

2023年客服工作总结(优秀10篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

客服工作总结篇一

回首x年，几十年不遇的雪灾让我给遇上了，百年不遇的汶川大地震也让我给遇上了，甚至就连经济危机和股灾也偏偏就让我赶上了，对于一个进入弘历不到2年，股市经验不足的我来说，是无比的幸运与不幸，也无比的感慨！不幸的是我们也随着金融危机一起“牺牲”；幸运的是增长了见识，增加了应变能力；感慨人生的奇遇！

我于x年4月5日首次接触客服工作。开始对客服工作性质和流程不熟悉，还是用做业务时的方式和技巧来对待客服工作，导致我第一个月的业绩很差，经过李老师的耐心指导和孜孜不倦地教诲，还有自己的努力琢磨，我慢慢地懂得了也学会了客服工作的流程和技巧，懂得了怎样和客户沟通，怎样敲定动态终免、静态终免和销售小产品的技巧。记得刚开始销售动态终免的时候，李老师给我们进行了一次终免关单技巧的培训，那时候叫我们把怎样关单的技巧背下来，当时没有引起太大的重视，没有背下来，于是在后面的动态关单中表现较差，以致于我在x年度总共就没有出多少动态终免（算下来就是个位数）。从x年总的业绩来看，我的表现不是很好，从x年4月份到x年10月份，我的业绩基本上都是保持增长的，但是突然在11月和12月份，业绩出现剧烈下滑，从中我总结了几点：

- 1、10月份以前可利用资源比较多，10月份以后没有足够的资

源；

2、10月份以前电话打得比较多，10月份以后电话打得比较少；

3、10月份以前维护比较到位，10月份以后维护的网员态度都不是很好；

4、10月份以前给网员讲解比较多，10月份以后基本上都没有怎么讲解。

在上门维护和安装的过程中，自己有粗心大意的时候，有的客户家里要跑几趟，自己只注重客服报错的、用不起的软件，其他的小软件没有仔细检查。在维护的过程中出现的情况和问题大致有以下几种：

2、弘历软件的报错。例如：数据加载的报错、用的时候突然报错（弹红叉出来）；

3、首富软件的报错。例如：数畅的错误；

在x这极不平凡的一年里，我吸取了教训、总结了经验，伤痕累累但收获颇多，首先是本人听了x年八大高手的课程，，并学以致用，能够很好的给网员进行讲解和指导。其次，经历了一波牛市和熊市的我，股市经验又增加了一点点。熊市中我做的股票惨遭挫败，无一幸免于难。例如：600211、600871等，但总结了上次亏损的教训，我在10月份买的600550小赚了一点点，亏损虽然没有挽回，但从操作中我获取了经验和教训。

布局：

1、努力争取讲课的机会，让自己充分发挥长处并锻炼自己讲课的能力；

- 2、尽可能多地学习股票方面的知识，并用心给客户讲解；
- 3、讲解过程中敦促客户带人；
- 4、多打电话跟客户沟通和邀约客户多听课；
- 5、上门维护做到细心、耐心、用心；
- 6、重点给网员讲解精神网络的使用技巧和软件操作技巧；
- 7、有规律的整理好客户资料；
- 8、多挖掘客户的需求，多找意向客户。

计划：

- 1、争取每个月至少一个网介（软件）；
- 2、争取每个月至少3—5个终免（动静）；
- 3、争取每个月网员带3—5个非网员；
- 4、争取每个月1次讲课的机会。

客服工作总结篇二

转眼进入xxx超市已有n年多的时间了。在这段时间里，在部门领导和同事的助下，我学到了许多知识，积累了一些工作经验，也从中体会到了工作的酸甜苦辣。凭着日常端正的工作态度和平时积累下的工作经验，我荣幸的成为了xxxx组组长一职，现将工作总结如下：

作为一个组长，首先要处理和协调好与各方的关系。首先就仕客和商场的关系：通过自己和同事们的工作及时有效的解

决和处理好广顾客所提出的各种合理或不合理要求，使其给卖场带来不良因素及事故都及早的消失在萌芽当中。同时通过工作中的招呼道别、商品介绍、售后服务等等工作中的点滴细节让顾客从中感受到重百质的服务。其次是起到和成为一个沟通上下级之间的桥梁，协调好员工与部门之间的关系。有效的转变员工的工作态度，使部门的相关任务有效的传递到员工当中、确保了辖区内的各项工作正常开展。在工作中做到了多汇报、多商量。同时在自己的本职工作岗位上尽其心、负其责、全心全意，创造性的干好自己的工作。主动的把自己的全身心融入到家的共同的工作中去。

1)、做好早会工作：早上是新一天的开始，先总结前一天的工作，及时通报销售情况，及时传达上级下达的各项任务，布置好当天的工作及强调注意事项，开展一些有意义趣味性强的班前活动有效的提高员工的工作激情，使每位员工都以饱满的精神状态投入到工作中。

2)、巡查工作的开展：现场巡查是现场管理中的重要一环，配合商场现场服务管理的要求做到每日现场巡视一天都不会少于八次，在现场巡查中针对员工的各种行为、姿势，着装语言方面进行检查。在巡查中发现员工的违规违纪行为都及时给以纠正和引导，并注意加强员工的自觉遵守意识以保证到班组长在和不在卖场都是一个样。及时处理现场各种突发事件。

在现场巡视时检查商品的外观，做到无脏次品。加强了商品的陈列调整的检查力度，让辖区各个柜圈都能够做到货品丰满、层次感强能够做到一定的颜色搭配和销售重点商品的突出，通过各种有效的货品陈列达到了卖场氛围的营造吸引了顾客的注意力激发了顾客的购物欲望。

3)、认真做好其他各项工作记录：如顾客投诉处理的记录等，认真记录投诉原由和处理的过程及结果，并整理成册利用早会时间与员工一起讨论，预防类似的情况再次发生。及时记

录对代销商品的检查：对代销商品的进退货，帐册，小票，审查表，上柜档案，实物库存进行不定期的抽查，并准确的记录抽查结果。对不规范的令其限期整改。

4)、认真做好员工的绩效的考勤记录：严格依照商场和部门的考勤管理制度执行，安排好员工的代换班，保证小组的工作顺利进行。及时记录员工的奖惩情况，考核好员工的绩效。

5)、耐心细致的做好盘点工作：盘点是一个月的工作体现，对每月的盘点数据进行登记，做到月月帐实相符。

6)、售后投诉的处理：作为一个现场的管理者，每天都会面对各种不同的售后投诉。刚开始的时候我对手机和数码产品的售后处理能力较差，产品知识了解不够，经过一段时间在领导的助和自己的学习下，我学习和掌握了相关售后处理的法律法规条文做到了遇事不慌。同时也已经初步掌握一些手机和数码产品常见的故障原因和处理的方法做到处理时成竹在胸能够做出让顾客信服和满意的解释。

在对于处理一些比较困难和超出自身权限的售后问题时我会积极与部门经理和质管部请教、沟通，认真努力的解决好每一次售后投诉，让每一位顾客都能满意而归。

在处理完毕每一次售后过后我都会认真的总结并深深的体会到售后问题对于我们来说并非麻烦而是一次让顾客重新认识和了解商场的机会。而我們也可以通过这种种投诉来发现和找到我们在工作中的缺失和不足，并找出解决的方法，努力改进。以避免再犯同样的错误。同时让我们的实际行为让顾客深切的感受到重百的优质服务，树立重百的优质服务的形象，让重百成为顾客购物的习惯。

7)、了解市场动态，方能做到知己知彼百战百胜。在工作中与顾客进行沟通，了解顾客的需求，做到让顾客满意，为顾客营造一个温馨舒适的购物环境。随时关注周边市场的各项

动态信息，从而及时反馈给部门立即调整。做到人无我有，人有我精，人精我，让商场抢占商机。

1)、商品质量是一个商场的立足之本。我配合组长把握好商品质量关，认真检查各柜商品上柜前的各项质量工作，在工作中定期抽查各柜商品，对不合格商品及时联系厂家进行退厂处理。

2)、提高服务质量：在激烈的市场竞争中，商场的服务质量关系到一个商场的兴衰，所以在加强团结服务质量的工作是刻不容缓的。工作中利用早会时间加强员工的服务意识，提高员工的服务水平。在去年商场进行的《员工服务守则》考试中，本部门及格率达到95%以上，经过努力，小组的各项工作均有所提升。并取得了20xxx年度职工小家的光荣称号。

4、做好培训工作

1)、配合部门加强员工培训，提高自身的素质。我利用早会与班后会的时间对员工进行一些陈列方面的知识培训，进行了色彩的搭配，货品的摆放。并和员工一起学习五一销售法则，并有多篇学习心得在商场的评选中获奖。

2)、加强小组消防知识的熟记熟背并在保卫部的指导下对员工进行了防盗防诈骗的专题培训，使员工时时都做到警钟长鸣，从开业至今小组无一盗窃和诈骗案件发生。

3)、抓紧新进员工的培训。由于新进员工在各方面都较欠缺，我和部门利用工作之余，助新员工熟悉商场相关服务规定并且和员工一起进行销售技巧分析从中找到自己工作的不足。并充分发挥新进员工的潜能、使新员工能尽快的成长起来成为一名商场合格的营业员。对一些工作有失误的员工，我做到多与她们交流，分析问题出现的原因。及时调整她们的心态，使她们找到和发现自己工作中的不足较快的从失误的阴影中走出来适应到商场的正常工作中来。

总之，在这段的工作中，我也遇到了一些困难和疑惑，但是在部门领导和同事的助下，都一一的得到了解决。在往后的工作中，我还有许多方面都还要加强和提高，我会更加努力地学习和提高自己的专业知识，完善自己的管理水平改变自己的工作效率，更加积极的团结同事，做好带头表率作用，多向更多更优秀的领导和同事学习，积极协助部门完成各项工作落实各项指标。我相信通过自己的不断的学习和提高我会更好的适应我现在的工作，也会为重百灿烂的明天贡献出自己的光和热。

客服工作总结篇三

在公司领导及各部门的支持下，客服部较好的完成了上半年各项工作，取得了一定成绩。回顾半年来的工作，我们主要完成了以下工作内容：

1、客服工作是公司的形象窗口，面对大量的用户，其人员的一言一行直接关系到公司的整体形象，所以部门本着礼貌待客，文明服务的原则，工作时使用文明用语，客户咨询热情解答，客户有问题及时上门解决，与客户有预约及时赶到，绝不拖延，为了进一步提高工作效率，很好的掌握客户信息，出现便于查找，接线员细心做好客户记录、存档，各种信息储存完整，保持了原始资料的完整性，并年来共接到客服电话多338个，上门处理问题152次，电话解决186备案费收取元；完成壁挂炉点火51台，完成燃气灶具点火93。

气安全，安全使用燃气灶具及异常情况处理常识，并耐心向其讲解不能乱拆、乱改管线的原因，从而杜绝室内因擅拆管线引起的安全隐患，保证了用户的用户安全。根据回访情况客户满意度达到97%以上。

3、培训工作也是客服非常重要的一项工作，因为现在的用户对服务的认识同以前相比增强不少，而客服代表的服务直接反映了公司的服务质量，因此只有对客服人员进行持续地培

训，提高员工的工作技能、知识层次和工作效率，从而全面提高公司整体形象，故在年初便制定了13年全年培训工作计划，根据计划组织部门员工进行岗位职责及部门制度培训、参与了市场部联系经销商对壁挂炉拆卸、组装及调试的相关知识培训、制定并完成对客户服务礼仪及规范学习，并对期进行培训后的考试，提升公司服务质量及相关专业知识培训、与调压箱厂家联系完成了对调压箱工作原理及各类故障的分析及维修知识培训、进行一次天然气相关知识及燃气灶具维修知识的培训。

4、每月定期对非居民用户进行一次安检及抄表工作，发现存在安全隐患及时告知用户现场整改。月底对每月气量使用情况进行核对，以便及时发现问题所在，减少公司损失。

5、因近期频发燃气事故，事故的发生往往因为隐患被忽视，根据部门维修人员上门维修时反映，发现不少居民家中的天然气软管都在超期服役(1管老化等情况。故通知此类用户及时到天然气公司售气大厅进行更换，并告知其操作方法。

6、配合安全质检部对用户进行一次安检抽检工作，并部门组织对去年非采暖用户进行了一次安检工作，以免有私自拆改安装燃气热水器现象。

7、完善了中盛燃气特殊操作流程-换表补气、补卡补气、拆改装业务流程、过户流程、维修人员操作流程及客服来电处理流程。

8、为了认真贯彻“安全第一、预防为主”的方针，全面落实公司安全责任制，故客服部制定了20xx年部门安全工作计划并认真落实。

9、每月组织部门员工进行一次会议的召开，宣贯各类会议精神，总结上月工作及对本月工作进行计划，解决员工反映的各类问题。

10、完成上报公司对烟草公司去年管道进水问题的及流量计使用单位对流量计处工作的处理方法并解决。

1、岗位责任制不够明确、具体；2、部门工作纪律不够严格；

3、部门相关管理制度及工作业务流程上不够完整；4、遇事考虑不够全面，不够细致；

5、许多工作都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；

6、有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

三、下半年工作目标

1、搞好员工培训工作，端正服务态度，提高员工业务水平。

2、深入开展客户满意度调查，通过回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改，努力提高服务质量。

3、进一步完善整理客服服务管理体系及相关规范；

7、提前做好下半年通气点火的各项工作，争取在采暖期开始前完成点火工作；

9、继续以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合；

10、做好公司售后服务的日常派遣和管理工作，及时处理客户的投诉；

12、认真完成公司制定的20xx年经营管理目标；13、完成领导交办的其他工作。

这半年以来，我部门通过努力，工作上取得了很大的进步，客服人员都能严格遵守公司的规章制度，在工作上勤勤恳恳、

任劳任怨，积极完成领导和各部门安排的各项任务，对自己的工作性质也有了更深的认识，相信我们以后会做的更好，在收获的同时，我们也认识到工作中存在的不足，在服务质量和意识方面仍然与公司的要求有差距，在客服过程中，或多或少的还存在问题，我们认识到这一不足，在以后的工作中，一定注意，我们会努力做到不辜负领导的信任，不愧对同事给予的支持与帮助，爱岗敬业，认真履行工作职责，使客服部的工作规范有序的开展。七月的七月，屡屡攀升的气温，象征着我们公司的各项工作水平正在发生着一天天的变化和提提高，令人欣喜、振奋。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保公司全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的中盛燃气事业蒸蒸日上，公司大而富强。

客服工作总结篇四

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，09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4959.47万元；并针对09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09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；09年共完成订单内货品配发总额3567.33万元，补单及特价货品配发总额1583万元，客户订单执行率90.03%。在09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68.54%、大同41.54%、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80.48万元；同时针对企划宣传用品，安排发放09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，同时对客户税票进行及时登记寄送，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

09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164.16万元已使用完毕，预付款奖励24.14万元也已使用完毕。

1、合同沟通

完成09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

09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，09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09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。

客服部

客服工作总结篇五

一、负责每天来电来访客户的录入以及置业顾问客户的整理和分类，以便她们能够更方便的查找自己的客户。

二、帮客户准备办理房产证之前所需要的资料以及房产证的领取工作。

三、和销售代表已成交的客户去缴纳维修基金和契税。

四、协助张经理进行销售部人员的招聘工作。

五、负责销售汇总表和日报表的整理及完善工作，每日的日报表都要及时送到财务审核。

六、负责短信的发送，包括公司领导、部门员工以及之前收集的所有客户电话，让领导能够第一时间知道我们部门的销售情况，让员工能够及时准确的做好销控。

七、负责客户服务部的一些日常工作，如钥匙的保管、出售及未出售车库电费的缴纳、销售中心电话费的缴纳、协助销售人员签定认购协议、合同的保管及各类文件的收集、归档，做到了分类存放。

八、完成领导安排的其他工作。

我是六月底进入的公司，刚到公司的时候，对业务不熟练容易出错，经过一个多月的`学习，让我学到了很多，领导的栽培，同事的帮助，让我对自己的工作越来越熟练，即使这种，在工作中也难免会出错，在以后的工作中，我要强化自己的业务技能。

客服工作总结篇六

尊敬的领导：

您好！

我叫晓月是工交学院的学生，今年七月份毕业。

xx年6月我来到贵公司，经过了几天的培训，我对这份工作有了一定的了解和认识，现在我将感想以及工作的认识总结如下：

1. 客服人员所需的基本技能及素质要求:客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神，具有良好的沟通能力，工作

认真细致，需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识及良好的心态。

算算，我来到公司已经将近十天了。回想一下，在这几天里面我虽然感觉到了前所未有的压力，但是，我也一直在努力适应着这种压力，虽然曾经有放弃过，但是我昨天晚上想了一夜，既然已经来了，就要做到最好，受一点委屈算什么，如果这一点委屈都受不了，那根本就不用出家门，直接呆在家里天天靠父母好了，经过了跟晓晓，还有叔叔以及同事们的交谈，我找回了自信心，虽然现在不会，现在会犯错误，但是只要我每天都努力了，每天都有进步了。那就是收获。

如果想做好一个客服，第一，就是要有良好的心态，就像昨天，我一直以为我可能要被开除了。我这么差，还老是犯错误，没有一点信心，结果后面出错的机率越来越多，连最基本的时间和格都都改改错或者是超格了，而且还有客户好心的提醒我已经超格了，不过，俗话说：人非圣贤谁能无过。其实最主要的还是心态没有放好，现在我想通了，如果我再这样下去，就会真的被开除了。叔叔和晓晓说得对如果我做好了，错误出现一次就尽量不要出现第二次，反省一下为什么出错，错在哪里，为什么错了，下次就不会出现这样的错误了，就比如一个人骑车走在路上，他原本并不知道那里有个洞便一直往前走，结果掉下去了，下次，他就不会再走那条路了，因为已经吸取教训了，就像东东说的，犯第一错没有关系，第二次错如果还犯的话那就是自身的问题了，而且犯了错误就要及时提出来，不要私自解决。

现在，以后我会努力奋斗，努力学习，尽量做到不犯错误，认真对待每一个客户，努力做到每个客户都能满意，以及领导和同事的满意。

客服工作总结篇七

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企

业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以我们可以通过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标可以向着“零抱怨无投诉”进行。

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。为公司全面信息化的上线贡献了自己的微薄之力。

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，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”的工作思路，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、稳妥的给予解决，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；对顾客提出的问题和解决与否，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。

由于去年的业绩不是很好，我找了一些原因，很大问题是我工作不到位，为改善此情况，遂结合实际，制定出xxxx年的目标。

- 1、销售工作目标要有好业绩就得加强产品知识和淘宝客服的学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把产品知识与淘宝客服技能相结合运用。
- 2、心理定位要好，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力。
- 3、要非常熟悉本店的宝贝，这样才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。
- 4、勤快、细心，养成做笔记的习惯。

客服工作总结篇八

斗转星移，时光飞逝，进入桂龙堂已快一年，我一直从事客服咨询专员工作，在这段时间里目睹了也参与了公司的发展和制度的日臻完善，作为一名桂龙人，我由衷的感到自豪。一年的工作经历，自己对客服的工作多少积累了一些认识和体会。现总结如下：

（一）精于专业技能，勤于思考应变

随着销售行业的不断发展，药品销售也要适应新形势下的销售思路。作为一个客服人员，在做与客户的直接沟通工作时，要勤于思考善于应变。对于客户提出的药品问题，给予专业的回答，对于客户反映的投诉及其它问题，第一时间做出正确的应变，使客户满意的同时，保持客户对公司产品的满意度。客服工作是一个直接面对不同失眠客户的工作，需要的是专业的知识水平，及灵活的应变能力，并且需要及时对所遇到的问题进行总结。在管理好手头现有失眠资料的同时，我根据大部分失眠患者具有糖尿病的情况，总结了糖尿病的相关知识。根据不同时失眠患者具有不同的服药史，我总结出了失眠常用药物的相关资料。还有就是失眠与抑郁的相关资料，并把这些资料和同事间进行了分享，来增加和客户之

间的有效沟通。能否做好一个客户的有效沟通，是衡量客服人员专业水准的标尺，同时也是服务人员尽快掌握应用知识的有效手段。

（二）树立全局观念，做好本职工作

做好本职工作，树立全局意识是首要的问题，客服工作也不例外。我认为客服工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化的同时传达企业的文化形象。”七月份来到公司以后，我首先接受了大约一星期的培训，培训内容包括药品的基础知识、中医的基础知识、产品复方柴胡安神颗粒的基础知识、客户常见问题及解答、销售技巧。通过培训不仅使我对公司的产品有了深度了解，也对自己的个人能力有了很大提高，同时对公司完善的培训制度及公司的文化氛围有了充分了解。之后我开始进入客服工作，客服工作的主要任务一是接听客户的呼入电话，对客户想要了解的问题进行专业并热情的回答。二是对已购买的客户进行回访，对用药效果进行了解、对用药方法进行专业的指导。客服工作的这两点看似简单，但是作为直接和客户进行沟通的部门，这关系到企业形象的传达和客户对公司产品满意度和忠诚度的情况，并对公司产品的后续市场推广有很大影响。

（三）善于沟通交流，提高工作质量

客服人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，当今社会一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，中药药品尤其如此，如果不连续按疗程用药，很难体现出药品的效果。所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范使用方法的同时向客户传达优质的服务态度，从而避免客户对产品的不信任乃至对企业形象的损害。客服工作主要体现在交流二字，和客户的交流，能够更好的了解客户对产品的需求，和同事之间的交流，能够增加工作经验，

分享心得，能够整体提高团队的水平，提高工作的质量。

（四）遵守公司制度，积极参加活动

“没有规矩不能成方圆”，一个企业的规章制度是否完善，直接关系到企业的形象和文化氛围，而这个制度更需要每一个个体成员去有效执行。在公司工作的一年时间里，作为一名客服人员，我没有出现无故请假的情况，在此期间很好的完成了工作任务。积极参加公司组织的各项活动，比如：拓展训练、地坛展会、每周五值日。在活动中，同事间增进了了解，团队间增进了合作。

（一）做好本职工作，管理好现有客户资料，定期对已购买客户进行回访，让其在感受药品良好效果的同时，也感受到桂龙药业专业的售后服务。对现有的其他客户资料也要定期进行回访，对其失眠情况进行跟踪，随时向其传达桂龙堂治疗失眠的独特理念。

（二）根据公司的推广情况，随时在沟通技巧和专业水平上作出改善，协助完善公司的推广工作。

（三）提高自己的专业水平，总结不同的客户失眠情况，随时在失眠与抑郁的知识、沟通技巧、心理咨询知识各方面提高自己的水平。自己会在在新的一年里和领导协调沟通，和同事友善合作，无论是在知识水平及做人做事的水平上都要有一个新的提高。假如说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高质量的产品，另一只脚则是完善的服务，公司产品可以创出名牌，其服务也可以进行尝试去创造品牌。一个企业，也只有依托高质量的产品和完善的服务体系，才能在竞争中立于不败之地。在新的一年里，希望在领导的带领下，在同事的帮助下，自己的成绩能够更上一层楼，为公司的发展贡献自己的一份力量。

客服工作总结篇九

迄今为止，到公司已2年多了。回首望去，思考亦多，回忆亦多，感慨亦多，忙并收获着。对我个人而言□xx年的工作是最难忘、印记最深的一年。由于工作的转换，内容的增加，压力带来累的感觉，累中同时也融进收获的快乐，现对过去一年的工作做出总结如下：

这一年，由于原主管的晋升，客服部在管理上存在一定的问题，需要进一步加强和完善。内勤工作需要加强：要具备一定的职业操守、执行力、强烈的责任心、相关政策的保密性、良好的服务意识；应培养对客户的驾驭能力，正确的理解并按公司的要求去执行相关销售政策，对市场的投入报销程序要做到有据可依，按程序报销；同时新品推广流程需要进一步明确与落实。这是客服部今年工作中的不足，也是xx年的工作重点。

综上所述，客服部存在很多不足之处，特别是在管理上，所以在未来的xx年，本部门重点工作就是加强管理和学习，与时俱进，本着积极向上的精神随公司发展而发展xx年计划如下：

- 1、人员配备俗话说：“打仗不能没有人，打枪不能没有子弹。为了完成xx年的目标销售量，建议客服部在人员上应做好一定的储备。
- 2、专业知识当经销商提出关于品质方面、技术方面的问题时，都哑口无言，作为一名专业的内勤人员，应对自己所做的行业知识和相关信息了若指掌，在工作过程中，应带着“多学习、积极主动”的态度，深入到车间、技术部门等，了解学习更多的专业知识，从而更好的服务客户。
- 3、增强服务意识、责任感、团队精神内勤在与客户沟通时，

不能大声说话，应使用文明用语，诚信为本，不轻易承诺客户，承诺的事必须办到、办好，不可忽视细节问题。要积极主动的把工作做到点上，落到实处。当接到客户投诉时，应立即处理，不可怠慢，减少经销商因我司质量问题而产生抱怨。应尽量减少不必要的损失，从而为经销商和公司带来更大的利益，时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度。部门内部加强合作，发扬团队合作精神，便于更好的服务客户。

4、岗位职责系统分工，明确岗位职责，各岗位人员努力完成并以负责任的态度完成本职工作，为公司的发展做出应有的贡献。

5、积极性、主动性建立一只和谐的团队，怎样调动员工积极性、主动性是很重要的一环。否则会造成上班没有积极性、做事拖拖拉拉。随着无锡人均消费水平的提高，部门的特殊性，就我个人觉得，我认为本部门各岗位的待遇偏低。

大环境比较：行业内各电动车厂客服部各岗位的待遇，小环境比较：公司各部门的待遇。

虽然本部门人员都很敬业，实际上大家内心都有一些意见，敢想不敢言。时间一长，相对人员流失的可能性就很大。客服部是公司对外的窗口，若公司认为该部门是一个重要部门，欣赏该部门员工的工作态度、能力，同时也认可这个观点，那么我建议公司在待遇上要做相应的调整，毕竟失去一位勤勤恳恳、兢兢业业能做事的员工损失太大。以上是我对xx年的工作计划，某些方面也是我个人之见，火车跑的快还要车头带呢，希望领导给予指正，同时也希望通过xx年，我们部门的员工都能成为一位独挡一面的人才。

客服工作总结篇十

我入职以后才发现，我对售后服务的理解还只是皮毛上的东西，有很多东西是我从前没有想到的，因此，我的第一步就

是对自己的定位及认识自己的工作。我感到，一个人思想认识如何、工作态度好坏、工作标准高低，往往受其所在的工作环境影响。我从一开始的懵懂到现在的熟悉，与上级领导和部门同事的帮助是分不开的。如果让我概括这一段时间来我部门的工作状况，就是六个字，即：严格、紧张、忙碌。严格的工作要求、紧张的学习氛围和忙碌的工作节奏。从模糊到清晰，我充分认识到自己工作的重要性。工作中，面对领导的高标准、严要求，面对周围同事积极向上的工作热情和积极进取的学习态度，面对紧张高效的工作节奏，使我深受感染，充分认识到，作为这个集体中的一员，我首先不能给这个集体“抹黑”，拖这个集体“后腿”，在此基础上，要尽快融入到大家共同创造的“勤奋学习、努力工作”的浓厚氛围之中。在这种环境影响下，我的力争在最短的时间里熟悉自己的工作，在这一想法的实现中，我的工作标准也不断提高，总是提醒自己要时刻保持良好的精神状态，时刻树立较高的工作标准、时刻要维护好这个整体的利益来做好每一项工作。这也是我能够较好完成这段时间工作任务的重要保证。

应该说，过去的一年，是勤奋学习的一年。由于自己入汽车行业时间比较短，要想在同样标准的工作中做好做出色，必须付出更多的努力。通过学习，使我无论汽车服务接待、还是自己本职位的业务知识学习，都有了一个飞跃式的进展。这也更加验证了“只要付出，就一定有回报”的深刻道理。

回顾过去一年忙碌的工作，从开始的不懂到现在的熟悉，从刚迈出大学的青年到现在的准职业人，从部门同事的认识到相互之间的密切合作，每一次工作上的较大举动都对自己是一种锻炼，也是一种考验。售后汽车服务流程等几项工作我都会要求自己做到认真、细致、精心完成。

总之，汽车售后还是一个不断成长的部门，是一个锻炼人的好地方，我有幸伴随它成长，它让我一个涉世未深的人深刻的认识到自己，认识到工作的本质，那就是相互之间的协作，

一个人可以才华横溢，但是没有其它人的协助，仅凭一人之力是什么都做不了的，我在工作中学到了很多工作上的事情，也学到了很多做人的道理。尽管觉得很忙很累，但也体验到了苦中有乐、累中有得的收获感觉。我想这也必将为自己今后工作学习上取得新的进步奠定坚实的基础。我也深知，工作中自己还有一些不尽人意的地方。比如，在接待上，还没有达到精益求精的要求；工作有时操之过急，缺乏深入细致的工作作风等等。我要在今后的工作中努力克服不足，改正缺点，加强锻炼，以出色的表现为公司整体工作上水平献计出力，做出贡献。