

# 质量个人工作总结(实用6篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 质量个人工作总结篇一

时间如梭，转眼间又跨过一个年度之坎，回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。使我在公司找到了自己新的定位方向和生活目标，同时也激发我以新的姿态，去迎接新生活！

20xx年6月我到恒生物业公司接任仓库管理员一职，要面临工作极大挑战。由于当时仓管员急辞职，中间间断了一个月的时间，那时恒生物业公司不仅是账目混乱，而且有大量不良库存，部分物品还有短缺，我的心一下子就变的沉重起来，如何办？如何来理顺这个烂摊子？我没有灰心，决心凭借以往的管理体会来尽快理顺这个烂摊子，首先整理帐目，其次对所有物品实行大盘点，对所有货物实行分类有序摆放，通过这些努力后，整个恒生物业公司仓库进入良性循环。

每日库存报表都由我一人负责！所以在公司一直都很忙碌。我决定从以下多个方面实行管理：从新设计制定恒生物业公司管理规范，严把出库、入库和在库三个方面管理，参考《仓储管理人员工作级效考核表》实行量化管理，每天抽盘，每周小盘点，每月配合财务大盘点，作到账目清晰，账实相符。经手货款无一差错，体现了一名财务人员的严谨和细致，近段时间来，账实相符基本达到100%，实现无库损！与公司同事紧密配合，做到库存的结构合理。紧盯各物品流动，认

认真真做好每月的月报表。每月准时向财务部发库存月报表。并结合自身岗位，先后做出《进销存明细帐》，固定资产表格，物品物资表格，物资申购汇总表格等，有力的配合了财务！对在库物品实行分类管理，对工程类办公类清洁类固定资产类等主要产品项实施重点管理，在做申购汇总表时减小在库物品的再申购，努力降低其库存量，对小品项等执行基本控制，改方案实施做到了重点与一般的结合，降低了库存，加快了库存周转率。

随着公司业务的连年增长，工程部需求物资够大，日发货收货量也进一步扩大，在恒生物业公司领导的高度重视下，实现了对仓库的实时管理。我每天只要把出入库情况及库存报表输入计算机，可以准时看到库存明细！该举措大大方便公司领导和员工的查询，增强与各部门之间的信息交流，整个20xx年不良库存下降基本至零！（四）坚持学习，与公司共成长在仓库的这段期间我更加明白了公司领导给我讲的仓库管理的计划和控制，最让我难忘的是黄总、卢总亲自到仓库指导工作，提醒我保持学习，说公司在高速发展的同时，个人会有更大的舞台，与公司一起共成长！

工作之余，我学习会计、营销、管理、计算机等知识，在工作中充实和完善自己！回首过去两年来的工作管理经历，我成熟许多，也成长许多，一直致力利于仓库管理的合理化，整合进销存。也深知一个团队的主要性，只有与工程，财务等紧密配合才能更好的发挥仓库管理员的职能！我在公司各位领导和同事的关心下，愉快的度过了两年难忘的时光！

## 质量个人工作总结篇二

天津武清房建bt项目自20xx年4月1日正式开工，至今已经历时一年多。在这一年多的时间里，天津武清项目部始终坚持把“实行全面管理，增强执行力度”作为项目管理的核心理念和开展各项工作的指导思想。认真学习贯彻执行公司管理体系的各项规定，立足项目特点，结合业主质量要求，精心设计，

统筹规划,建立健全了项目内部质量管理体系和相关程序文件。明确了岗位职责和基本工作思路,为房建工程施工的顺利、有序开展奠定了基础。

## 一、项目内部质量体系的完善和质量责任制的落实

结合本项目实际情况及工程特点,天津武清项目部建立了以项目经理为核心的质量保证体系,实行项目经理领导下的质量管理负责制。做到各部门、各班组、各岗位的工作职能和职责明确,主管要素清楚,专业接口衔接紧密,各部门质量管理协调一致,质量管理信息渠道畅通,保障项目内部质量体系的高效有序运行。项目领导班子还与项目部成员一起分析本项目工程结构和质量控制工作的重点难点,及以往项目质量管理工作的薄弱环节,认真策划,精心部署,做到重点部位重点控制,各主要工序均有专人负责质量管理与控制,对目前施工的18栋楼,项目从新确定了责任人,真正实现责任到岗、责任到人、责任到工序。按照公司管理体系的要求,对工程建设涉及的法律法规和拟采用的标准规范进行符合性识别,确保其有效性和实用性。遵循“p-d-c-a”的循环过程,切实执行持续改进,不断完善项目部质量管理体系,使之更好的指导项目部各项工作,保证顺利实现项目制定的各项质量目标,优质高效地完成建设任务。

## 二、质量管理程序和制度编制和执行

根据公司体系文件的要求和项目控制重点难点,针对性编制专项工作程序文件和实施方案。对于目前施工工序的改变,天津武清项目从新修改了文件资料编制规定、项目质量计划、项目计量器具设备管理规定、项目质量检验计划、项目不合格品处理规定、质量工作奖罚细则等多项质量管理制度和分部分项施工方案。严格执行技术交底制度,切实做到不经交底不施工,在开始每一项工作之前对所有参加主要分项工程和工序的施工及管理人员进行详细的技术交底,明确施工程序、工艺流程、操作要点、质量要求及安全注意事项。

根据确定的检验、试验对象、方式，按要求选择满足精度要求的各种检验、测量和试验设备。项目使用的所有测量和计量仪器设备进场前，必须按照项目计量器具设备管理规定，检查计量器具设备是否完好无损，是否具有合格的检定报告且鉴定结果在有效期内，无计量检定证书或超过检定有效期的计量器具，禁止用于与工程质量有关的检验和试验。对进入现场的合格计量器具设备进行登记，建立计量台帐。提前制定计量器具设备送检计划，并及时收回正在使用的即将过期的计量器具设备，防止因使用不合格的计量器具设备影响工程质量，甚至造成返工。

建立有效的激励机制，激发广大职工的积极性。项目部编制了质量工作奖罚细则，并以周/月为周期进行考核和评选，对在项目质量管理工作中表现突出和工程实体质量优秀的集体和个人进行通报表扬和物质奖励。例如：项目部规定抹灰施工时，每层有4户，抹灰完成后对质量进行检查，如果检查后每户的裂缝和空鼓数量在3个以内，就对本班组施工人员进行200元奖励，给负责此栋号的质检员30元奖励。有效激励了大家争创先进的积极性，提高了项目工程整体质量。

### 三、质量教育与培训

项目部自今年开工以来，组织两次“大干百天”劳动竞赛活动，两次体系内审，一次体系外审。业主、上级主管单位及开发区领导多次到我项目部进行专项检查活动，可以说是各种迎检工作贯穿了天津武清项目整个施工过程。众多的检查和质量活动给项目质量管理团队提出了更高、更严峻的挑战，同时也提供了锻炼队伍的机会和平台。项目部以此为契机，做了大量积极有效的质量宣传工作，加强了各级管理人员及全体参建人员的质量意识。项目部针对各项活动的精神，开展了相应的质量文化、专业技术知识专项教育和学习。在实际工作中，注重发扬“传、帮、带”的互助精神，营造了“赶、帮、超”的竞争氛围，培养了良好的学习风气。

组织专业技术熟练，经验丰富的工人师傅在会议室给其它施工人员进行讲课，分享自己的工作心得。大家广泛发言，共同讨论施工过程中出现的质量问题，总结提高个人技术水平的经验技巧，取长补短，共同提高。在教育培训和日常工作中，和每一位工人师傅交朋友，让年轻的技术干部切实在各项质量教育和培训中受到教育，得到提高，收到实效，使项目部每一位员工树立“我的质量，我的责任，我的承诺”和“追求永无止境，产品代表人品”的理念，促进了广大职工从“要我学习”，“要我先进”向“我要学习”，“我争先进”的思想转变，大大提高了他们的专业技术水平和产品质量意识。项目部始终坚持把每一位优秀职工作为分局的宝贵资源和财富，树立了优秀员工典范，为以后的施工质量的控制和提高奠定了坚实的基础。

#### 四、施工阶段质量控制

项目部质量管理工作坚持“周计划控制，月计划强制”的现场管理制度。质量部门要协调一致，共同分析各分项工程的质量控制重点和施工难点，详细制定切实可行的解决方案，制定详细措施。建立多个交流平台如班前会、技术交底会及专项会议等、加强施工过程质量检查验收，加强交流，保障项目部质量信息渠道的畅通，从而保证了工程施工质量。

组织各专业技术负责人和班组长，广泛开展“全面检查、专项治理、逐一排除”的综合检查，并将此列为项目质量管理制度，常态化。结合检查情况，制定纠正和预防措施，并写出书面通报，实行样板引路，表扬先进，鞭策后者。服从建设单位、监理单位、设计单位、质检站的检查、指导和监督工作，虚心接受他们提出的建议，积极与建设单位、监理单位搞好配合工作。将工程质量控制重点、难点和检查出来的项目工作薄弱环节列清单，作为周质量工作主题。集中精力，逐一对质量控制重点、难点和薄弱环节进行跟踪检查，循环开展质量主体周。各专业建立完善的现场检查数据库，对现场质量数据进行分析，总结本周质量整改情况，制定下周质

量工作计划。工程技术质量人员跟班作业，随时解决施工中的技术难题。质量检查人员有质量否决权，发现违背施工程序、使用不合格材料，质检人员有权制止，发现问题立即上报主管领导，迅速提出解决方案，将质量问题消灭在萌芽状态。

比如6、7月份施工的内墙抹灰工程，在施工前首先制定了施工方案和措施，对施工过程中存在的能够影响到施工质量的问题全面的进行分析，制定出应对措施，抹灰施工前对浇筑后的主体结构的净空、净高等进行全面的复查并记录，施工过程中，督促工区施工人员及时的检查，项目部规定每天上午和下午各检查一次，各楼栋号的质量技术人员带上检测仪器、设备对有作业人员的工面进行全数检查，发现的问题及时进行纠正和解决，保证施工完成的各分项工程能够达到施工规范要求，对因为各项原因后期出现的空鼓等问题，按照修补方案进行处理，最后的施工完成后，再次对房间的净空、净高、阴阳角等要素进行全数检查，并汇总记录，防止在明年交房过程中出现小业主纠缠并索赔的现象。

## 五、作好工程竣工验收工作

目前已经进入12月份，距离明年4月交工日期已经很近，天津武清还迁房是一个比较特殊的工程项目，明年交工后除了需要经过建设、监理单位验收，还需要通过各住户即小业主的验收方能完成，为了能够保证明年顺利竣工验收，在现场质量检查和验收工作要严格按照各单位批准的质量检验计划进行控制。各分项工程必须按照质量检验计划确定的检验等级和控制点要求，逐一进行闭合。工程验收前，组织项目内部各相关部门和人员进行预验收，将检查出来的问题列出清单，逐一定责任、定人员、定措施、定整改时间，跟踪检查整改结果。通过以上施工中的措施和竣工验收前项目自检措施，保证了能够顺利通过竣工验收。

在过去的一年内，通过项目部全体成员的共同努力，天津武

清项目部顺利通过了各项检查和评审，质量工作得到了业主、监理及相关各方的一致好评。分项工程验收一次合格率96%。我们相信，只要项目部各级质量管理人员齐心协力、上下一心，就一定能够完成项目中的各项质量工作，不断提高质量管理水平，顺利完成工程建设任务和各项质量目标。

## 质量个人工作总结篇三

制定业务收入计划和发展计划并采取措施指导、督促各县区完成。

顺利完成，市场部根据形象进度把每项计划分解到季度、月，每月统计完成状况，与县公司一齐讨论完成较好经验以及未完成计划原因，发现问题和困难，与县公司共同解决。

截止6月份，全市共完成业务收入万元，绝对值排行全省第位，完成形象进度%。宽带终端新增户，宽带专线新增户，有人值守公话新增户，普通电话新增户。

市场部还采取各种措施，向县区公司推广新业务、新产品。1月份以会代训，召集各县区营销、营业骨干针对产品资费进行培训及讨论，并归纳出现存问题，从而找出适合本地资费套餐。3月份根据市场竞争状况向省公司申请了包月资费套餐，在全市组织推广。5月份组织各县区管理人员、主管人员、维护人员，参加省公司培训，学习业务理论、营销策划，对业务推广有很好指导好处。

落实了营业账款稽核、退费和拆机明细核查、虚假用户拆机、清理长期欠费、客户资料整理、资源整理、装维材料和终端管理等一系列基础管理工作，有效避免了业务收入和成本流失。

从元月份开始，市场部按照内控流程要求，调整了原先对县区公司进行周稽核制度，改为日稽核、周稽核、月稽核并行，

每月尽量安排对县公司一级稽核状况现场核查。对每周稽核状况进行通报，对不贴合要求做法通报批评，每月月底一、二、三级稽核员共同对全区现金流实收应收进行稽核，起到了很好效果。我公司现金流差额连续半年在全省属于状况最好地市之一，没有因现金流差额影响考核收入。

为确保不因支撑系统错误操作影响收入，市场部安排支撑中心每一天对每个县区拆机、退费明细都进行核查，严格封堵每个漏洞。

为清理长期欠费、控制当期欠费，市场部根据公司领导要求制定了当期欠费回收量不低于98%考核目标。对欠费回收状况进行周通报、月通报。在与县区公司共同努力下，到5月份系统内本年新增长期欠费清理完毕，当月调帐数首次低于省公司要求最低限额，从连续5个月调帐超过万元，到达5月份元。

为掌握资源状况，避免资源浪费，市场部安排支撑中心每月对各县区资源状况进行抽查、通报，6月份又进行了现场检查。

今年市场部接手物料管理以来，在网络部大力支持下改善了管理方式，把出入库明细账与支撑中心每一天经营日报装、拆机数量相对照，使物料管理构成闭环。为实现终端回收、重复利用，要求县区公司对宽带、话吧、有人值守公话新装机用户都收取押金。鼓励县区公司在发展新用户时引导用户使用回收终端。对终端故障在保修期内用户更换回收终端，严格杜绝以旧换新。透过这些措施执行，有效控制了浪费现象。

改善绩效考核计算方法，从多方面入手促进保存量、激增量，提高业务收入。

自3月份省公司绩效考核办法草稿下发，市场部开始与上级市场部沟通如何进行续费率和流失率两项考核指标计算。在多次探讨未果状况下，市场部根据公司领导要求和本公司实际



状况，制定了考核用户拆机、双停、单停、零费用用户续费等一系列考核方法。引导县区公司对上述用户高度重视，透过每一天逐户核查，基本上堵住了客户流失漏洞，对长期零费用用户激活也起到了很好效果。既节省了资源，又提高了收入，另一方面节省了业务发展费用。

1、由于上半年集中精力理顺基础资料管理，在营销策划、业务宣传、市场调研、人员培训等方面比较薄弱，造成对县区公司业务发展支持不够。

2、由于省公司系统准备升级，我公司很多报表需求无法满足，计算绩效考核指标、分析经营数据给市公司和县区支撑部门带来很大工作量。

下半年市场部拟从以下几方面进行改善和提高：

一、加强市场调研：定期到县区进行现场办公，与营销、营业、装维、管理人员进行座谈。深入市场，了解用户使用状况和需求。在发展较好县区总结成功营销案例进行推广；帮忙发展较差县区查找不足、解决困难。

二、加强营销策划和业务宣传：透过了解市场竞争状况制定灵活有效营销措施，对每阶段重点发展业务制定切实可行宣传和营销步骤，及时反馈和分析营销结果，适时调整营销思路，改变目前业务发展低效状态。

三、加强人员培训：定期进行营销、营业、装维、管理人员培训，将营销思路、管理方法、业务资讯直接灌输到一线员工，提高骨干员工传帮带作用，切实提高员工素质和工作效率。

四、继续加强基础管理工作：继续加强欠费管理、营业稽核、资源。管理、装维材料和终端管理。组织市场部主管定期到县区公司调研，与负责人进行沟通，发现不足并继续改善。

## 质量个人工作总结篇四

在我们的工作规定中，还是照常举行每周例会，在例会中对过去的工作做总结，肯定我们的长处，指出我们的不足，以便让我们更加努力的工作。为了提高大学生素质和做好干部工作作风范以及强化学校的纪律，我系青协每周二例行校风督察。

四月十三号院青协会长莅临我系主持例会，对我会的成员进行工作的指导，并且对我们的成员提出了十点做人做事的道理，在思想上对我们提出了相关的要求。经过这次例会，我会成员在工作中更加注意自己的行为风范，并且提高了不少工作效率。

为了活跃大学生生活以及提高我们的技能水平，四月十五日大学生技能大赛子学术报告厅隆重举行，我会所有成员都积极的参加。并且在同一天，我会人员还去参加了机械系和建工系共同举行的“我是一名会长”的演讲比赛，在演讲会的过程中，大家进行互动交流，积极发表自己的意见最新教师月度工作总结最新教师月度工作总结。对于大家来说这是一次不错的锻炼。四月的大学校园到处是活跃，青春的气息，我院举行了历届延行的女子篮球赛。我们的志愿者都坚持着观看每一场球赛，为比赛增加了力量，也展示了我们志愿者的风采。

在这个组织中，每个人都在行动着，为了充分的展示我们的服务宗旨，我会决定五月份举行一次重大活动，即去孤儿院去抚慰一下那些孩子们，所以在本月我们的成员都在积极、认真的准备着。在这个月中，还是一如既往让有关成员执行检查晚自习，以及督察工作，目的是让大家通过实践来认识到更多的东西!然而在平时的课余时间以及其他系青协开会的时候，我会的相关成员会和其他系人员进行工作上、学习上以及生活上的交流，这样既促进了大家的友谊，也增长了知识。

按照每月一次活动的惯例，经过策划机电系和我系共同举行了一次“长江之行”活动。然而在成员的积极配合下，我们顺利完成了这次活动。这次“长江之行”主要是去江边进行环保活动，关心一下我们周围的环境。既可以提高我们大学生的环保素质，又可以让更多的人参与到这个活动中去。这次活动，我们本着一颗奉献的精神净化了我们身边的一片土地和江水，让我们再次看到了志愿者的价值和力量。

本月的相关活动都如期的进行了，活动结束了，又到了上交材料的阶段，于是成员们都把每月例行的思想汇报及总结都写下来了，同时，也做好个人工作计划，对本月所学所感都作了一下分析。以上就是本月的具体工作情况。

现在又将面临着一个月的结束，这个月集结了我们的努力和勤奋，也发现了我们的错误和不足。总之，我们就是在这样的一个大家庭中不断的学习和不断的认识。每一次活动都有着不同意义，也都让每位成员有着不同的感悟。志愿者就是应该本着一颗诚恳的心去感受我们的生活，感受我们周围的人 and 物，并且积极的奉献我们的一份爱的力量。那么这个世界就能想这个四月一样，温暖而芳香四溢！

## 质量个人工作总结篇五

行政部作为公司主要的后勤工作地点，它的性质也就决定了办公室工作的繁杂性质。可是，行政部的人也相对的比较少，我作为一个新人，能够主动的去帮忙，遇到不懂的就去请教，进取的配合各位前辈，快速高效的完成各项工作。

在工作中，我努力从每一件事情上进行总结，不断摸索，掌握方法，提高工作效率和工作质量，因为自我还是新人，在为人处事、工作经验等方面经验还不足，在平时工作和生活中，我都能够做到虚心向同事学习、请教，学习他们的长处，反思自我不足，不断提高自我的业务素质。我时刻会提醒自我，要诚恳待人，态度端正，进取想办法，无论大事小事，

我都要尽最大本事去做到完美。在平时时刻要求自己，必须遵守劳动纪律、从注意清洁卫生等小事做起，严格要求自我。以不求有功、但求无过信念，来对待所有事情。

在xx□企业文化相当的异常，除去第一条的诚实，我最欣赏的就是：终身学习。而这一点正是我想要进取做到的。也因为这样，我不断的经过网络、书籍等学习人力资源相关的案例分析，利用下班时间学习语言知识，不断提高自我的业务水平和个人本事。工作中，虽然没有什么异常大的贡献，可是能够配合同事完成各项指标，从中学习，以便以后自我能够更好的独立完成工作。

另外，我也异常注重从工作中吸取教训，不断的总结，认真的学习写作、人事相关的政策、档案管理等相关的知识。也虚心向前辈请教，取长补短，增强自我的服务意识。期望能够尽快的融入到xx这个大家庭中去。

1、出勤方面：每一天都能提前至少三十分钟到达办公室，做好上班前的相关工作准备，并能及时检查各个办公区域的清洁、设备的完好等，并更新好sps□方便蒋花查询。

2、纸张文档、电子文档的归档整理方面：在工作中，我注意对纸张资料的整理和保存，将有用的及时保存、归档，对于没用的及时销毁。

因为很多文字性工作都是电脑作业，所以我也在个人电脑中建立了工作资料档案库。并于每周星期五把工作过的资料集中整理，分类保存，以便今后查找。

1、在本职工作中我还不够认真负责，岗位意识还有待进一步的提高。

不能严格要求自我，工作上存在自我放松的情景。由于办公室的工作繁杂，处理事情必须快、精、准。在业务本事方面，

我还有很多不足，比如在整理会议纪要时，没有抓住重点，记录不全，不能突出主要资料，给领导的会后工作也带来了不便。

2、对工作程序掌握不充分，对公司业务熟悉不全面，对工作缺少前瞻性，致使自我在工作中偶尔会遇到手忙脚乱的情景，甚至会出现一些不该出现的错误。

致使对自我有了些许的怀疑和不确定性，对未来也有了些许的灰暗情绪。

3、偶有缺少细心，办事不够谨慎，显得有些许毛躁。

工作是相对简单但又繁、杂、多，这就要求我必须细心、有良好的专业素质、思路缜密。在这方面，我还不够细心，时有粗心大意、做事草率的情景，有时也会比较毛躁忘记一些事情等等。

1、今后在工作中还需多向领导、同事虚心请教学习，要多与大家进行协调、沟通，从大趋势、大格局中去思考、去谋划、取长补短，提高自身的工作水平。

2、必须提高工作质量，要具备强烈的事业心、高度的职责感。

在每一件事情做完以后，要进行思考、总结，真正使本职工作有计划、有落实。尤其是要找出工作中的不足，善于自我反省。

3、爱岗敬业，勤劳奉献，不能为工作而工作，在日常工作中要主动出击而不是被动应付，要进取主动开展工作，摈弃浮躁等待的心态，善谋实干，肯干事，敢干事，能干事，会干事。

4、平时需多注意锻炼自我的听知本事。

在日常工作、会议、领导讲话等场合，做到有集中的注意力、灵敏的反应力、深刻的理解力、牢固的记忆力、机智的综合力和精湛的品评力；在办事过程中，做到没有根据的话不说，没有把握的事不做，不轻易许愿，言必行，行必果。

5、要注意培养自我的综合素质，把政治理论学习和业务学习结合起来，提高自身的政治素质和业务本事，以便为景区的明天奉献自我的力量，为本职事业做出更大的贡献。

## 质量个人工作总结篇六

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

### 2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，

让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

### 3、 熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

### 4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。