

# 客服的工作报告(汇总9篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

## 客服的工作报告篇一

客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务部应于二日内将客户有关情况整理制表并建立档案，装入档案袋。客户有关情况包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户希望得到的服务，在本公司维修、保养记录。

业务人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的内容，如通知客户按期保养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

- (1) 询问客户用车情况和对本公司服务有何意见；
- (2) 询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳；
- (3) 告之相关的汽车运用知识和注意事项；
- (4) 介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容；
- (6) 咨询服务；
- (7) 走访客户。

## 客服的工作报告篇二

一、 应对挑战迎难而上，适应竞争闯出新路：进入20xx年以后，整个服装行业面临着大洗牌，凡是不能适应市场竞争的企业最终将被淘汰出局，服饰公司领导班子树立忧患意识、发展意识，审时度势，以科学发展观为指导，及时对企业的总体发展思路与方向进行了战略性调整：优化产品结构，开发自营出口业务，培养扶持外加工生产，重新组合劳动生产力，扩大前、后道生产车间。全厂各部门围绕厂部的战略目标，以企业目标为行动纲领，努力开创经营工作的新局面。

为顺利实现全厂年度经营目标，年初厂部组织了中层以上干部和管理人员学习《目标管理》系列讲座，用目标管理方法将企业的年度总目标变成全厂各部门、每一个员工的自觉行动。作为企业龙头的经营工作，对实现企业目标起着决定性的作用，开拓自营业务，赢得大客户，则是取得企业经济效益的重中之重。而打胜自营业务的第一个战役，是要让企业能够顺利通过客户验厂，这是关系到客人能否落单的前提条件。大家明确重要性后，在综管部的牵头下，全厂各部门、车间全力配合，工作上抓细抓实，落实责任，全力以赴，确保无疏漏。在全厂上下共同努力下，3月份顺利通过了m&s□sears的验厂。

我们的生产经营部紧扣企业目标，开拓进取，做到外贸公司业务和自营业务“两手抓”，在不断巩固、维系原有老客户的基础上，不断开发新客户，特别是自营客户。上半年，企业承接了十分饱满的外销货单，从二季度开始，新开发的自营定单客人陆续开始落单，仅毛呢大衣，一单就有13万件，英国的m&s客人，所下定单均为中高档产品，工艺及质量要求高，上半年m&s女装产品已陆续下单近8万4千件(条)，自营出口定单，总计已达到250多万美金。这将成为我们服饰公司今年乃至以后业务发展方向，也为企业在下半年取得更好的效益实现20xx各项经济指标打下坚实的基础。我们的生产

车间在生产自营产品时，倾注了极大的责任心和热情，元月份，自营产品——m&s试单11000件11个款式，其工艺要求高难度大，厂部将最难的款下给缝制一工段来完成，一工段在车间主任和工段长、技术员的带领下，全工段形成了团结战斗的坚强团队，各负其责、相互协作，按时保质圆满完成了任务，由于各部门的努力，试单深得客人的好评。在生产毛呢大衣时，我们的缝五车间领导认真组织、合理调度、精心指挥，使得产量节节攀升。我们的裁剪、后整理两个前后道车间，由于外发加工产品数量的不断增大，工作量也加大，车间主任积极培训员工，充分调动大家的能动性，生产上需要多少就完成多少。在节约用料上，裁剪车间与技术质管部共同研究精打细算。后整理车间□m&s产品刚上手时，员工很难适应要求，车间主任亲自操作手把手教。全厂各相关车间员工齐心协力，我们确保了每周m&s产品的出货。如今，服饰公司正在走向成熟□ m&s□sears等几个大客户对我们也给予了相当的认可，我们服饰公司的前景一片光明。

二、 改进工艺强化管理，优质产品赢得客户：随着经营工作的不断拓展，诸如英国m&s这类大客户中高档女装的大量投放，要求我们在技术上采用先进的工艺、精湛的技术给予保证，特别是女装款式变化大，讲究的是形、体，工艺复杂，面料变化无常，必须准确掌握好客户对产品质量的要求。我们采取了工艺、资料、样衣融为一体的方法，对每次客人的更改意见进行仔细推敲研究，并在工艺资料中注明，在工艺流程上不断加强工艺研发，根据不同的客户，制定相应的板型和技术标准。为了保证生产车间产品质量处于正常流水状态，我们着重加强制板人员自身技术水平的提高，利用每批产品在打样中或生产中发现的问题，及时剖析原因提出解决的方法。对每一批打样，都建立工艺档案，以便及时和客人沟通工艺中的问题，同时也为大生产奠定工艺操作基础。援外校服今年仍然以舜天股份公司为龙头，有十个联合体共同参与继续生产，板型的校对、工艺的审核、各单位的样品，都在我们公司有条不紊中进行。水平样、生产样，一次又一次

次，确保了最终商检局检验以优良品一次性通过。

为了确保企业能够稳定地生产出优质产品，企业在工作中全面贯彻执行iso9001质量管理体系标准，并着力提高管理体系的运行质量，持续改进工作。在各部门的专项管理中，严格按照程序文件和三级文件的规定进行规范管理和操作。质管部门每月根据各车间质量评分和返修情况进行奖惩，发现质量问题，及时召开相关技术人员和质管员、质检员会议，分析存在的问题研究纠正措施，每月底对当月出现的质量问题以及采取的改善办法进行通报，加强对质检员培训，提高质检队伍的素质，确保产品质量的提高。

在组织机构上，为了适应企业“对内提升内涵、稳定品牌客户，对外培植加工点，拓展规模获取效益”，企业成立了外协生产管理办公室，由总经理助理亲自驻点负责外部质量监控。内部以生产品牌服装为主，代表着我们企业的形象、是企业的命脉，厂部决定技术和质管由总经理助理牵头，内部的质管工作有经理具体负责，针对国外技术专家对产品提出的新要求，我们的产品与客人的要求有一定的差距，为此组织专项问题攻关，车间主任、工段长、质检员现场碰头会，对发现的问题当场纠正，并落实质检员跟踪。同时，主管领导、深入工段第一线，对质检员不易查出的问题及时指导，直到将没有质量问题的产品流到下道工序，在国外技术专家再次来厂检查我们产品时，对我们产品质量改观给予了高度的评价。上半年根据需要，我们还对劳动生产力进行了重组。在优化组合过程中，以主任为代表的车间各位领导，以及我们的员工都表现出高度的服从，顾全大局、统一步调，在规定的时间内、不影响正常生产的情况下，顺利调整到位。由于公司深化管理，建立了强有力的内外部质量监控系统，责任明确，使我们的产品质量都有很大的提升。出现了来一个客户，就能做好一个客户的局面。

第一、重视员工精神生活，丰富员工文化活动：由于平时员工的生产任务较重，工作压力较大，员工的年龄结构偏低，

所以我们努力加强员工心理素质建设，组织丰富的文体活动。年初我们召开了年终总结表彰大会和迎春文艺晚会，大力表彰先进，员工们自编自导自演了一台反映健康向上、宏扬士气为主旋律的文艺节目，起到了教育鼓动、振奋人心和斗志的作用。4月份我们举办了春季运动会，为集体荣誉而战的精神鼓舞着员工训练、比赛，运动会的过程是生动的热爱企业教育，增进了员工之间、员工与企业之间的理解，促进了合作，起到了增强企业凝聚力的作用。在激励员工和改善员工物质生活方面，我们从20xx开始，推出了一系列新的政策：提高日工资和承包奖、质量奖标准，工龄补贴规定，对食堂进行改革、改善后勤服务，增加夜宵、开办服务部、增加对员工的服务项目，同时这些工作也给企业带来了较好的效益。企业通过这一系列工作的开展，使员工们真正感受到企业大家庭的温暖，并为这个共建的家园，努力工作贡献自己的一份力量。

## 客服的工作报告篇三

经过一学期物流专业的学习，对物流的定义，基本功能，各个作业流程有了一定的理论基础，通过实习将这些理论与实际的操作相结合，在实践中提高运用知识的能力。

了解物流的特点，主要设备和作业流程，对其进行分析。并依据学习的理论提出自己的意见。

舒兰市起重机配件有限责任公司座落于吉林省东北部的舒兰市境内，地处舒兰市中心，横贯全镜的省一级公路五桦线与吉长，吉珲高速公路相交，铁路连接哈尔滨市，吉林市，公路，铁路四通八达，地理位置优越。

公司建于1954年，已有50多年的机械加工历史，1998年改组为有限责任公司，吉林省重点中型企业，是载重汽车后桥齿轮，半轴的专业生产厂家。

公司占地面积83000平方米。现拥有固定资产净值2992万元。已形成年产60万件各种汽车后桥齿轮的生产能力。公司自行物流配送及仓储业务并实行仓库租用及物流配送业务。拥有各类仓库两万平方米配送专用货车百余辆及其他运输设备。

机床，厂房拥有1.5吨至3吨的汽，柴油叉车和干充式电瓶叉车以及前移式高位货架库专用干充式电瓶叉车多辆。

手推平板车，拥有多辆手推平板车，手推液压车和登高车6辆，以及国际标准1m\*1□2m地台板。

同时拥有2个联盟型车队，可调动车辆近百辆。

铁路专用线，拥有1条共计长度为1654米铁路专用线，是目前吉林省商业系统内唯一拥有铁路专用线的非物流企业，具有10万吨的铁路运输发运能力，以方便客户的产品运输方式有多种选择余地。

高平台彩钢板结构仓库。拥有高平台彩钢板结构仓库计4621平方米，可利用空间高度为7—8米，1700平方米的仓库已安装了高位货架，该类型仓库的优点是建筑结构合理，面积利用率高，防汛，防潮，隔热性能良好，全部有雨棚和外平台，库外周转场地大，便于商品装卸及进出仓。

高平台铝合金结构仓库。拥有高平台铝合金结构仓库计16800平方米，可利用空间高度为6.5米，该类型的仓库的优点是防汛，防潮性能良好，库外周转场地大，特别适合于进出仓频繁的大宗商品的储存。

楼层恒温库。拥有楼层恒温库8100平方米，可利用空间高度为5米，该类型仓库的建筑条件为满足某些产品在温度控制上的不同要求提供了先决条件。

铝合金结构平房库。拥有铝合金板平房库4700平方米，可利

用空间高度为6米，该类型仓库的优点是库外周转场地大，特别适合于进出仓频繁的大宗商品的储存。

易燃品仓库。拥有可储存易燃品仓库1000平方米，该类型仓库能提供属于易燃危险品类的特殊商品储存。

其它库房3000平方米，该类型仓库多数属于砖木结构，单幢仓库面积小于上述仓库类型，具有冬暖夏凉的自然调节功能。

市内/国内配送，单品/综合配送，常温/冷藏配送。备有各式车型，承运商品包括：百货用品，冷藏保温，特殊商品。

贵重物品配送。提供门到门的服务，确保商品的安全抵达用户手中。

隔日零担配送。对于零担配送，公司承诺货物隔日上车，发车。

上架陈列。对于市内各大商场，各类超市，连锁网点的配送服务，公司还提供协助客户商品上架陈列的服务。

常温/恒温仓库储存，高层/堆垛货架储存。

存货即时控制。有效的货卡登记制度，可随时了解库存商品的数量。确保商品质量，随时检查，出现质量问题及时上报，调整。定时观察库房条件，确保库房内温湿度不超标。

加工整理。提供完善的分拣，换包装等加工服务，物流中心内还设有专门的包装加工单位，可随时满足客户的各种要求。

订单处理。对订单处理要求做到及时，准确，高效，并承诺：单据收到15分钟内，操作人员到达现场，可开始收发货。

退货处理。全力协助货主公司进行退货收货作业，并且填写收货单和进仓单，并及时反馈货主公司，以便货主公司尽快

对退货做出处理决定。退货收货时，对于原封箱之产品如无货主公司特别指令，即可作为商品入库处理。非原封箱退货按货主公司指令要求，做到清点，分类，整理后方能入库。

物流信息系统设计。分析客户物流流程，提供物流系统设计，系统咨询。

仓储管理系统设计。依据客户对仓储条件的要求和储存商品特点，进行仓储管理系统的个性化设计。

运输配送管理系统设计。针对大企业配送系统，专门设计了一套配送订单管理系统，实现单证处理的通用化，以适应各种客户对配送的要求。

销售供货分析。从客户利益出发，进行常规供货，出货，流通周转，及安全库存的定量分析，替客户计算出最经济的租仓面积。

其他信息管理需求。秉承客户至上的服务理念，提供全方位的信息服务：通过wms□tms系统与客商电脑联网及通过公司内部局域网的架设，实现各仓间库存信息及时反馈，控制。客户公司可通过电话拨号上网连接我公司局域网，实现客户实时查阅商品库存的信息。

进仓：乙方提前一天将《入库通知单》传真给甲方确认；甲方收货时根据《入库通知单》上的内容逐项核对，（如货损，货差，货单不符将记入《进仓单》）；二小时内甲方将《进仓单》传真回乙方后归档，月底制定报表。

出仓：乙方提前一天将《提货通知单》传真给甲方，写明出货的时间，车队名和所提货品的货号，数量；当天车队携带正本《提货单》到相应的货仓，甲方根据乙方签字样本，《提货通知单》与正本《提货单》核对《出仓单》，并由提货方在《提货单》和《出仓单》上签字；完毕后甲方立即把



已签字的《提货单》传真回乙方，并把《提货单》，《出仓单》归档。

**优势：**企业在自行生产经营的基础上长期从事物流服务业务，拥有一支物流管理及实际操作经验丰富的专业队伍，能为客户提供各项物流服务；仓库类型齐全；作业场地宽敞。

**劣势：**人员配置不尽合理，员工人数过于庞大，影响企业效益；信息系统未能得到充分的利用；货仓的出租形式过于单一，死板，租金较高。

**机遇：**中央振兴东北老工业基地必将给吉林物流业带来前所未有的发展良机，许多的跨国厂商商品的周转必定要依托本地的物流企业。

**挑战：**物流企业间的竞争日趋激烈，如何优化自身的作业流程，充分利用企业已有的设备设施降低成本。

仍然依照老旧的仓库出租模式收取租金，以至于使得仓库的利用率浪费，造成客户的流失，可根据仓库的实际加大空间利用率，根据仓库的实际利用情况进行收费，这样既提高了仓库的使用率又间接的降低了租金，争取到了更多的客户。

专用线的使用效率不高，只有少数客户选择这一运输方式，其实铁路运输在我国现阶段的长距离，高密度的运输中，仍然有着其不可替代的作用，特别是这种门到门的运输，更可以降低企业的物流成本，提高商品的流通速度，企业应主动寻找适合的客户推销这一特色服务。

可以将一系列的商品信息，仓库状态，作业流程，养护情况及业务合同记入其中，但在实际操作中这一系统并没有得到充分的利用，企业往往仍然依靠传统的人工方法和票据进行作业及信息传递。应尽快在企业中提倡信息化的作业方法，使每名员工都能使用信息系统进行操作与管理。

流通加工也是物流的一项重要功能，作为非纯专业第三方物流企业应该重视流通加工，将其同其他服务一起视作一个重要的利润来源，提高服务的档次与水平，重点抓住有高附加值的商品进行加工整理，吸引住长期客户。

1、企业要发展，企业形象至关重要，因此每个企业都十分注重自己的企业形象，宁可花多点的钱去租用昂贵的美观的现代化仓库，也不愿去租用那些老式破旧的仓库，因此可以花费点资金整修老式的仓库，使企业自己本身的形象提高，这样客户会更加愿意来租用仓库了。

2、进货堆放货物时不能只顾着一时的方便，应该考虑到出货时的方便，不能耽误客户的时间，因此要按照标准把货物堆起，堆放要整齐合理，以免倒塌。

3、要严格按照仓储管理的要求，对于过期的货物要及时与厂家联系，并得到应允后及时销毁，不要堆积在仓库中，浪费仓库容积，更不要和正常的商品同放一起，带给人一种杂乱无章的感觉。应该另外准备一间仓库，使那些一时无法销毁的商品有地方储存。

4、商品的大类要分清楚，如食品归食品储存，生活用品归生活用品储存。若把食品与化妆品放置在一起，化妆品包装如若破裂，其化学物质会污染到食品的卫生。

5、应注重运用现代化技术，把计算机应用作为一项系统工程来抓，实现与工厂，销售计算机信息的联网，以及以舒兰市区配送为主辐射东北地区的运输配送网络。

6、应多重视专业人才的培养，提高员工的综合能力及素质。应多学习和借鉴国外的先进技术，使企业更好地向前发展。

目前物流中心正面临许多问题，批次越来越多而批量却越来越小，造成物流管理上的一个难点。产前物流，企业内部物

流，销售物流，在供应链的管理上如何把握住这三块之间的关系。国内的物流利润太低，仅占5%，如何把利润搞上去。面临一系列的难题，物流中心还得多借鉴国外的物流策略，提高自己企业的效益。

## 客服的工作报告篇四

我叫xxx□性别□xx□政治面貌□xx□学位□xxx□于xxx毕业于xxx系，公司个人工作总结□xx年7月初成为xxx有限公司的一名技术员，与当年11月份转调到xxx公司，成为一名施工员。

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

自xx年11月到xxx参加工作，我已从一名幼稚的学生逐步成长为一名合格的施工员，经过一年的现场实际工作，我已总结出一套适合自己、适合各工程的工作程序。这一年来我先后忙碌于xxx和工程的后期技术资料归档工作□xx制安□xxxxx制作和xx制作以及xxx工程。在上述工程中我负责技术管理工作，在工作中一直兢兢业业，对待工作一丝不苟，一直奉行科学管理，严格要求施工质量，为保证施工一次校验合格率100%而努力。

在这些施工中，我强化质量管理以及工艺过程。在质量管理上我把加强质量终身责任制的管理，明确责任，做为施工过程中的重点，这样保证了施工各道工序质量合格，同时加大对质量的日常管理工作，做到本道工序不合格不得进行下道工序施工，保证每道工序受控。施工中严格执行各类标准，加强了过程质量控制，对创建精品工程起到了推动作用。

xx年初，我们xx公司承接了xx公司xx制作工程，我们一共承

接了4台xx的制作。该工程由于工期要求紧，质量严□xx自重  
大，加上制作场地狭小等种种因素制约，此工程对我们来说  
任务还相当重，且焊缝也要求百分百检查，严格要求各方面  
几何尺寸。为节约成本、保证质量，材料必须有可追溯性，  
我必须将所有材料资质收集，得知板材编号后，对所有零件  
及焊缝进行编号，以方便组对和探伤，个人总结《公司个人  
工作总结》。由于xx部件比较零碎，为了打造高质工程，我  
经常下车间，把每一张钢板的编号收集上来，并对每一条焊  
缝进行编号，还要使编号简洁，方便识读。另一方面xx  
是100%探伤，所以对焊缝焊接质量要求十分严格。对此，我  
也积极参加对焊接工艺的改进，对每一个焊接参数进行调整，  
以求达到最好，尤其是xx中使用的xx焊法最佳，最终焊缝合  
格率达100%，得到甲方好评。

在xx工程中，我严格检查焊缝质量以及外观质量。焊接部分  
由于xx焊接复杂、要求多，有的需断焊，有的需满焊，有的  
不需焊，焊肉大小不一样，而且xx焊接标准和中国的又不  
一样，所以我要把焊缝编号布置图做好，把其技术要求转换成  
中国的焊接标准要求并标注好，确保了焊接的顺利进行。而  
且xx对焊缝外观要求十分严格，为此我们要检查所有焊缝位  
置，并安排工人及时清理干净。在外观尺寸上，我还要对所  
有渣壳箱盖外形尺寸进行检查，确保组队尺寸合格，以便进  
行施焊。最终确保该项目质量优良，获得了甲方及其监理的  
一致认可。

作为一名施工员，不仅做好技术管理方面的工作，还要做好  
资料。在xx中，大部分资料尤其是质量检查方面的资料均由  
我一人完成，并得到了甲方的表扬，也为xx公司今后xx取证  
工作做了前期准备。

### 3、工作态度和勤奋敬业方面。

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，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

#### 4、工作质量成绩、效益和贡献。

在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面。

这一年的工作过程中，我一直以积极的态度发挥自己的长处，积极工作。在我所从事的各项工作中，都能尽职尽责，积极思考，不断学习新知识，我撰写的合理化建议□qc小组成果均被评为优秀作品。我全面综合的考虑工程施工，圆满的完成了领导所交给的各项任务。

术创新能力，我将为成为一名优秀的施工员而继续奋斗，为xx公司的美好未来努力拼搏！

## 客服的工作报告篇五

您好！

我很遗憾自己在这个时候向公司正式写出辞职申请。

来到省xx客服中心已经接近半年了，正是在这里我开始踏上了社会，完成了自己从一个学生到社会人的转变。这里平等的人际关系和开明的工作作风，让我能开心的工作，开心的学习。但是因为离家比较远，父母近期身体都不好，家里没有人照顾，作为一个女儿我有侍奉双亲的责任，这两天我虽然很努力让自己专心工作，但是心却无时无刻不牵挂家里，我现在的状态确实已经无法胜任工作。正是考虑到这些因素，

我郑重向公司提出辞职，希望领导能够批准，另外离开前我也会认真做好现有的工作，把未完成的工作做一下整理，以保证工作的顺利的交接。

我真心的感谢公司领导一直以来对我的信任，感谢身边同事对我的关心和帮助，很荣幸自己成为过公司的一员，我确信在公司的这段工作和学习的经历和经验将成为我一生宝贵的财富。

祝公司业务蒸蒸日上，取得更大的成功！

辞职人□xxx

20xx年x月x日

## 客服的工作报告篇六

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，合绩效考核

加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

根据年度工作计划，2月份近阶段的工作重点是：

- 1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。
- 2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。
- 3、拟定车辆临停收费可行性方案。
- 4、配合运营中心 " 温馨社区生活剪影 " 等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。
- 5、按部门计划完成当月培训工作。

## 客服的工作报告篇七

偶然的机会有了淘宝客服这个工作. 不知不觉已有x年了，感觉时间挺快的，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不少的，碰到的人也是十分有趣的，因为买家来自五湖四海的。

在做客服期间，我常常会遇到顾客说这个东东能不能优惠，可不可以包邮等等之类的问题，本身我自己也会从网上购物，买东西想买实惠，这个我可以理解，因此能够理解客户的心

情，但是我现在的立场不同了，不再是一个购物者而是一个销售者，当然是能在不优惠的情况下成交，想在不优惠的情况下成交，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可以还价，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，不过客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很满意的来告知了。

后来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知道面料这个词，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，现在终于知道了，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，现在对店里的衣服都有了大致的了解，也知道了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按合适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己很有成就感，后来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，应变能力，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。

## 物业客服主管个人年终工作总结

当工作进行到一定阶段或告一段落时，需要我们来对前段时期所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，以便于更好的做好下一步工作。以下是为大家准备的物业客服主管个人年终工作总结，希望对大家有帮助。

## 客服的工作报告篇八

您好！



首先，非常感谢您这一年来对我的信任和关照。

这段时间，我认真回顾了这一年来的工作情况，觉得来xx工作是我的幸运，我一直非常珍惜售后客服这份工作，这一年多来公司领导对我的关心和教导，同事们对我的帮助让我感激不尽。在公司工作的一年多时间中，我学到很多东西，无论是从专业技能还是做人方面都有了很大的提高，感谢公司领导对我的关心和培养，对于我此刻的离开我只能表示深深的歉意。非常感激公司给予了我这样的工作和锻炼机会。但同时，我发觉自己从事客服行业的兴趣也减退了，我不希望自己带着这种情绪工作，对不起您也对不起我自己。真得该改行了，刚好此时有个机会，我打算试试看，所以我决定辞职，请您支持。

请您谅解我做出的决定，也原谅我采取的暂别方式，我希望我们能再有共事的机会。我会在上交辞职报告后1-2周后离开公司，以便完成工作交接。

在短短的一年时间我们公司已经发生了巨大可喜的变化，我很遗憾不能为公司辉煌的明天贡献自己的力量。我只有衷心祝愿公司的业绩一路飙升！公司领导及各位同事工作顺利！

辞职人□xxx

20xx年x月x日

## 客服的工作报告篇九

我公司培训主要采用内训为主、外训为辅的培训方式。全年开展培训次，共计课时，参训人次。其中，内训共开展次，共计课时；外训共开展次，共计课时。

（一）以内训为抓手，不断提高员工素质

内训是提高员工素质最有效、最直接的方法。因此，我司一直将内训工作作为员工培训的重中之重。今年以来，通过各种培训手段强化员工在安全、法律、服务、业务技能等方面的提高。因此，内训工作取得了不错的效果。员工的安全意识和服务意识都有明显增强，工作流程更为规范，业务更为娴熟，对树立公司良好形象起到了不错的推动作用。

## 1、树立“安全第一”理念，狠抓安全质量培训

一是坚持安全教育日制度。按照《中国民用航空总局航空安全教育暂行规定》和《民用航空安全教育大纲》的要求，分公司每月5日定为安全教育日。通过安全教育日，目的是强化员工的安全意识，加强安全知识的学习，增强员工的安全防范意识和自我保护能力，加大安全管理力度，贯彻和落实安全生产各项规章制度，切实落实安全生产责任制，将安全责任真正落实到每一位员工、每一个岗位上去，预防和杜绝各类安全事故的发生，从而促进安全生产的顺利进行。

二是重视节前安全教育。分公司坚持“安全第一，预防为主”的指导思想，在每个节假日前，均组织对员工进行节前的安全教育工作，内容包括传达上级有关安全生产及恶劣天气的运行保障工作、安排部署重点保障工作、节假日的安全及经营形势分析等，确保节日期间各项工作平稳有序。

三是安全活动。分公司除了自主开展一系列的安全大检查、安全培训活动外，还认真贯彻落实总公司的传真电报、会议、各种文件精神，响应总公司号召，开展各项活动，如“安全生产月”的启动及签名仪式、发放安全宣传单活动、安全征文、安全演讲、隐患排查、“五个一”活动教育、以及sms知识抢答赛等活动，并组织班组定期召开班组安全会议，记录在案。通过各项活动的开展，提高了大家对安全的认识，增强了大家的责任心，营造了浓郁的安全氛围，从而提高全体人员的安全意识。

四是结合“安全生产月”活动，强化了应急的培训。结合“安全生产月”的应急演练周活动，分公司组织各基层部门对公司规章制度、相关预案及工作流程进行了一次全面培训。针对新增加的《头等舱和重要旅客保障流程》、《航空客货部员工奖惩管理细则》、《要客及vip行李保障方案》、《航空客货部安全检查制度》、《航空客货部安全生产监督管理制度》以及《专机（警卫任务）航班保障工作方案》也进行了修改和培训。

## 2、系统地开展服务质量培训，维护企业良好形象

今年来，结合服务品牌创建活动，开展了系统性的服务质量培训，累计培训次，人次，通过培训，使一线服务人员树立强烈的服务意识，规范了服务礼仪，服务质量逐步得到了改进。一是集中组织了3次由值机室员工主讲的服务礼仪培训，内容包括仪容、仪表、仪态，机场常用英语，沟通技巧，实操及情景模拟等等，进一步提升了员工服务水平和企业形象。

## 3、新进员工、转岗员工培训进一步规范

一是入职、转岗培训实行定时、定量。新近人员（包括新职工、非全日制员工、实习人员等）入职当日必须统一接受综合部组织的新员工不少于2个课时的入职培训，内容包括公司概况、企业文化、员工手册、规章制度、福利待遇等，未通过入职培训的员工不得上岗。转岗人员实施分层次、分等级、分岗位的技能培训，师傅带领实际操作培训，专业技术人员带领专业理论培训，总授课不低于60学时。20xx年分公司共计转岗职工17人次，全部按规定及时接受了转岗培训，全部考核合格，没出现一人漏训，实实在在地落实了“先培训后上岗”的原则，保证了转岗职工的安全生产。

二是岗前培训实行部门、班组两级培训。部门对新进人员进行3-15天的岗前培训。主要由其部门负责人组织对新员工进行经营理念、管理模式、安全教育、素质教育、部门职能、

岗位描述等培训；由班组长负责培训工作流程、业务知识以及专业技能等方面的内容。切实做到教育内容、时间、人员、效果四落实。

#### 4、针对业务重组，加强了政策宣讲和形势教育

一是加强了员工形势教育。分公司针对严峻的生产经营形势现状，对公司的经营状况、成本管理、用人机制等方面为员工进行了宣讲，增强了员工紧迫感和工作主动性，二是加强了司情教育。业务重组后，针对非航业务单位对分公司的管理模式、规章制度、办事流程等方面不了解，及时为非航单位印发分公司的相关制度和资料，向全体员工进行宣贯，加强司情教育，让员工了解公司的方方面面，确保把员工思想精力凝聚到公司发展中。

#### 5、普法、廉政教育长抓不懈

20xx年，购买了《六五普法》的书籍，分队以上管理人员人手一本，组织进行了学习；认真组织全员传达学习了集团公司《关于婚丧嫁娶、生日、乔迁和子女升学等事宜严禁大操大办有关规定的通知》、《关于重申严禁参与赌博的通知》、《湖南实业有限公司廉政风险防控机制建设实施方案》、实业公司刘亮双书记《关于目前公司存在的必须引起高度重视的几个问题》的重要讲话等。分公司管理层率先垂范，带头学习，并层层组织宣贯，做到全员皆知。

#### (二) 以外训为辅助，不断开阔员工视野

除了积极开展内训工作，我们还根据“请进来、走出去”的原则，大力开展外训工作。这样，员工视野拓宽了，综合素养提高了。今年以来，外训工作涉及到危险品、服务礼仪、职业技能、消防、消暑、档案、职工健康等方面。目前，公司大部分员工都在这些方面上有了了一定的提升。

## 1、根据文件精神，强化技能培训

如在做好内训的基础上，5月份，与集团公司培训学院进行积极沟通，由培训学院选派专业人员专程到张家界，就民航行业职业技能考试进行了针对性的培训辅导，通过辅导，分公司员工的持证上岗情况有了明显改进，持证比率得到了进一步提升。分公司现有200名在岗员工（含公司领导），100人持有职业资格证书，其中二级2人、三级25人、四级22人、五级51人，持证上岗率达到50%。

## 2、诚邀兄弟单位，传授消防经验

为做好消防安全教育工作，2月分公司组织全体职工进行了消防知识培训，要求各部门严格贯彻落实消防安全责任制，让每位员工懂得“四熟悉”，做到“六掌握”。在日常生活中，还要带动家人学消防，做好家庭消防安全防范。

## 3、外请行业专家，传授健康知识

为增强员工的健康意识，提高员工的自我保健能力，8月份分公司组织全体职工进行了健康知识培训。通过此次健康知识培训职工们受益匪浅，不仅进一步了解了日常的卫生健康知识，更加懂得了合理膳食，改善自身身体状况的重要性，对进一步提高职工自我呵护健康，维护自身健康权益有了一定的认识。

## 4、参加公司活动，感受企业文化

今年月份日，总公司开展了企业文化活动。为了让我司员工充分感受到本公司的独特企业文化，积极组织全体员工共同参与。经过共同的参与，感受企业的经营理念、人文精神和文化内涵，员工对公司的认识更加深入。这样，有助于公司凝聚力和战斗力的提升。

## (一) 培训师力量较为薄弱

对于外训讲师来说，尽管他们的专业知识都比较高，培训技巧也比较成熟。但是，他们不熟悉我公司的具体情况，不能有效结合公司员工开展工作。也就是说培训针对性还不够，导致培训效果也欠佳。

## (二) 缺乏有效的培育人才的手段、方法

主要表现在公司内部的后备管理人员和专业技术人的缺乏，都不能满足员工培训的需要。