

最新电话客服工作总结 电话客服工作计划 (大全10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。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

电话客服工作总结篇一

在20xx这极不平凡的一年里，我吸取了教训、总结了经验，伤痕累累但收获颇多，首先是本人听了八大高手的课程，并学以致用，能够很好的给网员进行讲解和指导。其次，经历了一波牛市和熊市的我，股市经验又增加了一点点。熊市中我做的股票惨遭挫败，无一幸免于难。例如：600211、600871等，但总结了上次亏损的教训，我在10月份买的600550小赚了一点点，亏损虽然没有挽回，但从操作中我获取了经验和教训。

- 1、努力争取讲课的机会，让自己充分发挥长处并锻炼自己讲课的能力；
- 2、尽可能多地学习股票方面的知识，并用心给客户讲解；
- 3、讲解过程中敦促客户带人；
- 4、多打电话跟客户沟通和邀约客户多听课；
- 5、上门维护做到细心、耐心、用心；
- 6、重点给网员讲解精神网络的使用技巧和软件操作技巧；

- 7、有规律的整理好客户资料；
 - 8、多挖掘客户的需求，多找意向客户。
- 1、争取每个月至少一个网介(软件)；
 - 2、争取每个月至少3—5个终免(动静)；
 - 3、争取每个月网员带3—5个非网员；
 - 4、争取每个月1次讲课的机会。

电话客服工作总结篇二

在大客服意识指导下来看客服部的工作，可以将我们的主要工作目标分为两个阶段：短期目标和长期目标。

- 1，巩固并维护现有客户关系，发现新客户(潜在客户、潜在需求)。

- 1，定期选择客户群，进行有针对性的上门回访及促销。

- 2，通过电话和信函与老客户沟通，收集客户的反馈信息及了解客户最新的出游动向。

- 1，在接待来访客户时详细记录来访客户的基本资料及出游动向，提供新客户来源。

- 2，在受理客户来电咨询时记录下客户的基本资料和咨询内容，列为我们的潜在客户，在适当的时机将其发展为既有客户。

- 1、丰富的专业知识。要服务好客户，必须精通业务知识，只有业务熟练的客服人员才能给客户以良好的第一印象，才能让客户放心。

2、完备的客户资料。拥有了完备的客户资料可以让我们更清楚应该为谁服务。

3、对客服工作清醒的认识及饱满的热情。

客服部门是春秋的. 服务窗口，是直接接触客户的部门，但是客服部门又不等同于普通的门店或800咨询热线。客服部门承担着为客户服务的直接任务，服务的标准是什么?谁来制定?如何评估?(因为服务工作的不可量化性，因此客服工作的评估很难借助第三方实现)责任同样落到了客服部门本身。这就对客服部门提出了一个更高的要求，即：既要制定服务标准、规范、流程以及信息传递模式(这个标准是有针对性的，具体的，可量化评估的)同时又肩负着监督检查，考核落实，评估改进的责任。

电话客服工作总结篇三

1、从事行内工作至少有五年以上经验，最好是从事技术工作或销售工作有几年经验，知道市场现状，了解客户需求，而且了解一些企业运作和服务途径。

2、个人修养较多，有较高的知识水平，如本科以上学历，对产品知识熟悉，并且具备所使用销售产品的机械，装置，设备的知识。

3、个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。

4、头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

5、外表整洁大方，言行举止得体，有企业形象大使和产品代

言人的风度，不一定要长得英俊、漂亮，但至少要对得起观众，别一出场就歪鼻扭嘴斜服，吹胡子瞪眼睛的，有损企业的形象。

6、工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失，有奉献精神。

1、建立客户意见表（或投诉登记表）之类表格。

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等；并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2、售后服务人员接到信息后即通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容，如问题电脑名称，规格，生产日期，生产批号，何时使用，问题表现状况，在使用此品牌前曾使用何种品牌，状况如何，最近使用状况如何等。

3、分析这些问题信息，并向客户说明及解释工作，规定与客户沟通协商。

4、将处理情况向领导汇报，服务人员提出自己的处理意见，申请领导批准后，要及时答复客户。

5、客户确认处理方案后，签下处理协议。

6、将协议反馈回企业有关部门进行实施，如需补偿油品的，通知仓管出货，如需送小礼物的，通知市场管理人员发出等。

7、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

1、确认问题

认真仔细，耐心地听申诉者说话，并边听边记录，在对方陈述过程中判断问题的起因，抓住关键因素。

把你所了解的问题向客户复述一次，让客户予以确认。

了解完问题之后征求客户的意见，如他们认为如何处理才合适，你们有什么要求等。

2、分析问题

在自己没有把握情况下，现场不要下结论，要下判断，也不要轻下承诺。

最好将问题与同行服务人员协商一下，或者向企业领导汇报一下，共同分析问题。

问题的严重性，到何种程度？

你掌握的问题达到何种程度？是否有必要再到其它地方作进一步了解？如听了代理商陈述后，是否应到具体用户，如修车店那儿了解一下。

如果客户所提问题不合理，或无事实依据，如何让客户认识到此点？

解决问题时，抱怨者除要求经济补偿外，还有什么要求？如有些代理商会提出促销，开分店帮助等要求。

3、互相协商

在与同行服务人员或者与公司领导协商之后，得到明确意见之后，由在现场的服务人员负责与客户交涉协商，进行协商之前，要考虑以下问题。

a□公司与抱怨者之间，是否有长期的交易关系？

b□当你努力把问题解决之后，客户有无今后再度购买的希望？

c□争执的结果，可能会造成怎样的善意与非善意口传的影响？（即口碑）。

d□客户的要求是什么？是不是无理要求或过分要求？

e□公司方面有无过失？过失程度多大？

与客户协商时同样要注意言词表达，要表达清楚明确，尽可能听取客户的意见和观察反应，抓住要点，妥善解决。

4、处理及落实处理方案

协助有了结论后，接下来就要作适当的处置，将结论汇报公司领导并征得领导同意后，要明确直接地通知客户，并且在以后的工作中要跟踪落实结果，处理方案中有涉及公司内部其它部门的，要将相关信息传达到执行的部门中，如应允客户补偿油品的，要通知仓管及发货部门，如客户要求油品特殊包装的或附加其它识别标志的，应通知相应的生产部门，相关部门是否落实这些方案，售后服务便一定要进行监督和追踪，直到客户反映满意为止。

电话客服工作总结篇四

xx年，我在电话客服岗位上的工作计划：

参加了xx主任的培训学习后，进一步学习电话岗位职责及熟悉各部工作流程，更进一步开展规范服务。

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。

电话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，我也要都会耐心解释，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。

电话客服工作总结篇五

工作计划的本身就是一个框架，只有把工作放在框架里，才能从各个方面进行全盘考虑和分析评估，对有可能出现的情况或问题设置应对预案。下面是小编给大家整理的电话客服工作计划精选，希望大家喜欢！

一、明确指导思想

以提高服务质量为宗旨，以客户满意度为标准。

顾名思义，作为客户服务部门，我们所做的一切都是为了满足客户的需求，也就是说我们所有的工作都应以客户为中心来开展。现代企业的竞争已经由产品竞争转变为服务竞争，谁的服务更到位谁的客户就更稳定，市场也更具发展潜力。因此，我们要树立一种大客户服务意识，并且以此来带动全部门员工，使我们的服务更具专业性、有效性、针对性与责任感，使得呼叫中心的全员服务意识得到体现。

二、制定工作计划目标

在大客服意识指导下来看客服部的工作，可以将我们的主要工作目标分为两个阶段：短期目标和长期目标。

首先是短期目标：

i. 巩固并维护现有客户关系。

ii. 发现新客户(潜在客户、潜在需求)。

完成目标i可以通过以下途径：

1. 通过电话和信函与老客户沟通，收集客户的反馈信息及了解客户最新的出游动向。
2. 定期选择客户群，进行有针对性的上门回访及促销。

完成目标ii可以通过以下途径：

1. 在受理客户来电咨询时记录下客户的基本资料和咨询内容，列为我们的潜在客户，在适当的时机将其发展为既有客户。
2. 在接待来访客户时详细记录来访客户的基本资料及出游动向，提供新客户来源。

一、保持良好形象

1、加强自我管理

在工作中，我要更加严格的加强自我的管理和要求！做到“热情、亲切、耐心”，接听客户电话的时候也一定要注意电话礼仪和禁用语。保证工作的严谨性、积极性，为客户解决工作的方面的问题。

2、保持微笑的工作

尽管是电话客服，但微笑的服务却依旧是必要的这份微笑，不仅仅是给顾客，更是给我们自己！微笑着服务，不仅能提高我们心情和集中力，也能保证我们在语气和细节上的完善，给客户带来更好的服务。

作为客服，尽管我们每次有很多的同事，但我们的身后却都

代表着__公司!我们的服务都代表着客户对__公司的形象!为此,这一年里我要更加努力和其他同事做到统一合作,并积极努力的提高公司在客户心中的形象。

二、工作能力方面

1、熟悉公司知识

对于公司的产品、业务以及在市场目前的情况要积极了解和学习。尤其是同类型公司的信息也要尽力了解,在工作中充分的完善自己。

2、学会换位思考

工作上我要提高自己的思考能力,分析客户的思想和当时的心情,考虑客户的所需和所求,工作时多考虑客户的感受和思考,并积极换位思考,急客户之所急,虑客户之所虑。将工作做的更贴心,更全面。

三、扩展客户

在这一年的工作红,无论再怎么变化,在工作中最重要的还是扩展客户群体!为此,在接下来的工作上我要多多学习的销售方面的能力,在一边完成工作的同时,一边考虑怎样挖掘新客户,提升工作的售后。

如今,新一年的工作马上就开始了,尽管还有很多的不足,但我会在工作中不断的改进自己,提升自己!努力在工作中让自己更加的出色,更加的优秀!为此,我会积极的实践自己的工作!

一、整理客户资料、建立客户档案

客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服

务，在办完有关手续或商谈完后，业务部应于二日内将客户有关情况整理制表并建立档案，装入档案袋。客户有关情况包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户希望得到的服务，在本公司维修、保养记录。

二、根据客户档案资料，研究客户的需求

业务人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的内容，如通知客户按期保养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

三、与客户进行电话、信函联系，开展跟踪服务

业务人员通过电话联系，让客户得到以下服务：

- 1、询问客户用车情况和对本公司服务有何意见。
- 2、询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳。
- 3、告之相关的汽车运用知识和注意事项。
- 4、介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容。
- 5、介绍本公司近期为客户安排的各类优惠联谊活动，如免费检测周，优惠服务月，汽车运用新知识晚会等，内容、日期、地址要告之清楚。

一、不断提升自己，取得进步

作为电话客服，首先的必要条件就是说话必须要流利，口吃要清楚。如果打电话过去，或是别人打电话过来，你和别人沟通，说的话让人听不明白听不懂，那只会让别人直接挂断

电话。我是在农村长大的，口音虽然不太严重，但还是有的。为了避免给工作带来麻烦，我决定平常在休息时，进行练习，每天朗诵大量的文章，并录制下来，然后回放给自己听，有口音的地方，就根据标准的普通话进行改正。口音是这么多年下来形成的习惯，要改正自己的口音是非常难的，但我必须要坚持着，即便不可能全部改正，但至少不能有太明显的口音出现。

二、熟悉业务，避免问而不知的现象

因为我们是做销售的，所以如何把我们的保险业务有条理的叙述清楚是非常重要的，就像是介绍商品一样，如果不够细致，优缺点不够明显，别人是很难有兴趣的。根据之前工作的表现，我对公司最近开展的__保险项目的业务还不是很熟悉，有的时候还需要翻看资料才能解答客户的问题。七月份开始，第一个星期里，我一定要把整本资料背熟、记熟。不能再让这样的事情发生。本着对工作认真负责的态度，我必须要严格要求自己，不能得过且过。

三、改善现有的方法，引起客户好奇心

很多时候向别人拨打电话进行推销的时候，客户一听我是推销的，直接就挂断电话，也不给我再开口的机会，为了改变这个现状，我决定在接下来的时间里，改变现有的推销方式，要让客户有耐心，能够给我时间让我展示我们公司的产品。

从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，电话客服都可以给人很大的成长。

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：

三、增强主动服务意识，保持良好心态；

四、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。

电话客服工作总结篇六

客服人员，我“把简单的事不简单”。工作中对待件事，遇到繁杂琐事，、努力的去做；当同事遇到需要替班时，能毫无怨言地放弃休息，工作计划，坚决公司的安排，全身心的投入工作。

理论是行动的先导。电信基层客服人员，我体会到理论学习是任务，是责任，更是境界。一年来我勤奋学习，努力理论，强化思维能力，注重用理论，用实践来锻炼。

1、注重理论。在工作中用理论来解决实践，学习目的再于应用，以理论的，了和解决的能力，了工作中的原则性、系统性、预见性和性。到公司三年来，我注重把理论转化为的科学思维方法，转化为对工作的把握，转化为工作的思路办法，新，解决新，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

2、注重克服的“惰”性。按制度，按计划理论学习。不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课学习；是按的学习计划，个人自学，发扬“钉子”精神，挤学，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，我会发扬我在的工作，我会努力的工作，在工作中好和客户的关系，用的服务来解决客户的，让我用的服务来化解客户的难题。

工作，干一行爱一行，我的工作非常的热爱了，我会在今后的工作中的努力，为公司的发展最大的努力！

(一)、选好、选对作好活动的代理

4、强化前台服务，克服死板，防止客户流失。

5、重点考核区域加大开发力度，有效的发展用户，提升设备的使用率。

全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，所有工作重心向提高销售倾斜，全面启动市场，全力完成销售任务。

(二)齐心协力，争创优质高效服务

随着**经营部各项业务的不断发展，以及市场竞争日趋激烈，服务水平已经成为争夺客户一个重要条件。所以上半年，我们一直把提高服务水平摆在一个重要地位。

加强了客户回访维系工作，对重点客户做到每周回访，五星级客户每月回访1~3次，其余每月保持电话回访，有必要再上门回访，较好地完成了市分公司下发的回访数据。根据实际情况，我们在元宵节还为三星级以上用户发放了元宵及小礼品。通过回访工作增强了与客户的感情联络，及时宣传联通公司的各项新政策，了解客户的新需求，从而不断改进我们的服务工作。在平时的工作中耐心受理客户的查询与投诉，赢得客户的好评。我们在不断的改善服务中，树立了联通公司的新形象。

1、由前台营业人员对来办理退网业务的用户进挽留。

2、对准离网用户进行及时的电话回访，根据实际情况对用户进行有针对性的挽留。

3、对不能挽留的用户经用户同意，并出具证明后，对其卡号进行二次销售，降低离网率；

1、普通用户维：

1) 定期对用户电话回访或短信拜访；

2) 节日祝福(短信)；

2、高端用户、重点用户的维护通过平时的积累将高端用户、重点用户作为维护的重点

1) 做到每月电话回访或短信拜访一次(根据用户的要求)，回访要有内容，有落实，最大可能的方便用户。

2) 话费监控。根据用户的需要，对用户进行缴费提醒。

3) 生日祝福、节日祝福(针对不同用户，要有实用的东西)。

4) 挖掘高端用户消费潜力，做好存量市场的二次及多次开发。

5) 亲情服务。(根据不同用户的需求，为用户提供帮助)

6) 定期的`上门走访。

公司有新活动尤其是回馈用户的活动应短信告知用户，重点用户电话告知。

电话客服工作总结篇七

时间过得很快，我进入企业已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中

不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上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。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，企业都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几方面做好客服工作：

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的实际需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为企业贡献自己的微薄之力。

工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从企业的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当企业要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使企业的新业务全面、深入的开展起来。

对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学

习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如企业名称、地址、电话号码、以及原因等；并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

以上只是我20xx年工作计划，在20xx年的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

电话客服工作总结篇八

客服人员，我“把简单的事不简单”。工作中对待件事，遇到繁杂琐事，、努力的去做；当同事遇到需要替班时，能毫无怨言地放弃休息，工作计划，坚决公司的安排，全身心的投入工作。

理论是行动的先导。电信基层客服人员，我体会到理论学习是任务，是责任，更是境界，一年来我勤奋学习，努力理论，强化思维能力，注重用理论，用实践来锻炼。

1、注重理论。

在工作中用理论来解决实践，学习目的再于应用，以理论的，了和解决的能力，了工作中的原则性、系统性、预见性和性。到公司三年来，我注重把理论转化为的科学思维方法，转化为对工作的把握，转化为工作的思路办法，新，解决新，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

2、注重克服的“惰”性。

按制度，按计划理论学习。不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课学习；是按的学习计划，个人自学，发扬“钉子”精神，挤学，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，我会发扬我在的工作，我会努力的工作，在工作中好和客户的关系，用的服务来解决客户的，让我用的服务来化解客户的难题。

工作，干一行爱一行，我的工作非常的热爱了，我会在今后的工作中的努力，为公司的发展最大的努力。

4、强化前台服务，克服死板，防止客户流失。

5、重点考核区域加大开发力度，有效的发展用户，提升设备的使用率。

全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，所有工作重心向提高销售倾斜，全面启动市场，全力完成销售任务。

随着———经营部各项业务的不断发展，以及市场竞争日趋激烈，服务水平已经成为争夺客户一个重要条件，所以上半年，我们一直把提高服务水平摆在一个重要地位。

加强了客户回访维系工作，对重点客户做到每周回访，五星级客户每月回访1~3次，其余每月保持电话回访，有必要再上门回访，较好地完成了市分公司下发的回访数据，根据实际情况，我们在元宵节还为三星级以上用户发放了元宵及小礼品。通过回访工作增强了与客户的感情联络，及时宣传联通公司的各项新政策，了解客户的新需求，从而不断改进我们的服务工作。在平时的工作中耐心受理客户的查询与投诉，赢得客户的好评。我们在不断的改善服务中，树立了联通公

司的新形象。

- 1、由前台营业人员对来办理退网业务的用户进挽留。
- 2、对准离网用户进行及时的电话回访，根据实际情况对用户进行有针对性的挽留。
- 3、对不能挽留的用户经用户同意，并出具证明后，对其卡号进行二次销售，降低离网率；
 - 1) 定期对用户电话回访或短信拜访；
 - 2) 节日祝福（短信）；
 - 1) 做到每月电话回访或短信拜访一次（根据用户的要求），回访要有内容，有落实，最大可能的方便用户。
 - 2) 话费监控。根据用户的需要，对用户进行缴费提醒。
 - 3) 生日祝福、节日祝福（针对不同用户，要有实用的东西）。
 - 4) 挖掘高端用户消费潜力，做好存量市场的二次及多次开发。
 - 5) 亲情服务。（根据不同用户的需求，为用户提供帮助）
 - 6) 定期的上门走访。

公司有新活动尤其是回馈用户的活动应短信告知用户，重点用户电话告知。

电话客服工作总结篇九

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备

的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上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。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几方面做好客服工作：

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的实际需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

1. 作为客服人员，我始终认为把简单的事做好就是不简单。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2. 在工作中，每个人都应该严格按照顾客至上，服务第一的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，

虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3. 不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

1. 建立客户意见表或投诉登记表

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等；并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2. 即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。

3. 跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

在接待客户咨询时，记录好客户的单位名称及装机地。今年所有咨询客户中，993个客户单位名称记录全面，占有客户比例的68%。明年的工作，争取将这个比例提高到85%，方便对单。

今年的工作已经接近尾声，明年的工作将有序的进行，以更好的心态去工作，努力做到成为一个专业的网络人员。

以提高服务质量为宗旨，以客户满意度为标准。

顾名思义，作为客户服务部门，我们所做的一切都是为了满足客户的需求，也就是说我们所有的工作都应以客户为中心来开展。现代企业的竞争已经由产品竞争转变为服务竞争，谁的服务更到位谁的客户就更稳定，市场也更具发展潜力。

因此，我们要树立一种大客户服务意识，并且以此来带动全部门员工，使我们的服务更具专业性、有效性、针对性与责任感，使得呼叫中心的全员服务意识得到体现。

以上只是我20xx年工作计划，在20xx年的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

电话客服工作总结篇十

以提高服务质量为宗旨，以客户满意度为标准。

顾名思义，作为客户服务部门，我们所做的一切都是为了满足客户的需求，也就是说我们所有的工作都应以客户为中心来开展。现代企业的竞争已经由产品竞争转变为服务竞争，谁的服务更到位谁的客户就更稳定，市场也更具发展潜力。因此，我们要树立一种大客户服务意识，并且以此来带动全部门员工，使我们的服务更具专业性、有效性、针对性与责任感，使得呼叫中心的全员服务意识得到体现。

在大客服意识指导下来看客服部的工作，可以将我们的主要工作目标分为两个阶段：短期目标和长期目标。

首先是短期目标：

i]巩固并维护现有客户关系。

ii]发现新客户（潜在客户、潜在需求）。

完成目标i可以通过以下途径：

- 1、通过电话和信函与老客户沟通，收集客户的反馈信息及了解客户最新的出游动向。

2、定期选择客户群，进行有针对性的上门回访及促销。

完成目标ii可以通过以下途径：

1、在受理客户来电咨询时记录下客户的基本资料和咨询内容，列为我们的潜在客户，在适当的时机将其发展为既有客户。

2、在接待来访客户时详细记录来访客户的基本资料及出游动向，提供新客户来源。