

# 客服人员工作心得体会(大全6篇)

心得体会对个人的成长和发展具有重要意义，可以帮助个人更好地理解 and 领悟所经历的事物，发现自身的不足和问题，提高实践能力和解决问题的能力，促进与他人的交流和分享。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，通过总结和反思，我们可以更清楚地了解自己的优点和不足，找到自己的定位和方向。以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 客服人员工作心得体会篇一

销售有限公司也在经受着市场的严肃考核，但我别克售后部顶住压力在公司领导及全部干部员工共同努力下仍较好的完成上半年各项工作任务。

以下是我对我部20xx年上半年事迹的`的分析报告：

20xx年别克售后的年终任务是xx万，截止20xx年6月底我们实际完成产值为xx元，完成全年计划的xx%与年初的估计是基本吻合的。

其中总进厂台数为xx台，车间总工时费为xx元(机修xx元，钣金xx元，油漆xx元)，我们的配件销售额为xx元，其中材料本钱(不含税)为xx元，材料毛利为xx元，已完成了全年配件任务的xx%

为了严格控制费用的支出，我们别克售后部制定了完全的物业的设备检验制度，定时对所有的物业的设备进行检查，发觉问题及时解决问题，避免问题由小变大，造成更大的缺失。故上半年我们别克售后的物业及设备的修理费用仅有xx元，这是因大家的共同努力才使得物业修理费用不但不超标，并有节省。

现在许多公司都普遍存在人员活动性较大及人力资源配发等问题，我别克售后现在全部工作人员为xx人，其中管理人员为xx人，员工为xx人(除管理人员外，前台接待为xx人，机修人员为xx人，钣喷为x人，仓管及保洁各x人)以上人员并不包括实习生，我别克售后也同样面临着关键岗位人员缺失等问题。故下半年我们将连续加强对员工各方面的培训及领导，从企业内部培训并发掘新的人才，能更好的为公司服务。

## 客服人员工作心得体会篇二

积极开展客服人员的培训工作一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对xxxx年客服工作中人员的理论知识不足的问题□xxxx年着重对客服人员进行了大量的培训：

- 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□xxxx年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，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xxxx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xxxx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。xxxx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。

今年5·12汶川大地震给很多地方造成了不同程度的破坏，西安作为离汶川不远的地方，影响也很大，国际大厦也受到不同程度的损坏，震后大厦的维修工作的协调跟进由物业部客服来负责，客服人员本着对公司高度负责的态度，从一开始就跟进着维修工作，同时对受损的业主的安抚工作也由客服人员具体负责，为了兼顾公司和业主的双重利益，客服人员经常与业主进行沟通、解释，由于部分业主的不理解，工作进行的很困难，维修工作也不是很顺利，但是，大家从没有就此退缩，最终，经过近一个月的时间，维修工作顺利完成，未出现业主闹事的情况，平衡了双方的利益。为了增强大家处理已经突发事件的能力，物业部客服申请购买了《陕西省公众应急指南》分发给广大业主，使大家学习应变各类突发事件的能力。

随着科学技术的飞速发展，能源的使用越来越显得紧张，在各行各业宣传节能减排被提到了一定的高度。为了响应国家号召，物业部客服联系公司企划部制作了节能降耗倡议书并在业主中宣传，使大家养成一个良好的工作和生活习惯的同时达到节能降耗的目的。在达到节能降耗的同时，客服还根据西安地区夏天气温较高的实际情况，制作了一份防暑降温小常识分发到每位业主的手中，使大家保持着良好的工作状态，同时也提高了大家在遇到此类问题时的应急能力。

有条不紊的进行截止xxxx年底，国际大厦写字间累计交房180套，其中a座46套，b座134套。办理装修176户，随着像xxxxxx等大型企业的强势进驻xxx地区的商务氛围更加的浓厚，而国际的知名度也不断提升。

xxxx年的物业费收取工作对于客服来说由于出现了汶川大地

震等客观情况而增加不小的难度，在面对重重阻力的情况下，物业部全体客服人员不怕困难，凭借着耐心的解释和微笑服务，使业主逐步认识到客观实际情况造成的损失不是哪个人能左右的，全年物业费用的收取累计达到99万余元，停车费、广告费等其他收入28万余元，基本完成了公司年初制定的收费目标。同时对xxxx年的欠费用户进行了积极的催收工作，除一些接房未装修户人在外地暂时无法收取外，其他均已清缴。

为业主办理房产，维护业主的正当权益自xxxx年9月开始交房以来，物业部客服根据业主接房时间的先后，分批次的.上报开发商为业主办理房产证，截止xxxx年底累计办理蔚蓝国际房产证95户，保证业主在国际购房后的合法权益得到维护，同时也极大的提高了公司的诚信度。

物业管理主要由几大部分组成：客服，安防、工程维修、保洁，各部门之间相互配合，才能发挥物业管理的最大能量，过去的xxxx年，物业客服与其他几个部门的配合总体来说是不错的：大厦的消防安全是第一位的，每年物业部要举行一次消防演练，物业部客服本着积极负责的态度配合安防顺利完成了xxxx年度消防演练工作；每年的供暖也是一项比较复杂的工作，事前联系、事中跟踪处理、事后解释这些都需要工程和客服紧密的配合才能完成，由于有了大家的分工协作，确保本年度供暖工作的顺利完成。凡此种，说明一个，集体的力量是强大的，任何工作不是某一个部门能单独完成的，通过大家的配合才会有物业部的不断进步。物业部客服不仅在部门内部相互配合，同时也积极配合公司其他部门的工作，比如为提升公司的销售，配合相关部门发放公司销售宣传资料和对欠费客户的催款工作。

保洁工作运行两年以来，肯定的是整体层面有了很大的提高，但是，在一些细节方面做的还是不够好，物业部客服肩负着国际大厦写字楼部分保洁的检查、监督工作，通过这一年的

工作，我们也根据保洁的实际情况适时对其进行改进，在xxxx年保洁合同的续签工作中，物业部客服发挥了重要的作用，参与了保洁合同条款、保洁质量标准以及考核的修订，尽量能发挥保洁的积极性，以求更好的完成保洁工作。

## 客服人员工作心得体会篇三

xx年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的，使

柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

xx年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推寿“1+n”服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

## 1、积极配合分公司做好vip客户工作

为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好的同时，要不断改进，现就不足与差距结合xx年的工作如何进行改进做如下安排：

抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏□xx年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的`职业道德，有针对性地开展业务及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目，保证此项目的顺利实施。

2、保证“两鸿”满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积

累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为xx年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营造良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营造良好的服务氛围。

## 客服人员工作心得体会篇四

我热爱自我的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，有较高的敬业精神和高度的主人翁职责感，遵守劳动纪律，有效利用工作时间，保证工作能按时完成。

多干多学：我初来公司工作，这个工作对于我来说是个新的挑战，但为了尽快上手，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自我摸索实践，在很短的时间内便熟悉了所做的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作本事，在具体的工作



中构成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。经常同其他业务员沟通、交流，分析市场情景、存在问题及应对方案，以求共同提高。

预定人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，养成使用“您好”、“请稍后”、“请放心”、“祝旅途愉快”等“谦词”的习惯，给人亲密无间，春风拂面之感。每个电话，每个确认，每个报价，每个说明都要充满真诚和热情，以体现我们服务的态度，表达我们的信心，显示我们的实力。回复邮件、回传传真，字面要干净利落、清楚漂亮，简明扼要、准确鲜明，规范格式。以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。

我们明白，公司的利益高于一切，增强员工的主人翁责任感，人人为增收节支，开源节流做贡献。明白一个简单的道理，公司与员工是同呼吸共命运的，公司的发展离不开大家的支持，大家的利益是经过公司的成长来体现的。在旅游旺季，大家的努力也得到了回报，也坚定了我们更加努力工作，取得更好成绩的决心。

## 客服人员工作心得体会篇五

截止到20xx年xx月xx日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情形及分析：

逐日填写《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，并和谐处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20屡次。运用x发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清楚、

用词准确，同时积极配合通知内容做好相干说明工作。

20xx年8月18日之前共发出86份遗漏工程修理工作联系单，开发公司工程部修理完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部修理完成回单88份，业主投诉报修修理率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程修理中意率70%。

20xx年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产缺失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

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进程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查访问38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的中意率达90%，接待电话报修的中意率达75%，回访工作的中意率达80%。

已完善及更新业主档案312份，并连续补充整理业主电子档案。

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

在物业公司杨经理的屡次亲身现场指导下，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能，到物业管理的各个环节工作，再结合相干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x的队伍引导成一

个对公司充满向往，对行业发展和自身成长充满期望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌控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、发觉的问题及遇到的困难总结以下：一、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，服务规范及沟通技能也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三、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1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

四、客服工作压力大，员工身体素养及自我心理调解能力需不断提高。

五、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公道运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

六、对小区的精神文明建设，像展开各种情势的'宣传及组织业主的娱乐活动工作上尚未组织展开起来。

日后工作的努力方向及工作假想：

我部门在做好收费及日常工作的基础上，连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，并依照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范畴、内容进一步细化、明确；

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严

明;四、加强对各项信息、工作状态的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技能学习，营建出“在工作中锤炼，在锤炼中成长”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绩感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，公道运用先进的管理软件来提高工作效率。七、做好小区的精神文明建设，展开各种情势的宣传工作，并定期组织业主的娱乐活动。同时积极展开并做好各项有偿服务工作。

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，虽然获得了一定的成绩，但还没有完全到达公司的要求，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，根据国家、山东省、临沂市政府有关物业管理的政策、法规及世纪新筑小区《暂时管理规约》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、舒服的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

## 客服人员工作心得体会篇六

一年的时间就这样匆匆的过去了，回顾过去的一年，作为\_\_公司的一名客服人员，在过去的一年中，我尽忠职守的在自己岗位上完成着客服工作的各种任务，并在工作之余不忘通过自我的学习来补足自己的工作，让工作能处理的更加出色。

回顾一年来的情况，在今年的工作上，通过领导的正确的指挥，我们也取得了较为出色次的成绩，现在，对我在这一年来的工作情况总结如下：

### 1. 加强自身的管理和工作能力

在今年的工作中，随着公司的发展和进步，我们在工作中也在不断的提升自身的要求。而作为客服员工，我们就是与客户交流的第一线!在公司产品销售的流程中，无论是客户对我们的产品和业务出现了任何的疑惑、不满、或是满意的感谢。我们都应该以良的状态和服务去接待顾客，并为顾客解决各种问题。

为此，我们必须不断的加强自身的管理，并提升自身的能力和技巧!毕竟在顾客看来，我们的服务就代表着\_\_企业的形象。我们的一举一动都影响着\_\_企业在的顾客们心中的形象。

而在今年里，我们更是在领导的安排下进行了共\_\_次培训!每一次的学习，都让我们认识到了自己的不足，并在工作中更进一步的强化自己改进自身的能力!

## 2. 提升服务思想和态度

除了在工作方面不断的追求意外，我们的思想和服务态度也在持续的锻炼!因为客服真的是一个很考验人意志的工作。作为公司和客户交流的桥梁，我们也不是会因为一些意外的问题受到顾客的影响!如：在\_\_月左右，一位客户应为迟迟没有收到货所以大发雷霆。而我在经过查询之后知道因为一些小意外，时间少有延长。但也因此，我花费了很多的心思才安抚下了这位顾客的情绪。甚至最后自己都受到了些许影响。但我深知这是不行的，为此，在接下来的工作之前，我好好的调整了自己的状态，让自己能用的状态去面对下一名顾客。从此就能看出作为一名客服，坚定的心态和服务意识是有多么的重要!如果我不能处理好这些问题，那么我们的形象就会在客户心中一落千丈!这就会成为很难挽回的场面，甚至影响到今后的工作!

总而言之，在这一年的工作中，我们也在随着企业的成长不断的加强自己，让自己能在工作中为\_\_企业带来更大的贡献!

# 客服人员工作心得（精选篇3）