

# 客服的年终工作总结 客服年终工作总结 结(汇总10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。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 客服的年终工作总结 客服年终工作总结篇一

20xx年是新中国成立六十华诞，六十年的风风雨雨，六十年的历史沧桑，多少长者的不朽征程，多少少年的青春热血。经历了百转千回，终于走向欣欣向荣、民富国强，六十年的成就，举国欢庆，世人羡叹。20xx年也是xx公司重组的第一年，在这一年里，在分公司领导的正确领导和全体员工的共同努力下，我们保质保量的完成了20xx年的艰巨任务。

### 一、加强思想政治学习，不断提高自身素养

认真学习科学发展观，把学习作为工作和生活中的一项重要内容，夯实理论基础，不断汲取新的知识，更新理念，提高自己的政治水平，坚持科学发展观，以适应社会发展和社会经济发展的客观要求。

### 二、恪尽职守，认真完成本职工作

在工作中，严格遵守班组里的各项规章制度，爱岗敬业、扎实工作、热情服务、勤学苦干，充分发挥一不怕苦、二不怕累、确保成功的战斗精神，任劳任怨，不畏困难。在本职岗位上发挥出应有的作用。

### 三、努力学习，不断提升业务水平

我深知在社会发展如此之快的今天不断学习提高是多么的重要，只有能认真学习才能更好的完成自己的工作任务，更好的为人民服务。为了不断提高自身技能，我从不放过每一个学习的机会，在工作中虚心求教，不断总结完善，创新思路，科学统筹，大大的提高了工作效率。利用业余时间参加高等教育自学考试，并于今年7月份拿下本科毕业证。

#### 四、树立工作目标，创品牌服务形象

心系客户，想之所想，急之所急，“客户满意、业务发展”始终作为我的工作目标，尽自己所能为客户排忧解难，主动热情，迅速办理，及时回复，用诚心、细心、耐心、精心，为客户提供优质热忱的服务。

作为一名入党积极分子，发展对象的我要时刻谨记党的教诲，时刻以党员的行为准则来约束自己，要不断的鞭策自己，不断地完善自己，在班组中起先锋模范带头作用。积极向党组织靠拢，争取早日成为党组织中的一员。

在20xx年这一年里，经本人在学习、工作、生活等各方面的努力，得到了分公司各位领导和班组所有员工、相关班组的一致认可。再次被组员评选为20xx年分公司先进生产工作者。本人在近些年来所取的成绩，都离不开分公司领导和同事的热心的帮助。

在新的一年里，我一定要把工作做的更出色些，把每一位用户都当成自己知心的朋友，热心的为用户服务。勇于面对各种困难和挑战，努力铸就生命的辉煌。尽自己努力，为我们的企业贡献自己的一份力量，为我们的企业树立新的形象，朝着“更快、更高、更强”方向迈进，突破。

## 客服的年终工作总结 客服年终工作总结篇二

在工作中我们要注意自己的穿着，作为商场客服，在工作中

也会与客户见面，因此着装得体时必须的，每次上班都会穿上工作服，保证自己着装得体，因为在工作是着装不得体是对客户的不尊重，也会影响到商场的形象，这是我们需要重视的，只要是在工作中就必须统一服饰统一，保证客户看了之后舒服。

同时在接待客户的时候我们经常微笑接待，用自己真诚的微笑获得客户的好感，为了练习微笑我们会每天都保持，知道能够自然而然的随意微笑为之，每天我都会认真努力工作，对待可会友好说话委婉客气，尊重客户，并且与客户保持一定的距离保证自己在工作的時候不会影响到客户让他产生恶感，在他需要的时候能够及时赶到，保证服务，给可会满意的服务。

对于一些重要的客户，作为客服我们还需要去拜访他们做好友好交流，我会与客户事先通过电话联系，取得对方同意，且客户有时间时我才会去上门拜访，而不是匆匆忙忙让客户措手不及，只有取得了客户同意才会出发，保证工作顺利完成。一般都是与同事一起去拜访，做好两手准备保证工作顺利完成。

在商场工作时，我们也会做促销，根据商场的安排，和活动的需要，在合适的时间去做好促销工作，一般都会人流密集或者在商场门口做促销，我们主要根据合作客户的需要来推广，前期会打好促销广告，保证可会收到时间，然后按时开始展开促销活动，每次活动都会更具工作的具体内容做好工作安排，做促销的目的是为了提高产品的销量。

在商场工作需要实力也需要经验，想要有所成就就必须不断努力，在工作是我努力学习，自己学习销售，研究工作的细节，对待客户时总结过去的经验从新开始新的活动，对于工作每天都要认真对待从不怠慢，用心去做事，去学习，通过观察，学习不断进步，在工作中不断成长，学习无止境，想要做好客服需要学习的东西非常多，多学多做多尝试。

在工作中遇到很多困难，也遇到过刁难的客户，工作的难度也就非常高，但是这些困难都需要一步步跨过才能够成长起来只有一次次努力一次次成长最终才能够做好工作成为一个合格的商场客服。

充实的一年已结束，新的一年又将要开始，在以后的工作中我突破自我，不断努力不断前进创造出更好的成绩。

20xx年的时间终于还是成为了过去，当自己在x月的时候进入公司的那一刻，我就知道这不会是平静的一年。在这一年中，我在客服台跟着同事学习了很多，也锻炼了很多。当自己也适应了基本的工作之后，继而有发现了很多自己过去的缺点。随着自己越来越熟练，工作中的不足也越来越明显。

## 客服的年终工作总结 客服年终工作总结篇三

光阴似箭，不知不觉，自进职以来至今，已有半个月了。回顾这半个月，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本把握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的题目作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和预备。淘宝客服作为网店的一个重要组成部份。其重要性不可忽视。

首先它是店展和顾客之间的纽带和桥梁，一位合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热忱的往接待每位顾客。其次是要有良好的语言沟通技能，这样可让客户接受你的产品，终究达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和熟悉，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。

本人在这半个月的工作已清楚的熟悉到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何进步自己工作的技能，固然此前没有相干工作经验但希看能从零学起，争取早日成为

一位合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。

首先是售前导购。售前导购的重要必不但在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促进交易，进步客单价。

在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、作别等这几个方面。在打招呼方面，不管旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感遭到我们的热忱，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有甚么需要帮助的。

在询问答疑方面，不管是甚么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻预备着回答亲们提出的任何咨询。

在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到奇妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断往学习进步自己沟通能力。作别步骤也必不可少，不管是成交或没有成交都要保持同一的热忱态度往对待每位客人。

## 客服的年终工作总结 客服年终工作总结篇四

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为xxxx银行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长

会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行xxxx中心大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在xxxx银行电话银行xxxx中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

作为客服人员，我始终坚持“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，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

记得x主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行xx中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，

用实践来锻炼自己。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

一、效完成外呼任务。在进行每天的外xxxx□学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行xxxx地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于xxxx的客户我们要多进行预约回拨；再例如xxxx行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

二、加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出；加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库；不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。

三、增强主动服务意识，保持良好心态。

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会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。

## 客服的年终工作总结 客服年终工作总结篇五

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等

兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规□xx年xx新出台的最重要的一部物业管理行业的法规，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为xx年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止xx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费□xx年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

## 客服的年终工作总结 客服年终工作总结篇六

20xx年客服部的工作是比较繁忙和辛苦的一年，完成了多栋房屋的.交房工作，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。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、;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。

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；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；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；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。

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；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；新旧表单的更换及投入使用；完成上级领导交办的其它工作任务。做好管理处各项收支工作。

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xx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，都应以工作为重，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。

自觉遵守公司的各项管理制度;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;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;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□xx的文化理念, 工作环境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!

## 客服的年终工作总结 客服年终工作总结篇七

不论从事什么工作, 坚持全局认识是首要的问题, 现场技能服务也不破例。我以为售后服务工作的全局就是, “坚持企业形象, 使客户对公司产物的称心度和忠实度化。”限制的维护客户的好处, 是提高我们公司产物的中心竞争力的一个主要构成局部。做好售后服务工作, 还也是对公司产物的宣传, 以及对公司产物功能的谍报搜集, 以便作出实时改良, 使产物更好的知足现场的运用要求。

现场技能服务人员不只要有较强的专业技能常识, 还应该具有优越的沟通交流才能, 一种产物良多时分是因为运用操作欠妥才呈现了问题, 而往往不是如客户反映的质量不可, 所以这个时分就需求我们找出症结地点, 和客户进行交流, 规范操作, 然后防止对产物的不信任甚至对企业形象的损害。在日常的工作中做做到较好跟客户的沟通, 做到令客户称心

就是对公司品牌形象的有力宣传。

随着电子行业的不断发展，竞争不断增强，如何做好电脑售后服务，也是增强公司品牌竞争的强力底牌。作为一个技能服务人员，要在现场勤于察看、自力考虑、多与同事交流，努力不断提高本人的营业程度。每次优异的售后服务，代表了客户对本公司产物进一步的信任。

在过去的工作中获得了一些领会，在工作中间态很主要，工作要有热情，坚持阳光的浅笑，可以拉近人与人之间的间隔，便于与客户的沟通。尤其是对售后服务的工作，积极的思想和平缓的心态才干促进工作提高和工作的顺利，在售后工作中要有好的办法技能与判别力才干使工作顺利。

这一年来的售后工作锻炼我很多耐心，作为一名客服我的业务能力也是得到了领导的认可，要说过去一年有什么值得骄傲的我认为就是这个了，当然这远远不够，我需要得到客户得到所有人的认可，回顾工作在日常的工作当中我态度端正，积极乐观，能够从用户的角度去考虑问题，作为售后客服就是为客户解决问题的，我一直都清楚这一点，从来不会让客户感受到不舒适从客户的角度出发，我更加原因把这些事情都处理好，在下阶段的工作当中我一定会做的更好，这一年来我在业务能力上面，取得了一些进步，这是我能够感受到的，我也能够能够从客户的角度去看待问题。

虽然在工作的时候会遇到很多问题，也会接到客户的投诉，但这就是做售后客服都会遇到的事情，我一直都在为提高我们客户的服务质量努力，让客户感受到我们的专业我们的诚意，为客户真正的解决问题这才是最重要的，我现在也是很清楚这一点，虽然一年来我没有遇到什么工作上的大问题，但是我一直都在担忧自己会不会不知所措，要是有什么问题能不能够解决，这让我一直都在时刻准备着，让我有了很高的警觉，我也希望我们能够在下一阶段的工作当中有更大的突破，做一名xx的优秀员工，这是我的职责所在，未来不管

是在什么时候我都会清楚的认识这一点，我也会更加努力，更加用心。

做售后客服这一年来我也有不足之处，我认为我在通电话的时候有时候不够专业，遇到客户的一些提问不能专业的去回答，我知道问题是出在了我的身上，我一定会好好地去完善自己的不足，当然现在我遇到了的问题以后都会成为我的经验，我会一步步的提高自己的售后工作能力，业务水平，继续为客户提供更好的服务。

## 客服的年终工作总结 客服年终工作总结篇八

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。

我们对前台进行培训。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。

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。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平。

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面□x经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”□xx物业为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度上也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应

能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。

让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

## 客服的年终工作总结 客服年终工作总结篇九

回首20xx年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，精益求精完善各项治理性能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部分的大力协助，经过全体客服职员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，业户至上的服务理念深深烙进每一位客服工作职员的脑海。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上□20xx年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业治理的熟悉和理解。同时，随着物业治理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部分职员的培训作。培训作是根据一周来在工作当中碰到的实际题目展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服职员对服务理念的了解更加的深刻。

据每周末的工作量统计，日接待各种形式的报修均达十余次。

根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将题目解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

根据年初公司下达的收费指标，积极开展xx区物业费的收缴工作。终极在物业经理、书记及其它各部分的支持下，完成了公司下达的收费指标。

如期完成xx区每季度进户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务——xx区首次进户抄水表收费工作。

制定了底商的招租方案，并在下半年景功的引进了超市、药店项目。

在x月份，完成了x#—x#的收楼工作；同时，又完成了部分xx区回迁楼（x#—1—2单元）收楼工作。

在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以为灾区人民奉献一份爱心的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体职员积极献计献策，终极圆满的完成了这次募捐活动。

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节（倍受年轻人关注的节日）期间园区装点布置的力度，在小区xx门及xx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了公道的建议。

总之，在20xx年的工作基础上，20xx年我们满怀信心与希看，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以的努力完成公司下达的各项工作指标。

时间总是过得很快，一年就这样过去了。在过去的一年中我作为客服部的一级主管，带领我部的员工顺利完成了去年的各项工作任务。在此，对一直以来支持我工作的客服部所有员工表示感谢。如果没有她们的努力工作，就不会有客服部今天的业绩。我也感谢各部门同事对我工作上的支持和配合。以下是我今年的工作总结。

今年是客服最忙碌的，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。我部xxx主任在年初被任命为商品部主管，一直从事客服部管理工作的她，对商品经营缺乏经验。开始不知从何着手工作，对此顾虑重重，怀疑自己能否胜任此项工作。虽然我对商品经营方面也没有经验，但作为她的主管依然鼓励她并帮助她，和她一起讨论、解决工作上发生的各种问题，其中包括商品的种类及标价问题，并调动本部员工去全力支持商品部的筹备工作。因为我部门全体员工同心协力的去帮助xxx主任，使她充满信心，抛去顾虑，全身心的投入到这项她并不熟悉的工作，并且出色完成了商品部的筹备工作，给商品部今后的经营奠定了基础。

在员工培训方面，我认为应将此项工作做得更有系统和规范，所以我和\_就以前的培训资料逐项进行了修改，由xxx做出一套客服部临时工的培训手册。后来又经领导的指点学xx物业管理服务公司工程部的每日早读方法，对临时工进行宣导，使临时工时刻牢记我们的规章制度及操作程序。

在今年客服部的工作中，使我感到欣慰和骄傲的是看到了xxx等在工作能力上的成长和进步。作为她们的主管让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，我把上级交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，认真努力的完成它。公司让我参与xx的装修工程，对于一直没有和外单位洽谈工作经验的我是个考验，也是给我的一次学习的机会。通过领导的指点及教诲，我成功的完成了我的协调任务，从中也学习到了一些协调工作的方法。参



与xx的选购工作是给我的又一次学习的机会，经过一段时间的学习和选购工作，我学习到了一些知识，使我增长了见识。

时间总是年复一年的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊记载下来。在下一年中，我将带着我在昔日的工作中积累的所有的所有，投入到下一年的工作中。我将更加努力的进行本职工作，带领客服部的全体同事更好的完成清洁服务任务。并在工作中创造和谐的工作气氛，加强部门内的凝聚力。力争在新一年的工作中超越已经拥有的一切，取得更大进步。

## 客服的年终工作总结 客服年终工作总结篇十

20xx年的工作已经结束，在这旧去新来的时刻。对客服部工作做以下总结。

回顾20xx年的工作，已经告一段落。可以说是圆满完成了对物业各项费用的收取，也对业主服务达到了一个满意的标准。但是工作中也存在了很多的不足，在这一年里我们从客服接待，业主回访，处理和协调各种问题中学习到了很多的知识。也很大程度上认识到了自身的不足之处。虽然付出了不少的努力，也取得了一点成绩。但是付出的汗水，和得到的工作效果还相差不少。所以想通过这次总结，认真反思找出问题所在。在新的一年里使工作更加规范，业主更加满意。

在这一年里我们认真贯彻我们xx人企业理念“以情服务，用心做事”把服务业主，做好本职，为己任。我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

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。

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约xx多次。运用短信群发发送通知累计xx条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

20xx年我客服部回访率xx%□工程维修满意率xx%□

我部门工作人员在完成日常工作的同时，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，不断提高世纪城小区物业管理的服务质量及服务水平。

已完善及更新业主档案并持续补充整理业主电子档案。

在物业公司主任的多次指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

- 1、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。
- 2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时。

3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善;物业费到期业主催缴，水电费预交费用不足。

4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

5、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

日后工作的努力方向及工作设想：

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

1、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；

2、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；

3、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；

4、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

5、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

6、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

综上所述□20xx年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一

定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据xx政府有关物业管理的政策、法规及世纪城小区《临时管理规约》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升xx的服务品牌。