

# 最新客服经理年终总结 房地产客服部经理年终总结(通用5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 客服经理年终总结篇一

首先，我想从自己做为一名普通的客服在跟进客户方面应具备的心得说起，也许我们在很多时候也会常说以下几点，问题是在于能将它投入到真正的行动去的人太少，所以有个很简单的事实，成功的是少数人。因为他们都是始终如一的去，将它变成一种习惯。

### 一、最基本的就是在接待当中，始终要保持热情

客服工作就是与人打交道，需要专业的沟通技巧，这使客服成为充满挑战性的工作。对待客户要一视同仁，不能嫌贫爱富，不分等级的去认真对待每一位客户，我们的热情接待使他对我们的楼盘也充满了好感，那么我们的目的也就达到了。

### 二、接待客户的时候不要自己滔滔不绝的说话

好的客服必然是个好听众，通过聆听来了解客户的需求，是必要条件；同时也应该是个心理学家，通过客户的言行举止来判断他们内心的想法，是重要条件；更应该是个谈判专家，在综合了各方面的因素后，要看准时机，一针见血的，点中要害，这是成交的关键因素。

### 三、机会是留给有准备的人

在接待客户的时候，我们的个人主观判断不要过于强烈，像“一看这个客户就知道不会买房”“这客户太刁，没诚意”等主观意识太强，导致一些客户流失，对一些意向客户沟通的不够好，使得这些客户到别的楼盘成交，对客户不够耐心，沟通的不够好，对客户没有及时的追踪导致失去客户等等。还是那句老话，机会只留给有准备的人。

#### 四、做好客户的登记，及进行回访跟踪

不要在电话里讲很长时间，电话里都说了，客户就觉得没有必要过来了。

#### 五、经常性约客户过来看看房，了解我们的楼盘

针对客户的一些要求，为客户选择几个房型，使客户的选择性大一些。多从客户的角度想问题，这样可以针对性的进行化解，为客户提供最适合他的房子，让客户觉得你是真的为他着想，可以放心的购房。

#### 六、提高自己的业务水平，加强房地产相关知识及最新的动态

在面对客户的问题就能游刃有余，树立自己的专业性，同时也让客户更加的信任自己，这样对我们的楼盘也更有信心。客户向你咨询楼盘特点、户型、价格等等的时候，一问三不知，客户就根本不会买你推荐的楼盘。

#### 七、学会运用客服技巧

对待意向客户，他犹豫不决，这样同事之间可以互相制造购买氛围，适当的逼客户尽快下定。凡事心急人不急沉着应战也许客户就要成交了，但是由于一些小小的原因，会让他迟迟不肯签约，这个时候是千万不能着急的，因为你表现出越急躁的态度，客户越是表示怀疑。你可以很亲切地问一下客

户还有什么需要解决的问题，然后再细心地和他沟通，直到最后签约。当然，在解释的时候，所要表现出来的态度就是沉着，冷静，并且没有太过于期待客户能够成交。

## 八、与客户维系一种良好的关系

多为客户着想一下，这样的话，你们可以成为朋友，他的亲朋好友都可能是你的下个客户。

## 九、如果这次没成功，立即约好下次见面的日期

我们的客服并不能够做到百发百中，每次新客户过来都能成交。毕竟现在的经济形势是不会出现这样好的结局的。假设这次没有能够现场定房成功，那么在客户要离开的时候，不妨试着与他约定下次来现场的日期，这样你可以更加了解客户的需求，也可以帮助你确定客户的意向程度。

## 十、记住客户的姓名

可能客户比较多，不一定能够记得所有的客户姓名，但是，如果在你的客户第二次来到现场的时候，你能够立刻报出他的姓名，客户会觉得你很重视他，也能表现出你的专业态度。不妨去强化记忆一下，实际上在每次接待完客户以后多想想接待过程，再加上平时的回访工作，你是可以记得的，至少是他的姓氏！

在我们的墙上有这么一句话：今天工作不努力，明天努力找工作。如果有的时候，你工作有点疲倦了，接待客户很累了，那么就看着客户，当成是自己的佣金，没有谁会不喜欢钱吧，为了佣金而去好好地对待客户。呵呵，这样似乎有点俗气，但是，在自己很累的时候，如果把个人的心情带入到工作中，那一定不能做好客服的。不妨尝试一下这种方法，至少是一种动力。

以上就是我的客服经验，我以后要这样做，不能纸上谈兵，引用一句话：能说不能做，不是真本领！

## 客服经理年终总结篇二

20xx年即将结束，在公司x总和x总的领导下xx公司有了一个的突破，在我刚进入公司的时候，连项目围墙都没有修，发展到今天一期项目交房，可以说公司有了一个质的改观，在过去的一年时间里跟随着公司的发展脚步，在公司领导及个部门同仁的支持配合下，使自己学到了很多的东西，能力和知识面上都有了很大的提高，在这里非常感谢xx公司能给我这样一个学习和进步的机会。现将本人一年来的工作总结如下：

### 一、本年度个人工作情况

xx年4月在公司领导的支持和提拔下，因为客户量的增加以及一些繁杂的客户服务解释工作，任客服部主管一职，当时对于我的工作职责范围没有一个准确的定性方向，一开始自己也是因为个人能力有限，初期工作干的不是特别顺畅，在此非常感谢x总在我的工作上给予了很大的支持和肯定，使我自己能够尽快的进入工作状态。

20xx年3-4月主要工作重点是一期客户合同备案前的更换工作及一期户型变更后给客户的解释确认工作。

20xx年5-6-7月主要负责了商铺户型面积价格的确定，以及商铺销售工作的开展。

20xx年8-9月主要工作重点是二期合同的更换及附带商铺的销售工作。

20xx年10月做了一些交房前的准备工作及房屋内部工程摸底

的工作。

以上是本人参与处理过的一部分阶段性的工作，除了以上工作外本人主要负责的日常工作还有：1、在销售过程中，销售部与工程部之间的相互协调及沟通工作，在该项工作方面也得到了工程部施总工和赵部长的积极配合与支持，在此也表示对他们的感谢。2、本人负责的另一项日常工作就是退房客户的接待以及退款手续的办理工作，至目前为止已办理退房客户45位。3、完成x总临时安排的一些工作。

## 二、工作当中存在的问题。

回想在过去一年的工作当中，是做了一定的工作但是没有那项工作做的完整理想，工作当中需要自己改进和不断学习的地方还是有很多，下面将工作当中存在的不足：

1、在工作上普遍做的都不够细致，虽然领导经常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来很多的不便及产生很多重复性的工作，严重的影响了工作效率，这个问题小到我自己个人，大到整个公司都存在这样的问题，今后在工作过程当中，一定要注意做好每一个细节。

2、工作不找方法。我们做的是销售工作，平时我们应该灵活的运用销售技巧，同样在工作当中也应该多去找一些方法。

3、工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情本来是一个人可以解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题本来应该是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中一定要把问题多想一想，多找方法提高自己的工作能力。

4、提高工作效率。我们是做客服工作的，不管是从公司还是个人来说，做事必须讲究效率，要言必行，行必究，在过去

的工作当中我们面对一些比较棘手的工作往往拖着不办，结果给后面的工作就带来了很大的难度和很多的工作量。所以作为明年的工作我们应该抱着有一个客户咱们就处理一个客户，一个问题咱们就解决一个问题，改变过去的拖拖拉拉的工作习惯。把每一个工作都实实在在的落实到位。

## 20xx年的工作计划

20xx年的结束对于我们来说并不代表着工作的结束，而是一个新起点的开始。因为我们的工作在来年面临着更严峻的考验，充满着挑战。xx年公司的销售可以说是很不错，基本上完成了公司xx年制定的销售任务，但是在最后的工作当中，因为时间的紧迫以及工程滞后的原因导致一期的交房工作进行的并不是十分的顺利，在此同时对公司的形象、美誉度造成很大的影响，将之前我们花费了很大的精力打造的品牌形象破坏，这将对以后3期住宅及商铺的销售带来一定的影响，同时再伴随着因受全球金融危机影响，房地产市场持续低迷这样的一个状况，客户目前大多抱着持币观望的状态，投资者也变的更为谨慎，再加上普遍风传的降价风潮都给我们20xx年的销售工作带来了很大的困难。所以在这个时候我们更应该强硬自身，提高自己的思想认识，增强全局意识，加强服务理念，从我个人角度出发，服从公司的安排，严格要求自己，按以下几点迎接20xx年的工作。

## 范文二：

时光飞逝，又到年关时，精彩的即将就要过去了，这是一个忙碌而充满回忆的年头，无论是世博生态城的装修还是昆明的房交会，都让人回想起时就有许多感慨，在这忙碌而充实的一年里，让我学到了很多宝贵的经验。

在公司我担任的职位是执行部主管，这一年里由我负责的主要项目就是世博生态城的两栋样板房的装修。由于我们广告

公司的很多工作都需要多个部门一起协助完成，因此，在负责世博生态城样板房装修之外我还协助其他部门完成了很多零散的工作。例如在10月份昆明房交会的时候，我就协助制作部完成了站台的设计、布置和搭建。由于我有驾驶证，所以很多时候我更是在是充当了驾驶员的角色，这样一来我所驾驶的车辆的维护工作也由我来担任。我很高兴，在这一年快要结束的时候，我主要负责的世博生态城的样板房装修工作已经顺利的完成了。而我们这一组的成员也经受住了磨炼和考验，逐步成长起来。

作为执行部主管，所有的事情就必须落实在实际的工作中，可以说在这个职位，只有付出百分之百的努力才会得到认同。在这一年里，凡事我都脚踏实地地去做，不弛于空想，不骛于虚声，认认真真做好每件事，尊重领导，同事，用户，始终以一个执行部主管的身份来严格要求自己。作为主管，在处处以身作则的同时，时刻注意处理好班组成员之间以及班组成员与施工人员以及其他部门的关系，尽力使他们的个人能力得到最大限度的发挥，让他们团结起来为公司尽心尽力。在工作中，能够及时迅速地分配工程里的具体事项，协调人手，联系人员，分配物资，使工程都能顺利保质地完成。

在这一年里，我细心处理工作中的每一件事，告诫自己不能粗枝大叶。因此，我常常牢记六个字：“细节决定成败”，每一个小细节都有可能影响最后的成功，所以，我在做每一件事时都会细心、耐心、专心。我觉得我们应该把自己所在岗位的每一件小事做好、做到位，接了手的事必须按时、按标准完成，不能完成没有任何解释的理由；已做完的事情，自己要检查认定完全没有错误再上报，不要等检查出了破绽或漏洞再辩解。只有注重细节，把小事做细了，这样工作效率自然就提高了。我所负责的世博生态城的样板间装修，所有样板间的装饰品都是我亲自去上海采购回来的，每一件不起眼的饰品都是经过对房间的实际考虑来选择的。在昆明房交会的时候，虽然我是主管，但是布置会场那天我和其他组员一起拉条幅、贴招贴、摆桌椅等，这些虽然看起来都是很琐

碎得不值得一提，但是我却认为这些细节非常重要，这也一直是 I 要求自己的准则。

当然，总结20一年的表现，也要看到自身的很多不足之处，有时候性子比较急，工作方法比较简单，思考问题处理事情不够周全。今后要努力完善自己，使自己能够更能胜任管理岗位的工作，管理好小组人员和施工队伍，发挥各支队伍的特点，提高外包队的素质，多做精品工程，为公司的发展做出更大的贡献。

年很快就要接近尾声，在作此总结的同时，我给自己提出了更高的要求：在今后的工作中，我要更加努力勤奋，不怕苦，不怕累，细心做好工作中的每一件小事，同时，一如既往地对自己素质高标准、严要求，努力学习新的知识，不断更新思想观念，在工作中积极进取、开拓创新，把学习到的知识和理念落实到实际工作中，通过自身的努力，为部门，为公司贡献出自己的一份力量。

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，作为\*\*企业的每一名员工，我们深深感到\*\*企业之蓬勃发展的热气，\*\*人之拼搏的精神。

范文三：

我是\*\*销售部门的一名普通员工，刚到房产时，我对房地产方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在公司领导的帮助下，我很快了解到公司的性质及其房地产市场，作为销售部中的一员，我深深觉到自己身肩重任。作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己。在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。此外，还要广泛了解整个房地产市场的动态，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，我已成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

房地产市场的起伏动荡，公司于××年与\*\*公司进行合资，共同完成销售工作。在这段时间，我积极配合\*\*公司的员工，以销售为目的，在公司领导的指导下，完成经营价格的制定，在春节前策划完成了广告宣传，为\*\*月份的销售高潮奠定了基础，最后以\*\*个月完成合同额\*\*万元的好成绩而告终。经过这次企业的洗礼，我从中得到了不少专业知识，使自己各方面都有所提高。

××年下旬公司与\*\*公司合作，这又是公司的一次重大变革和质的飞跃。在此期间主要是针对房屋的销售。经过之前销售部对房屋执行内部认购等手段的铺垫制造出\*\*火爆场面。在销售部，我担任销售内业及会计两种职务。面对工作量的增加以及销售工作的系统化和正规化，工作显得繁重和其中。在开盘之际，我基本上每天都要加班加点完成工作。经过一个多月时间的熟悉和了解，我立刻进入角色并且娴熟的完成了自己的本职工作。由于房款数额巨大，在收款的过程中我做到谨慎认真，现已收取了上千万的房款，每一笔帐目都相得益彰，无一差错。此外在此销售过程中每月的工作总结和每周例会，我不断总结自己的工作经验，及时找出弊端并及早改善。销售部在短短的三个月的时间将二期房屋全部清盘，而且一期余房也一并售罄，这其中与我和其他销售部成员的努力是分不开的。

××年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。公司在每一名员工的努力下，在新的一年中将会有新的突破，新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，占有一席之地。

[房地产客服部经理年终总结]

## 客服经理年终总结篇三

20xx年，对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的同志，感触就更大了。年初的竞聘上岗，用自我的话说“这是工作多年来，

第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作”，而且，出乎预料差点落选。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自我较上了劲，必须要勤奋努力，不辱使命，他是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。

截至此刻，我完成新增存款任务2415万元，完成计划的241.5%，办理承兑汇票贴现3笔，金额460万元，完成中间业务收入1万元，完成个人揽储61万元，同时也较好的完成了基金销售、信用卡、贷记卡营销等工作，完成供电公司建行网上银行系统推行上线工作，协助分行完成电费实时代收代扣系统的研发和推广。

我在工作中始终树立客户第一思想，把客户的事情当成自我的事来办，急客户之所急，想客户之所想，在工作方法上，始终做到“三勤”，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。我在工作中能够做一个有心人，他从某公司本资料权属文秘资源网查看更多文秘资源网资料财务人员一句不太起眼的话语当中捕捉到了信息，及时反馈并跟踪，最终使近2700万元资金年初到帐，实现了“开门红”，为全行的增存工作打下了良好的基础。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄弟情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。当客户在过生日时收到他送来的鲜花，必须会在惊喜中留下感动；如果客户在烦恼时收到他发来的信息趣言，也必须会暂时把不快抛到脑后，而抱以一丝谢意；而当客户不幸躺在病床，更会看到他忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影……虽说事情都很平常、也很简单，但向陈刚那样细致的人却不多。

我在银行从事信贷、存款工作十几个春秋，具备了较全面的

独立工作潜力，随着银行改革的需要，我的工作潜力和综合素质得到了较程度的提高，业务水平和专业技能也随着建行各阶段的改革得到了更新和进步。为了不辱使命，完成上级下达的各项工作任务，我作为分管多个重点客户的客户经理，应对同业竞争不断加剧的困难局面，在支行领导和部门同事的帮忙下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，征对不一样客户，采取不一样的工作方式，努力为客户带给最优质的金融服务，用他自我对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选取银行的趋势已经构成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。

我认为作为一个好的客户经理，时时刻刻地注重研究市场，注意市场动态，研究市场就是分析营销环境，在把握客观环境的前提下，研究客户，透过对客户的研究从而到达了解客户资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我行，实现资金从源头开始的“垄断控制”，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。今年在他分管的某客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内循环，他从点滴做起，以优质的服务赢得该单位的任信任，逐步摸清该单位的下游单位，透过多次上门联系，使得该单位下拨的基建款都在我行开立帐户。另外今年七月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转商业银行状况下，他用心的上门联系，成功留住某客户在我行的开户。

又如以开展有益健康的健身活动为线索，与客户开展乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了十分好的效果。今年9月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，他用心的工作，使其拍卖款500万元，成功转入我行。

我对待工作有强烈的事业心和责任感，任劳任怨、用心工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在日常工作中，他始终坚持对自我高标准、严要求、顾全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时光，放下双休和假期，利用一切时光和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我透过不懈的努力，在2004年的工作中，为自我交了一份满意的答卷。

## 客服经理年终总结篇四

时间如白驹过隙，转眼来到\*\*\*\*集团公司已经有\*\*\*\*有余，能够成为\*\*\*\*的一员，我感到十分荣幸。在这段不长的时间里，虽然没有做出闪闪发光的成绩，但对这份工作我也有很多的收获。

在这\*\*\*\*个月中，让我感受到了公司学习、开放、和谐、创新及宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，感受到了\*\*\*\*同事们在工作中尽职尽责、身体力行的艰难和坚定。我要特地感谢领导和同事对我的入职指引和帮忙，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了一定的进步，现将我的工作状况作如下总结汇报。

一、通过学习和日常工作积累使我对\*\*\*\*有了较为深刻和更进一步的认知

记得刚到\*\*\*\*时，这里所有的一切对于我来说，既新鲜也处处存在挑战，新部门、新组合，协调好各部门的关系是完成好本工作的关键。刚开始我有许多不明白的地方，但不会就学、不懂就问，学习是一切进步取得的前提和基础。在这段时间里我认真学习了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中不断的观察、积累经验，使我对客服体系工作流程的认知有了进一步提高。自己通过学习和领导、同事们

的言传身教，使得我的工作才能够顺利开展。

来到\*\*\*\*的第一天，我幸运地赶上了“季度总结暨表彰会”。在会上领导表达了公司的愿景并表彰了一批表现优秀的员工。让我感受到能够成为\*\*\*\*的一员是一件很骄傲的事情。

## 二、认真学习岗位知识，工作能力得到了一定的提高

对于一个客服专员来说，做客服工作的感受就像是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得摸鼻试泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个客服专员，在两年多的客服生涯中，我一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融因用户所产生的这种“辣”味，这就是客户服务专员。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理，控制和调节。

## 三、对日常投诉工作处理得当。

刚进入这个部门，因为对这里的工作了解还不是很深，所以同事们让我先从处理投诉做起。投诉大多都是突发性的事情，所以能让人提高很快。我在以前也处理过很多的投诉，但现在的处理方式和以前不同，因为所处的职位不同，我们所站得立场也不相同。我们始终用积极的态度应对交房和日常出现的投诉问题，\*\*\*\*\*城中央办公楼\*\*\*\*北楼自11月30日正式交付，通过公司各方共同努力，交房工作整体进展顺利，截止12月5日\*\*\*\*世纪城共计交付：32户。随着冬季到来，\*\*\*\*世纪城a2区开始首次供暖，中间出现了各种各样的问题，业主的投诉量随之增加，但我们会同公司相关部门一起把出现的这些问题一一化解掉。

维修工作是公司售后的重要环节。公司对维修工作高度重视同时对物业公司维修管理提出更高的要求，对维修问题进行汇总分类并每周对已维修问题进行跟进。经过大家共同努力，

维修的工作效率明显得到提高，反复维修率降低业主满意度有所提升。

业主无法理解新房会出现渗漏水问题，而且属于共性问题，导致一些业主一度怀疑建筑的整体工程质量并以此作为投诉理由。公司也是高度重视，不惜代价根治此项问题。我部连同工程部、项目部相关专业人员积极响应公司决策，现场勘察，分析原因，制定维修方案，安排施工计划并接受业主监督。最终广大业主从公司的处理方案以及工作人员积极地处理问题的态度上接受了我们的维修方案，此渗漏水问题逐步得以解决。

a12号住宅楼生活电梯由于暖气试水发生渗漏现象，致使电梯等相关设备损坏，导致大量业主投诉影响正常的出行，此问题现已修复完毕。同时在设计方面，出现大量的工作失误□a15分区车位被消防智能系统设备占用，导致业主无法收车位，引起业主投诉。后经我们悉心解释，并采取积极应对措施，给业主先协调一个临时车位停放车辆，方才化解这次纠纷□a17分区多条排废水管道建在了业主车位线上，经我们多次协调相关部门现场勘察和测量，在允许的合理范围之内，我们耐心向业主解释，并积极与业主进行数次沟通，希望获得业主的体谅，妥善将问题得以解决！

20xx年又是一个充满激情的一年，在今后的工作中，我将努力提高自身素质，克服不足，朝着以下几个方向努力：

- 1、学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导自己工作实践。
- 2、在以后的工作中不断学习业务知识，通过多看、多学、多练来不断的`提高自己的各项业务技能。

以上拙见是本人工作的一点感想，由于每个人所站的位置、

角度不同，自己的认识难免会有些出入，请领导给批示和指导。我坚信：所有的成绩都属于昨天，也许昨天的我并不是最优秀的。但是，不管前面有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就会敢于面对挑战，并有决心在自己的岗位上踏踏实实地工作。所有的目标要实现；追求的目标一定能够实现！

## 客服经理年终总结篇五

转眼又到了年底，在客服中心副主管这个位置上已经一年了，回顾起来，感受颇多。副主管的位置代表自己不能再像当培训师时，只做局部管理，而是要做全面的管理。作副主管压力最大时是杨主管离开客服中心的时候，我感觉客服中心的重担一下子压了下来，面对发展中且存在问题的。客服中心，当时真有种无所适从的感觉。但我马上告诫自己，一定要冷静下来，找出问题，一个一个去解决。十一之前公司会议结束后，易总谈话：“遇到问题不要害怕，勇敢面对，要去想解决问题的方法这才是关键”给了我很大的鼓励，更坚定我要管理好客服中心的决心。

十月中旬，王经理对我们的工作及时跟踪和指导，客服中心的每位管理人员都回答了王经理提出的五个针对性问题，并得到了及时回复，给我的回复中让我印象最深的是：“作好一个客服管理人员，是一件不容易，却又非常有成就感的事情，快速执行、快速反应、抓细节这些都是关键的地方。”这句简单却非常贴切的话，时刻伴随着我，使我把工作的压力转化为动力。

在管理整个客服上，贯穿“让所有优秀的人的力量凝聚到一起，打造一个优秀团队”的思想。在管理中根据每个客服管理人员的优势，明确分工。根据所分工作做及时跟踪督促。在整个客服中心的管理上，根据客服现状，从业务提高和人员思想出发，列出阶段性目标和长期目标。从而达到客服整体面貌的改观。

- 1、让每个座席人员从基本功练起，打字过关。
- 2、客服培训手册应用新员工培训，使培训更进一步走入正规化。
- 3、客服内部资料库的建立。新活动及群发内容及时更新，供座席人员查阅学习。
- 4、试行“首问负责制”。简单投诉问题不再依赖班长，认真钻研业务后，能做到独立解决。

在服务质量监测上实施奖罚分明的机制。设立服务标兵岗位，对服务优秀人员授予“服务之星”荣誉称号，在精神上给予鼓励。加大扣罚力度，出现问题者，以过失单形式扣罚。并要求质检人员和班长找其谈话，使座席人员从根本上认识自己的不足，最终达到提高其服务质量。

- 1、提出技术需求，将选择性接听改为直接接听，在一定程度上提高了一次接通率。
- 2、在话务量高峰期，人员不足的情况下，实施新的补班计划，思想工作同步开展，将一次接通率和每位员工结合起来，用团队的力量共同达到标准。以至于现在每个员工都养成了习惯，都会随时关注一次接通率，从被动关注到现在的主动关注。从而达到提高客户的感知。

客服中心是客户的中心，是人的中心。客服中心的管理，必须是以人为本的管理。这是袁道唯博士负有哲理的话。结合客服现状，让每位员工从内心上服从管理，除了一些完善制度的约束外，另外一个主要使命就是沟通。沟通可以随时进行，但沟通文化却是需要逐渐培育的，作为客服中心的主管，我有责任给客服中心的员工营造一个全面的沟通文化环境。

综合考虑，我选择了电子邮箱，没有时间和地域的限制，是一个非常有效的沟通方式。当然，邮箱刚建立时，两天没有

任何反映，因为大家还对它还不信任。当第三天的时候，收到了第一封信，根据所反映的问题在最短的时间内给予解决，为以后起到很好的带头作用。邮件是接踵而来。收到的信件里，难免因前期无顺畅的沟通渠道造成一些不理解而出现一些偏激的语言，我在回信时针对提出的问题，若有执行可能性，立即让其它部门配合，马上实施，让事实说话。

若暂无法实现或无法解决的，会告诉其原因。如果思想有偏差的，我会给其指引一个正确的方向。创造客服中心沟通文化环境时，鼓励并给大家创造机会，让所有客服员工把自己的想法表达出来，让大家感觉到沟通的正面效果。最终使大家以更好的心态投入到工作中去。从10月份以来，客服人员情绪较稳定，人员流动量降低到0.02%，并且对客服团队有了信任，以前的意见箱，现在变成了建议箱。好的建议更利于客服的发展，让我体会了沟通的重要性。

1、7月份益智大比拼，使员工从紧张的晋级考试中得已缓解。提高员工团队协作，丰富了员工课余生活。

2、客服主办的“中秋晚会”圆满成功，在这个全家团聚的特殊节日里，让员工感到公司对大家的关心和照顾。从而能更踏实的投入到工作中去。

3、积极鼓励客服员工参与公司举办的“我行我秀”文化建设活动中，综合大家的想法，客服部在这次活动中，拿下了“整体效果奖”“团队协作奖”“最佳创意奖”三项大奖，让我也再次体会到了团队凝聚力是不估量的。

根据新进同事建议，引进其它优秀客服的好的制度并运用到客服中心。

1、示忙制度更规范。

2、班长工作流程的规范。

### 3、客服考勤制度的完善和运用。

通过以上六个方面的努力，使客服中心整体面貌有了一定的提高，让我深深体会了王经理曾对我说过的话“作好一个客服管理人员，是一件不容易，却又非常有成就感的事情。”一年来收获最大的，也是体会最深的：一个人的优秀不叫优秀，一个团队的优秀才是真正的优秀。作为客服中心的主管，一定要有能力把所有人优秀的力量综合起来，打造一个优秀的团队。团队的凝聚力是不可估量的。以此体会来作为我xx的总结。