

# 客服工作月报总结

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 客服工作月报总结篇一

自xx年6月接手 物业客服领班，责任与义务随之而至。我主要负责客服管理、清洁绿化管理、财务管理、维修材料管理工作。

### (一) 自觉加强学习，努力提高工作能力

我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法。一方面，干中学，学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、实践锻炼，逐步深入开展工作。另一方面，问书本，问同事，在各级领导指导和要求下，从不会到会，从不注重到注重，逐渐摸清了工作中的重点，找到切入点，把握住了工作重点和难点。

### (二) 心系本职工作，认真履行职责

1、 耐心细致地做好财务工作，一是做好手中每一笔进出帐，分门别类记录在案，按中心的要求及时上交各类款项，没有出现漏报、错报的情况□20xx年 客服共上交收据cc本，办证制卡费ccc元，管理费cccc元，垃圾清运费ccc元，有偿维修费cccc元，自交物业费ccccc元，合计上交款为ccccc元。

2、 积极主动的搞好文案管理，根据工作需要，制作表格文

档，及时上报，并争取规范化的分类存档管理，目录清晰、检索方便。

3、及时跟进前台每一个电话每一个来访问题的落实情况，加强完结率的提升，做到事事在关注，件件有回音，以便及时为业主排忧解难。

4、环境卫生的管理，针对小区环境逐步完善的情况，对小区内的卫生进行每天例查，记录巡查日报、周报、月报，并落实严格的保洁程序和周查考核方法。加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观，并定期对小区楼道、天顶乱堆乱放的杂物进行清理、搬运工作。定期不定期对小区老房子地面的油污迹进行铲除，对死角污沟进行大扫除清理，得到广大业主的称赞和领导的认可。

5、设施的完善，对小区所有门禁进行维护、保养和更换工作，打报告到学校相关部门申请费用，巡查记录上报，整理报批审批资料，现已基本完成，为小区的安全又上了一道保险。

6、培训：对新入职员工进行理论培训，并针对不同岗位进行实际操作培训。督促员工的工作，带动员工的工作热情。同员工交心谈心，提高员工的积极性。

7、满意度调查：为了让我们的服务更好的提高，对小区住户进行了入户走访调查，发挥广大业主的智慧，收集业主好的建议。让住户对我们的服务进行评价，这样能知道不足，让我们共同进步。

8、多到现场了解实际情况，更能寻找处理问题的最佳方法和途径。

9、对存在的问题和教训及时进行总结，在周会议上交流、借鉴、学习、提高。

10、 努力提升自己的业务管理水平，把工作做得更好。

1、 只有摆正自己的位置，下功夫熟悉业务，才能尽快深入工作。

2、 只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在工作中保持良好的工作劲头。

3、 只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把工作做得更好。

在xx年，工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在很多不足和问题，但我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项管理工作，不断总结经验和教训，不断进取，做一名真正的 物业的宣传者、塑造者和执行者。

“不积跬步，无以至千里，不积小流，无以成江海”□xx年，收获了进步，经历了困难，感受了启迪□xx年我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年。

最后预祝 物业日益成熟规范，祝全体同事工作顺利、平安幸福！

## 客服工作月报总结篇二

客户满意度是衡量一个服务质量的最重要的标准，经过对客户满意度的，发现客户满意是一种心理，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他一定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所 的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意 度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

客户回访也主要是对客户满意度的一个调查，当时在交易过程中，也许客户并没有想到的种种，在使用过程中碰到了，抑或直接在接受公司服务的时候遇到的，他可以对公司进行反馈，而我们对于客户的反馈意见也将进行研究和保存，进而能够提高客户满意度，而最终目的就是为进一步铺垫的准备，认真的。客户对于具有知名度或认可其度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。

## 一、勤奋，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻到理论学习不仅是任务，而且是一种，更是一种境界。我勤奋学习，努力提高水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用来自己。为公司全面信息化的上线贡献了自己的微薄之力。

## 二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地休息，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题及时解决，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处。一是工作欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改进。

## 客服工作月报总结篇三

### 一、领导重视，组织有力

保险分公司自成立之日起，始终把“服务第一、客户至上”作为自己的品牌定位和不懈的追求，在公司的经营战略中，十分注重管理、服务和业务三个方面的共赢，专门成立客户服务公司领导小组，由总经理担任组长，总经理助理担任执行组长，中层干部组成督察员，负责指导、监察、考核、惩罚等工作，随时发现客户服务工作存在的问题和漏洞，及时进行有效的处理和解决，并对服务质量有问题的员工实行“轻、中、重”的处罚，确保服务通道更为顺畅，服务流程更为简洁，为保证我公司的服务品质奠定了坚实的基础。

### 二、强化制度，规范服务

以客户为导向建立工作流程和制度是我司客户服务工作的一大特色。我们坚持寓管理于服务之中，一手抓管理一手抓服务，最大限度降低出错率，减少或杜绝投诉，压缩客户上门的现象，保证客户服务中心的工作井然有序。建立客户服务工作手册，确定标准，明确权责，在所有与客户接触的工作环节上从仪表、语言、行为、时效等方面提出具体的要求，树立统一、标准的对外服务形象。加强与总部和分公司各部门的沟通与协调，建立快速服务机制，及时解决在对外服务过程中存在的问题和困难，提高服务效率和质量。通过标准化、规范化的服务，配以严格高效的管理，\_\_保险客户服务中心始终以自己的准则诠释着品牌和服务的意义。

### 三、强化培训，提高意识

打造\_\_的服务品牌就是打造\_\_人的品牌。为了增强我司客服人员的服务意识和水平，提高在市场的品牌知名度，我司在总经理室的领导下，大力加强克服员工队伍建设，不断提高员工素质。组织员工学习了《客户服务工作制度》，并利用节假日聘请专业人士对客服工作人员进行岗位培训。发动员工找出自身工作中的不足，对公司的客服工作提出合理化建议，并积极改进。通过学习、培训和宣导，培养出一批具有很强服务意识、很强的服务能力、真正为客户、为公司品牌塑造投入和付出的优秀客服人员，在全公司范围内形成一个统一思想、统一认识，自上而下重视服务的环境。

#### 四、明确目标，措施得力

服务是\_\_的改革创新战略、经营战略和品牌战略，把服务提高到生存的高度，“服务效益”是我司经营战略的一个新观念，在服务上我们拒绝一切形式主义和不切实际的做法，提出三个提倡：实实在在的服务、深入细致的服务、卓有成效的服务。

##### (一) 优化职场服务形象

- 1、设客户服务咨询岗和客户服务岗，对前来办理业务的客户提供从迎接、咨询、引导直到办理完业务后送出职场等全程服务。
- 2、设立客户服务角，摆放一些客户可能需要的物品，有止疼片、创可贴，针线包，让客户有家的感觉。
- 3、制定职场行为准则，推出“微笑加站立”和“三个一”活动，即递上一本书、端上一杯茶、送上一声问候。

##### (二) 完善客户服务体系建设

- 4、建立客户回访制度，设置客户服务专线系统，指定专人负责

责，保单生效后，通过电话、信函、问卷等形式对客户进行回访，如发现问题，保证在5个工作日内给客户满意答复。

5、我们还为保险金额较大的保户提供vip服务，包括防灾防损提示、理财服务、法律咨询服务、免费送油服务、免费提供节日、生日、纪念日的问候和祝福等。

通过一些列贴心细致的服务举措，在客户心中树立起诚信服务的品牌形象，在同行业也有较好的口碑。

为\_\_客户提供专业优质的全程服务、提供周全完善的风险保障是我们不变的承诺。尽管分公司成立时间不长，但我们专业、诚信、高效的服务的宗旨却始终如一，我们的服务质量和品牌形象也得到了广大客户和同业的认可，获得了上级监管部门的肯定。在今后的工作中，我司将遵照保监局的领导和指示，继续深化服务理念，提高服务意识，提升服务品质，为推动市保险行业又快又好地发展做出自己的努力。

## 客服工作月报总结篇四

我想一个人只有经过不断努力，不断奋斗，才能克服自身的缺点，才能不断超越自我，实现理想和人生的价值。

我们总能在第一时光准确无误的答复客人，不要感到失望。

三、为了货物能够准时的到达客户手中，及时的查看到车货物中转状况，尽力做到不让客户打电话催货物。

四、及时上报货损，让发货公司第一时光明白货物的状况。

五、上下班时光清点库房的货存。

六、每一个电话都关系到我们的业绩，做好电话记录，客户信息记录。

回顾以往的工作，我感到有所得也有所失，不足不之主要表现以下几个方面：首先，在工作中，工作方法过去简单，不够全面细致，处事不够冷静。其次，在接待客户电话潜力上还有待于进一步提高。这些不足之外，有待于在下步工作中加以克服和改善。因此，在下一步的工作中，我要虚心向领导和其他同事学习管理和工作经验，借鉴好的工作方法，努力学习，提高自身的素质。要进一步学习相关的理论知识，与实践经验相结合，有效的完成各项任务指标，工作要得心应手，有驾驭全局的潜力。强化敬业精神，增强职责意识。关心、爱护同事，我们是一向强大的团体，必须能够做的更好，最好。我必须能够做到业务内勤就应具有最基本的素质：有强烈的事业心与职责感。

## 客服工作月报总结篇五

时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样；可是如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，可是是接下电话、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，需具备相关专业知识，掌握必须的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作职责心，否则工作上就会出现失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下头是我这一年来的主要工作资料

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份；温馨提示55份；部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

1、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，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮忙下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于应对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致；尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。交房的第二天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。

3、工作学习中拓展了我的才能；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、元旦园区内布置方案是我自我做的第一个方案，当方案经过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的活力；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

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

很幸运刚从学校毕业就能够加入绿城青竹园这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、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，取得更大的提高！

## 客服工作月报总结篇六

1. 孩子开学入学:因为大部分孩子都是大一新生，第一次离家，所以对家的依恋是老师可以理解的。所以对于哭闹的孩子，我们三位老师用鼓励和表扬来稳定情绪。比如表扬幼儿园不哭的孩子，让其他孩子模仿。对于有进步的孩子，我们用抚摸、拥抱、微笑等亲密爱抚的工作。尽可能把孩子的乡愁转移到我们老师身上。现在一个月过去了，哭闹的孩子少了，愿意来幼儿园的孩子多了，进幼儿园的心情有了明显的进步。目前只有少数孩子还不习惯，但只是进入教室的那一刻。虽然孩子还处于过渡适应期，但我们仍在有意识地逐步建立初步的生活作息、教学作息、游戏作息等，从一开始就注重培养孩子良好的行为习惯和作息意识。

2. 教学:开学第二周，我们班可以正常授课。上课前，我们认真备课和准备教具，积极组织儿童集中教育活动和游戏。为了贯彻《新纲要》的要求，我们班的老师们本月顺利完成了这个班的教学任务，为孩子的教育教学发挥了作用。我们还开展了“我去幼儿园”语言主题活动，主要是稳定孩子的情绪，让孩子感受到上幼儿园的乐趣。

此外，我们还按照教师节、中秋节和国庆节三个节日来教育孩子。比如让孩子知道9月10日是教师节，培养孩子爱老师的感情，让孩子知道中秋节是中国的传统节日，10月1日是国庆节，是祖国的母亲。我们的老师和孩子们也一起为我们亲爱的祖国制作红旗。

3. 保健:我们班孩子比较小，做好护理真的很重要，护理老师也很努力。我们老师每天做全面的清洁消毒工作，我们班的卫生也很干净。比如每天孩子入园前和放学后，用消毒液擦拭桌面和地板，消毒毛巾等。，并根据天气变化及时填充被褥，可为孩子提供温暖的生活环境。

另外要重点培养孩子的生活习惯，比如学习男女分开上厕所

的习惯，培养饭前饭后洗手、饭后擦嘴等良好的卫生习惯，督促孩子多喝水，对需要帮助排尿的孩子给予照顾，对出汗过多的孩子及时换衣服，对体弱多病的孩子给予特殊照顾。现在是手足口病频繁发生的时候。我们做了大量的工作来预防它，并且每天都坚持“双重早晨检查”我们在9月20日上午发现我们班的孩子张世豪患了手足口病，我们立即通知了园长和他的父母。到目前为止，我们坚持每天对电器进行消毒，定期对教室和宿舍的空气和玩具进行消毒，防止传染病的流行。这个月我们班还组织孩子学习新的练习。我们努力消除对孩子情绪和注意力的各种干扰，调动孩子的参与热情，反复练习早操，培养孩子初步的集体主义精神。

4. 安全:一切活动都是在安全的前提下进行的，所以我们永远把幼儿的安全放在第一位，随时记住“安全在我心中。这句话。尤其是孩子的自理能力和自我保护意识较弱。任何时候都可能存在安全隐患，所以教师在开展各种活动之前，要向孩子讲解安全知识，提高警惕。加强接送孩子期间的管理，杜绝走失事件的发生。来接孩子的互不认识的不准随意接。孩子只有和父母确认后才能接，未成年人不允许接孩子。搞好班里，统计一下出门前后孩子的数量，确定孩子是正确的。所以9月份我们班没有发生安全事故。

5. 家长工作:根据大一班级的. 特点，注重及时主动的家长工作；及时在家庭专栏中更改新内容，让家长每周都能了解孩子的学习情况和我们的工作重点。对不来公园的孩子进行电话沟通，以便及时了解孩子在家的情况。我们班这个月举行了一次家长会。会上，我们向家长传达了科学的育儿方法和技巧，让家长了解学期的教育计划、注意事项和配合等。活动结束后，家长的积极配合对会议的必要性和有效性给出了更好的反馈。我也利用来园和出园的时间向父母反映孩子在幼儿园的情况，得到了他们的理解和支持。希望通过家庭合作促进孩子人格的健康发展。

6. 有缺点

(1)儿童套路需要加强。(2)儿童环境卫生差。(3)有些午睡的孩子更差。以上缺点在以后的工作中会有所改进。

9月份的工作很忙很繁琐，但是很充实很快乐。展望十月，我们充满信心。在目前班级情况的基础上，10月份进一步稳定孩子情绪，建立和完善各种套路，如点名拿茶杯、毛巾等；组织好日常活动中的每一个环节，如户外晨间活动、体育活动、游戏活动等；还会加强孩子自理能力的训练，加强班级午餐和两餐的管理。

## 客服工作月报总结篇七

我身为物业客服主管，责任就是让我们客服更好的服务所有的客户，归属我们客服的工作有客户投诉和反馈，一些重要通知及时联系各位客户和业主。为了监督好工作，每隔一个星期开一次部门会议，了解每个员工工作情况，同时也把所有反馈的信息统计并及时上报给上级，归纳原因，让每一个员工分析原因，找出解决的问题和办法。在公司下达一些任务的时候，监督每个客服的工作，为了尽快做好工作，我安排五个人负责一个小区，同时把消息尽快发送给客户，如果客户有消息反馈，及时记录并把联系号码做好标记，方便解决问题。

在工作中对于没有完成工作的客服，根据工作情况，适当做安排，如果多次任务没有完成，而且偷懒耍滑，发现超过两次扣业绩，发现三次部门通报，如果连续三次不改直接踢出部门，对于在工作中表现积极，工作完成效率高，客户反馈结果好的员工，给予奖励，并及时汇报给经理，让有才能的人才得到更大的发展空间。

过去工作培训次数少，很多工作缺乏动力，而且员工犯错的次数也多，身为主管这与我有很大的关系，员工能力不够，我需要及时提高员工能力，以前是半年培训一次，但过去的培训少，没有明显变化，我听从经理的建议，决定在每次周列

会中，除了工作汇报，还应该做好培训工作，把过去工作和现在工作需要注意的问题，都在会议中传授给员工，做好每周培训工作。同时当遇到一些典型的问题时，我也会做好笔记，在会议中作为重点培训，让员工在工作中学到东西，也能够有所提升。这样才可以完成工作任务。

每个员工都会在工作中找到一些技巧或者是总结出了自己工作的方法，这些都值得在部门内部传播，把这些技巧分享给每个人，这样我们也能够让更多的员工得到提升机会，一同成长，按照经理的说法，对于愿意分享的员工，每次分享都算业绩，和他们的工作挂钩，把部门的工作氛围带动起来，让更多的员工参加到分享工作心得中来，这样也让我们部门每个人都学到东西，与部门一起发展，让每个人都更团结。