

# 2023年拼多多客服总结报告 客服工作报告 (实用5篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 拼多多客服总结报告 客服工作报告篇一

我作为一位中国电信的客服职员已三年了。在这三年里，有苦有累，有欢笑也有感动。有收获有疑问，有成熟更有对客服未来的不断探索。

在过往的三年里，我的进步是直线向上的，缓而不慢，细而扎实。由于作为一个客服职员，我深知基本功要做好做实，微笑要留住，礼貌要恰当，耐心要保持，这些非一日之促进。这个工夫是细水长流，着急不得，不近功也不能急利。于自己的成长有更好的磨练。在平凡的客服里我努力展现了自己优秀的一面。在kpi的考核中每个月被评为优秀客户代表。在20xx年作为优秀代表派往xx进行亲和力培训，在20xx年被安排往xx10000号交换学习，期间我的屡次建议被领导采用。由于成绩突出，被评为20xx年度优秀员工。在文娱方面，爱好广。爱好文笔。在往年5月份举行的电信产品广告征集中被采用一条有价值的广告语。今年5月份在五四青年节组织成员创作和表演节目，取得大家的好评。

做客服，人说这是在做费劲不讨好的事。确切，客服需要处理的事有时是那末琐碎，天天忙忙碌碌，天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，打错电话的刚开始的时候，天天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变

得沉重，笑不出来；被客户表扬了，马上轻盈起来，热忱而周到。想一想这是很不成熟的表现。所幸我得到四周很多同事们的帮助，使我渐渐成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话，对客户所提出的题目，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意想到除有热忱的态度以外更应当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客户的题目。因而，我养成了利用工作之余的时间来熟习业务知识与做疑问题目记录的习惯。记得当初接线时，我遭受很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的题目，乃至遭受到客户的投诉，我的心情在很长一段时期内都处于最低谷。但是，我没有因此而放弃自己，而是一直在寻觅弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力，我终究没令自己失看，荣获优秀话务员的称号，得到大家的认可和赞成。

记得有一天晚上接到一个客户电话，说他家的小通达被抢，要马上报停，但是报不出机主是他爱人的身份证号而被话务员委婉谢绝，并告知只能明天到营业厅往处理。我接到他的电话时他的心情显得颇为激动，明显他是屡次打进过。没有值班长在场，怎样办？严格遵守规章制度是我们的准则，但用户的利益这时候可能也会遭到损失。用客户的话说我以人格担保这样的沉重的话时，我马上说：先生，我相信您。并具体记下他个人的身份证号，并告知其明天到营业办理后续事项。用户真诚道谢。这件事给我很深的感慨。当处理一件棘手又敏感的题目，当客户利益和公司规章制度发生矛盾时，又不侵害公司利益情况下，我们是多为用户斟酌还是畏惧担当一些责任？是用看似不会出错的正当理由推辞还是灵活处理，勇于担当一些责任？做一位客服职员尽不是单纯做完一件事。要把一件做好，斟酌周全，拿捏准了，这是要费工夫往努力的。所谓为客户着想，替客户分忧，达成客户心愿，尽非口上那句先生，您的心情我能理解就能够完成，而是需要我们具有勇于担当责任的责任心和善于分析和处理的判定力和执行力才能真正为客户完故意愿，提升我们公司的服务质量和

服务形象。这对每一个从事客服行业的人来讲不论在体力和智力方面都是一个挑战，然而这样的挑战使得我的人生变得出色而充实。

做一位合格的客服职员，我想仅做好业务工作是远远不够的。平时我会学习与工作有关的书籍，如《销售心理学》，《市场服务营销》《电话营销》等，与同事讨论电话服务技能有关的案例，更加充实自己。了解客户心理，使我从经验中明白对不起实在不好意思比先生，很抱歉来的不容易引发客户的反感，一句我们会转业务部分，或说我们会转xx部分(直接说出部分名字)为您处理比我们会转相干部分帮您处理更容易接受，用户会感觉不是在敷衍。

我常在客服论坛上和同行们交换心得，讲述我们客服人自己的客服故事，一起探讨我们的客服未来。关注客服行业的发展，关注客服群体，关注这个群体的心理健康及心态变化，还有这个风华正茂的年轻群体的职业生涯规划 and 职业转型，关注我们客服职员的本身，了解我们自己的职业成长环境，我不觉得这比关注客户心理或是关注社会其他弱势群体要不重要很多。这些对我们做好客服，今后以更加健稳的心态对待我们的工作是有帮助的。这对我们的企业也是成心义的。我们个人应当更加要往了解。我想要做一个合格的，优秀的，有综合素质客服职员，这些都是应当关注的。

平凡的客服，不平凡的事业。我的经历是平凡的，做的事也很平凡，但每一个时间阶段的工作所得，所思考的，所感悟的都是无价之宝。我想这就是我做一位中国电话话务员从事客服工作，挑战人生的一个出发点。

## **拼多多客服总结报告 客服工作报告篇二**

客服人员工作报告。我们xxx商城经过七年的风风雨雨，发展到今天，我还是第一次站在这个讲台上，进行岗职陈述。随着中国加入wto[]首联集团成立，公司产权制度的调整，我们

企业面临生存与发展的重大压力。“三年磨一剑”，如今剑出鞘，我们的直线化工作已全面进入实施阶段。客服部虽说是一个新建立的部门，但是所含的岗位与职责范围的匹配度与原来并无大区别，只是把三个部门合成了一个。但是对我而言，在这个年纪，担任这个职务，仍感到很大的压力。因为我知道，顾客是商城的“上帝”，顾客的满意度是商城在竞争中生存发展的命脉。而从今以后，我要直接负责所有为“上帝”服务的环节。这就意味着每一天，我都将直接面对成千上万的“上帝”的考核。

我深知责任重大，必会竭力以赴。下面谈一谈我的就职计划：

我这里所说的“四有”形象是指：有知识、有涵养、有耐心、有热情。值班经理作为管理人员，不仅肩负解决顾客投诉，维持卖场秩序的任务。更为重要的是，他们是商城形象的浓缩。他们的举止言谈，接人待物，员工看在眼里，顾客也看在眼里。大家都在拿他们衡量商城的水平，可见，他们的素质对于商城形象是相当重要的。从某种程度上说，他们比任何一个xxx人都更体现商城的素质。所以，提升他们的素质，是在顾客眼中提升商城素质的最直接快捷的方法。

第一，业务技能的训练，我将利用一切机会，让值班经理获得更好的培训，

工作报告。从商品运营到人员管理，尽可能让他们具备更多的能量，这样才能在工作中游刃有余。

第二，严把素质教育。中国传统文化虽然不再是我们学科考试的重点，但是我总认为学习传统文化对做人的修为是很有益处的。所以，我希望让值班经理多接受传统文化的教育，熏陶儒雅之风，能够渗透诸如“老吾老以及人之老”的精髓。这样，首先从为人上会得到一个认可，利于他们处理解决卖场内出现的问题。

第三，发挥个人优势，树立职业化意识。值班经理年纪轻，形象好，这是优势。而每个人又有不同的特长。所以在工作中要善于发挥他们的特长，同时要灌输值班经理严于律己的苛刻意识。让他们有职业化表率的认识。

第四，多沟通，多谈心，不让年龄与级别成为鸿沟。他们年轻，年轻总免不了会急躁。尤其顾客林林总总，什么样的人都有，每天好听难听都听了，很可能就烦了。烦了，是干不好工作的。所以，我作为领导应该为他们服务，让他们把胸中的郁闷吐出来，把不快说出来，然后有问题解决问题，没问题继续工作，保障工作气氛积极、通达、乐观。

到超市购物的顾客十之\*\*\*都怕交钱排队，所以，收银速度的快慢直接关系到顾客对超市的认可，也是直接影响我们客流动速的瓶颈。如何能够把这个口扩大，才能在现有人力下，即保障平时不富裕闲散劳力，又能供应诸如两节时期的繁忙需求，这是我首次接手收银部后要考虑的工作。

我想在收银员中提出一个树立品牌形象的活动。使xxx收银员不仅仅成为一个部门，还是有口皆碑的一个品牌，这个品牌的特点就是“快”“准”“稳”。如果这个品牌树立起来了，并且能够通过社会媒介向大众传播，那么不仅仅利于稳定收银员情绪，利于收银部本身的管理，还可以为商城增添一个招引客源的亮点。可谓一举多得。

调动职工积极性，是在物力财力都不占优势的情况下，能够与竞争对手抗衡的最重要的一点。现在前勤的改革已初露锋芒，人员调动较多，员工们此刻的情绪必不稳定。所以，稳定他们的情绪应该是目前工作的重点。一方面要引导他们适应新的管理架构和运营流程；另一方面要关注员工中的低倾思潮，及时纠偏。我们总说处罚不是目的，而我认为处罚也不是最好的办法。我想我们不仅要为顾客创造良好的购物环境，也要为员工创造良好的工作氛围。让员工心情平和、愉悦的工作，让他因工作感到压力与挑战，同时也感到自信与荣誉，

这样才能够协助营业部管理者调动员工积极性。

## 拼多多客服总结报告 客服工作报告篇三

下面是本站小编为大家整理的客服话务员工作总结，欢迎大家阅读。更多精彩内容请关注本站工作总结栏目。

这一年来，我的业务技能有了很大的提高，能够独立完成日常工作。同时也能努力完成领导交代的其它工作任务，积极参加站上及科室组织的各项培训和学习，工作之余能积极走出车站，“三进一上”对总站的班次情况进行宣传营销。

在工作中，身边的同事都是我的老师，同事刘姐干练的做事风格和灵活的服务技巧，王姐淡定优雅的气质和耐心细致的解答，小扈熟练的业务知识和幽默的阳光心态，李娜的勤奋好学和开朗乐观，冯姐的认真仔细和严谨态度等等，都在不知不觉中影响着我，让我不断的学习和进步。我深知，自己还有很多的不足，可是，我有信心会做的更好。

尽管在这一年的努力中有了一些进步，但是还存在着很多的不足，以下几点有待提高：一、工作心态不够稳定。遇到个别旅客的来电时，在回答咨询时语气欠佳，没有耐心。二、工作中缺乏总结。工作后不能及时梳理和总结，缺少工作目标。三、工作不够激情主动。工作中缺少激情，安于现状，创造力不足。能够认真完成工作任务，但是缺少主动承担新工作的积极性。

针对工作中自身存在的不足，将在今后的工作中不断改进，做好以下方面：一、调整心态，加强耐心。在今后的工作中适当调整自己的心态，多站在旅客的角度想问题，寻找最适合自己的工作方法，用心微笑，真诚服务，真正做到把旅客当朋友，争取可以尽善尽美的解答每位旅客的咨询来电。二、注重细节，加强沟通。

工作中注重服务细节，规范服务用语，宣传总站全面到位。加强与同事之间的交流，及时发现自身不足，学习工作经验。三、及时总结，不断积累。对工作中出现的问题及时分析，不断改正，善于整理，总结经验，加强处理问题的能力。多学习身边同事好的工作方法，取长补短，不断完善自己的工作，为今后工作创造条件。四、提高主动服务意识，主动承担工作任务，多为自己的部门提好的'建议，积极参加各项活动。

记得自己刚来面试的那天□xx对我说：“车站的工作贵在坚持，看似简单，可是能够坚持在每一天把每一件小事都努力做到最好其实很不容易。”一直认真记得这句话，未来的工作中我会更加努力，并坚持用这种归零的心态和踏踏实实从小事做起的态度认真工作。

最后，想感谢客服中心每一位领导和同事，谢谢你们这段时间里对自己的指导和帮助，以后每一天的工作我都会全力以赴，加油！

## 移动话务员个人小结

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、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

2. 作为客服人员，需要一定的技能技巧：

(1) 学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2) 不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承

诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在移动公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3) 勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

### 3. 作为客服，需要一定的技能素质：

(1) 良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

(2) 丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。

如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

(3) 要学会换位思考，我们在考虑自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。



## 拼多多客服总结报告 客服工作报告篇四

现在，由我对客服部岗职进行陈述，客服人员工作报告。我们xxx商城经过七年的风风雨雨，发展到今天，我还是第一次站在这个讲台上，进行岗职陈述。随着中国加入wto[]首联集团成立，公司产权制度的调整，我们企业面临生存与发展的重大压力。“三年磨一剑”，如今剑出鞘，我们的直线化工作已全面进入实施阶段。客服部虽说是一个新建立的部门，但是所含的岗位与职责范围的匹配度与原来并无大区别，只是把三个部门合成了一个。但是对我而言，在这个年纪，担任这个职务，仍感到很大的压力。因为我知道，顾客是商城的“上帝”，顾客的满意度是商城在竞争中生存发展的命脉。而从今以后，我要直接负责所有为“上帝”服务的环节。这就意味着每一天，我都将直接面对成千上万的“上帝”的考核。

我这里所说的“四有”形象是指：有知识、有涵养、有耐心、有热情。值班经理作为管理人员，不仅肩负解决顾客投诉，维持卖场秩序的任务。更为重要的是，他们是商城形象的浓缩。他们的举止言谈，接人待物，员工看在眼里，顾客也看在眼里。大家都在拿他们衡量商城的水平，可见，他们的素质对于商城形象是相当重要的。从某种程度上说，他们比任何一个xxx人都更体现商城的素质。所以，提升他们的素质，是在顾客眼中提升商城素质的最直接快捷的方法。

第一，业务技能的训练，我将利用一切机会，让值班经理获得更好的培训，

工作报告。从商品运营到人员管理，尽可能让他们具备更多的能量，这样才能在工作中游刃有余。

第二，严把素质教育。中国传统文化虽然不再是我们学科考试的重点，但是我总认为学习传统文化对做人的修为是很有益处的。所以，我希望让值班经理多接受传统文化的教育，

熏陶儒雅之风，能够渗透诸如“老吾老以及人之老”的精髓。这样，首先从为人上会得到一个认可，利于他们处理解决卖场内出现的问题。

第三，发挥个人优势，树立职业化意识。值班经理年纪轻，形象好，这是优势。而每个人又有不同的特长。所以在工作中要善于发挥他们的特长，同时要灌输值班经理严于律己的苛刻意识。让他们有职业化表率意识。

第四，多沟通，多谈心，不让年龄与级别成为鸿沟。他们年轻，年轻总免不了会急躁。尤其顾客林林总总，什么样的人都有，每天好听难听都听了，很可能就烦了。烦了，是干不好工作的。所以，我作为领导应该为他们服务，让他们把胸中的郁闷吐出来，把不快说出来，然后有问题解决问题，没问题继续工作，保障工作气氛积极、通达、乐观。

到超市购物的顾客十之\*\*\*都怕交钱排队，所以，收银速度的快慢直接关系到顾客对超市的认可，也是直接影响我们客流动速的瓶颈。如何能够把这个口扩大，才能在现有人力下，即保障平时不富裕闲散劳力，又能供应诸如两节时期的繁忙需求，这是我首次接手收银部后要考虑的工作。

我想在收银员中提出一个树立品牌形象的活动。使xxx收银员不仅仅成为一个部门，还是有口皆碑的一个品牌，这个品牌的特点就是“快”“准”“稳”。如果这个品牌树立起来了，并且能够通过社会媒介向大众传播，那么不仅仅利于稳定收银员情绪，利于收银部本身的管理，还可以为商城增添一个招引客源的亮点。可谓一举多得。

调动职工积极性，是在物力财力都不占优势的情况下，能够与竞争对手抗衡的最重要的一点。现在前勤的改革已初露锋芒，人员调动较多，员工们此刻的情绪必不稳定。所以，稳定他们的情绪应该是目前工作的重点。一方面要引导他们适应新的管理架构和运营流程；另一方面要关注员工中的低倾思

潮，及时纠偏。我们总说处罚不是目的，而我认为处罚也不是最好的办法。我想我们不仅要为顾客创造良好的购物环境，也要为员工创造良好的工作氛围。让员工心情平和、愉悦的工作，让他因工作感到压力与挑战，同时也感到自信与荣誉，这样才能够协助营业部管理者调动员工积极性。

## 拼多多客服总结报告 客服工作报告篇五

目前我国进行干部体制改革后，实行了岗位责任制和干部聘任制。受聘的干部或由选举出任的干部，在一定时期内，要向有关部门报告其在任期内的工作成绩，这就是述职报告产生的历史原因。以下是小编整理的最新客服日常工作报告，欢迎大家借鉴与参考！

在来到我们公司作为一名物业客服后，我的生活就渐渐发生了改变，不仅让我和过去颓废的生活告了一场别，还让我拥有了一个新的开始，和一个新的期待。我觉得加入到我们，我的生活正在慢慢的步入正轨，我的工作也越来越得心应手。就像这一季度里我在公司的表现一样。这是我来到我们公司度过的第二个季度。在这个季度里，虽然我没有获得优秀员工的名额，但是比起我在第一个季度里的表现来说，应该算是进步很多了。

首先，在为人处世方面。因为，我是刚从学校出来的应届毕业生，所以刚开始来到我们公司的第一个季度里，也就是在我的实习期里，我对为人处世这一块还做的非常欠缺。不仅是在对待和同事之间的相处，还是在对待和客户接洽的时候，我都表现的十分生涩和内向。之后，我的主管就此事上和我进行了沟通。我也意识到了自己的这个问题。

于是在这个季度里，我就十分的开始注重起自己与同事之间的相处，和客户之间的沟通方式。开始主动的询问一些问题，尝试着主动和他们打招呼，在休息的时候，多融入到他们的

集体中，和他们进行一个轻松的交谈，联络和他们之间的感情。对待客户，我要学会做到灵活变通，看情况而行事。遇到态度强硬的客户，不躲避，不怕场。遇到胡搅蛮缠的客户，我要先安抚好他的情绪，然后再表明自己的立场，给出解决方案。

其次，在工作能力方面。在上一季度里，我对物业客服的工作有了基本的掌握和了解，但是对于一些事务的处理还不够熟练。在这一季度里，我就专注在提高自己的工作熟练度和工作效率上。首先，把自己在上一季度里做的还不够好的地方全都罗列了一遍，然后再根据上面写的一一进行改正和加强。这样我的工作技能不仅得到了完善，我的工作能力也得到了提升。

接下来，做完这个总结，我还会对下一个季度的工作进行一个详细的计划和安排。主要是从我在这个岗位上还没有掌握了工作内容来开展。我想学习到更多的有关物业客服岗位相关的内容和知识，我想更进一步的提升自己，为我未来的发展做更多的努力，为我们的公司做更多的贡献。

时间飞逝如彩虹，一转眼便不见。来到客服这个岗位上也已经有了段时间了，这一段时间的学习和积累给我自己也带来了莫大的改变。回想起这一段时间的点滴，忽的也有了许多的感慨。在此我也想好好的为过去的工作进行一番整理，一次总结。希望今后的工作可以在这个基础上，持续前行，继续突破。

## 一、个人态度的转变

我来到物业并不是很久，所以现在的我看起来还是稍微有些青涩。但是这几个月的学习和成长也给我带来了很多的提升，不管是对于我个人还是对于这份工作，都是有一些进步的。而首先体现在的就是我个人的一份态度上。一开始进来的时候首先以学习为主，现在我慢慢的开始以创新为主了。创新

沟通技巧，创新工作方式，这都是我每天会去尝试的一部分，而这也代表着我们这一段时间的成长，走过了那一段打基础的日子，现在就是努力成长的日子了。不管是我对工作的态度，还是平时生活中的状态，都有了很大的提升，也给自己带来了惊喜和成果。

## 二、工作能力的提升

随着自己慢慢对工作的深入，很多方面我都能够掌握的很好了。所以自己在这份工作上也越来越自由，更加的轻松了一些。这一切都是源于自己对工作技巧的把控，也是自己在这一路上坚持奋斗的结果。能力提升之后，肩上的责任也就更加重一点了，所以未来也是值得期待和憧憬的。很感谢这段时间里大家对我的帮助和指导，是你们一路支持着我，让我慢慢的变得成熟，真正的踏入了这份工作。未来我会继续保持，努力提升自己的各项能力！

## 三、未来的计划打算

每一个未来，都没有一个确定的结果。就像每一个明天，都有可能和我们计划和想象的不一样。但这并没有让人可恐惧的地方，这更是给了我们更多的期待，所以对于未来，我想首先我会保持一个更好的状态，每天调配好工作和时间，继续对各个方面创新。在保证做好一份客服工作的基础上，努力完善自己其他的方面。在工作之中努力提升自己的各项技巧和能力，拓展自己的交际圈，做好物业工作，把这份事业做到，就是我接下来的目标，我会保持这一个方向，不断往前走，不断往前挖掘，逐步突破自己，实现自己的化价值。

### 一、认真回复客户的电话

本月里，我每天接听电话\_\_个，打出电话\_\_个，对于这些电话，我每天都会认真的去回复每一个客户的来电，回电亦是礼貌的。对待客户的问题，我会给出良好的答复，让客户能

够感受到我们客服的诚意和对工作的认真。有时候客户会问到一些比较难的问题，我也是很认真的查询之后，给出比较规范的答复，给客户一个尽量满意的答案。客户是我们要去忠实拥护的上帝，为他们提供客服服务我们是认真负责的。

## 二、认真学习客服知识，提高能力

本月里，我参加了公司举办的客服培训会，在会上认真的做笔记，跟着培训老师学习客服知识，不断的补充客服知识，不断的提高自己的客服服务能力，让自己吸收更多的客服专业知识和技能，帮助的工作更好的进行。同时，也不不断的向各位前辈学习，吸收好的经验，也去寻找自己的不足，努力改正并进一步的提高自己的工作能力。在客服的岗位上把自己的学到的知识运用上去，让工作越加的方便。

## 三、回访老客户，保持联系

在10月份，我做了一份老客户的电话联系表，并对表上每一位老客户进行了电话回访，跟踪老客户最新的动态，并认真的记录老客户的近期信息，及时更新他们的信息。表上也有个别的客户的联系方式进行了更换，这样一来我在回访的时候，把联系方式记录下来，更新了客户的联系方式，这方便了我下一次与客户的联系。本月对每一个老客户都保持了畅通的联系，努力的把这些老客户维系了感情，这对公司与他们的合作提供了更大的便利。

本月的工作当然也会有做的不好的方面，但是我在这个过程中，慢慢的寻找出来，然后一点点的改进。虽然还是有一些不足，但发现的不晚，我将在下个月把这些不足都改正过来吗，让客服这工作更加顺利。本月工作中的教训会成为我下个月的经验，我相信自己一定可以把自己的工作做满意，把公司的客户都服务好的。

时光飞逝，不知不觉已经过去一年，在这过去的一年里，我

在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职日常工作，现对上一年日常工作做一个总结。

## 一、日常接待日常工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

## 二、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、日常工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度，定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。

## 三、样板间方面

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。

## 四、各项费用的收缴日常工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保日常工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴日常工作，并保证按时足额收缴。

## 五、入户服务意见调查日常工作

我部门日常工作工作人员在完成日常工作工作的同时，积极走进

小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20\_\_年\_\_月\_\_日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访\_\_户，并发放物业服务意见表\_\_份。调查得出小区业主对我部门的接待日常工作的满意率达\_\_%，接待电话报修的满意率达\_\_%，回访日常工作的满意率达\_\_%。

## 六、经验与收获

一年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是日常工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心日常工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项日常工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项日常工作任务，热爱本职日常工作，认真努力贯彻到实际日常工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取日常工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高日常工作效率和日常工作质量。

## 七、下一年日常工作计划

- 1、加强业务知识的学习提高，创新日常工作方法，提高日常工作效益。
- 2、进一步加强客服中心的日常管理日常工作，明确任务，做到严谨有序。
- 3、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

一年来的工作结束了，作为一名客服工作人员，我还是感觉自己可以有更多的进步，所以我是比较认真的，在业务方面，



我时刻的叮嘱自己，也渴望得到更多的提高，现在我确实是能够掌握更多的东西，作为一名客服工作人员，我知道自身能力还是需要做的更好一点，我也深刻的感受到了自己能力的提高，在这一点上面我也是应该要努力做的更好，作为一名客服工作人员，我确实是掌握了非常多的东西，也需要对此总结一番。

在这一点上面我对自己还是很有信心的，我知道自己在能力上面还是稍显不足的，所以我一定会继续去努力发挥自己的工作能力，这一点也是非常重要的，我渴望得到更多的认可，这也给了我很多的信心。

在以后的学习当中，我一定会展示更多的东西，作为一名客服工作人员，我也一定会做的更好一点，让自己接触的到更多的东西，我也一定让自己做的更好一点的，我也相信在这个过程中，可以接触到更多的东西，这一点是非常明确的，我也知道自己在在这个过程中，是完成的不错的，这段时间以来的工作当中，我也是掌握了很多的东西，我知道在这个过程中自己在能力上面，还是需要去接触其它的一些东西，在这一点上面我也是深有感触。

未来在工作当中有些方面是应该要去掌握了解的，作为一名客服工作人员，我对自己各个方面都是充满信心的，提高自己的工作能力，调整好心态，我是很有信心的，我希望在接下来的工作当中，让自己去接触更多的东西，在这方面我是深有体会的，作为一名客服工作人员，确实给我一种很深刻的感受，我知道这对我个人能力而言也是一种很有意义的提高，做好客服工作是非常重要的。

在以后的工作当中我也会让自己去接触更多的东西，这也是接下来的需要去完善好的，做好客服工作是十分重要的，以后还会有更多的需要调整好，毕竟做这份工作我需要一直认真的去维持下去，每天都会接听到各种各样的电话，确实是深有体会的，这也是在不断的打磨我的身心。

虽然一年的时间不是很长，可是我还是在这个过程中，一点点尝试去接触更多的东西，我会认真的去维持的下去的，这一点非常的关键，新的一年我会认真的做好自己分内的职责，做一名合格的客服人员。