

最新客服年终个人工作总结 电话客服年终工作总结(汇总5篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

客服年终个人工作总结篇一

忙碌的一年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，现将今年工作进行总结如下：

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合相关规定，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不

断积累经验。针对满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高入住率。继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责。

面对崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们xx物业公司xx服务中心谱写崭新辉煌的一页！

作为电话客服，自己曾以为工作不过是给客户解答问题。但是在面对了各种各样的客户后，我彻底的改变了自己的想法。我对这一年工作的总结记录如下：

思想上：作为一名xx的客服员工，我在理念上保持与公司一致——“坚持为客户提供最好的服务！”在工作的培训和学习中，我不断的提高自己的思想觉悟，学习公司的理念，改正自己工作中的缺点。工作中热情，且亲切，主动帮助同事，并对自己的工作认真负责，有较强的责任感。

工作上：努力的完成自己的工作，对于自己不明白的地方及时去学习和提升自己，为顾客解答的时候以客户为主，优先为安抚客户情绪，同时以最快的速度为客户解决问题。在工作中学习经验，对同事和自己遇上情况进行记录和反省，防止下一次出现问题。

人际上：在公司中我广交朋友，提升自己在公司中的人际关系，加强同事间的交流，与同事间互帮互助，互相学习经验，努力提高工作能力。自己作为一名客服，总是要面临和各种客户的交流，有时候也会出现无奈和伤心的时候，但是我们总是互相的安慰和帮助，让工作能顺利的进行。

在工作中，我一开时严格的要求自己，不让自己在工作中犯错，总是在做好万全的准备之后再为顾客解决。虽然没什么

问题，但是在业绩上却难以进步，自己也总是被批评。在重新对自己检讨之后，我改变了自己的工作方式，开始带着人性化的工作，在和客户交流的时候，多考虑客户的状况，让客户能感到更加的方便。渐渐的，自己也喜欢上了这样的感觉，努力的将工作做的更好。

目前自己最大的不足，还是对公司产品了解的不够深入。在很多专业的客户面前，可能自己还懂的不如客户多，这实在是有些丢脸。为了防止再出现这个错误，我要更加深入的学习产品知识，提高个人的知识储备。相信这样也能有效的提高公司形象！

一年的工作结束了，说实话，客服的工作是比较简单的，但是只有自己在工作中发现了乐趣，才能让自己找到目标，才能让自己继续前进！在下一年，我也要努力朝着自己的目标前进！

客服年终个人工作总结篇二

刚踏上电话客服这个岗位，我就坚信我能做好这份工作，也许是我把这个工作想得太简单，以为我能简便胜任这份工作，可真正干了才明白我所做的工作虽然简单，但要做好却真的很难。随着时间的推移，日积月累的业务，每一天重复好几百遍的“您好”“对不起”“多谢”，当初那份活力已经平淡，新鲜感不复存在。这样平平淡淡地过了一年时间，看到经常得到表扬的同事，看到身边的优秀客服们，心中有所触动，想要有所改变，于是我就加强自身的学习和虚心向同事请教，最终在同事的帮忙和自我的努力下，服务有了提高，付出有了回报。

经过这一年来的工作，我认为要做好电话客服工作，必须要做好以下几点：

首先，要调整好自我的心态，秉着用户至上的原则，用和蔼，

周到的服务理念用心对待每位客户。让用户带着疑惑而来，获得解释而归。这时客户发自内心的一声声“多谢”，就能让我们得到无比的欢乐，这份欢乐也是接待好每一位用户的原动力，这样的良性循环才能让我们真正做好工作。

其次，要有足够的耐性和足够好的脾气。因为有些客户比较难以沟通，有时因为客户的表述本事不强，无形中给交流带来了困难，甚至有的客户电话一接通对方就是一顿吼，所以我们要足够好的耐性和脾气，用心服务，带着微笑通话，相信对方感觉得到你是用心在服务的，这样就能促进问题的解决。

再次，要有12分的细心。因为如果粗心，将会给别人给自我带来不少麻烦。

第四，服务用语要规范。不能像我们平常讲话那样随便，也许，刚开始很难把那些服务用语讲得很自然，可是，时间长了，自然就能讲出那种语境。

第五，要刻苦钻研业务技术，增强自我的沟通本事和技巧，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定，不断加强自我的学习。

第六，要主动与同事搞好配合，谦虚礼让，顾全大局，分清主次，保证重点。

最终，要做好工作反思。每一天工作结束后，总结一下当天的工作有哪些地方疏忽了，提醒自我明天必须不能犯同样的错误。

电话客服工作虽然辛苦，但我认为，只要在工作中，我们能经常做到如上几点，就能让自己的工作得心应手，我们就能真正成为一个欢乐而又合格的电话客服。

客服年终个人工作总结篇三

不知不觉，在电话中心工作已经x年多了。从受理客户报案、服务咨询与投诉到与客户进行沟通，直接答复或登记并反馈客户需求，根据服务职责和时限要求把信息传递给相关部门，合理调配资源力求满意解决客户问题，在这一年的磨砺中我看到了自己的成长。

客服代表的工作是企业与客户进行沟通的渠道。如何把握、运用良好的服务技巧便成为优质服务的中中之中，也是客服工作中的重要一环。耳麦虽小，却一头连着客户的需求，系着广大客户对我们xxxx的无限期待；另一头连着xxxx的责任与使命，系着公司对客户的诚心与真心。每当帮助一位客户解答了困惑露出会心的微笑时，每当为客户处理了问题而得到他们的真心感谢时，我深刻的感觉到了作为一名客服代表的价值，客服工作，不仅仅是微笑服务，不仅仅是及时接听，还必须内化于心、外化于行。因此，我积极参加公司举办的各种知识竞赛，通过比赛，来认识自己。努力掌握服务技巧、不断丰富服务。而随着95519拆分，电话量的增加，为了保证电话接通率和电话中心工作的正常运转，完成呼入呼出工作。感谢领导给我机会，让我任职电话中心综合资讯岗这个岗位。我的工作，不再仅仅是接听客户电话，除了根据接通率情况、排班表和出勤情况，及时上线进行一线呼入和呼出，确保电话中心接通率外，对于一线坐席无法解决的问题，我需要及时进行二线处理、工单流转和催办，负责对工单处理结果的跟踪回访，确保工单处理时效和客户满意度。在处理工单的同时我还要收集整理客户的常问问题、热点问题和疑难问题，制定统一的解释回答口径，确保一线客服代表回答的准确性。同时，还要整理与电话服务相关的公司内部资讯，实时维护和更新中心知识库，确保一线客服代表在线解答时可以迅速查找到相关的业务知识，减少客户在线等待时间或转接需要帮助的时长，对回答正确率与及时率负责，收集反馈一线客服代表对电话中心新业务、新政策的意见和建议，确保中心

内信息传递的顺畅与高效。

除此之外，我还要协助x老师，对电话中心业务和话务数据进行统计分析，制作日报、周报和月报，以便上级领导和相关管理人员及时掌握电话中心运营管理的相关数据。每天做好现场巡检，及时处理和解决巡检中发现的问题，做好巡检记录，协助电话中心主管开展现场管理，确保电话中心秩序井然，卫生整洁。

随着电话中心人员队伍的日益壮大。我作为一名老客服，帮助新客服尽快地熟悉工作是我义不容辞的责任。很多新客服都是和我一样，来这里工作之前对于保险的业务知识很生熟。所以我在指导如何接报案，如何受理咨询的同时，主动把自己平时处理问题时碰到的一些案例讲给她们听，进行讨论总结。她们在工作中碰到的疑难问题向我请教时，我也把自己这一年来的工作经验的毫无保留地全告诉她们，教她们如何进行处理、解决问题。

xx已经过去□xx刚刚开始，以后要走的路还很长，自身不如别人的地方还有很多，要学习的也还有很多。既然选择这份工作，我就要不懈努力，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了公司的发展做出最大的贡献。我相信，只要我在工作中勤勤恳恳、乐于奉献，就一定能在这个平凡的岗位上作出不平凡的成绩。

客服年终个人工作总结篇四

这一年是我在公司工作的第一个完整的一年，从年初我已经适应了这份工作，到年尾我能教导新人，并得到很多客户的肯定，服务过程中，也是从来没有过投诉的情况产生，这些成绩都离不开我日常不断的学习，从公司的产品入手，只有掌握了产品，你在和客户交流的时候，才有底气，因为你知道你的产品是怎么样的，客户在用的过程中出现的问题，你

也是能明白具体原因是什么，如果对产品都不够熟悉的话，那么在回答问题的时候，即使有再多的技巧也是白搭，我也是在掌握了产品知识之后继续加深自己的电话沟通技巧，很多时候和客户电话联系，如果不能有一个好的方式，那么是很容易被客户挂断电话，或者因为说错话被投诉的，这也是我今年努力学习比较多的地方，同时我也对我的工作进行不断的复盘，让自己知道还有哪些是可以继续做得更好的。

在工作当中，我会认真的打好每一个电话，从拨打之前的对客户的基本了解到通话过程中根据客户的语气和态度来调整自己说话的方式和技巧，让工作能顺利的进行下去，在接听电话的时候，也是耐心的听客户讲，根据情况去做安慰或者是及时的处理问题，特别是有时候客户的情绪比较激动，更是考验我们电话客服的能力，不能走进客户的情绪里面，被他带了，不然的话，就很容易解决不了问题，那工作也就做不好了，在这一年的工作当中，我也遇到了很多这样的客户，但是我都时刻提醒我自己，现在是在工作，必须要把工作的态度拿出来，去解决问题，也是没有被客户带走，而是尽量去缓解客户的情绪，帮他解决问题，处理问题。

作为电话客服，必须要有专业的服务态度，无论是拨打或者接听电话都是需要有耐心，认真的去倾听，去了解客户的需求，同时礼貌和善的语气，才能让客户来相信你，让你为他服务，年初的时候，我的服务还是有待加强的，但到了年终，我的能力也是得到了很多的提升，无论是什么样的客户，我都能很好的去服务，去耐心的帮忙解决问题。

一年的时间，我也有很多的不足在渐渐的弥补，同时也是有了很多的进步，但我知道电话客服的工作是需要继续去学习，继续去进步的，只有这样才能更好的做好工作，在今后的日子里，我也是要抱着学习的心态，认真的去完善自己，做好工作。

客服年终个人工作总结篇五

经过了几天的培训，我对这份工作有了一定的了解和认识，现在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，具有良好的沟通能力，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一定要了解、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，我也一直在努力适应着这种压力，虽然曾经有放弃过，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，虽然现在还会犯错误，但是只要我每天都努力了，每天都有进步了。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，而且以前一直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情况下，如果想做好一个客服，第一，就是要有良好的心态，就像前段时间，我一直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。不过，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，曾经想过让自己放弃，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，现在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现在，真的不错的，可惜我还是会犯下不少的错。我不知接下的，将会发生怎么样的变化，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。

现在，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。