

客服部年终总结 年终客服部工作总结(模板5篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。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。

客服部年终总结篇一

(一)新版《医疗广告法》颁布后，医疗广告管制受限日趋严格已成定势。

(二)深圳市场竞争日趋激烈，特别是民营医疗机构竞争更面临新的挑战。

(三)深圳市医保推出十大举措，进一步扩大医保范围。

(一)客户服务中心是一个专门的医院内部机构，为就医顾客提供诊前、诊中、诊后等完善、全面、高品质的一体化服务。

(二)医疗市场竞争的日趋激烈，使医院必须向就医顾客提供更好的优质服务 and 人文关怀，全面贯彻和体现“以顾客为中心”的服务理念，为就医顾客提供诊前、诊中、诊后等完善、全面、高品质的一体化服务，这样才能保证医院的生存与发展。因此，成立专门的机构医院客户服务中心，来负责向客户提供一体化的服务。通过医院客户服务中心，医院就可以有的放矢地为就医顾客提供完善的服务。

(一)整合医院资源，利用品牌优势，做好地面营销拓展，加强品牌宣传和建设。

(二)进一步明确客服部职能，加强客服部组织建设，打造一支精悍有力、行动迅速、务实求进的营销队伍。

(三)通过广泛与市、区、街道、居委等各级政府职能部门(卫生局、健教所、计生委、妇联、共青团委)民政部门(残联、慈善会)红十字会、社区、工厂、公司、非竞争性行业等的合作，灵活多变宣传医院各医疗机构，并进行项目营销。

(四)响应政府“天堂”、“和谐”、“健康”等号召，加强构建政企合作、健康合作。

(五)按照客服部职能，在做好外部营销拓展的同时，加强对各医院客服工作的监管，配合医院不断提升客服内涵，提高来院客户满意度。

(一)部门职能

1、部门职能定位

- 1)市场调研;
- 2)市场战略规划及市场策略制订;
- 3)活动及事件营销策划;
- 4)在医院配合下开展社区
- 5)参与医院经营、广告会议;

(二)部门组织建设：客服部组织架构，人员充实到位。

1、组架构图

2、职责分配：

- 1) 负责参与医院客服工作模式规划;
- 2) 负责指导医院客服工作开展;
- 3) 负责客服中心外勤营销人员培训;
- 4) 负责参与由医院主导的事件营销策划;
- 5) 负责建立医院客服中心的考核标准;
- 6) 负责组织人员完成医院客户满意度调查。

客服部年终总结篇二

转眼又要辞旧迎新了，在过去的一年中，我客服部员工努力工作，发扬奉献精神，为我公司万通物业打造品牌;现将20--年的主要工作总结如下:

(一)我部门工作主要是把握以下三点开展的:

2、服务:我们通过自主学习,提高服务质量,把着业主至上,服务第一的理信念,着力于树立形象;在服务过程中,我部门员工能热情积极的处理业主投诉;做好巡视记录,及时清理楼道井杂物;调查,登记,更新,整理出租户的名单;协助工程部及段会民对业主家漏水的调查赔偿;在19号楼3单1002房业主家发生火灾时,我们及时联系业主,疏散人员,陪同业主去医院检查,安抚,降低了火灾损失,受到业主好评;1号楼业主家发生漏水事件,了解对楼下邻居影响情况、填写突发事件登记表,为处理善后事宜做好前期工作;每况问题处理完成,我们便及时和业主沟通,实行回访。我们努力做到想业主所想,及业主所及,便利贴心服务。

3、收费:经客服员工这一年来的热情服务,且通过员工们加班加点,合适的方法方式配合和催缴,20--年物业费收费率

已达到89%，比往年收效好。

(二)存在的问题：

- 1、到目前为止，多户严重漏水及室内发霉问题还未处理，以致物业管理费难收；
- 2、商户联手拒交垃圾费，将是20--年面临的一个棘手的问题；
- 3、墙皮落脱未修复，门机经常坏死也是业主投诉较多的事项；

在20--年我们将继续努力，展示一个无与伦比的客服部，请领导相信我们。

客服部年终总结篇三

本人于本月经行政部许部长和娄总分别面试后到岗试用三天。在这三天试岗期间我的工作是作为客服部主管管理客服部所有员工，处理客服部日常事务，协助楼层主管和值班经理维护商场正常运营。经过几天的工作与观察，我对客服部的日常工作有了一定的了解，并从中学习到很多原来从未接触过的实践经验。结合我的学习与工作经验，现将我所了解到的本商场客服部的实际运作状况做出如下汇报：

一、目前客服部主要工作

- 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、商场大门显示屏信息的录入与播放。

- 4、每日邮件收发。
- 5、商场内部其他事务处理。
- 6、播音室日常工作。

二、客服部现有工作状态

我所接手的客服部经过前期招聘工作之后，人员编制正常，前台服务部4人，播音室2人，共6人，全部实行商场正常早晚班制度。目前客服部运作的优势特点如下：

- 1、员工新老交接正常，没有业务不熟悉的员工独立上岗的状况，业务熟练。
- 2、客服部员工与各楼层、各部门衔接顺畅，工作配合较默契。
- 3、楼层管理到位，有效地辅助管理了客服部前台。
- 4、客服部前台工作细致周到，办事准确，例如每日邮件收发，员工订餐，商场故障维修处理等。
- 5、播音室工作进展顺利。

三、目前客服部主要工作中所发现的问题与不足

1、前台简化接待客户投诉流程

现有投诉流程：前台投诉电话投诉所属楼层主管直接将投诉转至楼层主管和各柜台自行处理。这样的处理方式容易造成楼层主管工作量过重，导致管理上的混乱，一方面客服主管无事可做，另一方面楼层主管应接不暇。以目前商场的客流量来说，这样的处理方式的确可以节省大量的人力物力资源，而且也可以提高投诉处理时间，但是，随着商场销售业绩的提高，客流量增加，势必会引起管理混乱继而引发各部门之

间的权责划分不清的矛盾。特别是我商场即将新装开业，类似上述情况很有可能因此而产生。

2、工作记录缺失

前台没有工作记录，前台员工所作工作无据可查，整个前台只有一本手写vip客户登记本用以将会员信息录入到计算机系统中和一本邮件领取登记本，没有客户投诉记录单，电话接待记录，失物、寻人等其他工作记录单，播音室只有日常播音记录一份，每日临时播报(广告、促销信息、寻人、移车、失物等)没有记录。这种工作方式导致员工工作积极性低，对于应做工作往往消极怠工能推就推，如果造成工作失误无据可查，员工间会互相推脱，无法追究责任。另外工作记录缺失导致客服主管无法正常管理员工工作职责，难以提高管理工作的质量，这也是造成我商场客服部主管流失严重，无法长期开展工作的一个原因。

客服部年终总结篇四

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[]20xx年xx月，我经过应聘和选拔来到了usfine[]我非常高兴。

加入usfine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了解的一种工作方式、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，然后要熟练利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)工作总结

20xx年xx月xx日，我开始加入到usfine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chargeback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，因此我上手很快。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，这将在在未来的一年中，我要面临和改变的首要，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较大的距离。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提升。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，20xx年会是我蜕变的一年。

(一) 加强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提升工作效率。

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，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。工作中遇到了很多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。例如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，了解公司的产品，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。因此，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整自己的情绪，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强，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，凭借公司的不错环境提升自己。

(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，我逐渐了解了工作情况，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，加以学习和自我提升拓宽知识面，提升履行岗位职责的能力。

客服部年终总结篇五

时光荏苒，光阴似箭，转眼间我们已经用上了20xx年的新台历。20xx年过去了，我们怀念它。在这一年，承蒙公司领导的信任，我于下半年被提升为客服部门主管。现就过去一年的主要工作进行回顾、思考，希冀于能提炼经验，更上台阶。

作为客服部的主要工作，大概可以归纳为以下几点：负责日常业主接待、催缴物业费、暖气费、整理各项资料并归档、以及周期性的各种计划任务、特殊紧急事件的处理等。

日常接待方面我们始终在贯彻业主至上的服务意识，但在具体工作中由于客服人员缺少相关专业知 识，对一些特殊业主所提出的尖锐问题缺乏沟通技巧和专业性说辞，造成很被动的场面。针对这种情况，我部门已于去年11月月底组织相关专业知识的培训学习，经过学习后，争取将所有问题都能通过客服人员的解释给与解决，对于解决不了问题将及时汇报公司领导。

催缴物业费、暖气费方面：截至20xx年12月31日小区物业费缴费率为89%。未交费业主达50多户，其中有未收房、收房后未装修、装修押金未退等情况以及开发遗留问题影响。我部门一直在采取三步走的方法，即发短信、打电话、上门催缴等措施。暖气费截至目前交纳率为78%，目前仍有近100户未交。针对未交费住户将按照规定收取基础费用。

投诉受理方面：对所有住户投诉进行分类，建立维修单流程。对相关数据进行统计整理。严格实行痕迹管理，既彻底摆脱

过去事情异常又无纪录的情况，所有存在的维修情况都有书面记录，经业主签字认同。也较好的保持了工作的连贯性。

一年以来，各项工作虽取得一定成绩，但仍存在很多不足，对于复杂问题的处理、分析解决问题的能力，接待业主细节方面，拖欠费用的催缴等。针对以上问题，今后我们的努力方向是：首先要加强理论学习，平时多学习，才能进一步提高业务能力，提高工作效率；其次要在严谨、细致上多下功夫，多投入更多的精力，使客服人员综合能力不断提高提高，使公司的窗口更加规范高效。