

# 最新客服心得体会总结报告 客服培训的个人心得体会(实用10篇)

心得体会对个人的成长和发展具有重要意义，可以帮助个人更好地理解 and 领悟所经历的事物，发现自身的不足和问题，提高实践能力和解决问题的能力，促进与他人的交流和分享。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

## 客服心得体会总结报告篇一

我很荣幸的参加这次公司为我前台客服准备的培训，在这次的客服培训中，我对自己的工作，有了更加深刻的理解，更获得了很多工作技巧，让我对工作更加有信心了。现在就我的培训谈谈我的体会。

进入培训的第一天，我们的培训老师重新介绍了一遍前台客服这个岗位，也因此让我进一步对客服这个职业有了另外的理解，我对这份工作也不再像之前那样不重视了。老师给我们讲了他对客服的理解之后，就正式的给我上课了。在课上，老师给我们讲了他做前台客服的时候的一些事情，把在他工作时遇到的问题跟我分享了，并讲述了他是如何解决的，真的是让我大开眼界了，让我特别的感同身受，这样我对之前遇到过的难题，尤其还未解决的就有了下一步的计划了。

培训中，老师还给我们介绍了一些关于本身工作的书籍，供我们去阅读和学习，我认真的把书名记下来，等回去后选择自己想要的书。此次培训，最大的收获就是，老师分享了一些客服的工作技巧，这对我当前的一些工作来说是很有用处的，现在我就来列举一下他分享出来的技巧：

首先，前台是公司的一个门面，必须要有好的形象，才能让客户对公司有好的印象。微笑是我们必须要去展示的服务，

尤其是我们这些前台客服，微笑服务是对工作的负责，是对客户的礼貌服务，所以一定要时刻保持微笑，才能让工作进展是顺利的。其次，在打电话时，要认真记录客户的信息和提出的建议及问题，这便于之后进一步的工作。如果在跟客户联系的时候，不去及时记录下来，是很容易忘记的，这样对于客户来说是极不尊重的。所以及时记住客户信息是客服必须要做好的一个方面。最后，时常回访。工作中的客户其实跟平常的朋友是一样的，是需要去时不时联系的，这样才能保持两方的联系不中断，更好的联系感情，那对于客户也是一样的，要时常联系自己的客户，维持双方的一个密切的联系，才不会轻易失去客户。

此次参加的这次培训，可谓是效果极好的，对我个人来说帮助也是很大的，这让我对工作更加积极了，也有了动力，我相信有了以上的这些技巧，我在前台客服这一岗位上是一定可以取得优秀的成绩来的，一定能为公司争取到更多客户的支持。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

## 客服心得体会总结报告篇二

已经接近年尾，细细回想，我来到总站，来到\_\_已经\_年的时间，从一名战战兢兢什么都不懂得小客服，到现在可以独立果断的面对问题，这期间自己成长成熟了很多，同时也看到了自身存在的不足：

### 一、成长之处

这一年来，我的业务技能有了很大的提高，能够独立完成日常工作。同时也能努力完成领导交代的其它工作任务，积极参加站上及科室组织的各项培训和学习，工作之余能积极走出车站，“三进一上”对总站的班次情况进行宣传营销。

在工作中，身边的同事都是我的老师，同事\_\_干练的做事风格和灵活的服务技巧，\_\_淡定优雅的气质和耐心细致的解答，\_\_熟练的业务知识和幽默的阳光心态，\_\_的勤奋好学和开朗乐观，\_\_的认真仔细和严谨态度等等，都在不知不觉中影响着我，让我不断的学习和进步。我深知，自己还有很多的不足，可是，我有信心会做的更好。

### 二、不足之处

- 1、工作心态不够稳定。遇到个别旅客的来电时，在回答咨询时语气欠佳，没有耐心；
- 2、工作中缺乏总结。工作后不能及时梳理和总结，缺少工作目标；
- 3、工作不够激情主动。工作中缺少激情，安于现状，创造力不足。能够认真完成工作任务，但是缺少主动承担新工作的积极性。

三、针对工作中自身存在的不足，将在今后的工作中不断改

进，做好以下方面

1、调整心态，加强耐心：

2、注重细节，加强沟通：

工作中注重服务细节，规范服务用语，宣传总站全面到位。加强与同事之间的交流，及时发现自身不足，学习工作经验。

3、及时总结，不断积累：

对工作中出现的问题及时分析，不断改正，善于整理，总结经验，加强处理问题的能力。多学习身边同事好的工作方法，取长补短，不断完善自己的工作，为今后工作创造条件。

4、提高主动服务意识，主动承担工作任务，多为自己的部门提好的建议，积极参加各项活动。

## 客服心得体会总结报告篇三

首先，我想从自己做为一名普通的销售人员在跟进客户方面应具备的`心得说起，也许我们在很多时候也会常说以下几点，问题是在于能将它投入到真正的行动去的人太少，所以有个很简单的事实，成功的是少数人。因为他们都是始终如一的去做，将它变成一种习惯。

销售工作就是与人打交道，需要专业的沟通技巧，这使销售成为充满挑战性的工作。对待客户要一视同仁，不能嫌贫爱富，不分等级的去认真对待每一位客户，我们的热情接待使他对我们的楼盘也充满了好感，那么我们的目的也就达到了。

好的销售人员必然是个好听众，通过聆听来了解客户的需求，是必要条件；同时也应该是个心理学家，通过客户的言行举止

来判断他们内心的想法，是重要条件；更应该是个谈判专家，在综合了各方面的因素后，要看准时机，一针见血的，点中要害，这是成交的关键因素。

在接待客户的时候，我们的个人主观判断不要过于强烈，像“一看这个客户就知道不会买房”“这客户太刁，没诚意”等主观意识太强，导致一些客户流失，对一些意向客户沟通的不够好，使得这些客户到别的楼盘成交，对客户不够耐心，沟通的不够好，对客户没有及时的追踪导致失去客户等等。还是那句老话，机会只留给有准备的人。

不要在电话里讲很长时间，电话里都说了，客户就觉得没有必要过来了。

针对客户的一些要求，为客户选择几个房型，使客户的选择性大一些。多从客户的角度想问题，这样可以针对性的进行化解，为客户提供最适合他的房子，让客户觉得你是真的为他着想，可以放心的购房。

在面对客户的问题就能游刃有余，树立自己的专业性，同时也让客户更加的信任自己，这样对我们的楼盘也更有信心。客户向你咨询楼盘特点、户型、价格等等的时候，一问三不知，客户就根本不会买你推荐的楼盘。

对待意向客户，他犹豫不决，这样同事之间可以互相制造购买氛围，适当的逼客户尽快下定。凡事心急人不急沉着应战也许客户就要成交了，但是由于一些小小的原因，会让他迟迟不肯签约，这个时候是千万不能着急的，因为你表现出越急躁的态度，客户越是表示怀疑。你可以很亲切地问一下客户还有什么需要解决的问题，然后再细心地和他沟通，直到最后签约。当然，在解释的时候，所要表现出来的态度就是沉着，冷静，并且没有太过于期待客户能够成交。

多为客户着想一下，这样的话，你们可以成为朋友，他的亲

朋好友都可能是你的下个客户。

我们的销售并不能够做到百发百中，每次新客户过来都能成交。毕竟现在的经济形势是不会出现这样好的结局的。假设这次没有能够现场定房成功，那么在客户要离开的时候，不妨试着与他约定下次来现场的日期，这样你可以更加了解客户的需求，也可以帮助你确定客户的意向程度。

可能客户比较多，不一定能够记得所有的客户姓名，但是，如果在你的客户第二次来到现场的时候，你能够立刻报出他的姓名，客户会觉得你很重视他，也能表现出你的专业态度。不妨去强化记忆一下，实际上在每次接待完客户以后多想想接待过程，再加上平时的回访工作，你是可以记得的，至少是他的姓氏！

在我们的墙上有这么一句话：今天工作不努力，明天努力找工作。如果有的时候，你工作有点疲倦了，接待客户很累了，那么就看着客户，当成是自己的佣金，没有谁会不喜欢钱吧，为了佣金而去好好地对待客户。呵呵，这样似乎有点俗气，但是，在自己很累的时候，如果把个人的心情带入到工作中，那一定不能做好销售的。不妨尝试一下这种方法，至少是一种动力。

以上就是我的销售经验，我以后要这样做，不能纸上谈兵，引用一句话：能说不能做，不是真本领！

## 客服心得体会总结报告篇四

20\_\_年的客服工作快结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了今年的工作任务。以下是今年的工作心得总结。

### 一、提升服务品质

首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟

踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单，现场管理逐级负责、分级管理，加大力度。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。

建立店长培训制，进行销售跟进。对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过\_次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境，截止到目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡\_\_\_余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，起到了以点带面的作用。

## 二、顾客投诉接待与处理

在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。

## 三、人员管理检查范围全面化、制度化

将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

#### 四、值班经理业务技能及专业化水平的提升

我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制。

## 客服心得体会总结报告篇五

时间总是过的很快，转眼之间我已经来到\_\_x大家庭有将近六个月的时间了，我是在20\_\_年8月20日踏进了\_\_x的大门，还记得当初来\_\_x应聘的是销售的职位，但是由于刚毕业房产知识实在是欠缺，所以就转为客服部门工作，回首这半年的时间有很多的收获：

- 1、要感谢各位领导对我的栽培，从我刚进来时对房产知识的一窍不通到现在，是领导和各位同事不厌其烦的教导。
- 2、客服的基础工作，维护qq群，在论坛发帖子，楼盘评论的



更新;以及看房活动之后的电话回访，报广整理等工作。

3、从刚开始的对看房活动没有一点概念到现在可以独立自己带活动，一场场的活动都让人难忘，还记得刚开始的看房每场下来都是出一大堆的岔子，随着时间的累积，看房活动的增多，现在每个人都可以独立带看房团了，虽然每场看房下来每个人都累的不想动，但是听着网友对我们高度的评价，每个人的脸上还是露出了欣慰的笑容，因为有了网友的肯定我们更加坚信：我们可以做的更好。

4、公司对我们客服的期望是做到顾问式客服，我知道离这个期望还有很大的一段距离，明年我会更加的努力去学习更多的专业知识，和自身素质的提高，早日达到公司对我们的要求。

6、客服今后的工作可谓任重而道远，所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力。我相信自己不管受岁月如何地磨练而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。

7、我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个年轻人以后在这个行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

## 客服心得体会总结报告篇六

专业知识，我们在为客解答问题时，在解决问题的专业性和正确性，会使客户感觉到是享受到高端和尊贵的服务，所以在平时的工作中，要多积累和学习专业知识，当被客户问到时，我们会自信的向客户展示包商银行服务，这样会取得客户的欣赏和信任，而不是感受到被欺骗，所以，今后的工作，多多学习知识，总结经验教训，把业务做到更精更细，做一个专业的客服人员。

语气，在服务的行业中，友善和蔼的语气非常重要，语气其时也就反一个人内心态度的晴雨表，在与客户谈话时，你语气的轻，重，缓，急等都会直接影响沟通效果，这样的语气都会使客户感觉到你是在敷衍他，不尊重他，这样很容易把客户激怒，受害的不只是个人，最主要是对包商银行声誉的影响，所以，恰到好处的语气，使人如坐春风，会使人情不自禁的接受你。在今后的工作中，要时刻保持自己心情愉快，这样，也会传递给客户快乐的服务。

沟通技巧，在与客沟通中，方式方法很重要，有的方式可能就会把客户的怒火点燃，有可能就会把客户的心花浇开，所以在与客户沟通中要学会聆听，不急于打断客户，客户打来电话了，就让客户尽情抱怨，耐心的倾听，冷静的回应，绝不和客户发生正面冲突，在倾听中了解缘由，仔细认真斟酌客户需求，以我们的能力，帮助到客户，为客户解决疑难问题，而不是我客户针锋相对的争个谁对谁错，没有必要的，客户打来了抱怨了就安抚，最后的目标就是把客户的问题解决。

我在两天的学习中，深刻理解到，说话可以开天辟地，可以拓展人际关系，说的好听就会让人接受你，真诚待人，学会设身处地为别人着想，学会换位思考，学会在客户的角度想问题，在接听电话中，积极调整情绪，不把不愉快的情绪带给客户，时时保持乐观的态度！抓质检，从质检中提高通话质量，扣分不是目的，目的是更好的服务客户；在每天的报表数据中找突破，分析问题并解决问题，在今后的工作中，我们会更加努力，向先进的客户服务学习，创\_\_银行一流的客户服务！

## 客服心得体会总结报告篇七

时光飞逝，转眼间到移动公司工作有了一段时间，感受颇多，收获颇多。新环境，新领导，新岗位，对我来说是一个良好的发展机遇，也是一个很好的锻炼和提升自己各方面能力的机会。刚

到营业厅工作时,我就感受到了一种蓬勃向上,积极进取,暖如春风的工作氛围,感觉到了同事们热情,执着和敬业.正是在他们的启发和感染下,我开始认真学习业务知识,扎扎实实地苦练服务技巧.业务一点一滴的学习,心灵一分一分的融入,工作一点一点的进步,我不断坚持着自己的信仰和追求,在此,首先特别感谢领导和同事们给予我的大力支持,关心和帮助.使我能够很快地适应公司的管理与动作程序,努力做好本职工作.进入公司工作以来,我认真了解公司的发展概况及企业文化,了解公司的规章制度,熟悉了公司一些相关的业务知识以有系统的基本操作.....

在这几个月里,我工作认真负责,勤勤恳恳,按时并较好的完成上级安排的任务,千里之行,始于足下.我从小事学起,从点滴做起.在这段时间里我首先学习了作为服务营销代表所具备的基本要求和礼仪.说到心得体会,感受最深的就是服务,优质的服务态度能带给客户温馨的感受.在营业厅里对每一个客户就是要尽可能的做到使客户满意.客户满意,自然就会增加收益.记得刚上班时我不大喜欢笑,经理赞美我说其实你笑的很可爱的啊,要多点笑哦,这样人也会显得精神活力点.她教导我服务态度很重要,永远站和第一位,服务态度首先是热情,而表达热情的方式就是微笑,面对客户要保持甜美的笑容.为了让自己的笑容更加亲切,自然,于是我有空就对着镜子练习笑容,直到自己满意为止.是啊,一声亲切的问候,一个甜甜的微笑,举手之劳的一件小事,也能够拉近客户与我们之间的距离.在工作中,我本着“沟通从心开始”的服务理念,热情地,真诚地接待每一们客户,让他们真正地,实实在在地享受我们优质,高效的服务.

对于每天的客户不解咨询,我都能够认真对待,牢记“用户永远是对的,用户就是上帝”的服务口号,要用同样真诚的微笑,同样耐心的解释,去化客户的误解和怒火,让委屈的泪水流在心里,把真诚的微笑献给客户.记得有一次,有一位客户气冲冲地推门而入,一进门就满口脏话.面对如此怒气冲冲

的客户，我只有保持微笑面对，请客户坐下，耐心聆听客户的投诉。我一边耐心地向客户解释疑惑，一边给客户核查话费详意单。疑惑终于打开了，原来客户曾经开通了彩铃，因为没有取消，造成每月扣除5元的包月费，而刚好他的基本帐户已经不够抵扣5元的月租了，所以虽然赠送帐户还有钱但却无法拨打电话。当我给客户解释清楚，并征求客户的意见先充值再取消彩铃时，客户不但没了当时进来时的那种粗鲁，反而惭愧地对我说“真不好意思，刚才语气重了些，态度不好，可你对我这样的误会还热情接待，耐心地解释给我听，恩，移动公司的服务态度挺不错！”听了这段话，我终于理解了“服务”这两个字的概念，知道了在以后的工作中如何去面对客户，如何做好服务工作.....那就是“以诚待人，务实求实！”

## 客服心得体会总结报告篇八

接触淘宝销售也已经半年多了，回想半年的淘宝客服经历，有很多感触；在这半年里，通过淘宝接触了全国各地的淘友，他们有着不同的价值观，不同的消费观，也有着不同的表达方式，以前一直在学校，接触的都是同学老师，总是很希望快点毕业进入社会，自己工作，也可以有自己的小小天地，但是真正从实习到现在毕业的这段日子，才真正体会到工作和上学是两种生活，也明白了父母赚钱的不容易，更理解了淘宝卖家和买家都有着各自的辛酸和难处，很多时候站在公司和买家的立场上，我很难决定怎么去处理，很多时候我尽可能的争取公司和买家利益的一种平衡，努力的想让双方都满意。

虽然我一直很努力的争取沟通，但也有些时候不能找到双方都满意解决方法，工作中有时候也很无奈，有时不能理解一些买家很苛刻、很无礼的要求，但还是很庆幸这样的买家还是少数，绝大多数的买家都是那样的亲切，工作期间还和很多买家成了很好的朋友，虽然没有见过面，也只是网络上键盘敲击的沟通方式，但还是彼此信任，好像很熟悉的朋友，这些也让我感觉很欣慰，以前我很少在网上和不认识的人聊

天，对陌生人几乎有些排斥，但是这半年的淘宝客服经历让我感受到：其实网络上依然可以找到真实的朋友，甚至在我来到这个公司才听说，我的一个同事和她的女朋友居然是通过网络认识的，并且两人的感情故事是那么的感人和真实。其实网络为我们创造了更多的缘分，更多的可能。

做了半年淘宝客服最大的感受总结：

卖家，做诚信的店铺，不要欺骗，好的服务好的产品好的信誉，生意自然会很好。一个店铺想要发展的更快更好，不仅仅要做推广，客户的满意程度将会很大程度上影响到店铺的长久发展。好的店铺买家都会去帮你推广。

只有淘宝的买家卖家共同努力，淘宝这个网上交易平台才会更加和谐哦。

## 客服心得体会总结报告篇九

岁末年初，新的一年已经开始了，我们的工作也告一段落。回首过去的一年，我们在客服工作中虽然没出现大的过失，但在很多问题的处理上还不到位，以及工作中的一些小细节没能做到很完美。我们小组定期由王师傅组织召开小组会议，总结问题，及时改正。下面将上一年度遇到的问题及需要改进的地方总结如下，希望也能给其他客服部同事带来一定帮助：

### 1、语言交流技巧方面：

(1)与用户对话时，应仔细推敲，讲话要严谨，要讲究艺术。多用请，使语气更缓和；向用户致歉时尽量用对不起，不用抱歉，这样显得更真诚；遇到用户打来电话向我们问候说您好时，尽量不要再说回应您好，可以用请问您需要什么帮助来代替；如需请用户讲话时，可以用您请讲而不要用您说；不要跟用户说简称，讲话要完整规范，不要出现漏保、招商、农业、工

商等词，或出现一些病句及倒装句。语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。

(2)在用户电卡出现问题需要修卡时，应先向用户致歉，介绍网点时，可以特意声明您稍等，我帮您找一个最近的网点，并向用户解释清楚造成此现象的原因，提醒用户以后插卡输电尽量时间长一些，以避免发生此类情况，使用户感到我们对工作是负责任的，从而能体谅并配合我们的工作，减少不必要的争端；接到用户因故障停电来电话询问时，要先向用户致歉，并表明保证您用电是我们的责任，出现故障我们肯定会马上处理，尽快恢复供电，减少停电给您带来的不便；因各家银行24小时购电网点使用的不全是一卡通，其名称各不相同，答复用户时不应一概而论，可以说银行交易卡。

(3)接听电话时要认真，注意听用户讲的每一句话，全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决；该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性问题和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想；与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要留有余地，给自己留后路。

## 2、业务及问题处理方面：

### (1)新建小区，咨询有关临时转正式用电问题：

可以这样解释：因小区整体工程未完，开发商又不能等所有工程竣工后再出售商品房，所以只能完工一栋出售一栋，期间不具备转成正式供电条件，所以暂时用施工用电向居民供电。工程竣工，并不是指整栋楼的完工，而是指该小区工程的整体竣工，包括：煤气、上下水、电、小区的附属设施等，在其竣工报告上盖有相关单位的竣工意见及公章，只有盖齐了，才是真正的竣工，才能到电力公司办理相关手续。

## (2) 关于卡表退费问题:

可以这样解释: 如属整体拆迁或电卡与楼道灯电卡弄混的情况一般都可以办理退费, 其它情况原则上不予办理, 但用户如有特殊原因可直接与相应属地网点联系询问。

## (3) 关于石景山校表问题:

如遇到石景山区用户想校验电表的话, 可以解释: 因校表部门是周一至周五行政时间上班, 如用户上午报修一般当天就能安排处理, 可以向用户解释清楚, 以免造成用户误会。其它城区此类工作一般不能当天安排, 如用户报修几天后未处理要求催办时, 可以请用户直接与各公司卡表校验部门联系约时。

(4) 当用户反映电表表内开关合不上时, 一定要给用户核实电量, 不管新表旧表, 因电表零度会自动掉闸, 不输入电量的话开关也是合不上的, 但这种情况属于正常现象, 请用户购电即可。如经核实不属上述情况就须请用户断开室内所有电器及漏电开关试试。因为家用电器及线路很有可能导致线路短路, 从而使表内开关掉闸或合不上, 只有将有问题的线路断开后合表内开关, 才能准确判断表内开关是否出现故障。但要记住尽量不要让用户试插插座, 因线路短路可能会造成打火, 会有一定危险。

## (5) 关于询问计划检修停电范围的问题:

可以这样解释: 因为电力公司的线路是错综复杂的, 具体是否包括用户所在区域无法立即帮您确定。我们向社会公告相关信息只是给附近居民作为参考, 做个提醒, 具体可以向房产单位确定一下, 因为您既然住在这个小区, 作为物业或产权单位就有责任和义务保证您的煤、电、水、气等公用设施的使用。

(6)如接到用户来电话反映我公司人员在抢修现场由于某原因与用户发生争执并有打伤用户行为时：

可以这样解释：既然已经出现打伤人的情况，且您在现场有人证、物证，这种事件就不在我们服务范围以内了，建议您可以采取法律手段，找公安机关或拨打110等来现场查清事实，如确属我公司人员责任并造成轻伤及以上后果的话，我们工作人员就要负刑事责任了，且我公司也会对其直接责任单位和个人进行考核。

(7)如接到单位电工来电话反映处理内部故障，请我公司配合停电的，尽量让电工自行处理。因电工都应持有电工本，并由劳动局专业考试合格后才能取本，凡持证者都应具有低压带电作业技能，如确属电工能力之外的工作，再酌情安排。

(8)关于投诉问题：

如接到用户投诉电话，应先诚恳地向用户表示谢意欢迎您对我们的工作提出宝贵意见和建议，这样有利于我们工作的完善和提高。对用户投诉内容应仔细倾听，找出用户想解决的问题关键，尽量与用户沟通，帮用户解决问题。但也不能对用户一味的盲目遵从。如我公司服务或人员确实存在问题理所应当要记录，但如根本没有过失，就算用户投诉也不能受理。例：用户补卡需带房产证明，但有些用户不理解想投诉，可以向其解释：带房产证明也是为了避免将来产生不必要的纠纷，是为用户着想，此类投诉就没必要受理。对于欠费停电用户要求投诉的，尽量向其解释清楚相关法规政策，并应将欠费交清避免停电，如用户对我公司其他工作不满意的话，可在解决用电问题后再来电话反映，从而减少投诉单的生成。

(9)现发现东城区一些居民表前都装设刀闸，此闸是为了方便处理用户内部故障的，产权一般属于电力公司和房产单位共有，两方均有权处理。



(10)用户室内漏电保护器旁有两个按钮，一个是复位按钮：当线路短路或漏电，开关掉闸时，按一下此按钮开关即可合上；另一个是试验按钮(有t字型标志)：如果电表出线有电，按一下此按钮，开关就会掉闸，如无动作证明电表出线可能没电。一般情况下，用户应每个月做一次掉闸试验以确定漏电保护器是否正常。

### 3、工作单处理及其它方面：

(1)因现在派发工作单已经开始考核，值班员在记录地址时要详细准确，内容应简明扼要，像一些望查看、电工已查、请先联系、强烈要求等话没必要填写，确有重要的事情再注明。一般的报修单尽量以统一的格式填写，可以节省我们填写时的思考时间，也便于值长管理。不要出现错别字及病句，尽量在填写完成后再挂断电话。

(2)值班员应保持较高的工作积极性，多利用业余时间学习专业知识，平时虚心求教，组员间互相配合，团结协作。对于平时出现的问题或重要信息，应及时记录总结，从而提高业务水平。在工作中要控制自己的情绪，保证每天的工作质量。遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。端正服务态度，将我们的服务由被动转为主动，提高服务意识，站在用户的立场去看问题。

(3)对于已有结果的工作单，如用户有疑议的，不要轻易听信用户，可以帮其联系基层，了解具体情况后再向用户解释，与用户谈话中不要随便表态，分析谁对谁错等。

(4)接到远郊反映停电电话，如没有事故上报需转到属地客服时，可以在转接后点击会议，可以了解到是否出现故障，如属于外线故障应上报值长发布公告，使再次接到此处电话的值班人员方便判断。

以上三个方面都是我小组组员平时接话时遇到的问题 and 不足

之处，通过王师傅的及时指正与严格监督，我们已逐步掌握了相关业务知识并已深刻理解，只有将知识做到融会贯通了，才能更清楚明白的为用户解释服务。在与用户对话方面，我们也改了很多毛病，例如口头语、语气语调、对话技巧等，都是越来越规范。虽然这一年中我们取得了一定进步，但距离完美的接好每一个电话还差得很远。不管是在业务上还是服务上，我们都要向其他组的优秀值班员或其他单位的服务标兵学习，提高自身素质。

## 客服心得体会总结报告篇十

我有幸考上了高铁列车的列车长，并有幸在20\_\_年12月17日——26日这段期间参与了培训，能参与这次人才聚集的培训，我感到十分荣幸，为期10天的培训让我感觉意犹未尽，这次的培训也让我受益匪浅。全天候、大运能、高速度、舒适安全、低能耗、轻污染、成本低、占地少，投资省、效益高等是高速铁路具有的特点，高速铁路的发展，不仅为铁路周边的百姓带来便利，也为社会和经济的发展提供了强有力的支撑，作为高速铁路工作岗位上的一员，我们以成为高速铁路上的服务者而感到荣幸。

12月17日上午，在段领导的带领下，全体培训人员进行了开班动员，在领导的激励下，在为乘客服务的精神动员下，我等培训人员倍感志气昂扬、精神大振。随后，在宋骞老师的带领下，我们进入了《当好一名列车长面临的机遇和挑战》的课程培训，这两个学时的培训，让我们懂得了考上列车长后应该抓住的机遇，以及面临挑战之时应该不卑不亢、镇定面对，将挑战变成动力的态度。

12月17日下午，我们进入了《列车长的实践体会》、《电报》、《客运记录》等课程的培训。在第一天充实的课程培训下，我们兴致勃勃地迎来了12月18日的培训课程，12月18日，在储桃红、从上芝、陈洁三位老师的带领下，我们完成了

《心理减压与情绪管理》、《乘务管理》、《服务案例》、《客运规章、细则》课程的培训。

12月19日，在林建中、李建华两位老师的带领下，我们完成了《安全风险管管理》、《运输收入管理》的课程培训，12月20日，我们参与了业务学习和路风管理，在这几天的学习当中，我们收获良多，在学到自己业务知识以外，我们还学到了很多做事的方法和道理，在此，我对各位对我们进行培训的老师深表感激。

12月21日下午，我们参与预备列车长培训的一行人员进行了户外拓展训练，在拓展训练中，无论是晨跑，还是用鼓颠球，都让我们清楚明白了团队的力量，个人的力量是有限的，但是团队在一起，互相帮助互相鼓励，就能攻克各种难关，在此，我也明白了“三个臭皮匠赛过诸葛亮”这句话，只有和团队在一起，我们个人的力量才会发光发热。

高速铁路具有运行速度快，行车密度大等特点，高速铁路的安全性一直是铁路行业乃至全社会关注的重点。在这次的预备列车长培训中，我深刻地明白作为一位高铁工作人员甚至是高铁列车长，全面的职业素养和强大的心理素质，在高速铁路安全运输中的重要作用，此外，作为一名高铁运输列车长，对高铁运输各岗位上的工作人员们也起到了重要作用。

在此次为期十天的培训中，我学到了业务上的知识，也学到了为人处世的方法，我会将这些学到的知识带到工作当中，争取做一名为铁路事业服务、为社会服务的出色列车长。