

最新烘焙类客服工作总结报告(优质7篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，那么报告应该怎么制定才合适呢？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。

烘焙类客服工作总结报告篇一

（一）20__年即将过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来__工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

（二）光阴似箭，一晃一年多的外运生活快过去了，工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。

（三）伴随着20__年的临近，我们告别了任务繁重的20__年，迎来了满怀希望的20__年。承蒙公司领导的信任，我于去年年初被提升为客服中心主管。现就过去一年的主要工作进行回顾总结。

一、业务方面

做一行爱一行，这绝对是没问题的，在工作上面我希望自己能够有一个保障这些都是非常有必要的，我想不管是什么问题，都应该有一个合适的态度，做电话客服我就非常清楚这一点，我觉得只有在工作当中遇到问题，然后解决这才是上上之策，过去这一年来我总是在不断的回顾工作，我认为这是一个非常轻松地状态，在工作当中完善好这些。业务方面，

一年来我兢兢业业，不敢偶遇什么怠慢，我想只有让自己加强思想建设，长期的处在一个稳定的工作状态下学习，业务方面也会有所提高，我一直希望自己不仅仅是一名电话客服，我更加希望自己为公司能够带来实质性的建议，这些都是需要丰富的工作经验积累，我在朝着这个方向努力着。

二、不断学习

学习怎么做好一份工作是非常不容易的，虽然说在客服这份工作上面我有足够多的工作经验，毕竟这几年来我都是处在一个积极的'工作状态下，我能够看到在哪些方面我还需要提高，所以我希望自己能够有所收获，学习就是一个不错的途径，周围有很多优秀的同事，我总是能够受到同事们的影响，把握住机会这才是非常关键的，我希望自己能够在工作当中有所成长，其实这就已经让我有一个非常好的学习环境了，一年来我向别的同时积极的取经，当然我会花时间去消化，这些都一定的，我愿意花足够的时间去消化这些内容。

三、不足之处

我虚心的接受这些简单的内容，虽然也有不足的地方，可一直在纠正，在工作当中我希望能够有一个好的状态，这可以是学习，过去这一年来，我觉得自己在打电话的时候不够耐心，沟通的时候也是会因为这些出问题，主要就是自己带入了一些个人情绪，我会把这些缺点纠正的。

烘焙类客服工作总结报告篇二

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。

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。

烘焙类客服工作总结报告篇三

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，不过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，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了，其实要做一名合格、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，否则工作上就会出现失误、失职状况。当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

一、下面是我这一年来的主要工作内容：

1、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼abcd区都属于政府，一楼和二楼大部分属于陈贵德，小部分属于商舵，另外还有一些属于私人业主。

2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、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，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前xx公司与商舵及xx办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示、物

品放行条、小型工程单、大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

二、在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少：

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。

对于我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，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。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位。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。

细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在贸易中心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字，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。细节产生效益，细节带来成功。

3、工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。

记得交易会期间，为了把工作做好，我们客服部、工程部、

保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个贸易中心一二三楼abcd区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

- 1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪。
- 2、加强文档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。
- 3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。
- 4、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很高兴来到贸易中心这个大家庭，物业管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。让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

烘焙类客服工作总结报告篇四

一、学好本专业的技术

无论从事什么样的工作，专业技术永远是立足之本。作为售后技术这一块虽说不一定要求的技术要跟研发人员的那么高，但是最基本的也要知道。起码客户问起来你能够立马回答得出并帮助他们很好的解决问题。

一开始我老是说工资怎么那么低，不过现在想起来也就释然

了，就算是有一万块的月薪放在那里，你拿什么来换。出来之前还满怀信心的，但是接触几次之后就发现自己太稚嫩了，有时很想回去，但是想想又不甘心，我不能灰溜溜的回去要有所得才行。所以很感悟，学好技术是重中之重，先立足，在讲发展，可持续发展。打扎实基建，才能建得起高楼大厦。

不过，这些工控自动化产品的技术要想学好也不是那么的容易，很枯燥，涉及的很广泛，还必须有一个对技术有欲望的心。特别是售后技术这块，不只是只知道本产品的，还要了解它所应用在什么方面，是什么机械，带动它的是什么系统等等。这些不可能一天能够学的会的，要想大概的知道，必须要穿越一些不为人知的黑暗，去学习、去工作、去摸索、去思考。我相信在这领域里的人才想必也是经历一些不为人知的黑暗才有今天的成就的吧。所以我什么都不是，我就是一草根，需要从新学习。

二、学会与人沟通

做我们这样的工作，和人打交道是必不可少的事，有个良好的沟通能力可能会让你事半功倍。还有就是每次出差到现场作业时我都要有个心理准备，因为客户的心情不能确定，毕竟买了我们的产品出了故障对他造成一定的损失，随时会喷你一脸口水，所以抗压能力也要强。在这个时候只能小心谨慎的应付了，我一般只会说“请你放心，我会尽快帮你解决问题的”。

还有出门在外，说话也要小心，尽量的从客户的心理出发，态度要好，绝对不能顶撞人家，人家可是我们的上帝。在与客户沟通时，对你从事的技术要求也是很高，一般在沟通时问的最多的也是技术性的问题；有时碰到一些不懂的技术问题就很纠结。如果是“嗯、啊、哦”的回答的话那就麻烦了；这样的问题就不要正面的去回答了，先从自己会的入手，尽量的转移到别的地方去，反正能帮他解决问题就可以了；要不然客户会对你的人产生怀疑的同时，也会对公司的形象造成损

失，最要命的是他突然奔出一句来‘你到底会不会的’那样的话自尊心那就大受打击啦。所以在和人家沟通时要么不说是现场赶紧解决故障走人，要么就尽量往自己知道的扯少跟人家在那里废话。

三、事前准备事后总结

在接到客户电话时，必须先了解体的情况看能否电话解决，如果要到现场去的话，那就去分析这个故障到底是什么原因造成的，然后从分析中知道大概要准备元器件，工具什么的。俗话说“成功是为有准备的人的”。完成任务之后，做一下总结，把现场的情况记下来，比如：我们机器所应用在什么机械上，用到了哪些参数，输入输出的电压电流等。最后分析出故障的原来，这个是对技术的提高比较好的方法，也是公司要求我们做的。

还有出差到现场并不没有别人所说的那么美好，一个人的旅途总是那么寂寞孤独；还要忍得住孤寂、耐得住枯燥、拆得了机床、修得了变频器、不怕脏、不怕苦、不怕累。这些都是售后技术人员的基本要求。抗得了就勇敢的抗，抗不了就放一旁；毕竟背后还有一个公司，公司里还有那么多的伙伴支持着呢！都说售后服务是一个营销的过程，也是再营销的开始，我想我会努力的去维护好公司的品牌形象为公司争取的利益。

烘焙类客服工作总结报告篇五

时光如梭，转眼间20x年工作即将结束，回首一年来的工作，感慨颇深。自入职x项目以来，在服务中心领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工作计划。项目交付以来，客服部围绕x前期物业服务工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

一、20x年工作情况

(一)规范内管管理，增强员工责任心和工作效率。

自加入x客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；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责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的`被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

(二)严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，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。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，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“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己的事情去对待。

(三)圆满完成x一期交房工作。

为客服部总体工作奠定了坚实的基础20x年x月中旬□x一期正式交房入住，我部主要负责一期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。

(四)密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作。

客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部工作，通过

反馈信息及时为业主提供服务，本年度累计处理。

烘焙类客服工作总结报告篇六

客服是一份十分辛苦的工作，工作中可能需要面对无数责问而你只能默默承受并微笑面对。今天本站小编给大家为您整理了物业客服部月工作总结报告，希望对大家有所帮助。

时光如梭，不知不觉中来服务中心工作已有半年了。在我看来，这是短暂而又漫长的半年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、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，否则工作上就会出现失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

3、 函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份；温馨提示55份；部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

3、 工作学习中拓展了我的才能；当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。

前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

7、 多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

一、规范行为。

强化内部管理，自身建设质量提高。1.管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2.对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3.员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4.员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务。

1.认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2.建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。

3.客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4.每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询 155件，意见建议 43件，住户投诉 69 件，

公共维修 752件，居家维修 740件，其它服务 626 件，表扬 23 件。

5. 办理小区id门禁卡4571张，车卡 380张，非机动车 张。

6. 建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计 23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达 740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护。

2. 对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、账目管理详实清晰

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短7个月以来，领用收据51本，已上交42本，正使用4本，备用5本。上交现金共计：50031.70元，其中办证制卡为11236.00元，维修费5509.00元，自缴物业费23910.7元，管理费9178.00元，垃圾清运费198.00元。在工资中造表扣款7-12月物业费合计：437376.85元。到目前为止，无一例漏报、错报、错钱的现象。

九、宣传文化工作方面

共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

每月两次的定期天然气充值服务，半年共为55户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。

多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、开锁等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。西苑物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“xx年新春歌舞会”活动。

十、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

本次调查共发放调查表 份，收回 份，总体对物业管理满意度为 ，其中客服满意度为 ，清洁满意度为 ，维修满意度为 。

经过7个月的工作，熟悉了基层管理 workflows，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导、对同事还是对住户，诚实本身就是最大的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

作为普通的物业客服专员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策、不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进的跟上物业管理发展方向；第二是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大努力处理好，协调好企业与业主之间的关系；尽职尽责的做好每一项工作，始终保持好的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思，取信于业主，保持公司良好的形象。身为公司的一份子，这是我必须做到的。

在工作中，总结出一套工作经验

1首先应该给投诉者或者纠纷者作“降温”的思想工作

2分析、调查问题的原因

4最后当然是具体方法的落实。并总结每次处理经验为日后的处理像类似问题做基础。

5投诉、纠纷处理回访，可以让我们的工作得到业主的肯定，同时也能缩进我们与业主的关系，方便日后物业管理工作开展。

在此基础上，建立了实现工作零缺陷的9步骤：

1、要求明确：业主不总是对的，但永远是最重要的；完全满足客户的需求，并以此作为工作的出发点和归宿。

2、预防在先：充分做好达到要求的各种准备，积极预防可能發生的问题。

3、一次做对：实施中要第一次做对，不能把工作过程当试验场。

4、责任到位：把服务质量目标分解，并落实到各部门、各岗

位直至个人，按计划分步实施。

5、强化培训：对自己进行理念灌输、知识教导、技能培训。

6、严格检查：实行个人自查、主管 / 经理督查、行政管理中心考察；并分析结果，以明确问题、原因、责任。

7、循环检讨：定期对服务中存在的问题(尤其是业主投诉)及时纠正，并制定相应的预防措施。

8、整合组织：在直线型组织架构的基础上，以客户满意为中心，完善“第一责任人”制度，加速信息交流的速度，突出全面质量管理的思路。

9、规范操作：进一步完善操作规范。

“物业零缺陷”的实施将进一步提高服务质量、提升公司的品牌形象，巩固物业市场。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以在新的年里，我想可以通过自己良好的服务，好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着“零抱怨无投诉”目标发展。

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，可以

经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了一定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他产品、服务等有很大一部分不是他所要的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

身为公司的一员，我将恪守己任，不断提高自己，在日常工作中认真学习、取长补短认真完成领导安排的工作。谢谢！

烘焙类客服工作总结报告篇七

这篇汽车4s店客服部工作总结报告的文章！

客服工作是一个很大的话题，单说一方面未免有失偏颇，但要各个方面都展开来说，又未免太泛，很难说到重点。只能选择其中印象比较深刻的方面来探讨一下。

客服部门管理制度

投诉管理制度

业绩考核制度

处理问题流程

制定制度的同时，招聘作为整个客服工作的重点也应该同时开展了，正如文章开头所说，优秀的客服人员往往具有一些性格特质，因此在甄选的时候通过谈话，问卷等方式沟通基本上可以知道一个人是否适合从事客服工作，谈话是最好的方式，因为客服工作就是直接沟通的过程，面对面的谈话更能识别出一个人是否满足客服工作的要求。在招聘客服助理

的时候，可考虑心态积极，沟通能力良好的应届生。应届生优点是积极，接受能力强，可塑性强，但也存在一些缺点，如心态容易不正，工作经验不多，不够成熟等等。

在团队组建的同时，尤其要注意的是分工要明确。在有流程的基础上，搞清楚诸如碰到谁受理，怎么处理，谁反馈，谁跟踪，谁记录等等。

团队需要经常进行培训，包括业务知识和沟通技巧，特别是更新了的业务知识，具体可以邮件和例会等方式实现，原则是简单有效。

其次谈谈客户期望的管理，在软件行业，由于客户使用习惯以及业务变化等多种原因，提出变更的需求是经常的事情。如果客户提出的事情都答应，不可能，如果拒绝客户，又怕影响公司形象，这就涉及到需求管理中的一个环节-客户期望管理了。客户期望管理的最高原则是信誉，也就是答应客户的事情一定要按时办到。没有信誉，其他技巧都免谈。其中一种方法叫做“降低承诺，提高交付”，如果一件事情预计需要1个小时完成，你应该和客户说需要一个半小时或者2个小时，因为很难保证实际情况会不会超出预计，而提前交付比延迟交付效果要好得多。还有就是不能在满足客户的需要的时候，需要耐心有技巧的解释，如果平时信誉良好而你又解释得当的话，十有八九客户是会理解的。

还有一个客服人员业绩考核的问题。良好的业绩考核制度是保持客服人员工作积极性的一个重要因素。我个人觉得可以从以下方面考虑：客户满意程度，考勤情况，工作量饱满情况，工作及时完成情况，团队协作精神，岗位纪律，工作态度，工作积极性，工作创新能力，月度工作推进情况，负责人考评，日常考评，业务知识考核等都可以纳入考核。