

2023年客服岗工作总结 客服岗位实习报告 (优秀5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

客服岗工作总结篇一

姓名：-----

一. 实习目的：

二. 实习时间[]20xx年7月—20xx年10月；

三. 实习地点：（这个自己写下）：

四. 实习部门或岗位：电话营销部门的话务员；

五. 企业基本情况：（自己了解了在自己写下主要是公司的历史什么的）

六. 实习内容和过程：

一培训我在红莲公司实习期间，有1个星期是在接受培训。这是针对新进话务员做的一个基础培训，包括日常用语的培训、话务员语音语调培训、业务知识培训几大部分。其中业务知识是重点，也是个难点，对于我这样从未接触过这一行的人来说，联通的业务知识简直就是经书，可是没办法，不懂也得硬着头皮背。记的那段时间里，光是基础知识我就抄了一

大笔记本，再加上一本厚厚的培训材料和新推出的一些业务，我几乎每天都是在抱着这些“知识点”在背，简直太恐怖了，可见做话务员也不是什么简单的事。我是一个誓要坚持到底的人，所以一点都不敢疏忽，继续在整理笔记，寻找材料重点，互相讨论，甚至课余时间都在交流背诵的方法和技巧。

当然，在公司的学习并不全是需要我们死记硬背的。信息总是不断更新，网络上包涵了更多更新的重要资料及数据，我们除了练习操作一些界面外，还要搜索更为详细的信息。在这方面，作为新一代的大学生，我们还是很有优势的，而上网更是我们的兴趣所在。在接受培训的那段时间里，我们满怀热情，无时无刻不在期待着上机工作的那一天！

二、有苦楚，也有欢乐

姐们都戴着耳麦，对着电脑屏幕噼哩啪啦地敲击键盘，呈现在眼前的是一片忙碌的景象。在这略显紧张的环境中，却没有一丝慌乱，虽然每个人都在争分夺秒，但一切仍井然有序，之前培训师所说的“微笑服务”在这里更是有了完美体现。

我坐到自己的位置上，打开电脑，启动每个界面后，很庄重地把耳麦戴上了，仿佛正开始一项很神圣的工作，正了正话筒后，马上迎来了第一个电话，是一位小姐要给她的朋友留言。我当时很高兴，因为这项业务的操作是最简单的，所以我立即礼貌地问了她的留言内容以及她的姓氏，在确定她没有遗漏的留言之后，随着这个用户的一声“谢谢”，我的第一通电话便顺利结束了。我紧张的几乎能听到自己心脏跳动的声音，一股成就感油然而生，但我还来不及平复这激动的心情，电话已经接二连三的打了进来。

作为一名合格的话务员，除了普通话要标准、业务熟练外，还必须使用礼貌用语，保证语音的甜美热情，以此体现对用户主动热忱的服务态度。如果不是明显的骚扰电话，一般来说，话务员是不可以自己挂机的。

在工作中，我遇到的用户大部分都是彬彬有礼，通情达理的，所以我们的业务交流总是在一种轻松愉快的氛围中进行和结束的。但工作并不总是一帆风顺，有时也会遇到一些比较难缠的用户。有一次，我接到了一个电话客户，这个用户也许是个脾气急躁的人，没等我的服务用语说完，他已经迫不及待地破口大骂了，责骂我服务不到家，甚至有些更难听的粗话。初次遇到这样的用户，并且让人如此无理大骂，我心里非常难受，甚至当时眼泪都在眼眶里打转了。不过工作还是要继续的，所以我控制住情绪，保持好语音语调，耐心同他解释清楚，最后也总算是顺利挂机了。遇到这样令人郁闷的电话时，除了懂得应变以及有技巧的交流外，最重要的就是要懂得在心理上进行自我调节，以免影响后来的工作。

随着时间的推移，我渐渐地发现，虽然这份工作只是坐在一个大厅里接电话而已，但是通过一支细细的麦管，我却可以接触到社会上各式各样的人，同各类人物打交道。感觉就象是在一个小小的窗口前，忽然打开了一个缤纷的世界，我用心地为这个世界工作着，而这个世界所给予的褒贬评价也时时牵动着，影响着我的所有情绪。但无论如何，情绪归情绪，哀与怒只能是放在心里的，我却万万也不敢将之带入下一个电话之中的。

还记得内训时，班组长对我们说：“你们很努力也很优秀，但却仍欠专业。在语音包装上，虽然需要语音甜美，但更注重的是吐字清晰，言无歧义。在受理业务时，并不是用户说什么就要答什么如此简单的，还需要学会主动服务，主动引导用户。还要针对不同的用户，采取不同的技巧来进行沟通，并保持和颜悦色，让用户听到你们的微笑。同时，可以避免不必要的投诉。做任何事都是一个道理：把自己当成别人，把别人当作自己！”刚开始，我对此不以为然，但是通过工作的实践，也逐渐悟出其中的要义了。

七. 实习体会和收获：

经历3个月的生产实习终于结束了，我和公司的职工还有领导都相处得很是融洽，大家对我也关怀备至，时常给我鼓励和帮助；我工作的时候也是兢兢业业，不仅顺利完成工作任务，工作之余还经常总结经验教训，不断提高工作效率，虽说工作中我也会犯一些错误，从而受到领导批评，但我认为这些错误和批评是能极大的促进我的工作热情，让我能在以后的工作中谨慎小心，提高工作效率。在和大家工作的这段时间里，他们严谨、认真的工作作风给我留下了很深刻的印象，我也从他们身上学到了很多自己缺少的东西。这次生产实习虽然时间比较少，但是却让我知道了很多在大学学习期间无法了解的社会经验，这对我来说是很宝贵的。

这次实习我总结了以下几条经验，在以后的生活中如果我能吃透这些经验，将会使我受益匪浅。

第一：在工作岗位上一定要勤于思考，不断改进工作方法，提高工作效率。像在平常我的工作中，不同的服务对象，我要用不同的语气和情感与他们交流。经常站在服务对象的角度想问题。可以更好的提高业绩和成功率。这也是后来我的业绩能够越打越好的主要原因。公司的日常工作都会比较繁琐，而且几天下来也会比较枯燥，就是需要你多动脑筋，不断地想方设法改进自己的工作方法，寻找或是设计简捷的流程，提高工作效率，减少工作所需时间。实际上勤于思考在工作中是很重要的，在思考如何提高工作效率的同时，自己也能够学到更多的知识，掌握更多的技能。当你在较短的时间内就完成了自己的工作，你将留下更多的时间去放松，去学习，去和别人打交道，这对你来说是百利而无一害的。

第二：在与别人打交道时一定要主动积极。我自己本身是个相对比较外向的，擅长主动和别人交流打交道，但是在此次实习中我也发现了自己的不足。比如在刚开始实习的几天内，因为我是女生比较怯生，和办公室的几位同事打过招呼后就不敢说什么了。只敢跟熟悉的人之间交流。虽说我是怕影响他们工作，也因为不了解工作环境不能顺利交流，不能快速学

习到工作经验。通过实习我也认识到了自己的不足，面对沉默不语的尴尬，自己有责任和义务去与别人主动交流。在公司里一个新的职工到来时很平常的，老师傅们也没有必要主动和一个新职工主动打交道，这时候你就应该主动去和别人交流，介绍介绍自己啊，拉拉家常，关心一下工作啊，都会让大家认识你，了解你，对你留下良好的印象。在后来的实习中我已开始能和大家愉快的交流，就是出于自己的积极主动。大家提出的对待提高业务效率的办法，也让我受益匪浅。

在工作的时候同样也要积极主动地和别人交流。在今后的社会工作中，工作不再是一个人所能完成的，那是几个人或是一个团队的工作，而且你还必须去帮助别人或是接受别人的帮助已完成工作。因此你不能期望你自己一个人就能完成任务，或是看到别人有困难也不去帮助。虽然此次我是来实习的，由于对业务的不了解以及专业知识的不熟悉，只能够在领导的安排下进行一些相对简单的工作，但是我也很积极地去帮助别人完成自己力所能及的工作。就比如在实习中，在领导没有分配任务的空暇里，我就常主动询问周围的工作人员有没有需要帮忙的，有时候别人也不好意思麻烦我，我就主动承担他们的工作。这样子不仅锻炼了自己，帮助了他人，还融洽了你与别人之间的关系，在今后的工作中人家也更乐意与你交往了。第三：工作时一定要一丝不苟，认真仔细。一个职员在公司的大部分时间都是在工作的，这就要求他在这段时间内一定要小心谨慎，一丝不苟，不能老是出错。有时候一个失误不仅仅使你自己的工作进程受阻，还会影响他人，甚至受老板批评责备，因此认认真真的做每一件事情就显得尤其重要。为了不使自己前功尽弃，我们在刚开始工作的时候一定要慎之又慎，对自己的工作要十分重视，如果有必要一定要检验自己的工作结果，以确保自己的万无一失。在你对工作开始了解并熟练后，你会发现自己已能不用检验就能保证工作的质量了。而此时你也许不需要总是重复检验工作结果，但还是要对自己的工作认真对待，以免失误。

本次实习3个月不算长，而且和我所学的专业也不对口。但是

还是有了这些职业和人生感悟，实习已经快结束，我也该开始新的生活在不多的大学生活里，我还需求做更多事情继续对专业上的学习和对专业上的关注，未来不管是做个职业人还是自主创业。这段实习经历都是我人生的宝贵的财富。

八. 对母校的感谢

首先衷心感谢老师辛勤教育与培养，以及在我的关心照顾。能够给予我这次在这么优秀的公司实习的机会，希望以后能让母校今后能以为我荣。最后祝愿母校明天更美好！

客服岗工作总结篇二

篇一

尊敬的各位领导，各位评委，同事们：

大家早上好！

首先，非常感谢各位领导给我提供了这次参加竞聘、展示自我的机会。我叫xxx，今年35岁，中员，，毕业于xx大学自考班专业，今天我参加竞聘的岗位是公司客服主管。

为什么我要参加主管竞聘？很多朋友和同事都问过我这个问题。作为一个女人，我没有什么远大的理想和抱负，我没有幻想要做什么企业家、女强人。为什么要参加这次竞聘？答案只有一个，就是源于我内心对公司的热爱。从2x年毕业以来，我已经在有线广播电视股份有限公司分公司工作了近15个年头，虽然我目前只是一名最基层员工，但我深深热爱着公司，公司就是我的家，广播电视就是我将为之奋斗一生的事业，我为自己能为国家的广电事业作贡献而感到非常的光荣。

我一直在客户部工作，现在是一名客户服务部的普通员工。从20xx年到20xx年这x年里，我一直在营业厅一线工作，对营业厅的日常工作、业务处理、资费标准等等都了如指掌。之后从20xx年x月到现在，我一直在客户部档案管理这个岗位上工作，对档案管理这一块主管竞聘演讲稿工作可以说也是轻车熟路。因此，我的第一个竞聘优势就是有很丰富的工作经验，对客户服务部的全盘工作流程我都非常的熟悉。可以应对各种突发问题，处理好客户的关系。我的第二个优势就是年龄优势。我今年35岁，家庭和谐，生活稳定，正值干事业的黄金年龄，在实际工作中我也一直保持着高亢的工作激情，对工作充满青春活力。我的第三个优势就是好学，有上进心。在工作之余，我不断学习广电业务理论知识，同时还积极学习管理、营销等知识，不断充实和完善自我，提高自身综合素质。我的第四个优势就是有一定的组织协调能力，善于和别人沟通交流，以诚待人，用心做事，在同事中间有一定的号召力。

假如本次主管竞聘书我能荣幸担任客户服务部二级主管一职，我将力争把客户服务部建设成为优质、规范、高效、团结奋进的部门。具体，我将从以下三个方面开展工作：

- 1、加强营业厅管理，树立公司良好形象。营业厅是公司对外业务主管竞聘报告服务的窗口，是公司与客户联系的纽带，服务质量的好坏直接影响公司印象。因此要大力加强营业厅管理，从小事做起，注重细节，严格要求，不断增强员工的服务意识，为广大客户提供质的服务，切实树立公司的良好形象。

- 2、加强员工业务培训，提高服务水平。一是加强员工的普通话训练，提高服务人员的表达能力和沟通能力。二是加强员工的服务礼仪培训，增强员工的亲和力，要让广大客户来办理业务时有亲切感和温馨感。三是加强业务处理培训，不断提高业务人员的办理水平，力争实现工作零差错。

3、加强文件档案管理工作。作为一家服务全市的公司，客户提交的文件和材料比较多，因此，将电子文件和纸质文件进行分门别类的管理和存档，是公司实现规范化、科学化、效率化运转的重要保障。

各位领导，各位评委，如果我主管竞聘报告成功，我会告诉自己，一定要好好努力，不要辜负领导的信任，尽自己的努力带领同事争创佳绩，但倘若我竞聘失败，那就证明我还不够出色，我将进一步完善和提升自我，一如既往的为事业的发展添砖加瓦。

作为一名广电工作者，我永远热爱自己的事业！作为一名主管，我相信客户服务部在我的带领下业务将更上一层楼！

请大家投我一票，竞岗演讲完毕，谢谢！

篇二

各位领导、各位同事：

大家好！

我叫，我的竞聘目标是：旗舰店客服领班。

首先，感谢公司领导为我们创造了这次公平竞争的机会！此次竞聘，本人将以开放的心态，面对竞争，希望通过竞争，尽己所能，更好地实现自己的人生价值，同时，为公司、为社会作应有的贡献。

今天，我站在这里竞聘客服领班一职，请允许我用一首诗作为开场白：诗的名字叫《责任》：挂在嘴上，不如记在心上；记在心上，不如扛在肩上。它不一定，能使你的前程灯火般辉煌，但一定会，给你一份厚厚的人生礼物。

一、你认为目前我们客服团队存在的问题有哪些？该如何解决

1、客服整体的服务意识和服务质量有待加强。举例来说，我们在不断的补充员工，我们其他部门的人员也在不断的努力中，暂且撇开优点，我认为他们熟练度需要一个过程，而且因人而异。，还有很多人服务规范用语不规范，回复用语和自己聊天一样，那么如何迅速的结束冗长的培训和指导，锻炼一支成熟的队伍，如何加强客服代表的职业心理素质，把枯燥和单调的工作做得有声有色，如何快速并有效的做的非常满意，我想这是我们值得思考的问题。如何解决呢？建议培训关于服务意识，情绪管理方面的培训，关于语言艺术，对点语言等培训，把服务语言作为一项重点来考核，重点放在加大服务监督力度方面。目标是产生一批固定而且出色的客服代表，让用户感觉到我们很专业，并愿意成为我们的终身用户。

如何改善这个呢？首先你想比别人卖的多，自身的软件，硬件需要强大，强大的销售意识需加强，这个会在过后我成为领班的时候，会和大家分享！

二、我的优势，分为3个方面

客服专家：在xx年的时候，刚开始进来的时候，碰到很多顾客的投诉，骂人的也有，投诉严重的也有，不理解我们的也有，在这里，我首先和顾客沟通，平抚顾客的心态，站在顾客的立场，尽自己的能力帮顾客处理好他的事情。然后再和顾客商量其它的事情，最后帮处理完，顾客说，非常谢谢你，我不是对你生气。

培训和帮带：很多时候，我们的思维都局限在常规思路里面，

总之，我考虑的是，每个员工未来在客服岗位的好与坏，对于我来说，我有着责任，我要扛起来，并带好团队向前进步。

三、我的任职目标以及主要工作思路和措施

任职目标：

- 1、使我们小组的每位员工都能够充分发挥自己的优势和长处。
- 2、与其他小组形成工作上竞争的良好状态。
- 3、形成学习为主的小组氛围。

为完成这些目标，我准备按照以下思路开展工作：

- 1、管理好自己，要成为一个优秀团队的管理者，自己在各方面一定要做的，是团队的榜样，把自己优良的工作作风带到团队中，影响到每一位团队中的成员，用真诚去打动每一位成员加强自身专业能力，在业务知识方面多学习，能指导组员工作。
- 2、管理和沟通方面：我会及时总结日常工作，不断反思，对本部门的现状，问题作出分析、预测和规划，反馈给相关部门并提出有效的意见及建议，为高层决策提供相关依据和报告。做好跨部门间的沟通，本部门内的沟通，员工工作中的问题、思想动态等等。
- 3、在团队中建立好学习和培训工作，结合公司的文化把自己的工作技能运用到实际工作中，传授给团队中的每一个成员，在团队中培养良好严谨的工作作风。
4. 带领小组成员完成领导下达的任务，充分发挥每一个小组成员的能力；

以上就是我个人的竞聘组长演讲，希望能和各位朋友分享！请再次允许我以那首名字叫《责任》的诗结束：挂在嘴上，不如记在心上；记在心上，不如扛在肩上。它不一定，能使

你的前程灯火般辉煌，但一定会，给你一份厚厚的人生礼物。

谢谢大家！

客服岗工作总结篇三

第一方面：管理者本身不足

要点：威信

1) 过于人性化，缺少威信：

2) 执行力方面缺少韧性：在制度执行方面；

3) 未能与同事达到共鸣效果：同事给予管理上的支持力度不够；

4) 各类培训不完善：包括思想、业务总结分析、营销技巧、消费心理等等方面；

5) 自身思想存在不成熟的地方：

郑重向所有同事道歉，并在xx年尽最大能力去改正！

第二方面：团队成员的不足

1) 上进需求欲望不足：日常自身学习不足等；

2) 自身综合素质要求不高，自由、散漫：

3) 大局观不强、小团体利益作祟：

5) 主管能动性欠缺：

6) 缺少总结分析能力:

8) 作为社会的人, 要学会相互尊重: 上下级、同事之间等;

第三方面□xx年管理目标: 将客服中心打造为一支高效、和谐、有战斗力的队伍!

1) 建立威信: 将改变10年的某些管理模式, 适当的增加“专制性”, 减少民主性;

2) 加强制度执行力度:

3) 用人管理方面: 借用原蒙牛集团牛根生董事长的用人制度:

有德有才, 坚决重用; 有得无才, 培养使用;

有才无德, 限制录用; 无才无德, 坚决不用;

诚信待人, 认真做事。

客服岗工作总结篇四

20xx年客服处在总公司、总经理室的正确领导下, 以强化管理、优化服务为工作重点, 积极探索、勤奋工作, 较好完成了各项管理任务。为全面提升分公司理赔服务质量, 紧跟总公司大发展步伐, 进一步解放思想, 挤压理赔水份保利润, 提高服务品质促管理, 统一服务标准、规范服务流程, 全面提升公司品牌形象, 推动分公司优质、高效、快捷化的理赔服务□20xx年2月23日, 按照总公司呼叫中心统一部署, 我处全天跟踪、监测, 确保集中语音服务切割工作, 至此, 我司顺利实现了总公司集中接报案、分公司集中调度的统一模式, 客服部也随之转变为, 以全省集中调度、咨询、投诉处理、优质客户服务关怀等工作为重心的新型服务模式。

主要完成工作

1、截止6月30日，分公司调度案件数为5049件，其中，委托外地案件209件，受托案件304件。

2、为保证调度管理工作的及时、顺利开展，我处调集全省精英骨干筹建岗位人员，边干边学边问，将调度工作安排的仅仅有条，确保365天24小时全年调度服务。

3、为全面推进分公司语音服务标准化体系建设，加强座席人员的日常培训、进一步推行量化考核办法，达到服务管理规范、流程清晰、质量可控、客户满意的管理目标，不断优化语音服务流程，全面提升客户服务质量。在年初制定了《语音服务管理办法》，对管理职能、功能定位、管理目标、岗位职责、主要工作流程进行了重新定位。并在集中平台运行1个月后，制定《平台工作流程》统一服务标准、规范服务流程，全面提升公司品牌形象，推动分公司优质、高效、快捷化的理赔服务。

4、年审。

为加强全省补报案管理，制定《分公司补报案管理办法》，坚持实事求是、客观公正、严格把控的处理原则，机构责任人、审核负责人对补报案申请的内容与核心业务系统进行认真核对、逐项检查，减少误差，提高效率。

截止6月30日，我司共产生补报案案件8件，其中营业部6件□xx中支1件□xx中支1件，我处在审核、调查后，均及时按照补报案程序上报总公司，并将补报案案件进行电子版统计、登记。

为全面提升分公司客户服务质量和水平，有效化解客户矛盾，同时为了明确投诉处理职能部门，强化业务投诉处理的时效管控，并掌握公司各服务环节的客户评价，不断督促和提高

客户服务水平，建立长期忠诚客户。制定了《业务投诉管理办法》和《客户回访管理办法》。

1、投诉统计。截止6月30日，我处共处理投诉案件79件，其中有效投诉44件，无效投诉23件，理赔查询11件，举报案件1件。

2、所有投诉案件，在多方调查、跟踪、督促与被投诉机构相关部门的协助下，均快速、妥善的处理完毕并及时反馈总公司与客户。所有投诉案件均采用电脑与手工台帐相结合的登记办法进行归档。并有效对投诉案件进行了满意度回访，客户对我司在处理投诉的及时性、合理性方面给予了充分的肯定。

期间，为保障客户的合法权益，我处下发晋客联[20xx-20xx]关于加强3·15期间客户服务工作的通知》要求各机构积极组织，精心部署，并对开展宣传活动提出具体要求。

客服岗工作总结篇五

从做客服到现在差不多有3个月的时间了，因为还是在校应届毕业生，所以一直是实习生的身份，这点其实倒是无所谓，重要的是希望自己能利用在校实习的这段时间尽快成长，正式毕业之后，可以实现一个良好的转型，更好地走好自己的电商路。目前在一家天猫月销量排行第一的童装店铺做售前客服，作为一个电子商务专业的本科生，学校也不错，我还是很愿意从基础做起，了解第一手的资料，更好的积累，为以后做准备。

客服的工作比较繁琐，每天都一样的工作内容，不同的是你面对的顾客在变化，今天你遇到一个很烦的顾客，明天你遇到一个很好说话的顾客，自己一天天没有变化，跟你聊天的顾客却在不断地变化，更多客服迷失在了这日复一日的重复工作。

反向，这中间其实也有一个问题值得我们客服去思考，如何在每天不变的自己中，最大限度地稳定一批不变的顾客，为店铺积累更多的忠实粉丝，这些忠实的粉丝，不仅需要店铺的宝贝品质的强力支持，也非常需要客服极具技巧性的沟通与服务。

作为一个网店客服，售前要做的基础就是熟悉阿里旺旺的各项操作及卖家后台的具体使用，这点是基础，就不多说了，但是有几点需要强调一下：

1、把自己的旺旺添加好友验证设置为不用我验证就可以添加为好友，不要将想加你为好友的顾客拒之千里，验证会降低客户体验。

2、客服工作台的设置，尽量设置一个顾客等待多久之后的一个提醒，防止咨询量大的时候忽略某些已等待过久的顾客，降低顾客的服务体验。

3、自动回复的设置：首次接到顾客的自动回复设置不要过长，最好不要超出4行，字数过多，会影响人们的阅读习惯，字体也不要太大，10号字就好了，字体颜色不要太花俏，一段文字含多种颜色是禁忌，一般两种颜色还是可以接受的，但是不要给人乱的感觉，两种字体颜色可以将店铺的快递信息和活动信息分别用两种颜色的字体突出出来，便于一目了然。

4、个性签名的设置：客服的旺旺最好都设置一个个性签名，内容可以是店铺的活动信息，也可以是店铺的主推产品，可以滚动播放，这是一个很好的免费展示位置，最好好好利用哦！

5、快捷短语的设置：快捷短语的设置可以最大化地提高我们客服的接待速度，减少顾客等待的时间，提升转化率。一些常用的，顾客经常问到的一些活动信息，快递问题，接待的结束语，都可以设置一下快捷短语，这将极大地方便我们客

服的工作。