# 客服的月总结报告

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-06-13

*客服的月总结报告(优秀5篇)客服的月总结报告要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的客服的月总结报告样本能让你事半功倍，下面分享【客服的月总结报告(优秀5篇)】，供你选择借鉴。>客服的月总结报告篇1关于我客服四月份的工作中...*

客服的月总结报告(优秀5篇)

客服的月总结报告要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的客服的月总结报告样本能让你事半功倍，下面分享【客服的月总结报告(优秀5篇)】，供你选择借鉴。

>客服的月总结报告篇1

关于我客服四月份的工作中总结出以下几点：

一、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，总是用心、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放下休息时光，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选取了建行就是选取了不断学习”。作为电话银行\_\_中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅仅是任务，而且是一种职责，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，强化思维潜力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自我。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的潜力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性;

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化;其次是按自我的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时光学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

三、下个月工作计划

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中持续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。制定如下计划：

1、效完成外呼任务。在进行每一天的外，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\_\_地区的个贷催收时，一般在下午的时光拨打接触率比较高，所以对于\_\_的客户我们要多进行预约回拨;再例如\_\_行的客户他们理解潜力和反映潜力偏慢，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，帮忙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，持续良好心态;

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。

>客服的月总结报告篇2

以下是我四月份工作的一些具体情况，向有关领导汇报：

在四月份共接待患者203位，其中初诊人数120人次，复诊67人次 ，流失16 人次 ，总的来说取得的成绩还是很好，流失量较上月有所减少，再接再厉，继续努力。

陈医生给我们培训了电话礼仪，关于具体在接电话的过程中所要表达的标准话语，学到了很多，对于接电话不再紧张 和害怕，也有了新的认识，对于初次接触我们医院的人来说，所获得的最初印象就是来自于语音信息——电话，它是展现我们口腔现代化水平的一个重要平台，这是丝毫马虎不得的，希望在以后的客服工作中能够运用自如，展现我们现代口腔的独特风采。

刘董从\_\_过来视察工作，指出了我工作中存在的诸多不足，并分别给与了一一指导，也下达了新的工作指示，在前台收费这一块有了改进，希望在今后收费中把票据打印成四份，患者给一份，前台留一份，具体给主治医生一联，再留一份存底，方便月底的工资结算核对。对于财务这一块也有了新的改进，为了能够更好地理清财务遗留问题，以及确保以后的财务万无一失，要求前台人员不离岗，财务收费不假手他人，我和郭芬亲力亲为。对于领导的新要求已经着手实施，初步效果很好。

从以上工作汇报中，我认识到自己的很多不足之处，离领导的要求还相差很远，希望尽我最大的努力改进。在这里也摆明我的工作态度：“工作时工作，绝不把私人问题带到工作中去”，不管做什么，“态度”二字最重要，更重要的是要认识到“不为失败找借口，只为成功找理由”。这将是我今后工作的基准。

>客服的月总结报告篇3

20\_年9月份我担任的是客服专员的工作，在这个岗位上在经理和同事们的帮助下，我更深层次地学到了很多。

(1)学会了忍耐与宽容。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。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此我理解为客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2)学会了换位思考，我们在考虑自已利益的同时也要为客户着想，为厂家着想。这样是维护客户、留住商家，提升\_\_最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考还可以平衡工作情绪，提升自身素质。

(3)学会了不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。尤其在我们\_\_，信誉是根本，公司规定在接到客户投诉问题后，要在24小时之内回复顾客，72小时给出顾客满意的处理方案。这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(4)学会了勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

但与此同时，也存在许多不足：

(1)还需要训练全方位的语言表达能力。我这里说的语言表达能力不是与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中等这些基本攻，而是要用词恰当，谦恭自信，积极很多时候我们无法为顾客争取到她想要的，但是依然可以从言语中体现我们的诚意。

(2)还需要丰富行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。我还需要向商家，向右经验的前辈，向书本不断学习。

>客服的月总结报告篇4

10月份以来，我以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。现对我10月份的工作总结如下：

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到了理论学习不仅仅是任务，而且是一种职责，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高了业务水平，强化了思维潜力，注重了用理论联系实际，用实践了来锻炼自我。为公司全面信息化的成功上线贡献了自我的微薄之力。

二、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，总是用心、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放下休息时光，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自我总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自我能解决的就用心、稳妥的给予解决，对自我不能解决的问题，用心向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是我10月份的工作总结，但自我深知还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改善。

>客服的月总结报告篇5

物业管理是以服务为主，客服中心是整个物业公司的服务窗口。为此，服务中心将把服务放在第一位，坚持 “以人为本”的服务宗旨，规范管理、追求创新、至诚服务。不断提高江南世家物业价值，使物业发挥最大的使用效能。

工作思路：

强调成本控制意识和成本管理程序;

强调团队的有效运作和服务流程;

强调公众服务的规范化与特约服务的个性化;

强调“以人为本”的服务理念和服务的人性化;

致力于建立与业主有良好沟通的和谐社区。

目标设置：

客户综合满意率不低于 90%;

服务综合及时率不低于 85%;

业务技能培训 100%;

小区

绿化完好率不低于 90%;

绿化覆盖率不低于 60%;

管理费收费率一期逐步达到 70%;

二期收费率达到 90%;

生活垃圾日清率为 100%;

工作重点：

根据对20\_年的工作回顾和反思，20\_年将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行，以提高管理服务效能，营造和谐生活环境。

(1)制定、完善工作手册，使员工翻开手册即可操作，如《管理规章制度及操作规程》等。使每一位员工了解工作规程，熟悉管理程序，达到规范自我、服 务业户的目的。并对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高服务中心员工水平。尽快带领出一支业务过硬、服务意识 强的员工队伍。对进入服务中心工作的员工严格把关，定期进行考核评比，对不称职员工坚决撤换。

(2)小区的环境管理极为重要，如何为业户创造一个良好、舒适的居住环境，是我们非常重视的问题，以往的管理经验告诉我们，保洁工作责任到人，督 导、检查、培训落实到位，才能充实发挥每个人的潜能，认真地去做好每天的保洁工作。积极宣传环保意识，使小区的环境卫生状况达到最佳状态。

(3)根据目前的收楼情况，强化对工程维修的监管力度，与各部门积极协调配合，完成收楼任务。

(4)对物业管理费收取率较低的现状，由于综合因素较多，将通过定期开展社区文娱活动、定期安排上门家访及问卷调查等多种渠道与业户进行沟通，听取 业户的意见。接受合理的要求及意见，采取有效措施进行相应的整改，提高管理质量;对于超出管理标准的要求，按国家及有关规定向业主耐心解释，并加强对物业 管理行业的政策宣传，以转变以往固有的观念，争取业主的理解，对经解释无效拒交管理费的业户，将通过法律途径解决，使管理工作得以顺利开展。

(5)加强社区文化的建设，建立与业主的良好沟通，共建和谐社区。

(6)协助成立业主委员会筹备小组，实行业主自治，共同管理。

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