

最新客服工作的年终总结 客服人员工作总结(大全10篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那么，我们该怎么写总结呢？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。

客服工作的年终总结篇一

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行**中心的客服人员，我深刻体会到业务的’学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。

客服工作的年终总结篇二

这个月来，微笑服务是我的天职，顾客满意是我的归宿。热

爱客服的这份工作、踏实地服务好客服，看见客户脸上的笑脸是对我工作最好的肯定。现在我对自己的如下：

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。为公司全面信息化的成功上线贡献了自己的微薄之力。

作为客服人员，我始终坚持把简单的事做好就是不简单。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照顾客至上，服务第一的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题及时解决，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以我们可以通过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标可以向着零抱怨无投诉进行。

以上是自己对上个月工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改进。

客服工作的年终总结篇三

作为一名物业客服，一年过去了，感觉时光如梭。这一年，我在物业的客服工作整体上还是比较顺利的，但是工作中也遇到了一些委屈，不过最后都过去了。这是我们今年的工作：

我是物业前台客服。我不仅要打电话，还要接待客户。每天至少有x个客户，我会认真的为他们服务。有来访客户的时候，我一般会先登记客户信息，然后叫人来引导。在电话里，我也很认真的接待客户，尽量给他们提供想要的信息，微笑服务，各种礼仪规范到位，给来访的客户留下好印象。我每天都很好的接待客户，所以能获得领导和客户的信任，他们都很欣赏我的认真工作。

当主人需要帮助时，我会尽力帮助主人解决问题。首先我会问业主是什么问题，记录业主提出的问题，留下业主的信息，然后找人解决业主的问题。今年因为业主多次丢失钥匙，已经帮他们重新办理了。如果业主家有问题，我们会第一时间去业主家了解情况。发现问题后，我们会立即解决。总之，我们会以业主为标准，尽力为业主服务，让业主住得舒服，管好琐事。

我是客服和前台，所以我是我们酒店的门面。为了让自己在业主和客户面前留下更好的印象，我也努力学习了各种礼仪，逐步规范自己的服务和行为，尽力做好客户服务工作。我参加礼仪培训，从体形、面部表情、语言等方面学习礼仪，把自己变成一个有礼貌、服务周到的客服，专心为物业服务，让礼仪深入全身。为我们的酒店创造更好的形象。

哪怕是客服，我也在积极学习，尤其是自己的专业知识，我还不够。所以在我空的业余时间，我还是努力学习，学习知识，让自己的工作更加专业，为业主和客户提供更好的服务。

新的一年就要来了，我怀着希望迎接它。期待明年有一个好

的发展，能在客服岗位上取得更好的成绩，成为我们物业一名优秀的客服人员。然后我会为了这个目标去努力，再一次提升自己的能力，真正成为一个强客服。将来，我来了，我不会退缩，我一定会得到我的那份成绩。

客服工作的年终总结篇四

自20xxxx年初进公司到现在，已经有一年有余了。在一年之前，我对于电话客服这份工作几乎一无所知，对于保险行业也不甚了解。但是，现在我已经能够作为一名中国人寿的客服专员为我们的客户排忧解难，为我们的一线同事提供后台支援，这一切都离不开领导和同事们热心帮助。

从刚加入公司还在进行入职培训之时，我就不时对于自己能否胜任这份工作而惴惴不安，担心自己从零开始，无法在短时间内全面的熟悉公司的业务知识，无法为客户提供满意的服务。但是在培训老师的耐心辅导下，我也以较快的速度通过了业务知识考试，终于要正式的走上客服岗位，正式的成为一名中国人寿客服专员了。

万事开头难，还记得第一次接到客户电话的紧张。不过，不管在听到电话铃声响起的那一刻心里是多么的紧张，但是我还是鼓足了用气，按下了接听键。在听到客户急切的询问声的后，我就明白自己的职责所在了，顾不得自己心中的紧张，赶紧在大脑中检索着客户所需要的信息，在经过一段时间的适应后，已经能够克服自己的紧张感，开始和小组其他成员一样按照正常的排班时间来上班，和以前不一样的是现在需要不断的在早班、白班、中班以及夜班之前不断的切换，不过这些并没有给我造成太大的困扰，在小组同事的帮助下，很快我就适应了这种较以往而言比较不规律的上班方式。另外，在这期间，与小组同事们能够愉快的相处，并且能够互相帮助互相学习对我来说也是一个不小的收获。

不过值得一提的是，虽然已经接触客服工作将近一年的时间

了，但是在我身上仍然有许多值得改善的地方，我本人也仍然需要通过不断的学习来加强和提高自身的业务能力。比如说，在高强度的连续不断的与不同客户接触的过程中，情绪难免会发生波动，在长时间的面对一位客户的时候，可能也会表现得耐心不足。控制情绪以及保持良好的服务态度对于一个客服人员而言是最基本的要求，所以今后在这个方面我应该加强自身修养和对自己情绪的控制能力。

在新的一年里，对于自身的提高主要分为两个方面，一个方面是业务能力上，通过自学和培训，加强对于保险专业知识的学习，从而能够更好的作为公司与客户的桥梁，起到沟通的作用；另一方面是在工作态度上面，通过多与老员工交流，虚心的像老员工请教和学习她们在为客户提供服务过程中的心得和技巧，从而提高自己的服务质量，成为一个优秀的客服人员。

客服工作的年终总结篇五

客今年的工作到这里就结束了。作为一名客服，我在这一年里学到了很多技巧。客服需要的东西很多，我这一年的表现可以说是一个合格的客服。新的一年，我的想法是让自己往优秀的方向发展，努力成为一名工作能力强的客服。这是我新的年度的目标，我会努力实现这个目标。我相信，只要我努力，就一定能得到我想要的果实。

客服主要是服务客户。在这一年里，我一共服务了_个客户，这是一个我自己都没有想到的数字。以前我会觉得这是一个不可能完成的任务，但现在我知道，只要努力完成公司制定的工作内容，其实很简单。我的工作就是和客户沟通，解决他们的一些问题，让他们满意。每天的工作都是一样的内容，有时候会遇到难以交谈的客户，但这就是这行的工作。尽量无辜就好。

二、工作业绩

其实在工作的过程中，我也知道客服的工作其实并不难。在回答客户问题之前，我应该先了解公司的所有产品，从不同的角度去看待一个产品。因为你不知道客户的问题是从哪个方面来的，你只有对产品有更多的了解，才能回答世界上客户提出的一些问题。我在工作过程中遇到过我无法回答的问题，这是我工作能力不足的表现，所以我要更加努力，让自己了解更多的东西，才能回答每一个客户的问题。我这一年的表现不错，总体来说还可以，但是遇到了很多问题，新的一年要积极解决。

在新的一年里，我必须花更多的时间来熟悉公司的产品。如果客服对我要介绍的产品不够了解，怎么说服客户？如果我的工作有问题，那一定是我做得不够好，所以我要找到自己的不足并改正，这样我才能成长，成为一名优秀的客服。新的一年，我要多学习，向优秀的主管和同事学习，学习更多关于工作的技能和知识，让自己有更好的工作能力。

在新的一年里，我必须更加努力。如果我不能像其他人一样工作，我一定是不够努力，所以我会在新的一年里尽力加快我的进度。

客服工作的年终总结篇六

7月，我正式升任皇庭玺园客服部主管，对于我个人来说是新的人生驿站。从一线员工不知不觉中就从事客服工作近四年，感慨颇深。虽然很多人不了解客服工作，认为它只不过是接下电话、做下记录这些无聊的事情罢了。其实不然，要做一位合格的、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的沟通技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，这一点我是深有体会。尽管客服工作很平凡，但它即将在客户的日常生活中扮演着重要角色，而且我相信随着社会的逐步向高端水平的发展，势必被多数人所看重。时光如梭，转眼间工作即将结束，在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了这半年中各个阶段的工作目标和工作计划。

项目交付以来，客服部始终贯穿着皇庭玺园前期物业管理工作的要求，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的积极性和责任心得到大幅度提高。

本年度部门各项工作如下：一、规范内部管理，增强员工责任心和主动性自皇庭玺园客服部成立以来，客服人员的专业知识参差不齐：对物业管理的概念较模糊、团队合作意识较薄弱、工作主动性和责任心不强。针对上述问题，本人制定了客服助理的具体职责和样板房管理规定，明确了部门日常工作的具体要求和标准。对其进行了物业管理基础的培训，并定期进行考核。加强与员工的沟通，了解员工的内心想法和要求，并针对不同的人员采取不同的方法激励员工的工作积极性。目前，部门员工已经从原来的被动、办事拖拉的转变为较主动的、积极的工作状态。

二、严抓客服人员的礼节礼貌，提高服务意识客服部是服务中心与外界联系的窗口，客服人员的服务意识和服务素质直接影响着客服部的整体工作。这半年本人制定了较全面的物业管理礼节礼貌规范，每日上岗前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检。加强客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，部门始终贯穿“热情、周到、微笑、细致”的服务思想，大幅度的提高了客服人员的服务意识和服务素质。

三、圆满完成皇庭玺园从施工阶段到开盘阶段的工作，我部门主要工作是协助开发商销售楼盘，严格按照开发商制定的日常接待流程进行操作。

四、密切配合各部门的其他工作，做到内外协调一致，并监管了服务中心员工宿舍的房屋租赁事宜。

客服工作的年终总结篇七

转眼间我已经在客服部门工作了很长时间了，在这段日子里

有着部门领导的支持自然能够学到不少技巧，无论是业务知识的学习还是客服话术的运用都能够让我进步不少，回首我在客服工作中的成长进行工作总结如下。

注重对客服话术的学习以便于解答客户的疑虑，由于有着固定的客服话术导致我在工作中有着为之努力的方向，至少在工作初期熟练运用客服话术能够为自身的成长积累不少经验，只不过从初期的死记硬背到后期的熟练运用着实花费了不少的时间，在我对话术内容还不熟悉的时候也曾遭受过领导和客户的指责，这份压力也让我努力学习客服话术的相关知识以便于在工作中熟练运用，虽然工作初期因为运用不够灵活的缘故导致难以得到客户的认同，但随着时间的流逝导致我在客服工作中出错的次数变得越来越少，这既是种进步也意味着这段时间在客服工作中的付出是值得的。

认真对待业务宣传工作以便于让客户更加了解这方面的信息，作为客服人员自然明白自己的职责不仅仅是处理客户的投诉，除此之外还有对公司新业务的宣传从而让客户有所了解，然而在自身不熟悉的情况下便参与到这项工作中去也是不负责的，所以我得尽到职责所在并为了部门的发展做好这项工作，至少我通过以往客服工作中积累的经验较好地解决了这类问题，通过对业务知识的运用从而在工作中能够更好地进行宣传，虽然不确定客户是否会进行办理却也大大提升了相互合作的几率，只不过我仍需要认真学习业务知识以便于在客服工作中进行宣传。

做好客户开发以及后期的维护工作从而为公司的发展提供保障，作为客服部门的员工自然明白客户开发工作的完成是很重要的，所以我能够围绕客户的需求展开工作从而通过相互间的交流解决问题，即便是遇到客户投诉的问题也能够认真进行记录并在下班前进行反馈，在交接班的过程中也会记录的内容进行备份以便于后期的工作中进行整理，为了便于回访工作的展开导致我也会及时跟进客户问题的处理进度，直至问题得以解决才能够确保自己在回访工作中获得客户的好

评。

我明白想要在客服工作中有所成就自然需要付出大量努力才行，所以我会继续做好客服人员的本职工作并认真完成领导安排的任务，希望在今后的的工作中能够做到再接再厉从而为部门的发展贡献更多力量。

客服工作的年终总结篇八

xx年的工作总结时光飞逝，大学毕业的我已经工作半年多了，现在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助下，做好自己该有的工作，现对xx年做一个工作总结□xxxxx年x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，帮助xx主管整理xx人员资料，完成输机入档工作；协助xx主管进行xx人员培训及巡店工作。

xxxxx年x月至xxxxx年x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。我对自己的工作有了一定的认识，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提供满意的服务。工作中严格要求自己改掉一些不好的工作习惯，保持很强的责任心，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能力，得到大家的信任. 积极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、工作能力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进和解决，加强学习，使自己更好地做好本职，争取更大的进步，为公司做出更大的贡献。

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

二，“主动性”不够，不能等到别人叫我了才知道该做事了。

三，全方位的提高自己的工作能力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。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，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，比如人多的情况下我一个人该怎么做到最理想的状态，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，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

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知道自己还是很有差距的， 所以我希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。年该完善自己的工作内容：下面我就想谈下 xx 年该完善自己的工作内容：

上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。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己解决。

问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受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，可以不接收。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。

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。

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)。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。-----接着可以讲自己如何注重保持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自己如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问责任制的要求，尽量让每一个客户满意。

了解公司的发展状况和各部门的工作内容，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。

平时除了完成自己的工作，还要自己看到事要做，我之所以又提一遍是因为这个事我很薄弱的环节这是我在 xx 需要时刻注意的问题。最后希望在领导的带领下，新的一年自己能在岗位上继续发光发热。

客服工作的年终总结篇九

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份；温馨提示55份；部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

3、工作学习中拓展了我的才能;当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时,换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案,当方案通过主管的认可后,心中充满成功的喜悦与对工作的激情;至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案,我都会认真负责的去对待,尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

4、加强学习物业管理的基本知识,提高客户服务技巧与心理,完善客服接待流程及礼仪;

7、多与各位领导、同事们沟通学习,取长补短,提升自己各方面能力,跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入绿城青竹园这个可爱而优秀的团队,绿城的文化理念,管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习,在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻,我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我,取得更大的进步!谢谢大家,我的工作总结完毕!

客服工作的年终总结篇十

理论是行动的先导。作为客服服务人员,我深刻体会到学习不仅是任务,而且是一种责任,更是工作的实际需要。今后我会努力提高业务水平,注重用理论联系实际,用实践锻炼自己,为公司贡献自己的微薄之力。

1. 作为客服人员,我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事,每当遇到繁杂琐事,总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时,能毫无怨言地放弃休息时间,坚决服从公司的安排,全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时,自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握,只有这样才能更好的回答顾

客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2. 在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3. 不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。