

2023年客服个人年度工作总结 客服部年度工作总结(精选5篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

客服个人年度工作总结篇一

在按照公司的.要求，大家较好地完成了本职的工作，上半年的工作较以往有了很大起色，但也存在不足。售后服务部工作总结如下：

二、在实践中学习，增强业务技术经验实践是最好的老师，在实践中才能更好的检验已经学到的专业知识；了解到产品使用的各个环节；学习到油田各种工作及各部门间的运作程序；更能在与各类人的交流中增强人际交往能力。为此在前半年中，特别是新员工加入之后，先后在甘谷驿，青化砭，川口等采油厂现场学习了解压裂，注水，原油破乳等工艺，积累了一定的专业知识，同时在人际交往方面也有了一定的提高。

三、加强内部各部门间合作，售后内外都服务售后服务在全力保证产品在油田正常使用的同时，也注意加强与公司内部质检部，研发部，生产技术部的合作，及时收集各采油厂的使用情况及各种信息，为产品更新及检测等提供数据支持。

四、不足之处售后服务部成立时间较短，新成员多，现场实践经验较为欠缺，我们必须坚持加强现场实践的力度，在实践中培养增强各种业务水平，同时要争取工作的主动性，提高责任心，专业心，加强工作效率，工作质量。

在工作中要树立真正的主人翁思想，心往一处想，劲往一处使，积极主动共同服务于公司的各项工作中。

客服个人年度工作总结篇二

时间如白驹过隙，转眼来到xxxxxxx集团公司已经有xxxxxxx有余，能够成为xxxxxxx的一员，我感到十分荣幸。在这段不长的时间里，虽然没有做出闪闪发光的成绩，但对这份工作我也有很多的收获。

在这一年中，让我感受到了公司学习、开放、和谐、创新及宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，感受到了xxxxxxx同事们在工作中尽职尽责、身体力行的艰难和坚定。我要特地感谢领导和同事对我的入职指引和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结汇报。

记得刚到xxxxxxx时，这里所有的一切对于我来说，既新鲜也处处存在挑战，新部门、新组合，协调好各部门的关系是完成好本工作的关键。刚开始我有许多不明白的地方，但不会就学、不懂就问，学习是一切进步取得的前提和基础。在这段时间里我认真学习了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中不断的观察、积累经验，使我对客服体系工作流程的认识有了进一步提高。自己通过学习和领导、同事们的言传身教，使得我的工作才能够顺利开展。

来到xxxxxxx的第一天，我幸运地赶上了“季度总结暨表彰会”。在会上领导表达了公司的愿景并表彰了一批表现优秀的员工。让我感受到能够成为xxxxxxx的一员是一件很骄傲的事情。

对于一个客服专员来说，做客服工作的感受就像是一个学会

了吃辣椒的人，整个过程感受最多只有一个字：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摸鼻试泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个客服专员，在两年多的客服生涯中，我一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融因用户所产生的这种“辣”味，这就是客户服务专员。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理，控制和调节。

刚进入这个部门，因为对这里的工作了解还不是很深，所以同事们让我先从处理投诉做起。投诉大多都是突发性的事情，所以能让人提高很快。我在以前也处理过很多的投诉，但现在的处理方式和以前不同，因为所处的职位不同，我们所站得立场也不相同。我们始终用积极的态度应对交房和日常出现的投诉问题□XXXXXXXXXXXXXXXXXX城中央办公楼XXXXXXXX北楼自20xx年11月30日正式交付，通过公司各方共同努力，交房工作整体进展顺利，截止12月5日XXXXXXXX世纪城共计交付：32户。随着冬季到来□XXXXXXXX世纪城a2区开始首次供暖，中间出现了各种各样的问题，业主的投诉量随之增加，但我们会同公司相关部门一起把出现的这些问题一一化解掉。

维修工作是公司售后的重要环节。公司对维修工作高度重视同时对物业公司维修管理提出更高的要求，对维修问题进行汇总分类并每周对已维修问题进行跟进。经过大家共同努力，维修的工作效率明显得到提高，反复维修率降低业主满意度有所提升。

业主无法理解新房会出现渗漏水问题，而且属于共性问题，导致一些业主一度怀疑建筑的整体工程质量并以此作为投诉理由。公司也是高度重视，不惜代价根治此项问题。我部连同工程部、项目部相关专业人员积极响应公司决策，现场勘察，分析原因，制定维修方案，安排施工计划并接受业主监督。最终广大业主从公司的处理方案以及工作人员积极地处理问题的态度上接受了我们的维修方案，此渗漏水问题逐步

得以解决。

a12号住宅楼生活电梯由于暖气试水发生渗漏现象，致使电梯等相关设备损坏，导致大量业主投诉影响正常的出行，此问题现已修复完毕。同时在设计方面，出现大量的工作失误□a15分区车位被消防智能系统设备占用，导致业主无法收车位，引起业主投诉。后经我们悉心解释，并采取积极应对措施，给业主先协调一个临时车位停放车辆，方才化解这次纠纷□a17分区多条排废水管道建在了业主车位线上，经我们多次协调相关部门现场勘察和测量，在允许的合理范围之内，我们耐心向业主解释，并积极与业主进行数次沟通，希望获得业主的体谅，妥善将问题得以解决！

客服个人年度工作总结篇三

时间如白驹过隙，转眼猪年已过，在这一年里，虽然没有做出闪闪发光的突出业绩，但在这一年的工作我也有很多的收获。在这一年中，让我感受到了公司学习、开放、和谐、创新及宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，感受到了客服部同事们在工作中尽职尽责、身体力行的艰难和坚定。我要特地感谢同事们对我的帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和帮助下，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结。

客服所有的工作就是对公司产品的售后服务，我们公司销售的房屋有毛坯房也有少量精装房。产品多了客户自然就多，客户对产品的要求及认识都不同。一切对于我来说，即新鲜也处处存在挑战，领导的变动，新同事加入，协调好各部门的关系是完成好本工作的关键。在工作中我也有许多不明白的地方，但不会就学、不懂就问，学习是一切进步取得的前提和基础。在这一年里我认真学习了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中不断的观察、积累经验，使我

对客服体系工作流程的认识有了进一步提高。自己通过学习和领导、同事们的言传身教，使得我的工作才能顺利开展。

对于一个客服工作人员来说，做客服工作的感受就像是一个学习锻炼一个人的耐力，整个过程感受最多只有勤跑、多问、穷跟。如果到有一天你已经习惯了这种工作，不再被这种工作厌倦的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个客服专员，在多年的客服工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另一种沟通能够化解和消融因用户所产生的这种矛盾气氛，这就是客服专员。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理，控制和调节。人无完人，我要活到老学到老。

业主投诉大多都是一些建筑上的瑕疵，都是一些表面观感毛皮，当然也不能否认施工方细节不到位。偶尔也会有突发性水电的事情，不管什么问题都能让人提高进步。我以前也处理过很多的投诉，但现在的处理方式和以前不同，我们所负责的范围各有不同。我们始终用积极的态度应对交房、移交和日常出现的投诉问题□xx楼商铺x栋自20xx年x月以前正式交付，通过公司各方及部门同事共同努力，交房工作整体进展比较顺利。

与物业公司对接移交公共区域设备实施；4栋楼的电梯共计18台，每台电梯上下反复检查确认清点，初验、复验、到最后接收要经过好几遍流程。已交付的8栋楼的水电、消防等设备都得一一经手与项目工程，物业公司工作人员现场移交。最繁琐的工作要算是d2地块消防设备实施，由于各方面的原因，移交了好多次都未能完全移交给物业公司；一些楼栋的消防设备设施不是同一个厂家安装，商铺二次装修造成，地下室各施工单位交叉施工等原因导致监控中心无法联机。现消防设备实施基本调试完毕，正与物业公司紧张有序的进行中。工作看是简单，也体现不出业绩，参与的人员上下来回反复都被折腾的身心疲惫。

维修工作是公司售后的重要环节。公司对维修工作高度重视同时对物业管理提出更高的要求，对维修问题进行汇总分类并上crm系统，每周对维修问题进行跟进。经过大家共同努力，维修的工作效率明显得到提高，控制反复维修率使业主满意度提升。

业主无法理解新房会出现渗水问题，而且属于共性问题，导致一些业主一度怀疑建筑的整体工程质量并以此作为投诉理由。公司也是高度重视，不惜代价根治此项问题。我部连同工程部相关专业人员积极地处理问题的态度上接受了我们的维修方案，此渗水问题逐步得以解决。

d2地块地下室顶板发生渗水现象，致使电梯等相关设备损坏，导致大量业主投诉影响正常的出行，此问题已修复完毕。一部分设计方面存在问题，消防管及桥架安装不合理，导致业主双层停车位上面无法停车，引起业主投诉，一些顶板漏水滴对车等。后经我们悉心解释，并采取积极应对措施，给业主先协调一个临时车位停放车辆，化解漏水而无法停车纠纷。消防管、风管等占用车位上方，经我们多次协调相关部门现场勘察和测量，在允许的合理范围之内整改，我们耐心向业主解释，并积极与业主进行数次沟通，希望获得业主的体谅，妥善将问题得以解决。

客服个人年度工作总结篇四

时光如梭，转眼间上半年工作即将结束，自入职项目以来，在项目领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了年初预期工作目标及各项工作计划。客服部围绕收费工作，加强了部门内部管理工作，强化了服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷、赔偿事件，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作用心性得到大幅提高，业主满意率有了显著提高。现将上半年工作总结如下。

一、规范内部管理，增强了员工责任心和工作效率

自加入项目客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表此刻员工职责心不强、工作主动性不够、工作效率较低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门职责制，明确了部门员工的职责及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作职责心。目前，部门员工工作用心性较高，由原先的被动、有条件的工作转变成此刻的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

二、采取多种形式和措施，巩固和提高了收费水平

收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费用心性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，透过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。

收费措施服务化，透过增进业主满意，促进业主交费意愿。收费工作是服务水平的体现，服务水平是收费的基础，因此，服务是提高收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一向未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮忙解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的用心性。

收费工作绩效化，透过激励员工收费用心性提高收费水平。收费工作一向是客服部难度最大的工作，员工收费一向用心性不高，且会附带条件的加班收费。

三、严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。

我部在做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员持续良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自我的事情去对待。

四、部门工作存在的问题

透过部门半年的工作和实践来看，客服员-业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表此刻处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工职责心和工作用心性受到必须影响。协调、处理问题不够及时、妥善。在投诉处理、业主意见、推荐、业主求助方面的信息反馈不够及时、全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

回顾上半年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望未来，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

客服个人年度工作总结篇五

时光飞逝，转眼xxxx年立刻就要落下帷幕了。回首加入维新这个大家庭工作的日子了，心中感慨万千。跟单员是公司对外沟通的窗口，其工作也是很重要的，需要做到很细心和很好的耐心。我为能成为公司这一重要岗位中的一员而感到荣幸。此刻我将对一年来各项工作的完成情景进行总结：

1. 订单处理。

订单评审合格率为100%。客户订单通常有电话（口头）、传真以及qq三种方式。接到客户订单后，进行订单评审（如是口头订单，与客户再三确认并做好记录）。确认产品型号、颜色、规格、数量、单价、金额、付款方式、交货方式以及包装要求等。在订单评审这一工作上，从最初的生涩到此刻能熟练的处理，并且能独挡一面，我觉得很开心，很有成就感。

2. 产品跟踪情景。

产品交付准时率为98%。收到客人款项后，通知财务解锁，时刻注意生产进度，产品入库后及时通知物流公司走货，并随时进行跟踪，确保交期。

3. 与客户进行沟通。

每一天至少给三个客户打电话沟通联系（除了当天下单的客户），时刻了解客户情景。

4. 客户资料整理。

很多客户是由销售公司转过来，资料很不完整。是我的疏忽，没及时建立完整的客户档案，我决定将客户相关资料完善并建档。对今后开发的新客户也建立相应的档案。

新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，我决心再接再厉，必须努力工作，打开一个新局面，期望我xxxx年有着更加辉煌、灿烂的的工作成绩。

1、力争客户服务满意率为100%，多和客户沟通，争取更多的订单，及时向领导报告客人所反馈的信息。

2、及时、准确的评审客户订单，准确率到达100%。

3、全面提升自己的工作本事、沟通技巧。

4、服从领导的工作安排，做事认真、仔细，各项报表准确率为100%。