

最新客服自我评价(汇总5篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

客服自我评价篇一

xx年的工作评价时光飞逝，大学毕业的我已经工作半年多了，此刻不知不觉又迎来新的一年我。在即将过去的xx年里，我在公司领导和同事的关心帮忙下，做好自我应有的工作，现对xx年做一个工作评价[]20xx年xx月，我很荣幸进入贵公司，在xx年xx年实习助理。让我先后熟悉了公司的整理运作，帮忙主管整理资料，完成输机入档工作；协助主管进行人员培训及巡店工作。

20xx年xx月至20xx年xx月前台服务大厅接待文员，在前台负责公司总机转接、来访接待、收发快递等；同时负责服务大厅工作：各项目部员工入职手续办理、签署劳动合同、向员工讲解社保办理流程等。前台营业员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客联通营业厅的客户。接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着作用。我对自我的工作有了必须的认识，在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户供给满意的服务。工作中严格要求自我改掉一些不好的工作习惯，坚持很强的职责心，谨慎的工作态度和良好的心态。

不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调本事，得到大家的信任.进取参加公司组织的培训学习，努力提高业务水平。存在的问题：存在的问题：在工作中，我虽然努力，但距离

公司领导的要求还有不小差距，有很多不足之处，如交流水平、工作本事上还有待进一步提高，对新的工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心在今后的工作中努力加以改善和解决，加强学习，使自我更好地做好本职，争取更大的提高，为公司做出更大的贡献。

针对以上存在的不足和问题应对，在新的一年里我打算做好以下几点来弥补工作中的不足

一，多和同事沟通交流，解决工作中出现的问题，以及将自我处理不了的问题反应到上级，

二，“主动性”不够，不能等到别人叫我了才明白该做事了。

三，全方位的提高自我的工作本事和工作水平以及用良好的心态来迎接每一天。

四，努力打造良好的前台环境。要坚持好公司的门面形象，不仅仅要注意自身的形象，还要坚持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

五，保证在办理签合同的同时避免一些意外事件，比如人多的情景下我一个人该怎样做到最梦想的状态，要让员工对我放心觉得我的服务态度好等等问题。

xx年即将过去，充满挑战和机遇的xx年即将来临，在新的一年里，我将评价经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自我的绵薄之力。

xx我的工作规划我的工作规划：从长远看我需要学习的东西还很多，我要比别人要更快的吸收工作经验和知识。不管是什么工作岗位我都要比别人做的更细心，打好基础才是关键，每当我看到其他单位的前台工作人员时我就明白自我还是很有差距的，所以我期望继续留在这个岗位，把这个前台的职

位做到更专业化，对自己新的一年也有个交代，对公司也有个交代。

我们公司越来越趋于成熟化，所以前台反而成了很关键的位置，每一天员工人流量很大，前台就是我就好吸收经验的战场。年该完善自我的工作资料：下头我就想谈下xx年该完善自我的工作资料：

一、做好考勤表记录，要做到公正。上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关掉好电源。当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要坚持整洁大方。每一天报纸要整理好。饮用水桶数发现不够时要及时叫胡先生送水。传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知加墨。如果物业来维修我要配合；如果电话线路有问题就要求助电信局。有什么问题都要想办法自我解决。

二、接收传真，要注意对方传给谁，问清传真资料，以免接收到垃圾信息，理解到传真要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。如果对方是自动传真，能够不接收。发传真后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

三、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室，还是引客到负责人办公室、会客室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调，冬天开窗，同时要让会客室无异味，空气流畅。

四、努力提高服务质量。前台的主要工作是迎客，为客户答疑(包括你的转接电话、收发快件)。所以，做好此项工作，最

重要的是服务态度和服务效率。之后能够讲自我如何注重坚持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自我如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问职责制的要求，尽量让每一个客户满意。

五、加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作资料，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

六、提高主动性，平时除了完成自我的工作，还要自我看到事要做，我之所以又提一遍是因为这个事我很薄弱的环节这是我需要时刻注意的问题。最终期望在领导的带领下，新的一年自我能在岗位上继续发光发热。

客服自我评价篇二

一：售后人员应具有的条件

售后服务工作是一个综合技能要求相当高的工作，由对售后服务人员的要求也相当高，必须具备以下条件：

1、从事行内工作至少有五年以上经验，最好是从事技术工作或销售工作有几年经验，知道市场现状，了解客户需求，而且了解一些企业运作和服务途径。

2、个人修养较多，有较高的知识水平，如本科以上学历，对产品知识熟悉，并且具备所使用销售产品的机械，装置，设备的知识。

3、个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系

处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。

4、头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

5、外表整洁大方，言行举止得体，有企业形象大使和产品代言人的风度，不一定要长得英俊、漂亮，但至少要对得起观众，别一出场就歪鼻扭嘴斜服，吹胡子瞪眼睛的，有损企业的形象。

6、工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失，有奉献精神。

二、处理顾客投诉与抱怨的程序：

1、建立客户意见表（或投诉登记表）之类表格。

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等；并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2、售后服务人员接到信息后即通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容，如问题电脑名称，规格，生产日期，生产批号，何时使用，问题表现状况，在使用此品牌前曾使用何种品牌，状况如何，最近使用状况如何等。

3、分析这些问题信息，并向客户说明及解释工作，规定与客户沟通协商。

4、将处理情况向领导汇报，服务人员提出自己的处理意见，申请领导批准后，要及时答复客户。

5、客户确认处理方案后，签下处理协议。

6、将协议反馈回企业有关部门进行实施，如需补偿油品的，通知仓管出货，如需送小礼物的，通知市场管理人员发出等。

7、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

三、处理客户抱怨与投诉的方法：

1、确认问题

认真仔细，耐心地听申诉者说话，并边听边记录，在对方陈述过程中判断问题的起因，抓住关键因素。

尽量了解投诉或抱怨问题发生的全过程，听不清楚的，要用委婉的语气进行详细询问，注意不要用攻击性言辞，如“请你再详细讲一次”或者“请等一下，我有些不清楚……”

把你所了解的问题向客户复述一次，让客户予以确认。

了解完问题之后征求客户的意见，如他们认为如何处理才合适，你们有什么要求等。

2、分析问题

在自己没有把握情况下，现场不要下结论，要下判断，也不要轻下承诺。

最好将问题与同行服务人员协商一下，或者向企业领导汇报一下，共同分析问题。

问题的严重性，到何种程度？

1. 客服的自我评价

2. 物业客服的自我评价
3. 客服经理自我评价
4. 客服员自我评价
5. 客服经理的自我评价
6. 天猫客服主管自我评价
7. 物业客服主管自我评价
8. 面试客服自我评价
9. 淘宝客服自我评价
10. 物业客服员自我评价

客服自我评价篇三

我是一名刚进电信公司的新员工，对所有的一切都感到新鲜和好奇，以往是走进电信公司接受服务，感受电信公司服务的感受，而现在我要作为服务者来面对广大的客户群体，来为客户服务，这对我可以说是一个很大的人生挑战。

营业员的工作内容重复性很高，很多人都觉得它很隐形，看不到有形的成绩，我却觉得这项工作很有意思，它的喜悦与痛苦都来自于客户。看电视、电影，念书时，好象所有的对错都很清楚，非白即黑，但面对客户的反应，很多时候有理说不清，我能冷静面对他们情绪性的抱怨，甚至是谩骂的字眼。

每一天在营业厅工作，我都会用心为用户服务，用户也用真诚的笑容、朴实的话语感动着我，心与心的交流中，我体会

到了付出的快乐，真真切切。昨日的艰辛造就了今天的灿烂，昨日的磨练凝聚成了今日的坚强。仍然从每一个清新的早晨开始，仍然用我真诚甜美的微笑修筑起感动用户的心之桥。今天，雄伟的事业、多彩的人生、用心的服务构筑在这平凡的三尺柜台前，我看到的是电信人奉献精神 and 客户们满意真诚的笑脸，我想到的是电信灿烂辉煌的明天！

通过这些日子的工作，让我在各方面的技能都得到提高，也让我感受到电信公司不光是一个服务型的企业，更多的是培养人才的摇篮，让进入公司的我都能够更快的进入角色。我的打字水平一直以来是我的弱项，也没有太多的重视，进入公司后，发现自己已经很落后了，于是就天天练习、摸索，虽然现在的速度还不尽人意，我相信通过努力，我一定会达到公司要求。

在平凡的工作岗位中，树立“用户至上，用心服务”的理念是电信公司对每一位员工最基本的要求。我深深明白，干一行就要爱一行，爱一行就要专一行，专一行才能做出一流的工作业绩。一流的服务工作要求我们在加强服务理念，增强服务意识的同时，必须要从爱岗敬业、诚实守信、乐于奉献做起。

人是离不开工作的。现在的我忙碌，却很快乐，很满足。尽管现在，我还是一个新员工，但是我希望自己能够在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步，能与电信共成长，见证电信公司走向新的辉煌！

客服自我评价篇四

进入**公司实用距今已经有两个月时间，短短的试用期经已接近尾声。在决定我职业之际我觉得有必要做个工作鉴定，以表达我的工作态度。工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是

工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。

思想上，自觉遵守公司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联系实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

试用期间虽然我刚从母校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握服务行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上思家的心情与日俱增，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的服务者，就样度过三个月的工作，让我收获最多的也就是在服务的时候，它让我了解到了人们最基本的交际礼仪，对待客人要热情、友好、耐心。

虽然只有短短的三个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话“一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧”。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进娶创下美好明天。

2.

性格开朗，谦虚稳重有活力，待人真诚热情。有较强的组织

能力、实际动手能力、团队协作精神和上下沟通能力。具有较高的技术水平和现场管理经验。能吃苦耐劳，适应各种环境并融入其中。

能够高效率地工作，做事严谨、自我负责；具有责任感，信守承诺；善于学习有较强的适应能力、对新技术有极高的热情，乐于接受新的挑战具有团队精神和集体荣誉感；做事情有一定的创新性。

熟悉客服体系的管理流程，拥有丰富的与客户交流沟通的经验，并掌握了许多交流技巧；责任心强，具有优秀的客户服务意识和较高的客户服务技巧及培训经验；善于处理恶性投诉，善于发现工作中的问题并提出相应解决方案；熟悉较多外汇核销知识及操作流程；熟练并良好掌握运用c,delphi,sql等，熟练使用windows和各种办公软件，较强的文字功底和文档撰写能力性格开朗活泼，良好的沟通能力和团队协作能力，积极主动有进取心责任心，平时喜欢自学拓展知识。

具有较强的事业进取心、敬业精神及良好的沟通和表达能力，掌握客户销售和关系维护技巧！以公司发展，我才会有发展的心态来对待工作。

客服自我评价篇五

2. 主动引导客户，及时发现客户的替在需求
3. 关注同业的优良产品和服务，并不断改进自身的产品和服务
4. 关注客户的财务敏感度和服务敏感度，通过合适的渠道向客户提供适用的产品与服务
5. 通过提供专业化服务等多种方式加深与顾客的关系，建立

友谊

6. 注重服务细节，给予客户超出预期的体验
7. 认真解读客户资料，深入了解客户的经营或财务状况，及时发现潜在风险
8. 区分不同产品和业务的风险属性，制定有预见性、可控性和保障性的应对措施
9. 在决定前充分思考和研究，制定多个备选方案，选择最优方案
10. 严格按照制度和程序办事
11. 领会上级指示精神，抓住要领，付诸行动
12. 设定清晰的目标和实现目标的进度表，合理安排时间，按照事件的轻重缓急开展工作
13. 让同事也充分了解事情的重要性与紧迫性，依靠团队的智慧与力量完成任务
14. 准确把握本团队的行动目标和努力方向，明确自己的职责
15. 努力在团队工作中发挥自身的特长
16. 乐于和同伴分享自己的工作心得和成果，为他人提供所需要的帮助
17. 积极支持配合团队其他成员工作，充分协作
18. 主动与他人联系，与团队保持沟通，争取上级和同事的支持

19. 坦诚表达自己对工作的看法，同时注意表达的方式方法
20. 善于倾听和换位思考
21. 善于发现和欣赏他人的优点
22. 积极参与团队活动，主动承担集体事务
23. 充分了解变革的背景、意图、目标和内容
24. 根据客观环境的变化调整自己的工作方式和方法
25. 及时发现、汇报变革中遇到的经验和问题，支持变革顺利开展
26. 不苛责他人，多一份理解和宽容
27. 用宽广的心胸与同事相处
28. 善于调节和控制个情绪，始终保持良好的心态和奋发向上的精神风貌
29. 虚心听取批评和意见
30. 对待差错或失误，先从自己身上找原因，敢于承担责任
31. 保持对新生事物的敏感和不断学习进取的状态
32. 乐于请教，不耻下问，主动学习借鉴他人所长
33. 坚定理想信念，尽职尽责，廉洁自律
34. 经常给自己设定挑战性的目标或标准
35. 与同事友好相片，保持融洽的关系