# 客服人员工作总结经典大全

来源：网络 作者：夜色微凉 更新时间：2024-08-26

*客服人员工作总结都是怎么写?过去这段时间的辛苦拼搏，一定让你在工作中有了更多的提升!是时候在工作总结中好好总结过去的成绩了。好的工作总结都具备一些什么特点呢?以下是小编为大家收集的客服人员工作总结，仅供参考，大家一起来看看吧。客服人员工...*

　　客服人员工作总结都是怎么写?过去这段时间的辛苦拼搏，一定让你在工作中有了更多的提升!是时候在工作总结中好好总结过去的成绩了。好的工作总结都具备一些什么特点呢?以下是小编为大家收集的客服人员工作总结，仅供参考，大家一起来看看吧。

**客服人员工作总结经典大全1**

　　不知不觉，我已经完成了今年的物业前台客服工作。作为前台客服，自然能理解做好本职工作有多重要。我需要及时做好客户接待和信息反馈。此外，在领导的安排下，我可以认真完成所有的工作。积累的经验让我对自己的职责有了更深刻的认识。现在我来总结一下今年完成的物业前台客服工作。

　　做好客户接待工作，如需领导接见，提前预约。我可以在前台工作中登记拜访客户并开始接待工作，通过前台工作中的良好表现来满足对方，从而体现物业的良好形象。重要的事情见面我也会及时通知领导。在此之前，我会联系行政部的工作人员清理会议室开会。还将打印所需的文件或材料，以便在合作过程中使用。简而言之，每一个来这里的客户都会登记详细的材料，并在下班前反馈给领导。这项工作的完成也是合格前台人员的表现，需要引起重视。

　　接听来电，记录重要信息，这是客服人员的责任。工作中自然要认真对待。因此，我可以在今年的客服工作中记录已接电话的相关信息，并主动联系一些客户，以开展宣传工作。对于物业公司的老客户，节假日会发问候。这项工作的完成无疑反映了物业对客户的关注。而且我会认真听取业主的投诉或建议并记录下来，下班前反馈给领导，以促进物业服务体系的完善。

　　客服人员工作总结都是怎么写?过去这段时间的辛苦拼搏，一定让你在工作中有了更多的提升!是时候在工作总结中好好总结过去的成绩了。好的工作总结都具备一些什么特点呢?定期清理前台区域，整理一些文件资料。前台区域的干净整洁在一定程度上能体现物业的良好形象，所以我可以定期整理以免混乱，我会认真反思已完成工作的不足。总之，通过工作的完成来提升自己的服务水平，自然是最好的事情。因为我在前台区，有时候会负责打印整理一些文件，也会维护前台区的打印设备和电话，保证工作日正常使用。

　　一年似乎很长，但这只是我漫长职业生涯的一部分。然而，我从积累的经验中收获了很多。所以我会继续做好前台客服，提升物业公司的整体形象，为了更好的履行前台客服的职责，我会继续提高自己的工作能力。

**客服人员工作总结经典大全2**

　　当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉惧加。

　　微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

　　与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

　　一做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

　　客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

　　1、尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。

　　2、有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。

　　3、个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。

　　4、头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

　　5、外表整洁大方，言行举止得体。

　　6、工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

**客服人员工作总结经典大全3**

　　在\_\_国际货运有限公司实习已经三个多月了，在这三个多月里，我和公司的职工以及领导都相处得很是融洽，大家对我也关怀备至，时常给我鼓励和帮助。下面，我将实习三个月的工作总结如下：

　　一、感想和体会：

　　1、态度决定一切。

　　工作时一定要一丝不苟，认真仔细，一个职员在公司的大部分时间都是在工作的，这就要求他在这段时间内一定要小心谨慎，一丝不苟，不能老是出错,有必要一定要检验自己的工作结果，以确保自己的万无一失。工作的时候我一直保持极大的工作热情，不仅顺利完成工作任务，工作之余还经常总结经验教训，不断提高工作效率，虽然工作中我也会犯一些错误，受到领导批评，但我认为这些错误和批评是能让我能在以后的工作中谨慎小心，提高工作效率。在和大家工作的这段时间里，他们严谨、认真的工作作风给我留下了很深刻的印象，我也从他们身上学到了很多自己缺少的东西，这对我来说是很宝贵的。

　　2、勤于思考

　　在工作岗位上一定要勤于思考，不断改进工作方法，提高工作效率.公司的日常工作也许会比较繁琐，而且几天下来也会比较枯燥，就是需要你多动脑筋，不断地想方设法改进自己的工作方法，提高工作效率，减少工作所需时间

　　3、不断学习

　　要不断的丰富自己的专业知识和专业技能。心得体会这会使你的工作更加得心应手。一个人在自己的职位上有所作为，一定要对自己职业的专业知识有所熟悉，对自己业务所在范围内的业务技能也要熟练掌握，这样才算是一位合格的客服人员。

　　二、工作成果与收获：

　　在这三个多月里，我作为一名客服人员，认真学习公司的质量管理流程，根据岗位职责的要求，主要有以下工作成果及收获：

　　1、通过直接参与企业的运作过程，学到了实践知识，同时进一步加深了对理论知识的理解，使理论与实践知识都有所提高，圆满地完成了本科教学的实践任务。

　　2、提高了实际工作能力，为就业和将来的工作取得了一些宝贵的实践经验。

　　3、学生在实习单位受到认可并促成就业。并为毕业后的正式工作进行了良好的准备。

　　4、通过实习，学习了更多相关的理论知识，也提高自己的专业水平，为正式工作准好准备思想上的转变。

　　三、明确岗位职能：

　　根据岗位职责的要求，我的主要工作及学习任务是：

　　1、报表

　　每日放行清单：根据亚伦每天早上发的邮件中的到货计划，以及第三方货代和遗留单证未放行的一并统计到每日放行清单发送给报关行;自己打印一张以便监控当天放行货物。车辆预约登记表：我司短驳的车辆向季师傅订车;

　　日报：从自定义报表中的空进报表，点击接单日期提前一天导出，缝周一从上周五开始导，以免遗漏;零配件会偶尔几票，可以单独和制单人员确认是否有无锡账册的货。

　　2、单证

　　直托单：

　　PO号以41/45开头的为设备单证

　　注意点：单证相对比较规范，PO的金额发票金额(一张订单下两批货);大设备的货都是比较紧急的，在每日放行清单的备注栏里注明是大设备或是设备用配件，提醒报关行优先录审放行!如果大设备的车上正好有几票设备用配件，都不卸库，直接等放行送货，减少通关时间!(一般情况下，大设备都不卸库，设备用配件可以卸库，由我司车辆短驳);光刻机的申报请参考附件报关单，除了光刻机付汇，其他附件都不付汇;另外，41/45PO的单证需要注意的是SET和EA的关系(1SET=1EA)

　　PO号以43开头的料件单证

　　注意点：料件以危险品，冷冻货居多，上海一般都是加急转关，提货时间较长，所以到达无锡时间一般较晚，需经常加班;货物特性和温控要求必须使货物尽量当天通关(包括加班放行和签字放行)，如有异常情况，及时通知客户和领导!

　　修理物品单证操作:

　　根据对方关务提供的报关资料进行查找相应的原出口报关单，鉴定报告及核查表，核对及确认提单、发票、箱单、报关单、鉴定报告、核查表上的净重、毛重、原产国、金额等是否一致，并进行手工修改，在发票上需标注项号、品名、HS编码及品名规格型号。若当天的到货计划中放不掉，需进行车辆短驳。

**客服人员工作总结经典大全4**

　　20\_\_年是医院自主经营的第一年，也是走出困境、提高质量、加快发展的至关重要的一年。一年来，围绕院领导提出的“落实年”的总体目标，服务中心统一思想，齐心协力，以“星级服务”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

　　按照医院“落实年”的总体部署和管理年及体系文件的各项规定要求，服务中心首先抓好日常服务工作的落实。1~10月份协助病人办理住院手续2840人次，陪送入院1236人次;门诊全程陪诊884人次;共建出院回访病历2886份，除去电话号码错误等因素，回访病人3127人，满意者2686人，基本满意17人，不满意者12人，满意率98.1%，回访率84%，意见反馈及时率100%。受理咨询记录181条，其中投诉意见23条，表扬意见28条，寻医问药130条;办理夕阳红优惠卡260张，就医优惠卡264张。其次抓好服务临床工作的落实。根据回访和咨询受理情况，协同临床科室代出院患者解决健康咨询、联系检查、就医等方面问题88个，帮助住院患者协调解决对食堂、用药等方面问题34个，提出医院服务改进方面的建议46条，受理协调服务方面的投诉20余起，加强了医患联系，促进了医患沟通，减少了医患矛盾。从20\_\_年初开通的就医直通车共出车75次，接送病人297人次，大大方便了患者就医。第三，抓好宣传活动配合的落实。今年以来，为提高全民的健康保健意识，上级卫生部门和医院组织了中医中药中国行、中国血管健康行走进石家庄等大量宣传活动。在活动过程中，服务中心与有关部门一道积极参与、协调配合，确保了各项活动的顺利开展。其中，在中国血管健康行走进石家庄义诊活动中，我们为群众义务测量血压100人次，完成了98人颈部血管彩超的预约、协调检查工作;在科技周、中医中药中国行活动和血管健康知识竞赛中，共发放宣传材料1000余册;在安全生产万里行检查团参观我院时，担任了引导、讲解等工作;在免费劳模体检活动中，共发放劳模体检手册160本，全程陪同劳模门诊就医26人次;在爱岗敬业促发展活动中，核实活动参与者688人。

　　二、服务完善

　　本着“为病人服务无小事”的原则，我们认为真正出色的服务就是“把每一件简单的事做好就是不简单;把每一件平凡的事做好就是不平凡”。为了不断强化大家的这种观念，我们从以下几个环节入手抓服务。

　　1、深化服务培训。结合医院和卫生系统正在开展的“大培训、大比武、大练兵”活动，我们根据自身工作实际，在培训中注重理论知识的掌握和口头表达的实践，为了让年轻的导医员尽快胜任角色，提高素质，熟悉医院的历史文化背景和医疗特色、医学专家，克服面对生人胆怯怕羞、不敢说话等心理障碍，我们定期举办导医竞赛，通过活动的开展，提高了年轻人关心医院、了解医院、宣传医院的主动性和积极性，锻炼了他们的胆量和反应速度;为及时了解学习国内外的先进服务理念和做法，我们自购服务书籍，坚持每周学习，开阔了大家的视野，提高了服务意识，让大家逐渐认识并认可了这样一种理念：医院不仅要创造利润，更要创造客户，细致入微的服务可以打动客户的心。

　　2、细化服务管理。参考国内其它医院服务管理的先进经验，结合我院标准学习，在认真掌握体系管理理论知识的基础上，完善了导医、咨询、回访、病人意见处理及反馈、病人满意度调查等服务工作流程及服务模板;建立了切合我院工作实际的导医员、咨询员、回访员岗位行为标准和服务规范;引入海尔“日清日高”的管理策略，坚持在日交班会上汇报工作量、汇报服务细节，当场由大家点评服务问题，使每个人都能及时吸取服务工作中的教训和经验，提高服务能力。

**客服人员工作总结经典大全5**

　　在按照公司的要求，大家较好地完成了本职的工作，这一年的工作较以往有了很大起色，但也存在不足。售后服务部工作总结如下：

　　一、建立完善售后服务队伍，为服务油田保驾护航

　　在市场激烈竞争的今天，随着客户观念的变化，客户在选购产品时，不仅注意到产品实体本身，在同类产品的质量和性能相似的情况下，更加重视产品的售后服务。因此，企业在提供价廉物美的产品的同时，向消费者提供完善的售后服务，已成为现代企业市场竞争的新焦点。因此，建立和完善一支具有一定专业技术业务水平的售后服务队伍就显得尤为重要。为此，公司在原有一名售后服务人员的基础之上，招聘并培训了采油，化工等专业技术人员四名，进一步完善壮大了售后服务队伍，为产品更好的在油田上使用奠定了基础，为服务油田保驾护航。

　　二、在实践中学习，增强业务技术经验

　　实践是最好的老师，在实践中才能更好的检验已经学到的专业知识;了解到产品使用的各个环节;学习到油田各种工作及各部门间的运作程序;更能在与各类人的交流中增强人际交往能力。为此在这一年中，特别是新员工加入之后，在油厂现场学习了解压裂，注水，原油破乳等工艺，积累了一定的专业知识，同时在人际交往方面也有了一定的提高。

　　三、加强内部各部门间合作

　　售后内外都服务，售后服务在全力保证产品在油田正常使用的同时，也注意加强与公司内部质检部，研发部，生产技术部的合作，及时收集各采油厂的使用情况及各种信息，为产品更新及检测等提供数据支持。

　　四、不足之处

　　售后服务部成立时间较短，新成员多，现场实践经验较为欠缺，我们必须坚持加强现场实践的力度，在实践中培养增强各种业务水平，同时要争取工作的主动性，提高责任心，专业心，加强工作效率，工作质量。在工作中要树立真正的主人翁思想，心往一处想，劲往一处使，积极主动共同服务于公司的各项工作中。

　　我记得去年我写的工作总结中，提到了今年的计划，一是熟悉产品;二是做好产品的售后维护;三是研究好客户心理;可是今年我做了什么呢，对于熟悉产品，目前为止，虽然有很多细节方面不是很清楚，但是以现在的了解对于客户的咨询足够了，当然，有些新的知识需要不断地去学习;对于客户售后维护的，服务方面也做到了80%;而最后一项我确实做得不好，在销售过程中，没有把握住客户的真正需求，另外，我发现我太善良，不够果断，有些事情我知道，可是我没有去做，客户想要的是什么，所存在的不确定信息，我也没有及时的去说服，导致有些机会就此错过了，做为一名销售人员，对此，不得不去反思，不得不去学习。

　　转做售后，领导说，业绩倒数第一去做售后，说实话，我非常不甘心，但是知之者不如好之者，好之者不如乐之者，无论岗位怎么变换，我都不会让自己不开心，无论是怎么样的变化，对于我来说都是一种锻炼，或者售后是一种很好的转变，之前我做售前时想做的却又没时间去做的事情，做售后，我可以充分的按自己的想法去做，我讨厌一成不变的流程，更不喜欢默守成规的处事方法，而售后我打算先这么去做：

　　关于退换货，流程太复杂，时间太慢，我认为卡点在于产品退回的损坏以及仓管在处理时，因为产品问题维修或是入库等方面从而引起拖延，为此我想的是简化这一流程，当货退回来后，第一检查产品，若有问题，直接拿去维修，及时给出解决方案，而仓库点入库再提交所谓的退换货单太麻烦了，因此我想的是入库由售后去点，货和退换货单直接退回仓管，后面就可以很快的交由财务处理，以免有时仓管发货较忙，来不及点入库，从而引起的延误。

　　关于售后电话，这次规定的是80%，说实话，有点多，但是要做，怎么去做，初步的想法是在打电话前查询客户是不是在线，如果在线，则通过旺旺去回访，如果客户不在线，才去电话回访，这样一来，有两个好处，一是如有问题，旺旺有聊天记录可查，且可根据旺旺来避免说不清的事情，第二，节省电话费，而且，还有一个重要的问题，就是给客户打电话的时候，一般是9点到11：30，下午14：00到17;00为佳，而在这之间，售后导单审单主要是在下午完成，因此时间上可以说只有早上可以打电话，在这种情况下可能电话回访就不会做得很好了。但是还是先努力下，总结之后再提出改变方案。

　　物流跟踪，如果有发生转单，则由售后直接查询发给客户，虽说售后不参与售前的工作，但是如果说转到售前，再转给客户，这样多了一个步骤，觉得没有必要，希望后期能采纳。

　　开发票事宜，按规定，每天下午3点之后的发票改天开出，为了杜绝所谓的特殊，只要在4点前将发票申请发到财务就可以了，而定在15：00，个人觉得有点早，但是具体怎么做呢，按时间3点前有发票的单，最迟3：30录完，剩余30分钟开出库单以及发票申请，时间上我觉得有争取的时间，但是现在还没有想出比之前提出的更好的方案。

　　关于售后问题及时发现，及时总结。另外，说出我看到的问题以及感受，做客服，虽然说做好本职工作很重要，但是关于网店相关同事所做的工作却总是那么的神秘，打个比方，如果店铺有活动，做为曾经客服的我和客户一样对活动感到非常的惊喜，而店铺上为什么有这个活动，目的是什么，想达到什么样的目标，期望客服达到什么样的业绩，通过这一次活动对各岗位有什么好处，或者说能学到什么，不要总是到活动结束了就拿业绩来说明或是解释一切问题，b店提到锁的推广，预计什么时候盈利，打算怎么推广的呢，或者客服需要了解的产品外，还会不会有其它的呢，比如说时下家装的流行风格，一款锁，上了那么长时间，可是买的人数是多少，这款锁为什么客户问的少呢，而c店也是如此，我们每天做事，虽然说提成很关注，但是我们也会有自己的想法，想知道自己做这份工作是不是真的适合，或者说这份工作值不值得我为之奋斗，店铺远期的打算我知道，但是短期内想达到什么样的效果或是都在做什么样的准备工作，却总是那么的神秘。我不想当一个没有想法却总是服从指令的执行者，我做事，我想的是为什么我要去做，怎么去做，有没有达到目标，仅此而已。

　　虽然有些想法有些目标会与我现在所在职位或是工作不符，但是我知道我想做的是什么，该怎么去达成，从我选择电子商务这一行业时，我就想好了该怎么去做，并做好了计划，中间有过挫折，让我很失望，从而延误了我预定的完成时间。

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