

客服个人总结(优秀10篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

客服个人总结篇一

十月第一周咨询成功率在18%左右，预约成功率在43%；到目前为止，咨询成功率约50%，预约成功率达60%以上，咨询及预约成功率均有了较大幅度的上升，前期的业务技巧培训及咨询服务的规范效果是非常显著的。

1. 专业知识的学习。

a□每周一次由咨询医生进行讲课，培养咨询医生的学习积极性和自主性，讲课医生能限度地掌握该项专业知识。

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。

c□每月拨打其他医院的电话进行总结，从他们的咨询中揣摩、了解、学习其它医院的咨询技巧，在学习的基础上进行比较，找出自己的优势，更好地发挥。

2. 定期召开咨询记录讲评会议。

a□定期抽查每个咨询人员的咨询记录，重点在于讲评总结，及时指出咨询中存在的问题，提高咨询质量。

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。

客服个人总结篇二

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对20xx年客服工作中人员的理论知识不足的问题□20xx年着重对客服人员进行了超多的培训：

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、用心应对新出台的法律、法规□20xx年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一状况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，透过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时光组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为20xx年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止20xx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

客服个人总结篇三

20xx年没想到这么快就过去了，对我个人来说，还是非常的意外的。作为一名电话客服，我们的工作其实非常的枯燥，每天在接电话和打电话中循环，自己曾经认为在工作中的时间是非常漫长的。但是在工作中，自己经过了学习和领导的指点，自己也渐渐的学会了如何去面对工作，如何去看待工

作。现在看来，自己的工作已经不再是这样的单调，虽然有时候依旧会感到枯燥，但是在枯燥的背面，自己也看到了有趣的成长！

作为电话客服，自己曾以为工作不过是给客户解答问题。但是在面对了各种各样的客户后，我彻底的改变了自己的想法。我对这一年工作的总结记录如下：

客服个人总结篇四

客户来电时，的第一句话总是：“您好！请问有什么可以帮到您？”耐心的听完客户来电的目的，并做好一切消息的记录。比如客户来电报车险，总是能记录好来电人的姓名，联系电话，出险时间，出险地点，出险原因，如果涉及有人员伤亡时，建议客户报交警处理和急救处理，告知人伤注意事项。同时做好人性化服务，并对客户的遭遇表示同情，安抚好客户。记录好表单以最快的时间迅速提交给给调度，由调度派工处理。每当有客户咨询服务时，总是第一时间把客户反映的情况记录好反馈给相关的工作人员，做好客户的解释工作。重视客户投诉意见，热情耐心的解释好每个问题，解决好每件事情。在本范围内能处理的，要及时给予明确的答复和解决，处理不了的要从速报告上级领导，不能互相推诿。自今年3月她调到初级医审岗后，积极组织并参与交警队的人伤事故调解中，严格把控不合理的“水分”赔偿，从专业的角度化解车主与伤者之间的赔偿纠纷。她参与大大小小的入伤案件调解，大大缩减了入伤案件处理周期，使出险的车主在处理入伤事故时不再手足无措，在她们心目中留下了较好的印象。在20xx年省公司车险理赔提速服务达标竞赛中，她还被评为“理赔提速突击手”。

客服个人总结篇五

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x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，强化思维能力，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企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，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。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

三、增强主动服务意识，保持良好心态；

四、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。

客服个人总结篇六

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客

户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中的，的当月处理的交接数据达到了多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗

平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

3、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保

持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训。

移动客服部年终总结

xx年已经过去了，我们迎来的是崭新的xx年，虽然xx年已经是过去式，但是所有的事情感觉就像是在昨天发生的一样，

我们每天都在做着同样的工作说着同样的话，但是好像到了年终的时候却只有那么一点点的收获，耳边经常回想起这样的话：“努力做好我们的服务和营销，既然你选择了移动公司这份工作你就要把它认真的做好”。其实每天都是和不同的人在打交道，形形色色的人都有，其中当然也包括有些客户自身也是做服务行业的，她们都说过同样的话，那就是现在的服务行业不好做啊？但是我们不能因为别人的一句话就在思想上动摇了，我们坚信自己可以做得很好。

我觉得在去年的一年当中我们的思想还是停留在最开始的阶段，并没有在自身的情况下提高^方案范-文库_为您搜集整理^%自己的工作水平和能力’方案范文.库.整理~，虽然一直在自己的工作岗位上尽职尽责的去做好每一件事情，可是有时候会感觉自己肩上的担子有点重，但是还是要尽力做好每一件事情，不可以掉以轻心要向书本学习，向周边表现好的同事学习，要提高^方案范-文库_为您搜集整理^%相互团结的精神，不管是在工作还是在生活当中，我们要相互学习共同努力将我们的工作做到，作为值班长也要带好头，不仅要帮值班经理管好本班的人员，还要和本班的所有人员共同学习，相互之间交流经验，把我所知道的知识都做个交流，或则有些问题我们之前没碰到过的，也可以和营业人员交流交流，也让所有人提高^方案范-文库_为您搜集整理^%自己处理问题的能力’方案范文.库.整理~，而不是一遇到问题就举手问，所以我们之间一定要配合好。

现在说这些也于事无补，我们必须从现在开始努力做好自己的工作，把以前丢掉的东西全部捡起来，在开门红的阶段和过年来临之际一定要打个漂漂亮亮的仗，要在xx年的元月份取得一个很好的成绩，开开心心的过个好年，这样才对得起自己的工作，不要让领导失望，要让所有人都肯定通信广场的实力仍然是存在的，是别人学习和认可的！希望我们所有的人都努力，服务和营销不是靠一个人的力量来做好的，而是所有人的共同努力来做好的，我们是一个大家庭是一个整体的团队，希望我们自己一定要认真努力做到。相信我们是最

棒的!

客服个人总结篇七

取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运可以加入xx客服部这个可爱而优秀的团队□xxx的文化理念，客服部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

客服个人总结篇八

一、全年的客服工作取得成就和不足

1□xx年我刚刚进入公司，公司就对客服模式做出全新的改革，公司对以前被动的营销改成主动营销以客服做为龙头重点对xx年全力冲刺。在打造全新的服务中心。在进入公司我的首要任务就是建立完善的服务中心。我在进入公司的一个月后严格按照公司规定建立好□xx也是第一个合格的服务中心。

在建立服务中心的过程中也入到不少的困难。因为对xx这个城市不熟导致工作进度有点慢。买的材料也买错过。但是我知道服务中心的重要性。如果服务中心建设不好就会影响以后的工作。选择地点也是非常的慎重。正因为自己的工作态度在老服务中心一直都是稳定。当然也有不足在我建里第2个服务中心时，因为自己对自己放松要求细节也不很仔细导致第2个服务中心在xx年的失败。在这里我也认识到细节在于品质，也就是我在建立第2个服务中心放松一点点。可是出现的结果却是完全不一样。

2、对人员的建立。服务中心的人员招聘这是一个很关键的。

服务中心的人员是直接影响服务中心的销售，虽然我们是一个治疗机构可是对人员的选则不光要有很好的专业技能同时也要有很好的沟通能力。还要有责任态度。我xx年我的人员招收也非艰难，一开始有很多人理解我们的工作方式。也对公司有很多的顾虑、我也是通过长期的招聘也成功招到很优秀的员工，如方意勤，罗谷英，文春兰。但是走的也很多，有一段时间让我很烦的事。刚刚培训出来的员工一下子要离开。也许我在工作很多地方照顾的不好。这给公司造成的说不出的损失。说明我的管理也出现很大的问题。也让我明白铁打的营盘流水的兵。只有加强自己的能力。才能给公司带来更多的好员工。

4、促销活动的开展，我为什么把促销单独列一条，因为在这一年里。促销活动给我们带来太多的欢喜和辛苦。在公司进行改革。全新的'销售模式推行。对走出服务中心主动寻找患者。我们在做促销的是面对自己太多的挑战。当我们站在大路上、商城里、车站里、药店门口。面对过往的人群就我们这群人为了自己的生活，在喧闹的城市人的异样的眼光。就我们这样一群人最后改变人们对我们的认识。从异样到敬畏从敬畏到崇拜。人呀不能感动得认真。我从中得到让我从没有感到过的震撼。也通过我们自己的努力证明呢自己。

二、全年的商业工作取得成就和不足

1□xx的商业终端□xx我在xx工作中接触最多。也是我的主要任务，一个商业是我们的根基也是一个人与人的交通。一个长期的工作。终端是我们产品直接变成业绩的工作。终端是最基础最重要的环节，一个终端的好坏直接导致你在这市场里能不能立足。在我也认识到终端的重要性。在服务中心的建设的同时，我也积极对各个药房的走访。建立终端信息表，对各个药店进行了解，调查各个药店对我们产品的态度。通过一系列的工作。了解到很多的问题。很多都是赠品的发放问题。导致很多药房不愿意买我们的产品。有的都出现抵触心理。态度极其不好，再就是长期没有服务中心，很多患者

买了药得不到全方面的治疗。很多人对亮甲疗效产生了质疑，很多药房的卖不出去。加上假的，仿的亮甲多。对市场的冲击那是相当的严重。说实话我从了解这些事情后，我的内心动摇过。不过我相信只要自己去做总会有点收获的付出和回报，一定是成正比。在这一年里我不断的在各个药房进行走访，自己贴钱买礼物。以真心的和他们交朋友。经过这一年的努力也有很多药房的认可。在价格维护也很好，铺卡也全面的展开。当然这些远远不够。因为几次商业检查我都付出了惨痛的代价。我需要学习，对各个处理事情方面我还进一步的完善。

2、对商业单位的开展□xx年我一共谈了4个商业单位。分别是为民医药、双鹤医药、康尔医药、同安医药。对这几家医药公司的洽谈也让我碰了无数的壁，大多数多是因为供货价格的问题让我无比的艰难的谈价。还有货源控制也对我产生很大的阻碍。让我听的最多的就是话就是“反正我们不在你这里拿货我们也能拿得到”也许是我自己的不熟悉，各个方面缺乏理解导致我都不知道说什么。这也是我最薄弱的方面。

三、计划

2、商业公司的发展□20xx要有增加商业单位，保证商业回款

3、服务中心的建设，要把第2家服务中心从新选址，认真的办起来

5、促销活动要继续进行，要有更高的要求展现自己的价值。

以上就我的全年总结，有很多的细节可能没有写。但总结就是提高，新的开始新的认识自己下面该做什么，有什么做的不好的、不足的望领导给予严厉的批评和鞭策。顺便祝乐泰的员工新年快乐，工作顺利。

客服个人总结篇九

保险网点柜面工作是xxx作的前沿阵地，是服务人民的第一线，也是真正具体落实为人民服务的重要岗位。对与打来电话咨询的人们，都礼貌接待，耐心解释，热情服务，让她们真真切切感受到宾至如归。她就是**财产保险公司网点柜面服务人员。

客服个人总结篇十

xx年的工作已接近尾声，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。

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。