

最新鞋店导购个人工作总结 银行客服工作总结优选(优质9篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

鞋店导购个人工作总结 银行客服工作总结优选篇一

1. 尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。
2. 有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。
3. 个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。
4. 头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。
5. 外表整洁大方，言行举止得体。
6. 工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

鞋店导购个人工作总结 银行客服工作总结优选篇二

这段时间以来其实对于工作我是非常有规划的，一年虽然不是很长，可是有计划绝对更加有保障，现在我非常希望自

己能够把这些基本的事情完善好，在很多时候我对自己的要求是非常高的，过去一段时间我无限的对自己充满着乐观心态，也就这一年电话客服工作总结一番。

一、业务方面

做一行爱一行，这绝对是没问题的，在工作上面我希望自己能够有一个保障这些都是非常有必要的，我想不管是什么问题，都应该有一个合适的态度，做电话客服我就非常清楚这一点，我觉得只有在工作当中遇到问题，然后解决这才是上上之策。

过去这一年来我总是在不断的回顾工作，我认为这是一个非常轻松地状态，在工作当中完善好这些，业务方面，一年来我兢兢业业，不敢偶遇什么怠慢，我想只有让自己加强思想建设，长期的处在一个稳定的工作状态下学习，业务方面也会有所提高，我一直希望自己不仅仅是一名电话客服，我更加希望自己为公司能够带来实质性的建议，这些都是需要丰富的工作经验积累，我在朝着这个方向努力着。

二、不断学习

学习怎么做好一份工作是非常不容易的，虽然说在客服这份工作上面我有足够多的工作经验，毕竟这几年来我都是处在一个积极的工作状态下，我能够看到在哪些方面我还需要提高，所以我希望自己能够有所收获，学习就是一个不错的途径，周围有很多优秀的同事，我总是能够受到同事们的影响，把握住机会这才是非常关键的，我希望自己能够在工作当中有所成长，其实这就已经让我有一个非常好的学习环境了，一年来我向别的同时积极的取经，当然我会花时间去消化，这些都一定的，我愿意花足够的时间去消化这些内容。

三、不足之处

我虚心的接受这些简单的内容，虽然也有不足的地方，可一直在纠正，在工作当中我希望能够有一个好的状态，这可以是学习，过去这一年来，我觉得自己在打电话的时候不够耐心，沟通的时候也是会因为这些出问题，主要就是自己带入了一些个人情绪，我会把这些缺点纠正的。

鞋店导购个人工作总结 银行客服工作总结优选篇三

时间一晃而过□20xx年已渐渐离我们远去。过去的一年里我专柜历经了不平凡的一年，年初的人员变动，大型特卖活动，还有本人的《弟子规》等等，一路数来有辛酸，有汗水，有泪水，但更多的是喜悦。

20xx年也是大丰收的一年，在8月份的大型特卖活动取得了圆满成功，在一次次的业绩突破记录中是充分发挥着我们的团队力量，很骄傲也很荣幸有这么个团队。

在过去的一年里客诉也时有发生，如前几天发生的“羽绒服”客诉事件，虽然事情已经圆满解决，但做为导购的我们也得深思，在工作中是否有不足的地方，将在以后的工作中更加细心多提醒顾客仔细检查货品，尽可能的少发生类似客诉，也要在以后的客诉处理上多一些冷静、理解，将事情解决在萌芽中，这也是我们需要改进的。

非常荣幸本人能代表我们营运二部参加公司举行的《弟子规》比赛。在此活动中我学习到了很多，也发现人的潜能是无限的，只要你肯努力，肯付出一定会有回报的。在一次次的登台中，能够突破了自己，战胜了自己也是我一年来取得的最大成绩。

a:积极配合商场促销活动，提高销售业绩。

b:充足的货品，争取做好货品的供应，以满足顾客的需求。

c:提高服务质量，用心服务，尽量减少客诉的发生，保持品牌形象。

d:完善顾客资料，重点培养新的顾客群，完善顾客资料，让新的顾客转变为忠实顾客；针对老顾客要付出更多的耐心和细心，并让其带新的顾客进行消费。

f:提高销售技巧,定期让公司对导购进行专业知识培训，增强自身素质并提升个人销售业绩。

我相信在今后的工作中，我会继续不断的努力下去，虽然有时也会在纪律中偶犯小错误，因人无完人，出错在所难免的，所以我不会过分的苛求自己。不过我相信只要我在岗位上一天，我就会付出自己最大的努力，将自己所有的精力和能力都用在工作上，再接再厉争取在20xx年里取得更好的成绩。我相信自己一定能做好!!!

鞋店导购个人工作总结 银行客服工作总结优选篇四

时间总是这么快在我们不注意的情况下流逝了，感觉就是一眨眼的工夫，三个月的时间就这么一下子到了头。从我进入公司的售后部门，成为了一名售后电话客服，经历了为期三个月的试用期考核。现在三个月的试用期就要结束了，我为了自己转正后的工作能够尽量甚至不要出现问题，现在对我这三个月的电话客服试用期工作进行一下回顾，发现工作中的小毛病，并及时改正。

进入公司的第一天在，在做好入职工作后，部门第一时间并没有让我接触工作，而是进行了为期十五天的培训。当时的我并不能够理解，认为做一个客服，不就是做好接电话，做好问题记录就好了吗?但是当我听老员工的培训的时候，我才知道我这一个工作的难度。

我的工作就是在售后部门专门接听购买我们软件后，出

现问题的客户电话的，帮助他们解决好这些问题为止。所以我们电话客服，在培训期里面，每一天都是在学习各种可能遇到的问题的解决措施，和我们在电话客服的时候，需要保持一个怎样的态度，一些常用语句。培训的最后一天，专门给我们进行接听电话模拟。这都是真实的客户电话，不过旁边有老师指导我们而已。

培训结束后，我就正式进入到了岗位。每一天我都要在这一个岗位上面，接听客户的电话，认真听他们介绍他们遇到的问题，先分清楚是软件还是硬件的问题。如果是软件的问题，则一点一点的指导，帮助他们解决好问题。是硬件的问题的话，则推荐他们去找电脑修理公司，或者专门雇我们的技术人员上门服务。

在这一个岗位上面，非常考验自己的忍耐力和性格。我才知道有很多的人都是对电脑是一窍不通的，只会一些基本的使用方法，所以很多人装软件都是装在c盘，后面电脑卡了就怪我们软件有问题。遇到电脑小白和刁钻的客户，我们客服都必须控制住自己的脾气，客户再怎么骂人，我们都必须坚持不能发火。所以客服这一个岗位，非常考验我们的忍耐力。

在一个就面对客户的无端指责，我们需要学会转移话题，帮助客户将生气的状态转移到解决问题这上面来，所以非常考验自己的语言沟通能力，在最短的时间内，让客户消气，然后能够冷静下来，听我们的指导解决问题。

- 1、面对客户的各种责骂和刁难，我都必须要耐住脾气，前万不要与客户发生冲突。不然就是爽了一下子，立马就要走人了。

- 2、熟悉软件操作，尽可能的了解各种可能碰到的问题，帮助客户更好地结局啊问题，提升自己的客户满意度。在最短时间内解决问题，就能够一个月里面做出更多的业绩。

3、还要有一定的财务知识，更好的分析出我们软件的问题，还是客户自己操作的问题。

鞋店导购个人工作总结 银行客服工作总结优选篇五

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。

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。

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。部门电话客服工作总结【二】我作为一名中国电信的客服人员已经三年了。在这三年里，有苦有累，有欢笑也有感动。有收获有疑问，有成熟更有对客服未来的不断探索。在过去的三年里，我的进步是直线向上的，缓而不慢，细而扎实。因为作为一个客服人员，我深知基本功要做好做实，微笑要留住，礼貌要恰当，耐心要保持，这些非一日之促成。这个工夫是细水长流，着急不得，不近功也不能急利。于自己的成长有更好的磨练。在平凡的客服里我努力展示了自己优秀的一面。

在kpi的考核中每月被评为优秀客户代表。在xx年作为优秀代表派往**进行亲和力培训，在xx年被安排去**10000号交流学习，期间我的多次建议被领导采纳。由于成绩突出，被评为xx年度优秀员工。在文娱方面，兴趣广。爱好文笔。在去年5月份举办的电信产品广告征集中被采纳一条有价值的广告语。今年5月份在五四青年节组织成员创作和表演节目，获得大家的好评。

做客服，人说这是在做吃力不讨好的事。确实，客服需要处理的事有时是那么琐碎，每天忙忙碌碌，每天都会碰到各种各样的客户，礼貌的，粗鲁的，感谢的，生气的，讲理的，不讲理的，打错电话的&&刚开始的时候，每天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变得沉重，笑不出来;被客户表扬了，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。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话，对客户所提出的问题，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客户的问题。于是，我养成了利用工作之余的时间来熟悉业务知识与做疑难问题记录的习惯。记得当初接线时，我遭遇很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的问题，甚至遭遇到客户的投诉，我的心情在很长一段时间内都处于最低谷。但是，我没有因此而放弃自己，而是一直在寻找弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力，我终于没令自己失望，荣获优秀话务员的称号，得到大家的认可和赞许。记得有一天晚上接到一个客户电话，说他家的小灵通被抢，要马上报停，但是报不出机主是他爱人的身份证号而被话务员委婉拒绝，并告知只能明天到营业厅去处理。我接到他的电话时他的心情显得颇为激动，显然他是多次打入过。没有值班长在场，怎么办?严格遵守规章制度是我们的准则，但用户的利益这时可能也会受到损失。用

客户的话说我以人格担保这样的沉重的话时，我马上说：先生，我相信您。。并详细记下他个人的身份证号，并告知其明天到营业办理后续事项。用户真诚道谢。这件事给我很深的感触。当处理一件棘手又敏感的问题，当客户利益和公司规章制度发生矛盾时，又不损害公司利益情况下，我们是多为用户考虑还是害怕担当一些责任?是用看似不会出错的正当理由推辞还是灵活处理，敢于承担一些责任?做一名客服人员绝不是单纯做完一件事。

要把一件做好，考虑周全，拿捏准了，这是要费工夫去努力的。所谓为客户着想，替客户分忧，达成客户心愿，绝非口上那句先生，您的心情我能理解就可以完成，而是需要我們具有敢于承担责任的责任心和善于分析和处理的判断力和执行力才能真正为客户完成心愿，提升我们公司的服务质量和形象。这对于每个从事客服行业的人来说不论在体力和智力方面都是一个挑战，然而这样的挑战使得我的人生变得精彩而充实。

做一名合格的客服人员，我想仅做好业务工作是远远不够的。平时我会学习与工作有关的书籍，如《销售心理学》，《市场服务营销》《电话营销》等，与同事讨论电话服务技巧有关的案例，更加充实自己。了解客户心理，使我从经验中明白对不起实在不好意思比先生，很抱歉来的不易引起客户的反感，一句我们会转业务部门，或说我们会转**部门为您处理比我们会转相关部门帮您处理更易接受，用户会感觉不是在敷衍。

我常在客服论坛上和同行们交流心得，讲述我们客服人员自己的客服故事，一起探讨我们的客服未来。关注客服行业的发展，关注客服群体，关注这个群体的心理健康及心态变化，还有这个风华正茂的年轻群体的职业生涯规划 and 职业转型，关注我们客服人员的本身，了解我们自己的职业成长环境，我不觉得这比关注客户心理或者是关注社会其他弱势群体要不重要得多。这些对我们做好客服，今后以更加健稳的心态

对待我们的工作是有帮助的。这对我们的企业也是有意义的。我们个人应该更加要去了解。我想要做一个合格的，优秀的，有综合素质客服人员，这些都是应该关注的。平凡的客服，不平凡的事业。我的经历是平凡的，做的事也很平凡，但每每每个时间阶段的工作所得，所思考的，所感悟的都是无价之宝。我想这就是我做一名中国电信话务员从事客服工作，挑战人生的一个起点。

一、耐心解答，促成订单

投诉部接待客户来电咨询，文明礼貌，耐心解答，我们深知每一次来电咨询，都极有可能促成订单，所以我们珍惜每一位客户，尽百分之百的努力促成订单，并认真详细地记录订单相关信息，传达到相关部门。

二、处理订单及时

投诉部每日浏览“96860”服务平台上的订单信息，加之每日通过热线电话达成的订单，在第一时间将这些订单传达至相关发行站，以保证订单及时生效。

三、处理投诉及时

投诉部每日浏览“96860”服务平台上的投诉信息，加之每日通过热线电话以及读者信访、上访接待的投诉，在第一时间联系通知相关发行站负责人，确保投诉能得到及时解决。对于一些要求退订报纸的投诉客户，我们积极协调相关发行站负责人，敦促相关发行站负责人为客户及时解决，尽最大努力劝说客户继续订阅，防止客户流失，从而维护好客户的利益及公司的形象。

四、热心接待上访客户

投诉部对于上访的客户，热心接待、认真听取客户所反映的

问题，第一时间联系相关发行站负责人，必要时要求相关发行站负责人亲自到公司为客户解决问题，直至客户满意离开。我们为了挽留住每一位客户，热心接待，耐心聆听客户的诉求，积极配合、敦促相关发行站为客户处理好所反映的问题，目的就是为了让客户对红报箱保持信心，避免因投诉问题流失客户。

五、回访客户，闭环管理

3. 如回访客户后，投诉仍未解决，继续联系相关发行站负责人敦促解决，直到投诉闭环解决为止。 4. 多次回访未解决的投诉，升级为重复投诉，情节严重的升级为恶性投诉。

我们深知通过回访可以使客户体会到客服部对待客户提出的问题的重视程度，投诉并不可怕，及时地回访解决以及诚恳的态度不仅体现了一个公司的良好形象，也是维护老客户，避免客户流失的重要环节。

六、投诉的存档与分析

1. 投诉部每月对投诉及回访记录建立档案，集中保存，以便用于进行每月的投诉类型的统计与分析。

2. 投诉部每月对投诉进行统计，结合每月各站取报数，统计出各站投诉所占比例并进行排名，制表，分析。 3. 投诉部每月对投诉类型进行统计，制表，分析。 4. 投诉部每月对重复投诉和恶性投诉进行统计，制表，分析。

七、投诉的界定与处罚

1. 投诉部对每月的投诉进行分析后进行界定，分为一般投诉、重复投诉和恶性投诉。

鞋店导购个人工作总结 银行客服工作总结优选篇六

岁月如梭，不知不觉我来**乳业已经有两年多了，一直在客服部从事客户回访和育婴热线咨询的工作。现在回顾当初应聘来我们公司客服部还像昨天发生的事情一样，可是在这段时间里，我学到了很多，也成熟了很多。

很多人可能会认为客服部工作很简单，枯燥，定义为售后服务，其实不然，婴幼儿乳品业的客服人员，也需要了解多方面的知识，如营养、育婴及沟通技巧等，从事此工作的过程，还会影响到个人的性格，提升心理素质。不论以前是学过什么专业，从事过什么样的工作，来到我们这个群体都应从头学起。站在同一个起跑线上，才能真正明白学无止境的道理。

首先我们要明白，在与顾客交流的过程中，虽然不是面对面的，但我们的语气和表情，对方都能感觉到。有气无力或面无表情的对话，结果可能是对你爱理不理，甚至拒听。反之，你的微笑服务让对方感到亲切，这样我们和顾客的距离也就拉近了。还有，在交流的过程中，应抓住顾客较关心的话题，可根据其宝宝不同月龄，不同季节，给予顾客最前沿的信息，如此次流行的手足口病；最新育儿资讯和最快的信息动态，给予特别的喂养指导。

相对于电话回访，接听400热线，让我变得更有耐性，在性格方面，也让我抛掉以往的焦躁和不成熟。很多时候面对顾客的情绪发泄，刚开始的时候都承受不了。自己的情绪也会随着顾客的责骂，甚至脏话，情不自禁的激动，有时就会提高嗓门。

记得有一次，让我记忆犹新，一位男顾客打来电话，接起电话就是一顿凶猛的“连珠炮”。大概的意思是公司在当地做活动，购买了一定数量的产品后会有一个赠品，当时销售人员告知赠品暂时发放完了，给打了一张欠条，过后再补。可回来后，看到朋友也参加了活动，却能拿到赠品，于是这

位男顾客不问清情况就到超市闹了起来。

而在交流的过程中带着脏话和威胁，不断的重复他到超市怎样吵闹，如果没能马上拿到赠品就要怎样去毁坏明一的名声等。还一直强调要用武力对付导购，而且还一再确认这边是谁在接此电话。顾客越说越激动，情绪有些失控，说如再没有拿到赠品，要来公司找麻烦，下场和导购一样等等。由于很担心也很气愤，当时的声音也变的很生硬，嗓门也大了起来，酝酿好的话都说不出来了，没头绪的一直在劝其不要去找导购麻烦，对方也根本不听解释。电话这头的我一头雾水的弄不清重点，不仅自己受气，而且还没安抚平息顾客的情绪。事后，在领导的提示与指导下，领悟到该事件处理的不妥之处，让我认识到做为客服人员最基本的条件就是处事不惊、理性应对顾客的各种投诉。

渐渐地，我更学会了从顾客的角度出发，多站在对方的立场想想，换位思考，更不能激化矛盾。在很多时候顾客也只是想发泄一下，越说越生气，啥话解气说啥，其实，并没有顾客所表达的那么严重的。应持着平静的心态，先学会耐心倾听和温婉安抚顾客，了解事件来龙去脉，并和顾客做具体的分析，尽量在第一时间解决顾客反映的问题。遇到无理取闹的客户，我还应学会和同事就事分析总结经验，互相鼓励，一来可以让自己放松一下，二来还可以让同事有个准备，并尽早为顾客解决问题，防止纠缠不休。在多次的磨练中，我们都在慢慢成长，慢慢成熟，学会调整自己的情绪，用积极向上的乐观心态对待工作和生活。我们有过委屈想流泪、有过气愤想发泄，然而我们最终没有气馁和放弃，磨练才是成功最重要的动力。

鞋店导购个人工作总结 银行客服工作总结优选篇七

时光荏苒，走进一.已经有几个月的时间了，现做好工作总结以求进步。

首先要感谢一人给予我足够的宽容、关怀和帮助;更要感谢领导们^v^海纳百川^v^的胸襟，你们对我的不离不弃，让我没有理由退缩和不努力，期待与各位伙伴共筑一艘无坚不摧的战舰，与诸位坚定的拓荒者一道披荆斩棘。

在--的经历一定弥足珍贵，我切实感受到了自身的成长和成熟。当然因为棱角太过分明，做事情有很多欠妥和缺乏方法的地方，无意中刺痛和伤害了一些伙伴，在这里真诚地向各位同事--我最亲爱的朋友，我的同路人说声道歉，望你们谅解。

下面对我这一段时间的工作情况做如下总结汇报：

一、通过学习和积累对--和--所从事的事业认识加深

进步越快、所做的事情越多，为国家、社会贡献的力量就越大。这是我的一些理解。我来自一个偏远的农村，深知我们服务对象--^v^农民工^v^的劳动环境的恶劣和生活的艰辛，而中国社会正缺乏组织尤其是企业为这个广大的群体提供帮助，为他们谋福利。通过在--的工作和学习，我深刻的认识到我们从事的是一个多么高尚的事业！

或许一开始直到现在我们都不能得到足够的认同和理解，我们取得的成绩也不足以让我们骄傲。然而，我们正欣喜地看到，越来越多的有志于为农民工服务的青年已经加入到我们的行列中来，我们做的许多事情也得到了政府的认可和越来越多机构--尤其是广大农民工的支持和理解，我为能从事这样一份事业而骄傲。

当然，--作为一个发展中的企业还有诸多的不完善;制度不健全,市场开拓能力和部门协调能力的不足仍旧困扰着我们，离目标团队的建设还有一定的距离。我们需要进行革新甚至革命来改善自身，这也许要付出很大的代价，需要勇气。

二、认真学习岗位职能，工作能力进一步提高

当然我也认识到自身存在的许多不足；活动策划经验欠缺、计算机水平差、做一些事情考虑不周等，因此我业余时间正在阅读大量的书籍，听许多讲座，并不断的自我反省以求进步，工作方法有所改进，能力得到提高。路遥方知马力，岁寒可见后凋——相信通过不断的调整和学习，我能更加胜任未来的工作，得到足够的认可和理解；我也会努力改进，争取在适当的时候提出一些较为成熟的方案，为公司发展建设添砖加瓦。

2011年对于我和我个人都是十分关键的一年。我将努力克服自身的不足，提高综合素质，以更加饱满的热情投入到工作中来。我坚信“^v^”这面和谐的旗帜一定会高高飘扬于祖国的大江南北，期待着有所作为，期待着和——一起跃上潮头！

鞋店导购个人工作总结 银行客服工作总结优选篇八

1、前台接待 接待人员是展现公司形象的第一人，2019年4月入职至12月以来，从我严格按照公司要求，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，对于上门推销的业务人员，礼貌相迎并把其留下的实用名片、宣传册整理归档，以便于以后工作的不时之需，近9个月来，共计接待用户达600人次左右。

2、电话接听转接、传真复印及信件分发 认真接听任何来电，准确率达到98%；能够委婉并合理对待骚扰电话，提高工作效率；发传真时注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。如有信件也及时交给了相关人员。

3、临时事件处理 饮用水桶水发现不够时会及时叫大河人家送水。前台所需物品不够时，会及时申请购买如：纸巾、复印纸、一次性纸杯等。打印机没有墨时，会电话通知加墨业务人员加墨。办公电话费用快用完时，提前去营业厅预存。

如果办公室内的物品坏了如：空调开关，卫生间灯，会及时打电话给国企物业，让物业师傅查看原因，需要自己买的设备自己买后让物业师傅安装；交换机考勤机故障问题直接联系商家售后解决，电话线路有问题求助电信局解决等。总之，遇到问题都会及时想办法解决。

1、房间、机票车票及生日蛋糕预订 项目部人员出差需要订车票或机票时我会及时联系票务，并持续跟踪直至车票送到公司，以免影响到出差人员行程；到目前为止累计订票 70 张左右。对于来郑州出差需要订房间的领导和同事，订好房间后我会短信或电话给领导或同事确认酒店详细信息；还有就是员工生日蛋糕预订，预订前一天会我与员工确认时间，生日当天告诉王兰莹在 oa 上 发生日祝福，2019 年累计订生日蛋糕 17 个。

2、文档归整及办事处资产登记 从项目部人员接手的培训资料、确认单都用档案袋分门别类的归整起来；办事处新购买的书籍会让张利先盖章，再进行编号，以便于资产管理，现办事处书籍累计已有 37 本；其它的办公设备(如笔记本、光驱、插座等)也都有详细登记，员工借用时也都依公司规定签名登记。

3、考勤统计 每月 25 号之前从考勤机中导出考勤明细，不清楚的地方发邮件与大家核对，再进行统计汇总，都能够按时发给王兰莹。

4、组织员工活动 每周三下午 5 点组织员工去农大活动，通过活动提高大家团队意识，并很好的锻炼了身体，近段天气较冷，愿意出去的活动人数也在减少，期间组织过一次乒乓球比赛，但效果是不是特别理想，这也是一方面以后需要改进的地方。

在完成本职工作的同时，也协助配合完成其它部门的工作。如协助软件项目部人员装订项目文档；协助营销部薛义明，与

他一起给客户送礼品，制作标书等。在这个过程中自己同时也获得了一些新的知识。

1、采购办公用品时没有能够很好地计划，想得不够全面，只看到眼前缺的，这点需要自己以后多用心，多操心。

2、考勤统计过程中存在过失误，虽然当时已改正过来，没有造成大的影响，但是这也提醒了我细心的重要性，考勤做出来后，一定要仔细检查一遍，确认准确后再发出去，还有一些同类型的信件也是一样，发出去了有错误再修改重发很容易让别人认为你就是个粗心大意的人，虽然这种错误只是偶尔，但也一定要尽量避免。

3、临近冬天组织室外活动的效果很不好，中间也与张利商量一起在室内活动，给大家提供象棋、跳棋等适合室内玩的活动，并组织实施过，但是这样还是达不到户外运动的效果，对于触决这种情况的办法也还在考虑之中。

1、提高自身的主动性及沟通能力，多用心，细心，各方面周全考虑，以便更好地完成工作。

2、加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话；或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题。

在过去的将近一年中，我特别要感谢张利对我的帮助，她热心耐心教我许多，也对我很信任，我为有这样的同事而感到荣幸，也为在这样一个优待员工的公司而骄傲，现在已是新的一年，在这一年里我要脚踏实地，认真地完成自己的工作，为公司发展尽一份自己的绵薄之力！

鞋店导购个人工作总结 银行客服工作总结优选篇九

参与客服工作已经有了小半年后，我对客服工作有了更深入的了解。

做了两个月的电话客服，打了两个月的客服回访电话后，我觉得自己慢慢地提高了与陌生人建立关系的能力，我非常感谢自己的工作为自己带来的这些变化。尤其当有客户表示他很喜欢跟我聊天，而且很喜欢我的声音的时候，我觉得自己很满足，被别人喜欢的感觉真好。

刚开始的时候我不知道怎么与客户沟通，如何迅速地和客户建立良好的关系，但是做了两个月之后，我开始懂得了利用自己的声音来建立一个阳光热情的客服形象，而且还慢慢懂了的和客户沟通的一些技巧。比如在跟客户提意见的时候，不可以否定他们的工作和行为，这样很容易招致他们的抗拒情绪，最好在适合的时候赞扬他们，这样很容易就能够打开他们话匣子。一旦突破了他们的心理防线，那么一切话都变得好说了。

除此之外，客服一定不可以像销售一样过于明显地向客户推销产品，否则他们就会产生抗拒的心理，那么这次推销也会以失败告终。最理想的状态就是和客户交朋友，当他们完全信任自己的时候，那么当他们有需求的时候，就会主动找我们买产品。

在现在的岗位上，我除了要学会与客户打交道之外，还慢慢应用了自己学到的一些数据处理的基础知识，能够学以致用，让我感到很高兴。

我很喜欢现在的同事，大家都很年轻，而且性格开朗，很好相处。但我觉得红色性格的人就有一个缺点，就是不注意控制自己的工作时间，工作不是很有效率。为此，我决定查阅相关的书籍或者请教这一方面的老员工，找出解决这类问题

的办法，提高自己的工作效率，让自己的工作业绩更加出色。