

最新客服工作心得体会(通用7篇)

当在某些事情上我们有很深的体会时，就很有必要写一篇心得体会，通过写心得体会，可以帮助我们总结积累经验。记录心得体会对于我们的成长和发展具有重要的意义。下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

客服工作心得体会篇一

我于__年12月28日入职，根据公司的需要，目前担任400电话客服一职，两个多月以来，我在公司领导和同事们的帮助下对自己本职工作的内容和范围有了较好的了解和掌握，现将工作情况简要总结如下：

- 1、了解公司概况，熟记产品知识;熟悉公司客服工作流程及其相关部门工作流程;
- 6、能够耐心、真诚地为客户解答、查询并反馈客户所需信息;
- 7、能及时的发现问题和提出解决问题的建议，并在日报中向领导反映。

也许大家都认为找工作就要找对口的，可是并不这样想，我觉得客服这个工作对我而言，是个很好的锻炼和训练，现在是一个服务经济时代，对客服的要求是越来越严格了。首先，客服专员对内代表客户利益，对外代表公司形象，客服专员需要有阳光心态、服务意识、服务礼仪、声音素质、业务知识、服务技巧以及应变能力，这也是自身素质、修养和能力的提升，并不仅仅是打打电话和接电话那么简单，而是需要技巧和方法的。我了解自己在与人沟通这方面一直是我比较欠缺的，我需要的就是挑战自我，超越自我。我认为接待客户比做一般的技术性工作更有趣，我喜欢与人打交道，我喜欢与人沟通。因为我认为与人沟通对我来讲是一种挑战，

而我渴望挑战，我喜欢让一些很愤怒的人通过我最后平息怒火，而我的工作理念就是：做我所爱，爱我所做。

由于国内营销的客服部才刚刚成立，许多设施和流程还不是很完善，例如在我们上岗之前都要了解客户来电中一般会遇到些什么情况，有哪些常见的问题，以及我们又该采取什么措施去解决，这些都需要我们在实践中慢慢去摸索和总结，但这样反而能让我学到更多。当然，在工作中我也出现了一些小的差错和问题，部门领导也及时给予指正，这也促进了我工作的成熟性。综合看来，我觉得自己还有以下的缺点和不足：

- 1、工作经验有限，对工作的预见性和创造性不够，需多丰富自己的行业知识以及经验；
- 2、对产品专业知识掌握的不够深，需要加强学习；
- 3、考虑问题有时不够全面，需要向领导和同事学习。同时，我觉得公司客服工作还存在以下一些问题：

- 1、不同部门的工作有冲突、矛盾；
- 3、问题往往一时解决，又反复出现。

我觉得客服工作需改进的地方有如下几个方面：

- 1、根据客户需求快速制定相应流程和长效机制；
- 2、让相关部门协商进行长期支持、配合客服工作，客服跟踪才会进行得更迅速和有效；
- 3、给客服人员提供清晰的职业发展通道和前景，例如：充足的知识与技能培训；适度的工作轮换和内部工作拓展；有意识的内部管理人员的培养。

都说职场如战场，但是当我融入到这个群体后，我发现这里的同事都很热情，办公室气氛也很和谐，而且经常会一起聚餐、聚会以及旅游，增进大家的友谊，这样的工作环境让我感到很轻松、愉快。今年公司又采取了pca的考核制度，有利于促进我们在承诺期间内努力工作和学习，提高工作效率及工作质量，我觉得这是个挺不错的政策。总之，很感谢卓先实业给我的这个实习的机会，让我学到了很多，也成长了很多，让我明白了毕业并不等于失业和学业的终止，而是一种过渡和升华。我将在以后的工作和学习中不断地超越和进步，和公司共同进退，我相信我这两个多月来的学习一定能厚积薄发，将今后的工作做到尽善尽美。

客服工作心得体会篇二

20x年时间即将过去，在公司领导、同事们的支持和帮助下，我坚持不断地学习理论知识、总结工作经验，加强自身修养，努力提高综合素质，严格遵守各项规章制度，完成了自己岗位的各项职责，现将这一年来的工作总结汇报如下：

一、工作态度：

我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，有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，遵守劳动纪律，有效利用工作时间，保证工作能按时完成。

二、业务能力：

多干多学：我初来公司工作，这个工作对于我来说是个新的挑战，但为了尽快上手，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了所做的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。经常同其他业务员沟通、交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

三、为了提高我们的服务水平，我个人认为更应该提供人性化服务。

预定人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，养成使用“您好”、“请稍后”、“请放心”、“祝旅途愉快”等“谦词”的习惯，给人亲密无间，春风拂面之感。每个电话，每个确认，每个报价，每个说明都要充满真诚和热情，以体现我们服务的态度，表达我们的信心，显示我们的实力。回复邮件、回传传真，字面要干净利落、清楚漂亮，简明扼要、准确鲜明，规范格式。以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。

我们知道，公司的利益高于一切，增强员工的主人翁责任感，人人为增收节支，开源节流做贡献。明白一个简单的道理，公司与员工是同呼吸共命运的，公司的发展离不开大家的支持，大家的利益是通过公司的成长来体现的。在旅游旺季，大家的努力也得到了回报，也坚定了我们更加努力工作，取得更好成绩的决心。

回顾这这一一年来的工作,我非常圆满地完成了本职工作，这是公司的培养，领导的关心、教育，同事的支持与帮助，包容了我的缺点和错误，教会了我做人做事，才有了自己的今天。今后，我将倍加珍惜，努力学习，勤奋工作，忠实履行好老老实实做人，实实在在做事的宗旨，在领导和同事们给予的舞台上，为公司的发展尽一份责任。在以后的工作中，我将更加努力地工作，“百尺竿头更进一步”！

客服工作心得体会篇三

2

从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，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间了，在这五个月的时间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。

在那里，我们每一天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨日的外呼和呼入状况中总结一些错误，在第二天强调这天外呼就应注意哪些问题；在那里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在应对各种刁难的客户时都能游刃有余；在那里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都用心参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在那里，我们每一天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在那里，每一天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行__中心大家庭般的温暖；在那里，我们每一天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在那里，我们在__银行电话银行__中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我简单起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

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，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。

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；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，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。

客服工作心得体会篇四

5

此次实习是本人的毕业实习，自己希望通过本次实习能够达到在校期间综合理论的再学习和应用，力求适应并掌握书本以外的知识，增长和扩充知识面，增加对社会的接触，为下一步步入社会打下基础。

此次实习，主要有以下的工作内容：

1、回访电话工作内容：

根据档案资料，定期向客户进行电话跟踪服务跟踪服务的第一次时间一般选定在客户车辆出厂二天至一周之内。跟踪服务内容有：询问客户车辆使用情况，对我公司服务的评价，告之对方有关驾驶与保养的知识，或针对性地提出合理使用的建议，提醒下次保养时间，欢迎保持联系，告之公司免费优惠客户的服务活动。做好跟踪服务的纪录和统计。通话结束前，要致意：“感谢您对我们的支持和信任！”体会：回访电话，要文明礼貌，尊重客户，在客户方便时与之通话，不可强求；回访电话要有一定准备，要有针对性，不能漫无主题，用语要简明扼要，语调应亲切自然。要善于在交谈中了解相关市场信息，发现潜在服务消费需求。并及时向领导汇报。

2、客户的咨询解答与投诉处理工作内容：

客户电话咨询有关维修业务问题；并留意记下客户的工作地址、单位、联系电话，以利今后联系。体会：认真听客户意见，并做好登记、记录。听完意见后，立即给予答复。如不能立即处理的，应先向客户致意：表示歉意并明确表示下次答复时间。处理投诉时，不能凭主观臆断，不能与客户辩驳争吵，要冷静而合乎情理。投诉对话结束时，要致意：“__先生(女士)感谢您的信任一定给您满意的答复。”客户对我方答复是否满意要作记录。

3、回访电话报表填制、报送工作内容：周、月回访电话的数量、满意度的记录、统计及月统计分析报告。

体会：按规定时间完成报表填报，日报表当日下班前完成，周报表周六下班前完成，月报表月末一天下班前完成。统计保证准确、完整，不得估计、漏项。

通过这次实习我学习到了以下几点：

1. 首先是个人角色的转换及整个人际关系的变化——学校里的学生变成了未知领域里从头学起的实习生，而熟悉的校园也变成了陌生的企业单位，身边接触的人同样改变了角色：老师变成了领导，同学变成了同事，相处之道完全不同。

在这样的转变中，对于沟通的认知显得非常苍白。于是第一次觉得自己并没有本以为的那么善于沟通。当然，适应新的环境是需要过程的，所以我相信时间和实践会让我很快完成这种角色的转变，真正融入到工作单位这个与学校全然不同的社会大环境中。

2. 在心理上努力去适应全新环境的同时，的体会莫过于实际工作方面的收获。

特别是在实习过程中，大大的提高了我的言运用能力。语言，是人们思想交流的工具，言为心声，语为人镜，客服回访每天要回访或面访不同类型的客户，主要是靠语言这个工具与客户沟通和交流，客服专员的语言是否热情，礼貌，得体。直接影响着自身和公司的形象。如果只是机械地使用礼貌用语而没有任何诚意，只会起到相反的作用，影响客户对售后服务的满意度。

3. 走出校门，踏进社会，不能把自己要求太高。

因为期望越大，失望可能会越大，但适当的期望与渴望还是非常必要的。不能认为我在学校里读了多少本书、写了多少万字、听了多少堂课，自己了不起了。我毕竟还是一个初出茅庐的小丫头，没有任何实践经验，比起前辈们来还差得很远。

学校生活暂告一段，社会生活刚刚起步，应该在步入社会后，继续学习，不断增长和扩展知识面，才能使自己在社会占有

一席之地。

总之，毕业实习使我获得了人生第一笔宝贵的工作经验，虽然在步入社会后，还有很多东西要学习，很多教训要吸收，但我想我已经做好了足够的准备，无论是心态上还是技能上。现代社会的竞争是残酷的，但只要努力地付出，我的职业生涯就必定会开出希望的花，结出成功的果——我相信。

客服工作心得体会篇五

在努力的工作了几个月之后，我终于即将从试用员工转变成真正的__公司正式客服了!经历了那么久的的工作，或者说是学习更为合适，我也在这段时间成长、改变了许多。了解了自己工作上的优点和问题，知道了自己更适合怎样的和客户打好交道，获得了许多客服工作的经验。

总的来说，提升了很多我在工作上能力，确定了自己在工作上的工作风格。总之，在这段时间我是收获了太多太多，为了能更好的继续在这个客服工作上做好，我在这里将我在这段时间的工作收获记录下来，期待我有更多的发现。我的客服试用期工作总结如下：

一、在培训期的学习

做为一名客服人员，最主要的是能说会道。更重要的是能在自己公司的领域中找到自己客户想要的答案。做为新人，我们一开始主要的工作就是能够牢牢地记住我们公司的一些关键的资料。这真的是非常难熬的一段时间，每天都有大量的资料需要记住，关于公司的、关于产品的、还有关于产品的种种问题和疑难解答。说实话过了高中后我就在没背过那么长的书了，但是为了能在这个工作干下去，为了回应同事们的鼓励，我也忍耐着让自己将这些资料都记了下来。但是有些人却没能坚持下来，离开了这份工作。

在资料的记忆和考核过后，我们开始练习着与顾客交流。但是能良好的交流是我们被面试上的基本标准，所以留下来的人很快就都通过了考试。

二、实战操作

虽然学习了这么几天，但是最终还是要亲自上岗的，但是做为一个客服，我大多数情况下只需要在电话中和客户打交道，这也是我选择这份工作的主要原因。我在电话中能很好的与人交流，而且不会感到紧张。所以在第一次的实战中，我轻松的就完成了我的工作。

但是一开始的胜利并不代表永恒，在慢慢的经历了更多的工作中，虽然大部分的客户都非常的好交流也都很有礼貌，但是在很多时候我们也会遇上一些难以交流的客户。当遇上这样的客户的时候，我一开始还非常的反感，但是慢慢的经历的多了，我也就放下了自己的感情。我代表的是公司的立场，我得在工作的时候，为公司的利益着想，就算这位客户很生气，我也得尽力安抚它，因为这也是我的工作。

三、不足之处

在工作了这么久，我不可能永远都是那么的一帆风顺。在工作的时候，我也曾出现过说错，或是惹客户生气的情况。一开始我还非常的紧张，但是___领导帮我很好的解决了这些问题，还教给我不少在遇上这种问题时的经验。看着他熟练的工作手法，我也期望在未来我能像他一样做的这么好。

总结一下，在这段时间的工作中，我最大的收获就是要有一颗平常心，在每次接待客户的时候都要以最好的心态去面对顾客，而且还要在之后不断的提升自己。我想我只要这样继续坚持，我也一定能够成功。

客服工作心得体会篇六

不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有一年的时间了，在这一年的时间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__客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题。在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余。在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作。在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励。

在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们客服中心大家庭般的温暖。在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴。更重要的是，在这里，我们在__银行客服中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我，这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业。

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，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进。

记得__主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为客服中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，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，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

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。其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，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，在工作中保持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：

1、高效完成外呼任务。

在进行每天的外客服，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进

行__地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于__的客户我们要多进行预约回拨。再例如__行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

2、加强自身学习，提高业务水平。

熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出。加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库。不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。

3、增强主动服务意识，保持良好心态，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。

客服工作心得体会篇七

在过去的半年中很有幸加入到x公司来，在领导的悉心关怀下，在同事们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现将工作情况作简要总结：

一、不断加强学习，素质进一步提高。

具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。半年以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了产品知识；二是学习了与电子商务部门相关的规章制度；三是在前辈指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领导各次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰；四是尽可能地向外请教理论知识和业务知识，向同事学习，努

力丰富自己、充实自己、提高自己。可以说在这半年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

二 、踏实肯干、做好本质工作

我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以体现为熟悉店铺情况了解上架产品信息客户接待订单处理售后处理和评价管理。前期在淘宝平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这半年的是实际操作里，我秉持着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的同时，参看一些优秀的实例和经验分享，逐步形成了日常工作体系，对工作技巧进行不断的更新和查漏补缺。订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

三 、不足待改进之处

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，也将成为新年伊始需要完善的重点。1、善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己的理论水平和业务能力。

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。3、精于专业技能，勤于观察总结，尽量将工作总结规范化、数据化、直观化。

四 、岁首年终，一年之计在于春

1、能力学习和素质提升是一个推陈出新的过程。随着公司发

展和电商部规模的扩大，可预见更多的产品会面世，会接触到更广的客户层面，所以产品知识的更新、学习，客服经验的总结、完善，是需要始终坚持的过程。对于新产品的网络推广，结合已有案例，配合部门各位同事共同努力将是下一阶段的工作重点。

2、树立全局观，加强兼容性发展。电子商务部门的日常工作与生产销售各个部门都紧密相关，客户服务工作也与部门内策划、运营、推广等等分不开，所以在做好本职工作的同时，个人需要加强各方面信息的涉猎，对各个职责岗位有所了解，加强沟通，互相进步。

3、危机公关和关键点控制。尤其在活动期间工作内容增加，许多电子商务工作中的细节问题逐渐显现出来。客服事务中的应变、处理是最直接最有效解决方法，所以在历次活动中注重并总结这些关键部分会使工作开展更加效率；历次活动中存在的不足也积累了经验教训，预先的判断、危机意识的培养会使工作的开展更加游刃有余。

半年时间里，公司氛围、人文气息、工作状态都深深吸引着我，崭新的一年相信我会与x共同成长！

客服人员工作心得感悟总结4