# 淘宝客服年终总结与工作计划 淘宝客服年终总结个人(五篇)

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2024-06-09

*淘宝客服年终总结与工作计划 淘宝客服年终总结个人一回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚...*

**淘宝客服年终总结与工作计划 淘宝客服年终总结个人一**

回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了，其实要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况。当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

1 、 客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼 abcd 区都属于政府，一楼和二楼大部分属于陈贵德，小部分属于商舵，另外还有一些属于私人业主。

2 、 熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

3 、 函件、文件的制作、发送与归档，目前贵德公司与商舵及毛织办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示 ﹑ 物品放行条 ﹑ 小型工程单 ﹑大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少 。

1 、 工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。 对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2 、 工作生活中体会到了细节的重要性。 细节因其 “ 小 ” ，往往被人所轻视，甚至被忽视， 也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

3 、 工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。 记得毛织交易会期间，为了把工作做好，我们客服部 ﹑ 工程部 ﹑ 保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个毛织贸易中心一二三楼abcd区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

在20\_新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作 ：

1、 加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪。

2、 加强文档的制作能力 ， 拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。

6 、 进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

7 、 多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很高兴来到毛织贸易中心这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步 !

**淘宝客服年终总结与工作计划 淘宝客服年终总结个人二**

当工作进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训。下面给大家分享关于淘宝客服年终总结与工作计划范文，方便大家学习。

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后\_和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于\_回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在x月份的时候处理的交接数据是我们小组中的，的当月处理的交接数据达到了\_x多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验总结如下：

1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

3、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

4、有效的完成本职工作

\_是我们与顾客沟通的工具之一，在\_上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客;其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间;打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在这岁末年终之际，现对20\_客服部的工作情况总结如下：

一、本年度部门工作表现好的方面

(一)规范内部管理，增强了员工责任心和工作效率

自加入\_家园项目客服部后，发现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、工作效率较低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人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心。

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。

(二)采取多种形式和措施，巩固和提高了物业收费水平

本年度物业费累计收缴\_x元，收缴率同比去年增长x%(去年物业费收缴率\_%)，总体收费水平得到巩固和进一步提高。归纳起来重点做好了三项收费管理工作，第一，收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费积极性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，通过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。第二，收费措施服务化，通过增进业主满意促进业主交费意愿。收费工作是物业服务水平的体现，物业服务水平是收费的基础，因此，服务是提高物业收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一直未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮助解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因物业无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的积极性。第三，收费工作绩效化，通过激励员工收费积极性提高收费水平。收费工作一直是客服部难度最大的工作，员工收费一直积极性不高，且会附带条件的加班收费。

(三)严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，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，我部在做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服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。部门树立了“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。

(四)圆满完成了二期入住工作，为客服部总体工作奠定了基础

x月底，项目接到了二期入住的任务，我部主要负责二期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理入住手续\_x户，处理入住期间产生的纠纷\_件，各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。入住工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、合同等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服员通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服员耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

(五)密切配合各部门，做好了管理处内、外联系、协调工作

客服部的重要职能是联系管理处内部与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。本年度累计协调处理与工程有关的问题\_件，与保安有关的问题\_件，与保洁服务有关的问题\_件，与开发商有关的问题\_件。客服协调工作的重点是问题的跟进和处理策略，在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

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。

(一)员工业务水平和服务素质偏低

通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。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，在服务中的职业素养不是很高。

(二)物业收费绩效增长水平不高

从目前的收费水平来看，同比\_市\_%的平均水平还有一定差距，主要问题是催费的方式、方法不当、员工的积极性不高、前期和日常服务中遗留问题未及时解决以及项目总体服务水平偏低，其中员工收费积极性和催费方式、方法为主要因素。

(三)部门管理制度、流程不够健全

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽略了制度化建设，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。

(四)协调、处理问题不够及时、妥善。

在投诉处理、业主意见、建议、业主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、20\_年工作计划要点

20\_年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在20\_年基础上提高4-7个百分点;部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高;各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

(一)继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

(二)进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

(三)加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(四)完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(五)密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(六)加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

时光如梭，不知不觉中来到毛织贸易中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝 ; 漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了，其实要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况。当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

1 、 客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼 abcd 区都属于政府，一楼和二楼大部分属于陈贵德，小部分属于商舵，另外还有一些属于私人业主。

2 、 熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

3 、 函件、文件的制作、发送与归档，目前贵德公司与商舵及毛织办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示 ﹑ 物品放行条 ﹑ 小型工程单 ﹑大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少 。

1 、 工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。 对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2 、 工作生活中体会到了细节的重要性。 细节因其 “ 小 ” ，往往被人所轻视，甚至被忽视， 也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

3 、 工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。 记得毛织交易会期间，为了把工作做好，我们客服部 ﹑ 工程部 ﹑ 保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个毛织贸易中心一二三楼abcd区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

在20\_新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作 ：

1、 加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪。

2、 加强文档的制作能力 ， 拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。

6 、 进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

7 、 多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很高兴来到毛织贸易中心这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步 !

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动,进一步整合服务资源,促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型,不断提升服务水平,创造客户价值,积极承担社会责任,为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

1、主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度,树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

20\_年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得;根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本,促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+n”服务计划。旨在通过举办客户服务活动,不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度,树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动,公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务内容

1、积极配合分公司做好vip客户工作

为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务

20\_\_年即将过去。在这一年里，似乎值得自己去回顾的事情并不是很多，生活和工作依旧是沿途没有什么风景，就在我以为大路朝前，日子就这样平静下去的时候。20\_\_年11月，我经过应聘和选拔来到了\_，我非常高兴。

加入\_已两个多月，但对于我来说，我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种工作方式、工作内容、以及工作程序，让我更加全面的、系统的了解整个英文客服的工作流程和内容。两个月的工作，并非尽如人意，这些还都有待于我进一步用心去学习，然后要熟练运用在工作中的每一个细节里。这段时间里我有过反省和思考，在这里既对自己前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

一、20\_年总结

(一)工作总结

20\_年\_月\_日，我开始加入到\_，跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理;第一次参与英文客服订单验证工作;第一次参与问题单、完成订单回信;第一次接触到chargeback、投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将是在未来的一年中，我要面临和改变的首要任务，也是最重要的问题。

(二)工作中的不足

在工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能力、以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高。一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

二、20\_年计划

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我必须更加的努力。看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的，需要有自信，有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力，20\_\_年会是我在\_实现蜕变的一年。

(一)增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

(二)勤学习，提高专业服务能力。

涉及到工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。工作中遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如service信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色，用专业的言语向客户表达。

(三)多行动，坚守工作职责。

英文客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，没有必要斤斤计较。我刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，的特点就是学习能力，待人真诚。工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务，还是工作上的任务，我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

(四)善于思考，理论联系实际。

在工作中做一个留心人。在公司领导的指导关心下，我逐渐熟悉了工作情况，通过自身细心观察和留意，反思和总结，吸取精华，提取糟粕，在工作中不断总结经验。捕捉和发现大家工作中的亮点，加以学习和自我提高，拓宽知识面，提高履行岗位职责的能力。

★ 幼儿园班组长工作总结范文5篇</span

<

**淘宝客服年终总结与工作计划 淘宝客服年终总结个人三**

在这岁末年终之际，现对20\_客服部的工作情况总结如下：

一、本年度部门工作表现好的方面

(一)规范内部管理，增强了员工责任心和工作效率

自加入\_家园项目客服部后，发现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、工作效率较低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人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心。

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。

(二)采取多种形式和措施，巩固和提高了物业收费水平

本年度物业费累计收缴\_x元，收缴率同比去年增长x%(去年物业费收缴率\_%)，总体收费水平得到巩固和进一步提高。归纳起来重点做好了三项收费管理工作，第一，收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费积极性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，通过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。第二，收费措施服务化，通过增进业主满意促进业主交费意愿。收费工作是物业服务水平的体现，物业服务水平是收费的基础，因此，服务是提高物业收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一直未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮助解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因物业无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的积极性。第三，收费工作绩效化，通过激励员工收费积极性提高收费水平。收费工作一直是客服部难度最大的工作，员工收费一直积极性不高，且会附带条件的加班收费。

(三)严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，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，我部在做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服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。部门树立了“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。

(四)圆满完成了二期入住工作，为客服部总体工作奠定了基础

x月底，项目接到了二期入住的任务，我部主要负责二期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理入住手续\_x户，处理入住期间产生的纠纷\_件，各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。入住工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、合同等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服员通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服员耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

(五)密切配合各部门，做好了管理处内、外联系、协调工作

客服部的重要职能是联系管理处内部与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。本年度累计协调处理与工程有关的问题\_件，与保安有关的问题\_件，与保洁服务有关的问题\_件，与开发商有关的问题\_件。客服协调工作的重点是问题的跟进和处理策略，在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

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。

(一)员工业务水平和服务素质偏低

通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。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，在服务中的职业素养不是很高。

(二)物业收费绩效增长水平不高

从目前的收费水平来看，同比\_市\_%的平均水平还有一定差距，主要问题是催费的方式、方法不当、员工的积极性不高、前期和日常服务中遗留问题未及时解决以及项目总体服务水平偏低，其中员工收费积极性和催费方式、方法为主要因素。

(三)部门管理制度、流程不够健全

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽略了制度化建设，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。

(四)协调、处理问题不够及时、妥善。

在投诉处理、业主意见、建议、业主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、20\_年工作计划要点

20\_年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在20\_年基础上提高4-7个百分点;部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高;各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

(一)继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

(二)进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

(三)加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(四)完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(五)密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(六)加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

**淘宝客服年终总结与工作计划 淘宝客服年终总结个人四**

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动,进一步整合服务资源,促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型,不断提升服务水平,创造客户价值,积极承担社会责任,为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

1、主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度,树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

20\_年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得;根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本,促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+n”服务计划。旨在通过举办客户服务活动,不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度,树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动,公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务内容

1、积极配合分公司做好vip客户工作

为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务

**淘宝客服年终总结与工作计划 淘宝客服年终总结个人五**

20\_\_年即将过去。在这一年里，似乎值得自己去回顾的事情并不是很多，生活和工作依旧是沿途没有什么风景，就在我以为大路朝前，日子就这样平静下去的时候。20\_\_年11月，我经过应聘和选拔来到了\_，我非常高兴。

加入\_已两个多月，但对于我来说，我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种工作方式、工作内容、以及工作程序，让我更加全面的、系统的了解整个英文客服的工作流程和内容。两个月的工作，并非尽如人意，这些还都有待于我进一步用心去学习，然后要熟练运用在工作中的每一个细节里。这段时间里我有过反省和思考，在这里既对自己前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

一、20\_年总结

(一)工作总结

20\_年\_月\_日，我开始加入到\_，跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理;第一次参与英文客服订单验证工作;第一次参与问题单、完成订单回信;第一次接触到chargeback、投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将是在未来的一年中，我要面临和改变的首要任务，也是最重要的问题。

(二)工作中的不足

在工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能力、以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高。一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

二、20\_年计划

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我必须更加的努力。看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的，需要有自信，有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力，20\_\_年会是我在\_实现蜕变的一年。

(一)增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

(二)勤学习，提高专业服务能力。

涉及到工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。工作中遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如service信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色，用专业的言语向客户表达。

(三)多行动，坚守工作职责。

英文客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，没有必要斤斤计较。我刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，的特点就是学习能力，待人真诚。工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务，还是工作上的任务，我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

(四)善于思考，理论联系实际。

在工作中做一个留心人。在公司领导的指导关心下，我逐渐熟悉了工作情况，通过自身细心观察和留意，反思和总结，吸取精华，提取糟粕，在工作中不断总结经验。捕捉和发现大家工作中的亮点，加以学习和自我提高，拓宽知识面，提高履行岗位职责的能力。

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