

2023年工作心得体会报告(通用8篇)

当我们备受启迪时，常常可以将它们写成一篇心得体会，如此就可以提升我们写作能力了。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

工作心得体会报告篇一

客户服务部承担着物业公司对客户服务的主要工作，包括了客户关系协调以及公司内部各部门的协调工作。是体现服务档次，展示和树立公司管理品牌的窗口。是实现优质服务，使客服满意的关键性职能部门。

通过近期对本公司各项目客服部的走访巡查，发现各项目客服部能够较好的完成客服部所承担的客户服务工作。同时也存在的一些问题如：

- 1、员工业务水平偏低和服务素质偏低，主要表现在处理问题的方法和技巧不太成熟。
- 2、部门管理制度、流程不够健全，使部门工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

目前按照总公司的要求完成物业公司整合，设立物业公司总客服部及下属各项目客服中心。我部门经过开会和讨论提出以下计划。

- 1、客服部做好每月客户缴费统计及各项目收支明细绘制成表，上交总公司，让总公司能清晰的看到物业公司资金运作情况。
- 2、客户部建立完善公司收支档案，以及完善各项目业主档案。
- 3、狠抓客服部团队内部建设，工作纪律，完善客服制度和流

程，部门基本实现制度化、规范化、程序化管理。

4、定期召开部门服务质量评定会，规范客服人员服务。进行思想交流，丰富、充实专业知识，为业户提供更优质的服务。

5、密切配合各部门工作，及时、妥善的处理客户纠纷和意见、建议。

客服部工作存在诸多不足，有新的问题，老的顽症。但是在总公司的领导的指导和关怀下，我相信我部门全体员工有信心做好接下的全部工作。

客服工作个人心得体会3

工作心得体会报告篇二

2月，怀着对工作的热情，对未来的憧憬，我加入了光大保险公司这个大家庭，时间如流水，一年的时间就这样过去了，在这一年里，带给我巨大的改变，经历了风雨得磨砺，收获了累累硕果，它让我在团队中成长，在服务中成熟。

刚开始接手光大客服工作时，我主要负责的是新契约与回访的工作，每天要对新契约投保单进行初审、录入、扫描，定期发送承保数据、参加渠道早夕会，一开始我对投保单的填写没有很深的概念，经过总公司老师的指导帮助以及平时工作中的经验，现已了解掌握投保单的含义以及它的重要性，明白投保单是客户投保意愿的重要载体，是保险合同得以成立的重要凭证，经过长时间的工作经验，现在已经可以做到一眼就看出投保单的问题所在，真正做到准确无误。对于回访，每一个新承保的保单，都要第一时间为客户做好售后回访工作，每天及时与渠道沟通反馈，协助渠道做好方言回访工作，目前总公司与保监局高度重视新契约工作的达成率与

时效性，为了更好的完成这项工作，每月还定期发送回访工作的分析，将客服工作主动融入一线展业中，为公司有针对性地开展运营管理提供科学合理的数据支撑，目前回访工作在全国排名名列前茅！后来因为人事的变动，我又加入了保全的工作，契约、保全、还是回访都与其他保险公司有很明显的区别，不管是从流程上的处理，还是制度的要求，经过不断的研究、探讨，以及总公司老师的指导下，现已让我能够轻松独立的完成好各项工作，在与客服共同成长的这一年当中，我从一个保险初学者，到今天可以轻松处理业务的我，这份工作让我得到了很多，我通过实践学到了许多保险的相关知识，通过不断的学习逐步提高了自己的业务水平，不仅在总公司举办的《技能大比拼》中喜获保全“第一”的好成绩，也在全年考核保全时做到了满分。但身为新人的我，跟其他分公司的客服同事比起来还是远远不够的，还需要不断的学习和磨练。

其实，保险客服是一件很平凡的工作，却又很幸福，虽然每当遇到难缠的客户会让人感到崩溃，虽然业务多的让人觉得辛苦，但是当你将它们一一瓦解的时候，那是一种满足感。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

工作心得体会报告篇三

客服的人员代表的是用户与公司交流的窗口。作为客服人员，在工作中不要把自己放在用户的对立面。要多对顾客道歉，这不是贬低公司的形象，而是在展现公司诚信的形象凡事都要从用户的角度考虑问题，不能站在用户的对立面来解决问题，否则问题是永远都不能解决的。

在处理问题的过程中，客户当然是希望能够及时解决问题的，如果不能及时解决问题，我们应该给用户一个期限承诺，而且在这个期限中出现什么问题，应及时向顾客联系和沟通，做到让顾客满意。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽，其实以上这些都是我在工作中体会的，可能只接触到了客服工作的皮毛。在客服这一行里还有更多的东西需要我去摸索和学习，希望能在以后的工作中能为顾客服务得更好！

转眼间，我到客服部门工作已有一年了，在这一年的时间里，我对客服的工作有了新的认识和体会。

在没有进客服工作之前，总认为客服的工作很简单，就是坐在前台接电话，解决一下售后问题就行了。在这一年中不断学习，让我深刻的体会到客服的工作是一个人与人之间沟通和交流的工作。

客服的人员代表的是用户与公司交流的窗口。作为客服人员，在工作中不要把自己放在用户的对立面。要多对顾客道歉，这不是贬低公司的形象，而是在展现公司诚信的形象凡事都要从用户的角度考虑问题，不能站在用户的对立面来解决问题，否则问题是永远都不能解决的。

在处理问题的过程中，客户当然是希望能够及时解决问题的，如果不能及时解决问题，我们应该给用户一个期限承诺，而且在这个期限中出现什么问题，应及时向顾客联系和沟通，做到让顾客满意。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽。

其实以上这些都是我在工作中体会的，可能只接触到了客服工作的皮毛。在客服这一行里还有更多的东西需要我去摸索和学习，希望能在以后的工作中能为顾客服务得更好！

工作心得体会报告篇四

从九月开始外呼，到现在两个月了，经过领导和同事们的不断帮助，现在外呼逐步成形。

下面我说一下这两个月我所学习到的东西

一. 营销意识和营销技巧逐渐提高 第一个月外呼的对象主要是暑假的老学员，尤其是中学部的，这部分学员无意向的原因基本是时间不合适，因为石家庄的学校并不是都是周六日休息的，基本都是单休甚至是月休，所以导致无法报课外培训班级。最开始的时候听到家长这么说就放弃营销了，后来发现这个时间有时只是家长想挂断电话的一个借口，所以需要我们再强化我们的营销技巧，后来就跟家长说现在有好多家长都给孩子报班了，因为高中三年还是很重要也是学员学校最艰苦的一段时间，好多家长已经意识到这三年的重要性了所以周末的时间都给孩子安排课外的培训以至于提高成绩，以此来稍微刺激一下家长，也行家长就真的会跟学员商量一下是否考虑我们的班级，我们就抓住了一个学员。

二、沟通技巧有所提高 其实，外呼能不能成单或者完成一个很好的服务，沟通的过程是最重要的，尤其是语气和专业性方面。对于取消变更班级，我们要用柔和但是必须是不卑不亢的语气 跟家长解释，如果我们有点强势，家长会很反感，如果很没有气势，有些家长就会 强势起来，就是不同意我们的变更。但是对于营销类的外呼我们要掌握好沟通的专业性和营销技巧。比如，开头问学员成绩怎么样，就不如问学员的薄弱环节和丢分 环节更容易抓住客户，并逐渐沟通挖掘需求。

但是，两个月的我外呼也遇到了各种各样的问题。导致压力特别大，有点力不从心。并且工作没有动力。

主要是以下几个方面

一、第一个月外呼时，感觉对于学校月休的学员，我们的大班已经没有推荐的可能了，推荐一对一有两个问题一个是费用太高，二是学员一个月才能上一次课。家长感觉效果也不是很好。

二、外呼春季老学员的时候，我这大部分是国内的老学员，对于这部分学员，营销的可能很小，一是因为大学生了根本不考虑报课外培训班级，二是，大学生很在乎钱，都反映不打算报课外班级费用太高，只能推荐四六级的抢分班级，或者考研的 冲刺模块班级，但是感觉学员意向也不是很大，并且这部分学员很反感我们的电话 总是找借口挂断电话。对于这部分数据没有一个很好的话术，打过去都感觉很尴尬。

三，每天外呼的数据基本都是一样的，打一天下来，同样的话说了好多遍，也没有 什么意向，导致工作很没有动力，自己也找不到合适的话术来改变。

四、总感觉现在外呼，既达不到营销的目的，也没有什么可以服务的地方，我们这边也没有优惠也没有公开课活动来吸

引家长。

五、通知类外呼，尤其是取消变更班级，家长普遍反映我们通知的太晚，总是提前一天通知，让家长很被动。

总而言之，目前外呼遇到的问题导致工作压力增大，找不到合适的话术来进行各种外呼。

工作形式建议 对于现在每天的工作形式，有以下建议

一、建议每天的数据不要太单一，这样我们外呼可以随时变换话术，不至于一天的工作都那么死板，因为对于一些数据的外呼我们也没有什么可以变换的话术导致一天的工作很死板。比如，四六级的老学员外呼。

二、一些四六级的老学员基本都是没有意向在报班，建议对于这部分数据进行筛选外呼，因为我们对于这部分数据我们既没有什么服务也没有什么优惠。只是单纯进行营销，这部分学员基本没有意向并且他们很在乎费用。

三、中学部的老学员基本意向还是比较强烈的，建议跟市场部沟通一下各学校的放假时间和期末考试时间，我们找一个合适的时间外呼，避免家长选择课程受时间不知道学校如何安排的影响。这样也显得我们很专业。

四、建议外呼的数据多写讲座的或者公开课信息的，这样的话即便我们没有营销的可能还能作为一种服务，家长也不会反感我们。

客服工作个人心得体会2

工作心得体会报告篇五

尊敬的领导：

我已经来聚友工作一年多了，这是我做的第一份正式的工作，是份来之不易的工作。在这里我叩开了社会的大门，对社会有了更深一步的了解和看法。

来到聚友，我学到了不少东西，刚到公司时是维护岗位，工作不讲方法，没有与用户预约上门时间并安排好当日工作时间表，有的上门时用户已经好了或是家里没人，就耽误了一些时间，造成一些用户等等时间过久。转正后来到客服，对此体会比较深刻。客服工作虽说简单但也做好也不是件容易的事情，虽然每天就是接接电话，做做记录，及回访用户使用情况。

在与用户交流也不是件容易的事，有的用户是急脾气，说话快，你得跟上他的节奏，有的用户不愿多操作，一上不了网就要求上门，也有的，在晚上打维护电话还要求马上过去，电话中要想办法让他多操作，多试几种方法，如果实在派不了人，和他耐心解释，一般用户也都会理解。客户是上帝，无论用户提出什么样的问题都要根据用户反映的情况分析和快速的解决，领导在我的工作中也经常提出我需要改进的地方，工作质量一天天提高，心里也很高兴，只要是心态平和，针对发生的问题勤于思考，不明白的多请教资格老的同事，处理问题质量高了，工作效率高了，也使自己的能力得到了提升。

一个公司就是一个大家庭，在这里结识了不少好朋友好兄弟，离开确实很是不舍，就像当初去上学离开家人和毕业时离开同学一样，一样的情愫再次从心底涌起。只能道一声珍重，后会有期！希望聚友发展蒸蒸日上，永驻辉煌。

此致

敬礼！

辞职人：

20____年____月____日

工作心得体会报告篇六

尊敬的公司领导：

您好！

从20xx年10月第一次到如今，转眼我在同城公司工作生活了快1年，当我拿到手上沉甸甸的2年期合同，心情很复杂。选择不再续签是我鼓起了很大的勇气和决心的。

时间，真是过得很快。看看公司墙上一幅幅生动的照片，看看自己相机里记录的一幕幕公司活动，我是多么拼命地融入这个团体。从办公室到单证到财务部，每天楼上下的忙碌，擦肩而过的同事，我叫的出他们每一个的名字，那么真实而亲切，我用最大的努力做好自己的工作并协助他人工作。记得每个加班的晚上，和同事一起等待客人的回复，希望可以争取订单；记得我绞尽脑汁想的搞笑节目在晚会上让大家眼泪都笑了出来；记得我熬夜写年终晚会的台词，周末和大家一起排练，是勤劳和汗水换来的肯定；记得我激情万丈的喊着“海企长城，众志成城”直到嗓子无法出声；记得跪在地上一张张贴着我们的各种照片，制作我们每期的板报；记得林伟贤老师讲座上我急中生智现场想的一个问题，竟得到了如此多的赞赏，也许我不是最好的员工，但是，我真的一直在努力。

我是一个坚持的人。从我踏进学校的大门我就告诉自己将来要成为一名好的外贸客服，从进公司的第一天起我就想成为独当一面的客服，我觉得其他任何的活动、光环、荣誉都比不过做好业务来的更有成就感。可是非常遗憾的是，2年来尽

管我尽了最大的努力，却没有为部门业绩的提升带来多大的帮助。外贸今年整体走下坡路和国家政策的调整确实让我担心自己的未来，甚至质疑过曾经的选择，我想找到适合自己的平台和今后前进的方向是我目前最重要的事情。

感谢您愿意挽留我，如果您这样想的话。我会把您的挽留当作对我最大的鼓励，坚定的走下去；我感谢您依旧认为我是可以培养的人，感谢您看见并认同我在公司每一天，每一次活动所作的努力。

我想在我年轻，精神充沛，依旧充满激情和干劲的时候去主动选择新生活。前方的路其实我不太清楚，但是对于我自己，我充满信心。

此致

敬礼！

辞职人□xx

20xx年xx月xx日

工作心得体会报告篇七

尊敬的____领导：

您好！

很是开心能够在物业工作这么一段时间，在工作的这些日子，我更是感觉到自己收获到了非常多的东西，当然也收获了很多的友情。但是现在我已经做好了决定，要立即离开物业了，也希望领导能够理解我。

对于这份工作，其实一直以来我更是做得非常的不好，有时

候就算是一些简单的小事情都没有处理得非常的到位，领导更是时时都在安慰我，更是在帮助我，可是我就是没有办法将自己应该要做的事情完成好。对此我也是想了很多的方法，也是付出了较多的努力，虽然也是非常有成效，但是我个人还是感觉到实在有些辛苦。从这段时间上我更是慢慢的想了很多的事情，从刚开始工作到现在，每一点我都是有非常的努力去完成，去尽力做好自己的工作，但是从现在的成效上来看，我可能还需要付出的东西是非常的多。也不是说我并不想要去付出，只是我完全没有办法想明白，我那样的付出之后最终能够换来什么，我看不见前方的路，更是没有一个真正喜欢，愿意奋斗的方向，我实在是有些迷茫。

工作的这些日子我也是一直在让我进入到这份工作的状态，但就是有些完全无法融入，实在有较大的距离感。从近期的工作情况上说，自己还是没有办法做到真正的适应这份工作，所以我才做下了这样的决定。其实这一切都是我个人的原因，更是我个人没有办法并将这份工作完成得非常的好，所以也算是为物业考虑吧，现在离开应该是一个比较好的选择。

在工作期间所收获到的一切都是我非常珍贵的，我很是感谢能够在这样的一段时间能够有这样的一次经历，我感到非常的荣幸，并且我的内心也是非常的开心。当然也非常的感谢大家对我包容与理解，更是让我找寻到了自己下一步应该做出的努力。接下来我虽然不知道自己会进入到什么样的行业，但是我还是非常的期待一个不一样的自己，更是期待一场更加精彩的生活。往后的日子我还是相信自己能够更好地去展开，能够去拼搏、努力出一场最为精彩的盛宴。不管之后的生活会是什么样子，我都不会忘记我在这里的一切，更是会努力做好自己应该要做的事情，当然也希望整个物业都能够有非常好的发展，更是能够收获到满分的好评。

我的离开是为了更好的去发展，不光是我去发展，更是整个物业去更好的发展，我相信在接未来的生活中我都是会努力去做到自己应该要做的事情，所以我非常的期待自己接下来

的生活!也希望物业会更好!

此致

敬礼!

辞职人: _____

20____年__月__日

工作心得体会报告篇八

尊敬的领导:

您好!

我很遗憾自己在这个时候向公司正式提交辞职书。

来到省移动客服中心已经接近半年了,作为一个电话客服,正是在这里我开始踏上了社会,完成了自己从一个学生到社会人的转变。这里平等的人际关系和开明的工作作风,让我能开心的工作,开心的学习。但是因为离家比较远,父母近期身体都不好,家里没有人照顾,作为一个女儿我有侍奉双亲的责任,这两天我虽然很努力让自己专心工作,但是心却无时无刻不牵挂家里,我现在的状态确实已经无法胜任工作。正是考虑到这些因素,我郑重向公司提出辞职,希望领导能够批准,另外离开前我也会认真做好现有的工作,把未完成的工作做一下整理,以保证工作的顺利的交接。

我真心的感谢公司领导一直以来对我的信任,感谢身边同事对我的关心和帮助,很荣幸自己成为过公司的一员,我确信在公司的这段工作和学习的经历和经验将成为我一生宝贵的财富。

祝公司业务蒸蒸日上，取得更大的成功!

此致

敬礼!

辞职人：_____

20__年__月__日