# 前台客服工作总结范文

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2024-07-20

*前台客服工作总结范文(5篇)客服代表需要处理退货和申诉，以确保公司和顾客之间的关系得到妥善处理，同时，也需要确保公司的利益不受到影响。下面是小编帮大家收集整理的客服工作总结，希望大家喜欢。1前台客服工作总结范文时光荏苒、日月如梭，这一年来，...*

前台客服工作总结范文(5篇)

客服代表需要处理退货和申诉，以确保公司和顾客之间的关系得到妥善处理，同时，也需要确保公司的利益不受到影响。下面是小编帮大家收集整理的客服工作总结，希望大家喜欢。

**1前台客服工作总结范文**

时光荏苒、日月如梭，这一年来，在部门领导以及主任的关心、帮助下，努力做到爱岗敬业，恪尽职守，以务实的工作作风、坚定的思想信念和饱满的工作热情，较好地完成了自己的本职工作和领导交办的工作。我紧紧围绕提高呼叫中心工作效率以及工作质量这两个重点，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，促进呼叫中心工作效率的提高，较好地完成了各项工作任务。现简单总结如下：

首先，由于不断有新小区的开发，我们业务量也在持续增加。这一年来共接到电话近x次。其中报修电话近x次，其中突发事故近x次。在受理突发事故时都在上报相关部门及各领导，并做好和用户之间的沟通，学会忍耐和宽容，需要包容和理解用户。故障恢复后也会回访用户情况并向各领导报告。

其次，对用户采取友好的态度，回访用户也是很重要的可以了解用户对于我们服务的一些意见，有助于了解维修人员的维修情况与用户的建议。

作为一位优秀的客服人员要具备亲和、专业、真理瞬间的条件，因为确保用户满意的关键人物是每一位接听用户电话的员工。

最后，客服人员替用户解决问题的第一件事永远是处理用户的情感，情感服务也是工作的一部分，遇到用户不满的时候要正确态度及时处理。要做到令用户满意，以构筑良好客服关系为服务目标。

在这一年的工作中也领悟到在工作中心态很重要，工作不仅要有激情还要有着积积极的思想和平和的心态才能促进工作进步，不断提高自己。不过在以后的工作中也还是需要吸取他人的经验来弥补自己的不足，不断丰富自己的专业技术知识才能更好的帮助用户，让自己更进一步。

我将努力改正过去工作中的不足，继续认真工作，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，来更好的完成本职工作，合理安排工作，为公司的发展尽一份力。

**2前台客服工作总结范文**

我于20\_\_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：

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，工作也主要以这两块为重点。

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20\_\_年工作计划中详述。

二、学习商场工作内容阶段

\_月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于\_月\_日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于\_月\_日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20\_\_年\_月\_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、初步介入商场工作阶段

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\_\_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。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。

四、自我工作开展阶段

（1）服务整顿活动

\_\_月\_\_日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《\_\_商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于\_\_月\_\_日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于\_\_月\_\_日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，\_\_%的员工都很认可本次整顿活动，\_\_%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。\_\_%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有\_\_%——\_\_%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。\_\_%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

（2）、对营运一部和营运三部服务整顿工作的评比

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运一部和营运三部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期\_\_天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比一部下降了\_\_%，三部下降了\_\_%。工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

（3）、员工和顾客调查

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务承诺等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步。

**3前台客服工作总结范文**

在领导和同事的帮助下，我对淘宝的客服职责和内容有了很好的了解和基本的把握，已经开始正式上岗。本文对工作学习经验、工作要点、工作中存在的问题进行阶段性总结，为我今后工作的持续改进做参考和准备。淘宝客服是网店的重要组成部分。其重要性不容忽视。

首先，它是商店和顾客之间的纽带和桥梁。一个合格的客服首先应该认真、负责、诚实、热情地接待每一位客户。二是要有良好的语言沟通能力，让客户接受你的产品，最终达成交易。

再次，作为一个客服，你要对你店里的商品有足够的了解，这样你才能为顾客提供更多的购物建议，更好的回答他们的问题。我已经清楚地意识到我在这里工作的职责和重要性，我正在不断学习如何提高我的工作技能。虽然之前没有相关工作经验，但希望从零开始学习，争取早日成为一名合格的淘宝客服。

下面初步分析一下我的售前导购，售中客服，售后服务。首先是预售导购。售前导购的重要性不仅在于可以为客户解答问题，还在于可以引导客户购买，方便交易，提高客户单价。

在售前沟通中，一般包括问候、询问、推荐、讨价还价、道别等。在问候中，无论旺旺是在线还是其他状态，都需要自动回复。

自动回复可以让我们及时快速的回复，让客户第一时间感受到我们的热情。同时，在自动回复中加入我们的店名，可以加强客户的印象。除了自动回复，你应该在第一时间回复，询问客户需要什么帮助。

在提问和回答问题的时候，记得第一时间关注旺旺，在店里展示哪些包是顾客关注的，打开相应的页面，随时准备回答家长的任何询问。

在讨价还价的过程中，是对一个人的沟通水平和谈判能力的极大考验。怎样做才能巧妙的应对客人？既能守住价格堡垒，又能让客人觉得我们的价格是最低的，不能再降了。这就要求他们在工作中不断学习和提高自己的沟通能力。告别的步骤也是必不可少的，无论成交与否，对每一位客人都要保持统一热情的态度。

**4前台客服工作总结范文**

客服部以二个效益为中心，以三个满意为基础，上下齐心，咨询成功率与预约成功率都有了提高。现结合\_\_年工作实际，将\_\_年年的工作总结如下：

一、规范咨询工作：

(一)拟定咨询科室各种规章制度

包括咨询服务标准，咨询部考核细则，电话回访服务标准，咨询部工作范畴，咨询部工作要求等，细化各个具体工作的服务标准，咨询部的基本工作规范等。

(二)规范咨询业务技巧，增加咨询成功率：

十月第一周咨询成功率在18%左右，预约成功率在43%;，咨询成功率约50%，预约成功率达60%以上，咨询及预约成功率均有了较大幅度的上升，前期的业务技巧培训及咨询服务的规范效果是非常显着的。

1、专业知识的学习：

a、每周一次由咨询医生进行讲课，培养咨询医生的学习积极性和自主性，讲课医生能最大限度地掌握该项专业知识

b、每结束一期培训进行一次专业知识考核，考核成绩由科室各位曾讲课的医生进行评定。

c、每月拨打其他医院的电话进行总结，从他们的咨询中揣摩、了解、学习其它医院的咨询技巧，在学习的基础上进行比较，找出自己的优势，更好地发挥

2、定期召开咨询记录讲评会议

a、定期抽查每个咨询人员的咨询记录，重点在于讲评总结，及时指出咨询中存在的问题，提高咨询质量

b、咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价

c、个人对自己的咨询记录进行分析

d、每周一次进行咨询成功率及预约成功率的统计，及时分析曲线变化原因，找出重点，分析各个细小环节的问题

3、完善咨询病人回访机制：

回访机制主要应用于预约病人及就诊后病人，应用后从当初的43%的预约成功率提高至74%，有了大幅度的上升

a、对于当时预约病人，发送预约号;未就诊的病人，发送咨询的电话号码

b、第二天对于第一天预约病人就诊情况进行分析，对于未就诊的病人，进行电话回访，了解其未就诊原因及就诊动态，及时进行再次营销

c、如因电话忙碌而掉线，第二天发送致歉信息，再次开发追踪

d、每天二次(早九点前，晚四点)发送提醒就诊的信息

(三)根据个人特点及工作要求进行岗位调整

网络咨询及电话咨询有不同的特点，根据网络咨询和电话咨询量的比例，适时进行岗位调整

二、做好各类信息收集，及时进行分析反馈

自十月份起拟定了各种报表，包括广告信息统计，本部门的各类数据统计，导诊各类数据统计，初诊信息来源码统计，外院营销信息收集

1、按医院要求做好各类信息的收集工作：

a、本院广告信息收集、广告监播;

b、外院的营销手段收集;

c、信息收集

d、初诊信息收集

e、专档管理，保密原则

2、对所收集到的信息要及时准确进行统计，成功就诊55人，较九月份上升一倍;十一月份网络预约100人，成功就诊69人，较十月份再次上升25%。

1、qq咨询资料库及商务通资料库的建立，使回答更具专业性，且可以直接复制，节省时间

2、预约回访问题

1)通过各种途径获取电话号码，并进行详细分类登记，预约后即通过短信发送预约号，对于个人预约后未就诊病人，与电话咨询一起参与回访，了解未就诊原因，进行再次营销。

2)将qq进行分类管理，及时公布及发送活动信息。

3、咨询人员的专业性及积极性的问题：

由专人回答商务通及qq咨询，一月更换一次，有利于新鲜感及积极性的建立

在林院长的大力支持和正确领导下，在其它各部门的积极配合下(如导诊，检验，b超，x光及临床各科室)，客服部的工作得以顺利开展。在今后的工作中，我们将会以求实敬业的工作态度，不断学习，不断提高，为医院发展贡献自己的力量。

**5前台客服工作总结范文**

来到\_\_的时间虽然不是很长，可是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没有接触甚至没有想过要接触的工作资料，这一切都是一种挑战、一种提升、更是一种成长。

回顾十月份的工作情景，我主要负责两方面的资料：一是网站资料的更新，二是53客服，因为没有将这两项资料很出色的完成，所以我对表现还不是很满意。

具体的来说明一下工作的完成情景：

一、网络工作资料

1、更新\_\_网站沈阳校区的新闻，包括校内动态、考试信息和出国留学的信息，让浏览我校网页的人一睹我校学员风彩、掌握我校每日动态、学习与英语考试和出国留学相关的相关知识。

2、在新浪、搜狐、网易、百度、和讯、凤凰网、博客网等网站的博客频道发表文章，宣传\_\_英语。

3、向搜索引擎提交更新的文章和博客，争取被搜索引擎抓取。

4、查看百度贴吧、百度明白中涉及到\_\_英语学校的相关信息，掌握大家对\_\_英语的最新看法和需求，如果遇到有恶意中伤和广告及时向贴吧提出申述，申请删除帖子。（这段时间没有发现恶意）

5、在培训网站、分类广告的外语培训和出国留学培训等相关分类，留学论坛和沈阳本地论坛，百度贴吧等地方发布广告。

6、撰写\_\_英语公益活动——高中建设的文章。

7、编写\_\_英语网站新增版块——雅思保分计划的相关资料。

二、53客服咨询情景

在学校众多来访人员中有一项来访方式就是经过网络咨询来约访学员，这也就是和53客服能否有效咨询直接挂钩的，所以也对我的工作资料有了更高的要求，除了将网站整理好，也必须提高和在网上交流的本事。

网络是虚拟的，我不明白在与我对话的人是什么性格的人，到底有什么真正的想法，也不明白他是好意还是恶意，所以在存在这些未知数的前提下，如何能够真正揣测好对方的心里，用什么样的语言来吸引他对我们学校有极高的兴趣甚至真正想来我校学习，这都是需要很好的研究。

经过这一个月以来，53客服工作的完成，我不是很满意，主要存在一下问题：

1、咨询量本身与上月相比有所降低。

2、针对咨询的人约访数量降低。

3、咨询者的学习意向并不强烈、我缺少一种十足的本事让他又只是想先咨询看看转变到被我们学校真正所吸引。

针对以上问题，在下个月的工作中，我计划从几个方面改善：

1、分析上个月客服咨询资料，找出沟通中存在的问题，变化交流方式、交流语气，努力揣测说话人的心里活动，提高咨询本事，这也是重中之重。

2、加强在网站上对\_\_英语的宣传力度，将53客服的连接尽可能多的加入到所发文章的网页，提高点击率。

3、提高自身业务素质本事，有时偶尔会因为对咨询人所问问题的一些反感，从而心态有所转变，今后转变心态，完善业务本事、提高咨询量。

下个月即将到来，针对上述提到的问题，有则改之无则加勉，出色的完成接下来的工作。

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