

最新水务公司客服工作总结 客服工作总结 (模板6篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

水务公司客服工作总结 客服工作总结篇一

我是xxx□做的工作是客服。目前我在客服工作的试用期已经到了，我也面临转正了，这让我很激动，对自己这三月的试用期工作，让我受益挺多的，如此也来对自己这工作做总结。

试用期里的客服工作，我只要负责把公司给的客户电话打通，同时做好每个客户要去处理的问题，并记录下来，大部分时间基本上是守在自己座位上，不停的打客户的电话，不仅是维持与客户的联系，也是对客户所办理的业务进行调查，希望能为客户提供更好的服务，让客户更加信赖我们公司。

三个月我在这岗位上每天要打__个电话，刚开始去做这工作时，我还不能适应，因为客服也有客服要去说的话，而我记忆不好，为此我在起初工作时，也是碰到过很多壁的，也总是被客户挨骂，因此我下了班回到宿舍，也会去背那些客服专用语，只希望自己在工作时，能够顺畅的去跟客户沟通，对客户表现出更好的礼貌。在我过了一个月后，我基本上就能把所有的专业用语记下来，在与我们的客户进行沟通时，终于达到了令客户满意的结果了，我在这个过程中也是很享受的，因为我能在这份工作上找到我的价值，这是令我很惊喜的地方。

在做客服的三个月里，我从一开始的不适应，到现在我能够去加班工作，进步真的很大，再也不是一个什么都不懂的人

了。试用期已经过去，我从这工作里学到的不仅是关于客服的知识和技能，更多是对自己的历练，让我更加明白在这个社会上，我们要去努力，要靠自己，努力达成自己想要的。

当然，一个试用期，我还不能做到跟公司的前辈们一样优秀，我还是有一些缺点的，也是以后要去改的，要去不断完善的。对待工作我需要更加上心，才能去做得更好，不然就很容易想要去偷懒，这是不行的。再有就是在工作中，我还没有去积累自己的客户，工作的基础比较薄，所以我之后要去努力的地方就是把基础跟上来，为自己在公司做更好的客服而做好准备。

试用期就这样过去了，虽然不长，但是在其中学到的东西却是不不少的，我想在以后的工作，我应该会更加有动力去工作，因为现在的我喜欢上了客服，我有更多的动力去做了。

水务公司客服工作总结 客服工作总结篇二

1、销售

a□四日内电话回访：从满意度系统中提取客户的联系方式以及相关信息，通过电话与客户进行交流沟通并认真记录每一个回访结果，将客户反馈的意见或建议向销售部门及时反映，与销售顾问沟通协调，给客户处理意见，对不能当场解决的投诉，及时跟进，尽快给客户答复，保证客户满意度。

b□客户档案整理：根据满意度系统中客户信息填写客户电话回访表，按月整理存档，针对客户核实信息准确性及回访时客户的意见建议将客户整理排序以便对客户有清楚的认知，每周每月按时做出周报、月报整理存档方便销售部门及时了解客户情况，集团以及厂家要求检查的文件进行整理。

c□向销售顾问提供三天、七天、十五天需要关心客户名单提醒销售顾问交车后关心客户。

d□对dn网投诉客户进行跟踪整理存档形成具体客户抱怨投诉处理单，以及月抱怨总结，以便公司及厂家查询。

2、售后 流失客户的电话招揽、一年以上未到店客户关心及原因分析，服务顾问定保首定保分配，每月首保客户进店整理。

3、客户维系 在客户的生日、爱车购买次日发短信祝福客户。

作为客服人员，要具备良好的心理素质，尤其是针对抱怨客户，首先要平息客户的情绪，要让客户感受到我们代表的是客户，我们就是客户在4s店的代言人，不能跟随客户的情绪来波动。要学会忍耐与宽容，耐心听取客户诉求，对不满客户进行原因分析，以便找到适合的解决方法，为销售后期做好安抚工作。我们要以微笑友好的服务来对待客户，这是对抱怨客户的法宝。

对提出意见或建议的客户所反馈的信息，配合销售部门及时给予客户答复，达到客户的满意。做好客户维系活动，提升进厂数量，促使客户转介绍。

在领导的指导、同事的帮助下我顺利的完成了xx年的各项工作的同时还存在很多的不足，在新的一年里我会努力提高专业知识，多学习汽车相关销售维修保养知识，了解销售流程，对在电话中有疑问的客户可以做到应对自如。同时对于工作中由于方式方法可能不对等原因对其他同事造成的不便深感抱歉。在新的一年里我会积极调整方式方法，希望20xx年工作愉快。

水务公司客服工作总结 客服工作总结篇三

时光如梭，转眼间20xx年工作即将结束，回首一年来的工作，感慨颇深。自入职xx项目以来，在服务中心领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工

作计划。项目交付以来，客服部围绕xx前期物业服务工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近x年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精蓄锐。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。

自加入xx客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准。

(一)加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，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)严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年xx月以来，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

(三)圆满完成xx一期交房工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础。20xx年xx月中旬，xx园一期正式交房入住，我部主要负责一期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。

(四)密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作。

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

(一)员工业务水平和服务素质偏低。通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

(二)部门管理制度、流程不够健全。由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了xx交付的准备工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

(三)协调、处理问题不够及时、妥善。在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

(一)继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到xx%以上。

(二)加强物业服务费收费水平，确保年底收费率达到xx%以上。

(三)加强部门培训工作，确保客服员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[]我将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。

水务公司客服工作总结 客服工作总结篇四

不知不觉，忙碌的一年又要过去了，回顾这一年的工作历程，我深深感到银谷企业蓬勃发展的热情，银谷企业人拼搏的精神，作为银谷美泉的一名员工，我以自己能成为银谷人而骄傲，愿与公司同成长共进步。以下是我xx年来公司的一些心得和体会。

我是银谷美泉销售部门的一名普通员工，刚来时由于对房地产方面知识不是很精通，对新环境,新事物也比较陌生.整个人也很拘谨.但在公司领导和热心同事们的帮助下,很快了解到公司的企业氛围及与项目相关的房地产市场知识和资讯.也深深感觉到自己身肩重任.作为企业的“形象大使”,企业的一扇窗口,自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象.所以更要提高自身的素质,高标准地要求自己.在高标准的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能.此外,还要广泛了解整个房地产市场的动态,走在市场的前沿.经过这段时间的磨练,我已尽自己的力量,努力成为一名合格的销售人员,并且努力做好自己的本职工作。

面对房地产市场的起伏动荡,在公司管理层指导下,银谷美泉于今年x月份一期开盘,7天便销售90%,创下今年x月份全市商品房销售第二名,成为一时佳话,当然这和我们每位同事积极主动工作及配合是分不开的。我个人最后也取得了成交合同额18277202万元,全部回款的好成绩。经过这段磨炼,

我不仅从中得到了不少专业知识，更重要的'是银谷人的精神面貌也无时无刻打动着，使我自己在各方面都有所提高。

20xx年x月底公司二期开盘至今，在大势不利的情形下，凭着优良的产品和优质的口碑，银谷美泉还是销售了开盘量的1/3。其中尤其以3，4居大面积的居多。由此可以证明在大势不好的市场中，有一定经济基础条件的购房者还是很认可本公司的产品，同时，也吸引了同行的眼球，多次接待慕名而来的同业销售和策划市调工作。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量职工工作的好坏的标准，自己在从事销售工作以来，始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中得条款要求自己的行为，工作至今以来，在销售工作中，首先自己能从产品知识入手，在了解房产知识的同时认真分析市场信息并适当的给自己制定营销方案，以求共同提高。总之，这一年得实践使我体会到：作为销售员，销售技巧和业绩至关重要，是检验销售员工作得失的标准。今年由于全球金融危机导致房地产行业整体不好，加之自己对市场瞬息万变的应变能力有欠缺导致对客户掌控不好，二期业绩欠佳。销售是一种长期循序渐进的工作，不存在完美无缺的产品，熟悉产品知识是搞好销售工作的前提，服务热情也是对销售员至关重要的一点，所以销售员自己更应正确自己的工作态度，务求与客户沟通使客户对你的销售方案感到满意。

（一）依据08—xx年销售情况和市场变化，自己计划将更着手重点在：丰富加强自己的房产销售技能，以及通过和同事之间不断演习与客户之间的谈判或者类似这种销售实战方式来更加完善巩固自己的理论知识，务求不断提高自己的综合素质，也能更好的完成公司的销售任务。

（二）为确保完成自己在新的一年里给自己制定的销售任务，平时应积极搜集市场的信息并及时汇总纪录，不仅如此，对时事新闻和整个市场的动态也要时刻掌握，适时的情况下，

自己也要多看一些书籍，不仅可以增加自己的知识面，也多了和客户谈判的内容，不会使谈判单一性，力争比xx年上升到更高的一个层面上。

（一）xx年，希望公司为了配合销售员更好的完成销售业绩，能尽可能快的为销售员提供完善的销售道具（样板间），便于客户成交并促进销售额的提升。

（二）由于市场萎缩、同行竞争激烈且价格下滑xx年领导应认真考察并综合市场行情及销售员的信息反馈，制定出合乎市场行情的三期价格，以激发销售员更大的销售热情。

在银谷的xx年对于我来说，是有意义的、有价值的、有收获的一年。我相信：在每一名员工的努力下，在新的一年里银谷美泉将会有新的突破、新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，取得佳绩。

水务公司客服工作总结 客服工作总结篇五

时间过的真快，转眼之间本年度已接近尾声，我是x月xx来到白象春华求是学校，承蒙领导不嫌弃我是一个初出茅庐甚么都不懂的混小子，并接纳了我在单位工作，这是我走出幼稚圆的第一份工作，固然也少不了我在这里工作的头衔市场专员，大专我学的是电机一体化专业，对单位给我安排的市场营销工作，刚开始我对这份来之不易的工作真是有心拿的起，无意做的好，由于我没有接触过市场营销这一块专业，我都不知道做一些甚么，做起来就相当费劲。在我不解与困惑的同时，仅凭对市场工作的热忱，单位的领导对我的成长倍感厚看，曾很屡次找我谈心，提供我在工作精神上结实的信心和动力，伏案寻思这半年，我做一下简单的总结。

工作于实际符合合，调研市场远景，并做好相应的市场计划；

xx年x月xx日，白象春华求是学校市场部分成立了，在将近半

年时间内，逐渐展开市场工作，从甚么都没有的市场部，渐渐的在单位中成长，做到市场工作先调查，其次汇报，接着计划，再执行，最后是总结提炼，现在所需的资料都可以拿出，迎接总部考核。

在单位业绩上可以知道我们市场部分是做的不好的，由于今年的招生业绩基本是和往年持平，对当地的一些小型电脑培训机构来讲，地理环境上风、学校师资都在我们之下，对手只有在项目学费上往下调，这给我们的市场带来一定的冲击。我们稳站当地市场那是一个必定性。

部分职员培训：经过大半年的打磨，并参加总部安排的有关市场业务规范及市场运作规范的培训已有很屡次，已基本上把握了市场招生工作，但业务技能及专业精神方面仍需加强。由于部分职员少、任务重，故专业技能培训不够。

部分创新性：新业务的开辟不够，业务增长小，业务能力还有待进步；

整顿单位内部市场品牌资料，迎接总部考核；

以上工作得到了单位同事的大力支持与携手帮忙才能完成目标，为此我对他们表示由衷的感谢。

水务公司客服工作总结 客服工作总结篇六

一、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。

转眼间一年已经过去了一半的时间，在这半年的时间的工作中认真做到遵守车站的各项规章制度，工作中严格要求自己，在平日的工作中也积极参加科室组织的各项活动，配合同事，互帮互助，仔细认真的接听好每位旅客的电话。虽然上半年

的工作中取得了点小成绩，可工作中仍存在许多不足。

1、工作中不善于总结、思考，从参加工作的第一天起，就没有养成一个善于总结的好习惯，总觉得只要下班了就算是完成一天的任务了，从来不会去总结一下今天工作中的不足与收获。

2、工作时沉不住气，容易浮躁。客服工作自己也已经干了1年多，每天面对千篇一律的工作，说不烦是假的，接听电话看似简单，实际上做起来不是那么容易，必须要有足够的耐心，接到不顺心的电话要及时调整好心态，为接听好下一个电话做准备。

3、工作中存在惰性，做事情散漫，工作时没有一个清晰的计划和明确的目标，当一天和尚撞一天钟，工作不能做到有始有终，总是存在侥幸心理。

一年已经过去一半，对于下半年的工作打算如下：

1、多加强业务知识方面技能的提升，平时多做记录，要提升个人业务知识水平、加强业务知识的提升，争取人人都成为科室的业务精英。

2、服务态度要加强，做客服工作免不了要面对旅客的指责与批评，如班次缺班、晚点或服务质量等出现问题，往往使旅客大动干戈，面对这样的事情我们客服人员不仅要调整好心态还要好好安抚其他乘客，同时也要维护车站的利益和形象，最终通过好的服务赢得旅客的心。

3、多为车站出谋划策，提合理化建议。

一年也已经走过一半，上半年工作中的不足要在下半年中继续改进，无论做任何事情都要有始有终，并且带着感恩的心为实现自我价值而工作，再接再厉争做一名更加优秀出色的

员工。