

客服经理工作总结精辟(通用6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。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

客服经理工作总结精辟篇一

在过去的一年及将结束的时候，根据总经理室的要求，本人对过去的一年的工作述职如下：

本人于月加盟到公司以来，一直分管客服中心的经理工作，主要做了如下几个方面的工作。

由于我们支公司成立时间不久，加之人力、物力等方面的局限，使整个基础工作很薄弱，因此，首先抓好客服中心的基础工作。

1、建立健全各项制度。如：内控制度、管理规定、实施细则及各种办法20多个，初步形成一套完整的管理制度，使整个客服工作和人的行为均在制度的管控范围之内，做到有法可依，有章可循。

2、规范流程。采取科学、合理、实用的流程，规范和制约整个理赔工作，如：《理赔工作实务》、《查勘定损工作流程》等。

3、招兵买马，强化培训。我们通过各种渠道，广泛招聘和吸纳理赔人才，从保险同业和应届大学毕业生中优中选优，采取现招现用、培训提高、和人才储备，保证短期和中长期的人力资源。一年来，参加公开招聘3次，组织达的培训2次，

小的培训5次。受到良好的效果。

4、协调关系，加强沟通。包括公安、交通队、公估公司、律师、修配厂等部门，为理赔工作打下良好基础。

1、共立案：件

2、已决案件：件，已决进额：万元。

3、未决案件：件，未决金额：万元。

4、赔付率：%。

5、结案率：%。

6、人伤调查率：(5000元以上的98%)。

7、告破骗赔案件：件，挽回赔偿金额：万元。

8、拒赔案件：件，拒赔金额：万元。

9、核价剔除金额：万元。

10、人伤剔除金额：45.81万元(其中车险22.61万)。

上述合计为公司减少赔付：万元。

1、抓管理。客服的管理工作，是非常重要的工作，它包括人的管理、业务的管理、和服务的管理。在对人的管理上，一是抓制度建设，建立健全各项规章制度，做到有章可循、有法可依；二是做好人的思想工作，提高理赔人员的积极性、责任心和责任感；在业务管理上，主要是规范理赔流程和监督检查，使理赔流程科学、合理和实用，同时加强对各个环节的监督检查，从而提高整个理赔水平。

2、抓服务。服务是保险企业的宗旨，是缺课服中心工作的核心内容，服务主要是为员工服务、为公司服务、为客户服务。在为员工的服务上，为了公司业务的发展，我们力争做到方便、快捷和周到；在对客户服务上我们力争做到主动、迅速、合理、简捷、周到，急客户之所急、想客户之所想，做到该赔的一定赔到位，不该赔的决不滥赔，不该赔的也力争让客户满意，通过我们的思想工作和处事艺术，使理赔工作更拉近与客户的距离，更促进业务的发展，使员工满意、公司满意，客户也满意。

3、抓培训。为了提高理赔人员的服务水平，必须强化岗位培训。主要的培训内容是：有关法律法规、保险条款、公司规定、汽车专业知识、定损技术及有关的知识。培训的方式是：集中培训和个别培训相结合，理论培训和实际操作相结合，外请培训和自我培训相结合。每次培训都有测试，每次测试都和业绩挂钩，年终将进行综合评价。

4、抓理赔质量。一年来，我们很抓理赔质量，首先把住定损关，做到既严又准；其次，把住核价关，做到准确、合理；最后，把住责任关，即准确界定保险责任，严格洞察骗赔案件，慎重处理拒赔案件，严格剔除不合理赔付。一年来，据上述统计，告破骗赔案件、拒赔案件、剔除不合理赔付，共为公司减少赔付万元，实际为公司创造利润万元。

1、思想意识保守，工作不够大胆和创新，工作虽然到职，但没到位，工作力度不大，工作不够细，思想工作也不到位，组织、协调和沟通不够。

2、客服的基础工作有一定的差距，如：制度建设、人员配备、工作流程、服务网络和信息支持等都不够。

3对各种制度、规定贯彻和执行的不利、不严、不细、不彻底，如：奖惩办法等。

4、服务意识不强、措施不利，全省的服务体系和服务网络不够健全，服务的办法不多，也没什么特色。

1、加强思想政治工作，加强学习，认真贯彻执行总公司的各项方针政策，树立服务的观念、管理的观念。

2、加强管理工作，一是加强对人的管理，制度管理和思想工作，提高部门员工的思想觉悟、工作责任心和责任感；二是业务的管理，管好业务流程，管好理赔质量，使整个业务在规范有序中进行。

客服经理工作总结精辟篇二

**年3月20日营业部召开了职工队伍作风建设动员大会。在这次大会上王涤总经理对加强职工队伍建设教育活动的意义及目前营业部干部职工在“思想作风”、“学风”、“领导作风”、“工作作风”、“作风”方面存在的问题做了重要讲话。赵总宣读了作风教育实施方案并提出了学习要求。我部按照学习动员，提高认识。对照检查，认真剖析。发扬民主开展评议，制定措施认真整改。按时完成了作风建设教育整顿工作任务，现将有关情况总结如下：

一、集中组织学习，充分认识加强作风建设的必要性和紧迫性

按照作风建设教育活动的实施方案我部于3月21-22日，集中组织学习了hjt在中央纪委第七次全会上的讲话及郑辉行长在农发行纪检监察会议上的讲话，通过学习讨论，大家进一步明确了此次教育活动的必要性和紧迫性，深刻认识到加强领导干部作风建设是全面贯彻落实科学发展观的必然要求；是构建社会主义和谐社会的必然要求；是提高党的执政能力、保持和发展党的先进性的必然要求；是做好新形势下反腐倡廉工作的必然要求。领导干部的作风状况，是衡量一个政党是否具有较高执政能力、能否始终保持先进性的重要标志，也是人民

群众评判一个政党是否值得信赖、能否办好政的重要依据。不但领导干部要不断加强自身作风建设，员工队伍整体的作风状况，也是我部能否具有和谐的团队精神，能否不断开创新形势下“风正、气顺、心齐、劲足、绩优”新局面的重要保证。

二、开好民主生活会，认真开展对照检查。

通过学习hjt在中央纪委第七次全会上的讲话和郑辉行长在农发行纪检监察会议上的讲话后大家于3月23日-25日期间深刻领会作风教育的意义，对照自身的不足，找出了存在的问题并进行了认真剖析，形成书面报告。

3月27日召开了民主评议生活会，总经理和副总经理也到会参加了我部室的民主评议。会议中大家敞开心扉，认真找出自己的不足，分析存在问题的原因，通过交心通气，开展批评与自我批评。大家本着不搞评功摆好，不搞一团和气，主要讲存在问题，分析原因，找出解决办法的原则展开评议。通过这次评议，我部总结了大家共同存在问题，主要有以下几点：

(二)、缺乏创新意识。我部日常工作量较大，干部职工很少花时间去思考、去研究，看别人怎么做自己就怎么做，上头怎么做自己就怎么做，缺乏自我创新能力。

(三)、基础工作不扎实。信贷工作是一项严谨的工作，必须要做到事无巨细，并且信贷工作有一定的风险，任何一个小的错误都可能给自己和营业部造成不良后果。但是，我部经常会在分行信贷检查或总行信贷检查转自查时出现不该出现的基础性错误，上报的报表出错率较高。

(四)、缺乏服务意识。由于我行是政策性银行，大多时候是企业找我们，但随着我行改革的推进、经营范围不断扩大、商业性贷款品种的增加，干部职工还没有转换观念的意识，

总是让企业的同志送材料上门，不能做到主动上门服务。

(五)、学习业务知识劲头不足。我部是一线部室，客户经理既要安排好单位内部的工作，同时，又要花大量的时间下企业进行查库检查了解情况，以便及时掌握企业资金流向，确保我行资金安全。因此，放松了对业务知识的学习，认为这些知识总会在日常工作中碰到，没有必要花时间去专门学习。

通过这次评议活动全体同志认识到只有不断克服自身的缺点，积极主动解决工作中存在的问题，才能真正的将作风建设落到实处，才能共同开创营业部“风正、气顺、心齐、劲足、绩优”的优良局面。才能一起营造出一个和谐的农发行。

会议节结束前，总经理和副总经理都做了重要讲话。总经理语重心长地说：“开展这次教育活动的目的是让你们清楚地看到自己所处的位置，你们是一线员工，和企业接触最频繁，一定要始终保持廉洁自律的工作作风，更好的服务企业！”。这既是对我们的要求，更是对我们的关心。王涤总经理也被我们活跃的气氛所感染，用最真诚的话语鼓励着我们每一位客户经理，他说：“你们是农发行未来，是最有活力、最有希望的团队，希望你们在今后的工作中充分发挥你们的聪才智，取得一流的业绩！”。

三、认真整改、抓好落实

1、增强服务理念，拓展新企业

随着发行的改革，业务范围在不断推展，业务种类有所增加，近期在部室领导的安排部署下，我部对×××三海保鲜库、农垦乳业等×××家新企业进行了调查并建立了项目库。

2、适应业务发展，增加业务知识

随着新企业的拓展和增加，大家面临许多新业务，新知识。

近期我部室组织大家对新下发的管理办法及银行承兑汇票、贴现、国际业务等相关知识进行了学习。

3、制定措施，保证各项工作全面落实

我部作为服务部门，只有制定健全切合实际的制度措施，才能保证各项工作的全面落实。围绕作风方面查摆出来的突出问题。部室领导对整改的指导思想、整改目标、整改内容，整改的时限都做了明确规定，对存在的问题要求按个人的整改措施认真整改，抓好落实。

4、严格考核考评，加强督促检查

抓好作风建设，必须建立系统地督查考核办法，及时督查按期考核，以督查促管理，以考核抓落实。我部将加大内部管理力度，改进考核方式和手段，部室也制定了一系列考核制度，即将出台。把日常考核与年终考核相结合，切实体现干与不干、干好干坏不一样的激励机制，增强内在动力和外部压力。做到人尽其才，才尽其用，保证作风教育收到实效。

客服经理工作总结精辟篇三

回顾过去的一年，是正方发展历史上极不寻常的一年，去年我们采取了公开指标和公司利润，让每一位员工都明白公司每个月的经营状态，让每一个员工都随正方的成功而心跳，也为正方的危机而心焦，应该说，在透明的经营赢亏数据面前，我们不敢懈怠，我们深感压力与责任。

回顾过去的一年，我们看到好多在公司辛勤努力工作的身边最亲密的同事，有经常熬夜加班的设计部的全体同仁，默默无闻、潜心好学、勇于奉献的孙剑雨；急客户所急、想客户所想，笑口常开的陈冰；赢在中国杂志主设计、动作飞快、责任心日增的杨飞；满面春风、好脾气的洪晓兵，他们都是好样的。

策划部中有我们的才女周皆婷，她服务于近十个客户，忙得不亦乐乎却依旧春风满面；有进公司不久，积极上进、虚心好学的赵宏伟；有以博客为宣传工具，大力宏扬正方文化的、慷慨而讲情义的殷德义；有我们亲爱的刚做了爸爸的植兵大师，他现在兼任两个部门的总监，负责创意和工作协调、把关，任务繁杂，精力消耗很大，但他十六年的专业经历和牧羊座的个性总是能应对各种挑战，有他在正方，我们似乎没有不敢接的策划业务。

当然我们别忘了还有每天服务于客户和同事的张孝文，由于她的努力并坚持，我们获得了多拿滋这样忠实的客户；司机赵宏伟从来任劳任怨，把出车任务当做上战场的命令，总是安全把各位送达目的地，当然他也花了不少罚金权当交了公税，好在他年底还多了一份安全奖，权当安慰奖得了。

值得我们大书特书的是我们的两位大姐，金一姬，自从负责物料供应以来，她经常在休息天被客户的送货命令所打扰，但她总是不折不扣地完成任任务，并按时催缴货款，她对工作认真负责、细心，这一切得益于做财务出身的职业素养，我们期待她在新的一年能更好地把控成本使公司产生更多赢利；樊姐，樊利平，她一人身兼客户经理、办公室主管、出纳三项工作，偶尔还要当一下司机帮助公司其他人员进行业务联络，她的身影是每一个同事最最熟悉的，她不仅仅完成本职工作，而且对于公司其他人需要帮助的时候，她总是义不容辞地、想方设法地把忙帮到底，她人品正、业务经验足、责任心超强，对于她经手的业务，她都会仔仔细细校对文稿，立争不出工作差错，应该说，我们为拥有这样的大姐感到幸福和欣慰。

最后，我们的文秘徐晶晶小姐由于工作踏实，积极好学，很快地胜任了目前的岗位，并努力向着文案职位迈进；还有我们的实习生朱雨辰，专业不对口，但也很有兴趣地感受着正方的一切。

如数家珍地把各位的长处一一道来，希望我们每一个正方员工从身边的人中取长补短，并同时反省自身的不足，用心血与汗水浇灌我们正方这块生存了十五年的牌子，希望我们在在新的一年里，更加努力学习专业知识，更好地互助互动，把新年新任务努力地完成，争取不俗的业绩，年终荷包更满满。

客服经理工作总结精辟篇四

在这三大主要工作中，我自己觉得广告已经进入一个比较大的进步状态，市场调研能力也取得很大的进步，就是策划方面还有所欠缺。但和x年相比，对于策划方面的形势、要求及判断能力都有一定的进步。

我深知，一个人的工作不是靠天赋和优秀的过往，而是需要兢兢业业，百折不挠，锐意创新和尽心尽责。在x年年中，我的确找到了一些自己的工作方法和工作态度，在借鉴和学习别人的同时，也在创新和坚持自己的方向。

(1) 工作状态和同仁相处方面。

刚来公司我几乎一无所知，我需要韬光养晦，我自己觉得谁都是我的老师，我要向任何人学习。在此期间，我不断向大家学习工作的精神状态，试图早日完全融入整个状态，但是我这方面做的还不好，没有短时间把自己调整过来。

到了xx年年，我逐步找到自己的定位，现今怀着真诚、友好、沟通、协作以及谦卑的态度和公司的每一位同仁相处，时刻学习他们身上的优点，以快乐充实的心态面对工作的每一天。

(2) 工作能力及专业知识。

这一年我接触最多的是广告文案和地产市场调研。这两个方面，我已有长足的发展，我觉得我是值得我自己肯定的。

文案方面。在xx年年中，我接触了多类不同的广告文案总类，有楼盘类的，有讲座类的，有比赛类的，有服装类的，有食品类的，有餐饮类的，有酒店类的，也有媒体类的等等。可以说，在广告方面□xx年年对我的锻炼非常广大，我也在工作中寻找到了属于自己擅长的风格和语感，也总结了一些经验。

市场调研□xx年年，我对烟台地产市场有了数次比较详细的调研，在长期性调研中我的分析能力也有长足的进步。在xx年年中，为了配合策划部的各种市场策划报告，我与王海东协作调研，市场调研工作较好完成，并形成了一个稳定的市场调研系统。

xx年年我也参与了外地市场的一些调研，如招远、蓬莱、威海等，尤其是参与淄博的市场调研，对我影响至深，也是让我明白了市场调研的真谛，比如专业化、数字化、微观和宏观化以及清晰化。我在此次调研中，不但所学颇多，也在后续工作中圆满完成。

策划能力。我不得不承认，在策划方面我还存在许多不足。在我印象中，策划的基础是调研，没有站在市场上的策划，注定是危险的、站不住脚的。而我个人觉得如果没有经过周密的市场调研和丰富的经验，策划是很难的。同时，我也学到了许多知识，也明白了策划所要求的那些能力。我想在20__年中通过我的学习和锻炼，我将会更加有效地进入策划这个工作上面。但是我自己要求我自己一定要象要求广告文案一样，策划不但要有效而且还要有创意。

当然对于一个合格的工作者，所要学习和进步的包括他所有的工作，但是也有重点。

策划能力是20xx年我要主要突破的方面。我个人无法忍受我对地产策划还不熟悉，我需要强力突破这个难点。当然作为一个优秀的策划人，丰富的市场的经验十分必要，对于这方

面我要多加积累和锻炼。还有就是知识上面的积累。

如果在20x□我突破了策划这方面的能力，并有长足的'发展，我相信这一年也是我不平凡的一年，我也将为公司创造更多的效益，在将来我相信我会有较大的成绩。因此对我来说□20xx年，我要付出更多的努力，不懈怠，不骄傲，不满足，不气馁，这样在20x才能取得更大的成绩。

x年，我还没完成一份广告推广计划、市调报告、项目定位报告以及策划报告等等，我希望通过20xx年的努力，可以逐步接触这方面的工作，并出色完成，以为公司分担自己的职责。

x年，公司陆续有了一些新人，这些新人都比很优秀，很好沟通相处，很快熟悉并融合到公司里头。

x年，给人的感觉是公司比往年忙多了，因为工作确实比以前多了很多。我想对于x年，不但每个人收获颇多，公司也有很大的进步。

我对公司的未来充满了信心，因为这个团体是和谐愉快、健康向上的，但是由于浓重的亲情化，互相之间的监督、批评难免会少一些。

看完了客服经理年度总结报告，希望你自己的可以做得更好。

客服经理工作总结精辟篇五

时间总是过得很快，新的'一年即将开始。在过去的一年中我作为客服部的主管，带领我部的员工顺利完成了xx年的各项工作任务。在此，对一直以来支持我工作的客服部所有员工表示感谢。如果没有她们的努力工作，就不会有客服部今天的业绩。我也感谢各部门同事对我工作上的支持与配合。

xx年客服部的工作是比较繁忙和辛苦的一年，完成了1栋、2栋、3栋、4栋、5栋的交房工作，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。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、；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。

下面是我这一年来的主要工作内容：

- 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；
- 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；
- 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。
- 9、做好管理处各项收支工作。、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。在嘉兴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，都应以工作为重，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。

在xx年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：

- 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；

4、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。

很幸运能加入嘉兴物业这个优秀的团队，嘉兴的文化理念，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，我的最大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！

客服经理工作总结精辟篇六

项工作计划完成情况：

1、督导团购、黄页、宽带“跨越万户县”业务发展。截止9月25日，共完成邮政局、安家财政所、商务局、海岚数控累计178部，完成团购预算68%；黄页签约5000元；完成宽带跨越发展业务量574部，各分局、网点的接入点下沉工程正在陆续开通，预算10月、11月份将形成宽带发展高潮。

2、全面开展本地畅打签约，移动客户存量维系保有工作计划完成。本月累计签约本地畅打套餐1300余户，极大地稳定了用户，移动用户快速下滑的局面得到初步遏止。

3、启动“渠道季”网点营业门面及互联网手机卖场装修，卖场已于9月25日开业、乡镇网点营业门面协议已签订。

4、收集竞争商情信息，开展157话务回流策反工作。本期商情信息：通过广泛地在城区人流集中区开展路演活动，具体营销政策为：用户缴300元购手机，送200元话费（80元立即到帐，120元分12个月到帐），送自行车一辆，套餐任选，被叫免费，无保底，用户不选择来电显示则不收钱。

6、农村刷墙广告25块预计在本月底可全部完成。

7、迎接市公司楚总一行到郟西公司调研手机规模发展的问题，到土门、香口网点现场观看了解情况，召开前端、部分分局负责人座谈会，增强业务发展的信心。

8、到上津分局、土门分局、观音分局检查手机规模发展落实情况、营业厅宣传落实情况，总体情况比7月初有较大改善，横幅悬挂已到位。

9、对营业班业务办理原始工单、装机线位问题进行了调查并通报考核。

10、行风评议相关事项落实准备。

10月份工作计划：

1、接应全市“大战一百天打好五大仗规模大发展”集中营销活动。

2、拓展空中充值站点，落实农村渠道“1+n”“一村一店”规划建设。

3、优化调整全业务佣金体系。

4、落实行风评议相关工作，提升营业厅服务水平。

5、做好三季度各项营销活动的考核兑现工作，督导国庆期间业务营销。