

# 2023年客服年度基础工作的总结(通用7篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 客服年度基础工作的总结篇一

时间匆匆，转眼已快3个月，回顾过去的2个多月，真是百感交集。要总结的实在太多了，现简单总结如下：电子商务是我的专业，我对电子商务特别是网络营销一直都有着浓厚的兴趣和爱好，刚进入公司的时候座套的订单量很少不多，在公司的重视、开发部的支持、应主管的指示下，前期重点对店铺做了装修美工以及商品编辑修改，价格调整，特别是大量的宣传推广，终于在我进来第20天的时候接下了我的第一个订单，给了我很大的鼓励，有了第一单往后就开始连续的有了一个个的订单了。我一直告诉自己大力推广店铺，从大量的天猫店和竞争对手当中让我们的店和产品脱颖而出，被别人搜到，所以做了很多工作，比如和别的店做链接互相收藏发博客发微博发帖子顶帖子写日志以及其他推广，而那些推广都是卓有成效的，我们利用直通车推广、淘宝客推广和分销平台，几管齐下，让我们的销售越来越客观，淘宝客和分销商的加入，壮大了我们的队伍，我们从几个人的力量变成为一个大的销售团队，通过依靠他们的力量我们接到更多的订单，现在他们也开始有订单了。看着我们店的订单量逐渐增多，真是一种可喜的现象，只要我们多加总结，找到更好的宣传和推广方式，我们一定会销售得更好。而接到更多订单，为公司创造更多利润就是我今后的主要工作目标。

- 1、完善客服大厅的各项规章制度，并落实执行奖罚制度。
- 2、监督检查客服大厅日常管理事务工作。

- 3、收取及审阅每天的投诉记录、巡查报告表格、维修事项，并跟进处理。
  - 4、负责对客服大厅人员的工作做出安排及进行指导、监督及考核。
  - 5、接受接待员和管一理一员不能处理的业户投诉，并予以记录，并做好投诉处理后业户回访工作。
  - 6、对客服大厅人员违章操作或行为应及时制止或按规定处理，重要事件要向社区主任报告。
  - 7、安排管一理一员及时向业户分发各种缴费通知单，并督促下属完成统计各项费用的收缴率。
  - 8、负责定期对接待员、管一理一员的服务质量进行统计、分析，并提出整改方案。
  - 9、制定客服大厅人员的培训计划和实施培训工作。
- 1、熟记客服大厅的各项规章制度及各工作流程。
  - 2、完善客服大厅各项规章制度和工作流程，监督制度和流程的执行情况并做好相关记录。
  - 3、统筹安排客服大厅各人员的工作，根据岗位工作职责和工作内容，监督工作质量，防止出现违规、违例情况，发生重大情况时，第一时间向社区主任汇报，并密切配合社区主任处理事情。
  - 4、每天收取投诉记录表、巡查报告表、维修需求表等相关工作表格，并依照客服大厅的相关规定，认真细致审阅各表单所记录的内容，并根据实际情况进行分类，尽快的落实处理。
  - 5、安排管一理一员向业户分发各种缴费通知单，管一理一员

必须将缴费单分发到位，避免业户因为缴费单未及时送达或者分发错误而造成缴费延误。缴费单分发下去后，应关注费用的收缴情况，缴费截止日后，督促下属完成各项费用收缴情况统计，标准截止日期到达后一天内完成收缴情况统计，并将未缴纳费用之业户情况汇总，两天内安排管理人员上门催缴。

6、制订详细的惩罚措施，并通过考核、月底工作质量、服务质量评定等方式，给予奖励或处罚。每月月底对接待员、管一理一员的服务质量进行统计，并形成分析总结报告及相关的整改方案，上报社区主任。

7、制定客服大厅各人员的培训计划并落实执行，每周及每月安排时间定期培训，并就培训情况作出评估报告，月底汇总上报社区主任。

8、每周六下午三点主持客服大厅会议，总结及布置工作。并向社区主任提交书面表达的周总结及周工作计划。

## 客服年度基础工作的总结篇二

我从20xx年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。

在这7个月来，我们应对了很多压力，克服了很多困难，但我们却十分愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务。

具体状况

1. 管理处员工统一着装，挂牌上岗。
2. 对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。
3. 员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。
4. 员工分工明确，工作资料落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

1. 认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2. 建立了清洁、维修日巡检表，落实\*工作记录本。

3. 客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4. 每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见推荐43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务626件，表扬23件。

5. 办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6. 建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，

从不计较个人得失。

我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

1. 对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章状况的发生。

2. 对小区已装修业主发生房屋渗漏等状况，管理处采取几种方式帮忙住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面用心联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

监督指导小区保洁工作、，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作资料，每周定期检查制度，有效地调动其用心性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫害除害、施肥

施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短7个月以来，领用收据51本，已上交42本，正使用4本，备用5本。上交现金共计：50031.70元，其中\*制卡为11236.00元，维修费5509.00元，自缴物业费23910.7元，管理费9178.00元，垃圾清运费198.00元。在工资中造表扣款7-12月物业费合计：437376.85元。，无一例漏报、错报、错钱的现象。

## 客服年度基础工作的总结篇三

在这一年里，似乎值得自己去回顾的事情并不是很多，生活和工作依旧是沿途没有什么风景，就在我以为大路朝前，日子就这样平静下去的时候□20xx年11月，我经过应聘和选拔来到了usfine□我非常高兴。

加入usfine已两个多月，但对于我来说，我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种工作方式、工作内容、以及工作程序，让我更加全面的、系统的了解整个英文客服的工作流程和内容。两个月的工作，并非尽如人意，这些还都有待于我进一步用心去学习，然后要熟练运用在工作中的每一个细节里。这段时间里我有过反省和思考，在这里既对自己前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

### 工作总结

20xx年11月23日，我开始加入到usfine□跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理；第一次参与英文客服订单验证工作；第一次参与问题单、完成订单回信；第一次接触到chargeback□投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我

可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。

## 工作中的不足

工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能力、以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高，一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我必须更加的努力。看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的，需要有自信，有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力，20xx年会是我在usfine实现蜕变的一年。

增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。

积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

涉及到工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。工作中

遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如service信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色，用专业的言语向客户表达。

英文客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

其实工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，没有必要斤斤计较。刚走出校门，我的社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。但是，我个人认为自己的上进心很强，最大的特点就是学习能力'方案范文.库.整理~强，待人真诚。在工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。无论是办公室的日常事务，还是工作上的任务，我都要用心做到更好。同时学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。

工作中做一个留心人。根据公司领导的指导，我逐渐熟悉了工作情况，通过自身细心观察和留意，反思和总结，吸取精华，提取糟粕，在工作中不断总结经验。同时捕捉和发现大家工作中的亮点，加以学习和自我提高。

## 客服年度基础工作的总结篇四

伴随着神话中“年”的临近，我们告别了任务繁重的20xx年，迎来了满怀希望的20xx年。承蒙公司领导的信任，我于去年年初被提升为客服中心主管。现就过去一年的主要工作进行回顾、思考，希冀于能提炼经验，更上台阶。



作为业服中心的主管，我的工作主要是：整理好各岗位上的资料并归档，做好购水电情况的核对，并及时补充相关数据，协助胜基公司做好数据的完整补录，做好相关费用的催缴工作，做好售水电异常情况的月结统计并上报，检查督促前台岗位的接待工作，落实规定的任务目标，协助同事处理好较为复杂的售水电业务，协调与业主较为复杂的相关业务，以及负责及时处理各类投诉与回访等等。

一年以来，我认真落实工作职责，贯彻物业管理的各项法规政策，执行公司的有关规章制度，较好的做了日常接待工作：

首先，团结同事，乐于助人，较好的保持了与公司各同事良好的人际关系。我始终认为，如果和同事的关系都搞不好，更不要说去和业主融洽气氛和气一团了。作为领班，我以身作则，严于律己，起到较好的表率作用。与全体文员一起，团结一致，为我们前台各项接待工作的顺利开展，为让业主满意作出自己应有的核心作用。

其次，及时做好新员工的培训。前台文员一直人数较少，尤其在去年底今年初，随着@@@的相继离职，给我们部门的工作衔接带来一定影响。在及时补充人员后，通过我手把手的演示，耐心详细的讲解，让她们在尽可能短的时间内初步达到了上岗要求。在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项服务工作。

此外，及时对相关数据进行统计整理。严格实行痕迹管理，即彻底摆脱过去事情异常又无记录的情况，所有存在异常的情况都有书面记录，业主签字认同。较好的保持了工作的连贯性。及时对单元门维修业主投诉建议会议记录等进行整理归档。

再有，及时完善物业管理收费系统。补录所有小区的车库杂屋资料。

还有，能按质按量完成公司交代的其他重要工作。业主满意度调查，清理所有车库杂屋水电费。

一年以来，虽然我的各项工作都能取得一定成绩，但我知道自身也存在很多不足。如对待复杂问题的处理上，分析问题解决问题的能力还有待提高，作为领班，个人有时专注于个人工作，对前台的工作形象尤其是细节方面还要加强管理。针对以上问题，今后我的努力方向是：首先要加强理论学习，虚心请教领导和同事，进一步提高业务能力，进一步提高工作效率；其次要在严谨、细致上下功夫，多投入更多的精力，抓好团队管理，使自身综合能力不断得到提高，使公司的窗口更加规范高效。

另外，我在xx公司工作的五年多时间里，积累了许多工作经验，尤其是接待业主服务业主方面，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(二)只有牢固树立服务意识，加强沟通协调，才能消除业主的担忧，赢得业主的信任。

最后，感谢公司领导的信任。同时相信我们xxx物业公司在20xx年各项工作能更上一层楼。

## 客服年度基础工作的总结篇五

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，更是工作的切实需要。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。

### 三、微笑服务——客服基本素质之一

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。

可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以直接产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉俱加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力

添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

### （一）做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

- 1、尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。
- 2、有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。
- 3、个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。
- 4、头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。
- 5、外表整洁大方，言行举止得体。
- 6、工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

### （二）处理顾客投诉与抱怨

- 1、建立客户意见表或投诉登记表

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等；并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2、即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。

3、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

### （三）处理客户抱怨与投诉需注意的方面

#### 1、耐心多一点

在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。

#### 2、态度好一点

态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

#### 3、动作快一点

处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失减至最少。

#### 4、语言得体一点

客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能会言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟

通。

## 5、层次高一点

客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的情绪。如果高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员进行问题处理。

## 6、办法多一点

解决理客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲座等等。

### （四）平息顾客的不满

- 1、认真听取顾客的每一句话
- 2、充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题
- 3、收集事故信息，以找出最恰当的解决方案
- 4、提出有效的解决办法
- 5、询问顾客的意见
- 6、跟踪服务
- 7、换位思考，站在客户的立场上看问题

## 客服年度基础工作的总结篇六

客户送车进厂维修养护或来企业咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，客服部应于二日内将客户

有关情况整理制表并建立档案，装入档案袋□4s店售后工作计划。客户有关情况包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户希望得到的服务，在本企业维修、保养记录（详见“客户档案基本资料表”）。

客服人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的内容，如通知客户按期保养、通知客户参与本企业联谊活动、告之本企业优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

客服人员通过电话联系，让客户得到以下服务：

- （1）询问客户用车情况和对本企业服务有何意见；
- （2）询问客户近期有无新的服务需求需我企业效劳；
- （3）告之相关的汽车运用知识和注意事项；
- （4）介绍本企业近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容；
- （6）咨询服务；
- （7）走访客户

## 客服年度基础工作的总结篇七

20xx年还有2月就完蛋了，不知不觉和大家网居了一年，感觉很好，在即将走过20xx年迎来崭新的20xx年之际.作为本网一员，现在把一年的工作情况和今后打算做如下汇报：

在一年里，我们紧密扎根在香山网里，团结在网主周围，高举“有空必来，有来必言，有言必留，有留必看”理论的伟大

旗帜，认真贯彻落实“雁过留声，人过留言，鸡过留蛋，鸭过留毛”的要求，坚持“知无不言、言无不尽”的指导思想，弘扬“一不怕手酸，二不怕加班，三不怕头晕，四不怕眼花”的大无畏精神，把“保持联系，经常骚扰”作为振兴本网的第一要务！经过努力，从根本上改变了“几天来一趟，想到才来上，来了不说话，逛逛就走人”的方式！坚持“四有”原则，即“有组织，有预谋，有把握，有成绩”。坚持做“四有”网友，即：“留言有新思想，灌水有新思路，吹牛有新突破，抬杠有新局面”！相互促进，共同发展，从而使咱网走上可持续发展的伟大道路，同时坚决贯彻了20xx年七大新观念：

- 1、钱不是问题，问题是没钱。
- 2、水能载舟，亦能煮粥。
- 3、一山不能容二虎，除非一公和一母。
- 4、火可以试金，金可以试女人，女人可以试男人。
- 5、喝醉了我谁也不服，我就扶墙。
- 6、就像一只趴在玻璃上的苍蝇，前途光明，出路没有。
- 7、问世间情为何物？都是一物降一物。

在过去的一年，虽然我很少发言，但为了表示我的忠诚，在新的20xx年，特向版主保证：版主的脾气就是我们的福气；版主的要求就是我们的追求；版主的鼓励就是我们的动力；版主的想法就是我们的做法；版主的酒量就是我们的胆量；版主的表情就是我们的心情；版主的嗜好就是我们的爱好；版主的意向就是我们的方向；版主的小蜜就是我们的秘密；版主的情人就是我们的友人。