

2023年银行投诉处理工作总结 投诉处理工作总结投诉处理员个人工作总结(优秀5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

银行投诉处理工作总结 投诉处理工作总结投诉处理员个人工作总结篇一

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。

银行投诉处理工作总结 投诉处理工作总结投诉处理 员个人工作总结篇二

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。

银行投诉处理工作总结 投诉处理工作总结投诉处理 员个人工作总结篇三

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。

银行投诉处理工作总结 投诉处理工作总结投诉处理

员个人工作总结篇四

普通话是国家通用语言。为了更好地促进学校语言文字工作，提高师生普通话水平，xx镇第二小学在第二十一届推广普通话宣传周中，大力宣传，广泛动员，围绕宣传主题“说好普通话，迈进新时代”，组织开展了丰富多彩的系列活动，使师生们在活动中体验，在活动中学习，并将这种影响力推及社会和家庭，形成教育的合力，取得了良好的效果。

首先，学校领导高度重视，组织安排合理有序。为使活动有序开展，学校德育处组织讨论，制定了推普周活动方案。

其次，加强学习，全面动员，树立全员推普的意识。为使“说好普通话，迈进新时代”主题更加深入人心，落实在师生的行动上，我们组织全体教师学习了《国家通用语言文字法》，并向全体师生、家长发出倡议书，以“树立语言规范意识，提高民族文化素质”为教师推普口号，“我是中国娃，爱说普通话”为学生口号，以“说好普通话、方便你我他”为家长口号，唱响“说好普通话，迈进新时代”的主旋律。在教师、学生、家长中树立语言规范意识，提高民族文化素质，推动社会推普工作的进程。

1、做好推普周宣传工作。

在校园电子屏展示各种推普宣传标语，在校园各处张贴推普宣传画等，营造推广普通话、促进语言文字规范化的良好氛围。同时发出倡议：倡议全校师生养成说普通话、写规范字的良好习惯，使广大师生明白了推广普通话和使用规范字的重要意义，并布置了推普周活动安排。

2、开展写规范字比赛。在本届推普周中，三、四年级各班在班级内组织了一次“写规范字·做文明人”规范汉字书写比赛，比赛中同学们认真、专注的书写，一副副漂亮的作品从笔下流泻。在活动中，让学生们明白了写规范字的实际意义，

强化了学生写好规范字的意识。

3、在一、二年级中开展了“我是中国娃，爱说普通话”讲故事比赛。

4、开展推普周主题班会活动。全校各班利用周五下午班会课组织一次以“我是中国娃，爱说普通话”（一、二、三年级）和“说好普通话，迈进新时代”（四——六年级）为主题的主题班会。各班的主题班队会，都不同程度地推动了普通话的普及，在同学们的心里加强了说普通话的必要性、重要性，取得了一定的效果。

5、全校开展推普童谣诵读、经典诵读活动。全校利用每天的晨读、午读时段开展推普童谣诵读、经典诵读活动，要求全校参与，人人诵读，加强了学生的意识，落实学生说好普通话。

6、一次主题手抄报制作活动。

7、开展“啄木鸟行动”活动。

四一六年级班主任组织学生校园内、社区内主干道上的标牌、店名牌、指示牌、广告牌（包括夜景亮化设施）和地名、路名、站名牌中的繁体字、错别字、异体字、字形不全等不规范用字、病句等进行查错纠错，利用拍照的形式进行记录。

总之，全校在整个推普周期间有组织、有计划地开展了丰富多彩的推普宣传活动，进行了有效地推普宣传，调动了广大师生推普学普的积极性，在校园内形成了浓郁的推普学普氛围，并推动和促进了我校语言文字规范化工作。在今后的工作中，我们要加倍努力，力争我校的语言文字工作再上新台阶。

银行投诉处理工作总结 投诉处理工作总结投诉处理 员个人工作总结篇五

- 1、保持礼貌，友善的态度能帮助我们平息顾客的怒气，体现我们为他服务、解决问题的态度。
- 2、耐心聆听，能帮助我们了解导致顾客不满的原因，鼓励顾客说出感受，可让不满情绪得以发泄，心情回复平静，有助于解决问题。
- 3、表示理解顾客感受，让顾客知道你会帮助他，而不是以一种抗拒的态度去处理他的投诉，让他对你有信心。如有需要，可就导致顾客不满或不便的事情道歉，并感谢顾客将问题告知。可能事件并非由你而起，但你有责任代表公司向顾客道歉。

如何处理顾客投诉

- 4、了解顾客的要求，征求顾客对解决问题的要求，尝试以顾客的观点来了解事情，同时亦须兼顾公司的利益政策，找寻妥善解决的方法。
- 5、达成共识，立即采取行动，向顾客详细说明你将进行的步骤、所需要时间、效果等，让他清楚你的解决办法，对你的建议的解决办法，必须征求顾客的同意，才可以实行。否则只会令顾客再次不满，弄巧成拙。得到顾客同意后便马上行动。
- 6、如有需要，交给有关人员处理，及时跟进结果，如需要其他部门同事协助解决，须及时跟进结果，以求令顾客完全满意，同时，亦应通知上司，防止日后有同样的问题发生。