

2023年装修客服工作总结(大全9篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

装修客服工作总结篇一

20xx年初我很荣幸成为客户服务中心一员，从进入客服中心之日起，我把客服中心视同家中心每一位员工都是亲人。不论是公司正式员工，还是聘用员工，无论是年纪大员工，还是刚进入社会女孩。她们性格、兴趣我了如指掌，她们喜怒哀乐都让我牵挂，在心相互信赖无话不谈，在沟通中她们倾诉委屈释放压力，在放松中调整心态保持阳光心情。她们眼中我不仅是中心负责人，更是她们工作和生活导师，我常与她们分享工作和人生快乐心法：即做人要有品德，做事要有品质，生活要有品位。指导年轻员工怎样去工作，如何去生活，真正让员工感受到工作快乐，从而把握着幸福生活。

两年来，我将关爱体现在生活最小细节中。把真情融入工作每一环节里，从爱心出发相互理解，真心相待，赢得了员工尊敬和认同。这是我人生最大财富！我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员！

所谓团队，单纯理解为特定范围一群人。是大家同一目标声音，一起努力团体，这一团体是否团结是否有凝聚力，是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力。它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限，而众人智慧是无穷。怎样去设计客服中心内部文化，激发每一位员工爱岗敬业、积极向上，工作热情。创建

一支富有凝聚力和战斗力学习型团队，让每员工具有归属感和职业自豪感。这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

客服部门在公司团队建设中是难度系数最大，单位中心员工年龄差别大，用工方式不统一，薪酬待遇偏低，工作烦琐压力大，个人素质要求高，而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭“客服中心是防火墙话务员是灭火器”这是×号日常工作真实写照常戏称“客服中心对外是矛盾汇集中心对内是克服困难中心”事实确如此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力？怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响？通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。

装修客服工作总结篇二

在大家的共同努力下，咱们的x公司在20xx年里取得了不少的佳绩，我身为公司里面的一份子自然也是无比的欣慰的，如今20xx年已经来临了，我也该好好地总结一下这一年的工作了，对于我来言□20xx年绝对是一个值得纪念的年份，因为它见证了我的成长，也见证了咱们祖国成立70周年的伟大时刻。

先来说说我在这一年的工作情况。我这个人平日里的作一直都算得上尽职尽责，这从我每天早早就赶到公司就能看出来，这一年里面，我极少出现迟到的现象，更加没有出现旷工的情况，此外我还积极地参与公司里面组织的娱乐、培训活动，我一直都让自己在工作这方面表现的积极一点，这是在向公司们的优秀员工看齐，也是在给公司里面新来的员工做表率。

在工作的时候，我其实也感觉到了自己在业务这一方面还有着不少的欠缺，所以我时常会去学习一些和业务有关联的知识，通过自学和向前辈们请教的方式，让我在工作的时候是

越来越顺手了，很少会再出现之前那种生涩陌生的感觉了。

咱们公司主要从事的就是装修这一块的工作，我所在的岗位是业务员，平日需要负责好一些资料的整理，并与客户保持好联系，有时候我偶尔也得去外面和客户面对面的谈一谈，这时候就是在考验我的业务水准了，要是我答不上来客户的问题或者答非所问的话，那不仅会给自己的工作产生一些影响，同时也会给公司丢了脸，好在这一年里我的个人能力增长了不少，所以掉链子的情况是越来越少了。

现在的我，虽不能说对装修这方面有多深的了解，但至少在处理一些业务时还是没毛病的，其实想做好自己工作的前提就是自己必须要热爱这个行业，如果每天只是想着混混日子，拿拿底薪，那肯定坚持不了多久就得走人了。咱们公司的工作说起来也的确比较枯燥，大部分的员工也都是男性，毕竟装修行业比较辛苦，能坚持工作的都是心中有着梦想的人。

20xx年，是我工作的第x个年头，相信在这一年里，我能把自己的工作做得更到位，当然了，我也得好好改一改自己的坏毛病，争取在工作的时候不骄不躁，积极配合其他同事的工作，并努力为咱们公司创造更多的业绩！

装修客服工作总结篇三

从事客服工作已接近七年，在七个春夏秋冬的轮回交替中写了好多次总结了吧，感觉总结就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果

到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，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。

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。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才能保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

装修客服工作总结篇四

2014年7月25日下午□xx艺成园装修设计有限公司总部全体员工在公司大会议室召开2014年上半年度工作总结会，会议由公司董事长主持。

公司总经理对上半年公司经营情况、施工安全管理情况及设计相关情况进行了总结分析。2014年上半年，公司总体形势呈现稳步增长发展的良好态势。业务数量及施工质量与去年同期相比有较大突破。施工技艺及工程管控能力得到了进一步提升，团队凝聚力增强。同时，由于今年加大了网络宣传力度，公司形象展示也跨上了更高的一个台阶，在建工程施工进度的全程追踪也得到了广大客户的一致好评，这对于提高施工质量、及时反馈施工动态具有极其重要的作用。设计方面的创新意识有所加强，敢于大胆尝试新的设计风格，运用前沿的设计理念创作出独具个性的作品。并同时指出设计与施工必须相辅相成，强调了团队协作的重要性。并提出了下半年具体的工作目标和重心。

工程总监在会议上指出，上半年开工工程数量较多，个别工程存在施工周期较长的现象，要求项目经理在下半年的工作中严格按照施工进度计划表来安排工作，严把质量关，加强各个工艺节点的管控，做好成本控制，努力提高项目部整体人员的综合素质，规范现场文明施工，杜绝一切安全隐患。

公司领导一致认为，公司下半年的工作重心仍是严抓工艺和设计，同时要完善公司规章制度，加强执行力建设，推进企业文化建设进程。要求公司各部门通力合作，积极有效地沟通，加强团队协作性建设，提高员工的归属感和集体荣誉感。

最后，公司董事长发表了题为“建设企业文化，打造优秀团队”的重要讲话。他指出，企业要做大做强，向更高的层次发展，要充分利用和发挥公司的资源效应。企业文化、企业理念是一个企业最重要的资源。企业文化就像人的神经一样，

是一个企业的魂，是企业发展壮大力量源泉和精神支柱。企业文化建设是个复杂、漫长、周密系统工程，我们不仅要靠过硬的产品质量和周到的服务来实现，更需要我们企业在长期的经营活动中不断总结自我，提炼成艺成园装饰特有的企业文化。

董事长还强调，艺成园公司有着强大的独特的资源优势，有一大批优秀的项目经理和设计师，有一支精良的市场开拓和资审投标队伍，有一套完整的工程管理制度体系和风险评估体系，更有一支与公司共同成长、与企业同命运共呼吸的管理团队，相信艺成园的未来会越来越美好。

会议也深入分析了管理上存在的一些问题，查找影响公司发展及安全管理等方面的问题。这次总结会，坚定了员工对公司发展的信心，达到了回顾总结找差距、分析问题找原因、找出措施促提高、明确方向赶目标的目的，为公司下一步的工作打下了坚实的基础。

通过这次大会，公司全体员工明确了下半年度的工作任务，部门间的横向沟通协作将得到进一步加强，会议进一步鼓舞了员工的士气，员工代表相继发言，表示将再接再厉、精益求精，为公司广大客户提供更加优质的服务，共同开创艺成园公司更加辉煌的明天。

装修客服工作总结篇五

进入x公司已有3年的时间，回首往事，几多紧张、几多无奈，几多的欢乐。在尚格公司我经历了从业务代表到办公室到业务部经理的转变，感谢公司对我的培养和信任。现将工作中出现的情况及明年的工作打算总结如下，以期能有指导日后工作推进之意义。

1、个人工作方面：

(1) 在20xx年8月我被任命为业务部经理，在个人工作方面由于事务性工作和与部门之间协调性工作量的加大，日常下小区的次数有所下降，对小区的实际真实情况没有认真了解，对小区的情况反馈没有掌握真实性，导致回传信息失真。

(2) 另外一个体现就是在一些具体的个人业务养成方面，对新接待客户的回访深度剖析和老客户的维护上面做得不够精细。对竞争对手的产品分析不够深入，对市场情况的了解不够主动不够认真。

2、业务部内部管理上的疏漏

(1) 业务部人员专业培训和课外知识不到位。

虽然在前期，对到岗的业务代表进行了系统的培训，但在后续的专业培训跟进方面没有做到位，导致业务代表你说什么他都知道（因为培训过），你说什么他又不知道（因为他忘了），所以持续的、不间断的学习和培训将是后期工作的一大重点。加大力度搭建专业人才培养、考核。

(2) 业务信息渠道狭窄，市场拓展能力不足

我们的业务量没有大的发展，体现我们业务拓展的不足：信息范围局限，渠道单一狭窄，缺乏规范管理；信息甄别随意，跟踪手段简单，缺乏系统策划；市场拓展思路不宽广、手段不丰富，单兵作战能力不强，综合技能有待提升。

(3) 工作细节控制不足，导致综合效益不高。

通过十多年的品牌沉淀，企业治理日益完善，企业文化不断积累。但是今天的尚格人，还没有专业操守和责任心，没有工作热情和拼搏精神，虽然到处都是他们忙碌的身影，也拉来了客户，但是由于我们的工作精细度不够高，细节控制尚有不足，导致综合效益不理想。比如：拉来业务单子，但是

前期品牌导入意识和脱节的现场配合；交了定金等出图，但是图纸的理念和方案又打动不了客户；等等。

3、客服中心

(1) 前台接待对客户不够认真，导致客户第一印象不深入

前台礼仪接待不够专业，没有对公司企业文化进行深入了解，对客户的前期引导不到位，导致客户对公司品牌不够了解，没有品牌信任度和品牌附加值。比如：对公司的成立时间、公司所获得的荣誉、公司的实力、公司在目前市场的认知度及竞争品牌的不了解、不熟知等等。

(2) 老客户维护工作滞后，导致老客户推介率下降

培养一个老客户的忠诚度，是一个企业长久发展的法宝，开发一个新客户的难度和成本大于维护老客户的反复购买力和推介率。而往往我们疏忽了这一点，而导致客户的推介率大大的降低。施工过程中严把着质量关，售后维修要积极妥善。日常对老客户要做好维护，比如：日常的祝福短信、天气提醒、节日的祝福贺卡等等一些细节营销，维系老客户与公司关系，也可以第一时间得到老客户样板房的提供。

4、我自身的缺陷

(1) 不细心

考虑问题太少不够精细，该考虑的问题没考虑到，不该考虑到的问题多考虑了。遇事没有系统的分析，而盲目的来下定论。这种性格会对个人威信的自我树立相当不利，亟待改之！

(2) 脾气太急躁不够沉稳

个人心理承受能力不是很好，对某些事情个人感观较浓，说

话的尺度有所欠缺，语言语气不够平和。办事的分寸掌握的不够完美。这中性格会造成本部门和其他部门的同事造成误解，甚至导致激化个人矛盾和部门之间矛盾，亟待改之！

在20xx年岁末王总提出了蓝海战略598套餐和298套餐，并通过和专业老师的学习，这个决策在整个市场第一家推出，应该在市场上按照王总的总体思路是可行的，在20xx年应该全力以赴来做好这个套餐方案。具体工作业务部计划如下：

1、注重企业人才建设，增强企业竞争力

业务部拟建立健全绩效考核体系，拟编制完善《业务部员工手册》，初步形成业务部激励机制，努力形成公平公正、广纳群贤、人尽其才、能上能下、充满活力的用人机制。20xx年公司共吸引各类人才数百名，初步实现吸引人才、留住人才的人才战略，逐步增加企业竞争力。业务部人员需采用大浪淘沙制度，金子都留下来为我所用制定完善的公司品牌文化说辞，加强前台接待和业务部全体人员的学习，使公司品牌价值充分体现在日常的接待中。首先培养员工对企业的忠诚度，再用他们的激情和对公司的热爱来培养客户的忠诚度。

2、合理利用经营资源，加强经营配套服务意识

为了更好地服务客户，提高客户签单率，客服中心拟制定《客户管理制度》，针对新老客户的实际情况和工程的特点，和设计部从不同风格设计师安排、设计方案、项目经理安排等方面给予专业的建议和相应的服务，做好每一个细节使客户充分满意。

3、以经营为核心，整合资源，推行全面营销模式

根据公司及王总20xx蓝海战略的定位，我们应采取更加灵活有效、更加务实的措施、更科学的运营管理、更优质的服务，转换经营机制，优化工作流程，强化服务意识，拓宽视野，

使双套餐产品在市场上能够打响。

4、落实教育培训工作

在补充建章立制后，利用早班会、培训课等各种方式狠抓教育培训工作通过教育培训，使员工按制度办事、遵纪守法的观念要有质的提高。从而实现了全体员工接到任务后都能满腔热忱、任劳任怨的努力完成。

回顾20xx年的一年，我们做的不好，但是也使我们认识到了市场不公平的竞争激烈性，我们在20xx年有一点失败，也是我深切认识到我工作的不足。在新的一年里我会严格执行公司的工作标准，配合好王总、郭总及所有部门领导的工作，认真做好业务部和客服中心的工作制度制定和完善，并认真督促和完成。全力以赴在新的一年里完成公司的目标任务。

装修客服工作总结篇六

装修公司召开xx年上半年度工作总结会

xx年7月25日下午□xx艺成园装修设计有限公司总部全体员工在公司大会议室召开xx年上半年度工作总结会，会议由公司董事长主持。

公司总经理对上半年公司经营情况、施工安全管理情况及设计相关情况进行了总结分析□xx年上半年，公司总体形势呈现稳步增长发展的良好态势。业务数量及施工质量与去年同期相比有较大突破。施工技艺及工程管控能力得到了进一步提升，团队凝聚力增强。同时，由于今年加大了网络宣传力度，公司形象展示也跨上了更高的一个台阶，在建工程施工进度的全程追踪也得到了广大客户的一致好评，这对于提高施工质量、及时反馈施工动态具有极其重要的作用。设计方面的创新意识有所加强，敢于大胆尝试新的设计风格，运用前沿

的设计理念创作出独具个性的作品。并同时指出设计与施工必须相辅相成，强调了团队协作的重要性。并提出了下半年具体的工作目标和重心。

工程总监在会议上指出，上半年开工工程数量较多，个别工程存在施工周期较长的现象，要求项目经理在下半年的工作中严格按照施工进度计划表来安排工作，严把质量关，加强各个工艺节点的管控，做好成本控制，努力提高项目部整体人员的综合素质，规范现场文明施工，杜绝一切安全隐患。

公司领导一致认为，公司下半年的工作重心仍是严抓工艺和设计，同时要完善公司规章制度，加强执行力建设，推进企业文化建设进程。要求公司各部门通力合作，积极有效地沟通，加强团队协作性建设，提高员工的归属感和集体荣誉感。

最后，公司董事长发表了题为“建设企业文化，打造优秀团队”的重要讲话。他指出，企业要做大做强，向更高的层次发展，要充分利用和发挥公司的资源效应。企业文化、企业理念是一个企业最重要的资源。企业文化就像人的神经一样，是一个企业的魂，是企业发展壮大力量源泉和精神支柱。企业文化建设是个复杂、漫长、周密的系统工程，我们不仅要靠过硬的产品质量和周到的服务来实现，更需要我们企业在长期的经营活动中不断总结自我，提炼成艺成园装饰特有的企业文化。

董事长还强调，艺成园公司有着强大的独特的资源优势，有一大批优秀的项目经理和设计师，有一支精良的市场开拓和资审投标队伍，有一套完整的工程管理制度体系和风险评估体系，更有一支与公司共同成长、与企业同命运共呼吸的管理团队，相信艺成园的未来会越来越美好。

会议也深入分析了管理上存在的一些问题，查找影响公司发展及安全管理等方面的问题。这次总结会，坚定了员工对公司发展的信心，达到了回顾总结找差距、分析问题找原因、

找出措施促提高、明确方向赶目标的目的，为公司下一步的工作打下了坚实的基础。

通过这次大会，公司全体员工明确了下半年度的工作任务，部门间的横向沟通协作将得到进一步加强，会议进一步鼓舞了员工的士气，员工代表相继发言，表示将再接再厉、精益求精，为公司广大客户提供更加优质的服务，共同开创艺成园公司更加辉煌的明天。

装修客服工作总结篇七

时光如水、岁月如梭，一晃间半年已经过去了，回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，我要对来到__公司的工作做一份个人工作总结。如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也越来越熟悉。

做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心。当然，这一点我是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

1. 拓展了才能

每当我把每一项工作都认真努力的完成时，都是对我的支持与肯定。__会期间，我们客服部在这四五天加班，把自己的分内事做好，体现我们客服中心的团结精神，体现大家对工作都充满了激情，这时的累也就不算什么了。

2. 提升了自身的心理素质，磨砺了我的性格

对于刚接触物业管理、经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事们的帮助下，勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。职业精神就

是当你在工作岗位时，无论多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。微笑服务就是当你面对客户时，无论烦恼与否，高兴与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表更是公司的形象。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。

3. 细节的重要性

在__这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。不因细节因其小，而轻视、忽略。

1. 首先就是熟悉各方面信息，包括装修单位、业主、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，完成后进行回访。

2. 商户资料、档案、钥匙的归档及客户装修手续和证件的办理。

3. 公司单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，物品放行条、大型装修资料、小型工程单、温馨提示、维修单等等怎么运用都要熟悉。

下半年，我要努力改正过去半年里工作中的缺点，不断提升。多与领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能；提高对工作耐心度，更加注重细节，进一步改善自己的性格，加强工作责任心和培养工作积极性；拓展各项工作技能；加强学习物业管理的基本知识，完善客服接待流程及礼仪，提高客户服务技巧与心理。

公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。通过此次的工作总结，让我确定了自己努力的方向，在新一

年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

装修客服工作总结篇八

保险客服对提升公司服务质量、塑造企业品牌形象、促进一线业务发展发挥了重要作用。现将x年我部门工作情况汇报如下：

x年，我司客服部在上级的正确领导和直接（大力）支持下，紧紧围绕公司总体发展目标，注重部门规范管理，主动靠前服务一线，延伸放大客服职能，实现了客户满意、领导认可、自身提高的预期目标，为我公司业务发展提供了良好的后援保障。

建章立制，注重夯实工作基础

x年，为进一步提高工作效率、提升服务技能、规范业务处理、提升客服满意度，我部建立健全了一系列管理规范：

1、建立了客户服务工作日志，规定所属人员对每日工作详情以及需上级或其它部门关注的事项进行记载备案和及时反映、反馈；针对工作中暴露的问题，部门负责人要定期不定期进行总结梳理、制定措施、有效应对、防范风险。

2、建立了客户服务差错考核制度，严格客服人员工作流程，对工作中出现的问题或差错实时记载，定期进行汇总、讲评、反馈，并作为考评的重要依据。

3、严格按照总公司相关要求，对客户回访、客户投诉、二线业务处理流程和问题件跟踪处理等客服制度及流程进行了全面梳理和修订完善。

4、针对我司客服部新员工多、工作职能不熟悉的情况，按照总经理室的要求，我部于对全区客户服务人员履职尽责进行

了全面摸底，建立了员工档案，科学细化了客服岗位职责，逐一明晰了人员奖惩指标，极大地提高了客服人员的工作积极性和主动性。

装修客服工作总结篇九

半年的时间，我从售后客服转到售前客服，虽然压力加大了，但是在售后客服期间的工作，对客户心理更加了解，对产品更加熟悉，所以虽然是转岗到售前，但是我却并没有太多的不适应，也把工作做好了，转到售前客服是xx月中的时候，所以领导给到的销售任务也是按半年来算，虽然我比其他同事少了一个半月的销售时间，但刚好那段时间是淡季，所以我们的起点差距并不是特别大。

半年下来，我圆满的完成了领导给到了销售任务，从xx月的xx%完成率到xx月的xx%完成率，再到xx月份旺季的超额的完成率，终于把之前的目标都补了回来，再到五xx月份的全额完成，销售任务方面我没有拖后腿。在转化率方面，从一开始的xx%转化率再到xx%达标的转化率，直至xx月份达成了xx%最高的转化率。虽然并不值得骄傲，但也是我半年来的工作成果。

二、学习的方面

在售前客服的岗位上，虽然我对产品和客户心理都比较了解了，但对于销售的技巧和对产品有哪些重要的卖点并不是特别的清晰，在和客户沟通产品的时候，总会有一些售后的思维在里面，经过主管对我沟通话语的培训和指出哪些是错误的地方，我也学到了很多，看其他同事在沟通中如何使用好的方式方法来促进销售，我也学到了很多的小技巧。

同时公司也会开展一些培训课程，如运营的培训，虽然我只是个小小的客服，但我的上进心还是很足的，每次有时间我都会参加培训，了解不一样的知识，加深自己的能力，开拓

自己的思维。

三、不足的地方

虽然在岗位上取得了一些成绩，也学到了很多的东西，但售前工作之中我也发现自己有一些接待客户方面不足的地方需要改进，像销售的时候，有些被动，可能还是因为工作时间比较短，对售前的认识没有那么清晰，而且刚进公司接触的是售后，虽然就三个多月，但还是有影响的，在和同事相处方面，有时候过于热情了，反而可能影响到他们的工作，因为有时候是换班的时间，或者没有那么繁忙的时候，就和同事一起聊售前工作的事情，但可能有时候他们正好在忙着接待客户，并没有那么多闲暇时间跟我聊，而我却一直说个不停，有点影响他们的工作。

在今后的工作中，我要学会更好的放空自己，把自己的状态调整好，做好售前客服的工作，认清楚这个岗位应该做的，和需要避免的东西，在和同事相处之中，注意多点同理心，理解同事。并在学习上面，我要加强，只有时刻进步，我才能不落后，不被淘汰，走得更远。