

# 客户服务部年终工作总结 客户服务部工作总结(汇总7篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 客户服务部年终工作总结篇一

- 1、上报西安分公司金管家资讯套餐定价标准；
- 2、上报西安分公司一季度新增限售股明细；
- 4、组织上报ip/tv收视效果反馈；
- 14、每周编写西安两家营业部转入转出分析表提交给相关老总作参考；
- 16、编写并下发《西安分公司关于深度推进金管家资讯套餐定制业务方案》对前期下发的《西安分公司关于开展金管家资讯套餐定制业务推广方案》进行修订将推广重点放在存量客户，提出根据佣金率与套餐产品对应关系进行分类分析，分段提升套餐签约率的方案并组织辖区营业部实施。
- 17、根据六月份套餐定制业务推广方案试运行情况编写《西安分公司金管家资讯套餐定制业务月度总结》并根据统计结果进行奖励发放。

## 二、咨询

- 1、每日按时保质的完成了大盘评述；
- 2、每日早盘通过qq发布当日操作操作策略；
- 3、每日利用qq群，发布即时咨询和个股推荐；
- 4、每日接待客户咨询；
- 5、每日督促，完成《西安分公司大参考》
- 6、完成月度股票池的筛选；
- 7、每周参加分公司投资顾问例会，并对当期热点进行研判；
- 8、每日在投资顾问群里发布盘前盘中盘后操作策略、

## 客户服务部年终工作总结篇二

我在客户服务部担任副经理，工作中除秉承“客户至上”的良好服务观念，同时也积极维护公司利益，用冷静客观的心态应对客户投诉，在领导和同事们的帮助和配合下顺利地开展工作。

在碰到一些突发事件和顾客的突发行为时，我能做到遇事不惊，冷静判断，客观有效地控制事态进程发展；在碰到顾客的抱怨甚至是责骂时，能掌控和调节好自己的情绪，有效地给“病人”对症下药；在遇到挫折、打击时，也能保持积极进取、永不言败的良好心态，分析住户提出的各种问题，坚持把解决问题作为具体工作目标，尽可能在公司利益和客户满意度之间找到完美的解决方案。

房屋渗漏的整改工作自转到客服部以来一直是由我负责。由于前期修建和设计上存在的一些问题，使得很多房子出现反复渗漏的情况；特别是今年6-7月份的一场特大暴雨和11月份

的持续降雨，引起了较多的业主投诉。为使业主情绪安定，尽快修复渗漏房屋，我和同事们对业主进行了大量安抚，解释工作，并及时相关人员一起察看渗漏房屋，现场核价和制定维修方案。对一些渗漏引起的赔偿问题，在控制成本的前提下，做到及时、积极、耐心地与业主进行沟通，让绝大多数业主基本感觉满意。一年中下来，苑区渗漏整改的房屋达到了427套次，每一套房屋少则一两次、多则五六次进行了实地查看。并与相关人员一起共同摸索出一套适合的房屋渗漏修复方法。做到入住户和装修户及时解决、空置房有针对性的解决，在解决问题的同时也尽可能地控制和节约了维修成本。

在客服部工作期间，我积极配合部门领导及同事的工作，做到有事常通气，遇到难题互相探讨对策，心往一处想，有困难共同克服。一年以来我与同事一起接待客户到访570多人次。凭借良好的服务宗旨，解决问题的真诚态度，同事间的默契配合，在服务业主的同时也维护了公司的形象和声誉。我时刻记住，我不是一个人在面对业主，而是代表整个客服团队、代表公司在服务客户。我相信，只要我们不断调节和端正心态，通过不断学习，提升客服工作的技巧和素养，以“听骂声”出名的客服岗位一样能赢得业主和公司的赞誉！

## 客户服务部年终工作总结篇三

**【导语】**本站的会员“小芒”为你整理了“公司客户服务部工作总结”范文，希望对你有参考作用。

本年度在总公司、物业系统中心正确领导下，客服机制逐步健全，服务质量提升，顾客投诉减少，协调能力增强。

### 一、物业宣传工作

(一) 举办家属区元旦、春节、劳动节、60周年大庆、抗击

甲流等板报黑板报、简报若干期，加强了与内外顾客的联系沟通。

（二）遇到重要情况，张贴“温馨提示”。

（三）寒假暑假开学，书写“迎新联”。

## 二、贯彻总公司“质量年”要求

拟定《优质服务方案》、《平安红五月服务方案》提交并协助物管中心实施，推进优质服务工作。制作“交大物业安全优质服务卡”发放教职工。拟定“第一时间第一服务”标牌贴于各个大楼，便于顾客联系服务。

## 三、协助能源中心狠抓水电节约

拟定“节约水电倡议书”以宣传板置于主要大楼，拟定“节约电小贴士”、节约水电的标识贴于大楼。

## 四、质量管理

（一）坚持每月1—2次物业质量交叉检查，通报，实施改进的工作。

（二）每周到物业工作现场检查，发现不合格及时通知部门改进。

（三）积极贯彻夜班、周末白班管理人员工作检查制度。

（四）及时向中心领导、部门经理提示质量工作薄弱环节。

## 五、培训工作

（一）对新版的《重庆市物业管理条例》，对主管以上管理人员培训2次。

（二）对新版的□xxxxx□质量管理标准，对主管以上管理人员和质量管理员培训2次。

（三）对各个部门培训工作提出每月一次的具体要求。

## 六、文件修订

按照iso质量管理要求，增订“物管中心物资采购、出入库管理办法”、“物管中心工作检查制度”等文件，增订、删除部分部门管理文件。

## 七、物业沟通

（一）间周向客户电话征求意见一次。

（二）搞了“11月18日后勤总公司物业客服联系接待日”，广泛征求家属区业主对物业服务意见建议，回答咨询。发放“交大物业安全优质服务卡”。

（三）保持客户服务联系热线电话24小时畅通，随时处理顾客求助。

（四）认真处理顾客投诉。

综上所述：客户服务工作的成效，表现在物业服务有了一个网络体系，内部各项工作得以联系，内外部信息得以交流，咨询信息得以答复，顾客反映的问题得以处理。客户对客户服务产生了信任感和依靠感。

不足：客户服务部除了经理外，尚无固定员工，难以形成客服工作稳定框架，内部管理体制还未理顺。客户服务部对工作检查中发现的问题和有关要求，个别部门不予落实。

通信公司客户服务部工作总结

公司客户服务部岗位职责

保险公司客户服务部工作总结

客户服务部员工工作总结

## 客户服务部年终工作总结篇四

在\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日，我来到\_\_\_\_，到现在为这已经两个多月了。

这里的每一个人都很和蔼，遇到不知道的事情或者知识，大家都热情的帮助我，让我觉的这里除了是一个公司，还是一个大家庭。

刚来的时候，觉得这里的工作节奏很快，对什么都充满了好奇，看着周围的同事打电话安排这样或是那样的工作，很是羡慕，特别希望自己也可以像他们一样得心应手的安排自己的工作。

看到客服部的采购跟单人员的流程时，觉得真的很简单很容易，可实际上手来做是，真的一点都不容易，每天会有好多的订单，订单里会有不同的品种，我的直观感觉就是很乱，很碎，不知道从入手。

看到那些订单时，上面的订单数量都是很庞大的数字，可能对于别人来说这不算什么，可是对我来说这样的数字是第一次接受，因为我从上学到毕业基本都是在做设计，很少接触到这么庞大数字，对我来说是个震撼，有时总会一不小心就搞错数量了。

总结：细心的看好每一份订单，每一份订单的数量，多次核对，确认没有问题在进行下一步

总结：收集好所有有关的信息，整理好，一次到位的发给库房

从我\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日来到\_\_\_\_到现在，我发现自己在各个方面都有质的飞跃，我渐渐的成熟了，不再是刚刚离开校园的样子了，对于现在的这些改变我很满意，因为我正在一步一步的走向成功，在这里我特别感谢一直带我的赵相仿，是她一直不厌其烦的教我怎样做好这份工作。

## 客户服务部年终工作总结篇五

20xx年即将结束，新的一年即将到来！我在新的岗位上工作了一段时间。为了更好地开展未来的工作，我有必要总结过去一年的工作经验和工作经历，以便更好地把握未来。因此，我将在20xx年对我的工作做如下年终总结：

刚刚从安全管理部调到客户服务部，负责监督清洁、绿化、消毒灭菌和白蚁公司的服务标准。到年底，他们已经处理了装修管理和现场客户的投诉和建议。他们刚刚接触到新的工作，并不断面临新的职位。他们在各方面都缺乏一定的经验。为了尽快适应新的工作，我自觉加强学习，虚心征求意见，释疑解惑，不断澄清工作思路，总结工作方法。现在我基本上能胜任我的工作。一方面，在做中学，在做中学，不断掌握方法，积累经验。我注重以工作任务为牵引，依靠岗位学习和提高，通过观察、探索、数据获取和实践锻炼，迅速进入工作情境。另一方面，要求书本和同事们丰富知识，掌握技能。在各级领导和同事的帮助和指导下，我从未来过会议，也对会议很熟悉。我逐步摸清了工作的基本情况，找到了切入点，抓住了工作的重点和难点。同时，各方面都有自己的经验：

### 1、监督清洁服务公司的服务标准

(1) 每天定期、不定期、重点巡查各区域。如果发现问题，

第一时间与清洁公司现场负责人协调，要求他们提供合理的整改方案，并在规定时间内接受整改标准。

(4) 与现场人员一起评估社区的整体清洁标准根据服务合同的标准，清洁公司负责人每周至少一次，评估结果将作为当月成本结算的依据。

### 监督绿化服务公司的服务标准

(1) 每天不定期监督绿化公司员工的工作，特别是现场负责人的工作安排计划

(2) 每天不定期检查绿化维护和整体美观。如果发现任何问题，立即通知现场负责人对现场进行检查，要求他们提供具体的整改方案，并在规定时间内接受标准。

(4) 每周至少一次，按照服务合同约定的标准，与现场负责人不定期对社区整体绿化进行评估，评估结果将作为当月费用结算的依据。

### 监督消毒灭菌白蚁公司的服务标准

(3) 不时检查消毒灭菌和白蚁公司的日常工作和服务标准，并将检查结果作为当月成本结算的依据。

### 处理投诉和建议

(1) 首先要做好投诉人或支持者的“降温”思想工作，认真听取他们的投诉或建议

(2) 分析和调查问题的原因

(3) 如果问题涉及物业管理的相关法律法规，应结合物业管理的相关法律法规，根据实际情况制定科学的解决方案。



(4) 制定最佳的实施方式。并总结每次处理的经验，为以后处理类似问题打下基础。

(5) 在规定时间内将处理结果反馈给业主投诉和建议，以便业主对我们的工作予以肯定。同时，它也可以缩小我们与业主的关系，促进未来物业管理的发展。

## 日常装修管理

### (2) 装修管理和监督

有效的装修管理可以在萌芽阶段消除违章装修，避免今后不必要的返工，减少今后因违章装修引发的诸多投诉和纠纷；有效的装修管理可以使社区统一美观，使社区更规范、更有品位；有效的装修管理反映了一家物业公司的管理能力、主要经验和收获自从在客户服务部工作以来，我完成了一些工作，取得了一些成绩。总而言之，我有以下经验和收获：

1、只有不断加强业务知识的学习，不断在实践中吸取经验，才能更快更好地提高工作质量。只有理顺岗位，努力熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位。只有积极融入集体，处理好各方面的关系，才能在新岗位上保持更好的工作状态。只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把工作做好。

### 2、存在的不足

由于工作实践较少，缺乏相关工作经验[20xx的工作存在以下不足：

1、在清洁绿化的监督中，由于缺乏经验和个人努力不足，没有发挥更好的监督管理作用。一些业主抱怨，这给公司带来了许多不利因素。

# 客户服务部年终工作总结篇六

## 一、客户服务部日常工作。

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作人员，自己清醒地到，客户服务部的工作在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案、文件批转、受理客户投诉、退换、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

2、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效，到案场和现场积极与有关人员、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

3、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集工五种的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题，《》（）。

对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

4、认真做好公司的文字工作，草拟文件和等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、书整理归档入册，做好归档工作，做好客户资料管理工作。

## 二、加强自身学习，提高平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的都有了很大的提高，保证了本各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，本职工作，认真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，具备较强的心，心，努力提高工作效率和工作质量。

## 三、存在的问题和今后努力方向

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作的，取得了一些成绩，但也存在一些问题，主要是在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

## 客户服务部年终工作总结篇七

转眼间，我来到xx汽车总站已经有半年多的时间了。在这个硕大的历练舞台中，我从最初的毫无头绪，磨练到现在的稍加稳重。可是我还是有很多很多的不足、缺点。虽然说没有最好，我们却应该努力做到更好。

在客服的几个月中，我深深地感受到了姐妹情深和家一般的温馨。在帮扶旅客中，我也学到了，不是只空凭有一颗善心，一腔热情就可以，我们还要设身处地的为旅客着想，站在对方的角度上冷静的思考问题。当然，做这一切的前提下还是要要有牢靠的业务知识。我脾气比较急躁，有时脑袋一热就非要拗这个理，冷静下来想想，哪有那么多理呢，哪怕吃点亏，把火压下来，也就过去了。大道理都懂，但重在落实啊。

我来总站实习的这半年，真的感觉到我们科室很不容易，虽然我们不是直接为总站创收，但我们总是冲在创收的第一线上，在大厅同驻站办打游击，积极努力的组客。我们的坚强后盾话务班，又在耐心尽力的解决处理投诉案件。我们的辛苦和努力，大家都了解。相信其他科室也看在眼里。可是咱们科室虽然新员工较多，气氛活跃却没有把这份朝气，热情带向总站。咱们科不仅美女多多，人才也不少。应该多积极配合领导多出谋划策，组织一些让人们耳目一新的活动。相信，我们肯定有这种能力和实力感染到每一个人。

回顾这半年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四

面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

2、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

3、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

4、认真做好公司的文工作，草拟文件和报告等文工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真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，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在下半年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。