

# 客服个人年终工作总结个人 客服年终工作总结(模板10篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

## 客服个人年终工作总结个人篇一

尊敬的领导：

20xx年月，自到公司工作至今，回顾这一年多的时间，离不开同事们和领导对我工作的支持和信任。在这一年多来，我始终不忘自己作为一名管理者的职责，虽然领导班子成员几经变动，但我始终与班子成员保持良好的沟通，团结协作，努力工作，较好地完成各项工作任务。现作述职如下：

在刚入职时，作为一名普通的客服管理员，努力学习物业管理知识，在思想上始终与公司保持一致，做好基础本职工作，认清自己岗位职责，勇于解决较难处理的事情，做到“思想认识到位，工作到位”，在较短的x时间内适应本岗位工作。入职后第个月开始担任客服部主管，在此岗位x工作的个月中，抓好本部门的各项工作，提高客服部整体服务意识，对各项工作进行合理安排、管理，提高了工作的实效性，具体包括：对各楼种资料的收集、整理归档；制作了客服工作常用电话联系单；经常地提出合理化建议；接待业主投诉，独立处理投诉上百起；协调与工程部的工作等。工作中，在短时间内使本部门各项工作实现了有序管理，同时，不断充实自己的专业理论知识，相关法律、法规的学习，努力提高自身专业素质。

作为积极上进的年轻人，勇于承担责任，服从领导各项工作

安排，担任区域主任，在此岗位工作的.个多月的时间里，一直严守区域岗位职责开展区域各项工作，作为区域负责人，将精力用在抓管理与服务上，提高区域整体服务水平，最终完成收费任务，这是根本要求。制定了本区域的管理方案，并有针对性的进行实施，以“做好基础工作，提高服务水平，最终达到物业费的收取”为总体工作思路，并围绕这一思路开展一系列有效的工作，使区域管理工作得到了提高和改善，制定了区域工作管理制度和考核办法，在抓好管理和服务的同时，在基层树立起“不干则罢，干就干好”的敬业精神，强化区域人员素质培训，提高其服务意识，重点抓好基础工作：

1xx□号楼门前隔离桩的安装，解决业主出行问题；

2、对业主工程报修及时处理并对服务进行重点回访；

3、对各楼宇及其公共区域的巡查，包括地下空间以及业主家中情况的掌握；

4、建立健全区域各种资料，尤其是收费相关纪录；

5、经常对基层员工进行生活上的关心，工作上的监督检查等。

作为区域的负责人，时刻起到表率作用，区域管理工作也是有序管理、稳中推进，其中，物业费的收取工作也是一直居第一位，区域整体收费率xx%，为个人认为还是较出色的完成了区域的管理工作。

作为一名中高层管理工作，我深知以身作则的重要性，日常工作生活中，也是亲历亲为，在担任综合部经理岗位工作以来，我每天最后一个下班，尽忠职守，工作岗位的调动并没有改变我对工作的热情，在工作中，努力做好上级安排的各项工作：

- 1、职责细分，做到责任到人；落实中午与夜间的值班，做到不管何时业主来访、咨询、投诉、交费都有人接待，提高办公室人员的服务意识。
- 2、完善库房、资料室的管理工作。库房领用物资必须有相关负责人签字确认的《物品领料单》，由专人负责资料室各类文件的收集整理工作等。
- 3、协调、监督检查、指导区域工作，甚至直接参与区域试点工作，同时，协调各部门全力配合区域各项收费工作。
- 4、处理业主投诉，协调解决业主家中具体问题，与业主协商物业费的收取。
- 5、组织项目部每月进行自检及综合整治工作，诸如对园区违规广告的拆除，底商的文明经营以及门前环境卫生管理等。

目前负责综合部工作两个多月以来，我承受着一定的压力，我也付出了很多的时间和精力，有时候事情多起来，忙得一天闲不下来，但我觉得很充实，对于我来说，在这不长的时间内，我所收获的要远远大于我的付出。对于我这样的年轻管理者来说，还有很多急需提高和改进的地方，接下来的时间里，我会利用闲暇时间重温所学管理理论知识，欲挤出时间mba参加理论知识学习，以不断充实自己，提高自身的综合素质和管理水平。但我自身现在还存在很多不足之处：缺乏实际工作经验；对大局观的把握及思考不够到位；对员工的管理缺乏力度；工作效率有待进一步提高；与基层员工的沟通及了解不够。

我并没有惊人的业绩，也没有耀眼的资历，优势也不足挂齿，但我有的是积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神，我从不奢求什么，只希望大家能够了解我，帮助我，支持我！也正因如此，我更加清醒地看到了自身存在的差距，促使我在今后的工作中，恪尽职守，虚心好学，更加勤奋的工作，

努力克服自身的缺点和不足之处，从我做起，以感召班子，影响部门，带动员工，以增强我们的凝聚力和战斗力。

1、新年春节临近，加强综合整治工作，考虑底商可能会做宣传工作，对此，我们应加大巡查力度，对违法违规广告，及时予以清除；消防安全、环境卫生方面在春节前要彻底检查，对商户加大管理力度，建议对商户环2、时至春节，考虑基层员工可能请假，甚至辞职回家过年的情况增多，建议各部门负责人提前做好员工思想工作以及节日期间的工作安排。

3、能源的节能降耗。例如：电梯工在业主上下班高峰时，对乘梯人员进行疏导，尽量使电梯满载运行，减少电梯运行次数，因为电梯每运行x一次的费用将近块钱。

4、加大楼宇保安职责范围，对保安提出更多具体要求，如效果不佳，可否考虑由区域增加人员，负责安保工作，名称但不能叫保安，以免混淆责任，此想法必定增加人工成本，对此，可否与社区联系，春节期间或在一定时期内，招一些志愿者负责园区安全巡视工作，毕竟小区有很大一部分业主很关注小区的安全。

5、加强管理人员综合素质培训，包括：专业理论知识，收费技巧，案例分析等。

1、各区域做好基础服务工作，提高整体服务质量，热情接待业主，对业主问题的答复要统一口径。

2、了解业主情况，经常性地与业主沟通交流，感情投资，由物业费收取的公对私，逐渐转变为私对私。

3、提高收费人员综合素质，知识面一定要广，区域负责人以身作则，重点落实收费工作。

4x□将业主分为类，针对每一类采取不同收费措施，将业主家

中具体问题记清，以便有充足的时间跟业主进行谈判，将收费任务尽可能的往前赶。

5、春节期间对业主一些礼品的赠送、便民服务等。例如：过年业主出行乘坐出租车居多，并且车不好找，我们可否与出租汽车公司协商方便订车事宜。

## 客服个人年终工作总结个人篇二

自20xx年初进公司到现在，已经有一年有余了。在一年之前，我对于电话客服这份工作几乎一无所知，对于保险行业也不甚了解。但是，现在我已经能够作为一名中国人寿的客服专员为我们的客户排忧解难，为我们的一线同事供应后台支援，这一切都离不开领导和同事们们的热心帮忙。

从刚参加公司还在进展入职培训之时，我就不时对于自己能否胜任这份工作而惴惴担心，担忧自己从零开头，无法在短时间内全面的熟识公司的业务学问，无法为客户供应满足的效劳。但是在培训教师的急躁辅导下，我也以较快的速度通过了业务学问考试，最终要正式的走上客服岗位，正式的成为一名中国人寿客服专员了。

万事开头难，还记得第一次接到客户电话的紧急。不过，不管在听到电话铃声响起来的那一刻心里是多么的紧急，但是我还是鼓足了用气，按下了接听键。在听到客户急迫的询问声的后，我就明白自己的职责所在了，顾不得自己心中的紧急，抓紧在大脑中检索着客户所需要的信息，在经过一段时间的适应后，已经能够克制自己的紧急感，开头和小组其他成员一样根据正常的排班时间来上班，和以前不一样的是现在需要不断的在早班、白班、中班以及夜班之前不断的切换，不过这些并没有给我造成太大的困扰，在小组同事的帮忙下，很快我就适应了这种较以往而言比拟不规律的上班方式。另外，在这期间，与小组同事们能够开心的相处，并且能够相互帮忙相互学习对我来说也是一个不小的收获。

不过值得一提的是，虽然已经接触客服工作将近一年的时间了，但是在我身上仍旧有很多值得改善的地方，我本人也仍旧需要通过不断的学习来加强和提高自身的业务力量。比方说，在高强度的连续不断的与不同客户接触的过程中，心情难免会发生波动，在长时间的面对一位客户的时候，可能也会表现得急躁缺乏。掌握心情以及保持良好的效劳态度对于一个客服人员而言是最根本的要求，所以今后在这个方面我应当加强自身修养和对自己心情的掌握力量。

在新的一年里，对于自身的提高主要分为两个方面，一个方面是业务力量上，通过自学和培训，加强对于保险专业学问的学习，从而能够更好的作为公司与客户的桥梁，起到沟通的作用；另一方面是在工作态度上面，通过多与老员工沟通，虚心的像老员工请教和学习她们在为客户供应效劳过程中的心得和技巧，从而提高自己的效劳质量，成为一个优秀的客服人员。

## 客服个人年终工作总结个人篇三

a□对于那时预约病人，发送预约号；未就诊的病人，发送咨询的电话号码

c□如因电话忙碌而失踪线，第二天发地道歉信息，再次开发追踪

d□天天二次（早九点前，晚四点）发送提醒就诊的信息

（三）按照小我特点及工作要求进行岗位调整

收集咨询及电话咨询有分歧的特点，按照收集咨询和电话咨询量的比例，当令进行岗位调整

## 客服个人年终工作总结个人篇四

十月中旬起头与收集部移交收集咨询工作，九月份经由过程收集就诊病人25人摆布，十月份拓诊预约77人，成功就诊55人，较九月份上升一倍；十一月份拓诊预约100人，成功就诊69人，较十月份再次上升25%。

### 2、预约回访谒题

## 客服个人年终工作总结个人篇五

在这一年的工作里，我承认自己还有很多不足的地方。尽管一直在提升自己，但是有提升，也就是说明有不足。在每次出现失误之后，我都会仔细的对照前辈们的工作经验，检查自己的问题所在，并及时的检讨和反省自己。当然，也少不了和业主们的道歉，但是业主们都非常的通情达理，在明白了缘由后，也会大方的谅解。

在一年的工作中，我通过自己的努力，学会了如何在工作中做好，如何去和业主们打交道，但是仅仅如此，还不足以做好自己的工作。一年的经验让我看到了自己更多的不足和缺陷，我还要努力的提升自己。

作为前台的客服，我不仅仅要在接待中学好，下一年，我还要努力的提升自己的礼仪方面的技能，为来访的人员提供更好的服务！为公司贡献出自己的一份力！

## 客服个人年终工作总结个人篇六

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量职工工作的好坏的标准，自己在从事销售工作以来，始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中得条款要求自己的行为，工作至今以来，在销售工作中，首先自己能从产品知识入手，在了解房产知识的同时认真分析市场信息并适当

的给自己制定营销方案，以求共同提高。总之，这一年得实践使我体会到：作为销售员，销售技巧和业绩至关重要，是检验销售员工作得失的标准。今年由于全球金融危机导致房地产行业整体不好，加之自己对市场瞬息万变的应变能力有欠缺导致对客户掌控不好，二期业绩欠佳。销售是一种长期循序渐进的工作，不存在完美无缺的产品，熟悉产品知识是搞好销售工作的前提，服务热情也是对销售员至关重要的一点，所以销售员自己更应正确自己的工作态度，务求与客户沟通使客户对你的销售方案感到满意。

## 客服个人年终工作总结个人篇七

根据计划安□20xx年xx月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放xxx份，返回xxx份，回收率为xx%□

20xx饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为xx物业公司谱写崭新辉煌的一页！

客服部20xx年工作计划：

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20xx年收费率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责。

三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求，在2xx年对客服部全体人员进行业务素质



及专业知识培训，及时进行考核。

五、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。

## 客服个人年终工作总结个人篇八

做好客服工作就一定要语足够好的意识，这始终跟我们的工作是分不开的，我希望我能够有这个时机去做好相关的工作，提高自己的效劳意识，让每一个访客都有一个好的体验，一年来我积极的主动的在学习，提升自己，子啊效劳上面保证自己态度端正，不会收到什么事情的影响，具备临应变的能力，这些都是非常珍贵的东西我知道只有自己的做好的这些才能够立足根本，我想不管是在什么时候都要知道这一点，对每一个点电话都认真端正的去对待，让工作到达足够的优质，强化效劳才是客服的最大的进步。

商场的客服工作需要语足够的高的效率才能带来更多的利益，这是一定的，我一直坚持自己的原则，不会被这些问题轻易的难住，我想有的时候这些才是最重要的把，不管是什么原因我都希望我们能够坐好这些根本的工作，一年来我保持好的心态，有效的做好的自己本职工作，结合实际情况给商场创造了更多的价值，客服工作不是追求数量，每天打再多的电话没有质量的话，没有效率的话都是徒劳，热门思想汇报我想这些都不需要再来说了，我希望自己能够有效率的做好这份工作。

我想在工作当中一定要正确的看待自我，能力是一方面，缺点也是一方面，在工作当中无比要做好这些，我觉得在这议一年来我在临时应变上面不是很好，在商场这里每天问题很多，面对各种各样的电话，没有足够好的临时应变能力的话是不能做好这些的，这也是最根本的东西，我知道在工作当中这些都是我要面临的直接问题，对于这些我也将会不断的提高完善，毕竟工作不像别的，这一点我会让自己慢慢提高

的，往后的工作依然任重道远，结合实践情况我也会继续努力。

## 客服个人年终工作总结个人篇九

在新的一年的工作中自己计划要多去学习一些沟通的技巧，让我能够跟别人进行一些有效的沟通，更好的完成自己的工作。同时在工作完成之后也要做好工作反思，这样才能够让自己在一天天重复的工作中有所进步。虽然我的工作只是公司的前台，但也是一个很重要的岗位，所以自己是一定要努力的去做好自己的工作的，也让自己在工作中可以提高工作能力，学会更多的技能。新的一年希望自己能够有新的的发展。

## 客服个人年终工作总结个人篇十

做好客服工作就一定要语足够好的意识，这始终跟我们的工作是分不开的，我希望我能够有这个机会去做好相关的工作，提高自己的服务意识，让每一个访客都有一个好的体验，一年来我积极的主动的在学习，提升自己，子啊服务上面保证自己态度端正，不会收到什么事情的影响，具备临应变的能力，这些都是非常宝贵的东西我知道只有自己的做好的这些才能够立足根本，我想不管是在什么时候都要知道这一点，对每一个点电话都认真端正的去对待，让工作达到足够的优质，强化服务才是客服的最大的进步。

商场的客服工作需要语足够的高的效率才能带来更多的利益，这是一定的，我一直坚持自己的原则，不会被这些问题轻易的难住，我想有的时候这些才是最重要的把，不管是什么原因我都希望我们能够坐好这些基本的工作，一年来我保持好的心态，有效的做好的自己本职工作，结合实际情况给商场创造了更多的价值，客服工作不是追求数量，每天打再多的电话没有质量的话，没有效率的话都是徒劳，热门思想汇报我想这些都不需要再来说了，我希望自己能够有效率的做好这份工作。

我想在工作当中一定要正确的看待自我，能力是一方面，缺点也是一方面，在工作当中无比要做好这些，我觉得在这议一年来我在临时应变上面不是很好，在商场这里每天问题很多，面对各种各样的电话，没有足够好的临时应变能力的话是不能做好这些的，这也是最基本的东西，我知道在工作当中这些都是我要面临的直接问题，对于这些我也将会不断的提高完善，毕竟工作不像别的，这一点我会让自己慢慢提高的.，往后的工作依然任重道远，结合实践情况我也会继续努力。