

最新客服跟听心得体会 做客服心得体会 (优秀7篇)

心得体会是我们对自己、他人、人生和世界的思考和感悟。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

客服跟听心得体会篇一

一、深化落实认识公司各项规章制度和客服助理的岗位职责制度。

在20__年初步完善的各项规章制度的基础上，20__年根据领导提出“一年打基础，二年上层次，三年创优秀”的指示精神，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况。20__年致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的`广泛支持理解和积极地肯定赞扬。

二、深刻了解掌握园区整体工程基本情况，理论联系实际，积极参与学习与培训。

自20__年8月开始交房以来，园区整体一期工程已完工_栋，共计_户住宅，共_单元。二期工程已完工_栋，共计_户住宅，共_单元。总体上已收楼_栋，办理入住_户，其中具备办理入住条件共_户，未办理入住手续为_户。闲置房屋共计_户，其中空置房_户，样板间_户，工程抵款_户，施工单位办公借用_户，具备办理入住条件未办理入住_户。

自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时

反馈回访业主。

三、落实客服助理岗位职责，及时完成对客户的服务及领导交给的其他工作任务。

1、每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患__起，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知_份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。

2、负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计83户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善解决。

3、责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到_%以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

4、负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有_户业主家相关问题未得到妥善处理。

5、为提高创新优质服务给广大业主带来更舒适温馨的居住生活环境，积极开展20_—20__年b区物业服务费用收取工作(延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不计算在内)□b5已到期_户，现已催缴收取_户□b2已到期_户，现已缴纳_户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需继续做催缴解释工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

四、推陈出新不断提升自身素养，提高服务品质

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。

- 1、继续加强学习物业管理的基本条例，了解掌握相关法律法规。
- 2、加强文案、表格数据等基本工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。
- 3、进一步改善自我性格，提高工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。
- 4、多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。

客服跟听心得体会篇二

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，因为旺旺上一直都是

有聊天记录，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。

但是这始终是治标不治本的，最终的问题得不到解决我们客服无论怎么道歉怎么拖住顾客宽限时间都是多余的，一次两次还可以，但是多次的话任何一个人都没有耐心了，所以任何一个环节都不能出错，必须都连贯起来才会有成功。做客服销售工作，首先要了解顾客的需求，知道他们在想些什么。

客服跟听心得体会篇三

时光如梭，不知不觉中来_服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，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失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

一、下面是我这一年来的主要工作内容

2、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

二、在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

1、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，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。

记得_房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致；尤其是在交付的前x日，大家每晚都加班至凌晨两三点。交房的第二天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪；她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢？通过公司领导对我们当天工作的总结，我才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，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。

2、工作生活中体会到了细节的重要性

3、工作学习中拓展了我的才能

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、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

三、在20_新的一年里，我要加强以下几个方面的工作

4、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。

很幸运刚从学校毕业就可以加入_这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

客服跟听心得体会篇四

教授的讲义给我留下很深的印象，耳顺之年的气派、魁梧的身材把想象中儒雅之气的白发老头荡然无存。

授课的四个内容薪酬、企业文化、投诉与沟通。从理论的提升就好像整个人被洗了脑，模糊的概念、印象评估等让我闻所未闻，知道自己的无知和渺小。不管是充电还是洗脑，都让我对现在的工作方式和方法产生了诸多怀疑。

其实从z教授讲义的这么多的理论和实际的应用方法。我总能感受到不只当领导要有艺术，分清“管”和“理”的能效等，企业文化的文化定位等。更多的是让我思考我们公诚物业企业本身所存在的核心竞争力。

试想一下，格兰仕微波炉能控制中国三分之二的市场，企业的竞争核心力在于价格，以低价格占有市场。而世界著名的500强企业沃尔玛核心竞争力是什么，是跨国的规模？物品价格低廉？还是售后服务的优胜？都不是，沃尔玛真正的核心竞争是她拥有世界最大规模的物流，她拥有世界上最大的庄园，及世界上最大的物品集散地和最科学的物流运输。看看以往对核心竞争力的概念定义，总让我找不到合适的来概括我们企业的核心竞争力到底是什么，从企业的体制来看，我们还属于国企，我们的上级单位——具有垄断性质的中国电信，在这个母体下，我们孕育发展，她具有计划经济和市场经济的双面体现，从管理体系中来看，我们具有一个物业公司应有的一切，制度、人员架构、服务对象、服务内容，业主只有一个，即中国电信。从服务水平上来看，表面上都不错，只能与高水平的物业公司相比，唯有体现为少数的几个亮点来称托，甚至不能把某部分拿出来冠冕堂皇地说，我很优秀，我比你强，所以，真正要挖掘企业的潜力及能动性首先要定位企业的核心竞争力，以下我引述我自身对核心竞争力最恰当的概念。

- 1、核心竞争力是企业内部集体学习的能力，而不是外在资源的强大。
- 2、核心竞争力是人的能力，而不是物或者可以继承的资产。
- 3、核心竞争力是为客户创造价值的的能力，而不是相比对手的优势。

核心竞争力的两个标准是：一价值性，即核心竞争力是能够为客户创造价值；二是她的释放能够大大降低对手的竞争优势，也就是所谓“不战而屈人之兵”。

以上的概念是引自——江汝祥所着《差距》一书中。虽然不能直接我们企业核心竞争力的问题，但至少可以给我们参考的价值和思考的空间。

其次，在z教授把深奥的理论用直白接近单口相声的方式，听者当然欢声笑语，孜孜不倦，但回过头来，自己揣摩一下，其实教授的妙语连珠的幽默背后是让我们如何是做一个好的领导，并且是做具有领导艺术的好领导，就像摩托罗拉公司对领导者的要求。在摩托罗拉公司，一个领导者首要的责任并不是去做决定或者指挥，而是去创造和保持一种催化环境，要去为其他人提供可以学习的“遗产”，并通过制度系统鼓励对这种“遗产”进行再创造。

我对以上的概念深信不疑，但更认为公诚物业的中层领导更应该具有两种风格来体现管理艺术，第一，要培养自己判断事物的因果关系；第二，学会应用方法论，就像资本论一样，她并不是告诉一个结果，社会主义和共产主义就是这样，而是通过资本论提供一种方法，如果两者兼有，对工作来说，一定事半功倍。

总之□z教授的讲义让我钦佩他的才学，让我唾弃自己的无知、让我清醒以后的发展、让我明确更高的目标。

客服跟听心得体会篇五

在没有进客服工作之前，总认为客服的工作很简单，就是坐在前台接电话，解决一下售后问题就行了。

在这一年中不断学习，让我深刻的体会到客服的工作是一个人与人之间沟通和交流的工作。

客服的人员代表的是用户与公司交流的窗口。作为客服人员，在工作中不要把自己放在用户的对立面。要多对顾客道歉，这不是贬低公司的形象，而是在展现公司诚信的形象凡事都要从用户的角度考虑问题，不能站在用户的对立面来解决问题，否则问题是永远都不能解决的。

在处理问题的过程中，客户当然是希望能够及时解决问题的，

如果不能及时解决问题，我们应该给用户一个期限承诺，而且在这个期限中出现什么问题，应及时向顾客联系和沟通，做到让顾客满意。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽，其实以上这些都是我在工作中体会的，可能只接触到了客服工作的皮毛。在客服这一行里还有更多的东西需要我去摸索和学习，希望能在以后的工作中能为顾客服务得更好！

转眼间，我到客服部门工作已有一年了，在这一年的时间里，我对客服的工作有了新的认识和体会。

在没有进客服工作之前，总认为客服的工作很简单，就是坐在前台接电话，解决一下售后问题就行了。在这一年中不断学习，让我深刻的体会到客服的工作是一个人与人之间沟通和交流的工作。

客服的人员代表的是用户与公司交流的窗口。作为客服人员，在工作中不要把自己放在用户的对立面。要多对顾客道歉，这不是贬低公司的形象，而是在展现公司诚信的形象凡事都要从用户的角度考虑问题，不能站在用户的对立面来解决问题，否则问题是永远都不能解决的。

在处理问题的过程中，客户当然是希望能够及时解决问题的，如果不能及时解决问题，我们应该给用户一个期限承诺，而且在这个期限中出现什么问题，应及时向顾客联系和沟通，做到让顾客满意。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，

同时也更美丽。

其实以上这些都是我在工作中体会的，可能只接触到了客服工作的皮毛。在客服这一行里还有更多的东西需要我去摸索和学习，希望能在以后的工作中能为顾客服务得更好！

客服培训心得体会4

客服跟听心得体会篇六

在网上经常会遇到很无聊的顾客，经常会被问到一些很白痴或者不属于我们能够解答的问题，但是顾客就是上帝，这真的是很真实的体验在了网上，因为不是面对面的交流，购买过程本就增加了一定的难度，所以我们的语气一定要非常诚恳非常礼貌，无论顾客怎么说，怎么问，问什么，我们都要以百分之两百的耐心和良好的服务态度让他们感到有种当上帝的感觉，我不知道被我服务过的顾客对t28的印象是怎么样？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有的耐心为每一位顾客解答和推荐，既然是想来学习的，我想端正态度问题是相当重要的，从一开始我的态度就相当的端正。

其实最开始的培训和活动还没有开始时我们做的都还没有那么累，因为在我看来顾客询问的问题都还在我的解决能力范围内，我能够就自己的能力帮助他们，我感到非常高兴，但是在淘宝三周年活动结束后，真的感到有点力不从心了，因为在活动前和活动期间，顾客都还持有最基本的礼貌，同样是咨询，但是在活动结束后，他们所买的东西迟迟查不到发货的信息的时候，那个火气就有点往我们身上发的感觉了，

特别是当顾客买了半个月的东西半个月后还没有看到任何发货迹象的时候都怀疑自己是被骗了，以这种心态来质问店家的时候我想没有一个是好心情的，而我们就是他们了解情况的直接入口，就好像是打仗的第一前线兵，管他炮轰还是子弹，第一时间总是打在了我们的身上。

做客服为什么很多时候强调的是要求服务态度呢？在我看来客服的态度直接决定了店铺的销售量和所代表品牌的影响力。纵观现在淘宝网上的网店或者是商城，哪个店铺的评价里有很多说客服服务态度很差的，基本上看到的都是关于宝贝的质量是否令买家满意，物流速度和态度是否令买家满意，还有最多的就是这家店铺的客服态度很好，很耐心什么的，然后就是下次还会关注等等，所以说客服这个岗位看似任何人都可以做，可有可无的，但是确实站在销售第一线的，也是至关重要的岗位，不管你店铺活动策划做得有多好，价格有多优惠，没有好的服务态度，也是留不住顾客的，现在不管是线下还是线上，同行业的都不止你一家，消费者抱着哪里都能买到的心态对店家的要求就无形中提高了很多，很多时候享受到满意的服务，即使买到的东西有点瑕疵消费者都是能够包容的，但是你态度不好的话，肯定是会直接被pass掉的。

1、服务态度（回复是否及时、回复态度是否很有礼貌，即使顾客骂你还是对你怎么样都不能说过激的语言，可以线下骂人但是一定不能线上对顾客摆脸色、服务用语一定不能给顾客承诺，否则就成了顾客找麻烦的理由与借口）

2、服务专业（问你问题的时候一定要不能回答你不知道，不理解，不愿意，不理解等，无论是问什么样的问题都不能不理顾客）

3、一定要非常清楚了解店铺有哪些活动，当顾客咨询你的时候不能出错，没有折扣的活动千万不能对顾客说有折扣，否则顾客就会按照你所说的折扣要求你打折要不然说你是欺骗

行为，进而引出要投诉等问题，甚至是更加严重的问题。

做客服的十天我的收获也很多，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管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，因为旺旺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，起码要做的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，但是公司政策又是不允许的，或者是在查聊天记录的时候是我出了错，这就够了~~~ 不希望顾客在评价的时候说t28的态度很好，只求自己不要犯错，给公司带来影响。最后的感触就是要有归属感，无论你在哪里，为那个企业做事，最基本的归属感是必须的，要随时记住自己代表的不仅仅是个人而已，而是代表了一个企业的形象，一种品牌的形象，要随时给自己提醒，时时做到我没有丢自己的脸，在公司没有丢学校的脸，在顾客面前没有丢公司的脸。

每天上班的内容单调，重复性很强，特别是到后面的几天，基本上接待的一两百位顾客都是询问发货问题、退货问题、发错货问题、退款问题等等，都是有点来找麻烦的感觉，其实也不能怪别人找麻烦，确实是我们做得不到位，这也是没有办法的，换位思考一切都迎刃而解了，我们做客服的都设置了很多的快捷回复语，当顾客询问的时候除了要第一时间回复时外，还要了解到他到底是问什么？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，因为人都是相互的，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，如果还继续找麻烦都是自己的不对了。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，因为他宝宝都要出生了，等着急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，比如恭喜他喜得贵子呀~~ 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爽呀！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，当你感谢他的谅解是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。但是这始终是治标不治本的，最终的问题得不到解决我们客服无论怎么道歉怎么拖住顾客宽限时间都是多余的，一次两次还可以，但是多次的话任何一个人都没有耐心了，所以任何一个环节都不能出错，必须都连贯起来才会有成功。

现在是真的了解到只有干这一行的才会真正了解到这一行的辛苦与辛酸，作为一个顾客的我想起来前段时间自己上网买东西的经历，我是不喜欢咨询客服的，没有那个习惯，买了件衣服一直都没有收到，花了一个星期才收到，因为同学比我迟买的都收到好几天了我才收到，最后我还是没有找客服，但是自己在给店铺评价的时候的评语就不怎么样了，其实作为一名电商专业的人，我当然知道一个不好的评语给店铺带来的影响，很多时候就是因为一条小小的评语或许就致使店家流失了很多潜在顾客，现在想起来还真的有点对不起别人哪！

梦洁作为这么大一个知名企业都存在不少的问题，那么我想其他的企业也肯定有很多问题是亟待解决的。

3. 贝图片色差问题，虽然问题不严重，但是仍然存在；

5. 网购部内部各岗位的不衔接，策划部那边策划活动的时候没有很好的考虑到客服和物流这方面的工作流程是否能够根据策划顺利进行，内部只要有一点点的不和谐，都不能使活动获得圆满成功。

6. 网购部和企业内部部门的沟通太少，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。

最后，总结这半个月在梦洁的实习，让我更加的理解了社会和专业的的发展方向，积累了更多宝贵的经验，同时也发现了社会果然很现实，公司也只用有用的人，绝对不可能发生天上掉馅饼，发生让你只拿钱不做事的事情。

客服跟听心得体会篇七

一是真诚待业主。常言道，“顾客就是商家的上帝”。同理，业主也是物业公司的上帝。作为一名物业客服人员，必须要牢固树立“用心于人，让服务无所不在”的理念，始终用一颗坦然真诚的心去对待每一位业主，无微不至地关怀每一位业主，才能赢得业主对你的以诚相待。因此，物业客服人员除了要关心与物业费有关的事以外，还要关心业主的生活和心情，记清业主和你讲过的每一件事，尽全力为业主解决生活中的每个小麻烦。唯有如此，业主才会与你沟通，成为你的朋友，赢得业主喜欢和信赖。

统一的处理方法，才能给业主提供优质、高效的服务。

三是遇事讲原则。没有规矩不成方圆。无论业主与你关系有多好，但违反原则的事一定不能做，因为每个物业公司都有最起码的制度和标准。尽全力满足业主需求是客服人员的本职工作，但有损于其他业主或物业公司利益的事却不能做。

该讲原则的时候，一定要坚持。对待所有的业主要公平、公正，坚持一把尺子量长短，做到用统一的标准、统一的服务来规范客服管理工作。

四是工作须敬业。敬业是干好繁琐物业工作的前提。物业管理影响着业主们的安居乐业，事关着业主们的切身利益。正规有序的小区物业管理，既可以为业主创造一个良好的生活环境，更会给业主带来每天的好心情。这就要求每个物业人尤其是物业客服人员，必须要保持兢兢业业的敬业精神，时时、处处、事事做有心人，以小区为家，把业主冷暖记心上，倾听业主意见建议，热情服务每一天，为小区创造良好的生活环境尽上自己的一份绵薄之力。

过硬的专业知识，娴熟的业务技能，能为高效处置突发事件赢得宝贵时间，较好地发挥临机处理、严密组织、及时协助的作用。

六是工作要配合。密切配合是提高工作效率的重要抓手。工程部、外勤部、客服部等职能部门，虽然分工各不相同，但目的只有一个，那就是给广大业主提供优质、高效的服务。各职能部门只有保持及时沟通协调、相互密切配合的长效运转机制，工作效率才会提高，服务才会及时到位。比如，保安或保洁人员发现公共区域的设备设施有损坏或有异常情况，及时向工程部反映，工程人员立刻采取相应措施，以保证设备设施的完好性并发挥正常使用功能，可大大缩短设备设施维修时间。客服人员接到业主的有关信息，及时反映到相关的部门，及时做好解释处理，可大大减少业主的负面情绪，既解决了问题，又展示公司雷厉风行、紧张快干的工作作风，还提升了物业公司在广大业主心中的地位。

以上心得是在工作中慢慢体会得来的，我也希望我的心得能够与其他的前台进行分享，大家共同进步。