

# 2023年抖音小店客服工作总结报告(实用6篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 抖音小店客服工作总结报告篇一

店内外引导及购物活动咨询, 紧急事务处理, 退换货办理, 赠品发放, 代客存包, 发票开具, 顾客意见处理, 会员服务, 礼品包装, 急救药箱, 收发信件, 店内广播, 发放dm, 送货服务。每天的工作我认真对待。对待顾客的垂询礼貌应答, 每日面对面接待顾客数量众多(不包括电话咨询)。对待顾客的需求做到动作快一点儿, 让顾客感觉到受到重视, 真正做到了“细心体察顾客需要”。

发票开具的工作量很大, 一天要开出若是节假日每日发票达一本。这其中还要向顾客解释, 不能随顾客的心意内容、日期随意开。要做到既符合票据开启的规定, 又能让顾客满意。

赠品发放, 是我客服部门配合企划部或是卖场门店的工作。赠品的携入携出发放的工作都要做细致。每日认真核对赠品明细表, 做到无疏漏。对顾客忘记领取礼品的, 做到时时提醒。

此外, 在工作中我积极配合上级主管的工作, 贯彻执行部门经理的决议。同时我注意团结同事, 脏活累活冲在最前面如礼品赠品的搬运, 推找购物车, 为顾客送货等等; 关心同事, 相互学习以求共同进步。

现今, 我已熟悉且能够模范的遵守公司的规章制度, 能够独

立承担和完成上级领导交给的任务。在日常工作中，我能够处处留心踏实学习，注意收集和掌握与工作相关的知识经验。在工作中，我能够体现出公司作风和公司文化，为增强本部门的凝聚力和向心力起了一定推动作用在今后的工作中，我会继续努力的明天贡献自己的力量。

## 抖音小店客服工作总结报告篇二

### 一、主要完成的工作

(1) 狠抓安全管理，减少事故发生：作为一名基层干部，虽然能力有限，但肩负员工的生命安全的重任从未放松。

(2) 保证产品质量提高产品品质：我深知作为客服主管，自己的工作直接影响车间的工作质量，出对公司的负责任，我在质量控制方面，一直不敢松懈，对于生产过程中出现的问题从不轻易放过，会主动与质控沟通解决问题，同时加强员工对质量的重要性的认识，要求大家认真做好自检互检工作，确保不让同样的问题出现。

(3) 提高班组管理力度：在我的积极带领下并很好的完成了部门交给的各项生产任务，还把产能翻了又翻，同时在管理上借签以往的方法，使员工的执行力得到很大的提高，友好团结，工作认真，提高了工作效率和工作质量，降底了成本，改进技术多项，为我公司每月增值几万元的收入。如：边角料以废变宝。

### 二、工作出现的问题及解决方法

(1) 班组管理方面：如，员工的标准化作业，专业技术水平，有待改进和提高，没有高素质的员工，就没有高质量的产品，员工管理不好是领导的错，因此在以后的工作中，要提高员工综合素质问题，加强岗位技能和专业技术知识的培训，企业文化是很重要。

(2)质量控制方面：质量是生产出来的而不是检出来的，一定要按照目标要求认真抓好每一个环节，每一道工序，虽然目前公司从上到下都开始重视质量，但在实际操作过程中还是存在许多问题，尤其是原材料及配料是很重要，如：前不久生产的‘安医大’就是新供应商原材料abs板有质量问题，给我公司带来不必要的损失，我认为要做好质量工作，必须把握‘严，细，实’的原则，垃圾材料是做不出精品的，以后要严格管理，认真细致，狠抓落实。

(3)安全生产方面：安全管理没有做到位，力度不够，安全培训不到位，劳保用品不全。还有质量问题，如：今年安全事故累累发生，都没有在发生一次事故后及时总结经验教训，避免类似的事件再发生，使我公司的利益受到损伤，为止。在今后的工作加强安全培训，使每位员工都认识到安全生产的重要性。从而形成”人人重视安全生产，人人参与安全生产“的良好性。

### 三、新年工作计划

新的一年意味着新的起点，新的机遇，新的挑战，在这一基础上我必须拥有新的高度，在原有的基础上再接再厉，认真提高工作水平，为我公司发展贡献自己的力量，我计划把我公司的功能背板作技术改进。最后再次感谢领导和同事对我的帮助，在新的一年里我会再接再厉用优秀的工作业绩回报各位领导的关心与厚爱。看完了客服经理年底总结，希望你自己的可以做得更好。

## 抖音小店客服工作总结报告篇三

我叫\_\_，于20\_\_年11月25日进入华中物业公司，在假日山水华庭小区担任秩序维护员一职，后经过竞聘，成为一名客服接待员。20\_\_年7月27日，在领导们的培养下我再次成功通过竞聘走上了现在的职位——客服主管。现三个月试用期已满，特此申请转正。

回顾在公司任职的每个过程，有过辛酸也有过甜蜜，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数业主的谅解与支持。如果说这几个月的工作还有一些可取之处的话，那绝不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支团结的队伍，有一群有热情、肯奉献的同事。现对我任客服主管以来的工作进行总结，冷静回顾一下这段时间的工作得失，以求总结经验，吸取教训。

在刚入职时，作为一名基层管理人员，我深刻认识到客服主管的重要责任。为了不辜负领导对我的期望，我自觉学习物业管理知识，并在思想上始终与公司保持一致，做到“思想认识到位，工作到位”，在较短的时间内适应本岗位工作。在担任客服主管职位的3个月中，我主要协助小区经理抓好本部门的各项工作，提高客服人员的整体服务意识，帮助小区经理处理业主投诉，一定程度上提高了工作的实效性，具体包括：改变前台接待人员工作方式，要求接待业主时必须全程站立式服务；协助小区经理制定收费方案，并予以落实；各种资料的收集、整理归档；对小区经理各项管理工作提出合理化建议；接待业主投诉，独立处理投诉近百起；协调与各部门的工作等。在各项工作中，收费工作和接待业主是我负责最多，也是较为擅长的方面。

一、收费工作：协助小区经理制定落实详细的收费方案，在集中收费期之前通过电话回访方式总结各类问题，（如：您好：这里是假日山水华庭物管部，请问您对我们的服务还有什么意见）并做好合理解释及处理。对于施工遗留问题，及时上报并与地产售后维修部人员做好沟通工作并催其及时处理，为我们物业费的收取工作做好铺垫。下一步带领客服人员亲自上门收费，假日山水华庭已于11月份提前完成了全年的收费任务，并且超额完成12万元。当然这不是我个人的成绩，而是与华庭物管部所有同事的努力及公司领导的悉心指导分不开的。

二、日常接待：在接待业主这方面，我深刻认识到前台接待

是物管部的服务窗口，所以良好的服务形象至关重要。为了提升前台形象，我要求前台客服人员在接待业主时采取全程站立式服务，给业主以焕然一新的感觉。另外在日常工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员进行回访。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，据报修内容的不同等级进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。使业主真真切切的感受到我们物业服务的重要，通过我和全体员工的共同努力，现在客服各项工作都有了很大的提高，员工们士气高涨，工作积极主动，已经顺利的完成了年度工作目标。

下一步工作计划：

一、对于自身的管理带动员工的积极性：严格律己、保持持久的事业激情，华中给了我一份激情，我就能做到把这份激情转变为为企业所带来的效益。短暂的激情是不值钱的，而且激情是不允许受伤害的，对待员工也是如此，设想一下你的员工下班以后再要培训三四个小时或者开上几个小时的会，你就会把这种激情消耗掉，学习是无处不在的，学习不是要坐下来，而是去听、去看、从与业主沟通中学习。

二、交房 工作的顺利进行：交房前针对每位客服人员的性格特征进行必要的谈心。确保交房当天所有客服人员都能精神饱满的去迎接入户业主，在与业主沟通时态度务必诚恳，对于那些蓄意闹事的人，由我带领他们出去并向他们解释清楚，以免影响到其他交房人员的情绪，在交房期间我们应保持冷静先稳定业主的情绪为其耐心解决困难，杜绝业主扎堆现象，保证交房工作井然有序的进行。

三、对二期新入住业主的沟通了解：在交房期间，对二期业主们的问题进行汇总，总结交房工作中的利弊以便日后有目

的对新人进行培训，也能更好的为业主们在入住时提供便利。

四、对新入住业主明年装修及办理手续的管理：根据小区工程体系制定出来的新装修管理协议，我们规定在装修期间业主来办理手续时对业主发放并讲解一些装修须知。除装修巡查人员每天到所有装修户中进行一次巡视与提醒外，保洁在打扫楼道、秩序维护在巡逻时，发现装修问题及时向客服人员进行反馈。再由客服联系业主更快速地制止破坏其房屋结构。确保业主按照规定开展装修工作，避免给其他业主和物业管理造成不便。

经过这几个月的试用期，我通过不断学习和积累，在思想上的和工作能力的都有了一些进步。同时我也深知自己的不足：文字写作能力较为欠缺，抗压性有待加强等。但是，我相信通过我的努力，再加上领导与同事的帮助，这些不足都将成为过去。我会用积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神将本职工作做到最好，以身作则履行华中物业的服务宗旨——为业主带来“家的感受”，为公司的进一步发展付出自己所有的努力！

以上是我对自己近期以来的工作总结，希望各位领导对于我的不足之处不吝指导，使我不断进步，为公司做出我最大的贡献。

## 抖音小店客服工作总结报告篇四

如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

以前我认为客服工作很简单、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、称职的物业客服人员，需具备相关专业知识，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失误、失职状况。

回顾过来的客服工作，有得有失。下面我就简单总结一下：

- 1、日常接待及接听电话：热情接待来访业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。
- 2、日常报修的处理：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问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。
- 3、每天早晨检查各部门签到情况。
- 4、检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。
- 5、对库房的管理：领取及入库物品及时登记。
- 6、催收商铺的水电费及物业费。
- 7、搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

我认为做好客服最重要是：

(1) 服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。

(2) 我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找

了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待的细节。

3、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。

很幸运刚从学校毕业就可以加入阳光水岸的团队，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，取得更大的进步！

## 抖音小店客服工作总结报告篇五

这篇汽车4s店客服部工作总结报告的文章！

客服工作是一个很大的话题，单说一方面未免有失偏颇，但要各个方面都展开来说，又未免太泛，很难说到重点。只能选择其中印象比较深刻的方面来探讨一下。

客服部门管理制度

投诉管理制度

业绩考核制度

处理问题流程

制定制度的同时，招聘作为整个客服工作的重点也应该同时开展了，正如文章开头所说，优秀的客服人员往往具有一些性格特质，因此在甄选的时候通过谈话，问卷等方式沟通基本上可以知道一个人是否适合从事客服工作，谈话是最好的方式，因为客服工作就是直接沟通的过程，面对面的谈话更能识别出一个人是否满足客服工作的要求。在招聘客服助理



的时候，可考虑心态积极，沟通能力良好的应届生。应届生优点是积极，接受能力强，可塑性强，但也存在一些缺点，如心态容易不正，工作经验不多，不够成熟等等。

在团队组建的同时，尤其要注意的是分工要明确。在有流程的基础上，搞清楚诸如碰到谁受理，怎么处理，谁反馈，谁跟踪，谁记录等等。

团队需要经常进行培训，包括业务知识和沟通技巧，特别是更新了的业务知识，具体可以邮件和例会等方式实现，原则是简单有效。

其次谈谈客户期望的管理，在软件行业，由于客户使用习惯以及业务变化等多种原因，提出变更的需求是经常的事情。如果客户提出的事情都答应，不可能，如果拒绝客户，又怕影响公司形象，这就涉及到需求管理中的一个环节-客户期望管理了。客户期望管理的最高原则是信誉，也就是答应客户的事情一定要按时办到。没有信誉，其他技巧都免谈。其中一种方法叫做“降低承诺，提高交付”，如果一件事情预计需要1个小时完成，你应该和客户说需要一个半小时或者2个小时，因为很难保证实际情况会不会超出预计，而提前交付比延迟交付效果要好得多。还有就是不能在满足客户的需要的时候，需要耐心有技巧的解释，如果平时信誉良好而你又解释得当的话，十有八九客户是会理解的。

还有一个客服人员业绩考核的问题。良好的业绩考核制度是保持客服人员工作积极性的一个重要因素。我个人觉得可以从以下方面考虑：客户满意程度，考勤情况，工作量饱满情况，工作及时完成情况，团队协作精神，岗位纪律，工作态度，工作积极性，工作创新能力，月度工作推进情况，负责人考评，日常考评，业务知识考核等都可以纳入考核。

## 抖音小店客服工作总结报告篇六

在心理素质方面。在淘宝各种各样的人都有，任何事情都有可能发生，没有一个良好的心理素质是很难胜任的，这里的心理素质不仅仅是指自己的心理，还要具有洞察买家心理的本领，随时抓住买家的心，了解买家的想法和动机，非常重要，这就要求客服具备敏锐的洞察分析能力，从而引导交易成功，比如说：讨价还价，其实这是任何一个正常的人都会想到的，买卖当然可以还价！这已经是买家的一种习惯，不要理解为别人难缠，这时候可以用委婉一点的语气让买家接受，而不是一句“我们的商品都不讲价的”了之！

在服务态度方面。态度可以决定一切，这一点都不夸张，作为一名客服，态度是非常重要的，由于买卖双方均是在虚拟的环境下进行的交易，整个过程都只能通过语言文字交流来进行，其中客服的态度会给买家最直接的印象，是决定买家是否愿意购买的关键因素，不管什么情况，都要记得“买家是上帝”，不要冷落任何一名买家，对于自己的过失，应该主动向买家道歉，对于买家的过错，应该积极引导。

在尚未毕业的时候能够拥有这样的实习经历，无论是对现在的自己还是将来的自己都是有所裨益的，感觉自己真的是很幸运。在这里，我能够有机会通过实践来加深自己的鞋子专业知识，也通过此次的实习加深了对淘宝操作流程的熟悉，学会了如何合理的把所学的知识运用于实际操作中，让我充分的体会到团队协作的必要性，磨练了自身的意志，得到了真正的锻炼。

学到了许多为人处世的道理与方法，学会了和善待人，也学会了时刻勉励自己，使自己始终保持自强不息的良好心态！但此次实习过程中，也发现了自己有很多不足之处，专业知识不够扎实，知识面不够广阔，欠缺实践，不能很好地将理论知识很好地在实际实践中合理地将其运用，譬如说客户关系这门课程，同客户交流沟通得时候需要技巧，开场白要如何

说才能更加让客户继续听下去。

而客户关系这门课程却能很好的诠释，希望接下来的学习中能够不断学习新的知识，在实践中合理的将其运用，不断地提高自己的素质，锻炼自己的能力，为以后求职做好准备。同时也希望下一届的师弟师妹能够学好客户关系这门课程，在大学期间能够多参加一些活动，积累一些实践经验，开拓自己的视野。

此时此刻;即将面临毕业，最深切的感受就是，无论从何处起步，无论具体从事哪种工作，认真细致和踏实的工作态度是很重要的。