# 最新客服年终工作总结个人通用大全

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2024-08-07

*工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考...*

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**客服年终工作总结个人通用篇1**

客服的工作比较繁琐，每天都是一样的工作内容，不同的是你面对的顾客在变化，今天你遇到一个很烦的顾客，明天你遇到一个很好说话的顾客，自己一天天没有变化，跟你聊天的顾客却在不断地变化，更多客服迷失在了这日复一日的重复工作。

反向，这中间其实也有一个问题值得我们客服去思考，如何在每天不变的自己中，限度地稳定一批不变的顾客，为店铺积累更多的忠实粉丝，这些忠实的粉丝，不仅需要店铺的宝贝品质的强力支持，也非常需要客服极具技巧性的沟通与服务。

作为一个网店客服，售前要做的基础就是熟悉阿里旺旺的各项操作及卖家后台的具体使用，这点是基础，就不多说了，但是有几点需要强调一下：

1、把自己的旺旺添加好友验证设置为不用我验证就可以添加为好友，不要将想加你为好友的顾客拒之千里，验证会降低客户体验。

2、客服工作台的设置，尽量设置一个顾客等待多久之后的一个提醒，防止咨询量大的时候忽略某些已等待过久的顾客，降低顾客的服务体验。

3、自动回复的设置：首次接到顾客的自动回复设置不要过长，不要超出4行，字数过多，会影响人们的阅读习惯，字体也不要太大，10号字就好了，字体颜色不要太花俏，一段文字含多种颜色是禁忌，一般两种颜色还是可以接受的，但是不要给人乱的感觉，两种字体颜色可以将店铺的快递信息和活动信息分别用两种颜色的字体突出出来，便于一目了然。

4、个性签名的设置：客服的旺旺都设置一个个性签名，内容可以是店铺的活动信息，也可以是店铺的主推产品，可以滚动播放，这是一个很好的免费展示位置，好好利用哦!

5、快捷短语的设置：快捷短语的设置可以化地提高我们客服的接待速度，减少顾客等待的时间，提升转化率。一些常用的，顾客经常问到的一些活动信息，快递问题，接待的结束语，都可以设置一下快捷短语，这将极大地方便我们客服的工作。

除了旺旺的操作技方面，作为一个售前客服，也要掌握一些销售沟通技巧，让顾客心里舒服，自己把自己口袋里的钱放进你的口袋，还一个劲地跟你说谢谢。这点一般每个客服都有自己的一套经验，在这里我也就简单地提到几点，有哪些地方有更好的方法，还请大家不吝赐教哦!

顾客的要求不要轻易的答应，即使他的要求很简单，轻易地答应，顾客会觉得我们理所当然的，我们在挣他们的钱，而且很可能会怀疑我们的利润问题，当顾客提出还差几块让包邮或者降价等条件时，可以首先跟顾客说，亲，我们实在已经是很优惠了呢，您看我们已经卖了这么多件了，还没遇到过这种情况呢，看您是老顾客，也就差一点就包邮了，我给您申请一下吧，一般的顾客可没有这种待遇的呢?然后客服可以等30秒再回复顾客，装作已经申请过了，其实很多类似情况，客服自己都可以自己做主的，这是您再答应顾客的要求，顾客就会觉得您非常地尊重他，为他争取权益，一般也会很感谢您的。

其实客服，自己给自己的定位不应该仅仅是一个售前咨询的客服，也要具有处理一定售后问题的能力，售前客服除了接待一些售前的咨询问题，也会不可避免的处理一些售后的问题件，一般退换货就不必说了，像其他的，快递丢件，发错货，少发货等等一些问题，售前一般要在同事的协助下面对顾客，尽快地安抚顾客情绪，主动地解决问题。客服切忌过多解释，而逃避问题的解决，顾客有问题了，来找你，都是为了解决问题的，过多的解释，顾客只会觉得你在逃避责任，客服可以稍微给顾客解释两下流程等方面的，然后给顾客说句抱歉，不好意思啊，话题一转，马上要切入我们马上给您解决问题。

重点在如果解决问题，和我们会怎么做，顾客需要怎么做。一般的顾客看到你积极解决问题的态度，都会谅解的。在我的工作中，其中就有一个顾客上来就问我，你们怎么还没给我换货啊?我一看备注，订单已经差不多20天了，仓库也收到货差不多半个月了，备注的换货无货，可能通知顾客的时候顾客没接到电话，问题就放了一下，交易都已经成功了，这时，我首先三言两语地跟顾客解释了下没换货的原因，然后告诉顾客不要着急，即使交易成功了，我这边会马上通知仓库核实您寄回来的包裹，把您的钱都转账退给您，顾客这时就会感觉到安全感，然后再顾客聊衣服，其他的那个款式有货啊，好看啊，尺码合适啊，这位顾客结果马上又拍了好几件衣服，临走的时还一个劲的说谢谢。其实这种问题，主要的问题还是在我们身上，换货无货，还未通知到位，这点在以后的工作需要不断改进。

**客服年终工作总结个人通用篇2**

回顾一年来完成的客服工作自然能够明白自己的职责所在，至少我能够根据年初制定的工作目标来努力完成电话客服工作，而且我在完成自身工作的同时也会强化对客服职责的理解，通过业务知识的学习来提升自身的专业水平，现对一年来我在电话客服工作中的表现进行以下总结。

参与客服话术的编制从而更好地培养部门新员工，每个新入职的客服人员都需要认真学习客服话术才能够适应这份工作，事实上通过去年工作的完成情况可以得知往年所用的客服话术有些过时了，因此我和部门其他老员工在今年的工作中编制了新的客服话术，主要是针对客户在交流过程中可能会咨询的问题进行编制，除此以外还有教导员工如何引导客户展开话题，另外在岗前培训方面主要是教导新员工如何加深对客服工作的理解，至少我在进行培训的时候能够运用以往的工作经验来解答新员工的疑虑。

做好客户资料的整理并通过分析来展开宣传工作，由于电话客服工作有时也会涉及新业务的宣传，因此除了在给老客户进行回访的时候咨询对方以外，我还积极开发新客户并通过工作中的交流来获得对方的认可，在进行宣传的时候也会尽量围绕客户感兴趣的话题讨论，这样的话则能够取得较好的宣传效果从而让客户了解公司的相关业务，而我也能够认识到客服工作的完成有着重要的作用，但根据对客服工作的分析让我意识到自己还存在些许不足之处，所以我会积极改善客服工作中的不足并争取做得更好。

在总结客服工作的同时让我意识到有些工作是没有做好的，在新员工的培训方面比较敷衍从而没能取得理想的效果，或者说是我更希望将精力放在自身的工作之中以便于将其完成，但对于正在培训的员工来说这种做法无疑是有些自私的，没能剔除无意向客户以至于在这部分人身上浪费了大量的时间，再加上经常给部分客户打电话的缘故引起了他们的反感，虽说是为了完成每个月的绩效指标却不利于自身的长期发展，为了改善这类问题还是应该要梳理自身掌握的客户资源从而使其更为精简才行。

这一年工作的结束让我积累了许多客服工作经验，我也应该为了部门的整体发展而努力从而履行好自身的职责，我也要改进现有的工作方式并希望在往后的工作中取得更多成就，我会朝着工作目标的实现而努力从而成为更优秀的电话客服人员。

**客服年终工作总结个人通用篇3**

我于20\_\_年x月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，一年来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

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。

一、服务整顿活动

x月x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x日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于x月x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，x%的员工都很认可本次整顿活动，x%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。

x%左右的员工从意识上到行为上，在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x%至x%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。x%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。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

二、对营运x部和营运x部服务整顿工作的评比

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运x部和营运x部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期\_\_天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比x部下降了x%，x部下降了x%。

工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。

同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

三、员工和顾客调查

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务承诺等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步开展做了规划。

**客服年终工作总结个人通用篇4**

转瞬间，20\_\_年在我们忙碌的工作中已经过去。回首20\_\_年物业客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，\"业户至上\"的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实各项规章制度和客服部各项制度

在20\_\_年初步完善的各项规章制度的基础上，20\_\_年的重点是深化落实，为此，客服部根据的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

利用每周的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。

三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计，\"日接待\"各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

四、物业费的收缴工作

根据年初下达的收费指标，积极开展\_\_区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了下达的收费指标。

五、能源费的收缴工作

如期完成\_\_区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了布置的新的任务——\_\_区首次入户抄水表收费工作。

**客服年终工作总结个人通用篇5**

一路走来，遍历了20\_\_的景色，如今的我们即将走进全新的20\_\_年里。

在上一年的工作里，我们\_\_物业在工作中严格的加强了要求和规范，为\_\_、\_\_等小区的业主们提供了积极的物业服务和的帮助。给业主们留下了非常不错的印象，得到了业主们的信任回顾这一年，作为\_\_物业公司的一名客服人员。我专注在\_\_物业的前台岗位，为业主提供接待和良好的物业申请，在今年的工作中充分的发挥了自己的作用。在今年的工作上，我严格的遵守工作纪律，认真听从领导安排和培训。在自身的岗位上积极的服务业主，仔细的完成自己的工作。现对我这一年来的工作收获做如下总结：

一、加强服务思想和工作态度

作为一名客服，我们是公司接触业主的一线岗位。为此，我们在工作中并不是单纯的作为的客服在于业主沟通交流，更是作为\_\_物业的代表，作为公司的形象站在这个位置上。为此，我也深深的感受到了这个岗位的重要性。

为了能在工作中更好的给业主带来感受，我在今年的工作中着重加强了自身的思想锻炼。巩固自己的服务思想，让自己能更加用心、贴心的在工作中考虑业主的问题，并为业主提出的解决方案或是解决问题。

此外，我还一改过去过去自己在工作中有些散漫的态度，开始严格仔细的正视起工作的责任。并还通过在培训和书籍上的了解，加强了自身的服务礼仪，让工作变得更简单。

二、严格的遵守工作要求，完善服务的不足

在工作方面，我能做到严格的遵守公司规定，做好接待工作的同时，绝不违反公司的纪律，不轻易向客户许诺自身责任外的事等等。我也知道，自身作为公司和业主的沟通桥梁，如果在我的工作中出现了什么问题，业主也会受到影响！为此，在每次物业工作完成之后，我也会及时的打电话给业主确认情况，确保工作能顺利的完成，且的没有什么遗留问题。

这样严格仔细的态度，给我避免了很多的问题。也让我们的工作得到了更多业主的认可，增加了业主对物业的认可。

三、自我的不足

反思一年，自己最大的问题在于不能牢记自己自身的问题。在工作中我也犯下过许多的大大小小的问题和马虎，但如果不能牢记和改进错误，就还会继续犯下错误！对此，我感到很惭愧。

但在未来的一年里，我会更加严格的要求自己，让自己能在工作方面取得更大的收获！

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