

# 2023年公司客服个人述职报告(实用5篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

## 公司客服个人述职报告篇一

来到\_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，快件中转运路由，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：

### 1、采取换位思考，多站在对方的立场想想

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。

## 2、调整心态

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。

## 3、注意说话技巧，不能激化矛盾

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。

## 4、有问题及时反馈

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。

## 公司客服个人述职报告篇二

20xx年是车险运营部成立后运行的第一个完整年度，一年来，客服中心围绕“”发展思路，从加强车险服务集约管理入手。现将中心上一年运营工作情况进行汇报，不足之处请领导指正。

（一）电话受理情况：中心累计受理电话x通，较20xx年同比增长x%[]其中呼入电话x通电话接通率99.9%；呼出电话x通，日均受理电话x通（累计通数/累计天数）。

（二）报案受理情况：中心累计受理各类报案x件，较去年同期增长x%[]其中车险x件，非车险x件，车险接报案受理平均时效x秒/案。

（三）案件撤销情况：中心累计撤销案件x件，其中车险x件，非车险x件。注销案件x件，重开案x件。

（四）调度情况：中心累计调度任务数x个，较去年同比增长60.71%。一级调度任务x个，较去年同比增长256.68%；二级调度任务x个，较去年同比增长63.1%；一级调度及时率x%□二级调度及时率x%□

信箱有效投诉x件，网络有效投诉x件。

（六）回访情况：中心累计回访量为x笔。其中投诉回访x笔；咨询回访x笔；承保回访x笔；支付回访x笔，同比增长56、66%，支付回访成功率x%□总客户满意度x%□较去年同期略有上升。

客服中心自20xx年12月31日试运营来，经过二年发展，已全面走上正轨，400客服热线已为广大客户所熟悉，中心工作职能得到不断扩充，极大地推动了公司客服工作的开展。一年来中心主要做了以下几项重点工作，并取得一定成效：

（一）夯实基础，强化制度建设和内控管理。

在20xx年基础上□20xx年我们在规范业务流程、内部管理、系统改造等方面狠下功夫，已累计印发《车险客户投诉管理办法□20xx版）》、《车险夜间集中调度管理办法（暂行）》、《车险客户回访管理（暂行）规定》等相关制度、办法7个，发放各类督导函、规范函、系统流程改造函等函件x个，这些制度和流程的出台有效地补充了中心内、外部管理不足，为中心工作的顺利推进夯实了基础。

（二）完善中心服务功能，推动公司客服工作集约管理。

### 1、夜间调度集中

20xx年，为规范夜间调度管理，提高工作效率，解决分公司调度人力不足的实际情况，中心分三批完成全司18家分公司

夜间调度集中工作。据统计，集中后为公司节约人力x人，经过一年运行，夜间调度及时率较上收前有明显改善，达到99%以上。

## 2、非车险接报案、调度集中

20xx年1-6月中心成功实现了全国范围内18家分公司非车险的接报案、调度大集中，标志着涵盖车险、非车险接报案的全国性客户服务中心初步建成。

## 3、车险撤、销案件重开集中

20xx年11月中旬，为加强车险补报案管理，减少因已报案件被注销、撤销案件重报，造成报案数据虚增的情况产生，中心在信息资源部配合支持下，在现有撤、销案系统基础上，增加撤、销案恢复功能，并纳入中心进行集中管理，保证了补报案数据真实性，准确性。

## 4、客服短信集中发送

20xx年，为合理利用公司短信平台，提升服务水平，经过多次系统改造、测试，中心分别完成向不同客户群体集中发送赔款支付短信、结案短信、续保短信、以及服务提醒短信的工作。截止年末，公司累计发送短信各类x万余条，同比增长105.28%。

（三）推动内部客服组织体系建设，加强客户服务监督管理，提升公司整体服务水平。

## 1、加强数据分析管理，为中心运营管理提供有力的数据支撑□

20xx年以来，除每月客服分析、投诉、回访、非车险报案分析外，我们还推行中心业务数据日报表、客服工作质量监督周报表、中心质量指标监控表“三表制度”，对中心运营数据及服务质量进行实时监督，保证问题能够及时反馈、纠正、

解决。

2、加强分公司客户服务监督管理，保证公司服务质量稳步提升。

中心除内抓服务质量外，对分公司服务监督也毫不放松。20xx年主要监督重点放在投诉处理效率、二级调度效率、双代案件成功率、手机使用率、夜间查勘调度、工单处理时效、承保理赔信息查询等方面，截止至12月31日，中心已下累计发各类督导函x个，分别涉及服务时效、行为规范、客户满意度等多类问题督导，及时指出、纠正分公司在服务中存在问题，保证公司服务质量稳定。

3、完善客服体系建设，推动公司客服工作开展

前期，呼叫中心成立后，由于分公司无对应客服条线，给公司客服工作推动带来一定困难，在分公司设立客服专岗，明确客服专岗人员职能职责，完善了公司客服体系。

（四）做好内部培训工作的、抓好队伍建设。

客服中心由我司和先特两个公司人员构成，要确保队伍稳定，工作稳步推进，队伍建设非常重要。因此，我们在工作中强调协作配合，注重培训，并建立多项考核机制对人员进行管理，促进队伍建设。主要措施如下：

1、上一年，中心在培训流程化、制试化、课件库的充实和规范上做了大量工作，取得一定效果。

（1）通过人员分流，重新修订新人培训课程，有效地提升新人合格上岗效率。

（2）实行定期考试制度：客服坐席人员每月考试一次，我司员工每2月考试一次，考试内容涉及法律法规、业务知识、规

范用语等方面，促进员工端正学习态度，提升自我学习能力。

（3）充实和规范课件库，目前，中心课件库已有课件（含影音课件）90余个，涉及报案、调度、人伤知识、核赔理算、承保、承保理赔查询、条款、车险、非车险产品等内容，为中心培训工作顺利开展打下坚实基础。

3、关心员工成长，加强队伍凝聚力，保证队伍稳定性。经过一年多来的团队建设，中心全员士气高，协作较好、整体工作效率较高，向我们打造一支凝聚力强、业务技能高、执行力、责任心强的学习型团队目标又迈向坚实的一步。

#### （五）维护保险消费者权益，加强投诉管理

20xx年公司下发了《车险客户投诉管理办法》、《机动车辆保险案件赔偿和解指引》等相关文件，加强了投诉纠纷的规范处理和时效要求，以达到快速解决消费者诉求，有效化解矛盾纠纷的目的；同时，在此基础上不断完善优化客服中心投诉处理流程，实时对全国的客户投诉状况予以监控，达到从受理投诉到解决的服务过程跟踪、服务质量回访等服务全流程的闭环管理，并由每月撰写投诉分析，有的放矢地改进服务质量。

此外，公司除开通客户投诉热线，还开通了总经理信箱，建立了总经理接待日制度，接待来访人员，听取意见和建议，解答咨询、受理举报投诉事宜；同时，完善了外网的投诉功能，建立与消费者的网上互动交流平台，在营业场所开辟投诉专区，张贴投诉办理须知，公布投诉办理流程 and 时限，并在20xx年6月对各分公司执行情况综合检查。

（一）整体服务意识有待提升，执行力须强化。

（二）中心新人较多，且有一定流动性，培养期一般需要4-6个月，坐席人员工作经验不足，虽经过培训，但出错率还是

较高，一次性处理问题能力还不高，业务知识和技能还需进一步提升。

（三）中心管理人员管理经验和专业技能不足，需进一步加强培训学习。

（四）各分公司对客户工作开展的重视程度、管理水平参差不齐，客户工作推动有一定难度。

## 公司客服个人述职报告篇三

我是营运部客服主管\_x于\_年\_月加盟到\_有限公司\_项目，在今年x月承蒙领导的关爱升职为营运部客服主管，今天我的述职报告主要对20\_年客服工作的总结以及对20\_年客服工作的展望。

### 一、团队建设及内部管理

首先我先说下团队建设及内部管理。经统计，部门前后共有\_名员工入职，经过考核淘汰、自动辞职和岗位调动，目前部门在职员工共为\_名。

正所谓没有规矩不成方圆，随着人员的变更、调整，管理制度必然需要同步跟进，于是部门从没有固定日期的例会改为每周周一为固定的部门会议时间，并在会上总结上周工作及下周工作的部署，同时每次都会重申部门管理制度、工作要求，目的就是为了提高团队工作意识，给自己的岗位定位，并树立客服部全体员工的工作形象。

为了让员工不懈怠工作，客服部增加了月度员工工作考评机制，实行考核成绩与收入挂钩的方式，在优化员工工作态度的同时，也形成了内部的“危机意识”，让员工感受到“做和不做不一样，做好和做不好不一样”，从而从根本上改变员工的工作态度与积极性，进而达到上级领导的要求。



## 二、增强业务学习与日常工作管理

客服部日常所有的工作都离不开各式各样、各类型的台账资料，之前经常会有员工因为对台账资料的开单流程不熟悉而引发错漏，为了让员工开单无错漏，特此对员工日常开单规范进行了要求，并再次强调台账资料的归档重要性和严肃性，也规范了同步电子档的制作与录入要求，并对相关的台账格式做了一定的调整。

因为客服部是整个商场对外接待的窗口，是代表了项目管理的整体形象，所以从员工最基本的着装形象、服务礼仪到沟通能力和业务技能都做了相关的培训，并且对前台的工作环境状态也做了一定的要求包括：办公用品的摆放、前台区域的卫生、办公设备的使用等等。

通过定期的部门工作会议，有效改进了日常工作中出现的各类偏差，提高了部门日常工作的综合能力。截止到目前，客服部共组织召开部门例会\_次。

## 三、与其他部门的配合

因为客服是第一时间面对客户的，凡是是我们解决不了的问题我们不能指使客户将问题直接推脱给相关的职能部门而是需要我们客服人员与相关的职能部门联系，安抚客户的情绪的同时由我们客服部门发挥中间沟通、跟进的作用。同时我们更加注重客户的需求，并将对于我们有用的信息反馈给各个相关的职能部门。

工作展望如下：

综上所述，20\_年个人及部门在领导与其他相关的职能部门的配合下，虽然取得些许成绩但是还没有达到预期的要求，还有许多工作需要落实推进，下面我阐述下目前需推进的工作。

## 一、团队绩效的提高

鉴于客服工作的繁杂性较强，因而员工的业务技能要求也要更加的完善。所以必须从员工的日常培训上下功夫。通过与定期的例会与员工讲解、分析各类案例，只有员工的业务技能提高了，才会提升整个团队的工作绩效。营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，作为领导要及时纠正偏差，修正不足，灌输“团队精神”采取“奖优帮劣”的方法，来提升整个团队的战斗力。

## 二、提高自己的创造性，做好领导的参谋者

一个有经验的管理人员在思想和观念上不断地创新，不断的吸收先进方法和理念。具体到实际工作当中，部门将根据既往工作经历，从工作的角度为公司积极建言，在做好执行者的前提下，更从公司的高度做好领导的参谋者，为公司长远发展添砖加瓦。

## 公司客服个人述职报告篇四

xx公司在这种复杂多变、困难重重的环境下，在县委、政府和上级公司的正确领导下，在各职能部门的密切支持和配合下，我司牢固树立科学的发展观，通过全体员工的奋力拼搏，开拓创新，勇于进取，公司业务取得了长足发展，业务规模创造了历史同期最高纪录。回顾一年的工作，既有成功的经验，也暴露了一些不足，为了总结经验，改进不足，现将全年工作总结如下。

截止至20xx年12月31日□xx县xx支公司共实现总保费1956万元(预)，其中：首年期缴保费296万元(预)，短期险保费266万元，团体年金保费54万元，中介业务保费733万元(预)，续期保费607万元(预)。共支付各类赔款、满期(生存)保险金658万元(预)，其中：短期意外险赔款20万元(预)，简单赔付率为20%(预)；短期健康险赔款100万元(预)，简单赔付率

为84%(预)，短期险综合简单赔付率为39%(预)。

个人业务是我们的核心业务，是公司持续经营、稳健发展的基础。20xx年伊始，根据省、州公司各个时期的企划方案，我公司还根据自身实际情况制订了相应的激励措施，利用“产说会”、“客户答谢会”等多种销售模式，抓住“金彩明天”等新险种强势上市的有利契机，全体员工斗志昂扬、挥洒汗水，经过辛勤的耕耘，终于取得了丰硕的成果。20xx全年我司共实现首年期缴保费296万元(预)，完成州分公司下达全年任务的101%(预)，圆满完成预定的保费任务目标。首年期缴保费规模达到历史最高峰。

核心业务的迅猛发展，背后要有一支强有力的核心队伍作为支撑。公司一开始就加大了队伍建设力度，邀请全国销售精英进行技能提升培训、重金聘请北京专家进行增员指导，把展业和增员结合起来，通过增员来推动业务发展，通过业务发展带来的实惠来带动增员。我们各级主管也付出了大量辛勤的劳动，他们无时无刻不在关注着自己的属员，帮其解困、助其成长、让其心安，正是他们无私而伟大的博爱精神，让我们的员工感觉到了公司的温暖，做到了有爱留人。目前，全司员工已达115人，为历年之最，并且我们队伍仍然在继续发展壮大。

团体业务是公司经营成效体现的重要指标，也是产、寿险两类保险的交集市场，因此，竞争尤其激烈。在与多个竞争主体的交锋中，我司以全年团体业务共收取保险费266万元。四季度经营指标重新下达后，我司只用了一个月的时间就率先超额完成了任务目标。

一年来，我们除了维护好已有的渠道外，还积极寻找新的业务增长点，努力打破前期业务发展低迷的状况，同时积极加强与有关部门的沟通与协作，争取得到最大的支持和帮助，加大宣传力度，扩大影响面，从而赢得市场。

今年上半年，省公司发出中介全年目标上半年完成的号召，面对巨大的挑战，我们并没有退缩，按照省、州公司的统一部署和安排，我们积极联系各代理机构和网点，加强业务指导和促成。在认真为网点做好服务工作的同时，我们还发动全司员工共同努力，全司一心，加大自营业务规模，做到不等、不靠。通过全司员工和各代理机构的共同努力，我司上半年共实现保费452万元，虽然这一成绩同州公司下达的任务目标还有一定的差距，但这一成绩已经创造出xx公司中介业务历史新高，半年的业务规模是20xx年全年的3倍多。这大大稳固了xx国寿的市场占有率，体现了中国人寿领军市场的主导地位。

## 公司客服个人述职报告篇五

尊敬的领导：

时间总是过得很快，新的一年已开始。在过去的一年中我作为客服部的一级主管，带领我部的员工顺利完成了去年的各项工作任务。在此，对一直以来支持我工作的客服部所有员工表示感谢。如果没有她们的努力工作，就不会有客服部今天的成绩。我也感谢各部门同事对我工作上的支持和配合。特别感谢xx先生对我的关爱，没有x先生不断对我的教诲就没有我现在的进步。

去年客服部的工作是比较繁忙和辛苦的一年，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。我部xx主任在年初被任命为商品主管，一直从事客服部管理工作的她，对商品经营缺乏经验。开始不知从何着手工作，对此顾虑重重，怀疑自己能否胜任此项工作。虽然我对商品经营方面也没有经验，但作为她的主管依然鼓励她并帮助她，和她一起讨论、解决工作上发生的各种问题，其中包括商品的种类及标价问题，并调动本部员工去全力支持商品部的筹备工作。因为我部门全体员工同心协力的去帮助xx主任，使她充满信心，抛去顾虑，

全身心的投入到这项她并不熟悉的工作，并且出色完成了商品部的筹备工作，给商品部今后的经营奠定了基础。

在员工培训方面，我认为应将此项工作做得更有系统和规范，所以我和x小姐就以前的培训资料逐项进行了修改，由x小姐做出一套客服部临时工的培训手册。后来又经x先生的指点学习掌握xxx物业管理服务公司工程部的每日早读方法，对临时工进行宣导，使临时工时刻牢记我们的规章制度及操作程序。

在今年客服部的工作中，使我感到欣慰和骄傲的是看到了x主任□x小姐□x小姐在工作能力上的成长和进步。作为她们的主管让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，我把上级交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，认真努力的完成它。公司让我参与美容美发室及足底按摩室的装修工程，对于一直没有和外单位洽谈工作经验的我是个考验，也是给我的一次学习的机会。通过x先生的指点及教诲，我成功的完成了我的协调任务，从中也学习到了一些协调工作的方法。参与古典家具的选购工作是给我的又一次学习的机会，经过一段时间的学习和选购工作，我学习到了一些识别家具年份、新旧和产地的基本知识使我增长了见识。

时间总是年复一年的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊记载下来。在新的一年里，我将带着我在昔日的工作中积累的所有的所有，投入到新一年的工作中。我将更加努力的进行本职工作，带领客服部的全体同事更好的完成服务任务。并在工作中创造和谐的工作气氛，加强部门内的凝聚力。力争在新一年的工作中超越已经拥有的一切，取得更大进步。

述职人□xxx

20xx年x月x日

主管，动词为“主持管理”的意思。名词为“掌管某种专门事务的职官；管家”之意。，欢迎大家阅读。[篇一：公司客服主管个人述职.....

关于时光在流逝，从不停歇；万物在更新，而我们在成长，这段时间以来的工作，收获了不少成绩，为此要写好述职报告了。那么写述职报告需要注意哪些问题呢？以下是.....