

跟单客服工作报告总结

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

跟单客服工作报告总结篇一

我公司的跟单岗位的工作内容包括：合同的制作、指令的制作下发、装船通知的制作、箱单和发票的制作、单证(植检证、产地证、提单等)的核对、单证的寄出、货款的回收；与客户及时的联系，通过邮件、电话或者传真的方式向客户提供有效的信息(装船通知□dhl号码、货物运输状况等)，根据贸易方式及时的催款；与销售经理及时沟通，每天更新工作序列表格和电子表格，向销售经理提供有效的信息(生产进度、客户提货和付款、客户要求)，按照销售经理的思路制作合同和指令；与同事及时的协调，和单证方面确认植检证和产地证，和海运方面确认船期，和货代方面确认提单。

2. 如何更好的做好跟单工作

为更好的做好跟单工作我认为要从以下几个方面入手：

1) 熟悉客户。熟悉我们客户的要货情况及其规律，如某个客户喜欢要什么样的货，什么规格的，有什么特殊的要求等等，这都是我们跟单必须了解并熟悉的。

2) 深入了解产品知识。只有我们更好的了解我们的产品才能更有效的工作，减少一些低级的失误，如多少公斤的苹果装什么规格的，在一个集装箱里可以装多少箱，以及这个集装箱内的温度和通风，这也是我们必须了解的基本常识。

3) 合同与指令。当我们在做合同的时候一定要与销售经理多沟通，如客户所要货物的规格，重量，金额和船期。确保无误后再给客户发过去。在做指令的时候也是尤为重要的，指令上的每一项都要认真仔细的填写，因为公司的全体员工都是围绕我们所做的指令来工作的所以更不能有丝毫的`失误。

4) 在确认单证方面。我们一定要了解到单证对客户的重要性，可能在我们看来一个不起眼的错误到了我们客户那里将是一个非常的麻烦，甚至直接影响到客户的正常提货，所以也必须做到准确无误。

5) 在做箱单，发票方面。在我们得到产地证的时候我们就可以做箱单发票，做好以后先放好，在给客户寄单证以前每天检查几遍，这样可以非常有效的减免失误率。

慎重，根据我们客户的付款条件，有的客户我们可以直接发件(如dhl/tnt)有的客户则需要我们通过银行发件，在做银行发件时我们需要做一张《出口托收委托书》交与银行，其间一定要将代收行和付款人以及托收金额准确无误的填清楚再交与银行。

7) 对货款及单证，货物的跟踪。我们每发走一批货，寄走一套单证都要及时的跟踪直到收到客户的货款，才算是完成了这一票的跟踪。

跟单客服工作报告总结篇二

__月31日，我有幸来到了位于上海市徐汇区肇家浜路789号均瑶国际广场1楼和31楼的吉祥航空商务部客户中心进行了为期一周的实习，令我受益良多。

一、票务信息，主要包括国际、国内订票、出票、签转、变更、退票等。

二、特殊旅客服务，主要包括无人陪伴儿童(um)[]特餐申请、轮椅申请等。

三、咨询服务(包括不正常航班、行李、机场等指南)。

四、常旅客服务(办理、补办会员卡，补登积分等)。

五、其他业务(邮寄行程单、机上遗失物品寻找等)。

六、投诉受理。

(1) 查看电子客票信息，核实是否符合更改条件

(2) 提取记录编码、删除旧航段，新建新航段

(4) 输入oi原电子客票号#1000(单程，往返程且第一段已使用为200，往返程且皆未使用为1200)。退票指令为[]etrf航段序号/fcny票面金额/prnt/打印机序号，然后在ip上提交申请，通过后7—15天打回原卡(扣除相应退票费)。

实习后两天我们主要在1楼的客户中心(售票处)实习，1楼客户中心主要接待散客，提供售票和打印行程单等服务，同时也可以出国际航线的票和团队票(团队票需销售处控制室审批同意后方可开票)。

此外我还旁听了每天进行的例会，例会内容主要包括前一天或前一阶段各项统计数据(如电话接通率、日话务量等)，近期常见问题答疑、新政策讲解以及极具特色的“每日一考”，抽查员工对近期强调的重点内容的掌握程度，并列入考核标准当中。从例会中我看到了吉祥航空“安全、正点、精致服务”的服务理念。

但是，我从客户中心的同事们身上看到的并不是怨天尤人，而是一种积极的态度，首先，他们要接受严格的长期培训和

考核，来掌握各项服务知识，提高自己的专业水平，同时部门也会根据新情况组织有针对性的培训内容，不断提高员工的业务水平，可以说，这是做好客服的基本条件。我之前也经过了接近半个月的公司和部门培训，自以为学到了不少内容，但是到了客户中心才发现“书到用时方恨少”，很多客户提出的问题，扪心自问，我也是不会处理的，根本原因还是实践经验太少，业务能力有限，我通过一周的实习，也学到了不少业务方面的知识，例如若旅客需预定飞机的某确定舱位，可通过[]adm[]航段序号;asr/舱段序号/航段/舱位/pn指令来实现，做k(旅客已订票但座位未订时)通过指令[]sd航段序号/舱位等级/ll人数来实现。客户中心购票和补差价等都是通过电话支付实现。行程单只能由上海票台和代理人打印，外站不能打印。同舱更改指令包括av/sd/fd/co/tkt/xr/rmk/tkne/ct/pg等指令。姓名错误类型为同音不同字或形近字方可更改，但需提交更改费(单程50元)等。可以说，客户中心是一个对业务水平要求非常高的部门，所以必须每天学习才能真正提高工作效率和客户满意度。

其次，神奇教练米卢曾经说过“态度决定一切”，在客户中心，良好的服务态度就是生命线，只有真正爱岗敬业，才能给你在略显繁重甚至是枯燥的平凡工作过程中以旺盛不绝的工作热情和责任心、细心、进取心。“客户至上”在这绝不只是一句口号，而是一种精神、一种态度，体现在你接听每个电话的态度中，也表现在你对客户的及时反馈上。可以说，业务不熟可以通过多练习来得到加强，但是如果态度不端正，一切皆无从谈起。这一点上，客户中心的同事基本都做得很好，虽然可能有时他们的付出并不能得到客户的认同，但是他们问心无愧。

此外，给我留下深刻印象的还有每天的例会，每天总结一下前一天的接听率等数据，乍一看是增大员工的压力，不过对于客户中心这样以服务为生命的部门，这非常有必要，一方面总结前段工作，表扬先进，带动全体;另一方面也是提高各

位同事的集体荣誉感和归属感。每天例会，还会重点解释目前的热点问题和新政策等，结合实际例子，时间虽短，却效果颇佳，这也可以看成一个长期的培训机制，比如今天的重点就是3.28香港上海航班延误问题的处理问题，最值得一提的是“每日一考”，能起到良好的督促和激励作用，应该继续发扬并积极推广到其他部门中去。

最后我还认识到“细节决定成败”，比如在售票处实习期间，我曾经打印了数百张行程单，刚开始打印时，因为之前培训和地服部实习都有观摩过操作，以为很简单，不过实际操作起来还是发现了一些问题的，最终通过自己的尝试总结出了两条规律，并最终顺利完成了全部打印工作。一是打印单张行程单时，必须先点击“创建行程单”再点击“打印行程单”，而打印多张行程单时，只需输入票号后，点击“创建行程单”即可实现。二是票号可以连续输入(输入起止票号)即可，可以加快打印速度，但是系统只可识别前面数字相同、后两位数字连续变化的票号，若票号的倒数第三位也不同，则需分段输入(保证同段除最后两位外其余数字都相同)。

接下来将去销售处控制室实习，这是我们商务部的关键部门之一，对业务能力和工作态度的要求也很高，我需要在这两方面向前辈们看齐，努力提升自己。

跟单客服工作报告总结篇三

时光如梭，转眼间x月份工作即将结束，在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了这个月中各个阶段的工作目标和工作计划。项目交付以来，客服部始终贯穿着前期物业管理工作的要求，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的用心性和职责心得到大幅度提高。

自xx客服部成立以来，客服人员的专业知识参差不齐：对物

业管理的概念较模糊、团队合作意识较薄弱、工作主动性和责任心不强。针对上述问题，本人制定了客服助理的具体职责和样板房管理规定，明确了部门日常工作的具体要求和标准。对其进行了物业管理基础的培训，并定期进行考核。加强与员工的沟通，了解员工的内心想法和要求，并针对不一样的人员采取不一样的方法激励员工的工作用心性。目前，部门员工已经从原先的被动、办事拖拉的转变成为较主动的、用心的工作状态。

客服部是服务中心与外界联系的窗口，客服人员的服务意识和素质直接影响着客服部的整体工作。这半年本人制定了较全面的物业管理礼节礼貌规范，每日上岗前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检。加强客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，部门始终贯穿“热情、周到、微笑、细致”的服务思想，大幅度的提高了客服人员的服务意识和素质。

圆满完成从施工阶段到开盘阶段的工作，我部门主要工作是协助开发商销售楼盘，严格按照开发商制定的日常接待流程进行操作。

做到内外协调一致，并监管了服务中心员工宿舍的房屋租赁事宜。

- 1、继续加强客服人员的整体服务水平和服务质量，根据前期物业管理不一样阶段制定相应的培训计划。
- 2、协助开发公司销售楼盘，着手准备前期物业管理的接管验收工作和入伙工作。
- 3、完善客服部制度和流程，部门基本实现制度化管理。
- 4、密切配合各部门的其他工作，完成上级领导交代的各项任务。

尽管本部门工作成绩在整体上显著提高，但仍存在一些问题：

客服人员由于从事前期物业管理时光不长，整体的业务水平和专业素质偏低，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，接到问题后未及时进行跟进和反馈。

为了进一步做好来年的工作，我部门全体员工将团结一致、齐心协力的去实现公司目标，为公司贡献一份绵薄之力。

跟单客服工作报告总结篇四

客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务部应于二日内将客户有关情况整理制表并建立档案，装入档案袋。客户有关情况包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户希望得到的服务，在本公司维修、保养记录。

业务人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的内容，如通知客户按期保养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

(1) 询问客户用车情况和对本公司服务有何意见；

(2) 询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳；

(3) 告之相关的汽车运用知识和注意事项；

(4) 介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容；

(6) 咨询服务；

(7) 走访客户。

跟单客服工作报告总结篇五

为什么要写工作总结，每个人的经历和阅历不同，对工作总结的认识不同，写工作总结的出发点和目的就不同。那么工作总结该怎么写呢？下面给大家分享关于淘宝客服月底总结工作报告，方便大家学习。

作为一名淘宝客服，今年我的工作是比较的忙碌的，在这一年的时间中我也很好的去完成了自己的工作，也学到了很多的工作技巧，可以说是表现得很不错的。新一年的工作马上就要开始了，自己也已经做好了迎接新的一年工作的准备。现在为自己这一年的工作做一个总结，同时也进行一个反思，让自己能够在新的一年的工作中有更多的进步。

一、工作完成情况

今年一共是接待了x名顾客，其中达成了订单的占到了x%。今年最忙的是有三个时间段，淘宝的618活动、双十一活动和双十二活动期间，这期间自己可以说是手忙脚乱的在完成工作的。从早到晚一直都是一个忙碌的状态，自己也感觉到非常的疲惫，但也很好的完成了自己每一天的工作。其实我觉得在客服的工作中淘宝客服应该是最累也最难了的，因为我们要知道店里面的所有商品的信息，才能够去解决顾客的问题。好在这一年自己很少会有答不上来的情况，可以说是很好的完成了自己这一年的任务了。

二、工作表现

在工作的时候难免会遇到一些不讲理的顾客，或者是很不好说话的顾客，自己首先要调节好自己的情绪，不能把情绪带到工作中去，这样不仅不能够解决问题，还会导致跟顾客之

间的矛盾激烈化。不管顾客是一个什么样的态度，自己始终都要用一个好的态度去跟顾客沟通。虽然自己也会有控制不住情绪的时候，但也能够保持着一个好的态度，不管顾客说什么都不能顶嘴。在这一方面我觉得自己是做得比较的不错的，至少在我自己看来是是很好的。虽然也会有顾客不满意的现象，但那也是没有办法的事情。

三、新一年的计划

新的一年自己还是有保持着一个好的态度去工作，积极的去学习一些新的东西，一些跟顾客沟通的技巧还有工作方面的一些知识。要多去熟悉店铺里面的所有产品，根据顾客的需求推荐合适的产品，这样能够有效的提高顾客的满意度，也能够减少很多的纠纷。自己在这一年的工作中也是存在着很多的问题的，在新一年要努力的去提高自己的工作能力，让自己能够成为一个优秀的客服。自己跟别人比还是有一些差距的，所以新的一年是必须要更加的努力的。我相信在新的一年里自己是能够有进步的。

一、不断加强学习，素质进一步提高

具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。一年以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了产品知识；二是学习了与电子商务部门相关的规章制度；三是在前辈指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领导各次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰；四是尽可能地向外理论知识水平高、业务能力强同事学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。可以说在这一年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

二、踏实肯干、做好本质工作

我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以体现为熟悉店铺情况了解上架产品信息—客户接待—订单处理—售后处理和评价管理。前期在_平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这一年的是实际操作里，我秉持着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的同时，参看一些优秀的实例和经验分享，逐步形成了日常工作体系，对工作技巧进行不断的更新和查漏补缺。订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

三、不足待改进之处

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，也将成为新年伊始需要完善的重点。

- 1、善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己的理论水平和业务能力
- 2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。
- 3、精于专业技能，勤于观察总结，尽量将工作总结规范化、数据化、直观化。

在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。

再次，作为客服同时要对店内商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这__的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。

下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。

在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。

自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。

在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

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。

下面是我这一年来的主要工作内容：

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：

1、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，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。

3、工作学习中拓展了我的才能；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、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的__；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度。

入职一年以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。

再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这一年的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己的工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。

下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。

首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。

自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。

除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己工作中不断学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

以上就是一年来，我对工作总结，在今后的日子里，我会更加努力地工作！

跟单客服工作报告总结篇六

业管客户服务是特色服务的具体体现，这样可建立客户对保险公司的信任和支持，在工作经验中创新思路，对已解决和待解决的主要问题及建议有足够的认识，共同致力于客户服

务的创新，赢得业务稳定发展。

1、已解决的问题和建议

问题。营业部关于承保、理赔的方面存在很多的问题；建议。领导重视，措施得力，领导给予营业部大力的支持，指导营业部确定工作思路，营业部经理室经常工作基层进行公关协调，现场解决工作中存在的突出问题。同时，还加大对客服的投入，保证各环节服务基础，通过创新的服务思路和特色的服务手段，提高客户的服务满意度，形成了自身的竞争优势。

2、待解决的问题及建议

问题。业管客户服务重在交流，可是多年来在仍是存在很多的问题。建议：营业部每季度和公司总部部联合组织召开由双方分管领导及郑交集团各专业公司领导参加的大型座谈会；每年由营业部和集团保险部安排双方高层互访不低于两次；充分利用各类报表互通信息；营业部不定期地组织开展不同范围、形式多样的联谊活动。

每段时期，根据国家政策，公司都会有相应的服务举措，所以在辖区内开展客户服务的重要活动时，要有相应的重要举措。

成立项目推广工作小组，制订工作计划和具体的时间表，明确各阶段的工作内容，确保实效。

分批次给分公司新增一定数量配置，并对此开展培训、试用和验收，加快分公司项目的推广进度。

每一个参与活动的人员要统一着装，要有足够的耐心，熟练地掌握此次活动的具体内容，熟练地回答客户提出的每一个问题。

在客户服务的重要活动中，要把客户资料全面地记录，公司利用这资源，加强与客户之间的联系，向客户问候早安或进行节日祝福、播送天气预报、播送公司的实时新闻信息或用短信提醒的方式提示客户到期缴费、客户理赔领款、公司的重大服务活动等个性化服务信息。

继续加大项目使用情况的监控力度。

继续加强常用车型配件价格的本地化工作。

在活动中，加强对保险公司的宣传，对每一个疑问都要记录在案，并给出相应的回答。

通过开展客户体验日活动或召开新闻发布会，加大项目宣传力度，展示客户服务的先进、方便和快捷。

制度。根据公司的各项作业规范、流程，监督执行并落实，监控及分析各项营运指标，对分公司各项指标进行管理；保持与总公司相关业务部门的有效沟通，协调员工之间的合作，维护良好的工作环境；制定有效的制度，对员工的日常工作品质进行考核管理，监控客服各项作业指标，保证客服质量和时效；合理调配人力，保证各项工作的顺利开展。

举措。客户服务人员是保单服务的重要环节。因保险商品的特殊性，在后续服务上显得特别重要。保单从签约到结束要经过很长时间。保单缴费、保险人姓名变更、地址变更等各项情况均有变动，影响着保险合同的有效性。所以，要提升客户服务人员的素质，保险公司在客户服务人员要具备专业保险知识，富有耐心，能够很好的和客户进行沟通的服务人员。狠抓客户服务人员的保险知识，强化服务意识和沟通技巧，这将是提升客户服务人员的有效途径。

活动内容。在对有关企业、学校或是个人进行客户服务活动时，要从实际出发，从客户的利益出发，制定完备的活动内

容。

当月人员变动。参保单位申报保险当月办理当月的人员增减变动业务，当月核定，当月处理相关的业务。当月发生人员变动的参保单位，可选择以下两种方式办理申报核定业务：一是窗口申报核定：参保单位于规定日期到保险中心窗口办理人员变动；二是网上申报核定：参保单位于规定日期到网上办理人员变动。

指导培训。在指导培训前，根据实际情况设定培训目标，目标可分为总目标、单位目标和个人目标，这三者相互连接，相辅相承。针对现状进行分析，确定取得的预期效果。对单位的人员框架有个初步的了解，使每个参与培训的人都知道自己的目标和位置，以及应该付出的努力。公司制定培训内容，培训教师根据学员的情况和知识的多少来安排课时，参与培训的部门制定培训计划，共同完成指导培训。

检查考核。在客户服务管理队伍建设中，检查考核时，应根据实际情况制定相应的考核办法。

从培训入手，加强和改善保险业人才队伍建设，发挥高校作用，培养高层次专业人才；发挥企业作用，加快建立与企业发展相适应的人才培育体系。实践证明，员工素质的提高是生产力增长的支撑点；发挥保险监管部门、行业协会职能作用，逐步建立标准化的教育培训体系。

从制度入手，建立和完善保险业人才管理体制，树立正确的人才观，完善选人用人制度；加快人事制度改革，建立有效的人才激励机制；加强保险人才市场管理，促进人才合理有序流动。为保险人才队伍建设创造良好的外部环境。建立统一的保险人才信息库。吸纳业外优秀人才和国外优秀保险人才进入我国保险业。建立人才管理的行业平台。

跟单客服工作报告总结篇七

- 1、负责日常跟表erp录单和仓库发货；
 - 2、负责跟采购下单对接，跟踪订单，和跟客户反应订单情况；
 - 3、协助业务接单和处理售后；
 - 4、完成上级安排的临时任务。
- 2、对家具行业熟悉了解，有经验者优先；
 - 3、学习能力，积极性，和主动性强，热爱家具；
 - 4、具备良好的沟通能力、性格开朗；
 - 4、熟练操作办公软件，懂erp系统操作更佳；
 - 5、有良好的职业道德和敬业精神。

跟单客服工作报告总结篇八

1. 工作资料，对公司的贡献(xx年)

首先，十分感谢公司对我的信任和支持，给了我一个重要的平台。让我在这一年里能充分的学习与成长。

xx年全年销售处basica ak dynimate james canstar等重要客户持续稳定外。同比去年，销售量有了很好的提升。(老客户corwikxx年定单相对较少，但是全年的开发已为20xx打下基础。坚信20xx会拿到我们想要的)。

对于定单，在生产过程中及时向客户、主管反馈生产进度。努力借助于一些专业的跟单东西，帮忙解决跟单过程中的大

事、杂事、琐碎事，确保定单准时出运，促使顺利收汇。

2. 自己的成长与突破、变化(xx年)

进一步规范自己的工作流程，加强工作的计划性。预先充分估量工作中问题的潜在发生性，预先防范。相应加强工作力度，完善细化前期工作。减少乃至杜绝其发生的可能性。在工作中重复发掘、及时处理问题并总结经验，对以后的工作方式和细节则进一步完善。

2. 降低产品成本比例。对于内部产品的成本控制按构成过程可分为三个部分：产品投产前的控制、制造过程中的控制和流透过程中的控制。安排的好可直接从材料、费用、间接工资、间接材料、其它间接费用多方面来节省费用。对于外采购的产品可货比三家，尽量选取与信誉好、产品好、实力强的供应商合作。

3. 如果有适当的机会可寻找新的投资机会，整合企业资源，化危机为时机。这也不失为一个好办法。

6.20xx年自己个人的发展目标、计划;20xx年个人的发展目标;20xx年个人的发展目标。

目前的工作状态--要求认真仔细，有职责感，专业水平好，对从业水平要求还不算高。待遇能够。

20xx需要承担起更多的职责，应对更多的挑战。

20xx对从业水平要求比较高，待遇比较丰厚。

2013机遇也多，前途远大。

7. 如果xx年你的收入将减半，公司怎样做你才愿意留下

公司年初务必向员工讲明这一状况，并告知具体减半的原因。如果因为金额危机，公司行情一落千丈，作为公司员工也愿意为公司效力，但公司须承诺减半的收入将在来年(透过以其它什么方式)兑现。为了更大的用心性和动力，也望公司能为员工切身思考。

3. 自己的不足及需要改善的地方(xx年)

回首过去，每次为自己顺利解决一个个问题而自我肯定——当然，这些成绩的取得无不包含着领导的不懈关怀和同事的鼎力协助。但同时也深刻地认识到自己在工作中还有很多不足之处，需要在下一阶段的工作中进一步学习和改善。

1、进一步加强向领导、向同事、向客户学习的力度，不断完善自己。学无止境，年前的我们要时刻持续着一颗虚心向上的心。

2、加强产品知识，生产工艺，加工过程知识上的学习。这是目前最欠缺的一块，也是最重要的一块。作为一名跟单(业务员)，如果缺乏这方面的知识，那么其知识结构是不完整的，与客户沟通，订单的操作也不够踏实。在这也衷心期望公司能够继续组织和加强这方面知识的培训。

3、提高与客户沟通的技巧。言语周全，滴水不漏。

4. 应对来自大江南北的客户，再多花点心思去了解他们(处事习惯，工作节奏)以便给予更周到的服务。

4. 对公司的意见与推荐(xx年现状)

1. 我们的产品质量仍是问题。像e882每次做大货，都会有不同程度的品质问题，好在服装厂比较配合，最后也没有太大的索赔。有问题，最后没有索赔，并不代表我ok了。如果换个服装厂，结果谁也不敢保证了。此刻许多领域出现的产品

生产潜力供大于求。所以客户的`选择性增强。对客户来说，产品来源的渠道增多，产品买卖的替代性增强，所以客户的购买行为变得更加理性了。买不买、买什么，买多少，需求的选择性十分突出。所以在这样的条件下产品“优胜劣汰，适者生存”已成为现实。对此，我们要准确把握市场需求变化，提高产品质量，品质是争取订单的基石。

2. 正是因为供大于求，所以客户对产品多样性的要求也比较明显。所以能够针对不同客户的要求适当拓展产品线宽度，满足客户的需求。当然不属于我们的，没把握的产品提前告知客户。避免相互浪费时间。

3. 公司对外加工厂得有尽可能多地了解。熟悉各加工厂的生产、经营状态。并对工厂的优/劣势进行充分评估，做到知根知底。

5. 公司如何应对当前的经济危机的推荐

1. 企业用心应对危机，首先要把经营的目标定在保现金流上遇到困境我们可采取减产、停产等措施，等待金融环境好转。短期内减产、停产并不代表企业垮了，反而能够避免亏损的风险。总之，就是要守，不可轻举妄动，注重风险管理，随时随地持续着最低的负债比例，随时随地持续着最高的现金流。虽然公司的发展会受到限制，但是无所谓，因为只有保守经营稳健经营才能够帮忙你渡过危机，这就是保守经营的实际。