

最新客服部投诉工作总结(模板5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

客服部投诉工作总结篇一

2、 收集小票信息

2、 建档

利用统一的专业的管理软件分类建立客户档案；

3、 数据统计分析

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；

4、 客情维系

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，高级的私人形象顾问等等。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。

5、 客诉处理

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。

在工作中，我也遇到了一些问题和困难：

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！

客服部投诉工作总结篇二

1、接待

2、通知付款建议

3、回访/留言

交易成功后的订单我是建议以旺旺编写针对性的一些留言，比如这次我们清仓：“亲，现在我们店铺清仓大活动中，3折起的优惠，除开特价以为，其他商品都是满100即减20的活动，欢迎亲来选购呵！”实在没有动静再采取其他措施：如老顾客电话回访！售后问题建议电话回访了解、还有每售出一件特价清仓的商品我会给一些温馨提示“先和亲说清楚呵，我们这些特价都清仓货品来的，在换的范围会尽量给亲换的，但不宜退货的哦”尽减少售后些工作。

4、登记好友的信息

为更快捷完成订单和更贴心服务，凡是加为好友的客户们，我都会在好友的备注处或后台的订单登记顾客的信息：身高、体重和购买信息、“已加亲为好友了，亲的身高/体重和穿着信息都登记好了，下次咨询时记得联系小青呵，会很贴心地为亲提供服务的”另外，可以在咨询中可以随便了解顾客平时穿哪家的品牌，分析的消费档次，以便推荐！

5、登记每天的日记

a遇到暂时缺货和新款上架需要通知的客户，建一个文档登记id需要通知的款号、码数等相关的信息，等来货后第一时间电话通知客户们选购，新款可以编写简洁语统一通知顾客们选购。

6、检查

每天会计划在后天刷新一下，了解一下销售情况、及检查哪些需要转发其他快递，给顾客联系顾客或留言。

客服部投诉工作总结篇三

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：

一、别克售后的经营状况

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%□

二、物业维修成本

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。

三、人力资源现状

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。

上半年所存问题及下半年的工作计划：

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规划，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。

客服部投诉工作总结篇四

一、明确指导思想

以提高服务质量为宗旨，以客户满意度为标准。

二、制定工作计划目标

首先是短期目标：

i□ 巩固并维护现有客户关系。

ii□ 发现新客户(潜在客户、潜在需求)。

完成目标i可以通过以下途径：

1。 通过电话和信函与老客户沟通，收集客户的反馈

信息及了解客户最新的出游动向。

2。 定期选择客户群，进行有针对*的上门回访及促销。

完成目标ii可以通过以下途径：

8。 落实房源，寻找客源，努力发展属于本公司的租户；

9。 不再将催费工作集中在一个时间段，将催费融于日常工作中。

1。 [接待]

真诚的面对每一位前来咨询的客户，用和善友好的态度及笑脸表情让顾客感受你的真诚。

作。

5。 [登记每天的日记]

6。 [检查]

猜你喜欢：

1。 客服工作计划1500字

2。 客服年度工作计划

3。 客服工作计划

4。 客服部个人工作计划

5。 客服个人工作计划

客服部投诉工作总结篇五

创“一流服务质量、一流人才队伍，一流工作业绩”，

使“巾帼文明岗”创建活动真正成为“两中心”精神文明建设的重要组成部分和政治思想工作的重要载体。

巾帼文明岗全体岗员积极努力，争创全国“巾帼文明岗”

1、依照最高院、省高院等有关规定，并结合实际情况，制订了《杭州市西湖区人民法院登记立案实施细则》等规章制度。

2、强化队伍建设，坚持司法为民，切实提高工作水平。

1、从提供优质服务入手，树窗口品牌形象。

法院的窗口部门从规范着装、挂牌上岗、承诺上墙入手，大力加强司法为民宗旨教育，努力改进工作作风，做到热心接待群众、耐心解答疑问、悉心化解怨气、诚心解决纠纷。

2、规范操作程序，提高窗口工作效率。

严格落实立案登记制度，同时按照我院实际情况进一步规范登记立案工作流程。立案窗口在接到起诉状时，对是否符合法律规定的起诉条件进行形式核对，符合规定条件的，当场登记立案；对当场不能判定是否符合起诉条件的，出具接收起诉材料的书面凭证，并在法律规定的期限内决定是否立案；对需要补正起诉状或者补充起诉材料的，实行一次性告知。

3、加强作风建设，展示人民法官良好形象。

扎实开展政法干警核心价值观主题教育实践活动。组织学习“两项规定”即《司法机关内部人员过问案件的记录和责任追究规定》、组织全体党员学习十八届五中全会精神和《中国^v^廉洁自律准则》、《中国^v^纪律处分条例》。干部干预司法、插手具体案件处理的记录、通报和责任追究规定》。

4、积极参加各类活动，提高自身素质。

坚持每周政治学习和业务学习，积极参加本院各项活动，丰富岗员业余生活。

立足岗位，在创建巾帼文明岗活动中积极发挥岗员先锋模范作用，踏踏实实从本职工作做起，从点滴做起，爱岗敬业，奋发进取，争创一流业绩。