# 客户未到店工作总结(共38篇)

来源：网友投稿 作者：情深意重 更新时间：2024-06-15

*客户未到店工作总结1时间过得飞快，10月份就要结束了。我在这一段的客服工作也将结束。在这一个月里，我在工作中收获了很多，这让我在客服这个岗位上有了新的感觉。现在我想对我10月份的工作做如下总结:>一、认真接听客户电话。这个月，我每天接到xx...*

**客户未到店工作总结1**

时间过得飞快，10月份就要结束了。我在这一段的客服工作也将结束。在这一个月里，我在工作中收获了很多，这让我在客服这个岗位上有了新的感觉。现在我想对我10月份的工作做如下总结:

>一、认真接听客户电话。

这个月，我每天接到xxx个电话，打xxx个电话。对于这些电话，我每天都会认真接听每一个客户的电话，回电也是礼貌的。我会很好的回答客户的问题，让客户感受到我们客服的真诚和我们工作的认真。有时候客户会问一些比较难的问题，我会认真询问后给出比较规范的答案，尽量给客户一个满意的答案。这是我们必须忠实支持的上帝。我们认真负责的为他们提供客户服务。

>二、学习客服知识，提高能力。

这个月参加了公司举办的客服培训会，会上认真做笔记，跟着培训师学习客服知识，不断补充客服知识，不断提升自己的客服能力，让自己吸收更多的客服专业知识和技能，更好的帮助工作。同时也不断向前辈学习，吸收好的经验，寻找自己的不足，努力改正，进一步提高自己的工作能力。在客服岗位学以致用，让工作更便捷。

>三、回访老客户，保持联系。

10月份做了一份老客户电话联系单，对名单上的每一位老客户进行电话回访，跟踪老客户的\'最新动态，认真记录老客户的近期信息，及时更新他们的信息。单个客户的联系方式也在表格上做了更改，以便我回访时记录联系方式，更新客户的联系方式，方便我下次与客户联系。这一个月来，我们与每一位老客户都保持着联系，并努力维护他们的感情，为公司与他们的合作提供了更大的便利。

当然，这一个月的工作会有一些不好的方面，但是在这个过程中，我慢慢的发现，然后一点一点的改进。虽然还有不足，但是发现还不晚。下个月我会纠正他们让客服工作更顺畅吗？这个月工作的经验教训将成为我下个月的经验。我相信我能对自己的工作感到满意，并为公司的所有客户服务好。

**客户未到店工作总结2**

弹指一挥间，思想意识方面也取得了不小的进步。现将工作总结如下：

>一、领导同时的关心指导下，我用较短的时间熟悉了新的工作环境

在工作中，认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自身的理论素质和业务技能，到了新的工作环境，工作经验、营销技能等都存在一定的欠缺，加之支行为新设外地支行，要开展工作，就必须先增加客户群体。工作中我始终勤动口、勤动手、勤动脑去争取客户对我行业务的支持，扩大自身客户数量，在较短的时间内通过优质的服务和业务专业性，搜集信息、寻求支持，成功营销X贵族白酒交易中心、X市电力实业公司、X市中小企业服务中心等一大批优质客户和业务，虽然目前账面贡献度还不大，但为未来储存了上亿元的存款和贷款。至12月末，个人累计完成存款2200多万元，完成全年日均1800余万元，代发工资、PS商户、通知存款等业务都有新的突破。

>二、担任客户经理以来，我深刻体会和感触到该岗位的职责和使命。

客户经理是我行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。与客户的交际风度和言谈举止，均代表着我行形象。平时不断学习沟通技巧，掌握沟通方法，以工作就是我的事业的态度和用跑步前进的工作方式来对待工作。从各方各面搜集优质客户信息，及时掌握客户动态，拜访客户中间桥梁，下到企业、机关，深入客户，没有公车时坐公交，天晴下雨一如既往，每天对不同的客户进行日常维护，哪怕是一条短信祝福与问候，均代表着我行对客户的一种想念。热情、耐心地为客户答疑解惑，从容地用轻松地姿态和亲切的微笑来面对客户，快速、清晰地向客户传达他们所要了解的信息，与客户良好的沟通并取得很好的效果，赢得客户对我工作的普遍认同。在信贷业务中，认真做好贷前调查、贷后检查、跟踪调查，资料及时提交审查及归档。

>三、存在的问题

在过去的一年，虽然我在各方面取得了一定的成绩，然而，我也清楚地看到了自身存在的不足。

(一)是学习不够，面对金融改革的日益深化和市场经济的多样化，如何掌握最新的财经信息和我市发展动态，有时跟不上步伐。

(二)是对挖掘现有客户资源，客户优中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。

(三)是进一步客服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自己，以上不足我正在努力改正。

四、今后努力地方向

在新的一年，我将再接再厉，更加注重对新的规章、新的业务、新的知识的学习专研，改进工作方式方法，积极努力工作，增强服务宗旨意识，拿出十分的勇气，拿出开拓的魄力，夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力，用新的工作解决实际工作中遇到的种.种困难。

**客户未到店工作总结3**

客户服务部承担着物业公司对客服务的主要工作，包括了客户关系协调以及公司内部各部门的协调工作。是体现服务档次，展示和树立公司管理品牌的窗口。是实现优质服务，使客服满意的关键性职能部门。

通过近期对本公司各项目客服部的走访巡查，发现各项目客服部能够较好的完成客服部所承担的客户服务工作。同时也存在的一些问题如：

1、员工业务水平偏低和服务素质偏低，主要表现在处理问题的方法和技巧不太成熟。

2、部门管理制度、流程不够健全，使部门工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

目前按照总公司的要求完成物业公司整合，设立物业公司总客服部及下属各项目客服中心。我部门经过开会和讨论提出以下计划。

1、客服部做好每月客户缴费统计及各项目收支明细绘制成表，上交总公司，让总公司能清晰的看到物业公司资金运作情况。

2、客户部建立完善公司收支档案，以及完善各项目业主档案。

3、狠抓客服部团队内部建设，工作纪律，完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

4、定期召开部门服务质量评定会，规范客服人员服务。进行思想交流，丰富、充实专业知识，为业户提供更优质的服务。

5、密切配合各部门工作，及时、妥善的处理客户纠纷和意见、建议。

**客户未到店工作总结4**

☆年客户服务工作总结

20\_年，某某营业部在西安分公司的领导下，在相关业务部门的帮助支持下，在营业部全体同志“合心、合力、合作”中，按照划小核算单位，实施精细化管理的思路，积极推进“区域化管理+全业务营销+客户经理”管理模式，经过坚持不懈、细致入微的工作实践，取得了较好的成绩。现将某某营业部客户服务工作相关情况汇报如下：

一、整体转换与客户服务

20\_年，某某工作已接近尾声，机顶盒的配臵转向面对入驻时间周期差异更大的用户，工作切分的更加细微，用户需求个体差异日益显著，对客户服务水平提出了更高的要求。

为了与iptv竞争，我们营业部在项目交房时，提前跟进做好业务宣传，积极协调物业配合我们的现场路演，分时间段做好各种套餐的推广工作，准备小礼品答谢办理360、840、428等套餐业务的用户，并且不厌其烦的为用户处理装修引起的线路问题，直至用户可以正确使用机顶盒，正常收看数字电视节目。

为每一个用户的满意和再次满意，某某营业部的全体同志共同做着每一项细致贴心的工作，客户满意度的提升，不仅让我们营业部在本年度屡次受到公司表扬和嘉奖，更从业务上提升了数字电视整转的力度，相关业务收入喜人。

二、用户续费和客户服务

续费用户虽然往往是我公司忠诚度较高的用户，但日益增加变化的家庭需求无疑是受着新技术、新产品、新生活的推动的，如何在公司技术进步的条件下，通过客户服务这条线培育新需求，满足新需求，提升用户忠诚度？是我们营业部在一线工作的主责。用户续费率的提升有赖于用户忠诚度，用户忠诚度与客户服务的细致程度成正比。营业部的业务工作和客服工作的正相关关系是我们日常工作的重点。

1、续费项目收视费到期前，提前二个月派单，提前一周张贴收费通知，提前三天群发短信，延长现场收费时间，为老弱病残提供上门收费服务；

2、不在集体缴费时段内的零散用户，先短信通知，后电话预约，再登门收费，用辛勤周到的服务打感情牌，争取用户续费，阻击iptv强势进攻，减少客户流失。

三、新业务发展与客户服务

新业务发展作为公司未来立足发展的1、由于采取优势业务与节目销售捆绑先行、基本收视费收取补充的分时段推进业务策略，节目营销工作稳步推进，用户付费

节目认可度稳步攀升，消费习惯初步养成，g

1、g2套餐销售情况喜人，节目费收入提前四个月完成全年目标任务。

2、为了完成数据业务，我们先后数次梳理了某某营业部接手过来的4100户数据存量用户，重叠用户予以了合并、注销、清理；五级地址不完整不准确用户予以了补充、完善、归类；与数字用户管理范围不吻合用户已申请年尾进行归并、交接、变更。为来年数据业务后期的客户服务做好基础性工作和必要的铺陈。

3、根据公司多业务打包销售的要求，在一些有发展空间的小区进行了多业务综合推广试点，自备了应季小礼品，摸索出了一些适合某某营业部辖区用户实际可持续推进的综合业务推广方式，多业务共进，各业务促进。

四、绩效管理与客户服务

1、考核按照“361”的方式进行，即收视费占总任务的30%，新业务占60%，日常客户服务占10%。通过这种方式鼓励大家在保证总任务完成的基础上全力开展新业务，确保客户服务与营业部各项业务同步提升，齐头并进。

**客户未到店工作总结5**

XX年中心针对新的管理的模式，不断调整和适应新的营销形势，引导职工在端正思想和规范工作思路的同时，树立信心，在工作管理和经营管理方面取得新的进步。一年来，中心各项经营指标在全体员工不懈的努力下都得到了完成。

下面从几个方面阐述今年的工作。

>一、经营工作

1-10份经营指标：

售电量：万kwh（其中有损，，无损，，工业园，）；线损率：；售电均价：有损元/kkwh，无损元/kkwh。

(一)、电费回收

电费的回收是落实经营目标的终极目的，保证当月电费的回收到位是衡量我们工作的重要的砝码。当月未应收电费全部结零。

（二）、增供扩容

保持锐志进取，努力拓展电力营销业务，多渠道、全方位服务电力市场，是增供扩销的必由之策；XX年中心的供、售电量较之以往增大许多。当年新增专变用户60户，容量kva。

（三）、线损

线损是保障各项经济指标完成的重要参数，设备、人员管理制度上的完善措施又是保障和控制这一重要参数得以实现的重要手段。XX年填补亏空后综合线损率顺利完成公司下达的年度指标，。

（四）、用电普查与反窃电管理

用电普查的目的是理顺和掌握辖区内各类用电户的情况，并及时纠正用电不规范行为和规范用电秩序。定期或不定期对辖区内不同的用电性质的单位和个体分类巡视检查。今年结合公司布置的自查自纠和低压集抄工作，对辖区内所有低压进行了普查，近40000户。对专用用户的计量装置全面清理和核实，建立真实、准确的资料档案。这次按照公司要求，再次对所有专变终端进行清理登记。

（五）、工程资料及基础资料

低压集抄全覆盖，中心是第一个实施的供电单位。因此，基础资料的翔实准确是保证该系统初始化的重要依据。低压配变台区图的绘制和修正工作在本月底无条件执行完成。分管主任和营业班专责负责监督工程全过程。截至目前为止，已完成39000户，266个台区。

（六）、优质服务与行风建设

客户中心是一个服务性很强的窗口，服务质量的好坏，关系到广大群众的切身利益，关系到公司的形象。对客户的任何投诉都高度重视。中心的工作人员在任何时间内接到投诉后必须记录清楚，一一给予回复。不得以任何理由搪塞、敷衍而引起客户的二次投诉。XX年基本完成工作目标。

>二、安全生产工作

1、线路巡视：中心每月按期安排巡视，1-10月共发现线路设备缺陷1031项，安排检修237项，处缺率23%。

2、工作票：XX年1-10月份共执行工作票415张，其中抢修单232张。中心将工作票合格率与签发人进行联责考核，有效提高工作票合格率。1-10月工作票合格率98%。

3、安全稽查与考核：从工作票来看，中心检修和抢修工作量较大，工作现场较多。1-10月份工作票415张，稽查现场149次，稽查到位率35%，稽查考核9次。

４、安全教育与安全培训：中心每月都按照要求组织开展安全日活动。1-10月份中心共组织开展安全日活动10次，班组自行组织开展安全日活动86次。从数量来看，班组安全日活动次数虽达到要求，但活动内容不丰富，质量较差。

５、电力设施保护：1-10月份共发生外力破坏事故5起，上报违章建筑59起，安装警示牌158处，联系护线员7次，发放宣传资料8次。从中心目前电力设施保护工作来看，还未达到公司要求。从安装警示牌、联系护线员、发放宣传资料等工作开展的次数足以说明问题。

６、工器具管理：中心已按照标准要求将工器具统一集中管理，但1-10月份共损坏和遗失安全工具95件（单件）、施工工器具24件。遗失和损坏的主要原因是大型施工期间客货混装造成拉地棒、绝缘棒等工具损坏；其次是夜间施工和抢修期间造成部分小型工具遗失。

７、技术监督工作：1-10月份输配电线路共开展技术监督工作31次。完成台区预防性实验42台；公变负荷测试128台；红外测温117次（处）；测负荷237台次。1-10月份共投运新变压器23台。

**客户未到店工作总结6**

当季节开始进入酷暑之际，我们客户服务部上半年的工作亦告一段落。在公司领导及各部室支持下，客户服务部较好的完成了上半年各项工作，取得了一定成绩。回顾半年来的工作，我们主要做了以下几点：

>一、管理精细化

赔工作在保险业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关保险公司自身的经济效益和发展，也影响到保险职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在。赔管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司‘精’‘细’‘微’管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在。赔数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使。赔管理工作，达到了上级公司的要求。

>二、工作标准化

赔工作中我们坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合。”的原则，狠抓。赔和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。坚持双人查勘，双人定损，限时赔付，不断提高服务质量；坚持24小时值班制度，积极参与“三个中心”建设，进一步提高了服务水平；加大了考核力度；积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们狠抓。赔管理，加快。赔速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压。赔水分，实现有效降赔，较好的完成了各项。赔指标。

>三、服务规范化

保险市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在保险市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把。赔服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门办。业务，我们都能提供周到的服务；能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每。算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

流火的七月，屡屡攀升的气温，象征着我们人保公司的各项工作水平，正在发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的人保事业蒸蒸日上，公司大而富强。

**客户未到店工作总结7**

一年来确实让我成长提高了很多，我认为很多时候我都是在朝着一个稳定的方向在提高，过去的一年就是这般，我作为一名银行的客户经理，我的职责重大，这一年来我也感觉自我压力很大的，可是我调整好了自我的心态，在工作当中一向都坚持着端正的心态，把好的工作都有继续发挥好，也就这一年来的工作我总结一番。

在工作当中我一向都期望能够创造更高的价值，维护好银行形象，我也期望能够在喜下阶段的工作当中继续做好相关的工作，管理好每一个员工，始终贯彻客户第一的原则，在工作当中保证客户的利益，这是我作为一名客户敬礼，我相信我能够把这些都做好，不是所有事情都能够坚持好的态度，可是在工作当中我更加愿意把这件事情做好，这是作为一名客户经理应当要有的职业素养，工作是必须要坚持好的态度，无论是在什么时候都应当要注意这些，此刻包括未来这些都是值得去思考的，我也相信我有那个本事去做好这些。

再有就是作为一名管理人员我的言行举止必须要规范，因为我影响的是所有的员工，我也相信我能够在下阶段的工作当中继续处理好这些方面的相关工作，作为管理者就要以身作则，一年来我始终贯彻这个道理，不管是在什么时候这一点都是不变的，我也相信我是能够在下一阶段的工作当中继续处理好这些细节的事情，继续做好相关的方面的工作，我相信我是能够做好的，以客户利益为中心不断的提高服务质量，做银行的工作有的时候就是做服务，在新的一年离我必须会继续落实好相关规定，提高整体的业务水平，做一名合格的优秀的客户经理，为我们xx银行完美的明天奉献力量。

一年来的时间虽然结束了，可是我必须会继续落实好自我的工作，把下阶段的工作继续处理好，以管理者的身份，做好日常工作当中每一件事情，关于工作的我必须会更加慎重，保证我们的银行的每一位客户的利益都能够得到最大化，在现有的工作阶段继续做出改善，在工作上头不是所有的事情都能够被忽视的，有些事情就要认真的去对待，回顾了一年来的工作我感触良多，在今后的工作当中我必须还会再接再厉，把我们银行的优良传统坚持下去，让大家能够感受到工作的乐趣，给银行创造更多的价值。

**客户未到店工作总结8**

某某营业部

☆年客户服务工作总结

20\_年，某某营业部在西安分公司的领导下，在相关业务部门的帮助支持下，在营业部全体同志“合心、合力、合作”中，按照划小核算单位，实施精细化管理的思路，积极推进“区域化管理+全业务营销+客户经理”管理模式，经过坚持不懈、细致入微的工作实践，取得了较好的成绩。现将某某营业部客户服务工作相关情况汇报如下：

一、整体转换与客户服务

20\_年，某某工作已接近尾声，机顶盒的配臵转向面对入驻时间周期差异更大的用户，工作切分的更加细微，用户需求个体差异日益显著，对客户服务水平提出了更高的要求。

为了与iptv竞争，我们营业部在项目交房时，提前跟进做好业务宣传，积极协调物业配合我们的现场路演，分时间段做好各种套餐的推广工作，准备小礼品答谢办理360、840、428等套餐业务的用户，并且不厌其烦的为用户处理装修引起的线路问题，直至用户可以正确使用机顶盒，正常收看数字电视节目。

为每一个用户的满意和再次满意，某某营业部的全体同志共同做着每一项细致贴心的工作，客户满意度的提升，不仅让我们营业部在本年度屡次受到公司表扬和嘉奖，更从业务上提升了数字电视整转的力度，相关业务收入喜人。

二、用户续费和客户服务

续费用户虽然往往是我公司忠诚度较高的用户，但日益增加变化的家庭需求无疑是受着新技术、新产品、新生活的推动的，如何在公司技术进步的条件下，通过客户服务这条线培育新需求，满足新需求，提升用户忠诚度？是我们营业部在一线工作的主责。用户续费率的提升有赖于用户忠诚度，用户忠诚度与客户服务的细致程度成正比。营业部的业务工作和客服工作的正相关关系是我们日常工作的重点。

1、续费项目收视费到期前，提前二个月派单，提前一周张贴收费通知，提前三天群发短信，延长现场收费时间，为老弱病残提供上门收费服务；

2、不在集体缴费时段内的零散用户，先短信通知，后电话预约，再登门收费，用辛勤周到的服务打感情牌，争取用户续费，阻击iptv强势进攻，减少客户流失。

三、新业务发展与客户服务

新业务发展作为公司未来立足发展的1、由于采取优势业务与节目销售捆绑先行、基本收视费收取补充的分时段推进业务策略，节目营销工作稳步推进，用户付费

节目认可度稳步攀升，消费习惯初步养成，g

1、g2套餐销售情况喜人，节目费收入提前四个月完成全年目标任务。

2、为了完成数据业务，我们先后数次梳理了某某营业部接手过来的4100户数据存量用户，重叠用户予以了合并、注销、清理；五级地址不完整不准确用户予以了补充、完善、归类；与数字用户管理范围不吻合用户已申请年尾进行归并、交接、变更。为来年数据业务后期的客户服务做好基础性工作和必要的铺陈。

3、根据公司多业务打包销售的要求，在一些有发展空间的小区进行了多业务综合推广试点，自备了应季小礼品，摸索出了一些适合某某营业部辖区用户实际可持续推进的综合业务推广方式，多业务共进，各业务促进。

四、绩效管理与客户服务

1、考核按照“361”的方式进行，即收视费占总任务的30%，新业务占60%，日常客户服务占10%。通过这种方式鼓励大家在保证总任务完成的基础上全力开展新业务，确保客户服务与营业部各项业务同步提升，齐头并进。

**客户未到店工作总结9**

丰富忙碌的上半年过去了。在刚刚过去的上半年，在各级领导的关怀和正确领导下，在各部门的积极配合和客服部全体员工的共同努力下，我们客服部圆满完成了上半年的各项任务。给出以下总结:

>一、销售档案的标准化

为了规范销售档案，我们对销售档案进行了整理，将xx小区的销售档案分类成册，对档案进行了编码、装订、装箱、贴标签，做了电子版的卷内目录备查，对公司的人员证明、借阅工作进行了梳理，还做了电子版的总结。认购前期，根据公司销售制度，查看每日认购单，登记台账，销售控制房源。

对于社区的宣传工作，对于房交会，准备了房交会的资料和前期工作，使得房交会顺利进行。同时负责礼品的管理、统计和发放，将房交会的资料装订成册备查。对于其他房地产公司的信息，我通过电话调查，调查总结了很多房地产公司的价格，为小区开盘奠定了基础。

>二、保证工作进度和质量。

>三、登记住房，做好户口。

回顾上半年的工作，我们部门之所以能够圆满完成任务，主要得益于公司领导的重视和支持，公司其他部门的配合，本部门员工的团结协作，共同努力。在总结成绩的同时，还有很多不足需要改进和努力。

今后，我部要积极适应公司发展的要求，紧紧围绕客服部的业务工作，以创新的精神完成各项工作，提高工作效率，增强工作的主动性、积极性和创造性，上一层楼，为公司的努力奋斗。

**客户未到店工作总结10**

20XX年x月底，转正刚满一年。在这一年里，是一个新员工到老员工的转变，同时也是一个菜鸟到成熟客户经理的转变。

今年年初，我个人贷款余额月X万，管户X户。到今年年底，我个人贷款余额约X万，同比增加X万元，管户X户，同比增加X户。从我成为客户经理那天开始，我的目标就很明确，坚持小额分散，以农村为发展基点，尽量不做大户，以小额为主，以量的积累达到贷款规模的增长。

今年，我认为我的工作是有成效的，通过自己的努力积累了一批客户群，以老客户为中心向其周围朋友扩散，客户将我及我行介绍给了其亲朋好友，我将我行的“小”“快”“灵活”等贷款模式充分利用，博得了较多客户的认可，现在我已不缺贷款客户，已经从较早以前的要业务转变成挑选业务，同时通过一年的锤炼，我的风险意识已经有了进一步的提高，业务水平也上了一个台阶。现在我是营业部客户经理两个团队中一个团队的带头人，同时，我也认识到现在面临多个问题：

>1.贷款调查粗糙，不良贷款开始产生

截止12月1日，我个人贷款管户数255户，贷款户均约万元，除3笔大额贷款外，其余贷款金额较小，造成我自己在贷款调查时粗心大意，做贷款资料较粗糙，主观判断较多，增加了贷款的风险，今年7月30日开始，我面临的是成为客户经理一个周期后到期贷款的处理问题，9月底，我就产生6比不良贷款，金额126万元，截止目前，我个人不良贷款6笔，金额80万。同时，等额还款类不良贷款约40万，共6笔

>2.档案差错较多，规范性亟需增强

作为一名客户经理，这点我是不合格的，每月档案上交均有差错。

压力面前，心态失衡

今年9月份开始，面临不良及工作的压力，导致一段时间心态失衡，同时我现在面临双重问题，团队的业务发展问题及个人业务发展问题

>3.对问题的反思

没有出过不良的客户经理不是好客户经理，现在我面临的这些不良贷款均对我的成长有很大帮助。刚开始做贷款时，完全不知道何为风险，只想做快，把贷款先放出去，其他的没多想，现在我越来越觉得规范的重要性，我们做贷款是个高危行业，不尽职调查是对银行及自己是极大的不负责任，贷款做得越细，自己会越放心，同时，风险也会更低。

以前产生不良贷款时自己毫无应对经验，例如x月份的几笔不良贷款，均是自己乐观估计客户的偿还能力及还款意愿，没有在第一时间采取行动，耽误了时机，导致了逾期，这些宝贵的经验不是在听老客户经理随随便说说就能积累的，只有自己积累了才能印象深刻。现在，因为不良客户的大体特征，自己对新贷款客户也有了进一步的风险把控，同时自己也总结了一些把握客户软信息的技巧，这就是不良带给我的财富。

现在我在一个十字路口，是考虑自己业务发展优先，还是团队的业务优先。作为一个普通的客户经理，我有信心会做得更好，可作为一名组长，我应该考虑的是团队的整体发展，一个团队中，若领队人把大部分业务都做了，这就是个失败的团队。

**客户未到店工作总结11**

本年度在总公司、物业系统中心正确领导下，客服机制逐步健全，服务质量提升，顾客投诉减少，协调能力增强。

>一、物业宣传工作

（一）举办家属区元旦、春节、劳动节、60周年大庆、抗击甲流等板报黑板报、简报若干期，加强了与内外顾客的联系沟通。

（二）遇到重要情况，张贴“温馨提示”。

（三）寒假暑假开学，书写“迎新联”。

>二、贯彻总公司“质量年”要求。

拟定《优质服务方案》、《平安红五月服务方案》提交并协助物管中心实施，推进优质服务工作。制作“交大物业安全优质服务卡”发放教职工。拟定“第一时间第一服务62652778”标牌贴于各个大楼，便于顾客联系服务。

>三、协助能源中心狠抓水电节约。

拟定“节约水电倡议书”以宣传板置于主要大楼，拟定“节电小贴士”、节约水电的标识贴于大楼。

>四、质量管理

（一）积极贯彻夜班、周末白班管理人员工作检查制度。

（二）及时向中心领导、部门经理提示质量工作薄弱环节。

（三）坚持每月1—2次物业质量交叉检查，通报，实施改进的工作。

（四）每周到物业工作现场检查工作，发现不合格及时通知部门改进。

>五、培训工作

（一）对各个部门培训工作提出每月一次的具体要求。

（二）对新版的《重庆市物业管理条例》，对主管以上管理人员培训2次。

（三）对新版的《gb/t19001——20xx》质量管理标准，对主管以上管理人员和质量管理员培训2次。

>六、文件修订

按照iso质量管理要求，增订“物管中心物资采购、出入库管理办法”、“物管中心工作检查制度”等文件，增订、删除部分部门管理文件。

>七、物业沟通

（一）间周向客户电话征求意见一次。

（二）搞了“11月18日后勤总公司物业客服联系接待日”，广泛征求家属区业主对物业服务意见建议，回答咨询。发放“交大物业安全优质服务卡”。

（三）保持客户服务联系24小时畅通，随时处理顾客求助。

（四）认真处理顾客投诉。

**客户未到店工作总结12**

客户服务部是一个勤于学习、勇于开拓、充满朝气、用心服务的工作团队，团队全体成员秉承用户至上、用心服务的服务理念，秉承在学习中工作、在工作中学习的团队学习理念，在团队内部营造积极向上的学习和工作氛围，充分利用工余时间和休息日开展学习和团队活动，员工在吸取新知识、掌握新业务的同时，也使工作压力得到较好释放，促进员工业务素质和服务能力不断提升，促进团队工作效率和工作业绩不断提升。

>一、以队名明志愿，努力营造积极向上的团队氛围

客户服务部团队队名是天翼护卫队，寓意是立足本职岗位、提升服务能力、做公司经营发展的‘护卫队’、为公司的发展壮大‘保驾护航’，团队口号是用户至上、用心服务、做一流员工、创一流业绩，共同愿景是为天翼发展做护卫、为企业壮大献青春。

为营造积极向上的团队氛围，客户服务部还在全公司创新地编写了团队晨会誓词，誓词内容是我骄傲，我是铜陵电信一员！我坚持，用户至上，用心服务，用真诚感动客户！我致力，用专业赢得尊重！

我坚信，做一流员工，创一流业绩，我们一定强！强！强！强！

从队名、到寓意到口号到愿景到誓词，无一不体现出客户服务部为公司全业务发展做自己应有的努力和贡献的决心和信心，向公司全体员工强烈地传递着朝气蓬勃、积极向上的团队氛围。

>二、以学习为形式，帮助员工提升业务素质和能力

学习乃成功之本，客户服务部全体员工深知此理。为抓好员工学习活动，客户服务部在年初就制订了切实可行的学习计划：一是加强理论学习，主要以《现代企业班组建设与管理》、《学会减压快乐工作》等书籍为学习课本；二是加强业务学习，主要以《3G手机使用手册》、《VIP客户服务经理工作手册》、3G套餐、用户投诉处理技巧、等内容为学习素材，后来还增加了《邮差费雷德》等书籍。学习方式以个人自学，辅以集中学习或培训以及户外拓展训练等多种形式相结合。

为保证学习效果，客户服务部在制订学习计划明确学习方式的同时，还明确了学习奖惩制度：一是团队组织开展集中学习、培训或户外拓展训练时，无故缺勤的扣1分/次；二是未及时组织开展集中学习、培训或户外拓展训练的扣正副队长及学习员各1分；三是对学习优秀的队员在团队内部给予表扬，并优先推荐参加公司学习型员工（知识型员工）的评选。

为加强学习交流，促进队员取长补短，营造人人参与、处处学习的学习氛围，客户服务部还建立了客户服务部员工交流QQ群和投诉处理知识库，队员有什么问题和疑惑、有什么心得和想法、有什么案例和经验，都可以通过QQ群（共享）和知识库随时随地地开展学习和交流，队员对这种便捷的共享平台十分喜欢。

20xx年，除员工自学外，客户服务部组织员工开展集中学习讨论、培训以及户外拓展训练共达8次。如3月份，为做好二季度营销大会战工作，客户服务部组织全体员工学习了天翼振翅翼起去战斗产品补贴及营销方案。4月份为提升VIP客户服务经理服务能力，客户服务部组织VIP客户服务经理学习《VIP客户服务经理工作手册》和规定动作。5月份，为做好3G手机业务发展，客户服务部组织全体员工学习3G业务套餐、3G手机补贴标准等内容。8月份，为提升投诉人员的投诉处理能力和技巧，客户服务部针对投诉处理员开展了投诉处理能力和技巧内部培训班。11月份，为积极响应学习弗雷德读书活动，客户服务部组织全体员工围绕激情成就卓越、理解升华思想、行动排除万难、服务创造辉煌主题，按照四看四促进要求，开展了学习弗雷德主题大讨论活动。

>三、以活动为载体，帮助员工互助互学释放压力

创建学习型团队不能空洞地喊口号，而要通过某种形式、利用某种载体来实现，让员工能切身体会和感受，这样才能达到预期效果。客户服务部就善于以活动为载体，有声有色地开展学习型团队创建活动，促进员工互助互学，帮助员工释放压力，取得了较好效果。

为增强员工团队意思和归属感，客户服务部按月为员工过集体生日。一位过完集体生日的员工感动地写下了她的肺腑之言：7月30日这天，我照往常一样按时上班，当我向更衣室走去时，看见了在休息区的学习园地上写着这样的一段话：‘过生日啦，祝7月生日的员工生日快乐！’上面有我的名字，看着我的名字出现在上面，错综复杂的心情涌上心头，有惊喜有感动有开心有温暖，这时我才想起来，7月30日是自己的生日，原来部门领导和同事们都记住了这天。当大家对我说生日快乐时，我眼泪差点掉下来了，有太多的惊喜和感动，我是独生子女，从未有过这么多人给我过生日，这是我人生中度过的一次难以忘怀的生日，这天我的心一直暖暖的，我会永远把这份感动放在心中！

为增强团队凝聚力和员工工作自信力，客户服务部在全公司创新地开展别出心裁的晨会，晨会分为队员问好、点到、宣誓、体能锻炼、队长训勉五个部分，时间大约25分钟。队员对晨会给予了极高的评价：通过晨会，不仅愉悦了身心，放松了心情，而且增强了队员的归属感，提高了团队的凝聚力，鼓舞了队员的信心，提振了团队的士气。

为提升VIP客户服务经理与中高端客户沟通的技巧，提高VIP客户服务经理专业服务力水平，客户服务部结合日常维系工作中收集的典型案例，围绕客户关怀、流失预警、价值提升维系主题，展开了一次VIP客户服务经理客户服务情景模拟比赛。参加比赛的队员对此项活动影响深刻：参加此次比赛，让我获益匪浅，在比赛中不仅展示了自我，更重要的是让我学到了更多的服务技巧，今后我将把学到的知识运用到实践工作中去，不断提升自身业务素质和服务技能。

为舒缓员工紧张情绪，释放员工工作压力，客户服务部组织员工分两次到江南水乡乌镇和芜湖方特去拓展训练。拓展训练结束后，有不少员工表示：很感谢能有这样的训练活动，有这样一次有意义的深刻的体验和经历，让我在工作之余感受到了团队的关怀和温馨，以后我会更加努力工作，完成好自己的工作任务，为提升团队的工作业绩贡献力量。

>四、以竞赛为手段，引导员工投身到业务大发展中

创建学习型团队，不是目的而是手段，作为企业，大力发展业务才是硬道理。客户服务部在创建学习型团队时，始终不忘将创建活动与促进业务发展、提升工作业绩相结合。

今年4—6月份，为扭转移动业务发展不利局势，公司号召全体员工积极投身到天翼振翅翼起去战斗二季度营销大会战中来。客户服务部全体员工积极响应，并立即行动起来，充分利用个人人脉资源，积极向身边的目标客户宣传推介电信业务特别是移动业务。为在业务发展中充分发挥好自己的作用，客户服务部全体员工个个不甘示弱，他们主动放弃休息时间开展营销活动，在团队内部形成了比、学、赶、帮、超的良好氛围，发展不好的主动向发展好的取经，党员、团员同志主动帮助其他人员，主管以上人员也主动帮助协调解决员工在业务发展中遇到的问题。

在天翼振翅翼起去战斗二季度营销大会战中，客户服务部人员参与面（不含休产假的）达到100%，任务完成率达到210%，是全公司非渠道部门任务完成率最高的部门。

>五、以业绩为目标，让员工在工作之中体会成就感

通过一年多学习型团队创建活动的开展，不仅让员工学到了更多知识，掌握了更多业务，感受了团队温馨，释放了工作压力，而且还取得了良好的业绩，体会了成功带来的喜悦。

**客户未到店工作总结13**

本年度部门各项工作如下：

一、规范内管管理，增强员工责任心和工作效率

1、部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任性。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

2、严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立周到、耐心、热情、细致的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

3、圆满完成客户开户激活工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础。

4、密切配合各部门，做好内、外联系、协调工作

二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

1、员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门近一年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低。主要表现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等。

2、部门管理制度、流程不够健全

目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

3、协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、客户意见、建议、客户求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

三、20xx年工作计划要点

1、继续加强客户服务水平和服务质量；

2、加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

3、完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

4、密切配合各部门工作，及时、妥善处理客户纠纷和意见、建议。

5、加强相关管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾20xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望20xx年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致，齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

**客户未到店工作总结14**

思考——进步

又一次门店实习结束了，就好像自己昨天还在颐高卖场是似的。实习的二十天，充实的二十天，不断思考学习进步的二十天。

实习主要的就是接触销售，销售电脑，推销自己。

第：销售

老大讲，门店实习销售是王道。

的确销售可以提高我的交际能力，能锻炼我们的口才。销售的整个过程才是我们需要重视的。

在二十天的实习当中接待了很多客户，也不断地累积着自己的销售经验和技巧。从刚开始觉得销售只是运气使然，没什么技术含量。到后来真的认识到了销售其实真的是一门伟大的艺术。

自己也慢慢地摸索出好多销售技巧：

>一、拿出学生身份“套近乎”显真诚

“套近乎”就是跟他们讲自己也是学生，一般这样来讲最能夺得客户的信任。一般就说：“这好说，我们都是很诚恳地给你推荐了我们认为最合适的机型。我们都是学生，我知道学生买个电脑是件大事儿，我理解你们，所以我不想让你后悔。考虑好了来找我，我给你参谋参谋。”

其实我一直觉得硕市生在销售方面跟那些身经百战的销售员来比的话没有任何优势可言，但是可贵的是，我们硕市生都很真诚地去给每一位跟自己交流的客户介绍每一款产品，都设身处地地为客户服务。我想我没的真诚能打动那些同样善良的顾客的！

>二、打消客户对自己的抵触情绪——“哥们战术”

其实我们和客户之间的关系很微妙，需要我们用一些手法叩开客户的心扉，打消那一层隔阂。一般从刚开始打招呼就开始了。

我一般跟那些看起来像个学生并且性格比较开朗的客户打招呼都是：“兄弟，来瞅瞅华硕的笔记本？”语气较平常化,易打消客户对你的抵触情绪。

“嗯，我想看看五千以下的本儿。”

“看样子哥们儿你是学生吧，应该就是平时玩儿个小游戏，还要做做编程什么的吧。”

“是啊，主要是这些。因为咱们穷学生也没什么钱，所以我想的是还是弄个差不多的就行。”看出来他也基本上没打消了对我的界限了。“哥们儿战术”成功！

>三、高端机型的推荐——一分价钱一分货

很多的\'客户本来经济实力就比较强，这些客户不一定喜欢“性价比”高的机子。这时候我们就性该给他们推荐比较高端一些的机型。比如k40系列和n80系列都有t6500的处理器的机子，但是价位却差了一千多元。这个时候就应该从模具到主板统统做一个比较。

“其实这个东西永远都是一分价钱一分货的。您看这个机子的做工（给他指一些耳机孔或者是其他细节处），n80的机子的细节处理非常得当，表面非常平滑，而k40的机子就略显粗糙了。这个耳机孔周围是紧紧贴在模具上的，根本没有松动的可能。还有这个主板，同样的配置，主板从400多到3000的都有，您说是不是一分价钱一分货啊。”

这样讲他就会非常情愿地多掏出一千多块钱了。

>四、“欲擒故纵“法

再不了解客户的购买意图的前提下不要随便给他们推荐机型，甚至不能使劲夸华硕电脑如何如何的好。因为他们很可能是任务你是老王卖瓜，自卖自夸。这样他们是不会相信你的。

“我给您买电脑的过程中提一些建议吧，这个电脑不想我们大家想得那么简单。不只是单纯的把一些硬件的塞进这个壳子里，注意，我说的是‘塞’！要考虑它们硬件设备之间的搭配问题的。像一款高端的显卡再配上一个高端的显卡，您看着这个机子的配置相当强，但是它不一定考虑到了这样搭配的合理问题。因为笔记本是个整体，配置高了，给其他设备的压力就增大了。要是他要选择降低成本的话，那么这个机子你看的好，但是用是上就不一定好了。所以选电脑，您要看好这个机子的整体。问的时候一定要问清楚一点。毕竟买电脑不是个小事儿嘛。”

我没有可以让他选择华硕的，但是他应该已经完全信任我了。这姑且叫做欲擒故纵吧。

>五、转机型

关于“转机型”的问题。我想举个例子。

比如说，从k40e30in 1g 250g 带vista正版系统转到k40e30in 2g 250g 不带vista正版系统的问题。其实主要的争执还是在vista系统的问题。

我们可以针对不同的客户做不同的分析：对于很看重系统的人或者对于对电脑不是很懂的人（他们往往对于正版只是一味的迷信），就可以多宣传机子的原装内存上，对于它系统方面的缺点就可以忽略，甚至不提；或者是对于喜欢玩儿系统的客户（他们比较不喜欢vista，甚至根本不想用vista的系统）就可以跟他明明白白地讲这个机子在配置和系统方面的优势。

之后又了解到“转机型”的另外一个作用。

就是在客户在别处问到的机型，觉得价位不合适，还要去别的华硕店面问价格这个情况。其实这个情况是很常见的，而这个时候就可以给客户“转机型”了。因为很可能之前的推荐对于客户不是最合适的，而转到另外一个机子上（一般是比较便宜一点的机子）客户就会觉得很满意。这个时候就起到了“转机型”的作用了。

在销售过程中，不仅自己要牢记“转机型”这个技巧，还要想着千万别让竞争对手“抢”你的客户。要做到这一点就很难做到了，在考虑给客户推荐机子的同时还得想到竞争对手。

>六、幽默法

有时候在跟客户交流的过程中适当地开些玩笑是可以起到很好的效果的。

举个销售过程中的实例：

那次的客户是一个对电脑不是很懂的人。我感觉她对我说的东西有点一头雾水，她问了各种问题，比如“这个cpu到底是什么的好啊？”等等比较业余的问题，我就知道她对于电脑方面的东西理解比较模糊。我就说：“对于选电脑，应该先看的是它的处理器，因为这个处理器基本和人的大脑是一个作用的。你想啊，你问一个孩子怎么样，人家一定会先说，不错，挺聪明的。是啊，这个“聪明”在电脑里面主要就体现在这个处理器的处理速度上。所以您挑电脑还是主要看这个家伙，这个家伙要是好的话，那么您的电脑一定非常好用。而我给您推荐的这个机子是t6570的处理器，也基本处在一个中高档的这么个情况。”之后我又开始一一介绍显卡，内存硬盘。也基本上都用这种比较通俗易懂的话来说的，这种语气的有点就在于它有幽默感和易懂。

这样给客户的感觉就是你这个人比较可信，那自然在你这里买电脑的几率就要大很多。

又比如问“这个n卡和a卡到底是哪个好啊，它们是什么个意思。”我就说：“其实这两个显卡都差不多，不是很专业是分不出它们的差不多的。就相当于两个很聪明的孩子，都考了很高的分数，只不多一个在6-1班另一个 6-2班念书而已。”这么一说她就明白了很多了。

>七、适当玩儿玩儿文学

要是跟客户聊聊比较高雅的东西就会让客户对你留下比较深刻的印象。而且还能更好地跟客户交流。

有一次一个客户问到k40的机子。

她问道这个机子性价比挺高的，但就是长得又那么点难看。我就解释道：其实刚开始我也觉得这个机子不怎么好看，但是相处的时间久了，就发现它还挺内秀的。嗯……就相当于《红楼梦》里面的香菱，而你看那边那个f6，它长的好看但是太贵了，买上也不合适啊。那个f6就相当于那个晴雯。她听完之后觉得挺好玩儿的，还说，呦，你还看《红楼梦》啊，不错啊。我说还好吧，就是涉猎一点而已。

>八、“米饭馒头”法

我们跟客户的交流也可以用一些平常生活接触到的东西说事儿，这样可以缓和现场气氛，也能消除客户对你的距离感。

举例：

客户是一对情侣，他们想买一个台五千左右的笔记本。我给他们介绍了f81e81的机子。因为这台机子的性价比算是最高的，因为它用了t8100的处理器，价钱只有五千出头。因为他也是个学生，应该稍微节省一下是可以考虑多拿出100块钱的。我也是学生，所以我也这么认为。所以我给他推荐了一个高配一点的机子。

我跟他讲：“你会要是在吃米饭的时候吃吃馒头，就能把这台电脑省出来了！”然后这个客户就笑了，说：“我还是吃米饭吧。但是要是看到我喜欢的机子，就是吃米饭我也能把这台电脑买下来。”

第：推销自己

前面说过，实习一个是销售电脑，另外一个就是推销自己。不光是向前来买电脑的客户推销自己，也是向平时接触的任何一个人去推销自己。

一 实习让我们懂了更多的人情世故

记得有一次开会我说，你们说真心话，你们觉得实习累不。然后大家都说其实门店实习的确挺累的。光是在卖场站整整一天，更是因为别的因素的作用，挑战，竞争，适应和孤独。夏天说自己住在宿舍里面，整个楼层就她一个人；钟星说他所在的店里成天都不让他坐一小会儿；超建说他实习所在的店的店长整天不苟言笑；我还能看到我们的硕市生经常要去库房替店里拿货，扛着，提着，拽着……

我们的实习的确没有我们想象的那么美好，有时候我们甚至有点吃不消了。

但是实习就是一个接触社会的窗口，我们见到的仅仅是一小点。也许这就是这次实习教给我最多的东西——人情世故。

先说这样几个场景：

1、 地点：电梯口。时间8：25.

好多人在焦急着等着电梯，电梯们一开就蜂拥而上。然而终究还是有一部分人没上去，但是电梯里面的人却不耐烦的讲：别挤了，没地方了！

2、 地点：公交车站。时间19：00

为了在公交车上有个座位，我们特地多走了几步路到始发站去坐车。31路一来，一群人又是蜂拥而至。包括老人，小孩儿，妇女……

3、 地点：地下通道。时间18：30

一个学生模样的跪在地上，前面写几个字：求求好心人给1块钱买两个包子。有个年轻人看见了，说：大哥，你昨天不是在那边跪着呢么？

4、……

每天我们都能看到很多这种场景，不知道大家看到这些场景的时候心里面又什么感觉没有。冷漠？感慨？

我在公交车上就想，这些事情在这个世界上每天要发生多少？这个世界不会已经麻木了吧。说实话，这几天实习，每天都会遇到这些事情。而到最后我都已经不屑一顾了，

**客户未到店工作总结15**

保险分公司自成立以来，认真贯彻执行保监局关于服务体系建设和服务创新的指示精神，始终坚持把国家利益放在首位，以社会责任感和客户利益为重。

>一、领导重视，组织有力

xx保险##分公司自成立之日起，始终把“服务第一、客户至上”作为自己的品牌定位和不懈的追求，在公司的经营战略中，十分注重管理、服务和业务三个方面的共赢，专门成立客户服务公司领导小组，由总经理担任组长，总经理助理担任执行组长，中层干部组成督察员，负责指导、监察、考核、惩罚等工作，随时发现客户服务工作存在的问题和漏洞，及时进行有效的处理和解决，并对服务质量有问题的员工实行“轻、中、重”的处罚，确保服务通道更为顺畅，服务流程更为简洁，为保证我公司的服务品质奠定了坚实的基础。

>二、强化制度，规范服务

以客户为导向建立工作流程和制度是我司客户服务工作的一大特色。我们坚持寓管理于服务之中，一手抓管理一手抓服务，最大限度降低出错率，减少或杜绝投诉，压缩客户上门的现象，保证客户服务中心的工作井然有序。建立客户服务工作手册，确定标准，明确权责，在所有与客户接触的工作环节上从仪表、语言、行为、时效等方面提出具体的要求，树立统一、标准的对外服务形象。加强与总部和分公司各部门的沟通与协调，建立快速服务机制，及时解决在对外服务过程中存在的问题和困难，提高服务效率和质量。通过标准化、规范化的服务，配以严格高效的管理，xx保险客户服务中心始终以自己的准则诠释着品牌和服务的意义。

贯彻落实“速度、效益、诚信、规范”的工作思路，通过强化服务意识，深化服务体系建设，全力打造xx保险专业、诚信的服务品牌。

**客户未到店工作总结16**

总之要不断的总结和学习，将不好的改正，将好的保持下来，积累经验，取长补短，具体来说，还要做好以下几方面的工作。

>一、销售计划

销售工作的基本法则是，制定销售计划和按计划销售。销售计划管理既包括如何制定一个切实可行的销售目标，也包括实施这一目标的方法。每个人都有各自的特点，都有各自的方法，关键是要找到最适合自身的一套方式和方法。我们公司老板会给一个这个月的销售目标，当然完成就会有奖励的。

>二、接待顾客时该注意的问题

店员形象问题必须注意，仪表，举止，语言等当面。所以必须想尽方法处理好，例如常用的服务语言：您好，欢迎光临，请稍等，让您久等了，真抱歉。谢谢。欢迎下次光临等语言，同时关注客户的各个细节，随时让客户感觉到你与他同在。

>三、团队战斗力

发挥团队的整体效应很重要。充满凝聚力的团队，她的战斗力是最强大的，势不可挡。所以每一个人，不管自己是哪个专柜或哪块业务，都必须时刻记得自己是团队中的一分子，是积极向上的一分子，记得我的行动离不开团队，我的行动会影响到团队。团队为了不断巩固和增强其战斗力，也会义不容辞地支持每一位销售人员的积极行动。共同努力，共同进步，共同收获。同事之间要学会更好的一起工作。

本次实习，共持续了一个月，不算长，也不算短。虽然我所做的和所学的工商管理专业门户有点不大对，但我还是有很多的感悟。

（一）我证明了自己的价值。至少我知道，如果我现在就出去工作，也是可以的，我有这方面的经验了。剩下的时间，我就要继续努力学习，我只能是做的更好，学的更多，让自己的砝码更重，为以后找一份更好的工作。

（二）从我的专业角度去看，现在的很多中小企业存在很多管理问题，最突出地表现组织结构松散。有些公司根本就没有组织结构，大事小事全凭老板一句话。虽然在突发事件上很有决策效率，但更多地会成为公司发展的瓶颈。

（三）经过这么长时间的了解，我又一次加深了对杭州这座城市的印象。实践已经结束，我也该开始新的生活了。在不多的大学生活里，我还需要做好很多事情，比如英语的继续学习，比如专业课的深入学习，比如对行业的继续关注等。未来不管是做个职业经理人还是自主创业，大学时期的积累，必定是我人生的一笔财富！还有一点在这次寒假的工作中，我懂得了理论与实践相结合的重要性，获益良多，这对我今后的生活和学习都有很大程度上的启发。这次的打工时一个开始，也是一个起点，我相信这个起点将会促使我逐步走向社会，慢慢走向成熟。

**客户未到店工作总结17**

xx年。在即将过去的xx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对xx年的工作做一个总结。

>一、前台接待方面。

xx年来，共计接待用户达1000人次左右。

>二、会议接待方面。

2、内部会议管理按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

3、视讯会议管理在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

>三、费用报销、合同录入工作。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入ERP系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

>四、工作中的不足

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

>五、xx年工作计划

1、加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

2、积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。

3、做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。xx年即将过去，充满挑战和机遇的xx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。

**客户未到店工作总结18**

10000号客户服务中心是中国电信在激励的市场竞争中着力打造的品牌形象，是化解各种复杂矛盾，持续改进服务质量的重要环节，一方面通过优质服务提升客户满意度，增强客户忠诚度，保持市场存量；另一方面通过与客户的良好沟通向客户推介新产品、新业务，收集市场需求信息，进行客户关系管理，它不仅是差异化服务平台，更是对渠道、对客户经理的营销支撑平台。时光飞逝，转眼间来到10000号客服中心已经有一年多的时间了，在这一年多的磨练中，我欣喜地看到自己的悄然变化，也亲眼目睹随州电信10000号客服中心在坚决执行“用户至上，用心服务”的服务理念中经历的种种改革浪潮。

20\_年6月，由于工作的需要，我被调入10000号，由一名机务员变成了一名话务员，成为这个大家庭中的一员。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，明亮的机房、温馨的气氛、陌生的面孔、甜美的声音，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，由于在乡镇时散漫惯了，一下子要改变这种习惯还着实有些不大适应。

刚到10000号，首先要从最基本的114查号开始学起，这件工作的难度系数在10000号的各项工作中算是较低的，但是要想真正熟练掌握，也不是件很容易的事情。面对成千上万条单位编码，同一个单位，有着许多不同的名称，一些比较出名的风景区、厂矿企业、培训机构、训练基地在什么地方，隶属于哪个单位，全国23个省的省会、有哪些有名的城市及其区号等等，都需要我花大量的精力来熟读、牢记。

一般单位的编码都是有规律的，但也有些是根据人们的习惯说法来进行编码的\'，这些都没有什么技巧可言，也就需要我去死记硬背。

由于当时人员紧张，主任给我的要求是十天上岗，在她满心期盼的背后，我感到沉重的压力，但是有压力才会有动力，为了不辜负大家对我的希望，我一心用在学习上，每天除了记编码还是记编码，读累了就写，写累了就在微机是敲，把那些特殊的编码单独记下来，为了将所学的东西记牢，我每天晚上睡觉前都要将白天记下的重点重复温习一遍，早上起床前在心里把容易混淆的相近单位的编码默记一遍。学习过程是枯燥的，我每天在电脑前一坐就是四五个小时，有时候时间看长了，眼睛酸痛流、模糊，就滴点眼睛水继续看。功夫不负有心人，在连续几次的测试中，我都取得了较好的成绩，并顺利上岗。

由于原来114和10000号用的是两个不同的平台，所以平时很少有机会接触到10000平台，对于平台上的一些新业务，新咨询，我都要比别人晚一拍知晓，但这并不能成为我拒绝学习的理由，于是我常常抽闲暇时间将别人打开页面就能看到的东西抄下来，遇到疑惑主动向同仁咨询求教，并且通过做固话障碍报表分析统计的机会，了解10000号平台的各项操作功能及各项处理流程，凭着自己认真的学习态度和对知识的积累，终于在20\_年3月份，我成为一名 10000号客服代表。

都说经历是财富，由于原来在乡镇分局很多工作环节都是亲历亲为，而且直接与用户接触，并且亲自上门给用户安装和维护过宽带，这些经历让我积累了很多经验，使得我在接到用户反映电话或宽带问题时，能够很快地判断出问题的症结之所在，大大缩短了处理时限。每每遇到用户带着满腹埋怨而来，在我的引导下慢慢发现问题并解决问题后，听到用户诚心的谢谢时，莫名的成就感就会涌上心头。

不过人都是感性的，在平时的工作中，难免会遇到一些难缠的用户，有些甚至会口出污语，他们的态度会给我们的情绪带来波动。每次遇到这样的客户，我都会暂停几分钟，深呼吸几下，对着镜子看到自己最美丽的微笑时，我的心情也就会平静下来，继续面对新的客户，而不会因为个别用户的蛮横无理而影响到我的心情。通过自己的不断努力，我顺利通过了全国普通话二乙考试并获得证书。

在5月份的新平台割接中，我整月没有休息一天，每天除了上班外，还要利用空余时间了解工程进度，新平台的各项功能如何使用等，以确保在新平台投入使用后能为大家提供指导和帮助。

**客户未到店工作总结19**

在店长的带领下，团结店友，和大家建立一个相对稳定的销售团队：销售人才是最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是我们店的根本。在以后的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队是我和我们所有的导购员的主要目标。

>工作总结：

目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把以后的工作做的更好。下面我对这一个月的工作进行简要的总结。我是今年十一月一号来到xx男装专卖店工作的，在进入贵店之前我有过女装的销售经验，仅凭对销售工作的热情，而缺乏男装行业销售经验和行业知识。

为了迅速融入到xx男装这个销售团队中来，到店之后，一切从零开始，一边学习男装品牌的知识，一边摸索市场，遇到销售和服装方面的难点和问题，我经常请教店长和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方案，在对一些比较难缠的客人研究针对性策略，取得了良好的效果。现在我逐渐可以清晰、流利的应对客人所提到的各种问题，准确的把握客人的需要，良好的与客人沟通，因此对市场的认识也有一个比较透明的`掌握。

在不断的学习男装品牌知识和积累经验的同时，自己的能力，销售水平都比以前有了一个较大幅度的提高。同时也存在不少的缺点：对于男装市场销售了解的还不够深入，对xx男装的技术问题掌握的过度薄弱(如：质地，如何清洗熨烫等)，不能十分清晰的向客户解释，对于一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决方法。在与客人的沟通过程中，过分的依赖和相信客人。

>工作计划：

1、在店长的带领下，团结店友，和大家建立一个相对稳定的销售团队：销售人才是最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是我们店的根本。在以后的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队是我和我们所有的导购员的主要目标。

2、严格遵守销售制度：完善的销售管理制度是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。这是我们在下个月完成十七万营业额的前提。我坚决服从店内的各项规章制度。

3、养成发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯：养成发现问题，总结问题目的在于提高我自身的综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，把我的销售能力提高到一个新的档次。

4、销售目标：我的销售目标最基本的是做到天天有售货的单子。根据店内下达的销售任务，坚决完成店内下达的十七万的营业额任务，打好年底的硬仗，和大家把任务根据具体情况分解到每周，每日;以每周，每日的销售目标分解到我们每个导购员身上，完成各个时间段的销售任务。并争取在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

**客户未到店工作总结20**

在九月份的淘宝客服过程中，我总结了一些好的工作经验，现在与大家进行分享，有不恰当的地方，还望指正。

一.了解顾客

顾客来买你东西的时候一般有这么三种情况。

首先买家在价格上跟你开始压价，问你这款东东价格可不可以在低点，给我点折扣，顾客都想买到质量好价格便宜的宝贝。商家一般都不会把定好的价格降下去，除非遇到节日做活动，因为有些商家的利润真的很低，客服说了一两遍之后顾客也不在价格上做挣扎，这时他们会想其他方面的优惠。也就是，既然不可以还价，那给我免邮怎么样，其实，这也在还价。邮费的问题每家都不一样，快递公司给的价格也不一样，商家产品的性质也不近相同，所以要商家免邮比还价还要亏本哦。还有呢就想要卖家送个小礼物了，既然不能还价也不可以免邮，送个小礼物总得可以了吧，就当是留个纪念啊!这一般卖家都会做的，因为成本也不是很高的，送小礼物顾客心里也高兴。人总是想占点小便宜给自己心里安慰。

网上买东西不像现实那样，看得见摸得着，总得让人留个心眼，顾客想要的也是可以理解的，把自己当做一个买家换位思考一下就会知道顾客提出的要求你也会提出。我们做的还是服务行业，一定要有耐心和热心，顾客的满意才是我们最大的追求，顾客关心的问题，就是我们将要努力做好的工作内容，这样才能使销售做的更好。

二。了解商品

做好客服工作，重中之重是了解自己所要销售的商品的性质，这样买家在打算购买商品的时候，你才能很顺利的完成销售工作，如果你不了解商品，那么买家在询问商品的时候，你就会出现回复停滞，回复信息速度的变化，很容易影响买家的购买欲。还有就是一定要如实的回答顾客所提出的问题，不要刻意去夸自家的商品，因为一旦顾客收货发现商品与介绍不否，就会产生失落感，很有可能给你个中评或是差评，那就得不偿失了。如果买家怀疑商品品质好坏的时候，可以建议买家参见评价信息，因为这是比较客观的，大家说好才是真的好，更是你推销的最好方法之一啊。

三.售后服务

这也很重要，要做好质量的把关，退换货的处理。因为您面对的是上帝。

把握好老客户，建立一种客户的群体，这样会事半功倍。 对于经常来的顾客可以标上记号，下次来的时候可以给他优惠或者免邮之类的，因为这样可以带动产生新的顾客。一般顾客觉得东西好都会介绍给自己的朋友或者同事，或者比如买衣服，同事觉得这衣服好看，问在哪买的，这时新的订单不就来了吗。所以在聊旺旺的时候要用心，真诚的为顾客服务，让他们真正感觉到上帝的待遇。

**客户未到店工作总结21**

20XX年以来，我行认真贯彻省分行经营战略调整的决策，坚持效益、质量、规模协调发展的方针，与时俱进，开拓创新，在注重业务发展的同时，倡导通力协作，为完成年度目标任务奠定基础。在全科员工的共同努力下，20XX年各项指标稳健运行。为了总结经验，更好地开展下个年度的工作，现将本年度的工作总结如下：

>一、各项工作完成情况

1、对公条线贷款业务完成情况：

本年受理小企业贷款共19笔。其中发放小企业贷款7笔，金额7060万元；审批通过本年未发放小企业贷款2笔，金额1900万元；已完成额度审批2笔，金额4500万元；完成计划的％，办理贴现800万元，办理融票通业务2108万元。

2、对公条线存款业务完成情况：

企业存款余额万元，其中公司存款万元，机构存款万元，完成计划的%。

3、对公条线中间业务完成情况：

本年累计实现中间业务收入万元，完成计划的。其中公司条线万元，完成计划的。机构条线万元，完成计划的。小企业条线万元，完成计划的。

4、对公账户业务完成情况：

本年共开立对公账户户，其中基本账户户、一般账户户、专用账户户、临时账户户，完成计划的%。累计开户共650户，占全辖账户的，在我市银行对公账户保有量排名第二名。

对公业务在当地横向比较优势明显，贷款本年新增在当地占第一位，存款余额和本年新增在当地均为第二位，较以前年度分别增加了一个位次。系统内纵向比较有强有弱，对公业务八个考核单位排名分别为企业存款第一位，开户为第六位，贷款为第六位，中间业务收入为第六位，除企业存款外，其他项较弱，中间业务收入和对公贷款未完成核定任务。

>二、采取的措施和办法

1、加强客户营销,做好客户考察、授信上报、维护等工作。由于20XX年总体从紧的银行政策,在实现市场营销与风险管理和谐的基础上,深入研究行业发展趋势,有针对性做好目标客户营销。

2、与会计柜台人员密切配合，统一认识，最大限度地满足客户需求，通过良好的服务态度、优质的服务质量和高效的结算效率吸引客户，积极与客户建立良好的银企关系。

**客户未到店工作总结22**

我于年月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，四个多月来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

职能工作方面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，工作也主要以下重点。

一、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20xx年工作计划中详述。

二、学习商场工作内容阶段

20xx年8月8日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进更好的发展。

三、商场工作阶段

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商场客服工作总结工作总结。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。

**客户未到店工作总结23**

从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，电话客服都可以给人很大的成长。以下是一位电话客服工作总结：

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，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大组会议，楼层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电话银行xx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xx银行电话银行xx中心企业文化的熏陶下，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。

>一、从这几月的工作中总结出以下几点：

1、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作；

2、勤奋学习，与时俱进

记得主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行xx中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。

>二、制定如下计划：

1、效完成外呼任务。在进行每天的工作上，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行xx地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于xx的客户我们要多进行预约回拨；再例如xx行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合；

2、加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出；加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库；不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题；

3、增强主动服务意识，保持良好心态；

4、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。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。

客户服务部是公司集管理与生产运营为一体的服务和维系工作团队，共有员工43人，平均年龄27岁，女性成员占97%，主要负责公司服务质量管理、客户维系管理、客户咨询/投诉处理、VIP客户维系等工作，被誉为公司经营发展的护卫队。

**客户未到店工作总结24**

作为一名客服人员，每天要面对几十个甚至上百个客户的询问，对我来说是一个很大的挑战。本来我在工作的时候是无法面对这么复杂的情况的，但是经过这一年的经历，我发现无论是我的思维还是我的工作能力都有了一定程度的.升华。虽然不能说我现在的作品是行云流水，但至少是婀娜多姿。

我要感谢我的领导和同事们对我的支持和鼓励。在我伤心迷茫的时候，我一度想放弃这份工作，但是经过大家的安慰，我坚持下来了，打破了心中的枷锁，愿意放下骄傲去面对这份工作。做好客服，首先你需要积极乐观的心态，让客户感受到你的热情。有时候，虽然你会面临客户莫名其妙的指责和谩骂，但是越是在困难的情况下，我们越要保持良好的心态。如果我们的心突然被别人支配，那么我们肯定做不好客服。

通过这段时间的调整和努力，我的业务水平提高了很多，接到的投诉量大幅下降。我相信20xx年我能让更多的人满意我的接待工作！

**客户未到店工作总结25**

<p

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