

最新客服述职报告 客服述职报告述职报告 告客服部(精选7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。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

客服述职报告篇一

现在，由我对客服部岗职进行陈述。我们xxx商城经过七年的风风雨雨，发展到今天，我还是第一次站在这个讲台上，进行岗职陈述。随着中国加入wto[]首联集团成立，公司产权制度的调整，我们企业面临生存与发展的重大压力。“三年磨一剑”，如今剑出鞘，我们的直线化工作已全面进入实施阶段。

客服部虽说是一个新建立的部门，但是所含的岗位与职责范围的匹配度与原来并无大区别，只是把三个部门合成了一个。但是对我而言，在这个年纪，担任这个职务，仍感到很大的压力。因为我知道，顾客是商城的“上帝”，顾客的满意度是商城在竞争中生存发展的命脉。而从今以后，我要直接负责所有为“上帝”服务的环节。这就意味着每一天，我都将直接面对成千上万的“上帝”的考核。

我深知责任重大，必会竭力以赴。下面谈一谈我的就职总结：

客服述职报告篇二

各位领导、同事：

你们好！

我叫xxx于20xx年xx月xx日进入xx物业公司，在xx山水华庭小区担任秩序维护员一职，后经过竞聘，成为一名客服接待员。20xx年xx月xx日，在领导们的培养下我再次成功通过竞聘走上了现在的职位——客服主管。现三个月试用期已满，特此申请转正。

回顾在公司任职的每个过程，有过辛酸、也有过甜蜜，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数业主的谅解与支持。如果说这几个月的工作还有一些可取之处的话，那绝不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支团结的队伍，有一群有热情、肯奉献的同事。现对我任客服主管以来的工作进行总结，冷静回顾一下这段时间的工作得失，以求总结经验，吸取教训。

在刚入职时，作为一名基层管理人员，我深刻认识到客服主管的重要责任。为了不辜负领导对我的期望，我自觉学习物业管理知识，并在思想上始终与公司保持一致，做到“思想认识到位，工作到位”，在较短的时间内适应本岗位工作。在担任客服主管职位的3个月中，我主要协助小区经理抓好本部门的各项工作，提高客服人员的整体服务意识，帮助小区经理处理业主投诉，一定程度上提高了工作的实效性，具体包括：改变前台接待人员工作方式，要求接待业主时必须全程站立式服务。协助小区经理制定收费方案，并予以落实。各种资料的收集、整理归档。对小区经理各项管理工作提出合理化建议。接待业主投诉，独立处理投诉近百起。协调与各部门的工作等。在各项工作中，收费工作和接待业主是我负责最多，也是较为擅长的方面。

一、收费工作

协助小区经理制定落实详细的收费方案，在集中收费期之前通过电话回访方式总结各类问题，（如：您好：这里是xx山水华庭物管部，请问您对我们的服务还有什么意见）并做好合理解释及处理。对于施工遗留问题，及时上报并与地产售

后维修部人员做好沟通工作并催其及时处理，为我们物业费的收取工作做好铺垫。下一步带领客服人员亲自上门收费□xx山水华庭已于xx月份提前完成了全年的收费任务，并且超额完成12万元。当然这不是我个人的成绩，而是与华庭物管部所有同事的努力及公司领导的悉心指导分不开的。

二、日常接待

接待业主这方面，我深刻认识到前台接待是物管部的服务窗口，所以良好的服务形象至关重要。为了提升前台形象，我要求前台客服人员在接待业主时采取全程站立式服务，给业主以焕然一新的感觉。另外在日常工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员进行回访。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复。业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同等级进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。使业主真真切切的感受到我们物业服务的重要，通过我和全体员工的共同努力，现在客服各项工作都有了很大的提高，员工们士气高涨，工作积极主动，已经顺利的完成了年度工作目标。

下一步工作计划：

一、对于自身的管理带动员工的积极性

严格律己、保持持久的事业激情□xx给了我一份激情，我就能做到把这份激情转变为为企业所带来的效益。短暂的激情是不值钱的，而且激情是不允许受伤害的，对待员工也是如此，设想一下你的员工下班以后再要培训三四个小时或者开上几个小时的会，你就会把这种激情消耗掉，学习是无处不在的，学习不是要坐下来，而是去听、去看、从与业主沟通中学习。

二、交房工作的顺利进行

交房前针对每位客服人员的性格特征进行必要的谈心。确保交房当天所有客服人员都能精神饱满的去迎接入户业主，在与业主沟通时态度务必诚恳，对于那些蓄意闹事的人，由我带领他们出去并向他们解释清楚，以免影响到其他交房人员的情绪，在交房期间我们应保持冷静先稳定业主的情绪为其耐心解决困难，杜绝业主扎堆现象，保证交房工作井然有序的顺利进行。

三、对二期新入住业主的沟通了解

在交房期间，对二期业主们的问题进行汇总，总结交房工作中的利弊以便日后有目的的对新入进行培训，也能更好的为业主们在入住时提供便利。

四、对新入住业主明年装修及办理手续的管理

根据小区工程体系制定出来的新装修管理协议，我们规定在装修期间业主来办理手续时对业主发放并讲解一些装修须知。除装修巡查人员每天到所有装修户中进行一次巡视与提醒外，保洁在打扫楼道、秩序维护在巡逻时，发现装修问题及时向客服人员进行反馈。再由客服联系业主更快速地制止破坏其房屋结构。确保业主按照规定开展装修工作，避免给其他业主和物业管理造成不便。

经过这几个月的试用期，我通过不断学习和积累，在思想上和工作能力的都有了一些进步。同时我也深知自己的不足：文字写作能力较为欠缺，抗压性有待加强等。但是，我相信通过我的努力，再加上领导与同事的帮助，这些不足都将成为过去。我会用积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神将本职工作做到最好，以身作则履行xx物业的服务宗旨——为业主带来“家的感受”，为公司的进一步发展付出自己所有的努力！

以上是我对自己近期以来的述职报告，希望各位领导对于我的不足之处不吝指导，使我不断进步，为公司做出我最大的贡献。

客服述职报告篇三

时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

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。

客服述职报告篇四

自一年6月接手物业客服领班，责任与义务随之而至。我主要负责客服管理、清洁绿化管理、财务管理、维修材料管理工作。

(一) 自觉加强学习，努力提高工作能力

我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法。一方面，干中学，学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通

过观察、摸索、实践锻炼，逐步深入开展工作。另一方面，问书本，问同事，在各级领导指导和要求下，从不会到会，从不注重到注重，逐渐摸清了工作中的重点，找到切入点，把握住了工作重点和难点。

(二)心系本职工作，认真履行职责

1、耐心细致地做好财务工作，一是做好手中每一笔进出帐，分门别类记录在案，按中心的要求及时上交各类款项，没有出现漏报、错报的情况。一年xx客服共上交收据一本，办证制卡费xx元，管理费xx元，垃圾清运费xx元，有偿维修费xx元，自交物业费xx-元，合计上交款为xx-元。

2、积极主动的搞好文案管理，根据工作需要，制作表格文档，及时上报，并争取规范化的分类存档管理，目录清晰、检索方便。

3、及时跟进前台每一个电话每一个来访问题的落实情况，加强完结率的提升，做到事事在关注，件件有回音，以便及时为业主排忧解难。

4、环境卫生的管理，针对小区环境逐步完善的情况，对小区内的卫生进行每天例查，记录巡查日报、周报、月报，并落实严格的保洁程序和周查考核方法。加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观，并定期对小区楼道、天顶乱堆乱放的杂物进行清理、搬运工作。定期不定期对小区老房子地面的油污迹进行铲除，对死角污沟进行大扫除清理，得到广大业主的称赞和领导的认可。

5、设施设备的完善，对小区所有门禁进行维护、保养和更换工作，打报告到学校相关部门申请费用，巡查记录上报，整理报批审批资料，现已基本完成，为小区的安全又上了一道保险。

6、培训、对新入职员工进行理论培训，并针对不同岗位进行实际操作培训。督促员工的工作，带动员工的工作热情。同员工交心谈心，提高员工的积极性。

7、满意度调查、为了让我们的服务更好的提高，对小区住户进行了入户走访调查，发挥广大业主的智慧，收集业主好的建议。让住户对我们的服务进行评价，这样能知道不足，让我们共同进步。

8、多到现场了解实际情况，更能寻找处理问题的最佳方法和途径。

9、对存在的问题和教训及时进行总结，在周会议上交流、借鉴、学习、提高。

10、努力提升自己的业务管理水平，把工作做得更好。劳谦君子，天道酬勤。在xx物业这一年来，完成了一些工作，取得了一些成绩，也还有很多需努力的方向。

11、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉业务，才能尽快深入工作。

12、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在工作中保持良好的工作劲头。

13、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把工作做得更好。

在20xx年，工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在很多不足和问题，但我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项管理工作，不断总结经验和教训，不断进取，做一名真正的xx物业的宣传者、塑造者和执行者。

“不积跬步，无以至千里，不积小流，无以成江海”□20xx年，

收获了进步，经历了困难，感受了启迪。一年我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年。

最后预祝xx物业日益成熟规范，祝全体同事工作顺利、平安幸福！

客服述职报告篇五

20xx年初我很荣幸×客户服务中心一员从进入客服中心之日起我把客服中心视同家中心每一位员工都是亲人不论是公司正式员工还是聘用员工无论是年纪大员工还是刚进入社会女孩她们性格、兴趣我了如指掌她们喜怒哀乐都让我牵挂在心相互信赖无话不谈在沟通中她们倾诉委屈释放压力在放松中调整心态保持阳光心情她们眼中我不仅是中心负责人更是她们工作和生活导师我常与她们分享工作和人生快乐心法：即做人要有品德做事要有品质生活要有品位指导年轻员工怎样去工作如何去生活真正让员工感受到工作快乐从而把握着幸福生活。

客服述职报告篇六

各位领导：

大家下午好！

一、基础性工作

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。

二、各项指标情况

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:45.81万元(其中车险22.61万)。

上述合计为公司减少赔付:万元。

三、几项主要工作

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。

四、存在的问题和不足

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。

五、今后的打算

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:

20xx年xx月xx日

客服述职报告篇七

亲爱的同事们，时间匆匆带走了xx[]同时也给我们送来了崭新的20xx[]过往了的，我们挥手离别，同时也沉淀收获，将来的xx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xx[]

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。

首先：我想感谢xx[]能够独挡一面，并能及时正确做出各种利于货物出港的判定，尽量的不让货物出现因调排缘由导致的滞留情况，更细致的跟踪到位每单货物，把出现的各种题目及时的反馈给领导，对异常货物处理得及时性做了一定的努力。同时，也重视新同事的共同进步，对新同事处理的题目进行正确全面的指导，为新同事的进步贡献一份自己的气力；然后，感谢xx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彩都发生变化，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。

我们客服部的工作宗旨是：顾客至上，公司利益至上，团结合作，积极配合，热忱工作，锱铢必较。

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。