

快手客服工作总结(优质5篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

快手客服工作总结篇一

一、负责每天来电来访客户的录入以及置业顾问客户的整理和分类，以便她们能够更方便的查找自己的客户。

二、帮客户准备办理房产证之前所需要的资料以及房产证的领取工作。

三、和销售代表已成交的客户去缴纳维修基金和契税。

四、协助张经理进行销售部人员的招聘工作。

五、负责销售汇总表和日报表的整理及完善工作，每日的日报表都要及时送到财务审核。

六、负责短信的发送，包括公司领导、部门员工以及之前收集的所有客户电话，让领导能够第一时间知道我们部门的销售情况，让员工能够及时准确的做好销控。

七、负责客户服务部的一些日常工作，如钥匙的保管、出售及未出售车库电费的缴纳、销售中心电话费的缴纳、协助销售人员签定认购协议、合同的保管及各类文件的收集、归档，做到了分类存放。

八、完成领导安排的其他工作。

我是六月底进入的公司，刚到公司的时候，对业务不熟练容易出错，经过一个多月的学习，让我学到了很多，领导的栽培，同事的帮助，让我对自己的工作越来越熟练，即使这种，在工作中也难免会出错，在以后的工作中，我要强化自己的业务技能。

快手客服工作总结篇二

本站发布物流客服工作总结ppt格式，更多物流客服工作总结ppt格式相关信息请访问本站工作总结频道。

尊敬的各位领导：

你们好！

思想上，自觉遵守我司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。以严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，曾为自己的平凡而失落过，也曾为日子的日复一日而迷惘过，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性，同时也积极的向党组织进行靠拢，于09年的7月1日向党递交了申请书，并时时刻刻接受党的考查，希望早日加入中国*。

学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能的强烈追求，端正工作态度，作到了理论联系实际；除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。由于我所学专业离物流行业不相关，从没有放弃学习理论知识和业务知识学习理论的同时，把工作中的实

战联系到理论知识上，使理论水平变得更简单。

工作上，本人自2019年7月14日至2019年11月4日，一直负责报关申报工作并协助各岗位同事工作。一直在操作中心工作，主要负责资料申报工作和单证客服工作，不管走到哪里，都严格要求自己，刻苦钻研业务，争当行家里手。就是凭着这样一种坚定的信念，我已熟练掌握报关申报、仓单统计等业务，成为资料组的全能的资料员。

记得，刚进物流行，为了尽快掌握物流行业业务，我每天都提前一个多小时到岗，除了在工作态度我尽心尽力，在公司组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各类活动以及同事聚会。

在此，对所从事过的`和现正从事的岗位工作作一小结。操作中心资料员主要负责报关资料的登记、整理、派发。具体内容主要包括四个方面：1、报关单的申报、打印。2、报关资料的派发，入仓单的修改、打印，入仓单的资料补充（商品编码及副计量），工作量的统计录入，经海关审核后的黄单和经补充资料后的绿单的派发。3、报关单的核销单跟踪签收（由受理状态转为申报状态），应客户后期办理退税、核销所需打印出报关单、入仓单和出仓单。4、转关司机本的登记、派发，手册的签收、派发。我主要负责第1方面的工作，期间因工作需要也从事过第3和第4方面的工作。总的来说，第2方面的工作较易出现差错，尤其是入仓单的资料补充方面。由于刚开始经验不足，我在工作过程中就曾经出现过这些差错。比如：报关单反复重报，开始工作时速度较慢等，总体来看，在为期一年多的资料员岗位工作中，我经过不懈努力取得了一些成绩和进步：熟悉掌握了相关岗位工作的操作程序并积累了一定的经验；对公司的流程有了更为全面更为具体的认识和了解；在工作中锻炼了发现单证问题的警觉性并及时加以解决的能力；认真细致地完成工作任务，协助单证加速流通，尽快。

单证客服人员主要负责接收客户递交的报关资料并完成报关资料的初审或填制工作，审核报关资料符合报关单的基本填制要求后，参照业务系统数据，对比无误后进行跟踪，再将单证交付审单员审核；对于报关中出现的任何问题，第一时间与客户进行沟通，迅速解决。在客服工作中，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，这就要求着我不仅要有全面的专业知识和广泛的信息来源，与各部门也要保持紧密的联系。更重要的是传达信息的急时性、准确性。这些从前所学到的也就让我在客服的工作得心应手。于此同时加强与同事间的密切配合、团结协作、彼此之间相互体谅，形成一个团体力量，这样更能提高工作的效率和进度。由于刚到客服工作还有许多业务不够熟悉，从刚开始不敢接客户电话和不能够快速的独立操作，别人急自己更急。现在还在慢慢的熟悉、争取早日的在不用师傅带的情况下独立更好的完成一个优秀客服员的职责。

最后，我想说的是，作为我司的一员，一直秉承小收获多奉献的理念。今后工作的努力方向：发扬吃苦耐劳精神。面对督查事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干；发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”；同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风。力求把工作做得更好，树立公司的良好形象。

快手客服工作总结篇三

东阳市画航工艺品有限公司，成立于20xx-03-23经营范围包括一般项目：工艺美术品及礼仪用品制造（象牙及其制品除外）；珠宝首饰制造；体育用品制造；日用杂品制造；日用品生产专用设备制造；服装制造；服饰制造；玩具制造；鞋

制造；工艺美术品及收藏品批发（象牙及其制品除外）；珠宝首饰批发；体育用品及器材批发；厨具卫具及日用杂品批发；服装服饰批发；玩具、动漫及游艺用品销售；鞋帽批发(除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动)

电商客服主要做什么：电子商务客服是承载着客户投诉、订单业务受理（新增、补单、调换货、撤单等）、通过各种沟通渠道获取参与与客户调查、与客户直接联系的一线业务受理人员。作为承上启下的信息传递者，客服还肩负着及时将客户的建议传递给其他部门的重任。

- 1、负责收集客户信息，了解并分析客户需求，规划客户服务方案；
- 2、负责进行有效的客户管理和沟通；
- 3、负责建立客户服务团队以及培训客户代表等相关人员；
- 4、定期或不定期进行客户回访，以检查客户关系维护的情况；
- 5、负责发展维护良好的客户关系；
- 6、负责组织公司产品的售后服务工作；
- 7、按照要求每天填写《网络部客户咨询表》和《网络部成交记录表》；
- 10、工作责任心；

一、店铺出现延迟发货的情况未告知买家

商家们都知道拼多多规定商家要在48小时内进行发货（预售商品、定制商品除外），但有时也会因为特殊情况而导致商家未能准时发货的情况（如缺货、天气原因等），也有买家

有要求指定快递而商家并没有发送其指定快递，这些种种情况都可能照成买家的不满，所以如果发生这种事商家客服们要提前告知买家，说明原因，相信对于好态度的客服买家也是会体谅的。

二、客服不能及时回复、态度不好拼多多客服做的就是售前和售后工作，服务态度很重要，也是影响店铺转化的重要因素之一，而且平台也是有一个有效回复率的，客服如果没在指定时间内进行回复的话，是可能让店铺受到惩罚的；一个合格的客服是热心、耐心的，如果客服态度不好，很容易引起买家的不满，店铺受到投诉也是咎由自取的了。

三、客服推脱责任

出现纠纷的“重灾区”就是处理售后的那一环，在这一环节商家很容易和买家出现纠纷，特别是退换货运费和退款申请这两个方面。很多买家因为产品没有达到自己买前的需求就要进行退换货，但又不想承担邮费，而商家服务方面则认为产品没有问题，拒绝买家的退款申请而导致买家投诉到平台客服，导致客服介入，导致店铺纠纷率介入提升，得不偿失。对于这种情况，卖家可以开通退换货包邮功能，如果遇到恶意退款的买家，我们只需要收集证据，然后向拼多多客服提起申述即可。所以，店铺一定要做好客服的培训，好的客服才能让店铺走得更远有所保障。

一. 建平台的目的是与动机

首先关于这个问题，很多商家在在有做电商的想法时都不会考虑到这个问题，及时考虑到对于前期的目的也不是很明确。对于刚开始接触电商或者根本不了解电商的商家前期需要思考你做电商的目的是什么？为了通过线上渠道进行产品销售还是为了单纯的品牌宣传与提供服务，考虑清楚这个问题之后，明确目的之后接下来需要思考销售产品有哪些产品可以进行销售，可以提供哪些服务或者如何进行品牌宣传。

二. 产品是否适合线上平台进行销售

在思考这个问题之前需要先将自己的目前发展模式、产品、客户群体挨个过一遍，为什么要先做这些呢？因为你需要了解我目前发展模式适不适合做电商平台，假如销售产品，我可以销售哪些产品，我的产品适不适合通过线上平台进行销售，我的客户群体是哪些，他们能否可以接受线上平台交易。

三. 如何选择适合自己的平台；

选择平台对于刚起步的电商平台来说非常重要机遇安全因素考虑选择平台时需要了解该平台的系统稳定性、平台商户数量、资金安全保障等因素，其次需要了解自己的销售范围是本地还是全国市场，最后需要对比价格、平台功能。

四. 做好产品需要注意哪些问题

做好之前的三步就可以开始进行产品分析工作，你需要了解目前手头的产品哪些可以在线上销售，哪些无法通过线上平台销售，产品说明书、详细资料、消费人群、产品功能、卖点、客户需求痛点以上文件需要提前整理好为上线做充足的准备工作。另外需要了解该平台的交易流程与交易规则，为之后平台运营做好基础功课。

三. 朝培训方向发展，比如电商客服专员——客服培训专员——客服培训主管——客服培训经理。

个人与岗位的匹配度

在职业规划中，还要进行个人分析与工作分析，知悉个人兴趣、能力、性格，以及不同发展方向需要具备的职业技能和职业素养，才能明确自己适合的岗位，找准方向，事半功倍。比如：朝管理岗位发展，需要个人的综合能力比较强，有领导力、有统筹管理的观念；朝运营岗位发展，需要个人在思

维上极其活跃，对各类热点信息有敏锐洞察力；朝培训岗位发展，需要个人在产品、营销、销售上有极强的钻研精神，并且要具备很好的表达能力。当然，个人适合发展方向并不是一开始就能明确的，需要在工作中不断发掘自我的素质能力，才能更好地为自己匹配发展方向。

制定详细的成长计划

电商客服的工作刚开始接手时，需要对大量产品信息、产品收发流程、与客户之间的固定沟通话术进行系统的学习，但在进入工作状态，熟悉工作内容之后更多是不断的重复，而大量的重复工作很容易让人疲软，丧失斗志，所以在工作之中一定要坚持不读学习的习惯。要学习的内容是依照个人的职业路径来制定的，明确在管理、运营、培训这三个路径中自己的方向之后，要制定1年、3年、5年、10年的目标。例如在管理通道中，可以制定一个10年规划，1年晋升资深客服、3年晋升主管、5年晋升经理、10年晋升总监，并且在每个节点都明确一个可对标的人，然后分析自己与对标人之间的差距，通过学习与事件缩减差距。

快手客服工作总结篇四

本站发布商场客服督导部年度工作总结ppt更多商场客服督导部年度工作总结ppt相关信息请访问本站工作总结频道。

本站工作总结频道为大家整理的商场客服督导部年度工作总结ppt供大家阅读参考。

一、职能工作方面

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

1、服务台的工作

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在2019年工作计划中详述。

2、学习商场工作内容阶段

8月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于8月3日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于8月6日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

xx年8月8日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对xx逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进xx更好的发展。

3、初步介入商场工作阶段

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和

情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

4、自我工作开展阶段

(1)、服务整顿活动

9月16日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

快手客服工作总结篇五

首先，第一个阶段，也是所有实习生必备的阶段，进入公司的初期，由企业导师给我们进行了专业化的培训，由来自全国各地的老师来讲解他们各自省市内的地理情况和邮政速递

业务，主要针对业务知识进行了重点培训。

第二，在经过了为期两周的业务培训后，开始试上线，实习岗位为前台坐席，主要负责福建、湖北和浙江三省的邮政速递揽收业务。主要把客户寄邮件的需求通过系统反馈到揽收员的pda手持终端或者手机上，这样我们就了解了邮政速递揽收业务流程。

第三，第三阶段的职位仍然是前台坐席，但会负责安徽、甘肃、广西、贵州、海南、黑龙江、湖南、吉林、江西、内蒙古、宁夏等20个后上线省市的邮政速递查询服务，跟进了解邮政速递查询系统，把客户的需求及邮件在运输途中的问题反馈到相关部门，使我们深入了解邮件在运输途中的操作，以及客户对邮政的意见和建议。

第四，根据集团公司下达的任务指标和划分的责任范围，我们开始了内部改革，即把邮件查询业务划给了11185服务热线，而我们11183则主要负责全国的上门取件和投诉建议，所以我们查询组则更倾向于向投诉业务的转变，在大趋势引导下，我报名了投诉组的培训，接受更有挑战性的任务。

第五，两周的业务培训后，开始了投诉的工作，主要负责全国客户对邮政速递ems的投诉建议工作。主要把客户的邮件的问题通过信息平台传达给相关责任部门去核实和调查，再根据地方速递部门反馈回来的信息整理核对后答复给客户，这样不仅能够了解到邮政速递ems存在的缺陷和不足，更能很好的锻炼自身的处理能力和人际沟通能力以及提高自己心理素质。

(3) 实习收获与体会：

1、人际交往是生存的基础。纵观古今，人类的历史可以说是一部人际关系史。人是社会性动物，其自我意识和各种职能也都是社会性的产物。人只有置身于社会环境中，通过社会

获得信息才能不断的得以修正和发展。反之，如果剥夺其与人的交往机会，这个人的身心就会受到极大的伤害，甚至成为心理残疾的人。良好的人际交往能力以及良好的人际关系是人们生存和发展的必要条件，也是一个人在学习、生活乃至工作之中不可或缺的，可以毫不夸张的说，人际交往是个人生存的基础。

2、良好的心态为成功保驾护航。心态影响着人的情绪和意志，心态决定着人的工作状态与质量。在工作中，有些员工常常抱着一副事不关己，我行我素的态度，他们问自己最多的问题就是：公司能为我做些什么？怎么样才能让自己得到最多好处？殊不知，这种态度与做法不仅给单位造成了损失，也同时扼杀了自己的进取心和创造力，于公于私都毫无裨益，贻害深远。没有根基的大厦，很快就会倒塌；没有踏实工作的心态，成功永远只能是空想。每位员工都应该将心态摆正，戒除浮躁，勤奋敬业，脚踏实地，抛弃借口；将每一次任务都视为一个新开始，一段新的体验，一扇通往成功的机会之门；要多关注工作本身，多关注在工作中能够学到的知识与经验。实际上，无论什么工作，你如果能秉持一个良好的心态，真正积极的重视它，它都一定会带给你真正想要的一切——幸福，快乐，成功与荣耀。

大多数人都认为客服是很轻松的事，不就是接电话的么，其实接电话也是很考验人的，特别是经历了客服中心投诉组的人，每天面对的都是客户的抱怨、牢骚、甚至谩骂，而我们不管遇到什么问题都要保持自己的服务质量，都要不愠不火地向客户解释、道歉并提出正确解决方案，所以一个良好的心态，也是自身发展的前提和保障。

3、学习，永无止境。在没有接触这个行业前，对于呼叫中心，似乎总是隔着一层面纱，甚至在初到公司时，对于自己要担负的责任也不是很了解，但经过这一个多月的实习，我们不仅对呼叫中心有了一定了解，更重要的是初步了解了中国邮政速递物流ems的揽收、分拣、打包、运输、中转以及其中

我们所学到的物流技术，例如条码技术，自动分拣技术等。然而，学到的东西越来越多，遇到的问题也越来越多，不论是在实习中还是以后正式的工作，我都要端正学习态度。学习并不是一劳永逸的事，像呼叫中心，每天都有新的通知，让我们灵活掌握，以备不时之需。人生也是一样，总要为自己留条后路才不会走上绝路，学习是一条路，更是一种生活态度，是需要我们为之奋斗一生的事业。

所以，不论我们是不是还在学校，或者正处于人生中的哪个阶段，学习，应该是永恒不变的，只有不断学习，不断提升自己，才能达到作为一个人的人生目标，也才能更好更充分地实现自己的价值。

(2) 实习中发现的问题及建议：

问题：

1、邮件寄递质量差的现象时有发生。寄递质量包括邮件的揽收，运输，以及投递的质量。揽收质量，指揽收员按照客户要求及时，准确，高质量地将邮件取回邮局。邮件的运输，就是指邮件的整个运输过程包括：邮件集中分拣，打包封法，交通运输等环节。而投递就是邮件到达寄达地派送到收件人手中的过程。目前邮政方面存在的寄递质量问题主要包括：揽收员上门取件不及时；服务态度差；运输环节繁琐；邮件延误现象时有发生；邮件跟踪透明度低，中间运输环节无法跟踪，或很难确认责任机构；无法按时投递；反馈虚假妥投信息等。

1). 有过邮寄经验的人应该不难发现，邮件在运输途中的信息在ems官网上是看不到的，这对我们消费者来说，无疑增加了对于邮件安全性的疑虑。2). 除此之外，邮件的收寄信息即邮件的重量和价格也是不会显示在官网上的。3). 邮件在各个操作环节，其操作人员的信息也是完全不会显示，这样就不能对邮件在运输途中的各个环节予以更好，更严格的监督。

3、工作人员服务质量有待提高。作为服务行业，不论其一线工作人员还是幕后的客户服务话务员，都应本着一颗为人民服务的心，真诚，尽责地为客户提供高质量的服务。目前邮政ems面对的问题之一也正是工作人员的服务质量，邮政的工作人员根据其工作性质分为：前台收礼服务人员、揽收员、投递员、热线客服，此外还有不与客户发生直接接触的工作人员，他们构成了我们邮政的服务团队，影响着客户对我们服务质量的评价，《国家邮政局关于20xx年3月邮政业消费者申诉情况的通告》也表明，在服务质量上ems还有所欠缺，工作人员的服务质量还有待进一步提高。

4、速递物流价格高。国内标准ems首重500g之内的基础费用都是20元，不包括包装和单封的费用，续重根据不同分区4、6、10、17元不等。这样就比同类产品邮寄费用高出很多。

建议：

1. 邮件寄递质量的提高。

a□建设一支富于团队精神的速递队伍，加强人员培训，提高全体员工的素质。