# 2024年公司客服工作总结简短(二十一篇)

来源：网络 作者：前尘往事 更新时间：2024-08-06

*总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有...*

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**公司客服工作总结简短篇一**

一、遵守员工守则，加强精神建设

在这半年里，我时刻要求自我，从未有半点放松。因为我明白我身为客户服务人员，业主客户们有疑问第一时间就会向我咨询，而代表着公司门面的我如何表现才能让客户对我们物业公司满意，这是一门高深的学问。所以我不断地利用空闲时间来阅读相关书籍为自我的大脑充电，应对镜子练习自我的言谈举止，对于公司的员工守则我更是烂熟于心，一举一动都尽量贴合公司的标准，力求为业主客户供给最优质的服务。

二、认真工作，不忘初心

在工作上我始终不忘自我成为优秀客户服务人员的本心，在今年里获得了业主客户\_个五星好评，\_个差评，为客户解决难题\_次。因为事情处理迅速而使得物业公司在小区内口碑极佳，可是这些也离不开各个部门的协调，是属于我们整个物业公司通力合作的成果，而我作为客服人员只是能够在最短的.时间内将客户所需所求准确而细致的上报而已。\_月份在物业部的那次茅盾冲突事件也是最终被我调解成功，没有从口角冲突演变成肢体冲突，充分展示了我的职业素养和为业主客户服务的真心。

三、工作上的不足与缺点

身为客服人员，虽然努力以高素质高要求来约束自我，可是平时工作中还是有一些失误与失职。就像这半年里我总共迟到了\_次，平均每月迟到\_次，实在是有违一名优秀员工的素质。并且在\_月份因为我的一时误操作，导致公司电脑内的文件发生了损坏，影响了一些工作的展开。这些问题虽然都没有造成太坏的影响，可是依旧是我没能做好自我本职工作的证明，表现了我在工作中有着心不在焉的状况。可是经过我的努力纠正，在这个月月初到目前，我没有一次迟到，充分表现了我改正的良好结果是喜人的，努力是有效的。

四、做好服务

客服就要服务好客户，让客户满意才能够获得客户的认同，无论是售前售后我们做客服的态度都要坚持一致，始终要微笑，真诚的去给客户服务，让客户明白我们是十分重视他们，让他们感受到，体会到，让客户满意是最好的。我在工作的时候与客户沟通的时候都会十分友好的与客户共同，经过沟通了解客户的需要，并针对客户的情景给予客户合理的提议，不损害客户的利益，不做伤害客户的事情，把服务放在第一位，客户回电话及时接听，无论在什么时候都会做好这样的工作，让客户感到满意，用自我的真诚去打动客户。重视客户是不变的，客户的任何意见想法都会给予解答在投诉时认真倾听客户的问题，想方设法先让客户的情绪稳定，然后在给予客户满意的回复，注重售后的服务手段，时刻关注客户的问题。

我的服务态度始终是热情和友好，用自我的热情感染客户，对待客户时把客户当做朋友，拉近与客户的距离让客户感到亲切感到我的真诚，在客户生气的时候去耐心的解释，客户冷漠的时候始终坚持热情，客户高兴得时候为客户而高兴，用真挚的服务让客会理解我们。

五、对自我的工作负责

不管在什么岗位职责是离不开的，就算是客服也一样，既然来到了客服岗位，我们就要把客服工作做好，不管自我有没有做过客服工作都要用认真的态度去工作，都要把工作放在心上，不把工作当成是一件难事，我们来到公司担任这个岗位，不只是因为自我，更是因为公司对我们的认可，每一份工作都是十分宝贵的，宝贵的工作就需要我们去珍惜，去呵护，在工作中我会努力做好公司安排的工作，把每一天的任务做完，做好，把遇到的问题及时向领导汇报，并统计下来，对待任何事情都充满热情，让自我的工作更欢乐，去适应工作环境，去增强自我的工作技能，让自我能够更好的工作下去，不浪费工作的时间，用行动去实践，用努力去付出做好自我该做的职责。

六、工作的不足

在工作总我还存在很多的不足之处，在与客户沟通的时候不能够很好的和客户沟通，不能够把握住客户的意图，没有丰富的经验很多时候处理事情全靠胡乱解决，这样解决的效率十分低，而起也十分还时间，我们都明白每一分每一秒都是十分珍贵的，所以浪费时间是不好的，不能够给予客户满意的答复不会一些方法技巧，对待工作终掌握的知识不够全面这些都是我在工作最终到的一些问题，让我在工作的时候感到了十分的不适，可是再多的不足都是要改正的。在今后的工作中我会努力学习，多练习，多向其他同事学习这样提高自我的基本技能让自我工作不断提高。

上半年的工作结束了，下半年的工作开始了经过上半年的工作收获了很多的经验相信在下半年中我回去的好成绩。

最终，我在这半年内充实了很多，也经历了一些事情，思想上自然变得更加成熟，想法也比之去年要理智许多。在今年下半年中，我必须会再接再厉地将我身上的缺点进一步改正，将我身上的优势更大的发挥出来，为我们客服部创造新的辉煌。

**公司客服工作总结简短篇二**

成为公司的售后服务的客服人员以来，我努力工作，完成了全年的所有任务。现在对一年来的工作总结如下：

一、学好本专业的技术

无论从事什么样的工作，专业技术永远是立足之本。学好技术是重中之重，先立足，在讲发展，可持续发展。打扎实基建，才能建得起高楼大夏。不过，这些工控自动化产品的技术要想学好也不是那么的容易，很枯燥，涉及的很广泛，还必须有一个对技术有欲望的心。特别是售后客服这块，不只是只知道本产品的，还要了解它所应用在什么方面，是什么机械，带动它的是什么系统等。

二、学会与人沟通

良好的沟通能力可能会事半工倍。因为客户的心情不能确定，买了我们的产品出了故障对他造成一定的损失，所以抗压能力也要强。在这个时候只能小心谨慎的应付了。还有出门在外，说话也要小心，尽量的从客户的心理出发，态度要好，绝对不能顶撞人家。在与客户沟通时，对你从事的技术要求也是很高，一般在沟通时问的最多的也是技术性的问题。

有时碰到一些不懂的技术问题就很纠结。先从自己会的入手，尽量的转移到别的地方去，反正能帮他解决问题就可以了。要不然客户会产生怀疑，也会对公司的形象造成损失，所以在沟通时要么赶紧解决故障，要么就尽量的往自己知道的领域沟通。

三、事前准备事后总结

在接到客户电话时，必须先了解情况，能否电话解决，如果要到现场去的话，完成任务之后，做一下总结，把现场的情况记下来，一个人的旅途总是那么寂寞孤独。还要忍得住孤寂、耐得住枯燥。这些都是售后客服人员的基本要求。毕竟公司里还有那么多的伙伴支持着呢!都说售后服务是一个营销的过程，也是营销的开始，我想我会努力的去维护好公司的品牌形象为公司争取的利益。

**公司客服工作总结简短篇三**

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经\_年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的受益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后\_\_和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于\_\_回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在\_月份的时候处理的交接数据，我们小组当月处理的交接数据达到了\_\_\_\_多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

一、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用\_\_文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

二、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

三、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事\_\_的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

四、有效的完成本职工作

\_\_是我们与顾客沟通的工具之一，在\_\_上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客;其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间;打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是\_\_培训演练，通过模拟\_\_沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些\_\_搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训，以饱满的精神状态迎接新的挑战，向先进学习，向同事学习，取长补短，共同进步，为公司的明天而尽心尽责。

**公司客服工作总结简短篇四**

时光如梭，转眼间20\_\_年工作即将结束，在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了这半年中各个阶段的工作目标和工作计划。项目交付以来，客服部始终贯穿着\_\_\_\_前期物业管理工作的要求，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的积极性和责任心得到大幅度提高。

一、本年度部门各项工作如下

1、规范内部管理，增强员工责任心和主动性自\_\_\_\_客服部成立以来，客服人员的专业知识参差不一：对物业管理的概念较模糊、团队合作意识较薄弱、工作主动性和责任心不强。针对上述问题，本人制定了客服助理的具体职责和样板房管理规定，明确了部门日常工作的具体要求和标准。对其进行了物业管理基础的培训，并定期进行考核。加强与员工的沟通，了解员工的内心想法和要求，并针对不同的人员采取不同的方法激励员工的工作积极性。目前，部门员工已经从原来的被动、办事拖拉的转变为较主动的、积极的工作状态。

2、严抓客服人员的礼节礼貌，提高服务意识客服部是服务中心与外界联系的窗口，客服人员的服务意识和服务素质直接影响着客服部的整体工作。这半年本人制定了较全面的物业管理礼节礼貌规范，每日上岗前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检。加强客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，部门始终贯穿“热情、周到、微笑、细致”的服务思想，大幅度的提高了客服人员的服务意识和服务素质。

3、圆满完成皇庭玺园从施工阶段到开盘阶段的工作，我部门主要工作是协助开发商销售楼盘，严格按照开发商制定的日常接待流程进行操作。

4、密切配合各部门的其他工作，做到内外协调一致，并监管了服务中心员工宿舍的房屋租赁事宜。

二、20\_\_年工作计划要点

1、继续加强客服人员的整体服务水平和服务质量，根据前期物业管理不同阶段制定相应的培训计划。

2、协助开发公司销售楼盘，着手准备前期物业管理的接管验收工作和入伙工作。

3、完善客服部制度和流程，部门基本实现制度化管理。

4、切配合各部门的其他工作，完成上级领导交代的各项任务。

尽管本部门工作成绩在整体上显著提高，但仍存在一些问题：客服人员由于从事前期物业管理时间不长，整体的业务水平和专业素质偏低，在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高，接到问题后未及时进行跟进和反馈。为了进一步做好来年的工作，我部门全体员工将团结一致、齐心协力的去实现公司目标，为公司贡献一份绵薄之力。

**公司客服工作总结简短篇五**

时光如箭，岁月如梭，转眼我已经做客服快一年了。在这一年里有欢乐也有悲伤，有成功也有失败。在欢乐与悲伤、成功与失败的交错中，我逐渐的成长起来，业务技术水平也不断提升，理论知识得到充分实践。

客服的工作相对其他岗位有点琐碎。看起来很简单的工作，有时候也会出现错误，这就要求我们对工作认真负责，细致入微。

在嘀嘀嗒嗒的闹铃声中醒来，洗刷之后，新的一天开始了。打完卡和同事打完招呼后就开启电脑，然后就到传真机那里看看前一天有没有我的传真，拿到传真或其他资料后分轻重缓急分类处理。每一天按照备件和坏件的变化做出前一天的《货品出入库报表》。

做《货品出入库报表》要注意的以下几点：

首先，要找到相对应的《客服本部入库单》，《神舟发货清单》《清点科出库单》《神舟电脑客户服务维修单》《销售保用单》等单据。认真核实单据信息和自己清点时记录的数据信息是否一致，如不一致立即认真复检一次，如发现问题及时和相关领导反映，把问题在第一时间解决掉，不留后患。

第二，要注意的是开单上报表的时候要查看下前一天上过的报表。按照先后顺序上报表，持续单号的连续性，以便将来查找的时候能够立刻找到。还有是在一些特殊的单号和明细后面添加备注或用我们公司规定的统一字符标识。

第三，要注意的是在统计金额的时候最好用求和公式加以验证，要保证数据的正确性。在上完《货品出入库报表》后千万要注意写上自己的大名和日期，再去找财务和经理签字。财务和经理签完字后，立刻就传真给经管二部和备件科。并通知对方查收。第四，要注意的是在传完之后要立即拿着《货品出入库报表》、《神舟客户服务维修单》、《销售保用单》等单据上对应的账本。我们公司的备件账本有5个，他们分别是《好、坏件库存帐》《备件往来帐》《欠人坏件账》《人欠坏件账》《在途账》。另外，在上账的时候要个性注意当总部发给你的备件总部没有开单前或者你还没有收到总部发来的备件就先不上账。但是要夹子保存好。当收到总部备件和《神舟发货清单》后，就要立即上账。

当你接到服务站送来的货品时应注意：

首先，检查货品的外包装是否有被挤压破损的痕迹，开箱时要求物流或者货运人员一齐开箱查看，如有问题立即联系服务站进行核实，协商解决。

第二，公司要求服务站的包装规范比较严格，要求对单个物品进行包装，并要求有独立的包装箱。不允许用公司彩页，烂报纸做为包装时的填充物，公司要求用货品原包装或者用物流公司专用的泡棉和泡材打包。对于发现使用公司彩页和烂报纸的服务站和经销商的，要耐心地对其进行说服教育，帮忙查找原因、寻求解决方案。

第三，当你清点货品时先找到相应的《经销商发货清单》和与物品一齐的《分公司退换货申请表》，同时做好《货品记录跟踪表》的记录工作。

第四，当我们发现有变形、露皮、缺件等现象时，立即联系服务站或经销商说明状况，共同查清原因，妥善处理。

第五，在清点整机和显示器的时候，我们不但要做好相应的记录，还要录入我们的《工厂管理系统》。在录入信息的时候千万要细致认真，不能出一点差错。这个是我们日常工作中理解客户咨询和机器查询的有力保障。必须要保证它的准确性，及时性，连贯性。

关于服务站申请备件发放及安全的注意事项：

第一，分公司客服务必持续自己库存的剩余量，及时申请备件，并确保常用备件充足，以防服务站急需时没有备件可发。

第二，分公司客服至少一周内清点一下实物，持续一个月和服务站对账2次，以保证我们的账目与实物一一对应。

第三，分公司客服切记公司财产安全大于一切，平时就多注意防火节电。货物分类、有序摆放，库房严禁烟火，下班及时关掉电源，节约用电。

第四，分公司客服不仅仅要注意公司的财产安全，还要持续良好的心态和敏锐的洞察力，保证工作高效有序。

关于异常处理的注意事项：

异常处理千万不要拖时间，因为我们的客户都期望自己的电脑能尽快修复、使用。这时候救需要我们基本业务的熟练，有效的沟通，减少异常处理时间，为用户带给贴心的服务。

有很多异常是关于磨损的。最常见的是外壳划伤和屏划伤，这就要求我们服务站的前台工作人员在接收客户的机器时，仔细检查机器的外观，与用户核对清楚，并加强保护措施，尽量避免此类现象发生，让用户放心。

总之，不管自己在哪，不管在那个岗位，都要认认真真踏踏实实地工作。敬业是我们的传统美德，更是我们的职业道德。养成良好的习惯，将会受用终身。态度决定一切，不管你是否能做好，进自己最大的潜力去做。不仅仅是对自己潜力的检测，还能不断地增加信心。

**公司客服工作总结简短篇六**

我从20\_\_年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。

在这7个月来，我们应对了很多压力，克服了很多困难，但我们却十分愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务。

具体状况

一、规范行为。强化内部管理，自身建设质量提高。

1.管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2.对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3.员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4.员工分工明确，工作资料落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务。

1.认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2.建立了清洁、维修日巡检表，落实\_工作记录本。

3.客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4.每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见推荐43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务626件，表扬23件。

5.办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6.建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。

我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护。

1.对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章状况的发生。.

2.对小区已装修业主发生房屋渗漏等状况，管理处采取几种方式帮忙住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面用心联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作、，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作资料，每周定期检查制度，有效地调动其用心性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、账目管理详实清晰

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短7个月以来，领用收据51本，已上交42本，正使用4本，备用5本。上交现金共计：50031.70元，其中\_制卡为11236.00元，维修费5509.00元，自缴物业费23910.7元，管理费9178.00元，垃圾清运费198.00元。在工资中造表扣款7-12月物业费合计：437376.85元。，无一例漏报、错报、错钱的现象。

**公司客服工作总结简短篇七**

一、遵守公司制度，积极参加活动

“没有规矩不能成方圆”，一个企业的规章制度是否完善，直接关系到企业的形象和文化氛围，而这个制度更需要每一个个体成员去有效执行。在公司工作的四个月时间里，作为一名客服人员，我没有出现无故请假的情况，在此期间很好的完成了工作任务。积极参加公司组织的各项活动，比如：拓展训练、地坛展会、每周五值日。在活动中，同事间增进了了解，团队间增进了合作。

在新的一年里，客服工作也需要有新的工作思路，首先是做好本职工作，管理好现有客户资料，定期对已购买客户进行回访，让其在感受药品良好效果的同时，也感受到桂龙药业专业的售后服务。对现有的其他客户资料也要定期进行回访，对其失眠情况进行跟踪，随时向其传达桂龙堂治疗失眠的独特理念。其次，根据公司的推广情况，随时在沟通技巧和专业水平上作出改善，协助完善公司的推广工作。再次，提高自己的专业水平，总结不同的客户失眠情况，随时在失眠与抑郁的知识、沟通技巧、心理咨询知识各方面提高自己的水平。自己会在新的一年里和领导协调沟通，和同事友善合作，无论是在知识水平及做人做事的水平上都要有一个新的提高。假如说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高质量的产品，另一只脚则是完善的服务，公司产品可以创出名牌，其服务也可以进行尝试去创造品牌。一个企业，也只有依托高质量的产品和完善的服务体系，才能在竞争中立于不败之地。在新的一年里，希望在领导的带领下，在同事的帮助下，自己的成绩能够更上一层楼，为公司的发展贡献自己的一份力量。

二、值班经理业务技能及专业化水平的提升

我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制,前三季度度服务办内部共计各类培训近20余次。

三、白银店工作

在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商业服务法规的课程由我主讲，累计20余课时，按时完成培训任务。其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供“尽如您意”的服务。整理：对白银店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

四、积极配合公司完成各项工作

从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。总结\_\_年前三季度服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在\_\_年第四季度——\_\_年一季度我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到国芳百盛的品牌文化，更能享受到国芳百盛的服务文化。

**公司客服工作总结简短篇八**

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经一年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任，以下是自己今年的工作总结。

一、发货问题

当我们的产品卖出时，势必会派人员到现场进行安装服务，而这种看似简单的工作，却有着其重要性。根据客户的需求，我们一般提前发货至工地，这时也有人员随货同往，当服务人员随货同往时，务必确认联系人和联系方式，要提前半天与客户联系，商量如何接货，以做好提前安排，以确保在这期间客户做好时间调整。

因为时间对大家来说，都很宝贵，而且中途也可能出现其他的安排。所以与客户交流时，可把时间说的退后一点。如果对方也很忙，或者对此地不熟悉，不能来接你，你也不必懊恼，你可以详细的问清楚地址。如果路程比较远，所开销的费用在安装调试结束后可向对方提起。但不与客户争执。

二、现场安装

货到工地，势必要进行安装，工期紧的话，应客户要求，夜晚也得安装。这时候要取得对方的帮助，你可以协调工地负责人，安排司机或者民工帮助，以更好更快的完成任务。当然此时也要根据自身的情况而定，如果身体不舒服，你可尽量安排他人完成。期间你可以与负责人交流。让客户参与，使对方懂得如何安装，不要一声不吭的自己做事!当然你说了以后，他不安排，是另一回事。

另一种情况，货到工地，可能工期不紧。如果你不提出何时安装，客户这时候可能会淡忘，或者不安排安装，这个时候，你就要主动提出：“我们出来服务，一个是公司安排，有规章制度必须尽快安装调试。到工地，我们也听客户的安排，所以你们需要货的时候，我们就立马过来服务了，你看什么时候尽早的把这个事情给安排了，也好我们也能做出更好的安排!因为现在大家都比较忙。”

三、安装调试

安装结束后，要对仪器和设备进行调试。务必做到仪器正常工作，设备安装正常。期间会遇到一些问题，需要我们解决。仪器调试后发现参数不稳，这个时候，要检查一下，一个还是两个?还是整体?还是路面有什么影响?如自己不能解决，要及时电话反映给领导。不要把不好的产品交给用户。即使有一点点问题，也要解决!以免留下不必要的“隐患”。

安装设备中，我们经常会遇到安装不匹配的问题，有的时候是产品本身的`缺陷，有的是我们加工过程中留下的“伏笔”。我到工地服务的时候遇到过这样的情况：标准件螺丝的牙长短不一，导致的后果就是螺丝与另一个标准件禁锢时，出现紧不上的状态。这样给客户的影响可想而知!所以在出现问题的时候，售后服务人员不但要解决问题，也要及时地反映问题，当生产管理知道这样的情况后。

**公司客服工作总结简短篇九**

时光一晃而过，10月份又要进入到末尾，我的这一段的客服工作也将结束，在这个月里，我在工作上有不少的收获，让我在客服这个岗位上有了新的感受。现在对我10月份的工作做以下的总结：

一、认真回复客户的电话

本月里，我每天接听电话\_\_\_个，打出电话\_\_\_个，对于这些电话，我每天都会认真的去回复每一个客户的来电，回电亦是礼貌的。对待客户的问题，我会给出良好的答复，让客户能够感受到我们客服的诚意和对工作的认真。有时候客户会问到一些比较难的问题，我也是很认真的查询之后，给出比较规范的答复，给客户一个尽量满意的答案。客户是我们要去忠实拥护的上帝，为他们提供客服服务我们是认真负责的。

二、认真学习客服知识，提高能力

本月里，我参加了公司举办的客服培训会，在会上认真的做笔记，跟着培训老师学习客服知识，不断的补充客服知识，不断的提高自己的客服服务能力，让自己吸收更多的客服专业知识和技能，帮助的工作更好的进行。同时，也不断的向各位前辈学习，吸收好的经验，也去寻找自己的不足，努力改正并进一步的提高自己的工作能力。在客服的岗位上把自己的学到的知识运用上去，让工作越加的方便。

三、回访老客户，保持联系

在10月份，我做了一份老客户的电话联系表，并对表上每一位老客户进行了电话回访，跟踪老客户最新的动态，并认真的记录老客户的近期信息，及时更新他们的信息。表上也有个别的客户的联系方式进行了更换，这样一来我在回访的时候，把联系方式记录下来，更新了客户的联系方式，这方便了我下一次与客户的联系。本月对每一个老客户都保持了畅通的联系，努力的把这些老客户维系了感情，这对公司与他们的合作提供了更大的便利。

本月的工作当然也会有做的不好的方面，但是我在这个过程中，慢慢的寻找出来，然后一点点的改进。虽然还是有一些不足，但发现的不晚，我将在下个月把这些不足都改正过来吗，让客服这工作更加顺利。本月工作中的教训会成为我下个月的经验，我相信自己一定可以把自己的工作做满意，把公司的客户都服务好的。

**公司客服工作总结简短篇十**

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个十分有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一向在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自我的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户带给切实有效地咨询和帮忙，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户带给咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会持续冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一向在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自我就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用必须的心胸和气魄勇敢应对和承担自我因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自我所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选取，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种简单的氛围，稳定员工情绪及持续良好的服务态度。

当然，在不断地将自我以上的经验和想法得以实施并取得必须成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自我最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会个性深刻。以前被这样一个故事感动：

在洪水暴虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼;“看，那是什么?”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说;“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一齐。那么平静，那么悲壮------于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，就应象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防!

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中用心地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是最高的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，留意谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一齐扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们潜力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作用心性。或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的客服代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加的认真地做好自我份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，简单上阵。我相信自我不管受岁月如何地磨砾而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。

**公司客服工作总结简短篇十一**

光阴似箭，一晃一年多的外运生活快过去了，工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。

思想上，自觉遵守我司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。以严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，曾为自己的平凡而失落过，也曾为日子的日复一日而迷惘过，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性，同时也积极的向党组织进行靠拢，于09年的7月1日像党递交了申请书，并时时刻刻接受党的考查，希望早日加入中国共产党。

学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能的强烈追求，端正工作态度，作到了理论联系实际；除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。由于我所学专业离物流行业不相关，从没有放弃学习理论知识和业务知识学习理论的同时，把工作中的实战联系到理论知识上，使理论水平变得更简单。

工作上，本人自20xx年7月14日至20xx年11月4日，一直负责报关申报工作并协助各岗位同事工作。一直在操作中心工作，主要负责资料申报工作和单证客服工作，不管走到哪里，都严格要求自己，刻苦钻研业务，争当行家里手。就是凭着这样一种坚定的信念，我已熟练掌握报关申报、仓单统计等业务，成为资料组的全能的资料员。

记得，刚进物流行，为了尽快掌握物流行业务，我每天都提前一个多小时到岗，除了在工作态度我尽心尽力，在公司组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各类活动以及同事聚会。

在此，对所从事过的和现正从事的岗位工作作一小结。操作中心资料员主要负责报关资料的登记、整理、派发。具体内容主要包括四个方面：1、报关单的申报、打印。2、报关资料的派发，入仓单的修改、打印，入仓单的资料补充（商品编码及副计量），工作量的统计录入，经海关审核后的黄单和经补充资料后的绿单的派发。3、报关单的核销单跟踪签收（由受理状态转为申报状态），应客户后期办理退税、核销所须打印出报关单、入仓单和出仓单。4、转关司机本的登记、派发，手册的签收、派发。我主要负责第1方面的工作，期间因工作需要也从事过第3和第4方面的工作。总的来说，第2方面的工作较易出现差错，尤其是入仓单的资料补充方面。由于刚开始经验不足，我在工作过程中就曾经出现过这些差错。比如：报关单反复重报，开始工作时速度较慢等，总体来看，在为期一年多的资料员岗位工作中，我经过不懈努力取得了一些成绩和进步：熟悉掌握了相关岗位工作的操作程序并积累了一定的经验；对公司的流程有了更为全面更为具体的认识和了解；在工作中锻炼了发现单证问题的警觉性并及时加以解决的能力；认真细致地完成工作任务，协助单证加速流通，尽快。

单证客服员主要负责接收客户递交的报关资料并完成报关资料的初审或填制工作，审核报关资料符合报关单的基本填制要求后，参照业务系统数据，对比无误后进行跟踪，再将单证交付审单员审核；对于报关中出现的任何问题，第一时间与客户进行沟通，迅速解决。在客服工作中，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，这就要求着我不仅要有全面的专业知识和广泛的信息来源，与各部门也要保持紧密的联系。更重要的是传达信息的急时性、准确性。这些从前所学到的也就让我在客服的工作得心应手。于此同时加强与同事间的密切配合、团结协作、彼此之间相互体谅，形成一个团体力量，这样更能提高工作的效率和进度。由于刚到客服工作还有许多业务不够熟悉，从刚开始不敢接客户电话和不能够快速的独立操作，别人急自己更急。现在还在慢慢的熟悉、争取早日的在不用师傅带的情况下独立更好的完成一个优秀客服员的职责。

最后，我想说的是，作为我司的一员，一直秉承小收获多奉献的理念。今后工作的努力方向：发扬吃苦耐劳精神。面对督查事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干；发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”；同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风。力求把工作做得更好，树立公司的良好形象。

**公司客服工作总结简短篇十二**

进入中国人寿已经有4个年头了，真快啊!四年的时间可以发生很多很多的事情，但我依然坚守在客服这个岗位上。4年前，我还有个刚从大学毕业的职场菜鸟，现如今已经是一位孩子的妈妈了，周围的人和事都在发生着变化，只有我这颗爱国寿的心始终未曾动摇。所以当我还在休产假时，领导告知柜面人手已经严重不足时，我义不容辞地放弃自己年幼的孩子，交给妈妈代为抚养，自己就立马回到工作岗位上。今年年中全市的岗位竞选使得公司人员岗位大变动，我也有幸被提升为了\*\*县支公司客户服务中心的主办。这是领导对我工作的肯定，我也会再接再厉。当然，这就要求我对工作也要更加的有责任心，正所谓“在其位，谋其职，尽其责”，一个员工最起码的职业道德就是对工作有责任心，我也一直以此为律己。当然，完无完人，回顾这4年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持和帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好的完成了自己的本职工作。现将今年的工作情况总结如下：

1：日常工作回顾

来公司工作已经4年多，一直在客户服务中心任职，日常的工作也都是按部就班，工作模式没有多大的变化。但是公司的制度年年变，月月变，这就使得柜面的服务要做到更加到位，加上今年评选省级文明城市，于是县里也有在进行县级文明柜面的活动。在信息科技发达，人们视觉感官强烈的21世纪，人们最在意的就是服务，很多商家都是用服务打开市场。同样作为销售为主的人寿公司，身为人寿公司的柜面服务人员更是深知其重要性。今年9月份的时候，省公司要求全省完成集团老业务的月转年的工作，我们\*\*公司有325单。一接到这个同事，我们就在陈燕经理的带领下开始工作，但是325单中有将近200多单是没有留存电话号码和身份镇号码的，这就使我们的工作陷入了瓶颈。最后，在市公司领导的建议下，走访了坐在客户的居委会。然后，我们就在晚上下班后一个一个打电话确认，由于老业务的被保险人都是年过半百的人，几乎全部都人不清楚月转年到底是个什么保全作业，于是乎，每打一个电话之前，我们都要把每个保单的领取金额，领取时间，打入的是哪张卡，还有几期未领取等等~~，几通电话下来，我们的喉咙也都是口干舌燥，第二天客户来办理时候，还要解释一番。这种种的辛苦真的只有身处其中才能体会的到，但是，我们依旧没有放弃，用我们真诚的态度和微笑，得到了很多伯伯阿姨的支持。在12月7日晚上，已经超额完成了省公司布置的任务。

2:工作中存在的优点和不足

我工作中的优点是：有较强的适应环境的能力，和同事关系融洽，工作认真负责，效率高，不耻下问，不迟到，不早退。在办理业务时，有耐心，态度和善，微笑服务。当然，在工作中我也存在着不足，有时做事为求速率，导致质量不高，还有点马虎，但是，我会在今后的工作中发扬自己的长处，改正自己的不足。

我很喜欢，我很珍惜我现在的工作机会，在接下去的工作中，我会继续保持我工作的热情，做到尽善尽美，不让领导失望，我会用我的真诚和服务赢得感动!

**公司客服工作总结简短篇十三**

20xx年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基矗客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

1、主要从\"内强素质、外树形象\"着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。献祝福网

20xx年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展本文来自献祝福网

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习，按照学习，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得;根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合xzhufu

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿\"1+n\"服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，\"一切为了客户着想\"，不断创新服务内容

1、积极配合分公司做好vip客户工作为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把\"上门送赔款\"工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合20xx年的工作如何进行改进做如下安排：

(一)抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，20xx年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

(二)配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

(三)以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作紧密结合，全面诠释国寿\"1+n\"服务内涵

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证\"两鸿\"满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为20xx年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营建良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

**公司客服工作总结简短篇十四**

时光飞逝，不知不觉中我在---保险公司工作、学习已将近四个月的时间了。这份工作对于我来说还是比较新鲜比较陌生的，因为在这之前我从来就没有接触过这一方面的知识。有幸的是我遇到了很多关心下属的领导，经验丰富、认真负责的师傅，以及一群支持我、关心我的同事。

在这段时间里，我感悟颇多，这是我的第一份工作，我一直担心自己不能很好的胜任这份工作，但总体来说，我还是较为顺利的完成了本阶段自己所承担的工作，在各个方面也打下了良好的基础。接下来，我就对这段时间的工作做如下的总结：

在刚进入公司的时候，曾经担心不知该怎么与客户沟通，怎样与同事共处。因为我并不是一个很健谈的人，我只对熟悉的人才能够侃侃而谈，所以对于这一点我真是一点底也没有。刚开始我很是崇拜我的师傅，因为她很健谈，跟谁都能聊，而且我觉得他认识所有的人，只要是经常来公司的，他们只要一进门她就能叫出他们的名字，我知道这是我们做柜面工作的人员必须具备的一种工作职能，但是这就是我所薄弱的地方。我开始仔细观察，并且在自己进行沟通的时候把平时观察的心得一一实践，取得了良好的进步的。在于客户沟通时不会什么话都讲不出来，不知如何下手。而同事们也对我很好，在工作时，他们知道我有很多的不懂，都会详细的给我讲解，知道我弄懂为止;在闲暇时，有什么活动都会叫上我。让我很快的就融入了他们之间，能够更好的把工作做上手。

刚进公司的时候，领导对我们进行了业务培训，让我们了解公司的产品，教我们如何正确的认识公司的产品，这对我以后的工作有了很大的帮助。在工作中，我们经常会碰到来退保的客户，他们有的是不了解我们公司的产品，要么是当时业务员解释的不清楚，让他们认为自己被骗了。而在这期间，刚开始我做的并不是很好，有时被客户问的哑口无言，幸亏同事给了我许多的帮助，他们教我如何与顾客沟通，一句同样的话要怎样讲才能让客户有认同感，真的要谢谢他们。而另一方面，就要感谢领导当时给我们的培训，因为她的培训在这中情况下我才能为客户进行讲解。我会先通过跟客户聊天的形式，来了解客户是因为什么原因要退保，如果她还在犹豫，我会从她的收益方面下手，给她计算她在保单终了时是觉得不会吃亏的;如果她是铁了心要退，我还是会竭尽全能的讲解，如果负责他单子的业务员还在公司，我还会联系业务员跟他进行沟通，虽然成功的概率不是很高，但是我还是很高兴的。到目前，虽然我已经可以很顺利的跟客户沟通，但是我还是存在许多的不足，对于客户提出的一些刁钻的问题，我还是不能很好的进行讲解，需要通过询问老师傅才行的。所以，我还需要在平时多补充知识，让自己变的更加的充实。

在柜面上我主要是负责团险的核保工作的。这是一个很重要的环节，但是我对这方面一点也不了解，刚开始的我连这个企业是属于几类的也分不清楚，我的老师就会很认真的给我讲解，而不是叫我自己看书，还教我方法说：\"如果你不能确定是到底是一类，还是二类，你可以把他做成二类，然后在主险上给他打折，这样就绝对不会错了。\"虽然有了这个方法，但是我知道这是不够的，这个时候我就有点恨自己的社会经验不够丰富，不能了解各个工种的具体情况，为了摆脱这种境况，我在平时有空的时候就会翻看那本职业类别的书，细细的揣摩当中的工种，还是起到了很大的成效的。有时，我会通过查看以前的保单，看之前的老师是怎样核保的来提高自己水平。当然，在工作中我还是会出一点小的差错，而--的老师也很好、很负责，他会告诉我我错在哪里，然后指导我应该如何改正。有一次，我到--去学习，老师还很详细的给我讲了一遍所有要注意的地方，真的很感谢他们给我的帮助。

在做核保的工作的同时，我还要做理赔的收报案工作。一开始我认为这份工作是很简单的，因为只要把医院里的一整套资料收下来就好了，其实不然，做这份工作是需要细心的，你要很仔细的检查收的资料，看看细小的地方有没有错误，例如名字，身份证的有效期限等。有的时候，还会有一些死亡的案子，刚开始的时候我根本就不知道应该收取哪些材料，我就会把人带到理赔科去，让他们处理，我在旁边看、听，完事后，我会把重要的记在本子上，有空的时候就会拿出来回顾一下，确保自己不会忘记。现在，我收案子已经不会出现什么大问题了，但是为了以防万一，在我不是很确定的时候，我还是会去理赔科询问一下这个材料是否是可用的。

在做好本职工作的同时，我当然还要帮助别的同事做一些事情。比如个险的收单，说实话，在之前我接触的不是很多，但是在-姐离职之后，工作人员变少了，我自然就需要开始接触，最近，我也开始帮忙收单了，但到目前为止，对于个险单子我也只是知道简单的几种类型，对于什么情况下应该提供什么样的资料，还是有概念的，会查费率以及职业代码，看看填写完不完整之外，对于填写字迹方面、扫描给外包这些我还不是很会。但是，就像领导说的，如果那哪一天负责则一块的人请假了。难道这个工作就放着没有人做了吗?所以，我还需要努力，让自己变成\"全能\"。

通过这一段时间的工作，我逐渐认识到，大家是一个团体，而不是你一个人在孤军奋战，大家要互相帮忙，而不是只顾自己的事情就好了，关于这一点也是领导在给我们开会时反复重申的。在工作中，我一直严格要求自己，认真做好领导布置的每一项任务。不懂的问题虚心向别人请教，不断的充实自己，现在的我难免出现一点差错需要别人的指正，但是前事之鉴，后事之师，经历了这些只会让我更加的成熟。但\"路漫漫其修远兮，吾将上下而求索\"，在未来的日子里，我定会通过更多的渠道来锻炼自己。多读书，多学习，多求经验来提高自己的，应有的贡献。

**公司客服工作总结简短篇十五**

自我进入物流，成为一名客服专员已经xx个月有余，在新年到来之际，在此对我的做个总结，希望可以在x年里有更大的进步。

初进因之前没有过任何物流方面的经验，很担心无法融入到客服的工作中，但是从我进入公司的第一天开始，公司一直强调的“齐心协力，志存高远”的企业文化、宽松融洽的工作氛围、以及x经理和客服部各位同事的耐心指导，使我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也熟悉了公司的整个操作流程。在客服部的工作中，我一直严格要求自己，认真及时的做好领导布置的每一项任务，并虚心的向同事们学习，借鉴她们许多良好的工作习惯和在工作中积累的经验。公司注重时限和承诺，所以我们客服在受理、跟踪、查询和确认收货情况时，要本着公司的这种精神，言语得体，有礼有节，并且要非常的细心。我也会加强学习业务知识，不断提高和充实自己，希望能尽早独当一面，为公司做出更多的贡献。不过在工作中我也出现了一些错误，因此在处理各种问题时我会考虑得更全面，杜绝类似错误的发生。在此，我要非常感谢x经理和各位同事，感谢她们对我工作中出现的错误给予及时的提醒和改正。

转正之后在成为正式一分子后，我对客服的工作有了更深层次的认识，在处理问题和突发事件上有了相对的提高。首先，我认为客服工作中“细心”是最重要的，比如在受理时，要尽可能详尽的得到货物信息和客户的要求;在跟营运部门登记和查询时，更要尽可能详尽的了解到货物的在途和到货实况，并有能力根据这些信息推测和判断后续情况，在应对客户询问时能够简言答之，令客户满意。

在工作中发现问题，找出原因，找到解决问题的办法不断改进不断提高。所以说注意物流工作的细节是非常重要的。其次，不要主观。若出现和以往不一致等异常的情况，要冷静观察，不可盲目去处理，认真落实。不要强调“以自我为中心”，而应该强调“整体利益优先”，在工作中要发扬“有人负责我服从，无人负责我负责”的精神。如受理时、回复客户时、接到领导指示的工作等不可凭主观想像做事，按部就班，简单的事情更要认真对待。记得有句话这样说的“简单的事情重复做，当成功来临时挡也挡不住”。对于物流来说成功就是准时、无误、高效率。再次，勇于承担。工作是先做人后做事，性格决定命运，态度决定一切，沟通解决一切。出现问题要勇于承担，比如输单时出现错误，或者周末值班时事情没有处理好，说一句“不好意思，我输的”或者“我值班”这没什么，否则大家一起承担，这样也不好。出现问题不要推卸责任。讲讲当时的情况，说说出现的原因，大家一起来借鉴一下，以免下次犯同样的错误，说不定领导还会夸他诚实呢，是个好员工。这样也会保证部门之间的平和和团结。第四，不可情绪化。当在工作中出现什么“拦路虎”了，生活中出现什么不开心的事，不可情绪化，不能影响工作或别人。把同事、领导当成朋友说出自已的想法和建议。因为你将随时应对意料之外的事情，所以物流工作要有一颗平常心，与人为善的心，说出的话会不会伤害到人家，会不会产生矛盾等等，要增加集体荣誉感，增强集体凝聚力。

最后，定期或不定期内外部培训。企来的战略在变，执行战略的能力要求也在变，所以对员工进行工作及生活的沟通，思想沟通、对员工进行业务培训(如师傅带徒弟)、全方面素质培训。如常识培训、内部经验交流、外部参观学习、物流管理培训等等。益处是公司有了高素质人才，适应了当前的发展变化，而员工更好的充实了自己、更好的完成工作、更多的付出。

把公司当成家，节省每一点能源。把同事当成朋友，增强团员合作精神与集体凝聚力。心往一处用，劲往一处使，我想我们的一定会更好!

**公司客服工作总结简短篇十六**

201x年的工作总结时光飞逝，大学毕业的我已经工作半年多了，现在不知不觉又迎来新的一年我。在即将 过去的 201x年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，做好自己该有的工作，现对 201x年做一个工作总结。 201x年\*月，我很荣幸进入贵公司，在 201x年 201x年实习助理。让我先后熟悉 了公司的整理运作，帮助主管整理\*\*人员资料，完成输机入档工作;协助主管进行\*\*人 员培训及巡店工作。

201x年\*月至 201x年\*月前台/服务大厅接待文员，在前台负责公司总机 转接、来访接待、收发快递等;同时负责服务大厅工作：各项目员工入职手续办理、签署劳 动合同、向员工讲解社保办理流程等。前台营业员是展现公司形象的第一人，在工作中，我 严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客联通营业厅的客户。接触客户多，需 要协调的事情多，除了正常的收费、 办理业务等工作外， 在接待用户、开展业务、协调关系、 化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着作用。我对自己的工作有了一定的认识， 在办理业务和解答客户问题方面积累了 很多经验， 能够及时准确的为客户提供满意的服务。 工作中严格要求自己改掉一些不好的工 作习惯，保持很强的责任心,谨慎的工作态度和良好的心态。

不断加强业务学习，努力提高 业务水平和协调能力，得到大家的信任.积极参加公司组织的培训学习，努力提高业务水平。 存在的问题： 存在的问题： 在工作中，我虽然努力，但距离公司领导的要求还有不小差距，有很多不足之处，如交 流水平、工作能力上还有待进一步提高，对新的工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决 心在今后的工作中努力加以改进和解决，加强学习，使自己更好地做好本职，争取更大的进 步，为公司做出更大的贡献。

针对以上存在的不足和问题面对，在新的一年中我打算做好以下几点来弥补工作中的不 足

一，多和同事沟通交流，解决工作中出现的问题，以及将自己处理不了的问题反应到上 级，

二，“主动性”不够，不能等到别人叫我了才知道该做事了。

三，全方位的提高自己的工作能力和工作水平以及用良好的心态来迎接每一天。

四，努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还 要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

五，保证在办理签合同的同时避免一些意外事件，比如人多的情况下我一个人该怎么做 到最理想的状态，要让员工对我放心觉得我的服务态度好等等问题。

201x年即将过去，充满挑战和机遇的 201x年即将来临，在新的一年里，我将总结经 验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

201x我的工作规划 我的工作规划： 从长远看我需要学习的东西还很多， 我要比别人要更快的吸收工作经验和知识。 不管是 什么工作岗位我都要比别人做的更细心， 大好基础才是关键， 每当我看到其他单位的前台工 作人员时我就知道自己还是很有差距的， 所以我希望继续留在这个岗位， 把这个前台的职位 做到更专业化，对自己新的一年也有个交代，对公司也有个交代。

我们公司越来越趋于成熟 化，所以前台反而成了很关键的位置，每天员工人流量很大，前台就是我就好吸收经验的战 场。 年该完善自己的工作内容： 下面我就想谈下 201x年该完善自己的工作内容：

一、做好考勤表记录，要做到公正。上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否 完好，是否关闭好电源。当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁 大方。每天报纸要整理好。饮用水桶数发现不够时要及时叫胡先生送水。传真机、复印机、 打印机没有墨时，要电话通知加墨。如果物业来维修我要配合;如果电话线路有问题就要求 助电信局。有什么问题都要想办法自己解决。

二、接收传真，要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真 要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。如果对方是自动传真，可以不接收。发传真 后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺 漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

三、 前台接待客人， 做好这项工作， 最重要的是服务态度和服务效率。 看到有来访客人， 要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的 目的后通知相关负责人， 其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室， 还是引客到负 责人办公室、会客室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水， 告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调，冬天开窗，同时要让会客室无 异味，空气流畅。

四、努力提高服务质量。前台的主要工作是迎客，为客户答疑(包括你的转接电话、 收发快件)。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。------接着可以讲自己 如何注重保持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲 自己如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问责任制的要求，尽量让每一个客户 满意。

五、加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知 识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人， 会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的 问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

六、提高主动性，平时除了完成自己的工作，还要自己看到事要做，我之所以又提一遍 是因为这个事我很薄弱的环节这是我在 201x需要时刻注意的问题。

最后希望在领导的带领下，新的一年自己能在岗位上继续发光发热。

**公司客服工作总结简短篇十七**

自我进入物流，成为一名客服专员已经xx个月有余，在新年到来之际，在此对我的做个总结，希望可以在x年里有更大的进步。

初进

因之前没有过任何物流方面的经验，很担心无法融入到客服的工作中，但是从我进入公司的第一天开始，公司一直强调的“齐心协力，志存高远”的企业文化、宽松融洽的工作氛围、以及施经理和客服部各位同事的耐心指导，使我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也熟悉了公司的整个操作流程。在客服部的工作中，我一直严格要求自己，认真及时的做好领导布置的每一项任务，并虚心的向同事们学习，借鉴她们许多良好的工作习惯和在工作中积累的经验。公司注重时限和承诺，所以我们客服在受理、跟踪、查询和确认收货情况时，要本着公司的这种精神，言语得体，有礼有节，并且要非常的细心。我也会加强学习业务知识，不断提高和充实自己，希望能尽早独当一面，为公司做出更多的贡献。不过在工作中我也出现了一些错误，因此在处理各种问题时我会考虑得更全面，杜绝类似错误的发生。在此，我要非常感谢施经理和各位同事，感谢她们对我工作中出现的错误给予及时的提醒和改正。

转正之后

在成为正式一分子后，我对客服的工作有了更深层次的认识，在处理问题和突发事件上有了相对的提高。首先，我认为客服工作中“细心”是最重要的，比如在受理时，要尽可能详尽的得到货物信息和客户的要求；在跟营运部门登记和查询时，更要尽可能详尽的了解到货物的在途和到货实况，并有能力根据这些信息推测和判断后续情况，在应对客户询问时能够简言答之，令客户满意。

在工作中发现问题，找出原因，找到解决问题的办法不断改进不断提高。所以说注意物流工作的细节是非常重要的。其次，不要主观。若出现和以往不一致等异常的情况，要冷静观察，不可盲目去处理，认真落实。不要强调“以自我为中心”，而应该强调“整体利益优先”，在工作中要发扬“有人负责我服从，无人负责我负责”的精神。如受理时、回复客户时、接到领导指示的工作等不可凭主观想像做事，按部就班，简单的事情更要认真对待。记得有句话这样说的“简单的事情重复做，当成功来临时挡也挡不住”。对于物流来说成功就是准时、无误、高效率。再次，勇于承担。工作是先做人后做事，性格决定命运，态度决定一切，沟通解决一切。出现问题要勇于承担，比如输单时出现错误，或者周末值班时事情没有处理好，说一句“不好意思，我输的”或者“我值班”这没什么，否则大家一起承担，这样也不好。出现问题不要推卸责任。讲讲当时的情况，说说出现的原因，大家一起来借鉴一下，以免下次犯同样的错误，说不定领导还会夸他诚实呢，是个好员工。这样也会保证部门之间的平和和团结。第四，不可情绪化。当在工作中出现什么“拦路虎”了，生活中出现什么不开心的事，不可情绪化，不能影响工作或别人。把同事、领导当成朋友说出自已的想法和建议。因为你将随时应对意料之外的事情，所以物流工作要有一颗平常心，与人为善的心，说出的话会不会伤害到人家，会不会产生矛盾等等，要增加集体荣誉感，增强集体凝聚力。

最后，定期或不定期内外部培训。企来的战略在变，执行战略的能力要求也在变，所以对员工进行工作及生活的沟通，思想沟通、对员工进行业务培训（如师傅带徒弟）、全方面素质培训。如航空常识培训、内部经验交流、外部参观学习、物流管理培训等等。益处是公司有了高素质人才，适应了当前的发展变化，而员工更好的充实了自己、更好的完成工作、更多的付出。

把公司当成家，节省每一点能源。把同事当成朋友，增强团员合作精神与集体凝聚力。心往一处用，劲往一处使，我想我们的一定会更好！

**公司客服工作总结简短篇十八**

客服部作为公司的重要部门，其服务态度的好坏，直接影响客户的购买欲望，间接体现公司品牌、形象、员工素质等综合服务水平。客服是公司对客户在购买产品时的服务总称，其目的在于完善服务质量，提高客户满意度，建立客户忠诚。

根据客服部2月工作制定如下工作计划：

一、客户服务

1、维护好企业与客户的关系，尤其是与大客户的关系，不断提高企业的服务水平。

2、不断地为企业收集最新、最全的客户信息并对之进行详细分析和加工，增强企业对信息的管理能力。

3、运用客户投诉处理技巧，消除企业与客户之间的误会，达到相互谅解为企业营造最佳的运营环境。

4、做好服务质量管理工作，提升客户忠诚度，赢得客户的信赖和支持，为销售活动打下良好的基础。

5、通过建立新进的呼叫中心系统，有效地为客户提供高质量、高效率、全方位的服务，同时也进一步协调企业内部管理，提高服务工作效率。

6、积极的配合企业的销售和售后服务管理，提高客户的满意度、忠诚度。

二、客服部的内部管理与监督

考勤管理：

1、员工须严格按照公司作息时间进行签到，不得迟到、早退。

2、任何类别的请假都须按照公司的请假流程提前申请，紧急情况必须由总经理特批。

客服服务要求的管理：

1、在为客户服务时，谨记自己代表公司形象，应注意个人言行举止，担负建立、维护公司品牌形象的重要职责，友好热情的为客户服务。

2、随时做好客户意见记录并及时反馈给部门领导。

3、上班时间保持电话震动或静音状态。

4、专业回答并解决客户的问题。

三、客服部培训计划

1、新进员工的培训工作：公司对新进员工进行统一的岗前培训，主要目的是为了使新进员工尽快熟悉公司概况，了解公司企业文化及管理规章制度。

2、相关岗位知识的培训：为了能够提供完善、优质的服务，客服部就必须让每位新进员工了解相关岗位知识和工作技能。

3、客服人员在岗培训：主要采取内部员工工作经验交流和专业讲师讲座的方式进行培训，把一些好的方法通过交流传授给每一位员工。同时公司也会邀请一些专业人士为客服人员进行培训指导。

4、老员工指导新员工，共同进步。

5、客服例会：客服部的例会每周一次，主要会议内容是对周工作计划的制定、工作经验的总结。

四、工作重点

1、客服部在所有部门中属于人员数量较多的部门，对于办公用品的消耗量也相对较大，所以节约成为了我们工作的重点之一。

2、招聘、培训工作，客服部属于公司与客户直接交流的重要部门，所以员工素质和业务水平成为了我们首要工作。

3、对于员工的业务水平进行不定期考核。

**公司客服工作总结简短篇十九**

201x年天津联通公司 巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了本溪联通的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，下面结合我在联通公司今年的工作情况写一篇工作总结范文总结今年各项工作取得了可喜的成绩。

一、个人客户管理与服务

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。201x年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们联通公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于联通通信方面的疑问、圆满解决客户在使用联通电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收联通电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界 做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查.社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户

外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程,加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高联通公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是联通公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在xx年的日常工作中,我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐,全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标.

201x年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识，这样在解答客户的咨询问题时才不会哑口无言，言不对症。还要做各项服务工作，做好月检查准备，做好本职工作，并努力完成上级分配的任务。

**公司客服工作总结简短篇二十**

回顾20\_\_年这一年来的工作，我们在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

一、客户服务部日常工作

作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作;部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向

我们能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在下半年的工作中，我们决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我们应努力做到：

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数;

第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报;真正做好领导的助手;提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

**公司客服工作总结简短篇二十一**

今年以来，全省上下深入贯彻“函件业务一把手工程”，主要领导负总责，分管领导抓好落实，切实搞好函件业务大客户服务管理工作。领导的重视，为大客户服务和管理工作提供了组织保证。

省局高度重视函件大客户的服务和管理工作，在年初就下发文件，要求各部门、各市局领导要高度重视大客户服务和管理工作，并成立大客户服务领导小组和服务小组，明确服务小组成员，加强对大客户的服务和管理工作。函件专业成立了以省局分管局长为组长的领导小组，服务小组的组长、副组长分别由市场经营处和信函广告局领导当任，信函广告局的其他同志为服务小组成员，共同为大客户提供优质的服务。市场经营处、省信函广告局领导亲自带领相关人员，深入到大客户当中，了解大客户的用邮需求，搞好大客户的营销工作，一年来，先后多次深入到省联通、省电信、省地税、省人保、东南汽车等大客户，就相关业务与大客户进行洽谈，收到了很好的效果，为全省的大客户服务和管理工作树立了很好的示范和榜样。

各地市局也成立相应的大客户服务领导小组，做好各自的大客户的服务和管理工作。福州局的领导亲自带领专业公司的同志，做好大客户的服务工作，深入到大客户中间，亲自参与业务的洽谈，项目的谈判，搞好市场营销工作，取得较好的效果。

全省上下高度重视建设学习型营销团队，加强业务知识和营销技巧培训，提高为大客户服务的水平。省局于4月底举办了全省邮政商函广告经理培训班，对各地市商函公司经理进行培训，并由信函广告局的相关同 志组成了商函巡讲团，在福州、泉州、漳州、莆田等地市组织了8场数据库营销巡讲工作。巡回培训的对象是各地市商函从业的营销、策划、文案、设计等岗位的人员。巡讲的内容为“201x年全省函件业务发展工作思路”、“如何推广数据库营销”、“如何抓好商函大客户管理”、“如何做好商函营销策划”、“如何加强名址库建设”等。同时还在现场组织营销员进行互动的模拟营销。为提高大客户的服务技巧，使商函业务人员成为星级大客户经理，省函件局分别于10月份和11月份聘请厦门博格管理咨询有限公司开办了两期全省商函客户经理培训班，培训对象是全省商函的客户经理，培训内容涉及到商函客户经理素质、信息收集与认知能力、客户沟通开拓能力、客户关系维护与维护能力等方面。通过上述的集中培训，省信函广告局201x年对800多人次的商函从业人员进行培训，提高了全体从业人员的大客户服务水平。

二、加强大客户档案管理，为经营工作服务。

今年以来，各局更加注重大客户资料的建立完善。通过对大客户的走访，搜集整理大客户的资料，对大客户的资料进行归类整理，健全完善大客户档案，加强管理。省局针对大客户的分类，重点做好省级大客户资料的健全完善。一年来，省局函件业务大客户服务小组注重对省级大客户的走访公关，加强与客户平时的联络沟通，建立良好的公共关系，建立完善了福建省电信集团公司、福建省联通通信有限责任公司、中国联通有限公司福建分公司、中国建设银行福建省分行、中国银行福建省分行、中国农业银行福建省分行、东南(福建)汽车工业有限公司、福建省地方税务局等8家大客户资料。各局在建立完善大客户资料的基础上，采取动态管理的办法，对大客户资料进行适时的修改完善，保证大客户资料的准确性，采取相应的营销公关方法，提高大客户服务的效果。

健全完善的大客户资料，使各局在开展经营工作时目标更加明确，营销公关更有针对性，收到了事半功倍的效果。

三、注重项目的营销策划工作。

今年以来，各局在着力提高服务水平的前提下，注重为大客户制订策划书，做到方案先行，营销方式由原先的人情营销、关系营销转变为以方案营销和交叉营销为主的营销方式。方案营销的加强，在为企业赢得业务收入的同时，也为全省大客户管理积累了许多好的经验。《东南汽车数据库营销方案》、《集美学村90周年纪念活动邮政整体服务方案》、《信达汽车销售公司邮寄商业信函策划案》、《海尔商业信函策划案》、《5·18“海交会”项目策划案》等营销项目策划案都是针对大客户开展的活动所制定的营销策划方案，体现了客户价值的实现，也使大客户服务水平上了一个新台阶。

福州局通过方案营销，为东南(福建)汽车工业有限公司制作26.25万枚的邮资封，利用名址信息，寄递促销类商函，宣传东南汽车公司刚刚面市的新款车，函件业务创收34万元。在此基础上，与东南汽贸公司就数据库营销工作做进一步的洽谈，共同征集汽车消费客户的名址信息，取得较好的效果;为联通公司推介利用企业拜年卡业务进行客户维护，得到联通公司的认可，开发贺卡型企业金卡7万枚，创收38.5万元。

厦门局通过方案营销实现了海尔工贸、福特汽车等商函客户的突破。同时，厦门局还实施客户资源共享化策略，利用不同企业的数据库展开交叉营销，即通过对客户a的用户进行客户b的业务宣传，又对客户b的用户进行客户a的宣传，在客户ab间不存在行业竞争的前提下实现双向互动。他们在为中国银行策划本册型中邮季刊邮寄给长城卡的用户时搭载联通公司的全球通业务宣传，在联通对帐单中夹寄中国银行的理财宣传，发展“巴黎春天百货”成为联通公司的联盟商家，持联通的金卡可在巴黎春天享受vip折扣，因此每逢节假日巴黎天都会利用联通公司的数据邮寄优惠资料。

详尽、可行、双赢的方案，容易得到客户的认可，促成营销 活动的成功。一年来，省局本着“统谈分签”的思路，先后为省联通公司、省电信公司、省地方税务局、省人民财产保险公司、福建东南汽车公司等大客户量身定做了营销活动方案，得到客户的认可，有些方案已经得以落实，产生效益，省联通公司的全球通升级版客户对账单、福建东南汽车公司利用邮政数据库信息进行汽车产品推介的方案都取得了很好的效果，在为客户提供优质服务的同时，也为邮政企业带来较好的经济效益。

四、加强对大客户整体性营销活动的开发。各局结合节假日、 客户重要节日等节日商机，针对大客户的用邮特点，充分了解大 客户的用邮需求，注重对大客户的深度开发。

福州局紧紧抓住大众消费习惯，结合建设银行准备开展“刷龙卡贷记卡，奉上温馨年夜饭”业务促销的有利时机，制定宣传促销方案，为客户制作活动宣传单10万份，借助邮政数据库营销手段，对目标客户进行寄送宣传，创收18.2万元，收效显著。抓住“国庆”、“圣诞”、“元旦”、“春节”等节日商家加大促销的商机，为麦德龙、好又多、大洋百货、世纪联华等大客户寄送广告类促销商函，帮助客户促销商品，发展业务，增加了邮政商函收入。

厦门局注重做好大客户的维护和开发工作，对戴尔公司、好 又多商场、麦德龙商场、海尔工贸、厦门航空、旅游景点大客户 进行开发，5月份以来，戴尔公司的月均广告类商函寄递量均达50万件以上，月交寄业务量持续高居我省榜首;厦门好又多商场月均商函寄递量近30万件;厦门麦德龙商场月均商函寄递量达9万件;5月份为海尔工贸制作邮简式商函8万件;11月份为厦门航空寄递白鹭里程卡账单3.52万件;为厦杏摩托加印服务质量反馈卡式明信片5万枚;景点门票明信片市场拓展较为成功，5月份和7月份制作“万石植物园”旅游门票明信片20万枚;8月开发鼓浪屿门票明信片7万枚;10月份开展鼓浪屿钢琴博物馆4万枚门票明信片。

泉州局抓住联通进行全球通十周年《蓝色盛典》宣传的有利时机，为大客户制作纪念封、门票等，创收44.11万元。安溪局利用“5·17世界电信”为电信和联通公司分别寄递广告类商函，为大客户的宣传进行服务，增加邮政商函收入;在教师节来临之际，搞好联通分公司大客户整体性营销活动的策划，开发集问候和优惠刮奖券于一身的问候型明信片——“教师问候刮奖卡”明信片;泉州市区分局和晋江局利用商函数据库为房地产商、机械厂、会展公司、商会等行业客户寄递商函近30万件。

漳州局大力开拓学校教育市场，抓住大中专院校招生录取的契机，积极拓展录取通知书市场，由联通公司出资，为三所学校制作录取通知书，在录取通知书中夹联通公司业务宣传，创收14.5万元;抓住教师节的契机，与团市委合作，开展“十万贺卡颂师恩”活动，创收146万元;12月份抓住“飞向太空——中国载人航天展”在漳州市农展馆举行的契机，参与此次航展的策划、制票、售票，共制作了7万张明信片门票。诏安局抓住夏季高温用电负荷急剧攀升，政府大力推行节约型社会的有利时机，积极公关，成功为诏安县电力公司策划并制作了《安全用电知识》系列宣传广告8万份，并由电力公司提供名址按址投递，不仅创收6万元，并通过此项业务收集整理出近10万用电户名址信息，达到了“一举两得”的效果。

莆田局在与电信、联通公司签定账单寄送协议的基础上，积极向客户宣传利用账单名址进行数据库营销的意义，得到客户的认可，定期为客户寄送商函进行个性化的业务宣传，取得了“双赢”的效果。

各市局还针对函件业务的特点，结合每个阶段工作的重点，时地推出活动策划方案，在为大客户提供优质服务的同时，挖掘潜在的客户。今年来，省局针对业务特点，先后制定了数据库营销服务专家、“金秋鸿雁”数据库营销套餐、企业拜年卡业务推介、吉祥如意贺年有奖保险明信片、邮政国际特惠邮资信封和明信片等业务推介书，针对大客户和潜在的客户，运用数据库营销手段，在全省范围内对目标客户进行寄递，搞好重点业务的宣传推介，刺激了客户的需求，收到了良好的效果。

五、走访大客户形成制度，了解大客户对邮政服务的意见和建议。走访客户，及时了解客户对邮政服务的意见和建议，及时了解客户的需求，可以使我们的服务工作有的放矢，事半功倍。各地市局大客户服务小组领导亲自带领大客户服务小组成员，坚持定期、不定期走访大客户，注重平时的情感交流，搞好与大客户的公共关系。厦门、漳州等局经常对大客户进行走访公关，加深和大客户的感情。通过走访公关，获取更多的客户信息，开展有的放矢的营销活动，对大客户进行深度的业务开发。宁德局在业务揽收过程中，注意搜集客户信息，在了解到联通公司要开展一系列宣传活动的信息时，主动走访客户，帮助大客户制订活动方案，为联通动感地带三人篮球赛、联通创作大赛提供服务，增加商函业务收入。龙岩局在对电信客户走访过程中，了解到电信客户准备对无绳电话进行阶段性的促销，为大客户制订促销方案，利用广告类促销商函进行寄发，得到客户的认可。三明局、南平局为大客户设立大客户代表，加强与大客户的沟通，及时了解大客户的信息，开展相应的营销活动，取得了较好的营销效果。

一年来，我们虽然在大客户的服务管理上取得了一些成绩，但也存在一些问题，主要表现在以下几个方面。对大客户需求的研究还不够。今年以来，虽比较注重项目的开发，但对客户的需求研究还不够，特别是地市局，忙于对市场、客户的维护，忙于日常的经营工作，对大客户的用邮需求，没有花更多的时间进行研究，对大客户的服务缺乏针对性。

走访公关的频次还不够。由于平时忙于事务性的工作，对大客户的走访公关还比较少;有时是有业务时，或针对一些具体的项目，才上门进行服务，管理和服务的力度较大，而疏于平时对大客户的走访公关。

对大客户的深度开发还不够。这是我们目前大客户服务管理中较为薄弱的，常常仅就某个项目，或某项业务，对大客户开展服务工作，缺乏对大客户的深度开发。

方案营销的力度还需要加强。虽然省局对全省性的业务制定营销方案，但只能对全局的工作进行总体的安排和部署，需要各局结合各自的实际加以落实。在方案执行过程中，还存在不能结合各自的实际，制定营销方案，搞好方案营销的现象。

对大客户的营销项目落实不够。对大客户制定营销方案后，抓落实的力度还不够。特别是营销项目策划方案到各地市局后，一些单位策划能力较弱，抓落实的力度还不够，影响了项目开发的结果。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找