

# 2023年客服人员年终工作总结个人 客服 个人年度工作总结(优质11篇)

保险工作总结应该强调团队合作和创新精神，鼓励成员之间的交流和学习。以下是小编为大家整理的学期工作总结范文，供大家参考。通过阅读这些范文，可以帮助大家更好地理解总结的写作要点和结构，也能够为大家的写作提供一些建议和启示。

## 客服人员年终工作总结个人篇一

时间匆忙，每天在充实的工作中度过，转眼又到了年度考核的时间。在回顾了我在上一年来的情况和发展之后。我仔细的分析了自己的成绩和行动。对比过去，我在工作上不仅多了一份成绩，更多了一些热情！这促使我在工作中积极努力的去改变自己，去为工作创造新的成绩！现将我一年来的工作表现总结如下：

在上一年度的工作方面，我作为x公司的x客服，在工作方面我严格遵守公司的规定要求，在服务中履行自己的职责和目标，做到“热情服务、耐心沟通、严守纪律”。在工作我严格遵守公司的每一项规定，不向客户随意自己职责外的事情，并努力提高自身的服务要求，做到努力让客户满意，展现x公司的服务形象。

在一年来的工作中，我重视自身的服务能力，一直再向能力出色的同事学习，向领导请教各种经验和技巧。且在日常我也会利用一些时间来看阅读心理和沟通学方面的书籍，努力提高自身技巧，加强自我的推销和服务能力，让自己能在工作中创造更好成绩。

最终，我通过自身的努力取得了不错的个人成绩，但我明白，自己对比其他同事还有许多不足和问题，为此我还需要更进

一步的追求前进和发展，提高自我的能力和目标！

作为客服，我真理解公司的理念和思想。借此，我充分认识到，自己作为公司对外的服务人员，自身的表现和形象就意味着客户心中对我们x公司的形象！这让我认识到了自身的工作虽然简单，但肩上的责任却十分的重要！

为此，我在工作的思想上也越发的重视起来。在工作中，我努力提高自身的形象和服务能力，并通过对自身态度和思想的反思和调整，保证自身能随时以积极热情的态度展开工作。

作为客服，我明白我们时常会为遇到一些焦急的客户，结果导致心情郁结。为此，我在工作后积极的和同事们互相交流，互相鼓励。一方面也调整了团队的思想 and 心情，另一方面也互相学习了问题的解决办法，以便今后更好的处理类似的问题。这我和同事们在思想和能力上都有了很大的提高。

当然，工作中我也有很多不足的地方，如：处理方式不灵活、沟通需要更加细心等等。这些大部分都是我在经验上的不足，所以更需要多加锻炼，多去请教！

今后，在自己的工作上，我会更加的努力，让自己不负x公司客服的形象，努力为公司做出更好服务，树立优良的口碑！

## 客服人员年终工作总结个人篇二

在刚进公司那时，一向都是在紧张的学习服务用语和普通话的加强练习。都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。可其实我们每一天并不需要做多么多么大的事情，只要我们把自己工作上的每一个细节都坚持细心做好了，就是一件很了不起的事了。作为新来的我，我首先感谢我的同事对我的关心和照顾，使我对我的工作越来越有信心。

但是，往往好多事情我们都以为一切只要开始了，只要什么

都准备好了，一切就不会有问题了，但是结果· · ·却总不是我们想象中的那么好。平时几个同事一齐工作的时候，都觉得足够了，不会有问题了。刚开始的时候，或多或少的有些紧张，而一紧张就会有时忘记了导语。还好自己及时调整过来。后面跟新来的同事们交流和老同事们请教时才明白，原先多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧张的。所以，我觉得，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。我也绝对不会允许自己这么简单的事情都不能做好，相信自己必须能行！之后，我每次坐在电话前面的时候就深呼吸一口气，然后调整好心态，慢慢的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。我相信这并不会影响我日后的工作，我相信我必须会一向坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并努力做好自己的本份工作。

俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先务必遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还就应注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

在商品经济时代的这天，时间就是金钱，所以我们更就应为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，透过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员务必做到面带微笑，语气平和，语调简单，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的简单愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：必须要做一名合格的、优秀的公司员工。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我会从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我能够比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

人人都说，想做好一份工作，必须要做到首先爱这份工作。在这一年半时间的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作。在今后的工作里，我相信自己必须会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有，只有更好。

我清楚明白自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好。

精选客服年度个人工作总结四篇

**【精选】** 客服年度个人工作总结三篇

**【精选】** 客服年度个人工作总结四篇

客服个人年度工作总结

2021客服年度个人总结

售后客服年度个人总结

客服年度个人工作总结四篇

**【必备】** 客服年度个人工作总结三篇

**客服人员年终工作总结个人篇三**

一年来的工作结束了，我会加强对自己能力的提高的，希望

可以在新的一年当中，继续奋发图强，感谢这一年以来公司对我的要求，我知道在这一点上面，我应该要做的细心一点，作为一名客服，我觉得自己应该要对工作上心一点，服务好每一位工作人员，在在方面我还是应该要做出相关的准备，这也是我应该要去考虑到的一些东西的，对于过去的一年来我也总结一番自己的工作：

首先我一直对自身的要求较高，积极的钻研业务，调整好心态，这非常的重要，在这一点上面我应该要有自己的判断，作为一名客服工作人员我始终都清楚这一点，现在回想起来我还是应该要实现对自己的要求，我相信在这个过程中积累的到了一定的经验，我在这一点上面，还是做好了充分的准备，这也是做的足够认真的，在这样的环境下面我需要提高工作意识，无论是做什么事情都应该要对自己更加认真一点的，这一年来我始终都相信自己可以接触到这些，我和周围的同事虚心的请教，和他们虚心的学习好，我现在回想这些事情的时候，确实感觉很宝贵，作为客服这是我应该要认真去做好的，我也希望我可以在下一阶段的工作当中，继续持续发挥好自己能力。

在这个过程中，我渴望去接触一些更多的东西，这一直以来都是我个人对于工作的态度，认真接听好每一个电话，为客户解决好问题，这也是我应该要去思考好的，也涉及到了很多业务方面的知识，所以我一直都在认真的做好自己分内的职责，也需要做到更加的负责一点，这一点也是毋庸置疑的，我一定会在今后的工作当中，坚持去做好，也希望能够得到更多的认可，成为一名优秀客服工作人员，为客户解决实质性的问题，我也是不希望在这方面出现什么大的问题，总感觉这样下去自己做的是不够好的，这一年来亲身经历我觉得掌握足够多的业务知识，才是对这份工作的负责，才能够更好的服务好客户，把工作做的更加细心一点，这一点也是毋庸置疑的，这方面我应该要对自己更加负责一点。

回顾一年来，在一些方面我做的不够好，比如出现问题时自

己没有反思好，这样下去真的还是应该要做出好的判断的，在这个过程中，我还是要去交待好这些细节，今后的工作我也一定会做的更好的。

## 客服人员年终工作总结个人篇四

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

自xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后,20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题,我们都能作到各项工作不推诿,负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实,保证公司各项工作的连贯性,使工作在一个良性的状态下进行,大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计,今年前台的电话接听量达26000余次,接待报修10300余次,其中接待业主日常报修7000余次,公共报修3300余次;日平均电话接听量高达70余次,日平均接待来访30余次,回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时,我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核,而且每周在前台提出一个服务口号,如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩,使前台的服务有了较大的提高,得到了广大业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施,以及其它相关法律、法规的日益健全,人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状,而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中,我们严格控制、

加强巡视,发现园区内违章的操作和装修,我们从管理服务角度出发,善意劝导,及时制止,并且同公司的法律顾问多沟通,制定了相应的整改措施,如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的,一经发现我们马上下整改通知书,责令其立即整改。

以往客服部对收费工作不够重视,没设专职收费人员,由楼宇管理员兼职收费,而且只在周六、日才收,造成楼宇管理员把巡视放在第一位,收费放在第二位,这样楼宇管理员没有压力,收多收少都一样,甚至收与不收一个样,严重影响了收费率。所以,从本年度第二季度开始我们开始改革,取消楼宇管理员,设立专职收费员,将工资与收费率直接挂钩,建立激励机制,将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员,通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

物业管理行业是一个法制不健全的行业,而且涉及范围广,专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟,实践中缺乏经验。市场环境逐步形成,步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习,学习该行业的法律法规及动态,对于搞好我们的工作是很有益处的。客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门,员工的素质高低代表着企业的形象,所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平,我们培训的主要内容有:

### (一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉,物业管理首先是一个服务行业,接待业主来访,我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来,我们的周到服务也会让其消减一些,以使我们解决业主的问题这方面,陈经理专门给全部部门员工做专业性的培训,完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员,必须在铃响三声之内接起电话,第一句话先报家门“您好”,天元物业×号×人为您服务”。前台服务

人员必须站立服务,无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”,这样,即提升了客务部的形象,在一定程度上也提升了整个物业公司的形象,更突出了物业公司的服务性质。

## (二)搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外,专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识,从法律上解决实际当中遇到的问题,我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识,如业主报修,我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少,是有清楚了这些问题,才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的,也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的,我们会拿一些经典案例,大家共同探讨、分析、学习,发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

物业管理最需要体现人性化的管理,开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动,是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动,如一些晚会、游园活动,短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可,但是结合现在物业的实际运营情况,0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了,更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用,在这种情况下,我们要克服困难、广开思路、多想办法,合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况,联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动,这些公司提负责供完整的一台节目,园区业主共同参与,寓乐其中,经销商们不仅发放了礼品,而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足,通过一次次的活动,体现了xx小区人性化的物业管理,同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流,并



为公司增加一笔收入, 据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查, 据资料统计大约有近50家住户没安水表, 从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上, 并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题, 许多卡式水表需换新的电池, 面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表, 并且追缴了费用。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整, 园区内20xx多住户, 我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清, 便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次, 将人员划分范围, 客服部全体人员停休, 加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力, 在不到一个月的时间内我们尽了努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍, 共查出漏户约50户, 共计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取, 取代以前一个季度才收一次的规定, 减少工作失误, 细查到位每一户。

根据计划安排, 20xx年11月开始进行满意度调查工作, 我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作, 同时重新登记业主的联系电话, 我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份, 返回1600份, 回收率为62%。

xx年将是崭新的一年, 随着我们服务质量的不断提高, 小区配套设施的逐步完善物业公司将会向着更高、更强的目标迈进, 客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情, 以更饱满的精神去迎接新的一年, 共同努力为物业公司谱写崭新辉煌的一页!

客服部xx年工作计划：

- 一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20xx年收费率。
- 二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责
- 三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。
- 四、根据公司要求，在20xx年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。
- 五、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。

## 客服人员年终工作总结个人篇五

为客户去进展线上的询问效劳，给客户来解决他们的询问问题，帮忙询问的客户去选择他们适宜的一个产品，在做客服的过去一年工作之中，我是较好的完成了领导下达的客服工作目标，个人也是得到了很大的职业成长，对于过去一年的客服方面工作，我也是要仔细的去写下总结。

想要做好客服的工作，就必需需要不断的去学习，去提升自己的效劳水平，对公司的产品必需需要熟识，懂得和客户去沟通的技巧。这一年来，我仔细的把公司的产品都一一的去了解熟识，每一个参数，每一共性能我都是尽可能的去知道，只有是知道了公司销售的这些产品，那么我在面对客户询问问题的时候，也是能更好的去帮忙他们来解决，让他们下单购置我们的产品。通过学习，我也是懂得了面对不同的.客户来询问，要用不同的一些沟通方法去和客户畅谈确定，每一个询问的客户的状况都是会不一样的，也是需要我們使用到不一样的技巧去说，而不是就千篇一律的。特殊是对待客户我

们也是要有效劳的急躁，并且对自己的产品也是布满了信念的，只有这样才能让客户感觉到我们的专业。

通过熟识公司的产品，然后再去为客户效劳，这一年来，我的工作也是在整个部门算不错的，销售出去的产品也是许多，虽然没有排在第一，但也是名列前茅的。在为客户做好效劳的时候，依据不同的一个客户，我也是有选择性的推举更加适宜他们的产品，有些客户喜爱性价比高的，有些客户喜爱功能多的，不同的客户，也是有不一样的需求，我也是依据不同的状况去进展沟通，而不是千篇一律的用同一个话术，那样的话可能就拿不到客户的订单了。在为客户去效劳之中，我也是有好的效劳态度，无论客户有什么样的问题，或者有一些刁难的状况，我还是会仔细的去效劳，不会消失心情上的问题，我明白这是为了工作，而不是客户针对个人的我。

通过一年的客服工作，对于这个岗位我也是有了更多的理解，自己也是取得了一些小小的成绩，在工作力量上面也是得到了提升。不过我也是知道，在做客服的工作之中，我还是有一些缺乏的，像一些客户，我也是很难去搞定，沟通的技巧上面也是还有提升的空间，在今后的一个客服工作之中，我要连续的努力，连续的去提升自己的力量，让自己在客服的工作之中做的更加的好。

## 客服人员年终工作总结个人篇六

20xx年是客服部深化服务、全面提升综合业务能力的一年，在部门领导的带领下，客服部各班组同心协力、相互配合，客户接待办以“提供优质服务，提升业务水平”为目标，认真做好接访工作，积极协调、解决用户反映的各类投诉和咨询问题，服务工作取得了一定的成绩。1—12月客户接待办接受用户反映的各类问题651件，电话咨询余3100余次，用户投诉处理率100%，用户满意率达98%以上。现将20xx年工作总结如下：

今年四月，在参加了主任的培训学习后，客服接待员在加强学习原有供水服务接待岗位职责及熟悉各部工作流程的基础上，更进一步开展规范服务；并确保熟练掌握客服部下发的《供水常见问题》和业务知识，进一步强化综合业务水平，以应对用户的各类咨询，及时解决用户反映的问题，为提升公司客户服务工作打好基础。

客户接待办根据工作中的实际状况不断完善服务细节，对“当月投诉记录分类统计表”和各类服务记录进一步细化，方便随时查阅，使各项工作更加有序运行；每月及时对登记用户进行回访，以便掌握工作完成情况。九月份以来为了进一步提高工作效率，防止推诿扯皮，客户服务部加强了“工作联系单”的使用，对用户反映的问题随报随签，及时跟踪落实情况。对待“三来”用户，接待人员始终做到热情服务、耐心解答，对投诉事件做到件件有落实、事事有回音，严格执行“首问负责制”和“一站式”服务，让用户满意、认可我们的工作。

在日常工作中，客户接待办经常接到市长热线办、报纸网络报道的供水方面的信息，遇到这种特殊情况，客服接待员及时将问题上报，并主动与用户沟通，多次协调各相关部门前往现场查看、制定措施、化解矛盾，找原因想办法，尽快解决用户的各类用水困难，不让用户为用水产生麻烦。遇到不理解的用户，服务人员都会耐心解释，宣传供水条例，讲解供水知识，将用户不理解的地方解释清楚，让他们的问题得到处理，尽量做到让用户满意。

## 客服人员年终工作总结个人篇七

在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行xx中心大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，

记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在xx银行电话银行xx中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

记得x主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行xx中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

3、增强主动服务意识，保持良好心态；

4、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

## 客服人员年终工作总结个人篇八

时间太瘦，指缝太窄，一晃20xx年就这样过了，刚来到公司可能一下子还没从学生的角色转变过来，有点不适应，但慢慢就习惯了这样的节奏。入职恒力公司的客服部到现在已经半年有余，过去的一年里，在领导和同事们的悉心关怀和指导以及包容下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在着不足。

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，所以各个部门的同事都要和谐相处，因为客服人员的服务水平和服务素质以及各部门在工作上的支持直接影响着客服部整体工作，因此老大对每个客服人员的要求还是挺严格的，认真细致和专业是必不可少的。要学会把枯燥而单调的工作做得有声有色单有专业知识是远远不够的，所以老大对新入职员工的各方面的培训做的还是挺到位的，就连最基本的都要教，就我个人而言，刚来公司培训了一个月调回韶关工作，感觉自己只是把客服人员最基本的皮毛学了而已，但在之后又要求我回公司再深入学习一个月，当时觉得没这个必要，但是当我下来感觉自己有点落后之后觉得确实有这个必要，可以为自己将来在韶关工作打下更坚实的基础。

在工作中随时都会遇到自己不懂的问题，被问及的同事都挺乐意教，不会摆着一副老员工的架子，这点对于新员工来说是一种欣慰，当然工作中也会遇到一些很刁钻的客户，作为一个客服人员来说，首先应该对客户以诚相待，把客户当成朋友，真心为客户提供切实有效地咨询和帮助，在为客户提供咨询时要认真倾听客户的问题，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭客户情绪上的怒火，处理这样的'问题不单客服人员基本的技巧要掌握还要学会随机应变，防止因服务态度问题火上烧油引起客户更大的投诉，所以在工作中要积累更多的经验。

说真的，在工作中有时候有些细节问题自己也察觉不到，可

能是因为自己不够细心和熟练，或者还不够专业，有时工作中出点错也在所难免，我会尽力克服这些缺点，希望以后可以做到更好。

回顾20xx年，公司在人员有点紧缺的情况下超额地完成了任务，对于刚刚参加工作的我来说有点艰辛，却收获了成长与成绩，很感谢公司给我这样一个平台，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，我会在明年的工作中继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。20xx年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在此，对一直以来支持我工作的同事表示感谢。谢谢同事们的包容和耐心，谢谢老大在工作上教导和生活上的关心，没有公司的培养就没有我现在的进步，虽然进步不是很明显。

## 客服人员年终工作总结个人篇九

在工作中我们要留意自己的穿着，作为商场客服，在工作中也会与客户见面，因此着装得体时必需的，每次上班都会穿上工作服，保证自己着装得体，由于在工作是着装不得体是对客户的不敬重，也会影响到商场的形象，这是我们需要重视的，只要是在工作中就必需需要统一服饰统一，保证客户看了之后舒适。

同时在接待客户的时候我们常常微笑接待，用自己真诚的微笑获得客户的好感，为了练习微笑我们会每天都保持，知道能够自然而然的随便微笑为之，每天我都会仔细努力工作，对待可会友好说话委婉客气，敬重客户，并且与客户保持肯定的距离保证自己在工作的時候不会影响到客户让他产生反感，在他需要的时候能够准时赶到，保证效劳，给可会满足的`效劳。

对于一些重要的客户，作为客服我们还需要去访问他们做好

友好沟通，我会与客户事先通过电话联系，取得对方同意，且客户有时间时我才会去上门访问，而不是匆忙忙忙让客户措手不及，只有取得了客户同意才会动身，保证工作妥当完成。一般都是与同事一起去访问，做好两手预备保证工作妥当完成。

在商场工作时，我们也会做促销，依据商场的安排，和活动的需要，在适宜的时间去做好促销工作，一般都会在人流密集或者在商场门口做促销，我们主要依据合作客户的需要来推广，前期会打好促销广告，保证可会收到时间，然后按时开头绽开促销活动，每次活动都会更具工作的详细内容做好工作安排，做促销的目的是为了提高产品的销量。

在商场工作需要实力也需要阅历，想要有所成就就必需需要不断努力，在工作是我努力学习，自己学习销售，讨论工作的细节，对待客户时总结过去的阅历从新开头新的活动，对于工作每天都要仔细对待从不怠慢，专心去做事，去学习，通过观看，学习不断进步，在工作中不断成长，学习无止境，想要做好客服需要学习的东西特别多，多学多做多尝试。

在工作中遇到许多困难，也遇到过刁难的客户，工作的难度也就特别高，但是这些困难都需要一步步跨过才能够成长起来只有一一次次努力一次次成长最终才能够做好工作成为一个合格的商场客服。

充实的一年已完毕，新的一年又将要开头，在以后的工作中我突破自我，不断努力不断前进制造出更好的成绩。

## 客服人员年终工作总结个人篇十

回首这xx年来的工作，我在公司领导及列位同事的支持与赞助下，严格要求本身，依照公司的要求，较好地完成了本身的本职工作。通过xx年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方法有了较大的转变，现将xx年来的工作环境



总结如下：

客户办事部对我来说是一个全新的工作范畴。作为一个处置惩罚客户关系的工作者，本身清醒地认识到，客户办事部的工作在整个公司中是承上启下、沟通表里、和谐左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。

工作千头万绪，有文书处置惩罚、档案治理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对庞杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，进步工作效率，岑寂解决各项事务，力争周全、精确、适度，避免疏漏和毛病，至今基础做到了事事有着落。

1、实时了解筹备交付的房屋环境，为领导决策提供根据。作为一个房地产开拓业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小构成员之一，应用一切有利资源，采取有效步伐，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，实时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总司理室，使公司领导在最短光阴内控制了房屋交付工作的进展，并在此根基上进一步支配交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这xx年的光阴里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后和谐充分施展各部门才能办理工作难题而做出筹备。

3、认真做好公司的翰墨工作，起草文件和申报等翰墨工作。认真做好部门有关文件的收发、挂号、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好材料归档工作，做好客户材料治理工作。

4、受理客户投诉并实时和谐相关部门妥善处置惩罚，积极响应团体员工五种精神的号召。充分施展自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当本身的事，

高度负责高度敏感。二是枪垠的资源整合才能，枪垠的推动才能，推动整个公司的资源倾斜于客户，来办理客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分斟酌本钱和营销并进行适当的引导和节制。限度的低落其分歧理的期望值，进步了客户满意度。

由于认为本身身上的担子很重，而本身的学识、才能和经历与其任职都有必然的间隔，所以总不敢失落以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感到本身xx年来照样有了必然的提高。颠末赓续学习、赓续积累，已具备了本部门工作经验，可以或许对照自在地处置惩罚日常工作中呈现的各种问题，在组织治理才能、综合阐发才能、和谐做事才能和翰墨言语表达才能等方面，颠末xx年的熬炼都有了很大的进步，包管了本岗位各项工作的正常运行，可以或许以正确的态度看待各项工作任务，酷爱本职工作，认真尽力贯彻到实际工作中去。积极进步自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，尽力进步工作效率和工作质量。

xx年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展任务，取得了一些造诣，但也存在一些问题，主要表现在：第一，很多任务我都是边干边摸索，以致任务起来不能游刃有余，工作效率有待进一步进步；第二，有些任务还不敷细致，一些任务和谐的不是十分到位。

在xxxx年的任务中，本身决心认真进步业务、任务程度，为公司经济超过式成长，供献本身应该供献的力量。我想我应尽力做到：第一，增强学习，拓宽知识面。尽力学习房产专业知识和相关司法常识。增强对房地产成长脉络、走向的了解，增强周围情况、同行业成长的了解、学习，要对公司的兼顾筹划、当前环境做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；进步自身业务程度。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，

积极为公司创造更高代价，力图取得更大的工作造诣。

## 客服人员年终工作总结个人篇十一

飘扬的.雪花带来了冬的讯息，也送走了充实而忙碌的20xx年。时间总是这样的快，眨眼间□20xx年就这样毫无声息的走了！一年来，感谢公司各位领导与同事的大力支持和帮助，使得客服工作进展顺利。现简要总结如下：

20xx年对我而言是很难忘的一年，工作的内容没有发生很大的变化，重点还是与客户的沟通及资料的收集，但是工作的思想、方法等做了一些调整，感觉到了压力，同时也融入了收获的快乐。

在这个过程中，通过广泛搜集和学习其他公司的服务规程，在工作条理性及服务规范方面有了一定的进步。经过对三保配件的严格审核控制及每月有效的核算，本年度三保配件总额控制在了2万元以内，比去年有所下降；在大家的共同努力下，收费总额有所上升，圆满完成年初制定的经济指标。在与客户的沟通、文化墙的制作及有效的利用网络信息平台的过程中，锻炼了我的语言沟通能力和书面表达能力，同时也充分认识到了自己知识的匮乏，需要不断的自我提高。在业务能力方面，通过两年多的虚心学习，对于部分产品及配件了解充分，还有许多也还不是非常清楚，在以后的工作中，需要认真学习，虚心请教。

20xx年的工作虽然步入了正轨，取得了一定的成绩，但更多的是存在一些不足，主要是积极乐观的心态不够，在学习和用心服务客户上还不够，与有经验的同事相比还有一定差距，业务能力方面没有实质性的提高，在今后工作中，我会认真总结经验，克服缺点，努力把做得更好。

20xx年是我职业生涯收获比较大的一年，通过\_\_培训和拓展训练，让我更加清晰的认识了团队，更加准确的剖析了自己，

时间总是在轮回，岁月却在沉淀[]20xx年，我会带着努力和激情投入到新一年的工作，超越已经拥有的一切争取在知识层面有一个提高，同时也努力提高潜在价值，取得更大进步。