

2023年客服部月工作总结(优秀8篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

客服部月工作总结篇一

我于20xx年x月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，四个多月来，收获良多，感慨也不少，现将8月本阶段工作总结如下：

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年九月工作计划中详述。

8月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于8月x日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于8月x日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20xx年8月x日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对x逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进x更好的发展。

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

（1）服务整顿活动

8月x日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《x商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的

维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于8月x日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于8月x日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中□x%的员工都很认可本次整顿活动□x%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持□x%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和塑造有了一个比较深刻的理解和认识。有x%——x%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心□x%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对塑造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

客服部月工作总结篇二

说所年11月起成为公司一名试用期员工，能与公司客服部同事并肩工作至今，看着客户服务部的工作趋向稳定，我的内心同样充满了作为公司一员的自豪。初到公司，我作为客服部门的一员，主要负责的工作有：

- 1、保证客户服务部工作更好的服务于来院院的每一位客户。
- 2、负责所有来电客户的咨询工作。
- 3、负责受理和调查处理客户投诉工作。

在工作初始阶段，部分工作中出现的缺憾或不完善的方面，

在同事的指导及协助下，基本得到了改善并起到了较好的工作效果。我个人的工作能力，也在不断完善的工作中得到了很大程度的提高。这个岗位上两个多月的工作经历，使我清楚的看到了在与客户接触的实际工作情况，为我日后的工作，打下了坚实的基础。在投诉受理的工作过程中，我深深体会到了公司从起步推向稳定发展的不易。一个新事物在一个城市中获得接受和支持，需要一个较长的磨合期和完善的的服务系统。在磨合期中，客户群必然会将各种各样的问题及矛盾反应到客户服务工作中，其中一部分的矛盾能否化解，在于受理投诉岗位人员的接待处理工作做的好坏。如果这个岗位做的好，就可以减轻公司所承受的一部分压力，使公司员工的精力能够减轻许多；反之，如果这个岗位做的不理想，不仅会在与客户的交流中破坏公司的形象及声誉，也会浪费许多人力物力，分散攻坚力量，对公司的顺利发展造成本可避免的延缓。由于深知这项工作的重要性，所以我努力争取更为完善的解决处理好工作中受理的每一项投诉或建议。在工作初期，不同的建议或投诉，均有了相应的处理流程及登记入档程序。对受理中反映的各类问题，在我职权内能解决的，我都尽力用所知、所学的相关政策、知识及应对技巧，给予客户满意的解答，以期省去公司一部分不必要的人、物力支出。

在实际工作中，我也存在着许多缺点和不足，比如处理投诉的经验有限，解决问题时有时缺乏果断，偶尔也会被小的挫折影响工作信心。认识到不足的同时，我始终坚信，自省是改进提高的前提。在今后的工作中，我将努力弥补不足，用自己尽心的工作，为公司的顺利开展，尽一名员工所能做的最大努力。

时光流转间，我已到公司工作二个多月。非常感谢公司领导对我的信任，给予了我体现自我、提高自我的机会。这二个多月的试用期工作经历，使我的工作能力得到了步入社会最大幅度的提高。这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。在这段时间里您们给予了我足够的宽

容、支持和帮助，让体会到了作为拓荒者的艰难和坚定。

客服部月工作总结篇三

项工作计划完成情况：

9 月份 5 项工作计划完成情况：

1、 督导团购、黄页、宽带“跨越万户县”业务发展。截止 9 月 25 日，共完成邮政局、安家财政所、商务局、海 岚数控累计 178 部，完成团购预算 68%；黄页签约 5000 元；完成宽带跨越发展业务量 574 部，各分局、网点的接入点下沉工程正在陆续开通，预算 10 月、11 月份将形成宽带发展高潮。

2、 全面开展本地畅打签约，移动客户存量维系保有工作 计划完成。本月累计签约本地畅打套餐 1300 余户，极大地稳定了用户， 移动用户快速下滑的局面得到初步遏止。

3、启动“渠道季”网点营业门面及互联网手机卖场装 修，卖场已于9月25日开业、乡镇网点营业门面协议已签订。

4、收集竞争商情信息，开展157话务回流策反工作。本期商情信息：通过广泛地在城区人流集中区开展路演 活动，具体营销政策为：用户缴300元购手机，送200元话费（80元立即到帐，120元分12个月到帐），送自行车一辆，套餐任选，被叫免费，无保底，用户不选择来电显示则不收 钱。

5、农村分局营销工作。开展了农村分局手机进村组规模推进，烟信通营销共分5

个小组，截止9月25日净增烟信通手机195部

6、农村刷墙广告25块预计在本月底可全部完成。

7、迎接市公司楚总一行到郟西公司调研手机规模发展的`问题，到土门、香口网点现场观看了解情况，召开前端、部分分局负责人座谈会，增强业务发展的信心。

8、到上津分局、土门分局、观音分局检查手机规模发展落实情况、营业厅宣传落实情况，总体情况比7月初有较大改善，横幅悬挂已到位。

9、对营业班业务办理原始工单、装机线位问题进行了调查并通报考核。

10. 行风评议相关事项落实准备。

10 月份工作计划：

1、接应全市“大战一百天 打好五大仗 规模大发展”集中营销活动。

2、拓展空中充值站点，落实农村渠道“1+n”□“一村一店”规划建设。

3、优化调整全业务佣金体系。

4、落实行风评议相关工作，提升营业厅服务水平。

5、做好三季度各项营销活动的考核兑现工作，督导国庆节期间业务营销。

客服部月工作总结篇四

我部根据部门日常工作，本着为客户服务为主，发挥员工个人优势，扬长避短的原则，将我部各项日常工作重新进行分工。严格按照《客服部考核标准》考核。做到责任到人，从而较为合理的安排了员工的工作。根据该表内容督导员工执

行，以确保客户服务工作的连续性，在日常工作中具有一定的指导意义。

由于我部本年度人员发生一些变化，为使新员工更好的熟悉环境，及时掌握工作流程，尽快进入工作角色。在我部日常工作中，每位员工均能熟练的运用，使部门工作更规范，更准确。并为将来的新员工入职做好上岗进入角色的准备。

本年度，伴随客户入伙、装修的户数增加，加大了我部对客户协调工作的难度，为了有续和顺畅的提供客户服务，对部门工作进行了全理的分工，改善经办人或经手人过多的不利因素，加快处理时间，明确责任，而且处理速度和程序执行得到有效提高，从而工作效率和服务的水平也得到客户的好评。另外，通过这一安排，不但使员工的责任心得到加强，员工更了解客户的基本设施、设备，并与客户进行了良好的互动。更重要的一点是提高员工的素质，为每部门每名员工提高服务技巧与工作技能积累宝贵的经验。

本年度，我部在做好内部管理工作的同时与其他部门开展了全面的横向协作与沟通，我部作为管理处对客服服务的窗口，需要与公司、管理处各部门的通力配合才能完成服务工作，因此我部每一位员工很清楚这一点，在与相关部门配合当中，我部员工首先做到态度诚恳，积极跟进催促，注意言行；在处理紧急事件时，一定要不急、不燥，意见表达明确，从而有效提高了部门间的配合与协调效率。

1、客户报修、投诉处理完成后，进行客户回访工作

客户报修、投诉的处理和解决是我部日常工作的重要一环，为更好的掌握客户信息，了解客户对我处工作的满意程度，提高工作效率，我部针对每一个客户的投诉、报修都采用了电话方式进行了回访，询问客户投报人对我处接报后员工的服务态度、解决时间、处理情况，以及工作效率是否满意，还有哪些要求等事项，及时通报相关部门有关信息，有则改

之，无则加冕，使对客户服务工作得已有效提高。

2、了解客户需求、完成客户分析工作

客户服务还有一个方面是建立良好的客户关系，全盘了解客户的需求，随时掌握客户的动态，了解客户想要什么，目前有哪些意见，我们可以做什么。另外，我部完成对客户进行的分析工作，编制客户分析表，对客户缴费、与我部沟通、投诉情况三方面进行细致分析，做到这个客户应如何对待；那个客户如何协调心中有数，知己知彼，为日常服务工作打下坚实的基础。

本年度，虽然我部取得一些成绩，但在工作中还存在着很多不足：

1、我部的档案整理、存档工作还有欠缺，档案管理分置不够细致、完善。没有做到科学、统一、及与公司一致的原则。由于档案管理是我部服务工作开展和完善的重要环节。对此，我部将进行全面、细致的整理工作，把一个客户的所有资料统一放置于一个档案内以便于查找，并由专人负责归档。

2、我部向上级汇报工作不及时、有些问题未汇报，导致领导不清楚、无法做出有效的指导。这种工作方式极为错误。严重影响到管理处的正常工作。在此，我部及本人需加强汇报意识，坚决改正这一不良的工作方式。

客服部月工作总结篇五

20xx年对于客户服务部来说是具有挑战性的，年底交房业户要求在春节前入驻办公，不容疏忽的流程手续，紧迫的施工周期，幸在公司领导及各方力量的大力支持下，在部门员工努力工作下，在各部门积极配合下，顺利完成了20xx年的预计目标。

客户服务部20xx年度总结工作：

自20xx年11月25日起，根据客户服务部原定架构所有在编人员正式到位，首先配合完成11月28日至于12月1日大厦业主交房工作，以及接踵而来的二次装修接待工作，目前跟进落实前台日常事务安排，大厦外围绿化环境、楼内公共区域环境日常巡检工作，建立大厦客户档案，并着手落实档案的管理工作。截止至20xx年12月17日共办理交房手续80户，系136套单元。办理二次装修手续23户，二次装修验房1户（1310单元），二次装修还未进入退款阶段。车位报名1户（1610单元）。

截止至20xx年12月2日，共有46套单元103个问题须进行整改，开发公司各条系正加紧维修、整改中，客户服务部计划于12月20日起，协同开发公司工程部、设施服务部对所有整改项目进行检查，并予以三方签字确认，随即告知业户整改结果，并做好业户现场签字确认工作。

本年度客户服务部根据交房前实际情况组织进行交房当日服务岗位及职责的相关培训。要求在交房当日真正做到专人专职，做好客服部的本职工作。客户服务部20xx年度工作设想：

加强大堂接待及前台接待岗位培训工作，要求每个员工都通晓基本操作要求，及时更新业主信息，每日记录业主来电来访投诉、报修及其他服务事项，并协调处理结果，及时反馈领导、做好电话或拜访回访工作。避免因沟通不畅造成误会产生，影响业户对大厦管理之整体形象。

做好项目各类物资采购及日常管理工作，建议建立客户服务部员工绩效考核体系，推行月度考核机制，倡导员工加强学习专业知识，更自觉得遵守并维护公司及部门的管理制度。须重视大厦的精神文明建设，组织开展各种形式的宣传及组织业主的娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

对已建立的基础客户信息进一步完善，因交房期间所漏填或须交还的业主信息类文件及时补充入档，建议增加业户信息及二次装修信息的卷内目录以便分别。加强对部门文件档案及业户档案的完善工作。

加强与业户之间的沟通与了解，每月定期对已入驻大业户/重要业户进行拜访工作，对于业户提出的建议及意见记录详细，及时反馈管理处，填写相关事件处理意见；对未尽事宜及时跟踪，在已有能力范围内为业户排忧解难。如遇管理处无法配合完成之工作，将由客服部负责牵头跟进回复业户方，避免业户产生不满情绪，为年终的业户满意率打下扎实的基础。

定期与专职租赁工作人员了解大厦内租售动态，要求其明确当前租赁业务的大势走向，包括周边楼盘不断浮动的区域价格，以及本楼盘价格定位的依据所在，总所周知大厦出租入驻使用率的提高有助于物业管理费的收缴以及催缴工作的开展，因此需积极认真做好开发商租售处及业户提出的配合看房工接待作。安排保洁做好空置单元的清洁工作。

在往后的一年里，对部门内岗位职责进行细化，明确责任和权利，避免工作中出现死角，把服务工作做到以人为本、做精做细。我们当遵循公司的若干要求，努力提高部门的管理和服务水平。力求将服务工作做到更人性化及专业化，让业户感受德一置行的专业服务精神。

客服部月工作总结篇六

总结是指社会团体、企业单位和个人对某一阶段的学习、工作或其完成情况加以回顾和分析，得出教训和一些规律性认识的一种书面材料，它是增长才干的一种好办法，让我们抽出时间写写总结吧。总结怎么写才是正确的呢？下面是小编整理的客服部工作总结，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

20xx将过去，在公司领导、同事们的支持和帮助下，我坚持不断地学习理论知识、总结工作经验，加强自身修养，努力提高综合素质，严格遵守各项规章制度，完成了自己岗位的各项职责，现将这一年来的工作总结汇报如下：

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，遵守劳动纪律，有效利用工作时间，保证工作能按时完成。

多干多学：我初来公司工作，这个工作对于我来说是个新的挑战，但为了尽快上手，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了所做的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。经常同其他业务员沟通、交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

清楚漂亮，简明扼要、准确鲜明，规范格式。以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。

我们知道，公司的利益高于一切，增强员工的'主人翁责任感，人人为增收节支，开源节流做贡献。明白一个简单的道理，公司与员工是同呼吸共命运的，公司的发展离不开大家的支持，大家的利益是通过公司的成长来体现的。在旅游旺季，大家的努力也得到了回报，也坚定了我们更加努力工作，取得更好成绩的决心。

回顾这这一一年来的工作，我非常圆满地完成了本职工作，这是公司的培养，领导的关心、教育，同事的支持与帮助，包容了我的缺点和错误，教会了我做人做事，才有了自己的今天。今后，我将倍加珍惜，努力学习，勤奋工作，忠实履行好老老实实做人，实实在在做事的宗旨，在领导和同事们给予的舞台上，为公司的发展尽一份责任。在以后的工作中，我将更加努力地工作，“百尺竿头更进一步”！

客服部月工作总结篇七

随着公司的脚步迈入新的一年，管理处总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度，深入发展的阶段，我部的工作也必须更上一个台阶，同时，针对本年度工作中的不足积极改进，提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识，并且加大收费力度完成公司下达的收费指标，完善档案管理并将对客服服务工作做深、做细。我部要严格按照公司的各项规章制度、制度办事，鼓励员工提高工作热情，积极配合、协调公司及管理处各部门的各项工作，发挥我部在管理处中应起的作用。

20xx年度个人/部门提升计划

为使客服部成为紧张、团结、活泼的集体，本人应在管理处制度的执行上更加严格，在承担工作的责任方面要大胆一些，勇于承担责任。多了解和关注国家的物权法规，随时掌握第一手的资料进行培训，全面提升我部员工的素质与服务水平。

对于公司管理的意见和建议：

希望公司尽可能的多提供一些培训和参观的机会。

希望公司定期组织员工搞活动，增加团队精神营造更好的工作氛围。

月湖兰庭小区管理处 客服部：胡晶 20xx年1月13日

客服部

20xx年

客服部月工作总结篇八

xx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。

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、办事拖拉的转变成为较主动的、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。

一、继续加强客服人员的整体服务水平和服务质量，根据前期物业管理不同阶段制定相应的培训计划。

二、协助开发公司销售楼盘，着手准备前期物业管理的接管验收工作和入伙工作。

三、完善客服部制度和流程，部门基本实现制度化、流程化管理。

四、密切配合各部门的其他工作，完成上级领导交代的各项任务。

尽管本部门工作成绩在整体上显著提高，但仍存在一些问题：客服人员由于从事前期物业管理时间不长，整体的业务水平和专业素质偏低，在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高，接到问题后未及时进行跟进和反馈。为了进一步做好来年的工作，我部门全体员工将团结一致、齐心协力的去实现公司目标，为公司贡献一份绵薄之力。