

# 2023年客服个人工作总结(优质8篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

## 客服个人工作总结篇一

“您好，请问有什么可以帮您？”“感谢来电，再见！”。这两句话伴随了我一个半月的时间。在电力公司市东供电公司，我在热线话务员的岗位上实习了一个半月。在这段时间内，通过师傅们的言传身教、循循善诱，把积累了多年的人生财宝和实践阅历毫不保留地传给了我，很好地发挥了“传、帮、带”作用，使我受益匪浅，收获颇丰，在思想熟悉、工作力量等方面都有了长足的进步和提高，也为我今后的学习打下了坚实的基础。

由于我是新手，所以，我就更要付出比别人的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。在刚上平台的时候，凭借着自已努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，我除熟识了语音平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到设备的整个运作流程，让我在工作时更能得心应手。

然而平台作为一个群众服务窗口，我作为一名一般的接线员，除了要懂得一些简洁的技术和专业学问外，更重要的是需要与客户进行沟通、沟通，解答客户的询问和疑问。因此，我更需要具备的是把握全面的业务学问和良好的服务、沟通技巧。在平常的工作中，对于新下发的各种新业务、新学问，我都仔细学习，充分领悟其精神，并且牢记；对于一些基础业

务学问，我常常会翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。假如说业务学问是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺超群的厨师，只有具备超群的厨艺，才能让原料呈现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。假如没有良好的语言表达力量和沟通力量，知道的再多，把握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我经常在网上学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

在与来电人的开头几分钟交谈中，我聚精会神倾听来电人的信息，保持礼貌态度，提高工作质量。遇到反馈看法，要听清晰来电人的全部要求，精确……理解来电人的意思，要抓住问题中心，尽可能避开多讲无关紧要的‘事并做好相关记录工作便利日后和用户联系，为正常的工作状态保驾护航。还要做好事后的回访工作，当用户反映表示不满足时，应悉心仔细的用户述说，尽可能的替用户排解问题，做到急客户之所急，想客户之所想。

在不断的学习中，我发觉自己的生活充实了很多，也精彩了很多，原来那个悄悄无语的我也变得叽叽喳喳了，以前总被遗忘的我也得到了大家的认同。但是由于自己性格方面的缺陷，也使我错过了很多机会。所以在新一天，我要再接再厉，做得更好。

日子过得真快，一刺眼的工夫，我不知不觉已在客户服务中心忙劳碌碌的工作了一个半月。回首过去，展望未来，回顾这段时间来的点点滴滴，取他山之石，对于我而言，没有，只有更好。

## 客服个人工作总结篇二

20xx年x月x日我进入xx学院，开始了我的暑假实习生活。我在学院的网络开发中心担任一名客服人员，为全国的各地需要咨询的学生提供服务。

xx学院是20xx年成立的，是以前xx的升级版，面向高中毕业生提供xx实用技术教育和就业服务，学员统一住校，全日制强化学习，大学化的校园环境，使学生获得更好的教学质量。

我实习的部门是网络开发中心，在里面担任的是一名在线咨询人员。我们的工作就是通过xx系统，为想了解思远的学生和家長提供帮助，通过我们的讲解和介绍解答他们心中的疑惑，让他们对学校有个全面的认知。

刚来这里上班的`第一天，我没有实际上的工作，只是跟着这里的同事熟悉业务，跟她们学习与客户交流的技巧和方法，了解我们在工作当中应该注意的事项，清楚我们在工作中应当注意的各个方面。

在以后的实际工作中，我发现其实这项工作看似很平常，但是不很简单。我们要通过前面的x句对客户身份的了解去揣测客户的心理状态，看他属于哪一类的客户，我们好有个时间上的把握，提高自己的工作效率，保证工作的及时有效的完成。

这次为期x个月的实习过程，对我步入社会起到了一个桥梁的作用，是一个过渡的阶段，是我人生中一段重要的经历，也是重要的一个步骤。

实习的这段时间所学到的经验和知识大多来自领导和同事们的教导，这是我一生中一笔宝贵财富。也让我深刻了解到，在工作中和同事保持良好的关系是很重要的。做事首先要学做人，要明白做人的道理，如何与人相处是现代社会做人的一个最基本的问题。

在工作方面，我要学习的还有很多，在跟客户交流的过程中，我刚开始的时候显得很急躁，没有掌握好客户的心理，没有清晰的思路来引导客户对我们学校各个方面进行了解。经过了一段时间的工作后，我发现在跟客服交流的时候要把握好

一个“度”，太过急躁会把客户给“吓”，太过舒缓就会给自己带来压力，想要每天完成任务就有些危险了。

当我们渐渐了解了工作的过程和技之后，接下来的工作就会是一下重复的了，但还是需要我们的细心和耐心来给我们的客户正确的信息和引导。

虽然实习的时间不长，但是自己还是学到了很多的东西，知道以后应该怎样去对待生活和学习中的人和事，还有很关键的就是应该多去实践，发现自己的不足，加以改进。

### 客服个人工作总结篇三

我以为，要作为一名合格的客服员，在工作中应当具备良好的心理素养，沟通及应变力量，高度的责任感和荣誉感、产品专业学问，产品专业学问是我们工作的基石，这是作为一名合格客服员不行缺少的条件。

客户服务职员直接接触用户，为其供应询问服务、接受用户投诉等等，特别的工作性质打算了客户工作职员要有肯定的忍耐性，宽容对待用户的不满，能够承受压力，具备良好的心理素养。

娴熟把握业务学问是客服工作职员的基本素养之一，只有真正的了解产品及用户的需求所在，娴熟把握业务学问才能够乐观应对客户。

客服工作相比其他岗位工作在沟通及应变力量上对从业职员提出了更高的要求。客服职员在接受用户投诉时需要运用肯定的沟通技巧，乐观应变，化解冲突争端，解决冲突与对抗，从投诉流失中吸取教训，维护企业形象并准时为用户解决题目。

客服工作是企业形象对外展现的窗口，客服工作的质量，客

服工作人员的素养直接影响着企业的形象。这就需要企业的客服工作人员具备高度的职业道德，做好本职工作，维护企业的形象。

总而言之，客户服务工作的好与坏代表着一个企业的（文化）修养、整体形象和综合素养，与企业利益直接挂勾。能否赢得价值客户，不仅是企业的产品质量，产品标准，产品价格等方面的题目，客户服务也是一个关键环节。

对于以后的客服工作还有许多需要不断向同事学习的地方，在工作的同时不断加强学习，提升个人专业素养，为企业的进展贡献自己的一份气力。

## 客服个人工作总结篇四

每个大学生毕业前都会出去实习一段时间。通过实践，我们将课堂上所学的理论知识应用到工作实践中，让我们对社会工作和我们的专业有更好的了解。在实践中，我们都实践动手，这培养了我们的实践能力，也会在工作中遇到很多问题。一定要学会如何解决这些问题，培养自己的工作素质，增加各自的工作经验，为以后的工作打下坚实的基础。

这次实习是我们学了两年电子商务专业之后的一次综合性实践锻炼。就是把学到的.专业知识运用到社会实践中，让我们学会工作，发现自己的不足。在学校的安排下，我去了xx[]

第一天，我来公司上班。在领导的安排下，和一个长辈实习。刚开始没有什么工作任务，只是了解了一下公司的产品。经过我的努力和前辈的讲解，我已经很了解公司的产品了，然后给我一些电话号码，让我卖给上面的人。经过两天的实习和了解，工作还是很简单的。我看其他同事都做的不错，大家都卖了一些产品。

而我兴奋地给这些人打电话，却没有成功。后来心情就更差

了。我停下来想。我做错了，但是反复思考之后，我一点头绪都没有。前辈们在我身边看到了我的疑惑。他来找我，然后告诉我打电话的技巧，说话的方式，让我从别人的角度思考问题，还告诉我他的一些销售技巧和工作经验，让我受益匪浅。慢慢努力，每天都会碰壁，但每天都在坚持努力，总结，积累。等我成功卖出第一款产品，就慢慢顺利了。现在的工作和前任一样，每天完成同样的任务。虽然我做不出漂亮的，但我一定会超过他们。

通过这次工作实践，我学会了在工作中做事，要冷静、从容、自信地面对。工作中会遇到很多不顺心的事情或者麻烦，但是我们要冷静，不要着急，不要发脾气，否则群体只会越来越混乱。在工作中，我积累了很多工作经验，这让我对未来的工作有了一定的信心。毕竟无论我在哪里找工作，后面都会加上一句“有工作经验者优先”，所以我会不断努力，在以后的工作中尽我所能做得更好。

## 客服个人工作总结篇五

跟随公司的大部队，我们来到了xxx公司，进入了售后客服岗位工作，在进入工作前几天我们有两周的培训，之后进入到了正式的形式工作，我们实习时间是六个月，工作在期待中展开。

进入岗位，每个领了一个电话，根据公司发给的资料一个个去拨打，而公司的这些资源都是承包其他公司的业务，做的就是解决售后问题，做一站式售后服务工作，在进入工作岗位上需要解决的客户最多是xxx[]我们要做的就是让客户满意，不能使客户投诉，把这些问题都解决，却并不容易，我每天都在忙碌这这些工作，把每天的任务都安排好了，拨打了我工作以来的第一个电话，我非常有礼貌的接听了电话，与客户好声交谈，但是却不能如愿，因为客户更根本就不给我多少机会，直接就是一顿发火，就是因为自己购买到了假货，还没有用多久就已经报废了，客户非常恼火，而却不让我说，

之后我说了很多话也做了很多但是却就是解决不了这个客户，反而被要求了更多，让我实习第一天就受到了严重的打击，我反省，也思考是该如何去解决这些问题呢？对于问题只要去寻找我的经理，在他的安抚下客户慢慢的平复接受了结果。

从中让我意识到了一点就是我们工作需要配合话术来沟通，如果按照自己的逻辑和理论在做，并不能做好工作，反而会令事态变得不好，所以我就改变了工作态度，重新做好工作，为了熟悉话术，每天在沟通时练习，在休息时候看，在下班之后看，这让我感觉重新回到了薛笑学习的时候，这些学习过程都成为了自己工作的养分，经过了前两个月的努力学习，终于在第三个月里我能够自己从容的解决各种问题，能够帮助公司完成工作任务做好工作。任何一个客户我都能够进行沟通 and 协商，除非遇到那种不讲理的，其他都能够被我轻易的解决，从而让我的工作效率得到了很大提升有了收获有了结果。

我们工作是按照完成了多少个客户来算的，我一开始一天能够做完五十个，但是到了后来能够达到两百个这是我自己工作的结果，成为了成长的重要因素，对此我感到了非常自豪，同时也发现其实工作只要掌握了方法就能够轻易的`解决，如果不能够掌握方法，之后越做越乱，反而不能够做好任何事情，这样的工作并不是我们希望的也不是我们想要的，这只会领我们非常恼火。

今后工作，我会虚心前进，不断创造更好的佳绩，做出更出色的业绩来，一个是证明自己，一个是获得更多的成绩，完成实习工作。

## 客服个人工作总结篇六

跟随公司的大部队，我们来到了\_x公司，进入了售后客服岗位工作，在进入工作前几天我们有两周的培训，之后进入到了正式的形式工作，我们实习时间是六个月，工作在期待中

展开。

进入岗位，每个领了一个电话，根据公司发给的资料一个个去拨打，而公司的这些资源都是承包其他公司的业务，做的就是解决售后问题，做一站式售后服务工作，在进入工作岗位上需要解决的客户最多是\_x[]我们要做的`就是让客户满意，不能使客户投诉，把这些问题都解决，却并不容易，我每天都在忙碌这这些工作，把每天的任务都安排好了，拨打了我工作以来的第一个电话，我非常有礼貌的接听了电话，与客户好声交谈，但是却不能如愿，因为客户更本就不给我多少机会，直接就是一顿发火，就是因为自己购买到了假货，还没有用多久就已经报废了，客户非常恼火，而却不让我说，之后我说了很多话也做了很多但是却就是解决不了这个客户，反而被要求了更多，让我实习第一天就受到了严重的打击，我反省，也思考是该如何去解决这些问题呢？对于问题只要去寻找我的经理，在他的安抚下客户慢慢的平复接受了结果。

从中让我意识到了一点就是我们工作需要配合话术来沟通，如果按照自己的逻辑和理论在做，并不能做好工作，反而会令事态变得不好，所以我就改变了工作态度，重新做好工作，为了熟悉话术，每天在沟通时练习，在休息时候看，在下班之后看，这让我感觉重新回到了薛笑学习的时候，这些学习过程都成为了自己工作的养分，经过了前两个月的努力学习，终于在第三个月里我能够自己从容的解决各种问题，能够帮助公司完成工作任务做好工作。任何一个客户我都能够进行沟通 and 协商，除非遇到那种不讲理的，其他都能够被我轻易的解决，从而让我的工作效率得到了很大提升有了收获有了结果。

我们工作是按照完成了多少个客户来算的，我一开始一天能够做完五十个，但是到了后来能够达到两百个这是我自己工作的结果，成为了成长的重要因素，对此我感到了非常自豪，同时也发现其实工作只要掌握了就能够轻易的解决，如果不能掌握方法，之后越做越乱，反而不能够做好任何事情，

这样的工作并不是我们希望的也不是我们想要的，这只会领我们非常恼火。

今后工作，我会虚心前进，不断创造更好的佳绩，做出更出色的业绩来，一个是证明自己，一个是获得更多的成绩，完成实习工作。

## 客服个人工作总结篇七

我以为，要作为一名合格的客服员，在工作中应当具备良好的心理素养，沟通及应变能力，高度的责任感和荣誉感、产品专业学问，产品专业学问是我们工作的基石，这是作为一名合格客服员不行缺少的条件。

客户服务职员直接接触用户，为其供应询问服务、接受用户投诉等等，特别的工作性质打算了客户工作职员要有肯定的忍耐性，宽容对待用户的不满，能够承受压力，具备良好的心理素养。

娴熟把握业务学问是客服工作职员的基本素养之一，只有真正的了解产品及用户的需求所在，娴熟把握业务学问才能够乐观应对客户。

客服工作相比其他岗位工作在沟通及应变能力上对从业职员提出了更高的要求。客服职员在接受用户投诉时需要运用肯定的沟通技巧，乐观应变，化解冲突争端，解决冲突与对抗，从投诉流失中吸取教训，维护企业形象并准时为用户解决题目。

客服工作是企业形象对外展现的窗口，客服工作的质量，客服工作职员的素养直接影响着企业的形象。这就需要企业的客服工作职员具备高度的职业道德，做好本职工作，维护企业的形象。

总而言之，客户服务工作的好与坏代表着一个企业的（文化）修养、整体形象和综合素养，与企业利益直接挂勾。能否赢得价值客户，不仅是企业的产品质量，产品标准，产品价格等方面的题目，客户服务也是一个关键环节。

对于以后的客服工作还有许多需要不断向同事学习的地方，在工作的同时不断加强学习，提升个人专业素养，为企业的进展贡献自己的一份气力。

## 客服个人工作总结篇八

首先，第一个阶段，也是所有实习生必备的阶段，进入公司的初期，由企业导师给我们进行了专业化的培训，由来自全国各地的老师来讲解他们各自省市内的地理情况和邮政速递业务，主要针对业务知识进行了重点培训。

第二，在经过了为期两周的业务培训后，开始试上线，实习岗位为前台坐席，主要负责福建、湖北和浙江三省的邮政速递揽收业务。主要把客户寄邮件的需求通过系统反馈到揽收员的pda手持终端或者手机上，这样我们就了解了邮政速递揽收业务流程。

第三，第三阶段的职位仍然是前台坐席，但会负责安徽、甘肃、广西、贵州、海南、黑龙江、湖南、吉林、江西、内蒙古、宁夏等20个后上线省市的邮政速递查询服务，跟进了解邮政速递查询系统，把客户的需求及邮件在运输途中的问题反馈到相关部门，使我们深入了解邮件在运输途中的操作，以及客户对邮政的意见和建议。

第四，根据集团公司下达的任务指标和划分的责任范围，我们开始了内部改革，即把邮件查询业务划给了11185服务热线，而我们11183则主要负责全国的上门取件和投诉建议，所以我们查询组则更倾向于向投诉业务的转变，在大趋势引导下，我报名了投诉组的培训，接受更有挑战性的任务。

第五，两周的业务培训后，开始了投诉的工作，主要负责全国客户对邮政速递ems的投诉建议工作。主要把客户的邮件的问题通过信息平台传达给相关责任部门去核实和调查，再根据地方速递部门反馈回来的信息整理核对后答复给客户，这样不仅能够了解到邮政速递ems存在的缺陷和不足，更能很好的锻炼自身的处理能力和人际沟通能力以及提高自己心理素质。

1、人际交往是生存的基础。纵观古今，人类的历史可以说是一部人际关系史。人是社会性动物，其自我意识和各种职能也都是社会性的产物。人只有置身于社会环境中，通过社会获得信息才能不断的得以修正和发展。反之，如果剥夺其与人的交往机会，这个人的身心就会受到极大的伤害，甚至成为心理残疾的人。良好的人际交往能力以及良好的人际关系是人们生存和发展的必要条件，也是一个人在学习、生活乃至工作之中不可或缺的，可以毫不夸张的说，人际交往是一个人生存的基础。

2、良好的心态为成功保驾护航。心态影响着人的情绪和意志，心态决定着人的工作状态与质量。在工作中，有些员工常常抱着一副事不关己，我行我素的态度，他们问自己最多的问题就是：公司能为我做些什么？怎么样才能让自己得到最多好处？殊不知，这种态度与做法不仅给单位造成了损失，也同时扼杀了自己的进取心和创造力，于公于私都毫无裨益，贻害深远。没有根基的大厦，很快就会倒塌；没有踏实工作的心态，成功永远只能是空想。每位员工都应该将心态摆正，戒除浮躁，勤奋敬业，脚踏实地，抛弃借口；将每一次任务都视为一个新开始，一段新的体验，一扇通往成功的机会之门；要多关注工作本身，多关注在工作中能够学到的知识与经验。实际上，无论什么工作，你如果能秉持一个良好的心态，真正积极的重视它，它都一定会带给你真正想要的一切——幸福，快乐，成功与荣耀。

大多数人都认为客服是很轻松的事，不就是接电话的么，其

实接电话也是很考验人的，特别是经历了客服中心投诉组的人，每天面对的都是客户的抱怨、牢骚、甚至谩骂，而我们不管遇到什么问题都要保持自己的服务质量，都要不愠不火地向客户解释、道歉并提出正确解决方案，所以一个良好的心态，也是自身发展的前提和保障。

3、学习，永无止境。在没有接触这个行业前，对于呼叫中心，似乎总是隔着一层面纱，甚至在初到公司时，对于自己要担负的责任也不是很了解，但经过这一个月多月的实习，我们不仅对呼叫中心有了一定了解，更重要的是初步了解了中国邮政速递物流ems的揽收、分拣、打包、运输、中转以及其中我们所学到的物流技术，例如条码技术，自动分拣技术等。然而，学到的东西越来越多，遇到的问题也越来越多，不论是在实习中还是以后正式的工作，我都要端正学习态度。学习并不是一劳永逸的事，像呼叫中心，每天都有新的通知，让我们灵活掌握，以备不时之需。人生也是一样，总要为自己留条后路才不会走上绝路，学习是一条路，更是一种生活态度，是需要我们为之奋斗一生的事业。

所以，不论我们是不是还在学校，或者正处于人生中的哪个阶段，学习，应该是永恒不变的，只有不断学习，不断提升自己，才能达到作为一个人的人生目标，也才能更好更充分地实现自己的价值。