

最新客服自我评定(模板5篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

客服自我评定篇一

我于xx年2月28日正式在xx客服部工作，试用期三个月。

时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的三个月，内心不禁感慨万千这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。

在这段时间的工作学习中，对同方人环有了一个比较完整的认识；对于公司的发展历程和管理以及个人的岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了同方人环承担、探索、超越的精神，团结协作、开拓创新，为同方人环的稳步发展增添新的活力。在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作学习情况作如下汇报。

我的工作主要是行政管理、费用管理、物资管理及办公室内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。因无工作经验，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们热心帮助，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。工作中不断地总结经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时提交各种报表，做到主动工作。经过4月中旬去北京的培训，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同

事们提出讨论的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结合作，这一点很重要，也是加入公司以来同事们给我最深的影晌。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献我全部的力量。

客服自我评定篇二

时间不知不觉就这样过去了，回望过去，那个唯唯诺诺不知怎么开始工作的自己似乎也早已远去。现在的自己，尽管还没有其他老员工那样的老练，在和客户的交流中也没有那样的圆滑。但是我也在拼尽全力的去努力，去做到自己的极限，然后再突破自己，让自己能变得更好。

在这三个月来，我一直持续着这样的工作，但是即使如此，我还是有很多的不足，不仅仅是在经验上，心态上更是一个大问题！尽管如此，但是我也还是很高兴自己能认清自己，也让现在的自己找到了前进的路线。现在，我将这通过这三个月努力的自己做一个鉴定，来确定现在的自己。我的自我鉴定如下：

好的方面：

通过这三个月的试用期，我在工作中发现了自己最大的优点——开朗，这让我在面对顾客们的询问，甚至是一些激动的顾客的时候，我也能保持一颗良好的心态，在稍作休息后，重整旗鼓！

其次，在这三个月的试用期工作中，我也在不断的学习如何去成为一名好的售后客服，不断的努力提升自己，尽管有的时候真的学的很晚，也麻烦了很多同事，但是在现在，我确实有了显著的提高。从一开始的只会照着模板死板的回答，变成了现在能和顾客聊一聊，并让顾客满意的程度。这确实是很大的而进步。

在生活中，我也致力于和同事们打好关系。不仅仅是为了向他们学习经验，仅仅是在生活中多去和这些有经验的人聊天，我都能得到提升自己的交流能力也在不断的提升。

不足的地方：

就像一开始说的，很多地方我都过于模板化的死板，尽管现在已经有了改善，但是一些坏的习惯还是没能全部改过来。在现在的习惯中还留有那种坏习惯，夹杂在一起反而变得更加的糟糕。

同时，作为一名新人，我显然还没有储备上足够的知识。在面对顾客的询问的时候，我往往还要去查询，去后台了解。这对顾客是非常不好的体验。时间越长，顾客越是不满，而且顾客往往在这方面的耐心是有限的。在这一点上，我还是要多去学习和储备产品的相关知识。

在未来，尽管我已经成为了正式的人员，但是我明白，自己的能力还是极其有限的，尤其是在知识和经验上，都需要我不断的累积。在未来的一段时间里，我会专心在自己的提升上，但是我也会好好的注意自己其他的地方，不断的反省自己，提升自己。希望在未来，我能找到适合自己提升的道路。

客服自我评定篇三

进入实习已经过去了三个月左右，我的实习期已经基本完成了。经过了这段实习的体验，我真的感受到了很多不一样的

体会。作为一名工作者，作为一名客服，我真的体会到了很多，学到了很多，也相应的改变了很多。三个月的时间里我就像一名正式的员工一样工作，尽管能力还有很多的相差，但是每天都过得很辛苦，也很充实。

这次的实习让我体会到了工作者的感受，也体会到了社会的感受。走出学校，才发现自己所学的一切都不过是皮毛。在工作中，在社会中，还有很多我需要学习的东西。现在，我对自己经过了三个月的实习的情况自我总结如下：

三个月的时间让我有了很多的改变，总体来说是变得更加成熟，但是也有很多不仔细看就发现不了的细节。希望自己能更加清楚的认识到自己。

思想方面：这段时间过后，自己在思想上更加偏向一名员工，思考的时候，也更加容易向着工作方面。而且，经过工作的磨练，我做事边的更加认真、负责，对自己也更加有约束力。总的来说，确实是变得成熟了不少，但是也还是有些需要改正的地方。

工作方面：在工作中，我积极的学习和提升自己，现在我已经基本熟练了售后工作的基本要求，但是还有许多细节和进一步的工作需要去学习和了解。所以，在工作当中，我常注意观察其他同事的工作，学习他们的经验和技巧。在生活当中，也利用空余的时间去学习和提升自己的能力。工作中遇到的问题我多是与前辈讨论，并在之后学习。

生活和人际方面：生活中并没有什么大问题，我自己也比较擅长独立。但是在独自的生活中我还是学会了不少的经验和技巧，大大的提升了自己的生活能力和生活水平。

人际关系上，我在公司结识了很多同事，他们在工作中是前辈和同事，在休息时也是非常要好的朋友，这不仅扩大了我的交际圈，在和他们交流的时候，自己也能学会很多关于生

活和工作方面的事情。

三个月的实习，不仅仅让我认识到了自己的改变，也让我看到自己在现在的问题！

自己在工作中最大的问题是没能调整好自己的心情，作为一名售后，面对顾客的质问是难免的，但是要是不能自己去调整好自己，工作就会变得很糟糕。

而在生活中，自己毕竟经验太少，犯下了许多七七八八的错误，但是我相信，在今后的生活中，我会慢慢的习惯和改变，毕竟生活要累积才会有经验。

现在，实习结束了，也许我会在毕业之后继续回到这里，也许自己会选择一份新的工作，总之，在今后的学习以及工作中，我还要继续加油！

客服自我评定篇四

与此同时，我自己思想认识都有了很大的提高。这份工作让树立了强烈的责任心。因为员工的一点疏忽就会导致公司罚款及个人的被投诉，以及企业形象受损，我要时刻对客户负责，时刻对自己负责，时刻对公司形象负责。

（二）实习心得

1、在工作进程方面。要提前做好准备，在与用户接触前几秒就要判断出对方年龄、职位、学历以及预计对方接下来要问的问题，在呼入的时候能快速解决客户问题，在呼出的时候能够尽快确认到客户是否需要办理，尽量让客户围绕我们转而不是我们花很长时间绕用户转，保持主动性。

2、在电话营销方面。拨打电话时，大脑一定要清晰，要热情、大方、友善、真诚；不管自己情绪如何，也不可对顾客不礼

貌；尽量不用口头禅“嗯、这个、那么”等；让客户知道不只是他一个人办理了业务（如呼gprs时，可以对用户说“以后3g的来临的来临，每个人手机都可以上网都是通过3g网络联系，您现在可以提前尝试”）；注意倾听客户的话；当劝了用户1至2次不同意时选择放弃，以免被用户投诉；外呼口径严格按公司规定要求。

3、在同事关系方面。同事有不懂的地方可以耐心的帮助，自己有不懂的地方也可以虚心的请教。维持好和谐的同事关系也是在职人员必备的，有利于公司整体发展，也有利于个人不了解的知识越来越少。按总体上说公司所有员工是个大集体，因为公司会要求全体达到多少量。目前公司也分组，每一组是一个团体。

四、对实习单位建议

毋庸置疑，公司作为一个国企在很多方面确实做的不错，以下仅仅是作为一个员工对公司一点不足做点建议。

议在新人在正式操作之前就将一些经常可能发生的错误说清楚，及时关注新人的动态。

2、在呼电话方面，拨打电话时应口齿清晰，讲解优惠应清晰，那么讲解到收取功能费也应清晰。为了移动用户对移动业务的长期支持，为了外呼中心能长远健康的发展。建议外呼客户优惠时真正的为客户着想，对牵涉到收费、绑定等要和客户说明，不能一概而论，含糊带过。 3在激励方面，公司喜欢采取一些物质方面的比如过节送东西，假期购物卡，奖金等等。但没看到公司有什么精神方面的激励。依然会有员工整天抱怨。建议下班时间可以了解对方状况，问候今天是否被用户骂等等。可以增加班组活动，班组集体出去玩既可以增进同事凝聚力，也可以加强内部沟通。

五、致谢

实习以来，承蒙各位老师的厚爱，师兄师姐们的支持，同学、朋友们的关心，让我更有动力专注于工作中，特此向诸位致以诚挚的谢意。

感谢全体老师传授给我的理论知识，感谢辅导员的长期以来的关心与支持！学生在此向你们敬礼了，你们辛苦了！

感谢公司里的师兄师姐们不厌其烦为我解答业务问题，提供业务支撑，以及在生活方面无微不至的照顾。

感谢我的朋友和同事，在我工作压力大时，能给予我安慰，陪我一起度过这段难忘的实习期。

客服自我评定篇五

毕业实习是学生完成大学全部课程后的最重要的实践环节。通过实习了解社会，接触实际，巩固专业理论和提高实际操作技能，培养良好的职业道德，熟悉和掌握市场经济条件下企业的运营规律，并通过撰写实习报告，学会综合应用所学知识，为走向正式工作岗位做好准备。

在两个月的实习时间里，我选择了中国移动润迅分公司作为实习单位，通过在国企进行的实地学习，让自己在校所学的专业理论知识在实践中可以得到全面系统的掌握和应用。在了解和熟悉了该公司的运作模式、经营管理方式以及员工的团作协作能力的基础上，使我能够对自己的实习作出一个报告。

很多人都想去看一下，那个甜美的声音后面究竟是怎样一个人呢，而10086又是一个怎样的地方呢？带着这个好奇心，这个疑问我走进了中国移动深圳分公司的10086客服中心□
20xx年11月2日，我对中移动的客户服务中心10086的了解就从开始了！

二、实习岗位及实习过程

呼入实习

前两个月我实习的岗位是神州行10086客服，接听客户电话，提供业务的咨询、查询和办理。进入润迅的第二天就开始了岗前培训。培训无疑是辛苦而又充实的，我们一共20位同事一起跟着移动公司的师兄师姐学习业务，因为移动的业务品种很多，我们要学习的东西很多，而且有很多要背的知识点，还需要熟练操作好几个系统，基本上不能准点下班，甚至回到宿舍还要记忆和熟练，而且除了业务上的学习，另一项要学习的就是说话，学会保持良好的声线，要做到让客户能够感觉到你的积极态度、感觉到你的微笑，并且也要学习语言技巧，让客户信服，接收我的话。但是我和周围的同事都很努力，因为大家都相信，只有对业务的熟练掌握，才能解决和客户的问题，才能做好自己的工作，体现实习的价值。

通过学习业务、学习系统操作、旁听师兄师姐们的电话、试呼这些培训过程，我开始正式上线接听电话了。

刚开始接客户电话时特别紧张，口语很多，而且由于业务知识的不扎实，系统操作的不熟练，查询速度比较慢，很多问题都要求助师兄师姐们，甚至有客户在等待时不耐烦的挂断电话。同时也遇到了对我们的工作以及公司的业务很不理解的客户，对我发泄他们的不满情绪，客户的满意度也比较低。

刚开始，我们都是比较害怕，不够自信，怕答错，很依赖师兄师姐们，总是在面对问题时就求助师兄师姐，他们在帮我们解决之后都会和我们说，遇到问题，我们要做的是自己先思考、过滤问题，得出解决方案，而不是一味地依赖他们，我们总有要自己面对问题的一天；对业务多看多了解多熟悉，在应答客户时一定要准确、自信，让客户对你的作答可信度提高，确保你的权威性。

在接下来的几个星期里，我通过不断的训练来完善我的客服技能，而且我也在这样的训练中不断成长，各项技能也日渐纯熟，逐渐达到一个客服代表所应该达到的标准。

在这个暑假的实习培训中，我们学习到了很多平时在课堂上学不到的东西，收获可谓颇丰厚。在这里，我们学会了聆听，和客户保持良好的沟通力和并且进行换位思考，在通话中要保持和客户的互动，以礼待人，站在客户的角度急人之所急，在客户出现不满情绪时要及时安抚并且尽己所能地帮客户解决问题。我在呼入客服岗位上学会了说话，学会了去应对在接线过程中遇到的形形色色的人；我们学会了边听边说，学会了在听的过程中去解决问题，去帮助他人，也体会到了在帮助他人听到那句谢谢后的快乐心情。

呼出实习

就在我对于呼入坐席代表工作驾轻就熟时，我们班因为公司的调度都开始了呼出工作，我又开始学习呼出的技能。

呼出的工作内容其实就是电话营销，它是一个较新的概念，是指通过使用电话，来实现有计划、有组织、并且高效率地扩大顾客群、提高顾客满意度、维护顾客等市场行为的手法。我们呼电话给客户，进行调研回访、邀请客户参加优惠活动、帮客户登记办理业务，呼出工作的主动性比呼入大得多，但是压力也大得多。因为客户对于营销总是比较抵触的，在外呼时几乎每隔几分钟就要受一次气，因为有些人觉得你打扰他了，有些人不信任移动，认为优惠业务是一个骗局，有些人本身性格不好，遇到这样不同的人用户拒绝你，不理解你甚至骂你时，我刚开始会比较沮丧，情绪低落，但是后来也马上调整好了，因为作为外呼客服代表服务态度一定要好，不能通过电话传递自己的私人情绪。作为当代社会的服务行业，要是服务态度不到位，绝没人乐意买你的产品，所以只有以积极的心态面对工作，提高自己的沟通技巧，抓住客户的心理，让客户感受到自己的诚意，体会到业务的优惠，客

户才会放心的办理优惠业务并认可我的服务。

因为我学习过呼入以及呼出，所以我成为公司的双技能员工，在平时大多数时间进行呼出，在话务繁忙的时候支撑呼入，保证接通量。在两种角色中自由转换对我来说很有挑战性也得到了很多的锻炼，只有了解客户需要什么样的帮助，才能够抓住客户的心理，将产品营销出去。