

最新售前客服试用期工作总结(实用10篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

售前客服试用期工作总结篇一

客户服务部承担着物业公司对客户服务的主要工作，包括了客户关系协调以及公司内部各部门的协调工作。是体现服务档次，展示和树立公司管理品牌的窗口。是实现优质服务，使客服满意的关键性职能部门。

- 1、员工业务水平偏低和服务素质偏低，主要表此刻处理问题的方法和技巧不太成熟。
- 2、部门管理制度、流程不够健全，使部门工作效率、员工责任心和工作进取性受到必须影响。

目前按照总公司的要求完成物业公司整合，设立物业公司总客服部及下属各项目客服中心。我部门经过开会和讨论提出以下计划。

- 1、客服部做好每月客户缴费统计及各项目收支明细绘制成表，上交总公司，让总公司能清晰的看到物业公司资金运作情景。
- 2、客户部建立完善公司收支档案，以及完善各项目业主档案。
- 3、狠抓客服部团队内部建设，工作纪律，完善客服制度和流程，部门基本实现制度化、规范化管理。

4、定期召开部门服务质量评定会，规范客服人员服务。进行思想交流，丰富、充实专业知识，为业户供给更优质的服务。

5、密切配合各部门工作，及时、妥善的处理客户纠纷和意见、提议。

客服部工作存在诸多不足，有新的问题，老的顽症。可是在总公司的领导的指导和关怀下，我相信我部门全体员工有信心做好接下的全部工作。

售前客服试用期工作总结篇二

客服首先要做到“礼貌热情、及时答复”，这是淘宝客服的必备技巧。

当买家咨询时，先和客户打个热情的招呼，客户会觉得有一种亲切的感觉。不能单独只回一个字“在”，给买家感觉你很忙，根本没空理他，也不能买家问一句，你答一句，消极回复，客户觉得被冷淡，可能就会跑单了。可以适当运用幽默的话语以及旺旺的动态表情，增添活跃交谈的气氛，能够让买家感受到客服的热情，增添对店铺的好感，而且买家咨询的不单是一家店铺，那么谁第一时间快速回复买家，谁就占了先机，大大提高交易成功的几率。

1) 实战型知识：包括客服的基础应答知识、产品知识等，询单阶段突出宝贝的卖点、优势、适用人群、使用方法等。

实战型知识可以由客服主动发起，在客户决定购买产品之后，向客户推送一些关于产品的使用知识，这样能很好的提升客户体验，让客户记住你，下次再来购买。

2) 储备型知识：这个主要是形成店铺内部的知识储备，降低针对店铺新人培训的成本，避免人员流失风险。

关联销售需要客服根据之前和客户对话，以及顾客购买的产品，快速总结顾客喜好以及需求，进行1-2款的关联产品销售。洞察客户喜好，按需推荐，宜精不宜多；适时推荐，趁热追击。

这个是为之后的店铺营销、二次购买客户识别、客户关怀、精准推送等做准备的。

搜集的信息包括：

1) 基本信息：买家id、姓名、手机、邮箱、地址(营销必备，可以了解客户的消费习惯、偏好、购买能力等)

2) 高级信息：qq号、年龄、性别、生日(生活圈、消费偏好、购买能力、习性、qq群营销、生日关怀等)

3) 有价值信息：购买次数、购买金额、购买单价、购买周期(用户粘度、忠诚度、消费能力、等级划分等)

4) 高价值信息：商家自定义属性一款式、尺码、颜色、喜好、回购、敏感肤质等等。

这些信息有一些是客服可以在聊天过程中搜集，有一些是可以自动获取的，除了这两种搜集信息的方式，还可以创建调查问卷，引导用户填写信息，相应给予填写调查问卷的客户一些优惠券。

询单分析需要关注的要素：

2、为什么有老客户过来询问最终没有购买？

3、各种商品如果存在转化率的巨大差异，是由什么引起的？

4、对问题采取对此之后，问题是否有得到改善？

售前客服试用期工作总结篇三

作为一名导购除了学习专业的商品知识外，还要学习一系列与商品相关的外围知识，这样才能让我表现得更自信，更有专家水准，成交率更高。于是，我利用业余时间，大量参与公司其它部门的工作，向同事学习。就这样一个不经意的行为让我的业务越做越顺，让我成为公司销售业绩最好的导购之一。做得比别人多一点，学得比别人多一点，于是经验就会比别人多一点，这样我的成长速度也就会比别人快一点，收入就会比别人多一点。学习是为自己、为财富、为成功、为快乐、所以作为一名优秀的导购不但是某些产品的专家，他的知识也应是全方位的。

二、在工作中培养自己的心理素质。

在工作中每天都与行行色色的人打交道，他们来自不同的行业、不同的层次，他们有不同的需求、不同的心态，如果我们想把每一位顾客服务好，无论买不买东西，都能让顾客满意而归，那就需要当我们面对失败、面对别人说no时表现一流的心理素质。所以我要感谢工作，让我在工作中学会了察颜观色、眼观六路、耳听八方的本领，让我的心理素质在工作中得到了良好的锻炼。

三、用心锻炼自己的销售基本功。人生何处不销，我觉得任何工作都与销售有关，就连美国竞选总统，总统们都要四处演讲，销售自己。优秀的导购不但要拥有良好销售及服务的心理素质，更是一位优秀的销售心理学家，在日常工作中我学会了通过顾客每一个细小动作，每个细微的面部表情，分析出顾客的心理变化及需求。

四、口才方面有了大幅提升。

要做一个优秀的导购就必须要有拥有一流的口才，通过语言才能表达出自己的思想，在日常的工作中，我每天都要与不

同的顾客沟通、交流、介绍产品、久而久之，口才及沟通技巧都有了大幅的提升。

五、培养人脉，增加顾客回头率。

在销售过程中我们每天都在与人打交道，所以是学习如何与人沟通、如何建立信赖、如何赢得他人认同的最好机会。而我，充分把握住了这个机会，通过优质的服务把一个陌生的顾客变成一个知心的朋友，让各种各样的顾客都能喜欢我，为未来的成功做好的充分的准备。而之前我从来都没有意识到这些，工作只是为了工作，从没有想到我还能未来做些什么准备。当然，我在工作中还存在许多不足和困难，因此在这些收获面前我不会骄傲，我将不断提高业务素质，加强业务训练和学习，不断改进工作中的不足，以更加热情，优质的工作服务于公司，服务好顾客。我们一天的大部分时间都是在工作岗位上度过的，只有使工作真正的快乐起来，我们的生活才能真正的快乐。很庆幸我找到了一份能使我快乐和充实的工作，我非常热爱自己的工作。

售前客服试用期工作总结篇四

售前工程师在工作中要不断的去总结和反思，这样才能让工作中取得更大的进步。下面是由小编为大家整理的“售前工程师年终个人工作总结”，仅供参考，欢迎大家阅读。

一、培训学习的感受

专业的技术和产品知识对于我所在的售前技术支持岗位来说是非常重要的。x月份我来公司已经培训过技术和产品线的知识，对公司的产品和技术有了基本的了解。x月份来后集团又安排我们去基地实习以及两周的培训课程，真正的接触了产品本身，使我对产品的理解程度有了很大的提高，同时通过深入的技术培训，也使我有了一定的技术基础。

来部门报道后，领导又安排了x老师专门负责我们几个新员工的培训，同时又请x和x老师给我们更加细致的讲解了产品、方案、高性能等知识，马强老师更是组织了几个新员工成立学习小组，安排学习计划，通过这些培训和学习，使我不仅丰富了自己的专业知识，更提升了自己的专业素质和综合水平。

在工作的过程中也是一个学习的过程，进入部门后我感觉到部门内部的学习氛围是很浓厚的，有任何的问题都可以请教各位老师，他们也都很热心的给我进行解答，同时部门每周都会安排某个内容的专业培训，这对我这种需要快速吸纳新知识的新员工有很大的帮助，更重要的是，在这些不断的培训过程中，使自己养成了一种不断学习的好习惯。

二、工作过程中的感受

初入部门工作，对工作的内容和职责几乎一无所知，也不知道该如何下手。但是x和x老师并没有因为我是新员工什么都不懂而不敢将任务交给我，而是大胆的将项目交给我去做，让我去练手。犹记得第一次x老师将一个项目方案交给我去做的时候，我当时的紧张和兴奋，那个方案我整整做了一个星期的时间，其间给x老师审了x次，返工x次，问了很多很基础的问题，x老师都一一耐心的解答了，虽然任务没有按时完成，但从这次方案制作中我学到了很多培训时学不到的东西，了解到了很多自己需要提高的地方，在接下来的几个月的时间里，我加强了方案选型和产品知识的学习，还把以前部门的成功案例拿出来仔细的研究和练手，同时在x老师的指导下，到现在我完成一个简单的方案制作只需要很短的时间，工作能力有了很大的提高。

除了方案制作外，售前还要和销售去拜访客户，这就需要有我很强的呈现和沟通能力，这也是我这样一个刚毕业的大学生最欠缺的能力。在部门的培训中x老师就安排了很多的呈现

练习来锻炼我们的呈现能力，但这毕竟只是练习，而在实际工作和客户的交流中仍然显示了自己的不足。第一次上台给客户做讲解的时候感觉十分紧张，不太自然和自信，准备的也不是很好，总之是一次比较失败的客户拜访，回来后我认真的总结了经验教训，在接下来的一段时间内主动要求跟着几位老师去拜访客户，学习他们的拜访技巧，同时也通过电话拜访客户，在和客户的实际沟通中锻炼自己，随着经验的不断增加，我已经能够比较自如的和客户进行交谈，虽然现在仍然有许多需要改进的地方，但和初入公司时相比已经有了很大的提高，我相信通过经验和技术的积累，我能在今后的工作总做的更好，完成自己的职责。从最开始对售前岗位的一点都不了解，到现在能够基本配合销售完成项目，包括方案配置的制作，客户的拜访，以及投标、培训等售前的基本工作，除了自己的努力之外，更离不开各位老师和领导对我的指点，正是有了他们的大力帮助我才能在这么短的时间内适应售前这份工作，在这里要感谢他们，特别是x老师□x老师和x老师对我的虚心指导。

三、思想上的感受

首先我认为是一个责任心的培养，这也是x老师和x老师一直给我们强调的东西。作为一个售前，首先就是要具有责任心，要以主人翁的态度来对待每一个项目和每一个客户，因为在用户眼中，售前人员，是代表公司技术水平和技术专家，代表了一个公司的技术实力和形象，售前人员的责任心也就决定客户对公司的印象以及项目的成功率，所以作为一个售前，不仅仅在技术方面要打动客户，更重要的是给客户一种对他对项目负责任的态度，让他放心的把项目交给你。这也是一个售前最基本的素质。这也是浪潮企业文化：以客户为关注焦点的一种体现，对客户负责，也就是对公司负责。

其次是考虑问题的全面性和细致上，作为售前技术支持，对你推荐的产品和方案在每一个方面都要考虑全面，特别是方案的可实施性和配置的细致度上，不能出任何差错，否则

不仅对客户，更是对公司的损失。

四、不足之处及改进

通过一年的工作和学习，自我感觉最不足的地方有两点，一是技术知识和产品的记忆和理解不够，很多东西只停留在表面的印象上，这使我在做方案时不能快速的展开思路，很多东西需要重新去二次查找和确认，这样效率很低，也极大的浪费了时间。二是在呈现上有些不足，呈现能力还有很大的提高空间。但是相信随着时间的增加和经验的积累，这些问题都将在今后的工作和学习过程中迎刃而解。

五、目标

在目前全球金融危机情况下，竞争更加残酷和激烈，作为我们新员工，只能尽快提高我们的业务和技术能力，以更加专业、细致、周到的服务让客户满意，使得客户价值的最大化，切实提高我们在面对经济危机时的自身竞争力，为自己也为公司带来更大的价值。虽然这其中会遇到很多的艰难险阻，但我想无论遇到什么样的困难，更重要的是自己能能否战胜自己。只要自己有收获，有长进，能够得到客户以及同事的认可和信任，再苦再累，自己也是感到幸福和快乐的。

“空悲切，白了少年头”，人生就像古人所说，趁现在年轻多学点东西、多做点事情，不要枉费人生。所以我要以更饱满的精神和充沛的精力投入到平时的工作和学习中去，决不辜负公司对我的信任和栽培，并且尽快的成长起来，成为一个合格的售前工程师。

总觉得还没有来得及揣摩自己在这一年中的所有得失[]20xx年已经在龙年的爆竹声中成为过去，细细回首这一年走过的路，虽然没有轰轰烈烈的成绩和战果，但是也经历了一些不平凡的考验和磨砺。我想[]20xx年是我工作旅程中的转折一年，在这一年中，我在自己的岗位上迎来了更多的历练和思考。我

想，这是喜悦和汗水并存的一年，也是充满了机遇和挑战的一年。

一、职业成长回顾

自从担任公司项目工程售前技术工程师以来，我的主要工作是为行业部门以及其他业务部门的同事编写项目设计方案、项目施工组织方案，以及就公司现有资源产品整合起来编写解决方案。记得过去一年最开始独立接受项目派单时，我几乎不太能够理解项目售前的含义，更不了解应该如何去把项目售前的工作开展实施，而是过多的依赖于系统集成项目理论型的方案模板，在一些项目关键点部分处理得不够理想，过于理论化，导致与实际脱节。通过几次不太成功的案例锻炼之后，慢慢的我也开始形成一套适用于自己成长的思维模式，并摸索出一些相似领域、固定产品的处理办法。但是回过头来看，那段时期的方案编写也存在许多的不足，体现在对于项目建设的需求经常只顾眼前的形势直奔主题，阐述完功能产品的适用性，能够如何满足客户需求即可，但是却忽略了未来客户发展所带来的变化与扩展，对项目的把握不够全面，毕竟系统集成涉及的领域众多，涵盖的技术面较广，这种着眼现在直奔主题的处理方式也折射出了自己知识面狭小的事实。好在技术中心的韦总及时发现了我所存在的这些问题，通过单独技术指导以及对整个部门进行的项目经验分享指导，也让我逐渐明白在进行系统集成项目时宏观了解，全局设计的重要，对用户的需求必须要深入的分析，了解企业的企业规模、事务处理流程以及发展规划之后，从全局的角度来进行方案，再突出眼前的局部建设构想，这样才能真正把系统集成方案写好，才能真正让客户满意，而我也必须在具备这样全局把控的思维能力，再加上知识的不断积累，才能成长为一名优秀的售前工程师。

二、工作开展回顾

在过去的一年，我对涉足不同行业的系统集成需求也进行了

一些回顾总结，其中视频监控项目与网络安全项目占到了所处理案件的70%，在这些项目中，我所要承担的任务主要包括：项目需求了解、项目设计方案编写、项目跟踪、项目施工组织方案编写等四项。而相对来说，项目方案设计又占到了很高的精力付出比例，但是如何提供解决方案完成工作，亦经历了两个时期的成长。

第一阶段：从产品到方案。将公司的产品资料（如海康威视、华为、深信服、ibm等常用设备）修改成针对用户的解决方案，这一类售前支持不在少数，处于对公司内部代理的产品比较熟悉，再加上有一定的技术功底，所以这个时期在编写方案的时候从完成速度上来说比较快速，但不能站在客户价值角度来理解产品。

第二阶段：从需求到方案。通过总结问题以及对项目的不断理解，有了自己的知识体系和工作方法，能站在管理咨询的角度采用各种方法去了解客户业务、分析用户需求，并提供解决方案，成果也更符合客户的最终构想——应用集成。

而在摄像机定点上，也由于客户管理方式的变化带来的防区布控点变化。好在项目报价预留有一定的弹性调整空间，最后勉强把项目实施完成，有惊无险。

而在后来x应急中心网络安全项目建设时，协同厂家合作，我们在充分考虑了用户业务流程、涉及的部门与业务系统操作、到终端用户操作习惯等方面，在设计架构过程中，对网络边界采用高性能防火墙阻隔、对用户终端有一套安全管理平台、对数据在内网中的传输采用了信息交换隔离系统来区分安全业务服务器区和非安全的用户访问区域、对与内网安全检测采用了先进的入侵检测防御系统，从管理的角度出发，我们又添加了统一管理平台，对各网络设备及终端电脑都能够及时了解状态信息，可以说从外到内都充分考虑到了用户可能存在的安全风险，不仅达到用户预期的建设目的，也为用户提供了一个灵活安全的网络工作环境，因此顺利中得项目。

盘点20xx年所达成的项目，统计如下：监控网络其他

三、20xx个人职业展望

通过这一年时间的摸索与观察，对于现在各大行业客户，越来越不满足于单一产品的建设需要，他们往往希望单位或企业内部的各个应用子系统能够兼容整合，并且所有的管理能够在统一的平台下进行。也就是说，对于未来客户系统集成需求我们可以理解或者影响客户往应用系统集成方向发展，而不是单一的提供产品集成，在激烈的行业竞争中，我们需要提供客户耳目一新的亮点方案。

而云计算通俗来说既是虚拟化服务，包括应用虚拟化、桌面虚拟化和服务器虚拟化，这样的技术发展将越来越降低对客户终端的硬件要求，转而提升系统应用的灵活性和高可用性。

除了对技术方面的发展追求，在职业规划中我也有一些为自己客观定位的要求。在过去的工作开展中，接受客户案件的时候，我想自己可能过多的是处在一种被动的状态下，按照客户提出的需求进行分析，了解客户一时期内的发展状况，然后提出可行的办法。但是我想这样远不能够树立自己在客户心目中理想方案解决者的形象地位，我更倾向于为客户树立一种可靠可信的咨询师的身份角色。不单单对客户的需求进行分析，还要对客户所在行业进行一些必要的了解，清楚行业发展趋势以及新兴技术的应用案例，从硬件和软件结合的角度出发来进行整体解决方案设计，提供给客户综合应用解决方案。

明确了个人的发展方向与职业角色定位，这就要求自己仍然需要不断的知识积累，尤其在数据集中所涉及的存储、备份、数据恢复以及云服务涉及的虚拟化技术上投入一些精力，结合项目实施者成功经验的分享，总结出适合自己在新的一年工作中处理项目的办法。

四、20xx具体目标规划

新时期个人自我提高的要求不能只是口头决心的表露，必须要有一个能够不断鞭策自己的目标计划表，按照自己制定的每一条发展表纲而努力，力求实现每一项既定目标。

计划名称考取项目经理职称证书虚拟化服务系统知识服务器及存储系统知识软件系统知识重要级别高级中级中级应用系统集成不可能脱离软件实现，所以在20xx年的目标计划表中必须添加对软件系统的学习，包括oa系统、业务应用系统的了解，从架构上、操作应用上进行系统的了解，然后才能结合硬件资源，整合出一套完善的系统应用方案。

我于20xx年xx月xx日成为本公司技术支持部的一名实习售前工程师，到20xx年xx月xx日已有一年，已满实习期。在这段时间内，我能够遵守公司的规章制度，并认真完成上级领导分配给我的任务，现将我工作总结如下。

作为一名应届毕业生，我实感幸运能够进入x技术有限公司。因为在这里，我感受到了同事之间融洽并相互关心的氛围，领导对员工不足的指导和员工成长的鼓励。初到公司，一个刚从校园里走出来不谙世事的小女生，在公司各位领导的指导下，渐渐熟悉了公司的'业务流程，也在任务中逐步认清了自己的角色和工作职责。

“因为你是女生，所以给你安排了售前工程师的职位。”我深刻地记住了这句话，它让我明白了自己客观上的不足，从而更好地在工作中扬长避短。公司里，我们既分别是独立的一员又是一个坚实的团队。在这个团队里，我分工参与完成某某的网络整改工作，负责秒厘宣传彩页的制作，独立完成x软件项目方案，主动请缨作为员工培训的负责人。我与同事相处融洽温和，也一直在向上学习和前进，努力成为接地气、主动性强的员工。

明年我的计划可以划分为三个部分：加强学习技术知识、完善培训机制、参与制作标书方案。

根据公司的发展要求，我必须加快加强学习技术知识，熟练掌握以某某某和某某某为主的公司产品特性功能，达到可以独立完成公司分配的任务目标。在自我学习充电的同时，完善培训计划，提升公司学习氛围分别表现为：培训计划、固定的培训时间、培训视频、培训效果检测。作为售前工程师，目前已经根据某总的项目方案开始学习，所以今年应该逐步参与标书方案的制作。

20xx年，我对我们公司充满信心，我希望能有幸跟我们公司共同成长。在以后的工作中，我会更加努力上进。

售前客服试用期工作总结篇五

首先是知道了做事一定要有认真的态度，要不然让你再多做一秒也觉得是种折磨。其次，说话一定要很小心谨慎，什么叫做祸从口出，做客服就是祸从手出，如果是你不确定的事情一定不能贸贸然的回答顾客，更不能给顾客任何承诺，也不能按照自己的主观判断来告诉顾客一些事情，比如产品的颜色等敏感问题，这些看似很小的问题，往往就是铸成大错的细节，很多顾客或许就会因为你的一句不怎么明白的话语和售后或者其他客服纠结很久。

最后僵持不下给公司造成一定的损失，因为xx上一直都是聊天记录，每个人都有自己的客服号，所以责任都是精细到了个人，是谁出的错都是有据可查的，我对自己的要求不高，起码要做到当顾客和我们的工作人员的纠结问题的时候不会说是我告诉了他可以怎么样怎么样，除非是在查聊天记录的时候是我出了错，经过这么长时间了，回答客服问题我也很谨慎的。不希望顾客在评价的时候说客服的态度不好，

只求自己不要犯错，不给公司带来影响。在顾客面前没有丢公司的脸。

是否觉得我是一个合格的客服人员，但是就我自己来说，我将我的热情都投入到了上面，即使线上我受了委屈还在不停的给顾客解释和道歉，哪怕造成他生气的原因并不在于我，线下也很没品的和同事们一起骂顾客的刁难和白痴等，我想说的是尽管这样，但是我仍然还是拿出了我所以的耐心为每一位顾客解答和推荐，既然是想来学习的，我想端正态度，磨练毅力是相当重要的。

后期的顾客基本上都是问发货问题，所以第一时间了解到他的货我们有没有发出，然后就是准备回答他是由于什么原因我们没有及时发货，并且道歉，由于我们的工作不到位给顾客造成的失误等，其实有时候根本不是我们的原因，但是道歉也是必须的。只有你首先承认了错误后，顾客他就会觉得你的态度让他满意，如果还继续找麻烦就是自己的不对了。

还有发现的一个工作技巧就是转移顾客的注意力，本来他是来质问你为什么还没有发货，因为他宝宝要急着穿，急着用或者什么原因很生气的时候，我们就可以紧紧抓住他所透露出来的信息，比如恭喜他宝宝生日快乐呀~~祝她宝宝健康平安，或者说他宝宝肯定非常非常可爱等所谓的好话的时候，无论他是爸爸还是妈妈，当有人夸他孩子的时候所流露出来的真情和包容都是肯定的，再加上在夸奖后的一番道歉的语句，他肯定就会放松刚开始来的目的，继而转变为再等等吧之类的，我使这招真的是屡试不败呀！非常奏效，还有就是给顾客道歉时语句中表现出来的真诚也往往是最能打动顾客的，当你感谢他的谅解时送上一个玫瑰花的表情，顾客的心情也会一下子变好，所以问题也很好解决了。

4. 勤快，细心，养成做笔记的习惯。

每天至少花一个半的时候去淘宝社区看看，学习学习，交流

交流心得，

3. 对于图片色差问题，虽然问题不严重，但是仍然存在；

4. 产品的包装问题，很多顾客买东西就是为了送人，我们在这方面有礼品袋可以送，但是也有可能是有限的，这要看店长的意思了，送完了是不是还可以进呢，我觉得这个礼品价格不贵，使用，包快递的时候不会让物品丢失，送人也是很好的选择。

5. 库房部和店长的沟通太少，就很多产品来说，仓库里面根本没有，但是网上的订单仍然照下，这就严重的延长了发货的时间，同时也给店铺带来不好的影响。

2. 查阅交接班记录本，看看是否有顾客前天有意向，但还没达成交易的，应该及时跟进，咨询下买家，这个时候往往能收到意想不到的效果；如有做代购代拍的，需要跟家注意跟进，及时准确的了解所拍的宝贝的动态。

3. 记录每天的销售情况，跟进每一个自己负责的客人，总结出要处理的问题。

5. 要及时进行工作总结

售前客服试用期工作总结篇六

专业的技术和产品知识对于我所在的售前技术支持岗位来说是非常重要的，3月份我来公司已经培训过技术和产品线的知识，对公司的产品和技术有了基本的了解，七月份来后集团又安排我们去基地实习以及两周的培训课程，真正的接触了产品本身，使我对产品的理解程度有了很大的提高，同时通过深入的技术培训，也使我有了一定的技术基础。

来部门报道后，领导又安排了马强老师专门负责我们几个新

员工的培训，同时又请张琨和张伟老师给我们更加细致的讲解了产品、方案、高性能等知识，马强老师更是组织了几个新员工成立学习小组，安排学习计划，通过这些培训和学习，使我不仅丰富了自己的专业知识，更提升了自己的专业素质和综合水平。

在工作的过程中也是一个学习的过程，进入部门后我感觉到部门内部的学习氛围是很浓厚的，有任何的问题都可以请教各位老师，他们也都很热心的给我进行解答，同时部门每周都会安排某个内容的专业培训，这对我这种需要快速吸纳新知识的新员工有很大的帮助，更重要的是，在这些不断的培训过程中，使自己养成了一种不断学习的习惯。

初入部门工作，对工作的内容和职责几乎一无所知，也不知道该如何下手。但是张琨和张伟老师并没有因为我是新员工什么都不懂而不敢将任务交给我，而是大胆的将项目交给我去做，让我去练手。犹记得第一次张老师将一个项目方案交给我去做的时候，我当时的紧张和兴奋，那个方案我整整做了一个星期的时间，其间给张老师审了4次，返工3次，问了很多很基础的问题，张老师都一一耐心的解答了，虽然任务没有按时完成，但从这次方案制作中我学到了很多培训时学不到的东西，了解到了很多自己需要提高的地方，在接下来的几个月的时间里，我加强了方案选型和产品知识的学习，还把以前部门的成功案例拿出来仔细的研究和练手，同时在张老师的指导下，到现在我完成一个简单的方案制作只需要很短的时间，工作能力有了很大的提高。

除了方案制作外，售前还要和销售去拜访客户，这就需要我有很强的呈现和沟通能力，这也是我这样一个刚毕业的大学最欠缺的能力。在部门的培训中马强老师就安排了很多的呈现练习来锻炼我们的呈现能力，但这毕竟只是练习，而在实际工作和客户的交流中仍然显示了自己的不足。第一次上台给客户做讲解的时候感觉十分紧张，不太自然和自信，准备的也不是很好，总之是一次比较失败的客户拜访，回来后

我认真的总结了经验教训，在接下来的一段时间内主动要求跟着几位老师去拜访客户，学习他们的拜访技巧，同时也通过电话拜访客户，在和客户的实际沟通中锻炼自己，随着经验的不断增加，我已经能够比较自如的和客户进行交谈，虽然现在仍然有许多需要改进的地方，但和初入公司时相比已经有了很大的提高，我相信通过经验和技术的积累，我能在今后的工作总做的更好，完成自己的职责。

从最开始对售前岗位的一点都不了解，到现在能够基本配合销售完成项目，包括方案配置的制作，客户的拜访，以及投标、培训等售前的基本工作，除了自己的努力之外，更离不开各位老师和领导对我的指点，正是有了他们的大力帮助我才能在这么短的时间内适应售前这份工作，在这里要感谢他们，特别是张琨老师、张伟老师和马强老师对我的虚心指导。

首先我认为是一个责任心的培养，这也是张琨老师和赵老师一直给我们强调的东西。作为一个售前，首先就是要具有责任心，要以主人翁的态度来对待每一个项目和每一个客户，因为在用户眼中，售前人员，是代表公司技术水平的技术专家，代表了一个公司的技术实力和形象，售前人员的责任心也就决定客户对公司的印象以及项目的成功率，所以作为一个售前，不仅仅在技术方面要打动客户，更重要的是给客户一种对他对项目负责任的态度，让他放心的把项目交给你。这也是一个售前最基本的素质。这也是浪潮企业文化：以客户为关注焦点的一种体现，对客户负责，也就是对公司负责。

其次是考虑问题的全面性和细致上，作为售前技术支持，对你推荐的'产品和方案在每一个方面都要考虑全面，特别是方案的可实施性和配置的细致度上，不能出任何差错，否则不仅对客户，更是对公司的损失。

通过半年的工作和学习，自我感觉最不足的地方有两点，一是技术知识和产品的记忆和理解不够，很多东西只停留在表面的印象上，这使我在做方案时不能快速的展开思路，很多

东西需要重新去二次查找和确认，这样效率很低，也极大的浪费了时间。二是在呈现上有些不足，呈现能力还有很大的提高空间。但是相信随着时间的增加和经验的积累，这些问题都将在今后的工作和学习过程中迎刃而解。

在目前全球金融危机情况下，竞争更加残酷和激烈，作为我们新员工，只能尽快提高我们的业务和技术能力，以更加专业、细致、周到的服务让客户满意，使得客户价值的最大化，切实提高我们在面对经济危机时的自身竞争力，为自己也为公司带来更大的价值。虽然这其中会遇到很多的艰难险阻，但我想无论遇到什么样的困难，更重要的是自己能能否战胜自己。只要自己有收获，有长进，能够得到客户以及同事的认可和信任，再苦再累，自己也是感到幸福和快乐的。

“空悲切，白了少年头”，人生就像古人所说，趁现在年轻多学点东西、多做点事情，不要枉费人生。所以我要以更饱满的精神和充沛的精力投入到平时的工作和学习中去，决不辜负公司对我的信任和栽培，并且尽快的成长起来，成为一个合格的售前工程师。

售前客服试用期工作总结篇七

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公

司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这一年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力

贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

一年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在下一年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做到领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

入职x个月了，已经适应了从美工到客服的转变。x月初到，意味着一年里电商旺季的到来。在这关键的时刻，总结以往的经验是为了更好的完胜这场战争。

销售过程中售前导购重要不仅解答客户疑惑，更在于它可以引导客户购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般有打招呼、询问、推荐、议价、道别几方面。销售中第一个自动回复很重要，我们的快速回复会让客户感受到我们的热情。客户疑问方面，我们都要第一时间时刻回答亲们提出的任何咨询。在议价环节是非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，如何做到巧妙和客户周旋，既能保住最低价又能让客户觉得我们的价格实在是最低不能再降了，这个需要自己在工作中不断去学习提供自己沟通能力的。

售前客服试用期工作总结篇八

您们好！

我于xx年x月xx日正式在客服部，试用期三个月。

时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的三个月，内心不禁感慨万千……这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。

在这段时间的工作学习中，对同方人环有了比较完整的；对于的发展历程和管理以及个人的岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了同方人环“承担、探索、超越”的精神，团结协作、开拓创新，为同方人环的稳步发展增添新的活力。在和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作学习情况作如下汇报。

我的工作主要是行政管理、费用管理、物资管理及办公室内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。因无工作经验，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们热心帮助，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。工作中不断地总结经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时提交各种报表，做到“主动”工作。经过4月中旬去北京的培训，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同事们提出讨论的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结合作，这一点很重要，也是加入公司以来同事们给我最深的影晌。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献我全部的力量。

售前客服试用期工作总结篇九

一、客户服务部日常工作

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这一年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、

审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是推，强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向

第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。

第二，加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数。

第三，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报，真正做好领导的`助手。

第四，提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

售前客服试用期工作总结篇十

xx年以来，工行支行把发展信用卡规模，抢占信用卡市场份额作为银行卡工作的重点，依托自身资源，通过争揽高端客户，营销集体办卡，抢占优质特约商户，扩大发卡规模，通过全行共同努力，收到了显著成效，截至x月x日，信用卡发卡量xxx张，是去年总发卡量的x倍，位居工行分行信用卡发卡量榜首，实现银行卡中间业务收入xx万元。

为扩大发展信用卡规模，抢占信用卡市场份额，该行对信用卡市场进行客观准确的调研、分析、预测，多次召开部门、网点负责人座谈会，提高思想认识，转变观念，把员工的行为统一到贯彻落实支行的经营决策上来，努力营造“全辖围着市场转、员工围着客户转”的经营思想和经营环境。

xx年初，该行将信用卡目标任务分解到部门、网点，实行“双挂钩”政策，即：指标数与部门网点绩效挂钩、与客户经理挂钩，同时，对二线人员也要求充分挖掘个人客户资源，下达目标任务。通过制定《银行卡营销奖励办法》等激

励措施，对完成任务的员工按标准进行奖励，对未完成任务的员工加重进行处罚。既做到人人参与，又与岗位职责挂钩，使员工做到心中有目标，肩上有压力，工作有动力，最大限度调动员工积极推广、介绍、宣传、营销信用卡的积极性。

该行摆脱单靠个金部门孤军作战被动营销的局面，制定实施了市场营销联动机制，充分发挥个金部、客户经理等现有营销队伍和营业网点的综合营销功能，达到全行整体营销、部门优势互补、产品捆绑销售、单位批量发卡的效果。东庞支行深入矿区，加大对集团客户营销力度，一次成功营销信用卡xxx张；在信用卡的推广过程中，注重发挥公司、住房等对公业务优势，通过客户经理向房地产开发公司、贷款新增户、住房按揭客户宣传、介绍该行各类新兴业务把银行卡与贷款营销等业务有机结合起来，有针对性的一次捆绑营销信用卡，提升服务品质。