

快递客服人员转正述职报告(实用5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。报告的格式和要求是什么样的呢？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。

快递客服人员转正述职报告篇一

我是市场营销中心客服部的新进员工xxx于20xx年5月8日开始到@@工作，已经三个月了，从进入公司的第一天开始，慢慢融入到xx大家庭中，让我感觉到能够在@@工作既是幸运的，也是荣幸的，因为xx让我看到一个非常具有生机与活力的团队。

一直以来，我努力实践着公司的服务标准，力争做到更好。接着，我就这段时间的工作情况向各位领导作一个简要汇报，以接受领导对我评议。

在员工培训和工作态度方面，作为一名客服人员，以前从事的行业虽然是服务行业，但是对于家纺行业的专业知识了解的比较少，对于许多面料方面的知识都需要依靠公司培训加上认真学习得以掌握。在公司艺术中心的新员工培训中，我学到了很多相关知识，从最基本的规章制度到床品面料、礼仪、沟通等方面的培训，认识到一个员工在工作中需要有严明的纪律，言行举止必须得到，认真服从领导的安排，遵守公司各项规章制度和各项要求，养成良好的工作作风，并进一步深入了解公司企业文化，熟悉产品、面料等方面的知识，都是以便有助于后续工作地开展。

在工作状态中，我明白客服工作是承上启下、沟通内外、了解客户的枢纽。而在这段时间的工作中，我参加了接待客户的工作，并且认识到接待过程中自身礼仪还不够周全，需要

改进的地方。也在郭经理那里学习到在与客户沟通中的技巧，通过在沟通中，站在公司立场、客户角度去处理各种事宜。

在正式安排到客服岗位的这段日子里，我亲身体会到作为一名客服人员责任之大，客服不只是为了帮客户下订单而下单，还包含着从电话这头了解客户的经营情况、为公司推销产品的责任，在很大程度上需要观念转变，就好像门店的店员是在为专卖店推销产品，而我们客服人员应该是在帮公司推销产品给加盟商。对于这方面的技巧，将是我接下来要重点学习的内容。

作为一名女性，我相信只有在工作辛勤地付出，才能增加自己的信心，才能经得起岁月的推敲，不会被社会所淘汰。而我将本着“没有借口、完美执行”的工作态度投入到今后的工作中，服从领导的安排，按时、按质、按量地完成部门领导交给我的各项任务。同时也希望部门领导对我工作中出现的问题进行批评指正，以便我把今后的工作做得更好，为公司的发展做出自己的贡献，体现自己的价值！

在这里也非常感谢领导、同事对我工作的支持。在以后的工作中，我也会继续努力，和公司一起成长！一起进步！

快递客服人员转正述职报告篇二

客服转正后进行述职报告一般总结自身的近期工作，日常生活中各个单位都会要求大家写述职报告，述职报告属于报告的一种类型，好的述职报告会有详细的工作内容说明，下面是小编整理的客服人员转正的述职报告，欢迎查阅。

时间匆匆，转眼已回顾过去的3个多月，真是百感交集。要总结的实在太多了，现简单述职如下：

刚开始的时候，每天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的顾客而改变。被顾客骂了两句，心情变得沉重，笑不出来；被

顾客表扬了，马上轻快起来，热情而周到。想想这是很不成熟的表现。所幸我得到周围很多同事们的帮助，使我慢慢成熟起来。

顾客真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接顾客咨询时，对顾客所提出的问题，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意识到除了有热情的态度之外更应该有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答顾客的问题。

在上一阶段的工作过程中，我总结了一下，给自己定了一个工作目标来提高自己的工作效率和工作质量：

（一）首先要确定工作目标，有了方向才能更好地努力。

把目标分为4个阶段，一年为大目标，3个月为一季度，一个月分为4个星期。同样需要细化，包括销售目标，客户维护，新客户开发，公司产品的认知度，解决客户任何问题的能力。

1、销售业绩的提高前提必须要加强产品知识和自身销售技巧相结合，巧妙运用。

2、对于客户的维护是非常重要的，对于老客户需要定期保持联系，做到朋友一样。对于新客户要用心去打动对方，在节假日送去问候等等。

3、每天都需要加强公司推广的新产品的学习，真正的了解这些产品，这样才可以更好地去给顾客介绍，要做到细致化。在以后的工作中，遇到客户不满意，要做到不急不躁，认真听顾客的不满，巧妙地运用自己的亲和力去和顾客解决问题，不宜过多的解释。

（二）需要提高自己的心理素质，要积极、自信、充满热情。

（三）勤快、细心、养成做好笔记的习惯。

把自身的工作习惯锻炼好。同时，发现问题，及时去解决问题。这也是重要的一点。这样才能不断地提高。所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加认真地做好自己份内的事，努力克服工作中所遇到困难。在接下来的工作中，我会做好20__年下工作计划，争取将各项工作做得更好。

首先要感谢领导对我的信任和支持，是你们的信任和支持给我带来了对工作的热情和信心，随着导医新形象的树立和咨询业务营业额的稳步提升，我们带着喜悦、带着经验、带着对现状不满，为了以后有更好的收获，现将工作3个月的主要工作进行总结，敬请批评指正。具体述职如下：

一、主要完成的工作

1、客服导医的管理工作

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效提高导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼仪要求，加大了日常礼仪的检查力度。通过抓礼仪，推动了导医综合素质的提升，并提高了服务的质量和品位，为我院创建“品牌名院”的发展战略做出了自己的努力。

在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受温暖、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿物品、引领和现场解答顾客的疑问等；特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一天下来，腿痛腰困，但毫无怨言；平均一天接待初、复诊顾客100人左右，

重复着：“您好”、“请问我能帮您忙吗”、“请您稍等”、“对不起”等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

在部门合作中，克服部门一人一岗的困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如护理部、企划部等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛苦，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，限度地照顾了医院和患者利益的统一。针对我院知名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，收集客人建议，程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的距离，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

导医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己坚决不做。在工作中，量化了工作，明确了奖惩，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

2、咨询热线工作

咨询热线工作作为我院一个重要服务窗口，其工作目前基本属于正常、稳步发展阶段。3月以来，从电话咨询到预约就门诊量也不同程度的增长，在吴总和董主任的督导、帮助和接诊医生的诊疗配合下，实现了预约病人就诊率98%的成绩，从而

提高了社会效益和经济效益；我主要做了以下几方面的工作：

- （一）制定部门咨询师的岗位制度；
- （二）与咨询人员一起研讨电话营销方案，提高患者就诊率；
- （三）在网上及电话与众家医院热线进行暗访交流和学习；
- （四）根据患者信息进行初步的市场调查和分析，便于更好地开展工作；
- （五）维护出院病人的良好关系，让患者通过我院良好的诊前、诊中、诊后的服务使患者现身说法，开发其身边的患者，试图提高我院的经济效益和社会效益。

二、工作中的几点不足

（一）由于自己对本地风土人情知识欠了解，专业知识相对欠缺，虽然工作中小心谨慎，但仍有紧张的感觉，有时难免出现差错。

（二）对导医们有时要求过于犯教条主义，体现为个别工作灵活性不够，有时不能根据个人特点和个体差别安排工作。今后将进一步加强调查研究，做到根据不同的人安排不同的岗位，发挥每个人的优点与特长。

（三）由于客服工作具有不可预见性和对抗性，在处理过程中需要有较强的沟通说服能力和临机决定的能力，在工作中有时会感觉这方面的不足，需要在今后的工作中进一步完善、提高自身素质。

（四）电话热线方面的不足主要体现为：相关知识和经验较少，工作预见能力不强；对市场信息了解不够；专业知识不足，没有做好员工的培训工作。

三、工作建议

（一）院领导应增加到一线巡视和检查的次数，充分发挥质检组的质检效力。

（二）医生休息时应告诉导医以便准确分诊。

（三）医院应尽量服务不同群体的需求，满足低收入消费者，尤其是咨询预约病人。

（四）加强对全体医护人员业务技能、服务管理和医疗法规等知识的培训。

（五）开展新的医疗技术服务宣传时，应对全体人员进行宣教，以免影响工作效率。

（六）让全员树立“顾客不满危机”意识，让员工参与院服务质量管理，创造顾客价值。

从20__年11月30日入司已经三个月时间，在此期间公司领导和同事在工作和生活方面给予我很多帮助。公司客户服务中心刚上线阶段，通过日常工作学习自己对客户服务中心建设和客户服务有了更高的认知，同时积极与领导和同事进行沟通，尽快的融入了__这个集体。

在试用期阶段自己主要负责完成以下工作：

8、根据公司领导要求同时为了加强公司各部门业务相通，每日收市后负责搜集整理当日疑难业务，并且每周将疑难业务汇总发送总部经纪业务部各位领导和各营业部客服主管。

通过以上工作任务的完成自己发现在很多方面仍然需要改进：

3、对于公司客户服务中心建设阶段，应该利用自己之前的工作经验与客户服务中心运营管理的认知加强创新能力，寻找

合适公司客户服务中心建设的方式方法。

在正式成为__的一员之后，根据试用期发现的不足认真改进，同时积极完成公司领导分配的任务工作，对公司客户服务中心建设工作作出自己的努力。按期完成总部和各营业部客户服务中心客户服务平台坐席系统的上线工作，认真协助公司各营业部客户服务中心的上线工作，同时认真协助完成对公司客户服务中心制度建设，而且加强对自己今后负责的客户服务中心呼入组的团队建设管理，积极主动配合领导和同事开展各项工作。

认真回想入职几个月以来，我到底做了什么，而又有了什么收获呢，我要怎么样对待今天，才能在回忆往事的时候，不会后悔；也不会因为没什么成绩而感到羞愧，基于以上问题，我先对自己试用期做了一些总结，对现在要做的事情进行了一些梳理，并根据实际详细的修改了以后的计划以及方向。

作为一名客服人员，一是熟悉产品；二是做好产品的售后维护；三是研究好客户心理；可是我做了什么呢，对于熟悉产品，目前为止，虽然有很多细节方面不是很清楚，但是以现在的了解对于客户的咨询足够了，当然，有些新的知识需要不断地去学习；对于客户售后维护的，服务方面也做到了80%；而最后一项我确实做得不好，在销售过程中，没有把握住客户的真正需求，另外，我发现我太善良，不够果断，有些事情我知道，可是我没有去做，客户想要的是什麼，所存在的不确定信息，我也没有及时的去说服，导致有些机会就此错过了，做为一名客服人员，对此，不得不去反思，不得不去学习。

下个月转做客服售后，领导说，业绩倒数第一去做售后，说实话，我非常不甘心，但是知之者不如好之者，好之者不如乐之者，无论岗位怎么变换，我都不会让自己不开心，无论是怎么样的变化，对于我来说都是一种锻炼，或者售后是一种很好的转变，之前我做售前时想做的却又没时间去做的事

情，做售后，我可以充分的按自己的想法去做，我讨厌一成不变的流程，更不喜欢默守成规的处事方法，而客服售后我打算先这么去做：

一、关于退换货

流程太复杂，时间太慢，我认为卡点在于产品退回的损坏以及仓管在处理时，因为产品问题维修或是入库等方面而引起拖延，为此我想的是简化这一流程，当货退回来后，第一检查产品，若有问题，直接拿去维修，及时给出解决方案，而仓库点入库再提交所谓的退换货单太麻烦了，因此我想的是入库由售后去点，货和退换货单直接退回仓管，后面就可以很快的交由财务处理，以免有时仓管发货较忙，来不及点入库，从而引起的延误。

二、关于售后电话

这次规定的是80%，说实话，有点多，但是要做，怎么去做，初步的想法是在打电话前查询客户是不是在线，如果在线，则通过旺旺去回访，如果客户不在线，才去电话回访，这样一来，有两个好处，一是如有问题，旺旺有聊天记录可查，且可根据旺旺来避免说不清的事情。

第二，节省电话费，而且，还有一个重要的问题，就是给客户打电话的时候，一般是9点到11：30，下午14：00到17：00为佳，而在这之间，售后导单审单主要是在下午完成，因此时间上可以说只有早上可以打电话，在这种情况下可能电话回访就不会做得很好了。但是还是先努力下，总结之后再提出改变方案。

三、物流跟踪

如果有发生转单，则由售后直接查询发给客户，虽说售后不参与售前的工作，但是如果说转到售前，再转给客户，这样

多了一个步骤，觉得没有必要，希望后期能采纳。

四、开发票事宜

按规定，每天下午3点之后的发票改天开出，为了杜绝所谓的特殊，只要在4点前将发票申请发到财务就可以了，而定在15:00，个人觉得有点早，但是具体怎么做呢，按时间3点前有发票的单，最迟3:30录完，剩余30分钟开出库单以及发票申请，时间上我觉得有争取的时间，但是现在还没有想出比之前提出的更好的方案。

回顾这一年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将一年来的工作情况总结如下：

一、客户服务部日常工作。

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题

反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这一年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工

作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向

一年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在下一年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

快递客服人员转正述职报告篇三

各位领导、同事：

你们好！

我叫xxx于11月25日进入xx物业公司，在xx小区担任秩序维护员一职，后经过竞聘，成为一名客服接待员。7月27日，在领导们的培养下我再次成功通过竞聘走上了现在的职位——客服主管。现三个月试用期已满，特此申请转正。

回顾在公司任职的每个过程，有过辛酸、也有过甜蜜，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到

了大多数业主的谅解与支持。如果说这几个月的工作还有一些可取之处的话，那绝不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支团结的队伍，有一群有热情、肯奉献的同事。现对我任客服主管以来的工作进行总结，冷静回顾一下这段时间的工作得失，以求总结经验，吸取教训。

在刚入职时，作为一名基层管理人员，我深刻认识到客服主管的重要责任。为了不辜负领导对我的期望，我自觉学习物业管理知识，并在思想上始终与公司保持一致，做到“思想认识到位，工作到位”，在较短的时间内适应本岗位工作。在担任客服主管职位的3个月中，我主要协助小区经理抓好本部门的各项工作，提高客服人员的整体服务意识，帮助小区经理处理业主投诉，一定程度上提高了工作的实效性，具体包括：改变前台接待人员工作方式，要求接待业主时必须全程站立式服务；协助小区经理制定收费方案，并予以落实；各种资料的收集、整理归档；对小区经理各项管理工作提出合理化建议；接待业主投诉，独立处理投诉近百起；协调与各部门的工作等。在各项工作中，收费工作和接待业主是我负责最多，也是较为擅长的方面。

1、对于自身的管理带动员工的积极性：

严格律己、保持持久的事业激情□xx给了我一份激情，我就能做到把这份激情转变为为企业所带来的效益。短暂的激情是不值钱的，而且激情是不允许受伤害的，对待员工也是如此，设想一下你的员工下班以后再要培训三四个小时或者开上几个小时的会，你就会把这种激情消耗掉，学习是无处不在的，学习不是要坐下来，而是去听、去看、从与业主沟通中学习。

2、交房工作的顺利进行：

交房前针对每位客服人员的性格特征进行必要的谈心。确保交房当天所有客服人员都能精神饱满的去迎接入户业主，在

与业主沟通时态度务必诚恳，对于那些蓄意闹事的人，由我带领他们出去并向他们解释清楚，以免影响到其他交房人员的情绪，在交房期间我们应保持冷静先稳定业主的情绪为其耐心解决困难，杜绝业主扎堆现象，保证交房工作井然有序的进行。

3、对二期新入住业主的沟通了解：

在交房期间，对二期业主们的问题进行汇总，总结交房工作中的利弊以便日后有目的的对新人进行培训，也能更好的为业主们在入住时提供便利。

4、对新入住业主明年装修及办理手续的管理：

根据小区工程体系制定出来的新装修管理协议，我们规定在装修期间业主来办理手续时对业主发放并讲解一些装修须知。除装修巡查人员每天到所有装修户中进行一次巡视与提醒外，保洁在打扫楼道、秩序维护在巡逻时，发现装修问题及时向客服人员进行反馈。再由客服联系业主更快速地制止破坏其房屋结构。确保业主按照规定开展装修工作，避免给其他业主和物业管理造成不便。

经过这几个月的试用期，我通过不断学习和积累，在思想上的和工作能力的都有了一些进步。同时我也深知自己的不足：文字写作能力较为欠缺，抗压性有待加强等。但是，我相信通过我的努力，再加上领导与同事的帮助，这些不足都将成为过去。我会用积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神将本职工作做到最好，以身作则履行xx物业的服务宗旨——为业主带来“家的感受”，为公司的进一步发展付出自己所有的努力！

以上是我对自己近期以来的工作报告，希望各位领导对于我的不足之处不吝指导，使我不断进步，为公司做出我最大的贡献。

快递客服人员转正述职报告篇四

现在，由我对客服部岗职进行陈述。我们xxx商城经过七年的风风雨雨，发展到今天，我还是第一次站在这个讲台上，进行岗职陈述。随着中国加入wto[]首联集团成立，公司产权制度的调整，我们企业面临生存与发展的重大压力。三年磨一剑，如今剑出鞘，我们的直线化工作已全面进入实施阶段。

客服部虽说是一个新建立的部门，但是所含的岗位与职责范围的匹配度与原来并无大区别，只是把三个部门合成了一个。但是对我而言，在这个年纪，担任这个职务，仍感到很大的压力。因为我知道，顾客是商城的上帝，顾客的满意度是商城在竞争中生存发展的命脉。而从今以后，我要直接负责所有为上帝服务的环节。这就意味着每一天，我都将直接面对成千上万的上帝的考核。我深知责任重大，必会竭力以赴。下面谈一谈我的就职计划：

一、提升值班经理素质，树立四有形象。

我这里所说的四有形象是指：有知识、有涵养、有耐心、有热情。值班经理作为管理人员，不仅肩负解决顾客投诉，维持卖场秩序的任务。更为重要的是，他们是商城形象的浓缩。他们的举止言谈，接人待物，员工看在眼里，顾客也看在眼里。大家都在拿他们衡量商城的水平，可见，他们的素质对于商城形象是相当重要的。从某种程度上说，他们比任何一个xxx人都更体现商城的素质。所以，提升他们的素质，是在顾客眼中提升商城素质的最直接快捷的方法。

素质的提升不是一朝一夕之功，需要环境的熏陶和长期的引导。所以，重点要做以下四点：

第一，业务技能的训练，我将利用一切机会，让值班经理获得更好的培训。从商品运营到人员管理，尽可能让他们具备更多的能量，这样才能在工作中游刃有余。

第二，严把素质教育。中国传统文化虽然不再是我们学科考试的重点，但是我总认为学习传统文化对做人的修为是很有益处的。所以，我希望让值班经理多接受传统文化的教育，熏陶儒雅之风，能够渗透诸如老吾老以及人之老的精髓。这样，首先从为人上会得到一个认可，利于他们处理解决卖场内出现的问题。

第三，发挥个人优势，树立职业化意识。值班经理年纪轻，形象好，这是优势。而每个人又有不同的特长。所以在工作中要善于发挥他们的特长，同时要灌输值班经理严于律己的苛刻意识。让他们有职业化表率意识。

第四，多沟通，多谈心，不让年龄与级别成为鸿沟。他们年轻，年轻总免不了会急躁。尤其顾客林林总总，什么样的人都有，每天好听难听都听了，很可能就烦了。烦了，是干不好工作的。所以，我作为领导应该为他们服务，让他们把胸中的郁闷吐出来，把不快说出来，然后有问题解决问题，没问题继续工作，保障工作气氛积极、通达、乐观。

二、以快准稳树立收银品牌形象。

到超市购物的顾客十之八九都怕交钱排队，所以，收银速度的快慢直接关系到顾客对超市的认可，也是直接影响我们客流动速的瓶颈。如何能够把这个口扩大，才能在现有人力下，即保障平时不富裕闲散劳力，又能供应诸如两节时期的繁忙需求，这是我首次接手收银部后要考虑的工作。

我想在收银员中提出一个树立品牌形象的活动。使xxx收银员不仅仅成为一个部门，还是有口皆碑的一个品牌，这个品牌的特点就是快准稳。如果这个品牌树立起来了，并且能够通过社会媒介向大众传播，那么不仅仅利于稳定收银员情绪，利于收银部本身的管理，还可以为商城增添一个招引客源的亮点。可谓一举多得。

三、注重员工的思想动态，不仅关注本部门员工，还要协助营业部部长与主管调动员工积极性。

调动职工积极性，是在物力财力都不占优势的情况下，能够与竞争对手抗衡的最重要的一点。现在前勤的改革已初露锋芒，人员调动较多，员工们此刻的情绪必不稳定。所以，稳定他们的情绪应该是目前工作的重点。一方面要引导他们适应新的管理架构和运营流程；另一方面要关注员工中的低倾思潮，及时纠偏。我们总说处罚不是目的，而我认为处罚也不是最好的办法。我想我们不仅要为顾客创造良好的购物环境，也要为员工创造良好的工作氛围。让员工心情平和、愉悦的工作，让他因工作感到压力与挑战，同时也感到自信与荣誉，这样才能够协助营业部管理者调动员工积极性。

四、稳定老顾客，开拓新商圈。

购物大班车一直是我们巩固客源增强竞争力的有力举措。现在，大班车工作基本上已按部就班理顺流程。所以，下面我们要继续对各个客源点进行监测，按购买力与车辆费用、美誉度的比率综合评判是否需要更换客源点。尽量挖掘大车的潜力，提高它们的使用效率，同时注意维护和保养。让我们的四辆大班车开得更稳定更长久。

以上是我就职之后的部分计划，因为对收银部还不了解，对服务办也只不过只接了三个月，所以可能有些计划框架还很粗，需要与具体主管进行进一步的探讨。有些计划还不深入，需要进一步挖掘。今年商城实施预算管理，虽然我们没有明确的预算任务，但是我们的收银、退换货、大班车维护保养都直接涉及商城大块费用支出。所以，我会在尽快熟悉工作的同时，结合预算管理，使我们能够为商城的增收节支作出贡献。

我是20xx年3月13日入司的，入司以来我从基层做起，在任客服专员期间我不断地向老员工学习与业主沟通的技巧，把业主的事当做自己的事去关心，为业主尽快解决问题，得到了

大多数业主的好评□20xx年8月在同事和领导的栽培和帮助下，我从普通员工逐渐成长成为了一名管理人员。几年来，通过公司各项培训我学到很多专业知识，并利用业余时间从书本、网络学习物业管理方面及法律法规的知识，丰富了阅历，提高了管理技能。

1、年度业务指标□kpi□完成情况

严格按预算制度执行□20xx年全年带领我部员工超额完成预算指标。物业费收缴率达103%。关注回访记录，当天未完成报修及投诉及时跟进、处理。保证了投诉、报修回访率100%；对走访问题认真汇总，及时跟进、处理，全年客户满意率95.7%。

2、年度重点工作总结

20xx年全年成功组织策划并举办了元宵节灯谜会、我爱我家有奖征文、重阳节健康体检等大型社区活动，期间联系了赞助单位对活动赞助奖品、纪念品，为公司节约了成本3000余元，融洽了物业与业主之间的关系，体现了和谐社区。年底，积极联系赞助单位为小区赞助20xx年年历300余份，上门赠送给业主，得到了业主的好评。

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，今后一定尽力做到最好。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

亲爱的同事们，时间匆匆带走了20xx□同时也给我们送来了崭新的xxxx□过往了的，我们挥手离别，同时也沉淀收获，将来的20xx年，我们蓄势待发，吸取经验，努力向前。如大家对新年所盼，新的一年，新的开始，新的希看。

过往的20xx年，我们伤心过，哭泣过，气馁过，委屈过，生

气过，也谩骂过，但更重要的是我们一起笑过，也一直努力的笑到20xx□

对这些，感谢一直以来和我甘苦与共的姐妹们，由于有你们各位，才使我有勇气，有毅力，有能力走到现在。感谢你们对这份工作的认真，负责和对领导下达各项指令的积极配合与执行，为后续工作的顺利进行减少了很多没必要要的麻烦。这是我们客服部分值得自豪的地方执行力相对较强。固然，我们也有太小的失误和错误，非常感谢各部分同道的查漏补缺，才及时遏制了事故发生的可能性，也为公司减少了没必要要的损失。

首先：我想感谢xx□能够独挡一面，并能及时正确做出各种利于货物出港的判定，尽可能的不让货物出现因调排缘由导致的滞留情况，更细致的跟踪到位每单货物，把出现的各种题目及时的反馈给领导，对异常货物处理得及时性做了一定的努力。同时，也重视新同事的共同进步，对新同事处理的题目进行正确全面的指导，为新同事的进步贡献一份自己的气力。

然后，感谢xxx对快乐购货物所付出的全部努力。执着的跟踪，不管白入夜夜还是休息，都会心系货物，及时了解货物的安全性和时效性，做到了把握每件货物的动向，防患于未然；感谢帆把所有进港货物处理得井井有条，做到了派送时效零投诉，真实的是急客户之所寄，寄客户之所急。并在各网络单位中建立起了良好口碑；感谢戴静的不断努力，固然进公司不久，却也努力学习，努力调剂自己前进的步伐，事无巨细，尽力分担的奉献。

这一年，我们的办公室变了，变得更规范了，职员也增加了，而且也预计了明年还会继续改变和增加，我想不只我们部分，其他部分也是一样。

很多一些貌似偶然的机缘，常常使一个人生命的份量和色采都发生变化，比方我自己。从对快达一见钟情到踏进快达，

从甚么都不懂到熟知业务，从客服升为客服经理，这期间必有自己的努力和所付出的艰辛，但是，在经历一些磨擦、误解、急躁后，更多的是学会了淡定。我曾为自己的平凡而失落过，也曾为日子的日复一日而迷惘过。但是更为复苏的责任心尽心尽力过，只不想往后想起来后悔。这便足够。或许这便是我们每个在做的各位最实际的定位。又有何不可呢？一直相信，没有不可能办不到的事，也没有任何解决不了的题目，只要自己专心。这2年来，是快达把曾稚气的我渐渐变得成熟起来。不论是能力上还是人际上。我觉得任何事情只要专心往做，不管能不能得到他人的肯定，都将会积累成本身无形的财富，只要专心往做，每件事都是成心义的。

感谢老游总给了我们这样一份工作的舞台；感谢梅总教导我们如何在这舞台上表演。让我有机会与大家一起分享我的工作心得，我很荣幸。

人生中碰到一个好的领导就和碰到一个好的老师一样重要，我很感激人生的遇见里有游总、梅总。不论是工作上对我的肯定还是在生活中给予我的帮助，都让我深深铭记于心。而我能做的就是更努力的做好一切该做的事。不让领导操心。

对这些，我还想借此机会说一下关于明年工作的题目。随着公司业务不断增多，减少因工作失误酿成的没必要要的损失，我想明年客服部再加2名客服，一位驻机场处理一些平常必要的题目。一位协助财务部核对每个月帐单和报表平常事宜。

明年，客服这边将会有更为细致的分工，2班调排情况原计划不动；快乐购物，中外运敦豪，广深及长沙韵达各有专员；假如进港量不见起色，我想我们可以另外实行一个小策略，自行开发潜伏客户，不管资源来源于哪里，公司可酌情给予嘉奖。天天面对互联网，要相信互联网的潜力是无穷的。争取为公司取得更多的利润。

我们客服部的工作宗旨是：顾客至上公司利益至上团结合作，

积极配合热忱工作锱铢必较。

愿20xx年的我们都具有十面埋伏的雄心，破釜沉船的决心，完璧回赵的忠心，尊师重道的虚心，愚公移山的信心，绳锯木断的专心，精卫填海的恒心。

快递客服人员转正述职报告篇五

20____年已经过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来公司工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

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。客服人员不仅要接待顾客的各类物流进展、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对顾客进行回访。为提高工作效率，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。

下面是我20____年一年来的主要工作总结：

- 1、按照要求，对顾客的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新；
- 2、对顾客的咨询及时进行回复，并记录在物流信息登记表上；
- 3、对于顾客反映的问题进行分类，联系快递师傅，进行跟踪

及反馈;

7、新旧表单的更换及投入使用;

8、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。客服工作总结与计划。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，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

快递客服人员转正述职报告篇2