

# 最新物业客服工作月总结(实用9篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 物业客服工作月总结篇一

时光飞逝，不知不觉已经过去一年，在这过去的一年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职日常工作，现对这一年日常工作做一个总结。

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、日常工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度，定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上一年共接到各类报修共xx宗，办理放行条xx张，日常工作联络函xx张。

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。上一年样板间共接到参观组数xx组，参观人数共计xx人。

私家花园养护费xx元；光纤使用费xx元；预存水费xx元；有线电

视初装费xx元;燃气初装费xx元。

我部门日常工作工作人员在完成日常日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到2022年xx月xx日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访xx户，并发放物业服务意见表xx份。调查得出小区业主对我部门的接待日常工作的满意率达xx%□接待电话报修的满意率达xx%□回访日常工作的满意率达xx%□

一年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是日常工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心日常工作经验，能够比较从容地处理日常日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项日常工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项日常工作任务，热爱本职日常工作，认真努力贯彻到实际日常工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取日常工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高日常工作效率和日常工作质量。

- 1、加强业务知识的学习提高，创新日常工作方法，提高日常工作效益。
- 2、进一步加强客服中心的日常管理日常工作，明确任务，做到严谨有序。
- 3、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

## 物业客服工作月总结篇二

20-年8月底我来到捷乐自动门，经过了几天的培训，我对这

份工作有了必须的了解和认识，此刻我将感想以及工作的认识总结如下：

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，具有良好的沟通潜力，工作认真细致，需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识及良好的心态。

3、对于公司经营的产品必须要了解、熟悉其功能

以下是我的一些感想：

算算，我来到公司已经将近两个多月了。回想一下，在这段时光里面我虽然感觉到了前所未有的压力，但是，我也一向在努力适应着这种压力，虽然以前有放下过，但是我深思过后，既然已经来了，就要做到最好，受一点委屈算什么，如果这一点委屈都受不了，那根本就不用出家门，直接呆在家里天天靠父母好了，虽然此刻还会犯错误，但是只要我每一天都努力了，每一天都有进步了。那就是收获。

其实，可能还是我不太熟悉和了解吧，所以出现错误的机率就会比较多一些，而且以前一向没有接触过这个东西，但我始终相信只要我有用心去学去接触，真正的融入这行，总会有收获的。

客服，其实是一个复杂而又简单的工作，简单的说，就是为客户服务，一切为客户着想，当然这得确保在不损公司利益的状况下，如果想做好一个客服，第一，就是要有良好的心态，就像前段时光，我一向以为我可能要被开除了。我这么差，还老是犯错误，没有一点信心，结果后面出错的机率越来越多，连最基本的服务都没有做好，导致技术员到工地无法施工，就是因我事先没有和客户沟通好。但是，俗话说：人非圣贤谁能无过其实最主要的还是心态没有放好，吃一堑长一智。错误出现一次就尽量不要出现第二次，反省一下为什

么出错，错在哪里，为什么错了，下一回就会不会出现这样的错误了。自接手派工岗位以来，自我不知犯了多少个错误，每一次犯错后都挨了不少骂，以前想过让自我放下，因觉得这样太受气太委屈了，慢慢的觉得压力好大，想想之前的同事的话，此刻真的应了他们的话了，这个工作真的不好做。但也有同事赞过我说没有人带我都能做到此刻，真的不错的，可惜我还是会犯下不少的错。我不知接下的，将会发生怎样的变化，既然我还在公司做，我就会很努力尽量让自动做到最好来。因为已经吸取教训了，就像谢丽说的，犯第一错没有关系，第二次错如果还犯的话那就是自身的问题了，而且犯了错误就要及时提出来，不要私自自解决，之前就是因出现问题时自我没有及时反馈上去才导致发生那么的事。

此刻，以后我会努力奋斗，努力学习，尽量做到不犯错误，认真对待每一个客户，努力做到每个客户都能满意，以及领导和同事的满意。

## 物业客服工作月总结篇三

这篇汽车4s店客服部工作总结报告的文章！

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：

客服部门管理制度

投诉管理制度

## 业绩考核制度

### 处理问题流程

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。还有就是不能在满足客户的需要的时候，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。

## 物业客服工作月总结篇四

在回顾这一季工作之前，我首先要感谢人保财险，感谢人保财险给我的机会，感谢人保财险江门分公司和\_\_支公司各级领导对我工作的支持和生活上的关照，也很感谢人保财险同事们对我的支持和帮助。

自\_\_季7月8日，我和中大的两个同事坐福哥的车来到江门，下午就和\_\_支公司车险部经理李刚来到\_\_支公司。

在\_\_支公司7—10三个月在意外险部学习。在这期间主要是跟意外险部办公室里的两个同事学习，熟悉内务。主要学习：承保，保单录入，理赔，填写保险单等一系列工作。很多人认为是“打杂”的工作，这可不是一般的“打杂”的工作，这可是让我知道了很多工作中必须了解，必须知道，必须清楚的东西，因为这些工作的处理好坏，直接影响到我们对客户服务的质量。而且，意外险部经理卓健雄在工作中也给予了我很大的关心和支持，也给了我很多去一线承保，查勘，定损等学习的机会。

转眼间三个月过去了，\_\_季10月1日后，我被安排到非车险部学习，一直到现在。在非车险主要也是了解整个部门工作的程序，各种内务工作的操作，并也进行了一些简单的操作：承保，续保，理赔等。得到了部门同事和非车险经理李继雄经理的大力支持和帮助。而且，得到了很多去一线学习查勘，定损，理赔，承保等的学习机会，让我受益很多，得到很多锻炼的机会。并且得到李继雄经理一些工作中的指导和处理

事情的方法，尤其是工作中我做的不足时，李经理的严肃指导，使我真正体会到自己懂得的东西太少了，有待提高的东西太多了。也正是在平常工作中得到了这么多人的关心和帮助，逐渐地让我有了一个更加全面的视野，更加专业的为客户服务的方式。

以前，我总以为自己对保险很了解，很懂，但经过这半季在意外险和非车险的学习，让我更加理解到“保险”这两个字的内涵。感觉到做个真正的“保险人”真的很不容易，因为他要求我们具备各方面的知识，要有敏锐的市场洞察力，要有一颗敢于面对失败挫折的心，而且要有坚持学习提升自己的能力等等。

经过这半季的学习后，我感觉我的头脑更清晰了，目标更明确了，希望自己能充分发挥自己的能力，为人保，为中国保险贡献自己的一点力量。再次感谢人保财险各级领导对我工作的支持和帮助，感谢身边同事的支持————因为是你让我更成熟，更专业。

## 物业客服工作月总结篇五

### 一、仔细认真的做好制单工作

制单工作是一份简单、繁琐的工作，责任重大，关系着公司的发展，每天的工作是将业务员发回来的单，全部妥当安排发货，在这个过程中，不能出现漏单、开错单、发错货，从接单到开单再到审单，包括发物流，代收，打款，不能有任何的差错，记得开始的时候，由于自己的粗心大意，有几单货发错了，直接造成了公司的损失，后来，公司制定了奖罚制度，罚了几百之后，就没有犯错了，我非常感谢这个制度，使我学会了仔细认真的做好工作，从这件事上我吸取了教训，在后来的工作中，几乎很少出错，仔细地完成每一项工作。只有认真仔细的工作态度才能更好的完成领导安排的工作，

相信苛刻的制度，会使人成长得更快！

## 二、尽心尽责做好客服跟单工作

客服跟单工作首先严格要求自己认真对待份内工作，对于公司所订的年销售任务高度重视，努力完成公司每月规划的任务额。之前一直没有给自己确定目标，直至12月份起制定的目标是6万元，实则只完成了3千左右的业绩，相差甚远，在以后的工作中还需学习专业知识，提升沟通能力，努力提高业绩！

### 客服跟单的主要工作

1. 负责每个月定期电话回访客户，维护好公司与客户之间的关系；
2. 负责客户订货、补货、回款跟进，与客户做好货品出货信息方面的沟通；
3. 负责整理客户资料，数据统计，客户资料的保管及\_；
4. 解决销售部门及客服部门反馈的工作问题及投诉问题

客户跟单工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，是一个很具有挑战性的工作，它需要具有强烈的责任心，要有过硬的专业知识，要有自信心，要有处理事情的判断力和执行力，要善于应变，是一份全面提升个人综合能力的工作。记得有一位实战培训专家曾说过，“简单的事情重复做，你就是专家；重复的事情用心做，你就是赢家”。所以在今后的工作中，我们会不断提高服务意识，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三赢，尽量让更多的客户接受我们的服务，更多的客户接受我们的产品！

## 三、带新人，以身作则，毫无保留，尽量做到最好

在接手带刘璐跟周巧梅的这段时间，自己也成长了不少，使我明白，做为师傅，就要做好榜样。在开单工作上我严格要求她们在工作中一定要仔细，认真，多检查，要不懂就问，开单不能出任何差错，在客服跟单工作中，要求她们敢于开口打电话跟客户沟通及帮客户解决问题，要自信的去介绍我们公司，熟悉我们公司的产品及报价，经过一个月左右时间的培训，她们现在已经能够独立完成接单，制单，审单，客户跟单、统计数据等一系列工作！

在培训刘璐跟周巧梅的时间里，我自认为是毫无保留的，对她们逐一逐一的讲解，一而再的嘱咐，一次次的更正她们的错误，而现在她们已经成长，不再需要我的唠叨，但是时时的提醒还是不可缺的。对于新人来说一次次的小失误，是在为以后做好本职工作所做的铺垫，正所谓：吃一堑，长一智。而我作为带新人的职责就是在她们犯错的时候给予一丝丝的鼓励，和她们一起找出错误所在，从而让她们知道下次避免犯同样的错误。

这一次的带新人对我自己来说也是一次挑战，在带新人的同时，也顺便让自己从头到尾的把工作思路理清，有了清晰的工作思路之后，才能更好的去指引新人，才能让新人的思路清晰，更快的了解和规范自己的工作范畴。

#### 四、今后努力的方向

2、不断提高自己，抓住每一次让自己学习和成长的机会，以饱满的热情全身心地投入工作学习，为自己的工作积累必要的专业知识和基本技能，将从多方面努力进一步提高自身的工作能力，以积极的心态面对每天的工作任务。

3、端正工作态度，要抱以一个正确的心态，踏踏实实、任劳任怨地完成上级交派的工作；在以后的工作中不断的学习、进取、完善自己，以便更好地完成自己的本职工作。

20\_\_年\_\_月\_\_日

陈海艳

## 物业客服工作月总结篇六

(1)新建小区，咨询有关临时转正式用电问题：

可以这样解释：因小区整体工程未完，开发商又不能等所有工程竣工后再出售商品房，所以只能完工一栋出售一栋，期间不具备转成正式供电条件，所以暂时用施工用电向居民供电。工程竣工，并不是指整栋楼的完工，而是指该小区工程的整体竣工，包括：煤气、上下水、电、小区的附属设施等，在其竣工报告上盖有相关单位的竣工意见及公章，只有盖齐了，才是真正的竣工，才能到电力公司办理相关手续。

(2)关于卡表退费问题：

可以这样解释：如属整体拆迁或电卡与楼道灯电卡弄混的情况一般都可以办理退费，其它情况原则上不予办理，但用户如有特殊原因可直接与相应属地网点联系询问。

(3)关于石景山校表问题：

如遇到石景山区用户想校验电表的话，可以解释：因校表部门是周一至周五行政时间上班，如用户上午报修一般当天就能安排处理，可以向用户解释清楚，以免造成用户误会。其它城区此类工作一般不能当天安排，如用户报修几天后未处理要求催办时，可以请用户直接与各公司卡表校验部门联系约时。

(4)当用户反映电表表内开关合不上时，一定要给用户核实电量，不管新表旧表，因电表零度会自动掉闸，不输入电量的

话开关也是合不上的，但这种情况属于正常现象，请用户购电即可。如经核实不属上述情况就须请用户断开室内所有电器及漏电开关试试。因为家用电器及线路很有可能导致线路短路，从而使表内开关掉闸或合不上，只有将有问题的线路断开后合表内开关，才能准确判断表内开关是否出现故障。但要记住尽量不要让用户试插插座，因线路短路可能会造成打火，会有一定危险。

#### (5) 关于询问计划检修停电范围的问题：

可以这样解释：因为电力公司的线路是错综复杂的，具体是否包括用户所在区域无法立即帮您确定。我们向社会公告相关信息只是给附近居民作为参考，做个提醒，具体可以向房产单位确定一下，因为您既然住在这个小区，作为物业或产权单位就有责任和义务保证您的煤、电、水、气等公用设施的使用。

#### (6) 如接到用户来电话反映我公司人员在抢修现场由于某原因与用户发生争执并有打伤用户行为时：

可以这样解释：既然已经出现打伤人的情况，且您在现场有人证、物证，这种事件就不在我们服务范围以内了，建议您可以采取法律手段，找公安机关或拨打110等来现场查清事实，如确属我公司人员责任并造成轻伤及以上后果的话，我们工作人员就要负刑事责任了，且我公司也会对其直接责任单位和个人进行考核。

(7) 如接到单位电工来电话反映处理内部故障，请我公司配合停电的，尽量让电工自行处理。因电工都应持有电工本，并由劳动局专业考试合格后才能取本，凡持证者都应具有低压带电作业技能，如确属电工能力之外的工作，再酬情安排。

#### (8) 关于投诉问题：

如接到用户投诉电话，应先诚恳地向用户表示谢意“欢迎您对我们的工作提出宝贵意见和建议，这样有利于我们工作的完善和提高”。对用户投诉内容应仔细倾听，找出用户想解决的问题关键，尽量与用户沟通，帮用户解决问题。但也不能对用户一味的盲目遵从。如我公司服务或人员确实存在问题理所应当要记录，但如根本没有过失，就算用户投诉也不能受理。例：用户补卡需带房产证明，但有些用户不理解想投诉，可以向其解释：带房产证明也是为了避免将来产生不必要的纠纷，是为用户着想，此类投诉就没必要受理。对于欠费停电用户要求投诉的，尽量向其解释清楚相关法规政策，并应将欠费交清避免停电，如用户对我公司其他工作不满意的话，可在解决用电问题后再来电话反映，从而减少投诉单的生成。

(9) 现发现东城区一些居民表前都装设刀闸，此闸是为了方便处理用户内部故障的，产权一般属于电力公司和房产单位共有，两方均有权处理。

(10) 用户室内漏电保护器旁有两个按钮，一个是复位按钮：当线路短路或漏电，开关掉闸时，按一下此按钮开关即可合上；另一个是试验按钮(有t字型标志)：如果电表出线有电，按一下此按钮，开关就会掉闸，如无动作证明电表出线可能没电。一般情况下，用户应每个月做一次掉闸试验以确定漏电保护器是否正常。

## 物业客服工作月总结篇七

时间总是过得很快，新的一月已开始。在过去的8月份中我作为客服部的一级主管，带领我部的员工顺利完成了8月份的各项工作任务。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。特别感谢许先生对我的关爱，没有许先生不断对我的教诲就没有我现在的进步。

去年客服部的工作是比较繁忙和辛苦的一年，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。我部李爱霞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xxx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。

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x小姐就以前的培训资料逐项进行了修改，由郝小姐做出一套客服部临时工的培训手册。后来又经许先生的指点学习仲量联行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。

在今年客服部的工作中，使我感到欣慰和骄傲的是看到了x主任、x小姐、x小姐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。公司让我参与美容美发室及足底按摩室的装修工程，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。通过许先生的指点及教诲，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。参与古典家具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，我学习到了一些识别家具年份、新旧和产地的基本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。在新的一月中，我将带着我在昔日的工作中积累的所有的所有，投入到新一月的工作中。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。力争在新一月的工作中超越已经拥有的一切，取得更大进步。

## 物业客服工作月总结篇八

在这短暂的三天中，我主要是跟随博朗旗舰店客服组学习客服相关技能，这使我对客服工作不但提高了自身业务能力，也在学习中找到了自身工作的不足：

几天中，我听到最多的词就是“继续跟进”，上午有前来咨询的顾客，直到下午还没有下单的；快递派送过程中出现问题了，需要帮客户投诉的；确认收款后，客户评价有异议的；各个部门之间相关工作进度；以及根据不同客户类型，所设置的不同语气的快捷回复；虽然情况不同，但是处理事情的态度是一致的，迅速、专业。

以前工作中会遇到沟通的很愉快的客户，但是往往等客户评价的时候，并不是自己所期望的那种好评，有时会很受打击；还有在遇到客户投诉的时候，总会很慌张；这个两个问题一直没有得到解决，经过这段时间的学习后，我发现在工作中保持一颗平常心是十分重要的，宠辱不惊、淡定这才是真谛。

一直希望客户能够有一个很愉快的购物体验，但是有时候太顺应客户的想法，客户们并不领情，在这几天旁观客服工作的过程中，我发现对于一些原则性的问题并不需要太多的解释，解释了客户会认为你在找理由拒绝他，而且还耽误时间，如果直接委婉地回绝了，虽然客户会有短暂的小失落，但是也会默认规则，并不会再有太多的疑问，不但工作效率高，而且客户评价也不会低。

通过这几天的旁观，我发现他们店的客单价都不低，虽然商

品本身价格相对较高，但是也和每一个进店的客户几乎都不会只购买一种产品有很大关系，他们的客服会根据不同的产品、活动、客户、节日进行产品的连带销售，我感觉这点是我目前工作中所欠缺的。

最后，非常感谢领导为我提供了这次学习机会，通过这次学习培训我受益良多，这对于我在今后的工作中更好的尽职尽责、做好本职工作必将起到积极作用。

## 物业客服工作月总结篇九

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受zui多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会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。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才能保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违

反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是zui理性的选择，同时这也是处理与员工关系的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。曾经被这样一个故事感动：

在洪水暴虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼：“看，那是什么？”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说；“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。那么平静，那么悲壮——于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而zui终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投

诉者的古怪刁钻，喘，一大堆骚扰用户又何防！

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险□zui终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作积极性。或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的客服代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数zui多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

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，并且将更加的认真地做好自己份内的事，努力克

服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，轻松上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨砺而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在客服行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。