

客服一周工作汇报与总结(汇总7篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

客服一周工作汇报与总结篇一

转瞬间□20xx忙碌的工作已经过去了。回首20xx物业客服部可以说是进一步发展、不断完善各项管理功能的一年。其中，物业客服部得到了领导的关心和支持，也得到了其他部门的大力帮助。经过一年来所有客户服务人员的努力，客户服务部的工作与去年相比有了很大的进步，工作制度不断完善和实施，“业户至上”服务理念深深烙印在每一位客服人员的脑海中。

在20xx在年初完善各项规章制度的基础上□20xx年的重点是深化实施。因此，客户服务部根据发展现状加深了对物业管理理解和理解。同时，随着物业管理行业法律法规的完善，客户服务部也及时调整了客户服务工作的相关制度，以更好地适应新形势。

利用客服部每周的例会时间，加强对本部门人员的培训。

根据每个周末的工作量统计，“日接待”各种形式的维修报告超过10次。根据不同的维修内容，积极分配工作，努力在最短的时间内解决问题。同时，根据维修完成情况及时回访。

根据年初发布的收费指标，积极开展区域物业费收取工作。最后，在物业经理、秘书等部门的支持下，发布的收费指标

完成。

如期完成——区每季度抄水表收费，完成新任务xx区内第一次入户抄水表收费。

客服一周工作汇报与总结篇二

淘宝客服一周总结，淘宝客服工作一周来的感想，(*^__^*)嘻嘻……希望大家多多给予意见和指导啊!做客服销售工作，首先要了解顾客的需求，知道他们在想些什么。

一、了解顾客

在网上购物的客户多多少少都会有点想占小便宜的思想，当然我也会。

顾客来买你东西的时候一般有这三种情况。

首先买家在价格上跟你开始压价，问你这款东东价格可不可以低点，给我点折扣，顾客都想买到质量好价格便宜的宝贝。商家一般都不会把定好的价格降下去，除非遇到节日做活动，因为有些商家的利润真的很低，客服说了一两遍之后顾客也不在价格上做挣扎，这时他们会想其他方面的优惠。

也就是，既然不可以还价，那给我免邮怎么样，其实，这也在还价。邮费的问题每家都不一样，快递公司给的价格也不一样，商家产品的性质也不近相同，所以要商家免邮比还价还要亏本哦。还有呢就想要卖家送个小礼物了，既然不能还价也不可以免邮，送个小礼物总得可以了吧，就当是留个纪念啊!这一般卖家都会做的，因为成本也不是很高的，送小礼物顾客心里也高兴。人总是想占点小便宜给自己心里安慰。

客服一周工作汇报与总结篇三

回首20--年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。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门的大力协助，经过全体客服人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”的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。

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：

一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在20--年初步完善的各项规章制度的基础上，20--年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、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。

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对“服务理念”的认识更加的深刻。

三、日常报修的处理

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问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

四、一区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标，积极开展一、一区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

五、能源费的收缴工作

如期完成一区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务——一区首次入户抄水表收费工作。

六、一区底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了“超市、药店”项目。

在一月份，完成了一、一的收楼工作；同时，又完成了部分一区回迁楼（一一一1、2单元）收楼工作。

八、节日期间园区的装点布置工作

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，在小区一门及一区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

九、业主座谈会

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合理的建议。

总之，在20--年的工作基础上，20--年我们满怀信心与希望，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“最大的努力”完成公司下达的各项工作指标。

客服一周工作汇报与总结篇四

我在公司做客服已经快xx天了吧、我感觉客服不是这么好做的哦。我直接觉得我很适合做客服，当我做了；我才感觉并不是这么好做的哦！

我刚来时候我做的是换标工作，我觉得那就是没一点技术含量的东西；那时候我就想做客服的，但是我现在做客服之后觉得客服不是想象中这么好做的，做客服：第一：必须具备打字速度快。第二：必须具备灵活的头脑、理解能力强。第三：必须具备自控能力！其实根本不止这三点。

目前我做客服只总结了这三点，可能做客服的时候越长的话；总结的越多。我只是做了10几天，也总结不出什么大道理来；我自己总结的就是打字速度快是必须的，因为如果你打字不快的话、客户一多的话基本你就乱了、每天起码有三个高峰期：上午10点到11点、晚上8.30到9.30、夜里10.30到11.30。这个是我目前自己看出来属于高峰期的时间段。我自己感觉我打字速度还可以吧，但是如果一到高峰期期的话、我肯定会混乱一下，然后花个几十秒时间速度调整一下。这个就说明我打字速度跟不上、但是我觉得我在这几天肯定把自己的打字速度提上去的！

我却没看懂，我居然把羊绒的打开看最后一张图问人家是不是这个，当时顾客就来火了。说：“请把聊天记录看一下”我把聊天记录打开也没几行字，好像看见说昨天来过，当时我就说我电脑坏了，刚换过没聊天记录。顾客实在被我气没办法了就发个大笑过来；然后我就叫焦玉芬看一下什么意思，她让我问张丹，张丹打一个电话给顾客解释了一下。

然后顾客说明天再来吧！就这样一个生意就跑咯；所以我觉

得我应该把自己的理解能力在提高一下。所以只能下次顾客说话的时候认真看了，如果实在不懂的话就问老前辈咯！

第三点就是必须具备自控能力强！我觉得自控能力在我看来是最重要的了；因为你在网上做生意做客服的话没有控制能力能卖出东西吗？和顾客交谈的时候一定要控制自己不要和他很冲，或者气他。就算顾客真的很气人；你也不能气他，因为你一气他肯定觉得购物不愉快，客服不会做生意，肯定是要走的！

我自己觉得这点我做的最差劲了。这几天我总是遇到难缠或者是存心找茬的，总感觉他们在耍我、玩我、在气我、那时候我当然控制不住想骂，但是我得考虑后果；所以我都不骂，但是我会觉得心里不平衡，我总是会气他们一下；但是人家被气一下就要和你说goodbye☹今天就是一个人和我谈的很好，都准备买了。

准备拍的时候还问东问西的，我就气了他一句。然后他就说我卡上钱不够，明天来拍吧。我努力让他先拍一下，他就是不肯！最后没办法我就发个汗，但是张丹突然跟我说：你下次记住如果别人要走的话，要说点好话，这次合作不成还有下次的哦。亲！我当时就感觉这个办法很好的，如果我是顾客我要走了别人还这样说肯定会很高兴下次也肯定会来的。我觉得我会学习的，只要有好方法的我一定会学习！还是那句话：我行的！

这个就是我做客服以来总结的三点，可能是我做客房的时间段还没发现关键的，只发现了皮毛吧！

客服一周工作汇报与总结篇五

在客服一部所有人员，团结协作共同努力的配合下，圆满的完成了上级领导分配的工作任务。

1、本月10日起客服一部于颖、随昕颐两人同港澳旅游团出团，配合引领工作，现已返回。

2、针对加盟商信息变更，本部通过日常工作中遇到的各种变更问题，将变更流程加以修改，并对变更信息及硬件设备领取的变更都已制定出更为详细、准确的流程，更好的完善工作。

3、本周的工商税务等部门要来公司检查，本部以做到每天删除电脑桌面、文档、硬盘、浏览记录等相关信息。也以安排好特殊情况的接待流程。

4、于7月15日周五，本部门很光荣的'收到了几位加盟商亲笔写给刘帅的表扬信，针对刘帅的出色表现、热情服务提出深切的表扬和感谢，大家都为他感到高兴，易于为荣，在今后的工作中以刘帅为榜样更加的勤奋工作和提高服务质量。

5、在本周日公司召开的盛大颁奖大会中，客服一部共有六名人员参加，主要负责摄像、音响控制、礼仪服务及会场服务，积极的工作态度，认真负责的配合所有工作的接应，在此提出表扬。

1、现如今又快接近月底了，目前公司每天的加盟商人员流量也是陆续的不断增多，本部门将做好充分的工作准备，不但要详近日常工作流程及工作信息，更要做到提高警觉，做到突发性事件发生，以不变应万变和强化大家对加盟商的疏导工作，积极配合周边公司和物业的提醒。

2、针对加盟商信息变更流程及变更的疑难问题，会在每天的部门会议上让大家相互交流工作经验，进一步详细化分析，对业务不太熟练的员工进行指导及考核，让每个人都能做到工作的全方位，更好的完善每项工作。

无论工作做得再怎么完美，都仍有存在不足的地方，导致工

作摆布不太合理，有顾此失彼现象。所以我们将在今后的工作中，会继续不断的提高和改进，积极适应新形势的要求，以创新的精神完成好各项工作，学会努力探索工作中的自身规律，更加完美的健全工作机制。积极主动地把工作做到点上、落到实处。尽最大的能力减轻领导们的负担。同时也是给我们自己机会站在这个平台上锻炼自己、强化自己、为公司的发展做出更大更多的贡献，希望领导们支持。

客服一周工作汇报与总结篇六

无论从事什么工作，坚持全局认识都是首要问题，现场技能服务也不例外。我认为售后服务的全局是，“坚持企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度。”限制维护客户的好处是提高我公司产品中心竞争力的主要组成部分。做好售后服务，宣传公司产品，收集公司产品功能间谍，实时改进，更好地满足现场应用要求。

现场技能服务人员不仅要有较强的专业技能知识，而且要有优秀的沟通能力，产品往往由于操作不当，往往不如客户反映质量，所以这次需要我们找到关键点，与客户沟通，规范操作，然后防止产品不信任甚至损害企业形象。在日常工作中更好地与客户沟通，让客户满意是对公司品牌形象的有力宣传。

随着电子行业的不断发展和竞争的不断加强，如何做好计算机售后服务也是增强公司品牌竞争的强大基础。作为一名技术服务人员，我们应该经常在现场独立思考，与同事沟通，努力不断提高我的业务水平。每一项优秀的售后服务都代表了客户对公司产品的进一步信任。

在过去的工作中获得了一些理解，在工作中间是非常重要的，工作应该有热情，坚持阳光的微笑，可以缩短人与人之间的间隔，促进与客户的沟通。特别是在售后服务方面。

积极的思想和温和的心态可以促进工作的改进和工作的顺利进行，在售后工作中有良好的技能和判断能力，使工作顺利进行。

客服一周工作汇报与总结篇七

光阴荏苒，岁月如梭，辗转间时光的年轮即将在20x年的末端刻下最后的齿痕。回顾过去一年的工作历程，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，通过自身的努力，基本完成了本职工作，同时也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结汇报。

一、工作中的收获

1. 制作客户档案表格，对客户进行档案管理

任职客服期间，因为客户信息的运用频繁，因此对客户进行归档尤其重要。期间，按客户所做终端医院的所在地区对南区客户信息制作了“纳百特南区客户联系表”（按客户本人的姓名、电话，内勤电话，开票单位，收货人、收货人地址、收货人电话，发票收件人、发票收件人地址、发票收件人电话，客户所做产品以及客户所做终端医院对南区126位客户进行归档管理），并针对客户本人相应制作“南区客户详细地址”表格（按客户姓名、电话、地址对126位客户进行详细地址留档）。

任职客服期间，由最初接触客服工作时的手足无措，通过自身努力学习和实践以及经过时间的推移，对工作流程的掌握慢慢变得游刃有余。期间，不仅自身熟练掌握了客服的工作流程，而且对在工作期间发现的问题及时与客服主管进行讨论并解决，解决不了的问题及时呈报了上级部门。

3. 熟悉客户基本信息

任职客服期间，在对客户服务的过程当中，通过与客户的沟通交流，对客户的信息有了初步的了解，且明确知道部分客户的产品月需求量。期间，通过与客户的沟通，发现客户信息的变更并捕捉到一定的客户需求，且及时对这些信息向销售部进行了信息反馈。

4. 自身综合素质得以提高

任职客服期间，通过解答客户疑问，对客户所需信息进行反馈，解决客户需求，以此服务客户。期间，对自身工作效率以及作为客服人员的心态多次进行否定和反思□

客服人员的工作极其繁琐且无序，某件事情进行到一半再回头继续的时候早已忘了要做什么，是时常会发生的事情，为了避免类似的情况发生，进行工作备忘以便客服工作变得有序就变得十分必要。这样的工作习惯有助于自身工作效率的提升。服务客户期间，客服人员需要经常性地满足客户的需求，然而因为某些客观条件的限制，有些时候难以让客户的所有需求都得到满足。这就要求我们不轻易承诺，承诺了的事情就必须及时有效地解决。注重解决事情的时效性，很大程度上提升了自身的责任感。

客服人员的工作因为涉及到公司多个部门，或多或少都会因为人为因素造成某些过错或失误。勇于承认错误并及时有效地更正错误，最大程度的止损，让错误止于己而不是同事之间相互埋怨是十分必要的。勇于承担责任，不大幅度地计较个人心理得失，对自身心理素质的提高有极大的帮助。

<