

# 2023年选品客服工作总结(汇总10篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 选品客服工作总结篇一

一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高。

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。

二、规范服务

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2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公

共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。

5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380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23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。

### 三、房屋管理深入细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务质量高达740件，公共区域752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，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

### 四、对房屋管理维护

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。

## 五、日常设施养护建立维修巡查制度

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。

## 六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

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。

## 七、绿化工作。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工作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。

八、宣传文化工作方面团结合作，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的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念，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。

## 九、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过7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，诚实本身就是最大的尊重，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。

这七个月的工作，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，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

## 选品客服工作总结篇二

可以说对于物业这一行了解不多，但是还是做一行就要不断的逼着自己学习，每天给自己的任务就是，不断地去向别人吸取一点知识，这样在工作中才能够得心应手，在进入xx小区xx物业管理中心的时候，我是很满意这里的工作环境的。

完美的，这样才能在以后的工作中会更加顺手的去面对类似于这样的问题。

在上半年年会的工作中，我还是很有成就感的，我在xx小区物业管理中心这里上半年一共接到了xxx个电话，这是一个很让我有成就感的一个数据，重要的是成功的解决了业主的问题xxx个。

在这里上半年的工作是一个过度，是我自己客服生涯从少年到成年的一个过度，锻炼了自己的客服工作能力，我很满意自己的工作。

转眼间xx年已经过去了一半的时间，在这半年的时间的在工作中认真做到遵守车站的各项规章制度，工作中严格要求自己，在平日的工作中也积极参加科室组织的各项活动，配合同事，互帮互助，仔细认真的接听好每位旅客的电话。虽然上半年的工作中取得了点小成绩，可工作中仍存在许多不足。

一：工作中不善于总结、思考，从参加工作的第一天起，就没有养成一个善于总结的好习惯，总觉得只要下班了就算是完成一天的任务了，从来不会去总结一下今天工作中的不足与收获。

二：工作时沉不住气，容易浮躁。客服工作自己也已经干了1年多，每天面对千篇一律的工作，说不烦是假的，接听电话看似简单，实际上做起来不是那么容易，必须要有足够的耐心，接到不顺心的电话要及时调整好心态，为接听好下一个电话做准备。

三：工作中存在惰性，做事情散漫，工作时没有一个清晰的计划和明确的目标，当一天和尚撞一天钟，工作不能做到有始有终，总是存在侥幸心理。

xx年已经过去一半，对于下半年的工作打算如下：

一：多加强业务知识方面技能的提升，平时多做记录，要提升个人业务知识水平、加强业务知识的提升，争取人人都成为科室的业务精英。

二：服务态度要加强，做客服工作免不了要面对旅客的指责与批评，如班次缺班、晚点或服务质量等出现问题，往往使旅客大动干戈，面对这样的事情我们客服人员不仅要调整好

心态还要好好安抚其他乘客，同时也要维护车站的利益和形象，最终通过好的服务赢得旅客的心。

三：多为车站出谋划策，提合理化建议。

xx年也已经走过一半，上半年工作中的不足要在下半年中继续改进，无论做任何事情都要有始有终，并且带着感恩的心为实现自我价值而工作，再接再厉争做一名更加优秀出色的员工。

## 选品客服工作总结篇三

1. 客服人员所需的基本技能及素质要求：客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神，具有良好的沟通潜力，工作认真细致，需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识及良好的心态。

3. 对于公司经营的产品必须要了解、熟悉其功能

以下是我的一些感想：

算算，我来到公司已经将近两个多月了。回想一下，在这段时间里面我虽然感觉到了前所未有的压力，但是，我也一向在努力适应着这种压力，虽然以前有放下过，但是我深思过后，既然已经来了，就要做到最好，受一点委屈算什么，如果这一点委屈都受不了，那根本就不用出家门，直接呆在家里天天靠父母好了，虽然此刻还会犯错误，但是只要我每一天都努力了，每一天都有进步了。那就是收获。

其实，可能还是我不太熟悉和了解吧，所以出现错误的机率就会比较多一些，而且以前一向没有接触过这个东西，但我始终相信只要我有用心去学去接触，真正的融入这行，总会有收获的。

如果想做好一个客服，第一，就是要有良好的心态，就像前段时间，我一向以为我可能要被开除了。我这么差，还老是犯错误，没有一点信心，结果后面出错的机率越来越多，连最基本的服务都没有做好，导致技术员到工地无法施工，就是因我事先没有和客户沟通好。但是，俗话说：人非圣贤谁能无过其实最主要的还是心态没有放好，吃一堑长一智。错误出现一次就尽量不要出现第二次，反省一下为什么出错，错在哪里，为什么错了，下一回就会不会出现这样的错误了。自接手派工岗位以来，自己不知犯了多少个错误，每一次犯错后都挨了不少骂，以前想过让自己放下，因觉得这样太受气太委屈了，慢慢的觉得压力好大，想想之前的同事的话，此刻真的应了他们的话了，这个工作真的不好做。但也有同事赞过我说没有人带我都能做到此刻，真的不错的，可惜我还是会犯下不少的错。我不知接下的，将会发生怎样样的变化，既然我还在公司做，我就会很努力尽量让自动做到最好来。因为已经吸取教训了，就像谢丽说的，犯第一错没有关系，第二次错如果还犯的话那就是自身的问题了，而且犯了错误就要及时提出来，不要私自自解决，之前就是因出现问题时自己没有及时反馈上去才导致发生那么的事。

此刻，以后我会努力奋斗，努力学习，尽量做到不犯错误，认真对待每一个客户，努力做到每个客户都能满意，以及领导和同事的满意。

## 选品客服工作总结篇四

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上□20xx年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开

的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对“服务理念”的认识更加的深刻。

据每周末的工作量统计，“日接待”各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

根据年初公司下达的收费指标，积极开展x□x区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

如期完成x区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务——x区首次入户抄水表收费工作。

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了“超市、药店”项目。

在x月份，完成了x#□x#的收楼工作；同时，又完成了部分x区回迁楼□x#——1□2单元）收楼工作。

在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以“为灾区人民奉献一份爱心”的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员积极献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节（倍受年轻人关注的节日）期间园区装点布置的力度，在小区x门及x区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。



总之，在20xx年的工作基础上□20xx年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以“的努力”完成公司下达的各项工作指标。

## 一、处理问题件

一些快件的收件人电话号码错误，或电话关机，或收件人的收件地址超出快捷快递公司的服务范围即超区，业务员无法派送，收件人不愿意到本站点自提快件，或者快件在派送过程中有所破损或错寄，客户表示不认识寄件人要求退回。出现这样问题而无法送到收件人手中的快件即为问题件。

作为客服人员，要及时处理问题件。对于超出快递公司服务范围的快件，客服人员要先打电话给收件人，说明情况并让收件人到本站点自提文件，若客户愿意到本站点自提文件，客服就要向客户说明本站点的具体地址，再将快件放置在专门的框框里，以备客户自提。对于所有的问题件，要将情况上报全国联网的系统，并通过布谷鸟将收件问题上报给快件的发出站点。发出站点的客服联系寄件人后确定解决方式后会及时通知本站点的客服。对于破包件，确定重量没少后，通常由本站点再包好后送出。对于电话号码错误的情况，发出站点的客服通常会联系寄件人确定收件人新的联系方式，再将信息通过布谷鸟通知给发出问题的站点客服，客服及时做处理。对于超区，客户不自提的快件，发出站点的客服通常会选择转出即让其他快递公司送出。

## 二、上传本站点发出和收进的快件数据

快捷其他站点发到本站点的快件，本站点发往其他站点的快件在进入仓库时，经过业务员用巴枪扫描器进行数据扫描，在业务员开始派件后，客服人员将巴枪数据上传到全国联网的系统，这样在网上进行查询时系统即可显示正在派送。再将本站点收进的快件与系统上要发至本站点的快件数据进行

对比，得出有发无到的快件数据，将数据发至快捷讨论的群里提醒发出站点及时跟进。

### 三、接电话，服务客户

有公司或个人打电话进行询问一些情况，例如快捷快递公司的收费计算方式，快捷能否派送到某市某镇，对于这个问题要查找电脑上全国最新服务范围表或打电话给相关站点进行询问。收件人或寄件人打电话进来查询，一些快件是否正在派送，派送到哪里，大概何时会送到收件人手中，若已被签收，是否为本人签收。对于这类问题，客服人员在系统上输入快件单号即可查到想要的信息。

这种工作比较繁琐，在接电话是要注意礼貌用语，有的客户不愿自提快件同时会对快递公司的服务表示很不满，对客服人员抱怨个不停。有的客户的快件比较急，总是打电话进来催件，就是让业务员优派某个快件。这些情况频繁出现，一个人会忙不过来，所有在处理这些问题时要分清轻重缓急。这种工作比较考验人的应对突发情况的能力和耐力。

以上就是我个人的工作总结，希望在新的一年里我们能够在零投诉的情况下解决所有问题。

## 选品客服工作总结篇五

三、增强主动服务意识，保持良好心态；

四、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。

客服部作为公司的重要部门，其服务态度的好坏，直接影响客户的购买欲望，间接体现公司品牌、形象、员工素质等综合服务水平。客服是公司对客户在购买产品时的服务总称，

其目的在于完善服务质量，提高客户满意度，建立客户忠诚。

根据客服部2月工作制定如下工作计划：

- 1、维护好企业与客户的关系，尤其是与大客户的关系，不断提高企业的服务水平。
- 2、不断地为企业收集最新、最全的客户信息并对之进行详细分析和加工，增强企业对信息的管理能力。
- 3、运用客户投诉处理技巧，消除企业与客户之间的'误会，达到相互谅解为企业营造最佳的运营环境。
- 4、做好服务质量管理工作，提升客户忠诚度，赢得客户的信赖和支持，为销售活动打下良好的基础。
- 5、通过建立新进的呼叫中心系统，有效地为客户提供高质量、高效率、全方位的服务，同时也进一步协调企业内部管理，提高服务工作效率。
- 6、积极的配合企业的销售和售后服务管理，提高客户的满意度、忠诚度。

考勤管理：

- 1、员工须严格按照公司作息时间进行签到，不得迟到、早退。
- 2、任何类别的请假都须按照公司的请假流程提前申请，紧急情况必须由总经理特批。

客服服务要求的的管理：

- 1、在为客户服务时，谨记自己代表公司形象，应注意个人言行举止，担负建立、维护公司品牌形象的重要职责，友好热情的为客户服务。

2、随时做好客户意见记录并及时反馈给部门领导。

3、上班时保持电话震动或静音状态。

4、专业回答并解决客户的问题。

1、新进员工的培训工作：公司对新进员工进行统一的岗前培训，主要目的是为了为了使新进员工尽快熟悉公司概况，了解公司企业文化及管理规章制度。

2、相关岗位知识的培训：为了能够提供完善、优质的服务，客服部就必须让每位新进员工了解相关岗位知识和工作技能。

3、客服人员在岗培训：主要采取内部员工工作经验交流和专业讲师讲座的方式进行培训，把一些好的方法通过交流传授给每一位员工。同时公司也会邀请一些专业人士为客服人员进行培训指导。

4、老员工指导新员工，共同进步。

5、客服例会：客服部的例会每周一次，主要会议内容是对周工作计划的制定、工作经验的总结。

1、客服部在所有部门中属于人员数量较多的部门，对于办公用品的消耗量也相对较大，所以节约成为了我们工作的重点之一。

2、招聘、培训工作，客服部属于公司与客户直接交流的重要部门，所以员工素质和业务水平成为了我们首要工作。

3、对于员工的业务水平进行不定期考核。

## 选品客服工作总结篇六

(1)制定咨询科的各种规章制度;包括咨询服务标准、咨询部审查细则、电话访问服务标准、咨询部工作范畴将咨询部的工作要求等各个具体的工作服务标准、咨询部的基本工作规范等细分化。

(2)规范咨询业务技术,提高咨询成功率;10月第一周咨询成功率在18%左右,预约成功率为43%;迄今为止,咨询成功率约为50%,预约成功率达到60%以上,咨询和预约成功率大幅提高,前期业务技能培训和咨询服务规范效果非常显著。

1、专业知识学习,每周由咨询医师进行一次讲座,培养咨询医师的学习积极性和自主性,讲座医师能够最大限度地掌握这一专业知识,每完成一期训练就进行专业知识审查,审查成绩由课的各位讲座的医生评定,每月给别的医院打电话总结,从他的咨询中推测、理解、学习和学习别的医院的咨询技术,根据学习进行比较,找出自己的优势,发挥更好的作用。

2、定期举行咨询记录讲评会议,定期抽取每位咨询人员的咨询记录,重点进行讲评总结,及时指出咨询中存在的问题,着重提高咨询质量咨询医生的技术和市场营销的交流,各医生咨询其他人的评价。

3、个人分析自己的咨询记录,每周进行一次咨询成功率和预约成功率的统计,及时分析曲线变化的原因,找出重点,分析各个细节的问题。

4、完善咨询患者访问机制,随访机制主要应用于患者预约和就诊后患者,应用后从当初的43%预约成功率提高到74%,大幅上升。对于那时预约的患者,没有接受过发送预约号码的诊断的患者,会发送咨询的电话号码。

(2) 如果因为电话忙而中断的话，第二天发送道歉信息，重新开始追踪

(3) 每天两次(早上9点前、晚上4点前)发送催促就诊的信息

1、按医院要求收集各种信息。

(1)、我院广告信息收集、广告监测

(2)、由其他医院营销手段收集

2、与电话情报收集商谈

(1)、初诊信息收集

(2)、专业文件管理、保密原则

(3)、及时准确统计收集的信息，为医院各部门提供有价值的种类，确保数据的准确性。

(4)、根据医院经营的要求，有效分析和提出各媒体投入的广告。

(5)、创建客户服务文件：对患者进行分类管理，分为预约患者，初诊患者制作文件。

3、输入制度：

(1)、每天收集一次，确保及时输入数据

(2)、就诊后患者资料——患者姓名、性别、年龄、职业、联系方式、就诊的疾病。

(3)、访问方式包括邮件问候和电话访问

10月中旬开始与网络部的网络咨询，9月在网上接受了患者25人左右的诊断，10月在网上预约了77人，55人的诊断成功，与9月相比倍增的11月网上预约了100人，成功的有69人，与10月相比再次上升了25%。

1、创建qq咨询数据库和业务数据库可节省时间，使回答更加专业化、直接复制。

2、预约访问问题。

(1)用各种方法取得电话号码，进行详细的分类登记，预约后用邮件发送预约号码，对于个人预约后的未就诊患者，与电话咨询一起参加访问，理解未就诊原因，进行再营销。

(2)分类管理qq□及时公布和传播活动信息。

(3)咨询人的专业性和积极性问题：

负责人回答商务通知和qq咨询，每月交换一次，有助于确立新鲜感和积极性。在林院长的大力支持和正确指导下，在其他各部门的积极合作下(如指导、检查、超声□x线及临床各科)，客服部的工作进展顺利。在今后的工作中，我们寻求认真的工作态度，不断学习，不断提高，为医院的发展贡献自己的力量。

## 选品客服工作总结篇七

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，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\_\_\_\_年中详述。

\_\_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\_\_月\_\_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\_\_月\_\_日完成了成立督导部的，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

\_\_\_\_年\_\_月\_\_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，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\_\_\_\_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\_\_\_\_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，我协助郑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。

## 选品客服工作总结篇八

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。下面是爱汇网小编给大家整理的客服工作总结，供大家参阅！

时光如梭，转眼间20xx年度工作即将结束，自入职xx项目以来，在项目领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了年初预期工作目标及各项工作计划。一年以来，客服部围绕xx收费工作，加强了部门内部管理工作，强化了xx服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷、赔偿事件，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作用心性得到大幅提高，业主满意率有了显著提高。现将本年度工作总结如下。

本年度xx收费1220000元(截止到2011年12月15日)，收缴率80%，清缴上年度xx费10000元；处理赔偿纠纷42起，达成率100%；协调处理大型xx保修维修10件，业主基本满意；接待业主上门投诉12件，处理及时率100%；受理日常报修120件，合格率100%；上门面访700人/次，受理意见、推荐200余件。

### 一、本年度部门工作表现好的方面

(一)规范内部管理，增强了员工职责心和工作效率。

自加入xx项目客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表此刻员工职责心不强、工作主动性不够、工作效率较低、

办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的职责及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作职责心。目前，部门员工工作用心性较高，由原先的被动、有条件的工作转变成此刻的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

## (二)采取多种形式和措施，巩固和提高了xx收费水平。

本年度xx费累计收缴1000000元，收缴率同比增长7%(去年xx费收缴率60%)，总体收费水平得到巩固和进一步提高。归纳起来重点做好了三项收费管理工作，第一，收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费用心性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，透过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。第二，收费措施服务化，透过增进业主满意，促进业主交费意愿。收费工作是xx服务水平的体现，xx服务水平是收费的基础，因此，服务是提高xx收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一向未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮忙解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因xx无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的用心性。第三，收费工作绩效化，透过激励员工收费用心性提高收费水平。收费工作一向是客服部难度最大的工作，员工收费一向用心性不高，且会附带条件的加班收费。

## (三)严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部在做好收费工作的基础上重点做好了

员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员持续良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自我的事情去对待。

(四)圆满完成了二期入住工作，为客服部总体工作奠定了基础。

6月底，项目接到了二期入住的任务，我部主要负责二期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理入住手续852户，处理入住期间产生的纠纷31件，各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。入住工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、合同等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服员透过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服员耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

(五)密切配合各部门，做好了管理处内、外联系、协调工作。

客服部的重要职能是联系管理处内部与业主等外部工作，透过反馈信息及时为业主带给服务。本年度累计协调处理与工程有关的问题92件，与保安有关的问题40件，与保洁服务有关的问题23件，与开发商有关的问题56件。客服协调工作的重点是问题的跟进和处理策略，在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

## 二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

### (一) 员工业务水平和服务素质偏低。

透过部门半年的工作和实践来看，客服员-业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表此刻处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

### (二) xx收费绩效增长水平不高。

从目前的收费水平来看，同比本市75%的平均水平还有必须差距，主要问题是催费的方式、方法不当、员工的用心性不高、前期和日常服务中遗留问题未及时解决以及项目总体服务水平偏低，其中员工收费用心性和催费方式、方法为主要因素。

### (三) 部门管理制度、流程不够健全。

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工职责心和工作用心性受到必须影响。

## 三、20xx年工作计划要点

2012年我部重点工作为进一步提高xx费收费水平，在09年基础上提高4-7个百分点；部门管理基本实行制度化，员工职责心和服务水平有显著提高；各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

(一) 继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率到达85%左右。

(二) 进一步提高xx收费水平，确保收费率到达80%左右。

(三) 加强部门培训工工作，确保客服人员业务水平有显著提高。

(四) 完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管管理。

(五) 密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、推荐。

(六) 加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾09年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

xx年即将过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来到xxxx工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。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xxxx应聘客服岗位的事就像发生在昨日一样，但是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瑞和一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。客服工作总结与计划。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，但是是接下电话、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，掌握必须的工作技巧，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，只有持续信息渠道的畅通才能有助于各项服务

的开展，客服人员不仅仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和推荐，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成状况进行回访。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，持续原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下方是我这一年来的主要工作资料：

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；

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、理解各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、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。

7、新旧表单的更换及投入使用；

8、完成上级领导交办的其它工作任务。

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。客服工作总结与计划。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，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮忙下，让我在遇到困难时敢于能够去应对，敢于理解挑战，性格也逐步沉淀下来。在xxxx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，尽到自我的工作职责。所谓微笑服务就是当你应对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终持续微笑，因为我代表的不仅是

我个人的形象，更是公司的形象。

在这一一年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。在瑞和的每一天，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我做的第一个方案，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。

1、自觉遵守公司的各项管理制度；

5、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自我各方面潜力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入xxxx这个优秀的团队，瑞和的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我；让我能够在工作中学习，在学习中成长；也确定了自我努力的方向。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，与公司一齐取得更大的进步！

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\*\*银行电话银行客服中心的一员。

成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

二、勤奋学习，与时俱进

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\*\*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。

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。

三、增强主动服务意识，持续良好心态；

四、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。

## 选品客服工作总结篇九

首先，第一个阶段，也是所有实习生必备的.阶段，进入公司的初期，由企业导师给我们进行了专业化的培训，由来自全国各地的老师来讲解他们各自省市内的地理情况和邮政速递



业务，主要针对业务知识进行了重点培训。

第二，在经过了为期两周的业务培训后，开始试上线，实习岗位为前台坐席，主要负责福建、湖北和浙江三省的邮政速递揽收业务。主要把客户寄邮件的需求通过系统反馈到揽收员的pda手持终端或者手机上，这样我们就了解了邮政速递揽收业务流程。第三，第三阶段的职位仍然是前台坐席，但会负责安徽、甘肃、广西、贵州、海南、黑龙江、湖南、吉林、江西、内蒙古、宁夏等20个后上线省市的邮政速递查询服务，跟进了解邮政速递查询系统，把客户的需求及邮件在运输途中的问题反馈到相关部门，使我们深入了解邮件在运输途中的操作，以及客户对邮政的意见和建议。

第四，根据集团公司下达的任务指标和划分的责任范围，我们开始了内部改革，即把邮件查询业务划给了11185服务热线，而我们11183则主要负责全国的上门取件和投诉建议，所以我们查询组则更倾向于向投诉业务的转变，在大趋势引导下，我报名了投诉组的培训，接受更有挑战性的任务。

第五，两周的业务培训后，开始了投诉的工作，主要负责全国客户对邮政速递ems的投诉建议工作。主要把客户的邮件的问题通过信息平台传达给相关责任部门去核实和调查，再根据地方速递部门反馈回来的信息整理核对后答复给客户，这样不仅能够了解到邮政速递ems存在的缺陷和不足，更能很好的锻炼自身的处理能力和人际沟通能力以及提高自己心理素质。

1、人际交往是生存的基础。纵观古今，人类的历史可以说是一部人际关系史。人是社会性动物，其自我意识和各种职能也都是社会性的产物。人只有置身于社会环境中，通过社会获得信息才能不断的得以修正和发展。反之，如果剥夺其与人的交往机会，这个人的身心就会受到极大的伤害，甚至成为心理残疾的人。良好的人际交往能力以及良好的人际关系是人们生存和发展的必要条件，也是一个人在学习、生活乃

至工作之中不可或缺的，可以毫不夸张的说，人际交往是一个人生存的基础。

2、良好的心态为成功保驾护航。心态影响着人的情绪和意志，心态决定着人的工作状态与质量。在工作中，有些员工常常抱着一副事不关己，我行我素的态度，他们问自己最多的问题就是：公司能为我做些什么？怎么样才能让自己得到最多好处？殊不知，这种态度与做法不仅给单位造成了损失，也同时扼杀了自己的进取心和创造力，于公于私都毫无裨益，贻害深远。没有根基的大厦，很快就会倒塌；没有踏实工作的心态，成功永远只能是空想。每位员工都应该将心态摆正，戒除浮躁，勤奋敬业，脚踏实地，抛弃借口；将每一次任务都视为一个新开始，一段新的体验，一扇通往成功的机会之门；要多关注工作本身，多关注在工作中能够学到的知识与经验。实际上，无论什么工作，你如果能秉持一个良好的心态，真正积极的重视它，它都一定会带给你真正想要的一切——幸福，快乐，成功与荣耀。

大多数人都认为客服是很轻松的事，不就是接电话的么，其实接电话也是很考验人的，特别是经历了客服中心投诉组的人，每天面对的都是客户的抱怨、牢骚、甚至谩骂，而我们不管遇到什么问题都要保持自己的服务质量，都要不愠不火地向客户解释、道歉并提出正确解决方案，所以一个良好的心态，也是自身发展的前提和保障。

面纱，甚至在初到公司时，对于自己要担负的责任也不是很了解，但经过这一个多月的实习，我们不仅对呼叫中心有了一定了解，更重要的是初步了解了中国邮政速递物流ems的揽收、分拣、打包、运输、中转以及其中我们所学到的物流技术，例如条码技术，自动分拣技术等。然而，学到的东西越来越多，遇到的问题也越来越多，不论是在实习中还是以后正式的工作，我都要端正学习态度。学习并不是一劳永逸的事，像呼叫中心，每天都有新的通知，让我们灵活掌握，以备不时之需。人生也是一样，总要为自己留条后路才不会

走上绝路，学习是一条路，更是一种生活态度，是需要我们为之奋斗一生的事业。

所以，不论我们是不是还在学校，或者正处于人生中的哪个阶段，学习，应该是永恒不变的，只有不断学习，不断提升自己，才能达到作为一个人的人生目标，也才能更好更充分地实现自己的价值。

问题：

1、邮件寄递质量差的现象时有发生。寄递质量包括邮件的揽收，运输，以及投递的质量。揽收质量，指揽收员按照客户要求及时，准确，高质量地将邮件取回邮局。邮件的运输，就是指邮件的整个运输过程包括：邮件集中分拣，打包封法，交通运输等环节。而投递就是邮件到达寄达地派送到收件人手中的过程。目前邮政方面存在的寄递质量问题主要包括：揽收员上门取件不及时；服务态度差；运输环节繁琐；邮件延误现象时有发生；邮件跟踪透明度低，中间运输环节无法跟踪，或很难确认责任机构；无法按时投递；反馈虚假妥投信息等。

1). 有过邮寄经验的人应该不难发现，邮件在运输途中的信息在ems官网上是看不到的，这对我们消费者来说，无疑增加了对于邮件安全性的疑虑。2). 除此之外，邮件的收寄信息即邮件的重量和价格也是不会显示在官网上的。3). 邮件在各个操作环节，其操作人员的信息也是完全不会显示，这样就不能对邮件在运输途中的各个环节予以更好，更严格的监督。

3、工作人员服务质量有待提高。作为服务行业，不论其一线工作人员还是幕后的客户服务话务员，都应本着一颗为人民服务的心，真诚，尽责地为客户提供高质量的服务。目前邮政ems面对的问题之一也正是工作人员的服务质量，邮政的工作人员根据其工作性质分为：前台收礼服务人员、揽收员、投递员、热线客服，此外还有不与客户发生直接接触的工作人员，他们构成了我们邮政的服务团队，影响着客户对我们

服务质量的评价，《国家邮政局关于20xx年3月邮政业消费者申诉情况的通告》也表明，在服务质量上ems还有所欠缺，工作人员的的服务质量还有待进一步提高。

4、速递物流价格高。国内标准ems首重500g之内的基础费用都是20元，不包括包装和单封的费用，续重根据不同分区4、6、10、17元不等。这样就比同类产品邮寄费用高出很多。

建议：

1. 邮件寄递质量的提高。

a建设一支富于团队精神的速递队伍，加强人员培训，提高全体员工的素质b完善邮件监管制度，对于邮件实行全程跟踪，严谨责任划分，对于邮件丢失、破损积极主动地划分到具体部门，不推诿，不放任。

c严格按照《邮政法》的规定，投递入户，投递到收件人本人手中，他人代收，要出具身份证明，做到不随便代收，不拒绝按址投递。

2. 完善信息化建设，提高信息透明度

a提高pda手持终端使用的普遍性，完善pda系统。

b建设专业的官网维护队伍，实时更新网络信息，排除网络故障

c提高信息录入的正确性，减少虚假信息，信息倒置的情况

d强化邮件跟踪的透明度，方便客户自助查询，减少客户疑虑

3. 工作人员服务质量有待提高

c□完善绩效考核制度，区分员工责任划分，增强员工责任感

d□建立邮件丢失，内件破损的有效赔偿机制，增加客户用邮安全感

#### 4. 降低速递物流成本

a□分析各项成本所占比例，进行资金优化配置

b□优化邮路，组合各种交通运输方式，提高运输效率

c□裁剪重叠机构，整合各项服务

d□调整员工与管理人员的比例

e□建立相关企业之间的战略合作伙伴关系，降低航空运输处理费用

总体来说，此次实习不但充实了我们的生活更使我们认识到竞争的压力和成为一个好员工的要求，虽然我们只在11183呼叫中心实习了短短三个多月，但对于邮政这样庞大的企业也有了一定的了解，提升了自己的工作能力也发现了自身的不足，更主要的是能够借助实习这样一种形式，来剖析一个企业，从它的发展历程、经营模式、业务流程、企业精神以及客户对该企业的评价，深刻地发现这个企业存在的问题并寻找解决的方案，对于我们刚刚步入职场的大学生来说是很好的一个运用所学知识展示自我能力的机会，现在，实习期已经结束，有了这样一次实习的经历对我们以后的就业也是一个很好的借鉴。我相信我能够在这个竞争日益激烈的社会上占有一席之地，只要我能够将我所学所悟融入到生活和工作之中，我就能成为人生的赢家。在此再次感谢一直给予我帮助的指导老师，谢谢！

## 选品客服工作总结篇十

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，遵守劳动纪律，有效利用工作时间，保证工作能按时完成。

多干多学：我初来公司工作，这个工作对于我来说是个新的挑战，但为了尽快上手，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了所做的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。经常同其他业务员沟通、交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

预定人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，养成使用“您好”、“请稍后”、“请放心”、“祝旅途愉快”等“谦词”的习惯，给人亲密无间，春风拂面之感。每个电话，每个确认，每个报价，每个说明都要充满真诚和热情，以体现我们服务的态度，表达我们的信心，显示我们的实力。回复邮件、回传传真，字面要干净利落、清楚漂亮，简明扼要、准确鲜明，规范格式。以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。

我们知道，公司的利益高于一切，增强员工的主人翁责任感，人人为增收节支，开源节流做贡献。明白一个简单的道理，公司与员工是同呼吸共命运的，公司的发展离不开大家的支持，大家的利益是通过公司的成长来体现的。在旅游旺季，大家的努力也得到了回报，也坚定了我们更加努力工作，取得更好成绩的决心。

回顾这这一一年来的工作，我非常圆满地完成了本职工作，这是公司的培养，领导的关心、教育，同事的支持与帮助，包容了我的缺点和错误，教会了我做人做事，才有了自己的今天。今后，我将倍加珍惜，努力学习，勤奋工作，忠实履行

好老老实实做人，实实在在做事的宗旨，在领导和同事们给予的舞台上，为公司的发展尽一份责任。在以后的工作中，我将更加努力地工作，“百尺竿头更进一步”。