

商场客服试用期转正工作总结(大全5篇)

公务员工作总结是一种重要的自我检视方式，有助于提高工作效率和整体素质。以下是一些服务月总结的个人心得和经验分享，希望对你有所启发和指引。

商场客服试用期转正工作总结篇一

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，我能够严格要求自己，较好的履行一名领班的职责，圆满完成工作任务，得到领导肯定和同事们的的好评，总结起来收获很多。

一、在日常工作中学习，不断提高自己的业务水平

作为一名超市领班，首先是一名收银员，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。虽然我从事收银员工作比较久，且取得了一定的成绩，但这些成绩还是不够的，随着超市的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下面的同志做指导。

二、做好了员工的管理、指导工作

领班虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律己，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工。工作中，常听到周围的一些主管抱怨工作的繁忙，总有忙不完的事，总有加不完的班，总有挨不完的骂，总有吵不完的架，等等诸多的抱怨。在这里，粗浅的谈谈如何做好一个领班。

(1) 专业能力

作为一个领班，你必须掌握一定的专业知识和专业能力，随着你的管理职位的不断提升，专业能力的重要性将逐渐减少。作为基层的主管，个人的专业能力将非常的重要，你要达到的程度是，能直接指导你的下属的实务工作，能够代理你下属的实务工作。专业能力的来源无非是两个方面的：

1是从书本中来，2是从实际工作中来。而实际工作中你需要向你的主管，你的同事，你的下属去学习。不耻下问是每一个主管所应具备的态度。

(2) 管理能力

管理能力对于一个领班而言，与专业能力是相对应的，当你的职位需要的专业越多，相对而言，需要你的管理能力就越少。反之，当你的职位越高，管理能力要求就越高。管理能力是一项综合能力，需要你的指挥能力，需要你的决断能力，需要你的沟通协调能力，需要你的专业能力，也需要你的工作分配能力，等等。管理能力来自书本，但更多的来自实践，因此要提高你的管理能力，需要不断的反思你的日常工作，用你的脑袋时常去回顾你的工作，总结你的工作。

(3) 沟通能力

所谓沟通，是指疏通彼此的意见。这种沟通包括两个方面，跨部门间的沟通，本部门内的沟通(包括你的下属你的同事和你的上级)。公司是一个整体，你所领导的部门是整体中的一分子，必然会与其他部门发生联系，沟通也就必不可少。沟通的目的不是谁输谁赢的问题，而是为了解决问题，解决问题的出发点是公司利益，部门利益服从公司利益。部门内的沟通也很重要，下属工作中的问题，下属的思想动态，甚至下属生活上的问题，作为主管你需要了解和掌握，去指导，去协助，去关心。反之，对于你的主管，你也要主动去报告，报告也是一种沟通。

。项目交付以来，客服部围绕丰泽园前期物业服务工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近四年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

试用期转正总结简短

客服转正总结100字

商场客服试用期转正工作总结篇二

我从20xx年6月到xx花园任职，到20xx年11月，历时6个月。从摸索到熟悉，从茫然到自信，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、租户的谅解与支持。如果说这6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高素质的队伍，有一群有热情、肯奉献的物业管理人。作这个小结的目的，也决不是给自己涂脂抹粉，而是希望能达到两个目的其一，冷静回顾一下这段时间的工作得失，总结经验，吸取教训；其二，以自己的这段经历为案例，为公司今后锻炼、培养人才提供参考。

我这6个月的工作，基本可分为三个阶段。

第一阶段，摸索阶段。从20xx年6月初到7月底。这一阶段的工作，一方面是尽快掌握小区的'基本情况，另一方面确保小区各项工作的正常进行。由于交接时间较短，很多事情只能

边干边学习，在此期间，管理处的日常工作主要靠的是公司领导的有效指挥，靠的是管理人员的高度自觉。这一时期的工作，在大的事件处理上能积极向领导汇报，迅速采取措施，未出现严重错误，但在工作细节上还存在不少题，好在有领导和同事及时指出并补救，均未产生严重后果。

- 1、改善员工工作、生活环境；设立独立监控室、保安宿舍；
- 2、布置建立员工档案、业主档案、合同档案，对合同的执行情况进行跟踪；
- 3、强调管理上要有痕迹，异常情况一定要有字记录，要封闭；
- 4、调整员工工作安排，强调维修及时性、收款、合同管理工作；
- 5、处理好与住户的关系，争取对方的谅解与支持。其中，第1项，设立独立的监控室及保安宿舍，合理利用了空间，有效利用及保护了监控设备。第2项，深入了解住户信息，为将来的管理工作打下基础。合同跟踪，主要是了解合同执行情况，对未执行条款补充说明。第3项，主要改变管理上的无报告、无记录现象。第4项，工作分工后，收款工作有明显改进，为住户提供了方便。第5项，比较妥善的处理了物业处、住户、开发公司三者之间的关系，婉转的解决了一些题。这一时期的工作，主要思路是多接触题，多处理题，因此出错的机会也更多，但一般都能及时调整过来。大胆尝试对于自身业务能力的提高十分有帮助。

- 1、继续快速及时的完成维修工作，做好售后服务。
- 2、完成12月份的评比市级优秀物业管理小区的准备作。
- 3、积极同有线电视台联系，尽快完成安装工作。

4、作好今冬试气取暖准备工作。其中，第1项包含的事情较多，涉及面广，基本能按公司方针，落实各项维修，并结合小区实际有所补充，各方反应良好，但有的工作还存在一些瑕疵，个别题处理不够果断。第2项工作也在按计划开展，取得了一定效果，尚有较大提升空间。第3、4项工作正在进行中。这一时期的工作，总的来说比较明晰，与同事的协调配合也较好，工作效率较高，但考虑题时有时还不够全面，需要改进的地方还很多。经过这6个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的一套工作方式，也对公司理念有了更深的认识。我在工作中越来越感受到，以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远看其效果是显而易见的。无论是对公司领导、对同事还是对业主，诚实本身就是最大的尊重，才能得到真正的理解与支持，很多看起来很困难的事也因此刃而解。今后，由于业主本身所具备的高素质，随着他们对物业管理工作了解程度的加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规。因此。诚信决不仅仅是一个口号，而将成为企业生存的前提。

这6个月的工作，也暴露了自身存在的一些题，如在设备管理上还比较薄弱，对一些细节注意还不够，有待在今后的工作中予以改进。同时，希望能有机会到比较成熟的社区去学习、掌握更多技能，提高自己的专业水平。决心在岗位上，投入更多的时间、更大的热情，完成公司布置的各项工作，不辜负公司领导的期望。

商场客服试用期转正工作总结篇三

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。

一、收费工作：

协助小区经理制定落实详细的收费方案，在集中收费期之前通过电话回访方式总结各类问题，（如：您好：这里是__山水华庭物管部，请问您对我们的服务还有什么意见）并做好合理解释及处理。对于施工遗留问题，及时上报并与地产售后维修部人员做好沟通工作并催其及时处理，为我们物业费的收取工作做好铺垫。下一步带领客服人员亲自上门收费，__已于11月份提前完成了全年的收费任务，并且超额完成12万元。当然这不是我个人的成绩，而是与华庭物管部所有同事的努力及公司领导的悉心指导分不开的。

二、日常接待：

在接待业主这方面，我深刻认识到前台接待是物管部的服务窗口，所以良好的服务形象至关重要。为了提升前台形象，我要求前台客服人员在接待业主时采取全程站立式服务，给业主以焕然一新的感觉。另外在日常工作中，我严格按照公

司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员进行回访。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同等级进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。使业主真真切切的感受到我们物业服务的重要，通过我和全体员工的共同努力，现在客服各项工作都有了很大的提高，员工们士气高涨，工作积极主动，已经顺利的完成了年度工作目标。

下一步

工作计划

□

一、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，__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。

二、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。

三、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入进行培训，也能更好的为业主们在入住时提供便利。

四、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__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。

试用期转正个人述职

商场客服试用期转正工作总结篇四

不知不觉中，一年过去了，我在客服的岗位已经工作一年多，虽然工作的任务和目标我一直记在心中，可是自己还是有很多地方学习的不够，还需要更加的努力才能胜任好这份工作。在过去的一年中，我经受住了一些考验，也不断的努力提升自己的业务水平和工作技能，现将本年度个人工作总结如下，请领导审阅。

一、精诚团结

一年来，我与同事们能搞好团结，服从领导的安排，积极主动的做好工作，后线虽然工作人员少，但是在领导的带领下，大家团结一致取得了一定的成绩。

- 1、勤勤恳恳的完成领导交办的工作；
- 2、在领导的指导下，和其他同事一起钻研业务，摸索好的工作方式和方法；
- 3、在领导的指导下，树立大局观，踏实工作。

二、加强学习，努力提高业务水平

三、履行职责，踏踏实实的做好本职工作

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的去对待每一项工作任务。

- 1、提高工作质量，及时准确的做好资料的管理。如资料的交接、登记、管理，坚持做到了当天工作当天处理完毕。

2、严格规章制度，把好资料审核的第一道关口。作为一名客服，我深感自己肩上的责任重大，稍有疏忽就有可能出现信贷风险。因此，我不断的提醒自己，不断的增强责任心。

3、坚持工作原则，做好签约核实。我深知：客户的签约审核，责任重于泰山，丝毫马虎不得。一年来，我坚持执行公司的相关制度，在领导的指导下，对每一个客户认真核实，从客户的主体资质、信用情况、生产经营项目的现状与前景到还款能力，每一个环节我都是仔细审查，没有一丝一毫的懈怠。

回顾一年的工作，自己感到仍有不少不足之处：

- 1、只是满足自身任务的完成，工作不灵活；
- 2、业务素质提高不快，对新的业务知识学的还不够；
- 3、本职工作与其他同行相比还有差距。

商场客服试用期转正工作总结篇五

时间象奔腾澎湃的急湍，它一去无返，毫不流连，回顾这段时间的工作，一定有许多艰难困苦，快快来写一份述职报告吧。那么应当如何写述职报告呢？下面是小编为大家收集的公司客服岗位试用期转正述职报告（通用7篇），仅供参考，大家一起来看看吧。

公司客服岗位试用期转正述职报告1

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到

公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去半年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了9800多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需

要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

3、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，

如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的半年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力
客服转正工作总结
客服转正工作总结

公司客服岗位试用期转正述职报告2

时间过的真快，转眼之间本年度已接近尾声，我是6月30来到白象春华求是学校，承蒙领导不嫌弃我是一个初出茅庐甚么都不懂的混小子，并接纳了我在单位工作，这是我走出幼稚园的第一份工作，固然也少不了我在这里工作的头衔市场专员，大专我学的是电机一体化专业，对单位给我安排的市场

营销工作，刚开始我对这份来之不易的工作真是有心拿的起，无意做的好，由于我没有接触过市场营销这一块专业，我都不知道做一些甚么，做起来就相当费劲。在我不解与困惑的同时，仅凭对市场工作的热忱，单位的领导对我的成长倍感厚看，曾很屡次找我谈心，提供我在工作精神上结实的信心和动力，伏案寻思这半年，我做一下简单的总结。

一、回纳以下几点：

3. 工作于实际符合合，调研市场远景，并做好相应的市场计划；

7. 对市场活动，如讲座、校外设点宣传，能很好的做好市场活动的策划，并执行；

二、部分工作总结

xx年6月30日，白象春华求是学校市场部分成立了，在将近半年时间内，逐渐展开市场工作，从甚么都没有的市场部，渐渐的在单位中成长，做到市场工作先调查，其次汇报，接着计划，再执行，最后是总结提炼，现在所需的资料都可以拿出，迎接总部考核。

在单位业绩上可以知道我们市场部分是做的不好的，由于今年的招生业绩基本是和往年持平，对当地的一些小型电脑培训机构来讲，地理环境上风、学校师资都在我们之下，对手只有在项目学费上往下调，这给我们的市场带来一定的冲击。我们稳站当地市场那是一个必定性。

下面我对我们部分的工作做一下回纳。

1. 部分建设：部分刚刚启动，市场体系还不是很完全，可是展开市场工作职员严重不足；

2. 部分职员培训：经过大半年的打磨，并参加总部安排的有关市场业务规范及市场运作规范的培训已有很屡次，已基本上把握了市场招生工作，但业务技能及专业精神方面仍需加强。由于部分职员少、任务重，故专业技能培训不够。

5. 部分创新性：新业务的开辟不够，业务增长小，业务能力还有待进步；

6. 整顿单位内部市场品牌资料，迎接总部考核；

7. 以上工作得到了单位同事的大力支持与携手帮忙才能完成目标，为此我对他们表示由衷的感谢。

公司客服岗位试用期转正述职报告3

弹指一挥间，我的工作试用期已接近尾声。通过这两个月的学习与工作，从中熟悉了公司以及有关工作的基本情况，了解物业公司的重要工作内容与职责，对物业公司的工作有了一个具体的了解。在即将过去的两个月时间里，在公司领导的关心和指导下，在同事们热情帮助下，较快熟悉了公司环境，适应了新的工作岗位，现将我试用期的工作情况简要小结如下：

一、严格遵守公司各项规章制度，认真学习业务知识，履行岗位职责，服从领导安排。做为一名公司的新进员工，了解公司全新的经营理念和管理模式，明确自己的岗位职责。

二、主动学习、尽快适应，迅速熟悉环境，主动、虚心向领导、同事请教、学习，基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法，顺利完成领导安排的各项工作。

三、做好前台的门面工作，整理好桌面文件，定时擦拭玻璃桌面保持前台整洁和美观。

四、做好日常快递收发工作，签收快递后迅速送达并做好登记。

五、做好电话的接听工作，回绝推销骚扰电话，重要电话及时为相关部门转接，如无人接听做好登记工作，及时向有关部门或相关人员汇报。

六、严格把关进出人员，非公司人员除有公司人员带领的一律先问清楚来意，礼貌应答，然后电话通知内部相关人员允许进入的才可放行。

七、协助其他部门做好临时交托的各项任务。

除了前台应完成的任务外，同时作为一名客服部的人员我还应该做好的有以下几点：

一、对于商户咨询和投诉的处理，应服务热情、周到、礼貌、用语规范，耐心细致的的受理并做好相应的记录，如遇到处理不了的问题时，要先对客户予以耐心安慰和解释，稳定客户情绪并及时汇报上级领导处理解决。

二、对于商户的日常维修工作，接到报修电话后登记好报修人的姓名以及电话，以便维修部门跟进，迅速填写好保修单移交给相关部门，待维修完工商户确认以后将维修单编号归档。

三、协助客户部门的其他工作人员完成领导交托的其他工作。

试用期结束后又将是一个崭新的开始，作为意邦的一份子，我会尽全力做好自己分内的工作并协助其他部门完成交托的任务，努力学习相关知识，提升自己的工作能力，基本改善自己的不足。最后感谢领导给了我这次机会，我会在今后的的工作中积极进取，为做一个称职的人员而不断地提升自己各方面的能力与素质，为公司的发展贡献出自己的一份力！

公司客服岗位试用期转正述职报告4

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：

偶然的机会有幸我干了淘宝客服这个工作。不知不觉已有小半年了，感觉时间挺快的，但又感觉太枯燥了。但学的东西还真是不不少的，碰到的人也是十分有趣的，因为买家来自五湖四海的。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。

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。

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，并且将更加的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20xx年下工作计划，争取将各项工作做得更好。

公司客服岗位试用期转正述职报告5

我叫xx于20xx年11月25日进入xx物业公司，在xx山水华庭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。20xx年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。

一、收费工作：协助小区经理制定落实详细的收费方案，在集中收费期之前通过电话回访方式总结各类问题，（如：您好：这里是xx山水华庭物管部，请问您对我们的服务还有什么意见）并做好合理解释及处理。对于施工遗留问题，及时上报并与地产售后维修部人员做好沟通工作并催其及时处理，为我们物业费的收取工作做好铺垫。下一步带领客服人员亲自上门收费，xx山水华庭已于11月份提前完成了全年的收费任务，并且超额完成12万元。当然这不是我个人的成绩，而是与华庭物管部所有同事的努力及公司领导的悉心指导分不开的。

二、日常接待：在接待业主这方面，我深刻认识到前台接待是物管部的服务窗口，所以良好的服务形象至关重要。为了提升前台形象，我要求前台客服人员在接待业主时采取全程站立式服务，给业主以焕然一新的感觉。另外在日常工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员进行回访。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同等级进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根

据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。使业主真真切切的感受到我们物业服务的重要，通过我和全体员工的共同努力，现在客服各项工作都有了很大的提高，员工们士气高涨，工作积极主动，已经顺利的完成了年度工作目标。

下一步工作计划：

一、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。

二、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。

三、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。

四、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总结，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。

公司客服岗位试用期转正述职报告6

在入职前，我是首山逸居的一名土建维修工，主要负责小区居民家中卫生间漏水及屋面和积水问题。虽然都是与沙子、水泥、砖头打交道，表面看与现在的物业维修没有什么改变，但工作内容和环境还是有所不同。入职公司这三个多月来，我最大的感受就是从刚开始的紧张到现在的充实，自己感到自己已经从情感上完全融入到了这个温暖的大家庭中，看到每位员工都相互协作，彼此关心，都时刻以公司利益为重，从内心当中，还真是有点喜欢和兴奋。三个月时间转眼即逝，我入职公司的试用期就要结束了，根据公司要求，我就结合入职来的工作实际，将三个月来的思想及工作情况总结汇报如下：

一、对以往工作的全面总结

今年8月17日，我经朋友介绍到公司入职。入职后，我就同其他三名工友在助理、处长的带领下，一起投入到了小区土建

维修工作中，按计划完成了近188个地沟井的清淤和维修工作，完成了400多个污水井、雨水井、消防井、采暖阀门井的清掏和维修工作，更换污水井盖80余套；大家全面贯彻领导指示，利用废弃的水泥地沟井盖、石头，出色地完成了a区18栋、20栋楼体护坡的砌筑工作；最近，根据公司的安排，又进行清理小区内的装修垃圾的任务。工作中，我们几个工友密切配合，统一标准，不怕脏、不怕累，踏踏实实的工作，用高标准赢得了小区业主的赞扬。在前不久召开的员工大会上，我们维修处的全体员工，也得到了公司高总经理的表扬。让我对这份工作更加感到自豪，更加坚定了我把本职工作做得更好的决心。

二、从工作中汲取的经验及教训

回顾入职公司三个月来的工作，总结起来有以下三个方面的经验和收获：

一是良好的公司氛围，使我对这份工作的责任感和自豪感得到了提升。公司很多领导都曾经是军人，有些还是部队的大领导，那种对待工作高度严肃认真的样子，让我佩服，那种对待员工没有架子，平易近人的待人品质，让我折服。想到这些，领导和我们一起参加劳动，物业每周都有一天的劳动日，那种干热火朝天场景，那种让业赞不绝口的工作标准，那种全体员工齐心协力，团结互助的工作氛围，都时刻在感染着我，教育着我。看到小区自我们物业公司接管后发生的变化，我就感到来到这个公司上班是对的，在这样的氛围中工作是开心的，心情也是自豪的。

二是公司的远大目标，激发了我的工作动力。总经理在会上讲过，我们物业公司要实现“军事化管理创品牌”的目标。从这个目标，联想到平日里领导们以身作则当样板，严格高效办正事的执行力，我就从内心当中有一种说不出的兴奋和激动。我觉得，这个目标并不遥远，在这样领导的引领下，在这个群体的不懈努力下，会很快就能实现的。每想到这些，

我工作动力就更足了，工作起来也就更有劲儿了。我家就住附近，我渴望着看到小区在我们共努力的建设下快速的繁荣起来。

三是严明的公司纪律，让我看到了公司壮大的希望。没有规矩不成方圆。严明的公司纪律，是公司成长壮大的保障。公司对保安的严格要求，改变着保安在业主心目中不好的形象；公司严格的值班制度，转变着业主对物业公司的一惯看法；有奖有惩，奖惩分明的执纪力度，规范着新建公司每一名员工的行为。让我印像最深的是，前几天，几名值班的水暖工因不落实公司纪律，在值班期间离岗喝酒，受了公司总经理的严肃批评，所有参与者都写出了深刻的检讨。这一事件彻底遏制了公司值班人员值班不认真，值班时间喝酒误事的不良现象，正规了公司的管理秩序，形成了一种认真做事的风气。从公司严明纪律的点点滴滴，让我看到了公司壮大的希望，我也深深的祝福我们物业服务有限公司的明天更美好。

三、下一步工作打算

再次感谢公司给我的这次就业的机会，下一步工作中，我会把领导的期望转化为我的实际行动，在维修处的领导下，明确自己的发展方向，不断在工作中积累工作经验，完善自己，改正自己在工作中存在的不足，并利用公司的便利条件，积极向身边的同志学习其他技能，把自己培养成多面手，更好地代表公司为业主做好服务，进而为公司建设做出自己最大的贡献。

四、对公司（部门）的建议

希望公司准备几只推车备胎，以免推车损坏延误维修工作。

五、为更好的达成工作目标，希望获得的培训及支持

由于天气变冷，冬季会限制一些土建维修工作，这就阻碍了

维修工作进程，尤其是接收cd区和xxx小区后，维修任务会更大，为了克服维修任务单一化，我希望获得关于水暖焊类的技术培训，为下步服务工作打下基础。

六、其他

公司客服岗位试用期转正述职报告7

从20xx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xx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xx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。