

客服外呼工作报告

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

客服外呼工作报告篇一

(一) 客服导医的管理工作。

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效提高导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼仪要求，加大了日常礼仪的检查力度。通过抓礼仪，推动了导医综合素质的提升，并提高了服务的质量和品位，为我院创建“品牌名院”的发展战略做出了自己的努力。

在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受温暖、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿物品、引领和现场解答顾客的疑问等；特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一天下来，腿痛腰困，但毫无怨言；平均一天接待初、复诊顾客x人左右，重复着：“您好”、“请问我能帮您忙吗”、“请您稍等”、“对不起”等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

在部门合作中，克服部门一人一岗的困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如护理部、企划部(发杂志)等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的

辛苦，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，限度地照顾了医院和患者利益的统一。针对我院知名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，收集客人建议，程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的距离，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

导医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己坚决不做。在工作中，量化了工作，明确了奖惩，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

(二) 咨询热线工作。

- 1、制定部门咨询师的岗位制度。
- 2、与咨询人员一起研讨电话营销方案，提高患者就诊率。
- 3、在网上及电话与众家医院热线进行暗访交流和学习。
- 4、根据患者信息进行初步的市场调查和分析，便于更好地开展工作。
- 5、维护出院病人的良好关系，让患者通过我院良好的诊前、

诊中、诊后的服务使患者现身说法，开发其身边的患者，试图提高我院的经济效益和社会效益。

(一)、由于自己对本地风土人情知识欠了解，专业知识相对欠缺，虽然工作中小心谨慎，但仍有紧张的感觉，有时难免出现差错。

(二)、对导医们有时要求过于犯教条主义，体现为个别工作灵活性不够，有时不能根据个人特点和个体差别安排工作。今后将进一步加强调查研究，做到根据不同的人安排不同的岗位，发挥每个人的优点与特长。

(三)、由于客服工作具有不可预见性和对抗性，在处理过程中需要有较强的沟通说服能力和临机决定的能力，在工作中有时会感觉这方面的不足，需要在今后的工作中进一步完善、提高自身素质。

(四)、电话热线方面的不足主要体现为：相关知识和经验较少，工作预见能力不强；对市场信息了解不够；专业知识不足，没有做好员工的培训工作。

(一)、院领导应增加到一线巡视和检查的次数，充分发挥质检组的质检效力。

(二)、医生休息时应告诉导医以便准确分诊。

(三)、医院应尽量服务不同群体的需求，满足低收入消费者，尤其是咨询预约病人。

(四)、加强对全体医护人员业务技能、服务管理和医疗法规等知识的培训。

(五)、开展新的医疗技术服务宣传时，应对全体人员进行宣教，以免影响工作效率。

(六)、让全员树立“顾客不满危机”意识，让员工参与院服务质量管理，创造顾客价值。

(七)、希望能多给一些外出培训的机会，以提高自身素质，更好地为医院效力。

我们客服部门经过了上一年的工作积累，我们有信心在下一年取得更好的成绩，我们会不骄不躁，努力做好工作更进一步。

客服外呼工作报告篇二

3. 参与电子商务平台营销推广与页面设计的策划方案的制定；

8. 定期整理搜集客户反馈，进行客户需求分析，向上级提出合理化建议；

10. 完成上级主管交办的其他临时工作。

任职资格：

1. 大专以上学历，一年以上的同等岗位经验；

2. 有良好的行业触觉，掌握一定的快消专业知识；

3. 服务意识强，能对组员进行有效的辅导工作，帮助组员提升；

客服外呼工作报告篇三

作为一个写字楼的物业客服，本人能够在此干到第三年，说明本人还是挺愿意干这份差事的。做客服，不管是我们这种物业客服，还是其他类别的客服，最最核心的也就是服务工作要做好，而服务工作最重要的又是什么呢？是态度。作为一

个做了两年多物业客服的服务工作者，在今年的工作中，本人还将把良好的服务态度作为工作的首要指标去努力。只有服务态度好了，物业客服的工作才有进一步进行下去的可能，只有服务态度良好，我们服务的人群才会乐意把信任的心交给我们去服务。

物业客服的工作，良好的服务态度是首要，但一丝不苟的精神也不可少。物业的工作是琐碎而复杂的，如果想要做好物业客服的工作，没有一丝不苟的精神，空有良好的服务态度，就会像是有美丽的外表却没有真正的主心骨。在今年的工作中，本人还将用一丝不苟的精神去把工作完成，让物业工作的每一个环节都不出现任何差错，也让物业工作服务的对象感到这个物业很不错，值得信赖，可以在遇到问题的时候找其寻求帮助。特别是一些催缴费用的琐事，如果没有一丝不苟的精神，还真不知道该如何拿下那些写字楼里的“钉子户”。

作为一栋高有三十二层，办公室有上千个的写字楼，物业客服的工作也是需要耐心和细致才能做好的。有许多需要我们去监督管理的工作，这些工作，首先我会用良好的服务态度去协商和沟通，我还会用一丝不苟的精神去完成，但整个过程中，我都会带上我耐心细致的行动，以保证我们物业对其的监督和管理不出任何差池。特别需要注意的是一些业主的上门来访、来信以及投诉，如果我们作为物业客服的，没有耐心细致的行动去进行工作的话，很有可能会丢掉良好的服务态度与其发生不必要的争执。

客服外呼工作报告篇四

偶然的机会有了淘宝客服这个工作. 不知不觉已有x年了，感觉时间挺快的，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。但学的东西还真的是不少的，碰到的人也是十分有趣的，因为买家来自五湖四海的。

在做客服期间，我常常会遇到顾客说这个东东能不能优惠，可不可以包邮等等之类的问题，本身我自己也会从网上购物，买东西想买实惠，这个我可以理解，因此能够理解客户的心情，但是我现在的立场不同了，不再是一个购物者而是一个销售者，当然是能在不优惠的情况下成交，想在不优惠的情况下成交，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可以还价，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，不过客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很满意的来告知了。

后来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知道面料这个词，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，现在终于知道了，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，现在对店里的衣服都有了大致的了解，也知道了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按合适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己很有成就感，后来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，应变能力，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。

物业客服主管个人年终工作总结

当工作进行到一定阶段或告一段落时，需要我们来对前段时期所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，以便于更好的做好下一步工作。以下是为大家准备的物业客服主管个人年终工作总结，希望对大家有帮助。

客服外呼工作报告篇五

1、交房及物业收费工作：去年项目交房共计10户，目前已交房户为130户，剩余26户尚未交房；全年正常收取已交房客户物业费1619970.11元，地产补贴物业费10416xx.88元，完成全年预算数的63.64%；水电能源费清欠67户，清欠率达到88%。

2、社区文化活动：全年共举办社区文化活动32余次，主要包括妇女节、母亲节、物业开放日、中秋乐团圆、圣诞节儿童自助午餐会等活动，这些活动丰富了业主们的精神文化生活，拉近了物业公司与业主的距离，便于增进彼此的感情交流，得到了地产领导及业主的一致好评。

3、团队建设活动：全年开展部门培训30余次，涵盖物业基础知识、岗位知识、形象礼仪、法律法规等多个方面，在提升员工业务素质同时，也增进了员工之间的交流与互动。在部门内部形成了良性竞争，敢追敢超的工作氛围。

4、保洁监管：全年对保洁外包公司进行了有效监管，根据保洁外包评分结果，全年共处罚2400元。重点对问题整改的落实和复查工作进行关注，对包括大堂、电梯、楼层公区保洁、入户保洁、垃圾房管理、车库清洁等方面的工作进行全天候检查，实现了业主零投诉。

5、重点工作□20xx年，项目先后经历了青岛市创优、项目外审、总部品质检查等工作。面对这些工作的重中之重，客服部全员在做好日常工作的同时，加班加点，同心协力，顺利完成了上述工作。

1、与其他项目相比，物业收费率不高。

2、员工对物业知识了解比较欠缺，工作技能有待进一步提高，工作主动性和积极性需进一步调动。

3、社区文化活动的内容和形式需进一步结合业主实际，真正达到业主满意。

4、便民服务内容和类别较少，缺乏开展经验。

新的一年，新的挑战。客服部全体员工将以更加积极的态度，服务好业主，维护好公司利益。坚持以客户为中心，以客户满意为目标，为公司创造更高价值，力争取得更多、更优异的工作成绩。