

# 微商城客服年度工作总结报告 客服年度工作总结(实用9篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 微商城客服年度工作总结报告篇一

当初来xx物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过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客服一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

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，需具备相当的专业知识，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许多失误、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有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。

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，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。以下是我的工作总结。

接受各方面信息，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，完成后进行回访；资料录入和文档编

排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等；新旧表单的更换及投入使用；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。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助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。

在物业公司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，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不仅是我个人的形象，更是公司的形象。

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。在公司的每一天，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己做的第一个方案，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负责；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。

自觉遵守公司的各项管理制度；努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪；加强文案制作能力；拓展各项工作技能，如学习photoshop□coreldraw软件的操作等；进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性；多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入公司这个优秀的团队，企业的文化理念，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，与公司一起取得更大的进步！

## 微商城客服年度工作总结报告篇二

工作总结前要充分占有材料，必须要实事求是，成绩不夸大，缺点不缩小，更不能弄虚作假。工作总结频道为各位朋友修改了20xx年淘宝客服年终总结与计划，欢迎收看。

目前，做淘宝的人越来越多了，成功者屡见不鲜，有谁明白他们身后还隐藏着一个成功的团队呢，还有谁会去思考到淘宝客服对这个团队的作用呢？很少。一个好的淘宝客服往往能留住很多客户，促成很多交易，给公司带来利润，是公司财富的最直接的创造者。偶然的机会我干了淘宝客服这个工作。不知不觉已快半年了，感觉时光挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。

有时感觉挺好的，不用干什么，但又感觉太枯燥了。但学的东西还真是不少的，碰到的人也是十分搞笑的，因为买家来自五湖四海的。上班的第一天，旺旺挂着，但是没有人与我交谈，反复的翻阅资料，熟悉产品，但是好像没有办法记忆深刻，碰到问题的时候还是无从下手记得刚来的时候，第一次接触淘宝，觉得它是那么的陌生，但是我相信对于卖衣服

肯定不陌生，但是它和想象中的就是那么的有差别，第一次让我们看网页上的衣服，我都快蒙了，衣服满目琳琅的在电脑上滚动，眼睛看花了。

第一天上班时候，老大让我们熟悉熟悉衣服，熟悉了一些简单的衣服后，让我们看看怎样和客人沟通，沟通很重要，看着他们用着熟练的手法和语气，我不得不呆了，他们和每个客人聊天时都用了“亲”这个词，很细心的和我们解释了亲这个词的含义，我们也很虚心的学习了，记下了，我们才刚刚开始接触客服这个行业，很多都不懂，回答点简单的问题都是他们先教我们如何如何回答，时光长了我们也有自我的见解了，先开始的几天他们都会教我们怎样应付不一样的客人，刚开始做客服和客人沟通时每句都用上了“亲，您好，”这个词，店长说并不必须每句都要用的上，看你在什么适当的时机用就足够了。

在不优惠的状况下成交，想在不优惠的状况下成交，对于这类问题当然不会同意，一旦退让，顾客会认为还有更大余地能够还价，所以，针对此类问题，我觉得态度要和善，委婉的告知对方不能够优惠的。要告诉对方我们所有的宝贝价格都是实价销售，敬请谅解，对于在发货中存在的问题，给顾客带来麻烦的，那就只有赔礼道歉，承认错误，在的客户面前装可怜，一般人都是会心软的，我也是亲身经历的，但是客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很有满意的来告知了。

之后我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服从来都不明白面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，此刻最后明白了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，此刻对店里的衣服都有了大致的了解，也明白了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按适宜的尺寸给客人推荐衣服。

刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自我很有成就感，之

后慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变潜力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。起初做客服的时候和客人沟通的时候会犯一些错误，比如：有时候在迷迷糊糊就答应给客人包邮了，有时候稀里糊涂的就答应给客人减去多少多少钱。

经常有新手会犯的错误，经过店长的指导，这些错误一点一点的改变，以致此刻都没有出现这类的错误。最常见的错误莫过于发错货、填错快递单号，衣服质量但是关，这写错误基本上是每个淘宝客服都会犯的错误，这些问题会直接影响到公司、个人以及客人的情绪等等的问题，所以我们在做任何事情的时候都要仔细认真，虽然这些问题还是存在，但是经过我们不屑的努力把这种几率降到最低，争取不会出现这些问题。

第一次接触库房的时候发现库房也是一个中心点，挽留客人的心一部分都是属于库房的，做库房主管也是一个艰难的职业，第一次打快递单子，第一次发货检查衣服质量，衣服的质量很重要，稍有点瑕疵，我们就惨了，天下之大，什么样的客人都有，把衣服的质量检查合格，做到万无一失，这样才能保证老顾客的回头率，库房第二大任务就是随时检查库存，这一点做的不好，我们会流失很多客人的，有些客人就是喜欢这款的，没有他也就不要了，有的客人比较随和换别的颜色和款式，但是客人心里怎样想的我们也无从猜测，也许从那里就流失了许多的回头客了。

## 微商城客服年度工作总结报告篇三

### 一、erp实施总体目标。

1、货币资金、应收、应付、资产、仓库库存账实相符、财务报表数据清晰。为供销往来结算、核算、生产下单、销售接单、客户授信额度管理提供真实的信息共享;为真实反映企

业生产经营状况提供客观的财务依据。

2、产成品bom材料清单数据清晰。为生产采购订单材料预算、车间生产消耗领用、物控、财务监督、成本核算提供客观科学的依据及信息共享。

3、生产流程管理完整。为生产计划排单、摧单、交单、车间安排生产提供信息共享。

4、人事管理、人员工资管理。为员工工资计算、扣款、罚款、考勤提供实时的信息支持。

二、第一阶段目标□erp财务、供应链实施阶段(4月-8月)。

1、采购订单管理；

2、采购入库单；

3、供应商应付账款结算；

4、付款单；

5、领料出库单管理；

6、原材料仓库、半成品仓库库存管理(重新分类)；

7、应付账款与总账连接一体化； 8、销售订单；

9、销售发货出库单；

10、收款单；

11、生产完工入库单；

12、成品库存管控；

- 13、 客户应收账款结算、授信额度管控；
- 14、 应收账款与总账连接一体化；
- 15、 固定资产盘点；
- 16、 总账数据调整；
- 17、 相关成品半成品核算单价调整；

三、 第二阶段目标□erp生产管理实施阶段(8月-12月)。

- 1、 建立产成品bom材料清单数据；
- 2、 建立erp生产流程卡
- 工序管理；
- 3、 车间在产品管理；
- 4、 产成品品质管理；
- 5、 材料采购品质管理；
- 6、 车间生产领料物控管理。

四、 第三阶段目标□erp人事管理人事工资实施阶段。

## 微商城客服年度工作总结报告篇四

时光如梭，岁月匆匆，不知不觉，加入湖北农商行这个光荣的集体已近三月，时近岁末，中国人向来就有在此时总结过去，展望未来的传统!今天，我怀着忐忑的心情，写下这篇工作总结，望领导和各位同事指正!

过去的xx年对于年轻的农商行来说是不平凡的一年，对于朝气蓬勃的农商城支行来说也是值得纪念的一年，对于扎根基层，服务“三农”的支行来说，同样是值得细细回味的一年!在这一年的里，我觉得有10件大事，值得我们去共同记忆!

它们分别是:

(1)xx年农商行“春天行动”在各级行社的努力下取得圆满成功!

(2)xx年4月8日，湖北农村商业银行股份有限公司创立大会暨第一次股东大会召开，选举产生了第一届董事会董事、监事会监事，拟任董事长、行长、监事长、副行长。各级领导与股东亲切见面，这标志着农商银行正式成立。

(3)xx年5月19日，湖北农村商业银行股份有限公司正式挂牌开业□xx市副市长王忠运、人行中心支行行长李帆、银监分局邱承金局长和贾德志副局长出席挂牌仪式。农商银行部分股东代表，各县级行社董、理事长，农商银行机关员工及各一、二级支行、农村业务部负责人参加了挂牌仪式。

(4)伴随着农商行的成立，农商行城支行也随之成立，晋锐任行长。

(5)原隶属于城支行的卧龙支行成为总行直属二级支行，不再纳入城支行管辖范围内。

(6)xx年新招录的大学生有7名分配到城支行，其中4位女同志分配在集支行，3名男同志分配到支行。

(7)在全市范围内进行各支行行长人员调动，任支行行长。

(8)城支行正式搬迁到路上，办公条件有了很大改善，路支行也开业在即。

(9)在新一轮的老旧网点改造浪潮中，农商行支行即将在原址重建，相信在不久的将来，一栋现代化的4层办公楼将矗立在xx镇的街头，更好的服务百姓大众。

(10)城支行客户经理实行集中办公，未来除部分网点外，各基层网点的客户经理统一在胜利街网点集中办理业务。

总结完辉煌的xx年，展望让人期待的xx年，我们依旧信心满满□xx年是鼠年，马者，骏也，“骏骨”即指才能出众之人，

又称“才俊”，取溢美之意，称“十全十美”。亦音谐“俊谷”，可谓“大丰之年”。为了能为城支行在xx年取得大丰收，我决定从以下几个方面来完善自己：

(1) 继续加强学习，不断提高自身的综合能力和业务技能，在xx年里，我将结合自身工作开展的实际，有计划的报考银行从业资格证的相关科目考试，职称资格考试，针对自身进取不足的实际，自觉提高整体综合素质。

(2) 结合我社的服务创优工程开展实际情况，不断提升自身专业技能，继续狠抓勤练基本功不放松，不断提高自身综合技能、服务能力和营销能力，有效提升自己的整体综合素质。

(3) 结合岗位实际，不断探索岗位工作开展的方式、方法，立足实际，着力窗口接触点的“同位”思维，充分理解客户的心态，善于换位思考，积极探索客户维护和服务的方式、方法，并结合当前实际给予有效的开展落实，通过优质服务的开展，不断提升现有客户的忠诚度和诚信度。

(4) 熟练的掌握各种业务技能特别是计算机最新办公软件的操作、财会业务等技能，努力适应时代发展需要，培养多方面技能，更好的实践为“三农”服务的宗旨，我将通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

我将努力克服自身的不足，在基层行领导的带领下，立足自身实际，严格服从领导安排，积极开拓进取，不断提高自身综合素质，有效履行岗位职责，当好参谋助手，与全体农商行员工一起，团结一致，为我行经营效益的提高，为完成xx年的各项目标任务作出自己的努力。

## 微商城客服年度工作总结报告篇五

时光如水、岁月如梭，一晃间一年已经过去了，回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样。如今

的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也越来越熟悉。这是短暂而又漫长的一年，短暂的是时间流逝飞快，漫长的是成为一名优秀的客服人员，道路还很漫长。

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。当然，这一点我是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

1. 拓展了才能。每当我把每一项工作都认真努力的完成时，都是对我的支持与肯定。毛织交易会期间，我们客服部在这四五天加班，把自己的分内事做好，体现我们客服中心的团结精神，体现大家对工作都充满了激情，这时的累也就不算什么了。

2. 提升了自身的心理素质，磨砺了我的性格。对于刚接触物业管理、经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事们的帮助下，勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。职业精神就是当你在工作岗位时，无论多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。微笑服务就是当你面对客户时，无论烦恼与否，高兴与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表更是公司的形象。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。

3. 细节的重要性。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，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。不因细节因其小，而轻视、忽略。

1. 首先就是熟悉各方面信息，包括装修单位、业主、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，

完成后进行回访。

2. 商户资料、档案、钥匙的归档及客户装修手续和证件的办理以。

3. 公司单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，物品放行条、大型装修资料、小型工程单、温馨提示、维修单等等怎么运用都要熟悉。

对于明年，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升：

1. 多与领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能；

3. 拓展各项工作技能；

4. 加强学习物业管理的基本知识，完善客服接待流程及礼仪，提高客户服务技巧与心理。

公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。通过此次总结，让我确定了自己努力的方向，在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

20xx年，我在院、科两级领导的领导和指导下，在同志们们的热心帮助下，通过自己的努力，在思想上、业务水平上都有了很大的提高。以“服从领导，扎实工作，认真学习，团结同志”为标准，始终严格要求自己，较好地完成了各项工作、学习任务，并取得了一定的成绩；牢固树立全心全意为病人服务的宗旨。在15年即将到来之际，对过去一年的工作做一个简单的总结：

在这一年，我严格遵守医院和科室的各项规章制度，一切服从院上和科室的安排，积极参加院上和科室举行的集体活动，

努力完成院上和科室布置的工作内容。对各科室的器械维修，我基本上做到随叫随到，认真维修，对于不能维修的工作，及时上报科室。在工作中我坚持学习，不断提高自身综合素质水平、工作能力，扩大自己知识面，参加一切可以参加的与工作医学有关的考试，同时也学习电脑知识，并结合着自己的实际工作，认真学习机械电子维修知识，虚心向身边同志请教，通过看、听、想，做不断提高自己的工作能力，努力使自己成为合格的药学和医疗器械维修工作人员。同时利用业余时间学习医学法律法规、规章制度，做一名懂法守法的药学工作人员。但是在工作中也存在很多不足，主要表现在平时工作懒□20xx年 税务局个人工作总结）散，对各科室的维修工作有时出现推脱现象，对一些工作敷衍了事，没有很认真的完成。对院上和科室布置得学习有时不能坚持到底，有半途而废的现象。有时对院上和科室的一些工作制度不能坚持到底，不按程序办事，有个人主义思想的存在。

在20xx年，我将坚持自己在过去一年工作中的优点，改掉自己工作中的不良现象，紧密团结在院、科两级领导的周围，团结同志，做好自己份内的工作，同时加强政治、业务和工作能力学习，认真完成院上和科室布置的学习内容，使自己工作能力和业务知识面有很好的提高。让自己能够早日成为行业的佼佼者，以上就是我这一年的工作总结。

## 微商城客服年度工作总结报告篇六

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\*\*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。

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，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

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。

## 微商城客服年度工作总结报告篇七

今年的客服中心工作在公司领导的指示与员工们的共同努力下圆满完成，回想起和大家在客服中心共同努力的时光便感到内心充满了力量，但是即便是到了年终之际也应该为了明年的客服中心工作早做打算了，为了做好相应的准备自然要先对今年的客服中心工作进行相应的总结，通过客服中心工作的总结来积累经验才能够在不断地磨砺中获得蜕变。

作为公司与外界沟通的桥梁自然要在客服工作中履行自己的职责，因此在今年的客服中心工作中我们主要记录了客户针对公司产品的反馈，无论是使用过后的体验还是针对产品本身的不足提出的建议都是客服中心需要收集的信息，将这部分数据整理过后转交给其他部门便能够调整接下来的营销方案，在攻坚市场的过程中收集信息并进行调整才能够逐渐适应客户的需求。

所以在我看来能够在今年的客服工作中做到这样的程度也是大家携手努力的成果，即便是为了今后的客服工作进行考虑也应该慎重对待每次客户的反馈，这样的话自己便能够通过与客户交流从而掌握市场中的重要信息。

为了在客服工作中发挥自身的作用还需要做好培训方面的工作，今年新客服的培训工作中特地让部分一线员工为他们进行讲解，结合实际中的案例来为员工进行培训无疑能让他们有着更深的体会，即便是培训过后也可以将这部分员工打乱顺序以后进行分组并让他们从事较为简单的客服工作，经过多次筛选以后能够坚持到最后并让我们认可的便是客服中心的新成员，今年的几次员工培训可以说帮助我们客服中心在工作中保持了良好的活力。

让客服中心的员工在工作中熟悉话术并为自身的发展建立好基础，实际上客服中心的工作中主要还是对话术的熟悉以及与客户打交道的方式，因此在这个过程中逐渐提升自己的工

作能力才是对客服中心整体发展比较重要的，今年客服中心的工作中由于接待的客户良莠不齐从而给我们带来了很大的挑战，但也正因为如此才让我认为这种实际中的训练反而很好地提升了大家的工作能力，能够针对不同类型的客户熟练运用脑海中的话术并打消对方的疑虑才是优秀的客服。

总结完客服中心的工作以后难免让我们都感觉进步了不少，毕竟能够坚持到最后也是在客服工作中经历了诸多历练的，但即便是如此有些时候也能在客服工作中找到一些自身的不足，但由于我们客服中心是一个整体才能够在接下来的工作中相互扶持到现在，因此我也相信今后的工作中无论遇到怎样的困难都能够在客服中心成员的携手努力下将其解决。

## 微商城客服年度工作总结报告篇八

20xx年是我内心不断成长和强大的一年，在这一年里我收获了新的“我”。回首20xx年，对于我来说可谓是伴着工作中的风风雨雨磕磕绊绊地一路走来。

初入社会的我，觉得房产客服这份工作新鲜且充满机遇与挑战。所以选择了这个行业，当然我也保持着不断的学习的心态，关于业务上有不懂的问题，我会积极并及时向同事或领导请教，并努力去实践，尽量做到知行合一，渐渐地也使自己从毕业时的青涩懵懂蜕变成如今能够比较熟练地完成业务，并较好地处理工作上的一些突发事件的模样。这一切都得益于公司给我提供了这样的平台，让我得以有所成长。

没工作之前我是一个丢三落四的马大哈，自从开始这份工作后，我意识到了在做房产客服这份工作中，注重细节是一个非常习惯。尽管领导一直强调要做好细节，但对于初出茅庐的我，还是经常会因为自己的疏忽使自己的一些工作做得不到位、不细致，这也给后面的工作带来很多的不便，并产生很多不必要的重复性工作，严重地影响了工作效率。之后我知道了“好记性不如烂笔头”，所以我开始学着好好

地利用便利贴，把自己的每天要做的重要的事情写在便利贴上，并贴在醒目位置，渐渐地，我不会再忘东忘西了，工作也越来越有条理性了。当然我会在今后的工作中一直保持着这样的好习惯，争取能更好地完成公司的任务，努力让自己和公司一起成长进步！

与人沟通交流一直都是我的弱项，刚入社会的我没什么经验与阅历，所以如何和客户沟通也成了我头疼的问题。刚开始我总是盲目地跟着客户的思路走，没有自己的立场。例如，我接到一个新的单子，更多的是等着客户提出问题与意见，而不是表达自己的观点和想法，这使我的工作十分的被动。当然随着工作时间的延长以及经验的增长，慢慢地我敢于对客户表达自己的想法了，这也有助于我业务的顺利进行。20xx年，我希望能让自己的沟通能力有进一步的提高，更好地与客户沟通并解决问题。

20xx年，对于房产是波澜起伏的一年，频繁波动的购房政策更是让刚工作的我措手不及。例如4月份突如其来的以家庭为单位进行购买房屋的政策、10月份的限购政策，使我不知所措了。幸好有公司平台的支撑以及一群一起工作的伙伴的支持，才让我学会了如何面对问题、解决问题，这也让切身地体会到了出现问题时该具备的思路和心态。对于一个客服专员来说，我的感受是这份工作就像是一个不会吃辣的人又必须去学吃辣的过程，整个过程感受就是难受，而且说最多的词是：好辣。但如果有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得摸鼻拭泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。同时我也明白了客服就是买卖沟通的桥梁，也是为别人服务并解决问题的的工作，所以学会调整自己的心态很重要，对自己的情绪、脾气进行管理、控制和调节，只有这样才能更加从容地对待工作中未知的事情与问题。

20xx年的结束，对于我来说并不是结束，而是一个新起点的开始。因为在未来的工作中还会出现更严峻的考验与挑战，不过我会以更积极的心态去面对。在新的一年里，我会多多

阅读关于自身工作的相关书籍，学习更多的专业知识，这样才能有更多的信心得到别人的肯定；也会努力走出去，多结交认识相关的专业人士，拓宽自己的人脉，开阔自己的视野，为今后的工作打下更牢固的基础。虽然我没有有什么人生阅历，但是我会更加认真学习，多多积累人生经验，带着更好的憧憬和目标向更清晰的人生脉络奔去。

总而言之，在20xx年里我收获了很多很多，并且在各方面都取得了一定的进步。当然这一切离不开公司的稳定平台、领导们的悉心关怀、同事们热情帮助，以及自身的不断努力。有成长也依然有自身的不足之处，今后我会更加努力完善自己，使自己能够更加胜任这份工作。

## 微商城客服年度工作总结报告篇九

斗转星移，进入xx已x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xx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”。x月份来到公司以后，我首先接受了大约x星期的培训，培训内容包括xxxx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xx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，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。

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，尤其如此。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x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。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，让其在感受良好效果的同时，也感受到专业的售后服务。对现有的其他客户资料也要定期进行回访，对其情况进行跟踪，随时向其传达治疗的独特理念。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。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。