

最新客服简历个人总结(精选6篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

客服简历个人总结篇一

我自年月日到公司工作至今，对待工作态度认真，能够以积极主动的态度投入到工作中去，不计较个人得失有一定的奉献精神。我熟悉本职工作的流程，且能够以高标准严格要求自己。客服工作的性质决定了它对其工作人员的综合素质要求相当高。既要了解卖场的布局，又要熟悉卖场销售的产品，以便应对顾客的咨询；既要有良好的语言表达能力，又要了解一定的工作运作和解决途径。我积极围绕客服台以下工作内容有针对性地开展自己的工作：

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_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，我会继续努力的为明天贡献自己的力量。

客服简历个人总结篇二

xx年我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

我有渴望学习新知识的热情，在每一次行里发展新业务的时候。

只要需要有人在单位加班，我都是头一个站出来。不论加班到几点，我都从来没有任何怨言。因为我知道，这也是单位领导对我个人的信任。我也会积极的利用好每一次学习新业务的机会，做好各项新业务的测试工作，不给整个支行的工作拖后腿。在这种想法下，我很好的完成了分理处交给的每

一项工作。也受到了同志们的好评。

我所在的长营储蓄所是分行级的青年文明号。

就象所里xx同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听知道我们所情况的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们这里这样同志间关系如此融洽的。不论是工作上，还是生活上，同志间都象一家人一样，从没有一点矛盾，如果有意见也是工作上的不同，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一直认为我这个人的先天性格决定了我非常适合在储蓄做，因为我的脾气非常好，而且随着工作月历的增加，做事也越来越学会的稳重。

好脾气对所里而言首先就意味着好的服务态度，我坚持以青年文明号的标准来要求自己。因此我工作到现在，从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。

xxx位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围还有好几所大学与科研所。文化层次各不相同，他们每天都要为各种不同的人服务。

我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

所里经常会有外地来京的务工人员来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。

临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时真写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。

个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，我这里用xxx另外一名同志的话来解释。“他们来北京都不容易，谁都有不会的时候，帮他们是应该的。”我认为用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个胖胖的小伙子态度真不错……农行就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

当季节开始进入酷暑之际，我们客户服务部上半年的工作亦告一段落。在公司领导及各部室支持下，客户服务部较好的完成了上半年各项工作，取得了一定成绩。

回顾半年来的工作，我们主要做了以下几点：

一、管理精细化

理赔工作在保险业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关保险公司自身的经济效益和发展，也影响到保险职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在理赔管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司‘精’‘细’‘微’管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在理赔数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使理赔管理工作，达到了上级公司的要求。

二、工作标准化

理赔工作中我们坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则，狠抓理赔和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。坚持双人查勘，双人定损，限时赔付，不断提高服务质量；坚持24小时值班制度，积极参与“三个中心”建设，进一步提高了服务水平；加大了考核力度；积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们狠抓理赔管理，加快理赔速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压理赔水分，实现有效降赔，较好的完成了各项理赔指标。

三、服务规范化

保险市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在保险市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把理赔服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务；能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

流火的七月，屡屡攀升的气温，象征着我们人保公司的各项工作水平，正在发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强

学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的人保事业蒸蒸日上，公司大而富强。

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

客服简历个人总结篇三

时间过的真快，又到了年终，回顾_年在这里我真的学到了很多，特别是来_的这几个月，跟着小柯，跟着大家真的学到了很多。真的谢谢公司能够给我这样的平台，谢谢能让我负责彩婷这个品牌。

20_年_x要做一个坚守承诺，坚持到底，要做一个有爱心的人。

最后谢谢班主任，谢谢王总。

客服简历个人总结篇四

转眼间，实习两个多月过去了，在这短短的两个月中。我认识到要明确自己的目标，务必要与同事之间友好相处，与客人之间有良好的沟通。同时，在实习期间能够灵活的把学到

的理论知识运用到实践当中，在此，我感谢学校老师的谆谆教导，以及酒店领导的备至关怀。

透过这次实习不仅仅锻炼了我的操作技能，同时，让我从中体会到应尽快学会在社会上独立，敢于参加社会竞争，敢于承受社会压力，使自己快速成长。总的来说作为一名快要毕业的学生，无论是在今后的工作或是生活中，这次实习都将成为我人生中一笔重要的资本积累。

2019年x月x日我来到了_酒店开始我长达_的实习生活。在这x月的实习中让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间我严格按照酒店的安排和计划一步一步地开展工作，努力的学习，积极的工作。

实习期间我的工作范围是在酒店前厅部。一开始的时候我被分配到总机，总的来说这方面的工作是最为简单的，而且工作也没有压力。经过了一个月的工作我觉得我的激情都要被这没有无聊的工作给磨灭了。但那时有一个机会出现在我面前，通过自己不懈努力以及酒店领导的帮助与关怀，我成功地在20_年_省_x服务技能大赛中获得前台问询的亚军。比赛回来我换了实习岗位。在礼宾部待了12天。礼宾部主要的工作就是迎宾，为客人开门，微笑致意，指引客人。虽说早礼宾部地收获不多，但很高兴认识了那个胖胖可爱的督导。

接下来的x个月就稳定在前台实习，相对而言前台是一个很锻炼人的地方，你每天要面对形形色色的客人，解决客人提出的任何问题，不管是合理还是不合理的要求，但都要尽量交出满意的答卷。顾客是上帝，这是服务行业尊崇的守则。前台琐事较多，是整个酒店地枢纽部门，而且还接触到收银。在我刚来前台学习的时候小错大错不断。部门领导给予了我耐心的教导以及很大的帮助，让我很快地成长。但我自身也很努力，不负领导的期望，很快走上正轨，独立工作，并能独挡一面。在这x个月里我们先后也经历了_长假，_，以及x

节等这些重大的节日。在这繁忙的节日中我们学到了很多，并顺利地度过。就像他们说的经历了这些，证明我们就真正长大了，出师了。

工作是累的，辛苦的，但也是开心的，幸福的。工作的繁忙与困难有事后会让我们受挫，退缩。但你面对了，解决，那就是成长了。同时之间和睦地相处，在这个大家庭中我们互相扶持，一起面对困难，一起出去玩x月中把该玩的地方几乎都玩尽了x.....都留下了我们欢声笑语。

总之x月多的实习我也曾经因困难而想退缩过x月多的实习我也自豪过x月多的实习我也学到了书本上没有的知识，我也为真正的酒店服务x月多的实习更是丰富和巩固了我大学的理论知识，但x月多的实习经历是我的收获。我可以这次经历中的事情来指导我今后的学习和工作，无论是对社会的认识和对社会人的认识都更深了一步，这种财富是宝贵的、无价的!他可以教导我将来走向社会应该怎样做人，应该做什么样的人，做人应该怎么样。尤其是在即将毕业的时间里让我们清楚了的目标，明确了方向，赢得了动力，找到了不足，看到了差距，坚定了信心。这才是我们的收获的财富结果。

客服简历个人总结篇五

时光如箭，岁月如梭，转眼我已经做客服快一年了。在这一年里有欢乐也有悲伤，有成功也有失败。在欢乐与悲伤、成功与失败的交错中，我逐渐的成长起来，业务技术水平也不断提升，理论知识得到充分实践。

客服的工作相对其他岗位有点琐碎。看起来很简单的工作，有时候也会出现错误，这就要求我们对工作认真负责，细致入微。

在嘀嘀嗒嗒的闹铃声中醒来，洗刷之后，新的一天开始了。

打完卡和同事打完招呼后就开启电脑，然后就到传真机那里看看前一天有没有我的传真，拿到传真或其他资料后分轻重缓急分类处理。每天按照备件和坏件的变化做出前一天的《货品出入库报表》。

做《货品出入库报表》要注意的以下几点：

首先, 要找到相对应的《客服本部入库单》，《神舟发货清单》《清点科出库单》《神舟电脑客户服务维修单》《销售保用单》等单据。认真核实单据信息和自己清点时记录的数据信息是否一致，如不一致立即认真复检一次，如发现问题及时和相关领导反映，把问题在第一时间解决掉，不留后患。

第二, 要注意的是开单上报表的时候要查看下前一天上过的报表。按照先后顺序上报表，保持单号的连续性，以便将来查找的时候能够马上找到。还有是在一些特殊的单号和明细后面添加备注或用我们公司规定的统一字符标识。

第三, 要注意的是在统计金额的时候用求和公式加以验证，要保证数据的正确性。在上完《货品出入库报表》后千万要注意写上自己的大名和日期，再去找财务和经理签字。财务和经理签完字后，马上就传真给经管二部和备件科。并通知对方查收。第四, 要注意的是在传完之后要立即拿着《货品出入库报表》、《神舟客户服务维修单》、《销售保用单》等单据上对应的账本。我们公司的备件账本有5个，他们分别是《好、坏件库存帐》《备件往来帐》《欠人坏件账》《人欠坏件账》《在途账》。另外, 在上账的时候要特别注意当总部发给你的备件总部没有开单前或者你还没有收到总部发来的备件就先不上账。但是要夹子保存好。当收到总部备件和《神舟发货清单》后，就要立即上账。

当你接到服务站送来的货品时应注意：

首先，检查货品的外包装是否有被挤压破损的痕迹，开箱时

要求物流或者货运人员一起开箱查看，如有问题立即联系服务站进行核实，协商解决。

第二，公司要求服务站的包装规范比较严格，要求对单个物品进行包装，并要求有独立的包装箱。不允许用公司彩页，烂报纸做为包装时的填充物，公司要求用货品原包装或者用物流公司专用的泡棉和泡材打包。对于发现使用公司彩页和烂报纸的服务站和经销商的，要耐心地对其进行说服教育，帮助查找原因、寻求解决方案。

第三，当你清点货品时先找到相应的《经销商发货清单》和与物品一起的《分公司退换货申请表》，同时做好《货品记录跟踪表》的记录工作。

第四，当我们发现有变形、露皮、缺件等现象时，立即联系服务站或经销商说明情况，共同查清原因，妥善处理。

第五，在清点整机和显示器的时候，我们不但要做好相应的记录，还要录入我们的《工厂管理系统》。在录入信息的时候千万要细致认真，不能出一点差错。这个是我们日常工作中接受客户咨询和机器查询的有力保障。一定要保证它的准确性，及时性，连贯性。

关于服务站申请备件发放及安全的注意事项：

第一，分公司客服必须保持自己库存的剩余量，及时申请备件，并确保常用备件充足，以防服务站急需时没有备件可发。

第二，分公司客服至少一周内清点一下实物，保持一个月和服务站对账2次，以保证我们的账目与实物一一对应。

第三，分公司客服切记公司财产安全大于一切，平时就多注意防火节电。货物分类、有序摆放，库房严禁烟火，下班及时关闭电源，节约用电。

第四，分公司客服不仅要注意公司的财产安全，还要保持良好的心态和敏锐的洞察力，保证工作高效有序。

关于异常处理的注意事项：

异常处理千万不要拖时间，因为我们的客户都希望自己的电脑能尽快修复、使用。这时候救需要我们基本业务的熟练，有效的沟通，减少异常处理时间，为用户提供贴心的服务。

有很多异常是关于磨损的。最常见的是外壳划伤和屏划伤，这就要求我们服务站的前台工作人员在接收客户的机器时，仔细检查机器的外观，与用户核对清楚，并加强保护措施，尽量避免此类现象发生，让用户放心。

总之，不管自己在哪，不管在那个岗位，都要认认真真踏踏实实工作。敬业是我们的传统美德，更是我们的职业道德。养成良好的习惯，将会受用终身。态度决定一切，不管你是否能做好，进自己的能力去做。不仅是对自己能力的检测，还能不断地增加信心。

客服个人工作心得范文

客服简历个人总结篇六

工作总结前要充分占有材料，必须要实事求是，成绩不夸大，缺点不缩小，更不能弄虚作假。精品学习网工作总结频道为各位朋友修改了2013年淘宝客服年终总结与计划，欢迎收看。

目前，做淘宝的人越来越多了，成功者屡见不鲜，有谁明白他们身后还隐藏着一个成功的团队呢，还有谁会去思考到淘宝客服对这个团队的作用呢？很少。一个好的淘宝客服往往能留住很多客户，促成很多交易，给公司带来利润，是公司财富的最直接的创造者。偶然的机会我干了淘宝客服这个工作。不知不觉已快半年了，感觉时光挺快的，一坐一天，一个星

期，一个月就坐没了。

有时感觉挺好的，不用干什么，但又感觉太枯燥了。但学的东西还真是不少的，碰到的人也是十分搞笑的，因为买家来自五湖四海的。上班的第一天，旺旺挂着，但是没有人与我交谈，反复的翻阅资料，熟悉产品，但是好像没有办法记忆深刻，碰到问题的时候还是无从下手记得刚来的时候，第一次接触淘宝，觉得它是那么的陌生，但是我相信对于卖衣服肯定不陌生，但是它和想象中的就是那么的有差别，第一次让我们看网页上的衣服，我都快蒙了，衣服满目琳琅的在电脑上滚动，眼睛看花了。

第一天上班时候，老大让我们熟悉熟悉衣服，熟悉了一些简单的衣服后，让我们看看怎样和客人沟通，沟通很重要，看着他们用着熟练的手法和语气，我不得不呆了，他们和每个客人聊天时都用了“亲”这个词，很细心的和我们解释了亲这个词的含义，我们也很虚心的学习了，记下了，我们才刚刚开始接触客服这个行业，很多都不懂，回答点简单的问题都是他们先教我们如何如何回答，时光长了我们也有自我的见解了，先开始的几天他们都会教我们怎样应付不一样的客人，刚开始做客服和客人沟通时每句都用上了“亲，您好，”这个词，店长说并不必须每句都要用的上，看你在什么适当的时机用就足够了。

在不优惠的状况下成交，想在不优惠的状况下成交，对于这类问题当然不会同意，一旦退让，顾客会认为还有更大余地能够还价，所以，针对此类问题，我觉得态度要和善，委婉的告知对方不能够优惠的。要告诉对方我们所有的宝贝价格都是实价销售，敬请谅解，对于在发货中存在的问题，给顾客带来麻烦的，那就只有赔礼道歉，承认错误，在的客户面前装可怜，一般人都是会心软的，我也是亲身经历的，但是客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很满意的来告知了。

之后我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的

面料，以前买衣服从来都不明白面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，此刻最后明白了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，此刻对店里的衣服都有了大致的了解，也明白了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按适宜的尺寸给客人推荐衣服。刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自我很有成就感，之后慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变潜力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。起初做客服的时候和客人沟通的时候会犯一些错误，比如：有时候在迷迷糊糊就答应给客人包邮了，有时候稀里糊涂的就答应给客人减去多少多少钱。

经常有新手会犯的错误，经过店长的指导，这些错误一点一点的改变，以致此刻都没有出现这类的错误。最常见的错误莫过于发错货、填错快递单号，衣服质量但是关，这写错误基本上是每个淘宝客服都会犯的错误，这些问题会直接影响到公司、个人以及客人的情绪等等的问题，所以我们在做任何事情的时候都要仔细认真，虽然这些问题还是存在，但是经过我们不屑的努力把这种几率降到最低，争取不会出现这些问题。第一次接触库房的时候发现库房也是一个中心点，挽留客人的心一部分都是属于库房的，做库房主管也是一个艰难的职务，第一次打快递单子，第一次发货检查衣服质量，衣服的质量很重要，稍有点瑕疵，我们就惨了，天下之大，什么样的客人都有，把衣服的质量检查合格，做到万无一失，这样才能保证老顾客的回头率，库房第二大任务就是随时检查库存，这一点做的不好，我们会流失很多客人的，有些客人就是喜欢这款的，没有他也就不要了，有的客人比较随和换别的颜色和款式，但是客人心里怎样想的我们也无从猜测，也许从那里就流失了许多的回头客了。

客服工作心得总结范文