

# 最新客服员工转正个人总结(大全10篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？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。

## 客服员工转正个人总结篇一

回首试用期的工作，有成绩，但也有不尽人意的地方，为了在今后的工作中扬长避短，现将试用期工作总结如下：

### 一、办理员工转正、离职、调岗手续

2、离职：监督离职会签单相关部门签字，保证离职人员与公司顺利解除关系。单独与离职人员沟通，了解离职原因，做好人员保留，及时将信息记录并反馈。

3、根据员工申请及部门批准，办理人员调岗手续，并及时更新员工信息

### 二、签订续签用工合同

月初，将还差一个月合同到期的人员筛选出来，与各部门经理沟通，确定人员可否续签合同。将可续签人员名单交给人力资源经理审批，通过者，与本人发续签通知，并在合同到期之前与同意续签的员工签订新的用工合同。

### 三、员工资料整理

1、录入本月转正人员转正日期

2、整理离职人员信息

3、部分员工本月合同到期，将续签合同到期日期填写到员工花名册内。

4、将本月入职员工信息汇总到员工花名册内，并编号

5、将新编号员工资料放到档案柜保存

#### 四、工资管理

收集各部门考勤，录入考勤登记汇总表：

1、根据假条，核对病事假。冲抵加班、倒休、事假。财务、行政、人事部门的加班执行倒休。加班时数多的部门加班时数支付加班工资。离职人员如果未办理离职手续，暂不发放工资。

2、整理绩效分数，分数低于x分没有绩效工资。试用期期间，绩效分数x分。试用期期间按照部门打分为准。

3、误餐，按照误餐发放管理办法整理、发放。离职人员误餐与工资一同发放。

4、整理工资发放表：删除x月离职人员。更改变动人员信息。导入考勤数据、绩效分数、社保缴费明细、公积金缴费明细。考勤扣款及宿舍扣款在其他扣款中体现。实验室补贴、异地补贴，提成，在其他工资中体现。

5、将应发工资数据导入xx银行工资发放表□xx银行工资发放表、现金发放表中(没有办理工资卡人员)。

6、填写请款单

## 五、社会保险

为20xx年x月入职的人员增加社会保险，并减少已离职人员保险。

### 1、社保增加：

整理入职人员信息，根据户口性质，将人员信息录入xx市社保登记系统。打印xx市社会保险增加人员信息表(加盖公章)。

需准备资料：

新参统人员：需要准备xx市社会保险个人登记表、人员身份证复印件、一寸白底相片两张、户口本首页及本人页复印件。

已参统人员准备白底1寸相片一张□xx市社会保险增加表(人员需注明转入地区)

已办理失业人员：招工花名册，社会保险人员增加表、停领失业金证明、存档证明。

## 客服员工转正个人总结篇二

尊敬的酒店领导：

你好，我是从三个月以前成为我们公司前台部的一名试用员工。现在我的试用期已经有三个月的时间了根据我们酒店的规章制度我可以现在申请成为酒店的全职员工。作为一名应届毕业生，但我刚来酒店的时候非常担心自己该如何和其他的人相处在一起，当心自己是否能够做好自己的工作可是酒店轻松和谐的工作氛围以及团结向上的企业文化，让我很快完成了从学生到员工的转变也让我适应了酒店的工作环境。我知道作为酒店的一名员工，不仅需要耐心，而且还需要细心，并且要有很强的责任心。要能够对自己的工作承担

全部的责任，要在工作之中不断进步，也需要努力提高自己的专业素质。

在这个部门工作，我一直以严格的要求去要求自己，认真及时的去做好领导交给我的每项工作任务。遇到一些不懂的地方也需要及时向身边的人请教，不断完善充实自己，希望能够为酒店做出更大的贡献。当然了，在一开始的时候，我的工作也会出现一些小的问题和小的错误，幸好经理及时给我洗了出来接，也促进了我工作经验以及自己工作上的成熟。在以后我会更加全面的去考虑各种问题，杜绝类似错误的发生。在这里非常感谢部门领导和同事们的帮助以及指导，感谢你们的提醒和纠正我自己在工作之中发生的错误。

这是我的第一份工作。在这段工作期间，我学习到了许多内容，也体会了很多的感悟。前台是酒店的形象的窗口，一言一行都代表着酒店接待，酒店来访和咨询的客人都需要受到领域，在他们接电话的时候也一定要和善办理旅游登记，要认真做好机票和酒店的相关事物。对待同事也需要谦和真诚，在这里面我提出转正申请，希望领导能够给我机会，继续锻炼自己，让我实现自己的价值。我也会以谦虚的态度和饱满的热情做好自己的工作，为酒店创造价值，希望和酒店一起期待更加美好的未来。

## 客服员工转正个人总结篇三

短短的几个月时间过去，来的时候我是一名新员工，但是现在我是一名即将转正的员工了，来到这里的工作的几个月让我对自己的工作也有很多的想法，对自己这几个月来的工作也有一些个非常有意义的心得，至少我是这么觉得的，虽说时间不长但是这几月的时间，倒是让我领悟了很多东西，这几个月来在工作上自己经常会想得与失这两个字，现在要转正了，自己在某某工厂这几个月的工作也的有个交待：

### 一、适应环境，努力工作

说到在这里的几个月时间，我几乎是有一半的时间都是在不断的适应，适应自己的工作，适应环境，刚刚来到这里的时候对于自己这份新的工作是很满意的，来到这里我更加看到了一个企业能够做大做强的重要因素，那就是管理这两个字，虽然一线工作，但是我能够清楚的感受到来自一个企业的强大，某某工厂也是，我能够感受到这里先进的管理制度，严格的管理制度。

## 二、收获

虽然车间的工作很累，但是倒也让我看到了自己的进步，在累的同时我也在不断的收获，沉淀了很多，吸取的很多，特别是刚刚进入某某工厂的那段时间，我一直都保持着一颗乐观的心态，让我在工作中能够正确的看待自己。

总之，这是一段收获很多的试用期。

## 客服员工转正个人总结篇四

我叫\_\_，1985年3月毕业于山西省\_\_矿务局职工大学，所学专业为综合机械化采煤，中国共产党党员、采煤工程师，\_\_年2月25日因工作需要被调到省煤运\_\_分公司和顺\_\_煤业任生产副经理（生产矿长），是从山西焦煤集团\_\_煤电公司\_\_矿安全副总工程师岗位上直接过来的。3月1日所有关系均办到\_\_和顺\_\_公司，并全身心地投入到了\_\_煤业的工作之中，仅仅过了1个月便在董事长、总经理的大力支持下开始全面主持\_\_煤业安全生产日常工作。现将自己三个月以来的工作情况向上级领导简要汇报如下：

### 一、“德”的方面

“做人是做事的前提”，要想做好事，必先做好人。2月26日市公司领导亲自送我们新班子成员到岗就职时，我的表态是：“争取做一名合格的\_\_人”。3个月以来无论是从思想上、工

作上、生活上，我总能以大局为重！

## 二、“能”的方面

“一个人是铁，能打几个钉”！我没什么本事与能力，今天的一切全靠大家，我是由工人干起来的！省长也是从煤矿工人干起，这怎么可比。

当前我临危受命，在和顺\_\_煤业全面主持安全生产日常工作面临着“内忧外患”！山西省煤运集团\_\_分公司、和顺\_\_公司是多头管理的局面，有两条“平行线直通到\_\_”，一是政府，二是基层；干扰特甚，阿弥陀佛！

全公司的井上、下都得兼顾，一时想不到都是不行，做不到更不行，工作推动起来困难重重！地面（井上）村民干扰，井下县、乡不让！工程项目部二期工程还没有结束，十分令我头痛。若实在推不动我只能上交，请领导助我！

## 三、“勤”的方面

我虽来至省会太原——山西焦煤\_\_煤电公司\_\_矿，干活对我来说不怕，可是就怕喝酒！

在我心中\_\_就是我的家！当前的\_\_是省煤运集团的独资矿（国营）井，我觉得政府这条线应着力为企业创造宽松的安全生产环境，国营企业是人民的经济来源，党和国家领导人提出：“空谈误国，实干兴邦”若再不能警醒大家，后果自负！我虽实干，无可奈何！

## 四、“绩”的方面

20\_\_年2月25日市公司任命、次日到矿的第二个月就在公司（市、县公司）领导全力支持下全面主持\_\_的安全生产日常工作。我主持工作以来没做什么，只是向全公司干部、职工灌

“思想”、促“行为”、达“本质”、保“安全”、推“生产”，虽有一定的起色，但很不理想！

## 客服员工转正个人总结篇五

您们好！

我于年2月28日正式在部，三个月。

时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的三个月，内心不禁感慨万千??这是我中弥足珍贵的，也给我留下了精彩而的。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。

在这段的工作中，对同方人环有了一个比较完整的；对于的发展历程和以及的职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了同方人环“承担、探索、超越”的，协作、开拓创新，为同方人环的稳步发展增添新的活力。在和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作学习作如下。

我的工作主要是行政管理、费用管理、物资管理及内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。因无工作，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们热心，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。工作中不断地经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时提交各种报表，做到“主动”工作。经过4月中旬去的，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同事们提出的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结，这一点很重要，也是加入公司以来同事们给我最深的影晌。

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，工作会越来越越好。在此，在对试用期的工作情况及心得做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和，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。

## 客服员工转正个人总结篇六

2. 本人是一个开朗活泼、意志力较坚强且不轻易放弃每一分希望的人. 本人现在仍是一名在校生，故对知识与社会经验不够，但本人充满青春的活力. 本人是一个空杯需要大家的灌注与自本人不断的充实才能看到里面有水的存在. 本人希望自己能成为一名出色的推销大师，这是本人的梦想，也是本人的目标! 诚实做人，忠实做事是本人的人生准则，自强不息是本人的追求.

3. 本人忠实诚信，讲原则，说到做到，决不推卸责任;有自制力，做事情始终坚持有始有终，从不半途而废;肯学习，有问题不逃避，愿意虚心向他人学习;自信但不自负，不以自我为中心;愿意以谦虚态度赞扬接纳优越者，者;会用100%的热情和精力投入到工作中;平易近人。为人诚恳，性格开朗，积极进取，适应力强、勤奋好学、脚踏实地，有较强的团队精神，工作积极进取，态度认真。

4. 本人是一个很直爽的人，不管是做事还是做人，所以一下本人说的都是事实，没有夸张. 本人具有较强的专业能力，专业知识非常的牢固，年年获得大连医科大学优良学分先进个人称号，并在三甲医院实习一年，实习期间获得了老师的一致好评. 有很强的英语能力，能进行一般的口语交流. 具有较强的组织能力，在校期间多次组织班里的集体活动，都得到了同学的好评。

5. 本人是一个对理想有着执着追求的人，坚信是金子总会发

光. 大学毕业后的工作, 让本人在文案策划方面有了很大的提高, 文笔流畅, 熟悉传媒工作. 为人热情, 活泼, 大方, 英语流利, 希望能凭借本人的实力加盟贵公司, 成为一个企业公关关系人员. 希望企业给本人一点阳光, 本人就能给您一片灿烂。

1. 本人诚实守信, 工作严谨踏实, 认真负责, 处事机灵。拥有积极向上的生活态度和广泛的兴趣爱好, 具有良好的心理素质和吃苦耐劳精神, 对事有自己的见解, 并有较强的共事协作能力。我有着年轻人特有的朝气和魄力, 富有开创事业的头脑和激情, 有较好的文字功底, 口头表达能力以及交际能力, 注重团队合作。在校期间长期任电子词典等电子产品的校园销售代表, 曾举办过多次产品展销。参加过多次社团活动, 包括活动策划、活动组织和外联工作, 曾成功举办可口可乐公司参观活动、珠海高校街舞晚会、协办毕业生校园招聘会及动感地带大学生街舞挑战赛等。超过半年的外贸船务工作经验。

2. 对待工作认真负责, 善于沟通、协调有较强的组织能力与团队精神;活泼开朗、乐观上进、有爱心并善于施教并行;上进心强、勤于学习能不断提高自身的能力与综合素质。在未来的工作中, 我将以充沛的精力, 刻苦钻研的精神来努力工作, 稳定地提高自己的工作能力, 与企业同步发展。

3. 思想上积极要求上进, 团结同学, 尊敬师长, 乐于助人, 能吃苦耐劳, 为人诚恳老实, 性格开朗善于与人交际, 工作上有较强的组织管理和动手能力, 集体观念强, 具有团队协作精神, 创新意识。

4. 本人热心、自信、上进心强, 工作认真负责, 具有良好的团队合作精神与较好的个人亲和力;举止优雅, 有亲和力, 精力充沛, 做事有条理, 责任感强;具有优秀的思维、沟通和学习能力, 热爱团队工作。对于网络文化有着浓厚兴趣, 善于与人沟通, 能够感受前卫文化、科技潮流带来的乐趣。同时

对创意有着自我的分析和见解，愿意和大家一起分享思维的感受。

5. 本人性格开朗、稳重、有活力，待人热情、真诚；工作认真负责，积极主动，能吃苦耐劳，用于承受压力，勇于创新；有很强的组织能力和团队协作精神，具有较强的适应能力；纪律性强，工作积极配合；意志坚强，具有较强的无私奉献精神。

## 客服人员转正个人总结篇七

我于5月31号进入xx公司参加培训开始，经历近两个月的试用期，现在即将面临转正。在这两月里我很荣幸能和大家一起经历xx开业前期的培训和准备，有幸见证公司开业当天庄严激动的那一刻，和搬入新办公区，我们一起用心布置和爱护家一般的喜悦心情，还有每一次跑客户谈业务的经历仍很清晰，我很认真的扮演着自己的角色，努力提高，和同事相互协作和学习，互相鼓励，一次次使我变得更有底气。

到现在近两月的工作和学习，点点滴滴心里充实了许多。从每一天的晨会要事记录开始，到每一天工作日志记录结束，看到自己一天天做的，和提醒自己要做的，以及偶尔心里有过的想法和思考仍很清晰。

作为客户经理，在思想上，在我内心深处，我有意识的培养自身的素质和修养，不断提升自己，做好细节。在此还要特别感谢王总在那次晨会上的教导，对任何人都应该尊重，以礼相待。偶然疏忽带给我内心深深的触动以后，我更注重细节和习惯，非常感谢王总一直以来对我们思想和行为上的帮助和教育，我看到了自己的成长，内心充盈，很开心！也感谢李总在培训时的那一句鼓励：“我们是职业的经理人”，那是我不懈努力的方向，我会做的更好！

在工作业务上，到现在，对于公司的产品，理念，流程，制度我基本都了解。记得调查客户从最开始心里很空白只能在

旁边旁听，对要了解和核实的问题和要收集的资料都不熟悉，到现在能基本把握要点和客户有底气的交谈和沟通，很清晰的完成资料的收集，以及到厂房车间对客户经营实力的实地考察，和库存清单的核实，每一步都有了认识和经验总结。非常认同公司“不喝客户一杯茶”的理念并时常将其放心中，不增加客户额外成本，对客户每次再三的热情邀请都婉言拒绝，希望能帮助公司在起步时就能将好的方式一直坚持和延续。也尽自己最大的努力在所有小细节中做到“风险控制、速度、亲和力、创新”的差异化竞争，争取给所有接触的客户留下好印象，培育自己的优质客户。

作为阳光小组的成员，我经历了生意贷客户xx—xx的实地调查，坚持风险控制第一，营销客户第二。从实力、信用、效益三大原则上多一维度的分析客户，特别注重客户第一还款来源保障和抗风险性，比如销售收入的核实，我们都尽量在走访中就及时核实销售发票、销售合同□xx□手工帐本、各种财务报表，不留给对方造假的时间，且xx和银行流水要时间同步才能准确反映。对各报表都认真审核是否造假，对于客户的任何情况的收集都客观的在调查报告中反应，不隐瞒，不夸张。对于客户的疑惑，我都能从维护公司的利益和形象出发，较合理的与客户沟通。在服务等细节上都尽量给客户提供方便，比如给客户送合同，送借据，拿资料。而薪易贷业务的程序相对要简单很多。从所经办的客户向曾、谭安淑经历中体会，最主要是核实客户稳定的工作和收入两个基点，申请特别授信15万的谭姐从材料收集到签合同全程由我主办，为了核实其烟草局的工作我专程去到她单位拿劳动合同，一方面为客户省事，另一方面是对收集的材料和工作情况更有把握，从而降低风险。这位客户本身很赶时间，所以我根据她的需求加紧在两天就为她办下来，也最大限度体现公司的及时性，客户对此也非常满意，发来致谢短信。而我在全程经历中对所有细节和流程都有更透彻的了解，相信对之后薪易贷业务的办理更顺利。

尽管两个月的练兵使我在业务知识上有了许多进步，同时也认识到自己的不足：1、对各行业情况及政策认识不够，比如之前遇到的摩配行业就很生疏，以至不能和客户有更多沟通，容易导致和客户沟通问题太直接。需要多了解各行业的市场信息。2、财务分析能力需要加强，对数字应该更敏锐。3、经办了几类客户，更应该总结各类客户的特征和风险点，怎么营销这一类的客户4、对材料真实性的识别。5、跟陌生客户电话时的自信、底气、语气的把握。5、客户调查及形成报告过程中对客户资产及效益的多一维度核实。这方面的能力都还需要在接下来的工作中不断学习和提高。

两个月的工作和学习是忙碌的，至少是较大学时有压力的。除了在公司忙完手上的工作、学习、培训，偶尔回家休息后还会写下工作总结，形成一些自己的思考，学习法律，财务，业务的材料，认真为每一次考试作准备等等。这样的生活会有些累，但却是充实有意义的，是我曾经一直觉得自己懒散、随性的性格应该受到的磨练，即使偶尔下班很晚很累很饿也没有怨言，因为我看到比我付出更多的领导和同事，而这样的生活方式我已经适应，我依然心存感激。感谢公司给我这样好的平台和锻炼自己的机会，给我人生新的起点，感谢所有领导的培育和用心，谢谢你们。我坚信，有我们团队的用心和努力，xx一定会做出自己的品牌，走的更好，更远，实现董事长及大家的美好梦想！

说的。也许8月以后，压力更大，工作更忙，我已经有了心理准备，趁现在年轻，没有任何生活束缚的时候，我还可以尽量的学习和沉淀自己，积攒能量。因为有心，我相信自己可以做得好，做得好。希望在我的第一份事业中做出成绩，获得成就感，快乐工作，快乐生活！

xx是一个温暖和一谐的大家庭，能成为xx一员是我的荣幸，我愿意与xx签订劳动合同，同时愿意接受各领导考核。谢谢！

## 客服员工转正个人总结篇八

时间弹指一挥之间无声无息的流逝，试用期即将结束。回首过去的三个月，内心不禁感慨万千。它是我生命中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。尽管没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一些不平凡的考验与磨砺。

在这段时间的工作学习中，对客户服务的的工作有了比较完整的认识；对公司的发展历程、管理和个人岗位职责有清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也逐渐理解了公司的精神，团结合作，开拓创新，为公司的稳定发展增添了新的活力。在领导和同事的关心和指导下，通过自己的不懈努力，各方面都取得了一定的进步。现将我的工作和学习情况汇报如下。

我的工作主要是售后客服，负责处理售后相关事宜，如商品损坏、物流停滞等。在这个阶段，我也要非常感谢我的师傅，他带我去熟悉工作内容，教我专业的演讲。刚开始因为没有工作经验，前期经常出现问题。感谢领导和同事的热情帮助，让我及时发现工作中的不足，认真纠正。在工作中不断总结经验教训，后来我也熟悉日常工作，及时提交售后反馈，做到主动。经过4月中旬去北京的'培训，我对自己的工作有了更深入的了解，尤其是工作中的一些细节，以及领导和同事提出的讨论。工作需要同事之间的团结合作，这一点很重要，也是加入公司以来同事对我影响最深的。

当然，我在工作中还有缺点，做得不好。我会继续努力学习，以后一定要尽力。工作需要超越精神。我相信经过努力，工作会越来越越好。

在此，在汇报了试用期的工作情况和经验后，我想借此机会正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能全面考虑我的工作态度、工作能力和表现，满足正式员工的要求。我愿意为公司的蓬勃发展贡献我所有的力量。

## 客服员工转正个人总结篇九

几个月来，我在各位领导的关怀和批评指导下，爱岗敬业，积极配合各项工作，在自己的岗位忠实的履行了自己的职责。辛劳和汗水并存，同时也让我看到了自己的不足。转变了很多，思考了很多。下面，我就自己的岗位职责并结合几个月来的工作实际向各位领导和同事作以汇报，请予审议。

### (一)加强学习，积极探索，部门上下，众志成城

作为一名客服人员自己如履薄冰，对于刚进入品质部的我，对部门及岗位的了解都是比较片面的，岗位职责及业务水平都处于萌芽状态，自己深知要想做一名合格的质量人就必需熟练掌握本职岗位的专业技能及具备相应的业务能力，为此，虚心向部门领导及xx等人请教，很快就知道了自己应该做什么，事情应该怎么做。

在实践中也慢慢的掌握了一些工作的技巧，尤其是设备这一块，我们都是一片空白，而公司领导又相当重视，如何才能尽快在我部发挥出更大的作用，这是我们面临的一大难题。

在总监的牵头和指导下我们对设备情况进行了全面的了解和分析，熟练的掌握了设备的操作使用方法，在以往的基础上进一步完善了设备完好率，解决了一些历史遗留问题，更新了陈旧的观念，并直接参与到职能管控和职能服务当中，尤其是收费的监督工作交给我部以后，我们能够立足于自身认真研究收费中存在的漏洞，使收费情况得到有效的控制，服务礼仪明显提高，直接的为公司创造了效益。

特别是部门的况副经理□xx等，他们不计个人得失，亲自参与值班，才保证了我们各项工作的正常运作，我们也深知，这也体现出公司领导、总监对我们的关心和照顾，我们不甚感激，通过一年多的努力与实践，我们基本上实现了预期的目标，这与我们部门上下的共同努力是分不开的。

## (二) 公司24小时服务热线的受理工作

24小时客服电话能够一如既往的按照公司规定及文件的要求正常的运作，作为一名客服人员，始终坚持以顾客服务为中心，努力践行公司“天天让您满意”的服务宗旨，将顾客的需求定位为工作要求，在实际工作中，不断反思和总结。

因为xx等人的工作调整，每月业主投诉的统计工作就交给了我，自己能够抱着积极负责的态度，保质保量的去完成，截止12月1日共收到业主、租客来电投诉、96条，能及时登录在工作流上，并在3分钟内传递到部门领导及相关的负责人；个人对自己接手的顾客信息都能积极跟进到位，对具备回访条件的顾客信息及时回访率达100%。

## (三) 工作任务联系单的统计、回访工作

此项工作投入的精力相对较多，数码城管理处一周下来就有几百单，为了了解顾客的需求及时掌握工作人员的服务情况，能够耐心的做好每一单的回访，发现问题及时的向领导汇报，在统计中，发现有些管理处上传和填写不规范，在况副经理的督促下，能及时与管理处进行沟通，每周进行跟进，使数码城管理处此项工作走入正规，截止12月1日数码城区域共上传8502单，我部回访了3674单，顾客提出具体意见243单。驻外管理处共上传2255单，我部抽访685单，提出具体意见46单，抽访率达30%以上，均达到公司的要求。

## (四) 驻外访谈工作

我主要负责xx管理处，共访谈11单，顾客提出具体意见11条，收集到的意见和建议能及时的反馈给管理处经理及相关的负责人，为公司领导了解驻外管理处的情况提供了信息。

## (五) 联合巡检与夜间巡检的工作

联合巡检是我部的一项重要工作，一直很期待也很想学习，胡总监也立足于让我们多学，多接触各项工作的原则，分别带我们参与了各管理处的巡检工作，我主要是参与了第四次联合巡检，通过参与了解了此项工作的流程，从中学到许多实质性的东西，为下一步更多的走进现场起到抛砖引玉的作用。

夜间巡检每月进行一次，此项工作由我们三人轮流进行，我参与了其中的两次，每次都能充分准备，秉着客观公正的态度，认真做好每一次巡检，为公司领导提供准确的数据和信息。

#### (六) 职能管控、职能服务的数据收集与统计工作

公司今年狠抓了职能管控与职能服务，作为品质部应当首当其冲，胡总监让我们也参与了此项工作，我负责各种信息数据的收集，每周五上午10点前能够按时的发给汪姐，并对每月的数据进行整理，使其数据及时准确的传达给领导。

#### (七) 培训与学习

总监一直鼓励和倡导我们学习，也为我们创造很好的学习机会，在条件允许的情况下尽可能让我们自己讲，给我们营造各种学习氛围，况副经理也经常给我们安排一些工作，在工作的同时不厌其烦的教我们，填补了我们在体系文件上的空白。

在这一年中，我们学到了很多，懂得了很多，尤其是对于品质这一块，我们完全是，从无到有，一点一滴的在进步，我一定会好好珍惜，倍加努力，争取在明年取得更大的进步。

#### (一) 工作中有时注意力还不够集中

主要是因为一些个人原因或多或少对工作造成一定影响，主

要表现在工作中不够够细致，导致一些简单的工作也会出错，自己觉得这些并非能力上的问题，只要精力集中一点是完全可以避免的。

## (二) 学习方面还不够主动

尤其是对那些不感兴趣的东西，不用的时候不去学，只有用到而不会的时候才会有危机意识，主要是体现在体系文件方面，对这方面的了解和学习远远不够，在这一年中，虽然接触到一些，但也是在况副经理的督促下进行的，所以至今为止也只是一知半解，这也是我明年努力的方向。

## (三) 对自己的要求不能做到一个标准

特别是刚到部门的时候，接手新的工作也感到有些不适，有意无意的对自己的要求放松，不能真正做到严格自律，高标准。

## (四) 工作中缺乏创新意识

一年来，不管是本部门还是与其它部门合作，他们都很热心的及时给予了工作上的理解和帮助，从而使我顺利完成了自己的各项工作。让我提高了对工作的谨慎态度，本来这是一件好事，但是也会产生一定反方向的影响，那就是缺少了创新意识。

工作的积极性和主动性只是建立在对工作负责的态度上，而不是建立在出色完成工作的基础上，这样便会限制自己的主观思维。对于这一点，需要在日后的工作中让自己慢慢转变，自我挖掘有利于开展工作的思路。

以上列举的不足之处，是自我反思后认为自身在工作中存在的问题和需要改进的地方，在日后的工作，也希望各级领导和所有同事能够帮助我一同发现问题、解决问题。

## 蜕变

任何改变对于一个人都是艰难的。我也试图按照新的工作路径去改变一些态度、方式和思路。在这方面，自己已经在慢慢尝试和接受新的转变，例如与各个部门、同事间的工作配合，工作流程、方法的采纳等，但是仍然存在不足的地方。因为一个人的能力、精力毕竟是有限的，而对自己尚不具备成熟处理问题的条件下，个人的力量就更显得微不足道。

## 提高

在今年的工作中也遇到了一些难题，难题并非真难，有一部分还是来自自身原因，说明我们自身还有很多需要改进和加强的地方，对于一个从业人员来说，勤练内功和提高专业知识、专业技巧是必要的。

## 发扬

自己很幸运能从走上管理人员的岗位，幸运的背后我更应该好好珍惜，我将以全新的面貌迎接新的一年，充分发扬20xx年好的做法，并借鉴部队一些好的传统，充分调动自己的积极性，严格自律，兢兢业业、恪尽职守、力求工作的高标准，确保在新的一年里工作更进一步。

## 客服员工转正个人总结篇十

三个月的时间转瞬即逝，“曾经给自己定下的短期目标是否完成？”我要这样问我自己，这不仅是对领导公司负责，更是对自己负责。回顾三个月的工作，大致总结如下：

### 一、思想转变。

初入公司，思想懵懂，在陌生的环境，面对陌生的人物，多少有点不适应。想要快速地融入人群，又不知道该怎么去做。

唯有以各老大、同事马首是瞻，在技术与经验方面，有很多值得我去学习的东西。有人做什么就去看一看学习一下，谈话时了解公司的大概职能情况，以探索的精神去求知。同时也多亏部门同事的耐心讲解与帮助，听的多了，跟着做的多了，慢慢地就熟悉了。熟悉之后，自然就有了自己的思维与想法，哪些事情要去做，有些事情该怎么做，工作流程在工作中逐渐建立，就算不清楚也知道该请教谁，而不是像当时的无头苍蝇到处乱窜。

## 二、工作熟悉。

首先得熟练使用电烙铁，这是必备基础技能。这是老大说的第一个任务，也是说的最多的话。电烙铁很熟悉了，就是贴片的技术没有练习过，刚开始在边上看同事焊接，看到不懂的地方就问，方法理解了肯定得练。

上锡，简单但不饱满美观，多次尝试掌握了技巧，焊锡要多，动作要快才能上的好；焊接，焊接最难，两头分开焊，太丑，拖焊又不稳定。但归根到底还是不熟练，一段时间的练习，效果好了许多，真的是熟能生巧。焊接过程中也对物料有了一定的了解，如0603, 0402是什么意思等等。焊接出来一块tcon板后，需要对电源电压 $\gamma$ 电压进行编写程序写入芯片。借助外界工具通过i2c写入，这时得去掌握i2c协议并根据芯片编写程序，根据自己的一些基础和程序模仿，能够大致完成，在老大的指点下调试成功。

曾经离散的知识点聚集在一起成为结果还是很高兴的。技能有了小小的提升。在这其中，还有许多经验得到了积累，这更是巨大的收获。记得第一天就花了大量的时间装软件，如orcad $\square$ pads等，这两个软件正是完成pcb设计的不可或缺的软件。制作原理图封装，画原理图，导入网络表，元件摆放布线...顺口就能说出来的流程真正做起来太难了，尤其是思维：电路板要实现什么功能，需要选用哪些型号的器件，毫无经验。老大说先学会使用软件，后面慢慢来。的确，先

模仿，再创新，不可一步登天。领取物料，测试升级板子，操作几次就能熟悉，已经不是太大问题。焊接基本掌握，但还需保证美观快速。电路板的原理理解还需努力，软件就是一个工具，还要多使用，越用才能越顺手。

万事开头难，我想我已经开好了一个头，后面的工作还要不断去提升，时刻提醒自己：以结果为导向，不断努力。