# 2025年客服转正工作总结简短(模板十二篇)

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2025-07-19

*客服转正工作总结简短一您好!首先;非常感谢您给我到贵公司从事工作的机会，对此，感到无比的荣幸。我于xx年2月22日来到公司实习工作;现如今三个月的试用期将满。根据公司规章制度，现郑重申请转为公司正式员工。本人工作认真热情，细心且有较强的责任...*

**客服转正工作总结简短一**

您好!

首先;非常感谢您给我到贵公司从事工作的机会，对此，感到无比的荣幸。

我于xx年2月22日来到公司实习工作;现如今三个月的试用期将满。根据公司规章制度，现郑重申请转为公司正式员工。

本人工作认真热情，细心且有较强的责任心和进取心，勤勉不懈，性格开朗，具有良好的团队意识;责任感强，确保完成本职工作，与同事相处融洽，配合同事与领导完成各项工作;积极学习新知识，技能，主动向同事学习;并利用下班时间充电，提高自身综合素质。

最后;我相信在全体员工的共同努力下，我们的业绩会愈来愈好，我们的明天必将更加辉煌，在今后的工作中;作为客服部团队的一员，我将更加努力上进;实现自我;创造价值，因此，恳请上级领导能批准转正，让我成为一名正式员工。谢谢!

申请人：xxx

时间：xxxx年xx月xx日

**客服转正工作总结简短二**

转眼来xx已两月有余，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件，对我来说真的不是一件易事！

来这里的前期因为不能很好的理解前台工作，以至于在工作做总是犯错，总是有很多问题；有问题不是错，错的是自己不会分析问题！时间在一天天过去，从开始的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，也是我人生路上的进步吧！来这里对我来说是对了，人生面临很多选择，如何做一个正确的选择，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么，xx给了锻炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。

在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房过程中需要注意些什么，这都是一种学习！前台接待员其实是很锻炼人的，对我这个比较粗心大意的人来说真的是得到了很好锻炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们xx所有员工做到的！

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到多少钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感！

来这里的两个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事，在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做准备，虽然当初我对办理房产证也不是很清楚，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识！后来她来我们这里一下子交了三年的物业费，尽管只有xx元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感！

以上是我在xx这段时间所学习到的，出来工作不能只为了学习，还需要为公司创造价值，虽然本人与20xx年xx月xx日来到xx服务中心，为进一步提高自身素质和业务水平，本人自愿承诺以下几点：

1、按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。

2、接听业主来电时，铃声3声以内，拿起电话，清晰报道：“您好，这里是xx物业，请问您有什么事吗？”认真倾听对方的电话事由，如有事相告或相求时，逐条记录下来，并尽量详细答复，通话完毕时，语气平和的跟业主说：“谢谢，再见！”

3、拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候，“您好，这里是xx物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢谢，再见”。

4、当业主到服务中心求助或投诉，进门口时，主动起立，以微笑来迎接业主，问好：“您好，请问您有什么事情吗？”认真、耐心地聆听业主所提及的问题，并对其做到完整登记，无遗漏，及时协调处理，确保回访率xx%，业主告辞时，主动起身，并说：您慢走，欢迎再来！”

如果不能按照以上说的所做到自愿做以下惩罚罚款xx元，并且打扫一整栋楼道卫生，利用下班时间！

**客服转正工作总结简短三**

我从20xx年xx正式成立后，接管xx客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时xx个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。在这xx个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务。具体情况如下：

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。

3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计xxxx件，其中住户咨询xxx件，意见建议xx件，住户投诉xx件，公共维修xx件，居家维修xx件，其它服务xx件，表扬xx件。

5、办理小区id门禁卡xx张，车卡xx张，非机动车张。

6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计xx盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达xxx件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料（我们一般要求业主自行准备材料），骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短个月以来，领用收据xx本，已上交xx本。上交现金共计：xxx元，其中办证制卡为xxx。

共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念（有理也是无理），及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

这些月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更多的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将来到，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们xx物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！“xx物业，加油！

**客服转正工作总结简短四**

时间过的真快，转眼之间本年度已接近尾声，我是x月xx来到白象春华求是学校，承蒙领导不厌弃我是一个初出茅庐甚么都不懂的混小子，并接纳了我在单位工作，这是我走出幼稚圆的第一份工作，固然也少不了我在这里工作的头衔市场专员，大专我学的是电机一体化专业，对单位给我安排的市场营销工作，刚开始我对这份来之不容易的工作真是有心拿的起，无意做的好，由于我没有接触过市场营销这一块专业，我都不知道做一些甚么，做起来就相当费劲。在我不解与困惑的同时，仅凭对市场工作的热忱，单位的领导对我的成长倍感厚看，曾很屡次找我谈心，提供我在工作精神上结实的信心和动力，伏案寻思这半年，我做一下简单的总结。

一切从零开始，积极学习市场运作有关方面的专业知识，努力做到专业知识程度向市场这方面发展；

积极完成领导安排的有关工作，做到工作上有题目及时向领导寻求解决题目的方案，不懂就问，努力把工作做好；

工作于实际符合合，调研市场远景，并做好相应的市场计划；

分析市场需求，寻求招生市场关键在于哪，对市场的熟悉也有一个比较透明的把握，并做好市场月报表；

在不断的学习知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比之前有了一个较大幅度的进步；

在每月里设计好当月招生广告，如：广告纸、调幅、写真广告等，并积极的投进到市场的运作；

对市场活动，如讲座、校外设点宣传，能很好的做好市场活动的策划，并执行；

知彼知己，百战百胜调研当地其他培训同行的有关动态，分析效果，可行性时加以模仿；

xx年x月xx日，白象春华求是学校市场部分成立了，在将近半年时间内，逐渐展开市场工作，从甚么都没有的市场部，渐渐的在单位中成长，做到市场工作先调查，其次汇报，接着计划，再执行，最后是总结提炼，现在所需的资料都可以拿出，迎接总部考核。

在单位业绩上可以知道我们市场部分是做的不好的，由于今年的招生业绩基本是和往年持平，对当地的一些小型电脑培训机构来讲，地理环境上风、学校师资都在我们之下，对手只有在项目学费上往下调，这给我们的市场带来一定的冲击。我们稳站当地市场那是一个必定性。

部分建设：部分刚刚启动，市场体系还不是很完全，可是展开市场工作职员严重不足；

部分职员培训：经过大半年的打磨，并参加总部安排的有关市场业务规范及市场运作规范的培训已有很屡次，已基本上把握了市场招生工作，但业务技能及专业精神方面仍需加强。由于部分职员少、任务重，故专业技能培训不够。

部分工作数据分析：在工作上对市场数据分析是非常不足的，由于市场招生就是我们的工作，假如学生来报名了，可是我们还不知道他是怎样知道我校有相干的培训项目；

部分工作情况：工作没有一个很明确的目标和具体的计划，市场人远没有养成一个写工作总结和计划的习惯；

部分创新性：新业务的开辟不够，业务增长小，业务能力还有待进步；

整顿单位内部市场品牌资料，迎接总部考核；

以上工作得到了单位同事的大力支持与携手帮忙才能完成目标，为此我对他们表示由衷的感谢。

**客服转正工作总结简短五**

从x年11月30日到现在已经三个月了，期间公司领导和同事在工作生活上给了我很多帮助。公司客服中心刚刚上线。通过日常工作和学习，对客服中心和客服的建设有了更高的认识，并积极与领导和同事沟通，从而尽快融入东兴证券。

在试用期内，我主要负责完成以下任务：

1.由于公司客服中心客服平台处于开发阶段，我首先利用自己之前的工作经验提出了客服平台的功能需求。20xx年12月14日和12月22日，我组织总部客服中心和销售部的工作人员对客服平台进行了测试，同时及时将测试结果反馈给郑锦公司的工作人员，并与郑锦公司的工作人员进行了沟通，讨论客服平台的功能改进。20xx年1月15日，我完成了功能改进提案并将其提交给郑锦。

2.负责编辑公司客服中心质检管理办法，协助制定公司客服中心管理办法，编辑公司客服中心标准条款，完善公司客服中心制度建设；

3.每月定期对总部和销售部客服中心的电话流量进行抽查和质量检查，将电话流量中存在的问题进行总结并发送给所有相关人员，沟通质量检查问题，每月提交客服中心月度质量检查报告，通过这项工作提高客服中心的服务水平；

4.客服中心客服平台代理系统于20xx年1月20日上线后，开始接听客户咨询电话，并在接听客户电话的过程中促进业务知识的学习，提高自身的客服意识；

5.每天组织客服中心员工晨会，通过晨会了解当时的市场信息，共同学习日常的疑难业务知识和新业务知识，了解公司近期的工作任务和工作重点；

6.对北京销售部相关人员进行客服中心工作流程、标准语言及相关工作的培训，通过培训学习了解客服中心工作流程，提高服务意识；

7.总部和销售部门客服平台座次系统上线后，通过座次系统引导销售部门完成新客户回访，及时解决销售部门出库人员的问题；

8.根据公司领导的要求，为了加强公司各部门之间的业务沟通，负责收集整理每天收市后当天的疑难业务，每周将疑难业务总结发送给总部经纪业务部门领导和各业务部门客服主管。

通过以上任务的完成，我发现还有很多方面需要改进：

1.加强商务知识的学习。通过不断接听客户咨询电话，发现自己还需要加强对公司很多业务知识的学习，从而提高对客户的服务水平；

2.加强团队沟通与合作。加入新集体后，在公司客服中心建设阶段，一定要和领导同事沟通好，保证各项任务的开展和完成。特别是根据公司客服中心的发展目标，积极加强与各业务部门客服主管的沟通；

3.对于公司客户的施工阶段

根据试用期发现的不足认真改进，同时积极完成公司领导分配的任务工作，对公司客户服务中心建设工作作出自己的努力。按期完成总部和各营业部客户服务中心客户服务平台坐席系统的上线工作，认真协助公司各营业部客户服务中心的上线工作，同时认真协助完成对公司客户服务中心制度建设，而且加强对自己今后负责的客户服务中心呼入组的团队建设管理，积极主动配合领导和同事开展各项工作。

**客服转正工作总结简短六**

时间过的真快，转眼之间本年度已接近尾声，我是x月xx来到白象春华求是学校，承蒙领导不厌弃我是一个初出茅庐甚么都不懂的混小子，并接纳了我在单位工作，这是我走出幼稚圆的第一份工作，固然也少不了我在这里工作的头衔市场专员，大专我学的是电机一体化专业，对单位给我安排的市场营销工作，刚开始我对这份来之不容易的工作真是有心拿的起，无意做的好，由于我没有接触过市场营销这一块专业，我都不知道做一些甚么，做起来就相当费劲。在我不解与困惑的同时，仅凭对市场工作的热忱，单位的领导对我的成长倍感厚看，曾很屡次找我谈心，提供我在工作精神上结实的信心和动力，伏案寻思这半年，我做一下简单的总结。

1、一切从零开始，积极学习市场运作有关方面的专业知识，努力做到专业知识程度向市场这方面发展。

2、积极完成领导安排的有关工作，做到工作上有题目及时向领导寻求解决题目的方案，不懂就问，努力把工作做好。

3、工作于实际符合合，调研市场远景，并做好相应的市场计划。

4、分析市场需求，寻求招生市场关键在于哪，对市场的熟悉也有一个比较透明的把握，并做好市场月报表。

5、在不断的学习知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比之前有了一个较大幅度的进步。

6、在每月里设计好当月招生广告，如：广告纸、调幅、写真广告等，并积极的投进到市场的运作。

7、对市场活动，如讲座、校外设点宣传，能很好的做好市场活动的策划，并执行。

8、知彼知己，百战百胜调研当地其他培训同行的有关动态，分析效果，可行性时加以模仿。

xx年x月xx日，白象春华求是学校市场部分成立了，在将近半年时间内，逐渐展开市场工作，从甚么都没有的市场部，渐渐的在单位中成长，做到市场工作先调查，其次汇报，接着计划，再执行，最后是总结提炼，现在所需的资料都可以拿出，迎接总部考核。

在单位业绩上可以知道我们市场部分是做的不好的，由于今年的招生业绩基本是和往年持平，对当地的一些小型电脑培训机构来讲，地理环境上风、学校师资都在我们之下，对手只有在项目学费上往下调，这给我们的市场带来一定的冲击。我们稳站当地市场那是一个必定性。

1、部分建设：部分刚刚启动，市场体系还不是很完全，可是展开市场工作职员严重不足。

2、部分职员培训：经过大半年的打磨，并参加总部安排的有关市场业务规范及市场运作规范的培训已有很屡次，已基本上把握了市场招生工作，但业务技能及专业精神方面仍需加强。由于部分职员少、任务重，故专业技能培训不够。

3、部分工作数据分析：在工作上对市场数据分析是非常不足的，由于市场招生就是我们的工作，假如学生来报名了，可是我们还不知道他是怎样知道我校有相干的培训项目。

4、部分工作情况：工作没有一个很明确的目标和具体的计划，市场人远没有养成一个写工作总结和计划的习惯。

5、部分创新性：新业务的开辟不够，业务增长小，业务能力还有待进步。

6、整顿单位内部市场品牌资料，迎接总部考核。

以上工作得到了单位同事的大力支持与携手帮忙才能完成目标，为此我对他们表示由衷的感谢。

**客服转正工作总结简短七**

转眼20xx年我在xx的学习、试用已经结束，为了更好的开展接下来的工作，我就试用期的工作做一个全面而详实的总结，目的在于吸取教训、提高自己，以至于把接下来的工作做的更好，完成公司下达的销售任务和各项工作。

1。销售情况

上半年在公司各级领导的亲切关怀和正确领导下，及经销商的共同努力下，xx市场完成销售额xx万元，回款率为xx%；低档酒占总销售额的xx%，其中以xx、xx、xx销售为主；中档酒占总销售额的xx%主要以xx及xx为主；其中x月份销售额为x万元，占总销售额的xx%；x月份销售额为xx万元占总销售额的xx%；x月份销售额为xx万元，占总销售额的xx%。

2。市场管理、市场维护

根据公司规定的销售区域和市场批发价，对经销商的发货区域和发货价格进行管控和监督，督促其执行统一批发价，一定程度上杜绝了低价倾销和倒窜货行为的发生。

通过对各个销售终端长时间的交流和引导，并结合公司的营销策略，在各终端张贴了舍得酒统一的xx价格标签，使产品的销售价格符合公司指导价。按照公司对xx陈列的要求进行产品陈列，并动员和协助店方使产品保持干净整洁。在店面和柜台干净整齐、对我公司产品的陈列进行了相应赠送政策宣传，使其达到利用终端货架资源进行品牌宣传的目的。

3。市场开发情况

上半年开发xx总共31家。部分新开发网点是xx区较大规模商超，对于我公司产品陈列较为齐全，由低端至高端酒均有不同程度的上柜；其他新增网点为xx区中小零售终端，所上产品主要集中在中低档产品区。

4。品牌宣传、推广

为了提高消费者对“xx”的认知度，树立品牌形象，进一步建立消费者的品牌忠诚度，根据公司规定的统一宣传标示，在人流量大、收视率高的地段及生意比较好的门市部，张贴xx宣传海报xxx余张，联系并协助广告公司制作各式广告宣传牌xx家，现已制作完成x家；对于公司的旅游参观政策进行了积极有效的落实与人数统计，积极配合公司对xx区客户到本公司旅游参观的向导工作，此次一系列工作对公司的历史文化有很好的宣传作用有力提升了品牌形象及品牌认知度，让家乡人民进一步认识与了解我公司。

5。销售数据管理

根据公司年初的统一要求完善了各类销售数据管理工作，建立了经销商拉货台帐及经销商销售统计表，并及时报送销售周报表、销售月报表，各类销售数据档案都采用纸质和电子版两种形式保存，使得的每月计划更加客观、准确。在每月月底对本月及累计的销售情况分别从经销商、单品、产品结构等几个方面进行汇总分析，以便于更加准确客观地反映市场情况，指导以后的销售工作。

6。市场竞争品牌调查统计情况

根据现有市场调查统计得出，xx、xx、xx及xx等系列酒是我公司中低端产品的主要竞争品牌，尤其是低端简装酒当中以xx、xx酒为我公司低端市场的有力竞争者，其市场占有率高，市场流通速度快，很大程度上影响了我公司xx、xx的市场占有率及市场流通，这也为我公司低端简装产品的推广设置了巨大障碍。

xx公司最近执行市场优惠政策：连续或一次性进xx、xx等系列酒达xx元可获得xx一台，达x万元可获得价值xx元xx一台。

xx以单品单行x盒为基准，陈列x种及x种以上产品送xx。

尽管在试用期当中做了大量的工作，但由于我从事销售工作时间较短，缺乏营销工作的知识、经验和技巧，使得有些方面的工作做的不到位。鉴于此，我准备在接下来的工作中从以下几个方面入手，尽快提高自身业务能力，做好各项工作。

1。努力学习，提高业务水品

其一是抽时间通过各种渠道去学习营销方面（尤其是xx营销方面）的知识，学习一些成功营销案例和前沿的营销方法，使自己的营销工作有一定的知识支撑。其二是经常向公司领导、各区域业务以及市场上其他各行业营销人员请教、交流和学习，使自己从业务水平、市场运作和把握到人际交往等各个方面都有一个大幅度的提升。

2。进一步拓展销售渠道

xx市场的销售渠道比较单一，由于种。种原因大部分产品都是通过流通渠道进行销售的。接下来在做好流通渠道的前提下，要进一步向商超渠道、餐饮渠道、酒店渠道及团购渠道进一步拓展。在团购渠道的拓展上，下半年主要对系统人数和接待任务比较多的工商、教育和林业三个系统多做工作，并慢慢向其他企事业单位渗透。

3。做好市场调研工作

对市场个进一步的调研和摸索，详细记录各种数据，完善各种档案数据，让一些分析和对策有更强的数据作为支撑，使其更具科学性，来弥补经验和感官认识的不足。了解和掌握公司产品和其他白酒品牌产品的销售情况以及整个xx市场的走向，以便应对各种市场情况，并及时调整营销策略。

4。与客户密切配合，做好销售工作

协助经销商在稳住现有网络和消费者群体的同时，搞好客情关系，充分拓展销售网络和挖掘潜在的消费者群体。

最后希望公司领导在本人以后的的工作中给予更多点拨与指导！

**客服转正工作总结简短八**

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经三个多月了，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中的，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的经验作工作总结如下：

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在试用期阶段我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

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，对客服的工作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，我也慢慢领会公司的精神，团结协作、开拓创新，为公司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。

我的工作主要是售后客服，负责处理售后的相关事情，比如商品破损、物流停滞等。在这阶段也要非常感谢我的师傅，是他带着我去熟悉工作内容，并教导我专业话术。刚开始因无工作经验，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，及时提交售后反馈情况，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。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。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

**客服转正工作总结简短九**

我从20xx年x月x日xx物业正式成立后，接管xx物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。在这x个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务。具体情况如下：

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。

3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计x件，其中住户咨询x件，意见建议x件，住户投诉x件，公共维修x件，居家维修x件，其它服务x件，表扬x件。

5、办理小区id门禁卡x张，车卡x张，非机动车张。

6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计x盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达x件，公共区域x件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的xx师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。xx师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到xx市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分xx维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

监督指导小区保洁工作、，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短x个月以来，领用收据x本，已上交x本，正使用x本，备用x本。上交现金共计：xxxxx元，其中办证制卡为xxxx元。

共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心心的服务理念，保证畅通的\'沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

每月两次的定期天然气充值服务，半年共为x户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。

多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、开锁等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。xx物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“xxxxx”活动。

本次调查共发放调查表份，收回份，总体对物业管理满意度为，其中客服满意度为，清洁满意度为，维修满意度为x。

经过x个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的\'认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导、对同事还是对住户，诚实本身就是的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这x个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更多的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

试用期已经结束，在以后的工作中，我决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，为让我们xx物业潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗!

**客服转正工作总结简短篇十**

房地产客服经理的经历让我体会到不一样的人生，特别是在xx的案场，严格、严谨的管理下的洗礼也造就了我稳重踏实的工作作风，回首过去一步步的脚印，我总结的客服心得有以下几点：

坚持不懈，不轻易放弃就能一步步走向成功，虽然不知道几时能成功，但能肯定的是我们正离目标越来越近。有了顽强的精神，于是事半功倍。持续的工作，难免会令人疲倦，放松一下是人之常情，在最困难的时候，再坚持一下也就过去了;同样在客服中客人提出各种各样的异议，放弃对客户解释的机会，客户就流失了;而再坚持一下、说服一下也就成交了。往往希望就在于多打一个电话，多一次沟通。同时坚持不懈的学习房地产专业相关知识，让自己过硬的专业素养从心地打动客户。

我认为一个好的客服人员应该是个好听众，通过聆听来了解客户的各方面信息，不能以貌取人，不应当轻易以自己的经验来判断客户“一看客户感觉这客户不会房”“这客户xx，没诚意”，导致一些客户流失，应该通过客户的言行举止来判断他们潜在的想法，从而掌握客户真实信息，把握买房者的心理，在适当时机，一针见血的，点中要害，直至成交。

辛勤的工作造就优秀的员工，我深信着这一点。因此自从我进入xx公司的那一刻起，我就一直保持着认真的工作态度和积极向上的进取心，无论做任何细小的事情都努力做到最好，推销自己的产品首先必须要先充分的熟悉自己的产品，喜爱自己的产品，保持热情，热诚的对待客户，脚踏实地的跟进客户，使不可能变成可能、使可能变成现实，点点滴滴的积累造就了我优秀的业绩。同时维护好所积累的老客户的关系，他们都对我认真的工作和热情的态度都抱以充分的肯定，又为我带来了更多的潜在客户，致使我的工作成绩能更上一层楼。这是我在客服工作中获得的最大的收获和财富，也是我最值得骄傲的。

每个人都有过状态不好的时候，积极、乐观的客服员会将此归结为个人能力、经验的不完善，把此时作为必经的磨练的过程，他们乐意不断向好的方向改进和发展，而消极、悲观的客服员则怪罪于机遇和时运，总是抱怨、等待与放弃!

龟兔赛跑的寓言，不断地出现在现实生活当中，兔子倾向于机会导向，乌龟总是坚持核心竞争力。现实生活中，也像龟兔赛跑的结局一样，不断积累核心竞争力的人，最终会赢过追逐机会的人。人生有时候像爬山，当你年轻力壮的时候，总是像兔子一样活蹦乱跳，一有机会就想跳槽、抄捷径;一遇挫折就想放弃，想休息。人生是需要积累的，有经验的人，像是乌龟一般，懂得匀速徐行的道理，我坚信只要方向正确，方法正确，一步一个脚印，每个脚步都结结实实地踏在前进的道路上，反而可以早点抵达终点。如果领先靠的是机会，运气总有用尽的一天。

一直以来我坚持着做好自己能做好的事，一步一个脚印踏踏实实的坚定的向着我的目标前行。

**客服转正工作总结简短篇十一**

转眼来x已两月有余，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件，对我来说真的不是一件易事!

来这里的前期因为不能很好的理解前台工作，以至于在工作做总是犯错，总是有很多问题;有问题不是错，错的是自己不会分析问题!时间在一天天过去，从开始的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，也是我人生路上的进步吧!来这里对我来说是对了，人生面临很多选择，如何做一个正确的选择，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么，x给了锻炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。

在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房过程中需要注意些什么，这都是一种学习!前台接待员其实是很锻炼人的，对我这个比较粗心大意的人来说真的是得到了很好锻炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们x所有员工做到的!

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到多少钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感!

来这里的两个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事，在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做准备，虽然当初我对办理房产证也不是很清楚，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识!后来她来我们这里一下子交了三年的物业费，尽管只有5000多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感!

以上是我在x这段时间所学习到的，出来工作不能只为了学习，还需要为公司创造价值，虽然本人与20x年5月14日来到x服务中心，为进一步提高自身素质和业务水平，本人自愿承诺以下几点：

1.按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。

2.接听业主来电时，铃声3声以内，拿起电话，清晰报道：“您好，这里是x物业，请问您有什么事吗?”认真倾听对方的电话事由，如有事相告或相求时，逐条记录下来，并尽量详细答复，通话完毕时，语气平和的跟业主说：“谢谢，再见!”

3.拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候，“您好，这里是x物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢谢，再见”。

4.当业主到服务中心求助或投诉，进门口时，主动起立，以微笑来迎接业主，问好：“您好，请问您有什么事情吗?”认真、耐心地聆听业主所提及的问题，并对其做到完整登记，无遗漏，及时协调处理，确保回访率100%，业主告辞时，主动起身，并说：您慢走，欢迎再来!”

如果不能按照以上说的所做到自愿做以下惩罚罚款100元，并且打扫一整栋楼道卫生，利用下班时间!

**客服转正工作总结简短篇十二**

20xx年的工作快结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前四季度的工作任务。具体分以下几方面

1、提升服务品质。首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单（参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理），现场管理逐级负责、分级管理（服务办公司级 各商品部部门级 班长级 店长 员工），加大力度。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境，截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。

2、顾客投诉接待与处理。在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，（服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚），在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。20xx年前三季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率（质量类：224例，服务类：9例，综合类：131例，突发事件：7例）在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议第三方责任险（保费共3000元，三店同保），只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

3、人员管理检查范围全面化、制度化。将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。在每日的查场中服务办值班经理做到 三勤 手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决（但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进），杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。在20xx年前三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪5823人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

5、值班经理业务技能及专业化水平的提升。我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲 在工作时间如何有效的开展工作 ，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制，前三季度度服务办内部共计各类培训近20余次。

6、白银店工作。在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商业服务法规的课程由我主主讲，累计20余课时，按时完成培训任务。其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供 尽如您意 的服务。对白银店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

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