

# 2023年超市客服主管工作述职报告总结(实用5篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

## 超市客服主管工作述职报告总结篇一

尊敬的各位领导：

大家好，我叫\_\_\_\_\_，是大川店调味组的实习主管，于4月28日加入我们家园超市。在过去的三个多月，我经历了许多，学习了许多，以极大的热情投入到大川店建设中，终于，我欣喜的看到自己的汗水浇灌出了鲜艳的花朵：调味组销量蒸蒸日上，团队人员勤恳团结。以下是我这段时间的工作心得与体会，请多多指教。

在公司选聘大川店主管时，我积极报名参与，不仅因为这对于我是一次极好的自身提升机会，还因为我看到了我们家园超市广阔的市场前景。沐浴在公司团队的专业培训下，我迅速成长，顺利通过公司考核，成为了一名实习主管。

4月到5月的实习，每一天对于我来说都是一个新的阶梯，每一天我都能登上一个更高的平台。如果说金牛店与滨河店就是一片智慧经验的汪洋，那么我是一块海绵，每天不知疲倦的汲取知识的营养，“商品怎样陈列？接货有哪些要素？主管的岗位职责及工作流程有哪些？.....”这些专业知识渐渐深入我的脑海，我还不断向前辈们虚心请教人员与商店管理经验，自身有了突飞猛进的进步。

时不断给予我的组员鼓励，帮他们坚持了下来，我们也经过

一段时间的相处，建立了良好的关系。

开业在陈列商品时，望着空空的货架，我的脑子一片空白，尽管我已经在理论和实体店里学习了陈列的基本原则，但因为没有亲手操作过，还是有些底虚。最后在不断地尝试下和组员的共同努力下，我们终于摆出了初步满意的雏形。直到现在，我还在不停修改摆放方式，坚信“没有最好，只有更好”，我希望自己的陈列方式能最大限度吸引顾客的眼球，获得更高的销售额。随着开业的一声炮响，我正式进入了主管的角色。看着自己的货物被蜂拥而至的顾客买走，我即欣喜又担心，欣喜着会有很好的营业额，担心着是否会断货，我不断地与采购沟通联系，在采购的帮助下，没有出现畅销品缺断货的情况。

以上是我的开业期间的回顾和感受，下面是我两个月来工作实践中的经验和体会。

最大的收货就是学会了如何订货，起初不知道何时补货，补多少数量，库存多少合适，现在已经不存在这些困惑了，我已经能把控好商品的最小库存及最大库存，季节性商品和促销品要有合理的囤货，做到不断货，不缺货。

掌握商品如何正确陈列也是至关重要的。根据商品最基本的陈列原则：显而易见，易拿易放，整齐丰满，先进先出，商品关联纵向陈列，我和组员在摆放商品时体现出了形象商品，销量商品，及效益商品优先化，并且颇具用心地陈列，以营造出一种温馨明快的气氛，使商品传达出一种无形的语言，激发了顾客的购买欲。接下来说说人员管理方面，我遵循“以身作则，一视同仁”的原则，我的宗旨是“和谐而有序”。微笑着开始每一天，微笑着面对每一个人。下面是细则：

1. 知人善任，使员工能在自己的工作岗位上发挥最大的潜力。

3、尊重人是管人的基础,不要对员工颐指气使,礼貌用语多多益善,勇于面对员工的建议,对待员工要一视同仁.

4、让制度去说话 衷心感谢各位领导对我工作的支持、监督、指导及对我个人的帮助。我将认真地总结经验,发扬成绩,克服不足,以百倍的信心,饱满的工作热情,勤奋工作,顽强拼搏,为家园超市发展做出应有的贡献!

超市客服主管转正述职报告范文篇2

## 超市客服主管工作述职报告总结篇二

尊敬的领导:

时光荏苒,我到\_\_\_\_\_物业管理有限公司上班已两年多了。在公司领导支持与帮助、同事的共同奋斗下,按照公司的要求和部署,较好的完成了本职工作。我通过两年多来的学习与工作,工作的方式、方法都有了较大的进步,现将近一年来的工作情况汇报如下:

### 一、客服接待员的日常工作

由于客服部的工作是直接面对本小区业主,所以客服部是小区物业公司形象最为重要的一个部。也正因为如此,公司制定了“天天让您满意”的服务宗旨和一切为了顾客、一把手亲自抓、一票否决制度、一丝不苟态度、一抓到底作风的“五个一”质量文化准则。客服管理员的日常工作主要有:接待业主来访;处理业主投诉;处理业主报修的联系、跟进、回访工作。

### 二、加强学习,提高业务水平

由于感到自己的知识、能力和阅历与自己的岗位有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，一年多来不断加强在专业知识方面的学习，在这方面公司也加强了对专业知识的培训和考试等方式，使我们在工作中能够灵活运用相关的专业知识，这样下来在业务水平方面的确有了一定的进步。经过不断的学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作能力，能够自行处理日常工作中的各种问题。能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认证努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，努力提高工作效率和工作质量。

### 三、存在问题和今后努力的方向

通过对工作的总结，着实发现了一些问题和不足，主要表现在：第一，由于最初对物业管理专业不是很了解，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够细，一些工作协调不是十分到位；第三，相关的专业理论水平还不能全打到刚公司对一名合格管理员的要求。对于物业公司最重要的工作之一就是收缴物业费，每年我们对物业费都有优惠政策，这样一来可以提高物业费的收缴率，是对我们公司服务质量的衡量，更是业主对我们所做工作是否满意的体现。第四：维修墙体发霉也是我们上半年的工作重点之一。因此物业公司的领导和地产负责人分析了主要原因：一是冷桥现象，二是墙体阴水造成的。因此制定了维修方案；我们客服部接到报修墙体发霉的电话第一时间先给地产负责人回报情况，较为重要的地产负责人回亲自去看，分析情况，安排维修人员及时处理，尽量做到让业主满意。

今后在工作中把提高物业管理知识、服务态度、工作水平作为重点。不断加强学习，拓宽知识面，努力学习物业管理知识和相关法律常识。加强对物业公司发展的了解，加强周围环境、同行业发展的了解和学习，要对公司的统筹规划，但目前情况做到心中有数；更要注重本部门的工作作风建设，加强

管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进对业主、其他部门的服务水平及支持没配合能力。

我将以饱满的热情服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创更高价值造，力争取得更大、更优异的工作成绩。

此致

敬礼！

## 超市客服主管工作述职报告总结篇三

时光飞逝，如梭之日，辛苦的工作已经告一段落了，回顾这段时间的工作，一定有许多艰难困苦，将过去的成绩汇集成一份工作总结吧。想必许多人都在为如何写好工作总结而烦恼吧，下面是小编为大家收集的超市客服年度工作总结，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

转眼进入\_\_\_\_\_超市已有n年多的时间了。在这段时间里，在部门领导和同事的帮助下，我学到了许多知识，积累了一些工作经验，也从中体会到了工作的酸甜苦辣。凭着日常端正的工作态度和平时积累下的工作经验，我荣幸的成为了\_\_\_\_\_组组长一职，现将工作总结如下：

### 一、明确工作职责，端正工作态度

作为一个组长，首先要处理和协调好与各方的关系。首先就是顾客和商场的关系：通过自己和同事们的工作及时有效的解决和处理好广大顾客所提出的各种合理或不合理要求，使其给卖场带来不良因素及事故都及早的消失在萌芽当中。同时通过工作中的招呼道别、商品介绍、售后服务等等工作中的点滴细节让顾客从中感受到重百最优质的服务。其次是起到和成为一个沟通上下级之间的桥梁，协调好员工与部门之

间的关系。有效的转变员工的工作态度，使部门的相关任务有效的传递到员工当中、确保了辖区内的工作正常开展。在工作中做到了多汇报、多商量。同时在自己的本职工作岗位中尽其心、负其责、全心全意，创造性的干好自己的工作。主动的把自己的全身心融入到大家的共同的工作中去。

## 二、做好日常事务的管理

### 1、做好早会工作：

早上是新一天的开始，先总结前一天的工作，及时通报销售情况，及时传达上级下达的各项任务，布置好当天的工作及强调注意事项，开展一些有意义趣味性强的班前活动有效的提高员工的工作激情，使每位员工都以饱满的精神状态投入到工作中。

### 2、巡查工作的开展：

现场巡查是现场管理中的重要一环，配合商场现场服务管理的要求做到每日现场巡视一天都不会少于八次，在现场巡查中针对员工的各种行为、姿势，着装语言方面进行检查。在巡查中发现员工的违规违纪行为都及时给以纠正和引导，并注意加强员工的自觉遵守意识以保证到班组长在和不在卖场都是一个样。及时处理现场各种突发事件。

在现场巡视时检查商品的外观，做到无脏次品。加强了商品的陈列调整的检查力度，让辖区各个柜圈都能够做到货品丰满、层次感强能够做到一定的颜色搭配和销售重点商品的突出，通过各种有效的货品陈列达到了卖场氛围的营造吸引了顾客的注意力激发了顾客的购物欲望。

### 3、认真做好其他各项工作记录：

如顾客投诉处理的记录等，认真记录投诉原由和处理的过程

及结果，并整理成册利用早会时间与员工一起讨论，预防类似的情况再次发生。及时记录对代销商品的检查：对代销商品的进退货，帐册，小票，审查表，上柜档案，实物库存进行不定期的抽查，并准确的记录抽查结果。对不规范的令其限期整改。

#### 4、认真做好员工的绩效的考勤记录：

严格依照商场和部门的考勤管理制度执行，安排好员工的代换班，保证小组的工作顺利进行。及时记录员工的奖惩情况，考核好员工的绩效。

#### 5、耐心细致的做好盘点工作：

盘点是一个月的工作体现，对每月的盘点数据进行登记，做到月月帐实相符。

#### 6、售后投诉的处理：

作为一个现场的管理者，每天都会面对各种不同的售后投诉。刚开始的时候我对手机和数码产品的售后处理能力较差，产品知识了解不够，经过一段时间在领导的帮助和自己的学习下，我学习和掌握了相关售后处理的法律法规条文做到了遇事不慌。同时也已经初步掌握一些手机和数码产品常见的故障原因和处理的方法做到处理时成竹在胸能够做出让顾客信服和满意的解释。

在对于处理一些比较困难和超出自身权限的售后问题时我会积极与部门经理和质管部请教、沟通，认真努力的解决好每一次售后投诉，让每一位顾客都能满意而归。

在处理完毕每一次售后过后我都会认真的总结并深深的体会到售后问题对于我们来说并非麻烦而是一次让顾客重新认识和了解商场的机会。而我們也可以通过这种.种投诉来发现和

找到我们在工作中的缺失和不足，并找出解决的方法，努力改进。以避免再犯同样的错误。同时让我们的实际行为让顾客深切的感受到重百的优质服务，树立重百的优质服务的形象，让重百成为顾客购物的习惯。

7、了解市场动态，方能做到知己知彼百战百胜。

在工作中与顾客进行沟通，了解顾客的需求，做到让顾客满意，为顾客营造一个温馨舒适的购物环境。随时关注周边市场的各项动态信息，从而及时反馈给部门立即调整。做到人无我有，人有我精，人精我独，让商场领先抢占商机。

三、把稳商品质量关。提高服务质量

1、商品质量是一个商场的立足之本。我配合组长把握好商品质量关，认真检查各柜商品上柜前的各项质量工作，在工作中定期抽查各柜商品，对不合格商品及时联系厂家进行退厂处理。

2、提高服务质量：在激烈的市场竞争中，商场的服务质量关系到一个商场的兴衰，所以在加强团结服务质量的工作是刻不容缓的。工作中利用早会时间加强员工的服务意识，提高员工的服务水平。在去年商场进行的《员工服务守则》考试中，本部门及格率达到95%以上，经过努力，小组的各项工作均有所提升。并取得了20\_\_\_\_度职工小家的光荣称号。

四、做好培训工作

1、配合部门加强员工培训，提高自身的素质。我利用早会与班后会的时间对员工进行一些陈列方面的知识培训，进行了色彩的搭配，货品的摆放。并和员工一起学习五一销售法则，并有多篇学习心得在商场的评选中获奖。

2、加强小组消防知识的熟记熟背并在保卫部的指导下对员工



进行了防盗防诈骗的专题培训，使员工时时都做到警钟长鸣，从开业至今小组无一盗窃和诈骗案件发生。

2、抓紧新进员工的培训。由于新进员工在各方面都较欠缺，我和部门利用工作之余，帮助新员工熟悉商场相关服务规定并且和员工一起进行销售技巧分析从中找到自己工作的不足。并充分发挥新进员工的潜能、使新员工能尽快的成长起来成为一名商场合格的营业员。对一些工作有失误的员工，我做到多与她们交流，分析问题出现的原因。及时调整她们的心态，使她们找到和发现自己工作中的不足较快的从失误的阴影中走出来适应到商场的正常工作中来。

总之，在这段的工作中，我也遇到了一些困难和疑惑，但是在部门领导和同事的帮助下，都一一的得到了解决。在往后的工作中，我还有许多方面都还要加强和提高，我会更加努力地学习和提高自己的专业知识，完善自己的管理水平改变自己的工作效率，更加积极的团结同事，做好带头表率作用，多向更多更优秀的领导和同事学习，积极协助部门完成各项工作落实各项指标。我相信通过自己的不断的学习和提高我会更好的适应我现在的工作，也会为重百灿烂的明天贡献出自己最大的光和热。

## 超市客服主管工作述职报告总结篇四

亲爱的同事们，时间匆匆带走了20xx[]同时也给我们送来了崭新的。过往了的，我们挥手离别，同时也沉淀收获，将来的20xx年，我们蓄势待发，吸取经验，努力向前。如大家对新年所盼，新的一年，新的开始，新的希看。

过往的20xx年，我们伤心过，哭泣过，气馁过，委屈过，生气过，也谩骂过，但更重要的是我们一起笑过，也一直努力的笑到20xx[]

对这些，感谢一直以来和我甘苦与共的姐妹们，由于有你们

各位，才使我有勇气，有毅力，有能力走到现在。感谢你们对这份工作的认真，负责和对领导下达各项指令的积极配合与执行，为后续工作的顺利进行减少了很多没必要要的麻烦。这是我们客服部分值得自豪的地方——执行力相对较强。固然，我们也有太小的失误和错误，非常感谢各部分同道的查漏补缺，才及时遏制了事故发生的可能性，也为公司减少了没必要要的损失。

然后，感谢对快乐购货物所付出的全部努力。执着的跟踪，不管白入夜夜还是休息，都会心系货物，及时了解货物的安全性和时效性，做到了把握每件货物的动向，防患于未然；感谢帆把所有进港货物处理得井井有条，做到了派送时效零投诉，真实的是急客户之所寄，寄客户之所急。并在各网络单位中建立起了良好口碑；感谢戴静的不断努力，固然进公司不久，却也努力学习，努力调剂自己前进的步伐，事无巨细，尽力分担的奉献。

这一年，我们的办公室变了，变得更规范了，职员也增加了，而且也预计了明年还会继续改变和增加，我想不只我们部分，其他部分也是一样。

很多一些貌似偶然的机缘，常常使一个人生命的份量和色采都发生变化，比方我自己。从对快达一见钟情到踏进快达，从甚么都不懂到熟知业务，从客服升为客服经理，这期间必有自己的努力和所付出的艰辛，但是，在经历一些磨擦、误解、急躁后，更多的是学会了淡定。我曾为自己的平凡而失落过，也曾为日子的日复一日而迷惘过。但是更为复苏的责任心尽心尽力过，只不想往后想起来后悔。这便足够。或许这便是我们每个在做的各位最实际的定位。又有何不可呢？一直相信，没有不可能办不到的事，也没有任何解决不了的题目，只要自己专心。这2年来，是快达把曾稚气的我渐渐变得成熟起来。不论是能力上还是人际上。我觉得任何事情只要专心往做，不管能不能得到他人的肯定，都将会积累成本身无形的财富，只要专心往做，每件事都是成心义的。

感谢老游总给了我们这样一份工作的舞台;感谢梅总教导我们如何在这舞台上表演。让我有机会与大家一起分享我的工作心得,我很荣幸。

人生中碰到一个好的领导就和碰到一个好的老师一样重要,我很感激人生的遇见里有游总、梅总。不论是工作上对我的肯定还是在生活中给予我的帮助,都让我深深铭记于心。而我能做的就是更努力的做好一切该做的事。不让领导操心。

对这些,我还想借此机会说一下关于明年工作的题目。随着公司业务不断增多,减少因工作失误酿成的没必要要的损失,我想明年客服部再加2名客服,一位驻机场处理一些平常必要的题目。一位协助财务部核对每个月帐单和报表平常事宜。

明年,客服这边将会有更为细致的分工,2班调排情况原计划不动;快乐购物,中外运敦豪,广深及长沙韵达各有专员;假如进港量不见起色,我想我们可以另外实行一个小策略,自行开发潜伏客户,不管资源来源于哪里,公司可酌情给予嘉奖。天天面对互联网,要相信互联网的潜力是无穷的。争取为公司取得更多的利润。

愿20xx年的我们都具有十面埋伏的雄心,破釜沉船的决心,完璧回赵的忠心,尊师重道的虚心,愚公移山的信心,绳锯木断的专心,精卫填海的恒心。

祝大家新年快乐,恭喜发财,鼠年吉祥!

述职人:

20xx年xx月xx日

## 超市客服主管工作述职报告总结篇五

在过去的一年及将结束的时候,根据总经理室的要求,本人对

过去的一年的工作述职如下：

本人于20\_\_\_\_年6月加盟到公司以来，一直分管客服中心的经理工作，主要做了如下几个方面的工作。

由于我们支公司成立时间不久，加之人力、物力等方面的局限，使整个基础工作很薄弱，因此，首先抓好客服中心的基础工作。

1、建立健全各项制度。如：内控制度、管理规定、实施细则及各种办法20多个，初步形成一套完整的管理制度，使整个客服工作和人的行为均在制度的管控范围之内，做到有法可依，有章可循。

2、规范流程。采取科学、合理、实用的流程，规范和制约整个理赔工作，如：《理赔工作实务》、《查勘定损工作流程》等。

3、招兵买马，强化培训。我们通过各种渠道，广泛招聘和吸纳理赔人才，从保险同业和应届大学毕业生中优中选优，采取现招现用、培训提高、和人才储备，保证短期和中长期的人力资源。一年来，参加公开招聘3次，组织大的培训2次，小的培训5次。受到良好的效果。

4、协调关系，加强沟通。包括公安、交通队、公估公司、律师、修配厂等部门，为理赔工作打下良好基础。

1、共立案：件

2、已决案件：件，已决进额：万元。

3、未决案件：件，未决金额：万元。

4、赔付率：%。

5、结案率：%。

- 6、人伤调查率:(5000元以上的98%)。
- 7、告破骗赔案件:件,挽回赔偿金额:万元。
- 8、拒赔案件:件,拒赔金额:万元。
- 9、核价剔除金额:万元。
- 10、人伤剔除金额:万元(其中车险万)。

上述合计为公司减少赔付:万元。

1、抓管理。客服的管理工作,是非常重要的工作,它包括人的管理、业务的管理、和服务的管理。在对人的管理上,一是抓制度建设,建立健全各项规章制度,做到有章可循、有法可依;二是做好人的思想工作,提高理赔人员的积极性、责任心和责任感;在业务管理上,主要是规范理赔流程和监督检查,使理赔流程科学、合理和实用,同时加强对各个环节的监督检查,从而提高整个理赔水平。

2、抓服务。服务是保险企业的宗旨,是客服中心工作的核心内容,服务主要是为员工服务、为公司服务、为客户服务。在为员工的服务上,为了公司业务的发展,我们力争做到方便、快捷和周到;在对客户服务上我们力争做到主动、迅速、合理、简捷、周到,急客户之所急、想客户之所想,做到该赔的一定赔到位,不该赔的决不滥赔,不该赔的也力争让客户满意,通过我们的思想工作和处事艺术,使理赔工作更拉近与客户的距离,更促进业务的发展,使员工满意、公司满意,客户也满意。

3、抓培训。为了提高理赔人员的服务水平,必须强化岗位培训。主要的培训内容是:有关法律法规、保险条款、公司规定、汽车专业知识、定损技术及有关的知识。培训的方式是:集中培训和个别培训相结合,理论培训和实际操作相结合,外请培训和自我培训相结合。每次培训都有测试,每次测试都和业绩

挂钩, 年终将进行综合评价。

4、抓理赔质量。一年来, 我们很抓理赔质量, 首先把住定损关, 做到既严又准; 其次, 把住核价关, 做到准确、合理; 最后, 把住责任关, 即准确界定保险责任, 严格洞察骗赔案件, 慎重处理拒赔案件, 严格剔除不合理赔付。一年来, 据上述统计, 告破骗赔案件、拒赔案件、剔除不合理赔付, 共为公司减少赔付万元, 实际为公司创造利润万元。

1、思想意识保守, 工作不够大胆和创新, 工作虽然到职, 但没到位, 工作力度不大, 工作不够细, 思想工作也不到位, 组织、协调和沟通不够。

2、客服的基础工作有一定的差距, 如: 制度建设、人员配备、工作流程、服务网络和信息支持等都不够。

3对各种制度、规定贯彻和执行的不利、不严、不细、不彻底, 如: 奖惩办法等。

4、服务意识不强、措施不利, 全省的服务体系和服务网络不够健全, 服务的办法不多, 也没什么特色。

1、加强思想政治工作, 加强学习, 认真贯彻执行总公司的各项方针政策, 树立服务的观念、管理的观念。

2、加强管理工作, 一是加强对人的管理, 制度管理和思想工作, 提高部门员工的思想觉悟、工作责任心和责任感; 二是业务的管理, 管好业务流程, 管好理赔质量, 使整个业务在规范有序中进行。

述职人:

20\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日