

# 2023年客服年终述职报告(通用8篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？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。

## 客服年终述职报告篇一

尊敬的领导：

20xx年x月怀着满腔热血来到xx商场客服部门任职，在新的环境新的岗位工作一年了。在20xx年x月承蒙领导厚爱升职为客服部主管。今天我的述职报告主要对20xx年工作的总结和自己对20xx年客服部工作的展望。

我深知来到一个新的环境，走上新的岗位，一切都要从头做起，要熟知自己的岗位职责，了解自己所在公司的企业文化。在主管的关心、同事的帮助以及公司的培训中，我了解到了自己作为一名最基层的员工，在维护好顾客利益的同时，也要树立公司的正面形象。

在各位同事的关心爱护、主管的支持帮助下，我较快的融入到了这个新的环境，进入了自己的新角色——总台与播音客服人员。4个多月后任部门安排从总服务台调往贵宾厅任职。贵宾厅与播音室的主要工作：

1、vip会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。

2、接待客户投诉(前台投诉和电话投诉)。

3、会员积分兑换。

4、办理免单。

5、配合企划部完成每一期的赠礼活动。

6、播音室日常工作。

1、注重部门礼仪礼貌，提供公司良好的外部形象。

2、维持良好的服务秩序，提供优质的顾客服务。

3、做好顾客投诉与接待工作。

4、配合公司完成每一次的活动任务。

1、早晚班交接还是会发现不到位。

2、楼层电话簿品牌登记不完善。

3、客服人员对于商场知识偏薄弱，例如接待简单客诉时候都要依赖楼层主管。

4、总服务台和贵宾厅知识本内部员工都了解的不够透彻。

5、员工依赖性强，小问题都要依赖主管出面处理。例如电脑故障。

6、个别员工自律能力差。

1、严格管理员工在岗纪律，整顿部门工作纪律。

2、加强各部门的沟通协作，以保证柜台进，撤柜能够及时更改品牌电话簿。

3、对员工进行小型部门内独立业务培训，如接待投诉流程，退换货流程等等(包括播音室)。

述职人□xxx

20xx年x月x日

## 客服年终述职报告篇二

尊敬的领导：

来到xx工作已经x年整了，之前对快递一直不了解，从一无所知到了解什么是快递，我不断学习业务知识，了解企业文化，熟悉规章制度，并逐步胜任日常工作。这些都要感谢领导和同事们给予我的大力支持，关心和帮助、使我能够很快地融入团队，做好本职工作。

客服部是我们公司的窗口，是与顾客之间的纽带和桥梁，每天的主要工作是负责接收客户下单，帮助客户查询、催件，这就要求我不仅要有全面的专业知识还要熟悉业务员片区，快件中转路由，并且也与各部门也要保持紧密的联系，以确保快件信息的及时性、准确性，更好的能够为每位客户的服务。

做一名合格的客服首先必须做到认真负责，耐心倾听，优质的服务才能带给客户温馨的感受。面对客户，我是这样做的：

当到达旺季时，快递时效会比平时慢，有时候一些很急得件，往往不能按时到达，客户在查询时会很着急，情绪很激动，什么难听说什么，仔细换位思考一下，如果是自己的件没有到，也会很生气，很多时候顾客也只是想发泄一下，我们要做的是先学会耐心倾听和安抚顾客的情绪，尽量在第一时间解决顾客反映的问题，拿出百分之百的耐心去给客户解释去分析原因。

有时候往往接到一个棘手的快件，还没有处理好，又接到另外一个工作，面对这种情况往往心情会比较烦躁，但我们仍

然要耐住性子，不急不躁的去解决问题。待事情过后我们客服部也会经常交流，总结经验，这样一来可以放松自己，缓和一下情绪，二来可以让其他客服知道，并做好准备，以便自己不在，其他人也可以知道怎么样去处理棘手的事情。

面对客户查件，我往往凭借经验告诉客户大概几天能够到达，但有一些客户仍然不满意，这时候我就先登记上收件人信息，查询一下对方公司，虽然查询结果和之前告诉客户的是一样的，但这时客户往往比较能接受，因为客户也知道你已经帮忙他查询了，而不是凭经验告知。

对于客户咨询的问题，或者对我们公司的一些建议、投诉，做好登记工作。对于解决不了的事情，可以告知客户，会向上级经理反映，安抚其情绪，做好登记，让客户知道如果有什么问题，可以第一时间想到联系客服解决。

为了培养新人，保证工作正常有效地完成，每个人都学会了国际件，怎样查询三字代码、偏远查询。

回想在过去一年的工作当中，工作中需要自己改进和不断学习的地方还是有很多，下面根据自己的工作还需要做一下努力：

- 1、努力学习物流知识，掌握客服技巧，多与其他公司客服沟通，增加人脉，更好的为公司和客户服务。
- 2、我有一次将国际件dhl和tnt地址互相寄反，经过此事，以后在做任何事我要更加认真仔细，做到准确无误。
- 3、在打印公司材料上，要多加强自身学习，拓宽知识面，增加词汇量，以便跟得上领导的思路。

来到公司这x年中，看到公司不断投入建设，扩大公司规模，我只有不断学习，才能跟得上公司的步伐。因自身业务知识

和经验不足，能力有待提高，要拓宽业务知识，积累经验，以真诚服务让客户信赖，争取取得更大进步。

最后，希望我们公司再创辉煌。

谢谢大家！

## 客服年终述职报告篇三

尊敬的领导：

20xx年x月怀着满腔热血来到xx商场客服部门任职，在新的环境新的岗位工作了一年了。在xx年x月承蒙领导厚爱升职为客服部主管。今天我的述职报告主要对20xx年工作的总结和自己对20xx年客服部工作的展望。

我深知来到一个新的环境，走上新的岗位，一切都要从头做起，要熟知自己的岗位职责，了解自己所在公司的企业文化。在主管的关心、同事的帮助以及公司的培训中，我了解到了自己作为一名最基层的员工，在维护好顾客利益的同时，也要树立公司的正面形象。

在各位同事的关心爱护、主管的支持帮助下，我较快的融入到了这个新的环境，进入了自己的新角色——总台与播音客服人员。x个多月后任部门安排从总服务台调往贵宾厅任职。贵宾厅与播音室的主要工作：

1、vip会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。

2、接待客户投诉（前台投诉和电话投诉）。

3、会员积分兑换。

4、办理免单。

5、配合企划部完成每一期的赠礼活动。

6、播音室日常工作。

1、注重部门礼仪礼貌，提供公司良好的外部形象。

2、维持良好的服务秩序，提供优质的'顾客服务。

3、做好顾客投诉与接待工作。

4、配合公司完成每一次的活动任务。

1、早晚班交接还是会发现不到位。

2、楼层电话簿品牌登记不完善。

3、客服人员对于商场知识偏薄弱，例如接待简单客诉时候都要依赖楼层主管。

4、总服务台和贵宾厅知识本内部员工都了解的不够透彻。

5、员工依赖性强，小问题都要依赖主管出面处理。例如电脑故障。

1、严格管理员工在岗纪律，整顿部门工作纪律。

2、加强各部门的沟通协作，以保证柜台进，撤柜能够及时更改品牌电话簿

3、对员工进行小型部门内独立业务培训，如接待投诉流程，退换货流程等等（包括播音室）。

## 客服年终述职报告篇四

新的一年，新的挑战。客服部全体员工将以更加积极的态度，

服务好业主，维护好公司利益。坚持以客户为中心，以客户满意为目标，为公司创造更高价值，力争取得更多、更优异的工作成绩。

此致

敬礼！

述职人□xx

xx年x月x日

## 客服年终述职报告篇五

协助小区经理制定落实详细的收费方案，在集中收费期之前通过电话回访方式总结各类问题，（如：您好：这里是\_\_山水华庭物管部，请问您对我们的服务还有什么意见）并做好合理解释及处理。对于施工遗留问题，及时上报并与地产售后维修部人员做好沟通工作并催其及时处理，为我们物业费的收取工作做好铺垫。下一步带领客服人员亲自上门收费，\_\_山水华庭已于11月份提前完成了全年的收费任务，并且超额完成12万元。当然这不是我个人的成绩，而是与华庭物管部所有同事的努力及公司领导的悉心指导分不开的。

## 客服年终述职报告篇六

在今后的工作学习和生活中，虚心向经验丰富的同志学习请教，刻苦钻研业务知识，扩大自己的知识面以弥补自己的缺陷，改变守旧的思想观念，认真审视自己的缺点，努力克服一些不足之处，牢固树立科学的世界观、人生观、价值观和无私奉献的精神。在生活上艰苦朴素，勤俭节约，在思想上自觉抵制腐朽思想文化和生活方式的影响，在工作作风上吃苦耐劳不畏艰险，始终保持蓬勃朝气，以不排斥任何工作的态度，在本职工作中发挥自身的一些优势，体现自身价值，

提高自身修养，做到廉洁自律，以饱满的热情去完成各项工作任务，在工作中去体现一个共产党员应有的先进性。

此致

敬礼！

述职人□xx

xx年x月x日

## 客服年终述职报告篇七

尊敬的领导：

xx年转眼即过，对于我个人和整个xx客服部的员工而言，这是稳定发展的一年。一年来，在公司总部各部室领导、同事的悉心指导和项目各部门的无私帮助下□xx客服部比较顺利的完成了xx全年的各项工作。现将过去一年的工作情况汇报如下：

xx年，客服部严格执行公司总部的各项工作要求，制定了本部门重点工作计划，并以此为中心，积极开展日常的工作。主要包括以下方面：

1、交房及物业收费工作：去年项目交房共计xx户，目前已交房户为xx户，剩余xx户尚未交房；全年正常收取已交房客户物业费xx元，地产补贴物业费xx元，完成全年预算数的xx%□水电能源费清欠xx户，清欠率达到xx%□

2、社区文化活动：全年共举办社区文化活动xx余次，主要包括妇女节、母亲节、物业开放日、中秋乐团圆、圣诞节儿童自助午餐会等活动，这些活动丰富了业主们的精神文化生活，



拉近了物业公司与业主的距离，便于增进彼此的感情交流，得到了地产领导及业主的一致好评。

3、团队建设活动：全年开展部门培训xx余次，涵盖物业基础知识、岗位知识、形象礼仪、法律法规等多个方面，在提升员工业务素质的同时，也增进了员工之间的交流与互动。在部门内部形成了良性竞争，敢追敢超的工作氛围。

4、保洁监管：全年对保洁外包公司进行了有效监管，根据保洁外包评分结果，全年共处罚xx元。重点对问题整改的落实和复查工作进行关注，对包括大堂、电梯、楼层公区保洁、入户保洁、垃圾房管理、车库清洁等方面的工作进行全天候检查，实现了业主零投诉。

5、重点工作□xx年，项目先后经历了青岛市创优、项目外审、总部品质检查等工作。面对这些工作的重中之重，客服部全员在做好日常工作的同时，加班加点，同心协力，顺利完成了上述工作。

1、与其他项目相比，物业收费率不高。

2、员工对物业知识了解比较欠缺，工作技能有待进一步提高，工作主动性和积极性需进一步调动。

3、社区文化活动的内容和形式需进一步结合业主实际，真正达到业主满意。

4、便民服务内容和类别较少，缺乏开展经验。

新的一年，新的挑战。客服部全体员工将以更加积极的态度，服务好业主，维护好公司利益。坚持以客户为中心，以客户满意为目标，为公司创造更高价值，力争取得更多、更优异的工作成绩。

此致

敬礼！

述职人□xx

xx年xx月xx日

## 客服年终述职报告篇八

通过对这音多工作的总结，着实发现了一些问题和不住，主要表现在：

第二，有些工作还不够细，一些工作协调不是十分到位；

第三，相关的专业理论水平还不能全打到刚公司对一名合格管理员的要求。对于物业公司最重要的工作之一就是收缴物业费，每年我们对物业费都有优惠政策，这样一来可以提高物业费的收缴率，是对我们公司服务质量的衡量，更是业主对我们所做工作是否满意的体现。

第四：维修墙体发霉也是我们上班年的工作重点之一。因此物业公司的领导和地产负责人分析了主要原因：一是冷桥现象，二是墙体阴水造成的。因此制定了维修方案；我们客服部接到报修墙体发霉的电话第一时间先给地产负责人回报情况，较为重要的地产负责人回亲自去看，分析情况，安排维修人员及时处理，尽量做到让业主满意。

今后在工作中把提高物业管理知识、服务态度、工作水平作为重点。不断加强学习，拓宽知识面，努力学习物业管理知识和相关法律常识。加强对物业公司发展的了解，加强周围环境、同行业发展的了解和学习，要对公司的统筹规划，但目前情况做到心中有数；更要注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。

不断改进对业主、其他部门的服务水平及支持没配合能力。

我将以饱满的热情服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创更高价值造，力争取得更大、更优异的工作成绩。

述职人□xxx

20xx年x月x日