

企服部工作总结报告 客服部工作总结(通用8篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

企服部工作总结报告篇一

客服部以两个利益为中心，在三个满意的基础上，上下一致，提高了咨询成功率和预约成功率。现结合20xx年的工作实际情况，将20xx年的工作总结如下：

(1)制定咨询科的各种规章制度；

包括咨询服务标准、咨询部审查细则、电话访问服务标准、咨询部工作范畴

将咨询部的工作要求等各个具体的工作服务标准、咨询部的基本工作规范等细分化

(2)规范咨询业务技术，提高咨询成功率；

10月第一周咨询成功率在18%左右，预约成功率为43%；迄今为止，咨询成功率约为50%，预约成功率达到60%以上，咨询和预约成功率大幅提高，前期业务技能培训和咨询服务规范效果非常显著。

1、专业知识学习：

每周由咨询医师进行一次讲座，培养咨询医师的学习积极性和自主性，讲座医师能够最大限度地掌握这一专业知识。

每完成一期训练就进行专业知识审查，审查成绩由课的各位讲座的医生评定。

每月给别的医院打电话总结，从他们的咨询中推测、理解、学习和学习别的医院的咨询技术，根据学习进行比较，找出自己的优势，发挥更好的作用。

2、定期举行咨询记录讲评会议

咨询医生的技术和市场营销的交流，各医生咨询其他人的评价

2、个人分析自己的咨询记录

3、完善咨询患者访问机制

(2) 如果因为电话忙而中断的话，第二天发送道歉信息，重新开始追踪

(3) 每天两次(早上9点前、晚上4点前)发送催促就诊的信息

(4) 根据个人特点和工作要求进行岗位调整；

企服部工作总结报告篇二

作为客服，我们会回访我们的客户，从他们那里搜集数据，调查他们对我们公司的服务的`满意度，通过访问客户发现我们公司存在的问题，找到问题所在并解决掉，做好调查，询问客户遇到的问题，需要我们解决与否，无论是否是工作中遇到了难题我们都应该好好护理不但进步，不断加强工作进程，在回访的过程中也会更具客户的要求做一定的调整，把我好我们工作的任务，让客户知道我们在做事，通过回访工作来提高客户的粘度，增加客户的信任度，保证客户能够相信我们的工作，信任我们公司。

作为客服我们是以服务为主，服务是我们的重点，在服务中我们需要提升我们的服务质量，让客户满意，让客户信服，不断深化服务，对服务也会做好各种安排，在与客户沟通的时候我们采取礼貌回应，友好交流，不会因为客户因为对一些事情不满而产生矛盾，做实事，讲实话，不会欺骗客户，用事实说话，用真诚交流，不做任何手段，尊重客户，会做好客户工作，会从客户的角度考虑问题，从客户的角度解决问题，在沟通中保证双方的信任，提高客户对我们公司的信任度，把服务具体用到每一位客户上面，会单对单服务，根据客户的需要制定服务方案，根据客户登记来提升服务质量。

一个好的客服人员需要了解和掌握的知识非常多，需要花费时间学习，为了提升不能真题实力，我们客服部会针对员工的能力具体情况做培训，培养员工服务水平，沟通能力，提升员工的服务质量，给新来的员工整理有专门的话术语录让他，牢记熟悉话术，让他们掌握其中的知识，通过练习通过学习把话术变成自己的，能够根据具体情况说出集体的内容，保证员工能够正常工作，提升他们的能力有利于让他们做更多的工作，提升工作效率，做好工作任务，更上大部队的步伐，与所有人保持同一个不掉，让良莠不齐变成一起绽放。

我们会与其他部门做好协调工作，把我们工作得到的结果反馈到相关的部门让他们工作做相应的调整，也会反馈出各部门在工作中出现的问题，我们客服处理他们在工作中与客户产生的矛盾，解决客户出现的问题，保证工作的顺利进行，同时提升工作的质量，让工作做的更好更快。

充实的一年已经过去，我们的工作还没有结束，心得一年到来，新的工作也随之来临，我们部门会继续努力不断拼搏，在新的一年里创造出新的成绩，做好工作任务。

我做客服的工作，这一年，我也是去经历了很多，而且也是让我明白，做好一名服务人员，并没有那么的简单，虽然这份工作入门很简单，但是做好做到优秀，却是需要自己多去

思考，多去想如何的服务，才能更好的为客户做好，从而得到信任，让事情处理的更好，而这一年我也是有了很多的进步，自己也是感受到自己的一个成长，工作上也是被更多的客户所信任，工作也是顺利的去开展，在此也是对过去的这一年来总结下。

的确作为一名客服，我们的工作要面对大量的客户，很多时候一些事情的处理，可能在我们看来是简单的，但是对于客户来说，却是第一次遇到，或者完全没有想到的，而这也是需要我们去有同理心，去了解客户的一个需求，去认真的做好，只有如此，才能真的帮客户去解决掉问题，而这一年，我也是遇到了各种不同的情况，但是也是由于自己有了一些经验而且也是去更好的体谅客户，一些问题也是处理的更快，同时遇到一些老客户的咨询，他们也是没有像之前那样的脾气糟糕，或者觉得对我们的一个不信任，很多的事情都是建立在多交流上面的，而客户的问题，我也是很好的去处理，工作被认可，我也是感受到这份工作所带来给我的一个成就。

除了做好手头的事情，我也是不断的去学习，去思考，对于公司的产品有了更多的了解而对于一些特殊的情况也是去了解，一些案例也是在和同事的交流中，大家相互的探讨，而共同的去进步，从而让自己真的有成长。当然我也是知道，自己的付出也是有很多，而这也是有成绩的，没有白费，学好的不但是服务的方面，更是和人交流的方法，这些不但是可以运用到工作里头，同时也是可以让我在今后继续的前行，让自己可以更好的做好一些的事情并且多去为客户而思考，他们也是会更愿意让我来帮他们解决问题，不会老是闹脾气，或者说一些难听的话语，的确如何更快的取得客户的信任，也是可以让事情办的顺，而不是和客户发脾气，其实那样也是很糟糕的，客服的工作简单在于去做就好了，而想要顺利做的更好就是需要自己多一些的思考，多为客户而着想。

当然我依旧还有进步的很大空间，也是会继续的努力，在来年把工作给做的更好，同时让自己继续的成长，去有更多收

获。

企服部工作总结报告篇三

20xx年客服部作为业务协助及客户服务部门，主要负责加盟商、上海直营部及驻外办事处的货品发放、库存核对、客户服务、数据统计等工作，具体工作主要归纳为以下几个方面：

公司实行订货制，客服部需要做好两季订货会订单的汇总统计及下单工作□xx年共完成20xx秋冬内衣、家居产品及20xx春夏内衣、家居产品的统计下单工作，下单总金额万元；并针对xx年205款内衣、家居新品进行档案资料的录入、核对工作；同时完成xx春夏73家客户及秋冬70家客户的订单整理、录入工作。

1、货品发放及协调工作

客服部根据加盟商订货会下达的订单，跟踪货品入库进度进行订单配发，同时根据预下及库存产品对客户补单及特价货品协调发放□xx年共完成订单内货品配发总额万元，补单及特价货品配发总额1583万元，客户订单执行率。在xx订单执行上，因为生产部交货及时，订单执行率较08年有大幅提升，在未执行的10%订单中，除了个别客户订单执行率较低外，沈阳恒美泰、大同、上海喆源0%，主要原因是11月、12月订单的执行率下降，因大多客户订单截止10月份，11月开始补单及新客户发货控制难度增大，同时八月、九月直营配发货时未完全按照订单配发，导致部分客户订单货品无法完全满足。经过沟通，差额较大的几家客户已换发其它货品补足订单，针对这一情况，计划在下一季的订单控管中将订单时间压缩到10月以前，同时对每个月的订单执行及时核查分析原因，对货品无法满足的订单及时与生产沟通补单或从直营调配货品，尽量满足客户需求，提高订单执行率。

2、道具订购及终端宣传资料的发放安排

20xx年共完成54家终端道具的设计订制及货款的跟踪，道具订单总额万元；同时针对企划宣传用品，安排发放xx秋冬画册600册，发放春夏4款pop计580份，发放秋冬6款pop计630份及3款秋冬宣传单页计30000份；根据客户需求订购衣架辅料8000支，发放6200支。

3、其它资料的处理

针对两季产品质检报告、年检过的公司三证资料等业务资料进行针对性的寄送，同时对客户进行及时登记寄送，并完成上海鄂尔多斯内衣有限公司、上海成沛亮服饰有限公司及加盟商的三方协议的签订寄送。

4、残次品处理

xx年共处理客户残次品175单，总计966件/套，已处理完成928件/套。目前残次品处理中主要存在的问题是处理速度较慢，部分有争议性的产品无法界定，建议公司安排一定人力保证残次品处理的速度，同时预算部分费用用以对争议性产品的补偿。

5、奖励核算及使用

xx年对08秋冬订单奖励进行了核算及使用，秋冬订单奖励总额万元已使用完毕，预付款奖励万元也已使用完毕。

1、合同沟通

完成xx年61家客户的合同登记、会签及寄送工作，并依保证金到帐时间发放特许经营授权书，协助跟踪预付款到帐情况。

2、数据统计分析

对照20xx年预算进行每个月的销售数据及回款金额的统计分析，及时更新客户完成情况，协助业务跟踪加盟商的合同执行。

1、做好上海直营业务辅助工作

xx年3月，与财务部、仓库配合完成上海直营32家门店从成沛亮帐套到鄂尔多斯帐套的库存转帐及核对工作，理清了直营门店库存多帐套并存混乱不清的状况，11月配合直营终端盘点完成了终端库存的调整，解决了直营终端窜色窜码现象严重，帐物不符的问题。同时及时完成商店配货及零售数据录入工作，使直营终端零售与帐务基本同步。

2、南京哈尔滨撤办事处

根据公司整体规划□xx年2、3月配合南京、哈尔滨办事处完成办事处的货品退仓及帐务核对工作。

总结20xx年的工作，在人员裁减的情况下，基本完成了公司的各项工作，在一些具体工作上仍存在不尽人意之处，特别是在客户订单的控管和库存的跟踪上，因不能及时准确分析导致一些货品的短缺，未能及时补单以满足客户的需求，导致在后期客户发货中损失了一部分的销售，在客户道具订购、残次品处理过程也有不能及时跟踪反馈的情况存在，这一些都需要我们作出更好的规划和改进。

20xx年工作计划

从订货会订单开始抓起，严格控制客户订单的执行率，及时分析找出问题，以便及时作出解决方案，更好的服务于客户。

经过xx年的调整，直营库存已基本准确，10年将继续强化库存管理，每月与总仓库及直营仓核对库存数量及金额，力求库存准确合理。

20xx年将继续做好客户业务辅助工作，提高道具订购、残次品处理的速度和质量，协助做好客户道具报销工作的统计工作。

企服部工作总结报告篇四

自今年11月份入职xx物业服务中心以来，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，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，现已能胜任本职。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、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在公司领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

在我们客服部与其他部门的合作下，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况汇报。具体情况如下：

- 1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。
 - 2、按客服中心的接待要求，贯彻礼貌待人、微笑服务、主动问候的方式接待业主、来访者。
 - 3、对业主、来访者提出的要求进行分析，以便提供更好、更优质的服务。
 - 4、业主的报修、投诉等工作做到及时有效的处理和回访，并认真做好记录。
- 1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。
 - 2、建立了维修巡查表，等各类表格落实交班工作记录本。

3、客服组每周一上午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的xx师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。xx师傅一次又一次“违规”配合业主买材料（我们一般要求业主自行准备材料），骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维

护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

监督指导小区保洁工作、，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

九、宣传文化工作方面

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念（有理也是无理），及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

每月两次的定期天然气充值服务，半年共为55户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。

多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。西苑物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“20xx年新春歌舞会”活动。

(1) 只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

(2) 只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

(3) 只有坚持原则落实制度，认真管理，才能履行好区域经理职责。

(4) 只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验[]20xx年的工作存在以下不足

(1) 对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

针对20xx工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面

(1) 积极搞好与妇保、海关有关领导之间的沟通协调，进一步理顺关系；

(2) 加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

(3) 管好耗材方面的开销，最大程度为公司节省成本；

(4) 想方设法培训员工礼节与操作知识，努力成为一只综合素质较高的保洁队伍；

(5) 抓好所管区域的保洁后勤工作。

新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们xx物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们业主的内心而努力、奋斗！“xx物业，加油！！”

企服部工作总结报告篇五

仿佛当初来xx物业公司应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。

为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台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。

1. 按照要求，对业主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. 对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上。
3. 业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档。
4. 对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟

踪及反馈。

5. 接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

6. 资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等。

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。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xx物业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。

1. 自觉遵守公司的各项管理制度。

2. 努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪。

3. 加强文案制作能力;拓展各项工作技能，如学习photoshop□

coreldraw软件的操作等。

4. 进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性。

5. 多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入xx物业公司这个优秀的团队，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步！

企服部工作总结报告篇六

说所年11月起成为公司一名试用期员工，能与公司客服部同事并肩工作至今，看着客户服务部的工作趋向稳定，我的内心同样充满了作为公司一员的自豪。初到公司，我作为客服部门的一员，主要负责的工作有：

- 1、保证客户服务部工作更好的服务于来院院的每一位客户。
- 2、负责所有来电客户的咨询工作。
- 3、负责受理和调查处理客户投诉工作。

在工作初始阶段，部分工作中出现的缺憾或不完善的方面，在同事的指导及协助下，基本得到了改善并起到了较好的工作效果。我个人的工作能力，也在不断完善的工作中得到了很大程度的提高。这个岗位上两个多月的工作经历，使我清楚的看到了在与客户接触的实际工作情况，为我日后的工作，打下了坚实的基础。在投诉受理的工作过程中，我深深体会到了公司从起步推向稳定发展的不易。一个新事物在一个城

市中获得接受和支持，需要一个较长的磨合期和完善的的服务系统。在磨合期中，客户群必然会将各种各样的问题及矛盾反应到客户服务工作中，其中一部分的矛盾能否化解，在于受理投诉岗位人员的接待处理工作做的好坏。如果这个岗位做的好，就可以减轻公司所承受的一部分压力，使公司员工的精力能够减轻许多；反之，如果这个岗位做的不理想，不仅会在与客户的交流中破坏公司的形象及声誉，也会浪费许多人力物力，分散攻坚力量，对公司的顺利发展造成本可避免的延缓。由于深知这项工作的重要性，所以我努力争取更为完善的解决处理好工作中受理的每一项投诉或建议。在工作初期，不同的建议或投诉，均有了相应的处理流程及登记入档程序。对受理中反映的各类问题，在我职权内能解决的，我都尽力用所知、所学的相关政策、知识及应对技巧，给予客户满意的解答，以期省去公司一部分不必要的人、物力支出。

在实际工作中，我也存在着许多缺点和不足，比如处理投诉的经验有限，解决问题时有时缺乏果断，偶尔也会被小的挫折影响工作信心。认识到不足的同时，我始终坚信，自省是改进提高的前提。在今后的工作中，我将努力弥补不足，用自己尽心的工作，为公司的顺利开展，尽一名员工所能做的最大努力。

时光流转间，我已到公司工作二个多月。非常感谢公司领导对我的信任，给予了我体现自我、提高自我的机会。这二个多月的试用期工作经历，使我的工作能力得到了步入社会最大幅度的提高。这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。在这段时间里您们给予了我足够的宽容、支持和帮助，让体会到了作为拓荒者的艰难和坚定。

企服部工作总结报告篇七

时光飞逝，又到年关时，精彩的20xx年即将就要过去了，这是一个忙碌而充满回忆的年头，无论是世博生态城的装修还

是昆明的房交会，都让人回想起时就有许多感慨，在这忙碌而充实的一年里，让我学到了很多宝贵的经验。

在公司我担任的职位是地产客服部主管，这一年里由我负责的主要项目就是世博生态城的两栋样板房的装修。由于我们广告公司的很多工作都需要多个部门一起协助完成，因此，在负责世博生态城样板房装修之外我还协助其他部门完成了很多零散的工作。例如在10月份昆明房交会的时候，我就协助制作部完成了站台的设计、布置和搭建。由于我有驾驶证，所以很多时候我更在是充当了驾驶员的角色，这样一来我所驾驶的车辆的维护工作也由我来担任。我很高兴，在这一年快要结束的时候，我主要负责的世博生态城的样板房装修工作已经顺利的完成了。而我们这一组的成员也经受住了磨炼和考验，逐步成长起来。

作为地产客服部主管，所有的事情就必须落实在实际的工作中，可以说在这个职位，只有付出百分之百的努力才会得到认同。在这一年里，凡事我都脚踏实地地去做，不弛于空想，不骛于虚声，认认真真做好每件事，尊重领导，同事，用户，始终以一个地产客服部主管的身份来严格要求自己。作为主管，在处处以身作则的同时，时刻注意处理好班组成员之间以及班组成员与施工人员以及其他部门的关系，尽力使他们的个人能力得到最大限度的发挥，让他们团结起来为公司尽心尽力。在工作中，能够及时迅速地分配工程里的具体事项，协调人手，联系人员，分配物资，使工程都能顺利保质地完成。

在这一年里，我细心处理工作中的每一件事，告诫自己不能粗枝大叶。因此，我常常牢记六个字：“细节决定成败”，每一个小细节都有可能影响最后的成功，所以，我在做每一件事时都会细心、耐心、专心。我觉得我们应该把自己所在岗位的每一件小事做好、做到位，接了手的事必须按时、按标准完成，不能完成没有任何解释的理由；已做完的事情，自己要检查认定完全没有错误再上报，不要等检查出了破绽

或漏洞再辩解。只有注重细节，把小事做细了，这样工作效率自然就提高了。我所负责的世博生态城的样板间装修，所有样板间的装饰品都是我亲自去上海采购回来的，每一件不起眼的饰品都是经过对房间的实际考虑来选择的。在昆明房交会的时候，虽虽然我是主管，但是布置会场那天我和其他组员一起拉条幅、贴招贴、摆桌椅等，这些虽然看起来都是很琐碎得不值得一提，但是我却认为这些细节非常重要，这也一直是 myself 的准则。

当然，总结20xx年一年的表现，也要看到自身的很多不足之处，有时候性子比较急，工作方法比较简单，思考问题处理事情不够周全。今后要努力完善自己，使自己能够更能胜任管理岗位的工作，管理好小组人员和施工队伍，发挥各支队伍的特点，提高外包队的素质，多做精品工程，为公司的发展做出更大的贡献。

20xx年很快就要接近尾声，在作此总结的同时，我给自己提出了更高的要求：在今后的工作中，我要更加努力勤奋，不怕苦，不怕累，细心做好工作中的每一件小事，同时，一如既往地对自身素质高标准、严要求，努力学习新的知识，不断更新思想观念，在工作中积极进取、开拓创新，把学习到的知识和理念落实到实际工作中，通过自身的努力，为部门，为公司贡献出自己的一份力量。

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，作为**企业的每一名员工，我们深深感到**企业之蓬勃发展的热气，**人之拼搏的精神。

××年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。公司在每一名员工的努力下，在新的一年中将会有新的突破，新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，占有一席之地。

企服部工作总结报告篇八

我部根据部门日常工作，本着为客户服务为主，发挥员工个人优势，扬长避短的原则，将我部各项日常工作重新进行分工。严格按照《客服部考核标准》考核。做到责任到人，从而较为合理的安排了员工的工作。根据该表内容督导员工执行，以确保客户服务工作的连续性，在日常工作中具有一定的指导意义。

由于我部本年度人员发生一些变化，为使新员工更好的熟悉环境，及时掌握工作流程，尽快进入工作角色。在我部日常工作中，每位员工均能熟练的运用，使部门工作更规范，更准确。并为将来的新员工入职做好上岗进入角色的准备。

本年度，伴随客户入伙、装修的户数增加，加大了我部对客协调工作的难度，为了有续和顺畅的提供客户服务，对部门工作进行了全理的分工，改善经办人或经手人过多的不利因素，加快处理时间，明确责任，而且处理速度和程序执行得到有效提高，从而工作效率和服务的水平也得到客户的好评。另外，通过这一安排，不但使员工的责任心得到加强，员工更了解客户的基本设施、设备，并与客户进行了良好的互动。更重要的一点是提高员工的素质，为每部门每名员工提高服务技巧与工作技能积累宝贵的经验。

本年度，我部在做好内部管理工作的同时与其他部门开展了全面的横向协作与沟通，我部作为管理处对客服服务的窗口，需要与公司、管理处各部门的通力配合才能完成服务工作，因此我部每一位员工很清楚这一点，在与相关部门配合当中，我部员工首先做到态度诚恳，积极跟进催促，注意言行；在处理紧急事件时，一定要不急、不燥，意见表达明确，从而有效提高了部门间的配合与协调效率。

- 1、客户报修、投诉处理完成后，进行客户回访工作

客户报修、投诉的处理和解决是我部日常工作的重要一环，为更好的掌握客户信息，了解客户对我处工作的满意程度，提高工作效率，我部针对每一个客户的投诉、报修都采用了电话方式进行了回访，询问客户投报人对我处接报后员工的服务态度、解决时间、处理情况，以及工作效率是否满意，还有哪些要求等事项，及时通报相关部门有关信息，有则改之，无则加冕，使对客户服务工作得已有效提高。

2、了解客户需求、完成客户分析工作

客户服务还有一个方面是建立良好的客户关系，全盘了解客户的需求，随时掌握客户的动态，了解客户想要什么，目前有哪些意见，我们可以做什么。另外，我部完成对客户进行的分析工作，编制客户分析表，对客户缴费、与我部沟通、投诉情况三方面进行细致分析，做到这个客户应如何对待；那个客户如何协调心中有数，知己知彼，为日常服务工作打下坚实的基础。

本年度，虽然我部取得一些成绩，但在工作中还存在着很多不足：

1、我部的档案整理、存档工作还有欠缺，档案管理分置不够细致、完善。没有做到科学、统一、及与公司一致的原则。由于档案管理是我部服务工作开展和完善的重要环节。对此，我部将进行全面、细致的整理工作，把一个客户的所有资料统一放置于一个档案内以便于查找，并由专人负责归档。

2、我部向上级汇报工作不及时、有些问题未汇报，导致领导不清楚、无法做出有效的指导。这种工作方式极为错误。严重影响到管理处的正常工作。在此，我部及本人需加强汇报意识，坚决改正这一不良的工作方式。