# 2024客服个人工作总结范文精选5篇

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-08-14

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是我给...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**2024客服个人工作总结范文精选5篇一**

时间过得很快，时间总是感到短暂，上边年的时间已经过去，经过我们客服部全体的共同努力，我们部在上半年中做好了我们的工作，在这里对这段时间工作进行汇总。

一、培训工作

我们客服部是与客户直接打交道的部门，在工作中很多的工作事情都是以服务客户，和客户沟通为主，帮助客户解决问题，在这过程中我们所说的每一句话都会带来不同的后果，给客户不同的感受，我们部门有很多的员工都是新加入的，在服务客户方面没有多大的经验，与客户沟通大多数都是随意的去自己瞎编，带给客户的感受也是非常不好的，客户体验不好服务就跟不上，我们部针对这些问题对员工进行培训指导，利用一段工作时间培训，我们培训会先通知大家让大家做好准备。

并在大家中选出优秀的服务案例切入指导，根据客户的满意程度来选择，通过真实的案例让员工有代入感，知道明白自己要做的事情，有明确的方法和思路，让大家能够在服务客户的时候有章法，有规律。并且还会在培训时进行内部经验分享，把优秀的案例编程话术，把好提供给大家使用。经过部门的大力培养，我们部门在服务客户的时候取得了非常不错的成绩，客户满意度也大大增加，服务效率也是有明显的提升，为员工提供了很好的学习环境，也使得服务工作能够顺利有序的进行。

二、提高服务质量

服务的最终目的是是让客户满意，客服就是客户服务的意思，在上半年中为了能够提升客户服务的质量我们经常会采取，一些简单的问候，比如早上的时候来一句早上好，晚上送一句晚安，让客户感到我们的服务是无微不至的是贴心，用心的，主要通过微信，QQ，短信等方式发送，在这过程中也要考虑很多问题，如果发送的时间不当反而会弄巧成拙，变成骚扰，这些都需要根据具体情况来定，针对客户售前售后我们的态度始终是保持这一致，不做杀鸡取卵的事情，因为有的客户还会再次购买从而产生复购，这是非常好的，只有服务到位，做好客服才会让客户认同也愿意再次购买。

对客户的问题会第一时间解决第一时间回复，如果因为有事不能及时解决会和客户沟通采取折中的办法让客户满意为止，对于客户的各种投诉也总是抱着歉意的态度去安抚客户，去帮助他解决问题，而不是因为他投诉就对客户怀恨在心，把客户晾在一边，很多时候口碑是通过一点一滴积累起来的想要得到好的口碑就需要无微不至的关怀，用心，用诚恳，用诚信去服务，通过不断的努力我们部半年间服务水平，明显提升，客户好评不断，复购率也提高了很多。

早上半年的工作过程中我部的努力在工作中取得了不错的成绩，为公司树立了良好的企业形象，在下半年我部将再接再厉，继续为公司创造佳绩。

**2024客服个人工作总结范文精选5篇二**

我的工作，不再仅仅是接听客户电话，除了根据接通率情景、排班表和出勤情景，及时上线进行一线呼入和呼出，确保电话中心接通率外，对于一线坐席无法解决的问题，我需要及时进行二线处理、工单流转和催办，负责对工单处理结果的跟踪回访，确保工单处理时效和客户满意度。在处理工单的同时我还要收集整理客户的常问问题、热点问题和疑难问题，制定统一的解释回答口径，确保一线客服代表回答的准确性。

同时，还要整理与电话服务相关的公司内部资讯，实时维护和更新中心知识库，确保一线客服代表在线解答时能够迅速查找到相关的业务知识，减少客户在线等待时间或转接需要帮忙的时长，对回答正确率与及时率负责，收集反馈一线客服代表对电话中心新业务、新政策的意见和提议，确保中心内信息传递的顺畅与高效。

除此之外，我还要协助陈教师，对电话中心业务和话务数据进行统计分析，制作日报、周报和月报，以便上级领导和相关管理人员及时掌握电话中心运营管理的相关数据。每一天做好现场巡检，及时处理和解决巡检中发现的问题，做好巡检记录，协助电话中心主管开展现场管理，确保电话中心秩序井然，卫生整洁。

随着电话中心人员队伍的日益壮大。我作为一名老客服，帮忙新客服尽快地熟悉工作是我义不容辞的职责。很多新客服都是和我一样，来那里工作之前对于保险的业务知识很生熟。

所以我在指导如何接报案，如何受理咨询的同时，主动把自已平时处理问题时碰到的一些案例讲给她们听，进行讨论总结。她们在工作中碰到的疑难问题向我请教时，我也把自我这一年来的工作经验的毫无保留地全告诉她们，教她们如何进行处理、解决问题。

20x已经过去，20x刚刚开始，以后要走的路还很长，自身不如别人的地方还有很多，要学习的也还有很多。既然选择这个工作，我就要不懈努力，与各位同事一齐共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了公司的发展做出最大的贡献。我相信，只要我在工作中勤勤恳恳、乐于奉献，就必须能在这个平凡的岗位上作出不平凡的成绩。

**2024客服个人工作总结范文精选5篇三**

一、工作方面：

本周的工作主要包括以下四点：

1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情景、向工厂反映客户的信息;

2、是做好订单跟踪：在客户拍下订单后要确认客人是否已经付款，每日的订单是否能够按时发货;

3、售后跟踪：客人是否确认收货，收货的时间点进行跟踪，是否有退换货的情景;

4、维护老客户，坚持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

二、工作中存在的问题

1、快递问题，我们的很多产品是带有电机类的，可是我们的主要物流商对于部分地区的快递运输有限制，导致了物流的运输滞后。

2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户，没能让客户第一时间下单，这一方面我还需要继续学习去完善自身的产品知识和提高业务水平。

3、产品质量问题各不相同，所以客户的反应程度也不相同，需要收集更多的客户反馈，之后反馈给产品部门进行调整。对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，并且不一样厂家的生产要求不一样，所以导致了很多的售后问题，这需要我们跟生产部门进行多方面的沟通和调节。

三、下周规划

1、维护老客户：主要是订单跟踪，确保当天下单当天发货，并做好物流跟踪。

2、做好售后的跟踪，上个月没能在这一方面做地不好，所以需要下硬性指标进行逐步的改善。

3、抓住新客户，这个是我们的一项重要工作，很多的订单都是来源新客户，尽可能的抓住每一个客户购买我们的产品。

4、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自我。坚持多出去走走，坚持经常与客户的有效沟通和交流，真正了解客户需要什么产品。

【2024客服个人工作总结范文精选5篇】相关推荐文章:

2024物业客服个人工作总结范文 2024物业客服个人工作总结模板三篇

客服的个人工作总结 客服人员个人工作总结范文

保险客服个人工作总结范文 保险客服个人工作总结简短

物业客服个人工作总结 客服个人工作总结范文

银行电话客服个人工作总结范文精选5篇2024

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