

# 2023年疫情期间客服工作心得 客服试用期期间工作总结(汇总5篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

## 疫情期间客服工作心得 客服试用期期间工作总结篇一

从20xx年11月30日入司已经三个月时间，在试用期期间公司领导 and 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\*\*证券这个集体。

在试用期阶段自己主要负责完成以下工作：

1. 由于公司客户服务中心的客户服务平台正处于开发阶段自己进入公司，利用之前的工作经验自己首先提出客户服务平台功能需求。
2. 负责公司客户服务中心质检管理办法编辑，并且协助完成公司客户服务中心管理办法制定及公司客户服务中心规范用语编辑，完善公司客户服务中心制度体系建设。
3. 每月定时对总部和营业部客户服务中心话务进行抽查质检，并且将话务中存在的问题进行汇总发送给各相关工作人员，并对质检问题进行沟通，同时每月提交客户服务中心质检月报，通过此项工作来提高客户服务中心服务水平。
4. 从20xx年1月客户服务中心客户服务平台坐席系统上线之后，

开始接听客户咨询电话，通过在接听客户电话过程中来促进业务知识的学习，同时提高自身客户服务意识。

5. 每日组织客户服务中心人员的晨会，通过晨会来了解当时市场资讯，共同学习每日疑难业务知识和新业务知识，同时学习公司近期工作任务与重点。

6. 针对客户服务中心工作流程和标准使用语及相关工作对北京营业部相关工作人员进行培训，通过培训学习了解客户服务中心工作流程和提高服务认知。

7. 在总部和营业部客户服务平台坐席系统上线之后，指导营业部通过坐席系统完成新客户回访工作，并且及时解决营业部外呼人员在外呼过程中出现的问题。

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：

1. 加强业务知识的学习，通过不断的接听客户咨询电话过程中发现对于公司很多业务知识方面自己仍然需要加强学习，从而才能提高对客户的服务水平。

2. 加强团队沟通协作，加入新的集体之后，并且在公司客户服务中心建设阶段必须很好与领导和同事沟通才能保证各项工作的开展与完成，尤其根据公司客户服务中心发展目标，积极加强与各营业部客服主管的沟通。

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证券的一员之后，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！

## 疫情期间客服工作心得 客服试用期期间工作总结篇二

一：对库房管理的认识，库房工作在企业管理的一个小部分，对工厂生产、销售等物流的一个中间环节，对整个生产等各个重要地位，企业的一部分资金在银行流动，同时企业的资产的一部分在库房流动，是资金流动的部分实物体现。所以对于自己来说任务重，有一定的心理压力，责任心不容放松。

二：主要工作内容和对自己工作的要求：

主要负责材料库和型材库的工作，从生产大局来说，激励自己不断学习、顶住压力，树立自己的协调、配合、服从、团队服务意识。

2，定期和不定期对库房物件进行盘点和整理。

3，尽量做到小配件的数量的准确性。做到繁琐的工作中细致化管理。

4，积极配合生产、采购，财务等的工作，做好出入库单据的及时入财务帐。

5，在自己的职责能力范围内，严格按要求检查供货商供货的质量，做到合格入库。

6，对库房定期进行或达到整理、整顿、清理、清洁、素养、安全等6s科学化管理。

7、做到选进先出、对库房出现的物料过期、有损、物料的短

缺，积极主动汇报，反映情况，针对生产，做到物料的合理、优化配置。减少浪费，和占用资金。

### 三：工作中遇到的问题

因为个人原因和企业的发展当中遇到的问题，我个人应及时提出，相互沟通加以更正、改善和解决。使自己更好的能在企业发展。

#### 1，刚开始对物料的不熟产生的问题。

对企业的物料情况不能全方面的了解，因为来企业时间不长，对新的物料认识有个过程，这样的问题就是当车间，或去工程工地时，来库房取工具或相应在的配件时，才会发现没有或有的不合要求，会影响生产、安装的进度。

#### 2， 房库的东西不经过我这里自己私自取，拿到生产车间。这个问题逐步改善。

对于来库房取工具等需要库房这边知晓，不应该自己私自取，因为这些物料是有规格、数量，同时还一此进不合格的。使用当中是有要求的，数量，每个工程用的，都有相应的摆放，同时我这边也能知道库存量是多少，首先考虑是否及时采购；有的一些配件可能在已经使用当中存在质量问题，当再次使用，会影响生产，安装、售后等部门，增加了生产成本，同时也浪费不必要的时间。

#### 3， 安装完成后的工具等乱堆乱放，后来经过厂长等开会工作合理安排，得到解决。

库房摆放的物料是尽量合理空间的，当安装完的工具等放进库房，理解大家的辛苦，做到二次使用能及时找到和发配，具体的如胶枪等能及时清理。同时拿回来的工具等也有必要进行清点一下，看是否有损坏的，有损坏的及时或再次采购

入库，备后来用。

4，型材料架上各种规格混乱的问题，影响库表数的准确性。

因为各种物料摆放不规范，在库房盘点时，对料的准确性有影响，同时备料时也不方便，有的料在这里，有的料在那里。尤其有的料还是半截料。在利用上产生利用率，产生不必要的浪费。也会产生废料占用空间。摆放应遵循上轻下重、常用的物料放到容易备料的地方等等。

5，盘点库房数量和生产备料的之间的问题。

当月末盘点应是对做出准确库存报表的要求，为了应对于长期对料数量和准确应和生产备料时间上避免同时进行。

6、有部分供货方的信息不全或没有出库。

(1)这个问题是如果不涉及企业商业秘密的情况下，应该知道供货或外购物料(同时也括一些常用料)，因为库房要了解物料的一些基本情况，规格，数量等以方便对于新的员工在使用时加以注意，以减少不必要的麻烦。

(2)一些涉及长期供货商定期的凭证，有备可查，因为工作上难免发生丢失可能性小的情况等。

## **疫情期间客服工作心得 客服试用期期间工作总结篇三**

2020年初，一场疫情防控战役在全国打响。在这个老师居家上课、学生宅家学习的特殊时期，师生之间似乎远隔千里，却又守护相望，情满屏幕。作为班主任，我是学校与学生、家长之间的桥梁，是联系学生和家的最密切的教育工作者，是维护社会安定、促进家庭和谐、保障学生健康成长的重要力量，那么如何更好地完成疫情期的班主任工作，助力学生

的成长呢，我觉得需要脚踏实地的工作和坚持不懈的陪伴管理。

一、加强常规管理。晨温汇报、六科上课笔记检查、六科作业检查、上课听讲检查一个都不能少。我每天利用钉钉群和微信群，及时统计和通报学生们的各项信息，做到全员到位，全员了解，督促学生们的自我管理。

二、以诚相待，加强与家长的沟通。

(一)每两个星期，根据学生们的近期表现和家长反馈的信息，我会发给家长一封建议信，呼吁家长正确引导、教育孩子；多倾听孩子们的心声，做他们的益友。

(二)通过微信群和钉钉群与家长时时互动。

有时，我会邀请一些孩子表现优秀的家长在群里现身说法，传授育人之道；有时，我会找到一个孩子们关心的问题，让家长们私聊我发表意见，提出建议；有时，我会在钉钉的班级圈发布问题，让家长们群体回答，以此保留做永久的美好纪念。无论哪种形式，家长们都会积极踊跃地参与话题讨论，这也增加了家长和老师之间的亲密度。

(三)与家长私聊，有效解决问题。

遇到单个孩子出现了一些问题，我会积极地和家长沟通思想，及时解决问题。如果是平时表现优秀，偶尔和父母闹意见的孩子，我会通过赞美的方式来消除家长的疑虑，让他们相信自己孩子只是一时之过；如果是不爱写作业，但比较听话的孩子，我会告知家长提醒孩子即可；如果是“戏精”，我会把孩子的听课数据发给家长(因为之前这位家长一直不相信自己孩子的学习只是装腔作势)，然后再一起商量如何让孩子端正学习态度；如果是沉迷于游戏的孩子，我会和家长耐心长谈，并加强学生的心理疏导，慢慢地让学生转变思想。

三、召开班干部视频会议，共谋班级建设。

一个优秀的班集体，少不了一群优秀的班干部。班委成员是班集体的核心和中坚力量，是班主任工作得以顺利进行的得力助手。所以我们班定期召开班干部视频会议，共同谋划班级建设，为建立和保持良好的班风而努力。

四、开展各种各样的激励活动，让孩子们永葆学习斗志。

(一)开展班会活动，由我和团书轮流主持。

每周的主题班会，以国家、感恩、学习和责任为话题，教育引导学生会心系祖国、感恩父母、静心学习、勇担使命。教育学生体会疫情中那些闪耀的故事、了不起的英雄和永不磨灭的中国精神，领悟人生，成就更加优秀的自己。

(二)通过微信和钉钉了解学生们的现状，给他们写自律信，与他们进行心灵交流，有利于建立良好的师生关系，产生良好的教育效果。

(三)开展男女生学习对抗赛。激发学生们的上进心，提高集体荣誉感，营造良好的学习氛围。

(四)每天发一个励志小视频。学生们每天接受正能量，耳濡目染，自然充满朝气，活力满满。

五、感恩教育不停歇。感恩是增进家长与学生之间感情融洽和睦的助长剂，学生懂得感恩，能化解心中的苦闷与烦恼，亲情也在感恩中更加深厚牢固。我经常把学生的心里话发到家长群，让家长们感受孩子们对他们深深的依恋和爱意。

六、锻炼身体，抗击疫情。除了要求学生安安静静地“宅”在家中，为疫情的防控贡献自己的一份力的同时，我还要求体委牵头，每天带着同学们锻炼身体，增强体质。

七、全班一起做公益，钉钉群里种下了班级树，不仅起名字，还种下希望。每天浇水后，它肉眼可见的成长总能让学生们欢呼雀跃一番。孩子们在见证它长大的同时，自己也长大了。

疫情期，学生们有过无人监督的欣喜，有过视频卡顿的烦躁，有过对老师同学的浓浓思念，更有过开学的热烈期盼。但随着时间的推移，一切都变得井然有序。是的，我们不过一屏之隔，关爱陪伴从未减少。

## 疫情期间客服工作心得 客服试用期期间工作总结篇四

我们正在踏上21新世纪的门槛。21世纪的生活，并不单单只在时间上突然降临，它是人类曾经有过的长久的憧憬，它是我们对于未来生活的苦苦构思的展开。重视人的全面发展，重视学生完整人格培养、个性充分发展，是21世纪教育的重要内容，也是当今世界各国教育现代化的重要目标和共同趋向。

实行素质教育，创建一个良好的班集体，培育学生完整人格，这是班主任肩上责无旁贷的重任。我认为，班主任在有效地进行班级管理的过程中，不能仅靠一个或几个教师严格管理，关键是要教育和指导学生学会自我管理，使每个小学生做到既是管理的对象，又是管理的主体，达到“管，是为了不管”的目的。

### 一、学生自我管理的意义。

所谓“小学生自我管理”是指小学生自己主动采取的用来控制和协调班集体、小组、个人以及各种环境、物质因素的行为。它主要有以下三个方面的重要意义。

1、实行小学生自我管理是班集体教学的基本要求。



2、引导小学生自我管理，可以提高他们自我教育的能力。

3、引导自我管理，可以培养儿童独立的个性。“独立”不仅指不依赖父母，有较强的生活自理能力，更重要的是指不迷信书本，具有开拓创新的思维能力。在班级管理中有效地实行自我管理，有利于儿童认识自我，了解他人，明确人与人之间的合作关系，为培养“社会化”人才打下了坚实的基础。

## 二、小学生自我管理的引导。

班主任除了要锻炼自己的班级管理能力外，还应该善于引导小学生进行自我管理。

1、强化小学生自我管理的意识。一方面，我们要对“小太阳”们进行生活学习的独立性教育。另一方面，我又爱护学生自我管理的积极性，经常进行成就强化。例如我实行了每周两天的“无批评日”制度，使学生不断体验到成功的快乐，巩固了进行自我管理的意识。在活动中培养小学生自我管理的能力。

2、引导自我管理，根本上在于培养自我管理的能力。

教育是要将“捕鱼”的本领传授给学生，不是直接将“鱼”给他们，即通常所说的“授之渔”，而不是“授之鱼”。

综上所述，作为一名小学班主任，应该认真抓好班级管理工作，充分发扬民主，让全体学生积极参与管理，培养他们独立自主的精神和自我管理的能力，逐步完成由教师管理向学生管理的过渡，真正扮演好引路人和协调者的角色。

### 一、深入学生、亲近、了解学生

为了能更加深入地了解学生，亲近学生，本学期开始，我积极深入班级，深入学生，同时通过其他教师及家长，尽快了

解本班学生方方面面的表现。在一个学期的接触中，我了解到：我们班的学生年龄小，比较有个性，大部分的学生都有很强的接受能力，学习的积极性也比较高。但也有些学生自我约束能力差，班干部也缺乏威信，不能很好的帮助老师管理好班级。有些孩子作业不认真。

针对学生的特点以及学生中存在的问题，我总是寻找时间、寻找机会接近学生，了解学生在学习、生活中存在的问题，从生活上、学习上体贴和关心他们，和他们进行思想交流，让他们感受到我对他的亲近和爱。这样，学生就敢于和我接近了，愿意听我的话，接受我的批评、教育了。所以，经过一段时间的努力后，学生的作业有了明显的进步。

## 二、加强学生思想教育，培养学生的好习惯

学生良好习惯的养成，是顺利开展班主任工作、形成良好班集体的基础。而良好习惯的养成，必须从学生思想认识的加强上来落实。因此，在本学期的班主任工作开展过程中，我从学生的思想教育入手，重点培养学生各方面的良好习惯。

第一、行为规范教育。由于学生的年龄小，自我约束力差，所以对行为习惯的培养是常抓不懈。开学初组织学生学习有关规范内容，督促学生在思想上提高认识，平时，发现某些同学或者某个小组做得好的及时表扬，在班中树立榜样，发现不良现象及时纠正。在班里实行班干部分工负责，让学生自己管理自己。对有些学生多讲、多提醒、多督促，对随地乱扔、说脏话、不按时完成作业、上课不注意听讲等不好行为及时指出，要求改正。一学期来，绝大部分学生都能自觉遵守行为规范。

第二，集体主义教育。开学来，通过学校的各种丰富多彩的体育活动及学校组织的集体活动，增强学生的集体荣誉感，树立集体意识，教育学生团结协作、互帮互学，增进友谊。

第三，学习重要性教育。开学时，我有意识地引导学生好好学习，多学知识和技能。一是加强和任课老师联系，了解学生上课情况，对学习自觉性差的学生，共同教育、帮助；二是安排好学生与成绩差的学生结对子，负责督促、检查学习任务完成情况；三是注意对他们的教育方法。采取鼓励与表扬相结合的方式。在日常工作中，我总是告诉学生：“你是最棒的！”“你很聪明！”“老师相信你能做好。”“加油！老师为你们喝彩。”让学生“在鼓励中发扬成绩，在微笑中认识不足，一旦发现他们有一点点进步，就给予表扬，甚至进行物质奖励。同时，给予他们生活上的关心和学习上的帮助，经常与他们谈心，讲解学习的重要性，使他们的学习积极性得到提高。

### 三、做好家校工作

老师要教好学生，除了做好校内的教育、管理外，还要做好校外的工作，要与家长联系，取得家长协助，才能把学生教育好。我很庆幸我遇到的家长都很明理，从来不会为难我，平时孩子有什么事情都私下跟我好好沟通，一起解决。那些顽皮、学习习惯不太好的同学，更要与家长共同管教。所以有了家长的帮助，这个学期我的工作很顺利。

本学期的工作中，还存在很多有待加强和改进的问题。比如学生的各方面能力比较差，自我约束力不强，学生课堂习惯不太好和自我管理能力差等。还有一小部分学生学习缺乏积极、主动性，跟不上其他同学的步伐，学习成绩差，影响班级的整体成绩。这都有待于下学期班主任工作的加强。

总之，小学班主任工作的内容是复杂的，任务是繁重的。但是，只要我们真诚地捧着一颗爱心，在班主任工作实践中不断完善自己。下学期，我将扬长避短，竭尽全力，把班主任工作做得做的更好。

# 疫情期间客服工作心得 客服试用期期间工作总结篇五

## 一、提高认识，落实责任

进一步提高政治站位，认真贯彻党中央、国务院和疫情防控指挥部的决策部署，把做好学校疫情防控工作作为增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”的重大实践检验，切实履行职责，做到守土有责、守土担责、守土尽责。

## 二、思想引领，筑牢信心

充分发挥网络新媒体矩阵，全面宣传疫情防控知识，进行教职工舆情引导。通过微信工作群宣传疫情防控知识，发布工作通知、温馨提示，提醒教职工强防护、不恐慌、信科学、不传谣，增强广大教职工思想认同、防护意识和必胜信心，引导教职工坚定理想信念，担当抗疫宣传员，不得擅自传播未经发布的疫情相关信息，不能随意在互联网传输不予公开的文件和方案，消除社会恐慌，维护社会大局稳定。共同汇聚疫情科学防控宣传的正能量。

## 三、建立制度，完善措施

一是建立“零报告”制度。建立健全教职工及教育行政部门“零报告”联系机制，完善信息收集报送渠道，保证信息畅通。二是实行24小时值班制度，加强校内值班，实行24小时值班制度。严格执行领导干部带班、关键岗位24小时值班制度，发生事故或遇有重要紧急情况，立即报告并启动预案，及时采取有效措施妥善应对和处置，权利维护学校师生生命财产安全。