

# 最新案场客服半年度工作总结报告(汇总5篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。那么报告应该怎么制定才合适呢？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。

## 案场客服半年度工作总结报告篇一

商场紧紧围绕商厦下达的各项任务指标展开工作，在加强管理、强化意识、开展活动等方面取得了显著成绩，为商厦的持续快速发展做了很大的贡献。

自xx年开业以来，服装商场时刻以发展为前提，进行了三次大规模的经营布局调整，提升服装品牌结构，合理利用平效……使得商场能够快步、稳定地发展。

今年，我商场紧紧围绕商厦整体部署及xx年全年工作计划开展工作。商场领导班子走出去考察、调研，反复推敲升级改造计划与实施细则，学习先进的经营理念，合理利用平效，成果非常明显。特别值得肯定的是，今年的升级改造中，我们采取了经营面积扩大，品牌升级，货位调整，店堂改造，加强管理等一系列强有力的措施，全体员工团结一心，共同努力，取得了一定的经济效益和社会效益。不仅提升了企业形象，而且销售业绩不断攀升。

回顾xx年的工作，可以概括为以下几大方面：

## 案场客服半年度工作总结报告篇二

20xx年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在20xx年基础上提高；部门管理基本实行制度化，员工责任心和服

务水平有显著提高；各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

（一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%以上。

（二）进一步提高物业收费水平，确保收费率达到90%左右。

（三）加强部门培训工工作，确保客服助理业务水平有显著提高。

（四）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管管理。

（五）密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

（六）加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾20xx年，工作中有艰辛与汗水，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

## 案场客服半年度工作总结报告篇三

xx年是中国经济快速增长的一年，我们在中国移动集团公司的大方针下，认真贯彻六中全会、集团公司和省公司工作会议精神，在省公司和市分公司领导的正确带领下我们结合本溪移动通信实际，更新服务理念，深化改革管理制度，巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了本溪移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，各项工作取得了可喜的成绩。

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到。

结合x移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，x年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查、社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应

答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理。

为进一步提高客户满意度、保持服务持续，大客户中心在x年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程,加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在x年的日常工作中,我们着重系统培训客户经理的服务与业务双全面优化营销体系，实现客户经理规模化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐,全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。

xx年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

总结是指社会团体、企业单位和个人对某一阶段的学习、工作或其完成情况加以回顾和分析，得出教训和一些规律性认识的一种书面材料，它能够使头脑更加.....

## 案场客服半年度工作总结报告篇四

（一）规范内部管理，增强了员工责任心和工作效率。加强与员工的沟通，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

（二）采取多种形式和措施，巩固和提高物业收费。本年度物业费累计收缴140万元，归纳起来重点做好了三项收费管理工作，第一，收费形式多样化，通过短信平台及现场上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和派单通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费积极性差的问题；第二，收费措施服务化，通过增进业主满意促进业主交费意愿。收费工作是物业服务水平的体现，物业服务水平是收费的基础，因此，服务是提高物业收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一直未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮助解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因物业无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的积极性。第三，通过安排专人负责管理费催缴工作，重点跟进管理费收费事宜，激励员工收费积极性及提高收费水平。

（三）严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。客服部是物业管理公司的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服助理的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部在本着做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，严格要求员工上班前对着装、礼仪进行自检、互检，使客服助理能够保持良好的服务形象，加强了客服专员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服助理的服务素质。

（四）圆满完成了业主入住/进驻的服务工作，为客服部总体工作奠定了基础。3月底起，客服部负责业主入住/进驻的资

料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理收楼1739户，基本做到各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。收楼工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、协议书等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服助理通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服助理耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

（五）密切配合各部门，做好了物业管理公司内、外联系、协调工作。客服部的重要职能是联系物业公司内部与业主、发展商等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

## 案场客服半年度工作总结报告篇五

时间总是过得很快，一年就这样过去了。在过去的半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上半年的各项工作任务。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。以下是我今年的工作总结。

上半年是客服最忙碌的，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。我部主任在年初被任命为商品部主管，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，所以我就以前的培训资料逐项进行了修改，做出一套客服部临时工的培训手册。后来又经领导的指点学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。

在客服部的工作中，使我感到欣慰和骄傲的是看到了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。通过领导的指点及教诲，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。在下一年中，我将带着我在昔日的工作中积累的所有的所有，投入到下一年的工作中。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清洁服务任务。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。