# 2025年客服人员工作总结15篇(精选)

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2025-07-06

*客服人员工作总结一1、日常管理，不仅要保“量”，更要保“质”每天的巡场除了保证次数外，更要对巡场中发现的问题及时记录并处理，从店面的卫生、亮照到展员的工服、纪律，我们要时刻按照商场规定严格执行，对于不符合规定的要及时更改，不能立即更改的通知...*

**客服人员工作总结一**

1、日常管理，不仅要保“量”，更要保“质”

每天的巡场除了保证次数外，更要对巡场中发现的问题及时记录并处理，从店面的卫生、亮照到展员的工服、纪律，我们要时刻按照商场规定严格执行，对于不符合规定的要及时更改，不能立即更改的通知负责人限期整改，以期真正做到“眼之所及，心旷神怡”。当然，日常管理也不仅限于店面管理，我们更要走进店面，深入了解店面的经营情况，及时与商户负责人沟通，把握商户的思想动态，以做到“为我所用”。由于近期展员更换频繁，新老展员交接不畅，也给我们的日常管理带来了一定的不便，如工服领花不齐，对商场规定不了解以及开单不熟练等问题时有发生，我们在日常巡场及周例会上都会强调，并邀请财务部专门开展过单据填收。

2、招商清费要“稳、准、狠”

鉴于各种原因，负一楼空租摊位较多，招商有一定的压力。但是我们在领导的支持和帮助下，实时多渠道的搜集各品牌信息，看准那些有意向的商户，我们时刻跟踪，变有意向为有想法，直到最终确定进驻。由于老合同即将期满，新合同签订在即，这对我们是一个挑战，更是一个机会，我们要利用好这个契机，程度的解决空租问题。清费方面，对于经营确实有压力的，我们要稳住他，促销活动时给予一定的支持，平时经常与商户沟通，为其经营提出一些建议，让其了解到我们的

通过这一年的工作，我已基本熟悉业务流程，并通过主动与各部门同事的互相沟通，如今已融入了xx。为此，我会在今后的工作中更加严格的要求自己认真履行自己的职责，努力做好自己的本分

1、要提高自身业务水平，认真学习建材业务知识，多方面了解行业动态。经常与商户负责人沟通，把握商户的心理动

2、要提高执行力，及时完成领导下达的各项任务并实时沟通、反馈。遇到自己能力无法解决的要及时向上汇报，并学习领悟。

3、要有针对性的向老员工及主管学习一些业务技能，如一些erp系统。

4、要积极与各部门同事协调、沟通，相互学习、相互帮助。新年新气象，希望在新的一年里通过自己与同事的共同努力，能够为居然带来一片新气象。

**客服人员工作总结二**

20xx已悄然离去，回想起来，风风火火的这一年或许可以算的上是自己阅历的最年夜转变的一年，在20xx的开端，我仍在校园中晃晃荡悠，每天过的没心没肺，从未斟酌过未来<

如今，一年未到，我却转型为正式的一名员工，能够保持着早起晚归，朝九晚五，和每一个上班族一样过着很有规律的生活

真的自己都很难想象，尤其结合自己工作任务，以一个完全门外汉的身份接触着淘宝，阅历了曾经让我掏空钱包的双十一、双十二，每天乐此不疲的搜罗着天猫红包的藏身之处，每一样都可以称之为弗成思议。

犹记合适初被通知来面试时，自己的心情依然记得，那时候自己也没有什么职业筹划，什么工作，面试什么也全然失落臂，只知道傻傻的抱着简历来了，东哥问我会玩微博吗，平时淘宝吗，内心疑惑着到底是什么神秘的工作

可以这么愉快，既能逛淘宝，还能玩微博，如今，终于解开了这个面具，以一个电商执行者熟悉着淘宝，接触者它的世界，也适应着它的规矩。

执行，顾名思义是贯彻实行的意思，电商的运营执行也相符着它的字面意思，4月份参加电商部，也正是开端了执行的工作，每天熟悉着淘宝后台，接触着产品的上下架，各类对象的操作执行

我也总结为是最根本的执行工作，忙着唯路易每周三的准时上新，忙着它的每款产品新的促销，新的折扣，接近年夜半个月时间，就是我每天的工作任务

其实现在回想起来，那时候其实才是生活中最忙碌的一段时间，日间几个小时的工作，晚上回家还需要忙着卒业设计与论文，比较请假回校的同学，自己竟然保持了下来，那一段时间也是自己面对完全陌生的淘宝

自己最快熟悉成长起来的阶段，执行的工作也很快酿成了自己的擅长熟悉的领域，因而在后面的餐中王、萨雷以及目前的利兹马项目，虽然仍然做着执行的工作，然则因为是自己熟悉的一块，内心也会变得很有自信。

每一次使用自己熟悉而简单的后台操作就能够赞助解决失落顾客的各类麻烦时，心情自然认为很高兴。

接触推广工作其实自己也很意外，从最初的免费推广，到现在拭魅

**客服人员工作总结三**

我作为一名中国电信的客服人员已经三年了。在这三年里，有苦有累，有欢笑也有感动。有收获有疑问，有成熟更有对客服未来的不断探索。

在过去的三年里，我的进步是直线向上的，缓而不慢，细而扎实。因为作为一个客服人员，我深知基本功要做好做实，微笑要留住，礼貌要恰当，耐心要保持，这些非一日之促成。这个工夫是细水长流，着急不得，不近功也不能急利。于自己的成长有更好的磨练。在平凡的客服里我努力展示了自己优秀的一面。在kpi的考核中每月被评为优秀客户代表.在xx年作为优秀代表派往xx去进行亲和力培训,在xx年被安排去xx10000号交流学习，期间我的多次建议被领导采纳.由于成绩突出,被评为xx年度优秀员工.在文娱方面，兴趣广。爱好文笔。在去年5月份举办的“电信产品广告征集”中被采纳一条有价值的广告语。今年5月份在五四青年节组织成员创作和表演节目，获得大家的好评。

做客服，人说“这是在做吃力不讨好的事”。确实，客服需要处理的事有时是那么琐碎，每天忙忙碌碌，每天都会碰到各种各样的客户，礼貌的，粗鲁的，感谢的，生气的，讲理的，不讲理的，打错电话的……刚开始的时候，每天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变得沉重，笑不出来;被客户表扬了，马上轻快起来，热情而周到。想想这是很不成熟的表现。所幸我得到周围很多同事们的帮助，使我慢慢成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话，对客户所提出的问题，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意识到除了有热情的态度之外更应该有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答客户的问题。于是，我养成了利用工作之余的时间来熟悉业务知识与做疑难问题记录的习惯。记得当初接线时，我遭遇很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的问题，甚至遭遇到客户的投诉，我的心情在很长一段时间内都处于最低谷。但是，我没有因此而放弃自己，而是一直在寻找弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力，我终于没令自己失望，荣获“优秀话务员”的称号，得到大家的认可和赞许。

记得有一天晚上接到一个客户电话，说他家的小灵通被抢，要马上报停，但是报不出机主是他爱人的身份证号而被话务员委婉拒绝，并告知只能明天到营业厅去处理。我接到他的电话时他的心情显得颇为激动，显然他是多次打入过。没有值班长在场，怎么办?严格遵守规章制度是我们的准则，但用户的利益这时可能也会受到损失。用客户的话说“我以人格担保”这样的沉重的话时，我马上说：“先生，我相信您...”并详细记下他个人的身份证号，并告知其明天到营业办理后续事项。用户真诚道谢。这件事给我很深的感触。当处理一件棘手又敏感的问题，当客户利益和公司规章制度发生矛盾时，又不损害公司利益情况下，我们是多为用户考虑还是害怕担当一些责任?是用看似不会出错的正当理由推辞还是灵活处理，敢于承担一些责任?做一名客服人员绝不是单纯做完一件事。要把一件做好，考虑周全，拿捏准了，这是要费工夫去努力的。所谓为客户着想，替客户分忧，达成客户心愿，绝非口上那句“先生，您的心情我能理解”就可以完成，而是需要我们具有敢于承担责任的责任心和善于分析和处理的判断力和执行力才能真正为客户完成心愿，提升我们公司的服务质量和服务形象。这对于每个从事客服行业的人来说不论在体力和智力方面都是一个挑战，然而这样的挑战使得我的人生变得精彩而充实。

做一名合格的客服人员，我想仅做好业务工作是远远不够的。平时我会学习与工作有关的书籍，如《销售心理学》，《市场服务营销》《电话营销》等，与同事讨论电话服务技巧有关的案例，更加充实自己。了解客户心理,使我从经验中明白“对不起”“实在不好意思”比“先生，很抱歉”来的不易引起客户的反感，一句“我们会转业务部门，或说我们会转xx部门(直接说出部门名字)为您处理”比“我们会转相关部门帮您处理”更易接受，用户会感觉不是在敷衍。

我常在客服论坛上和同行们交流心得，讲述我们客服人自己的客服故事，一起探讨我们的客服未来。关注客服行业的发展，关注客服群体，关注这个群体的心理健康及心态变化，还有这个风华正茂的年轻群体的职业生涯规划和职业转型，关注我们客服人员的本身,了解我们自己的职业成长环境,我不觉得这比关注客户心理或者是关注社会其他弱势群体要不重要得多.这些对我们做好客服,今后以更加健稳的心态对待我们的工作是有帮助的。这对我们的企业也是有意义的.我们个人应该更加要去了解.我想要做一个合格的，优秀的,有综合素质客服人员，这些都是应该关注的。

平凡的客服，不平凡的事业。我的经历是平凡的，做的事也很平凡，但每个时间阶段的工作所得，所思考的，所感悟的都是无价之宝。我想这就是我做一名中国电信话务员从事客服工作,挑战人生的一个起点。

飘扬的雪花带来了冬的讯息，也送走了充实而忙碌的xx年。时间总是这样的快，眨眼间，xx年就这样毫无声息的走了!一年来，感谢公司各位领导与同事的大力支持和帮助，使得客服工作进展顺利。现简要总结如下：

xx年对我而言是很难忘的一年，工作的内容没有发生很大的变化，重点还是与客户的沟通及资料的收集，但是工作的思想、方法等做了一些调整，感觉到了压力，同时也融入了收获的快乐。

在部门达经理的领导下，各项工作逐步走向正规，计划维修任务圆满完成。做为客服员，本年度我重点将行动与沟通相结合，在安装完成后及维修完毕均有电话跟踪回访，认真听取客户意见和建议，并及时为客户建立电子档案，在每个月有公司统一发送的温馨励志短信，提高了公司的服务形象，也受到了客户的好评。

虽然客服工作相对而言有点琐碎，在这个过程中，通过广泛搜集和学习其他公司的服务规程，在工作条理性及服务规范方面有了一定的进步。经过对三保配件的严格审核控制及每月有效的核算，本年度三保配件总额控制在了2万元以内，比去年有所下降;在大家的共同努力下，收费总额有所上升，圆满完成年初制定的经济指标。

在与客户的沟通、文化墙的制作及有效的利用网络信息平台的过程中，锻炼了我的语言沟通能力和书面表达能力，同时也充分认识到了自己知识的匮乏，需要不断的自我提高。在业务能力方面，通过两年多的虚心学习，对于部分产品及配件了解充分，还有许多也还不是非常清楚，在以后的工作中，需要认真学习，虚心请教。

xx年的工作虽然步入了正轨，取得了一定的成绩，但更多的是存在一些不足，主要是积极乐观的心态不够，在学习和用心服务客户上还不够，与有经验的同事相比还有一定差距，业务能力方面没有实质性的提高，在今后工作中，我会认真总结经验，克服缺点，努力把工作做得更好。

xx年是我职业生涯收获比较大的一年，通过海贝培训和拓展训练，让我更加清晰的认识了团队，更加准确的剖析了自己，时间总是在轮回，岁月却在沉淀，xx年，我会带着努力和激情投入到新一年的工作，超越已经拥有的一切争取在知识层面有一个提高，同时也努力提高潜在价值，取得更大进步。

**客服人员工作总结四**

物业客服部，既是承载着物业与业主之间的沟通协调的一座桥梁，也是业感受到物业服务质量的一扇窗户。因此，物业客服人员工作效率的高低、服务质量的优劣，事关业主冷暖、事关\_\_形象，必须练好客服硬功，提高工作效率，提升服务质量。下面从六项来总结一下我们20\_\_年的工作。

一、是真诚待业主

常言道，“顾客就是商家的上帝”。同理，业主也是物业\_\_的上帝。作为一名物业客服人员，必须要牢固树立“用心于人，让服务无所不在”的理念，始终用一颗坦然真诚的心去对待每一位业主，无微不至地关怀每一位业主，才能赢得业主对你的以诚相待。因此，物业客服人员除了要关心与物业费有关的事以外，还要关心业主的生活和心情，记清业主和你讲过的每一件事，尽全力为业主解决生活中的每个小麻烦。唯有如此，业主才会与你沟通，成为你的朋友，赢得业主喜欢和信赖。

二、是服务要规范

规范服务是提高了工作效率、提升服务质量的重要途径。如果办事不按流程，服务没有规范，必然导致杂乱无章，导致问题处理不及时，工作效率不高效，引起业主不满，影响物业\_\_整体对外形象。因此，客服人员对业主报修或投诉类等问题，必须要有规范的工作流程。

三、是遇事讲原则

没有规矩不成方圆。无论业主与你关系有多好，但违反原则的事一定不能做，因为每个物业\_\_都有最起码的制度和标准。尽全力满足业主需求是客服人员的本职工作，但有损于其他业主或物业\_\_利益的事却不能做。该讲原则的时候，一定要坚持。对待所有的.业主要公平、公正，坚持一把尺子量长短，做到用统一的标准、统一的服务来规范客服管理工作。

四、胜作须敬业

敬业是干好繁琐物业工作的前提。物业管理影响着业主们的安居乐业，事关着业主们的切身利益。正规有序的小区物业管理，既可以为业主创造一个良好的生活环境，更会给业主带来每天的好心情。这就要求每个物业人尤其是物业客服人员，必须要保持兢兢业业的敬业精神，时时、处处、事事做有心人，以小区为家，把业主冷暖记心上，倾听业主意见建议，热情服务每一天，为小区创造良好的生活环境尽上自己的一份棉薄之力。

五、是专业得过硬

业精于勤荒于废。接电话、收收费并非客服工作的全部。一名优秀的客服员，必须具备全面的与物业相关的专业知识。对\_\_其他部门的情况需要非常了解。对所管物业区域的公共设施、设备运行的基本原理、简单操作规程必须掌握。唯有如此，平时遇到常规性问题才能做出初步判断，减轻工程人员负担，尤其是遇到突发事件时。

六、胜作要配合

密切配合是提高工作效率的重要抓手。工程部、外勤部、客服部等职能部门，虽然分工各不相同，但目的只有一个，那就是给广大业主提供优质、高效的服务。各职能部门只有保持及时沟通协调、相互密切配合的长效运转机制，工作效率才会提高，服务才会及时到位。比如，保安或保洁人员发现公共区域的设备设施有损坏或有异常情况，及时向工程部反映，工程人员立刻采取相应措施，以保证设施设备的完好性并发挥正常使用功能，可大大缩短设备设施维修时间。客服人员接到业主的有关信息，及时反映到相关的部门，及时做好解释处理，可大大减少业主的负面情绪，既解决了问题，又展示\_\_雷厉风行、紧张快干的工作作风，还提升了物业\_\_在广大业主心中的地位。

以上心得是在工作中慢慢体会得来的，我也希望我的心得能够与其他的前台进行分享，大家共同进步。

**客服人员工作总结五**

时光如箭，岁月如梭，转眼我已经做客服快一年了。在这一年里有欢乐也有悲伤，有成功也有失败。在欢乐与悲伤、成功与失败的交错中，我逐渐的成长起来，业务技术水平也不断提升，理论知识得到充分实践。

客服的工作相对其他岗位有点琐碎。看起来很简单的工作，有时候也会出现错误，这就要求我们对工作认真负责，细致入微。

在嘀嘀嗒嗒的闹铃声中醒来，洗刷之后，新的一天开始了。打完卡和同事打完招呼后就开启电脑，然后就到传真机那里看看前一天有没有我的传真，拿到传真或其他资料后分轻重缓急分类处理。每一天按照备件和坏件的变化做出前一天的《货品出入库报表》。

做《货品出入库报表》要注意的以下几点：

首先，要找到相对应的《客服本部入库单》，《神舟发货清单》《清点科出库单》《神舟电脑客户服务维修单》《销售保用单》等单据。认真核实单据信息和自我清点时记录的数据信息是否一致，如不一致立即认真复检一次，如发现问题及时和相关领导反映，把问题在第一时光解决掉，不留后患。

第二，要注意的是开单上报表的时候要查看下前一天上过的报表。按照先后顺序上报表，持续单号的连续性，以便将来查找的时候能够立刻找到。还有是在一些特殊的单号和明细后面添加备注或用我们公司规定的统一字符标识。

第三，要注意的是在统计金额的时候最好用求和公式加以验证，要保证数据的正确性。在上完《货品出入库报表》后千万要注意写上自我的大名和日期，再去找财务和经理签字。财务和经理签完字后，立刻就传真给经管二部和备件科。并通知对方查收。第四，要注意的是在传完之后要立即拿着《货品出入库报表》、《神舟客户服务维修单》、《销售保用单》等单据上对应的账本。我们公司的备件账本有5个，他们分别是《好、坏件库存帐》《备件往来帐》《欠人坏件账》《人欠坏件账》《在途账》。另外，在上账的时候要个性注意当总部发给你的备件总部没有开单前或者你还没有收到总部发来的备件就先不上账。但是要夹子保存好。当收到总部备件和《神舟发货清单》后，就要立即上账。

当你接到服务站送来的货品时应注意：

首先，检查货品的外包装是否有被挤压破损的痕迹，开箱时要求物流或者货运人员一齐开箱查看，如有问题立即联系服务站进行核实，协商解决。

第二，公司要求服务站的包装规范比较严格，要求对单个物品进行包装，并要求有独立的包装箱。不允许用公司彩页，烂报纸做为包装时的填充物，公司要求用货品原包装或者用物流公司专用的泡棉和泡材打包。对于发现使用公司彩页和烂报纸的服务站和经销商的，要耐心地对其进行说服教育，帮忙查找原因、寻求解决方案。

第三，当你清点货品时先找到相应的《经销商发货清单》和与物品一齐的《分公司退换货申请表》，同时做好《货品记录跟踪表》的记录工作。

第四，当我们发现有变形、露皮、缺件等现象时，立即联系服务站或经销商说明状况，共同查清原因，妥善处理。

第五，在清点整机和显示器的时候，我们不但要做好相应的记录，还要录入我们的《工厂管理系统》。在录入信息的时候千万要细致认真，不能出一点差错。这个是我们日常工作中理解客户咨询和机器查询的有力保障。必须要保证它的准确性，及时性，连贯性。

关于服务站申请备件发放及安全的注意事项：

第一，分公司客服务必持续自我库存的剩余量，及时申请备件，并确保常用备件充足，以防服务站急需时没有备件可发。

第二，分公司客服至少一周内清点一下实物，持续一个月和服务站对账2次，以保证我们的账目与实物一一对应。

第三，分公司客服切记公司财产安全大于一切，平时就多注意防火节电。货物分类、有序摆放，库房严禁烟火，下班及时关掉电源，节约用电。

第四，分公司客服不仅仅要注意公司的财产安全，还要持续良好的心态和敏锐的洞察力，保证工作高效有序。

关于异常处理的注意事项：

异常处理千万不要拖时光，因为我们的客户都期望自我的电脑能尽快修复、使用。这时候救需要我们基本业务的熟练，有效的沟通，减少异常处理时光，为用户带给贴心的服务。

有很多异常是关于磨损的。最常见的是外壳划伤和屏划伤，这就要求我们服务站的前台工作人员在接收客户的机器时，仔细检查机器的外观，与用户核对清楚，并加强保护措施，尽量避免此类现象发生，让用户放心。

总之，不管自我在哪，不管在那个岗位，都要认认真真踏踏实实地工作。敬业是我们的传统美德，更是我们的职业道德。养成良好的习惯，将会受用终身。态度决定一切，不管你是否能做好，进自我最大的潜力去做。不仅仅是对自我潜力的检测，还能不断地增加信心。

**客服人员工作总结六**

从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时光的长短，电话客服都能够给人很大的成长。以下是一位电话客服工作总结：

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时光了，在这五个月的时光里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变。从一个独立的个体到成为xx银行电话银行客服中心的一员。

而从这几月的工作中，我总结出了以下几点：

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是用心、努力的去做。当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放下休息时光，做好工作计划，坚决服从的安排，全身心的投入工作。

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选取了建行就是选取了不断学习”。作为电话银行xx中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅仅是任务，而且是一种职责，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维潜力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自我。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的潜力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化。其次是按自我的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时光学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中持续好和客户之间的关系，用最好的来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

1、效完成外呼任务。在进行每一天的外xx，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行xx地区的个贷催收时，一般在下午的时光拨打接触率比较高，所以对于xx的客户我们要多进行预约回拨。再例如xx行的客户他们理解潜力和反映潜力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

2、加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出。加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮忙我们高效的利用知识库。不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。

3、增强主动服务意识，持续良好心态。

4、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。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。

**客服人员工作总结七**

今年的工作到此结束。作为一名客服，这一年我学到了很多技能。客服需要很多东西，我这一年的表现可以说是一个合格的客服。在新的一年里，我的想法是向优秀的方向发展，努力成为一名工作能力强的客服。这是我新的一年的目标，我会努力实现这个目标。我相信只要我努力，我就能摘到我想要的果实。

客服主要服务客户。今年我一共服务了\_个客户，这个数字是我自己都没有想到的。如果放在以前，我会认为这是一个不可能完成的任务，但现在我知道，只要我努力，完成公司定下的工作是很简单的。我的工作是和客户沟通，解决他们的一些问题，让他们满意。每天的工作都是一样的内容，有时候会遇到很难搭理的客户，但这是这行的工作，尽量做到无辜。

其实在工作过程中，我也知道客服其实并不难。在回答客户问题之前，我应该首先了解公司的所有产品，从不同的角度看一个产品。因为你不知道客户会从哪个方面提问，只有让自己对产品有更多的了解，才能回答客户提出的一些问题。我在工作过程中遇到了无法回答的问题，这是我缺乏工作能力的表现，所以我应该更加努力地让自己了解更多的东西，才能回答客户的每一个问题。我今年的表现不错，总体来说还可以，但是遇到了很多问题，应该在新的一年积极解决。

在新的一年里，我需要花更多的时间熟悉公司的产品。如果客服对我要介绍的产品不够了解，如何让客户相信我们？如果我的工作有问题，那一定是我做得不够好，所以我应该发现自己的不足，改正自己的不足，这样我才能成长，成为一名优秀的客服。在新的一年里，我想学习更多，向优秀的主管和同事学习，学习更多关于工作的技能和知识，这样我才能有更好的工作能力。

在新的一年里，你应该更加努力。如果你的工作能力不如别人，那一定是你不够努力，所以你要在新的一年里努力加快自己的进度。

**客服人员工作总结八**

飘扬的雪花带来了冬的讯息，也送走了充实而忙碌的xx年。时间总是这样的快，眨眼间，xx年就这样毫无声息的走了!一年来，感谢公司各位领导与同事的大力支持和帮助，使得客服工作进展顺利。现简要总结如下：

xx年对我而言是很难忘的一年，工作的内容没有发生很大的变化，重点还是与客户的沟通及资料的收集，但是工作的思想、方法等做了一些调整，感觉到了压力，同时也融入了收获的快乐。

在部门达经理的领导下，各项工作逐步走向正规，计划维修任务圆满完成。做为客服员，本年度我重点将行动与沟通相结合，在安装完成后及维修完毕均有电话跟踪回访，认真听取客户意见和建议，并及时为客户建立电子档案，在每个月有公司统一发送的温馨励志短信，提高了公司的服务形象，也受到了客户的好评。

虽然客服工作相对而言有点琐碎，在这个过程中，通过广泛搜集和学习其他公司的服务规程，在工作条理性及服务规范方面有了一定的进步。经过对三保配件的严格审核控制及每月有效的核算，本年度三保配件总额控制在了2万元以内，比去年有所下降;在大家的共同努力下，收费总额有所上升，圆满完成年初制定的经济指标。

在与客户的沟通、文化墙的制作及有效的利用网络信息平台的过程中，锻炼了我的语言沟通能力和书面表达能力，同时也充分认识到了自己知识的匮乏，需要不断的自我提高。在业务能力方面，通过两年多的虚心学习，对于部分产品及配件了解充分，还有许多也还不是非常清楚，在以后的工作中，需要认真学习，虚心请教。

xx年的工作虽然步入了正轨，取得了一定的成绩，但更多的是存在一些不足，主要是积极乐观的心态不够，在学习和用心服务客户上还不够，与有经验的同事相比还有一定差距，业务能力方面没有实质性的提高，在今后工作中，我会认真总结经验，克服缺点，努力把工作做得更好。

xx年是我职业生涯收获比较大的一年，通过海贝培训和拓展训练，让我更加清晰的认识了团队，更加准确的剖析了自己，时间总是在轮回，岁月却在沉淀，xx年，我会带着努力和激情投入到新一年的工作，超越已经拥有的一切争取在知识层面有一个提高，同时也努力提高潜在价值，取得更大进步。

岁末年初，新的一年已经开始了，我们的工作也告一段落。回首过去的一年，我们在工作中虽然没出现大的过失，但在很多问题的处理上还不到位，以及工作中的一些小细节没能做到很完美。我们小组定期由王师傅组织召开小组会议，总结问题，及时改正。下面将上一年度遇到的问题及需要改进的地方总结如下，希望也能给其他同事带来一定帮助：

1、语言交流技巧方面：

(1)与用户对话时，应仔细推敲，讲话要严谨，要讲究艺术。多用“请”，使语气更缓和;向用户致歉时尽量用“对不起”，不用“抱歉”，这样显得更真诚;遇到用户打来电话向我们问候说“您好”时，尽量不要再说回应“您好”，可以用“请问您需要什么帮助”来代替;如需请用户讲话时，可以用“您请讲”而不要用“您说”;不要跟用户说简称，讲话要完整规范，不要出现“漏保、招商、农业、工商”等词，或出现一些病句及倒装句。语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。

(2)在用户电卡出现问题需要修卡时，应先向用户致歉，介绍网点时，可以特意声明“您稍等，我帮您找一个最近的网点”，并向用户解释清造成此现象的原因，提醒用户以后插卡输电尽量时间长一些，以避免发生此类情况，使用户感到我们对待工作是负责任的，从而能体谅并配合我们的工作，减少不必要的争

端;接到用户因故障停电来电话询问时，要先向用户致歉，并表明“保证您用电是我们的责任，出现故障我们肯定会马上处理，尽快恢复供电，减少停电给您带来的不便”;因各家银行24小时购电网点使用的不全是“一卡通”，其名称各不相同，答复用户时不应一概而论，可以说“银行交易卡”。

(3)接听电话时要认真，注意听用户讲的每一句话，全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决;该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性问题和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想;与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要留有余地，给自己留后路。2、业务及问题处理方面：

(1)新建小区，咨询有关临时转正式用电问题：

可以这样解释：因小区整体工程未完，开发商又不能等所有工程竣工后再出售商品房，所以只能完工一栋出售一栋，期间不具备转成正式供电条件，所以暂时用施工用电向居民供电。工程竣工，并不是指整栋楼的完工，而是指该小区工程的整体竣工，包括：煤气、上下水、电、小区的附属设施等，在其竣工报告上盖有相关单位的竣工意见及公章，只有盖齐了，才是真正的竣工，才能到电力公司办理相关手续。

(2)关于卡表退费问题：

可以这样解释：如属整体拆迁或电卡与楼道灯电卡弄混的情况一般都可以办理退费，其它情况原则上不予办理，但用户如有特殊原因可直接与相应属地网点联系询问。

(3)关于石景山校表问题：

如遇到石景山区用户想校验电表的话，可以解释：因校表部门是周一至周五行政时间上班，如用户上午报修一般当天就能安排处理，可以向用户解释清楚，以免造成用户误会。其它城区此类工作一般不能当天安排，如用户报修几天后未处理要求催办时，可以请用户直接与各公司卡表校验部门联系约时。

(4)当用户反映电表表内开关合不上时，一定要给用户核实电量，不管新表旧表，因电表零度会自动掉闸，不输入电量的话开关也是合不上的，但这种情况属于正常现象，请用户购电即可。如经核实不属上述情况就须请用户断开室内所有电器及漏电开关试试。因为家用电器及线路很有可能导致线路短路，从而使表内开关掉闸或合不上，只有将有问题的线路断开后合表内开关，才能准确判断表内开关是否出现故障。但要记住尽量不要让用户试插插座，因线路短路可能会造成打火，会有一定危险。

(5)关于询问计划检修停电范围的问题：

可以这样解释：因为电力公司的线路是错综复杂的，具体是否包括用户所在区域无法立即帮您确定。我们向社会公告相关信息只是给附近居民作为参考，做个提醒，具体可以向房产单位确定一下，因为您既然住在这个小区，作为物业或产权单位就有责任和义务保证您的煤、电、水、气气等公用设施的使用。

(6)如接到用户来电话反映我公司人员在抢修现场由于某原因与用户发生争执并有打伤用户行为时：

可以这样解释：既然已经出现打伤人的情况，且您在现场有人证、物证，这种事件就不在我们服务范围以内了，建议您可以采取法律手段，找公安机关或拨打110等来现场查清事实，如确属我公司人员责任并造成轻伤及以上后果的话，我们工作人员就要负刑事责任了，且我公司也会对其直接责任单位和个人进行考核。

(7)如接到单位电工来电话反映处理内部故障，请我公司配合停电的，尽量让电工自行处理。因电工都应持有电工本，并由劳动局专业考试合格后才能取本，凡持证者都应具有低压带电作业技能，如确属电工能力之外的工作，再酬情安排。

(8)关于投诉问题：

如接到用户投诉电话，应先诚恳地向用户表示谢意“欢迎您对我们的工作提出宝贵意见和建议，这样有利于我们工作的完善和提高”。对用户投诉内容应仔细倾听，找出用户想解决的问题关键，尽量与用户沟通，帮用户解决问题。但也不能对用户一味的盲目遵从。如我公司服务或人员确实存在问题理所应当要记录，但如根本没有过失，就算用户投诉也不能受理。例：用户补卡需带房产证明，但有些用户不理解想投诉，可以向其解释：带房产证明也是为了避免将来产生不必要的纠份，是为用户着想，此类投诉就没必要受理。对于欠费停电用户要求投诉的，尽量向其解释清楚相关法规政策，并应将欠费交清避免停电，如用户对我公司其他工作不满意的话，可在解决用电问题后再来电话反映，从而减少投诉单的生成。

(9)现发现东城区一些居民表前都装设刀闸，此闸是为了方便处理用户内部故障的，产权一般属于电力公司和房产单位共有，两方均有权处理。

(10)用户室内漏电保护器旁有两个按扭，一个是复位按扭：当线路短路或漏电，开关掉闸时，按一下此按扭开关即可合上;另一个是试验按扭(有t字型标志)：如果电表出线有电，按一下此按扭，开关就会掉闸，如无动作证明电表出线可能没电。一般情况下，用户应每个月做一次掉闸试验以确定漏电保护器是否正常。

3、工作单处理及其它方面：

(1)因现在发派工作单已经开始考核，值班员在记录地址时要详细准确，内容应简明扼要，像一些“望查看”、“电工已查”、“请先联系”、“强烈要求”等话没必要填写，确有重要事情再注明。一般的报修单尽量以统一的格式填写，可以节省我们填写时的思考时间，也便于值长管理。不要出现错别字及病句，尽量在填写完成后再挂断电话。

(2)值班员应保持较高的工作积极性，多利用业余时间学习专业知识，平时虚心求教，组员间互相配合，团结协作。对于平时出现的问题或重要信息，应及时记录总结，从而提高业务水平。在工作中要控制自己的情绪，保证每天的工作质量。遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。端正服务态度，将我们的服务由被动转为主动，提高服务意识，站在用户的立场去看问题。

(3)对于已有结果的工作单，如用户有疑议的，不要轻易听信用户，可以帮其联系基层，了解具体情况后再向用户解释，与用户谈话中不要随便表态，分析谁对谁错等。

(4)接到远郊反映停电电话，如没有事故上报需转到属地客服时，可以在转接后解决。

**客服人员工作总结九**

20xx年即将过去。回顾过去一年的工作，感触很深，时光飞逝。不知不觉，我在物业工作了一年多。在我看来，这是一个短暂而漫长的一年。短暂的是，时间过去了，我才能掌握更多的工作技能和专业知识；要成为一名优秀的客服人员，任重而道远。

很多人不了解客服工作，觉得简单单调甚至无聊，只是接个电话，做个记录，没事就上网；其实，要想成为一名合格称职的客服人员，需要具备相当的专业知识，掌握一定的工作技能，并且有高度的自觉性和工作责任心，否则工作中会出现很多失误和失职。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，才能开展一切服务。客户服务人员不仅要接受业主的各种维修、咨询、投诉和建议，还要及时跟进各部门的工作，并对维修和修理的完成情况进行回访。为了提高工作效率，前台在保留所有接待记录的同时，还负责各种信息的统计和归档，使各种信息更加完整，便于查找，保持原始数据的完整性，同时使所有工作按照标准进行。

以下是我今年的主要工作：

1.根据要求对业主档案进行归档和管理，并及时跟踪和更新变更；

2.及时响应业主的维修和咨询，并记录在业主信息登记表上；

3.办理业主房屋催收、入住、装修手续及证件，并将业主资料、档案、钥匙归档；

4.对业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维护、跟踪和反馈；

5.接收各方面的信息，包括业主、装修公司、地产公司、施工单位等。并通知相关部门和人员在做记录的同时进行处理，并跟踪此过程，完成后回访；

6.数据输入和文件安排。认真录入和打印公司的资料文件和相关会议纪要，根据各部门的工作需要制作表格文件和起草报告；

7.新旧表格的替换和投入使用；

8.完成上级领导交办的其他任务。

在完成以上工作的过程中，我学到了很多，也成长了很多。工作中的磨砺塑造了我的性格，提高了我的心理素质。对我来说，一个刚步入社会，工作经验不丰富的人，在工作中难免会遇到各种障碍和困难。幸运的是，在公司领导和同事的大力帮助下，我敢于面对困难，接受挑战，性格也会逐渐安定下来。在\_ \_物业，我深深体会到了专业和微笑服务的真谛。所谓敬业，就是你在工作的时候，不管之前多努力，都要把工作做好，尽职尽责。所谓微笑服务，就是当你面对客户的时候，不管你开心不开心，不管你难过不难过，你都要专注工作，为客户着急，永远保持微笑，因为我代表的不仅仅是我个人的形象，还有公司的形象。

在这一年的工作中，我深深体会到细节的重要性。由于体积小，细节往往被轻视甚至忽略，人们往往觉得繁琐，无暇顾及。在xx的每一天，我都明白，细节不应该被忽略，不应该马虎。无论是通知里的每一行文字和标点符号，还是领导强调的服务，卫生上没有死角，我深深体会到，只有深化细节才能得到回报；细节带来利益，细节带来成功。

工作和学习拓展了我的才华。当我认真勤奋地完成上级交给我的每一项工作时，我得到了上级的支持和肯定。前两天刚完成的圣诞元旦小区的平面布置图，是我的第一个方案。当计划得到大家一致认可时，我的内心充满了成功的喜悦和对工作的激情；至于宣传栏的布局，公园标识系统和春节社区的布局方案，我会认真负责的对待，尽量做到一个一个。

在新的20xx年，我将努力纠正自己一年来工作中的不足，不断完善自己，重点加强以下几个方面：

1、自觉遵守公司的管理制度；

2.努力学习物业管理知识，提高与客户的沟通能力，完善客服接待流程和礼仪；

3.加强文案能力；拓展各种工作技能，比如学习photoshop和coreldraw软件的操作；

4.进一步提升自己的个性，提高对工作的耐心，更加注重细节，增强对工作的责任感和热情；

5.多与领导和同事沟通学习，取长补短，提高各方面的能力，跟上公司的进步。

有幸加入了xx物业的优秀团队，xx的文化理念，客服部门的工作氛围无意识的感染了我，提升了我。让我在工作中学习，在学习中成长；我也确定了自己努力的方向。此时此刻，我最大的目标是在新的一年的工作中努力挑战和超越自己，与公司一起取得更大的进步！

**客服人员工作总结篇十**

时光如梭，不知不觉中来中国电信工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。经过一年来的工作和学习，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

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，需具备相关专业知识，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失误、失职状况;当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容：

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

理论是行动的先导。作为电信基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提

提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

细节因其“小”，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性; 对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性;

很幸运可以加入中国电信客服部这个可爱而优秀的团队，电信的文化理念，客服部的工作氛围已不自觉地感染着我、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一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!

**客服人员工作总结篇十一**

在过去的半年里我们的不足是对员工的把握程度不是掌握的很好。我需要加强沟通做到：以理服人，以德育人，以信诚人，以情感人，以智醒人，以路明人，以心交人，共进共退。做一个标杆毅力不倒，做好一个前进的舵把带领方向。

在过去的半年里是苦的是累的，但都是情理之中的万事开头难。人员的磨合、工作的思绪事事都必须亲力亲为，因为只有我把路给趟过了，我才清楚知道要如何让我们的组员走。我走过的弯路总结，必须让我们的组员都可以轻车熟路执行下去。提高工作的完善性。基础打得好楼才能盖得高，因此流程真的很重要。为了在工作中不出差错，很多企业都是靠流程来避免一些不必要的损失。我也同样重视流程，并不断得修改流程，使之达到完善。

培训工作为了提高员工的素质，更好的配合公司领导下发给我们的工作要求及目标，我进行了多次培训，但由于人员流动性大，付出的培训成果都付之东流了。接下来我们的培训计划还是会像以前一样从三个方面进行：

1、树立良好的风气加强思想道德培训。

2、提高服务品质加强工作流程及方法，专业技能形体的培训。

3、提高员工纪律的直觉性加强员工对公司的了解对公司管理奖惩的高度重视。

一个团队不是我们的单打独斗的个人主义，需要大家的智慧和力量。积极向上。先成人再成才不是人的别进来。如果大家的目标不统一各怀私心，我们这个团队就是一滩散沙终将一事无成。每个人的目标很重要，正因为我们的目标相同，才铸就了我们是一个团队。我们还很年轻还有很长的路要走，社会竞争如此激烈的今天，我们每个人都要为你自己今天的行为负责。我应该认真倾听组员每个人的目标，针对我组员的目标，帮助顺利完成组员的目标，同时完成我们的目标，才是我真正需要做的。

现在案场的物资、人员、工作内容，都已经基本稳定。平时的工作都是发现问题解决问题，将问题解决在萌芽的状态下的科学管理。我希望在接下来的每一天一天比一天好，希望能有更多人的支持与认可，希望我们的工作能以优异的成绩完成各项工作。我们对接下来的日子充满了期待，期待着它是我人生的美好怀念，对得起自己的一生，为自己加油！即使无人为我加油我也会为我自己呐喊！加油！加油！

**客服人员工作总结篇十二**

斗转星移，进入xxx已四个多月，我一直从事客服咨询专员工作，在这段时间里目睹了也参与了公司的发展和制度的日臻完善，作为一名桂龙人，由衷的感到自豪。四个月的工作经历，自己对客服的工作多少积累了一些认识和体会。现总结如下：

做好本职工作，树立全局意识是首要的问题，客服工作也不例外。我认为客服工作的全局就是，树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化的同时传达企业的文化形象。七月份来到公司以后，我首先接受了大约一星期的培训，培训内容包括药品的基础知识、中医的基础知识、产品复方柴胡安神颗粒的基础知识、客户常见问题及解答、销售技巧。通过培训不仅使我对公司的产品有了深度了解，也对自己的个人能力有了很大提高，同时对公司完善的培训制度及公司的文化氛围有了充分了解。之后我开始进入客服工作，客服工作的主要任务一是接听客户的呼入电话，对客户想要了解的问题进行专业并热情的回答。二是对已购买的客户进行回访，对用药效果进行了解、对用药方法进行专业的指导。客服工作的这两点看似简单，但是作为直接和客户进行沟通的部门，这关系到企业形象的传达和客户对公司产品满意度和忠诚度的情况，并对公司产品的后续市场推广有很大影响。

随着销售行业的不断发展，药品销售也要适应新形势下的销售思路。作为一个客服人员，在做与客户的直接沟通工作时，要勤于思考善于应变。对于客户提出的药品问题，给予专业的回答，对于客户反映的投诉及其它问题，第一时间做出正确的应变，使客户满意的同时，保持客户对公司产品的满意度。客服工作是一个直接面对不同失眠客户的工作，需要的是专业的知识水平，及灵活的应变能力，并且需要及时对所遇到的问题进行总结。在管理好手头现有失眠资料的同时，我根据大部分失眠患者具有糖尿病的情况，总结了糖尿病的相关知识。根据不同时失眠患者具有不同的服药史，我总结出了失眠常用药物的相关资料。还有就是失眠与抑郁的相关资料，并把这些资料和同事间进行了分享，来增加和客户之间的有效沟通。能否做好一个客户的有效沟通，是衡量客服人员专业水准的标尺，同时也是服务人员尽快掌握应用知识的有效手段。

客服人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，当今社会一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，中药药品尤其如此，如果不连续按疗程用药，很难体现出药品的效果。所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范使用方法的同时向客户传达优质的服务态度，从而避免客户对产品的不信任乃至对企业形象的损害。客服工作主要体现在交流二字，和客户的交流，能够更好的了解客户对产品的需求，和同事之间的交流，能够增加工作经验，分享心得，能够整体提高团队的水平，提高工作的质量。

没有规矩不能成方圆，一个企业的规章制度是否完善，直接关系到企业的形象和文化氛围，而这个制度更需要每一个个体成员去有效执行。在公司工作的四个月时间里，作为一名客服人员，我没有出现无故请假的情况，在此期间很好的完成了工作任务。积极参加公司组织的各项活动，比如：拓展训练、地坛展会、每周五值日。在活动中，同事间增进了了解，团队间增进了合作。

在新的一年里，客服工作也需要有新的工作思路，首先是做好本职工作，管理好现有客户资料，定期对已购买客户进行回访，让其在感受药品良好效果的同时，也感受到桂龙药业专业的售后服务。对现有的其他客户资料也要定期进行回访，对其失眠情况进行跟踪，随时向其传达xxx治疗失眠的独特理念。其次，根据公司的推广情况，随时在沟通技巧和专业水平上作出改善，协助完善公司的推广工作。再次，提高自己的专业水平，总结不同的客户失眠情况，随时在失眠与抑郁的知识、沟通技巧、心理咨询知识各方面提高自己的水平。自己会在新的一年里和领导协调沟通，和同事友善合作，无论是在知识水平及做人做事的水平上都要有一个新的提高。假如说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高质量的产品，另一只脚则是完善的服务，公司产品可以创出名牌，其服务也可以进行尝试去创造品牌。一个企业，也只有依托高质量的产品和完善的服务体系，才能在竞争中立于不败之地。在新的一年里，希望在领导的带领下，在同事的帮助下，自己的成绩能够更上一层楼，为公司的发展贡献自己的一份力量。

做客服，人说这是在做吃力不讨好的事。确实，客服需要处理的事有时是那么琐碎，每天忙忙碌碌，每天都会碰到各种各样的客户，礼貌的，粗鲁的，感谢的，生气的，讲理的，不讲理的，打错电话的刚开始的时候，每天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变得沉重，笑不出来;被客户表扬了，马上轻快起来，热情而周到。想想这是很不成熟的表现。所幸我得到周围很多同事们的帮助，使我慢慢成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话，对客户所提出的问题，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意识到除了有热情的态度之外更应该有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答客户的问题。于是，我养成了利用工作之余的时间来熟悉业务知识与做疑难问题记录的习惯。记得当初接线时，我遭遇很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的问题，甚至遭遇到客户的投诉，我的心情在很长一段时间内都处于最低谷。但是，我没有因此而放弃自己，而是一直在寻找弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力，我终于没令自己失望，荣获优秀话务员的称号，得到大家的认可和赞许。

记得有一天晚上接到一个客户电话，说他家的小灵通被抢，要马上报停，但是报不出机主是他爱人的身份证号而被话务员委婉拒绝，并告知只能明天到营业厅去处理。我接到他的电话时他的心情显得颇为激动，显然他是多次打入过。没有值班长在场，怎么办？严格遵守规章制度是我们的准则，但用户的利益这时可能也会受到损失。用客户的话说我以人格担保这样的沉重的话时，我马上说：先生，我相信您……并详细记下他个人的身份证号，并告知其明天到营业办理后续事项。用户真诚道谢。这件事给我很深的感触。当处理一件棘手又敏感的问题，当客户利益和公司规章制度发生矛盾时，又不损害公司利益情况下，我们是多为用户考虑还是害怕担当一些责任？是用看似不会出错的正当理由推辞还是灵活处理，敢于承担一些责任？做一名客服人员绝不是单纯做完一件事。要把一件做好，考虑周全，拿捏准了，这是要费工夫去努力的。所谓为客户着想，替客户分忧，达成客户心愿，绝非口上那句先生，您的心情我能理解就可以完成，而是需要我们具有敢于承担责任的责任心和善于分析和处理的判断力和执行力才能真正为客户完成心愿，提升我们公司的服务质量和服务形象。这对于每个从事客服行业的人来说不论在体力和智力方面都是一个挑战，然而这样的挑战使得我的人生变得精彩而充实。

做一名合格的客服人员，我想仅做好业务工作是远远不够的。平时我会学习与工作有关的书籍，如《销售心理学》，《市场服务营销》《电话营销》等，与同事讨论电话服务技巧有关的案例，更加充实自己。了解客户心理，使我从经验中明白对不起实在不好意思比先生，很抱歉来的不易引起客户的反感，一句我们会转业务部门，或说我们会转xx部门（直接说出部门名字）为您处理比我们会转相关部门帮您处理更易接受，用户会感觉不是在敷衍。

我常在客服论坛上和同行们交流心得，讲述我们客服人自己的客服故事，一起探讨我们的客服未来。关注客服行业的发展，关注客服群体，关注这个群体的心理健康及心态变化，还有这个风华正茂的年轻群体的职业生涯规划和职业转型，关注我们客服人员的本身，了解我们自己的职业成长环境，我不觉得这比关注客户心理或者是关注社会其他弱势群体要不重要得多。这些对我们做好客服，今后以更加健稳的心态对待我们的工作是有帮助的。这对我们的企业也是有意义的。我们个人应该更加要去了解。我想要做一个合格的，优秀的，有综合素质客服人员，这些都是应该关注的。

平凡的客服，不平凡的事业。我的经历是平凡的，做的事也很平凡，但每个时间阶段的工作所得，所思考的，所感悟的都是无价之宝。我想这就是我做一名中国电信话务员从事客服工作，挑战人生的一个起点。

**客服人员工作总结篇十三**

在公司领导及各部室支持下，客户服务部较好的完成了20xx年各项工作，取得了一定成绩。回顾一年来的工作，我们主要做了以下几点：

商场工作在商场业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关商场公司自身的经济效益和发展，也影响到商场职能作用的发挥及社会效益的实现， 微信扫-对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在商场管 关注该公理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司精细微管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在商场数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、-致性、正确性、及时性和规范性，使商场管理工作，达到了上级公司的要求。

商场工作中我们坚持实事求是、迅速、及时、准确、合理的原则，狠抓商场和防灾防损质星的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第-现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。坚持双人查勘，双人定损，赔付，不断提高服务质量;坚持24小时值班制度，积极参与三个中心建设，进-步提高了服务水平; 加大了考核力度;积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们狠抓商场管理，加快商场速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压商场水分，实现有效降赔，较好的完成了各项商场指标。

商场市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在商场市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把商场服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务;能-次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的客服事业蒸蒸日上，公司大而富强。

**客服人员工作总结篇十四**

“一年好景君须记，最是橙黄橘绿时”，又到一年收获的季节，首先感谢各位领导在这一年来对我的悉心栽培，感谢同事的一直帮助和关怀，使得我在xx行客服这个大家庭中不断的进步和成长，在此我要对20xx年的工作进行总结。

忠于职守，以赤诚之心克艰

20xx年，是我进入“xx”的第二个年头，随着xx银行的客户数不断增加、营销活动力度不断加大，银行利率上调等因素的影响，客户对交行客户中心的需求不断增加，交行客户每日的话务量均较去年翻了一番。由于话务人员人力资源短板、加之工作需要，人员抽调等，x行客服的话务量居高不下，接通率持续下降。面对这一情况，我深刻的认识到，作为一名普通的x行客服代表，应该时刻保持着一颗兢兢业业，在公司困难的时候不离不弃的心态，勇于接受挑战。

乐于奉献，促幸福之花绽放

正是怀揣着这种不怕苦不怕累，为x行客服事业乐于奉献的梦想作为支撑，凭着自己纯熟的接续经验，由原来每天50-60个接续产量，提升到了每天80-90个，且连续三个月创下了x行金融服务中心产量最高的佳绩，同时转接评价满意率高达99.0%以上。当做这些经验分享时，我常常告诉大家“两多两少”，其实就是平时在上班少多一点付出，少一点休息，多一份耐心，少一份急躁，这样就可以获得产量和满意度的双赢。

作为客户服务人员，最大的心愿其实就是客户对我们服务的认可，客户的`问题得到圆满的解决。今年让我记忆犹新有一次与客户的故事，发生在是在国庆节。当时是一位xx先生来电向我们求助，说他的现在在xx急于转账一笔资金，通过网银下载证书怎么也安装不了，当时可把这位客人急坏了。经过耐心的安抚，沟通分析后发现，客人未有在网银证书下载前安装u盾安装程序，导致无法进行安装。了解情况后，经过耐心反复的讲解，客户急躁的心平静了下来，并最终成功的完成了网银在线转账操作，客户心里的那块大石头终于放了下来，此刻的我获得了客户的赞誉，那种心里美滋滋的，暖暖的。

继往开来，扬梦想之帆远航

20xx年，我积极主动的加入金融服务中心团委组织的“青年汇”活动中，为公司团委活动增添了不少色彩，也谢谢中心给为我一个大的舞台发挥和展示了我自己的爱好和特长，丰富了同事间的业余文化交流。

xx年，我会继续朝着我的梦想迈进。业余时间，我通过成人高考，现在在就读本科计算机专业，不断提高着自己的文化水平。希望能凭着自己的专业知识向公司的it部门靠拢，争取成为一名合格的it技术人员，做好服务人员向支撑人员的职业转型。

**客服人员工作总结篇十五**

转眼时间就过去了半年，尽管一直坚持着没有缺勤过一天工作，但觉得这半年过去的非常短暂。当然，尽管时间的感觉不同，但我们在这半年来实打实的工作成绩却是骗不了人的。通过半年来的努力，我们xxx公司的各部门都取得了出色的成绩，推动公司全年的工作计划前进了一大步！

如今，反思自己这半年来的情况，身为xxx的一名产品售后，半年的时间来我也一直很努力的做好售后工作。尽管大部分的情况都是在安抚客户并解决产品问题，但我一直保持着一颗乐观的心态，开朗的面对眼前的问题。以下是我对半年来的工作总结：

作为一名售后，我这边处理的大部分是来自客户对产品的问题，如对产品的疑惑、产品质量问题、以及发货的情况资讯等。当然，大部分的情况还是发货情况以及对产品的操作问题，毕竟我们的产品都是各部门努力的产物，在质量问题有很大的保证。

在发货问题上是比较好解决的，每个订单的发货情况我们都有详细的记录，并且我们在接到订单的第一时间就会开始处理，在发货速度上是有保证的。

当然，如果真的因为遗漏而导致长时间未发货的，我们就要及时的找出问题，并向客户道歉。并第一时间处理这个订单。

其次，是对产品的操作和其他问题。在操作上，我会详细的和客户说明解释，对于不好口头说明的地方，我们公司的也配备有详细的操作视频，这能解决大部分的操作问题。

当然，对于实在没有耐心看完视频的客户，我们也同样会耐心处理，慢慢的给客户做好解答。

半年来，各式各样的客户我也的遇上了很多，有说话有礼貌较好相处的，也有急躁或半比较不急的。对于各种各样的客户，我们都会以最积极的态度去面对，并及时的为大家处理好问题。如在上半年有客户遇上了因运输问题导致产品损坏，尽管当时客户很生气，但是我还是努力的保持自己心态，努力的安抚客户并及时安排了补发。最后，我诚恳的态度以及积极的处理速度得到了客户的肯定，解决了这次的事件。

半年来，我从未停止过对自身的学习和强化。不仅通过在思想上的强化来锻炼自己意志，还加强了自身各种用语利益的锻炼。最为重要的，通过与技术组员工的接触，我大大的加强了自己对公司产品的了解。尽管面对麻烦的问题还是要请到技术支持，但在简单的问题上我已经能自己解决了。

这半年来，尽管遇上的问题有很多，但是我相信，只要努力、积极的去面对麻烦，再大的困难也会迎刃而解！在下半年的工作中，我也会继续保持自己的心态更好的去完成自己的工作！

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