# 供热客服热线工作总结

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2024-07-18

*客服所有的工作就是对公司产品的售后服务，我们公司销售的房屋有毛坯房也有少量精装房。下面是本站大家整理的供热客服热线工作总结，供大家参考选择。　　供热客服热线工作总结　　客服工作无小事，千里之行始于足下。也许有的人会认为前台客服工作是打打杂，...*

客服所有的工作就是对公司产品的售后服务，我们公司销售的房屋有毛坯房也有少量精装房。下面是本站大家整理的供热客服热线工作总结，供大家参考选择。[\_TAG\_h2]　　供热客服热线工作总结

　　客服工作无小事，千里之行始于足下。也许有的人会认为前台客服工作是打打杂，但我并不这么认为。通过这段时间的切身体会，由学生向社会人转变，我学习到了很多，也成长了很多。

　　首先，要树立大局意识，提升服务的品质。客服部是新成立的部门，它的存在正是说明了这个部门的重要性和不可取代。前台是客人映入眼帘的第一个关口，好的开始是成功的一半，前台客服是否有序、规范，质量好坏直接或间接地影响了顾客是否消费的决定，让顾客认可了我们的服务，他们才有可能持续消费甚至终生在此消费。在此，我们必须遵循各项礼仪，怎样去微笑、怎样无提供顾客需要的服务、对顾客服务中语言用语细节等，都需要我们用心去领悟，做个生活中的有心人。

　　其次，要积极配合其他部门工作，万众一心才能彰显服务的理念，才能把公司的利益最大化。正是因为前台是整体工作中不可或缺的一节，这就要求我们明确自身岗位职责，平级之间团结互助，以良好的心态去帮助客人或者其他部门，热情细心接待每一位客人，巧妙回答他们每一个问题，呼应上级的每一个号召，协助咨询师完成业绩，认真接听每一通电话，及时传达信息，不遗漏、不延误。

　　再次，要不断给自身充电，适应公司和社会快速发展的需要。“人不学，不知道”。作为一名新人，我有一种很强烈的危机感和忧患意识，我深刻意识到自身对整形美容方面的知识很是匮乏，所以我必须从零起步，学习整形外科的专业知识，提升自身专业素养，同时作为一名刚毕业的大学生，初涉社会，在人际交往、为人处事方面我也需要完善和加强，可以向身边优秀的同事看齐，这点我身边的同事小雪和杨林身上有可取之处，她们就是我的一面镜子，学习别人好的一面可以明鉴自身。我深知，学历不是能力，求学目的在于积淀自己的学习能力和处事能力，厚积薄发，才能在某个时刻邂逅所谓的机遇。

　　最后，我在此感谢公司提供给予的机会，让我能在这样的大集体中学习、成长和进步。展望未来，我将以更加积极态度投入到工作中，脚踏实地做好本职工作，希望能最大限度发挥出自身价值，让自己有所用，利己利他，为公司的发展贡献自己的一份力。

**供热客服热线工作总结**

　　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;

　　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：“选择了建行就是选择了不断学习”。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。

　　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能力，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;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，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。

　　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，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。

**供热客服热线工作总结**

　　时间如白驹过隙，转眼猪年已过，在这一年里，虽然没有做出闪闪发光的突出业绩，但在这一年里的工作我也有很多的收获。在这一年中，让我感受到了公司学习、开放、和谐、创新及宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，感受到了客服部同事们在工作中尽职尽责、身体力行的艰难和坚定。我要特地感谢同事们对我的帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和帮助，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结。

　　一、通过学习和日常工作积累使我对客服工作有了较为深刻和更进一步的认识

　　客服所有的工作就是对公司产品的售后服务，我们公司销售的房屋有毛坯房也有少量精装房。产品多了客户自然就多，客户对产品的要求及认识都不同。一切对于我来说，即新鲜也处处存在挑战，领导的变动，新同事加入，协调好各部门的关系是完成好本工作的关键。在工作中我也有许多不明白的地方，但不会就学、不懂就问，学习是一切进步取得的前提和基础。在这一年里我认真学习了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中不断的观察、积累经验，使我对客服体系工作流程的认识有了进一步提高。自己通过学习和领导、同事们的言传身教，使得我的工作才能顺利开展。

　　二、认真学习岗位知识，工作能力得到了一定的提高

　　对于一个客服工作人员来说，做客服工作的感受就像是一个学习锻炼一个人的耐力，整个过程感受最多只有勤跑、多问、穷跟。如果到有一天你已经习惯了这种工作，不再被这种工作厌倦的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个客服专员，在多年的客服工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另一种沟通能够化解和消融因用户所产生的这种矛盾气氛，这就是客服专员。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理，控制和调节。人无完人，我要活到老学到老。

　　三、对日常投诉工作处理得当

　　业主投诉大多都是一些建筑上的瑕疵，都是一些表面观感毛皮，当然也不能否认施工方细节不到位。偶尔也会有突发性水电的事情，不管什么问题都能让人提高进步。我以前也处理过很多的投诉，但现在的处理方式和以前不同，我们所负责的范围各有不同。我们始终用积极的态度应对交房、移交和日常出现的投诉问题，\_\_\_\_楼商铺\_\_栋自20\_\_年\_\_月以前正式交付，通过公司各方及部门同事共同努力，交房工作整体进展比较顺利。

　　与物业公司对接移交公共区域设备实施;4栋楼的电梯共计18台，每台电梯上下反复检查确认清点，初验、复验、到最后接收要经过好几遍流程。已交付的8栋楼的水电、消防等设备都得一一经手与项目工程，物业公司工作人员现场移交。最繁琐的工作要算是D2地块消防设备实施，由于各方面的原因，移交了好多次都未能完全移交给物业公司;一些楼栋的消防设备设施不是同一个厂家安装，商铺二次装修造成，地下室各施工单位交叉施工等原因导致监控中心无法联机。现消防设备实施基本调试完毕，正与物业公司紧张有序的进行中。工作看是简单，也体现不出业绩，参与的人员上下来回反复都被折腾的身心疲惫。

　　维修工作是公司售后的重要环节。公司对维修工作高度重视同时对物业管理提出更高的要求，对维修问题进行汇总分类并上CRM系统，每周对维修问题进行跟进。经过大家共同努力，维修的工作效率明显得到提高，控制反复维修率使业主满意度提升。

　　业主无法理解新房会出现渗水问题，而且属于共性问题，导致一些业主一度怀疑建筑的整体工程质量并以此作为投诉理由。公司也是高度重视，不惜代价根治此项问题。我部连同工程部相关专业人员积极地处理问题的态度上接受了我们维修方案，此渗水问题逐步得以解决。

　　D2地块地下室顶板发生渗水现象，致使电梯等相关设备损坏，导致大量业主投诉影响正常的出行，此问题已修复完毕。一部分设计方面存在问题，消防管及桥架安装不合理，导致业主双层停车位上面无法停车，引起业主投诉，一些顶板漏水滴对车等。后经我们悉心解释，并采取积极应对措施，给业主先协调一个临时车位停放车辆，化解漏水而无法停车纠纷。消防管、风管等占用车位上方，经我们多次协调相关部门现场勘察和测量，在允许的合理范围之内整改，我们耐心向业主解释，并积极与业主进行数次沟通，希望获得业主的体谅，妥善将问题得以解决。

　　20\_\_年又是一个充满激情的一年，在今后的工作中，我将努力提高自身素质，克服不足，朝着以下几方向努力：1、学无止镜，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导自己工作实践。2.在以后的工作中不断学习业务知识，通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。3.不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地对待每一项工作。

　　以上拙见是本人工作的一点感想，由于每个人所站的位置、角度不同，自己的认识难免会有些出入，请领导给批示和指导。我坚信：所有的成绩都属于昨天，也许昨天的我并不是最优秀的。但是，不管前面有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就会敢于面对挑战，并有决心在自己的岗位上踏踏实实地工作，尽职尽责的完成好本职工作。

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