

最新投诉处理总结报告(精选5篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

投诉处理总结报告篇一

1、强硬、专业的业务知识

2、先推销你自己再推销产品

据调查，有71%的客户之所以从你的手中购买产品，是因为他们喜欢你、信任你、尊重你。因此，推销首先是推销你自己。礼节、仪表、谈吐、举止是人与人相处的好坏印象的来源，业务员必须多在这方面下功夫。服装不能造就完人，但是初次见面给的人印象，90%产生于服装。第一次成交是靠产品的魅力，第二次成交则是靠服务的魅力。

3、信用是业务员成功的关键

据估计，有50%的推销之所以完成，是由于交情关系。这就是说，由于业务员没有与客户交朋友，你就等于把50%的市场拱手让人。交情是超级推销法宝。如果你完成一笔推销，你得到的是佣金：如果你交到朋友，你可以赚到一笔财富。忠诚于客户比忠诚上帝更重要。你可以欺骗上帝一百次，但你绝对不可以欺骗客户一次。记住：客户总是喜欢那些令人喜欢的人，尊重那些值得尊重的人。在销售活动中，人品和产品同等重要。优质的产品只有在具备优秀人品的业务员手中，才能赢得长远的市场。

业务员赞美客户的话应当像铃铛一样摇得叮当响。你会以过分热情而失去某一笔交易，但会因热情不够而失去一百次交易。热情远比花言巧语更有感染力。你的生意做的越大，你

就要越关心客户服务。成功的业务员是先和客户当朋友再谈生意。开始的一段时间是我主动在电话里和网上和客户打招呼问好，后来就变成我一上网是客户在主动跟我打招呼。有时还会有客户主动打电话过来问候聊天，虽然目前生意是没有做到，但对业务员来说，这些客户资源是日后最大的潜在力。

4、信念，坚持到底是获得成功的最终

棘手的客户是业务员最好的老师。客户的抱怨应当被视为神圣的语言，任何批评意见都应当乐于接受。正确处理客户的抱怨一提高客户的满意度，二增加客户对公司的好感，三丰厚的利润。成交并非是业务工作的结束，而是下次业务活动的开始。业务工作不会有完结篇，它只会一再“从头开始”。

成功的人是那些从失败上汲取教训，而不为失败所吓倒的人，有一点业务员不可忘记，那就是从失败中获得的教训，远比从成功中获得的经验更容易牢记在心。不能命中靶子决不归咎于靶子。买卖不成也决不是客户的过错，问一问任何一个专业业务员成功的秘诀，他一定回答：坚持到底。世界上什么也不能代替执着。天份不能，有天份但一事无成的人到处都是；聪明不能，人们对一贫如洗的聪明人司空见惯；教育不能，世界上有教养但到处碰壁的人多的是。唯有执着和决心才是最重要的。记住：最先亮的灯最先灭。不要做一日之星。执着才能长久。一个人到了年老的时候，又穷又苦，那并不是那个人以前做错了什么，而是他什么都没有做。

业务员一定要有强硬的心理承受能力。被客户无理轰骂，无理挂掉电话是常有的事情。有次和一客户明明一直谈的好好的，突然就来一句，那就不要谈了，挂掉了电话。但是下次再打电话给他时，一样要记住保持满脸笑容，声音愉快，好像上次不愉快的事情根本没发生。

投诉处理总结报告篇二

在这一年里，xx大酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新……，所有的这些给酒店带来了生机和希望。

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使世纪大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员

工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用);商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报□20xx年客房收入与20xx年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低，入住率增加而收

入减少的现象，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不足之处我们也深刻地意识和体会到：

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性；
- 2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；
- 3、个别新员工对本职工作操作不熟练；
- 4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有x元。

- 1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；
- 2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；
- 4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

投诉处理总结报告篇三

回顾近三周的生产实习，感触颇深。在领导和同事的关怀和指导下，对公司的实际生产任务和工作有了全新的认识。

在努力学习新知识、新方法的同时，更加注重新知识、新方法与实际生产工艺相结合，切实可行提高工作能力、优化产品的性能。在生产实习中，深刻感触到理论知识与实际生产工作的脱节对产品实际性能的重大影响，在实际生产中各个工艺参数都是不得不加以重视的细节，任何一个失误都会导

致前功尽弃，导致人力物力的损耗，使我进一步认识到了生产计划及生产流程严格控制的重要性，深深体会到细节决定成败这句话的深刻含义。坚定了我用理论指导实践，同时通过实践反馈优化理论知识，从而全面提升工作质量和效率的想法。

在各项工作中我都本着认真负责的态度去对待每项工作。虽然开始由于经验不足和认识不够，觉得实际生产工作不能得到充分的锻炼，但我迅速从自身出发寻找原因，认识到自己的不足，迅速的转变自己的角色。为使自己尽快熟悉工作，进入角色，我一方面认真熟悉生产流程，熟悉自己的工作职责，另一方面我认真向车间同事请教工作，使自己对生产工作有了比较全面的认识。

在生产实习中深刻体会到团队协作的重要性。作为一个整体，一个好的团队不是所有员工的机械组合，而是每个员工把自己的优势拧成一股绳，挖掘出团队的潜能，是团队优势最大化。我们的车间，也是一个团队，每个员工的工作结果都直接影响到下一道工序，进而影响整个车间的生产任务和计划。虽然车间员工中大部分没有高端学历作为支撑，但每个员工都能有意识无意识考虑到整个车间的整体生产任务，发挥团队精神，有条不紊的完成生产任务。

在短暂的生产实习工作中，我虽然努力做了一些工作，但距离实际工作的需求尚有一定的差距，如工作能力上海有待进一步提高，对新岗位的工作还有待进一步熟练，针对这些问题，我决心在今后的工作和学习中努力改进和解决，使自己更好的完成本职工作。

- 1、做好实习期工作计划，继续加强对生产车间各种制度的学习，做到全面深入的了解生产的各种制度。
- 2、以实践带学习全方位提高自己的工作能力。在注重学习的同时狠抓实践，在实践中利用所学知识用知识指导实践全方

位的提高自己的工作能力和工作水平。

3、踏实做好本职工作。在以后的工作和学习中，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。

4、继续在做好本职工作的同时，为公司做一些力所能及的工作为公司做出应有的贡献。

投诉处理总结报告篇四

总结是对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况进行分析研究的书面材料，它能使我们及时找出错误并改正，让我们抽出时间写写总结吧。总结怎么写才是正确的呢？以下是小编整理的医院投诉处理总结报告，仅供参考，欢迎大家阅读。

现如今，医患关系日趋紧张，如何正确处理医患关系，化解医疗纠纷，保证医院的和谐稳定发展，是我科室一直在努力解决的问题。肩负着组织、协调、指导全院的医疗投诉及纠纷工作，保障全院的声誉及稳定的重大责任，我科室全员，在院级领导的指导下，积极开展工作，走在医疗纠纷处理的前线。按照相关规定，严格执行标准，致力于实现医院的全面稳定和谐发展的核心工作。

识储备。我科室作为医患纠纷处理的重要平台，在医学文化的基础之外，我们更应该补充专业的法律法规知识，深入体验人文关怀，这样才能在应对各种医疗纠纷和投诉的过程中，应付自如。因此，我科积极组织人员通过多种方式参加学习。为了使全院医护人员的医疗道德水平和法律法规知识得到整体的提升，我科组织了全院医护人员的法律法规知识测试。在今后的工作中，我们会继续坚持，并且在现有的基础之上，加入医护人员的医疗纠纷案例讨论和学习等方式，增强我院全体职工应对医疗纠纷的整体能力。

医务工作的稳定开展是多方整体协作的结果，处理医疗纠纷也并非凭一人能完成。我科坚持医院的领导，在领导部门的悉心指导下，联合政法、公安、司法和院内各部门，团结协作，积极开展工作。20xx年全年，共处理医疗纠纷7起，其中2起是通过法院和人民调解委员会调解；投诉30余例，也是经过各方协作，得到了有效化解。通过电话回访等方式，患者对于我院的服务满意度有所上升。

医疗纠纷复杂多变，如何能够在处理过程中有据可依，有章可循，其根本对策在于要时刻完善规章制度，规范处理流程。坚持首诉负责制，及时接受投诉，接纳意见建议，这是我科开展工作的前提。坚持以真相和事实为本，在处理各类医疗纠纷和投诉的过程中，我们不遗余力深入调查，多方面收集证据和事实资料，坚持公平公正的原则，准确有效的处理好每一例投诉和医疗纠纷，是我科开展工作的重要保证。为明确医疗纠纷的责任，规范处理办法，特制定关于《医疗纠纷责任追究办法》（镇医发[20xx]76号）文件，并及时发放到各科室，组织学习，为今后所面临的医疗纠纷的责任追究提供了有力的保障，做到真正的有据可依，有章可循。

总之，在过去的一年中，我科工作取得了明显的成绩，思想汇报专题从处理各类医疗纠纷和投诉的总量来看，相比20xx年有明显的下降趋势；通过收集和处理医患人员提出的意见建议，在提高整体医疗服务水平方面，也取得了相应的进展，这对我科工作的一种肯定，同时也说明了我们在改进医患关系方面所作出的努力是值得的。当然，我们的工作也存在诸多不足，例如在组织医务人员学习应对医疗纠纷的讨论学习方面还不尽完善，但我们相信我们会在今后的工作中不断总结，臻于完善，为提高医疗服务水平，为我院和谐稳定发展贡献力量。

投诉处理总结报告篇五

服务工作

1、为进一步细化服务管理工作，加大网点服务监督检查力度，2月份，按照分行党委的指导思想，我部在原有的的基础上，重新调整了服务工作领导小组，并根据工作实际，重置了服务检查项目。同时，随着服务工作要求的提高，还加大了对有效客户投诉的处罚力度。与原有相比，修改后的，更加切合分行的服务工作实际，对促进分行整体服务质量的提升，起到了积极的推动作用。

2、3月份，在省行组织的对全省营业网点服务状况检查中，我行网点的检查成绩位居全省中游，这一结果，与我行在省内系统中的综合位次很不相称。为有效改善我行网点配备的服务设施，我部利用近10个工作日，对全行网点的硬件设施配备情况进行了逐一检查、清点和统计，并积极与分行综合管理部和个人金融部配合，对全部网点服务设施进行了全面整改，目前，该项工作正在有序进行。

3、在不断改善我行网点硬件服务设施的同时，为进一步提升我行员工的服务质量和水平，6月份，我部还专门组织全辖所有营业网点的负责人60余人，专程到省内服务先进单位本溪分行现场观摩学习。通过学习，参观人员加强了银行服务的感性认识，并就学习情况，分别撰写了学习体会。这对我行服务质量的提升，起到了积极的促进作用。

4、上半年，我部还接待了总行服务督导组和省银行业协会对我行的专项服务检查。检查前，我部督促受检单位积极进行自查，发现问题，立即整改。由于准备较为充分，在两次上级行的服务检查中，我行均取得了较为理想的成绩。

业务技能培训工作

1、随着去年10月全省it蓝图成功上线，为适应新的业务需要，总行对原有的传统的业务技能测评项目进行了全面改版。为使我行员工在测评项目转型的关键时期保持优异的成绩，我部积极与有关支行协商，选派业务尖子员工到省行参加培训。之后，立即组织全辖员工进行转培训。截止半年末，全辖业务技能转培训工作已经顺利结束。

2、为提高我行员工的业务技能水平，为客户提供高质高效的金融服务，同时，也为下半年即将举办的全省业务技能大赛提前做好选手储备，今年4月，我部还针对省行设置的竞赛项目，成功组织了全行业务技能竞赛活动。通过活动，发现了我行员工业务技能存在的不足，总结了经验，为下一阶段对全行员工技能培训工作，提供了有益的借鉴。