# 客服年终总结个人总结优秀8篇

来源：piedai.com 作者：撇呆范文网 更新时间：2024-04-24

*认真写年终总结能够帮助我们更好的汇总工作情况，年终总结在写的时候，相信大家一定都深刻认识以往工作中的优缺点，以下是职场范文网小编精心为您推荐的客服年终总结个人总结优秀8篇，供大家参考。客服年终总结个人总结篇11、负责物业管理费收费通知单的发*

认真写年终总结能够帮助我们更好的汇总工作情况，年终总结在写的时候，相信大家一定都深刻认识以往工作中的优缺点，以下是职场范文网小编精心为您推荐的客服年终总结个人总结优秀8篇，供大家参考。

客服年终总结个人总结篇1

1、负责物业管理费收费通知单的发放和费用的催缴工作；

2、负责收集辖区内用户资料，做好用户档案的管理；

3、负责公司服务热线电话的值守，并收集掌握热线电话的所有记录，记录报修情况和服务质量，负责与业主/住户联络；

4、负责业主/住户来信、来访、投诉等处理工作，及时做好回复、跟踪、检查工作；

5、负责业主/住户满意度调查工作，做好关于业主/住户满意度调查的各种数据的统计分析工作；

6、负责做好辖区内对业主/住户的宣传工作，调查工作；

7、对辖区内举行的各种活动进行现场管理；

8、对辖区内外的公共设施、消防设施、环境卫生、广告宣传海报进行监督管理；

9、负责用户进出货物的监督管理；

10、执行公司的各项管理规章制度。

报告上级：物业总经理

督导下级：客服前台/客服助理

联系部门：项目管理内各部门

1、坚决贯彻执行公司的规章制度、工作方针、计划和各项指令。

2、全力建设、管理、经营客服部，制定部门规章制度及员工守则，定期召开部门工作会议，协调其他部门的工作正常开展。

3、负责定期检查、监督、处理各项日常工作，作出纠正措施，达到规定标准。负责项目业主投诉、纠纷协调处理和业主日常联系走访及意见征询工作，制订并组织实施项目业主各阶段联系沟通方案，积极赢得广大业主的理解、支持。

4、组织指导客服员工对业主报修接待、登记，及时安排维修部上门处理，并做好相应督促和业主对处理结果的`意见征询工作；

5、负责物业管理相关费用的收缴工作。

6、负责部门员工录用的审批工作，根据工作需要进行员工内部调岗或人事变动，并定期组织部门培训工作。

7、负责部门日常物料的审核工作，日常管理经费的报批工作，控制成本。

8、拟定社区文化工作计划，定期开展社区活动，与业主建立良好的工作关系。

9、积极与属地派出所、居委会等管理机构和供电、供水、供气、有线电视、邮政、通讯等服务机构建立良好的业务关系，协助有关部门开展各项工作。

10、负责签定客服部的合同，并监督合同实施。

11、组织完成公司领导交办的其他工作任务。

直属上级：客服主管

1、全面负责前台工作事务，熟悉物业公司各项管理制度、收费标准及其它部门的工作职能、工作范围，确保与其他部门的工作沟通畅通，形成良好工作氛围。

2、负责客服助理工作内容、分工安排的管理。

3、负责检查、考核客服助理的工作情况，对出现的问题及时制定措施予以纠正。

4、按计划对业主进行回访及意见征询，将汇总结果及各项有效数据上报公司领导，并对业主提出的意见建议进行回复、回访。

5、负责跟进重大投诉或突发事件等事项的处理及回访，对服务工作质量进行跟踪回访，重要情况及时向部门主管、经理报告。

6、根据各期收楼情况，定期统计楼宇的空置及未收楼情况，定期统计各项目住户入住、装修、出租情况，将统计情况表提交至上级领导及相关部门。

7、负责前台各类文件资料、业主档案、钥匙的管理。

8、办理摊位、广告宣传业务，协助社区文化建设工作。

9、负责监督前台物品、资料的摆放及前台办公设施设备管理，确保良好的办公环境。

10、负责班前会议，及时反馈客户投诉的处理意见和其他工作沟通。

11、每月底前向主管提交《投诉、回访统计分析报表》；每周

（二）提交《投诉周报表》。

12、在财务部签领《居住证》、《临时出入证》、《搬运证》、《有偿服务单》等；每月底清点复印费提交到财务部。

13、定期向部门经理汇报前台工作情况，每月底上报前台工作总结。

14、完成公司或上级领导临时安排的其他工作。

直属上级：客服主管

1、负责接待业主报事、投诉、报修、咨询等，解决及分配客户投诉或提出的问题，做好记录进行数据分析，并及时汇报上级。

2、为客户办理装修手续，为装修人员办理临时出入证，向客户发放《装修管理规定》，同时解答有关装修问题，请维修服务人员对装修申请进行审批，并办理装修结束后的退款事宜。

3、代客户办理电话初装手续及各种电话服务项目，为客户办理居住证、临时出入证、搬运证、养犬证、暂住证、出门条等各类证件并做好详细登记。

4、代客户订阅报刊和杂志，同时负责报刊和杂志及信件的接收和分发。

5、为客户代办房屋出租、出售及为发展商的空置房办理出租。

6、负责各类通知的印刷、分发和存档，每月缴费通知单的派发及催缴，撰写各种文件、信函、计划、报告、报表、宣传稿件等。

7、及时了解项目住户变化情况，并与相关部门沟通信息。

8、协助作好户籍管理和外籍人口登记工作。

9、负责物业管理相关费用的按时收缴工作，每季按时收取水电、热水、燃气、有线电视和管理费等各项费用，每年按时收取供暖费等。

10、按时核对现金、业主费用等各项帐簿，每日按规定将现金上缴财务。

11、负责楼宇竣工验收和接管工作、准备入住相关资料和办理入住手续、陪同业主看房验房、检查控制二次装修工作、管理空置单元。

12、全面负责装修管理工作，负责办理住户的装修申请、审批及进场手续，检查装修项目是否在申报

13、负责维护项目外观的统一，对装修现场进行日常检查，发现并制止违章装修行为，制止乱搭乱建、乱堆乱放，禁止任何人以任何物品堵塞过道、楼梯间及消防通道。

14、负责楼宇竣工验收和接管工作，准备入住相关资料并办理入住手续。

15、陪同业主看房、验房，检查并控制二次装修工作，管理空置房。

16、负责办理业主收楼手续，负责向业主解释说明物业管理工作的各项内容，收费细则，与业主签订各类协议、合约，对收楼资料进行整理归档，跟进收楼过程

中业主提出意见和建议并及时回复、回访。

17、负责业主档案的建立管理工作，及时将业主的重要资料归档，熟知业主情况，与业主建立、保持良好的工作关系。

18、负责各类钥匙的接收、借用、托管工作，并作详细登记，定期清点所管钥匙。

19、负责车位租赁手续、物品放行手续、住户居住证明手续的办理并登记。

20、协助保安部、工程部处理突发事件，并及时上报相关负责人。

21、负责组织社区文化活动及社区宣传工作。

22、执行上级所指派的其他工作。

客服年终总结个人总结篇2

作为电话客服，自己曾以为工作不过是给客户解答问题。但是在面对了各种各样的客户后，我彻底的改变了自己的想法。我对这一年工作的总结记录如下：

一、个人的情况

思想上：作为一名xx的客服员工，我在理念上保持与公司一致——“坚持为客户提供最好的服务！”在工作的培训和学习中，我不断的提高自己的思想觉悟，学习公司的理念，改正自己工作中的缺点。工作中热情，且亲切，主动帮助同事，并对自己的工作认真负责，有较强的责任感。

工作上：努力的完成自己的工作，对于自己不明白的地方及时去学习和提升自己，为顾客解答的时候以客户为主，优先为安抚客户情绪，同时以最快的速度为客户解决问题。在工作中学习经验，对同事和自己遇上的情况进行记录和反省，防止下一次出现问题。

人际上：在公司中我广交朋友，提升自己在公司中的人际关系，加强同事间的交流，与同事间互帮互助，互相学习经验，努力提高工作能力。自己作为一名客服，总是要面临和各种客户的交流，有时候也会出现无奈和伤心的时候，但是我们总是互相的安慰和帮助，让工作能顺利的进行。

二、工作的情况

在工作中，我一开时严格的要求自己，不让自己在工作中犯错，总是在做好万全的准备之后再为顾客解决。虽然没什么问题，但是在业绩上却难以进步，自己也总是被批评。在重新的对自己检讨之后，我改变了自己的工作方式，开始带着人性化的工作，在和客户交流的时候，多考虑客户的状况，让客户能感到更加的方便。渐渐的，自己也喜欢上了这样的感觉，努力的将工作做的更好。

三、工作中的不足

目前自己最大的不足，还是对公司产品了解的不够深入。在很多专业的客户面前，可能自己还懂的不如客户多，这实在是有些丢脸。为了防止再出现这个错误，我要更加深入的学习产品知识，提高个人的只是储备。相信这样也能有效的提高公司形象！

四、总结

一年的工作结束了，说实话，客服的工作是比较简单的，但是只有自己在工作中发现了乐趣，才能让自己找到目标，才能让自己继续前进！在下一年，我也要努力朝着自己的目标前进！

客服年终总结个人总结篇3

飘扬的雪花带来了冬的讯息，也送走了充实而忙碌的xx年。时间总是这样的快，眨眼间，xx年就这样毫无声息的走了!一年来，感谢公司各位领导与同事的大力支持和帮助，使得客服工作进展顺利。

现简要总结如下：

xx年对我而言是很难忘的一年，工作的内容没有发生很大的变化，重点还是与客户的沟通及资料的收集，但是工作的思想、方法等做了一些调整，感觉到了压力，同时也融入了收获的快乐。

在部门达经理的领导下，各项工作逐步走向正规，计划维修任务圆满完成。做为客服员，本年度我重点将行动与沟通相结合，在安装完成后及维修完毕均有电话跟踪回访，认真听取客户意见和建议，并及时为客户建立电子档案，在每个月有公司统一发送的温馨励志短信，提高了公司的服务形象，也受到了客户的好评。虽然客服工作相对而言有点琐碎，在这个过程中，通过广泛搜集和学习其他公司的服务规程，在工作条理性及服务规范方面有了一定的进步。经过对三保配件的严格审核控制及每月有效的核算，本年度三保配件总额控制在了2万元以内，比去年有所下降;在大家的共同努力下，收费总额有所上升，圆满完成年初制定的经济指标。在与客户的沟通、文化墙的制作及有效的利用网络信息平台的过程中，锻炼了我的语言沟通能力和书面表达能力，同时也充分认识到了自己知识的匮乏，需要不断的自我提高。在业务能力方面，通过两年多的虚心学习，对于部分产品及配件了解充分，还有许多也还不是非常清楚，在以后的工作中，需要认真学习，虚心请教。

xx年的工作虽然步入了正轨，取得了一定的成绩，但更多的是存在一些不足，主要是积极乐观的心态不够，在学习和用心服务客户上还不够，与有经验的同事相比还有一定差距，业务能力方面没有实质性的提高，在今后工作中，我会认真总结经验，克服缺点，努力把工作做得更好。

客服年终总结个人总结篇4

时间一晃而过，弹指之间，20\_\_年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的努力，在工作上取得一定的成果，但也存在诸多不足，回顾过去的一年，现将工作总结。

我是今年3月份来到电信工作，刚来的时候，被分到商务领航中心学习，正逢那时网吧安装全球眼视频监控，从那时接触网络视频监控，对他的结构就产生比较浓厚的兴趣，在通过师傅们的教导和自身的学习下，现在已清晰的了解了他的构造和组成。

在不断提升和学习技能的同时，也参与了项目管控工作，从以前跟着师傅学和做，感觉做工程并不是很困难，但是，当自己亲手去做一个项目时，才知道这其中的点点滴滴，不是一句两句可以说的清楚，就拿木材检查站视频监控这个项目来说吧，虽然监控点不多，技术也不复杂，但真的做起来，需要考虑的事就很多了，前期的现场勘察，与客户的沟通，与省公司的协调，一样都不能少，一样看似简单的问题，考虑的方面就很多了，什么事先解决，这件事怎么做，需要做哪些准备工作，都是需要考虑的，在经过几个月的准备工作，检查站的项目于这个月开工了，按目前施工情况来看，还算顺利，当前的问题就是怎样与施工队沟通，解决施工过程中遇到的问题和困难，加快施工进度，争取在规定时间内完工。

总结了一下工作，尽管有一定的进步，但在一些方面还存在不足，比如创造性的思路还不是很多，有些事情做的还不够完善，有待于在今后的工作中加以改进，在新的一年里，我将努力改正过去一年中的不足，努力使工作效率和能力进入一个新的水平。

客服年终总结个人总结篇5

作为一名医院客服人员，每天的工作极其琐碎，有咨询分诊，有陪诊送诊，有沟通协调，有电话随访，甚至还有帮患者钉扣子等针头线脑的小事。虽然，这些小事都很不起眼，但是做好了，就能让患者从中得到极大的方便、愉悦和欣慰，进而增加对医院的好感和信任；做不好就会影响到患者对医院服务质量的评价，进而破坏医院的整体服务形象。

不过工作时间长了，一方面有人对客服工作不屑一顾，认为这个工作既没有技术含量，也不创造经济效益，又琐碎又辛苦，没出息；另一方面，如果没有强烈的事业心和责任感，服务人员的激情也很容易被消磨在日复一日的平凡小事中，而激情是最可贵的服务特质，服务失去了激情就象人类失去了灵魂。

找到制约客服工作发展的最大问题和差距后，我们着力在创新理念和创新制度上做文章。

一、树立新理念，提高客服人员的职业自豪感和责任感

其实做一名合格服务人员并不容易，需要具备沟通、协调、共情等各种能力，以及医学、保健、营销等各种知识，最重要的是象护理学先驱南丁格尔一样，勇于献身事业，具有全心全意为病患服务的精神。

1、为患者服务，就要做患者手中一把“金钥匙”。“金钥匙”，是国际通行的旅馆业授予优秀服务人员的最高荣誉，他意味着无所不知、无所不能，是顾客的一张“绿卡”，是服务人员服务质量和个人信誉的金标准，“金钥匙”的拥有数量，也成为酒店服务水平的最好注解。客服人员就犹如医院交到患者手中的一把“金钥匙”：患者来就诊，我们是接待员；患者来咨询，我们是咨询员；患者行动不便，我们是陪诊员；患者对服务不满，我们是协调员；对带孩子的，我们是保育员，对外来参观的，我们是解说员。总之，这把“金钥匙”，就是要千方百计满足患者需求，用真心付出和真诚服务开启患者的心门，赢得患者的信任。

记得有一位邱先生，因单位有事，出院结账后未及时取走ct片子，卫生员不了解情况，打扫时顺手清理一空。时隔数日，邱先生对我们提及此事，虽未报任何希望但遗憾之情溢于言表，体会到患者的心情和难处，我们进行了积极联系，后来在科室主任的全力配合下，为患者重新洗印了ct片，邱先生对此十分满意。

2、为患者服务，就要做患者考不倒、问不住的医院“活字典”。作为医院服务的第一站，我们每天都要接触到上千名年龄不同、性格各异的人，如何让这些问题形形色色，需求各不相同的人希望而来满意而归，是对客服人员耐心和智慧的最大考验。我们不仅要熟知医院的历史、文化、特色技术及设备力量，还要熟悉科室的专业、诊治范围、特色及专家特点，甚至要了解省会其他医院的医疗特色。当我们在非常短的时间内，通过自己得体的言谈，广博的知识，满足了他们的需求，赢得了他们的信任和认可，他们就会用自己就医的选择告诉我们：客服是架起患者与医院的`桥梁，他们是对医院信任和认可的。

记得我们接待一位椎管狭窄病人，因为是首诊，我们推荐他到骨科检查确诊，确诊后，病人不愿意手术治疗，想到别的医院看看，于是我们便介绍了我院的按摩科和中医科，最后病人选择了按摩治疗，一段时间后疗效显著，病人十分满意；还有一次，一位肾结石患者欲来我院碎石，虽然我院没有碎石设备，但是我们根据患者的个人需求，向他分别介绍了市内名气最大和离家最近的两家医院，患者十分认可我们这种认真求实的态度。

3、为患者服务，就要做沟通医患感情的“连心桥”。由于医疗服务的专业性和特殊性，以及医患信息的不对称性，患者容易对医护人员求全责备，医护人员也会对患者的不理解产生失望、委屈等情绪，这个客服人员能力。，没有一个培训客服人员的专门机构或课程，而客服培训又与医疗、护理知识培训要求存在一定区别，为了提高客服工作成效，我们从培训内容、培训时间、考核要求等方面做出了细化规定。

3、完善管理标准，提高客服工作成效。为了规范管理，提高客服人员的业务水平，我们制定并实行了内部岗位轮换、交班和工作日志撰写等制度，虽然因为岗位不同，责任差异，带来暂时的人员业务不熟、管理者任务加重等困难，但是我们相信暂时的困难会带来长久的效益。

4、完善考核标准，提高客服工作激情。为打破干多干少干好干坏一个样的状态，在完善岗位职责、服务流程的基础上，我们参考国际通用的平衡计分卡，制定了兼顾财务目标、客户目标、管理目标及个人学习成长目标四方面的考核办法，目前正在试用阶段。

通过“双创双树”活动的开展，让我们在总结工作的过程中找到了差距，在树立坐标的思考中发现了价值，在创新工作的探索中得到了肯定，全面提升了服务意识、服务能力、服务形象和思想境界。

医院客服人员年终个人工作总结的延伸内容：工作总结的结构形式是什么？它的内容又包括哪些？

年终总结（含综合性总结）或专题总结，其标题通常采用两种写法，一种是发文单位名称+时间+文种，如《铜仁地区烟草专卖局20xx年工作总结》；另一种是采用新闻标题的形式，如松桃县大兴访送部的卷烟零售户诚信等级管理专题总结：《客户争等级，诚信稳销量》。

正文一般分为如下三部分表述：

1、情况回顾 这是总结的开头部分，叫前言或小引，用来交代总结的缘由，或对总结的内容、范围、目的作限定，对所做的工作或过程作扼要的概述、评估。这部分文字篇幅不宜过长，只作概括说明，不展开分析、评议。

2、经验体会 这部分是总结的主体，在第一部分概述情况之后展开分述。有的用小标题分别阐明成绩与问题、做法与体会或者成绩与缺点。如果不是这样，就无法让人抓住要领。专题性的总结，也可以提炼出几条经验，以起到醒目、明了。运用这种方法要注意各部分之间的关系。各部分既有相对的独立性，又有密切的内在联系，使之形成合力，共同说明基本经验。

3、今后打算 这是总结的结尾部分。它是在上一部分总结出经验教训之后，根据已经取得的成绩和新形势、新任务的要求，提出今后的设法、打算，成为新一年制订计划的依据。内容包括应如何发扬成绩，克服存在问题及明确今后的努力方向。也可以展望未来，得出新的奋斗目标。

客服年终总结个人总结篇6

时光如梭，转眼间20xx年工作即将结束，回首一年来的工作，感慨颇深。自入职丰泽园项目以来，在服务中心领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工作计划。项目交付以来，客服部围绕丰泽园前期物业服务工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近四年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精畜锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

20xx年6月，我正式升任丰泽园客服部主管，对于物业客服工作者来说，整个过程感受最多的只有一个字：烦。我是从一线员工上来的，所以深谙这种感受。作为公司一名老员工，在接任客服主管工作中，我一直在不断地探索，希望能够限度的化解和消融业主与物业之间的矛盾。

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。在每一个新员工上岗之前，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要不断地完善自身的心理素质，学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，当成是一种享受。对业主要以诚相待，真心为业主提供切实有效地咨询和帮助，在为业主提供咨询时要认真倾听业主的问题，细细为之分析引导，熄灭业主情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起业主更大的投诉。

本年度部门各项工作如下：

一、规范内管管理，增强员工责任心和工作效率

自加入丰泽园客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任性。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

（二）严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

（三）圆满完成丰泽园一期交房工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础20xx年10月中旬，丰泽园一期正式交房入住，我部主要负责一期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理（这个内容自己加）

（四）密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作

客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务，本年度累计处理（这个内容自己加）

二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

（一）员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

（二）部门管理制度、流程不够健全

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了丰泽园交付的准备工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

（三）协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

三、明年工作计划要点

（一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到96%以上；

（二）加强物业服务费收费水平，确保年底收费率达到95%以上；

（三）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

（四）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

（五）密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

（六）加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾20xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望20xx年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致，齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量

客服年终总结个人总结篇7

墙上的时钟滴滴答答，敲击在心房，缓慢有声的时间冲日常工作中溜走，在我们客服部，每天的日常是激烈的沟通交流中，每个人都在为了工作而努力，我也是其中一员。一年的工作汲取了一年的知识经验让我吸收，让我有了更广阔的视野有了全新的感受。

我在岗位上过去还有些生涩，毕竟我们工作做的不是非常好，总是有些地方做的不够好，有些地方做的欠缺，需要我不断弥补，但是人需要的是改善和努力，提升，而不是一味的去加油补充，做保险客服就要有抗压能力，就要能够解决保险相关的问题，我今年进入的公司，有两周的学习时间，学习的是保险相关的知识，一开始我并不想学，认为做客服的挺简单，只要有资料就行，因为我做过其他客服，觉得自己有经验，有一定能力可以做好，能录做出一番事业，但是却没有想到的是自己居然并没有自己想象中的那么优秀，返现原来自己有这么多的漏洞和缺陷，需要一点点弥补。

工作过了才知道过去的.自己的浅薄，有了一年的岁月敬礼，收获的是沉稳和踏实，淘汰的是自傲和无知，我不再如同过去一般只知道沉默只知道寂静，现在已经有了新的开始，有了全新的感受，做保险就必须要全面了解保险，解决保险问题，和一些客户买了保险后应该如何去做，任何时候都要给自己更多的动力，毕竟工作病逝是那么好做，保险行业也存在竞争，也需要做好全面工作，我们客服同样要尊重客户，并且要做到真实可靠任何虚假无知的回答都有可能造成严重的后果，我们必须要为自己的工作做好全面的改善。

对于未来我也有了新的安排，那就是继续学习，保险业务知识，毕竟不怕学的不多，就怕自己学的不够好，不能忘记自己的工作任务，不能让自己在工作中感到麻烦，毕竟人生需要的是提升自己的能力改变自己的实力，让更多的客户来购买我们的保险，诚信这是一件非常重要的申请，在工作中我们的经理也时刻提醒我们要重视自己所说的话，不能有丝毫的松口。

在岗位上每个工作都要时间去做，每件事情都要我们全力去做，客服要的是不断的与客户沟通，加强交流从而去解决客户的问题，毕竟现在很多客户都已经购买了保险这些都是我们要重视的。一旦我们作为客服的做的不够好就就会影响到客户对我们公司的信任，失去了信任就会失去一切，这对公司的信誉打击严重，所以我们要做的就是应对所有有问题的客户给他们答案，避免出现大问题，大纰漏。

客服年终总结个人总结篇8

20xx已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将一年多，前台没有像公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的`贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。在这9个月的时间里我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，当然也存在许多不足的地方需要改进，现将20xx年的工作作以下总结。

一、前台日常工作

1、前台接待

接待人员是展现公司形象的第一人，从20xx年x月入职至今，我严格按照公司要求，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，对于上门推销的业务人员，礼貌相迎并把其留下的实用名片、宣传册整理归档，以便于以后工作的不时之需，近一年多年来，共计接待用户达1800人次左右。

2、电话接听转接、传真复印及信件分发

认真接听任何来电，准确率达到98%；能够委婉并合理对待骚扰电话，提高工作效率；发传真时注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。如有信件也及时交给了相关人员。

3、临时事件处理

饮用水桶水发现不够时会及时叫x送水。前台所需物品不够时，会及时申请购买如：纸巾、复印纸、一次性纸怀等。打印机没有墨时，会电话通知加墨业务人员加墨。办公电话费用快用完时，提前去营业厅预存。如果办公室内的物品坏了如：空调开关，卫生间灯，会及时打电话给国企物业，让物业师傅查看原因，需要自己买的设备自己买后让物业师傅安装；交换机考勤机故障问题直接联系商家售后解决，电话线路有问题求助电信局解决等。总之，遇到问题都会及时想办法解决。

二、综合事务工作

1、房间、机票车票及生日蛋糕预订

项目咳嗽背霾钚枰订车票或机票时我会及时联系票务，并持续跟踪直至车票送到公司，以免影响到出差人员行,到目前为止累计订票70张左右。对于来出差需要订房间的领导或同事，订好房间后我会短信或电话给领导或同事确认酒店详细信息；还有就是员工生日蛋糕预订，预订前一天会我与员工确认时间，生日当天告诉x在oa上发生日祝福，20年累计订生日蛋糕个。

2、文档归整及办事处资产登记

从项目部人员接手的培训资料、确认单都用档案袋分门别类的归整起来；办事处新购买的书籍会让x盖章，再进行编号，以便于资产管理，现办事处书籍累计已有37本；其它的办公设备（如笔记本、插座等）也都有详细登记，员工借用时也都依公司规定签名登记。

3、考勤统计

每月25号之前从考勤机中导出考勤明细，不清楚的地方发邮件与大家核对，再进行统计汇总，都能够按时发给x。

4、组织员工活动

每周三下午5点组织员工去农大活动，通过活动提高大家团队意识，并很好的锻炼了身体，近段天气较冷，愿意出去的活动人数也在减少，期间组织过一次乒乓球比赛，但效果是不是特别理想，这也是一方面以后需要改进的地方。

三、其它工作

在完成本职工作的同时，也协助配合完成其它部门的工作。如协助软件项目部人员装订项目文档；协助营销部，与他一起给客户送礼品，制作标书等。在这个过程中自己同时也获得了一些新的知识。

四、工作中的不足

1、采购办公用品时没有能够很好地计划，想得不够全面，只看到眼前缺的，这点需要自己以后多用心，多操心。

2、考勤统计过程中存在过失误，虽然当时已改正过来，没有造成大的影响，但是这也提醒了我细心的重要性，考勤做出来后，一定要仔细检查一遍，确认准确后再发出去，还有一些同类型的信件也是一样，发出去了有错误再修改重发很容易让别人认为你就是个粗心大意的人，虽然这种错误只是偶尔，但也一定要尽量避免。

3、临近冬天组织室外活动的效果很不好，中间也与商量一起在室内活动，给大家提供象棋、跳棋等适合室内玩的活动，并组织实施过，但是这样还是达不到户外运动的效果，对于触决这种情况的办法也还在考虑之中。

五、xx年工作计划

1、提高自身的主动性及沟通能力，多用心，细心，各方面周全考虑，以便更好地完成工作。

2、加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话；或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题。

在过去的将近一年中，我特别要感谢对我的帮助，她热心耐心教我许多，也对我很信任，我为有这样的同事而感到荣幸，也为在这样一个优待员工的公司而骄傲，辞20xx迎xx，现在已是新的一年，在这一年里我要脚踏实地，认真地完成自己的工作，为公司发展尽一份自己的绵薄之力！

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com