

# 2023年客服部年终工作总结 客服部个人 年终工作总结(模板9篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 客服部年终工作总结篇一

客户，就是帮助企业销售产品、为企业赚钱的人，客户服务的意见与建议。我们开展客户管理的实质就是如何有效地运营客户这些资金，对它进行开发、维护、运用并使其增值。我们现阶段正处于对高端客户资料的收集与积累阶段，这是一个非常重要的环节，可是有许多客户的资料并不完整或者根本没有联系方式，对于这些客户我们只有慢慢对资料进行补充，我们现在工作的重点应是资料详细且属于高端客户的群体，经过这段时间的工作，对于客户服务有一些建议：

### 一、优质的服务很重要，宣传同样重要

其次，我们可以建立一些合作伙伴，实现“双赢”的目的，我们可以去一些“高消费”的场所，要他们帮我们宣传，同时我们也给予他们一些实惠，比如健身俱乐部，高档写字楼，酒店都是高端客户的聚集地，我们可以让他们替我们宣传，介绍一些好的客户来我们这里理财，同时我们也介绍我们的客户去他们那里消费，并给予优惠，但是这样做需要很大的费用，还有一定的难度，仅仅是个建议。

### 二、及时推出优惠政策，吸引优质客户

我们现在的工作，仅仅是对一些已知的高端客户的维护，发

放礼品以及业务营销，还有很多的客户等待着我们的发掘，但是万事具备，只欠东风，我们首要的任务是应该出台一个优惠政策，起码有个雏形，这样在营销中我们可以针对不同的客户需求进行适当的优惠，必须有这样实际的东西，我们的营销才有意义，才能真正的抓住一部分有需求的客户，才能让他们帮我们宣传，吸引更多的客户，范文《客户服务的意见与建议》。

### 三、客户、高端客户、优质客户

在我们现有的众多客户当中，有一小部分客户拥有较多的存款，我们称之为高端客户，在这些高端客户当中，可以分为以下四类：

- 1、存款或者其他业务相对较少，对我们回报也较少，我觉得这样的客户没什么太大的价值，该淘汰就淘汰，没有对这些客户的淘汰，就不能培养出更好的客户。
- 2、存款或者其他业务较多，但对我们的回报很少，比如他的存款有50万，但是没什么太大的潜力，给我们创造的价值远远不及我们的投入，这样的客户有应该有取有舍。
- 3、存款或者其他业务较少，但是潜力很大，这样的客户虽然暂时对我们的回报很少，但是可以培养，我们要对其多扶持，多关心，可以将他的“潜力存款”挖到我行。
- 4、存款或者其他业务较多，回报良好的客户是我们最宝贵的财富，是我们工作的重点。

这样看来我觉得第3、4类客户可以称为优质客户，我们应该着手于对优质客户的读物，而并不是高端客户，关键在于怎么样区别谁是哪类客户，这样就需要我们不能撒大网捞大鱼，要循序渐进，有针对性的开展工作，我觉得这样可以节省不必要的浪费。

## 四、提高软件素质、完备硬件设施

客户服务部刚刚成立，作为服务部的一员，非常荣幸能加入到这个赋予挑战性的集体，现在是将满腔的热血都投入到了工作中，虽然我们的工作热情很高，但是有时候还是力不从心，我是一个参加工作仅一年的新人，业务方面不过硬，在营销中经常会遇到一些困难，希望行里能多对我们进行一些培训，提高我们的综合素质，我们有决心可以尽快适应，圆满的完成任务。

还有，就是一些“硬件设施”，关于客户资料的管理，我们采用的手工方法，工作量大，无法及时统计查询，而且会出现一些错误，大大降低了资料的使用价值，往往是因为要统计一个很简单的数据就要把所有资料整理一下，浪费人力及时间。建议采用计算机管理，实现高效、准确、快捷、方便的客户资料维护，也可以及时对客户的反馈进行分析，可我们以寻找一些类似的软件或者进行购买。

另外，我们应该注意到现在客户服务的趋势，其实给一些优惠或者礼物只是我们吸引客户的一种办法，有相当一部分“优质客户”对于我们的优惠并没太大兴趣，他们需要的是贵宾式的待遇，这要求我们在今后条件允许的情况下尽量给予这些客户“尊贵”的感觉，或者不同于一般客户的感觉。

一切从客户的需要出发，一切从市场的需要出发是我们的准则，以上是我对客户服务部的一点想法与建议，纯属个人意见，可能有很多不对之处，希望各位读者多加指点，谢谢。

## 客服部年终工作总结篇二

20xx工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并

重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

## 一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。20xx年xx月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

## 二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需

客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

### 三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+n”服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

### 四、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务内容

#### 1、积极配合分公司做好vip客户工作

为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名

度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合xx年的工作如何进行改进做如下安排：

抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，xx年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。二、配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证“两鸿”满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为xx年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营造良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营造良好的服务氛围，国寿“1+n”服务需要我们每一个客户服务人员去全面诠释，良好的客户关系需要我们每一个国寿员工去共同增进，客户的满意度与国寿品牌知名度及形象的提升将是我们每一个国寿人的责任与骄傲！

记得有一位实战培训专家曾说过，“简单的事情重复做，你就是专家；重复的事情快乐做，你就是赢家”。客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断提高服务意识，营造全员为客户服务的氛围，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三赢。

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着成绩，为商厦的持续快速发展做了很大的贡献。

## 客服部年终工作总结篇三

20\_\_年的工作已接近尾声，一年来，在企业经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

今年以来，企业经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。企业通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为企业永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕企业总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

1、主要从内强素质、外树形象着手，通过狠抓企业各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立企业良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。



20\_\_年6月，总企业举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

## 二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化企业业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分企业筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

## 三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级企业文件精神，面向所有客户推出国寿1+n服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切企业与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立企业良好的对外形象。为切实有效的开展活动，企业成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升企业服务水平，充分维护了客户权益，树立了企业良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了企业品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

#### 四、从服务的本身出发，一切为了客户着想，不断创新服务内容

1、积极配合分企业做好vip客户工作为了进一步构建企业vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分企业开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立企业良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了企业的知名度。

2、企业理赔部把上门送赔款工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现企业人性化的理赔服务。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合20\_\_年的工作如何进行改进做如下安排：

(一)抓紧分企业下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，20\_\_年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分企业下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行企业综合柜员制，更好的为客户服务。

(二)配合企业团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合企业团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进企业业务持续、健康地发展。

1、配合分企业在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证两鸿满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为20\_\_年开门红奠定基础，以进一步提升企业服务品质，增强客户对企业的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营造良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做好、做永久、做到深入人心，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是企业每一个部门整体的工作，人人都是企业客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营造良好的服务氛围，国寿1+n服务需要我们每一个客户服务人员去全面诠释，良好的客户关系需要我们每一个国寿员工去共同增进，客户的满意度与国寿品牌知名度及形象的提升将是我们每一个国寿人的责任与骄傲！

记得有一位实战培训专家曾说过，简单的事情重复做，你就是专家；重复的事情快乐做，你就是赢家。客户服务工作是一

项长期的、较为复杂的综合性工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断提高服务意识，营造全员为客户服务的氛围，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、企业、自我的三赢。

## 客服部年终工作总结篇四

目前，做淘宝的人越来越多了，成功者屡见不鲜，有谁明白他们身后还隐藏着一个成功的团队呢，还有谁会去思考到淘宝客服对这个团队的作用呢？很少。一个好的淘宝客服往往能留住很多客户，促成很多交易，给公司带来利润，是公司财富的最直接的创造者。偶然的机会我干了淘宝客服这个工作。不知不觉已快半年了，感觉时光挺快的，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少的，碰到的人也是十分搞笑的，因为买家来自五湖四海的。上班的第一天，旺旺挂着，但是没有人与我交谈，反复的翻阅资料，熟悉产品，但是好像没有办法记忆深刻，碰到问题的时候还是无从下手记得刚来的时候，第一次接触淘宝，觉得它是那么的陌生，但是我相信对于卖衣服肯定不陌生，但是它和想象中的就是那么的有差别，第一次让我们看网页上的衣服，我都快蒙了，衣服满目琳琅的在电脑上滚动，眼睛看花了。

第一天上班时候，老大让我们熟悉熟悉衣服，熟悉了一些简单的衣服后，让我们看看怎样和客人沟通，沟通很重要，看着他们用着熟练的手法和语气，我不得不呆了，他们和每个客人聊天时都用了“亲”这个词，很细心的和我们解释了亲这个词的含义，我们也很虚心的学习了，记下了，我们才刚刚开始接触客服这个行业，很多都不懂，回答点简单的问题都是他们先教我们如何如何回答，时光长了我们也有自我的见解了，先开始的几天他们都会教我们怎样应付不一样的客人，刚开始做客服和客人沟通时每句都用上了“亲，您好，”这个

词，店长说并不必须每句都要用的上，看你在什么适当的时机用就足够了。

在不优惠的状况下成交，想在不优惠的状况下成交，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能够还价，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，但是客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很满意的来告知了。

之后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明白面料这个词，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，此刻最后明白了，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，此刻对店里的衣服都有了大致的了解，也明白了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按适宜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我很有成就感，之后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，应变潜力，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。起初做客服的时候和客人沟通的时候会犯一些错误，比如：有时候在迷迷糊糊就答应给客人包邮了，有时候稀里糊涂的就答应给客人减去多少多少钱。

经常有新手会犯的错误，经过店长的指导，这些错误一点一点的改变，以致此刻都没有出现这类的错误。最常见的错误莫过于发错货、填错快递单号，衣服质量但是关，这写错误基本上是每个淘宝客服都会犯的错误，这些问题会直接影响到公司、个人以及客人的情绪等等的问题，所以我们在做任何事情的时候都要仔细认真，虽然这些问题还是存在，但是经过我们不屑的努力把这种几率降到最低，争取不会出现这

些问题。第一次接触库房的时候发现库房也是一个中心点，挽留客人的心一部分都是属于库房的，做库房主管也是一个艰难的职务，第一次打快递单子，第一次发货检查衣服质量，衣服的质量很重要，稍有点瑕疵，我们就惨了，天下之大，什么样的客人都有，把衣服的质量检查合格，做到万无一失，这样才能保证老顾客的回头率，库房第二大任务就是随时检查库存，这一点做的不好，我们会流失很多客人的，有些客人就是喜欢这款的，没有他也就不要了，有的客人比较随和换别的颜色和款式，但是客人心里怎样想的我们也无从猜测，也许从那里就流失了许多的回头客了。

## 客服部年终工作总结篇五

自今年7月入职至此刻，我一向在揭东县分轮岗，至今已有三个多月。首先，我很荣幸加入到客服这个团队。在主任的指导和带领下，团队众成员团结合作，齐心奋战，红九月校园营销、双节营销、百日冲刺，我们以崭新的姿态、饱满的精神为提高县分业绩冲锋陷阵。虽只有三个月，但透过与各位领导和前辈交流学习，我受益匪浅。

这天，我特将这三个月来的所学所感，进行一次小结，并就目前状况提出自我的一点想法。

### 一、服务。

客服室，实际是营销服务室。每一天，服务经理透过电话与客户打交道□4g客户维系挽留□3g客户维系挽留、固网宽带维系挽留等等。众所周知，挖掘一个新客户比留住一个老客户，成本要高好几倍。可见，服务是多么重要。

那么，如何拉近与客户的距离，更好地服务客户，让客户满意和认可企业，是当今服务行业一向思考和亟需解决的难题。

我认为，世界上并没有标准的服务方式。那些所谓的标准术

语、语气、语调只是最最一般的方式，但并不是适合每一个服务经理。就像某位伟人所说，框条是死的，人是活的。最适合自我的才是最好的。简而言之，就是让服务更显个性。作为服务经理，就应在遵照公司服务要求的基础上，结合自身特点，找寻一种最适合自我的服务态度和方式，这样更能在服务过程中拉近与客户的距离，到达更好的服务效果。

打破框架，创新服务。

## 二、考核。

考核，是对员工工作的评价和肯定。我看了市公司下发文件对服务经理的考核指标，个人认为，有些许强人所难。比如外呼量，在我刚来的时候，外呼量为一周150个正常通话，如今提高到200个。尤其在无和三底等回访，更是难以到达外呼要求。

我认为，工作以人为本，以人为先。工作人员拥有动力和信心，才能做好本职工作。所以，调动员工的用心性是工作顺利并取得成效的重要保障。

调动员工用心性贵在设置适宜的考核指标。县分客服可综合考虑市公司下达文件的指标为基础，设置自我的考核标准。指标设置务必得当，指标太高，员工经常完成不了，久则生惰性，用心性便下降；太低，则会减低效率，降低服务质量。最适当的指标在于尽力尽心去做即能到达。还有，奖罚分明。在月底进行一次评比，考核达标且成绩第一的，给予奖励；考核不达标且成绩最差，加以惩罚。

总之，考核以激励促竞争，以竞争促动力，以动力提绩效。

## 三、团队建设。

建立一个优秀的具备强劲战斗力的团队，不仅仅在于分工，

更在于合作。团队成员多沟通、多交流、多配合，精诚合作，不分你我。

我推荐，可仿效市公司在每周组织一次下午茶，召集所有成员，大家谈谈心、交流这一周的工作状况和个人心得，好的方面可学习发扬，不足的能够讨论完善。不断从日常工作中总结经验，才能不断提升个人潜力。

领导亦可借此机会了解下属最近的工作和生活状况，增进大家的感情。我想，一位平易近人、时常体恤和关心下属的领导，才是大家推崇和尊敬的好领导。

李白诗云：天生我才必有用。每个人都有可取之处，物尽其用，人尽其才，才能发挥团队最强的战斗力。

总之，领导对员工的关心和激励，是员工努力工作的无限动力。

## 客服部年终工作总结篇六

客服部以二个效益为中心，以三个满意为基础，上下齐心，咨询成功率与预约成功率都有了提高。现结合xx年工作实际，将xx年年的工作总结如下：

（一）拟定咨询科室各种规章制度

（二）规范咨询业务技巧，增加咨询成功率：

1、专业知识的学习：

b□每结束一期培训进行一次专业知识考核，考核成绩由科室各位曾讲课的医生进行评定

2、定期召开咨询记录讲评会议



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□个人对自己的咨询记录进行分析

3、完善咨询病人回访机制：

a□对于当时预约病人，发送预约号；未就诊的病人，发送咨询的电话号码

c□如因电话忙碌而掉线，第二天发送致歉信息，再次开发追踪

d□每天二次（早九点前，晚四点）发送提醒就诊的信息

## 客服部年终工作总结篇七

20xx年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们一定加强学习，在物业公司的直接领导下，提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，提升物业的服务品质。

丰富繁忙的20xx年已经过去，崭新的一年接踵来临。在过去的一年里，我们客服部在各级领导的关怀和正确的领导下，在各部门的积极配合下，在客服部全体员工的共同努力下，客服部门圆满的完成了一年的各项工作任务，现总结如下：

一、20xx年年初，对路5号小区2号楼xx户业主的办证资料进行了收集填写，并网上录入，在最短的时间内办理了59户房产证及他项权证，并将他项权证移交银行、公积金，同时退回住房公积金保证金xx万元，并同时准备xx户拆迁户办理房产证，土地证资料，并协助拆迁户办理房产证，收集填写xx户路5号小区2号楼办理土地证资料共计本，办理了xx户土地证。

二、为了使销售档案规范化，整理了从20xx年之前的销售档案，将雅馨花园，5号小区，7号小区销售档案进行了资料分类成册，对档案进行编码、装订、装盒、贴标签，共计27卷。并制作了电子版的卷内目录以备查，整理公司人员证件及借阅工作，也制作了电子版的汇总。

三、前期认购期，根据公司销售制度审核每日签约的认购单，登记台账，销控好房源。

四、为了后期更好的工作，根据房管局的要求，提前制作了《商品房买卖合同》共计200套1800本，对公共部分盖章、粘贴。

五、为了30号小区的宣传工作，为了20xx年xx月xx日房交会，准备了房交会的资料及前期工作，使5月x日房交会圆满顺利进行，同时负责管理统计发放礼品，并将房交会资料装订成册以备查，对20xx年其他房产公司的信息，通过电话调查，对多家房产公司价格进行了调查及汇总，通过这次房交会对30号小区的开盘奠定了基础。

六、为了使公司能尽快预售，准备收集30号小区预售证资料，并进行网上申报，在前期部姚经理的积极协作下，在最短的时间内办理出预售许可证，使下半年的工作有了一个好的开始。

七、因为客服部门工作比较繁琐，稍不注意易出现重复工作的现象。因此，要求每一个人要细心、细致，时时刻刻，时时处处都要细致的做好每一件事，为了保证工作的进度和质量，在工作质量和要求上突出“严”字，要提高工作质量，就必须在工作中严格要求，严格把关，克服“过得去”的思想，周密安排，努力提高工作质量和效率，要想取得预计的效果，关键取决于过硬的工作作风，每人必须认真，严谨的规范的完成每件小事，每一项具体工作，才使我部门在预售期的第一个月底7月x日顺利的将30户贷款资料上报及审批通

过，使30户客户贷款在最短的时间内全部到公司账户，给公司带来了效益。

八、截止20xx年xx月xx日，已审核商品房买卖合同x户，并正确无误登记房源，做好台账，使销售回笼金额与财务回笼金额无差异。收集、填写、上报贷款客户资料，其中网上录入，扫描上传贷款客户资料，正确无误的填写公积金、银行借款合同，办理预告、预抵证，共计贷款到账金额多万元，放贷率达%。

回顾这一年来的工作，我们部门之所以能够较圆满的完成工作任务，主要是因为以下几个方面：一是公司领导的重视支持，二是公司其他部门的配合协作，三是本部门员工的团结协作，共同努力的工作。在总结成绩的同时，还有很多不足的地方需要改进和努力。

在新的一年里，我部门要积极适应公司发展的要求，随着公司不断的扩大、规范、完善，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需要掌握的知识更广，为此，客服部门的全体员工将更加勤奋学习，提高自身素质和技能，适应公司的发展要求，做好20xx年的工作计划，紧紧围绕客服部的业务工作，以创新的精神完成好各项工作，提高工作效益，增强工作的主动性、积极性和创造性，为了我们公司更上一层楼而努力工作。

## 客服部年终工作总结篇八

繁忙的工作见证了我们的成长。我们客服部的每个人都在不断成长变化。岗位上有新人，也有老员工，但他们从未忘记自己的工作，从未忘记。机会和机遇永远在同一水平线上。如果你想抓住他们，你必须比别人更努力。

我们客服不但要讲究努力也讲究方法，缺一不可，因为彼此相辅相成，只有大家共同努力才能够有更好的工作下去，这

样是为了我们自己更好的努力，毕竟在工作中我们会遇到很多非意向客户，这些客户会浪费我们大部分时间，所以这就需要我们努力的去拨打更多的电话，去联系更多的客户给更多的机会才行，这才能让我们掌握更多的知识与技巧，让我们有更多的可能。

我们不需要和客户见面，但是我们需要接触客户，解决客户的问题，找到有需求的客户，在茫茫人海中找到我们需要的客户。这是一个非常复杂的过程。这是一项繁忙的工作，我们每天都要做。坚持做下去，每天坚定的完成。但是，我们需要一如既往地尊重客户。我们应该保护他们，照顾他们的感受。毕竟不能轻易流失客户。如果因为没有做好而失去客户，会产生连锁反应，结果会很糟糕，影响会很大。毕竟每个人都有每个人的圈子。稍微扩散会影响公司的声誉，给我们更大的工作压力。

为了给公司做好销售和售后工作，人人有责，用心做事。这样，为了更好地完成任务，避免因忙而出错，避免相互影响，每个人都要为自己的工作努力，打电话，联系客户，寻求客户的诉求。我们会把这些信息汇报给公司领导，帮助他们了解和避免工作中因为不知道怎么做而出现问题的。

在我们部门，每个人都会尊重和联系同事，一个人解决不了的问题也会交流解决。当工作受到限制时，部门的成员将被训练有更多的能力，并学习更多的知识来做好工作。同事们，我们客服部会把一些优秀的沟通反映录制成语音，让大家广泛学习。同事也会奖励大家开发新的发言，更多的发言机会会让我们有更好的机会完成工作。有了基础，我们才有机会完成工作任务，我们才能提供到位的客户服务，让客户成为我们的忠实粉丝和重点客户。我对工作从来没有疏忽过，因为我知道一件事，那就是我对工作一定要认真负责，一定要准确细致，避免因为工作中的问题而造成两者之间的冲突。客户是重点关怀对象，我们会做好与客户的沟通，为公司赢得合作。

# 客服部年终工作总结篇九

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。本站小编给大家带来了客服部年终总结范文，感谢阅读。

## 客服部年终总结范文(一)

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

### 一 勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的实际需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

### 二 立足本职，爱岗敬业

1、作为客服人员，我始终认为“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，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾

客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2、在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3、不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

### 三微笑服务——客服基本素质之一

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以直接产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉俱加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的`修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

一做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

- 1、尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。
- 2、有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。
- 3、个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。
- 4、头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。
- 5、外表整洁大方，言行举止得体。
- 6、工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

客服部年终总结范文(二)

从事客服工作已接近七年，在七个春夏秋冬的轮回交替中写了好多次总结了吧，感觉总结就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说

吧。以下是我的个人工作总结报告：

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才能保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪



及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己最大的努力去做份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。曾经被这样一个故事感动：

在洪水肆虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼：“看，那是什么？”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说；“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。那么平静，那么悲壮-----于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防！

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众

所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是最高的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。