

2023年客服上半年工作总结汇报材料 客服上半年工作总结(实用8篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

客服上半年工作总结汇报材料篇一

20xx年已经过了一大半，回首半年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来这里工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝。漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

回顾当初来xx物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的xx一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、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，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

- 1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新。
- 2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上。
- 3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档。
- 4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈。
- 5、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。
- 6、资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等。
- 7、新旧表单的更换及投入使用。
- 8、完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。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，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在瑞和物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做

到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应把工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其小，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，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、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情。至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

在20xx年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：

- 1、自觉遵守公司的各项管理制度。
- 2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪。
- 4、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性。
- 5、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入xx物业这个优秀的团队，瑞和的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。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，与公司一起取得更大的进步！

客服上半年工作总结汇报材料篇二

20xx年上半年度是每一间物业小区正式收取物业管理费和公摊费用的开始，期间经历了中国农历大年，公司领导更替等重大事件,xx年上半年客服的工作主要有以下几点：

一、回访信息整理

对回访结果的整理后，经统计可以发现接待前台，各业务部门的服务效果情况，对发现的问题及时处理及时纠正，如业主反映入伙期间的整改问题(没收楼)没人跟进，经调查和统计后发现有多业主反映有该现象，经例会上提出后，目前该问题已基本得到改善。

二、督促与改善

督促客服人员对各种单据的录入和统计，以改进工作绩效。装修流程改善问题,因上半年相较于xx年繁多的装修事情相比,xx年上半年装修的业户较少,在听取了部份业主的建议,同时也为业主提供更好、更便捷的服务，我们将装修审批时间，对符合装饰装修管理规定申请，由原来的3天缩短为当天现场予以审批。

三、投诉的处理与回访

20xx年x月到20xx年x月合计业主发出投诉单406份，已经处理371份，待处理的35份。其中xx年上半年度的投诉单计147

份，在对业主投诉方面，客服一直以来，都有完整的记录，指定专人与公司开发商及其它部门对接，负责对是否处理了业主投诉进行跟进，以期业主投诉的问题能得到及时的处理的，以避免业主的再次投诉，避免问题扩大化，对提升业主的满意度起到了一定作用。累计整改单254份，已处理248份，其中xx年上半年度度的整改单计50份，回访率达到98%。

四、后期零星交房、装修工作有条不紊的进行

截止xx年x月，每一间小区累计签约入伙 444 套，其中xx年上半年度入伙签约36套，累计办理装修159户，出入证943对，其中xx年一半年度共办理装修39户，出入证249对。

五、物业收费工作逐渐步入正轨，各项费用指标按期完成

累计收费442户，2户未收费的分别是8-201、12-1702。8-201是未收楼的业主，12-2702是因提供的银行卡已过期，无法扣到款项。收费率达到了99.55%。各项公摊费用也如期收缴，有73户业主是未预缴公摊牌水电费的业主，公摊水电费除外地业主外，基本收回。有50多户都办理了银行托收手续，须财务去银行办理相关扣款手续即可。装修垃圾清运费的收缴率为100%。

六、客户满意度

为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在年前将小区各楼栋大堂布置完毕；在中国传统节日分别给所有已入住业主群发了恭贺短信；在3月组织了业主、开发商、居委会和物业公司一起植树节活动，让我们的业主对自己的家园有更深的认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽多彩。4月我们进行了小区业主满意度调查，对小业主的各种意见和建议进行了分类的整理，并一一给予了回复。对于业主给予的赞扬，我们深怀感激。对此我们将继续努力；对于业主提出的批评，我们同样深怀感激，因为有业主的意见和建议，我

们才能更好的改进和提高. 4月我们还开展了客户关怀月活动, 对于业主家里的小件电器维修, 清洁卫生或搬运家具等提供义务服务. 5月是西方的母亲节还是中国传统的端午节, 在母亲节来临的前夕, 我们的客服专员给每户已装修或入住的业主送上了温馨的康乃馨; 同样在端午节时节, 我们又给每户业主送上了应节的粽子; 6月, 父亲节, 为了让我们业主之间相互有更多的了解和沟通, 我们组织了父亲节小区业主爬凤凰山活动, 虽然最后因业主自身的原因, 没有业主成行, 但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

七、存在不足

- 1、部份员工专业知识与技能不足;
- 2、部份流程过于重复繁杂;
- 3、各部门职责混淆不清;

八、xx年下半年度工作方向

- 1、开展并加强各类社区文化活动;
- 2、继续加强回访工作; 加强对回访信息的统计整理分类工作, 要把回访结果更细化, 争取对日后服务工作带来更明显和实际的“风向标”的指导意义。
- 3、加强员工内、外部培训, 整体提高服务水平
- 4、努力完成下半年度物业费的收缴, 达到80%以上。

物业客服中心****

20xx年x月x日

客服上半年工作总结汇报材料篇三

一年的时间转过了半轮，现在正值x月月底。回顾这x个月的时间，我作为一名xxx公司xx部的售后客服，在工作中我一直认真负责的做好客户的售后工作。

半年来，在工作方面我也有了很多的收获和体会。尽管自身现在还不能让每位客户都感到满意，但我也一直再以这个方向作为前进的目标!如今，半年的工作下来，我也需要对自己好好的反思、检讨。现对这半年的工作情况总结如下：

作为售后客服，我主要的工作是网络聊天的方式来解决客户对我们产品的各种疑惑和问题。并且的也负责做好一些基础的技术支持。但在实际的工作中，我们最多负责的还是安抚好客户的情绪!上半年来，其实很多客户的售后问题并非是产品的质量问題，更多的是对于产品使用的`不了解或是不规范导致的故障。在这种情况下，很多客户都会大发脾气。所以，在开始解答问题之前，做好客户的安抚工作的也是我们的责任之一。

回顾上半年的工作，我努力的锻炼自己在礼仪方面的用语，并且在迎合现在网络流行的表情包文化，收集各类表情来强化自身言语。在领导的帮助以及自身的努力下，半年来我较为出色的处理好了自身的工作任务，帮助顾客的顺利的解决了产品问题。

在这半年的工作中，我除了在工作中努力外，也一直致力于自身的成长问题。除了的通过网络教学和锻炼加强自身的交际能力，还通过与其他同事的讨论提升自身的知识储备。尤其是在与技术部的同事方面，每次遇上难题，我都会认真的吸取技术部同事的解答，并牢记在心。此外，我还专门对客户常见的提问做好笔记，并总结好答案，帮助我的售后工作做的更加完善。

回顾这半年来的失败案例，很大一部分的原因都是在个人能力的不足!作为一名售后客服，我也要时刻加强自身的能力，不能什么都等待技术员来解决。这不仅会消耗客户的耐心，更会的降低客户对公司的评价!这是非常糟糕的情况。所以在今后，我要更加加强自身的学习，提升自己对产品的了解。

半年来工作的情况其实并不出色，但我一直都在努力的做好自己的工作，我相信，只要努力下去，我就一定能做的更好!

客服上半年工作总结汇报材料篇四

在学校里教书的时候，总会觉得那里的时间要比外界要快一点，一是因为上课的时候需要我们这些教师坚持较高的注意力，二是任何工作在进入了工作状态后，就不太会注重时间了，这不，我感觉我还没教多少知识给学生们呢，这本学期的教学工作就已经听到了尾声。学生们在这个时候得准备期末考试了，而我也该对自我的工作做一个总结了。

本学期，我继续负责四个班级的教学任务，这四个班级虽然横跨三个年级，但对我来言到也没啥挑战性，虽然要备的课会多一些，可毕竟我的学生都还只是小学生，一些数学题目对于他们来言或许是比较难的，可对我来言那就是简简单单的小算术，有时候我都觉得在外面随便拉一名成绩不错的高中生都能来教孩子们。当然啦，教数学并没有那么容易，我光会把题目算出答案没用，我得用一种适宜的方法教给孩子们计算题目的方法以及解答的思路，所以怎样教学才是重点，如果我每一天上课只是写几个难题目给孩子们做，这对于学生的提高是没有多大帮忙的。

为了能让孩子们能学习的更好，我在本学期也去旁听了不少其他数学教师的讲课，根据学生们的表现我再做出改善，所以我的教学融合了不少其他教师的'教学模式，此外我也参加了学校组织的教师培训，在看到那些优秀教师是怎样讲课后，我对于数学教学又有了不一样的理解。数学这门科目，是比

较复杂难懂的，想学好数学得需要必须的天赋和逻辑思考能力，也就是说脑子要转的过弯来，在做题目的时候经常需要改变一下自己的思维模式，因为数学题目改来改去也就是那么几个中心思想，公式和计算方法是没有什么多大改变的，只要能抓住题目的中心点，那么解题是没有什么压力的。我所教的这些班级，学生们其实有着很明显的分层，有些学生平日里也不怎样喜欢写作业，可他的成绩就是不差，而有些同学每一天都在写一些练习题，可成绩却不是很有梦想，这就让我知晓了教学要因材施教，不能用一种模式去教所有的学生，所以在上课的时候我会采用多种方式去解答数学题，争取让大多数的同学都听的明白。

20xx年就要溜走了，相信在全新的半年中，我能把自己的教学工作做得更好，让更多学生爱听我的课！

客服上半年工作总结汇报材料篇五

上半年酒店客服的工作完成的相对好，酒店在这方面的的工作也是有很大的收获的，在面对即将要到来的下半年，再次回顾半年的工作，做半年工作的一个总结。

半年里，酒店客服完成了电话的接听，和对客户打来的电话做电话记录，认真的记录客户提出对酒店的意见和建议，并将问题反馈给客服部的经理，尽量对客户提出的问题进行一个妥善的解决方法。客服人员按照工作流程完成了属于客服的工作。尤其是前台客服直面客户的工作做得相当好，能够及时的把客户的问题反映到上级领导，避免了酒店跟客户引起矛盾。客户的要求，客服都会尽量的服务到位，提供优良的一个酒店服务。在第一时间就把客户的电话接听上，做事不拖拉，能够准时有效的解决好客户遇到的问题。

酒店上半年里，客服人员有时候会遇到一些无理的客户，但是客服员工都能微笑面对，微笑服务，态度优良，这样的工作状态值得赞赏。客户住酒店，难免有服务不周到的，

在这样的情况下，客户进行了投诉，客服在面对这样的一个工作时，能够稳定客户的，并及时的通知领导处理，这些工作都完成的不错。

同时，客服人员接待客户时，给了客户一个良好的酒店形象。前台的客服就是酒店的一个门面，自然是要给客户一个好的印象的，所以这半年，客服接待xx位重要客户，大家的服务都能够让客户满意，让酒店的整体形象提升了。

客服还进行了业务知识的培训，包括客户在入住、退房托手续办理，以及客户行李暂存和客户的信息询问这些工作，都有一个很好的了解。同样面对网上客户订房方面，比如客户来酒店入住时，要进行详细的信息核对以及检查入住订单的信息是否是客户本人，等等都是客服需要去关注和学习的，这些你能方便客服在工作时很好的提供相关的服务。

酒店客服上半年的工作也就是这些了，以上的工作都是这半年里完成的了，接下来就是面对下半年的客服工作，需要去吸取上半年的工作教训，把客服的工作在做好一点，尽量给客户一个满意的服务，让酒店能够更加兴盛起来。有了半年的一个经验，下半年会有会更好的发展的。

客服上半年工作总结汇报材料篇六

客服工作总结这两天写到总结，才开始感慨时光飞逝，不知不觉中，我已经来红星工作已经半年了。还记得刚来的时候还是初夏，想就快要进入隆冬季节了。这半年可以说是在汗水加泪水中度过的，虽然以前从事客服工作也已经有4个年头了，但是自我感觉全方位的客服工作只有在红星才体验的如此全面和深刻。

这半年的前5个月中我担任的是客服专员的工作，在这个岗位上在经理和同事们的帮助下，我更深层次地学到了很多。

(1) 学会了忍耐与宽容。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，因此我理解为客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2) 学会了换位思考，红星是中间人，是老娘舅，我们在考虑自己利益的同时也要为客户着想，为厂家着想。这样是维护客户、留住商家，提升红星最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考还可以平衡工作情绪，提升自身素质。

(3) 学会了不轻易承诺，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。尤其在我们红星，信誉是根本，公司规定在接到客户投诉问题后，要在24小时之内回复顾客，72小时给出顾客满意的处理方案。这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(4) 学会了勇于承担责任。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。

但与此同时，也存在许多不足：

(1) 还需要训练全方位的语言表达能力。我这里说的语言表达能力不是与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中等这些基本攻，而是要用词恰当，谦恭自信，积极很多时候我们无法为顾客争取到她想要的，但是依然可以从言语中体现我们的诚意。

(2) 还需要丰富行业知识及经验。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，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。我还需要向商家，向有经验的前辈，向书本不断学习。

而后一个月担任了回访专员的工作，这个工作让我体会到，如果说客服专员担任的是售后服务出现问题后紧急救火的角色等话，那回访担任的角色就是防患于未然。在这个岗位上的1个月里更系统地了解了客户销售信息，尤其是“百团大战”活动过后，面对一天2990个需要回访的电话，让我这个刚接手回访工作的新人来说，确实倍感压力。幸而有同事的帮助与支持，最终在一周时间内完成了所有电话的回访及信息统计，最终11月汇总回访电话总数5605，有效电话5308，回访率94.7%，满意率99.55%，达到集团标准，也让我对回访工作有了更深层次的理解。

转眼20__年就要过去了，展望来年，面对严峻的市场竞争，我们的压力一定成倍增加，但是作为红星人，就是要做别人做不到，要求比别人更严格的，我会对增加提出更高的要求，努力追赶红星这趟“高铁”，配得上做一个真正的红星人。

客服上半年工作总结汇报材料篇七

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部半年来的工作，感慨颇深。这半年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后□20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，

我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在2月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》、《前台办理业务规范用语》等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职

收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服上半年工作总结汇报材料篇八

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几点：

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

1. 作为客服人员，我始终认为“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。

2. 在工作中，每个人都应该严格按照“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。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3. 不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

三、微笑服务——客服基本素质之一

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把

利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以直接产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉俱加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

一、做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

1. 尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。
2. 有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。
3. 个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。
4. 头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

5. 外表整洁大方，言行举止得体。

6. 工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

二、处理顾客投诉与抱怨

1. 建立客户意见表或投诉登记表

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等；并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2. 即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。

3. 跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

三、处理客户抱怨与投诉需注意的方面

1. 耐心多一点

在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。

2. 态度好一点

态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

3. 动作快一点

处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失减至最少。

4. 语言得体一点

客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能会言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟通。

5. 层次高一点

客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的情绪。如果高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员进行问题处理。

6. 办法多一点

解决客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲座等等。

四、平息顾客的不满

1. 认真听取顾客的每一句话。
2. 充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题。
3. 收集事故信息，以找出最恰当的解决方案。
4. 提出有效的解决办法。
5. 询问顾客的意见。

6. 跟踪服务。

7. 换位思考，站在客户的立场上看问题。

以上只是我作为一个新人的浅薄见解，在_年的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。