

最新做客服心得体会范文(大全5篇)

在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。记录心得体会对于我们的成长和发展具有重要的意义。以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

做客服心得体会范文篇一

客服工作是一个很大的话题，单说一方面未免有失偏颇，但要各个方面都展开来说，又未免太泛，很难说到重点。只能选择其中印象比较深刻的方面来探讨一下。

首先想说的`是团队的组建，一个公司的客户服务部从无到有，该如何组建呢？我觉得第一步应该是先立制度，制度是组建团队的基础。具体需要哪些制度是需要根据公司情况和服务对象而言的，基本的制度应该包括：

制定制度的同时，招聘作为整个客服工作的重点也应该同时开展了，正如文章开头所说，优秀的客服人员往往具有一些性格特质，因此在甄选的时候通过谈话，问卷等方式沟通基本上可以知道一个人是否适合从事客服工作，谈话是最好的方式，因为客服工作就是直接沟通的过程，面对面的谈话更能识别出一个人是否满足客服工作的要求。在招聘客服助理的时候，可考虑心态积极，沟通能力良好的应届生。应届生优点是积极，接受能力强，可塑性强，但也存在一些缺点，如心态容易不正，工作经验不多，不够成熟等等。

在团队组建的同时，尤其要注意的是分工要明确。在有流程的基础上，搞清楚诸如碰到谁受理，怎么处理，谁反馈，谁跟踪，谁记录等等。

团队需要经常进行培训，包括业务知识和沟通技巧，特别是

更新了的业务知识，具体可以邮件和例会等方式实现，原则是简单有效。

其次谈谈客户期望的管理，在软件行业，由于客户使用习惯以及业务变化等多种原因，提出变更的需求是经常的事情。如果客户提出的事情都答应，不可能，如果拒绝客户，又怕影响公司形象，这就涉及到需求管理中的一个环节—客户期望管理了。客户期望管理的最高原则是信誉，也就是答应客户的事情一定要按时办到。没有信誉，其他技巧都免谈。其中一种方法叫做“降低承诺，提高交付”，如果一件事情预计需要1个小时完成，你应该和客户说需要一个半小时或者2个小时，因为很难保证实际情况会不会超出预计，而提前交付比延迟交付效果要好得多。还有就是不能在不能满足客户的需求的时候，需要耐心有技巧的解释，如果平时信誉良好而你又解释得当的话，十有八九客户是会理解的。

还有一个客服人员业绩考核的问题。良好的业绩考核制度是保持客服人员工作积极性的一个重要因素。我个人觉得可以从以下方面考虑：客户满意程度，考勤情况，工作量饱满情况，工作及时完成情况，团队协作精神，岗位纪律，工作态度，工作积极性，工作创新能力，月度工作推进情况，负责人考评，日常考评，业务知识考核等都可以纳入考核。

做客服心得体会范文篇二

作为客服人员，我从事这个领域已经多年了，曾经初入职场时也曾经抱有一些想法：客服工作轻松，简单，不需要太多的技能和知识。但随着我的工作不断深入，我才发现这个领域的门槛不低。客服人员需要具备专业的知识和技能，更需要拥有一颗耐心、细心的心灵。在这里，我想分享一下自己的对客服工作的体会和经验。

第二段：沟通能力

作为客服人员，我们的工作就是要和客户进行良好的沟通，帮助他们解决问题。因此，良好的沟通能力是我们必须掌握的。尤其是在处理疑难问题时，需要耐心地倾听客户的问题，积极地探究和解决。同时，在处理客户问题的过程中，我们还要注意语气的把握，化解客户情绪的波动，维护客户的体验，这都需要我们从细微处去做到。

第三段：专业知识

客服人员所服务的领域可能涉及多种不同业务，要对所承担的业务领域进行深入的了解和学习，这样我们才能提供专业的服务，解决客户的问题。掌握专业知识不仅有利于工作绩效的提升，也能够在与客户沟通时给客户带来信任 and 安全感，这对于客户满意度的提升也有着积极的效果。

第四段：应变能力

客服工作实际上是一种高要求的工作，在客户需求和公司规定之间找到平衡点，并为客户提供服务，在严格实施一些政策时，往往需要我们在一定的限制范围内应对客户，并且要知道如何去解释以及获得客户的理解和认可。所以，我们也要拥有较强的应变能力，并能在处理问题时兼顾公司利益和顾客满意度。

第五段：总结

到此为止，我认为客服人员需要具备的是一种细心、敏锐、耐心和积极的态度，这样才能在工作中尽力为客户提供最好的服务。做客服工作需要反复的琢磨和不断地提高自己的能力，去学习更多的知识和经验，最后才能让自己变得越来越强大，为客户排忧解难，成为积极负责的客服人员。

做客服心得体会范文篇三

刚走出校门，踏上新的工作岗位。这是人生中的一次转变，是从单纯的校园生活到社会生活的转变。前两天我参加了公司举办的培训，接受了企业文化等多方面的学习和辅导，受益匪浅。使我更加明确了企业发展与员工队伍的培训建设之间的重要关系。首先是培训内容具有很强的针对性。有企业文化的重要性，客户服务和投诉处理等内容，对于提高公司服务产品的质量，实现企业社会效益和经济效益目标的内容。

湖南省安麒物业物业管理有限公司成立于20xx年10月9日，属国家二级物业管理资质的企业，企业注册资金350万。两年来，安麒物业始终坚守“精细、专业、诚信、和谐”的治企之道，本着从客户的角度思考问题、从世界的趋势定位战略、用微观创新设计产品、把员工创造引向服务。安麒物业人发扬拼搏进取精神。企业文化是一个企业或者一个领域在自己的发展中，在长期生产建设经营管理实践中，逐步形成的，占主导地位的，并为全体员工认同和恪守的共同价值观念和行为规范。他反映一个企业特有的，为社会所公认的品格、素养、精神作风，以及公众形象等文化积淀，对于企业在社会发展产生一定的影响和作用。安麒物业的企业文化是崇尚规范化、标准化的企业文化，精髓是“精细、专业、诚信、和谐”。

安麒物业发展愿景：成为世界一流的物业一体化服务商

安麒物业核心价值观：追求企业和员工的共同成长 实现客户和企业的和谐共荣

安麒物业服务理念：精诚服务、精彩生活

安麒物业品牌风格：高档物业特征、优质服务标志

安麒物业企业精神：严格苛求、自觉贡献

安麒物业文化精髓：精细、专业、诚信、和谐

安麒物业经营理念：共赢合作、共同发展

安麒物业质量方针：为客户提供安全、清洁、优美、舒适、方便、和谐的生活和工作环境

安麒物业管理方针：守法诚信、关爱身心；绿色环保、安全温馨；追求卓越、持续创新。

的确，一个公司应该是一个团结战斗的集体。这个集体靠什么来维系、来支撑呢？那就是精神和理念构成的企业文化！这种精神和理念是一笔无形的财富，它激励每一位成员为之奋斗、为之献身，以其而荣耀、以其而自豪。安麒物业的企业文化以其深厚的底蕴提供给我们这个集体强大的凝聚力和前进的发展力。

客户服务部的主要工作包括：客户管理（接待工作、以及业户资料的收集、整理等）、客户投诉的处理以及注意职业礼仪等方面。

客户沟通的要点包括：沟通的内容、方法、以及客户投诉的处理、客户满意度的调查。与顾客交谈的注意事项：宽松的沟通环境、沟通中物业管理人员要与顾客保持适度距离；对业主或物业使用人员所提任何问题和要求均要采取与人为善的态度，给予充分理解；根据沟通的内容、目的、内容和地点的不同采取相应的方法。

客户沟通技巧是一门大学问，现在提倡个性化服务，而我们需要做的是能提供专业水准的个性化服务，相信这样会更增进与客户的沟通，我们对沟通表达技巧的熟练掌握和娴熟运用，可以在整个与客户的通话过程中体现出最佳的客户体验与企业形象。

客户投诉作为一种行业现象，普遍的存在于服务行业。在处理客户投诉这个层面上，我们仍然做得不够好，不是不够专业，而是不够有效。硬件的投资并不能够保证客户服务质量的天然提高，而只有在软件上特别是在服务人员的心态和技巧上进行投资，方可提供一流的服务，游刃有余的处理来自任何时刻任何客户的任何投诉。与客户进行沟通是处理投诉的根本，一切抱怨都开始于了解不够，而一切抱怨都会结束于有效的沟通，了解对方的性格模式，使用对应的沟通技巧，是实现有效沟通的途径。物业管理服务的对象是人，由于人的生活背景、行为方式、性格特点的不同，表现出对服务的需求不同。同时，由于顾客对服务评价的主观性，导致不同的顾客对同样的服务的评价各不相同，甚至大相径庭。所以，顾客的各种需求不可能得到完全一定的满足，物业管理服务一方面要不断提高服务品质，另一方面也要随时准备接受业主的投诉。物业公司投诉处理的一般方法：耐心倾听、不与争辩；详细记录、确认投诉；真情对待、冷静处理；及时处理。

“业主至上，服务第一”是安麒物业的服务宗旨，要使用户满意，除了要提供优质高效的服务外，还要正确处理好用户的投诉。用户投诉处理是一项集心理学、社会文化知识、公关技巧于一体，并能体现我们服务人员道德修养、业务水平、工作能力等综合素质，能给投诉者所提问题给予妥善解决或圆满解答的一项工作。

与客户沟通的同时还要注重职业礼仪。一个人、一个企业的礼仪水准如何，反映着这个人、这个企业的文明程度，整体教养和素质。企业推崇礼仪，有助于塑造和维护企业的整体形象，有助于进一步提高服务水平与服务质量，有助于创造出更好的经济效益和社会效益。广泛的礼仪一般有（从头开始、着装、行为、姿势调整、动作、积极的情绪、语言、公共敬语、称呼和问候、交谈、电话礼仪、往来等），对于客户服务人员来说，一般包括服务设施的要求、服务行为、整体形象、规范的前台服务、引导服务等。穿着职业服装不仅

是对服务对象的尊重，同时也使着装者有一种职业的自豪感、责任感，是敬业、乐业在服饰上的具体表现。规范穿着职业服装的要求是整齐、清洁、挺拔、大方。在接听电话时你所代表的是公司而不是个人，它能够真实地体现出个人的素质、待人接物的态度以及通话者所在单位的整体水平。所以不仅要言语文明、音调适中，更要让对方能感受到你的微笑。礼仪是一张人际交往的名片。礼仪可以帮助我们规范言谈举止，学会待人接物，塑造良好形象，赢得社会尊重，我们客户服务人员是文明礼仪的窗口岗位，良好的职业礼仪形象对于我们贯彻公司的服务产品至关重要。我们在日常生活中，也应培养自己的气质、风度、学识和应对进退的涵养，使自己的一言一行、一举一动，彬彬有礼，给业主留下美好的印象，有助于增进物业公司和业主的和谐人际关系，实现公司良好的社会效益。

通过这次基本业务知识的培训，使我们从上岗的开始阶段就养成规范化工作的好习惯。为业主提供优质的服务，这是我们行业的要求，也是我们物业公司的特色，更是我们每一位员工的工作原则。在安麒物业这个“年轻而精锐的队伍”里面，我的职业道路才刚刚开始，当努力学习，紧跟公司的前进步伐，早日成为一份中坚力量。期待和渴望着更多的培训和更多的磨练。

做客服心得体会范文篇四

暑假期间，我有幸在一家知名电商公司做客服工作，这段经历让我获益良多。在与客户沟通的过程中，我学到了很多技巧和宝贵的经验，也深刻体会到了客服岗位的挑战和重要性。下面我将结合自身的实践经验，总结一下暑假在客服岗位上的心得体会。

第一段：准备与人沟通的心理和态度

在开始这份工作之前，我意识到做好客服工作的首要条件是

要拥有良好的沟通能力和积极的工作态度。因此，我在日常生活中开始注重提高自己的表达能力和倾听能力。我学习倾听别人并理解他们的需求，培养了耐心和耐心。此外，为了更好地与客户交流，我还主动学习了一些基本的服务行业专用术语，以便能更加准确地理解和解决客户的问题。这样的积极准备让我在工作中更加自信和专业，也能更好地服务客户。

第二段：主动学习产品知识和服务技巧

成功的客服人员需要对所代理的产品有深入的了解，以便能更好地回答客户的问题和解决问题。作为一名暑假客服，在开始工作之前，我积极地学习了公司的产品知识，了解了产品的特点和使用方法。此外，为了提高自己的服务水平，我还主动寻找相关的服务技巧和经验，通过阅读书籍和参与线上培训课程，让自己的专业知识得到了提高。这些努力为我在与客户交流过程中提供了更多的自信和能力。

第三段：善于发现问题并提供解决方案

作为客服人员，及时解决客户的问题是非常关键的。在我工作的期间，我遇到了各种各样的问题，有的客户遇到了支付问题，有的客户在使用产品时遇到了困难。面对这些问题，我学会了不仅要沉着冷静地处理，还要积极主动地提供解决方案。在与客户沟通的过程中，我积极倾听客户的需求，然后根据自己的经验和知识提供专业的建议和解决方案。有时候，我还会主动帮助客户联系相关部门，以确保问题能够得到及时解决。通过这样的努力，我不仅满足了客户的需求，也提升了公司的服务质量。

第四段：与客户建立信任和友好的关系

在与客户交流的过程中，我发现建立信任和友好的关系是非常重要的。我总是尽力去理解客户的需求，并以友善和耐心

的态度回答他们的问题。如果客户有任何不满或投诉，我会及时和专业地进行解答和处理。我相信只有与客户建立起互信和友谊，才能建立长久的合作关系，并提供更好的服务。通过与客户建立良好的关系，我不仅在工作中更加投入和热情，而且获得了客户的认可和赞赏。

第五段：总结与提高

暑期做客服工作的经历让我受益匪浅。通过这段时间的实践，我深刻认识到客服岗位的重要性和挑战。我学习到了很多与人沟通的技巧和经验，提升了自己的服务水平和工作态度。在未来，我会继续努力提高自己的专业知识和服务能力，不断完善自己，以成为一名优秀的客服人员。

暑假做客服的经历让我收获颇多。我在与客户交流的过程中提高了自己的沟通能力，学习了产品知识和服务技巧，善于发现问题并提供解决方案，与客户建立信任和友好的关系。通过总结与提高，我相信这段经历将对我人生的发展产生积极的影响。

做客服心得体会范文篇五

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！

电话客服实习心得