

物流客服部工作总结

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

物流客服部工作总结篇一

我之所以能在这一年的工作中有这样出色的表现，得到领导这么的高的评价，跟我热衷于学习是有直接联系的，对于公司给我们开展的每次培训我都会积极的参加，从不缺席，因为我知道负责培训的老师绝对是行业里的翘楚精英，我只要能或多或少的从他们身上学到一点东西，那我都是赚的，这不比在学校会有人拿着教鞭督促你学东西，现在在工作了，你要是自己都不上进学东西那么你永远都会在原地停滞不前，直到被比你更优秀的人替代，现在就是这么的残酷。并且我们做客服的不能只是一味的学习自己的工作上的`东西，我们应该广泛的学习有关物流的所有东西，这样我们在面对顾客提问的时候才能更好的解答，给他们提供更好的服务。

我们客服的宗旨什么，我们是整个物流公司的中转站，是公司与客户之间的沟通桥梁，我们所说的每一句话都应该经过大脑的慎重思考，绝对不允许自己出现任何一点失误，不然你带来的损失将是无比巨大的，我们的工作职责就是负责接受订单，并将物流信息准确无误的告知给目标顾客，确保货物到达指定地点，并随时准备处理顾客的提问，投诉，以及信息的反馈。

我们这一环节在整个物流发送的过程中重之又重，坚决杜绝任何个人主义，遇到解决不了的问题还要强行跟顾客沟通调解，这样是没有任何意义的，作为客服人员一定要时刻清楚

自己并不是一个人在工作，规范自己的用语，不能给顾客带来任何的不便，我们是保证并且配合公司各个部门正常工作的人员，要是严重个人主义，急于证明自己，过度表现自己的行为，我们要坚决抵制。时刻清楚自己的岗位职责是什么。

我不会满足于自己的现在的表现，我会在来年的工作中更加上进，工作更加努力，争取为公司带来更多的利益和便利，这是我来年的目标。

物流客服部工作总结篇二

自我进入__物流，成为一名客服专员已经__个月有余，在新年到来之际，在此对我的20__做个总结，期望能够在20__年里能有更大的提高。

一、初进__

因之前没有过任何物流方面的经验，很担心无法融入到客服的工作中，可是从我进入公司的第一天开始，公司一向强调的“齐心协力，志存高远”的企业文化、宽松融洽的工作氛围、以及__经理和客服部各位同事的耐心指导，使我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也熟悉了公司的整个操作流程。在客服部的工作中，我一向严格要求自我，认真及时的做好领导布置的每一项任务，并虚心的向同事们学习，借鉴她们许多良好的工作习惯和在工作中积累的经验。公司注重时限和承诺，所以我们客服在受理、跟踪、查询和确认收货情景时，要本着公司的这种精神，言语得体，有礼有节，并且要十分的细心。我也会加强学习业务知识，不断提高和充实自我，期望能尽早独当一面，为公司做出更多的贡献。可是在工作中我也出现了一些错误，所以在处理各种问题时我会研究得更全面，杜绝类似错误的发生。在此，我要十分感激__经理和各位同事，感激她们对我工作中出现的错误给予及时的提醒和改正。

二、转正之后

在成为__的正式一分子后，我对客服的工作有了更深层次的认识，在处理问题和突发事件上有了相对的提高。首先，我认为客服工作中“细心”是最重要的，比如在受理时，要尽可能详尽的得到货物信息和客户的要求；在跟营运部门登记和查询时，更要尽可能详尽的了解到货物的在途和到货实况，并有本事根据这些信息推测和确定后续情景，在应对客户询问时能够简言答之，令客户满意。

在工作中发现问题，找出原因，找到解决问题的办法不断改善不断提高。所以说注意物流工作的细节是十分重要的。其次，不要主观。若出现和以往不一致等异常的情景，要冷静观察，不可盲目去处理，认真落实。不要强调“以自我为中心”，而应当强调“整体利益优先”，在工作中要发扬“有人负责我服从，无人负责我负责”的精神。如受理时、回复客户时、接到领导指示的工作等不可凭主观想像做事，按部就班，简单的事情更要认真对待。记得有句话这样说的“简单的事情重复做，当成功来临时挡也挡不住”。对于物流来说成功就是准时、无误、高效率。再次，勇于承担。

工作是先做人后做事，性格决定命运，态度决定一切，沟通解决一切。出现问题要勇于承担，比如输单时出现错误，或者周末值班时事情没有处理好，说一句“不好意思，我输的”或者“我值班”这没什么，否则大家一齐承担，这样也不好。出现问题不要推卸职责。讲讲当时的情景，说说出现的原因，大家一齐来借鉴一下，以免下次犯同样的错误，说不定领导还会夸他诚实呢，是个好员工。这样也会保证部门之间的平和和团结。第四，不可情绪化。当在工作中出现什么“拦路虎”了，生活中出现什么不开心的事，不可情绪化，不能影响工作或别人。

把同事、领导当成朋友说出自己的想法和提议。因为你将随时应对意料之外的事情，所以物流工作要有一颗平常心，与

人为善的心，说出的话会不会伤害到人家，会不会产生矛盾等等，要增加团体荣誉感，增强团体凝聚力。最终，定期或不定期内外部培训。

企来的战略在变，执行战略的本事要求也在变，所以对员工进行工作及生活的沟通，思想沟通、对员工进行业务培训(如师傅带徒弟)、全方面素质培训。如航空常识培训、内部经验交流、外部参观学习、物流管理培训等等。益处是公司有了高素质人才，适应了当前的发展变化，而员工更好的充实了自我、更好的完成工作、更多的付出。

物流客服部工作总结篇三

- 1、普通工作人员职位，协助上级执行一般的不需较多工作经验的任务；
- 2、了解客户需求，对其购买供给专业咨询；
- 3、客户受理和客户开通；
- 5、客户相关信息的录入管理，建立客户档案；
- 6、完成上级交给的其它事务性工作。

任职资格

- 1、中专以上学历，有客户接待和服务经验者优先；
- 2、普通话标准，口齿清楚，声音甜美，优秀的语言表达本事和沟通本事；
- 3、较强的应变本事、协调本事，能独立处理紧急问题；
- 4、良好的服务意识、耐心和职责心，工作进取主动。

物流客服部工作总结篇四

- 1、声音甜美，普通话标准，沟通表达本事佳；
- 2、熟练操作办公设备及office软件；
- 3、良好的执行力和团队合作精神；
- 4、热爱工作，敬业、勤恳，乐于思考，具有自我发展的主观愿望和自我学习本事。
- 5、从事物流工作经验者优先。

- 1、负责接单、货物在途信息跟踪以及货物到货确认；
- 2、熟悉电脑办公软件操作，车输运输的在途信息跟踪与查询；
- 3、工作中与客户密切配合，协助相关项目的工作实施。

供给住宿，有餐费补贴，带薪年假，绩效奖等。

物流客服部工作总结篇五

时间一晃海运生活就快过去了。首先，很感谢领导能给我这样一个机会，让我能进入华贸国际物流有限公司项目工程部担任客服一职。

这周是我入职的第七个星期，在这段期间，领导和同事们都给予我很大的帮助和支持，他们的热情和关心，让我很快的能融入华贸这个大家庭，对于之前这六周的工作，我做了如下总结。

了解和初步掌握海运系统和大件部系统的使用，熟悉订舱、打印配舱回单、报关单证派送等环节，熟悉公司硬件设施的

使用。

初步掌握和了解肠衣、中设等大客户的要求，做到耐心服务于客户，有问必答，有事必解决，给予客户及时的回复，在领导和销售的指导下，修改语句，注意用词，让客户感觉到我们十分优质的服务。

从审核报关单开始，在黄琳黄经理的帮助下，协助客户完成报关单据的准备，校验单据的正确性，在以前的公司里没有这样的审单，虽然这样的工作比较繁琐，但是也可以从审单中学习到很多知识，例如hs归类，基本注意的事项等，以便更好的开展后续报关工作。

陪客户前去散货港区视察货物情况，这是自毕业以来第一次去到港区学习，了解了货物的吊装，并配合客户做好货物出运准备的各项工作。

虽然刚入职，却已经学到了之前工作中没有接触过的新知识，新事物，在领导和同事的帮助下，我相信能更好的投入到未来的工作中，不断的掌握，不断的充实自己，为更好的服务于客户做准备。

物流客服部工作总结篇六

岗位职责：

1. 收到订单后与操作协调安排好相关同事提货，送货。
2. 负责客户订单、回复客户咨询、处理客户疑问、投诉等其他事务；
3. 负责跟踪及跟进新货物的运送信息并及时反馈回复客户。
4. 负责部分价格管理。

5. 及时收集汇总客户反馈，提出服务改善提议，提升客户满意度

6. 协助公司网络推广和宣传。

任职要求：

1，中专以上学历，电子商务、物流等相关专业较佳。

2，职责心强，耐心好，有较强的服务意识，具备良好的沟通协调本事；

3，学习本事强，能承受必须的工作压力，敢于理解挑战；

4，良好计算机基础，有意愿在跨境电子商务行业发展；

5，具备基本的英语沟通本事；

6，服从管理，遵守公司规章制度。

7，有电商物流或客服经验优先研究；有网络推广，文案策划才能的优先研究。

物流客服部工作总结篇七

今年是我进入公司的第一年，走过的这一路程看到了很多不同的风采，收获了很多的结果，也知道做一个物流客户需要具备的要素，就是有耐心，热心，更要有一颗责任心。

想要得到客户的认可永远不要试图欺骗客户，因为客户的内心是脆弱的，一旦受到了打击，就会被受打击，我们不能为了一时的方便就轻易的放弃任何一个客户，客户是我们需要珍惜和好好对待的客户，需要我们保护，需要关心。我们做

客服的接到客户的电话，无非是两种，一种是投诉，一种是查询物流。现在随着大数据的运用，已经把物流的流通地址都做了定点跟踪服务，可以让客户清楚的知道自己的包裹在哪里，省下了很多时间，所以我们在工作的时候接到的客户都是因为包裹丢失而愤怒的客户。

因为我们公司比较大，客户需要查询一个物流快件，需要了解情况吗就需要经过多道门槛，就比如打电话，就需要经过两三道转接，在这个过程中会有很多客户因为这样服务而愤怒的人，我就遇到过好几个，毕竟每一个客户的性格是不同的，遇到这种问题毕竟也不是非常开心，总是有些着急，但是大宗运输，不管如何防范总会有这么一两件产品包裹，丢失，这就造成了非常严重的后果，那就是我们的客户会产生怨气，但是要把各个地方的物流汇集到一处，不容易，我们客服就会成为这些客户的生气对象。

遇到这样的客户，我不会去与客户争辩，而是会主动的去沟通客户了解客户的情况然后在详细的与客户沟通，毕竟沟通必须要建立在彼此信息一致才能够保证公平公正，这才能够让客户放心，让客户减少担忧，这就是我们的工作。对客户多一分信任，多一分宽容，得到的就是客户的同意，而不会轻易的让客户失望。毕竟现在是信息发达的时代，好事不出们坏事传千里，一旦出了问题没有解决好带来的就是大规模的损失，伤不起，所以对待客户我们做的就是大事化小小事化了，而不是让彼此的矛盾一直存在下去，总要有一个开始，有一个结果，不能轻易的放弃也不能随意的丢弃，面对客户的质问自己解决不了就寻求上级，我们必须要把问题解决为止这就是我们的任务，就是我们的责任，不管如何始终不变。

我经常会上怀着敬畏去做好自己的工作，做好自己的任务，不会轻易的放弃自己的任务，放弃就是丢弃客户，这是彼此的信任问题，对客户好给客户更好的回复得到的就是客户的信任，相互之间的联系也就更加深，这就有利于我们建立更好的渠道，获得更多的认可，人不能轻易的满足，更不能轻易

放弃，毕竟路还长，但也不能随意挥霍时间，珍惜每一个客户，才能够让我们公司获得更多的客户拥戴，才会得到更大的受益。

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；

第四，自我约束意识不强，在业余时刻琅曼嫌有更好的操作来进修专业常识和考虑问题，导致工作没有更好的前进。

在20xx年的工作中，我计划首先将积极主动配合客户办理客户银行按揭贷款手续做为我的工作重点，其次我将与财务部门积极配合进行一期楼盘交房后的房屋不动产发票及契税完税证办理，同时与房管所进行一期楼盘的房屋产权登记办理工作，配合公司工程部收集业主在交房后的房屋问题整改单，在整改后及时向客户进行反馈。

第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

物流客服部工作总结篇八

- 2、按照公司操作流程进行整体正常操作
- 3、应对操作过程中的突发及紧急事件
- 4、完整准确无误的将各项数据录入电脑系统
- 5、良好的工作态度，良好的服务态度
- 6、各项书面单据的完整留档
- 7、及时有效的反馈问题，并配合解决问题

- 1、熟练使用办公软件，
- 2、普通话标准，沟通表达顺畅，
- 3、英文cet4水准(基本看懂以及简单英文邮件书写)，
- 4、细心，耐心，责任心强

物流客服部工作总结篇九

我要表扬一个胖胖的年轻人，他在王杰的`电话号码是63968960，是童渊快递大港油田的送货员。

他说话彬彬有礼，和蔼可亲。我记得那天刚下过雪，天气很冷。当他来到我家门口时，我出来接他。他急忙说：“别出来，姐姐，太冷了。我送你到门口。”我被这个感动了。说实话，我收到过那么多快递的物品，第一次遇到这么主动认真的快递员。

以前遇到的快递员，看起来总是很牛气，好像每个人都欠他

们钱。天气不好的时候，他们一天后送过来，给他们打电话。他们还没说完就挂断了电话，这是非常不礼貌的。

这个有眼睛的小胖子(王杰)真的对自己的工作负责。看他给客户送快递的时候，睁大眼睛仔细确认提单，给我一种信任和安心的感觉。我要好好夸夸他！

XXX

20xx年xx月xx日

物流客服部工作总结篇十

- 1、普通工作人员职位，协助上级执行一般的不需较多工作经验的任务；
 - 2、了解客户需求，对其购买供给专业咨询；
 - 3、客户受理和客户开通；
 - 5、客户相关信息的录入管理，建立客户档案；
 - 6、完成上级交给的其它事务性工作。
- 1、中专以上学历，有客户接待和服务经验者优先；
 - 2、普通话标准，口齿清楚，声音甜美，优秀的语言表达本事和沟通本事；
 - 3、较强的应变本事、协调本事，能独立处理紧急问题；
 - 4、良好的服务意识、耐心和职责心，工作积极主动。