# 服务客服工作总结7篇(&quot;精益求精：客服工作总结与提升&quot;)

作者：风中漫步 更新时间：2024-03-15

*本文主要总结并分享客服工作中的短板，提出改进方案，强调服务态度和技巧的重要性，以期为客服行业提供有益的参考。第1篇我以为，要作为一名合格的客服员，在工作中应该具备良好的心理素质，沟通及应变能力，高度的责任感和荣誉感、产品专业知识，产品专业知*

本文主要总结并分享客服工作中的短板，提出改进方案，强调服务态度和技巧的重要性，以期为客服行业提供有益的参考。

第1篇

我以为，要作为一名合格的客服员，在工作中应该具备良好的心理素质，沟通及应变能力，高度的责任感和荣誉感、产品专业知识，产品专业知识是我们工作的基石，这是作为一名合格客服员不可缺少的条件。

一、客服工作需要具备良好的心理素质。客户服务职员直接接触用户，为其提供咨询服务、接受用户投诉等等，特殊的工作性质决定了客户工作职员要有一定的.忍耐性，宽容对待用户的不满，能够承受压力，具备良好的心理素质。

二、熟练把握业务知识，了解产品及用户需求。熟练把握业务知识是客服工作职员的基本素质之一，只有真正的了解产品及用户的需求所在，熟练把握业务知识才能够积极应对客户。

三、沟通及应变能力。客服工作相比其他岗位工作在沟通及应变能力上对从业职员提出了更高的要求。客服职员在接受用户投诉时需要运用一定的沟通技巧，积极应变，化解矛盾争端，解决冲突与对抗，从投诉流失中吸取教训，维护企业形象并及时为用户解决题目。

四、高度的责任感和荣誉感。客服工作是企业形象对外展示的窗口，客服工作的质量，客服工作职员的素质直接影响着企业的形象。这就需要企业的客服工作职员具备高度的职业道德，做好本职工作，维护企业的形象。

总而言之，客户服务工作的好与坏代表着一个企业的文化修养、整体形象和综合素质，与企业利益直接挂勾。能否赢得价值客户，不仅是企业的产品质量，产品标准，产品价格等方面的题目，客户服务也是一个关键环节。

对于以后的客服工作还有很多需要不断向同事学习的地方，在工作的同时不断加强学习，提升个人专业素养，为企业的发展贡献自己的一份气力。

第2篇

时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。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。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在昨天一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，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。

1、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；其中交付园区共92户，办理交房手续46户，办理装修手续7户，入住业主2户；

2、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；

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份；温馨提示55份；部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

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，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致；尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。交房的第一天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪；她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢？通过公司领导对我们当天工作的总结，我才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，都应已工作为，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正；在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧；接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

第3篇

20xx年即将成为过去，在这迎新之际，我们总结即将过去的20xx年，展望充满希望的20xx年。

20xx年上半年，我就职游客服务部排队区，与游客直接打交道，对于整个服务部来说，也是处理游客满意度最重要的岗位，虽然辛苦，但回想起来却是很充实。首先对自己以及游客服务部排队区同事在这一年的工作说声：辛苦了！对这一年里取得成功和失败说声：谢谢！感谢我在成功中获得喜悦，珍惜失败中得到的启迪。20xx年上半年，我在各位领导的关怀和批评指导下配合各项工作，在游客服务部排队区组长的岗位上忠实履行了自己的职责，辛劳和泪水并存，也使我看到了自己的不足，同时也使我转变了很多，思考了很多，这些转变都是不知不觉中积累出来的。过去的那些工作日子里充满了激情，也饱含了泪光，甚至也有过挣扎。在领导的指引下和同事们的帮助下，学会了如何做好本职的那些工作。

20xx年下半年，我在新的工作岗位上得到了一些体会：在工作中心态很重要，工作要有激情，保持阳光的微笑，可以拉近人与人之间的距离。积极的思想，平和的心态和充足的干劲才能促进工作进步和工作的顺利。为使自己在新的工作岗位上有一个新的起点，我会不断的总结和学习！

通过20xx年来两个岗位的磨炼，我认识到了一个团队整体的力量，在新的岗位上我想改变自己身上一些原有的工作方式，要求自己在团队的协助中达到最佳的状态。有时候我在默默的注视着自己的一言一行，又像个旁观者在监督着自己，这些在我以往的工作经历中都是没有的。“人和人交往最大的是真诚，相互理解和平时的沟通，善意的表达自己的想法，关键是你能不能用真诚去打动对方让对方接纳。”，我相信这句话是没错的！在以前也认为凭着亲和力和真实诚意便可以与游客顺畅交流，至于游客心态的多样化却没有认真的想过。在经历了20xx这一年的工作中，才发觉诸多游客的心理具有很大的不确定性，这个时候就需要沟通，达到相互理解和支持。而我在这个方面是做得还不够到位，我个人偏向比较直率的`沟通方式，不善于迂回地表达自己的意愿和工作想法，在日后的工作中，我想要加强自己沟通技巧，适当表达自己的想法也让对方愉悦接受，适时运用恰当的方式更好地、更出色地完成自己的工作！

20xx年我会铭记：敬业者要认真地、虔诚地、全身心地投入到自己的工作当中。今后在工作方式上，我会聆听领导和同事对自己提出的建议，在新的工作路径上去改变一些态度或思路。例如：与同事间的工作配合，财务工作的主要流程及规章制度，涉及工作范畴的方法采纳等！首先提醒自己认识问题的第一步，其次就是行动，在行动中时刻提醒自己在做什么，问问自己做的对不对，做的是否到位，怎样才能做的更好，这是一项持续性的工作，同样也容不得丝毫怠慢。

最后，我要感谢领导给我这个新岗位的机会，在新的一年里，我会更加负责的在工作中表现自己，去温暖别人，带动别人，也让别人关注自己，这是一件很幸福的事……感谢所有帮助支持我的每一位同事让我一步一步的走到了今天！

第4篇

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，作为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉惧加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

2、有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。

3、个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。

4、头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

6、工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

第5篇

怀着一颗诚挚而兴奋的心踏进天源的大门。经过一个星期的实习，我对天源有了或多或少的一些感觉，郑经理气质、漂亮，张秘书可爱、亲切，同事也很热诚、真切，还有厨房阿姨做的饭也好好吃。这无疑给我们大家都创造了一个愉悦的工作环境。

此外，对工作最大的感悟是“态度决定一切”。因为做了三天的客服，主要的工作就是打电话给潜在客户传达信息，交流沟通。每天大概都要打100个电话以上，难免会有疲惫的感觉。但只要学会自我调节，以正面的思维去对待客服，那客服也是一件很开心的事，而且置身其中也能学到很多。

第一天，因为好奇心、新颖的\'驱使，打一天电话下来一点都不累的感觉，而且很还有成就感。因为学到很多打电话的技巧、练习与人交流、沟通;还记录了很多潜在客户的号码。所以第一天就很轻松、愉悦的结束了。

第二天，这是感悟颇多的一天，因为没了第一天的激动、兴奋，也没了新东西可学，所以一开始还慢郁闷的。但是想想自己不能那么颓废，就想到一个小办法——把每一个电话都当做是一个电话面试面对。这样使打电话的效率很高，记录的潜在客户居然有14个，比前一天还多了5个;而且也锻炼了一下自己。也许这个就是态度决定一切，正面思维的作用吧!

第三天， 这是趋于平淡的一天，这一天自己可以用比较平常，正确的心态、方法去面对一天的工作了。

总体而言，实习的第一个星期收获颇多，自己也会再接再厉。

第6篇

时光如箭，岁月如梭，转眼我已经做客服快一年了 。在这一年里有欢乐也有悲伤，有成功也有失败。在欢乐与悲伤、成功与失败的交错中，我逐渐的成长起来，业务技术水平也不断提升，理论知识得到充分实践。

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。每天按照备件和坏件的变化做出前一天的《货品出入库报表》。

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己清点时记录的`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，保持单号的连续性，以便将来查找的时候能够马上找到。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己的大名和日期，再去找财务和经理签字。财务和经理签完字后，马上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，在上账的时候要特别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。但是要夹子保存好。当收到总部备件和《神舟发货清单》后，就要立即上账。

第7篇

时间过的真快，转眼已到了炎热的六月，在这半年的时间里，在领导和同事们的帮助下较好的完成了自己的本职工作，当然工作中有收获也有很多不足，现将近半年的工作总结如下：我近期的岗位是导乘员，作为一名导乘员，旅客进门第一眼就会看到我，当旅客迷茫时，我就会迎上去，问：“您好，有什么需要帮忙的吗？”引导旅客到售票窗口购票，告知他到哪里检票上车。当远处看到有行动不便的旅客，我就会第一时间推上轮椅迎上去，帮助旅客购票乘车。当看到背着行李，怀抱孩子的旅客，我就会主动跑上去帮忙提行李，引导他们到服务台买票并送到检票口，交接给检票口的同事帮忙照顾，护送上车。回答旅客咨询，帮助旅客购票，护送旅客上车这是我每天的工作，在我看来这些不起眼的工作，在旅客那里却得到了认可，往往旅客最真诚最简单的一句“谢谢”，都会让我感动、满足。也正是一句句“谢谢”让我深刻体会到快乐工作，幸福生活的意义，让我更加坚定了做好这份工作的\'决心。

始于旅客需求，终于旅客满意。前台工作，除了要为旅客提供优质的服务，还要具备过硬的业务知识。周边的公交线路，路过班次的进站信息，这些都是我今后要努力学习的重点。在工作中努力克服粗心大意的毛病，严格按照工作流程操作。记得有一次送高速中转旅客到服务区乘车，把旅客送上车后，又忙起了别的事情，没有及时联系高速服务区的同事去接应转乘的旅客，导致旅客没有及时找到乘车点，造成旅客对我们车站服务的不满，影响了总站的形象。因此我要吸取教训，做事要认真仔细，做到当日事当日清，避免因工作失误造成的旅客不满，。

工作中，科室的姐妹们团结合作，配合默契，不分你我，在我遇到困难时，他们就会在我身面默默地帮助支持我，有她们在我总能尽快的解决工作中的种种问题。会员卡的大力推行，使我们的会员越来越多，这样就为我们留住了部分客源，我们已经有几位旅客升级为金卡会员了。科室还开展了旅客遗失物品邮寄服务，旅客在候车、乘车时遗失找回的物品，我们可以通过车辆邮寄的方式送到旅客手中，为旅客节约了时间，得到旅客的认可。

科室采用轮岗制，一人一岗。每个人都有自己的固定岗位，这样改进了原来的工作模式。由原来的工作落实不到位，责任不到人，出现问题不好追溯，到现在的责任到人，各负其责。我们现在的不足是做事情缺乏恒心，好的计划不能坚持下来，有头无尾，这样有些事情就半途而废了。

我们的科室有着团结的队伍，和谐的人际关系，较强的工作效率，但还是有一点不足，我们缺少创新，墨守成规只会让我们甩在时代之后，工作水平也不会有所加强，只有创新才会让我们的工作变得富有质量水平跟时代气息。

懂得珍惜的人才会有快乐，懂得珍惜自己当前工作的人，才会有收获，因此在今后的工作中我会不断努力提升服务，不断改进服务方法，达到旅客满意，争做科室的优秀员工，领导的得力助手。

1、继续加强业务知识，扩大知识面，充实业务技能、

2、调整心态；善于调节不良情绪，多站在旅客的角度上考虑问题。

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