

# 2023年触摸春天教学设计及反思(实用5篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 客服试用期述职报告篇一

客服从业人员每月的客服工作一般需要进行述职报告，日常生活中各个单位都会要求大家写述职报告，述职报告属于报告的一种类型，好的述职报告会有详细的工作内容说明，下面是小编整理的客服专员试用期述职报告，欢迎查阅。

试用期这一段时间的客服工作，我也是感受很多，个人的成长，个人在工作上面的熟练度都得到很大的提升，也是让我明白自身和其他优秀客服之间也是有差距的，以后要继续的努力，去把自己客户的工作给做的更好，追上优秀客服们的一个脚步。现对这一段试用期的客服工作做以下总结。

### 一、学习方面

在进入到我们公司，客服是有一周的一个培训，主要也是告诉我们一些公司的情况，该怎么做这个工作，有哪些的流程是需要我们去执行操作的，以及在工作之中的话，又是要和哪一些同事来配合把事情给做好的。通过这次的客服培训，我也是懂得自己在岗位上该如何的去做，怎么跟客户来沟通，又是要用到哪些方法，并且这一周我也是努力的把话术给记住，虽然有些话术的确很难，而且很长，但是只要记得多了，那么自然以后到工作上就更加的容易去做好了。除了培训，这三月来，我也是多去请教同事，虽然是培训过，自己也知道怎么做，其实到了真的做的时候，也是发现挺多方面还是

不熟悉，而且一些细节方面的技巧或者要注意的事情，也是培训里很难讲到了的，所以在请教之中，我又一次的学习了，也会把客服工作给做的更加的熟练，去好好的服务客户。

## 二、工作方面

做客服的工作，是需要非常有耐心，并且脾气好的，毕竟我们面对的客户是各种各样的，无论是网络上的交流或者电话里的一个沟通，其实都没见面，而且有些客户素质也不是那么的高，所以我们也是需要特别有耐心的帮忙客户去解决问题，一些客户说的话，很难听，我也是当中这只是一个工作，而不是客户真的针对我个人怎么怎么样，所以也是没有和客户去发生过冲突，自己也是避免了生气，试用期的客服服务之中，我也是从开始的不太熟练到后面能很好的把一些刁钻的问题都解决掉，自己的成长可以说自己都是非常的惊讶的，不过也是我自己比较的积极，愿意多去想事情，多问问题，同时遇到不懂的，也是找同事帮忙，尽心的去为客户解决问题。

通过这三月的试用，我感受到自己的不足有哪些，有改进一些，不过以后也是要继续的提升，去改进，让自己成为一名优秀的客服而努力，在今后的工作之中能把客户服务得更好，问题解决的更快，让客户更加的满意。

转瞬间，20\_\_年在我们忙碌的工作中已经过去。

回首20\_\_年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改善完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，“业户至上”的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

### 一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度。

在20\_\_年初步完善的各项规章制度的基础上，20\_\_年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

### 二、理论联系实际，用心开展客服人员的培训工作。

利用每周五的客服部例会时光，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对“服务理念”的认识更加的深刻。

### 三、日常报修的处理。

据每周末的工作量统计，“日接待”各种形式的报修均达十余次。根据报修资料的不一样用心进行派工，争取在最短的时光内将问题解决。同时，根据报修的完成状况及时地进行回访。

### 四、\_\_\_\_区物业费的收缴工作。

根据年初公司下达的收费指标，用心开展\_\_\_\_、\_\_\_\_区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

### 五、能源费的收缴工作。

如期完成\_\_\_\_区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成

了公司布置的新的任务—————\_\_\_\_区首次入户抄水表收费工作。

六、\_\_\_\_区底商的招租工作。

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了“超市、药店”项目。

七、部分楼宇的收楼工作。

在\_\_月份，完成了\_\_#、\_\_#的收楼工作；同时，又完成了部分\_\_\_\_区回迁楼（\_\_——1、2单元）收楼工作。

八、“情系青海玉树地震”组织开展募捐活动

在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以“为灾区人民奉献一份爱心”的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员用心献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

九、节日期间园区的装点布置工作。

用心完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节（倍受年轻人关注的节日）期间园区装点布置的力度，在小区\_\_\_\_门及\_\_\_\_区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

十、业主座谈会。

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上用心发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的推荐。

总之，在20\_\_年的工作基础上，20\_\_年我们满怀信心与期望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，用

心探索，勇于进取，我们必须能以“的努力”完成公司下达的各项工作指标。

弹指一挥间，我的工作试用期已接近尾声。通过这两个月的学习与工作，从中熟悉了公司以及有关工作的基本情况，了解物业公司的重要工作内容与职责，对物业公司的工作有了一个具体的了解。在即将过去的两个月时间里，在公司领导的关心和指导下，在同事们热情帮助下，较快熟悉了公司环境，适应了新的工作岗位，现将我试用期的工作情况简要小结如下：

一、严格遵守公司各项规章制度，认真学习业务知识，履行岗位职责，服从领导安排。作为一名公司的新进员工，了解公司全新的经营理念和管理模式，明确自己的岗位职责。

二、主动学习、尽快适应，迅速熟悉环境，主动、虚心向领导、同事请教、学习，基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法，顺利完成领导安排的各项任务。

三、做好前台的门面工作，整理好桌面文件，定时擦拭玻璃桌面保持前台整洁和美观。

四、做好日常快递收发工作，签收快递后迅速送达并做好登记。

五、做好电话的接听工作，回绝推销骚扰电话，重要电话及时为相关部门转接，如无人接听做好登记工作，及时向有关部门或相关人员汇报。

六、严格把关进出人员，非公司人员除有公司人员带领的一律先问清楚来意，礼貌应答，然后电话通知内部相关人员允许进入的才可放行。

七、协助其他部门做好临时交托的各项任务。

除了前台应完成的任务外，同时作为一名客服部的人员我还应该做好的有以下几点：

一、对于商户咨询和投诉的处理，应服务热情、周到、礼貌、用语规范，耐心细致的受理并做好相应的记录，如遇到处理不了的问题时，要先对客户予以耐心安慰和解释，稳定客户情绪并及时汇报上级领导处理解决。

二、对于商户的日常维修工作，接到报修电话后登记好报修人的姓名以及电话，以便维修部门跟进，迅速填写好保修单移交给相关部门，待维修完工商户确认以后将维修单编号归档。

三、协助客户部门的其他工作人员完成领导交托的其他工作。

试用期结束后又将是一个崭新的开始，作为意邦的一份子，我会尽全力做好自己分内的工作并协助其他部门完成交托的任务，努力学习相关知识，提升自己的工作能力，基本改善自己的不足。最后感谢领导给了我这次机会，我会在今后的的工作中努力进取，为做一个称职的人员而不断地提升自己各方面的能力与素质，为公司的发展贡献出自己的一份力！

从20\_\_年11月30日入司已经三个月时间，在此期间公司领导和同事在工作和生活方面给予我很多帮助。公司客户服务中心刚上线阶段，通过日常工作学习自己对客户服务中心建设和客户服务有了更高的认知，同时积极与领导和同事进行沟通，尽快的融入了\_\_这个集体。

在试用期阶段自己主要负责完成以下工作：

8、根据公司领导要求同时为了加强公司各部门业务相通，每日收市后负责搜集整理当日疑难业务，并且每周将疑难业务汇总发送总部经纪业务部各位领导和各营业部客服主管。

通过以上工作任务的完成自己发现在很多方面仍然需要改进：

3、对于公司客户服务中心建设阶段，应该利用自己之前的工作经验与客户服务中心运营管理的认知加强创新能力，寻找合适公司客户服务中心建设的方式方法。

在正式成为\_\_的一员之后，根据试用期发现的不足认真改进，同时积极完成公司领导分配的任务工作，对公司客户服务中心建设工作作出自己的努力。按期完成总部和各营业部客户服务中心客户服务平台坐席系统的上线工作，认真协助公司各营业部客户服务中心的上线工作，同时认真协助完成对公司客户服务中心制度建设，而且加强对自己今后负责的客户服务中心呼入组的团队建设管理，积极主动配合领导和同事开展各项工作！

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。

其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

## 二、立足本职，爱岗敬业

1、作为客服人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2、在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3、不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

## 三、微笑服务——客服基本素质之一

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把



利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以直接产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉俱加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

## 客服试用期述职报告篇二

弹指一挥间，我的工作试用期已接近尾声。通过这两个月的学习与工作，从中熟悉了公司以及有关工作的基本情况，了解物业公司的重要工作内容与职责，对物业公司的工作有了一个具体的了解。在即将过去的两个月时间里，在公司领导的关心和指导下，在同事们热情帮助下，较快熟悉了公司环境，适应了新的工作岗位，现将我试用期的工作情况简要小结如下：

一、严格遵守公司各项规章制度，认真学习业务知识，履行岗位职责，服从领导安排。做为一名公司的新进员工，了解公司全新的经营理念和管理模式，明确自己的岗位职责。

二、主动学习、尽快适应，迅速熟悉环境，主动、虚心向领导、同事请教、学习，基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法，顺利完成领导安排的各项工作。

三、做好前台的门面工作，整理好桌面文件，定时擦拭玻璃桌面保持前台整洁和美观。

四、做好日常快递收发工作，签收快递后迅速送达并做好登记。

五、做好电话的接听工作，回绝推销骚扰电话，重要电话及时为相关部门转接，如无人接听做好登记工作，及时向有关部门或相关人员汇报。

六. 严格把关进出人员，非公司人员除有公司人员带领的一律先问清楚来意，礼貌应答，然后电话通知内部相关人员允许进入的才可放行。

七、协助其他部门做好临时交托的各项任务。

除了前台应完成的任务外，同时作为一名客服部的人员我还应该做好的有以下几点：

一、对于商户咨询和投诉的处理，应服务热情、周到、礼貌、用语规范，耐心细致的的受理并做好相应的记录，如遇到处理不了的问题时，要先对客户予以耐心安慰和解释，稳定客户情绪并及时汇报上级领导处理解决。

二、对于商户的日常维修工作，接到报修电话后登记好报修人的姓名以及电话，以便维修部门跟进，迅速填写好保修单移交给相关部门，待维修完工商户确认以后将维修单编号归档。

三、协助客户部门的其他工作人员完成领导交托的其他工作。

进取，为做一个称职的人员而不断地提升自己各方面的能力与素质，为公司的发展贡献出自己的一份力！

### **客服试用期述职报告篇三**

售后客服工作的完成对我的职业生涯十分很重要，因此我在

从事这项工作以来便致力于强化自身的综合素质，希望通过能力的提升让自己在客服岗位上有着更好的表现，所幸的是部门领导与同事们的协助让我取得不少工作成果，回顾试用期内完成的售后客服工作进行总结如下。

重视地客服话术的熟悉以便于在工作中得以运用，客服话术是每个客服人员都要在工作中运用到的，因此我在入职后便强化了这方面的学习并用以指导自己的工作，而且我还会与同事模拟对话从而思考工作中可能发生的状况，多揣摩客户的心理以便于在客服工作中更好地帮助对方，我还积极参加部门组织的培训从而提升自身的服务水平与工作能力，随着时间的流逝导致我已经能够背诵客服话术的内容，但由于运用方面比较生疏从而还需要继续积累经验才行。虽然在老客户的维护方面做得还算不错却少积极进取的心态，即很少主动去开发新客户从而难以在工作中取得进展。

多了解公司产品知识以便于更好地解决客户的疑虑，每次客户联系售后客服都会反映产品在使用过程中产生的问题，因此我得提升自身的专业水平从而令工作中的话语更具有说服力，所以我利用闲暇时间强化对产品知识的学习与理解，而且针对客服工作中的难题也会及时向同事请教，了解他们在工作中的具体做法并借鉴这方面的经验，由于能够积极应对工作中的难题从而积累了不少经验。我还通过加强各部门之间的沟通来解决工作中的难题，尤其是涉及技术以及维修方面的问题需要及时联系相关人员进行处理。

认真写好工作日志并对客服话术加以改进，我明白对待工作需要保持灵活性才能取得更好的效果，所以我会定期写好工作日志并反思客服工作中的不足，多对客户反馈的问题进行思考并持续跟进，而且在问题得到解决或者客户购买新产品以后还要进行回访，了解客户的使用体验并询问解决问题的满意程度，在工作中做到这种程度也是源于我对职责的重视，但我能意识到自己与公司的正式员工之间还存在着能力的差距，需要继续努力并更加努力才能够在工作中取得理想成果。

对于部门的发展而言做好客服工作是很重要的，所以我会强化对职责的认知程度并在工作中积极表现自己，希望通过售后客服工作的完成从而在职场取得更多进展。

## 客服试用期述职报告篇四

自担任售后客服以来我始终能够耐心地为客户解答他们的疑虑，既能保持热情诚恳的态度又能够在做好客服工作的同时体现出良好的服务，因此这段时间在客服工作中的努力让我得以转正并掌握了娴熟的客服工作技巧，但若想有着更好的发展还需对以往完成的客服工作进行总结以便于积累经验。

通过学习熟练掌握了业务知识以便于更好地为客户解答疑虑，实际上在我入职不久便发现自己存在着不熟悉公司业务的窘迫状况，毕竟作为售后客服却连公司主营业务都不熟悉又怎能受理客户申请的业务或者投诉，所以我为了提升自身综合素质加强了对业务知识的学习以便于在短时间内达到领导的要求，所幸的是其他客服工作人员愿意在这点上帮助自己从而在能力方面得到了较大的提升，但是我也明白始终保持虚心的态度进行学习以及听取意见是十分重要的，除此之外我还将这种良好的态度与严谨的作风带入到客服工作中去从而得到了不错的评价，只不过转正以后应当在个人能力方面有所加强才能够适应客服工作的需求。

在接听的过程中做好客户意见或者投诉的等级并做好相应的处理，由于售后客服工作中经常遇到客户投诉的问题自然要及时做好登记才行，因此我在为客户解答疑虑的过程中会将对方叙述的重要信息进行登记，为了尽快解决客户的问题还会将其反馈给上级部门并跟进处理的情况，尽管并非每项投诉都能够得到及时的解决却也在跟进的过程中得到了客户的理解，更何况大多数问题都能够在反馈过后得到技术部门的支持并为客户做好相应的服务。

能够对客户的反馈或者意见进行总结从而做好后续的回访工

作，在售后客服工作中处理客户疑虑的满意程度无疑是自己需要关心的问题，正因为如此在反馈建议的时候往往都要建立好定期的回访以便说明处理进度，若是仅仅敷衍客户以至于挂断电话以后便将对方的投诉不管不顾无疑是不负责任的表现，因此每次电话我都能够准确记录投诉的内容并将其反馈到受理业务的部门，另外在成功处理了对方的投诉以后还会趁机宣传公司的新业务并期待客户能够进行办理。

尽管试用期间的自己在售后客服的岗位上表现还算不错却远远无法适应以后的职场变化，毕竟转正后无论是对工作能力还是个人素质都有了更高的需求自然要想办法进行加强才行，所以我在以后的售后客服工作中会注重自身能力的加强以便于得到公司领导的认可。

## 客服试用期述职报告篇五

客服部在总、省公司客服部的科学有力指导下，紧密围绕公司总经理室提出的“抓稳定、夯基础、防风险、重效益、树品牌”的年度工作指导思想，坚持“以客户为中心”，以“管理升级、服务升级”为目标，不断强化服务意识、提升服务技能和创新特色附加值服务，在工作任务重、人员配备紧张的情况下，较好地完成了总（省）公司下达的各项任务指标，对提升公司服务质量、塑造企业品牌形象、促进一线业务发展发挥了重要作用。现将20\_\_年我部门工作情况汇报如下：

工作基本完成情况：

20\_\_年，我司客服部在上级的正确领导和直接（大力）支持下，紧紧围绕公司总体发展目标，注重部门规范管理，主动靠前服务一线，延伸放大客服职能，实现了客户满意、领导认可、自身提高的预期目标，为我公司业务发展提供了良好的后援保障。

## （一）、建章立制，注重夯实工作基础

20\_\_年，为进一步提高工作效率、提升服务技能、规范业务处理、提升客服满意度，我部建立健全了一系列管理规范：

1、建立了客户服务工作日志，规定所属人员对每日工作详情以及需上级或其它部门关注的事项进行记载备案和及时反映、反馈；针对工作中暴露的问题，部门负责人要定期不定期进行总结梳理、制定措施、有效应对、防范风险。

2、建立了客户服务差错考核制度，严格客服人员工作流程，对工作中出现的问题或差错实时记载，定期进行汇总、讲评、反馈，并作为考评的重要依据。

3、严格按照总公司相关要求，对客户回访、客户投诉、二线业务处理流程和问题件跟踪处理等客服制度及流程进行了全面梳理和修订完善。

4、针对我司客服部新员工多、工作职能不熟悉的情况，按照总经理室的要求，我部于对全区客户服务人员履职尽责进行了全面摸底，建立了员工档案，科学细化了客服岗位职责，逐一明晰了人员奖惩指标，极大地提高了客服人员的工作积极性和主动性。

## （二）防控风险、高度重视回访工作

20\_\_年，我司客服部始终把回访工作作为防范经营风险、确保公司业务持续健康发展的重要抓手，努力做好回访工作。

1、在公司总经理室的高度重视、有力领导下，我部对公司回访工作中的重点、难点进行了梳理，针对一些薄弱环节加强改进，并对出现的问题制定了整改措施。

2、加强对问题件的跟踪处理，与公司司各部门进行协调沟通，

强势控制因问题件可能引发的一系列有损公司形象的负面效应，确保了公司业务的持续健康发展。

3、适时制定总、省公司的相关文件要求，重点宣传客户服务工作的重点难点，提供客户服务信息，通报各类违规违纪现象。

4、及时对回访工作进行准确的分析，将客服工作主动融入一线展业、后台支援等各项工作中，为公司有针对性地开展运营管理提供科学合理的数据支撑。

### （三）、诚信服务，稳妥处理客户投诉

在工作中，我部的工作人员始终牢记“顾客至上，服务第一”的工作“专业、真诚、感动、超越”与公司“成己为人，成人达己”的企业文化有机地结合起来，做好每项服务工作，在保障客户利益的同时，又维护了公司的形象。

### （四）、立足本职工作，树立国寿品牌形象

20\_\_年我部在做好基础工作的同时，按照总省公司的相关要求，陆续开展了“3.15消费者维权日”、“6.16”国寿客户节、“精彩无限、鹤卡相伴”感恩系列活动、“国寿大讲堂”、“健康好帮手”、特约商家专场活动vip客户华西专场体检等等回馈客户的活动，通过系列活动的开展，大力宣传“国寿100”服务品牌，树立公司的品牌形象，增强公司的市场竞争力。

（五）、努力学习，提升部门工作人员的工作能力及自身素质，同时加强与各营销部门的协调沟通，紧密配合销售部门的工作。

1、我部利用多种形式加强各员工的业务技能培训，加强客服人员的学习能力、专业能力、沟通能力和执行能力等，建立

一支高素质的客服队伍，提升了全员整体综合素质，增强了客户和销售人员的客服满意度。

2、为了更好地与销售部门做好协调沟通工作，促进公司的业务发展，我部开展了多次培训进职场的机会，认真聆听业务伙伴的问题和需求，同时听取销售部门的意见和建议，对工作的一些不足之处加以总结改正，进一步提升服务水平。为协助业务的发展，客服部对各公司销售部门进行了客户资源数据分析需求的调研，以便为各展业团队提供目标客户信息。

20\_\_年转眼即过，对于我个人和整个领海公馆客服部的员工而言，这是稳定发展的一年。一年来，在公司总部各部室领导、同事的悉心指导和项目各部门的无私帮助下，领海公馆客服部比较顺利的完成了20\_\_全年的各项工作。现将过去一年的工作情况汇报如下：

## 一、日常工作开展情况

20\_\_年，客服部严格执行公司总部的各项工作要求，制定了本部门重点工作计划，并以此为中心，积极开展日常的工作。主要包括以下方面：

1、交房及物业收费工作：去年项目交房共计10户，目前已交房户为130户，剩余26户尚未交房；全年正常收取已交房客户物业费1619970.11元，地产补贴物业费10416.88元，完成全年预算数的63.64%；水电能源费清欠67户，清欠率达到88%。

2、社区文化活动：全年共举办社区文化活动32余次，主要包括妇女节、母亲节、物业开放日、中秋乐团圆、圣诞节儿童自助午餐会等活动，这些活动丰富了业主们的精神文化生活，拉近了物业公司与业主的距离，便于增进彼此的感情交流，得到了地产领导及业主的一致好评。

3、团队建设活动：全年开展部门培训30余次，涵盖物业基础



知识、岗位知识、形象礼仪、法律法规等多个方面，在提升员工业务素质同时，也增进了员工之间的交流与互动。在部门内部形成了良性竞争，敢追敢超的工作氛围。

4、保洁监管：全年对保洁外包公司进行了有效监管，根据保洁外包评分结果，全年共处罚2400元。重点对问题整改的落实和复查工作进行关注，对包括大堂、电梯、楼层公区保洁、入户保洁、垃圾房管理、车库清洁等方面的工作进行全天候检查，实现了业主零投诉。

5、重点工作：20\_\_年，项目先后经历了\_\_创优、项目外审、总部品质检查等工作。面对这些工作的重中之重，客服部全员在做好日常工作的同时，加班加点，同心协力，顺利完成了上述工作。

## 二、工作中的不足

1、与其他项目相比，物业收费率不高。

2、员工对物业知识了解比较欠缺，工作技能有待进一步提高，工作主动性和积极性需进一步调动。

3、社区文化活动的内容和形式需进一步结合业主实际，真正达到业主满意。

4、便民服务内容和类别较少，缺乏开展经验。

## 三、20\_\_年工作展望

新的一年，新的挑战。客服部全体员工将以更加积极的态度，服务好业主，维护好公司利益。坚持以客户为中心，以客户满意为目标，为公司创造更高价值，力争取得更多、更优异的工作成绩。

20\_\_年x月怀着满腔热血来到x商场客服部门任职，在新的环境新的岗位工作一年了。在x年x月承蒙领导厚爱升职为客服部主管。今天我主要对x年工作的总结和自己对x年客服部工作进行展望。

## 一、岗位认知

我深知来到一个新的环境，走上新的岗位，一切都要从头做起，要熟知自己的岗位职责，了解自己所在公司的企业文化。在主管的关心、同事的帮助以及公司的培训中，我了解到了自己作为一名最基层的员工，在维护好顾客利益的同时，也要树立公司的正面形象。

## 二、工作情况

在各位同事的关心爱护、主管的支持帮助下，我较快的融入到了这个新的环境，进入了自己的新角色总台与播音客服人员。4个多月后任部门安排从总服务台调往贵宾厅任职。贵宾厅与播音室的主要工作：

1、vip会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。

2、接待客户投诉（前台投诉和电话投诉）。

3、会员积分兑换。

4、办理免单。

5、配合企划部完成每一期的赠礼活动。

6、播音室日常工作。

## 三、岗位职责

- 1、注重部门礼仪礼貌，提供公司良好的外部形象
- 2、维持良好的服务秩序，提供优质的顾客服务。
- 3、做好顾客投诉与接待工作。
- 4、配合公司完成每一次的活动任务。

#### 四、问题与不足

- 1、早晚班交接还是会发现不到位。
- 2、楼层电话簿品牌登记不完善。
- 3、客服人员对于商场知识偏薄弱，例如接待简单客诉时候都要依赖楼层主管。
- 4、总服务台和贵宾厅知识本内部员工都了解的不够透彻。
- 5、员工依赖性强，小问题都要依赖主管出面处理。例如电脑故障。
- 6、个别员工自律能力差

#### 五、个人建议

- 1、严格管理员工在岗纪律，整顿部门工作纪律。
- 2、加强各部门的沟通协作，以保证柜台进，撤柜能够及时更改品牌电话簿。
- 3、对员工进行小型部门内独立业务培训，如接待投诉流程，退换货流程等等。

#### 六、对未来的展望

- 1、自身要抓紧时间学习作为主管的各项工作事务，并把自己放在更高层次去要求自己，努力把自己向着全面性人才的方向培养，尽早让自己学会独立处理事务，成为全方面人员。
- 2、加强自身业务知识，提升工作能力，以便于以后对员工的培训工作可以更加完善，帮助员工成为优秀的客服人员，也使自己成为高素质人员。
- 3、加强与各部门的沟通协作。部门与部门的协作是很重要的，不仅仅是我希望部门员工也要加强这方面的意识。
- 4、微笑服务。只要是服务行业微笑都是最重要的，尤其是我们客服部门。希望未来我可以以身作则，带动周边同事，主动做好微笑服务，把微笑服务深入人心。

以上是我任职以来的述职报告，不妥之处，请各位领导批评指正。

每年到了年终的时候都是我们电话客服最忙的时候，每一个客户打过来的电话都不是来祝我们新年好的，是来找我们“麻烦的”，若不是我在年复一年的修炼下获得了极好的脾气，我想我早就在客户打过来骂我的时候对骂回去了。当然，这应该是不会发生在我身上的事情！

## 一、更加耐心

做服务工作，不管是做什么样的服务工作，耐心都是排在一位的要素。在我从事电话客服第三年的这一年里，我的耐心在与客户的交谈中渐长了，以往会表露出的那一丝不悦，现在已经完全不会出现了。这不是我妥协了或者认命了，而是我在一种做好电话客服的觉悟中明白，我们做电话客服的态度一好，人一有耐心，再刁难人的客户都会被“摆平”，而且在终于“摆平”了之后，我还会发现其实客户也没有那么“坏”，之所以之前会刁难我，是因为我们的产品或者服

务装上了他生活不快的抢眼上，将心比心，如果是我的话，也会有这样的情况出现吧！

## 二、情商暴涨

今年有一次与一位难“摆平”的客户的沟通过程中，我意识到情商的重要性，也在一种重点提高情商的服务理念中，我今年的情商暴涨，好几次客户打来的骂人电话，都在我暴涨的情商里巧妙的化解了，甚至还让一开始骂我的客户最后在电话里给我赔礼道歉说不该对我态度那么恶劣。在一种被原谅的喜悦中，我感叹了很久情商在我们电话客服工作中的重要性。我还在工作中组织开展了电话客服的情商培训，使得我们电话客服都对情商重视起来，最后我们客服部还因此获得了公司里最有亲和力大奖，让每一个电话客服都在荣誉里得到满足。

## 三、智商提高

在今年的电话客服工作中，我发现自己的智商也有了一定程度的提高。这一点不是非常的明显，但也是我不得不提到的一点。电话客服，电话客服，重要的无非就是通过电话服务客户，如果电话里不能帮助客户解决问题的话，电话客服的工作也就没有任何意义了。认识到这一点后，我做电话客服的态度也有了全新的体现。在全年的电话客服工作中，我始终保持着刚接触客服这个工作时的认真，以及越来越好的耐心，接听每一位客户打来的电话，为客户做着他们所需要的服务。

时间匆匆，转眼已回顾过去的3个多月，真是百感交集。要总结的实在太多了，现简单述职如下：

刚开始的时候，每天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的顾客而改变。被顾客骂了两句，心情变得沉重，笑不出来；被顾客表扬了，马上轻快起来，热情而周到。想想这是很不成

熟的表现。所幸我得到周围很多同事们的帮助，使我慢慢成熟起来。

顾客真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接顾客咨询时，对顾客所提出的问题，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意识到除了有热情的态度之外更应该有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答顾客的问题。

在上一阶段的工作过程中，我总结了一下，给自己定了一个工作目标来提高自己的工作效率和工作质量：

（一）首先要确定工作目标，有了方向才能更好地努力。

把目标分为4个阶段，一年为大目标，3个月为一季度，一个月分为4个星期。同样需要细化，包括销售目标，客户维护，新客户开发，公司产品的认知度，解决客户任何问题的能力。

1、销售业绩的提高前提必须要加强产品知识和自身销售技巧相结合，巧妙运用。

3、每天都需要加强公司推广的新产品的学习，真正的了解这些产品，这样才可以更好地去给顾客介绍，要做到细致化。在以后的工作中，遇到客户不满意，要做到不急不躁，认真听顾客的不满，巧妙地运用自己的亲和力去和顾客解决问题，不宜过多的解释。

（二）需要提高自己的心理素质，要积极、自信、充满热情。

（三）勤快、细心、养成做好笔记的习惯。

把自身的工作习惯锻炼好。同时，发现问题，及时去解决问题。这也是重要的一点。这样才能不断地提高。所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，

并且将更加认真地做好自己份内的事，努力克服工作中所遇到困难。在接下来的工作中，我会做好20\_\_年下工作计划，争取将各项工作做得更好。