

2023年移动客服的工作总结(实用6篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

移动客服的工作总结篇一

1) 针对拨打咨询热线进行咨询的客户

2) 对电话咨询的客户所需要的产品进行详细讲解并促成销售

3) 要求：详细了解客户及使用者情况，根据情况推荐2-4款适合的机器，并将通话情况详细记录。详见“电话记录”，每天所做记录，由值班人员进行汇总后发给李悦。

4) 接线人员安排：

1号线 赵立超；

2号线 李悦；

3号线 王岩；

4号线 李欣欣。

1) 针对前一天的客户进行跟进，根据前一天的客户记录(参照呼叫记录)，针对不同的未购买原因，组织不同的话术跟进客户。

2) 人员安排：王岩、裴亚星、李欣欣(对于产品、话术都比较了解，沟通比较顺畅，应对问题比较灵活)

3) 要求：参考电话记录中沟通的记录(用途、使用人年龄、具体情况、意向大小及支付方式)，自行组织语言与客户沟通，最大努力达成订单，让客户购买。

1) 每人每天10个老客户回访，从最初订单开始，主要针对购买过凯亚、江航的客户，主要针对机器运行情况以及使用者感受进行回访，在回放过程中，通过告诉客户和强调日常保养注意事项来促进配件销售(吸氧管、过滤芯)并进行其他产品的销售(血氧仪、血压计等)。

2) 人员安排：王静、王娜、孙静(了解话术流程，虽然有些照搬，能够应付一般问题)

1) 针对2月前已取消未重新下单的客户进行回访

2) 了解客户客户目前情况，推荐机器、配件或其他产品

3) 人员安排：王岩、王静、王娜、孙静

4) 要求：自行组织话术，了解客户有没有购买产品，没有购买的确认原因并促成订单，已经购买制氧机的转配件。

移动客服的工作总结篇二

xxxx年客服部将紧紧围绕xxx公司重点工作任务为中心，严格遵守公司的各项考核制度，认真贯彻落实公司布置的各项任务。提高客服部整体业务水平和工作效率，加强服务意识，不断提高客户的认知度，及满意度，创公司品牌形象。客服部主要负责用户的故障报修及接受用户对公司各项行为及人员的监督和投诉[]20xx年，xxx公司将进行城网光缆改造，二道街分配网改造及非法卫星电视接受设施的清理工作，这些工作的开展势必会加大客服部门的工作量，客服部工作人员必须戒骄戒躁，为顺利完成公司的各项任务而努力工作。

- 1、认真接听用户故障电话，做好记录并及时转交维修员手中；热情接待来访用户，耐心细致的解答用户提出的问题，无论是来电，来访，都要坚持谁接待谁负责的“首问负责制”，不得推诿扯皮，刁难用户，更不许矛盾上交。
- 2、提倡值文明岗，做文明人，说文明话的活动。对来电来访的用户，一定要态度和蔼，语言客气，不得粗鲁，生硬，严禁同用户争吵。
- 3、保证工作期间不发生空岗，漏岗离岗的现象，不迟到早退，不擅离职守。
- 4、工作期间严禁喝酒，严禁利用电脑做于工作无关的事情，严禁利用故障报修及投诉电话进行个人行为。
- 5、遵守工作纪律，保持良好的工作秩序，工作期间不得与其他人员交头接耳，做于工作无关的事情。
- 6、认真做好故障报修单的填写，反馈，统计工作：详细填写故障报修单的各项内容，一式两份，包括用户姓名，地址，故障现象，联系电话及报修时间；详细填写用户投诉受理单，包括投诉用户的姓名，联系方式，投诉事宜及人员，处理意见。每月进行统计，上报部主任。
- 7、对于电话员解决不了的问题，及时上报部主任或联系公司相关部门及领导解决，不得瞒报或谎报。
- 8、规范话务员用语：当用户打电话时，话务员必须使用规范用语：“您好，这里是xxx网络客服中心，有什么为您服务……”。当用户报修处理完毕后，话务员应该使用以下规范语言：“感谢您的来电，再见”。当用户投诉叙述完后，话务员应该使用如下语言：“您所反映的问题我已经记录下来，我们会尽快给你答复，感谢您的宝贵意见”。

移动客服的工作总结篇三

一、进一步加大增殖业务及集团产品的发展力度。

在新业务方面，继续以提高增值业务收入为工作中心，以提升各项增值业务覆盖率为工作重点，同时加快家校通、企信机、随e行等集团产品的发展力度。力争做到各项业务平衡发展、各项业务都有新的突破。

二、切实把维护工作落到实处。

培养全业务型的客户经理。进一步落实客户经理从单纯的维护型向维护营销型转变，客户经理的工作要实现维护、发展、服务、宣传、拓展等综合性的效益，特别是在集团产品和集团业务发展方面，要切实发挥好客户经理主力军的作用。

三、认真做好各项服务工作，并确保整体服务水平能有大的提升

1、营业厅服务方面

加强主动服务意识的培训和督导，多组织管理层人员召开交流会及管理方面的培训，并增强营业人员对大客户的优先服务意识，以提高大客户的满意度及忠诚度。

一切服务工作以客户为中心、以客户的切身感受为出发点，只有客户满意是最终目的，也是衡量我们服务工作好坏的唯一标准，在办理业务过程中，倡导“多说一句话、多问一句话”，使客户高高兴兴而来、明明白白消费、满满满意而归。进一步完善内部管理，严格执行各项业务受理流程及业务规定，加大后续稽核及监督检查力度。提高营业厅现场管理，发现问题及时改正，做好营业的台帐、现场督导考核表等，为其起到辅助管理，提升服务的作用。服务督导对营业厅实行巡检制度，确保区县整体水平的提升。

2、投诉方面：

对内部投诉处理、业务受理流程进行梳理，简化内部环节，提高工作效率。

加强日常服务、业务等方面学习及培训，进一步减少各类业务差错的产生，进而减少各类客户投诉。

在各单位内部选择业务水平高、责任心强、沟通协调能力强的人员负责内部投诉处理，以提高处理质量。

做好各类投诉处理的督导工作，进一步加强对各类业务差错、投诉及处理时限的内部考核，对相关情况及时进行通报。

加强内部相关部门及人员之间的沟通和联动，特殊投诉特殊处理，以确保投诉的顺利解决。并对相关投诉及时进行分析整理，不断总结、积累好的经验和做法，建立投诉处理及相关典型案例处理信息库，为以后的投诉处理工作提供指导和借鉴作用。

加强对各类投诉处理的后续跟踪，主动征求客户意见和建议，进一步提升客户满意度。

3、培训方面：

进一步完善业务培训及考试制度，定期进行业务培训。在培训内容及形式上有所创新，形式上采用互动、情景模拟、竞赛等多种形式，内容上服务与业务相结合，服务礼仪、沟通技巧等。

四、进一步强化内部管理，完善各项管理、考核和激励机制

充分发挥每月绩效合约书的指导作用，进一步细化管理、量化各项考核，在使各项考核做到公开、公平、公正、合理的

同时，真正发挥其鼓励先进、鞭策落后的作用。

结合各项业务发展需要，继续深化实施各种形式的业务竞赛和劳动竞赛活动，进一步提高各部门及员工的业务发展积极性，在公司内部形成比、学、赶、帮、超、争当业务能手的良好氛围。

五、积极做好网络维护和工程建设

20xx年工程预规划新建**个基站，站点主要分布在农村，改善农村和偏远地区覆盖，倾力打造精品网络。网络维护方面始终如一地做好日常巡检与维护工作。

六、深化人力资源改革，积极推进企业文化建设

认真做好公司办公大楼各项基础建设，进一步深化人力资源改革，合适的人到合适的岗位；做好20xx年的年检工作；积极推进公司企业文化和宣贯工作；加大安全管理、检查和培训；加强公司宣传报道工作；认真做好党群、工会工作；全面提升综合管理能力。

移动客服的工作总结篇四

（一）结合品牌战略扩大用户规模

在20xx年中公司的用户发展将进一步结合省公司品牌战略，实现_用户规模化发展，规模效益化延伸_的目标。加大品牌区隔力度并辅以相应服务标准进行用户发展与维护，工作重点仍集中于_全球通_、_动感地带_用户的快速发展、_神州行_用户的规模扩大，同时，在三大品牌发展过程中将采取具体措施避免品牌互吃。

（二）扩大增值业务用户数及其收入占比

20xx年公司增值业务工作围绕三个业务发展目标开展，量质并重实现增值业务新发展。继续扩大增值业务用户的规模和提高增值业务收入占比是明年增值业务发展的首要目标；提高短信、彩信和彩铃的用户规模和使用量是明年增收的重点。

借鉴20xx年增值业务推广营销的经验，20xx年的增值业务的各项工作将实行重点推广、均匀分配的形式进行，即有节奏、有目的、有效果地制定并执行增值业务营销案加以推广。推广方面结合体验营销平台开展用户体验式营销，加大业务宣传力度。

（三）合理配置资源制定促销方案，提高业务渗透率

20xx年公司将在深入对市场调研、分析的基础上制定各类行之有效的营销方案，进一步加大对城镇及农村市场的业务渗透；加强成本费用的规划和使用管理，合理配置资源，寻找提升客户和收入市场份额的空间。分公司也将对于所有营销案的实施加强监督、控制力度，对营销方案的执行将进行数据化跟踪和总结，特别落实营销案执行的闭环管理，使营销案的效果真正落到实处。

二、加强欠费管理、控制欠费增长

进一步加大欠费收缴的监管力度，将用户欠费的管理与日常生产经营活动有机结合，实施全员、全面、全过程的管理。不断完善用户欠费管理机制，做好用户欠费管理的基础工作，主要措施包括：落实有信用度用户管理实施细则，严格审定用户信用度，积极稳妥地推行预交话费。依据《欠费考核管理办法》加强营业部欠费管理，多渠道、多手段对欠费进行收缴，同时加大欠费收缴的奖励力度，提高欠费收缴人员的积极性。此外，进一步完善各渠道、代办点欠费的管理制度。

三、增强营销渠道的建设与整合力度

（一）进一步加大渠道营销服务能力，优化已有渠道建设，确保渠道效益，使农村渠道和电子渠道成为优势。通过对渠道业务量的分析，进行渠道价值评估；同时严格执行《黄南分公司社会渠道管理办法》加强社会渠道管理力度，加快渠道的建设和整合。

（二）按照省公司统一安排完成第二期，第三期农村渠道建设，切实做到_一乡（镇）一店，一村一人，一村一点_的方式实现村级渠道覆盖，进一步加大农村营销服务渠道建设，完善农村市场发展模式。

（三）加强与各代办商的沟通，充分提高代办商积极性□20xx年分公司渠道管理员计划将每季度与代办商进行直接交流，采取电话沟通、定期业务培训等方式提高代办商服务水平。制定社会渠道考核办法，提高代办商积极性。

四、加强集团客户管理，推进集团信息化建设

20xx年公司将以_推进集团信息化建设，提升集团客户发展能力_为目标，数量与质量并重，发展与延续结合，扎实推进以移动终端为载体的移动信息化和行业应用解决方案两类信息化模式。

五、集中管理、分层服务提升客户服务水平

集团客户□vip客户及拍照客户的分层化发展和维护仍是20xx年的客户工作重点。以品牌区隔的资费契机为基础，以行业信息化解决方案的推广实施为亮点，以探索区隔于竞争对手的个性化服务为手段，维护客户、吸引客户、发展客户。

移动客服的工作总结篇五

自20xx年8月加入联通公司，已有整整4个年头了。在这四年中，我深爱这个集体，深爱这个岗位，与广大同仁共事的每

一天都是我学习的时刻，在此感谢在座各位。在这四年中，从未满足，我不断努力，我知道我不是最优秀的，但是我强烈愿望我是最优秀的，在公司领导的指点下，我发现了自己的不足，不断向前辈请教，这才有我今天微薄的成绩。

我的工作是渠道经营，我的工作目标是巩固既有客户，发展新客户。因此，常常我得去走访合作经营者，与他们协商，发展成为联通的新客户。我深知，我这个工作虽然是公司业务的一部分，但是关系到公司的“源头”，因此我决不能懈怠，失败了继续努力，成功了继续发展。渠道外勤工作，的确不是一件轻松的工作，虽然不敢说艰苦，但是在拜访的阶段还是会遇到预想不到的挫败感。对于自己本职的工作，即使再累再苦，当然都应该义无反顾前进，不能有半点抱怨。

我负责的区域，很多是市区的大卖场、合作厅、骨干专营店，这些重要的代理商时常给工作带来很大的压力，我知道只有代理商完全理解我们的政策，我们的工作才能顺利进行，因此我十分注重和代理商及时沟通公司政策，公司许多新政策，新规定，我都尽量第一时间传达到每一个代理商，如果哪个代理商对政策不明确，我可以上门进行讲解。我这个工作，沟通非常重要，尤其和代理商的沟通更要耐心和细心。

当然，和代理商沟通，光有耐心和细心是不够的，我们还得坚守自己的原则。有一次，我发现一家代理商在经营联通业务的同时还兼营其他通信运营商的产品。这种情况，公司规定是坚决不允许的。我知道这个问题不能马虎，在与代理商交涉时，他的态度非常不配合，咄咄逼人，百般刁难，还说：“我也不是光明正大的卖，你就假装没看见不就行了么？不都是为了多赚点钱么，都是好兄弟咱以后来日方长，多多关照嘛！”。

我知道讲道理他肯定是听不进去的，对于他们来说，目标就是为了盈利，只要让他们感觉到利益所在，工作才能更好的做下去。因此向代理商讲解公司规定的同时，保证把他的合

作厅纳入自己的重点维护用户中，在不违反公司规定的前提下尽可能多的为其提供便利条件。经过一下午的说服工作，最后这位代理商终于保证今后不再经营联通以外的业务了。在以后的走访中，我为其服务解决了一些问题，逐渐的建立了良好的关系。

在20xx年中，在各位的同仁支持下，我发展了6家卖场，3家合作厅和12家专营店，其中移动密集的重点区域有青年路世界风手机卖场、中星合作厅、海港路合作厅、西大街光发专营店。我希望在20xx年通过我的努力，取得更大的成绩。

移动客服的工作总结篇六

不知不觉进入移动公司并在解放路营业厅这个大家庭中工作三年多了，在这个平凡的岗位上，日复一日，年复一年的从事着平凡的服务工作。由于是在营业前台工作，接触的客户多，随着时间的推移我也渐渐地在工作中成长，各方面也有了一定的进步，在办理业务和解答客户问题方面相应的积累了很多经验。

经过二年多的光阴，我也从营业前台工作转换到了值班长的角色，对于我来说，值班长这一角色是个全新的领域，在边适应边学习中已担任一年有余的时间了，深知要担任好值班长这一工作不仅要有强烈的责任心，还要有好的沟通、协调、组织能力，并督促各项工作的完成。

营业厅是一个面相所有客户的服务窗口，它是整个公司的形象展示。要想让客户能感受到我们的优服务，我们就得做好每一个细微的'环节，不论是站姿、走姿、坐姿、指引手势都要按标准来规范化，与客户交流时一定要使用文明用语，并使用双手递接。以上这些在时间充足的情况下会利用早晚班会的时间进行服务演练，在进行营业现场管理时对做的不足之处人员进行提醒并给予相应的考核。

每个客户所办理的业务是不同的，要想准确并熟练的解决客户的疑问，必须提高自身的业务水平。我们会利用早晚班会对业务知识进行提问，测试大家对业务知识掌握的程度，从而提高大家的业务水平，使每个人都是业务能手。

对于公司下达的各项任务指标，督促每个人的完成情况，对于完成较好的人员在班会中提出表扬并让其分享经验，对于完成不好的人员帮助她找出原因并要求及时进行整改，如未达到整改要求的进行加班并给予相应的考核。

针对以上几点我会坚持做到，让我们大家的整体水平得以提升共同进步。