# 客服试用期转正自我总结三篇

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-07-26

*客服（ClienteleServices）是指客户服务工作（接受顾客咨询，帮顾客解答疑惑），或者是承担客户服务工作的机构。不同的行业，客服回答问题的范围是不一样的。比如游戏客服，就是接受游戏会员办理和玩家咨询的工作或其机构本身。本站今天为大...*

客服（ClienteleServices）是指客户服务工作（接受顾客咨询，帮顾客解答疑惑），或者是承担客户服务工作的机构。不同的行业，客服回答问题的范围是不一样的。比如游戏客服，就是接受游戏会员办理和玩家咨询的工作或其机构本身。本站今天为大家精心准备了客服试用期转正自我总结三篇，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]　　客服试用期转正自我总结一篇

　　我于20xx年x月xx日正式在客服部工作，试用期三个月。

　　时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的三个月，内心不禁感慨万千……这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。

　　在这段时间的工作学习中，对同方人环有了一个比较完整的认识;对于公司的发展历程和管理以及个人的岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了同方人环“承担、探索、超越”的精神，团结协作、开拓创新，为同方人环的稳步发展增添新的活力。在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作学习情况作如下汇报。

　　我的工作主要是行政管理、费用管理、物资管理及办公室内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。因无工作经验，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们的热心帮助，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。工作中不断地总结经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时提交各种报表，做到“主动”工作。经过4月中旬去北京的培训，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同事们提出讨论的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结合作，这一点很重要，也是加入公司以来同事们给我最深的影响。

　　当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

　　在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献我全部的力量。

**客服试用期转正自我总结二篇**

　　回首20xx年试用期的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来xx物业工作已几个月了了。在我看来，这是短暂而又漫长的几个月。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

　　回顾当初来xx物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的xx一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

　　很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的`完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

　　下面是我这几个月来的主要工作内容：

　　1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新；

　　2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上；

　　3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档；

　　4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈；

　　5、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产物业、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访；

　　6、资料录入和文档编排工作。对物业的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等；

　　在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在物业领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在xx物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是物业的形象。

　　在这几个月来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在xx的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功。

　　工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

　　在20xx年这全新的几个月里，我要努力改正过去几个月里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：

　　1、自觉遵守物业的各项管理制度；

　　2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪；

　　3、加强文案制作能力；拓展各项工作技能，如学习PHOTOSHOP、coreldraw软件的操作等；

　　4、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性；

　　5、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上物业前进的步伐。

　　很幸运能加入xx物业这个优秀的团队，xx的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新几个月工作中挑战自我、超越自我，与物业一起取得更大的进步！

**客服试用期转正自我总结三篇**

　　从20xx年xx月xx日入司已经三个月时间，在此期间公司领导和同事在工作和生活方面给予我很多帮助。公司客户服务中心刚上线阶段，通过日常工作学习自己对客户服务中心建设和客户服务有了更高的认知，同时积极与领导和同事进行沟通，尽快的融入了东兴证券这个集体。

>　　一、试用期工作内容：

　　1、由于公司客户服务中心的客户服务平台正处于开发阶段自己进入公司，利用之前的工作经验自己首先提出客户服务平台功能需求，在20xx年xx月xx日和xx月xx日，组织总部和营业部客户服务中心工作人员对客户服务平台进行测试，同时将测试结果及时反馈给xx公司工作人员，并且与xx公司工作人员进行沟通商讨对客户服务平台的功能完善，并于20xx年xx月xx日完成功能完善建议提交给工作人员。

　　2、负责公司客户服务中心质检管理办法编辑，并且协助完成公司客户服务中心管理办法制定及公司客户服务中心规范用语编辑，完善公司客户服务中心制度体系建设。

　　3、每月定时对总部和营业部客户服务中心话务进行抽查质检，并且将话务中存在的问题进行汇总发送给各相关工作人员，并对质检问题进行沟通，同时每月提交客户服务中心质检月报，通过此项工作来提高客户服务中心服务水平。

　　4、从20xx年1月客户服务中心客户服务平台坐席系统上线之后，开始接听客户咨询电话，通过在接听客户电话过程中来促进业务知识的学习，同时提高自身客户服务意识。

　　5、每日组织客户服务中心人员的晨会，通过晨会来了解当时市场资讯，共同学习每日疑难业务知识和新业务知识，同时学习公司近期工作任务与重点。

　　6、针对客户服务中心工作流程和标准使用语及相关工作对北京营业部相关工作人员进行培训，通过培训学习了解客户服务中心工作流程和提高服务认知。

　　7、在总部和营业部客户服务平台坐席系统上线之后，指导营业部通过坐席系统完成新客户回访工作，并且及时解决营业部外呼人员在外呼过程中出现的问题。

　　8、根据公司领导要求同时为了加强公司各部门业务相通，每日收市后负责当日疑难业务，并且每周将疑难业务汇总发送总部经纪业务部各位领导和各营业部客服主管。

>　　二、改进之处：

　　通过以上工作任务的完成自己发现在很多方面仍然需要改进：

　　1、加强业务知识的学习，通过不断的接听客户咨询电话过程中发现对于公司很多业务知识方面自己仍然需要加强学习，从而才能提高对客户的服务水平。

　　2、加强团队沟通协作，加入新的集体之后，并且在公司客户服务中心建设阶段必须很好与领导和同事沟通才能保证各项工作的开展与完成，尤其根据公司客户服务中心发展目标，积极加强与各营业部客服主管的沟通。

　　3、对于公司客户服务中心建设阶段，应该利用自己之前的工作经验与客户服务中心运营管理的认知加强创新能力，寻找合适公司客户服务中心建设的方式方法。

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