

# 2023年的客服工作总结 客服工作总结(实用7篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 的客服工作总结 客服工作总结篇一

认真回想这一年，我到底做了什么，而又得到了什么呢，今天我要怎么去做，才能在回忆往事的时候，不会因为虚度年华而悔恨；也不会因为碌碌无为而羞愧，基于以上问题，我根据去年的计划做了总结，对现在要做的事情进行了梳理，并根据实际详细的修改了以后的计划以及方向。

我记得去年我写的工作总结中，提到了今年的计划，一是熟悉产品；二是做好售后维护；三是研究好客户心理；可是今年我做了什么呢，对于熟悉产品，目前为止，虽然有很多细节方面不是很清楚，但是以现在的了解对于客户的咨询足够了，当然，有些新的知识需要不断地去学习；对于客户售后维护的，服务方面也做到了80%；而最后一项我确实做得不好，在销售过程中，没有把握住客户的真正需求，另外，我发现我太善良，不够果断，有些事情我知道，可是我没有去做，客户想要的是什麼，所存在的不确定信息，我也没有及时的去说服，导致有些机会就此错过了，做为一名销售人员，对此，不得不去反思，不得不去学习。

一，关于退换货，流程太复杂，时间太慢，我认为卡点在于产品退回的损坏以及仓管在处理时，因为产品问题维修或是入库等方面从而引起拖延，为此我想的是简化这一流程，当货退回来后，第一检查产品，若有问题，直接拿去维修，及

时给出解决方案，而仓库点入库再提交所谓的退换货单太麻烦了，因此我想的是入库由售后去点，货和退换货单直接退回仓管，后面就可以很快的交由财务处理，以免有时仓管发货较忙，来不及点入库，从而引起的延误。

二，关于售后电话，这次规定的是80%，说实话，有点多，但是要做，怎么去做，初步的想法是在打电话前查询客户是否在线，如果在线，则通过旺旺去回访，如果客户不在线，才去电话回访，这样一来，有两个好处，一是如有问题，旺旺有聊天记录可查，且可根据旺旺来避免说不清的事情，第二，节省电话费，而且，还有一个重要的问题，就是给客户打电话的时候，一般是9点到11:30，下午14:00到17:00为佳，而在这之间，售后导单审单主要是在下午完成，因此时间上可以说只有早上可以打电话，在这种情况下可能电话回访就不会做得很好了。但是还是先努力下，总结之后再提出改变方案。

三，物流跟踪，如果有发生转单，则由售后直接查询发给客户，虽说售后不参与售前的工作，但是如果说转到售前，再转给客户，这样多了一个步骤，觉得没有必要，希望后期能采纳。

关于售后问题及时发现，及时总结。另外，说出我看到的问题以及感受，做客服，虽然说做好本职工作很重要，但是关于网店相关同事所做的工作却总是那么的神秘，打个比方，如果店铺有活动，做为曾经客服的我和客户一样对活动感到非常的惊喜，而店铺上为什么有这个活动，目的是什么，想达到什么样的目标，期望客服达到什么样的业绩，通过这一次活动对各岗位有什么好处，或者说能学到什么，不要总是到活动结束了就拿业绩来说明或是解释一切问题。b店提到锁的推广，预计什么时候盈利，打算怎么推广的呢，或者客服需要了解的产品外，还会不会有其它的呢，比如说时下家装的流行风格，一款锁，上了那么长时间，可是买的人数是多少，这款锁为什么客户问的少呢，而c店也是如此，我们每天

做事，虽然说提成很关注，但是我们也会有自己的想法，想知道自己做这份工作是不是真的适合，或者说这份工作值不值得我为之奋斗，店铺远期的打算我知道，但是短期内想达到什么样的效果或是都在做什么样的准备工作，却总是那么的神秘。我不想当一个没有想法却总是服从指令的执行者，我做事，我想的是为什么我要去做，怎么去做，有没有达到目标，仅此而已。

对于明年的工作我想做好以下几点：

一、转做售前，做好售前。售后工作虽然也是锻炼，但是做一个月就够了，改善做售前时发现的问题以及总结做售后的突发事情处理，搭建好人际关系，学习沟通技巧以及调整好心态。

二、温故故而知新，更新在学校所学的知识，尤其是asp代码以及数据库，学习制作完成后，可以把店铺上相关的产品销售或是日常总结可以通过数据库来保存，也可以能过制作网页填加以及储存我想要的信息，这样更加直观，提高效率以及提升工作的乐趣，这方面，在三个月份完成初稿，后期根据实际情况改善。

三、学习店铺的推广以及运营，这方面虽然与我的本职不搭边，但是我会确保在不影响工作的情况下去学习，而明年我想对这方面做一个全面的了解以及操作，从而总结适合实际情况的方法。

以上就是我计划中的想法，虽然有些想法有些目标会与我现在所在职位或是工作不符，但是我知道我想做的是，该怎么去达成，从我选择电子商务这一行业时，我就想好了该怎么去做，并做好了计划，中间有过挫折，让我很失望，从而延误了我预定的完成时间，即使到了今天，我也不想说我的目标是什么，因为我没有做到，理想就像是口袋里的钱，拍得越是响亮越是那不值钱的硬币。以上是我20xx年的工作

总结，仅是个人想法，觉得不好可以丢弃，但我的理想还是会一步一个脚印的去实现，或许最后我一无所成，但至少知道努力的做了什么。

## 的客服工作总结 客服工作总结篇二

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在\_\_\_\_年中详述。

\_\_月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。

于\_\_月\_\_日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于\_\_月\_\_日完成了成立督导部的，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。

因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对\_\_\_\_逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，

努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进\_\_\_\_\_更好的发展。

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和去为他们解决这些问题。

解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

## 的客服工作总结 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。

## 的客服工作总结 客服工作总结篇四

一年的客服工作在忙碌中收尾，其实我非常希望这种充实的工作状态，客服工作很考验我的意志力，我希望把这件事情做好，当然不仅是对自己的负责，很多时候都应该要有一个稳定的心态，这段时间以来其实对于工作我是非常有规划的，一年虽然不是很长，可是有计划绝对更加有保障，现在我非常希望自己能够把这些基本的事情完善好，在很多时候我对自己的要求是非常高的，过去一段时间我无限的对自己充满着乐观心态，也就这一年电话客服工作总结一番。

做一行爱一行，这绝对是没问题的，在工作上面我希望自己能够有一个保障这些都是非常有必要的，我想不管是什么问题，都应该有一个合适的态度，做电话客服我就非常清楚这一点，我觉得只有在工作当中遇到问题，然后解决这才是上上之策，过去这一年来我总是在不断的回顾工作，我认为这是一个非常轻松地状态，在工作当中完善好这些，业务方面，一年来我兢兢业业，不敢偶遇什么怠慢，我想只有让自己加强思想建设，长期的处在一个稳定的工作状态下学习，业务方面也会有所提高，我一直希望自己不仅仅是一名电话客服，我更加希望自己为公司能够带来实质性的建议，这些都是需要丰富的工作经验积累，我在朝着这个方向努力着。

学习怎么做好一份工作是非常不容易的，虽然说在客服这份工作上面我有足够多的工作经验，毕竟这几年来我都是处在一个积极的工作状态下，我能够看到在哪些方面我还需要提高，所以我希望自己能够有所收获，学习就是一个不错的途径，周围有很多优秀的同事，我总是能够受到同事们的影响，把握住机会这才是非常关键的，我希望自己能够在工作当中有所成长，其实这就已经让我有一个非常好的学习环境了，一年来我向别的同时积极的取经，当然我会花时间去消化，这些都一定的，我愿意花足够的时间去消化这些内容。

我虚心的接受这些简单的内容，虽然也有不足的地方，可一

直在纠正，在工作当中我希望能够有一个好的状态，这可以是学习，过去这一年来，我觉得自己在打电话的时候不够耐心，沟通的时候也是会因为这些出问题，主要就是自己带入了一些个人情绪，我会把这些缺点纠正的。

针对以上问题，在的工作中，我计划从几个方面进行改善：

1、分析上一年客服咨询资料，找出沟通中存在的问题，变化交流方式、交流语气，努力揣测说话人的心里活动，提高咨询潜力，这也是重中之重。

2、提高自身业务素质潜力，有时偶尔会因为对咨询人所问问题的一些反感，从而心态有所转变，今后转变自我的心态，完善业务潜力、提高咨询量。

下一年即将到来，针对上述提到的问题，有则改之无则加勉，出色的完成接下来的工作。

## **的客服工作总结 客服工作总结篇五**

20xx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。

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。

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。

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。

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。

1、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。

2、配合公司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。

3、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作紧密结合。

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。

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。

## **的客服工作总结 客服工作总结篇六**

做客服销售，首先要了解客户的需求，知道客户在想什么。

网上购物的顾客会有点占小便宜的想法，我也会。

顾客来买你的东西通常有三种情况。

首先买家开始跟你降价，问你这东西价格能不能低点，给我打个折。客户都想买质量好价格便宜的宝宝。商家一般不会降低设定价格，除非遇到节日做活动，因为有的商家利润真的很低，客服说了一两遍客户也不会纠结价格，然后会想到其他优惠。也就是说，既然你不能还价，给我免费邮件怎么样？其实这也是还价。邮费的问题各家各户都不一样，快递公司提供的价格也不一样，商家的产品性质也不尽相同，所以商家逃避邮费比砍价更费钱。

还有，我想让卖家送个小礼物。既然不能还价，也不能免费送，那就随时送个小礼物，留着当纪念品吧！一般卖家都会这么做，因为成本不是很高，送小礼物的客户也很开心。人总想利用小优势安慰自己。

网上购物没有现实中那么有形，所以人们要时刻关注，顾客想要什么是可以理解的。如果你把自己当成一个买家，你就知道你会提出客户提出的要求。我们做的是服务业，所以一定要有耐心，有热情。顾客满意是我们的追求，顾客的关心是我们努力做好的，这样才能让销售更好。

要做好客服，最重要的是要知道你要卖的商品的性质，这样当买家打算购买商品的时候，你就可以顺利完成销售工作。如果你不了解商品，买家询问商品时，你会有一个停滞的回复，回复信息速度的变化很容易影响买家的购买欲望。

还有，一定要如实回答客户提出的问题，不要刻意夸奖自己的产品，因为客户一旦收到商品，发现产品和介绍被拒绝了，就会有失落感，很有可能会给你一个中评或者差评，得不偿失。如果买家对商品质量有疑问，可以建议买家参考评价信息，因为客观，大家说好真的很好，这是你的促销手段之一。

这个也很重要，做好品控，退换货处理。因为你面对的是上

帝。

抓住老客户，建立客户群，事半功倍。

对于常客，你可以给他们做标记，下次来的时候给他们打折或者免费邮寄，因为这样可以带动新客户。比如一般客户会给朋友或同事介绍东西，或者买衣服。同事觉得衣服好看就问哪里买的。那么新的秩序就会到来。所以在谈旺旺的时候，要真诚的为客户服务，让客户真正感受到上帝的对待。

做好网店销售，要掌握技巧，不能简单随便。要多学习，善于总结，才能让工作越来越顺利。

## 的客服工作总结 客服工作总结篇七

客服部以二个效益为中心，以三个满意为基础，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。

包括咨询服务标准，咨询部考核细则，电话回访服务标准，咨询部工作范畴，咨询部工作要求等，细化各个具体工作的服务标准，咨询部的基本工作规范等。

### （二）规范咨询业务技巧，增加咨询成功率。

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，讲课医生能最大限度地掌握该项专业知识。

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。

c□个人对自己的咨询记录进行分析。

d□每周一次进行咨询成功率及预约成功率的统计，及时分析曲线变化原因，找出重点，分析各个细小环节的问题。

回访机制主要应用于预约病人及就诊后病人，应用后从当初的43%的预约成功率提高至74%，有了大幅度的上升。

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。

（三）根据个人特点及工作要求进行岗位调整网络咨询及电话咨询有不同的特点，根据网络咨询和电话咨询量的比例，适时进行岗位调整。

自十月份起拟定了各种报表，包括广告信息统计，本部门的各类数据统计，导诊各类数据统计，初诊信息来源码统计，外院营销信息收集。

a□本院广告信息收集、广告监播。

b□外院的营销手段收集。

c□信息收集。

d□初诊信息收集。

e□专档管理，保密原则。

2、对所收集到的信息要及时准确进行统计，及时向医院各部门提供有价值的各类并确保数据的准确。

3、根据医院经营工作要求对各媒体所投放的广告进行效果分析并提出建议。

将病人进行分类管理，分为预约病人，初诊病人建档。

1、录入制度：

a□每天收集一次，确保数据及时录入。

b□就诊后病人资料————患者姓名、性别、年龄、职业、联系方式、就诊疾病。

2、建立回访制度：

a□制定回访标准，统一回访的内容，对回访医生要进行专业和技巧培训，确保回访的工作质量。

b□有计划分步骤：

配合企划部经营部做好病人满意度调查，每天五人，主要以预约病人为主对回访结果及时反馈分析总结，上报相关领导，特殊病例当时应反馈。

十月中旬开始与网络部移交网络咨询工作，九月份通过网络就诊病人25人左右，十月份网络预约77人，成功就诊55人，较九月份上升一倍；十一月份网络预约100人，成功就诊69人，较十月份再次上升25%。

1□qq咨询资料库及商务通资料库的建立，使回答更具专业性，

且可以直接复制，节省时间。

## 2、预约回访问题。

1) 通过各种途径获取电话号码，并进行详细分类登记，预约后即通过短信发送预约号，对于个人预约后未就诊病人，与电话咨询一起参与回访，了解未就诊原因，进行再次营销。

2) 将qq进行分类管理，及时公布及发送活动信息。

## 3、咨询人员的专业性及积极性的问题。

由专人回答商务通及qq咨询，一月更换一次，有利于新鲜感及积极性的建立。

在林院长的大力支持和正确领导下，在其它各部门的积极配合下（如导诊，检验□b超，x光及临床各科室），客服部的工作得以顺利开展。在今后的工作中，我们将会以求实敬业的工作态度，不断学习，不断提高，为医院发展贡献自己的力量。