

处理商场投诉工作总结 移动投诉处理工作总结共(大全5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

处理商场投诉工作总结 移动投诉处理工作总结共篇一

投诉意味着什么？意味着住户对我们的服务不满意，意味着我们的服务存在不足 这一连锁反应令人生畏，久而久之，住户投诉被视为一种负担。其实住户的投诉并非我们的梦魇，相反它是以另外一种方式反馈。

任何企业都不能保证他们的服务永远不出问题，因此住户的抱怨和投诉也就不可避免。对住户的抱怨和投诉处理得好，不仅可以增强公司的信誉度，还可以提升公司的形象。处理得不好会给公司带来负面影响。因此，处理好住户投诉是我们认真对待的一个重要问题。

接到投诉工单后，我们要冷静分析事情发生的原因，要快速判断、迅速处理。经过判断分析，找到问题所在，以积极的正面态度回应住户，能当场处理的要当场处理。对于一时无法答复的，要做出时间承诺。在处理过程中无论进展如何，到承诺的时间一定要给对方答复，直到彻底解决，使投诉者对处理结果得到满意。

投诉处理完毕后，我们还要对客户进行跟踪回复调查，了解他的满意程度。消除公司在客户心中的负面印象。

最后要做的是总结，总结发生这次投诉的原因，从这次投诉处理中应该汲取哪些经验教训及不足，在从今后的工作中怎样才能避免类似情况问题的发生。

对投诉上的及时处理，一是为住户提供优质的服务，二是为公司树立更好的形象，三是为员工自我能力的提升，大力的支持了管理处工作的开展。

处理商场投诉工作总结 移动投诉处理工作总结共篇二

1、集合协调联合工作。

为了更有效地开展好此项工作，公司工作人员与公司内外各部门加强了联系，及时将集团公司下发的文件及时上报集团公司。

2、集团公司接待工作。

根据集团公司领导的安排，我司工作人员先后到**、**、**三个县市县调查指导各项工作的进展情况，根据集团公司领导的安排，先后深入各县市县进行了2次较为集中的经济普查工作，并较好地完成了此项工作。

为及时了解集团公司的各种情况，做好信息报送工作，我司工作人员及时将集团公司下发的文件及时向集团公司领导汇报。在每月两次集团公司接待的基础上，及时与市、县两级相关领导保持联系，掌握信息，做好信息反馈工作。集团公司领导对工作高度重视，多次到集团公司进行接待的接待工作。

四、完成集团公司信息统计报送工作。

根据集团公司信息统计工作领导小组的安排，我司工作人员

及时将集团公司的要求、工作计划、信息传递给相关领导，同时，将集团公司的要求、工作计划及信息传递给相关领导。

五、完成领导交办的其他工作。

今年以来，我司工作人员在各自的工作岗位上兢兢业业，尽职尽责，圆满完成了集团公司下达的各项指标。在工作过程中，大家团结一致，积极工作，互相帮助，共同努力，为集团公司各项工作的开展做出了自己的贡献。

处理商场投诉工作总结 移动投诉处理工作总结共篇三

客户的投诉意味着什么?意味着客户对我们的服务不满意，意味着我们的服务存在不足，意味着我们可能失去这些客户，下面本站小编整理了投诉处理工作总结，希望对你有帮助。

20xx年我所在的移动公司为了巩固和提升竞争优势，在移动行业中保持绝对的主导地位，加快了当地移动的发展，提高我们队大多客户服务的水平，不断克服出现的各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长，下面结合我在移动公司今年的工作情况写一篇工作总结范文总结今年各项工作取得了可喜的成绩。

一、个人客户管理与服务

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对

大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。

其次，严格控制集团客户短信群发。

再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。

最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

下一年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值观。

20xx年天津移动公司 巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了本溪移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，下面结合我在移动公司今年的工作情况写一篇工作总结范文总结今年各项工作取得了可喜的成绩。

一、个人客户管理与服务

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户

也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力□xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查. 社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

20xx年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值观。

这一连锁反应令人生畏，久而久之，客户投诉被视为一种负担。其实客户的投诉并非我们的梦魇，相反它是一种无形的资源。

任何企业都不能保证他们的产品和服务永远不出问题，因此客户的抱怨和投诉也就不可避免。对客户的抱怨和投诉处理得好，不仅可以增强客户的忠诚度，还可以提升企业的形象。处理得不好不但会丢失客户，还会给企业带来负面影响。因此，处理好客户投诉是我们认真对待的一个重要问题。

一是迅速处理

接到投诉工单后，我们要冷静分析事情发生的原因，要快速判断、迅速处理。经过判断分析，找到问题所在，以积极的正面态度回应客户，能当场处理的要当场处理。对于一时无

法答复的，要做出时间承诺。在处理过程中无论进展如何，到承诺的时间一定要给对方答复，直到彻底解决，使投诉者对处理结果得到满意。

二是认真倾听

投诉处理完毕后，我们还要对客户进行跟踪回复调查，了解他的满意程度。消除公司在客户心中的负面印象。通常情况下，客户不满时，常会带着怒气而来，因此在说话或态度上难免会出现过激行为，在这种情况下我们必须克制自己，要站在客户的立场上将心比心，应当态度和蔼的认真倾听他的投诉，这样可以缓冲客户的激动情绪，也为自己争取思考的时间。处理客户投诉需要认真听取客户的意见；保持冷静，不反驳，不争论，不推卸责任，不怪罪客户；对我们工作中的不足之处向客户道歉，获求客户的谅解；处理客户投诉时要时刻把握换位思考问题，对客户的感受表示理解，表示同情。二次回复是建立信任，弥补因各种原因造成失误的重要环节，也是检查核实完善我们的工作质量，与客户沟通好、交流好、处理好、落实好，最终达到叫客户满意。

三是总结完善

最后要做的是总结，总结发生这次投诉的原因，从这次投诉处理中应该汲取哪些经验教训及不足，在从今后的工作中怎样才能避免类似情况问题的发生。

例如本月我组处理基础通信的投诉，一些投诉是由于网络弱覆盖导致，暂时无法解决的，将这些投诉汇总，为新工程的基站选址提供依据；通过现场测试，能通过网络优化解决的，及时的在周计划中安排处理；通过用户反映的情况了解到可能是由于基站故障导致的，在核查基站有关指标后，找出故障点，再下站进行维修处理。对投诉上的及时处理，一方面及时的了解网络运行状况，有助于及时的解决网络故障，一方面为用户提供优质的服务，大力的支持了业务部门工作的开

展。

客户是企业最重要的资源，是企业生存和发展的源泉。因此，处理好客户投诉是提升客户满意度和忠诚度的有力法宝。

处理商场投诉工作总结 移动投诉处理工作总结共篇四

每四个消费者当中就有一位对一次具体交易的某些方面感到不满意。平均每个不满意的顾客会向21个人抱怨提供劣质服务的运营商。只有5%的不满意顾客会直接向运营商投诉。大多数的人只会保持沉默，他们不愿投诉，而是转向其他竞争品牌。

由此可见，投诉是不可避免的，也是不可能杜绝的。当然，我们大多数人都不愿意听到顾客的不满，这是人的天性，但是如果不满意的情形出现了，我们就要把它当成是一种机遇和挑战。对于掌握了有效处理顾客投诉技巧的运营商来说，投诉是一件好事。这些运营商可以比竞争对手获得高出8%-15%的业务。

投诉发生时，如何留住顾客：

第一步 设身处地感受顾客的痛苦

第二步 尽一切努力解决问题。如果你无权采取必要的措施来挽留客人，你应该替顾客说话，去找上司并替顾客辩护。

第三步 提供象征性的额外补偿

“顾客永远是对的”

这句话更正确的提法是：“不管顾客是对还是错，尽最大的努

力让顾客感到满意!”问题的关键不在于客人是对还是错，关键在于解决现有问题的态度。

投诉处理之后要思考的几个问题

一、因价值而流失：价值是产品质量在价格上的功能体现

二、因系统而流失：系统指的是把产品和服务传递给顾客的过程、步骤或政策。系统的问题主要是管理层的责任。

三、因人员而流失：由于人员的专业素质问题导致一部分客户流失。

中国移动呼叫中心现状分析：

处理商场投诉工作总结 移动投诉处理工作总结共篇五

客户的投诉意味着什么?意味着客户对我们的服务不满意，意味着我们的服务存在不足，意味着我们可能失去这些客户，下面了投诉处理工作总结，希望对你有帮助。

20xx年我所在的移动公司为了巩固和提升竞争优势，在移动行业中保持绝对的主导地位，加快了当地移动的发展，提高我们队大多客户服务的水平，不断克服出现的各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长，下面结合我在移动公司今年的工作情况写一篇工作总结范文总结今年各项工作取得了可喜的成绩。

一、个人客户管理与服务

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验[]20xx年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提

供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务以人为本的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合服务与业务领先的战略目标，始终坚持创无限通信世界 做信息社会栋梁的企业使命，不断增强员工的危机感、紧迫感、使命感、责任感在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率战争中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起

客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。

其次，严格控制集团客户短信群发。

再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。

最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在xx年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。下一年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯正德厚生，臻于至善的核心价值。

20xx年天津移动公司 巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了本溪移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，下面结合我在移动公司今年的工作情况写一篇工作总结范文总结今年各项工作取得了可喜的成绩。

一、个人客户管理与服务

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验□20xx年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务以人为本的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合服务与业务领先的战略目标，始终坚持创无限通信世界 做信息社会栋梁的企业使命，不断增强员工的危机感、紧迫感、使命感、责任感在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力□xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查. 社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程,加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在xx年的日常工作中,我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐,全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标.20xx年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯正德厚生，臻于至善的核心价值。

这一连锁反应令人生畏，久而久之，客户投诉被视为一种负担。其实客户的投诉并非我们的梦魇，相反它是一种无形的资源。任何企业都不能保证他们的产品和服务永远不出问题，因此客户的抱怨和投诉也就不可避免。对客户的抱怨和投诉

处理得好，不仅可以增强客户的忠诚度，还可以提升企业的形象。处理得不好不但会丢失客户，还会给企业带来负面影响。因此，处理好客户投诉是我们认真对待的一个重要问题。

一是迅速处理

接到投诉工单后，我们要冷静分析事情发生的原因，要快速判断、迅速处理。经过判断分析，找到问题所在，以积极的正面态度回应客户，能当场处理的要当场处理。对于一时无法答复的，要做出时间承诺。在处理过程中无论进展如何，到承诺的时间一定要给对方答复，直到彻底解决，使投诉者对处理结果得到满意。

二是认真倾听

投诉处理完毕后，我们还要对客户进行跟踪回复调查，了解他的满意程度。消除公司在客户心中的负面印象。通常情况下，客户不满时，常会带着怒气而来，因此在说话或态度上难免会出现过激行为，在这种情况下我们必须克制自己，要站在客户的立场上将心比心，应当态度和蔼的认真倾听他的投诉，这样可以缓冲客户的激动情绪，也为自己争取思考的时间。处理客户投诉需要认真听取客户的意见；保持冷静，不反驳，不争论，不推卸责任，不怪罪客户；对我们工作中的不足之处向客户道歉，获求客户的谅解；处理客户投诉时要时刻把握换位思考问题，对客户的感受表示理解，表示同情。二次回复是建立信任，弥补因各种原因造成失误的重要环节，也是检查核实完善我们的工作质量，与客户沟通好、交流好、处理好、落实好，最终达到叫客户满意。

三是总结完善

最后要做的是总结，总结发生这次投诉的原因，从这次投诉处理中应该汲取哪些经验教训及不足，在从今后的工作中怎样才能避免类似情况问题的发生。