

# 客服人员述职报告(优秀6篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

## 客服人员述职报告篇一

我叫xxx于20xx年11月25日进入xx物业公司，在xx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。20xx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。

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。

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xx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□xx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。

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，根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：

严格律己、保持持久的事业激情□xx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。

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。

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。

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，以身作则履行xx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报告，希望各位领导对于我的不足之处不吝指导，使我不断进步，为公司做出我的贡献。

## 客服人员述职报告篇二

我是20xx年3月13日入司的，入司以来我从基层做起，在任客服专员期间我不断地向老员工学习与业主沟通的技巧，把业主的事当做自己的事去关心，为业主尽快解决问题，得到了大多数业主的好评。20xx年8月在同事和领导的栽培和帮助下，我从普通员工逐渐成长成为了一名管理人员。几年来，通过

公司各项培训我学到很多专业知识，并利用业余时间从书本、网络学习物业管理方面及法律法规的知识，丰富了阅历，提高了管理技能。

严格按预算制度执行□20xx年全年带领我部员工超额完成预算指标。物业费收缴率达103%。关注回访记录，当天未完成报修及投诉及时跟进、处理。保证了投诉、报修回访率100%；对走访问题认真汇总，及时跟进、处理，全年客户满意率95.7%。

20xx年全年成功组织策划并举办了元宵节灯谜会、“我爱我家”有奖征文、重阳节健康体检等大型社区活动，期间联系了赞助单位对活动赞助奖品、纪念品，为公司节约了成本3000余元，融洽了物业与业主之间的关系，体现了和谐社区。年底，积极联系赞助单位为小区赞助20xx年年历300余份，上门赠送给业主，得到了业主的好评。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献我全部的力量。

## 客服人员述职报告篇三

大家好！我叫xx□今年30岁，为分公司市场部服务中心客服人员。在分公司的正确领导下，在同事们的大力支持和帮助下，我以科学发展观为指导，认真执行分公司的工作精神，在自己本职岗位上认真做好客服工作，较好地完成工作任务，取得了良好的成绩。下面，根据分公司领导的安排和要求，就自己这些年来工作情况向领导和同志们做如下汇报，如有

不当，请批评指正：

我认真学习科学发展观，认真学习分公司工作精神，提高自己的政治思想觉悟，在思想上与分公司保持一致，做到忠诚于分公司，把分公司的利益放在第一位，时刻维护分公司的利益。我认真学习客服业务知识，做到学深学透，掌握在脑海里，运用到实际工作中，为自己提高业务水平，做好各项本职工作打下坚实的基础。通过学习，我增强了业务水平和工作能力，能够按照分公司的工作要求做好客服工作，既促进分公司经营业务发展，又获得了客户的满意。

作为一名客服人员，我牢固树立服务意识，诚信对待客户，勤勤恳恳、踏踏实实做好客服工作，以客户的需求作为自己的工作方向，以客户的满意作为自己追求的工作目标，用自己的细心、耐心、热心去处理、解决好客户的每一个投诉，取得客户对我工作的理解和支持，提高客户对我们分公司工作的满意度，以此促进分公司经营业务发展，取得更好的经济效益。由于自己努力工作，取得良好成绩，自20xx年以来，我先后获得了“年度四星级话务员”、“20xx年度vip服务明星”、“年度10000号先进个人”、“分公司先进个人”、“电信服务明星”和“移动用户发展标兵”等荣誉称号。

我在客服工作中，严格要求自己，加强作风建设，坚持“一丝不苟、精益求精”的原则，认真做好客服工作，努力取得客户的满意。我提高认识服务经营，以人为本处理投诉，解决好各类投诉，营造和谐气氛，稳固分公司和客户的业务关系。我坚持“用户至上，用心服务”，在投诉处理当中寻找商机，千方百计扩大分公司的经营业务范围，想方设法增加分公司的经济效益，取得了优异成绩，获得了分公司领导的充分肯定。

这些年来，我认真努力工作，虽然业务知识和服务水平有了很大的提高，圆满完成工作任务，取得了良好成绩，但是与

分公司的要求及客户的希望相比，还是存在一些不足与差距，需要继续努力和提高。今后，我要继续加强学习，努力实践，按科学发展观的要求，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，攻坚克难，把各项工作提高到一个新的水平，再创佳绩，为分公司健康、持续发展做出应有的贡献。

我的述职报告完了，谢谢大家！

## 客服人员述职报告篇四

一年复始，万象更新，转眼间xxx物业公司新的历程中匆忙而紧张的跨过了20xx年，回顾自己x个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从20xx年x月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将20xx年工作汇报如下：

入职之初，在客服主管的带领下，完成以下工作：

- 1、针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在x月份客服部安排人员参加总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第x名的好成绩。

- 2、梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划□x月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。

3、完成20xx年x月的xx期及x月的xx期交收楼活动，入伙xx多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4、对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从x月份起建立健全的部门台账，对xxx数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强xxx录入人员的培训工作□xxx录入步入常态化。

5、由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行修整，完善各类标示工作。

20xx年x月xx城盛大开盘，在公司领导各方面权衡之下，我于20xx年x月被调任到xx任客服主管，在此期间完成以下工作：

1、针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2□x月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3、根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

4、针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香

薰，保洁人员使用统一工具箱，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。

5、配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成xx的开盘、魅力锦城、华彩篇章业主联谊等活动。

回顾20xx年以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，在工作中也存在在很大的不足：

1、在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。

2、对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3、日常的工作标准虽然达标，但是与精细美的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑□20xx年xx会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

## 客服人员述职报告篇五

各位领导，同志们：

大家好！我叫，今年30岁，为分公司市场部服务中心客服人员。在分公司的正确领导下，在同事们的大力支持和帮助下，



我以科学发展观为指导，认真执行分公司的工作精神，在自己本职岗位上认真做好客服工作，较好地完成工作任务，取得了良好的成绩。下面，根据分公司领导的安排和要求，就自己这些年来工作情况向领导和同志们做如下汇报，如有不当，请批评指正：

## 一、认真学习，提高政治思想觉悟和业务水平

我认真学习科学发展观，认真学习分公司工作精神，提高自己的政治思想觉悟，在思想上与分公司保持一致，做到忠诚于分公司，把分公司的利益放在第一位，时刻维护分公司的利益。我认真学习客服业务知识，做到学深学透，掌握在脑海里，运用到实际工作中，为自己提高业务水平，做好各项本职工作打下坚实的基础。通过学习，我增强了业务水平和工作能力，能够按照分公司的工作要求做好客服工作，既促进分公司经营业务发展，又获得了客户的满意。

## 二、尽心尽责，认真努力做好客服工作

作为一名客服人员，我牢固树立服务意识，诚信对待客户，勤勤恳恳、踏踏实实做好客服工作，以客户的需求作为自己的工作方向，以客户的满意作为自己追求的工作目标，用自己的细心、耐心、热心去处理、解决好客户的每一个投诉，取得客户对我工作的理解和支持，提高客户对我们分公司工作的满意度，以此促进分公司经营业务发展，取得更好的经济效益。由于自己努力工作，取得良好成绩，自20xx年以来，我先后获得了“年度四星级话务员”、“20xx年度vip服务明星”、“年度10000号先进个人”、“分公司先进个人”、“电信服务明星”和“移动用户发展标兵”等荣誉称号。

## 三、精益求精，促进客服工作上台阶

我在客服工作中，严格要求自己，加强作风建设，坚持“一

一丝不苟、精益求精”的原则，认真做好客服工作，努力取得客户的满意。我提高认识服务经营，以人为本处理投诉，解决好各类投诉，营造和谐气氛，稳固分公司和客户的业务关系。我坚持“用户至上，用心服务”，在投诉处理当中寻找商机，千方百计扩大分公司的经营业务范围，想方设法增加分公司的经济效益，取得了优异成绩，获得了分公司领导的充分肯定。

这些年来，我认真努力工作，虽然业务知识和服务水平有了很大的提高，圆满完成工作任务，取得了良好成绩，但是与分公司的要求及客户的希望相比，还是存在一些不足与差距，需要继续努力和提高。今后，我要继续加强学习，努力实践，按科学发展观的要求，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，攻坚克难，把各项工作提高到一个新的水平，再创佳绩，为分公司健康、持续发展做出应有的贡献。

我的述职报告完了，谢谢大家！

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

## 客服人员述职报告篇六

大家好！我叫xxx今年30岁，为分公司市场部服务中心客服人员。在分公司的正确领导下，在同事们的大力支持和帮助下，我以科学发展观为指导，认真执行分公司的工作精神，在自己本职岗位上认真做好客服工作，较好地完成工作任务，取得了良好的成绩。下面，根据分公司领导的安排和要求，就自己这些年来的工作情况向领导和同志们做如下汇报，如有不当，请批评指正：

我认真学习科学发展观，认真学习分公司工作精神，提高自己的政治思想觉悟，在思想上与分公司保持一致，做到忠诚于分公司，把分公司的利益放在第一位，时刻维护分公司的利益。我认真学习客服业务知识，做到学深学透，掌握在脑海里，运用到实际工作中，为自己提高业务水平，做好各项本职工作打下坚实的基础。通过学习，我增强了业务水平和工作能力，能够按照分公司的工作要求做好客服工作，既促进分公司经营业务发展，又获得了客户的满意。

作为一名客服人员，我牢固树立服务意识，诚信对待客户，勤勤恳恳、踏踏实实做好客服工作，以客户的需求作为自己的工作方向，以客户的满意作为自己追求的工作目标，用自己的细心、耐心、热心去处理、解决好客户的每一个投诉，取得客户对我工作的理解和支持，提高客户对我们分公司工作的满意度，以此促进分公司经营业务发展，取得更好的经济效益。由于自己努力工作，取得良好成绩，自20xx年以来，我先后获得了“年度四星级话务员”、“20xx年度vip服务明星”、“年度10000号先进个人”、“分公司先进个人”、“电信服务明星”和“移动用户发展标兵”等荣誉称号。

我在客服工作中，严格要求自己，加强作风建设，坚持“一丝不苟、精益求精”的原则，认真做好客服工作，努力取得

客户的满意。我提高认识服务经营，以人为本处理投诉，解决好各类投诉，营造和谐气氛，稳固分公司和客户的业务关系。我坚持“用户至上，用心服务”，在投诉处理当中寻找商机，千方百计扩大分公司的经营业务范围，想方设法增加分公司的经济效益，取得了优异成绩，获得了分公司领导的充分肯定。

这些年来，我认真努力工作，虽然业务知识和服务水平有了很大的提高，圆满完成工作任务，取得了良好成绩，但是与分公司的要求及客户的希望相比，还是存在一些不足与差距，需要继续努力和提高。今后，我要继续加强学习，努力实践，按科学发展观的要求，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，攻坚克难，把各项工作提高到一个新的水平，再创佳绩，为分公司健康、持续发展做出应有的贡献。

我的述职报告完了，谢谢大家！