

最新客服年终总结和结束语精华版(通用10篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。相信许多人会觉得总结很难写？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

客服年终总结和结束语精华版篇一

客服部以二个效益为中心，以三个满意为基础，上下齐心，咨询成功率与预约成功率都有了提高。现结合xx年工作实际，将xx年年的工作总结如下：

(一)拟定咨询科室各种规章制度

包括咨询服务标准，咨询部考核细则，电话回访服务标准，咨询部工作范畴，

咨询部工作要求等，细化各个具体工作的服务标准，咨询部的基本工作规范等

(二)规范咨询业务技巧，增加咨询成功率：

1. 专业知识的学习：

2. 定期召开咨询记录讲评会议

b.咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价

c.个人对自己的咨询记录进行分析

3. 完善咨询病人回访机制：

a.对于当时预约病人，发送预约号；未就诊的病人，发送咨询的电话号码

c.如因电话忙碌而掉线，第二天发送致歉信息，再次开发追踪

d.每天二次(早九点前晚四点)发送提醒就诊的信息

(三)根据个人特点及工作要求进行岗位调整

1、按医院要求做好各类信息的收集工作：

a.本院广告信息收集、广告监播；

b.外院的营销手段收集；

c.咨询电话信息收集

d.初诊信息收集

e.专档管理，保密原则

3、根据医院经营工作要求对各媒体所投放的广告进行效果分析并提出建议；

将病人进行分类管理，分为预约病人，初诊病人建档

客服年终总结和结束语精华版篇二

20xx结束了，在这一年来，随着市场的动荡不安，工作也变的困难了起来。作为xxx企业的一名客服人员，我在今年的工作中严格的要求着自己。尽管工作麻烦不断，但我始终都保

持着对自己高标准的要求，让20xx年的工作得以顺利完成。

如今，随着新年的到来□20xx也逐渐成为过往。为了能更好的迎接下一年的工作，我在此对20xx年做如下总结：

尽管客服并非公司接触客户的第一职业。但作为客户的联络人，我们却是最能感受到客户们对公司产品和业务反馈的人。

在工作中，我认真学习了公司的资料和制度，严格的遵守工作的规章制度，并认真处理好每个客户的问题。

当然，尽管在工作中保持着自己的态度，但客服也并非万能的。为此，在工作内外，我也一直在加强与技术指导的联系。一边解决客户的问题，一边也在学习着更多的知识，让自己能更快、更好的为客户解答，而不用让客户久等。

为了这个目的，我还专门统计了自己的客户常见问题记录，并牢记问题的解决办法，给客户服务工作带来方便。

身为客服，礼仪和服务是我们工作的重点。尤其是礼仪方面！无论我们每个客服的工作能力如何，工作的礼仪是决不能少的！为了达成这个目的，我也一直在跟着领导认真的学习，牢记禁用词句，还学会了如何更好的安抚客户的情绪。

在学习上，我一直都在严格的加强自己，每每遇到问题，都会认真的反思并牢记，绝不让自己多次犯下同样的错误！

之前说了自己的学习，那是我进步的方面，但也同样是我最大的问题之一□20xx年里，由于自身学习的过多、过急，导致我学习的非常驳杂，最后还因此影响到了自己的工作！尽管，在后来的反思和自省后问题得到了改进，但自己却仍然受到了很深的影响。为此，在今后的学习上，我要更加谨慎，更加小心，让自己掌握最为实用的技巧，而不是将精力花费到无用的地方！

如今□20xx年已成追忆，但明天永远都会到来，我要努力的为新的一年做好准备，努力的为xxx公司贡献更多！

客服年度总结锦集九篇

精选客服年度总结锦集八篇

【精品】客服年度总结锦集六篇

客服年终总结和结束语精华版篇三

我想一个人只有经过不断努力，不断奋斗，才能克服自身的缺点，才能不断超越自我，实现理想和人生的价值。

在公司总经理的领导下，负责接待电话业务，用高标准严格要求自己，不断学习、刻苦追求，加强自身素质和品质的修养，提高自身能力，做好客服工作。虽然工作有很多地方做的不够到位，但是我会在今后的工作中忠实履行职责，不断自查、反省自己，不断开拓进取，把自己全身心地投入到各项工作实践中。我的信念是“只要自己能够胜任本职工作，就是称职的。”

一、现将4月的主要工作情况述职如下：

1、每天上班之前永远记住：

a客户满意第一。

b客户永远是对的。如果客户错了，任然记住客户永远是对的。

2、紧跟踪车辆行驶位置，做到服务客户最优化，让客人无论在何时何地只要查货物位置，我们总能在第一时间准确无误的答复客人，不要感到失望。

- 3、物能够准时的到达客户手中，及时的查看到车货物中转情况，尽力做到不让客户打电话催货物。
- 4、报货损，让发货公司第一时间知道货物的情况。
- 5、班时间清点库房的货存。
- 6、一个电话都关系到我们的业绩，做好电话记录，客户信息记录。

回顾以往的工作，我感到有所得也有所失，不足不之主要表现以下几个方面：

首先，在工作中，工作方法过去简单，不够全面细致，处事不够冷静。

其次，在接待客户电话能力上还有待于进一步提高。这些不足之外，有待于在下步工作中加以克服和改进。

因此，在下一步的工作中，我要虚心向领导和同事学习管理和工作经验，借鉴好的工作方法，努力学习，提高自身的素质。要进一步学习相关的理论知识，与实践相结合，有效的完成各项任务指标，工作要得心应手，有驾驭全局的能力。强化敬业精神，增强责任意识。

关心、爱护同事，我们是一直强大的团体，一定可以做的更好，最好。我一定可以做到业务内勤应该具有最基本的素质：有强烈的事业心与责任感。

以上报告，请领导指正批评，欢迎对我的工作多提宝贵意见，并借此机会，向一贯关心、支持和帮助我的各位领导表示诚挚的谢意。

客服个人简历模板

【实用】客服年度总结模板汇总七篇

客服年度个人工作总结模板六篇

淘宝客服个人简历模板

物流客服个人简历模板

商场客服个人简历模板

网络客服个人简历模板

客服年终总结和结束语精华版篇四

10月份正进入保暖上货的季节。正好我的加入，赶上“冰雪绒客服”一职。10月份上保暖衣对于保守的终端商而言，是非常早的。在给客户推销“冰雪绒”的时候，给我的是失落。

打了半个月的电话只有极少数的客户说有空到办事处看看货品再说。要不就说：还早着呢，不上。或者是：刚上美体的，怎么又……。好像是我勒索敲诈他们一样的。情绪低落到接近自闭，不想和任何人说话。（心里想：怎么就这么失败）当时保暖业务员周志斌出差，走之前跟我说：有什么事情打我电话。我记住这句话了。小周在外面的时候我跟他信息联系。他一直鼓励我。

时间过得很快，马上11月份了，11月份经大家一起推广者品牌的保暖，客户日渐增进。糟糕的是：在旺季的时候厂家居然缺货。内部人员的支持，让我很受鼓舞。虽然业绩没有达到预先计划的，但是我学会了坚持，学会有计划的做事情。没有做到完美的，可我做到了用心对待每一件事。

生活在xxx□完善我的人生。工作在xxx□成就我的未来。我爱xxx□

来年再接再厉！

客服年终总结和结束语精华版篇五

1、执行时间□20xx年7月16日（周六）下午3:30-6:30
2、执行地点：开发区及金州市区范围内21个点位（执行计划中列入25个点位，实际执行中撤掉4个点位），具体点位见（附表1）

3、派发总量：实际派发4.5万（计划总量6万，剩余1.5万份左右派单）

1、人流量：各区域整体情况基本相似，人流较密集，时间段集中。其中开发区农副产品批发市场人流最散，其他各区域基本持平。

2、接单率：50%-80%，平均在70%左右。其中开发区农副产品批发市场、红梅市场、快轨站、接单率较低，金州大商新玛特、苏宁电器、向应广场接单率高。

1、现场咨询率：

派发接触的客群中，现场咨询的比例约为15%。现场咨询问题较集中的如下：（注：按咨询数量的多少从高到低依次排列）

1. 单价是多少？

2. 期房还是现房？

3. 什么时候开盘？

4. 位置在哪？

5. 均价多少？

2、售楼处来电量：

派发当日（周六）售楼处来电34组，次日（周日）又有20多组。

3、客户信息收集：

派发现场收集到4个购房意愿很浓的顾客的手机号码。

1、人员问题

由于同步几个地产商家在搞活动，人员调配产生困难，所以启用了部分新人。但由于新人的经验及素质参差不齐，致使部分点位派发速度较慢，并有7人表现不好，被当场开除。

2、派发量不足的问题

开除上述7人直接致使开发区闹市区比计划中少派发了11000份。最终开发区、金州共剩余15000份派单。

首先，针对7月16日派发剩余的15000份左右单子指定补充计划（详见附表2），再根据两次派发的情况推进下一阶段的执行方案。

1、建议：

开发区农副产品批发市场人员主要集中在上午，所以此点位的派发建议在上午执行，另外此点位中商铺具有购买潜力，建议在商铺中进行派单铺设。2、注意事项：

（1）强化人员选拔及培训

优先选用有经验的发行人员，并且根据每一次执行后的人员评估决定下一阶段的人员选用情况；另外，特别加强对新人的选拔，严格把关，加强培训。

(2) 继续加强现场监督并提前准备好备案

在发行过程中继续发挥监督作用，果断采取措施，并对可能产生的人员调整作好提前的备案。

金润3期补充派单计划

1、数量：15000份

4、派发人员：共10人

5、车辆保障：本公司面包车全程执行派发工作供应

6、注意事项：

(1) 培训：对派发人员进行提前选拔及基本培训，保证派发过程中的专业性。

(2) 监督：委派专人进行全程监督，具体负责人：

客服年终总结和结束语精华版篇六

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用

户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的`前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几点。

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。

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。

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。

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，作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。

在以后的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

客服年终总结和结束语精华版篇七

毕业一去，我就已经是一个正式的大人了，步入社会之后只能自己独立奋斗，因此，我给自己定了一个目标，就是要在社会上站稳脚跟，给我自己创造一个更好的未来。但当我尝试去找工作时，我发现这并不是我想象中的那样简单。辗转反侧，我对自己中意的公司甚少。后来，在网上偶然看到了我们商场在招客服，看了简介的一些待遇工作内容之后，感觉我比较适合这个职位，因此我做好准备，前去面试。原以为自己会落选，没有想到的是，公司给了我这个机会，让我进入了公司，做好客服这份工作，这让我感到莫大的感激，因此，在进入公司之后，我用尽了全力，来做好以这份工作。

来公司也已经有三个月了，这段时间除了当初刚进入公司时的不适应外，其他时间都是充满愉快和满足的。也许是刚刚毕业的原因，进入一个新的环境，况且还是自己第一次步入社会，一些规矩和原则都不太清楚，所以显得有些局促。那段时间，我也有一些焦虑。但在自己不断的努力下，我放下了心里的一些戒备和防御，坦然的接受这样的情况，从而才让自己得到解脱，能够更专注于工作上去。刚进入公司，我表现的很平淡，是因为我对工作还没有掌握成熟，但当我真的坐在这个岗位时，我对自己的要求就可以有一个定位了，从而让我的工作也更好的进行下去。

在这几个月的试用期了，我经历了很多，也在不断的努力中学习到了很多的知识，对自己身建设也有很大的帮助。比如有一次，一位客户可能是和其他部门的一位负责人有些争执，但是很气愤，直接打到客服电话上。我接了之后强烈的感到了这名客户的不满，甚至语言中出现了各种辱骂。虽然我刚踏上这个职业，但遇到这样的事情，我也当时有些懵了。后来，我想了想，其实每一名客户都是想从我这里得到一个解决方案，我冷静的想了之后，很温和的和他说明了这个问题的所在，以及跟他说会和负责人进行沟通，最后给你一个答复，请他能够耐心等待一段时间。他也不再和我纠缠下去，便这样决定了，后来和部门负责人商量之后，给了这位客户一个完美的解答。所以，其实什么事情都会遇到难题，只要我们冷静一些去处理，事情不会变得复杂，反而容易处理。

学习到的不止书面上的这些东西，更多的已经藏在了我的心里脑海里，我相信，在今后的工作中，一定也是可以运用到的，因此，我会在往后的不断努力中更加坚定自己的内心，不断的向前走，向上爬，闯出我的一片天地！

客服年终总结和结束语精华版篇八

转眼间20xx即将擦肩而过，现在踩在年末最后的尾巴上，我的工作，也终于暂时告一段落。作为xx美容院的前台客服，

我尽心尽力的做好了自己的工作，为xx的发展贡献出了自己这一年最大的努力！尽管自己还有许多的不足，但是经验总会积累，自己也在学习，相信在今后的工作中，我也有更大的进步和突破，让xx美容院，更加强大！

自己作为一名前台客服，本身就算是代表着公司的门面。再加上我们是美容院，所以在工作中也给我带来了不小的压力。不过感谢父母给我的脸庞，让我能有资本撑起这个门户，但是为了做好自己的工作，仅仅是当个“花瓶”是没有任何意义的。为此，我总结了这一年来的工作情况。

思想上：在思想方面，我认真的学习了xx的理念，让自己和xx的想法走在一条路上，一心一意的创建最优秀，最健康的美容品牌。紧跟潮流方向，让自己的思想，跟着潮流发展转变。当然，面对工作，我也严谨的保持着认真负责的态度，不让自己在工作中犯下错误。

工作上：作为前台，我不断的在工作中打磨自己，提升自己的能力、责任感，让自己成为一名为公司服务、为客户服务的前台，做好自己的相关工作，招待好来访的客人，为公司追求更多的利益！

人际上：作为美容院的前台客服，人际关系基本上就是我们的饭碗，除了在公司内部建立起良好的人际关系，在客户之间我也在不断的交流跟进。打好人脉的基础之后，我还在不断的推荐和扩宽我们xx美容的知名度，维护好更多老客户的同时，也招揽到了不少新的客户。

在这一年的工作中，我努力的提升自己，提升了自己个人形象的同时，我也进一步提升了自己作为前台的能力，尤其是在礼仪方面。

在工作上，我作为前台，努力的为顾客提供礼仪接待，并为客户推荐我们的产品和套餐，努力的做好一名前台的工作，

留下更多的客人。

在对工作的学习上，我也不曾落下。面对公司众多的套餐和产品，我都努力的学习和了解过，自己也有亲自体验过，让自己在和客户讲解的时候能更加详细的推荐和讲解。对于新推出的产品，我也会第一时间去学习详细的资料。

当然，面对同行的产品和服务，我也会进行一定的学习，知己知彼才能更好的分析客户的对比心理，才能更好的做好推荐。

在前台的工作上，自己有时候过去的急切推荐，反而给一些顾客带来了不怎么满意的体验。自己在之后的工作中，还要好好的学习如何把控好节奏，更好的提升自己的能力。

这一年也有磕磕碰碰的经历，总的来说算是一般，也许这些成就大家都看在眼里。我知道，这一年的工作说实话并不算圆满，但是自己也正是从这些不圆满的地方，对自己有所了解和提升，在下一年的工作中，我还要继续努力！

客服年度个人工作总结模板集合五篇

客服个人简历模板

客服年度个人工作总结模板六篇

淘宝客服个人简历模板

物流客服个人简历模板

商场客服个人简历模板

网络客服个人简历模板

客服年终总结和结束语精华版篇九

20xx年即将过去，在这将近一年的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，临近年终，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年的工作进行简要的总结。

我是今年十月份到公司工作的，同时开始组建销售部，进入公司之后我通过不断的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对预付费储值卡市场有了一个深入的认识和了解。可以清晰、流利的应对客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，良好的与客户沟通，逐渐取得客户的信任。所以经过努力，也取得了几个成功的客户资源，一些优质客户也逐渐积累到了一定程度，对市场的认识也有一个比较透明的掌握。在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高。

虽然之前一直在从事销售的相关工作，有一定的销售知识与经验，但比较优秀的成功的销售管理人才，还是有一定距离的。本职的工作做得不好，感觉自己还停留在一个销售人员的位置上，对销售人员的培训，指导力度不够，影响销售部的销售业绩。

在将近三个月的时间中，经过销售部全体员工共同的努力，讨论制定销售各环节话术，公司产品的核心竞争优势，公司宣传资料《至客户的一封信》，为各媒体广告出谋划策，提出“万事德行天下”的核心语句，使我们公司的产品知名度在太原市场上渐渐被客户所认识。部门全体员工累计整理黄页资料五千余条，寄出公司宣传资料三千余封，不畏严寒，在税务大厅，高新区各个写字楼进行陌生拜访，为即将到来的疯狂销售旺季打好了基础做好了准备。团队建设方面，制定了详细的销售人员考核标准，与销售部运行制度，工作流程，

团队文化等。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面在工作中我们做法还是存在很大的问题。

从销售部门销售业绩上看，我们的工作做的是不好的，可以说是销售做的十分的失败。

客观上的一些因素虽然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的问题，主要表现在

2)沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图;对客户提出的某项建议不能做出迅速的反应。在传达产品信息时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受的什么程度，在被拒绝之后没有二次追踪是一个致命的失误。

3)工作没有一个明确的目标和详细的计划。销售人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

4)新业务的开拓不够，业务增长小，个别业务员的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高。

现在太原消费卡市场品牌很多，但主要也就是那几家公司，现在我们公司的产品从产品质量，功能上属于上等的产品。表面上各家公司之间竞争是激烈的，我公司的出现更是加剧了这一场竞争战。但冷静下来仔细分析，我公司的核心竞争力，例如发卡资金的监管，山西省境外商户的数量与质量，以及我公司雄厚的资金实力与优质的客户资源，都是其他公司无法比拟的。

在太原市场上，消费卡产品品牌众多，但以我公司雄厚的实力为平台，加以铺天盖地的宣传态势，以及员工锲而不舍的

工作劲头，在明年的消费卡市场取得大比例的市场占有率已成定局，打造山西省业内的第一品牌指日可待。

市场是良好的，形势是严峻的。在太原消费卡市场可以用这一句话来概括，在技术发展飞快地今天，明年是大有作为的一年，假如在明年一年内没有把销售做好，没有抓住这个机遇，我们很可能失去这个蓬勃发展的机会。

客服年终个人工作总结范文

关于客服年度个人工作总结本站合八篇

客服年度个人工作总结范文六篇

客服年度个人工作总结模板集合五篇

客服专员个人的简历范文

最新物业客服个人年度工作总结范文

客服年度个人工作总结范文合集六篇

客服年终总结和结束语精华版篇十

白驹过隙，时光荏苒。一转眼，我作为一名客服的试用期已经结束了。回顾我作为一名客服到公司来参加工作的历程，有很多值得我去细细品味的地方。但是首先我还是要先感谢公司给了我这个工作和积攒经验的平台，让我能够学习到这么多的知识和工作技能，也让我能够成长的这么迅速。接下来就是关于我这段时期的工作总结内容。

刚开始的时候，我来公司应聘的岗位其实不是客服岗位，而是运营岗位，但是因为我大学所学的专业并不是运营专业，没有基础，所以公司的人事就推荐我先从客服岗位做起，然

后再通过了三个月运营的考核，就可以转到运营的岗位上。刚开始来到公司的第一个星期我里，我都在熟悉公司的产品，包括他们的型号，类型，还包括他们的价格，特性等等。因为我们公司销售的主要产品都是数码类产品，而刚好我对我这些很感兴趣，所以我学起来就很轻松和有动力。一个星期还不到，我就把我们公司的全部产品都掌握好了。

接来的一个星期里，就都在练自己打字速度。因为我之前没有太多的接触过电脑，所以我的打字速度非常慢，甚至还要一个一个字母对着打，而我的主管在回复客人消息的时候，我看见他的手指在键盘上的操作简直可以用神速来形容。所以接下来的很长一段时间里，我都在专心提高自己的打字速度，我把主管作为我的榜样和学习的目标，每天勤加练习，加班到深夜，用心学习电脑上的各种关于店铺后台的运营知识。就这样，熟能生巧，到了试用期的最后一个月，我的打字速度不仅得到了提升，我还掌握好了作为一名电商客服需要掌握的工作技能。而且对我们店铺在平台上的一个运营模式以及营利方式都有了一个很详细的了解。这对于我一个运营小白来说是一个非常大的鼓励。

现在三个月的试用期已经过去了，而我在前几天也通过了公司的转正考核，成为了公司里的一名正式员工。对于以后的打算，我有很多的想法，但是首先，我还是要一步一步稳扎稳打过来，一边把自己的本职工作做好的`同时，一边继续努力学习运营的相关知识，争取尽快的做到运营的岗位上来。