

2023年电话客服年终总结报告 电话客服 年终总结(优质5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

电话客服年终总结报告篇一

spin销售工具的具体运用：

案例9：利用spin推荐中国移动——随e行

销售顾问：张总，平时出差时经常需要用到互联网，你是如何上网的?(情况型问题)

客户张总：在固定地方(例如宾馆)，是利用电话上网的。

销售顾问：张总，上网速度比较慢以至于影响效率，这对于你这个大忙人，又会产生什么后果?(内涵型问题)

看完了电话年终总结之具体运营希望帮到你。

电话客服年终总结报告篇二

今年因为领导的器重和同事们的抬爱，我被安排为值班长。我深深的感到这不仅仅是对我工作的肯定，更是一种鞭策。由于工作经验的欠缺和沟通能力有限，在管理工作当中可能存在偏激的言语，在此我向关心和支持我的领导、同事们致以深深的歉意。

人的一生，总是离不开工作的。现在的我虽忙碌，却很快乐，

很满足。尽管现在，我还是一名员工，但是我希望自己在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步，能与公司共成长，见证公司走向新的辉煌，能够做好客户的贴心服务将是我最大的心愿！

在不断的学习中，我发现自己的生活充实了许多，也精彩了许多，原来那个默默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，也使我错过了许多机会。

以上是我的年终工作总结，取得的成绩是微不足道的，是不值得沾沾自喜的，存在的不足之处我会认真的加以改正，认真克服。

在新的一年里，我要再接再厉，作得更好。

电话客服年终总结报告篇三

一. 规范咨询工

(一) 拟定咨询科室各类规章轨制

(二) 规范咨询营业技巧，增添咨询成功率

1. 专业常识的进修

b□每竣事一期培训进行一次专业常识查核，查核成就由科室列位曾授课的医生进行评定

2. 按期召开咨询记实讲评会议

b. 咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价

c.小我对自己的`咨询记实进行剖析

3. 完美咨询病人回访机制

a.对于那时预约病人，发送预约号；未就诊的病人，发送咨询的电话号码

c.如因电话忙碌而失踪线，第二天发地道歉信息，再次开发追踪

d.天天二次(早九点前，晚四点)发送提醒就诊的信息

(三)按照小我特点及工作要求进行岗位调整

收集咨询及电话咨询有分歧的特点，按照收集咨询和电话咨询量的比例，当令进行岗位调整

二. 做好各类信息收集，实时进行剖析反馈

1、按病院要求做好各类信息的收集工作

a.本院广告信息收集、广告监播；

b.外院的营销手段收集；

c.咨询电话信息收集

d.初诊信息收集

e.专档打点，保密原则

3、按照病院经营工作要求对各媒体所投放的广告进行效不美观剖析并提出建议；

三. 成立客户处事档案

将病人进行分类打点，分为预约病人，初诊病人建档

1. 录入轨制

a. 天天收集一次，确保数据实时录入；

b. 就诊后病人资料——患者姓名、性别、春秋、职业、联系体例、就诊疾病

2. 成立回访轨制

回访体例搜罗短信问候及电话回访二方面

b. 有打算分轨范

电话客服年终总结报告篇四

东阳市画航工艺品有限公司，成立于20xx-03-23经营范围包括一般项目：工艺美术品及礼仪用品制造（象牙及其制品除外）；珠宝首饰制造；体育用品制造；日用杂品制造；日用品生产专用设备制造；服装制造；服饰制造；玩具制造；鞋制造；工艺美术品及收藏品批发（象牙及其制品除外）；珠宝首饰批发；体育用品及器材批发；厨具卫具及日用杂品批发；服装服饰批发；玩具、动漫及游艺用品销售；鞋帽批发（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）

电商客服主要做什么：电子商务客服是承载着客户投诉、订单业务受理（新增、补单、调换货、撤单等）、通过各种沟通渠道获取参与与客户调查、与客户直接联系的一线业务受理人员。作为承上启下的信息传递者，客服还肩负着及时将客户的建议传递给其他部门的重任。

- 1、负责收集客户信息，了解并分析客户需求，规划客户服务方案；
- 2、负责进行有效的客户管理和沟通；
- 3、负责建立客户服务团队以及培训客户代表等相关人员；
- 4、定期或不定期进行客户回访，以检查客户关系维护的情况；
- 5、负责发展维护良好的客户关系；
- 6、负责组织公司产品的售后服务工作；
- 7、按照要求每天填写《网络部客户咨询表》和《网络部成交记录表》；
- 10、工作责任心；

一、店铺出现延迟发货的情况未告知买家

商家们都知道拼多多规定商家要在48小时内进行发货（预售商品、定制商品除外），但有时也会因为特殊情况而导致商家未能准时发货的情况（如缺货、天气原因等），也有买家有要求指定快递而商家并没有发送其指定快递，这些种种情况都可能造成买家的不满，所以如果发生这种事商家客服们要提前告知买家，说明原因，相信对于好态度的客服买家也是会体谅的。

二、客服不能及时回复、态度不好拼多多客服做的就是售前和售后工作，服务态度很重要，也是影响店铺转化的重要因素之一，而且平台也是有一个有效回复率的，客服如果没在指定时间内进行回复的话，是可能让店铺受到惩罚的；一个合格的客服是热心、耐心的，如果客服态度不好，很容易引起买家的不满，店铺受到投诉也是咎由自取的了。

三、客服推脱责任

出现纠纷的“重灾区”就是处理售后那一环，在这一环节商家很容易和买家出现纠纷，特别是退换货运费和退款申请这两个方面。很多买家因为产品没有达到自己买前的需求就要进行退换货，但又不想承担邮费，而商家服务方面则认为产品没有问题，拒绝买家的退款申请而导致买家投诉到平台客服，导致客服介入，导致店铺纠纷率介入提升，得不偿失。对于这种情况，卖家可以开通退换货包邮功能，如果遇到恶意退款的买家，我们只需要收集证据，然后向拼多多客服提起申诉即可。所以，店铺一定要做好客服的培训，好的客服才能让店铺走得更远有所保障。

一. 建平台的目的与动机

首先关于这个问题，很多商家在在有做电商的想法时都不会考虑到这个问题，及时考虑到对于前期的目的也不是很明确。对于刚开始接触电商或者根本不了解电商的商家前期需要思考你做电商的目的是什么？为了通过线上渠道进行产品销售还是为了单纯的品牌宣传与提供服务，考虑清楚这个问题之后，明确目的之后接下来需要思考销售产品有哪些产品可以进行销售，可以提供哪些服务或者如何进行品牌宣传。

二. 产品是否适合线上平台进行销售

在思考这个问题之前需要先将自己的目前发展模式、产品、客户群体挨个过一遍，为什么要先做这些呢？因为你需要了解我目前发展模式适不适合做电商平台，假如销售产品，我可以销售哪些产品，我的产品适不适合通过线上平台进行销售，我的客户群体是哪些，他们能否可以接受线上平台交易。

三. 如何选择适合自己的平台；

选择平台对于刚起步的电商平台来说非常重要机遇安全因素

考虑选择平台时需要了解该平台的系统稳定性、平台商户数量、资金安全保障等因素，其次需要了解自己的销售范围是本地还是全国市场，最后需要对比价格、平台功能。

四. 做好产品需要注意哪些问题

做好之前的三步就可以开始进行产品分析工作，你需要了解目前手头的产品哪些可以在线上销售，哪些无法通过线上平台销售，产品说明书、详细资料、消费人群、产品功能、卖点、客户需求痛点以上文件需要提前整理好为上线做充足的准备工作。另外需要了解该平台的交易流程与交易规则，为之后平台运营做好基础功课。

很多电商客服在进入工作岗位上之后对于个人的职业晋升路径是迷茫的，不清楚电商客服岗位的发展方向。了解这一岗位的多维度发展通道很重要，尤其不要被所处公司的框架局限住自己的发展，因为有些电商公司的业务面有限，故而组织架构简单紧凑。其实电商客服在职业发展中有三个方向：

一. 朝管理的岗位发展，比如电商客服专员——客服组长——客服主管——客服经理；

三. 朝培训方向发展，比如电商客服专员——客服培训专员——客服培训主管——客服培训经理。

个人与岗位的匹配度

在职业规划中，还要进行个人分析与工作分析，知悉个人兴趣、能力、性格，以及不同发展方向需要具备的职业技能和职业素养，才能明确自己适合的岗位，找准方向，事半功倍。比如：朝管理岗位发展，需要个人的综合能力比较强，有领导力、有统筹管理的观念；朝运营岗位发展，需要个人在思维上极其活跃，对各类热点信息有敏锐洞察力；朝培训岗位发展，需要个人在产品、营销、销售上有极强的钻研精神，

并且要具备很好的表达能力。当然，个人适合发展方向并不是一开始就能明确的，需要在工作中不断发掘自我的素质能力，才能更好地为自己匹配发展方向。

制定详细的成长计划

电商客服的工作刚开始接手时，需要对大量产品信息、产品收发流程、与客户之间的固定沟通话术进行系统的学习，但在进入工作状态，熟悉工作内容之后更多是不断的重复，而大量的重复工作很容易让人疲软，丧失斗志，所以在工作之中一定要坚持不读学习的习惯。要学习的内容是依照个人的职业路径来制定的，明确在管理、运营、培训这三个路径中自己的方向之后，要制定1年、3年、5年、10年的目标。例如在管理通道中，可以制定一个10年规划，1年晋升资深客服、3年晋升主管、5年晋升经理、10年晋升总监，并且在每个节点都明确一个可对标的人，然后分析自己与对标人之间的差距，通过学习与事件缩减差距。

电话客服年终总结报告篇五

我有幸成为xx公司营销部一员，回顾和总结过去，在领导、师父和同事的支持、帮助下，我较好地履行了工作职责。使我不论在思想上还是在工作能力上都取得了长足进步。现将半年来的工作情况，作一简要汇报和总结：

(一)努力学习，全面提高自身综合素质

在工作中我也非常重视学习作为一名业务员的业务知识(专业技术知识、心理学)，坚持一边工作一边学习。用正确的世界观、人生观、价值观指导自己的工作和学习，结合自己在工作实践中学习到的如何处理和解决事物的能力，不断提高自己。首先是向领导学。半年来，虽与我领导办事的时间不多，但我亲身感受到了领导风范，使我受益匪浅，收获甚丰。其次是向师父学，作为一名业务人员，师父走过了太多太多的

路，崎岖蜿蜒地走过来的，他们会利用自己所积攒下来的丰富经验传授于我，让我在今后的路途中少走弯路。再次是向同事学习成功的业务员，他不仅有着跟人很好的沟通能力，同时他必须要学习产品技术知识，如不虚心学习，积极求教，实践经验的缺乏必将成为制约个人工作能力发展的瓶颈，因此，单位里的每位同事都是我的老师，坚持向领导、师父和同事学习，取人之长，补己之短，努力丰富自己、充实自己、提高自己，基本适应了本职工作的需要。只有不断地虚心学习求教，自身的素质和能力才能得以不断提高。

(二) 扎实工作，全力培养敬业爱岗精神

在实际工作的半个月时间里，我个人无论是在思想境界、工作能力上都有了长足的进步。我不但学到了以前没有学到的东西，而且没有理由不珍视这份工作，没有理由不干好本职工作。在努力钻研本职工作的同时，加强对其它工作的了解和掌握，尽快适应本职工作的需要。“干一行，爱一行，专一行，精一行”在努力向合格靠近的同时，把珍惜自己的岗位，珍惜每一次工作学习的机会，作为提高自己的热爱本职工作岗位的关键环节，无论负责什么工作都能够竭尽全力的完成每一项具体工作，从而在实际工作中体现热爱本职、珍惜岗位的工作心态。在今后的我会尽最大努力，以饱满的热情和良好的状态，积极投入到销售工作中，同时以最大努力完成好领导交给的工作任务。

(三) 严谨细致，全心做好服务保障工作

作为业务员，我们走在第一线上，我们有责任维护咱们企业的良好形象，讲团结讲协调，我们不在外不是孤立的，从海南电网公司的投标情况让我深知团结的力量，我因到这个集体而感到自豪，因此我非常珍视在这个岗位上工作。在工作中用认真，积极主动的态度融入到这个集体当中。

(四) 存在问题

一个人有缺点并不可怕，但是如果不能发现自己的缺点就可怕了。因此，发现自己的问题，正视自己的问题，敢于纠正自己的问题，才能在不断的总结中成长进步。

在工作中，我也看到自己还存在许多不足之处。主要表现：主观性不够强，技术知识了解甚少，我一定在今后的工作中努力学习加以提高。

参考电话客服个人总结(二)

20xx年初我很荣幸×客户服务中心一员从进入客服中心之日起我把客服中心视同家中心每一位员工都是亲人不论是公司正式员工还是聘用员工无论是年纪大员工还是刚进入社会女孩她们性格、兴趣我了如指掌她们喜怒哀乐都让我牵挂在心相互信赖无话不谈在沟通中她们倾诉委屈释放压力在放松中调整心态保持阳光心情她们眼中我不仅是中心负责人更是她们工作和生活导师我常与她们分享工作和人生快乐心法：即做人要有品德做事要有品质生活要有品位指导年轻员工怎样去工作如何去生活真正让员工感受到工作快乐从而把握着幸福生活。

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生财富！我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员！

一、注重客服中心服务理念和团队文化建设努力创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知:无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

×号在公司团队建设中是难度系数单位中心员工年龄差别大用工方式不统一薪酬待遇偏低工作烦琐压力大个人素质要求高而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭“客服中心是防火墙话务员是灭火器”这是×号日常工作真实写照常戏称“客服中心对外是矛盾汇集中心对内是克服困难中心”事实确如此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力?怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响?通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义我认为:有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在×号日常管理工作中将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁:面对市场面对客户所呈现必须是已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信!

二、细化基础管理量化绩效指标营造了公平、公正、公开考

核氛围

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中心日常管理工作的简单概括。

以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公平看待他人限度发挥员工工作积极性营造了积极向上、争先创优竞赛氛围。

经典的电话客服个人总结(三)

加入xx已两个多月，但对于我来说，我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种工作方式、工作内容、以及工作程序，让我更加全面的、系统的了解整个英文客服的工作流程和内容。两个月的工作，并非尽如人意，这些还都有待于我进一步用心去学习，然后要熟练运用在工作中的每一个细节里。这段时间里我有过反省和思考，在这里既对自己前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

一、11月总结

x年11月23日，我开始加入xx跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理；第一次参与英文客服订单验证工作；第一次参与问题单、完成订单回信；第一次接触到xx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，这将是在未

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。

二、下月计划

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，12月会是我在xxx实现蜕变的一月。

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。

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xxx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。

英文客服岗位，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。