

水吧客服自我总结 客服自我鉴定(精选6篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。那么，我们该怎么写总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

水吧客服自我总结篇一

我在10086客服工作了六个年头。无论是在之前从事的前台话务员工作还是现在的后台投诉处理工作，我都切实地感受到“沟通从心开始”的重要性。从心开始是沟通的基石，它能打破心与心的隔阂，缩短心与心的距离，沟通是永无止境的。

是客服工作让我学会如何与别人更好地进行沟通，如何去体会别人和自己工作生活中的不同感受，它也使自己各方面的素质修养得到了进一步的提升。

作为客服，良好的沟通是做好本职工作的关键，如何倾听客户的需求，是帮助客户解决问题更重要的一步。由于每个客户的性格不同，表达方式也不同，我们无法用同一种模式来为不同客户提供服务。因此，如何去更好地了解客户的需求，是应该给予帮助，还是应该解释公司的政策，都要通过与客户的沟通才能得到信息，从而选择更加合适的服务模式。在服务中，我们所要做的就是摆正自己的心态，不能让个人情绪左右自己。然而不可避免的，有时会对某些客户产生一些偏见。但如果互换位置来考虑客户提出的问题，我们的着眼点就改变了，从而能为客户提供更加满意的服务。

真正做到这一点并不容易，工作生活中总会遇到一些不开心

的事情，这时就要学会想办法去排解不愉快的心情，做到对待每一位客户都是真诚的，热情的，尽量让每一位客户都感到满意。听到客户的一声感谢就是对我们工作最大的肯定，也是让我们最有成就感的时刻。

作为客服人员，对公司来说我们代表着客户，而对客户而言我们代表的又是公司，所以我们的工作不仅仅只是要提供给客户一个疏解怨气、发泄不满的渠道，更重要的是在彼此之间筑起一座解决客户问题，了解客户需求，达成客户心愿的桥梁！

服务感言：热忱是取得成功最具活力的因素，而微笑不需要花费什么，却能赢得一切。所以我带着热忱工作，带着微笑服务。

水吧客服自我总结篇二

在没有进物业客服工作之前，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x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。

物业客服的人员代表的是用户与交流的窗口。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，这不是贬低的形象，而是在展现诚信的形象。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，我到物业客服部门工作已有x年了，在这x年的时间里，我对客服的工作有了新的认识和体会。虽然只有短短的一段时间，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话“一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧”。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取，创下美好明天。

水吧客服自我总结篇三

忙碌的20__年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、鉴定中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、提高服务质量，规范管家服务

自推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

三、加强培训、提高业务水平

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

(二)搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《__管理条例》、《__区住宅物业管理办法》、《__装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

20__年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页!20__年我们的工作计划是：

一、针对__年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20__年入住率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、全力配合各部门做好房屋交付工作。

四、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

水吧客服自我总结篇四

实习时间□20xx年7月8月

由于在学校的专业课程学习中较多地接触了金融方面的知识，同时出于修金融双专业的缘由，因此，本着一种希望能将课本与实践相结合的思想以及一种曾经想以后在银行工作的憧憬，本人开始了在民生银行的实习生活。

实习第一天，内心怀着忐忑与新奇，以一身干净的着装踏入了银行，然而却在服装上被老师提出了严重的批评。作为银行工作人员，要求有统一的着装，即上身需穿白色衬衫，下着西装黑裤外加黑色皮鞋。男性需带领带，而女性的皮鞋要求前不露脚趾，后不露跟。简而言之，需保持一种干练，整洁的形态。作为实习生，虽不具有完全一致的服饰，但也需要穿跟行业服装颜色相近的衣服，以保持银行的整体形象。在受到熏陶后，下午变换上了一身职业装回到银行，在外在上俨然有了点工作的样子。

纵观整个实习生活，我的实习工作可被分成两部分，即：担任临时客服经理及学习对公业务。

客服经理工作

原以为客服经理只是一种引导作用，然而事实不然。它所涵盖的工作可以涉及到营业部里大大小小各个方面，即需要了解所有业务的情况，包括普通的对公对私业务的存取款、贷款的办理及还贷、理财业务的部分指导等，要有一种处理全局，解决突发状况的头脑以及良好的交流能力。

以一个下午的时间学习了民生银行客服经理准则以及厅堂服务标准，接触了各种表格的填写、帮助还贷、网上银行开通及使用、查询机的使用等。每日准时上班，一天一站就是6个多小时。

表格的填写方面，由于民生银行作为较小的商业银行，有别于中、农、工、建、交以及农村信用合作社。它与其他小银行如宁波银行，光大银行等方面有一定的优惠政策，即：由于它们之间运用的是银联清算系统(大银行之间使用的为人民银行支付清算系统)，在民生银行存取在宁波银行卡上的钱时无需交手续费，此费用由银行替客户进行支付。此外，同城转账若转到5大国有银行，则需填写同城通存通兑单(但现今民生银行没有通兑业务);若为异地转账，则需填写异地转账

单;同为民生银行间转账则无需填写表格。至于其他,如借记卡办理业务,密码挂失及解锁等均需填写相关表格。而指导客户填写表格以及帮客户取号成了我工作组成的一部分。

网上银行业务的开通及使用对于一个不曾接触过的我来说起初有点困难。需教客户如何操作,并需要进行相关演示。要回答客户u宝和浏览器证书的区别以及网银申请时对单笔和累计额度的限制等问题。

水吧客服自我总结篇五

光阴似箭,日月如梭,工作该转正了,自我鉴定自然是少不了的。下面是由本站小编为大家整理的“客服转正自我鉴定范文”,欢迎大家阅读,仅供大家参考,希望对您有所帮助。

客服转正自我鉴定范文(一)

你们好!

我于xx年2月28日正式在xx客服部工作,试用期三个月。

时光弹指一挥间毫无声息的流逝,转眼间试用期接近尾声。回首过去的三个月,内心不禁感慨万千……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。虽然没有轰轰烈烈的战果,但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。

在这段时间的工作学习中,对同方人环有了一个比较完整的认识;对于公司的发展历程和管理以及个人的岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中,我也慢慢领会了同方人环“承担、探索、超越”的精神,团结协作、开拓创新,为同方人环的稳步发展增添新的活力。在领导和同事们的悉心关怀和指导下,通过自身的不懈努力,各方面均取得了一定的进步,现将我的工作学习情况作如下汇报。

我的工作主要是行政管理、费用管理、物资管理及办公室内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。因无工作经验，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们热心帮助，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。工作中不断地总结经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时提交各种报表，做到“主动”工作。经过4月中旬去xx的培训，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同事们提出讨论的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结合作，这一点很重要，也是加入公司以来同事们给我最深的影晌。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献我全部的力量。

客服转正自我鉴定范文(二)

按照县纪委关于认真学习贯彻《中国共产党党员领导干部廉洁从政若干准则》的精神和有关要求，本人认真自学了有关学习内容。通过学习，深深地认识新形势下学习贯彻《廉政准则》的重要性，对照《廉政准则》的要求严格要求自己并进行了自查，现将个人自查情况汇报如下：

从客观上总是强调工作忙、任务重，没有处理好工作与学习之间的关系。重指导，轻实践。自身存在的作风不够扎实、工作不够深入等问题，认为每一项工作都有专门的同志去做，不必每项工作都亲历亲为，缺乏深入实践考察研究。重安排，轻要求。在工作安排上，强调每项工作都要有新的提高、新

的发展。但在具体落实上，没有用一流的标准去要求、去衡量自己的工作。

在下步工作中一要进一步加**强党性修养，牢固树立宗旨意识**。通过加**强理论学习，夯实自身的思想政治基础，加强自身的党性修养，时刻牢记党的宗旨和艰苦奋斗的优良传统，时刻不忘党赋予自己的使命，时刻把人民群众的**。利益放在第一位，权为民所用、情为民所系、利为民所谋，全心全意为人民群众谋利益。

二是要进一步自觉接受群众监督，保持艰苦奋斗本色。按照“《廉政准则》中“8个禁止”、“52条不准”的要求，做到头脑清醒，政治坚定，做到清正廉洁，自重，自省，自警，自励，以身作则，严格按照规定和制度办事。虚心听取党员干部和人民群众的批评意见，自觉接受街道广大干部和人民群众的监督。

三要进一步增强法纪意识，做遵纪守法的模范。作为一名干部，要珍惜党和人民的培养、信任，珍惜为党工作、为人民服务的机会，不论在八小时之内，还是八小时之外，不论在工作圈，还是生活圈、社交圈，都要自觉遵守党的纪律和国家的法律法规，认真执行党内监督各项制度，以《廉政准则》为镜子，时刻对照、检点自己的工作行为，严格要求自己，带头廉洁自律，稳得住心神，管得住手脚，抗得住诱惑，耐得住寂寞，经得住考验，时刻记住法律与纪律的“高压线”，把握公与私的“警戒线”，以平和之心对“名”，以淡泊之心对“位”，以知足之心对“利”，以敬畏之心对“权”，自觉做到条件变了艰苦奋斗的作风不丢，环境变了吃苦耐劳的精神不减，时代变了甘于奉献的传统不变，成为遵纪守法的模范。

客服转正自我鉴定范文(三)

本人自xx年xx月xx日起进入xx公司从事xx工作，在不知不觉

中已经经过了2个月的试用期。在这段时间里，我感悟颇多，虽然这并不是我的第一份工作，但是在此期间，我对于工作一贯谦虚谨慎、认真负责的工作态度，从来没有改变过。

在本部门工作中，我一直严格要求自己，认真及时地完成领导布置的每一项任务，并虚心向同事学习，不断改正工作中的不足；对于集团及公司的制度和规定都是认真学习并严格贯彻执行；另外，本人具有很强的团队合作精神，能很好的协调及沟通，配合各部门负责人落实及完成公司各项工作，并热心帮助其他同事，与人相处和谐融洽。

在过去的2个月中，通过不断的学习和自我提高，已经适应了自己的本职工作，但是对于一个初入公司的新人，要全面融入企业的方方面面，可能在一些问题的考虑上还不够全面，但是我相信，通过公司领导及同事的悉心指导和帮助，我一定能在今后的工作中更好的提高自己的业务水平和综合素质，更好的完成本职工作，不断谋求与企业共同发展！

水吧客服自我总结篇六

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的进取努力配合下、在发现、解决、鉴定中逐渐成熟，并且取得了必须的成绩。

自xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后□20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均

接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》、《前台办理业务规范用语》等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，并且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们立刻下整改通知书，责令其立即整改。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，并且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，经过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，并且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步构成，步入正轨还

需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一向不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要资料有：

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在必须程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的职责等。都需要我们在工作中不断学习、

不断积累经验。

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富趣味的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了很多的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，可是结合此刻物业的实际运营情景，0.3元平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情景下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

经过一次次的活动，体现了xx小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

本年度客服部一向配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一向未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。并且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情景我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20xx多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情景。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。经过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了最大努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2.0元吨上调到2.8元吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求水费以后

按月收取，代替以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

根据计划安排□20xx年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，回到1600份，回收率为62%。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善xx物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的坚持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为xxx物业公司谱写崭新辉煌的一页！

客服部xx年工作计划：

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情景进行跟进处理，以便提高20xx年收费率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求，在20xx年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

五、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。