

客服半年度工作总结(实用8篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

客服半年度工作总结篇一

20xx年7月，我正式升任xx园客服部主管，对于我个人来说是新的人生驿站。从一线员工不知不觉中就从事客服工作近四年，感慨颇深。虽然很多人不了解客服工作，认为它只不过是接下电话、做下记录这些无聊的事情罢了。

其实不然，要做一位合格的、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的沟通技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，这一点我是深有体会。尽管客服工作很平凡，但它即将在客户的日常生活中扮演着重要角色，而且我相信随着社会的逐步向高端水平的发展，势必被多数人所看重。

时光如梭，转眼间20xx年工作即将结束，在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了这半年中各个阶段的工作目标和工作计划。项目交付以来，客服部始终贯穿着皇庭玺园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，员工工作的积极性和责任心得到大幅度提高。

一、规范内部管理，增强员工责任心和主动性

自皇庭玺园客服部成立以来，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，并针对不同的人员采取不同的方法激励员工的工作积极性。目前，部门员工已经从原来的被动、办事拖拉的转变成为较主动的、积极的工作状态。

二、严抓客服人员的礼节礼貌，提高服务意识

客服部是服务中心与外界联系的窗口，客服人员的Service意识和Service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Service思想，大幅度的提高了客服人员的Service意识和Service素质。

三、圆满完成皇庭玺园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。

四、密切配合各部门的其他工作，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。

一、继续加强客服人员的整体Service水平和服务质量，根据前期物业管理不同阶段制定相应的培训计划。

二、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。

三、完善客服部制度和流程，部门基本实现制度化Service管理。

四、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间不长，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。

客服半年度工作总结篇二

20xx年已经过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来到zhili物业工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧和专业知 识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

回顾当初来zhili物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的zhili一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

要成为一名合格、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。前台是整个服务中心的信息窗口，唯有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

- 2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上；
- 4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈；
- 7、新旧表单的更换及投入使用；
- 8、完成上级领导交办的其它工作任务。

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，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在zhili物业我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，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在zhili的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，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、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

1、自觉遵守公司的各项管理制度；

5、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

客服半年度工作总结篇三

非常感谢公司给我这个在客服方面学习和成长的机会，感谢公司领导和同事在我工作中的支持和帮助，让我能够融入到公司的团队建设之中，希望能够和大家一起创造一个良好的工作氛围和工作环境。。

利用统一的专业的管理软件分类建立客户档案；

分析，比较客户消费信息，及时反馈到相关部门，并附加初级建设性意见；

寻找、创造机会采取多种形式与不同类型的客户加强沟通，比如：顾客满意度调查、节日期间的互动，基本的色彩搭配建议，高级的私人形像顾问等等。及时掌握客户需求尽最大努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务，提高顾客满意度，发展提升与客户的关系。

根据客户反馈投诉的信息，及时做出反映。以客户为中心，改善处理流程、操作程序。

由于对服装业的客服工作是首次参与，在进入公司短短的5天

时间中所做的工作并不是很多，但也发现了自己的很多不足，我会努力，争取把客服工作做得更好。

2. 人事方面也不是很清楚，这样会耽搁到部份同事的宝贵时间；

3. 需要一台电话，希望可以配一台，方便与同事之间的沟通交流；

由于自己在服饰客服方面，经验上有很多的欠缺和不足，也为了把客服工作高效率地做好，因此，希望公司相关领导及同事在以上问题方面给予一定的建议和帮助，使客服的工作能够得到很好的衔接，谢谢！

客服半年度工作总结篇四

1) 建立一支熟悉业务，而相对稳定的销售团队。

人才是最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是根本。在以后的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。

2) 完善综合事业部制度，建立一套明确系统的管理办法。

销售管理是老大难问题，销售人员外出拜访，见客户处于放任自流的状态。完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。

3) 培养销售人员发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯。

培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法

和建议，业务能力提高到一个新的档次。

4) 建立约访专员。(建议试行)

根据销售同事在外出拜访过程中遇到的一系列的问题，约好的客户突然改变行程，毁约，不在家的情况，使计划好的行程被打乱，不能顺利完成拜访的目的。造成时间，资金上的浪费。

5) 销售目标

销售目标最基本的是做到日日有进帐的单子。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月，每周，每日；以每月，每周，每日的销售目标分解到各个销售人员身上，完成各个时间段的销售任务。并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

我认为公司接下来的发展是与整个公司的综合素质，公司的指导方针，团队的建设是分不开的。提高执行力的标准，建立一个良好的销售团队和有一个好的工作模式与工作环境是工作的关键。

具体的其他工作计划如下：

第一步：招聘员工

- 1、看销售人员的心态及人品
- 2、让他们清楚公司、我及他们自己的目标
- 3、建立一个和谐的具有凝聚力的团队

第二步：培训员工

- 1、让员工学习产品知识及互联网

- 2、培训员工的销售和与人沟通的技巧
- 3、培训员工的快速成交法
- 4、引发员工的积极性和责任感
- 5、使团队的每个人与各个部门的员工和睦相处

第三步：发挥员工的个人优点

- 1、找出每个员工身上的闪光点(每一周保证和员工每人一次以上的面对面谈心，关心他们的身体健康，家庭生活。工作情况，及时纠正他们的错误思想及行为)。
- 2、帮助员工找出自己的位置，使之发挥自己的潜能(通过每月一次或两次的集体活动来体现。活动中无上下级和大小之分。让员工发表意见和见解)
- 3、保证每个员工都有家的感觉，让他们无时无刻都能体现到公司的关怀

第四步：让员工去市场上锻炼

- 1、发现问题及时调整(思想积极地为公司服务)
- 2、具体问题具体分析(首先突破自己的懒惰、执着和担心得罪人的心态，积极主动与员工沟通，引发他们的积极与责任感使他们与自己的目标达成一致)
- 3、不断地修正自己，向高难度挑战，每一周开3次综合管理岗位会议，总结经验取长补短。不断扩展业务，提高效率。

第五步：凝聚团队的力量

- 1、凝聚团队的力量，发挥的潜能，月中组织一次集体活动。

活动的目的让整个公司更有凝聚力，团结互助进取，让我的团队更强大。

第六步：开发新客户，同时挖掘老客户

1、对前两个月每个销售人员的业务量进行检查，分析业绩有所下降的原因，找出原因及解决方法。

3、让销售人员加强与原有客户沟通，让他们了解我们公司的服务宗旨，更加相信我们企业，更加支持我们的企业，达到更好的收益，同时开拓更大的市场。

4、让销售人员保证月内与5个无意向客户进行联系沟通一次以上，保持更密切。更和谐的状态，创造更佳效益，使从无意向到签单。

第七步目标达成

1、自己和团队中的每个人都成长起来，团队壮大

2、公司也会更加的强大

3、让我的团队成为x行业的“虎狼”之狮。

4、本季度综合事业部的目标是120万，希望公司给予支持与帮助。

客服半年度工作总结篇五

推广物业服务费缴纳回馈活动；

做好春节假期节日安全宣传工作；

做好冬季采暖期间寒潮防寒实时提醒工作；

做好地下车位交接办理；

业主维修资金协助办理；

做好客服人员培训工作，定期召开部门例会；

做好微信公众号业户认证工作，推广公众号新上线报修功能、访客预约码使用等。

推广物业服务费缴纳回馈活动；

做好春节假期节日安全宣传及客服服务工作；

做好地下车位交接办理；

业主维修资金协助办理；

做好客服人员培训工作，定期召开部门例会；

做好微信公众号业户认证工作，推广公众号新上线报修功能、访客预约码使用等。

推广物业费缴纳回馈活动；

做好交房工作，与业主建立良好的沟通机制；

做好微信公众号业户认证工作，推广公众号新上线报修功能等；

做好地下车位交接办理；

做好客服人员培训工作，定期召开部门例会；

业主维修资金协助办理。

做好每周的巡区拜访工作；

举办4月份社区文化活动；

及时跟进业主诉求，提升满意度；

空置房日常巡查。

做好每周的巡区拜访工作；

做好交房工作，与业主建立良好的沟通机制；

及时跟进业主诉求，提升满意度；

空置房日常巡查；

做好客服人员培训工作，定期召开部门例会；

业主维修资金协助办理。

推广物业服务费缴纳回馈活动；

做好地下车位交接办理；

业主维修资金协助办理；

做好客服人员培训工作，定期召开部门例会；

推广物业费缴纳回馈活动；

做好交房工作，与业主建立良好的沟通机制；

做好微信公众号业户认证工作，推广公众号新上线报修功能

等；

做好地下车位交接办理；

做好客服人员培训工作，定期召开部门例会；

业主维修资金协助办理。

做好每周的巡区拜访工作；

疫情专项宣传，协助社区做好疫情防控工作；

做好地下车位交接办理；

业主维修资金协助办理；

做好客服人员培训工作，定期召开部门例会；

及时跟进业主诉求，提升满意度。

推广物业服务费缴纳回馈活动；

交房工作，与业主建立良好沟通机制；

微信公众号业户认证工作，推广公众号线上报修功能等；

地下车位交接办理；

客服人员内部培训，定期召开部门例会；

日常报修跟踪、回访，提升住户满意度，衔接、协调各部门日常工作；

协助业主维修资金办理。

做好每周的巡区拜访工作；

做好品质提升工作；

空置房日常巡查；

做好地下车位交接办理；

文明养犬温馨提示、电梯内禁止吸烟、禁止占用消防通道等各类宣传工作；

标识标牌更换。

推广物业服务费缴纳回馈活动；

冬季防冻防寒宣传提醒、各部门协调及跟进工作；

交房工作，与业主建立良好的沟通机制；

地下车位交接办理工作；

客服人员培训，定期召开部门例会，梳理改进相关服务流程；

日常报修跟踪回访力度，完善与住户的沟通，衔接及协调各部门工作配合；

业主维修资金协助办理。

推广物业服务费缴纳回馈活动；

交房工作，与业主建立良好的沟通反馈机制；

地下车位交接办理工作；

客服人员培训，定期召开部门例会，梳理改进相关服务流程；

日常报修跟踪回访力度，完善与住户的沟通，衔接及协调各部门工作配合；

业主维修资金协助办理。

客服半年度工作总结篇六

众所周知，目前娄底的4s店如雨后春笋般迅速增长，随之人们消费观念的越来越理性及成熟，对要求也越来越高。弹指一挥间，转眼间半年过去，在过去半年中我们看到了市场经济的残酷性，作为娄底宇森汽车销售有限公司也在经受着市场的严峻考验，但我别克售后部顶住压力在公司领导及全体干部员工共同努力下仍较好的完成上半年各项工作任务。

以下是我对我部20xx年上半年业绩的的分析报告：

20xx年别克售后的年终任务是xx万，截止20xx年6月底我们实际完成产值为xx元，，完成全年计划的xx%□与年初的预计是基本吻合的。

其中总进厂台数为xx台，车间总工时费为xx元（机修□xx元，钣金□xx元，油漆□xx元），我们的配件销售额为xx元，其中材料成本（不含税）为xx元，材料毛利为xx元，已完成了全年配件任务的xx%□

为了严格控制费用的支出，我们别克售后部制定了完整的物业的设备检修制度，定时对所有的物业的设备进行检查，发现问题及时解决问题，避免问题由小变大，造成更大的损失。故上半年我们别克售后的物业及设备的维修费用仅有xx元，这是因大家的共同努力才使得物业维修费用不但不超标，并有节约。

现在许多公司都普遍存在人员流动性较大及人力资源配发等

问题，我别克售后现在全体工作人员为xx人，其中管理人员为xx人，员工为xx人（除管理人员外，前台接待为xx人，机修人员为xx人，钣喷为x人，仓管及保洁各x人）以上人员并不包括实习生，我别克售后也同样面临着关键岗位人员缺失等问题。故下半年我们将继续加强对员工各方面的培训及领导，从企业内部培训并发掘新的人才，能更好的为公司服务。

一、总结上半年工作，因前台接待人员及机修人员的专业知识不够专业和广泛，服务细节有所欠缺，在与客户接触时，他们有时无法提供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不信任感。所以我们需继续加强对前台接待人员及机修人员的专业知识培训，提高业务能力，加强技术水平；在服务过程中，服务人员应做到换位思考，替客户着想，为顾客提供实在的服务，向顾客提出建设性的建议，使我们的服务能够让客户更加满意。

二、以往我们售后因前台及车间的各项标准流程不是十分到位，且工作人员面对工作时并不是十分细心，致使在一些可避免的工作细节上犯错误，故在下半年我们需增强管理人员、职工对工作的责任心，让职工知道目前企业现状和未来发展，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和收入公司的的企业发展是直接挂勾，从而使得员工们由被动变主动。从现在的服务行业来看，公司想长期稳定的发展，服务是重中之重。前台接待是别克售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着别克售后部的形象，所以我们必为别克售后部乃至企业树立良好形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继续发展壮大下去。

三、从营销策略上，上半年别克售后部在忠诚客户维系上有所不足，客户在不断新增时也有着一定量的流失，所以下半年我们必须培养和维护一批长期稳定与我们合作的老客户，发展新的忠诚客户。我们会从日常工作中给这些客户真正的关心，当然照顾是建立在互惠互利的基础上，只有这样我们在市场好与坏的时候，我们都能度过，让这部分客户始终跟

着我们走，真正做到“比你更关心你”。

四、价格合理化。价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优质的服务和合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修方案，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

五、在目前市场环境下，各企业都处于微利或赔钱的状态下，这就需要我们企业每一名管理人员、员工节支降耗，为企业节约每一分钱，做为别克售后应从招待费、日常工作用品等方面中进行节约。

六、加强5s管理，坚持对机器设备的定期维护，及时发现损坏或无法正常运作的设备并进行修理，从而提高车间的整体运作效率，降低成本。

七、面对上海通用对我司的明察暗访，我们应努力打造一支上下团结，和谐有凝聚力的团队。遇事大家必须心往一处想，劲往一处使，我们共同想办法、拿措施，解决问题，度过难关。

最后请公司各位领导放心，别克售后部一定确保全年的工作任务，争取超额完成20xx年公司下达的工作任务。

客服半年度工作总结篇七

六月份已经进入尾声了。随着六月份的结束，作为客服人员的我，又该对七月份的工作进行一个整体的规划，详细做一下七月份的工作计划了。只有这样，本人服务客户的工作才能够常有好状态、好服务以及好收获。下面本人就将针对六月份工作的成绩对七月份的工作做一个计划，以确保七月份较六月份有所成长和进步。

一、工作态度要改进

六月份的工作，整体来说，本人对自己是不太满意的。因为在六月份逐渐炎热起来的日子里，本人作为客服该有的良好工作态度，都在炎热的天气以及烦躁的心情中消磨殆尽了，这是非常有问题的一点，在六月的工作里没有被领导批评，已经是领导给我面子了，我自己心里有数。所以对于七月份的工作，尤其是七月份是比六月份更热的季节，本人得提前给自己打好预防针，不能够再用六月份这种工作态度去对待七月份的工作，对待七月份同样热得烦躁的一位位客户们。既然选择了做客服，那就要有做客服的心理准备以及素养，七月在态度上一定要改进。

二、工作效率要提高

对于六月的工作效率，不得不说也是不够让人满意的，在七月的工作中，工作效率也得要提高。一天八小时的工作时间，如果只能处理几十个客户的问题，那效率真是太低了。像本人的客服工作，效率如果没在八小时里处理200+的问题，那这份客服的工作或许很快就要保不住了。在七月的工作中，除了要改进工作态度，还需要重视的就是工作效率了。本人计划七月的工作中，要保证八小时的工作时间里要处理至少150+的高效率，再慢慢往上加到200+。

三、培训工作要认真

作为一个客服工作人员，每月都会进行的培训工作需要认真对待，尤其到了七月份，天气愈加炎热后，大家的心情都会受到天气的影响，如何才能够在如此炎热的天气里保持良好的客服态度呢？除了自身的修养外，最要紧的就是认真培训，每月培训一次就不会那么容易忘记培训过程中所教授的客服基本要求了。在七月里，仍然要将培训工作引起重视，认真对待之。

以上差不多就是本人对七月份客服工作的工作计划了，虽说计划赶不上变化，但有一份计划的话，总是要比没有计划有

方向感些的。

客服半年度工作总结篇八

20**年7月，我正式升任**园客服部主管，对于我个人来说是新的人生驿站。从一线员工不知不觉中就从事客服工作近四年，感慨颇深。虽然很多人不了解客服工作，认为它只不过是接下电话、做下记录这些无聊的事情罢了。

其实不然，要做一位合格的、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的沟通技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，这一点我是深有体会。尽管客服工作很平凡，但它即将在客户的日常生活中扮演着重要角色，而且我相信随着社会的逐步向高端水平的发展，势必被多数人所看重。

时光如梭，转眼间20**年工作即将结束，在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了这半年中各个阶段的工作目标和工作计划。项目交付以来，客服部始终贯穿着皇庭玺园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，员工工作的积极性和责任心得到大幅度提高。

自皇庭玺园客服部成立以来，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，并针对不同的人员采取不同的方法激励员工的工作积极性。目前，部门员工已经从原来的被动、办事拖拉的转变成为较主动的、积极的工作状态。

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。

三、圆满完成皇庭玺园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。

四、密切配合各部门的其他工作，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。

一、 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同阶段制定相应的培训计划。

二、 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。

三、 完善客服部制度和流程，部门基本实现制度化、程序化管理。

四、 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间不长，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。