

# 客服人员工作总结报告(精选5篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 客服人员工作总结报告篇一

我身为一名客服，每天要面对数十乃至上百名的客人询问，这对于我来言是一项不小的挑战，原本我在工作的时候还没法去面对如此复杂的情况，但经过这一年的历练，我发现无论是我的思想，还是工作能力都得到了一定程度的升华，现在工作起来虽不能说是行云流水，但起码也算得上是落落大方。这就得感谢领导和同事对我的支持和鼓励了，在我伤心迷茫的时候，我一度想放弃这份工作，但经过大家的抚慰后我还是坚持了下来，并打破了心里的枷锁，舍得放下自己的傲气去面对工作了。想当好一名客服，首先是需要一个积极乐观的态度，这样才能让客户感受到你的热情，有时候虽然会面对客户的莫名指责和辱骂，但是越艰难的情况，我们就越应该保持一份良好的心态，要是自己的心一下子被别人所左右了的话，那么我们是肯定做不好客服工作的。

这一年里，为了更快的提升自己的业务能力，我参加了公司里面组织的每一次客服培训，同时我还会在网上观看一些学习资料，看看别人是怎么处理工作上的问题的。我在工作的时候，遇到过不少的阻碍，例如因为我的业务水平不够，有时候答不上别人问的问题，有时候别人说话的语气十分恶劣，让我的语气也变得差了起来，从而引起一些矛盾……算一算我在20\_\_年里的被投诉过的次数，也有不少次了，刚开始的时候我的确没有处理好工作和个人之间的平衡，所以很容易引起一些工作上的问题，我也因此被上级领导给批评过几次，后来我下定决心要好好地修正一下目前的情况，于是我开始磨练自己的心性，让自己面对任何情况时都能心静如水，当

然了，能第一时间帮客户解决问题的话我也不会浪费时间。

通过这一段时间的调整和努力，我的业务水平上升了不少，接到的投诉也急剧的下降，相信在20\_\_年的工作里，我能让更多人满意我的接待工作！

## 客服人员工作总结报告篇二

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，使用户感到我们对待工作是负责任的，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) 因现在发派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，确有必要事情再注明。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和不足之处，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。

王师傅经常在方便或闲余时间带组员进行实物学习，这样能更简单明了的使我们掌握相关知识。在新的一年里，我们希望能再多一些有关业务的现场实践，例如：新增的网络电表、线路的驱鸟器、用户侧的计量装置及接线、新建社区的相关各项业务流程等，现在我们对上述业务只是大概了解，如果用户咨询具体信息，我们就无法答复用户了，通过现场实地学习能使我们更深入地掌握扎实，增加我们的业务深度。因现在经常遇到一些记者或法律意识较强的用户来电咨询一些问题，我们回答时感觉有些吃力，讲话不严谨，这样很容易让用户钻空子，造成不必要的麻烦，希望能讲解一些平时常用的法律基础知识。在与用户的交流语言上，我们要继续以高标准严格要求自己，给用户提供规范，周到，热情，快捷的服务，也请王师傅予以监督指导。

客服人员工作心得总结报告范文5

## 客服人员工作总结报告篇三

时光如逝，转眼间，一年已经过去了。过去的一年已经成为历史，新的一年要有新的变化。回想过去的一年里，无论在工作中还是生活中，有过高兴，也有过伤感。仔细想想，感慨颇深。即将迎来新的一年，在这一年里，要对过去的一年的工作做个总结，要努力改进，这样才能以一个全新的面孔迎接新的一年工作。现将这一年的学习工作情况总结如下：

### 一、加强学习、提高素质

我今年二月份从\_分理处调到\_支行从事客户经理工作，以前对资产业务接触比较少，并且各项业务变化比较多，这就需要我静下心来重新学习信贷业务知识，在我到岗理清思路后，

我自觉加强各种金融产品的理论知识学习，提高自己对我行金融产品的理解，并在较短时间内熟悉信贷业务，在领导和师傅们的帮助下，很快就上手了。我想只有自己对业务掌握透彻后才能更好的为客户提供服务。作为一名客户经理，我深刻体会和感触到该岗位的职责，客户经理是我行资产业务对公众服务的一张名片，是客户与我行联系的枢纽，怎样更好地服务好客户是我要学习和进步的地方，一方面要熟悉自己行里的业务产品，明白自己能够给客户带来什么，另一方面，要明白客户需求什么，尤其是后一方面，明白了客户的需求，才能去有的放矢的服务客户。

在加强业务学习的同时，我还积极认真学习政治理论，提高自身政治素质。我时时刻刻严格要求自己，我积极拥护中国共产党的领导，并积极参与建言献策，努力学习中国共产党的先进性文件，认真践行党的群众路线。

作为一名客户经理，我勤勤恳恳，任劳任怨。我的工作主要是银行资产业务，为单位创造效益的同时还要时刻把握业务风险，不能因为自己的疏忽给银行带来损失，这就要求我做事要细心，观察要仔细，调查要属实，报告要认真，分析要专业，在维护好存量客户的同时要努力挖掘新的客户，并以专业的业务处理能力来满足客户的需求，在优先获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证信贷资金的安全。

## 二、存在不足

对挖掘现有客户资源，客户好中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。我还需要进一步克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自己。

## 三、总结

客户经理，在公司的地位就是公司的窗户，直接展示的是公



司的形象。我们每个人的素质，就是反映我们公司的整体素质。我深刻知道，我自己还有很缺陷，还有很多不足，比如对待客户容易烦躁等等的方面。在今后的工作中，我要做到努力改善，努力提高我的业务水平，让顾客感到满意；努力学习，充实自己的能力，不能因为自己的问题而影响公司的整体水平，进一步提高服务质量努力做到最完美。

## 客服人员工作总结报告篇四

\_月份是医院实施“绩效考核”，争取“收支平衡”，贯彻“统筹发展”的关键年。\_月份，围绕院领导提出的“一条主线、两大目标、三个确保、七项任务”的总体目标，服务中心统一思想，齐心协力，以“星级服务”为标准，以落实、完善、发展、创新为主线，完成了以下工作。

### 一、 服务落实

按照医院“质量月”的总体部署和管理年文件标准的各项规定要求，客服中心首先抓好日常服务工作的落实。1~10月份协助病人办理住院手续4978人次，陪送入院1762人次；门诊全程陪诊1125人次；共建出院回访病历5314份，除去电话号码错误等因素，回访病人4342人，满意者4265人，基本满意59人，不满意者18人，回访率88.5%，意见反馈及时率100%。筛查体检病历1049人次，进行电话追访、健康宣传150人次。受理咨询记录5683条，其中投诉意见57条，表扬意见138条，寻医问药633条；办理夕阳红优惠卡718张，惠民、双转、新农合患者接待处共接待169人。

其次抓好重点服务工作的落实。今年手足口病及甲型流感等传染病的疫情防控工作异常严峻，按照上级要求，我们进行了专业知识培训，配备了口罩、体温计等防控物资，严格了分诊、引导等管理流程，落实了登记、报告等管理制度，引导发热患者就医16人。

第三，抓好服务临床工作的落实。根据回访和咨询受理情况，协同临床科室代出院患者解决健康咨询、联系检查、就医等方面问题320个，帮助住院患者协调解决对化验单、药品等方面问题18个，提出医院服务改进方面的建议10条，受理协调服务方面的投诉7起，加强了医患联系，促进了医患沟通，减少了医患矛盾。

第四，抓好宣传活动配合的落实。今年以来，为提高全民的健康保健意识，配合临床科室开展了科技周、肿瘤防治周等宣传活动，发放各类专科宣传材料8070余份。并配合其他部门圆满完成卫生部领导调研、外省惠民医院参观团的迎宾、讲解等等工作；在各类传统节日里，为出院患者及重点客户发送新年贺卡400张，祝福短信3700条；在爱岗敬业促发展活动中，核实活动参与者477人。

## 二、 服务完善

通过今年开展的“满意一百”及“四个寻找”活动，客服中心认真查找工作中存在的问题，积极采取一系列改进措施，取得了较为明显的效果。

1、明确了自身的工作坐标和职能定位。就是没人做的事我们做，没人管的事我们管，人人争当爱管闲事的管家婆；稳固市场资源留住客户，发展客户资源延伸服务，搞好市场调查提供数据。

2、实施了本科的绩效考核和二次分配。为了真正实现“多劳多得”的激励效果，我们根据科内设置的导医、咨询、出院随访、体检追访四个岗位的特点及人员业务情况，制定了具体岗位目标和岗位要求，在此基础上，大家讨论产生了客服中心绩效考核办法。为确保新办法公平有效，还预先进行了2个月的模拟试行，根据大家的反馈重新调整修改后，于今年4月份正式运行。

3、加强了导医的礼仪培训和军姿训练。为了提高新入院导医的素质，改善服务形象，在医院相关部门的大力支持下，我们对新入院的18名员工进行了为期2周的礼仪培训和军姿训练。通过严格要求，辛勤培训，刻苦训练，18名员工全部通过了考核验收，精神面貌有了很大改观。

4、完善了导诊的相关资料和基本依据。随着医院的不断发展，专业科室日益增多，为了及时了解这些专业和专家的动态信息，详细介绍给患者，我们收集整理了新成立的乳腺、风湿代谢等5个科室和12个专家的资料，补充进我们的入院及门诊导诊词。

### 三、服务发展

几年来的服务实践使我们深深认识到：真正的服务创新蕴藏在病人提出的意见中，所以从去年5月份起，医院开始向每位出院患者发放行风评议卡，请大家就住院期间感受到的服务和医务人员行风情况做出评价，为了让患者能够大胆反映、直言问题，院方指定我科回收评议卡，并整理患者提出的意见和建议，及时反馈给相关职能部门。今年以来，我们共收集整理行风评议卡5442张，收集服务方面的表扬意见和建议百余条。这项活动的开展，对加强医患沟通，有针对性的改进工作，提高服务能力和水平起到积极的促进作用。

### 四、服务创新

为病人服务永无止境，需要我们在工作中不断摸索和创新，虽然有些事十分细小，只要用心，就能给病人留下深刻印象。比如我们为门诊糖耐量检查患者调配糖溶液，代行动不便患者办理盖章等各种手续。今年1月份起，在医院护理部、采购中心、总务科等部门的大力支持下，我们还推出了一项便民服务新举措——“爱心百货送床前”活动。客服人员每天固定时间到各病区巡回服务，如患者临时有紧急需求，也可拨打代购电话，医院对代购货品的质量、价格、服务规范及服

务纪律等，都制定了严格的规范监督措施。这项活动开展以来，已服务了上千位患者，接受电话预约送货服务10余次。

在服务中心全体人员的一致努力下，今年尽管我们做了一些应该做的工作，也取得了一定成绩，但是存在的问题也不容忽视。一是在服务过程中，还突出的表现在眼界狭窄、思路保守、知识缺乏，新意不够多，点子不够多，办法不够多；二是客服人员的服务意识需要进一步加强；三是导医的培训水平有待提高。以上这些问题需要我们在以后的工作中逐步改进，争取更大成绩。

## 客服人员工作总结报告篇五

当季节开始进入酷暑之际，我们客户服务部上半年的工作亦告一段落。在公司领导及各部室支持下，客户服务部较好的完成了上半年各项工作，取得了一定成绩。回顾半年来的工作，我们主要做了以下几点：

### 一、管理精细化

理赔工作在保险业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关保险公司自身的经济效益和发展，也影响到保险职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在理赔管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司‘精’‘细’‘微’管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在理赔数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使理赔管理工作，达到了上级公司的要求。

### 二、工作标准化

理赔工作中我们坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则，狠抓理赔和防灾防损质量的提高，工作讲究高

标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。坚持双人查勘，双人定损，限时赔付，不断提高服务质量；坚持24小时值班制度，积极参与“三个中心”建设，进一步提高了服务水平；加大了考核力度；积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们狠抓理赔管理，加快理赔速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压理赔水分，实现有效降赔，较好的完成了各项理赔指标。

### 三、服务规范化

保险市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在保险市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把理赔服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务；能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

流火的七月，屡屡攀升的气温，象征着我们人保公司的各项工作水平，正在发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的人保事业蒸蒸日上，公司大而富强。

# 客服人员工作心得总结报告范文3