

# 2023年年终工作总结客服工作 客服年终工作总结优秀

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？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。

## 2023年年终工作总结客服工作 客服年终工作总结优秀篇一

### 1、客服导医的管理工作

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效提高导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼仪要求，加大了日常礼仪的检查力度。通过抓礼仪，推动了导医综合素质的提升，并提高了服务的质量和品位，为我院创建“品牌名院”的发展战略做出了自己的努力。

在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受温暖、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿物品、引领和现场解答顾客的疑问等；特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一天下来，腿痛腰困，但毫无怨言；平均一天接待初、复诊顾客100人左右，重复着：“您好”、“请问我能帮您忙吗”、“请您稍等”、“对不起”等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

在部门合作中，克服部门一人一岗的困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如护理部、企划部(发杂志)等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛苦，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大限度地照顾了医院和患者利益的统一。针对我院知名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，收集客人建议，最大程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的距离，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

导医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己坚决不做。在工作中，量化了工作，明确了奖惩，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

## (2) 咨询热线工作

(一)、制定部门咨询师的岗位制度；

(二)、与咨询人员一起研讨电话营销方案，提高患者就诊率；

(三)、在网上及电话与众家医院热线进行暗访交流和学习；

(四)、根据患者信息进行初步的市场调查和分析，便于更好

地开展工作；

(五)、维护出院病人的良好关系，让患者通过我院良好的诊前、诊中、诊后的服务使患者现身说法，开发其身边的患者，试图提高我院的经济效益和社会效益。

(一)、由于自己对本地风土人情知识欠了解，专业知识相对欠缺，虽然工作中小心谨慎，但仍有紧张的感觉，有时难免出现差错。

(二)、对导医们有时要求过于犯教条主义，体现为个别工作灵活性不够，有时不能根据个人特点和个体差别安排工作。今后将进一步加强调查研究，做到根据不同的人安排不同的岗位，发挥每个人最大的优点与特长。

(三)、由于客服工作具有不可预见性和对抗性，在处理过程中需要有较强的沟通说服能力和临机决定的能力，在工作中有时会感觉这方面的不足，需要在今后的工作中进一步完善、提高自身素质。

(四)、电话热线方面的不足主要体现为：相关知识和经验较少，工作预见能力不强；对市场信息了解不够；专业知识不足，没有做好员工的培训工作。

(一)、院领导应增加到一线巡视和检查的次数，充分发挥质检组的质检效力。

(二)、医生休息时应告诉导医以便准确分诊。

(三)、医院应尽量服务不同群体的需求，满足低收入消费者，尤其是咨询预约病人。

(四)、加强对全体医护人员业务技能、服务管理和医疗法规等知识的培训。

(五)、开展新的医疗技术服务宣传时，应对全体人员进行宣教，以免影响工作效率。

(六)、让全员树立“顾客不满危机”意识，让员工参与院服务质量管理，创造最大顾客价值。

(七)、希望能多给一些外出培训的机会，以提高自身素质，更好地为医院效力。

(一)、努力学习医护专业知识，提高管理水平；

(二)、继续做好对客户的调查、回访和跟踪问效工作；

(三)、加强导医工作的管理，提高服务质量；

(四)、做好全院员工礼仪培训工作；

(五)、加大电话营销方面的学习力度，做好咨询热线工作。

## 2023年年终工作总结客服工作 客服年终工作总结优秀篇二

不知不觉间，一年的时间一晃而过。作为xxx公司客服部的主管，在这一年来的工作上，我一直都非常的忙碌，甚至都忘记了时间的在不断的流逝。如今，新年的钟声再次敲响，我才惊醒□20xx年已经结束了。

反思这一年，作为工作者，也作为管理者，在工作方面，我一直在积极的加强自己的锻炼，同时也在加强手下的管理。在提高了自身业务能力的同时也组建出了一支优秀的客服团队。为公司在20xx年里的前进道路上取得了非常不错的成绩。

作为一名管理，我深知自身的重要性。我在工作中的能力和行为并非仅代表我一人，我的选择，更是会对我的团队和员

工的努力方向造成极大的影响。为了能加强自身在工作中的榜样作用。在今年工作依赖中，我一直坚持做好自身总结和反省，及时的去认识自身的问题。并切，还积极改进自己，让自己能在工作中保持学习性，先进性。

此外，思想和态度也同样是工作的重点。客服是一个服务性的岗位，为此，保持服务的思想和态度也是极其重要一点！我从，在团队的管理方面，我也一直非常重视着在思想方面的要求。工作中，不仅通过培训和管理保持大家尽量能在工作保持态度和思想上的一致性，还能及时的调整自己，调整团队，紧跟公司的发展路线，积极的做法会作为客服主管的作用。

在一年来的工作上，我严格按照公司发展的计划和方向，认真领导xxx公司客服团队去完成自身的工作和任务，在工作之中，有许多的改进，也遇上过许多问题。但在自身的任务上，我一直积极应对，引导客服员工们积极的更新自己，认真处理好客服的工作和业务。

回顾一年来的情况，在工作方面，我们确实都非常的努力，也非常的拼搏。但我在个人的工作种却还有许多不到位的事情。并且，回顾团队在这一年来的情况和表现。其实，还有许多可以加强和优化的地方！但我却没能及时的做好调整。对此，我很是惭愧。

但总的来说，近年来的情况还是比较不错的，我也会认真的牢记这次的经验，努力做好下一年的工作任务。

## **2023年年终工作总结客服工作 客服年终工作总结优秀篇三**

在超市担任客服期间，我认真的完成了领导布置的任务，积极的`回答客户的问题，现在就这一年来工作做下个人的一个总结。

在超市做客服的工作，和消费者打交道的机会是比较多的，这一年来，我认真接待每一个客户，他们的咨询我也认真的回答，对于领导吩咐的工作，我也是积极的去完成，作为客服，我知道做好服务是非常重要的，在工作的时候，我都是面带微笑，无论是接听电话，或者客户的询问，都礼貌的去回答，有时候有些客户描述的不是很清晰，我也是帮忙给他们确定他们需要的是什么，积极的为他们解决问题。同时有些客户有时候也会脾气不好，或者是有一些售后的问题，可能是商家的问题，但是却找到我们客服这里来，我也是尽量委婉的表达，希望他们去找商家处理，但同时我也会尽量的帮助他们，在这个岗位上，我知道礼貌和善的去处理问题，那么就能做好工作，客服的工作是需要要我们有一个好的态度去处理问题的，同时对于我们客服沟通的技巧也是有一定的要求的，这一年来的超市客服工作，我没有被投诉过，同时在一些经常来超市的客户眼里，我是一名优秀的客服，很多时候还会找我闲谈，当然当我有事情的时候，他们也是会让我先做事情。

在做客服期间，处理好工作上面的问题，同时我也是积极的学习，对于超市内的各个商家，尽可能的了解，但同时商家有些退出，也有新进来的，我都是尽可能的去了解他们，知道他们的产品，认识他们的工作人员，通过这种学习，我对客户过来的咨询问题也是能更好的回答了，而不是找一份超市的平面图给到客户就打发了，同时在工作之余，我也是会对我们超市去进行了解，一些新的变化，也是积极的适应，了解得更多，那么我的工作就能做的更好，也能更快速的回答客户的问题。

客服的工作可能有些人看起来觉得很简单，但是其实真的在我们超市做客服，我发觉我要学的方面是有很多的，这一年来，我学了很多，同时也发现自己也有些不足，需要我在今后去改进，去认真完善，让自己能在工作的岗位上做得更好，让自己能有更大的进步。也期待着来年有新的任务，新的机会等待着我。当然我自身的能力也是要去不断的提高。

## 2023年年终工作总结客服工作 客服年终工作总结优秀篇四

在超市担任客服期间，我认真的完成了领导布置的任务，积极的回答客户的问题，现在就这一年来的工作做下个人的一个总结。

在超市做客服的工作，和消费者打交道的机会是比较多的，这一年来，我认真接待每一个客户，他们的咨询我也认真的回答，对于领导吩咐的工作，我也是积极的去完成，作为客服，我知道做好服务是非常重要的，在工作的时候，我都是面带微笑，无论是接听电话，或者客户的询问，都礼貌的去回答，有时候有些客户描述的不是很清晰，我也是帮忙给他们确定他们需要的是什么，积极的为他们解决问题。同时有些客户有时候也会脾气不好，或者是有一些售后的问题，可能是商家的问题，但是却找到我们客服这里来，我也是尽量委婉的表达，希望他们去找商家处理，但同时我也会尽量的帮助他们，在这个岗位上，我知道礼貌和善的去处理问题，那么就能做好工作，客服的工作是需要我们要有一个好的态度去处理问题的，同时对于我们客服沟通的技巧也是有一定的要求的，这一年来的超市客服工作，我没有被投诉过，同时在一些经常来超市的客户眼里，我是一名优秀的客服，很多时候还会找我闲谈，当然当我有事情的时候，他们也是会让我先做事情。

在做客服期间，处理好工作上面的问题，同时我也是积极的学习，对于超市内的各个商家，尽可能的了解，但同时商家有些退出，也有新进来的，我都是尽可能的去了解他们，知道他们的产品，认识他们的工作人员，通过这种学习，我对客户过来的咨询问题也是能更好的回答了，而不是找一份超市的平面图给到客户就打发了，同时在工作之余，我也是会对我们超市去进行了解，一些新的变化，也是积极的适应，了解得更多，那么我的工作就能做的更好，也能更快速的回答客户的问题。

客服的工作可能有些人看起来觉得很简单，但是其实真的在我们超市做客服，我发觉我要学的方面是有很多的，这一年来，我学到了很多，同时也发现自己也有些不足，需要我在今后去改进，去认真完善，让自己能在工作的岗位上做得更好，让自己能有更大的进步。也期待着来年有新的任务，新的机会等待着我。当然我自身的能力也是要去不断的提高。

## 2023年年终工作总结客服工作 客服年终工作总结优秀篇五

### 一、立足本职，

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，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

### 二、勤奋学习，与时俱进

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”。作为电话银行中心的客服人员，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，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

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；其次是按自己的，坚持个人，



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。

1. 效完成外呼任务。在进行每天的x[]学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于的客户我们要多进行预约回拨；再例如行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。
2. 加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出；加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库；不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。
3. 不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。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。

## 2023年年终工作总结客服工作 客服年终工作总结优秀篇六

20xx年即将过去。在这一年里，似乎值得自己去回顾的事情并不是很多，生活和工作依旧是沿途没有什么风景，就在我以为大路朝前，日子就这样平静下去的时候[]20xx年xx月，我经过应聘和选拔来到了xx[]我非常高兴。

加入xx已两个多月，但对于我来说，我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种工作方式、工作内容、以及工作程序，让我更加全面的、系统的了解整个英文客服的工作流程和内容。两个月的工作，并非尽如人意，这些还都有待于我进一步用心去学习，然后要熟练运用在工作中的每一个细

节里。这段时间里我有过反省和思考，在这里既对自己前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

## （一）工作总结

20xx年xx月xx日，我开始加入到xx□跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理；第一次参与英文客服订单验证工作；第一次参与问题单、完成订单回信；第一次投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将在未来的一年中，我要面临和改变的首要任务，也是最重要的问题。

## （二）工作中的不足

在工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能力、以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高。一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我必须更加的努力。看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的，需要有自信，有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策，有各

位同事的协助，加上我个人的不懈努力□20xx年会是我在xx实现蜕变的一年。

（一）增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

（二）勤学习，提高专业服务能力。

涉及到工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。工作中遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如service信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色，用专业的言语向客户表达。

（三）多行动，坚守工作职责。

英文客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，没有必要斤斤计较。我刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，的特点就是学习能力，待人真诚。工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务，还是工作上的任务，

我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

#### （四）善于思考，理论联系实际。

在工作中做一个留心人。在公司领导的指导关心下，我逐渐熟悉了工作情况，通过自身细心观察和留意，反思和总结，吸取精华，提取糟粕，在工作中不断总结经验。捕捉和发现大家工作中的亮点，加以学习和自我提高，拓宽知识面，提高履行岗位职责的能力。