

销售客服月度工作报告 销售月度总结工作报告

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。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

销售客服月度工作报告 销售月度总结工作报告篇一

一、认真学习，努力提高

因为我毕业就是在家具行业基层工作，所以在工作初期我也比较了解家具的机构，这样对我现在的工作有很大的帮助。我必须还要大量学习行业的相关知识，及销售人员的相关知识，才能在时代的不断发展变化中，不被淘汰，而我们所做的工作也在随时代的不断变化而变化，要适应工作需要，唯一的方式就是加强学习。

二、脚踏实地，努力工作

作为一名家具销售员，不论在工作安排还是在处理问题时，都得慎重考虑，做到能独挡一面，所有这些都是销售员不可推卸的职责。要做一名合格的直销业务员，首先要熟悉业务知识，进入角色。有一定的承受压力能力，勤奋努力，一步一个脚印，注意细节问题。其次是认真对待本职工作和领导交办的每一件事。认真对待，及时办理，不拖延、不误事、不敷衍。

三、存在问题

通过一段时间的工作，我也清醒地看到自己还存在许多不足，主要是：

一、针对意向客户没有做到及时跟踪与回访，所以在以后的工作中要将客户的意向度分门别类，做好标记，定期回访，以防遗忘客户资料。

二、由于能力有限，对一些事情的处理还不太妥当。要加强认真学习销售员的规范。

总之，在工作中，我通过不断学习和不断摸索，收获非常大，但是也有点的小遗憾，我坚信工作只要用心努力去做，就一定能够做好。

回首_，展望_!祝_家具在新的一年里生意兴隆，财源滚滚!也祝我自己在新的一年里业绩飙升!

销售客服月度工作报告 销售月度总结工作报告篇二

一、领导重视，组织有力

保险分公司自成立之日起，始终把“服务第一、客户至上”作为自己的品牌定位和不懈的追求，在公司的经营战略中，十分注重管理、服务和业务三个方面的共赢，专门成立客户服务公司领导小组，由总经理担任组长，总经理助理担任执行组长，中层干部组成督察员，负责指导、监察、考核、惩罚等工作，随时发现客户服务工作存在的问题和漏洞，及时进行有效的处理和解决，并对服务质量有问题的员工实行“轻、中、重”的处罚，确保服务通道更为顺畅，服务流程更为简洁，为保证我公司的服务品质奠定了坚实的基础。

二、强化制度，规范服务

以客户为导向建立工作流程和制度是我司客户服务工作的一大特色。我们坚持寓管理于服务之中，一手抓管理一手抓服务，最大限度降低出错率，减少或杜绝投诉，压缩客户上门

的现象，保证客户服务中心的工作井然有序。建立客户服务工作手册，确定标准，明确权责，在所有与客户接触的工作环节上从仪表、语言、行为、时效等方面提出具体的要求，树立统一、标准的对外服务形象。加强与总部和分公司各部门的沟通与协调，建立快速服务机制，及时解决在对外服务过程中存在的问题和困难，提高服务效率和质量。通过标准化、规范化的服务，配以严格高效的管理，__保险客户服务中心始终以自己的准则诠释着品牌和服务的意义。

三、强化培训，提高意识

打造__的服务品牌就是打造__人的品牌。为了增强我司客服人员的服务意识和水平，提高在市场的品牌知名度，我司在总经理室的领导下，大力加强克服员工队伍建设，不断提高员工素质。组织员工学习了《客户服务工作制度》，并利用节假日聘请专业人士对客服工作人员进行岗位培训。发动员工找出自身工作中的不足，对公司的客服工作提出合理化建议，并积极改进。通过学习、培训和宣导，培养出一批具有很强服务意识、很强的服务能力、真正为客户、为公司品牌塑造投入和付出的优秀客服人员，在全公司范围内形成一个统一思想、统一认识，自上而下重视服务的环境。

四、明确目标，措施得力

服务是__的改革创新战略、经营战略和品牌战略，把服务提高到生存的高度，“服务效益”是我司经营战略的一个新观念，在服务上我们拒绝一切形式主义和不切实际的做法，提出三个提倡：实实在在的服务、深入细致的服务、卓有成效的服务。

(一) 优化职场服务形象

- 1、设客户服务咨询岗和客户服务岗，对前来办理业务的客户提供从迎接、咨询、引导直到办理完业务后送出职场等全程

服务。

2、设立客户服务角，摆放一些客户可能需要的物品，有止疼片、创可贴，针线包，让客户有家的感觉。

3、制定职场行为准则，推出“微笑加站立”和“三个一”活动，即递上一本书、端上一杯茶、送上一声问候。

(二)完善客户服务体系建设

4、建立客户回访制度，设置客户服务专线系统，指定专人负责，保单生效后，通过电话、信函、问卷等形式对客户进行回访，如发现问题，保证在5个工作日内给客户满意答复。

5、我们还为保险金额较大的保户提供vip服务，包括防灾防损提示、理财服务、法律咨询服务、免费送油服务、免费提供节日、生日、纪念日的问候和祝福等。

通过一些列贴心细致的服务举措，在客户心中树立起诚信服务的品牌形象，在同行业也有较好的口碑。

为__客户提供专业优质的全程服务、提供周全完善的风险保障是我们不变的承诺。尽管分公司成立时间不长，但我们专业、诚信、高效的服务的宗旨却始终如一，我们的服务质量和品牌形象也得到了广大客户和同业的认可，获得了上级监管部门的肯定。在今后的工作中，我司将遵照保监局的领导和指示，继续深化服务理念，提高服务意识，提升服务品质，为推动市保险行业又快又好地发展做出自己的努力。

销售客服月度工作报告 销售月度总结工作报告篇三

20_年已经过去一大半了，在上个月底我们公司也开了半年的销售会议，公司领导在会议上也做了半年的工作总结，给我们更深的了解了我们公司半年来的工作情景，还总结了一些

经验供我们分享。所以在这会议之后，领导要求我们也来给自我半年的工作做个总结，期望经过总结我们能够更好的认识自我和向优秀的同事学习经验，从而更好的开展下半年的工作。

一、塌实做事，认真履行本职工作。

首先自我能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，及时的跟进客户并对客户资料进行分析，其次自我经常同其他业务员勤沟通、勤交流，分析市场情景、存在问题及应对方案，以求共同提高。

要经常开发新客户同时要不断的对手中的客户进行归类，把最有可能用到我们产品的客户作为重要的客户，把近期有项目的客户作为重点跟进客户，并根据他们的需求量来分配拜访次数。力求把单子促成，从而到达销售的目的。

分析客户的同时，必须建立自我的客户群。根据我们产品的特点来找对客户群体是成功的关键。在这半年来我手中所成交的客户里面，有好几个都是对该行业不是很了解，也就是在这个行业上刚刚起步，技术比较薄弱，单子也比较小，可是成功率比较高，价格也能够做得高些。像这样的客户就能够列入主要客户群体里。他们一般都是从别的相关行业转行的或者是新成立接监控项目的部门的，因为他们有这方面的客户资源，有发展的前景，所以如果能维护好这部分客户，往后他们走的量也是比较可观的。

二、主动进取，力求按时按量完成任务。

每一天主动进取的拜访客户，并确保拜访质量，回来后要认真分析信息和总结工作情景，并做好第二天的工作计划。拜访客户是销售的基础，没有拜访就没有销售，并且因为人与人都是有感情的，仅有跟客户之间建立了感情基础，提高客户对我们的信任度之后方有机会销售产品给他们。

主动协助客户做工作，比如帮忙查找资料，帮忙做方案，做预算，这都是让客户对我们增加信任度的方式之一，也是推我们产品给他们的最好机会。即使当时没有能立刻成交，可是他们会一向记得你的功劳的，往后有用到的都会主动找到我们的。

三、做好售后服务

不管是多好的产品都会有次品，都会有各种各样的问题出现，如此售后就显得尤其重要，做好售后是维护客情的重要手段，是构成再次销售的关键。当客户反应一个问题到我们那里来的时候，我们要第一时间向客户详细了解情景，并尽量找出问题的所在，如果找不出原因的，也不要着急，先稳定客户的情绪，安慰客户，然后再承诺必须能帮他解决问题，让他放心，再把问题跟公司的技术人员反应，然后再找出解决的方案。

在我成交的客户里，有反应出现问题的也不少，可是经过协调和帮忙解决以后，大多客户都对我们的服务感到很满意。很多都立刻表示要继续合作，有项目有需要采购的都立刻跟我们联系。

四、坚持学习

人要不断的学习才能提高。首先要学习我们的新产品，我们的产品知识要过关；其次是学习沟通技巧来提高自身的业务本事；再有时间还能够学习一些同行的产品特点，并跟我们的作个比较，从而能了解到我们产品的优势，从而做到在客户面前扬长避短。

五、多了解行业信息

了解我们的竞争对手我们的同行，了解此刻市场上做得比较好的产品，了解行业里的相关政策，这些都是一个优秀的业

务员必须时刻都要关心的问题。仅有了解了外面的世界才不会成为坐井观天的青蛙，才能对手中掌握的信息做出正确的确定，遇到问题才能随机应变。

六、后半年的计划

在半年销售总结会议上，我的数据跟同部门的同事_的数据差距很大，她半年的销售额是15万多，回款是8万多，而我仅有两万多的销售额，远远的落后了，所以我要在下半年迎头赶上。虽然她比我早一段时间进公司，可是大家应对的同一个市场，手中也是同样多的客户，这之间的差距仅有人与人之间的差距，往后我要多向她和其他同事学习销售技巧，要努力提高自我的销售量，争取赶上他们。

我要给自我定一个明确的目标，在后半年里争取做到15万，即每个月要做3万左右。同时要制定一个销售计划，并把任务分配到手中的客户里面，大方向从行业分，小到每一个客户。这样才能每一天都明确的明白自我的任务，才能明确自我拜访客户的目的，提高拜访的质量。由于我上半年工作计划做得不详细，拜访客户比较盲目，对产品也不是异常熟悉，以至销量比较少，所有在后半年要改变办法，要努力提高销量，要努力完成公司分配的任务。

最终我要感激我们的领导和我们同事在上半年对我工作的支持和帮忙，期望往后经过大家一齐努力，让我们能够在下半年再创佳绩。

销售客服月度工作报告 销售月度总结工作报告篇四

时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样；可是如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，可是是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握必须的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作职责心，否则工作上就会出现失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下头是我这一年来的主要工作资料

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份；温馨提示55份；部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

1、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，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮忙下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于应对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致；尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。交房的第二天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。

3、工作学习中拓展了我的才能；当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。

前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自我做的第一个方案，当方案经过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的活力；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

7、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自我各方面本事，跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就能够加入绿城青竹园这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我；让我能够在工作中学习，在学习中成长；也确定了自我努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的提高！

销售客服月度工作报告 销售月度总结工作报告篇五

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_服装超市的一名员工我深切感到_服装超市的蓬勃发展的态势，_服装超市人的拼搏向上的精神。_年，我柜组在公司党委的统一领导和部署下，在兄弟柜组的支持下，经过全体会员的共同努力，顺利地完成了服装销售任务。

努力做到无论顾客货比多少家，我们_服装超市也能为顾客提供质优价廉的商品。在销售过程中贯穿微笑服务，多和顾客交流，她们通过服装销售，与别人谈话的时候变多了，增强了自信心，也进一步懂得了如何与顾客沟通，推销服装的款式、颜色、价格与顾客的需要适应，使顾客接受你的意见和建议。

我们柜组努力树立企业良好形象，笑脸迎顾客，真诚待嘉宾，为顾客量身推销产品，赢得了顾客的认可。顾客满意率、回头客呈良好势头。_年我柜组完成销售任务……我们作为服装

超市的一个销售部门，部分员工，刚到超市时，包括我，对服装方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在公司领导的帮助下，我们很快了解到公司的性质及其服装市场，以及消费对象和潜在的顾客。我组员工队伍整齐，认识统一，努力做好自己的本职工作。

她们行为约束能力强，深刻认识到作为销售部中的一员身肩重任。作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了_的形象。因此我柜组姐妹不断拓展专业知识，提高自身的素质，高标准的要求自己，在销售实践中积累一些工作经验，较好了解整个服装市场的动态，走在销售市场的前沿。

经过这段时间的磨练，我柜组的同志个个成长为合格的销售人员，有的成为销售骨干，为完成_年销售计划立下了汗马功劳。

_年在公司领导的关心下，我从一个普通员工成长为柜的柜长，我觉得力不从心。一方面是我的专业知识贫乏，业务能力不强，另一方面是我觉得困难很多，社会经验缺乏，学历不足等种种原因使自己觉得很渺小，缺乏担当重任的勇气。

在7月份开始做柜长的时候，经理给我布置任务，由于胆怯的心理，害怕不能胜任，和经理争执起来。通过过工作实践和学习，我了解到经理的良苦用心，她是为了给我们每一个人一个恰当的位置，给每个人一个发展空间。

在工作中我也认识到人不是一生下来就什么都会的，当你克服心理的障碍，那一切都变得容易解决了。因此领导给我布置任务，是为了锻炼我，而工作中姐妹的支持，销售业绩的顺利完成又增强了我的自信心。因为只有充满强烈的自信，服装销售人员才会认为自己一定会成功。

在工作中，我更加认真敬业，真诚为顾客服务，团结柜组一

班人，努力学习服装销售技巧。我深知优秀的服装销售人员对产品的专业知识比一般的业务人员强得多。针对相同的问题，一般的业务人员可能需要查阅资料后才能回答，而成功的服装销售人员则能立刻对答如流，言简意赅，准确地提供客户想知道的信息，在最短的时间内给出满意的答复。

因此我和柜组姐妹多方了解产品特点，在销售工作中忙而不乱，能迅速、精确地找出不同顾客的购买需求，从而赢得顾客的信赖。我把明确的目标、健康的身心、极强的开发顾客的能力、自信、专业知识、找出顾客的需求、好的解说技巧、善于处理反对意见、跟踪顾客和收款作为常规业务去学习。

鼓励柜组姐妹充满自信去赢得顾客的信赖，去热情为顾客服务，去充分了解柜组服饰所需要的顾客属于哪一个阶层，充分了解顾客喜好，有的放矢搞销售。

_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。

20_年我们柜组将继续本着“以人为本”的工作态度及“顾客的高度满意是我们的最终目标”的经营理念，全体姐妹将进一步凝聚我们的战斗力，以饱满的热情，真诚的微笑投入到新的工作中去。

根据顾客的需要去进货，根据季节的变化去调整产品，根据天气的变化去组织热销品种，根据面料的特点去组织货源。如我们十堰的购物习惯仍然有着明显的天气效应：气温一降，冬令商品的销售就直线上升。

我们还要努力学习转化顾客反对意见的技巧，克服服装销售市场竞争非常激烈的困难，抓住顾客的购买信号，让顾客精神上获得很高的满意度，努力开创销售新业绩，为顾客服务，为顾客省钱，为公司盈利，让满意在_的理念进一步得到拓展，

让_美名誉满十堰，让更多的顾客再来_!