

# 最新对公客服经理年度个人总结 客服经理个人工作总结(优秀5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 对公客服经理年度个人总结篇一

斗转星移，进入\_\_已一年，我一直从事客服专员工作，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\_\_人，由衷的感到自豪。一年的工作经历，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：

### 一、树立全局观念，做好本职工作

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。

## 二、精于专业技能，勤于思考应变

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，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。

## 三、善于沟通交流，提高工作质量

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，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。

## 四、遵守公司制度，积极参加活动

“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\_\_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\_\_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，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。

## 对公客服经理年度个人总结篇二

本人于\_\_大学毕业，所学专业为\_\_，于2020年\_月\_开始在\_\_物业工作，目前职位为客服专员。进入物业参加工作的几个月试用期经已接近尾声。工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。在这段的工作学习中，对物业有了一个比较完整的认识；对于物业的发展历程和管理以及个人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，我也慢慢领会了物业诚信、勤奋、求实、创新的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在空闲时间准备期间配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据。在学习掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联系实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守物业的的规章制度，坚持参加物业的每次的培训。要求积极上进，爱护物业的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。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。

客服经理个人工作总结2020范文模板

## 对公客服经理年度个人总结篇三

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\_\_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。

### 一、客户在第一，存款是中心。

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。

## 二、“客户的需求就是我的工作”

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大程度的提高，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”。

## 三、开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作。

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职责感，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，他始终坚持对自己高标准、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20\_\_年的工作中，为自我交了一份满意的答卷。

## 银行客户经理个人工作总结2022年5

一、20\_\_年，在支行行长和各位领导同时的关心指导下，我用较短的时间熟悉了新的工作环境，在工作中，认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自身的理论素质和业务技能，到了新的工作环境，工作经验、营销技能等都存在一定的欠缺，加之支行为新设外地支行，要开展工作，就必须先增加客户群体。工作中我始

终“勤动口、勤动手、勤动脑”去争取客户对我行业务的支持，扩大自身客户数量，在较短的时间内通过优质的服务和业务专业性，搜集信息、寻求支持，成功营销\_\_贵族白酒交易中心、\_\_市电力实业公司、\_\_市中小企业服务中心等一大批优质客户和业务，虽然目前账面贡献度还不大，但为未来储存了上亿元的存款和贷款。至12月末，个人累计完成存款2200多万元，完成全年日均1800余万元，代发工资□ps商户、通知存款等业务都有新的突破。

二、担任客户经理以来，我深刻体会和感触到该岗位的职责和使命。

客户经理是我行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。与客户的交际风度和言谈举止，均代表着我行形象。平时不断学习沟通技巧，掌握沟通方法，以“工作就是我的事业”的态度和用跑步前进的工作方式来对待工作。从各方面搜集优质客户信息，及时掌握客户动态，拜访客户中间桥梁，下到企业、机关，深入客户，没有公车时坐公交，天晴下雨一如既往，每天对不同的客户进行日常维护，哪怕是一条短信祝福与问候，均代表着我行对客户的一种想念。热情、耐心地为客户答疑解惑，从容地用轻松地姿态和亲切的微笑来面对客户，快速、清晰地向客户传达他们所要了解的信息，与客户良好的沟通并取得很好的效果，赢得客户对我工作的普遍认同。在信贷业务中，认真做好贷前调查、贷后检查、跟踪调查，资料及时提交审查及归档。20\_\_年，累计发放贷款3350余万元，按时清收贷款641万元，其中无一笔不良贷款和信用不良产生，在优质获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证了信贷资金的安全。

三、存在的问题

在过去的一年，虽然我在各方面取得了一定的成绩，然而，我也清楚地看到了自身存在的不足。

(一)是学习不够，面对金融改革的日益深化和市场经济的多样化，如何掌握最新的财经信息和我市发展动态，有时跟不上步伐。

(二)是对挖掘现有客户资源，客户优中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。

(三)是进一步客服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自己，以上不足我正在努力改正。

#### 四、今后努力地方向

在新的一年里，我将再接再厉，更加注重对新的规章、新的业务、新的知识的学习专研，改进工作方式方法，积极努力工作，增强服务宗旨意识，拿出十分的勇气，拿出开拓的魄力，夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力，用“新”的工作实际工作中遇到的种种困难。

银行客服经理个人工作总结2022年

### 对公客服经理年度个人总结篇四

我叫xx，xx岁，我xx年到电信局工作，至今已有xx年，现担任客服经理主管职位，我主要负责是客服服务、客服维系、用户收缴和存量保有的工作。接任客服经理职务的那刻开始，我就意识到肩上的担子不轻，让领导满意，为客户服务的责任感在心里深深扎根。也正是这种责任感，使我在具体的工作实践中，不断自我反省自我学习；也正是这种责任感，使我不断总结工作经验，使自己的业务水平和政治素质逐渐得到了提升。也正是这种责任感，使我过去的五年时间里，成功超额完成了上级领导交办的各项任务，取得了一定的成绩，多次获得“市级先进”称号。下面，根据上级领导的安排和要求，就自己工作情况做如下汇报：

我的工作经历非常丰富□20xx—20xx年在邮电分局当机线员□20xx年—20xx年在邮电支局当线务员□20xx—20xx年在县局工程队□20xx—20xx到公众客户部当社区经理□20xx年—20xx年欠费收缴工作□20xx年到公众客户部主管至今从。虽然我对电信方面工作的熟知，但我在思想上以代理业务为重点，积极推动全行中间业务的发展。一是以网上银行为突破口，为期货公司、橡胶企业安装网上银行，同时做好xx企业银行的维护，促进了我行电子银行业务的发展，全年我行电子银行业务结算量达267亿元；发展网上银行客户128个，结算量达64.3亿元，占全省结算量的90%。积极推动保险、基金、国债、汇利丰等金融产品的营销，全年本人销售基金170多万元。

本人经过总结回顾，认为自己一年来的工作是称职的，但仍然存在以下不足：工作经验有待丰富，工作系统性不够强；今后本人将进一步加强学习，虚心求教，克服不足，将工作做得更好。

（一）放下思想包袱，扎扎实实做好本职工作，当一名合格的客户部经理。作为客户部负责人，不同于其他保障部门和营业网点，承担管理和经营的`双重职能，工作担子是很重的，需要具备把握宏观全局、处理微观事物的能力，今后本人一定会放下思想包袱，放开手脚，积极主动协助主管行长抓好工作，当好助手，按照“三个规范”要求管理业务，发展业务。

（二）刻苦学习，努力提高业务素质和管理能力，为全行业务发展贡献聪明才智。今后，我要进一步加强学习，努力提高业务水平和管理能力，要经常深入网点，走访客户，抓好大户目标管理，做好客户维护，加大产品营销力度，积极拓展优良客户，抓好不良贷款清收，切实提高我行信贷资产质量，提高我行的综合实力。

## 对公客服经理年度个人总结篇五

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。