

# 售前客服工作总结 客服工作总结(实用9篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。那么，我们该怎么写总结呢？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。

## 售前客服工作总结 客服工作总结篇一

20xx年即将过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来瑞和物业工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝。漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

回顾当初来瑞和物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的瑞和一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了。其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。

前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

- 1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新。
- 2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上。
- 3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档。
- 4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈。
- 5、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。
- 6、资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等。
- 7、新旧表单的更换及投入使用。
- 8、完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在瑞和物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。

所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就

是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应把工作作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得。不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情。至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

1、自觉遵守公司的各项管理制度。

2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪。

3、加强文案制作能力。拓展各项工作技能，如学习photoshop\coreldraw软件的操作等。

4、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性。

5、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入瑞和物业这个优秀的团队，瑞和的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。让我可以在工作中学习，在学习中成长。也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步！

## 售前客服工作总结 客服工作总结篇二

在这一年里我们从客服接待，业主回访，处理和协调各种问题中学习到了很多的知识。也很大程度上认识到了自身的不足之处。虽然付出了不少的努力，也取得了一点成绩。但是付出的汗水，和得到的工作效果还相差不少。所以想通过这次总结，认真反思找出问题所在。在新的一年里使工作更加规范，业主更加满意。

在这一年里我们认真贯彻我们金源人企业理念“以情服务，用心做事”把服务业主，做好本职，为己任。我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

二、信息发布工作本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约30多次。运用短信群发发送通知累计54000条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作20xx年我客服部回访率98%，工程维修满意率96%。

四、入户服务意见调查工作我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪城小区物业管理的服务质量及服务水平。

五、建立健全业主档案工作已完善及更新业主档案并持续补充整理业主电子档案。

六、培训学习工作在物业公司欧主任的多次指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

七、在公司大力号召全员卖车位车库的方向下，我们e区客服员工做出了努力和汗水，做出了不错的业绩。部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

1、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴，水电费预交费用不足。

4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不

断提高。

5、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

## 售前客服工作总结 客服工作总结篇三

以质量体系ts16949为依据，切实建立品质控制机制为核心，有效运行并持续改进公司管理体系为宗旨，全面提升公司管理及品质为目标。

### 1、品质检验机制不断完善

由于原品质部长的离职，公司质量体系工作一度停滞约，虽然采取了项目责任区域化分管理方式，但却没有充分发挥出品质控制的作用。根据公司行政管理要求，对各部门现场管理情况、日清月结的执行情况进行监督检查，及时指出管理及生产中存在的问题，提出纠正预防措施和纠正时限，并对纠正结果进行跟踪，较为有效地控制了管理及质量。在随后工作中我们不断改进检验方式，以检查出的问题来检测内部管控能力，通过考核实施压力，强化部门员工的管控力度，逐步让存在问题具有可控性，从而使三检得以真正地建立，使品质控制工作更加系统化和有效化。

10月下旬起，我部门开始强化现场检查，就检查出的问题及时与相关部门沟通并进行复查，通过这种强化性检查给部门员工施加压力，使现场管理及品质明显提高。

### 2、加强细化内部考核

我部人员流失率虽然低，但却是良莠不齐，对检验规标、业务技能也并不是十分清晰。造成原因大家都知道。基于此，部门成立初始，在公司总经理的正确指导下以激效考核作为切入点，综合形成，并对纠正结果及纠正措施的实施情况进

行了验证，确保了品质部的正常运行。

### 3、优化管理体系

通过内部考核、客户质量信息反馈、日常全检、抽查以及突击检查等品质控制方法的实施，理清了品质部运行工作中存在的问题，自9月下旬起利用约2个月的时间，组织本部门员工学习培训了品质意识、业务技能、管理制度等。有针对性地对绩效考核进行了优化。通过此项工作的开展，不仅使部分基层管理人员动了起来，而且使各班组更加熟悉体系文件，更加清楚管控要点。此次对过去繁琐的文件、流程及表单进行了简化，对不适宜的体系文件进行修正，对于工作中的盲点进行了补充，对不健全的体系文件进行了完善。

### 4、配合监督审核

9月13日—15日，迎来了认证公司对本公司管理体系通过认证以来的首次监督审核，我部门全程陪同并全面配合了此次审核工作，并据审核意见向责任部门下发了，且将按期限验证、纠正及纠正预防措施的实施情况进行了全面跟踪。

1、建立了三检机制，使品质控制作用得以真正发挥。

2、通过对管理体系的优化，进一步明确了管理职责，理顺了管理要点，修正了环境管理策划的原则性问题，使更具适宜性、可操作性及实效性。

1、品质控制机制虽然建立起来，但仍需进一步完善。今后我们将加强对员工自控能力的检查，从而全方位地提升管理和品质意识。

2、对于公司例会中形成的决议我们的跟进工作做得还不够。在我们充分认识到这一点的时候，就进行过深刻的反思，并已经开始行动做好此项工作。

3、作为品质检验部门，由于之前几个月生产任务繁忙，对于现场的日常检查较少。但是任何理由都不能作为借口，今后我们会平衡好各方面工作，将大量的时间用于管理及品质的监控上，从而真正能够做到替公司分忧。

4、加强部门各工作岗位的管理和培训工作：在人员趋势于稳定的时候，加强思想沟通工作，使人员的工作态度向工作的转变，发扬工作热忱，把生产的辅助工作做好，达到无出现事故和客观性错误。同时，加强各岗位相互间的在职培训工作，使部门各人员都掌握多种技能，做到一专多能，弥补了工作量大时人力不足的缺陷，保证了部门工作的正常运转。

5、在生产流程的控制方面：严格控制原材料、半成品、成品的检验，注重过程体系的监控。生产能够正确衔接往往需要各部门间的紧密与合作，加强与生产部、销售部等部门的沟通工作，排除信息不符现象，产品控制过程做好质量检验记录，实现生产过程中产品的可追溯性，以顾为主，为产品的售后服务工作打下了良好的基础；在产品检验工作的过程中，对流程的控制，主要采取全面的质量管理方式，包括工作质量，以及全面的过程管理和全员参与的方式，不仅在生产过程、而且向前后两侧延伸，包括对产品的设计、生产、储存过程的监控，来提高产品的质量；加强生产场所的现场监督，对生产场所的监督主要是对现场的卫生环境的管理，环境的好坏对产品质量的影响甚大，为此，加强现场6s的管理，减少对产品质量的影响。品质部的目标是：顾客满意度85%以上，在用检测仪器合格率为100%，且检测仪器均在合格有效期内。在明年的质量体系运作中，能严格按照相关体系文件做好各项工作，对产品生产过程我们严格按相关文件做到严格把关，对出现的不合格项及时通知生产部，分析原因，并采取纠正措施。对产品质量每月进行统计，再针对主要不合格内容制订纠正预防措施；对客户的投拆的处理要求有纠正预防措施，而且这些措施均要得到有效的实施。因此来确保明年生产中的产品质量稳定。产品质量安全作为一项长抓不懈的工作，只有良好质量的产品品质，才能经受得市场的



考验。作为为生产服务、为产品服务的检验部门，为适应快速发展和全球化竞争的时代，以及不断变化的外部环境，我们必须及时更新日益增加的、更复杂的技术，来适应产品多样性、复杂性和创造综合的管理系统，需要极其应变的意识和应能力的人才队伍，而且，这种变化在以持续增长的速度发生，作为品质部，队伍持续的个体发展的需求应该得到企业的充分认识，创建学习型队伍已成为我部门的长期决策；为适应激烈的竞争环境，需要建立一种全新的、高水平的队伍。在进行流程革新和效率创新的时候，需要通过提高产品质量、提高顾客满意度，这些也成为明年的计划和相关培训的目标。展望新的一年，我们将不断地提高自己，做好生产和质量的指导工作，开展质量意识教育以及培训工作，继续制定和完善质量管理文件，按照制定的部门目标，脚踏实地的完成各项任务；及时学习更新，以使应用的管理方法更加科学化、合理化。并坚持以ts16949质量体系为目标的质量管理方法和决策，继续加强与各部门间的沟通与合作，促进相互了解与协调发展。新的一年，品质部的全体人员，将继承以往积极向上的工作热情和团队精神。为了目标的实现，我们已经做好了迎接新挑战的准备。

## 售前客服工作总结 客服工作总结篇四

通过一年的工作，我对安全、票务、客服等一系列工作内容有了更为深刻的体会，同时在这些方面的工作有了一定的提升。

市民广场站是120米站台的室外有岔站，面对这样的一个环境，站务人员在对站台巡视以及设备巡查就有了更多的要求，在去年冬季我发现一次上行水箱间上限警报，后查原因是因为冬天太冷导致水管冻裂所导致；参与多次道岔除雪任务，这对于我一次入司两年的新人来说，是很重要的学习经验，同时丰富了工作体会。

在今年安全门施工进入收尾阶段，进入调试期，安全门处于

常开状态，这对站台巡视又有了新的要求，安全门高1.5米，在1.5米一下的人进入门体内很难被发现，所以在站台巡视的时候要特别仔细，以防有什么危险。在11月份安全门正式投入使用，对安全门使用故障时站务人员应该如何处理，我们进行了相关的培训和考核，并在出事时，能够恰当的使用相关应急方案。

在今年，我获取了售票资格，对于数字特别不敏感的我感到很惶恐，但是在值班站长宋艳的帮助下，有了很大的进步，并且很快的掌握了一些售票的技巧。在车务部举行的“战酷暑迎国庆售票无差错”活动中获得了“优秀售票员”称号，这应该也是对我努力工作的一种肯定吧。

在这样一个天天与人打交道的工作中，每天或多或少总有些磕磕绊绊，因为每个人都有情绪，那就要求我在服务乘客时要注意语音语调，同时不把工作以外的情绪带到工作中，针对不同的乘客，采取不同的服务机制，做到具体问题具体分析，加强自身地理以及语言知识的学习，来服务好不同的乘客，从而提高自己的客服水平，不仅如此我还经常关注客服周报，来时刻提醒自己，不要错误事情在自己身上发生第二次。

在一年工作中，我还对自己的工作及时总结，配合站区进行部分信息采编的书写，有幸部分登在司刊以及车务部的月刊上。对我的思想给予了深刻的肯定。

在过去的一年中，我收获了许多，不仅仅是我的努力更重要的是领导的支持与关心；今年即将画上一个圆满的句号，有迎来了一个崭新的明年，在明年的工作中我依旧会努力奋斗，努力拼搏，为即将开通的天津站贡献自己绵薄的力量。

## **售前客服工作总结 客服工作总结篇五**

时光如梭，不知不觉中来中国电信工作已有一年了。在我看

来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。经过一年来的工作和学习，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容：

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

很幸运可以加入中国电信客服部这个可爱而优秀的团队，电信的文化理念，客服部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

随着中国电信改革的不断深入[]20xx年10月电信业重组的顺利完成，中国电信企业“三国演义”时代正式拉开序幕。在竞争日益激烈的市场环境下，电信运营商不断推出新的套餐和新的业务，希望能够争取到更多的市场份额。但同时，这也在很大程度上加大了客户的不稳定性，使得客户离网现象频

繁发生。因此如何通过客户维系来稳定用户在网，延长用户生命周期成为企业提高市场占有率、提升利润的关键所在。

电信运营企业收益取决于企业与用户关系，用户的长期贡献价值是运营商收益最重要的一部分，是运营商未来收益的主要来源。电信运营企业考虑用户价值不仅仅是当前利润，而应是用户总体贡献流的折现值。因此，在维系用户的过程中客户维系手段应该是营销和服务并行的，重点加强营销，通过合适的品牌、产品和关怀服务来粘合客户的需求，从而提高客户忠诚度。

以电信行业的crm维系系统为例，有三个重要维系手段。

1□vip服务经理在对用户进行日常维系挽留时，会站在用户的角度设身处地为客户考虑，主动为客户提供账单和清单服务，及时提醒客户消费的情况和账户的余额，为用户提供更加人性化的服务并与客户建立起良好的沟通，使客户感受到电信服务的温馨□vip服务经理会把每一个客户，当作一个永恒的宝藏，而不是一次交易，了解每一个客户的喜好与习惯，建立起完整的客户档案信息资料。根据用户的情况，适时提供合适的套餐，当好客户的通信服务助理，从内心视客户为上帝，换取客户对电信运营商的信心。

2□crm维系系统可以自动提取五天没有产生话务量的零通话用户明细并及时的对vip服务经理进行系统提示，服务经理通过电话回访可以了解用户不产生话务量的基本原因，针对不同客户的流失特征制定不同的客户挽留策略，阻止客户流失，使有离网倾向的客户最终打消了离网念头，这就大大减少了公司因流失用户而造成的不必要损失。

3□crm维系系统会自动的生成客户关怀计划，根据营业厅现有的实时资费套餐提取适合用户使用的明细□vip服务经理可以根据系统提取的数据对用户进行回访，把适合用户使用的

优惠套餐向用户详细的介绍并告知办理套餐的相应流程，使用户真正用上适合自己的套餐，这不仅提高了用户在网时间有利的避免了用户流失，还大大增加了用户对使用电信业务的信心和决心。

1、我们在对客户进行日常回访服务工作的同时也应该注意回访的频率，应尽可能的在短的回访时间内提取到对我们挽留用户有价值的信息，增加回访的效率。vip服务经理要尽量避免多次回访给用户造成的困扰，从意义上做到用户需要的时候如同家门口的杂货店一样，随时随地都能方便地得到服务，用户不需要的时候不影响用户的正常工作生活。

2、我们应该树立名牌效应，加强情感纽带、充分的利用绿色环保手机的特征提高知名度进而吸引更多的用户。定期举行一些答谢用户忠诚回报，积分换礼的活动，使用户在参与活动的同时促使用户重复使用并使其意识到离网、转网，放弃对自己是一种损失，从而降低高端客户的流失。

在电信企业的运营过程中，客户服务部会不断根据市场变化情况及时制定、调整维系和挽留策略，灵活开发各种合适的资费、产品、服务，以及规范的操作流程来贯彻策略的执行。客户细分和经营分析等系统的建立，为电信运营商开发新产品、推出新服务提供可能，而crm维系系统为开发新用户的落实和有效执行提供了维系保障。我们会以用户要求为基础、通过有力的手段提升用户的长远盈利能力，在开发新用户的同时达到维系老用户的目的。

## 售前客服工作总结 客服工作总结篇六

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上。20xx年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工  
作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开  
的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对“服  
务理念”的认识更加的深刻。

据每周末的工作量统计，“日接待”各种形式的报修均达十余  
次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间  
内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

根据年初公司下达的收费指标，积极开展x□x区物业费的收缴  
工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成  
了公司下达的收费指标。

如期完成x区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公  
司布置的新的任务———x区首次入户抄水表收费工作。

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了“超市、药  
店”项目。

在x月份，完成了x#□x#的收楼工作；同时，又完成了部分x  
区回迁楼□x#——1□2单元）收楼工作。

在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社  
区内进行一次以“为灾区人民奉献一份爱心”的募捐活动，这  
项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员积极  
献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大  
了对圣诞节（倍受年轻人关注的节日）期间园区装点布置的  
力度，在小区x门及x区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰  
品。

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的  
各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分

的肯定并提出了合理的建议。

总之，在20xx年的工作基础上□20xx年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以“的努力”完成公司下达的各项工作指标。

## 一、处理问题件

一些快件的收件人电话号码错误，或电话关机，或收件人的收件地址超出快捷快递公司的服务范围即超区，业务员无法派送，收件人不愿意到本站点自提快件，或者快件在派送过程中有所破损或错寄，客户表示不认识寄件人要求退回。出现这样问题而无法送到收件人手中的快件即为问题件。

作为客服人员，要及时处理问题件。对于超出快递公司服务范围的快件，客服人员要先打电话给收件人，说明情况并让收件人到本站点自提文件，若客户愿意到本站点自提文件，客服就要向客户说明本站点的具体地址，再将快件放置在专门的框框里，以备客户自提。对于所有的问题件，要将情况上报全国联网的系统，并通过布谷鸟将收件问题上报给快件的发出站点。发出站点的客服联系寄件人后确定解决方式后会及时通知本站点的客服。对于破包件，确定重量没少后，通常由本站点再包好后送出。对于电话号码错误的情况，发出站点的客服通常会联系寄件人确定收件人新的联系方式，再将信息通过布谷鸟通知给发出问题的站点客服，客服及时做处理。对于超区，客户不自提的快件，发出站点的客服通常会选择转出即让其他快递公司送出。

## 二、上传本站点发出和收进的快件数据

快捷其他站点发到本站点的快件，本站点发往其他站点的快件在进入仓库时，经过业务员用巴枪扫描器进行数据扫描，在业务员开始派件后，客服人员将巴枪数据上传到全国联网

的系统，这样在网上进行查询时系统即可显示正在派送。再将本站点收进的快件与系统上要发至本站点的快件数据进行对比，得出有发无到的快件数据，将数据发至快捷讨论的群里提醒发出站点及时跟进。

### 三、接电话，服务客户

有公司或个人打电话进行询问一些情况，例如快捷快递公司的收费计算方式，快捷能否派送到某市某镇，对于这个问题要查找电脑上全国最新服务范围表或打电话给相关站点进行询问。收件人或寄件人打电话进来查询，一些快件是否正在派送，派送到哪里，大概何时会送到收件人手中，若已被签收，是否为本人签收。对于这类问题，客服人员在系统上输入快件单号即可查到想要的信息。

这种工作比较繁琐，在接电话是要注意礼貌用语，有的客户不愿自提快件同时会对快递公司的`服务表示很不满，对客服人员抱怨个不停。有的客户的快件比较急，总是打电话进来催件，就是让业务员优派某个快件。这些情况频繁出现，一个人会忙不过来，所有在处理这些问题时要分清轻重缓急。这种工作比较考验人的应对突发情况的能力和耐力。

以上就是我个人的工作总结，希望在新的一年里我们能够在零投诉的情况下解决所有问题。

## 售前客服工作总结 客服工作总结篇七

针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2. 梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及



原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。x月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。五x月份上门收缴管理费x元，六月份上门收缴管理费x元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件x封，至月底已有x户交纳物管费x元。

1. 针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2. 十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3. 根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

1. 在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。

2. 对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3. 日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念

存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑□20xx年x部会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

1. 在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手册，落实执行公司下发的iso质量管理体系文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、服务业户的目的。

2. 根据年度培训计划对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高会所员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。

3. 对会所员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“形象销售员”，令客户对公司及楼盘增强信心。

1. 根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。

2. 服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。

3. 服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。

4. 通过销售中心以及样板房的服务，展示后期物业服务的水准。重点在于提升物业公司的形象，发掘并展示公司服务的优势和亮点。

5. 对物业的营销推广提供物业管理的卖点，充分介绍物业优

势而又避免随意许诺，对客户提出的物业管理问题进行咨询答疑。

积极参加与销售中心开展的业主联谊活动，集中了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务更加贴近业主。

## 售前客服工作总结 客服工作总结篇八

客服的工作相对其他岗位有点琐碎。看起来很简单的工作，有时候也会出现错误，这就要求我们对工作认真负责，细致入微。

在嘀嘀嗒嗒的闹铃声中醒来，洗刷之后，新的一天开始了。打完卡和同事打完招呼后就开启电脑，然后就到传真机那里看看前一天有没有我的传真，拿到传真或其他资料后分轻重缓急分类处理。每一天按照备件和坏件的变化做出前一天的《货品出入库报表》。

做《货品出入库报表》要注意的以下几点：

首先，要找到相对应的《客服本部入库单》，《神舟发货清单》《清点科出库单》《神舟电脑客户服务维修单》《销售保用单》等单据。认真核实单据信息和自我清点时记录的数据信息是否一致，如不一致立即认真复检一次，如发现问题及时和相关领导反映，把问题在第一时间解决掉，不留后患。

第二，要注意的是开单上报表的时候要查看下前一天上过的报表。按照先后顺序上报表，坚持单号的连续性，以便将来查找的时候能够立刻找到。还有是在一些特殊的单号和明细后面添加备注或用我们公司规定的统一字符标识。

第三，要注意的是在统计金额的时候最好用求和公式加以验证，要保证数据的正确性。在上完《货品出入库报表》后千万要注意写上自我的大名和日期，再去找财务和经理签字。财务和经理签完字后，立刻就传真给经管二部和备件科。并通知对方查收。第四，要注意的是在传完之后要立即拿着《货品出入库报表》、《神舟客户服务维修单》、《销售保用单》等单据上对应的账本。我们公司的备件账本有5个，他们分别是《好、坏件库存帐》《备件往来帐》《欠人坏件账》《人欠坏件账》《在途账》。另外，在上账的时候要异常注意当总部发给你的备件总部没有开单前或者你还没有收到总部发来的备件就先不上账。可是要夹子保存好。当收到总部备件和《神舟发货清单》后，就要立即上账。

当你接到服务站送来的货品时应注意：

首先，检查货品的外包装是否有被挤压破损的痕迹，开箱时要求物流或者货运人员一齐开箱查看，如有问题立即联系服务站进行核实，协商解决。

第二，公司要求服务站的包装规范比较严格，要求对单个物品进行包装，并要求有独立的包装箱。不允许用公司彩页，烂报纸做为包装时的填充物，公司要求用货品原包装或者用物流公司专用的泡棉和泡材打包。对于发现使用公司彩页和烂报纸的服务站和经销商的，要耐心地对其进行说服教育，帮忙查找原因、寻求解决方案。

第三，当你清点货品时先找到相应的《经销商发货清单》和与物品一齐的《分公司退换货申请表》，同时做好《货品记录跟踪表》的记录工作。

第四，当我们发现有变形、露皮、缺件等现象时，立即联系服务站或经销商说明情景，共同查清原因，妥善处理。

第五，在清点整机和显示器的时候，我们不但要做好相应的

记录，还要录入我们的《工厂管理系统》。在录入信息的时候千万要细致认真，不能出一点差错。这个是我们日常工作中理解客户咨询和机器查询的有力保障。必须要保证它的准确性，及时性，连贯性。

关于服务站申请备件发放及安全的注意事项：

第一，分公司客服必须坚持自我库存的剩余量，及时申请备件，并确保常用备件充足，以防服务站急需时没有备件可发。

第二，分公司客服至少一周内清点一下实物，坚持一个月和服务站对账2次，以保证我们的账目与实物一一对应。

第三，分公司客服切记公司财产安全大于一切，平时就多注意防火节电。货物分类、有序摆放，库房严禁烟火，下班及时关掉电源，节俭用电。

第四，分公司客服不仅仅要注意公司的财产安全，还要坚持良好的心态和敏锐的洞察力，保证工作高效有序。

关于异常处理的注意事项：

异常处理千万不要拖时间，因为我们的客户都期望自我的电脑能尽快修复、使用。这时候救需要我们基本业务的熟练，有效的沟通，减少异常处理时间，为用户供给贴心的服务。

有很多异常是关于磨损的。最常见的是外壳划伤和屏划伤，这就要求我们服务站的前台工作人员在接收客户的机器时，仔细检查机器的外观，与用户核对清楚，并加强保护措施，尽量避免此类现象发生，让用户放心。

总之，不管自我在哪，不管在那个岗位，都要认认真真踏踏实实工作。敬业是我们的传统美德，更是我们的职业道德。养成良好的习惯，将会受用终身。态度决定一切，不管你是

否能做好，进自我最大的本事去做。不仅仅是对自我本事的检测，还能不断地增加信心。

## 售前客服工作总结 客服工作总结篇九

我的工作，不再仅仅是接听客户电话，除了根据接通率情景、排班表和出勤情景，及时上线进行一线呼入和呼出，确保电话中心接通率外，对于一线坐席无法解决的问题，我需要及时进行二线处理、工单流转和催办，负责对工单处理结果的跟踪回访，确保工单处理时效和客户满意度。在处理工单的同时我还要收集整理客户的常问问题、热点问题和疑难问题，制定统一的解释回答口径，确保一线客服代表回答的准确性。

同时，还要整理与电话服务相关的公司内部资讯，实时维护和更新中心知识库，确保一线客服代表在线解答时能够迅速查找到相关的业务知识，减少客户在线等待时间或转接需要帮忙的时长，对回答正确率与及时率负责，收集反馈一线客服代表对电话中心新业务、新政策的意见和提议，确保中心内信息传递的顺畅与高效。

除此之外，我还要协助陈教师，对电话中心业务和话务数据进行统计分析，制作日报、周报和月报，以便上级领导和相关管理人员及时掌握电话中心运营管理的相关数据。每一天做好现场巡检，及时处理和解决巡检中发现的问题，做好巡检记录，协助电话中心主管开展现场管理，确保电话中心秩序井然，卫生整洁。

随着电话中心人员队伍的日益壮大。我作为一名老客服，帮忙新客服尽快地熟悉工作是我义不容辞的职责。很多新客服都是和我一样，来那里工作之前对于保险的业务知识很生熟。

所以我在指导如何接报案，如何受理咨询的同时，主动把自己平时处理问题时碰到的一些案例讲给她们听，进行讨论总结。她们在工作中碰到的疑难问题向我请教时，我也把自我

这一年来的工作经验的毫无保留地全告诉她们，教她们如何进行处理、解决问题。

20xx已经过去□20xx刚刚开始，以后要走的路还很长，自身不如别人的地方还有很多，要学习的也还有很多。既然选择这个工作，我就要不懈努力，与各位同事一齐共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了公司的发展做出最大的贡献。我相信，只要我在工作中勤勤恳恳、乐于奉献，就必须能在这个平凡的岗位上作出不平凡的成绩。