

最新快递客服总结报告汇总

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告的格式和要求是什么样的呢?下面是小编帮大家整理的最新报告范文,仅供参考,希望能够帮助到大家。

最新快递客服总结报告汇总篇一

一、 宣传工作着实有效。

1、继续开展“三进一上”宣传活动,走进学校、社区,走进商场、人流聚集地,大力宣传乘车、旅游、网上购票、银联刷卡购票、各代购点购票等便民服务业务。

2、针对弱势群体,开通了学生9折票,老年证9.5折票等优惠活动,并针对特困人群联合政府开展了爱心救助行动,免票乘车,得到旅客的一致好评。

二、 学习培训,建立一帮一结对子,创建比、学、赶、帮、超的工作学习氛围。

1、针对全站员工开展了礼仪、业务技能等培训,真正打造了内强素质、外树形象的责任团队。

2、(售票科)外出学习取经。博山一行收获很多,首先是加深了员工对保险的认知度,加强了自身的自保意识,从而大大提升了保险的销售量,能更好的为旅客服务。

三、 强执行、严考核。

无规矩不成方圆,以公司的规章制度、员工的行为规范为根本,建立了检查监督考核小组,对员工的不文明、不严谨的

行为逐一破除，为总站的和谐稳定的发展打下了坚实的基础，人性化的管理模式更赢得了我们的肯定。

四、 人人为车站，车站为人人。

自搬入新站以来，面对环境的变化，竞争对手的不正当手段，我们上下一心，用我们的行动服务于旅客，特别是站领导时常和我们一起工作到很晚，他的言行影响着我们每一个人。我们相信，困难是暂时的，明天永远是属于我们的。

工作在这样的环境中我感到很快乐，能拥有这样关心我的领导和同事我感到很幸福。2012年6月24日，是我来到客服中心整整1个月，这1个月我过的.很充实很快乐。很感谢客服姐妹们对我的关心和帮助，作为一名新员工，我会很认真很努力的向你们学习，争取早日成为一名合格的话务员。

自身不足：

- 1、语言组织能力不强。
- 2、语言不够专业化，用词不够职业化。
- 3、外省站点知识欠缺。

以上是本人在从事话务工作时发现的自身不足，针对以上不足，在以后的工总中要多观察老员工的工作流程，多倾听老员工的电话录音，学习语言表达技巧。在工作之余多看地图，熟识外省的站点，这样能更好的回答旅客的询问，更快的为旅客提供转乘的建议，更好的做到本职工作。

最新快递客服总结报告汇总篇二

从事快递客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不

管时间的长短，客服都可以给人很大的成长。以下是我个人快递电话客服工作总结。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自。这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这一年的工作中总结出以下几点：

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为快递业的客

服务人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。

最新快递客服总结报告汇总篇三

6月17号经过紧张的全体话务员的培训后，我们终于可以单独的上岗了。俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

在这半年多的时间了，也取得了一定的成绩，得到了小部分市民的肯定和表扬，当然我们不能因此而沾沾自喜，需要做的是再接再厉，继续用我们的热情来帮助到更多的市民。

当然在工作中也存在很多的不足，第一、积极主动性不够，有些自己明知道不懂的东西一定要等到市民来咨询了才会想到去查询，这样一方面耽误了市民的时间，另一方面给自己的工作带来了困扰，因为通常来咨询的人是比较心急的，如果你能直接回答市民的话就不用大费周折，所以有的时候任

何东西都要学习在前，不能亡羊补牢。第二、不懂得换位思考，急市民所急。有的时候市民来反映的问题很棘手，但是往往是依我们自身的力量远远不够的，我们做的如果仅仅是向相关部门反映不跟催的话这件事情可能是一等再等，也可能是石沉大海遥遥无期。所以如果我们能站在市民的角度，把他们的事当成自己的事，尽力帮忙跟催的话，也许市民对我们的满意度会更高一点。第三、威慑力不够，当然这不是个人的力量能解决的，我们在帮市民解决问题的时候，总会遇到这样或那样的问题，我想可能是因为这个平台是新建的，了解的人不是特别的多，也不知道我们这个平台的重要性，需要有些部门配合做事情的时候往往得到的答复不是特别的满意，这对我们的工作进度造成了很大的困扰，当然我们没有权利去责怪他们，也许他们也有自己的难处，但是这就是工作的弊端，不是我们为自己的工作不满意找借口，而是希望市民有的时候也能体谅我们一下，也许这样会对我们的工作很有信心。

说到对便民热线的期望：一直有在看上海台的一档节目《新老娘舅》，他们的节目开办已经三年多了，收视率一直居高不下，当然也可能是跟他们是电视媒体有关系，我不知道他们当时办节目的初衷是不是跟我们类似，但是至少现在看来他们是成功了，因为他们节目的时间越来越来，从原来的25分钟到35分钟再到现在的又延长半个小时，可见需要帮助的人确实很多，而且通过他们也确实得到了帮助。我希望有朝一日我们的平台也能像他们一样办的红红火火。

的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给来电人愉悦的感受，让来电人被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的话务员。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这半年多的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作。在今后的工作里，我相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有最好，只有更好。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在今后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好！

最新快递客服总结报告汇总篇四

偶然的机会有幸我干了淘宝客服这个工作。不知不觉已有大半年了，感觉时间挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。有时感觉挺好的，不用干什么，但又感觉太枯燥了。但学的东西还真是不不少的，碰到的人也是十分有趣的，因为买家来自五湖四海的。

在做客服期间，我常常会遇到顾客说这个东东能不能优惠，可不可以包邮等等之类的问题，本身我自己也会从网上购物，买东西想买实惠，这个我可以理解，因此能够理解客户的心情，但是我现在的立场不同了，不再是一个购物者而是一个销售者，当然是能在不优惠的情况下成交，想在不优惠的情况下成交，对于这类问题当然不会同意，一旦退让，顾客会认为还有更大余地可以还价，所以，针对此类问题，我觉得态度要和善，委婉的告知对方不能够优惠的。要告诉对方我们所有的宝贝价格都是实价销售，敬请谅解，对于在发货中存在的问题，给顾客带来麻烦的，那就只有赔礼道歉，承认错误，在的客户面前装可怜，一般人都是会心软的，我也是亲身经历的，不过客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很满意的来告知了。

后来我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服从来都不知道面料这个词，看着哪样好看

就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，现在终于知道了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，现在对店里的衣服都有了大致的了解，也知道了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按合适的尺寸给客人推荐衣服。刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自己很有成就感，后来慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。

今年x月，在参加了xxx主任的培训学习后，客服接待员在加强学习原有供水服务接待岗位职责及熟悉各部工作流程的基础上，更进一步开展规范服务；并确保熟练掌握客服部下发的《供水常见问题》和业务知识，进一步强化综合业务水平，以应对用户的各类咨询，及时解决用户反映的问题，为提升公司客户服务工作打好基础。

客户接待办根据工作中的实际状况不断完善服务细节，对“当月投诉记录分类统计表”和各类服务记录进一步细化，方便随时查阅，使各项工作更加有序运行；每月及时对登记用户进行回访，以便掌握工作完成情况。九月份以来为了进一步提高工作效率，防止推诿扯皮，客户服务部加强了“工作联系单”的使用，对用户反映的问题随报随签，及时跟踪落实情况。对待“三来”用户，接待人员始终做到热情服务、耐心解答，对投诉事件做到件件有落实、事事有回音，严格执行“首问负责制”和“一站式”服务，让用户满意、认可我们的工作。

在日常工作中，客户接待办经常接到市长热线办、报纸网络报道的供水方面的信息，遇到这种特殊情况，客服接待员及时将问题上报，并主动与用户沟通，多次协调各相关部门前往现场查看、制定措施、化解矛盾，找原因想办法，尽快解决用户的各类用水困难，不让用户为用水产生麻烦。遇到不理解的用户，服务人员都会耐心解释，宣传供水条例，讲解

供水知识，将用户不理解的地方解释清楚，让他们的问题得到处理，尽量做到让用户满意。

2、每月及时做好各项记录表的汇总整理和用户回访工作；

4、做好本部门每月的安全和卫生工作；

5、完成好公司和部门布置的各项临时任务。

xxxx年我们将以创新的服务精神完成各项工作，深入落实服务承诺及“首问负责制”，强化“一站式”服务理念，提高工作时效性，增强工作主动性、积极性和创造性，让用户更加满意，努力使xxxx年客户服务及各项工作取得新成绩！

最新快递客服总结报告汇总篇五

年我没有一直宅在家，而是出去实习，即便时间不长，但是收获匪浅。这一次的实习，让我见识上班族的生活，了解了一个快递公司的工作流程，一个客服人员的工作，接触了快递物流领域。实践过程是体验上班生活的过程，所做的事情也许很繁琐，可是却是一种难忘的经历，有无奈，有历练，有见识。当代大学生应该大胆地走出去，训练生存能力。

（一）体验社会，锻炼自身生存能力。

（二）从事服务行业，学会与别人沟通的技巧。

（三）熟悉一个快递公司的运作流程，获得工作经验。

（一）年月日至年月日，辅助公司客服做月结

有每一件快件的面单，面单上记录运费，每一件收件和派件都会记录在电脑中。快捷与福清的许多单位企业有长期合作，快捷快递公司每到月底会进行月结，即用计算器人工算出月

结客户的七月费用总和，再与电脑上的记录进行核对，若出现核对不一致的情况，则要找出错记录，漏记的快件单号，核对一致后，在首张面单上写上收件费用和派件费用和总计费用。各个月结客户的月结费用表格形式整理打印出来，按区域划分，交给负责各区域的业务员，业务员再到各个公司进行结算。

在这段期间，我将大碟大碟的面单按公司名称分类，一直按着计算器算出7月份各大公司的快递费用总和，与电脑上的数据进行核对，确保正确。这是很费心的工作，由于面单上的数据人工输入过程，在按公司名称整理面单的过程，用计算器算出费用总和的过程都有可能出错，有的数据反复计算却会得出不同的结果，所以会比较劳神劳力。

（二）处理问题件

一些快件的收件人电话号码错误，或电话关机，或收件人的收件地址超出快捷快递公司的服务范围即超区，业务员无法派送，收件人不愿意到本站点自提快件，或者快件在派送过程中有所破损或错寄，客户表示不认识寄件人要求退回……出现这样问题而无法送到收件人手中的快件即为问题件。

到本站点自提文件，若客户愿意到本站点自提文件，客服就要向客户说明本站点的具体地址，再将快件放置在专门的框框里，以备客户自提。对于所有的问题件，要将情况上报全国联网的系统，并通过布谷鸟将收件问题上报给快件的发出站点。发出站点的客服联系寄件人后确定解决方式后会及时通知本站点的客服。对于破包件，确定重量没少后，通常由本站点再包好后送出。对于电话号码错误的情况，发出站点的客服通常会联系寄件人确定收件人新的联系方式，再将信息通过布谷鸟通知给发出问题的站点客服，客服及时做处理。对于超区，客户不自提的快件，发出站点的客服通常会选择转出即让其他快递公司送出。

（三）上传本站点发出和收进的快件数据

快捷其他站点发到本站点的快件本站点发往其他站点的快件在进入仓库时

经过业务员用巴枪扫描器进行数据扫描，在业务员开始派件后，客服人员将巴枪数据上传到全国联网的系统，这样在网上进行查询时系统即可显示正在派送。再将本站点收进的快件与系统上要发至本站点的快件数据进行对比，得出有发无到的快件数据，将数据发至快捷讨论x里提醒发出站点及时跟进。

（四）接电话，服务客户

人或寄件人打电话进来查询，一些快件是否正在派送，派送到哪里，大概何时会送到收件人手中，若已被签收，是否为本人签收……对于这类问题，客服人员在系统上输入快件单号即可查到想要的信息。