# 2024年客服专员工作总结范本

来源：网络 作者：梦里花落 更新时间：2024-10-17

*总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。什么样的总结才是有效的呢？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年客服专员工作总结范本一20\_\_年8月...*

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。什么样的总结才是有效的呢？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年客服专员工作总结范本一**

20\_\_年8月底我来到捷乐自动门，经过了几天的培训,我对这份工作有了一定的了解和认识,现在我将感想以及工作的认识总结如下:

1.客服人员所需的基本技能及素质要求:客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神,具有良好的沟通能力,工作认真细致,需要有良好的团队精神和工作协作意识,纪律意识及良好的心态.

2.作为客服人员,需要一定的技能技巧;学会忍耐和宽容,忍耐与宽容是面对无理客户的法宝,是一种美德,需要包容和理解客户,

3.对于公司经营的产品一定要了解、熟悉其功能

以下是我的一些感想:

算算,我来到公司已经将近两个多月了.回想一下,在这段时间里面我虽然感觉到了前所未有的压力,但是,我也一直在努力适应着这种压力,虽然曾经有放弃过,但是我深思过后，,既然已经来了,就要做到最好,受一点委屈算什么,如果这一点委屈都受不了,那根本就不用出家门,直接呆在家里天天靠父母好了,虽然现在还会犯错误,但是只要我每天都努力了,每天都有进步了.那就是收获.

其实,可能还是我不太熟悉和了解吧,所以出现错误的机率就会比较多一些,而且以前一直没有接触过这个东西,但我始终相信只要我有用心去学去接触，真正的融入这行，总会有收获的。

客服,其实是一个复杂而又简单的工作,简单的说,就是为客户服务,一切为客户着想,当然这得确保在不损公司利益的情况下,

如果想做好一个客服,第一,就是要有良好的心态,就像前段时间,我一直以为我可能要被开除了.我这么差,还老是犯错误,没有一点信心,结果后面出错的机率越来越多,连最基本的服务都没有做好,导致技术员到工地无法施工，就是因我事先没有和客户沟通好。不过,俗话说:人非圣贤谁能无过其实最主要的还是心态没有放好,吃一堑长一智。错误出现一次就尽量不要出现第二次,反省一下为什么出错,错在哪里,为什么错了,下一回就会不会出现这样的错误了。自接手派工岗位以来，自己不知犯了多少个错误，每一次犯错后都挨了不少骂，曾经想过让自己放弃，因觉得这样太受气太委屈了，慢慢的觉得压力好大，想想之前的同事的话，现在真的应了他们的话了，这个工作真的不好做。但也有同事赞过我说没有人带我都能做到现在，真的不错的，可惜我还是会犯下不少的错。我不知接下的，将会发生怎么样的变化，既然我还在公司做，我就会很努务尽量让自动做到最好来。因为已经吸取教训了,就像谢丽说的,犯第一错没有关系,第二次错如果还犯的话那就是自身的问题了,而且犯了错误就要及时提出来,不要私立自解决,之前就是因出现问题时自己没有及时反馈上去才导致发生那么的事。

现在,以后我会努力奋斗,努力学习,尽量做到不犯错误,,认真对待每一个客户,努力做到每个客户都能满意,以及领导和同事的满意。

**2024年客服专员工作总结范本二**

首先很高兴能加入\_\_，成为\_\_里的一份子，也感谢公司领导给予我这样的一个平台。

20\_\_年x月\_\_日，怀揣着新梦想、新起点，我来到崭新的环境，加入全新的公司开始自己崭新的希望，由原本熟练的销售内勤岗位转做客服专员，基于对房地产的了解和熟知，加上原有工作的经验积累，到公司入职时第一时间便能快速地进入工作角色，认真尽责地做好公司领导下达的每一件事。

一、工作

作为客服专员，我每天所负责的工作内容包括以下几点：

1.业主电话回访问卷调查;

2.业主生态园年卡办理;

3.业主每天生日电话问候鲜花贺卡派送;

4.客服中心不定时举办业主增值服务时活动电话邀约、活动人员名单整理工作(比如品牌行、烧烤之旅等);

5.售楼部室外大屏画面更换、室内音乐LED屏、电子区位图等电子设备开启;

6.公司每周举办暖场活动及其他营销活动时，增援协助策划部门发票签到搞活动;

7.处理公司公众号后台信息留言回复操作，随时支援协助其他部门人员工作;

如果你没做过一份工作，你就不会懂得这份工作的艰难和收获，毕竟没有切身实践就不会有真实的发言权。在还未转做客户专员时的我一度就认为这个职务肯定很清闲，看起来那么不起眼也没什么特别的贡献，如果不是为了能有更多时间去完成自己的终身事情，我可能并不会毅然果断的选择这份工作。

但当我选择这份工作后，发现想要做好它依然需要花费我所有时间和精力。因为我想要做好每一件事情，哪怕微不足道，我只为自己的心。也庆幸选择了这个岗位，它让我又重新理解了一些道理，任何一种选择只要是自己想要的那就是值得的，然后只需要尽自己最大努力去做好它、去享受每一天带来的快乐;任何一份不起眼的工作，在一个公司组织内都会发挥着它无形的无穷尽的力量，好比一个螺丝钉一样，虽渺小却不可缺少。

二、问题

两个月的客服工作让我切身体会到这份工作看似不起眼却蕴含意义，把公司的愿景好心情传播给客户，让客户信赖去感受公司的真挚、热情、责任。我的着重工作是业主电话回访调查及业主生日电话问候，在每一个业主回访电话中我都得到了许多有益有弊的信息，客户会把最真实的感受想法倾诉给我，而我会第一时间记录下他们的回馈。这其中有非常满意认可祥源的主业，他们会带来新一轮的推荐，带来新的意向客户，而我要做的就是第一时间反馈给前线销售的置业顾问，方面他们第一时间去联系客户。

当然每个公司都不是尽善尽美的，这其中也有一部分问题客户，会在电话里对我控诉许多这样那样的问题和麻烦，而我要做得就是耐心去倾听客户的抱怨以及站在公司的角度尽力给出合理的解释，安抚客户情绪。再把这些问题回馈到公司领导层，希望能对公司后续的改善发展起到一丁点作用。

“客服”顾名思义为客户服务，属于房地产公司售后环节，比起前期销售它的确不算什么，也没有什么可炫耀的，只要房子能够卖掉卖好大家都嗨皮，可是客户凭什么一定要选择你的房子?这时房产售后客服工作就突出了，如果售后客服工作做得细致突出，业主口碑较好无疑就会直接推动二次销售工作，好比一个食物链，但却是一种良性循环，存在在公司里的每个部门每个个人，都有他不得不存在的理由，也有他必须存在的结果。

尽管很认真的去做每件事，但还是会存在不足以及自身需要学习新的知识了解更多新的工作技能，以致于能够更好的为公司服务也为了让自己成为更好的人，也非常希望公司领导能给予我新的指示和指导。鉴于自己工作中接触到的事情，建议公司倡导各个部门在工作前一定要做到及时、有效的沟通了解合作，避免出现信息不对称。

公司x季度誓师大会中，领导们的总结讲话里很感触的几句话：

“买下\_\_，安家生态园”“一日之计在于晨，奋力拼搏、剑指x亿”

“市场从来不需要敷衍和解释，只需要相信自己一往直前，逢山开路、逢水搭桥”

“梦想是一个人最大的情怀”

我很渺小但我也有梦想，都说一勤天下无难事，也愿在这样\_\_筑梦进程中享有出彩的机会，更能收获健康、财富、快乐、拥抱和人。

**2024年客服专员工作总结范本三**

一年来的工作已经过去了，客服专员这份工作我觉得于我而言是一个非常大的挑战，在此之前我确实是比较内向，但是在这份工作面前是觉得不能够有这样的状态的，我也一直都在认真的维持好自己的工作方向，现在我觉得自己在能力上面还是有一定的进步的，对于我而言真的是一个很大的提高，我希望在这方面我能够做的更好，在未来的工作当中进一步的去挑战自己，虽然一年的工作结束了，但是我想这也是我应该要去努力的方向，对于我而言我希望自己可以做的更好，希望自己能够维持下去，现在也总结一下这一年来的工作。

现在我也是想了很多，我清楚的意识到了这一点的，作为一名客服工作者，这是我应该要有的态度，我非常希望总结能够在这份工作当中找到自己的目标，在这方面这是很有意义的，一年来我认真的对待这份工作，对自己的这份工作我是非常认真的，我也是希望自己能够在这样的环境下面能够做的更好，提高自身的同时还能够积累足够多的工作经验，这或许就是工作的意义，对于我而言我还是感觉非常充实的，在这方面我我一直都希望可以做的优秀，做客服就是解决用户的问题，在过去的一年当中，共计接听电话\_\_次，接触到了各种各样的问题，一年来无投诉，我认为这是相对不错的成绩了，在过去一年来的工作当中我也是清楚的认识到了这一点。

在工作当中我也积累了很多的经验，我相信我是可以做的更好的，在这样的环境下面，我希望可以接触到更多的工作，作为一名客服专我对自己的要求越高那么工作就能够做的更好，在这一点上面我始终都是相信的，我清楚自己个人的能力，在这一点上面是应该要去做好的，一年来的工作绝对不是虚度光阴，我了解到了不一样的客服工作这对我而言也是一个很不错的磨练，能够在工作当中接触到那么多不一样的东西我还是感觉非常好的，现在我也在一点点的在努力，以后还会有更多的事情是应该要去准备好的，我也一定会让自己在这方面维持好方向，不断的填充自己，这样才能够把工作做的更好，作为一名客服专员，未来在工作当中我也一定会进一步去提高业务能力，这新的一年也是一个不错的起点，对我也是一次全新的挑战。

在这里，我们每天早上召开\_\_会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题;在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余;在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作;在这里，我们每天下班之前会召开\_\_会议，\_\_组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励;在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们\_\_中心大家庭般的温暖;在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴;更重要的是，在这里，我们在\_\_企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

**2024年客服专员工作总结范本四**

我于总结如下：

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

1、服务台的工作

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在工作计划中详述。

2、学习商场工作内容阶段

x月初公司安排我去x考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于x月3日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于x月6日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

4、自我工作开展阶段

(1)、服务整顿活动

4月16日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在x经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于x月25日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于11月25日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，99%的员工都很认可本次整顿活动，60%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。80%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有20%——30%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

**2024年客服专员工作总结范本五**

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，有时分也会出现错误，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。每天凭据备件和坏件的变化做出前一天的《货物出入库报表》。

做《货物出入库报表》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建单》《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分要查看下前一天上过的报表。凭据先后顺序上报表，保持单号的连续性，以便将来查找的时候能够马上找到。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《货物出入库报表》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，马上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》、《神舟客户服务维建单》、《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,在上账的时候要特别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起开箱查看，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，帮助查找原因、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》和与物品一起的《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申明情况，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《工场管理系统》。在录入信息的时候千万要细致认真，不克不及出一点差错。这个是我们日常工作中接受客户咨询和机器查询的有力保障。一定要保证它的正确性，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，分公司客服必须保持自己库存的剩余量，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，保持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，下班及时关闭电源，节约用电。

第四，分公司客服不仅要注意公司的财产安全，还要保持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，因为我们的客户都希望自己的电脑能尽快建复、使用。这时候救需要我们基本业务的熟练，有效的沟通，削减异常处理时间，为用户提供贴心的服务。

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，进自己最大的能力去做。不仅是对自己能力的检测，还能不断地增加信心。

【2024年客服专员工作总结范本】相关推荐文章:

2024年最新客服专员工作总结范文

2024年客服专员工作总结精简版范文

2024年最新客服专员工作总结精选五篇

2024年最新客服专员工作总结范文多篇

客服专员试用期工作总结范文

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