

客服工作感悟及心得(实用5篇)

在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得感悟，从而不断地丰富我们的思想。优质的心得感悟该怎么样去写呢？那么下面我就给大家讲一讲心得感悟怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

客服工作感悟及心得篇一

一、不断加强学习，素质进一步提高。

我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以体现为熟悉店铺情况了解上架产品信息客户接待订单处理售后处理和评价管理。前期在淘宝平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这半年的是实际操作里，我秉持着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的同时，参看一些优秀的实例和经验分享，逐步形成了日常工作体系，对工作技巧进行不断的更新和查漏补缺。订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

三、不足待改进之处

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，也将成为新年伊始需要完善的重点。1、善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己的理论水平和业务能力。2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。3、精于专业技能，勤于观察总结，尽量将工作总结规范化、数

据化、直观化。

四、岁首年终，一年之计在于春

1、能力学习和素质提升是一个推陈出新的过程。随着公司发展和电商部规模的扩大，可预见更多的产品会面世，会接触到更广的客户层面，所以产品知识的更新、学习，客服经验的总结、完善，是需要始终坚持的过程。对于新产品的网络推广，结合已有案例，配合部门各位同事共同努力将是下一阶段的工作重点。

2、树立全局观，加强兼容性发展。电子商务部门的日常工作与生产销售各个部门都紧密相关，客户服务工作也与部门内策划、运营、推广等等分不开，所以在做好本职工作的同时，个人需要加强各方面信息的涉猎，对各个职责岗位有所了解，加强沟通，互相进步。3、危机公关和关键点控制。尤其在活动期间工作内容增加，许多电子商务工作中的细节问题逐渐显现出来。客服事务中的应变、处理是最直接最有效解决方法，所以在历次活动中注重并总结这些关键部分会使工作开展更加效率；历次活动中存在的不足也积累了经验教训，预先的判断、危机意识的培养会使工作的开展更加游刃有余。

半年时间里，公司氛围、人文气息、工作状态都深深吸引着我，崭新的一年相信我会与共同成长！

客服工作感悟及心得篇二

第一段：引言（100字）

作为一名投诉客服，我深知这项工作的重要性和挑战性。过去的几年里，我在这个职位上面临了各式各样的情况和困难，但也获得了很多宝贵的经验和感悟。在这篇文章中，我将分享我在投诉客服工作中的心得体会，以及对这项工作的感悟和思考。

第二段：理解与同理心（250字）

作为一名投诉客服，理解客户的感受是至关重要的。每个人都有自己的困扰和抱怨，他们希望有人能够倾听和理解他们的问题。在处理投诉时，我始终保持冷静，并试图站在客户的角度去思考问题。通过换位思考，我能够更好地理解客户的需求，并尽我所能去帮助他们解决问题。同时，与客户保持良好的沟通也是非常重要的。我努力保持耐心和尊重，倾听客户的意见和建议，并尽力给予他们满意的回应。

第三段：解决问题的策略（250字）

在处理投诉时，我发现寻找解决问题的策略至关重要。每个投诉都有其特定的背景和原因，需要有针对性的解决方案。首先，我会仔细倾听投诉的细节和客户的诉求，并分析问题的根源。然后，我会与相关部门紧密合作，提出解决方案，并确保其可行性和执行力。解决问题需要耐心和动脑筋，有时候也需要勇于承担责任和道歉。但是，当我成功解决一个投诉，看到客户满意的笑容，那种成就感是无法言表的。

第四段：提高服务质量（300字）

投诉客服的工作不仅仅是在解决问题，也是提供高质量的服务。通过投诉和反馈，我能够深入了解客户的需求和期望，进而提升我们的服务质量。我将每个投诉案例都视为学习机会，并从中学习如何改进我们的工作和服务。我与同事进行知识分享和交流，讨论最佳的解决方案，并不断提高我们的工作效率和响应速度。此外，我也学习如何与团队合作，共同解决问题，并确保客户得到及时和准确的答复。通过不断努力和反思，我坚信我们的服务质量会持续提升。

第五段：总结与展望（200字）

在投诉客服工作中，我学会了倾听、理解和合作。这个职位

需要耐心和智慧，需要对每个客户抱有同样的热情和真诚。尽管有时会遇到困难和挑战，但是能够解决客户的问题、让他们满意的时刻总是令人愉悦的。在未来，我将继续努力提高自己的能力和技巧，不断完善投诉客服工作，并为客户提供更好的服务。同时，我也希望能够通过自己的努力和奉献，为公司的发展和客户的满意做出更大的贡献。

总结：本文通过五个连贯的段落，分享了在投诉客服工作中的体会和感悟。从理解与同理心、解决问题的策略、提高服务质量等方面展开讨论，并对未来发展进行了展望。这些经验和思考不仅仅适用于投诉客服工作，也可以帮助我们在日常生活中更好地处理人际关系和解决问题。

客服工作感悟及心得篇三

时间过得真快，一年又要结束了。对于一个10086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，整个过程感受最多的只有一个字：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，这样才会保持

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，最好的方式是推己及人，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，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，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。在我尽自己最大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：

在洪水肆虐的时候，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最终脱离险境的“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，嗬，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最高的，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，最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最多的一个组，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练而产生变化，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。

客服工作感悟及心得篇四

从九月开始外呼，到现在两个月了，经过领导和同事们的不断帮助，现在外呼逐步成形。下面我说一下这两个月我所学习到的东西。

一、营销意识和营销技巧逐渐提高

第一个月外呼的对象主要是暑假的老学员，尤其是中学部的，这部分学员无意向的原因基本是时间不合适，因为石家庄的学校并不是都是周六日休息的，基本都是单休甚至是月休，所以导致无法报课外培训班级。最开始的时候听到家长这么说就放弃营销了，后来发现这个时间有时只是家长想挂断电话的一个借口，所以需要我们再强化我们的营销技巧，后来就跟家长说现在有好多家长都给孩子报班了，因为高中三年还是很重要也是学员学校最艰苦的一段时间，好多家长已经意识到这三年的重要性了所以周末的时间都给孩子安排课外的培训以至于提高成绩，以此来稍微刺激一下家长，也行家长就真的会跟学员商量一下是否考虑我们的班级，我们就抓住了一个学员。

二、沟通技巧有所提高

其实，外呼能不能成单或者完成一个很好的服务，沟通的过程是最重要的，尤其是语气和专业性方面。对于取消变更班级，我们要用柔和但是必须是不卑不亢的语气跟家长解释，如果我们有点强势，家长会很反感，如果很没有气势，有些家长就会强势起来，就是不同意我们的变更。但是对于营销类的外呼我们要掌握好沟通的专业性和营销技巧。比如，开头问学员成绩怎么样，就不如问学员的薄弱环节和丢分环节更容易抓住客户，并逐渐沟通挖掘需求。

三、存在不足

但是，两个月的我外呼也遇到了各种各样的问题。导致压力特别大，有点力不从心。并且工作没有动力。主要是以下几个方面：

一)第一个月外呼时，感觉对于学校月休的学员，我们的大班已经没有推荐的可能了，推荐一对一有两个问题一个是费用太高，二是学员一个月才能上一次课。家长感觉效果也不是很好。

二)外呼春季老学员的时候，我这大部分是国内的老学员，对于这部分学员，营销的可能很小，一是因为大学生了根本不考虑报课外培训班级，二是，大学生很在乎钱，都反映不打算报课外班级费用太高，只能推荐四六级的抢分班级，或者考研的冲刺模块班级，但是感觉学员意向也不是很大，并且这部分学员很反感我们的电话总是找借口挂断电话。对于这部分数据没有一个很好的话术，打过去都感觉很尴尬。

三)每天外呼的数据基本都是一样的，打一天下来，同样的话说了好多遍，也没有什么意向，导致工作很没有动力，自己也找不到合适的话术来改变。

四)总感觉现在在外呼，既达不到营销的目的，也没有有什么可以服务的地方，我们这边也没有优惠也没有公开课活动来吸引家长。

五)通知类外呼，尤其是取消变更班级，家长普遍反映我们通知的太晚，总是提前一天通知，让家长很被动。

总而言之，目前外呼遇到的问题导致工作压力增大，找不到合适的话术来进行各种外呼。

四、工作形式建议

对于现在每天的工作形式，有以下建议：

一)建议每天的数据不要太单一，这样我们外呼可以随时变换话术，不至于一天的工作都那么死板，因为对于一些数据的外呼我们也没有有什么可以变换的话术导致一天的工作很死板。比如，四六级的老学员外呼。

二)一些四六级的老学员基本都是没有意向在报班，建议对于这部分数据进行筛选外呼，因为我们对于这部分数据我们既没有什么服务也没有什么优惠。只是单纯进行营销，这部分学员基本没有意向并且他们很在乎费用。

三)中学部的老学员基本意向还是比较强烈的，建议跟市场部沟通一下各学校的放假时间和期末考试时间，我们找一个合适的时间外呼，避免家长选择课程受时间不知道学校如何安排的影响。这样也显得我们很专业。

四)建议外呼的数据多写讲座的或者公开课信息的，这样的话即便我们没有营销的可能还能作为一种服务，家长也不会反感我们。

客服工作感悟及心得篇五

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

1、主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

xx年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的

柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+n”服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新

服务内容

1、积极配合分公司做好vip客户工作

为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合xx年的工作如何进行改进做如下安排：

1、抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏□xx年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

2、配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项

业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

(一)配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

(二)保证“两鸿”满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为xx年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

(三)进一步加强柜面管理工作，营造良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营造良好的服务氛围。