

客服个人年终总结 客服年终个人工作总结 (实用8篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

客服个人年终总结篇一

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经一年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在x月份的时候处理的交接数据是我们小组中的，双十一的当月处理的交接数据达到了xx个，平时也都能尽职尽责的完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工

作对象。作为网店客服我们多数时间是在用xx文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

xx是我们与顾客沟通的工具之一，在xx上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要

注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训，但是领导的指导和关怀下，我有信心做得更好。

客服个人年终总结篇二

就随着微风一起流逝，在一年的努力工作，和在领导的带领下顺利的完成了这一年的工作任务，我对一年售后客服的工作总结如下。

我清楚自己是一个客服人员，是解决售后问题的，对于这些问题我会时刻牢记在心里，经常会打电话咨询有问题的客户，他们的问题又大有效，有的可以说是一些鸡毛算起的小事，根本就不值一提，但是只要客户有需要我都会认真对待，除非是他们的问题超出了我的职责所在，我也没办法，否则一定会努力解决，解决问题的时候我会站在客户的角度去思考，不会一面到的偏袒，做事一定要公平公正，对待问题也要客观才行。

因此对于客户的问题都会实事求是，做好为客户解决，把客户的体验感提上去，当然在与客户交流的时候也是有技巧的，我知道客户有问题的时候心情都比价不好，这时需要做的不只是解决问题还要安抚客户，让客户能够平静下来，只有平静下来的客户我们才能够给予合适的解决方案，在这过程中我会用诚恳的语气与客户交流让客户感到我们公司对待他们是认真用心的，不是敷衍，是做实事的。

在提供服务的时候我也有很多次因为被客户的语气给惹恼了，但是我都是不断的平复心情，不断的安慰自己不要发脾气，因为有的客户就是来闹事的，想把事情闹大，这时如果脑子一热随意乱说，给公司惹来麻烦自己是解决不了的，任何时候都要冷静，只有冷静才能解决问题，冲动只会让问题尖锐化，让原本不该存在的问题变得难以改变，时刻牢记自己要什么。

做客服的最忌讳的就是情绪化，我们要解决客户的问题，而不是让客户反感，所以就要给客合理满意的答复，只有这样我们才能做好我们该做的。

我们客服也是一门深奥的学问，对于客服我们要做很多，不可能只是通过几句话就能够解决客户的问题的，在这过程中涉及的很多的东西，涉及到语言的技巧，也涉及的对产品的了解等等，这都是要我们不断加强的，在对付客户的各种为题多的时候，要用到很多的技巧，想要干好客服是需要时刻

提升自己的，我深知这一点因此每天我都会抽时间学习，向厉害的人学习这是最快的，还有就是总结整理自己工作的经历，遇到的问题，把问题解决把这些都变成容易的就好办了，只要努力就可以提升自己，时刻有一个积极进取的心，对于公司发的一些话术也会经常看，经常记把题目变成自己的才能够解决工作的问题。

我在这一年里努力工作，不敢懈怠，牢记自己的责任，终于完成了任务，同时也学会了很多东西，更知道了努力工作不断进取。

客服个人年终工作总结【荐】

【荐】客服个人年终工作总结

【推荐】客服个人年终工作总结

【精】客服个人年终工作总结

客服个人年终工作总结【推荐】

【热门】客服个人年终工作总结

客服个人年终工作总结【热】

客服年终个人工作总结范文

客服个人年终总结篇三

时间一晃而过，弹指之间20xx年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的努力，在工作上取得一定的成果，但也存在诸多不足，回顾过去的一年，现将工作总结如下：

我是今年3月份来到电信工作，刚来的时候，被分到商务领航中心学习，正逢那时网吧安装全球眼视频监控，从那时接触网络视频监控，对他的结构就产生比较浓厚的兴趣，在通过师傅们的教导和自身的学习下，现在已清晰的了解了他的构造和组成。

在不断提升和学习技能的同时，也参与了项目管控工作，从以前跟着师傅学和做，感觉做工程并不是很困难，但是，当自己亲手去做一个项目时，才知道这其中的点点滴滴，不是一句两句可以说的清楚，就拿木材检查站视频监控这个项目来说吧，虽然监控点不多，技术也不复杂，但真的做起来，需要考虑的事就很多了，前期的现场勘察，与客户的沟通，与省公司的协调，一样都不能少，一样看似简单的问题，考虑的方面就很多了，什么事先解决，这件事怎么做，需要做哪些准备工作，都是需要考虑的，在经过几个月的准备工作，检查站的项目于这个月开工了，按目前施工情况来看，还算顺利，当前的问题就是怎样与施工队沟通，解决施工过程中遇到的问题和困难，加快施工进度，争取在规定时间内完工。

总结了一下工作，尽管有一定的进步，但在一些方面还存在不足，比如创造性的思路还不是很多，有些事情做的还不够完善，有待于在今后的.工作中加以改进，在新的一年里，我将努力改正过去一年中的不足，努力使工作效率和能力进入一个新的水平。

客服个人年终总结篇四

20xx年时间即将过去，在公司领导、同事们的支持和帮助下，我坚持不断地学习理论知识、总结工作经验，加强自身修养，努力提高综合素质，严格遵守各项规章制度，完成了自己岗位的各项职责，现将这一年来的工作总结汇报如下：

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，遵守

劳动纪律，有效利用工作时间，保证工作能按时完成。

多干多学：我初来公司工作，这个工作对于我来说是个新的挑战，但为了尽快上手，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了所做的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。经常同其他业务员沟通、交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

预定人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，养成使用“您好”、“请稍后”、“请放心”、“祝旅途愉快”等“谦词”的习惯，给人亲密无间，春风拂面之感。每个电话，每个确认，每个报价，每个说明都要充满真诚和热情，以体现我们服务的态度，表达我们的信心，显示我们的实力。回复邮件、回传传真，字面要干净利落、清楚漂亮，简明扼要、准确鲜明，规范格式。以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。

我们知道，公司的'利益高于一切，增强员工的主人翁责任感，人人为增收节支，开源节流做贡献。明白一个简单的道理，公司与员工是同呼吸共命运的，公司的发展离不开大家的支持，大家的利益是通过公司的成长来体现的。在旅游旺季，大家的努力也得到了回报，也坚定了我们更加努力工作，取得更好成绩的决心。

回顾这这一一年来的工作，我非常圆满地完成了本职工作，这是公司的培养，领导的关心、教育，同事的支持与帮助，包容了我的缺点和错误，教会了我做人做事，才有了自己的今天。今后，我将倍加珍惜，努力学习，勤奋工作，忠实履行好老老实实做人，实实在在做事的宗旨，在领导和同事们给予的舞台上，为公司的'发展尽一份责任。在以后的工作中，我将更加努力地工作，“百尺竿头更进一步”！

客服个人年终总结篇五

20xx年x月x日，我开始加入xx公司，跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理；第一次参与客服订单验证工作；第一次参与问题单、完成订单回信；第一次接触到chargeback[]投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将在在未来的一年中，我要面临和改变的首要，也是最重要的问题。

在工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能力、以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高，一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我必须更加的努力。看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的，需要有自信，有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力[]20xx年会是我在xx实现蜕变的一年。

(一)增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

(二)勤学习，提高专业服务能力。

涉及到工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。工作中遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如service信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色，用专业的言语向客户表达。

(三)多行动，坚守工作职责。

客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，没有必要斤斤计较。我刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，最大的特点就是学习能力强，待人真诚。工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务，还是工作上的任务，我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

(四)善于思考，理论联系实际。

在工作中做一个留心人。在公司领导的指导关心下，我逐渐熟悉了工作情况，通过自身细心观察和留意，反思和总结，吸取精华，提取糟粕，在工作中不断总结经验。捕捉和发现大家工作中的亮点，加以学习和自我提高，拓宽知识面，提高履行岗位职责的能力。

客服个人年终总结篇六

回首即将过去的__年，有领导的关心与教诲，有同事的支持与帮助，有攻坚克难之后的喜悦与欣慰，也有惆怅彷徨之后的不悔抉择。虽然我还是一个从事银行工作刚刚两年的辅助员工，但是经过努力，我今年的业绩从年初的个人存款xx多万增加到现在的xx多万，净增xx多万，已经成为支行揽储方面业绩第一名。现将我一年中的工作情况作如下总结：

一年来，我能够认真学习银行方面的业务知识，不断提高自己的理论素质和业务能力。在学习的过程中，我逐渐总结出了符合自身特点的学习方法，即比较学习。跟其他同事比，我个人欠缺的就是我需要学习的；跟其他支行比，我们薄弱的就是我需要加强的；跟其他银行比，与我们不同的就是我需要探索的。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。我利用个人的社会关系网，与拆迁公司建立联系，通过拆迁公司，我得到了大批具有储蓄潜能的客户名单。然后逐个登门拜访，拒绝、冷眼甚至辱骂不可避免，但是值得庆幸的是，通过这种方式，我在原有的营销和维护个人客户，帮助客户理财的基础上，还挖掘了不少新客户，吸引了大笔新的存款。

银行是我学生时代就蒙昧以求的工作场所。毕业之后，我非常幸运的得到了这份理想的工作。但是要成为一名合格的银行工作人员也并不是一件非常容易的事情，必然需要不断地学习、持续的磨练。工作一年多后仍然不是银行正式员工的

事实让家人有些担忧，他们甚至为我找了他们认为更好的出路。是坚持自己的理想，还是体谅家人的感受，说实话我徘徊过、矛盾过。但是理性的思考之后，我毅然决定留在支行，继续努力，用我的成绩实践自己当初的畅想，也打消家人的顾虑。

20xx年，我的业绩目标是个人存款到达1个亿。我会不断探索、开拓创新、尽职尽责、尽心尽力，自己成长的同时，为支行事业的发展做出属于我的一份贡献。

客服个人年终总结篇七

物业管理处于20xx年x月份成立，在近xx的时间里，物管处始终贯彻业主至上的原则精神，根据小区的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，现将本部门成立以来的物业主管的工作总结如下：

1. 熟悉小区各项设施、设备的施工情况，配合工程部做好各项施工的验收。
2. 根据小区实际情况，完成工作预案，做好成品保护工作。完成了小区各项管理工作预案，如：物业收楼流程，车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案，报修工作流程等。
3. 配合销售部的售楼工作。

为了配合销售工作，一方面做好物业接管工作，另一方面由客服人员耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，同时安排保洁做好现场的保洁服务，保安进行24小时站军姿服务，保持了良好的精神风貌。

4. 搞好业主入住前期准备工作，整理入住资料 and 各类协议及管理规定，顺利完成交房工作；针对小区的实际情况，合理制

定了办理入住手续的流程和岗位，设置了业主入住须知，装修须知，装修手续办理流程图，使交房工作顺利进行，目前z底商办理入住8户，写字楼已全部投入使用。

z写字楼和z上院的各施工单位陆续交工，物业管理处配合工程部做了竣工验收工作，共进行了20多次验收，对不合格项进行书面汇总，跟进施工方的整改，并对存在的问题进行备案。

为了完善此项工作，建立了房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了的管理计划，并责任到人定期检查□z写字楼现已使用，装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为。

对已开始使用的z写字楼，在公共设施、设备的管理方面，制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。完成小型检修工作和应急维修工作，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

z上院各类公共设施设备均已可以正常使用，物业管理处集中做好成品保护工作，定期检查公共照明、管井、车库等设施，发现问题及时处理。

环境卫生方面，针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了相应的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

小区的绿化现仍由施工单位进行维护，管理处积极配合监督绿化公司进行施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时提出合理化的建议。

□

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。上院小

区的保安采取对外聘用专业保安公司的方式进行管理，负责物业的公共秩序的维护、道路的畅通、车库管理、外围车辆停放管理以及消防安全管理。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使小区的安全防范工作情况良好。

1. 搞好维修服务工作。

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工方、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，保证了维修工作的及时率和完成率。共计接到维修投诉42起，完成42起，完成率为100%。配合工程部做的工程维修及检查约为170余次，在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，保证业主的正常使用不受影响。

2. 加强小区装修管理工作。

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，我们并根据小区实际情况与管理要求，制定了详细的管理制度，如装修须知、装修垃圾清运方式等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。保证房屋主体结构完好，保证小区外观整齐划一，完好美观。

3. 认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主的建议是我们的工作指针。因此我们做到对住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难。

虽然，我们在半年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。第一、管理和服务人员整体素质不高，

服务意识不强，各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高；第二，与业主的沟通不够，了解不足。第三，设备、设施管理力度还需加强。针对以上几个问题，在20xx年的工作中，将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

(一) 部门管理方面：整合管理处的资源，培训员工的工作技能，推行考核机制，强化全员的竞争意识。

对部门内各岗位职责进行细化，明确责任和权利，避免工作中出现死角，把服务工作做精做细。在确保各班组管理质量稳步提升的基础上，努力部门整体的管理和服务水平，保证无重大安全责任事故的发生，使z上院、纳日歌朗两个项目的物业服务更加细致、高效。

建立并完善对客服人员、维修、保安、保洁的绩效考核体系，推行月度工作考核机制，倡导员工优胜劣汰的竞争意识、加强学习专业知识、自觉遵守并维护公司及部门的管理制度。

(二) 配合工程部做好接管验收和日常巡查工作；配合销售部做好售楼和开盘的各类准备工作。

(三) 加强制度建设，强化监督检查。

(四) 建立家政服务、有偿维修，做好会所和车场的经营管理，完善物业服务。

(五) 搞好对外协调工作，进一步理顺各类关系，紧密与开发商配合，积极主动与派出所、城管、环卫、电信、供热等部门联系，以便顺利开展物业服务。

客服个人年终总结篇八

自推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任

何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服

务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度上也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《xx管理条例》《xx区住宅物业管理办法》《xx装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页。20xx年我们的工作计划是：

一、针对xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20xx年入住率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、全力配合各部门做好房屋交付工作。

四、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。