# 客服半年工作总结笔记10篇

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-07-20

*最新客服半年工作总结笔记10篇日子在弹指一挥间就毫无声息的流逝，就在此时需要回头总结之际才猛然间意识到日子的匆匆。下面小编给大家带来关于客服半年工作总结笔记，希望会对大家的工作与学习有所帮助。客服半年工作总结笔记篇120\_\_年是医院实施“绩...*

最新客服半年工作总结笔记10篇

日子在弹指一挥间就毫无声息的流逝，就在此时需要回头总结之际才猛然间意识到日子的匆匆。下面小编给大家带来关于客服半年工作总结笔记，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

**客服半年工作总结笔记篇1**

20\_\_年是医院实施“绩效考核”，争取“收支平衡”，贯彻“统筹发展”的关键年。一年来，围绕院领导提出的“一条主线、两大目标、三个确保、七项任务”的总体目标，服务中心统一思想，齐心协力，以“服务”为标准，以落实、完善、发展、创新为主线，完成了以下工作。

一、服务落实

通过今年开展的“满意一百”及“四个寻找”活动，客服中心认真查找工作中存在的问题，积极采取一系列改进措施，取得了较为明显的效果。

1、明确了自身的工作坐标和职能定位。就是没人做的事我们做，没人管的事我们管，人人争当爱管闲事的管家婆;稳固市场资源留住客户，发展客户资源延伸服务，搞好市场调查提供数据。

2、实施了本科的绩效考核和二次分配。为了真正实现“多劳多得”的激励效果，我们根据科内设置的导医、咨询、出院随访、体检追访四个岗位的特点及人员业务情况，制定了具体岗位目标和岗位要求，在此基础上，大家讨论产生了客服中心绩效考核办法。为确保新办法公平有效，还预先进行了2个月的模拟试行，根据大家的反馈重新调整修改后，于今年4月份正式运行。

3、完善了导诊的相关资料和基本依据。随着医院的不断发展，专业科室日益增多，为了及时了解这些专业和专家的动态信息，详细介绍给患者，我们收集整理了新成立的乳腺、风湿代谢等5个科室和12个专家的资料，补充进我们的入院及门诊导诊词。

二、服务发展

几年来的服务实践使我们深深认识到：真正的服务创新蕴藏在病人提出的意见中，所以从去年5月份起，医院开始向每位出院患者发放行风评议卡，请大家就住院期间感受到的服务和医务人员行风情况做出评价，为了让患者能够大胆反映、直言问题，院方指定我科回收评议卡，并整理患者提出的意见和建议，及时反馈给相关职能部门。今年以来，我们共收集整理行风评议卡5442张，收集服务方面的表扬意见和建议百余条。这项活动的开展，对加强医患沟通，有针对性的改进工作，提高服务能力和水平起到积极的促进作用。

三、服务创新

为病人服务永无止境，需要我们在工作中不断摸索和创新，虽然有些事十分细小，只要用心，就能给病人留下深刻印象。比如我们为门诊糖耐量检查患者调配糖溶液，代行动不便患者办理盖章等各种手续。今年1月份起，在医院护理部、采购中心、总务科等部门的大力支持下，我们还推出了一项便民服务新举措——“爱心百货送床前”活动。客服人员每天固定时间到各病区巡回服务，如患者临时有紧急需求，也可拨打代购电话，医院对代购货品的质量、价格、服务规范及服务纪律等，都制定了严格的规范监督措施。这项活动开展以来，已服务了上千位患者，接受电话预约送货服务10余次。

在服务中心全体人员的一致努力下，今年尽管我们做了一些应该做的工作，也取得了一定成绩，但是存在的问题也不容忽视。

一是在服务过程中，还突出的表现在眼界狭窄、思路保守、知识缺乏，新意不够多，点子不够多，办法不够多。

二是客服人员的服务意识需要进一步加强。

三是导医的培训水平有待提高。

以上这些问题需要我们在以后的工作中逐步改进，争取更大成绩。

**客服半年工作总结笔记篇2**

我是客服部的新员工\_\_，来到公司已经工作一段时间了，作为一个新人，在试用期间我学到了很多电话接听和跟进的技巧，同时对于事项的处理，也有了更多的经验，现就我试用期客服的工作，做下总结。

一、学习

我之前是没有做过客服工作的，作为一个新人，刚到公司的时候，主管就带领我们进行培训，实操，一周的学习之后，我们也走上了岗位，从开始的线上文字沟通工作做起，主管会给到我们一些和客户沟通的话术，这样我们回答起来，就不会显得完全不明白了，并且我们的位置也是旁边有一位公司的老同事，这样能够更好的带我们和教我们。一段时间的线上沟通之后，我们就开始尝试接听电话和拨打电话的工作了，在这期间我渐渐了解了我们公司的产品，熟悉了怎样和客户的沟通，还有怎样解决客户的问题，不懂的地方，我就向老同事或者主管去请教，所以在电话里沟通的时候，已经很熟悉了，就不会显得手足无措，完全不明白要和客户讲什么。也能很好的帮他们解决一些问题。

二、工作

我所作的工作主要是两个方面，一个是线上的和我们客户的沟通，帮他们解决一些问题，还有一个是接听电话解决他们的问题，并在后续没解决的情景下再电话联系跟进，直到彻底的解决。刚开始的时候，我还需要看着话术，怎样回答，或者直接发话术，可是经过这段时间的工作，我已经脱离话术了，自我独立的来解决问题，像客户的一些比较简单的问题，我完全能够自我和他说清楚，而不再需要从话术里找一条适宜的发给客户了，而一些技术上的难题，如果我明白的，也是尽量解决，实在是解决不了的只能找技术的同事来帮忙了。在电话的沟通当中，我也能够完成每日主管给到的任务，跟进解决客户的问题。

三、不足

虽然工作了一段时间了，可是我觉得我要学习的东西还是有很多的，对产品方面还需要继续熟悉，一些常见的产品我是已经熟悉了，可是偶尔客户遇到了一些比较冷门的产品问题，我还是不能很好的及时解决。在和客户的沟通方面，还需要多听其他同事的录音，多学习他们沟通的优点，提升自我在沟通中的工作本事。在工作之余，我也需要多去看一些沟通方面的书籍，更好的把握客户的心理，异常是一些情绪比较激动的客户，更是需要好好的去解决他们的问题，避免因我的沟通本事不行，导致出现投诉的情景。

有很多的收获，同样我需要学习的方面也是还有很多的，客服的工作看起来比较简单，可是我越做的久，越是发现，还有很多东西需要我去加深，去研究，才能做到更好。试用期虽然结束了，但我的学习才开始没多久，在今后的客服工作中我要更加的努力，做好自我的工作。

**客**

**服半年工作总结笔记篇3**

通过这一年的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。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：

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。

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。

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。

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。

**客服半年工作总结笔记篇4**

时间一晃而过，弹指之间，20\_\_年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的努力，在工作上取得一定的成果，但也存在诸多不足，回顾过去的一年，现将工作总结如下：

我是今年3月份来到电信工作，刚来的时候，被分到商务领航中心学习，正逢那时网吧安装全球眼视频监控，从那时接触网络视频监控，对他的结构就产生比较浓厚的兴趣，在通过师傅们的教导和自身的学习下，现在已清晰的了解了他的构造和组成。

在不断提升和学习技能的同时，也参与了项目管控工作，从以前跟着师傅学和做，感觉做工程并不是很困难，但是，当自己亲手去做一个项目时，才知道这其中的点点滴滴，不是一句两句可以说的清楚，就拿木材检查站视频监控这个项目来说吧，虽然监控点不多，技术也不复杂，但真的做起来，需要考虑的事就很多了，前期的现场勘察，与客户的沟通，与省公司的协调，一样都不能少，一样看似简单的问题，考虑的方面就很多了，什么事先解决，这件事怎么做，需要做哪些准备工作，都是需要考虑的，在经过几个月的准备工作，检查站的项目于这个月开工了，按目前施工情况来看，还算顺利，当前的问题就是怎样与施工队沟通，解决施工过程中遇到的问题和困难，加快施工进度，争取在规定时间内完工。

总结了一下工作，尽管有一定的进步，但在一些方面还存在不足，比如创造性的思路还不是很多，有些事情做的还不够完善，有待于在今后的工作中加以改进，在新的一年里，我将努力改正过去一年中的不足，努力使工作效率和能力进入一个新的水平。

**客服半年工作总结笔记篇5**

转眼间，\_\_已经过去，迎来崭新的20\_\_年，在\_\_药业公司一年来的经历更多是收获。回首\_\_我在刚刚进入公司对各个方面都还不是很了解。在这一年里我有成绩，有失败，有快乐，有无助，可就是经历这方方面面的事情后最终得到是收获。

在公司里工作也给我改善了很多，有条件的改善，也有个人成长的改善。通过这一年的磨合我对我自己以后的发展也有了很明确的目标。\_\_是一个不平凡的一年。现在这一个不平凡的一年已经过去。我也要对自己做一个很好的总结。一个总结的结束就意味着一个全新的开始。这次终结我分为三大块商业、客服和20\_\_的计划。

一、\_\_年全年的客服工作取得成就和不足

1、\_\_年我刚刚进入公司，公司就对客服模式做出全新的改革，公司对以前被动的营销改成主动营销以客服做为龙头重点对\_\_年全力冲刺。在打造全新的服务中心。在进入公司我的首要任务就是建立完善的服务中心。我在进入公司的一个月后严格按照公司规定建立好。\_\_也是第一个合格的服务中心。在建立服务中心的过程中也入到不少的困难。因为对\_\_这个城市不熟导致工作进度有点慢。

买的材料也买错过。但是我知道服务中心的重要性。如果服务中心建设不好就会影响以后的工作。选择地点也是非常的慎重。正因为自己的工作态度在老服务中心一直都是稳定。当然也有不足在我建里第2个服务中心时，因为自己对自己放松要求细节也不很仔细导致第2个服务中心在\_\_年的失败。在这里我也认识到细节在于品质，也就是我在建立第2个服务中心放松一点点。可是出现的结果却是完全不一样。

2、对人员的建立。服务中心的人员招聘这是一个很关键的。服务中心的人员是直接影响服务中心的销售，虽然我们是一个治疗机构可是对人员的选则不光要有很好的专业技能同时也要有很好沟通能力。还要有责任态度。我\_\_年我的人员招收也非艰难，一开始有很多人不理解我们的工作方式。也对公司有很多的顾虑、我也是通过长期的招聘也成功招到很优秀的员工，如方意勤，罗谷英，文春兰。

但是走的也很多，有一段时间让我很烦的事。刚刚培训出来的员工一下子要离开。也许我在工作很多地方照顾的不好。这给公司造成的看不出的损失。说明我的管理也出现很大的问题。也让我明白铁打的营盘流水的兵。只有加强自己的能力。才能给公司带来更多的好员工。

3、\_\_年里，因为我也是刚刚上岗，员工也是刚刚进来。对专业知识的也是非常的缺乏，虽然在一年里公司组织大规模的培训，但是对这刚刚上岗的人员吸收的太慢，在工作中边学习边摸索。这样也导致了治疗的患者出现很多失误。也给工作出了不少的阻扰。我也发现我自身的知识缺乏。在一年里我对专业做出强化学习。加快自身学习速度。为20\_\_年打下扎实的基础。

通过自我的学习，感化员工学习的积极性。只要付出就会有回报，我们全年治疗好的患者也到达几十人。得到患者的认可。还有就是不光是专业的学习。对患者的管理，对患者的沟通也要学习。还有对促销活动的学习。\_\_年是我们\_\_人员学习的一年。在服务中心完善的一年。这一年过去。今年的服务中心已经是个紧握的拳头已经具备强大的力量。

4、促销活动的开展，我为什么把促销单独列一条，因为在这一年里。促销活动给我们带来太多的欢喜和辛苦。在公司进行改革。全新的销售模式推行。对走出服务中心主动寻找患者。我们在做促销的是面对自己太多的挑战。当我们站在大路上、商城里、车站里、药店门口。面对过往的人群就我们这群人为了自己的生活，在喧闹的城市人的异样的眼光。就我们这样一群人最后改变人们对我们的认识。从异样到敬畏从敬畏到崇拜。人呀不能感动得认真。我从中得到让我从没有感到过的震撼。也通过我们自己的努力证明呢自己。

二、\_\_年全年的商业工作取得成就和不足

1、\_\_的商业终端，\_\_我在\_\_工作中接触最多。也是我的主要任务，一个商业是我们的根基也是一个人与人的交通。一个长期的工作。终端是我们产品直接变成业绩的工作。终端是最基础最重要的环节，一个终端的好坏直接导致你在这市场里能不能立足。在我也认识到终端的重要性。在服务中心的建设的同时，我也积极对各个药房的走访。建立终端信息表，对各个药店进行了解，调查各个药店对我们产品的态度。通过一系列的工作。了解到很多的问题。很多都是赠品的发放问题。

导致很多药房不愿意买我们的产品。有的都出现抵触心理。态度极其不好，再就是长期没有服务中心，很多患者买了药得不到全方面的治疗。很多人对亮甲疗效产生了质疑，很多药房的卖不出去。加上假的，仿的亮甲多。对市场的冲击那是相当的严重。

说实话我了解这些事情后，我的内心动摇过。不过我相信只要自己去做总会有点收获的付出和回报，一定是成正比。在这一年里我不断的在各个药房进行走访，自己贴钱买礼物。以真心的和他们交朋友。经过这一年的努力也有很多药房的认可。在价格维护也很好，铺卡也全面的展开。当然这些远远不够。因为几次商业检查我都付出了惨痛的代价。我需要学习，对各个处理事情方面我还进一步的完善。

2、对商业单位的开展。\_\_年我一共谈了4个商业单位。分别是为民医药、双鹤医药、康尔医药、同安医药。对这几家医药公司的洽谈也让我碰了无数的壁，大多数多是因为供货价格的问题让我无比的艰难的谈价。还有货源控制也对我产生很大的阻碍。让我听的最多的就是话就是“反正我们不在你这里拿货我们也能拿得到”也许是我自己的不熟悉，各个方面缺乏理解导致我都不知道说什么。这也是我最薄弱的方面。

三、对20\_\_年的计划。

1、20\_\_年我想是我们\_\_收获的一年，因为\_\_年的种子已经播种好了交好了水。当然也要有改善因为公司的政策在改。我也不能以\_\_年的标准来衡量今年。要有突破要有创新今年我给自己订的计划，首先我要更完善终端，终端绝对是重中之重。想要求突破就要从终端开始。因为我觉得只有终端才能决定商业和客服的发展性，也是最最基础工作

2、商业公司的发展，20\_\_要有增加商业单位，保证商业回款

3、服务中心的建设，要把第2家服务中心从新选址，认真的办起来

4、服务中心的人员学习和自我的知识提高，让服务中心的治愈提高。保证口碑良性发展

5、促销活动要继续进行，要有更高的要求展现自己的价值。

以上就我的全年总结，有很多的细节可能没有写。但总结就是提高，新的开始新的认识自己下面该做什么，有什么做的不好的、不足的望领导给于严厉的批评和鞭策。顺便祝乐泰的员工新年快乐，工作顺利。

**客服半年工作总结笔记篇6**

一、部门管理工作

做好日常沟通工作，完善好各项指标，在工作生活上面把一些基本的事情不断的完善好，让部门的工作环境保持美好，客服工作人员必须按照规矩工作，明确自己的职责所在，客服工作是需要耐心的，在这一块每个客服工作人员都需要意识到，定期的做好相关的管理统计工作，对每个员工的业绩做相关的考核，一定要统计到位，让整体部门员工有一种紧张的工作意识，落实好每一项公司的规章制度，保证客服部门的真整体工作素养，这些都是非常关键的，一年来不断的整顿客服部门成为了一个团结，有力量的机构，每个人都非常的清楚自己的职责，知道自己应该做到哪些，作为客服的工作意识每个人都清楚到位。

二、日常工作经过

每天的工作任务传达的非常到位，对于公司的安排绝对的服从，时刻做好的绝对的心理准备，日常的工作包括发布广告信息，心得体会处理用户的工作问题，接收用户的反馈，明确各项规章制度，一切按照公司规矩办事，在工作过程中让各个客服人员发挥十足能力，减少工作失误，提高整体客服工作人员的临时应变能力，定期对其做先关的考核，看上很是简单，实则是非常的有必要，这一年的工作对客服部门是一个很大的锻炼，工作上面也出现了一些问题但是整体部门员工很是团结吗，这是可以克服的在，客服部门为公司做出足够的奉献，每天的工作都是积极向上，整体的工作能力都在直线上升，在工作方面每一个人态度偶读非常的好。

三、工作不足之处

工作不在朝夕，对于工作在很多时候也会出现一些问题，这一年来部门也出现了这种情况，整体的工作效率还是有所欠缺，这对今后的工作还是会有一定的影响，我想这些都是必然的，我相信在工作上面把这些做好是会有足够的收获的，纠正工作效率底下这个问题没在接下来的工作中一定严格到位。

**客服半年工作总结笔记篇7**

在过去一年中，办公室围绕本部的中心工作和工作目标，在公司和部领导的关心支持下，在各班组的协作配合下，积极发挥文案管理、用户接待、投诉处理、维修调度、车辆管理、综合协调、后勤保障、对外宣传等职能作用，高标准、高规格地完成了各项任务，为我部总体工作发挥了应有的作用。根据公司《考核管理制度》的要求，现将我在任职期间的主要工作汇报如下。

立足服务，强化意识。

客服部是对外服务和公司各部门工作链接的枢纽，事务繁杂，联系广泛，矛盾集中，常常会遇到一些急需解决但又十分棘手的问题，所以有必要建立一套规章制度，使工作的各个环节都置于有效的控制之下。协助本部室拟定岗位职责、车辆管理、用户接待等一系列制度，通过各项规章制度的制定，不断强化每个工作人员的规范意识，使每位同志工作有序、行为规范。

严格进行文字管理，草拟综合性文件和报告等文字工作，负责会议记录，管理部门的博客，认真做好公司下发文件的收发、登记、文印。

负责本部们的宣传工作，向群工部发送工作信息：每月按时向企管部递交工作计划、自查报告;对部门每周、每月、每季度、每年的各种数据进行阶段性归纳总结;按规定时间向人力资源部递交学习计划、学习记录、加班记录表、运转班人员值班表;每月向财务部递交常用民工工作记录;将各班组的工作台账、记录，转入转出的工作联系单以及各种简报材料按阶段进行整理装订。

服务好来电来访群众。

认真对待每一个用户来电，热情接待每一位来访群众，及时登记群众反应的问题，较小的问题立即协调相关业务门进行处理，较大问题及时向部长汇报，待领导批示后，马上落实到相关部室，并监督处理，使每次用户反应的问题都能得到圆满答复。

**客服半年工作总结笔记篇8**

已经接近年尾，细细回想，我来到总站，来到\_\_已经x年的时间，从一名战战兢兢什么都不懂得小学员，到现在可以独立果断的面对问题，这期间自己成长成熟了很多，同时也看到了自身存在的不足：

成长之处

这一年来，我的业务技能有了很大的提高，能够独立完成日常工作。同时也能努力完成领导交代的其它工作任务，积极参加站上及科室组织的各项培训和学习，工作之余能积极走出车站，“三进一上”对总站的班次情况进行宣传营销。

在工作中，身边的同事都是我的老师，同事\_\_干练的做事风格和灵活的服务技巧，\_\_淡定优雅的气质和耐心细致的解答，\_\_熟练的业务知识和幽默的阳光心态，\_\_的勤奋好学和开朗乐观，\_\_的认真仔细和严谨态度等等，都在不知不觉中影响着我，让我不断的学习和进步。我深知，自己还有很多的不足，可是，我有信心会做的更好。

不足之处

工作心态不够稳定。遇到个别旅客的来电时，在回答咨询时语气欠佳，没有耐心;

工作中缺乏总结。工作后不能及时梳理和总结，缺少工作目标;

工作不够激情主动。工作中缺少激情，安于现状，创造力不足。能够认真完成工作任务，但是缺少主动承担新工作的积极性。

**客**

**服半年工作总结笔记篇9**

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种\"辣\"味，这就是客服人员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，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。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，\"风物长宜放眼量\"，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

**客服半年工作总结笔记篇10**

\_\_年是中国经济快速增长的一年，我们在中国移动集团公司的大方针下，认真贯彻\_\_届\_\_全会、集团公司和省公司工作会议精神，在省公司和市分公司领导的正确带领下我们结合\_\_移动通信实际，更新服务理念，深化改革管理制度，巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了\_\_移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，各项工作取得了可喜的成绩。

个人客户管理与服务

为彰显VIP会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。\_\_年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换STK大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到。

结合\_\_移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

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