# 职工的述职报告精选6篇

来源：piedai.com 作者：撇呆范文网 更新时间：2024-03-26

*准确描述实际情况是撰写成功述职报告的基础，述职报告是反思工作中不足的重要机会，让我更加明确自己的发展需求，以下是职场范文网小编精心为您推荐的职工的述职报告精选6篇，供大家参考。职工的述职报告篇1各位同仁：晚上好！今年的工作刚一开战，上级行对*

准确描述实际情况是撰写成功述职报告的基础，述职报告是反思工作中不足的重要机会，让我更加明确自己的发展需求，以下是职场范文网小编精心为您推荐的职工的述职报告精选6篇，供大家参考。

职工的述职报告篇1

各位同仁：

晚上好！

今年的工作刚一开战，上级行对我部中心金库有了新的规定:中石化、社保、医院等单位的代收款要当日清点并入帐。由于款接回来都较晚了，做为营业部主任的我没有视而不见，每天主动协助金库人员清点完所有款项，入账碰库，帐款相符后，再回家。所以每天到家时基本上是6、7点钟了。元月中旬，支行响应市分行的号召，支援宁远支行。由于手气欠佳，我竟抽到头签，不得不从前台柜员调一人到宁远支行上班！刚过春节，员工唐某没声没响又交给我一份调令，这意味着我的前台柜员又减员一人。那时正值营销旺季，我只好身兼数职，做到了减员不减岗。从此，我没有了星期天，没有了节假日，勤勤恳恳，任劳任怨地工作。仅一季度我就揽储蓄存款600多万元，公存款500多万元，支付通11部，三方存管12户，贷记卡28张，准贷记卡换卡22张，个人网银10户等。出承兑汇票13笔，共计300多万元。

7月份开始上丁字班，因员工生病我替该员工上班，为了照顾其他员工情绪，这段时间我给对公、储蓄柜每个员工都代过班。劳苦不算苦，我最苦的心苦！因为各种原因，营业部的业务发展速度同其他兄弟处所相比显得滞后，考核得分很无情，排在全行的后几位。这才是我最着急的。尽管本部大多数员工能理解我，也支持我的工作，但是我做人的宗旨（不能让跟我共事的人吃亏），还是让我做出了辞职的选择！

辞职后的我走上了新的工作岗位。任合并后的大客户部付主任，主管全行的中间业务。由于中间业务事多又杂，业务也不是很熟，因此也碰了不少壁。但相应地我也得到了不少磨砺的机会，这些机会对我来说都是实际而有效的。我在不断地请教同事和自学过程中，学会了做准贷记卡换卡操作、pos机上报、支付通录入上报、电话银行的注册和操作、企业网银的注册和操作，个人优质客户系统的管理等等。

20xx年，我主要分管电子银行、支付通、pos机、基金、个人优质客户系统维护。在此，我有拜托各位同仁的事：

1、务必要抓住机遇、支付通和pos机具的费用。目前，市分行是根据各行实际布放进度同步配置，谁先布放给谁，不搞指标分配，因此，我希望机关和各网点都要开展集中性的营销活动，一鼓作气布放完毕。

2、全面推广电话银行业务，请每位同仁去掌握它的营销要点和操作流程，趁现在还没收费，抢占客户市场。

3、趁目前股市回暖，加大基金营销力度。

4、个人优质客户系统请网点主任、客户经理尽快管起来，做好大客户的指派和走访，并想办法新增、多增目标客户。

常言道：行至梅前花不语，只因身后少知音。共事多年了，大家对我还是了解吧？我是一个认真、务实、创新、激情的人。所以哪里有需要我的地方，我绝不推辞。如果做得不好，可以直接告诉行长和主管行长，同时我也希望我的领导们多给我支持、多给我肯定、多给我表扬！

推进改革谋发展，辞旧迎新向未来。盘点20xx上半年，我们感慨万端，金融危机的影响“尚未见底”，但值得欣慰的是面对重重挑战，目前我国经济发展的基本面没有改变！面向20xx下半年，前所未有的挑战带来民族振兴的新机遇，我们充满希望，让我们都迎着太阳奔跑，把背影永远留在身后，看到阳光一片吧！我的述职完了。

谢谢大家！！

职工的述职报告篇2

尊敬的\_\_领导：

新年伊始，万象更新。忙忙碌碌的一年又过去了，回顾一年来的所有工作令人欣慰。在支行各级领导的带领下和同事们的帮助下，我圆满顺利地完成了本年度的各项工作任务。现就一年来的工作情况向各位领导和同事们汇报如下，不到之处，请领导和同事们批评指正。

一、加强政治理论学习和业务知识学习。一年来本人通过集中学习和自学相结合的方式学习了党的十七大会议精神，学习三级行长讲话精神，学习金融法律法规知识及支行文件精神，使自己的思想和道德水平得到了进一步的提高;在工作之余狠抓业务知识学习，特别是学习《员工守则》和《员工违规积分管理办法》等，增强了自身业务素质，不断提高工作效率和质量。

二、做到优质文明服务，提高窗口服务质量。我知道我所在的岗位是一线服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。这就要求我在工作中不能有丝毫的马虎和松懈，因此我时刻提醒自己在工作中一定要认真细心，严格按规章制度进行实际操作，同时尽努力去帮助客户，耐心解答客户在办理业务过程中存在的各种疑问，急客户之所急，想客户之所想，使客户能够高兴而来，满意而归。

三、大力宣传新业务品种，积极营销中间业务，做好存款揽收工作，全面完成支行下达的各项业务指标。我是一名新同志，在新的环境，新的单位工作，我的一切从零开始，我更注重自己综合能力的提高，在新的环境下，通过我自身的努力，至年末组织存款38户，金额达585.5万元，其中2户余额达100万元以上，营销保险11.8万元，其中人寿保险6.8万元，人民人寿保险1万元，华安保险4万元，营销基金7.55万元，办理网银开户35户，电话银行18户，借记卡开户486户，电费签约36户，为本行创造了中间业务收入。

四、增强安全意识，及时杜绝安全隐患，做到全年安全无事故。业务要发展，安全是基础，一手抓业务，一手抓安全。在抓业务的同时，时刻不忘安全第一。工作中能够坚持及时上下班，进出偏后门做到即开即锁，随手关门。班前班后及时检查安全。在办理业务操作过程中，能够按规章制度办理业务，及时做到库款，帐，证，表，卡的安全，坚持做到一日三碰库，坚决不办理自身业务，及时避免了业务操作风险，我作为atm机的b岗管理员，能够做到班前，班中，检查atm机安全，班后营业终了加钞，保证了工作质量，使业务操作安全有效。

五、工作中存在的不足及今后的打算。主要是业务学习不够，时代在变，环境在变，银行的工作时刻在变每天都有新的东西出现，新的情况发生，面对严峻的挑战，还缺乏学习的紧迫感和自觉性。再加上农行即将股改上市，更是给我们一线员提出了新的更高的要求，因此学习新业务，掌握新理论，适应新要求，不断提高自己的履岗能力，把自己培养成业务全面的新型人才是我所努力的目标。

总之，一年来的工作取得了一定的成绩，但还存在诸多不足之处，在一些细节的处理和操作上存在一定的欠缺，我要在今后的工作学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足。在新的一年讲制定出我新的奋斗目标，以饱满的精神状态迎接新的挑战，向先进学习，向同事学习，取长补短，共同进步，为朝阳路支行的明天而尽心尽责。

特此报告

扩展阅读

时间这个东西很难把控得住，这一阶段的工作结束了。我们需要对自己的工作写岗位述职报告分析，述职报告就是要找出优点以及不足与教训。那么怎么才能写出更好的岗位述职报告呢？以下“年度工作述职报告及总结”由工作总结之家为大家收集整理，供有需要的朋友参考借鉴，希望可以帮助到你。

职工的述职报告篇3

这样能更简单明了使我掌握相关知识。新的一年里，王师傅经常在方便或闲余时间带组员进行实物学习。希望能再多一些有关业务的现场实践，例如：新增的网络电表、线路的驱鸟器、用户侧的计量装置及接线、新建社区的相关各项业务流程等，现在对上述业务只是大概了解，如果用户咨询具体信息，就无法答复用户了通过现场实地学习能使我更深入地掌握扎实，增加我业务深度。因现在经常遇到一些记者或法律意识较强的用户来电话咨询一些问题，回答时感觉有些吃力，讲话不严谨，这样很容易让用户钻空子，造成不必要的麻烦，希望能讲解一些平时常用的法律基础知识。与用户的交流语言上，要继续以高标准严格要求自己，给用户提供规范，周到热情，快捷的服务，也请王师傅予以监督指导。

新的一年已经开始了工作也告一段落。回首过去的一年，岁末年初。工作中虽然没出现大的过失，但在很多问题的处理上还不到位，以及工作中的一些小细节没能做到很完美。小组定期由王师傅组织召开小组会议，总结问题，及时改正。下面将上一年度遇到问题及需要改进的地方总结如下，希望也能给其他同事带来一定帮助：

1语言交流技巧方面：

应仔细推敲，1与用户对话时。讲话要严谨，要讲究艺术。多用“请”使语气更缓和；向用户致歉时尽量用“对不起”不用“抱歉”这样显得更真诚；遇到用户打来电话向我问候说“您好”时，尽量不要再说回应“您好”可以用“请问您需要什么帮助”来代替；如需请用户讲话时，可以用“您请讲”而不要用“您说”不要跟用户说简称，讲话要完整规范，不要出现“漏保、招商、农业、工商”等词，或出现一些病句及倒装句。语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。

应先向用户致歉，2用户电卡出现问题需要修卡时。介绍网点时，可以特意声明“您稍等，帮您找一个最近的网点”并向用户解释清造成此现象的原因，提醒用户以后插卡输电尽量时间长一些，以避免发生此类情况，使用户感到对待工作是负责任的从而能体谅并配合我工作，减少不必要的争端；接到用户因故障停电来电话询问时，要先向用户致歉，并表明“保证您用电是责任，出现故障我肯定会马上处理，尽快恢复供电，减少停电给您带来的不便”因各家银行24小时购电网点使用的不全是一卡通’其名称各不相同，答复用户时不应一概而论，可以说‘银行交易卡’

注意听用户讲的每一句话，3接听电话时要认真。全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决；该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性问题和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想；与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要留有余地，给自己留后路。

2业务及问题处理方面：

咨询有关临时转正式用电问题：1新建小区。

开发商又不能等所有工程竣工后再出售商品房，可以这样解释：因小区整体工程未完。所以只能完工一栋出售一栋，期间不具备转成正式供电条件，所以暂时用施工用电向居民供电。工程竣工，并不是指整栋楼的完工，而是指该小区工程的整体竣工，包括：煤气、上下水、电、小区的附属设施等，其竣工报告上盖有相关单位的竣工意见及公章，只有盖齐了才是真正的竣工，才能到电力公司办理相关手续。

2关于卡表退费问题：

其它情况原则上不予办理,可以这样解释：如属整体拆迁或电卡与楼道灯电卡弄混的情况一般都可以办理退费。但用户如有特殊原因可直接与相应属地网点联系询问。

4关于石景山校表问题：

可以解释：因校表部门是周一至周五行政时间上班，如遇到xx区用户想校验电表的话。如用户上午报修一般当天就能安排处理，可以向用户解释清楚，以免造成用户误会。其它城区此类工作一般不能当天安排，如用户报修几天后未处理要求催办时，可以请用户直接与各公司卡表校验部门联系约时。

一定要给用户核实电量，4当用户反映电表表内开关合不上时。不管新表旧表，因电表零度会自动掉闸，不输入电量的话开关也是合不上的但这种情况属于正常现象，请用户购电即可。如经核实不属上述情况就须请用户断开室内所有电器及漏电开关试试。因为家用电器及线路很有可能导致线路短路，从而使表内开关掉闸或合不上，只有将有问题的线路断开后合表内开关，才能准确判断表内开关是否出现故障。但要记住尽量不要让用户试插插座，因线路短路可能会造成打火，会有一定危险。

5关于询问计划检修停电范围的问题：

做个提醒，可以这样解释：因为电力公司的线路是错综复杂的具体是否包括用户所在区域无法立即帮您确定。向社会公告相关信息只是给附近居民作为参考。具体可以向房产单位确定一下，因为您既然住在这个小区，作为物业或产权单位就有责任和义务保证您的煤、电、水、气等公用设施的使用。

6如接到用户来电话反映我公司人员在抢修现场由于某原因与用户发生争执并有打伤用户行为时：

且您在现场有人证、物证，可以这样解释：既然已经出现打伤人的情况。这种事件就不在服务范围以内了建议您可以采取法律手段，找公安机关或拨打110等来现场查清事实，如确属我公司人员责任并造成轻伤及以上后果的话，工作人员就要负刑事责任了且我公司也会对其直接责任单位和个人进行考核。

请我公司配合停电的尽量让电工自行处理。因电工都应持有电工本，7如接到单位电工来电话反映处理内部故障。并由劳动局专业考试合格后才能取本，凡持证者都应具有低压带电作业技能，如确属电工能力之外的工作，再酬情安排。

7关于投诉问题：

应先诚恳地向用户表示谢意“欢迎您对我工作提出宝贵意见和建议，如接到用户投诉电话。这样有利于我工作的完善和提高”对用户投诉内容应仔细倾听，找出用户想解决的问题关键，尽量与用户沟通，帮用户解决问题。但也不能对用户一味的盲目遵从。如我公司服务或人员确实存在问题理所应当要记录，但如根本没有过失，就算用户投诉也不能受理。例：用户补卡需带房产证明，但有些用户不理解想投诉，可以向其解释：带房产证明也是为了避免将来产生不必要的纠份，为用户着想，此类投诉就没必要受理。对于欠费停电用户要求投诉的尽量向其解释清楚相关法规政策，并应将欠费交清避免停电，如用户对我公司其他工作不满意的话，可在解决用电问题后再来电话反映，从而减少投诉单的生成。

此闸是为了方便处理用户内部故障的产权一般属于电力公司和房产单位共有，9现发现xx区一些居民表前都装设刀闸。两方均有权处理。

一个是复位按扭：当线路短路或漏电，10用户室内漏电保护器旁有两个按扭。开关掉闸时，按一下此按扭开关即可合上；另一个是试验按扭有t字型标志：如果电表出线有电，按一下此按扭，开关就会掉闸，如无动作证明电表出线可能没电。一般情况下，用户应每个月做一次掉闸试验以确定漏电保护器是否正常。

8工作单处理及其它方面：

值班员在记录地址时要详细准确，1因现在发派工作单已经开始考核。内容应简明扼要，像一些“望查看”电工已查”请先联系”强烈要求”等话没必要填写，确有重要事情再注明。一般的报修单尽量以统一的格式填写，可以节省我填写时的思考时间，也便于值长管理。不要出现错别字及病句，尽量在填写完成后再挂断电话。

多利用业余时间学习专业知识，2值班员应保持较高的工作积极性。平时虚心求教，组员间互相配合，团结协作。对于平时出现的问题或重要信息，应及时记录总结，从而提高业务水平。工作中要控制自己的情绪，保证每天的工作质量。遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。端正服务态度，将我服务由被动转为主动，提高服务意识，站在用户的立场去看问题。

如用户有疑议的不要轻易听信用户，3对于已有结果的工作单。可以帮其联系基层，解具体情况后再向用户解释，与用户谈话中不要随便表态，分析谁对谁错等。

如没有事故上报需转到属地客服时，4接到远郊反映停电电话。可以在转接后点击会议，可以了解到否出现故障，如属于外线故障应上报值长发布公告，使再次接到此处电话的值班人员方便判断。

通过王师傅的及时指正与严格监督，以上三个方面都是小组组员平时接话时遇到问题和不足之处。已逐步掌握了相关业务知识并已深刻理解，只有将知识做到融会贯通了才能更清楚明白的为用户解释服务。与用户对话方面，也改了很多毛病，例如口头语、语气语调、对话技巧等，都是越来越规范。虽然这一年中我取得了一定进步，但距离完美的接好每一个电话还差得很远。不管是业务上还是服务上，都要向其他组的优秀值班员或其他单位的服务标兵学习，提高自身素质。

职工的述职报告篇4

尊敬的领导：

您好！

本人从20xx年6月份开始兼任实业公司人事文员至8月份正式调至该岗位工作，至今已有3个月了，在此期间，我努力做到五勤，诚心诚意做好办公室文员的工作，五勤即眼勤、耳勤、脑勤、手勤、腿勤；一年以来，我不断的学习，以弥补自身的不足之处，力争做到更好，下面，我对这几个月的工作情况作个简要的汇报，以接受公司领导的考核：

一、通过努力学习，提升自身素质

人事文员一职是一个特殊的、多元化的`岗位，需要不断的更新知识和提升素质，更要有善于协调的能力，我从最基础的公司发文、通知以及会议记录做起，在业余时间我通过自家的电脑在网络中学习、模拟，渐渐地我的工作得到公司领导的好评；在办公室工作，与领导接触的机会很多，从中感受到了多位领导的风范与工作方法，使我受益匪浅，收获颇多，在此岗位工作时间虽说只有3个月，但我个人无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质与工作能力上都有了很大的进步。

二、勤奋工作，加快工作速度与效率

自从8月份正式入职以来，我与人事行政经理一起接受了实业公司人事招聘的任务，在这全省民工比较紧缺的时候来说，这个任务有些艰巨，但是我们并没有气馁，多少个骄阳似火的日子里，我不断的在各个部门与车间奔波，为在人才市场争取到的新进员工做好适合的工作安排，以及沟通他们的思想，同时，新进员工的厂规厂纪及安全生产培训也在同步进行当中，虽说初涉人事招聘与管理，我自身还有很多工作中的不足，但我为此尽心、尽力、流了汗，也学到不少的工作方法，加快了工作速度与效率。

三、尽心履职，全心全意做工作

在做实业公司办公室文员本职工作的同时，我还要处理实业公司副总经理的日常事务，在工作当中，对领导交办的工作从不计价还价，总是保质保量完成，对自己份内的工作也能积极对待，努力做到；在与其他部门文员与统计的工作协调上，做到真诚对待，学习同事的长处，精益求精。

总之，总结一年来的工作，我觉得在如此高频率与效率的要求中，我从琐碎与繁杂的工作中学到了很多，不管此次述职能否通过，我将一如既往的工作与学习，也希望公司领导给予我中肯的评价与鼓励，我将继续为公司奉献我的热情与精力，为公司的发展尽一份微小的力量！

述职人：xxx

20xx年xx月xx日

职工的述职报告篇5

流年似水，光阴如箭，辉煌灿烂的弹指间就将过去，繁忙之中又迎来了新的一年。在过去的这段时间里，有辛酸也有欢笑，有汗水更有收获。回首我一年来走过的历程，公司的领导和众姐妹们给予了我足够的支持和帮助，让我充分的感受到了领导们“海纳百川”的胸襟，感受到了公司员工“不经历风雨，怎能见彩虹”的豪气。在过去的一年里，我在部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在各方面有了更进一步的提高，本年度的工作汇报主要有以下几项：

一、思想政治表现、品德素质修养及职业道德

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

二、工作态度和勤奋敬业方面

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守工作纪律，保证按时出勤，出勤率高，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

三、工作质量成绩、效益和贡献

保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作业绩有了长足的提高。

四、工作中的经验

销售是一门艺术，作为珠宝销售员，讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝是应该时刻考虑的，下面是在销售时应该注意的几个方面：

1、以良好的精神状态准备迎接顾客的到来，当顾客进入或准备进入店内时立即礼貌地站起，并用微笑的眼光迎接顾客，亦可给予一定的问候，如“您好”！“欢迎光临”。

2、适时地接待顾客，当顾客走向你的柜台，你就应以微笑的目光看着顾客，应尽可能的给顾客营造一个轻松购物的环境。

3、充分展示珠宝饰品，由于多数顾客对于珠宝知识缺乏了解，因此，营业员对珠宝首饰的展示十分重要。

4、利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识，顾客所了解的珠宝知识越多，其买后感受就会得到更多的满足。常言道；“满意的顾客是的广告”，“影响力的广告是其周围的人”。因此时机很重要，在销售的整个过程中抓住机会，利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识。

5、促进成交，由于珠宝首饰价值相对较高，对于顾客来讲是一项较大的开支，因此，往往在最后的成交前压力重重，忧郁不决，甚至会暂时放置，一句“再转转看看”而可能一去不回。这就需要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力，比如给自己的同事或顾客的同行者谈一下有关首饰流行的话，也可拿出几种档次的首饰盒让顾客挑选。

6、售后服务，当顾客决定购买并付款后营业员的工作并未结束，首先要填写售后，要详细介绍佩戴与保养知识，并同时传播一些新的珠宝知识，比如：“如果您不佩戴时，请将这件首饰单独放置，不要与其它首饰堆放在一起。”最后用一些祝福的话代替常用的“欢迎下次光临”，比如“愿这枚钻石给你们带去美好的未来”，“愿这枚戒指带给你们幸福一生”等等，要将“情”字融入销售的始终。

五、工作中的不足和努力方向

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度和业务知识，努力使思想觉悟和工作业绩全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大的贡献。最后祝愿本公司越走越好！

此致

敬礼！

职工的述职报告篇6

尊敬的领导：

您好！

时光转瞬即逝，不知不觉来到企业已经一年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为企业的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到企业的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到企业的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。在我所从事的工作中涉及到聊售后和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于xx回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在x月份的时候处理的交接数据是我们小组中的，双十一的当月处理的交接数据达到了xxx个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负企业领导的期望。为了更好的完成本职工作，为企业创造更多的效益，特将今年的工作述职如下：

一、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着企业的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用xx文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

二、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的`意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

三、熟悉企业产品和产品相关知识

企业作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为企业客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。企业几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

四、有效的完成本职工作

xx是我们与顾客沟通的工具之一，在xx上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之企业的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。企业的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

企业也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过xx与顾客打交道，但是xx沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加企业的培训，但是领导的指导和关怀下，我有信心做得更好。

敬礼！

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