# 燃气客服人员工作总结通用(六篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2025-07-13

*燃气客服人员工作总结一在工作中我们要注意自己的穿着，作为商场客服，在工作中也会与客户见面，因此着装得体时必须的，每次上班都会穿上工作服，保证自己着装得体，因为在工作是着装不得体是对客户的不尊重，也会影响到商场的形象，这是我们需要重视的，只要...*

**燃气客服人员工作总结一**

在工作中我们要注意自己的穿着，作为商场客服，在工作中也会与客户见面，因此着装得体时必须的，每次上班都会穿上工作服，保证自己着装得体，因为在工作是着装不得体是对客户的不尊重，也会影响到商场的形象，这是我们需要重视的，只要是在工作中就必须要统一服饰统一，保证客户看了之后舒服。

同时在接待客户的时候我们经常微笑接待，用自己真诚的微笑获得客户的好感，为了练习微笑我们会每天都保持，知道能够自然而然的随意微笑为之，每天我都会认真努力工作，对待可会友好说话委婉客气，尊重客户，并且与客户保持一定的距离保证自己在工作的时候不会影响到客户让他产生恶感，在他需要的时候能够及时赶到，保证服务，给可会满意的服务。

对于一些重要的客户，作为客服我们还需要去拜访他们做好友好交流，我会与客户事先通过电话联系，取得对方同意，且客户有时间时我才会去上门拜访，而不是匆匆忙忙让客户措手不及，只有取得了客户同意才会出发，保证工作顺利完成。一般都是与同事一起去拜访，做好两手准备保证工作顺利完成。

在商场工作时，我们也会做促销，根据商场的安排，和活动的需要，在合适的时间去做好促销工作，一般都会在人流密集或者在商场门口做促销，我们主要根据合作客户的需要来推广，前期会打好促销广告，保证可会收到时间，然后按时开始展开促销活动，每次活动都会更具工作的具体内容做好工作安排，做促销的目的是为了提高产品的销量。

在商场工作需要实力也需要经验，想要有所成就就必须要不断努力，在工作是我努力学习，自己学习销售，研究工作的细节，对待客户时总结过去的经验从新开始新的活动，对于工作每天都要认真对待从不怠慢，用心去做事，去学习，通过观察，学习不断进步，在工作中不断成长，学习无止境，想要做好客服需要学习的东西非常多，多学多做多尝试。

在工作中遇到很多困难，也遇到过刁难的客户，工作的难度也就非常高，但是这些困难都需要一步步跨过才能够成长起来只有一次次努力一次次成长最终才能够做好工作成为一个合格的商场客服。

充实的一年已结束，新的一年又将要开始，在以后的工作中我突破自我，不断努力不断前进创造出更好的成绩。

**燃气客服人员工作总结二**

20xx年的时间终于还是成为了过去，当自己在xx月的时候进入公司的那一刻，我就知道这不会是平静的一年。在这一年中，我在客服台跟着同事学习了很多，也锻炼了很多。当自己也适应了基本的工作之后，继而有发现了很多自己过去的缺点。随着自己越来越熟练，工作中的不足也越来越明显。

现在，一年的时间过去，我们即将迎来新一年的工作，我也在这里好好的对过去一年好好的总结一下，让自己在重新总结好这些不足的同时，也能看看自己还有什么地方是还要继续学习的！我对这一年的工作总结如下：

首先在自己基本的工作上，我们作为前台的员工，负责在商场为顾客们提供服务。当顾客们遇上麻烦的时候，第一时间就能通过我们来练习商场的各部门。在一年的工作过中，以询问和寻物为主。所以在上岗不久，我就认识到对商场的路线和分布有个详细的认识是多么的重要。为了填补自己的缺陷，我在空闲的时间，逛遍了整个商场，并牢牢的将各柜台的位置记住。

在学习的期间，我多次将商场从上逛到下，深刻的记住了所有的柜台位置，当顾客询问柜台或是商品信息的时候，我总是能将最详细的位置信息及时的告知给顾客，让顾客们都能开心顺利的购物。

同时前台也是顾客们存放物品的地方，我们在顾客进入商场的时候也负责顾客的行李看惯工作。在这个工作中，其实没有什么技巧，但是为了在储物柜中尽快的找出顾客的物品，我还是花了一番功夫去熟悉和锻炼。现在的我，能够更加及时的为顾客存取物品，做到效率与准确同在。

前台的工作其实很枯燥，我们要时刻保持最好的微笑为顾客服务，但是多数的情况下顾客的问题却有很多的重复。这样导致我们需要很高的耐心。

在一年的工作中，我也遇上过不少的麻烦，比如在给顾客取托管物品的时候，居然找不到物品！这着实是给我吓了一跳，也导致自己在工作中越找越慌，还耽误了顾客的时间。直到xxxx帮我找，才发现是自己看错了号牌信息。看来自己还是要更加的提高自己的专注力才行。

这一年的工作虽然在不断的学习和错误中度过，但是我也得到了很好的成长。大家在工作中也都很关照我，相信通过自己的努力，我在下一年里能更加优秀的完成自己的工作！给商场和顾客们都带来优秀的服务！

**燃气客服人员工作总结三**

从最终的销售结果来看，网络销售和传统渠道销售是没有区别的，但是从销售手段来说，区别是很大的，一个是网络上进行产品的销售，一个是现实中销售，也就是所说的线上和线下。网络销售从近几年开始火爆，很多企业开始试水网络，而且业绩也是很不错的。这篇文章的周工作总结主要是写网络销售客服的周工作总结，针对化妆品，相对来说，淘宝上是很多的。

化妆品，一般女性使用的比较多，所以从整体来说更多的要考虑的是女性的心理。比如说祛斑的、祛痘的、去妊娠纹的、去皱的，还有祛疤痕的。当然还有一些美白的、精致毛孔的等等。

如果一个客户进入你的聊天框开始打字交流。那么这个销售就是真正的开始。首先，说话要温和、委婉一些。因为女性比较细腻，所以从语言上要亲切些，切不可生硬。因为字打过去是没有声音的，所以单从文字上让客户理解你的意思，如果不够温和的话很容易产生傲慢等感觉。

如果聊天框可以记录客户找个网站的渠道的话是最好的，很多的客户是通过相关的关键词来的，比如祛斑用什么好、妊娠纹怎么去除等等。通过这些关键词就能大概猜到客户的一些信息，比如年龄以及购买意向，妊娠纹都是生育过的人才有的，年龄也是大概可以猜到了。其次是购买意向，通过妊娠纹和妊娠纹怎么去除这个两个关键词的话，我想后者购买的意向较大些。

在与客户交流的过程中要主动些，客户来看你的产品，首先是不了解的，当然你也是不了解客户的相关信息的，只有主动的去问，才能够拉近关系，比如您的年龄多大呢？多长时间了？之前有没有使用其他产品来治疗呢等等，尽可用些语气词。淘宝上都是会用亲。

然后根据客户的信息分析，为什么使用其他的产品无效或者效果不大等等。然后开始介绍自己的产品有哪些优势。效果怎么样等等。在与客户交流到现在销售已经进行了一半了。

很多客户是不会立马就订购的，都会考虑一下。这个时候不能放松，因为说明还是有强大的购买意向的，不然的话客户聊到这个时候肯定就关聊天框走人了。这个时候要进行的是心理攻势。说说使用产品之后的效果和一些客户的评价，再者说说自己的产品的售后服务。售后服务是很多人关注的。

如果最后客户还是在考虑的话，你可以把你的qq、阿里旺旺等联系方式告诉客户，让客户考虑好了给你联系。这样也是最大程度的避免客户的流失。

如果最后购买的话，一定要记得说一些祝福语，这样也会更深层次的拉深客户的关系，也显得比较专业正规。比如祝您早日恢复，早日达到理想的效果等等。

**燃气客服人员工作总结四**

我于20xx年xx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。

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20xx年工作计划中详述。

xx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xx月xx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xx月xx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。

20xx年xx月xx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xx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xx更好的发展。

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xx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。

（1）服务整顿活动

xx月xx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《xx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xx月xx日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于xx月xx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，xx%的员工都很认可本次整顿活动，xx%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。xx%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xx%——xx%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。xx%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xx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xx%，三部下降了xx%。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。

**燃气客服人员工作总结五**

现在，我就我入职以来的工作，向领导汇报如下：

认识：首先，我们公司是一个危化企业，安全第一，自进公司以来，先后观摩学习了公司组织的生产技术比武，事故应急演练，也亲自参加了天然气安全宣传进社区活动，切身体会到公司领导对安全的重视程度，而我们客服部，也是公司安全运营这条链锁上重要的一环，用户信息记录和传达的及时性、准确性，直接影响公司其他部门后续工作的开展；其次，我们公司是一个服务行业，服务于社会，服务于居民，而我们部门则是兰星的窗口，是最先对住户产生影响并做出服务的部门，我们客服人员的服务质量将直接影响公司在用户心中的形象。

1、独立完成前厅收费工作。在x部长、x部长及其他部门同事的帮助下，我逐渐掌握了前厅的收费工作，包括票据填写、信息录入、现金收缴、刷卡收缴、账款核对等工作。在收银的过程中，虽然在收据的填写上出现过几次错误，但尚未收错过款项。经过一段时间的锻炼，也养成了自己严谨、仔细的工作态度，相信在今后的前提收费工作上，自己会越来越专业。

2、独立完成电话催费工作。电话催费，看似简单的一项工作，其实里面有很大的学问。礼貌的问候和敬语，是友好通话的开始；恰当简短的开场，要确保能够向用户表明身份和打电话的意图；流利的语言，适中的语速，能够确保用户能够挺清楚自己传达的信息；严谨的语言组织能够让用户理解自己表达的内容。这些在影响电话催费工作速度的同时，也会影响催费工作的成功率。

3、参与缴费通知单的张贴工作和小区安全宣传工作。在这两项工作中，对公司的部门小区及小区内的各种天然气设施有了基本的认识。特别是各小区的安全宣传工作，从我们的宣传资料上，从同事和用户的交流上，学到了很多东西。

1、学习天然气知识，了解公司各部门工作内容和流程。作为客服人员，解答用户的疑问是最主要的工作，而这就需要自己要掌握专业的业务知识；

2、和同事交流；

3、客服工作需要具备良好的心理素质。客户服务职员直接接触用户，为其提供咨询服务、接受用户投诉等等，特殊的工作性质决定了客户工作职员要有一定的忍耐性，宽容对待用户的不满，能够承受压力，具备良好的心理素质。在之前的工作中，也遇到过部分刁蛮的用户让自己无从下手，虽然在同事的帮助下予以解决，但也影响了自己后续工作的心态。不过慢慢的经过同事的开导，特别是在自己帮用户缴纳完天然气费后，或者是解答完用户的问题过后，听到用户的那句谢谢，自己就感觉特别欣慰。

4、提高自己的沟通及应变能力。客服工作相比其他岗位工作在沟通及应变能力上对我们提出了更高的要求。客服职员在接受用户投诉时需要运用一定的沟通技巧，积极应变，化解矛盾争端，解决冲突与对抗。而这些，也正是作为新员工的我最欠缺的，在今后的工作中我要多听、多看、多想、多问，责任感，积累各种问题情况的处理经验。

**燃气客服人员工作总结六**

时间过得好快，20xx年就这样过去了，新的一年的工作又要开始了，不仅有许多的想法，回头看以一个旁人的身份来看自己一年的工作，不禁感到十分的满意，我在这一年里对待工作的态度发生了一百八十度的大转变，进步了太多，无论从是工作能力上、性格上还是对待工作的责任心上来看，我都或多或少的有所进步，今年是我在这个岗位的第一年，能有这样的成绩我已经很满足了，我认为自己已经发挥出自己最大的努力了，我也十分喜欢这样的自己。无论是自己所负责的主要工作还是领导临时交付的工作我都妥善高效率的完成了。以下就是我这一年的工作总结：

我于今年年初进入的我们商场，这点我是十分自豪的，我们商场规模之大，是我之前从未接触过的，商场的领导当初愿意给我这份工作我十分的感激，我毕竟是一个没有任何工作经验的素人，您纯粹是相信我，想着给商场带来新鲜年轻的血液，不负众望，我在年末给了您一份满意的答卷。刚开始在前台客服这个岗位上做的时候，难免会有羞涩的感情在里面，一个女孩子每天面对那么多形形色色的人来向我咨询，我有时候还会紧张到说不出话来，或者说话声音就跟蚊子大小一样，有时候还会因为觉得自己不能胜任这份工作而暗自哭泣，觉得会对不起领导的信任。我很高兴我当时并没有就此放弃，而是选择逼自己一把，不然我现在就不会在这了，早就辞职了。事实证明我不差！很好的适应了工作，连常来的顾客都怀疑是不是换人了。

我的主要工作就是，每天上班前打扫好前台的卫生，参加商场员工工作前的热身，查找商场最近举办的活动，并呼叫后勤部把礼品跟抽奖劵放到前台来，供临走时的顾客凭借小票抽奖。耐心的接受所有顾客的咨询，并随时准备跟广播室联系，以防有家长寻找自己丢失的孩子，做到最快速度的.把寻人启事公布出来等等。这些在我以前看来繁琐复杂的工作，现在干起来得心应手，以前头都会忙晕，现在思路清晰，做完自己分内的工作后，甚至还会有很多的休息时间。我在工作上能力的进步也被领导看到过，多次对我表示赞赏。

我虽说现在能很好的完成自己分内的工作，还能有许多富裕的时间，那就意味着我的价值还有发挥的空间，这就属于我工作上的瓶颈，如果我能寻找到发挥的地方，我就能更上一层楼，升职加薪。我最近正在撰写身为前台看到商场现状仍可以改善的地方，我保证都是对商场十分有用的建议，我将在明年的年初交到领导您的手中，我的一切出发点就是为了商场的利益，我希望能在来年为商场做出更多的贡献。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找