# 最新客服培训心得感想简短 客服部培训心得体会(13篇)

来源：网络 作者：流年似水 更新时间：2024-08-26

*心得体会是指一种读书、实践后所写的感受性文字。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。客服培训心得感想简短 客服部培训心得体会篇一已所不欲，勿施于人是孔子经典妙句...*

心得体会是指一种读书、实践后所写的感受性文字。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

**客服培训心得感想简短 客服部培训心得体会篇一**

已所不欲，勿施于人是孔子经典妙句之一，而孔子所言是指人应当对待自身的行为为参照物来对待他人，人应该有宽广的胸怀，得人处事之时切勿心胸狭窄，而应宽宏大量，宽恕待人，倘若自所不欲的，硬推给他人，不仅会破坏与他人的关系，将事情弄的僵持而不可收拾，一切以个人利益为中心，只顾及自身的感受，而忽略他人的感受。

今时今日这样的服务态度，或者是处理人际关系已经是行不通的，就如我们汽车美容客户服务一样，如果你凡事都是单一的，以个人的意愿或主观思想为前提，而忽略客户的要求、意愿，轻的话会使客户产生疑虑，严重的是感觉你忽悠或是欺骗他。

举个例子：有个客户开了一辆白色丰田佳美汽车，过来你店里洗车，你看到客人漆面很脏，而且有很多氧化层和雨迹斑。首先就觉得，哇!有项目可以帮他搞了，漆面那么脏可以帮他做抛光、封釉了吧!如果你完成没有顾及客人的感受和意愿，就对客人说：“哇，先生你的车好脏喔，一般洗车是处理不掉，你车的漆面的氧化层与雨迹斑的要封釉才能解决问题的，还一直介绍抛光封釉有几种价格，那么你是客人你会怎么想呢：车都还没帮我洗就要叫我做其它项目，分明是你只想赚我钱，没真心真意帮我处理解决问题。

处理以上这种情况，我们应该先考虑尊重客人的想法，隐藏目的，不要一味的想要客人做项目，首先应立即帮客户处理问题，才找适当的时机去建议客户，说出车的现状是需要保养封釉的项目才能把车搞得漂漂亮亮。

好的服务是促进和保证客观企业使命的一个使者，所以我们应先以真诚、礼让、尊重来对待客户，不要以自己的主观意识，不考虑客户的感受来强加或强求客户，也就是“已所不欲，勿施于人”，这是我们对客户服务的禁忌。

**客服培训心得感想简短 客服部培训心得体会篇二**

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。x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。

结合移动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移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、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、代收移动电话费等。

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 全球通客户目标市场占有率

四 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。

五 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，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。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，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

六 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，也是移动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.

x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。

**客服培训心得感想简短 客服部培训心得体会篇三**

由于大客户市场竞争压力加大，而大客户是公司收入和利润的主要来源，所以保留、拓展大客户，让客户经理为其提供满意的产品或服务，即深入细致分析客户信息，推出差异化的产品或服务显得至关重要。通过此次客户经理模板培训，我在大客户服务方面总结了以下四方面的内容：

一、树立以服务为主题的观念

服务是一个全方位的整体概念，技术再好，功能再多，对用户来说都是没有用的，客户需要的是能够满足其生产和生活需要的解决方案。对于有一定科技含量的产品，用户更多关注的是产品的品牌、质量及服务。用户愿意多花10%的价钱来购买服务好的同质产品。对公司而言，高水准服务不仅能使用户真正受益，也能为公司赢得更好的口碑、更大的市场份额和更多的经济效益。而高水准的服务首先需要客户经理自身摆正位置，建立“关怀客户”的意识，和客户先成为朋友，再成为利益的双赢者。

二、从多个角度分析客户行为，寻找出其真正的驱动因素

使客户满意的关键是理解哪些东西对他们来说是重要的，并且尽力满足他们的期望。然而在很多时候，客户并不知道他真正需要的是什么，或者说客户还没有意识到对他来说最重要的是什么。因此，“学会听懂客户的话”是集团客户营销一项重要的要求。例如：客户经常会抱怨“价格太高了”，客户在乎的真的是价格吗?其实很多情况下是在产品同质的情况下，客户没有感受到因为价格差异给他带来的增加价值，而客户又很难从产品功能等深层次、专业的角度去分析这些问题。于是客户就把他最容易感受到的价格作为一个抱怨点。事实上，大部分集团客户对价格的敏感度是比较低的。换句话说，如果解决方案真正能够解决问题，带来好处，那么客户能够承受一定的价格差异。

因此我们应该引导客户看到解决方案能够带来的附加价值，在业务拓展、效率提高等方面所能够做出的贡献，让客户认识到使用我们公司产品能带来的直接好处。如果根据客户的要求很快承诺降低产品价格，他们反而往往会疑窦重生。更严重的是，客户会认为我们赞同了他们最初对价格的观点。

三、按客户重要程度细分，列一张工作先后次序的表格，真正把握重要客户集团客户需求千差万别，客户经理工作千头万绪。如何从纷繁芜杂的事情中把握有价值的大客户也是不可忽视的问题，从而保证高度的“性价比”，也不至于老觉得自己整天很忙却没得到什么回报。

四、客户需求研究，超出客户预期

客户满意度是一个相对的概念，是客户期望值与最终获得值之间的匹配程度。要超出客户的需求，需要仔细分析客户期望值，因为客户最终获得的满意度只需略高于期望值，就能获得客户的满意。客户的期望值与其付出的成本相关，付出的成本越高，期望值越高。在提高客户满意度的过程中，尽量避免要求客户付出额外成本，否则客户期望值会随之升高，达到客户满意也就更加不容易。该过程应是在充分考虑成本投入的同时，尽可能通过产品、服务附加价值的发掘来实现。客户参与程度越高，付出的努力越多，客户满意度越高。所谓越难得到的便会越珍惜。因此在产品推介过程中如果能够争取客户的参与，一方面对客户需求的把握能够更为清晰明确，另一方面客户由于付出了努力，其满意度会更高。

**客服培训心得感想简短 客服部培训心得体会篇四**

四月十六日，公司品质部组织项目客服、内勤人员进行在职培训。通过学习，我对工作和生活有了一定的感悟。

大凡要做好一件事情，一般取决于两个因素：态度和细节。正如下一盘棋，既要有想赢的欲望，又要注意走好每一步，否则很难心想事成。

做任何工作首先是态度问题，只要态度端正了，没有学不会的事，没有做不好的事。何况我们从事的工作都是非常平凡琐碎的事务，道理很简单，关键在于你的态度、你的细心、你的责任感。凡事就怕讲个认真，无论在什么岗位，无论做什么事情，知道自己工作的意义和责任，哪怕一点不起眼的小事都记住自己的责职，以一种积极主动、自动自发的态度对待自己从事的每一份工作，认真地为自己的行为负责，不要用任何借口为自己开脱或搪塞。

古人说的好，“勿以善小而不为，勿以恶小而为之“。我们在工作中常犯一些很不应该犯的低级错误，原因不外乎大家都觉得每天所接触的事太小了，不值得去做，或者抱着无所谓的态度，总以为差不多就行，工作起来马马虎虎、心不在焉。在我们公司，同样也存在这样的问题，因为不同的经办人投入的工作态度、工作热情不同，有的盘子管理有序、账目清楚、与业主建立起融洽良好的关系;而有的盘子工作人员互相扯皮，认为自己是上班拿工资，得过且过，凡事就往上面一推，摆出一付事不关已、高高挂起的姿态，长久以往，工作不到位、账目不清、经常与业主发生这样那样的不快，甚至导致业主集体炒物业公司鱿鱼的事件。

我个人觉得作为物业公司的一名员工，应该在工作中注入热情，把工作当作一种乐趣，我们的员工要有“全心全意全为您“的意识;企业要“以人为本、亲情服务“，想住户之所想，急住户之所急、忙住户之所忙;要与住户讲究礼节，管理中尽量做到与住户双向互动，与住户和谐相处，让他们感到物业是他们一个家，从而促进我们不断地完善服务内容，改进服务方式，提高服务水平，把小区建成和谐模范小区。

态度决定一切，细节决定成败。做任何事情，只要你有一个良好的心态，有一个认认真真做事的态度，能够勤于思考，脚踏实地地做好每一项工作，还有什么事不会成功呢!

**客服培训心得感想简短 客服部培训心得体会篇五**

业务学习：

培训的内容包括移动品牌的介绍，基础业务，基础业务之计费篇，财务知识，知识库架构及使用技巧培训，增值业务包括彩铃和无线音乐盒，新业务课程(短信，彩信，手机报纸，手机桌面助理，mo手机上网、随e行、爱贝通、飞信、手机电视、手机地图、手机证券、39邮箱)， 2580综合信息门户简介，电子渠道基础知识培训，服务的观念与态度，投诉抱怨处理技巧等方面知识的学习，从知识体系来说是比较系统和全面的。

在培训的上课过程中，许多老师是比较有亲和力的，记得有一次上计费篇课程的时候，由于计费对与我们初学者来说是相对比较复杂的，特别是有关国际呼叫转移的计费问题，大家都弄的有点乱，后来老师就让我们自己去慢慢体会，通过举例子让我们很快的对其有个大致了解，而且还把重点放在国内漫游部分，因为国内漫游是基础，只有基础牢固了，国际漫游知识才会更加熟练。在上新业务课程的时候，对与这方面的知识是必须亲身体验才会有比较好的感知，因此上课中老师就让我们一边用自己的手机进行操作一边听她讲解，遇到手机无法操作的就用电脑进行模拟演示，两者结合使听课的效果事半功倍。

跟班培训：

所谓的跟班培训就是我们亲身进行体验客服方面的工作，包括体验客响、电子渠道、全球通、普线、2580。在跟班培训的过程中，我学习了很多，也收获了很多，同时也发现我们客户服务的一些问题并提出一些建议。

在体验的五项中，我把其分为两大类，一类是体验移动公司自己，包括各种硬件和软件设施，另外一类是体验客户，包括客户的心理、客户的需求以及体验如何与客户进行交流。

在跟班的过程中，我对我们的话务员表示深深的崇敬。首先，我的感觉就是话务员与客户交流的态度非常好，无论是遇到什么样的客户，比如有捣乱的客户、无礼的客户、蛮横的客户，她们都能耐心得为每一个客户服务，真正体现了“沟通从心开始”的移动公司的服务理念。其次，我发现她们的操作非常熟练，无论是12580还是10086，无论客户咨询的是什么问题，她们都能在第一时间进行操作，节省用户的时间，真正体现对每一个客户负责的尽业精神。再次，给我的感觉是她们对工作非常的严谨，对于客户的问题，如果她们自己有疑问，总会叫用户等待一下，经过核实后再给用户解答或者就是稍后给拥护直接回电，这也体现了移动员工办事一丝不苟的态度。我可以从她们的办事态度中理解移动是如何成为卓越品质的创造者。

跟班完之后是进行相关方面的接话工作，包括 2580和普线的接话。接话是我们直接与客户进行语音交流，能够了解顾客的真实问题，同时也能够亲身感受2580系统和v3.0系统的优劣。由于我们对接话还是比较陌生的，因此在接2580的时候安排两个人一个小组进行，这样主要是能够有个照应，在接话的过程中，我的感觉是虽然12580的系统可以为客户提供多方面的帮助，包括天气，列车，公交，商旅等信息，但很多其他的综合信息是很不完善的，而且更新的不是很及时，另外有的信息是错误的，当然数据库的完善不是那么容易。这些问题大家也很早就有发现，为什么迟迟无法得到改善，我觉的还是管理方面的问题。从上2580综合信息门户的课程中我们都知道移动运营 2580的主要竞争对手是电信的 4和互联网，我们完全可以通过模仿4的做法来提升自己，正所谓知己知彼，百战不殆。同时根据我的判断， 2580可能是因为避免整个系统感染病毒才封了外网，而只开了百度知道等几个网页，那我觉的为了提升2580的信息完善我们可以再为每个话务员配置一台可以连接外网的电脑，两个电脑是隔离的就不存在系统病毒感染的问题。

在 10086普线的跟班过程中，给我的感觉就是在月初和月末的时候，话务量是非常大的，话务员也比较累建议排班的时候可以考虑这一点，给大家一点加班费，在接0086的过程中我们是有话务员师傅在旁边指导，由于我们对操作和规范用语等方面不是很熟练，所以很多都是师傅在帮忙。在此过程中我发现了一些问题，比如v3.0挂机是采用软件挂机，我建议可以采用硬件挂机，就是在耳线上面设置一个挂机按键可以节省挂机时间。同时我发现在查用户具体资费情况的时候，系统通常会很慢接近死机，这种情况我建议采用一个备用系统，一旦出现v3.0系统不能运行时，直接切换到备用系统，而不必让用户等待。另外在我跟班的过程中我也听了很多比较特殊的例子，在这里我举一个其中的一个案例说明问题，一次接到一个莆田神州行用户的电话，他在山上受伤了，但由于正好手机单停，拨0，工作人员大家是不知道通向山上的路，只有他的朋友知道，就在这种情况下，他拨了0086，而按照我们公司的规定给他的回复是很抱歉无法为你临时开机，只有全球通的用户才用这个权利，我当时就是很有疑问，为什么以“沟通从心开始”作为服务理念的中国移动不能考虑到这一点，多一点人性化呢。我建议在办事方面遵循规章制度的情况下，可以多留一人性化的余地，毕竟体现以人为本嘛。

**客服培训心得感想简短 客服部培训心得体会篇六**

客服工作是一个很大的话题，单说一方面未免有失偏颇，但要各个方面都展开来说，又未免太泛，很难说到重点。只能选择其中印象比较深刻的方面来探讨一下。

首先想说说的是团队的组建，一个公司的客户服务部从无到有，该如何组建呢?我觉得第一步应该是先立制度，制度是组建团队的基础。具体需要哪些制度是需要根据公司情况和服务对象而言的，基本的制度应该包括：

客服部门管理制度

投诉管理制度

业绩考核制度

处理问题流程

制定制度的同时，招聘作为整个客服工作的重点也应该同时开展了，正如文章开头所说，优秀的客服人员往往具有一些性格特质，因此在甄选的时候通过谈话，问卷等方式沟通基本上可以知道一个人是否适合从事客服工作，谈话是最好的方式，因为客服工作就是直接沟通的过程，面对面的谈话更能识别出一个人是否满足客服工作的要求。在招聘客服助理的时候，可考虑心态积极，沟通能力良好的应届生。应届生优点是积极，接受能力强，可塑性强，但也存在一些缺点，如心态容易不正，工作经验不多，不够成熟等等。

在团队组建的同时，尤其要注意的是分工要明确。在有流程的基础上，搞清楚诸如碰到谁受理，怎么处理，谁反馈，谁跟踪，谁记录等等。

团队需要经常进行培训，包括业务知识和沟通技巧，特别是更新了的业务知识，具体可以邮件和例会等方式实现，原则是简单有效。

其次谈谈客户期望的管理，在软件行业，由于客户使用习惯以及业务变化等多种原因，提出变更的需求是经常的事情。如果客户提出的事情都答应，不可能，如果拒绝客户，又怕影响公司形象，这就涉及到需求管理中的一个环节-客户期望管理了。客户期望管理的最高原则是信誉，也就是答应客户的事情一定要按时办到。没有信誉，其他技巧都免谈。其中一种方法叫做“降低承诺，提高交付”，如果一件事情预计需要1个小时完成，你应该和客户说需要一个半小时或者2个小时，因为很难保证实际情况会不会超出预计，而提前交付比延迟交付效果要好得多。还有就是在不能满足客户的需要的时候，需要耐心有技巧的解释，如果平时信誉良好而你又解释得当的话，十有八九客户是会理解的。

有一个客服人员业绩考核的问题。良好的业绩考核制度是保持客服人员工作积极性的一个重要因素。我个人觉得可以从以下方面考虑：客户满意程度，考勤情况，工作量饱满情况，工作及时完成情况，团队协作精神，岗位纪律，工作态度，工作积极性，工作创新能力，月度工作推进情况，负责人考评，日常考评，业务知识考核等都可以纳入考核。

**客服培训心得感想简短 客服部培训心得体会篇七**

从\_\_年\_\_月进入到中国农业银行那一刻我就明白我不再是只为自己的财产安全负责，我还承担着每一位中国农业银行客户财产安全的职责。所以我清楚的知道如果要保护好客户的财产安全，自己就必须有扎实专业知识，这样才能更加有效切实的帮助到客户，为他们的财产安全多一份保障。

在这培训期间，很感谢农行投入了大量的人力、财力，由专业的专家、组长、优秀员工，给我们进行拓展训练和业务指导，通过这次培训我深入学习了银行的基本情况和很多银行的知识。也明白了在自己的岗位上要爱岗敬业，积极学习配合各项任务和工作，忠实的履行了自己的职责，同时也让我看到了自己的不足。转变了很多，思考了很多。下面，我就自己的岗位职责并结合实习期间谈谈自己的心得。

作为一名中国农业银行的客服工作人员，应该始终坚持以顾客服务为中心，努力践行单位“95599，真情服务到永久”的服务宗旨，将顾客的需求定位为工作要求。工作中认真对待每一位客户，用最真情的服务来对待每一位客户，坚决服从组织的安排，全身心的投入工作中。

实习期间，我们学习了中国农业银行的银行卡、电子银行、各项操作流程等基础知识以及银行相关的法律法规和中心的规章制度，同时也上线服务我们的客户，当我有问题的时候，我会十分虚心的向开始请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

做为客服代表，我应该通过以下几个方面提高自己的整体素质锻炼自己：一、道德方面。做为客服代表在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。二、心理方面。客服代表心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。三、业务方面。客服代表要有系统、扎实的业务知识。首先要熟悉银行的贷款、存款、结算、中间业务知识。既要掌握主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识;既要有较高的政策理论水平，又要能具体介绍各种业务的操作流程;既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

古语云：“工欲善其事，必先利其器”。一名中国农业银行的客服代表，没有过硬的业务技能，娴熟的操作技巧，就无法为客户提供完善快捷的服务，就干不好本职工作。在进入中国农业银行之前我并不是从业人员，没有从事过类工作，银行工作对我来说是一片崭新的天空，所以我十分注重加强业务技能水平的学习和提高，深知技能是提高服务水平的基础，只有掌握熟练的业务技能，才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务;才能提高工作效率，赢得客户的信赖。

八小时工作之内很难有充足的时间练习技能，于是我利用中午休息时间、晚上、休息天抽空练,并坚持“缺什么，补什么”的原则，我以前打字速度不够快、准确率不够高，就坚持每天利用练十分钟，二十分钟，练打报纸、打书本，坚信有一天“铁棒能磨成针”我深知抓紧一切时间，严格要求自己，养成长期学习的习惯，坚持不怕苦、不怕累、不怕繁的精神，才能练好技能。也只有把基本功练好，才能提高解决业务的速度。

人们往往习惯于把服务理解为态度,即态度好就等于服务好。其实不然，服务有其更深刻的内涵,服务者必须具有良好的专业知识，遵纪守法的合规意识和善解心意、准确、快捷、高效的服务技能，而知识是提高服务能力的坚强保证。良好的专业知识来源于平时的学习和日常的积累。我非常专注于将所学知识与实际接听中结合运用。抱着“博学、审问、慎思、明辩、笃行”的原则，做到在工作中多听、多学、多做、多想。听领导的教导;学师兄师姐接听时的常用话术;解答业务时要特别谨慎，注意容易犯错的环节和细节，遇到难点和问题时立即向专家班主任请教，快速为客户客户解决问题，做到准确熟练;解答完业务后马上记住相关知识，有没有更好解决方法，这样就会做好更快，越做越好。在学习中提高理论水平，在实践中积累实际经验。怀着求新、求变、求学的上进心理，做到干一行、爱一行、钻一行、精一行。银行的工作在时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自己，更好地规划自己的目标，学习新的知识，掌握新的技巧，适应不断变化的工作目标，提高服务质量，满足客户的需求。客户的需求对我既是一种压力，也是一种动力。我利用业余时间参加了专升本的学习，用知识充实和武装自己，为服务技能的提高提供了更好的保证。

**客服培训心得感想简短 客服部培训心得体会篇八**

物业客服部，既是承载着物业与业主之间的沟通协调的一座桥梁，也是业感受到物业服务质量的一扇窗户。因此，物业客服人员工作效率的高低、服务质量的优劣，事关业主冷暖、事关\_\_形象，必须练好客服硬功，提高工作效率，提升服务质量。以下是我今年的工作总结。

一、真诚待业主

常言道，“顾客就是商家的上帝”。同理，业主也是物业\_\_的上帝。作为一名物业客服人员，必须要牢固树立“用心于人，让服务无所不在”的理念，始终用一颗坦然真诚的心去对待每一位业主，无微不至地关怀每一位业主，才能赢得业主对你的以诚相待。因此，物业客服人员除了要关心与物业费有关的事以外，还要关心业主的生活和心情，记清业主和你讲过的每一件事，尽全力为业主解决生活中的每个小麻烦。唯有如此，业主才会与你沟通，成为你的朋友赢得业主喜欢和信赖。

二、是服务要规范

规范服务是提高了工作效率、提升服务质量的重要途径。如果办事不按流程，服务没有规范，必然导致杂乱无章，导致问题处理不及时，工作效率不高效，引起业主不满，影响物业\_\_整体对外形象。因此，客服人员对业主报修或投诉类等问题，必须要有规范的工作流程，

三、遇事讲原则

没有规矩不成方圆。无论业主与你关系有多好，但违反原则的事一定不能做，因为每个物业\_\_都有最起码的制度和标准。尽全力满足业主需求是客服人员的本职工作，但有损于其他业主或物业\_\_利益的事却不能做。该讲原则的时候，一定要坚持。对待所有的业主要公平、公正，坚持一把尺子量长短，做到用统一的标准、统一的服务来规范客服管理工作。

四、工作须敬业

敬业是干好繁琐物业工作的前提。物业管理影响着业主们的安居乐业，事关着业主们的切身利益。正规有序的小区物业管理，既可以为业主创造一个良好的生活环境，更会给业主带来每天的好心情。这就要求每个物业人尤其是物业客服人员，必须要保持兢兢业业的敬业精神，时时、处处、事事做有心人，以小区为家，把业主冷暖记心上，倾听业主意见建议，热情服务每一天，为小区创造良好的生活环境尽上自己的一份棉薄之力。

五、专业得过硬

业精于勤荒于废。接电话、收收费并非客服工作的全部。一名优秀的客服员，必须具备全面的与物业相关的专业知识。对\_\_其他部门的情况需要非常了解。对所管物业区域的公共设施、设备运行的基本原理、简单操作规程必须掌握。唯有如此，平时遇到常规性问题才能做出初步判断，减轻工程人员负担，尤其是遇到突发事件时，

六、工作要配合

密切配合是提高工作效率的重要抓手。工程部、外勤部、客服部等职能部门，虽然分工各不相同，但目的只有一个，那就是给广大业主提供优质、高效的服务。各职能部门只有保持及时沟通协调、相互密切配合的长效运转机制，工作效率才会提高，服务才会及时到位。客服人员接到业主的有关信息，及时反映到相关的部门，及时做好解释处理，可大大减少业主的负面情绪，既解决了问题，又展示\_\_雷厉风行、紧张快干的工作作风，还提升了物业\_\_在广大业主心中的地位。

**客服培训心得感想简短 客服部培训心得体会篇九**

对我来说，网络客服是我从没有涉及过的一个领域，但是让我非常好奇，所以经过努力终于成为了一名网络客服人员，没有做过的缺点也因此暴露出来，那就是我做的没有章法，没有规律，做事也非常杂乱。

每次在工作中，都需要学习，这一点我非常苦恼，因为在学校里面天天学习，早已经非常厌倦，现在到了更为上还要学习，就感觉非常反感，想不学，就靠着自己的浅薄本事来工作，这是我刚进入到更为时的想法，结果显而易见，是碰壁了，还是碰的满头包。最后我妥协了认真学习。

实习本来就是要边工作边学习，如果我不认真去学，就不可能做好，客服虽然看起来非常轻松，但是却也不好做因为客服需要与客户沟通，解决他们的问题，这就需要良好的交际能力，我的交际能力本来不错，但是有一个重要的缺点就是很多专业的知识和术语我不懂，没有学好，这让原本和我沟通的很好的客户突然对我没有了信任感。

一开始我一直纳闷怎么回事，最后我才发现原来是这回事，是自己的问题，而且好事客户直接点明我才明白原来自己忽略了很多东西。工作没有我想的那么简单，更没有我想的那么容易吗，想要做好当然也不容易了，我吃了很多的苦，也遭了很多罪，最后我才明白原来我犯的这些错都是那么的让人无语。

所以之后我就把自己需要掌握的知识认真学了一遍，做我们客服的都有专业的话术供我们学习，我每次都会把这些话术多看几遍，认真分析之后才会去与客户说，而不是随口胡说，没有依据的事情，最容易欺骗客户，但是也容易伤害客户，因为客户是敏感的，一次欺骗就可能永远的失去与这个客户沟通的能力。

不要因为为了尽快达成工作任务，随意的乱说，而且任何时候所说的话我们都必须要为之负责，都必须要做到最基本的正确，如果不能做到这一点，是不能够获得客户的认同的，毕竟很多客户都是陌生的人，对于陌生人大家一般都有提防心里，因为担心上当受骗，因为不喜欢吃亏，所以在沟通的时候诚恳待人中就是我们必须要面对的。

不要认为自己有多优秀，更多的是我们必须要为自己的工作实现价值的提升，要做到能力的扩展。在工作的同时不忘记学习，和实践这就是进入岗位后我学到的一些东西，当然我还在一直学习，虽然有些片面，但是我会继续加油，把自己岗位上的工作完成。做一个优秀的网络客服。

**客服培训心得感想简短 客服部培训心得体会篇十**

经过公司举行的这次培训，让我们体验到了军事生活，也进一步了解到公司的企业文化，发展目标，和规划等，同时也学习到作为销售人员所必备的产品知识，在培训老师讲的几个细节，以及列举的案例，对我们帮助很大，使我受益匪浅所以，我要求自己在工作中努力学习，在实践中慢慢成长。

首先公司为我们按排了两天的军训，体现了公司对员工素质培训的注重，以及团队建设理念的注重，在这两天里，我体验了做为一名军人的荣耀，从站军姿，行军礼，到跑步，每一个动作都要做到位，做到统一规范，队列整齐，口号响亮，特别是大集合时，每一名队员都要以最快迅速到位，案经过这两的训练，我们能明显的感受到自己的进步，做事有组织性，不单独行动，也培养了我们吃苦耐劳的精神，同时也磨练了坚强的意志力和执行力，在军训期间教官组织我们唱歌，做游戏，不仅增加我们同事之间的团结友爱，也更明白了团队的力量是最大的，只有我们团一致才能更好的完成任务。

其次公司安排了四天的企业文化培训，以及时间管理，工商法律相关知识，润华之歌的学习，更重要的是董事长座谈，让我深深体会到企业对我们新员工的重视，在培训期间我更加了解企业的创业史，发展史以及公司未来也就是第三次创业的总体目标，让我们更明确了在润华发展的奋斗目标，做好个人定位，在栾总座谈会上给我更多的是感动和意外，感动的是栾总在百忙之中抽出时间参加这次座谈，并且在每回答一个问题都会站起来，问一句“我这样回答你们是否满意”意外的是栾总是那么的有激情，那么的和谒可亲，一点也没有那种和成功人士在一起的压迫感，在这期间栾总给我们谈公司的创业经厉及以后的发展方向，回答了我们提出了一些问题，让我们对公司的企业文化以及第三次创业有了更深的认识，最后在栾总离开时，我们体人员为栾总演唱润华之歌，虽然只学了不到两天，但我们都努力做到最好，功夫不负有心人，我们得到了栾总的认可。

最后四天我们学习了产品知识。我是做销售的，在这次培训中，产品知识的培训是非常丰富的，从汽车基本知识，到展厅接待需求分析，以及装具的相关业务等课程，让我们更加认识到做为一销售人员掌握好知识是多么的重要，只有掌握了产品知识，才能更好的给客户讲解，让客户认可我们，这就需要我不断提升自我价值，严格要求自我，时刻提醒自己做好每一项销售流程，做好客户满意，在以后的工作台中，我会不断努力，不断学习，为做一名优秀的销售人员而努力，为做一名忠诚的润华四有人而奋斗，

我相信在不久的将来，我会以优秀的业绩来回报公司，为公司的发展做出自己的贡献

汽车是改变世界的机器。在当今世界，越来越多的人类活动已经或正在被汽车改变着，人们的生产、生活活动也越来越离不开汽车。汽车销售已经成为大家公认的最有发展前途的职业之一，而汽车销售代表则是一群较为特殊的职业者。说特殊，是因为我们绝不是在简单地销售汽车，而是在销售一种人们不断追求的美好、舒适、方便、有尊严、有价值的生活。因此，我们不是单纯的销售人员，而是客户的购车顾问和出行顾问，是客户第一时间想到和第一时间要会谈的人。

随着汽车工业竞争的加剧、国内汽车消费者的日益成熟，汽车销售的难度越来越大，可以这样说，现在的汽车销售工作已经成为了高难度、高技术、高技巧、高专业化的职业。摆在广大汽车销售人员面前的重要任务，就是要认真学习和借鉴国外的先进理论，认真总结经验，通过自我学习，迅速提高自身的专业素养，使自己能够适应新的形势和要求，成为卓越的汽车销售人员。本书针对这一市场需求而精心打造，它不仅是汽车销售代表的入门必备教程，也是具有一定工作经验的汽车销售人员提高自身业务水平以及汽车业务经理做好管理工作、提高销售业绩的最佳读本。

本书详细介绍和分析了汽车销售代表在销售过程中，必须掌握的销售流程和各种销售技巧，同时借鉴国际上最新的销售理念，针对目前国内汽车销售市场的实际状况，提出了一些及时有效的应对策略。这是一本立足于中国国情，并取材于销售一线的实用培训教材。

汽车销售顾问培训心得体会汽车是改变世界的机器。在当今世界，越来越多的人类活动已经或正在被汽车改变着，人们的生产、生活活动也越来越离不开汽车。汽车销售顾问已经成为大家公认的最有发展前途的职业之一，而汽车销售顾问代表则是一群较为特殊的职业者。说特殊，是因为我们绝不是在简单地销售汽车，而是在销售一种人们不断追求的美好、舒适、方便、有尊严、有价值的生活。因此，我们不是单纯的汽车销售顾问，而是客户的购车顾问和出行顾问，是客户第一时间想到和第一时间要会谈的人。

随着汽车工业竞争的加剧、国内汽车消费者的日益成熟，汽车销售的难度越来越大，可以这样说，现在的汽车销售顾问工作已经成为了高难度、高技术、高技巧、高专业化的职业。摆在广大汽车销售人员面前的重要任务，就是要认真学习和借鉴国外的先进理论，认真总结经验，通过自我学习，迅速提高自身的专业素养，使自己能够适应新的形势和要求，成为卓越的汽车销售顾问。

顾问式销售技巧是目前广泛受到销售人员认可的一种销售方式，是指销售顾问以专业销售技巧进行产品介绍的同时，运用分析能力、综合能力、实践能力、创造能力、说服能力完成客户的要求，并预见客户的未来需求，提出积极建议的销售方法。

通过学习，让我认识到：做想做一名好的汽车销售顾问，必须要树立以客户为中心，帮助客户解决问题的顾问式销售理念，将销售的重点，放在解决客户问题的方案上，而不是放在产品上。其二在探讨拜访客户前，要做好充分的分析和准备。在面对客户时，各个环节的注意要点，需要注意的各个细节。其三、必须要以客户为中心，展示给客户带来的好处。挖掘客户的难题，体现我们方案的价值。其四、提升服务品质，让客户感受到后续服务带来的价值，进而锁定客户，让客户持续购买。其五，面对不不同的客户群体，我们有必要通过人格类型分析，针对不同的客户类型制定销售对策等等。在学习中，让我体会最深的有一下几点：

1.“用头脑做销售、用真心做服务”

用头脑做销售，是让我们在销售之时，要动脑经，想办法，做市场调查，开发设计创新型的产品，建设行之有效的销售渠道，做好独特的宣传攻势，网络对口的目标群体，高效的将我们的产品推销出去;而用心做服务，即是让我们在做销售的同时不仅仅是要我们把产品买出去，更多是要在售前、售中、售后阶段做好客户的服务和维护工作，让客户充分体会到我们销售的专业性、职业性，真让客户享受到满足感、安全感和舒适感。而我们作为汽车销售行业汽车销售顾问，就更应遵循“用头脑做销售，用真心做服务”的理念，踏踏实实的做好汽车销售顾问服务工作。

2.“信服力、可信度”

信念的力量是无穷的，有什么样的信念就有什么样的结果导向。

通过学习，我认识到作为一个销售顾问，其信念的作用要远远大于其技能。要想做好汽车销售顾问必须具备坚定的信念，相信自己所服务的公司是最好的公司，相信自己所销售产品是最好的产品。相信就将得到，怀疑即为失去。心在哪里财富就在哪里!

3、“商品+服务”/价格=价值

通过学习，我充分的认识到，商品的价格的高低取决与商品本身的价值与其销售过程中所提供服务的品质，因此，我们在汽车销售过程中，销售的是什么?是汽车销售本身，或是汽车销售服务本身?显而易见，我们销售必然是我们的汽车销售与销售服务本身，而客户购买的不仅仅是汽车，服务，更是购买是一种感觉。因为大多数人是理性思维，感性购买，现在的人越来越重视他所购买的产品所能给他的一种感官和心理上的感觉。在竞争异常激烈、金融产品同质性异常突出的汽车销售市场里，怎么让客户认同接受自己的产品呢?这就需要去迎合客户的感觉，感觉是

一种看不到摸不着的载体，但在销售的过程中，一定要营造好的感觉，包括客户所了解关注到的企业、产品、人和环境都要去注重和加强。

4、“逃避痛苦”大于“追求快乐”

通过学习，我认识到客户的行为的动机即是：追求快乐，逃避痛苦。客户在买卖过程中卖的是什么?客户永远不会买产品，买的是产品所能带给他的好处，所能让他逃避的痛苦。客户不会只关心产品本身，客户关心的是产品的利益、好处、价值。他购买你的产品可以拥有什么样的利益与快乐，避免什么样的麻烦与痛苦。一流的汽车销售顾问卖的是结果好处，二流的汽车销售顾问卖的是成份，三流的汽车销售顾问卖的是价格。这也让我充分学习到，在日后的金融产品销售中，要针对客户的痛处对症下药，阐述其所拥有的价值与利益，能让客户消除的苦痛与带来的诸多利益，通过“痛苦、快率”规律，有效的销售我行汽车销售产品。

**客服培训心得感想简短 客服部培训心得体会篇十一**

客服热线成立的十余年时间里，客服代表岗位的从业人员在不断更新，客服代表对服务工作的感知及工作态度都有着明显的不同。70后的客服代表大多比较珍惜工作机会，团队意识较强，工作中更注重的是集体的认可;80后开始强调自我，凭什么客户可以骂我但我却不能还嘴?人与人之间是平等的，付出就要有收获;85后、90后是独生子女一代，宽松的成长环境使得她们将择业标准定在了“低压力、高收入”的理想层面，不合适的就换，机会总是属于年轻人……

这些打磨在客服代表岗位上的时代烙印，不仅在呼叫中心的运营管理上能深刻地体现出来，在一批又一批的新员工岗前培训阶段体现得更加突出。十年前我们招聘十人会有一百个人报名且争先恐后想留下;十年后我们招收三十人只有六七十人报名，培训一周就会有半数以上选择离开。所以，如何根据各时期从业人员的特点来制定岗前培训方案,对客服热线的人员稳定及运营管理是非常重要的.

呼叫中心的工作性质要求客服代表不但需要细致入微地掌握公司所有的业务，还要有灵活、快速的反应能力，宽容大度的处世态度、较强的接收新事务的理解力和对工作高度负责的主人翁意识等等。这些都对从业人员的技能和心态有着较高程度的要求，而我们国家目前从事这一行业的主要还是年轻一代。刚从校园里走出来的独生子女们，在家里还被父母称为“宝宝”，衣服袜子得父母帮着洗，饭菜是要可口的才会吃。“对工作、社会要有责任感，对他人要理解、尊重”等等这些对她们来说还比较陌生。面试成功时很有成就感，培训时突然面对那厚厚的学习资料以及客户至上的服务理念时，她们最大的感受就是这个工作和理想太有差距了!于是就有了“如果当年这么用功，早考上好大学了、客服不是人人都能干”的诸多感慨。这也是当前呼叫中心行业培训成功率低的最主要原因。

上述这些从业人员的特点要求我们必须逐步改变管理和培训模式,早期单一的填鸭式业务灌注会让新员工知难而退。通过多年的招聘培训工作，我们也积累了一些培训经验和心得。

熟悉每一位新员工的详细情况是做好培训的第一步。认真分析每一批入职新员工的简历，了解年龄特点文化背景以及家庭环境等是我们新员工培训的第一项工作。从接收简历到面试录取结束，我们争取做到在新员工报到的第一天就能准确叫出她们的名字，让她们感受到了新集体的关注。

营造轻松、快乐的培训氛围是新员工能接受这个集体最关键的一步。培训的第一天，新员工是怀着陌生、试探的心情来进行“工作适合我，还是我适合工作”的艰难选择。因此，在培训的第一天，一定要让新员工感受到集体的感召力。

行业发展历史、职业提升空间、个人能力培养机会的详细讲解能够让新员工了解工作目标。面对对客服工作一无所知的新员工，我们首先从宏观上详细介绍呼叫中心在世界上的发展历程、在中国的发展历程，这个职业未来的发展趋势、从业人员数量变化的趋势;在微观上我们向新员工讲解联通公司的发展历史、联通客服热线的发展变化情况以及威海分公司客服热线成长历程、展示客服热线工作现场图片、业余生活图片。只有让新员工了解这些，才能对即将从事的行业产生兴趣，才能建立后期的业务培训信心。

丰富培训形式，制作富有吸引力的课件，寓教于乐。新员工多是刚毕业的学生，单一的业务介绍难以激起她们的兴趣。为了达到这个目的，我们准备了许多有趣的小游戏，穿插在培训过程当中以缓解学员疲倦心理。同时，也可以通过小游戏让学员感悟到一些沟通技巧、培养团队精神;在课件准备上，我们采取了通过丰富的色彩变化，生动活泼的图片和动画形式让学员耳目一新，大大提高了学习的兴趣;课前带领大家同唱励志歌曲鼓舞士气、课间休息为学员准备了搞笑的fals短片，让学员开怀大笑，充分得到了休息。

思想辅导工作贯穿整个培训过程。新员工刚刚走上工作岗位，接人待物对她们来说都还比较陌生。以工作、生活中的实例来引导新学员不断增加责任感、增强奉献精神、逐渐优化价值观念，从而达到培养客服代表以平和心态来面对客户服务的目标。

课程设置先易后难，课程量逐渐增加。为减轻业务培训压力，我们将业务知识内容分类划分至最小单元,遵循先单一再组合的原则来讲解;技巧培训先从礼仪入手,逐渐渗透技巧训练、心态培养、压力缓解等内容;“鼓励、引导”的互动方式让学员在整个培训过程中不断建立自信心;企业文化灌输遵循的也是先轻松后规范的原则，即培训初期先请新员工了解班组各类定期不定期的集体文化生活，而客服工作的各项规章制度及严格的规范要求则放在培训的最后阶段，即新员工对客服工作已经达到了基本的胜任能力、有了一定信心后进行讲解。

通过不断改进培训方式和总结培训经验，我们掌握了一些在培训初期就能和新员工很好地进行双项选择的方法，也培养了一批内训骨干。目前，客服热线基本上保证了在岗前培训阶段，就能较好地完成新员工岗位胜任能力的培养，尤其是对如何正确面对客服工作压力等心态的培养，这对新员工独立工作有很大的帮助。不断探索新的岗前培训和运营管理模式，是近三年来威海客服热线能保持老员工流失率在全省较低的最重要因素。

**客服培训心得感想简短 客服部培训心得体会篇十二**

中房客服小组是负责受理公寓业主的来电来访咨询工作，在此期间公司对我们进行了专业的业务培训，通过培训使我学到许多物业管理知识。例如：接待客户来电来访的工作流程，公寓户型的种类及面积，客户接待的礼仪礼貌标准，管家式物业服务的特点等，这些知识对我尽快进入工作角色，起到了事半功倍的效果。

在日常的工作中，部门经理经常教导我们，客户服务部是物业公司服务客户的一线部门，是展现物业公司管理水平与服务水平的窗口，大家要从思想上充分重视，要关注日常服务中的细节。

千里之行始于足下，要想做好客户服务工作，我认为首先对业务熟练是关键。于是我们组员之间就通过相互提问，情景模拟等方式，来帮助自己尽快掌握业务知识，熟知客户的信息。

功夫不负有心人，当我第一次运用掌握的知识独立完成业主接待咨询任务的时候，我的心情既紧张又兴奋，这一刻使我深刻地领会到一个道理：只有付出才会有收获。

现在我给自己定下一个目标，我要充分利用中房客服小组这个服务平台来锻炼自己，认真负责地接听每一个来访电话，真诚友善地接待每一位客户，认真学习、苦练内功，为日后做好写字楼物业服务工作打下坚实的基础。

物流客服培训心得体会最新3

(一)自觉加强学习，努力提高工作能力

我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法。一方面，干中学，学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、实践锻炼，逐步深入开展工作。另一方面，问书本，问同事，在各级领导指导和要求下，从不会到会，从不注重到注重，逐渐摸清了工作中的重点，找到切入点，把握住了工作重点和难点。

(二)心系本职工作，认真履行职责

1、 耐心细致地做好财务工作，一是做好手中每一笔进出帐，分门别类记录在案，按中心的要求及时上交各类款项，没有出现漏报、错报的情况。\_\_年\_\_\_客服共上交收据cc本，办证制卡费ccc元，管理费cccc元，垃圾清运费ccc元，有偿维修费cccc元,自交物业费ccccc元,合计上交款为ccccc元。

2、 积极主动的搞好文案管理，根据工作需要，制作表格文档，及时上报，并争取规范化的分类存档管理，目录清晰、检索方便。

3、 及时跟进前台每一个电话每一个来访问题的落实情况，加强完结率的提升，做到事事在关注，件件有回音，以便及时为业主排忧解难。

4、环境卫生的管理，针对小区环境逐步完善的情况，对小区内的卫生进行每天例查，记录巡查日报、周报、月报，并落实严格的保洁程序和周查考核方法。加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观，并定期对小区楼道、天顶乱堆乱放的杂物进行清理、搬运工作。定期不定期对小区老房子地面的油污迹进行铲除，对死角污沟进行大扫除清理，得到广大业主的称赞和领导的认可。

5、设施设备的完善，对小区所有门禁进行维护、保养和更换工作，打报告到学校相关部门申请费用，巡查记录上报，整理报批审批资料，现已基本完成，为小区的安全又上了一道保险。

6、 培训：对新入职员工进行理论培训，并针对不同岗位进行实际操作培训。督促员工的工作，带动员工的工作热情。同员工交心谈心，提高员工的积极性。

7、满意度调查：为了让我们的服务更好的提高，对小区住户进行了入户走访调查，发挥广大业主的智慧，收集业主好的建议。让住户对我们的服务进行评价，这样能知道不足，让我们共同进步。

8、 多到现场了解实际情况，更能寻找处理问题的最佳方法和途径。

9、 对存在的问题和教训及时进行总结，在周会议上交流、借鉴、学习、提高。

10、 努力提升自己的业务管理水平，把工作做得更好。

劳谦君子，天道酬勤。在\_\_\_ 物业这一年来，完成了一些工作，取得了一些成绩，也还有很多需努力的方向：

1、 只有摆正自己的位置，下功夫熟悉业务，才能尽快深入工作。

2、 只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在工作中保持良好的工作劲头。

3、 只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把工作做得更好。

在\_\_年，工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在很多不足和问题，但我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项管理工作，不断总结经验和教训，不断进取，做一名真正的\_\_\_物业的宣传者、塑造者和执行者。

“不积跬步，无以至千里，不积小流，无以成江海”。\_\_年，收获了进步，经历了困难，感受了启迪。20\_\_年我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年。

**客服培训心得感想简短 客服部培训心得体会篇十三**

转眼进入\_\_\_超市已有n年多的时间了。在这段时间里，在部门领导和同事的帮助下，我学到了许多知识，积累了一些工作经验，也从中体会到了工作的酸甜苦辣。凭着日常端正的工作态度和平时积累下的工作经验，我荣幸的成为了\_\_\_\_组组长一职，现将工作总结如下：

一、明确工作职责，端正工作态度

作为一个组长，首先要处理和协调好与各方的关系。首先就是顾客和商场的关系：通过自己和同事们的工作及时有效的解决和处理好广大顾客所提出的各种合理或不合理要求，使其给卖场带来不良因素及事故都及早的消失在萌芽当中。同时通过工作中的招呼道别、商品介绍、售后服务等等工作中的点滴细节让顾客从中感受到重百最优质的服务。其次是起到和成为一个沟通上下级之间的桥梁，协调好员工与部门之间的关系。有效的转变员工的工作态度，使部门的相关任务有效的传递到员工当中、确保了辖区内的工作正常开展。在工作中做到了多汇报、多商量。同时在自己的本职工作岗位中尽其心、负其责、全心全意，创造性的干好自己的工作。主动的把自己的全身心融入到大家的共同的工作中去。

二、做好日常事务的管理

1、做好早会工作：早上是新一天的开始，先总结前一天的工作，及时通报销售情况，及时传达上级下达的各项任务，布置好当天的工作及强调注意事项，开展一些有意义趣味性强的班前活动有效的提高员工的工作激情，使每位员工都以饱满的精神状态投入到工作中。

2、巡查工作的开展：现场巡查是现场管理中的重要一环，配合商场现场服务管理的要求做到每日现场巡视一天都不会少于八次，在现场巡查中针对员工的各种行为、姿势，着装语言方面进行检查。在巡查中发现员工的违规违纪行为都及时给以纠正和引导，并注意加强员工的自觉遵守意识以保证到班组长在和不在卖场都是一个样。及时处理现场各种突发事件。

在现场巡视时检查商品的外观，做到无脏次品。加强了商品的陈列调整的检查力度，让辖区各个柜圈都能够做到货品丰满、层次感强能够做到一定的颜色搭配和销售重点商品的突出，通过各种有效的货品陈列达到了卖场氛围的营造吸引了顾客的注意力激发了顾客的购物欲望。

3、认真做好其他各项工作记录：如顾客投诉处理的记录等，认真记录投诉原由和处理的过程及结果，并整理成册利用早会时间与员工一起讨论，预防类似的情况再次发生。及时记录对代销商品的检查:对代销商品的进退货，帐册，小票，审查表，上柜挡案，实物库存进行不定期的抽查，并准确的记录抽查结果。对不规范的令其限期整改。

4、认真做好员工的绩效的考勤记录:严格依照商场和部门的考勤管理制度执行，安排好员工的代换班，保证小组的工作顺利进行。及时记录员工的奖惩情况，考核好员工的绩效。

5、耐心细致的做好盘点工作:盘点是一个月的工作体现，对每月的盘点数据进行登记，做到月月帐实相符。

6、售后投诉的处理：作为一个现场的管理者，每天都会面对各种不同的售后投诉。刚开始的时候我对手机和数码产品的售后处理能力较差，产品知识了解不够，经过一段时间在领导的帮助和自己的学习下，我学习和掌握了相关售后处理的法律法规条文做到了遇事不慌。同时也已经初步掌握一些手机和数码产品常见的故障原因和处理的方法做到处理时成竹在胸能够做出让顾客信服和满意的解释。

在对于处理一些比较困难和超出自身权限的售后问题时我会积极与部门经理和质管部请教、沟通，认真努力的解决好每一次售后投诉，让每一位顾客都能满意而归。

在处理完毕每一次售后过后我都会认真的总结并深深的体会到售后问题对于我们来说并非麻烦而是一次让顾客从新认识和了解商场的机会。而我们也可以通过这种.种投诉来发现和找到我们在工作中的缺失和不足，并找出解决的方法，努力改进。以避免再犯同样的错误。同时让我们的实际行为让顾客深切的感受到重百的优质服务，树立重百的优质服务的形象，让重百成为顾客购物的习惯。

7、了解市场动态，方能做到知己知彼百战百胜。在工作中与顾客进行沟通，了解顾客的需求，做到让顾客满意，为顾客营造一个温馨舒适的购物环境。随时关注周边市场的各项动态信息，从而及时反馈给部门立即调整。做到人无我有，人有我精，人精我独，让商场领先抢占商机。

三、把稳商品质量关.提高服务质量

1.商品质量是一个商场的立足之本。我配合组长把握好商品质量关，认真检查各柜商品上柜前的各项质量工作，在工作中定期抽查各柜商品，对不合格商品及时联系厂家进行退厂处理.

2、提高服务质量：在激烈的市场竞争中，商场的服务质量关系到一个商场的兴衰，所以在加强团结服务质量的工作是刻不容缓的。工作中利用早会时间加强员工的服务意识，提高员工的服务水平。在去年商场进行的《员工服务守则》考试中，本部门及格率达到95%以上，经过努力，小组的各项工作均有所提升。并取得了20\_\_\_度职工小家的光荣称号。

四、做好培训工作

1、配合部门加强员工培训，提高自身的素质。我利用早会与班后会的时间对员工进行一些陈列方面的知识培训，进行了色彩的搭配，货品的摆放。并和员工一起学习五一销售法则，并有多篇学习心得在商场的评选中获奖。

2、加强小组消防知识的熟记熟背并在保卫部的指导下对员工进行了防盗防诈骗的专题培训，使员工时时都做到警钟长鸣，从开业至今小组无一盗窃和诈骗案件发生。

2、抓紧新进员工的培训。由于新进员工在各方面都较欠缺，我和部门利用工作之余，帮助新员工熟悉商场相关服务规定并且和员工一起进行销售技巧分析从中找到自己工作的不足。并充分发挥新进员工的潜能、使新员工能尽快的成张起来成为一名商场合格的营业员。对一些工作有失误的员工，我做到多与她们交流，分析问题出现的原因。及时调整她们的心态，使她们找到和发现自己工作中的不足较快的从失误的阴影中走出来适应到商场的正常工作中来。

总之，在这段的工作中，我也遇到了一些困难和疑惑，但是在部门领导和同事的帮助下，都一一的得到了解决。在往后的工作中，我还有许多方面都还要加强和提高，我会更加努力的学习和提高自己的专业知识，完善自己的管理水平改变自己的工作效率，更加积极的团结同事，做好带头表率作用，多向更多更优秀的领导和同事学习，积极协助部门完成各项工作落实各项指标。我相信通过自己的不断的学习和提高我会更好的适应我现在的工作，也会为重百灿烂的明天贡献出自己最大的光和热。

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