

最新影楼客服年终工作总结 客服年终工作总结(大全9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。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

影楼客服年终工作总结篇一

我是客服部的新员工___，来到公司已经工作一段时间了，作为一个新人，在试用期间我学到了很多电话接听和跟进的技巧，同时对于事项的处理，也有了更多的经验，现就我试用期客服的工作，做下总结。

一、学习

我之前是没有做过客服工作的，作为一个新人，刚到公司的时候，主管就带领我们进行培训，实操，一周的学习之后，我们也走上了岗位，从开始的线上文字沟通工作做起，主管会给到我们一些和客户沟通的话术，这样我们回答起来，就不会显得完全不明白了，并且我们的位置也是旁边有一位公司的老同事，这样能够更好的带我们和教我们。一段时间的线上沟通之后，我们就开始尝试接听电话和拨打电话的工作了，在这期间我渐渐了解了我们公司的产品，熟悉了怎样和客户的沟通，还有怎样解决客户的问题，不懂的地方，我就向老同事或者主管去请教，所以在电话里沟通的时候，已经很熟悉了，就不会显得手足无措，完全不明白要和客户讲什么。也能很好的帮他们解决一些问题。

二、工作

我所作的工作主要是两个方面，一个是线上的和我们客户的沟通，帮他们解决一些问题，还有一个是接听电话解决他们的问题，并在后续没解决的情景下再电话联系跟进，直到彻底的解决。刚开始的时候，我还需要看着话术，怎样回答，或者直接发话术，可是经过这段时间的工作，我已经脱离话术了，自我独立的来解决问题，像客户的一些比较简单的问题，我完全能够自我和他说清楚，而不再需要从话术里找一条适宜的发给客户了，而一些技术上的难题，如果我明白的，也是尽量解决，实在是解决不了的只能找技术的同事来帮忙了。在电话的沟通当中，我也能够完成每日主管给到的任务，跟进解决客户的问题。

三、不足

虽然工作了一段时间了，可是我觉得我要学习的东西还是有很多的，对产品方面还需要继续熟悉，一些常见的产品我是已经熟悉了，可是偶尔客户遇到了一些比较冷门的产品问题，我还是不能很好的及时解决。在和客户的沟通方面，还需要多听其他同事的录音，多学习他们沟通的优点，提升自我在沟通中的工作本事。在工作之余，我也需要多去看一些沟通方面的书籍，更好的把握客户的心理，异常是一些情绪比较激动的客户，更是需要好好的去解决他们的问题，避免因我的沟通本事不行，导致出现投诉的情景。

有很多的收获，同样我需要学习的方面也是还有很多的，客服的工作看起来比较简单，可是我越做的久，越是发现，还有很多东西需要我去加深，去研究，才能做到更好。试用期虽然结束了，但我的学习才开始没多久，在今后的客服工作中我要更加的努力，做好自我的工作。

【篇二】客服年终总结1500字范例

通过这一年的学习和日常工作积累使我对客服工作有了较为深刻和更进一步的认知。特地感谢同事们对我的帮助，感谢

他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和帮助，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结：

作为一个客服专员，在多年的客服工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另一种沟通能够化解和消融因用户所产生的这种矛盾气氛，这就是客服专员。

客服所有的工作就是对公司产品的售后服务，我们公司销售的房屋有毛坯房也有少量精装房。产品多了客户自然就多，客户对产品的要求及认识都不同。一切对于我来说，即新鲜也处处存在挑战，领导的变动，新同事加入，协调好各部门的关系是完成好本工作的关键。

在这一年里我认真学习了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中不断的观察、积累经验，使我对客服体系工作流程的认识有了进一步提高。自己通过学习和领导、同事们的言传身教，使得我的工作才能顺利开展。

在今后的工作中，我将努力提高自身素质，克服不足，朝着以下几方向努力：

3、不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地对待每一项工作。

不管前面有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就会敢于面对挑战，并有决心在自己的岗位上踏踏实实地工作，尽职尽责的完成好本职工作。

影楼客服年终工作总结篇二

20xx年是客服部深化服务、全面提升综合业务能力的一年，在部门领导的带领下，客服部各班组同心协力、相互配合，

客户接待办以“提供优质服务，提升业务水平”为目标，认真做好接访工作，积极协调、解决用户反映的各类投诉和咨询问题，服务工作取得了一定的成绩。1—12月客户接待办接受用户反映的各类问题651件，电话咨询余3100余次，用户投诉处理率100%，用户满意率达98%以上。现将20xx年工作总结如下：

今年四月，在参加了主任的培训学习后，客服接待员在加强学习原有供水服务接待岗位职责及熟悉各部工作流程的基础上，更进一步开展规范服务；并确保熟练掌握客服部下发的《供水常见问题》和业务知识，进一步强化综合业务水平，以应对用户的各类咨询，及时解决用户反映的问题，为提升公司客户服务工作打好基础。

客户接待办根据工作中的实际状况不断完善服务细节，对“当月投诉记录分类统计表”和各类服务记录进一步细化，方便随时查阅，使各项工作更加有序运行；每月及时对登记用户进行回访，以便掌握工作完成情况。九月份以来为了进一步提高工作效率，防止推诿扯皮，客户服务部加强了“工作联系单”的使用，对用户反映的问题随报随签，及时跟踪落实情况。对待“三来”用户，接待人员始终做到热情服务、耐心解答，对投诉事件做到件件有落实、事事有回音，严格执行“首问负责制”和“一站式”服务，让用户满意、认可我们的工作。

在日常工作中，客户接待办经常接到市长热线办、报纸网络报道的供水方面的信息，遇到这种特殊情况，客服接待员及时将问题上报，并主动与用户沟通，多次协调各相关部门前往现场查看、制定措施、化解矛盾，找原因想办法，尽快解决用户的各类用水困难，不让用户为用水产生麻烦。遇到不理解的用户，服务人员都会耐心解释，宣传供水条例，讲解供水知识，将用户不理解的地方解释清楚，让他们的问题得到处理，尽量做到让用户满意。

有一次，有位物业老板气冲冲来到接待办，叫嚷着反映问题，接待员问清是由，开始打电话落实，因为牵扯情况比较复杂，所以在逐步落实时这位老板等不及，就发起了脾气。当接待员进一步耐心解释时，她不由分说把办公桌上的物品全都扔在地上，为了缓解气氛和用户情绪，强忍内心的委屈，向用户做出道歉，虽然事后内心久久不能平静，但是为了公司形象，她还是及时调整心态继续投入工作。客服的工作平凡而琐碎，应对各类用户诉求和及时化解矛盾就成为了接待员们的必修课。因为工作需要，客户接待办的接待员今年相继调整过五位，每个人都遇到过不讲理的用户，不管遇到再大的困难，都会以维护公司的形象为主，为顺畅开展工作将自身情绪先放下，帮助每个用户解决问题。不管是谁在这个工作岗位上，都牢记客服宗旨和服务职责，为公司利益和公司形象兢兢业业无私奉献，不计个人得失。

为了提高工作效率，接待员们主动与供水热线、供水营业厅和其它相关部门沟通交流，互相理解、互相帮助，尽快解决用户来回反映而没有及时落实的问题，争取在最短的时间内让用户的问题得到满意的解决，进一步提升供水行业形象，提高工作效率，让用户放心我们的工作。

当然，我们的工作中仍存在不足，一是现在的接待、服务任务重，人员少，在岗接待员不断变换，客服人员业务水平还需进一步提高；二是进行系统培训机会少，只能在工作中总结经验；三是人性化优质服务不够，需要在以后服务工作中更加完善，不断从工作经验中汲取精华、学以致用，提高个人综合素质，进而提升公司良好的社会印象。

展望新的一年，我们要积极按照公司和本部门的要求，依照20xx年工作计划和责任目标，围绕公司及客户服务部工作，开展如下工作：

- 1、组织客服人员定期进行各项业务、员工手册及公司管理制度的学习，强化服务意识，完善服务内容，提高服务质量，

深化优质服务。

2、每月及时做好各项记录表的汇总整理和用户回访工作。

3、主动和公司相关部门沟通，做到不回避、不拖延、不扯皮，提高用户反映各类问题的解决效率。

4、做好本部门每月的安全和卫生工作。

5、完成好公司和部门布置的各项临时任务。

20xx年我们将以创新的服务精神完成各项工作，深入落实服务承诺及“首问负责制”，强化“一站式”服务理念，提高工作时效性，增强工作主动性、积极性和创造性，让用户更加满意，努力使20xx年客户服务及各项工作取得新成绩！

影楼客服年终工作总结篇三

20__年，我在移动公司10086任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现就我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

1、客服人员所需的基本技能及素质要求：

客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

2、作为客服人员，需要一定的技能技巧：

(1)学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2) 不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在移动公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3) 勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

3、作为客服，需要一定的技能素质：

(1) 良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

(2) 丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

(3) 要学会换位思考，我们在考虑自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。

未来的路还很漫长，只有踏踏实实做人，认认真真做事，取长补短，才能让自己变得成熟和历练，不断进取，去赢得属

于我自己的那份荣耀。

影楼客服年终工作总结篇四

不知不觉间，一年的时间飞快就过去了，作为我参加工作的第一年，这一年对我来说有着不一样的意义。在领导的指导下我从一开始的生疏逐渐变得熟练起来，并且业务能力一天天的变强。得到了领导和客户们的一致好评，现将今年工作情况具体如下：

一、提高自己的业务水平

在一开始进入公司的时候业务能力并不强，但好在我来到了这么一个优秀的大家庭。大家对我都很帮助，在一开始让我有什么不懂的就去问他们，在他们身边看他们是怎么样解决问题的，一开始我还经常出错，但慢慢的我积累了一定的经验之后，就变得和老员工一样的熟练了。在慢慢的我发现在我的同事那里已经学不到太多的东西了，他那里我该学的都学到了便开始在网上查找资料和视频教学，以此来提高自己的业务能力。也会在工作之余挤出时间看一些中外名著提高自己的眼界，开阔自己的思维。

二、取得的工作成绩

在这一年中我在刚刚入职的时候被领导评为最佳潜力新员工，还有一次本月最佳员工。

虽然这些奖并没有什么奖品，但对于我来说都是极大的荣誉，这说明我的努力没有白费，是被领导看见了的，这给了我极大的鼓励。在日常工作生活中我也是时刻谨记我们公司的规章制度，时刻使用礼貌用语，用最亲近的话语让每一位打来电话的顾客感受到来自我们公司的周到服务和温暖。

三、树立自己的服务意识

作为一名电话客服我最重要的职责就是帮助顾客解决问题的同时让顾客感受到满意。所以这就需要一定的技巧性，而这些技巧也是我们经常培训的一些东西。首先上班时间是肯定要专心工作的，不能吃零食，这是对顾客极大的不尊重。其次就是时刻提醒自己，谨记自己作为一名电话客服的职责，让自己打消脑海里想要休息，偷懒的想法。最后就是注意自己的话语是否有冒犯到顾客，当然还有话语是否吐字清晰，是否是说的标准的普通话，这对于我们来说也是很重要的。毕竟我们是用嘴巴来和顾客沟通的，话说出来可就收不回去了，所以一定要注意以上的这些东西。

在未来的一年里，我将会比今年更加努力的工作，回报公司对我的栽培之恩。我知道自己还有很多不足的地方，但我会在未来的日子里让自己变得更加优秀，把自己的业务水平在提高一个阶梯。

影楼客服年终工作总结篇五

时间如白驹过隙，转眼2019年已过，在这一年里，虽然没有做出闪闪发光的突出业绩，但在这一年的工作我也有很多收获。

在这一年中，让我感受到了公司学习、开放、和谐、创新及宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，感受到了客服部同事们在工作中尽职尽责、身体力行的艰难和坚定。我要特地感谢同事们对我的帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和帮助下，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结。

客服所有的工作就是对公司产品的售后服务，我们公司销售的房屋有毛坯房也有少量精装房。产品多了客户自然就多，客户对产品的要求及认识都不同。一切对于我来说，即新鲜也处处存在挑战，领导的变动，新同事加入，协调好各部门

的关系是完成好本工作的关键。在工作中我也有许多不明白的地方，但不会就学、不懂就问，学习是一切进步取得的前提和基础。在这一年里我认真学习了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中不断的观察、积累经验，使我对客服体系工作流程的认识有了进一步提高。自己通过学习和领导、同事们的言传身教，使得我的工作才能顺利开展。

对于一个客服工作人员来说，做客服工作的感受就像是一个学习锻炼一个人的耐力，整个过程感受最多只有勤跑、多问、穷跟。如果到有一天你已经习惯了这种工作，不再被这种工作厌倦的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个客服专员，在多年的客服工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另一种沟通能够化解和消融因用户所产生的这种矛盾气氛，这就是客服专员。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理，控制和调节。人无完人，我要活到老学到老。

业主投诉大多都是一些建筑上的瑕疵，都是一些表面观感毛皮，当然也不能否认施工方细节不到位。偶尔也会有突发性水电的事情，不管什么问题都能让人提高进步。我以前也处理过很多的投诉，但现在的处理方式和以前不同，我们所负责的范围各有不同。我们始终用积极的态度应对交房、移交和日常出现的投诉问题□xxx楼商铺xx栋自20xx年xx月以前正式交付，通过公司各方及部门同事共同努力，交房工作整体进展比较顺利。

与物业公司对接移交公共区域设备实施；4栋楼的电梯共计18台，每台电梯上下反复检查确认清点，初验、复验、到最后接收要经过好几遍流程。已交付的8栋楼的水电、消防等设备都得一一经手与项目工程，物业公司工作人员现场移交。最繁琐的工作要算是d2地块消防设备实施，由于各方面的原因，移交了好多次都未能完全移交给物业公司；一些楼栋的消防设备设施不是同一个厂家安装，商铺二次装修造成，地下室各施工单位交叉施工等原因导致监控中心无法联机。现消防

设备实施基本调试完毕，正与物业公司紧张有序的进行中。工作看是简单，也体现不出业绩，参与的人员上下来回反复都被折腾的身心疲惫。

维修工作是公司售后的重要环节。公司对维修工作高度重视同时对物业管理提出更高的要求，对维修问题进行汇总分类并上crm系统，每周对维修问题进行跟进。经过大家共同努力，维修的工作效率明显得到提高，控制反复维修率使业主满意度提升。

业主无法理解新房会出现渗水问题，而且属于共性问题，导致一些业主一度怀疑建筑的整体工程质量并以此作为投诉理由。公司也是高度重视，不惜代价根治此项问题。我部连同工程部相关专业人员积极地处理问题的态度上接受了我们维修方案，此渗水问题逐步得以解决。

d2地块地下室顶板发生渗水现象，致使电梯等相关设备损坏，导致大量业主投诉影响正常的出行，此问题已修复完毕。一部分设计方面存在问题，消防管及桥架安装不合理，导致业主双层停车位上面无法停车，引起业主投诉，一些顶板漏水滴对车等。后经我们悉心解释，并采取积极应对措施，给业主先协调一个临时车位停放车辆，化解漏水而无法停车纠纷。消防管、风管等占用车位上方，经我们多次协调相关部门现场勘察和测量，在允许的合理范围之内整改，我们耐心向业主解释，并积极与业主进行数次沟通，希望获得业主的体谅，妥善将问题得以解决。

20xx年又是一个充满激情的一年，在今后的的工作中，我将努力提高自身素质，克服不足，朝着以下几方向努力：

- 1、学无止镜，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导自己工作实践。

2、在以后的工作中不断学习业务知识，通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

3、不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地对待每一项工作。

以上拙见是本人工作的一点感想，由于每个人所站的位置、角度不同，自己的认识难免会有些出入，请领导给批示和指导。我坚信：所有的成绩都属于昨天，也许昨天的我并不是最优秀的。但是，不管前面有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就会敢于面对挑战，并有决心在自己的岗位上踏踏实实地工作，尽职尽责的完成好本职工作。

影楼客服年终工作总结篇六

20xx年客服中心在公司领导的正确指导下，不断的完善中心管理制度和 workflows，加强培训，从实践中强化业务水平及工作效率，努力完成各项任务，现将20xx年工作总结如下：

1、投诉部工作总结；

2、督察部工作总结；

□

投诉部接待客户来电咨询，文明礼貌，耐心解答，我们深知每一次来电咨询，都极有可能促成订单，所以我们珍惜每一位客户，尽百分之百的努力促成订单，并认真详细地记录订单相关信息，传达到相关部门。

投诉部每日浏览“9xx60”服务平台上的订单信息，加之每日通过热线电话达成的订单，在第一时间将这些订单传达至相关

发行站，以保证订单及时生效。

投诉部每日浏览“9xx60”服务平台上的投诉信息，加之每日通过热线电话以及读者信访、上访接待的投诉，在第一时间联系通知相关发行站负责人，确保投诉能得到及时解决。

继续订阅，防止客户流失，从而维护好客户的利益及公司的形象。

投诉部对于上访的客户，热心接待、认真听取客户所反映的问题，第一时间联系相关发行站负责人，必要时要求相关发行站负责人亲自到公司为客户解决问题，直至客户满意离开。我们为了挽留住每一位客户，热心接待，耐心聆听客户的诉求，积极配合、敦促相关发行站为客户处理好所反映的问题，目的就是为了让客户对红报箱保持信心，避免因投诉问题流失客户。

投诉部对报纸类投诉进行跟踪回访，必要时通过督察部人员下站调查、入户回访，以促进投诉得到闭环解决。投诉部对一例投诉的回访流程包括：

1. 向相关发行站负责人核实投诉是否彻底解决
2. 向客户回访投诉是否彻底解决
3. 如回访客户后，投诉仍未解决，继续联系相关发行站负责人敦促解决，直到投诉闭环解决为止。
4. 多次回访未解决的投诉，升级为重复投诉，情节严重的升级为恶性投诉。

我们深知通过回访可以使客户体会到客服部对待客户提出的问题的重视程度，投诉并不可怕，及时地回访解决以及诚恳的态度不仅体现了一个公司的良好形象，也是维护老客户，

避免客户流失的重要环节。

1. 投诉部每月对投诉及回访记录建立档案，集中保存，以便用于进行每月的投诉类型的统计与分析。

2. 投诉部每月对投诉进行统计，结合每月各站取报数，统计出各站投诉所占比例并进行排名，制表，分析。

3. 投诉部每月对投诉类型进行统计，制表，分析。

4. 投诉部每月对重复投诉和恶性投诉进行统计，制表，分析。

1. 投诉部对每月的投诉进行分析后进行界定，分为一般投诉、重复投诉和恶性投诉。

2. 投诉部每月对重复投诉和恶性投诉的相关发行站负责人进行处罚，制订《客服中心投诉部月处罚汇总表》，经公司领导签字，上网公布相关处罚信息，抄发财务部门对责任人进行处罚（特殊维稳时期，仅制表未处罚）。

3. 投诉部本着公正、公平、公开的原则，认真细致地对投诉进行界定与处罚，确保处罚能够起到相应的效果。

投诉部每日电话咨询业务量繁重，客户的问题也是五花八门。我部门耐心为客户解答，尽最大努力为客户做好解释工作，涉及到其他部门的问题，我们认真记录并转达相关部门，保证客户提出的问题得到解决。例如：

1. 客户由于地址变更，报纸需要转址的业务。

2. 客户报箱破损，需要更换新报箱的业务。

3. 客户出差旅游，需要定期存放报纸的业务。

4. 经营类的业务咨询。

1. 业务部门相关活动
2. 奶品项目部相关活动
3. 网超公司相关活动
4. 蔬菜项目部门相关活动

影楼客服年终工作总结篇七

一、注重客服中心服务理念和团队文化建设努力创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

×号在公司团队建设中是难度系数单位中心员工年龄差别大用工方式不统一薪酬待遇偏低工作烦琐压力大个人素质要求高而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭“客服中心是防火墙话务员是灭火器”这是×号日常工作真实写照常戏称“客服中心对外是矛盾汇集中心对内是克服困难中心”事实确如此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力?怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响?通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企

业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题的。

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义我认为：有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在×号日常管理中我将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

二、细化基础管理量化绩效指标营造了公平、公正、公开考核氛围

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中心日常管理工作简单概括。

以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公平看待他人限度发挥员工工作积极性营造了积极向上、争先创优竞赛氛围。

影楼客服年终工作总结篇八

瞬间，2020年即将过去。在这一年里，似乎值得自己去回顾的事情并不是很多，生活和工作依旧是沿途没有什么风景，就在我以为大路朝前，日子就这样平静下去的时候。2020年x

月，我经过应聘和选拔来到了这里，我非常高兴。

加入公司已两个多月，但对于我来说，我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种工作方式、工作内容、以及工作程序，让我更加全面的、系统的了解整个英文客服的工作流程和内容。两个月的工作，并非尽如人意，这些还都有待于我进一步用心去学习，然后要熟练运用在工作中的每一个细节里。

这段时间里我有过反省和思考，在这里既对自己前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

（一）总结

2020年x月x日，我开始跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理。第一次参与英文客服订单验证工作。第一次参与问题单、完成订单回信。第一次接触到投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。

在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将在未来的一年中，我要面临和改变的首要任务，也是最重要的问题。

（二）工作中的不足

在工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知

识水平、工作压力承受能力、以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高。一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我必须更加的努力。看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的，需要有自信，有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力，2021年会是我在xx实现蜕变的一年。

（一）增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

（二）勤学习，提高专业服务能力。

涉及到工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。工作中遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如service信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色，用专业的言语向客户表达。

（三）多行动，坚守工作职责。

英文客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，

肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，没有必要斤斤计较。我刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，最大的特点就是学习能力，待人真诚。

工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务，还是工作上的任务，我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

（四）善于思考，理论联系实际。

在工作中做一个留心人。在公司领导的指导关心下，我逐渐熟悉了工作情况，通过自身细心观察和留意，反思和总结，吸取精华，提取糟粕，在工作中不断总结经验。捕捉和发现大家工作中的亮点，加以学习和自我提高，拓宽知识面，提高履行岗位职责的能力。

影楼客服年终工作总结篇九

时间总是过得很快，一年就这样过去了。在过去的一年中我作为客服部的一级主管，带领我部的员工顺利完成了去年的各项工作任务。在此，对一直以来支持我工作的客服部所有员工表示感谢。如果没有她们的努力工作，就不会有客服部今天的业绩。我也感谢各部门同事对我工作上的支持和配合。以下是我今年的工作总结。

一、工作回顾

今年是客服最忙碌的，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。我部__主任在年初被任命为商品部主管，一直从事客服部管理工作的她，对商品经营缺乏经验。开始不知从何着手工作，对此顾虑重重，怀疑自己能否胜任此项工作。虽然我对商品经营方面也没有经验，但作为她的主管依然鼓励她并帮助她，和她一起讨论、解决工作上发生的各种问题，其中包括商品的种类及标价问题，并调动本部员工去全力支持商品部的筹备工作。因为我部门全体员工同心协力的去帮助__主任，使她充满信心，抛去顾虑，全身心的投入到这项她并不熟悉的工作，并且出色完成了商品部的筹备工作，给商品部今后的经营奠定了基础。

二、员工培训

在员工培训方面，我认为应将此项工作做得更有系统和规范，所以我和__就以前的培训资料逐项进行了修改，由__做出一套客服部临时工的培训手册。后来又经领导的指点学__物业管理服务公司工程部的每日早读方法，对临时工进行宣导，使临时工时刻牢记我们的规章制度及操作程序。

三、学习与成长

在今年客服部的工作中，使我感到欣慰和骄傲的是看到了__等在工作能力上的成长和进步。作为她们的主管让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，我把上级交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，认真努力的完成它。公司让我参与__的装修工程，对于一直没有和外单位洽谈工作经验的我是个考验，也是给我的一次学习的机会。通过领导的指点及教诲，我成功的完成了我的协调任务，从中也学习到了一些协调工作的方法。参与__的选购工作是给我的又一次学习的机会，经过一段时间的学习和选购工作，我学习到了一些知识，使我增长了见识。

时间总是年复一年的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊

记载下来。在下一年中，我将带着我在昔日的工作中积累的所有的所有，投入到下一年的工作中。我将更加努力的进行本职工作，带领客服部的全体同事更好的完成清洁服务任务。并在工作中创造和谐的工作气氛，加强部门内的凝聚力。力争在新一年的工作中超越已经拥有的一切，取得更大进步。