# 物流公司客服个人工作总结报告

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2024-06-16

*总结所要反映的是全局工作或某项工作的全貌，所以在内容安排上要考虑到方方面面，全局工作不能遗漏哪个方面，单项工作不能遗漏哪个环节，否则就会影响工作总结的客观性和全面性。《物流公司客服个人工作总结报告》是为大家准备的，希望对大家有帮助。>　　篇...*

总结所要反映的是全局工作或某项工作的全貌，所以在内容安排上要考虑到方方面面，全局工作不能遗漏哪个方面，单项工作不能遗漏哪个环节，否则就会影响工作总结的客观性和全面性。《物流公司客服个人工作总结报告》是为大家准备的，希望对大家有帮助。

>

　　篇一：

　　自我进入xx物流，成为一名客服专员已经xx个月有余，在新年到来之际，在此对我的xxxx做个总结，希望可以在xxxx年里有更大的进步。

　　初进xx因之前没有过任何物流方面的经验，很担心无法融入到客服的工作中，但是从我进入公司的第一天开始，公司一直强调的“齐心协力，志存高远”的企业文化、宽松融洽的工作氛围、以及x经理和客服部各位同事的耐心指导，使我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也熟悉了公司的整个操作流程。在客服部的工作中，我一直严格要求自己，认真及时的做好领导布置的每一项任务，并虚心的向同事们学习，借鉴她们许多良好的工作习惯和在工作中积累的经验。公司注重时限和，所以我们客服在受理、跟踪、查询和确认收货情况时，要本着公司的这种精神，言语得体，有礼有节，并且要非常的细心。我也会加强学习业务知识，不断提高和充实自己，希望能尽早独当一面，为公司做出更多的贡献。不过在工作中我也出现了一些错误，因此在处理各种问题时我会考虑得更全面，杜绝类似错误的发生。在此，我要非常感谢x经理和各位同事，感谢她们对我工作中出现的错误给予及时的提醒和改正。

　　转正之后在成为xx的正式一分子后，我对客服的工作有了更深层次的认识，在处理问题和突发事件上有了相对的提高。首先，我认为客服工作中“细心”是最重要的，比如在受理时，要尽可能详尽的得到货物信息和客户的要求；在跟营运部门登记和查询时，更要尽可能详尽的了解到货物的在途和到货实况，并有能力根据这些信息推测和判断后续情况，在应对客户询问时能够简言答之，令客户满意。

　　在工作中发现问题，找出原因，找到解决问题的办法不断改进不断提高。所以说注意物流工作的细节是非常重要的。其次，不要主观。若出现和以往不一致等异常的情况，要冷静观察，不可盲目去处理，认真落实。不要强调“以自我为中心”，而应该强调“整体利益优先”，在工作中要发扬“有人负责我服从，无人负责我负责”的精神。如受理时、回复客户时、接到领导指示的工作等不可凭主观想像做事，按部就班，简单的事情更要认真对待。记得有句话这样说的“简单的事情重复做，当成功来临时挡也挡不住”。对于物流来说成功就是准时、无误、高效率。再次，勇于承担。工作是先做人后做事，性格决定命运，态度决定一切，沟通解决一切。出现问题要勇于承担，比如输单时出现错误，或者周末值班时事情没有处理好，说一句“不好意思，我输的”或者“我值班”这没什么，否则大家一起承担，这样也不好。出现问题不要推卸责任。讲讲当时的情况，说说出现的原因，大家一起来借鉴一下，以免下次犯同样的错误，说不定领导还会夸他诚实呢，是个好员工。这样也会保证部门之间的平和和团结。第四，不可情绪化。当在工作中出现什么“拦路虎”了，生活中出现什么不开心的事，不可情绪化，不能影响工作或别人。把同事、领导当成朋友说出自已的想法和建议。因为你将随时应对意料之外的事情，所以物流工作要有一颗平常心，与人为善的心，说出的话会不会伤害到人家，会不会产生矛盾等等，要增加集体荣誉感，增强集体凝聚力。

　　最后，定期或不定期内外部培训。企来的战略在变，执行战略的能力要求也在变，所以对员工进行工作及生活的沟通，思想沟通、对员工进行业务培训（如师傅带徒弟）、全方面素质培训。如xx常识培训、内部经验交流、外部参观学习、物流管理培训等等。益处是公司有了高素质人才，适应了当前的发展变化，而员工更好的充实了自己、更好的完成工作、更多的付出。

　　把公司当成家，节省每一点能源。把同事当成朋友，增强团员合作精神与集体凝聚力。心往一处用，劲往一处使，我想我们的xxxx一定会更好！

>

　　篇二：

　　20xx年我没有一直宅在家，而是出去实习，即便时间不长，但是收获匪浅。这一次的实习，让我见识上班族的生活，了解了一个快递公司的工作流程，一个客服人员的工作，接触了快递物流领域。实践过程是体验上班生活的过程，所做的事情也许很繁琐，可是却是一种难忘的经历，有无奈，有历练，有见识。当代大学生应该大胆地走出去，训练生存能力。

　　一、实践目的

　　（一）体验社会，锻炼自身生存能力。

　　（二）从事服务行业，学会与别人沟通的技巧。

　　（三）熟悉一个快递公司的运作流程，获得工作经验。

　　二、社会实践内容

　　（一）20xx年x月x日至20xx年x月xx日，辅助公司客服做月结

　　xxxx公司是全国性快递公司，我所实习的地点是xxx站点。快件分为收件和派件，收件是指xx其他站点发到本站点的快件，派件是指本站点的速派员在本站点的服务区域范围内收到的要发到其他地区的快件。快递费用的支付分寄付（寄件人付费用）和到付（收件人付费用），另外还有月结，即对于一些有长期业务合作的公司可以选择一个月结一次账，快递公司留有每一件快件的面单，面单上记录运费，每一件收件和派件都会记录在电脑中。xx与xxx的许多单位企业有长期合作，xx公司每到月底会进行月结，即用计算器人工算出月结客户的费用总和，再与电脑上的记录进行核对，若出现核对不一致的情况，则要找出错误记录，漏记的快件单号，核对一致后，在首张面单上写上收件费用和派件费用和总计费用。各个月结客户的月结费用表格形式整理打印出来，按区域划分，交给负责各区域的业务员，业务员再到各个公司进行结算。

　　在这段期间，我将大碟大碟的面单按公司名称分类，一直按着计算器算出x月份各大公司的快递费用总和，与电脑上的数据进行核对，确保正确。这是很费心的工作，由于面单上的数据人工输入过程，在按公司名称整理面单的过程，用计算器算出费用总和的过程都有可能出错，有的数据反复计算却会得出不同的结果，所以会比较劳神劳力。

　　（二）处理问题件

　　一些快件的收件人电话号码错误，或电话关机，或收件人的收件地址超出xx快递公司的服务范围即超区，业务员无法派送，收件人不愿意到本站点自提快件，或者快件在派送过程中有所破损或错寄，客户表示不认识寄件人要求退回…。出现这样问题而无法送到收件人手中的快件即为问题件。

　　作为客服人员，要及时处理问题件。对于超出快递公司服务范围的快件，客服人员要先打电话给收件人，说明情况并让收件人到本站点自提文件，若客户愿意到本站点自提文件，客服就要向客户说明本站点的具体地址，再将快件放置在专门的框里，以备客户自提。对于所有的问题件，要将情况上报全国联网的系统，并通过xxx将收件问题上报给快件的发出站点。发出站点的客服联系寄件人后确定解决方式后会及时通知本站点的客服。对于破包件，确定重量没少后，通常由本站点再包好后送出。对于电话号码错误的情况，发出站点的客服通常会联系寄件人确定收件人新的联系方式，再将信息通过xxx通知给发出问题的站点客服，客服及时做处理。对于超区，客户不自提的快件，发出站点的客服通常会选择转出即让其他快递公司送出。

　　（三）上传本站点发出和收进的快件数据

　　xx其他站点发到本站点的快件本站点发往其他站点的快件在进入仓库时经过业务员用巴枪扫描器进行数据扫描，在业务员开始派件后，客服人员将巴枪数据上传到全国联网的系统，这样在网上进行查询时系统即可显示正在派送。再将本站点收进的快件与系统上要发至本站点的快件数据进行对比，得出有发无到的快件数据，将数据发至xx讨论群里提醒发出站点及时跟进。

　　（四）接电话，服务客户

　　有公司或个人打电话进行询问一些情况，例如xx快递公司的收费计算方式，xx能否派送到某市某镇，对于这个问题要查找电脑上全国最新服务范围表或打电话给相关站点进行询问。收件人或寄件人打电话进来查询，一些快件是否正在派送，派送到哪里，大概何时会送到收件人手中，若已被签收，是否为本人签收…。对于这类问题，客服人员在系统上输入快件单号即可查到想要的信息。

　　这种工作比较繁琐，在接电话是要注意礼貌用语，有的客户不愿自提快件同时会对快递公司的服务表示很不满，对客服人员抱怨个不停。有的客户的快件比较急，总是打电话进来催件，就是让业务员优派某个快件……这些情况频繁出现，一个人会忙不过来，所有在处理这些问题时要分清轻重缓急。这种种工作比较考验人的应对突发情况的能力和耐力。

　　三、实习的收获

　　（一）与人的沟通很重要

　　与别人的沟通在平时学习和工作中起很重要的作用，特别在一些特定的工作中，沟通是不可少的。在刚刚接触一样事物时，只有通过与别人充分的沟通，说明自己的不解，在与别人的交流中增长自己的见识并认识工作的原理。与别人的沟通要讲技巧，遵时守时，互相尊重，互相配合，互相理解。

　　作为客服人员，最常做的事情就是通过电话与别人进行沟通，有时是将别人给自己说的信息准确无误地传递给另外一个人，在传递信息的过程中，关键处说的不清晰时就会影响工作，导致效率低下。在接电话，打电话时说明身份，让客户知道你是做什么的，报上公司的名字，自己的名字可以省略。

　　（二）处变不惊，淡定，事有轻重缓急

　　处变不惊的应对力，拥有承受打击的能力情绪的自我掌控及调节能力是一个优秀客服不可少的品质。有些客户认为花了钱买的服务很不值，发觉服务很不周到，就会在电话中对客服大发不满，客服只能忍耐，不能与客户发生口舌之争。客服要熟悉公司的运作原理，能对各种问题进行分析解决，不推脱，不推诿，不耽误。客服的工作比较繁琐，所以要分清轻重缓急，提高办公效率。

　　（三）学习无处不在，在实战中发现自身存在的能力缺陷，有意识地自学

　　在工作的过程中，我也发现自身存在的能力的缺失。在别人眼里，大学生是很难得的，处事能力要比别人强，其实不见得，处事能力是来源于基于实打实的经验。在课堂里所学的知识不一定在工作岗位上都能用上，并且在工作岗位上所需要的技能不一定都能在课堂里学得。在同一个岗位上工作一样长的员工所收获的东西有可能不同，在岗位上有意识地自学，增长自身的知识储备的这一过程是最宝贵的。

　　在此次实习中，我经常听说各种各种的地名，省内省外的都有，有地级市，县级市，或是本县的各个城镇，由于我长期不在老家，对县内的各个城镇的地理位置不熟悉，当别人问我，能否派送某镇某村，我不能马上答上来。在平时在工作比较闲的时候，多看看地图，看后才发现自己对家乡是有多么不了解。

　　（四）工作中感受艰辛，每行每业都不容易，平时更要多多谅解

　　公司的业务员总是顶着大太阳去跑业务，客服人员的繁琐地工作中时时有可能受气，因为在任何环节都有可能出错，有的客户很好说话，很谅解，但有些客户故意找茬……经过这次实习我更是认识到工作的艰辛，生活中彼此谅解，感同身受会在不经意间产生影响。

　　（五）发觉知识的重要，珍惜学习的机会

　　现在的大多数人的工作都离不开计算机，电脑在人的生活中的地位不言而喻。新的信息不断出现，要理解新的信息，就要具备跟专业的知识。另外，一个不具备电脑打字技能的人无法担任此类工作……信息在更新，头脑也需要更新，因此要珍惜学习的机会。而且这种学习的机会不仅仅在大学课堂里。

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