

最新体彩个人工作总结(模板6篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

体彩个人工作总结篇一

7月至9月，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。现就将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。

体彩个人工作总结篇二

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。

利用每周五的客服部例会时间，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。

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进取进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情景及时地进行回访。

根据年初公司下达的收费指标，进取开展xx□xx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。

如期完成xx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-----xx区首次入户抄水表收费工作。

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。

在x月份，完成了x#的收楼工作；同时，又完成了部分xx区回迁楼(x#--1□2单元)收楼工作。

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，客服部全体人员进取献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

进取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xx门及xx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

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进取发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的提议。

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，进取探索，勇于进取，我们必须能以“最大的努力”完成公司下达的各项工作指标。

体彩个人工作总结篇三

20xx年8月底我来到公司，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，在这段时间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。

如果想做好一个客服，第一，就是要有良好的心态，就像前

段时间，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，自己不知犯了多少个错误，每一次犯错后都挨了不少骂，以前想过让自己放下，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己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。

体彩个人工作总结篇四

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：

一、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。

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。

1、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。

2、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。

3、进一步加强柜面管理工作,营建良好的学习氛围,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。

体彩个人工作总结篇五

客服是一个需要耐心和责任心的岗位。热情积极的工作态度非常重要。在工作中，严格按照公司的要求，工作服，五官。热情对待每一位业主，热情引导他们到相关办公室。为公司和业主提供了便利。接电话时，耐心倾听主人的询问，尽可能做出相应的回答。

在xx物业工作前，虽然做过前台，但还是需要学习和努力。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务理念有待进一步深化。在工作期间，我学会了如何更好地沟通，如何务实和积极进取。

前台之所以叫“前台客服”，是因为在做好这个工作之前，我觉得首先要对这个岗位有一个正确的认识，这样才能充分发挥自己的潜力去做好，去提高。我觉得前台的客服不能从字面上理解。只是公司的门面，只要外表装饰的漂亮就行，内部就忽略了。这恰恰是最重要的。

前台客服人员作为公司整体形象最直观的体现，来电和访客的`一言一行都会给对方留下深刻的印象。他们的印象不仅仅是对前台客服人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台客服人员在他们的工作中起着非常重要的作用。

1. 通过前台客服工作的实践，可以帮助新员工快速了解公司内部组织架构，也有助于加强对公司新老主人的了解。作为一个前台的客服人员，我觉得前台的客服人员在处理这些信息的时候要注意多听多看，因为只有这样才能在收到一些信息的时候迅速做出反应。比如在多听中，要注意同事是否在办公室打电话。当有电话进来找这个同事时，你可以迅速把这个信息传达给对方，根据事情的紧急程度做出合理的处理；在多思考中，你要关注自己观察到的、听到的信息，多思考如何用规范的方式处理来电者的信息。；在多读书方面，要时刻关注公司内部的人员流动。

2. 前台客服的客户复杂多样，从公司老板、重要业主到送水工、清洁工都有。但是，对于这些不同的车主，营销方式只有一种，那就是直销。所以在工作过程中，前台客服人员一定要注意自己的言行，因为他们做的每一个细节都代表着公司的形象，所以要认真对待每一位业主，用同样的热情和周到的服务为业主服务，让业主给自己和公司留下美好而深刻的印象。

在这个过程中，我觉得平等相待很重要，因为在工作的过程中，尤其是在和业主电话或者沟通的过程中，第一时间辨别对方的身份是非常困难的。所以，只有用热情积极的态度和周到的服务对待每一位业主，才能做到尽善尽美，让双方在沟通中享受快乐。

3. 前台客服的工作比较复杂。在这些复杂的工作过程中，我们要善于总结，勤于思考，在不断学习的过程中逐步完善自己，把这些复杂的东西逐步编程整合。你应该及时纠正你没有处理好的事情，尽量不要再犯同样的错误。其实这些事情说起来容易，但是在实际工作中真正做到这一点并不容易。所以你在跟进工作的过程中要注意跟进自己。做很多事情的时候，要站在对方的角度考虑问题，尽量让客户满意！

在新的一年里，我将恪守本分，不断提升自己，在日常工作中努力学习，取长补短，认真完成领导安排的工作，不辜负业主和领导的期望！

体彩个人工作总结篇六

20××年即将过去，在这一年的时间中销售部通过努力的工作，也取得了一点收获，临近年终，对销售部的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高销量，以至于把工作做的更好，以至于有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年来的工作进行简要的总结。

我于20××年x月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，一年来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

1、服务台的工作

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20××年工作计划中详述。

2、学习商场工作内容阶段

x月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于××××日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于x月x日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

x月x日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在x经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《××××商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求

和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。