

会计本周心得体会 做客服心得体会(模板5篇)

在撰写心得体会时，个人需要真实客观地反映自己的思考和感受，具体详细地描述所经历的事物，结合自身的经验和知识进行分析和评价，注意语言的准确性和流畅性。那么你知道心得体会如何写吗？下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

会计本周心得体会篇一

时光荏苒，岁月如梭。伴随着时光繁忙的脚步，年已经悄然结束，的钟声已经敲响，我们已然步入了新一年度，繁忙而又充实的工作生活即将开始。在这岁末年初之际，回首过去这一年来的点点滴滴，我在上级领导的正确指导下，在同事们的帮助与支持下，我基本完成了公司所下达安排的销售任务，并且在技术上和工作中都得到了一定的提高和进步。

回顾这一年来的收获，让我以后的工作在健康的道路上稳扎稳打，继续在公司领导的带领下奋进；这一年的压力与挫折，也让我感受到自身的不足，感受到学习与努力的重要性。根据上级领导要求，将我在年度的具体工作内容总结如下：

一、个人工作体会

年对于我个人来说是一个不平凡的年度。自年初开始客服工作以来就一直在忙碌之中渡过。回顾年度，我主要从事销售性客服工作。通过一年来的销售性客服工作，让我体会到，对于一个销售性的客服来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。

在我的工作中我遇到这样的挫折，使我备受压力，但同时却也让我对于工作有了很大的触动和启发。有段时间，我上班电话讲解软件功能，下班短信策单、打感情牌，最后客户终于答应来公司交钱的前一天却因为我打错钱数而导致客户心里不平衡而产生了取消合作的心理，也使得我不再继续强势促成，想着让客户缓一缓吧，第二天却在上海成交。此事对我打击特别大！我反反复复的在找问题找原因，差点就想放弃这个客户同时却没有意识到是自身存在的问题，怨天尤人。后来在客户那得知，是我误会了他当时那番话，因为我的先入为主，觉得差价大，觉得客户不接受等等，而这些却只是我的想法，并非是客户的想法。幸亏后来还有挽回的余地，客户在我的不折不挠下，最终同意在上海办退货再在我这里购买。从这件事上，我反复思考，总结自身不足，并意识到在未来的工作中我只有充分认识到自身所存在的问题并加以改善、解决，才能使我个人的销售业绩的到提高。

二、销售工作业绩

在年度，我总体上较好的完成了公司所安排制定的销售任务，取得了良好的销售业绩，并充分获得了上级部门以及同事的认可与肯定，获得了一些荣誉。但是从具体的月度销售业绩情况来看，我在上一年度4月份以及5月份的工作业绩情况并不理想，其主要原因是个人在当月当季度的思想懒散，没有积极进行销售任务，感觉自身工作没有指定的任务压力，因此工作态度并不积极，并且在当年5月份，我请了15天的休假，从而导致了销售任务的延期，在休假过后我也并没有调整好心态，从而使得任务进度跟不上整体步伐。对此，我深深认识到自身的问题，并对自身情况进行了反复反思，在年度我将竭尽全力，力争完满的完成每月的销售任务。

三、工作内容情况

一年来，我坚持做好与已经购买益盟操盘手软件的用户做好售后服务，尽可能的对用户在使用软件的过程中遇到的各种

问题进行耐心而又详细的讲解，并努力做好远程处理工作。在现场课程进行接待时尽可能的充分发挥自己工作的热情，辅助用户使用软件进行分析手中的股票，争取在服务基础上让用户稳定在每年软件到期进行续费。此外，在一年来，我坚定完成客服部所安排部署的销售任务，通过自身的不懈努力和耐心沟通，使得我公司的软件销售在用户群体里得到了再次的开发，为保障我__有限公司的良好销售绩效而做出应有贡献。

为了更好做好未来的销售任务以及其他各项工作，实际提升公司的团里销售热情，提高公司的销售业绩。我结合自身__年来的工作经验，对公司提出以下建议。我公司对于销售管理具有良好的奖罚制度，我公司的惩罚制度规则很具体很明细，哲恒好的促进了我公司的管理力度。但是如果在此同时能够，进一步完善和落实奖励制度，确保每个月的任务都不一样，补齐不完善遗漏的制度，保证落实制度，而不只是口说而已。并加以公示摆明，时效执行，如果奖励制度是让人激励的，而不是消极的，则将会更好的促进我公司客服人员的销售热情，并将会提升客服人员对工作的认真负责，实际提升我公司的销售业绩。

会计本周心得体会篇二

我想一个人只有经过不断努力，不断奋斗，才能克服自身的缺点，才能不断超越自我，实现理想和人生的价值。在公司总经理的领导下，负责接待电话业务，用高标准严格要求自己，不断学习、刻苦追求，加强自身素质和品质的修养，提高自身潜力，做好客服工作。虽然工作有很多地方做的不够到位，但是我会以后的工作中忠实履行职责，不断自查、反省自我，不断开拓进取，把自我全身心地投入到各项工作实践中。我的信念是“只要自我能够胜任本职工作，就是称职的。”现将__月的主要工作状况述职如下：

二、加紧跟踪车辆行驶位置，做到服务客户最优化，让客人

无论在何时何地只要查货物位置，我们总能在第一时光准确无误的答复客人，不要感到失望。

三、为了货物能够准时的到达客户手中，及时的查看到车货物中转状况，尽力做到不让客户打电话催货物。

四、及时上报货损，让发货公司第一时光明白货物的状况。

五、上下班时光清点库房的货存。

六、每一个电话都关系到我们的业绩，做好电话记录，客户信息记录。

回顾以往的工作，我感到有所得也有所失，不足不之主要表现以下几个方面：首先，在工作中，工作方法过去简单，不够全面细致，处事不够冷静。其次，在接待客户电话潜力上还有待于进一步提高。这些不足之外，有待于在下步工作中加以克服和改善。因此，在下一步的工作中，我要虚心向领导和其他同事学习管理和工作经验，借鉴好的工作方法，努力学习，提高自身的素质。要进一步学习相关的理论知识，与实践经验相结合，有效的完成各项任务指标，工作要得心应手，有驾驭全局的潜力。强化敬业精神，增强职责意识。关心、爱护同事，我们是一向强大的团体，必须能够做的更好，最好。我必须能够做到业务内勤就应具有最基本的素质：有强烈的事业心与职责感。

以上报告，请领导指正批评，欢迎对我的工作多提宝贵意见，并借此机会，向一贯关心、支持和帮忙我的各位领导表示诚挚的谢意。

会计本周心得体会篇三

20xx年7月24日星期五下午，公司行政部组织有关《执行力》的培训，培训人员叶娇通过视频，图文讲解，利用典型鲜明

的案例，从执行力的思维、标准、方向、过程四个方面展开，为全体员工诠释了执行力的真正内涵和实践宝典。此次培训，尽管时间比较短暂，但课程设计非常合理，内容也比较丰富、贴近实际。下面结合自己的实际工作谈一下此次执行力的培训体会。

第一，工作要有一个端正和积极的心态。明确工作目标，不为失败找理由，加强自我监督和自我检讨，不断寻找工作方式方法，最终把奋斗目标变成满意的结果。

第二，认清执行力方向是客户价值。客户就是市场、是企业生存的源泉。作为物业服务人员，为客户提供优质的服务，才能实现客户价值，从而实现企业价值，为企业创造利润。通过培训，让我对自己的工作职责，对自己的工作现状有了良好的认知。作为一名管理人员，不只是简简单单的做好自己的事情就可以，更多的是需要去管理、沟通。管理、沟通可谓是一门科学方法，提供实践、实现目标的技巧，不是依靠个人就可以完成，而是需要带领自己的团队，执行组织的计划，从而实现组织的目标。管理的成功离不开团队的协作，而团队最大效能的发挥源于内部有效地沟通，有效地沟通需要与团队成员缩短心理距离，做到心与心的交流。作为一名管理人员，每件事情我们务必要把控好，制定出正确的决策，并带领自己团队把工作及时、准确、保质保量的完成。

第三、做好客服部日常工作，提高服务水平，在困境中不断提高。20xx年融资事件导致邯郸市地产业整个大环境都受到很大的影响，对于物业的经营管理，形势很严峻。邯郸友谊时代广场为地标性建筑，集团领导对我们的要求是高标准、高起点、高质量，因此我们肩上的责任很重，压力也很大，所以我们要进一步规范各项管理制度，积极完成各项工作任务，切实提高服务水平。

第四、工作高标准、高效率的完成，是管理者的使命，也是员工的职责。好的结果是一个企业的生存之本，也是交给公

司的满意答卷。无论再好的过程，不能产生好的结果，也只是徒劳。作为部门的管理者，我要更加努力勤奋，做好自己的本职工作，严于律己，起到表率带头作用，认真、及时的完成领导交办的事宜。

第五，执行要有正确的方式方法。明确责任，让员工感觉到责任在身，同时授权给员工，提升员工的自主性和工作能力。在工作中加强监督和检查，营造员工队伍争先氛围；通过与员工有效地沟通，鼓励员工实现个人价值；抱有不放弃不抛弃的心态，帮助员工克服工作困难，从而进一步提高团队的执行力。

通过这次培训，使我认识到要：无条件执行、没有任何借口、细节决定成败。只有做出结果的员工才是好员工，做出完美结果的员工才是优秀的员工。因此我们要切记：上班不是拿工资的理由，为企业提供结果才是得到报酬的原因。在以后的工作中我要更加努力学习新知识，积极参加各项培训学习，在不断提高自身文化素质的同时，也要提高自己的管理及专业水平，只有这样，才能让自己更快的成长，才能为公司发展贡献更多的力量。

会计本周心得体会篇四

1) 现本部门在职人员13人，部门经理1人，副经理1人，客户助理8人（目前1人休婚假），工程助理3人，其中社区文化宣传员1名，主要负责苑区社区文化宣传活动。因人手不足故借调物管部物管员一名前来协助工作。

2) 本月十四号下午一点由王玉琢经理组织所有客户助理、工程助理培训《物业承接查验办法》，透过此次培训让我们对物业承接查验所需的条件及程序有了系统的认识，此次参训同事就培训给予了高度的评价，透过本次培训使我们更加深刻的了解物业承接查验办法对物业公司的重大好处，同时为更好的做好物业接管的前期查验工作做好了铺垫。

1) 我中心员工每一天持续良好的仪容仪表，并在每一天的晨会上由当班的值班经理检查每位客户助理的仪容仪表，就仪容仪表未达到规定要求的客户助理我中心将给予的警告及处罚。同时我中心员工时刻用真诚的微笑热情的接待每一位业主，细心记录业主所反映的每一个问题，用心跟进业主反映的问题并及时回复，让业主享受到我们优质的物业服务，从而提高业主满意度。

2) 现对于已维修完工的维修单位，安排客服片区跟办人员做好记录，并第一时间回复业主该单位的维修状况及记录回复的具体资料、时光、回复的联系方式、业主姓名等，以便更好的服务于业主。

3) 本月十九号由何经理带队前往中庙参加华东区域技能大赛第一、二部分，虽然我楼盘在此部分比赛中获得了较好的成绩，但在比赛过程中也发现了其他楼盘较我楼盘优秀的地方，值得我们学习和借鉴。

1) 本月的十号我中心组织了“开开心心做月饼，团团圆圆过中秋”活动，此次活动吸引了60多位男女老少业主的参与，让大家度过了一个快乐难忘的中秋。

2) 本月二十三号15:00我中心组织业主召开了第七次业主座谈会，在前六次业主座谈会召开的基础上，我司员工的服务意识、服务质量、服务效率已大大提高，解决了业主很多的困难和后顾之忧；此次业主座谈会中，业主对我司此方面工作也给予了肯定，尤其表示我司安保工作十分突出。同时，对于此次业主在座谈会上提出的棘手问题，各部门负责人都已认真细听并做好记录，待座谈会结束后，就业主提出的棘手问题一一进行跟进处理，并给予业主回复。

1、配套设施

1) 接安庆有线数字电视通知将于本月24、25日在余桥新村门

口办理数字电视整转业务，若未及时到场办理的，可到安庆有线电视网络中心营业大厅补办。我部已将此通知张贴于苑区。

2) 现两苑区可视对讲问题，目前只有山水云间11幢1单元与2单元电源机箱坏、秦潭凤舞10幢3单元将卡放在上方无反映、101幢1单元、102幢2单元主机均无法存储室号，现已联系了厂家，目前正在维修中，其他单元可视对讲均无异常且在运行中。

3) 现制卡机无法制卡，已回到厂家进行维修。

2、其他

1) 现有不少业主反映园区内主干道上和花园内有虫，严重导致业主正常生活，此问题已跟相关部门沟通，现正在跟进中。

2) 现有业主反映自家花园地势明显低于公共车道，致使在雨雪天气时花园内出现严重积水且阻碍了人员出行。针对此状况我中心人员已下工作业务联系单至项目部，目前正在跟进中。

3) 秦潭凤舞100幢1单元201业主将酒店主干道路灯撞坏一盏，现业主已赔付，路灯暂缺材料，待修复。

4) 秦潭凤舞10幢2单元406租户反映其自来水有异味，我部接到此问题已第一时间与自来水公司联系并对请其对秦潭凤舞苑区主管道的水进行测试并已确认无问题，我司也已将此状况反馈予业主，但其一向坚持有异味，且自备材料并付人工费300元要求我部协助其更换水管，现正跟进处理中。

会计本周心得体会篇五

20__年我在__公司任职客服话务员。一年的工作，使我对客

服工作有了一定的了解和认识。现就我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

一、客服人员所需的基本技能及素质要求：

客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

二、作为客服人员，需要一定的技能技巧：

(1)学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2)不轻易，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在移动公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3)勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

三、作为客服，需要一定的技能素质：

(1)良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

(2) 丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

(3) 要学会换位思考，我们在考虑自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。