

电力客服工作总结(大全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。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

电力客服工作总结篇一

我入职以后才发现，我对售后服务的理解还只是皮毛上的东西，有很多东西是我从前没有想到的，因此，我的第一步就是对自己的定位及认识自己的工作。我感到，一个人思想认识如何、工作态度好坏、工作标准高低，往往受其所在的工作环境的影响。我从一开始的懵懂到现在的熟悉，与上级领导和部门同事的帮助是分不开的。如果让我概括这一段时间来我部门的工作状况，就是六个字，即：严格、紧张、忙碌。严格的工作要求、紧张的学习氛围和忙碌的工作节奏。从模糊到清晰，我充分认识到自己工作的重要性。工作中，面对领导的高标准、严要求，面对周围同事积极向上的工作热情和积极进取的学习态度，面对紧张高效的工作节奏，使我深受感染，充分认识到，作为这个集体中的一员，我首先不能给这个集体“抹黑”，拖这个集体“后腿”，在此基础上，要尽快融入到大家共同创造的“勤奋学习、努力工作”的浓厚氛围之中。在这种环境影响下，我的力争在最短的时间里熟悉自己的工作，在这一想法的实现中，我的工作标准也不断提高，总是提醒自己要时刻保持良好的精神状态，时刻树立较高的工作标准、时刻要维护好这个整体的利益来做好每一项工作。这也是我能够较好完成这段时间工作任务的重要保证。

应该说，过去的一年，是勤奋学习的一年。由于自己入汽车行业时间比较短，要想在同样标准的工作中做好做出色，必

须付出更多的努力。通过学习，使我无论汽车服务接待、还是自己本职位的业务知识学习，都有了一个飞跃式的进展。这也更加验证了“只要付出，就一定有回报”的深刻道理。

回顾过去一年忙碌的工作，从开始的不懂到现在的熟悉，从刚迈出大学的青年到现在的准职业人，从部门同事的认识到相互之间的密切合作，每一次工作上的较大举动都对自己是一种锻炼，也是一种考验。售后汽车服务流程等几项工作我都会要求自己做到认真、细致、精心完成。

总之，汽车售后还是一个不断成长的部门，是一个锻炼人的好地方，我有幸伴随它成长，它让我一个涉世未深的人深刻的认识到自己，认识到工作的本质，那就是相互之间的协作，一个人可以才华横溢，但是没有其它人的协助，仅凭一人之力是什么都做不了的，我在工作中学到了很多工作上的事情，也学到了很多做人的道理。尽管觉得很忙很累，但也体验到了苦中有乐、累中有得的收获感觉。我想这也必将为自己今后工作学习上取得新的进步奠定坚实的基础。我也深知，工作中自己还有一些不尽人意的地方。比如，在接待上，还没有达到精益求精的要求；工作有时操之过急，缺乏深入细致的工作作风等等。我要在今后的工作中努力克服不足，改正缺点，加强锻炼，以出色的表现为公司整体工作上水平献计出力，做出贡献。

电力客服工作总结篇二

20xx年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩，保险公司客服工作总结。

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，

进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基矗客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

1、主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

20xx年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿"1+n"服务计划，工作总结《保险公司客服工作总结》。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务内容

1、积极配合分公司做好vip客户工作为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项

活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合20xx年的工作如何进行改进做如下安排：

(一)抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏□20xx年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

(二)配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证“两鸿”满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累

客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为20xx年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营造良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营造良好的服务氛围，国寿“1+n”服务需要我们每一个客户服务人员去全面诠释，良好的客户关系需要我们每一个国寿员工去共同增进，客户的满意度与国寿品牌知名度及形象的提升将是我们每一个国寿人的责任与骄傲！

记得有一位实战培训专家曾说过，“简单的事情重复做，你就是专家；重复的事情快乐做，你就是赢家”。客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断提高服务意识，营造全员为客户服务的氛围，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三赢。

电力客服工作总结篇三

- 1、积极配合各部门完成销售目标的84%。
- 2、恰当处理了各类投诉事件，热情接待、帮助每位需要帮助的顾客。
- 3、跟进保洁工作：保洁人员尽职尽责为顾客提供了一个干净、舒适的购物环境。

1、收银员流动性大。新入职收银员没有得到系统的培训，以致在工作中出现诸多小失误。

2、会员卡的办理存在诸多问题。本年度应提高办卡要求，不能随意发放会员卡。严格把关，同时希望在今后的店内活动中添加“会员活动”，这样既可以体现和提升会员卡的实用性和重要性，使顾客真正达到会员的感觉和享受。也可以增加店内客流量，提高销售额。

3、客服人员的服务礼仪尚存问题。应着手对客服人员进行培训。培训内容主要针对“仪容仪表”、“服务”，争取在最短的时间里让客服人员有较大的转变和提升。

4、加强员工的时间观念，提高办事效率。

统培训，减少失误。以“快”“准”“稳”树立收银品牌形象。以便为顾客提供优质、高效、热情的服务。

3、妥善处理售后服务质量问题，及时处理好前台的各类顾客投诉事件，按规定审核前台各类单据。

4、严格按照公司规定加强活动赠品的管理。

5、积极完成上级下达的各项工作及任务。

电力客服工作总结篇四

1) 现本部门在职人员13人，部门经理1人，副经理1人，客户助理8人，工程助理3人，其中社区文化宣传员1名，主要负责苑区社区文化宣传活动。因人手不足故借调物管部物管员一名前来协助工作。

2) 本月十四号下午一点由王玉琢经理组织所有客户助理、工程助理培训《物业承接查验办法》，通过此次培训让我们对物业承接查验所需的条件及程序有了系统的认识，此次参训同事就培训给予了高度的评价，通过本次培训使我们更加深刻的了解物业承接查验办法对物业公司的重大意义，同时为更好的做好物业接管的前期查验工作做好了铺垫。

对客户服务方面

1) 我中心员工每天保持良好的仪容仪表，并在每天的晨会上由当班的值班经理检查每位客户助理的仪容仪表，就仪容仪表未达到规定要求的客户助理我中心将给予的警告及处罚。同时我中心员工时刻用真诚的微笑热情的接待每一位业主，细心记录业主所反映的每一个问题，用心跟进业主反映的问题并及时回复，让业主享受到我们优质的物业服务，从而提高业主满意度。

2) 现对于已维修完工的维修单位，安排客服片区跟办人员做好记录，并第一时间回复业主该单位的维修情况及记录回复的具体内容、时间、回复的联系方式、业主姓名等，以便更好的服务于业主。

3) 本月十九号由何经理带队前往中庙参加华东区域技能大赛第一、二部分，虽然我楼盘在此部分比赛中获得了较好的成绩，但在比赛过程中也发现了其他楼盘较我楼盘优秀的地方，值得我们学习和借鉴。

社区文化方面

1) 本月的十号我中心组织了“开开心心做月饼，团团圆圆过中秋”活动，此次活动吸引了60多位男女老少业主的参与，让大家度过了一个快乐难忘的中秋。

2) 本月二十三日15:00我中心组织业主召开了第七次业主座谈会，在前六次业主座谈会召开的基础上，我司员工的服务意识、服务质量、服务效率已大大提高，解决了业主很多的困难和后顾之忧；此次业主座谈会中，业主对我司此方面工作也给予了肯定，尤其表示我司安保工作非常突出。同时，对于此次业主在座谈会上提出的棘手问题，各部门负责人都已认真细听并做好记录，待座谈会结束后，就业主提出的棘手问题一一进行跟进处理，并给予业主回复。

棘手问题汇总

1. 配套设施

1) 接安庆有线数字电视通知将于本月24、25日在余桥新村门口办理数字电视整转业务，若未及时到场办理的，可到安庆有线电视网络中心营业大厅补办。我部已将此通知张贴于苑区。

2) 现两苑区可视对讲问题，目前只有山水云间11幢1单元与2单元电源机箱坏、秦潭凤舞10幢3单元将卡放在上面无反映、101幢1单元、102幢2单元主机均无法存储室号，现已联系了厂家，目前正在维修中，其他单元可视对讲均无异常且在运行中。

3) 现制卡机无法制卡，已返回厂家进行维修。

2、其他

- 1) 现有不少业主反映园区内主干道上和花园内有虫，严重导致业主正常生活，此问题已跟相关部门沟通，现正在跟进中。
- 2) 现有业主反映自家花园地势明显低于公共车道，致使在雨雪天气时花园内出现严重积水且阻碍了人员出行。针对此情况我中心人员已下工作业务联系单至项目部，目前正在跟进中。
- 3) 秦潭凤舞100幢1单元201业主将酒店主干道路路灯撞坏一盏，现业主已赔付，路灯暂缺材料，待修复。
- 4) 秦潭凤舞10幢2单元406租户反映其自来水有异味，我部接到此问题已第一时间与自来水公司联系并对请其对秦潭凤舞苑区主管道的水进行测试并已确认无问题，我司也已将此情况反馈予业主，但其一直坚持有异味，且自备材料并付人工费300元要求我部协助其更换水管，现正跟进处理中。

电力客服工作总结篇五

20xx年客服部作为业务协助及客户服务部门，主要负责加盟商、上海直营部及驻外办事处的货品发放、库存核对、客户服务、数据统计等工作，具体工作主要归纳为以下几个方面：

公司实行订货制，客服部需要做好两季订货会订单的汇总统计及下单工作，09年共完成20xx秋冬内衣、家居产品及20xx春夏内衣、家居产品的统计下单工作，下单总金额4959.47万元；并针对09年205款内衣、家居新品进行档案资料的录入、核对工作；同时完成09春夏73家客户及秋冬70家客户的订单整理、录入工作。

1、货品发放及协调工作

客服部根据加盟商订货会下达的订单，跟踪货品入库进度进行订单配发，同时根据预下及库存产品对客户补单及特价货

品协调发放；09年共完成订单内货品配发总额3567.33万元，补单及特价货品配发总额1583万元，客户订单执行率90.03%。在09订单执行上，因为生产部交货及时，订单执行率较08年有大幅提升，在未执行的10%订单中，除了个别客户订单执行率较低外，沈阳恒美泰68.54%、大同41.54%、上海喆源0%，主要原因是11月、12月订单的执行率下降，因大多客户订单截止10月份，11月开始补单及新客户发货控制难度增大，同时八月、九月直营配发货时未完全按照订单配发，导致部分客户订单货品无法完全满足。经过沟通，差额较大的几家客户已换发其它货品补足订单，针对这一情况，计划在下一季的订单控管中将订单时间压缩到10月以前，同时对每个月的订单执行及时核查分析原因，对货品无法满足的订单及时与生产沟通补单或从直营调配货品，尽量满足客户需求，提高订单执行率。

2、道具订购及终端宣传资料的发放安排

20xx年共完成54家终端道具的设计订制及货款的跟踪，道具订单总额80.48万元；同时针对企划宣传用品，安排发放09秋冬画册600册，发放春夏4款pop计580份，发放秋冬6款pop计630份及3款秋冬宣传单页计30000份；根据客户需求订购衣架辅料8000支，发放6200支。

3、其它资料的处理

针对两季产品质检报告、年检过的公司三证资料等业务资料进行针对性的寄送，同时对客户税票进行及时登记寄送，并完成上海鄂尔多斯内衣有限公司、上海成沛亮服饰有限公司及加盟商的三方协议的签订寄送。

4、残次品处理

09年共处理客户残次品175单，总计966件/套，已处理完成928件/套。目前残次品处理中主要存在的问题是处理速度

较慢，部分有争议性的产品无法界定，建议公司安排一定人力保证残次品处理的速度，同时预算部分费用用以对争议性产品的补偿。

5、奖励核算及使用

xx年对08秋冬订单奖励进行了核算及使用，秋冬订单奖励总额164.16万元已使用完毕，预付款奖励24.14万元也已使用完毕。

1、合同沟通

完成09年61家客户的合同登记、会签及寄送工作，并依保证金到帐时间发放特许经营授权书，协助跟踪预付款到帐情况。

2、数据统计分析

对照20xx年预算进行每个月的销售数据及回款金额的统计分析，及时更新客户完成情况，协助业务跟踪加盟商的合同执行。

1、做好上海直营业务辅助工作

09年3月，与财务部、仓库配合完成上海直营32家门店从成沛亮帐套到鄂尔多斯帐套的库存转帐及核对工作，理清了直营门店库存多帐套并存混乱不清的状况，11月配合直营终端盘点完成了终端库存的调整，解决了直营终端窜色窜码现象严重，帐物不符的问题。同时及时完成商店配货及零售数据录入工作，使直营终端零售与帐务基本同步。

2、南京哈尔滨撤办事处

根据公司整体规划，09年

2、3月配合南京、哈尔滨办事处完成办事处的货品退仓及帐务核对工作。

总结20xx年的工作，在人员裁减的情况下，基本完成了公司的各项工作，在一些具体工作上仍存在不尽人意之处，特别是在客户订单的控管和库存的跟踪上，因不能及时准确分析导致一些货品的短缺，未能及时补单以满足客户的需求，导致在后期客户发货中损失了一部分的销售，在客户道具订购、残次品处理过程也有不能及时跟踪反馈的情况存在，这一些都需要我们作出更好的规划和改进。

20xx年工作计划

从订货会订单开始抓起，严格控制客户订单的执行率，及时分析找出问题，以便及时作出解决方案，更好的服务于客户。

经过09年的调整，直营库存已基本准确，10年将继续强化库存管理，每月与总仓库及直营仓核对库存数量及金额，力求库存准确合理。

20xx年将继续做好客户业务辅助工作，提高道具订购、残次品处理的速度和质量，协助做好客户道具报销工作的统计工作。

客服部

电力客服工作总结篇六

xxxx年已悄然离去，回想起来，风风火火的这一年或许可以算的上是自己经历的最大转变的一年，在xxxx年的.开始，我仍在校园中晃晃悠悠，每天过的没心没肺，从未考虑过将来，如今，一年未到，我却转型为正式的一名员工，能够坚持着早起晚归，朝九晚五，和每一个上班族一样过着很有规律的生活，真的自己都很难想象，尤其结合自己工作任务，以一

个完全门外汉的身份接触着淘宝，经历了曾经让我掏空钱包的双十一、双十二，每天乐此不疲的搜罗着天猫红包的藏身之处，每一样都可以称之为不可思议。

犹记得当初被通知来面试时，自己的心情依然记得，那时候自己也没有什么职业规划，什么工作，面试什么也全然不顾，只知道傻傻的抱着简历来了，东哥问我会玩微博吗，平时淘宝吗，内心疑惑着到底是什么神秘的工作，可以这么愉快，既能逛淘宝，还能玩微博，如今，终于解开了这个面具，以一个电商执行者熟悉着淘宝，接触者它的世界，也适应着它的规则。

执行，顾名思义是贯彻实行的意思，电商的运营执行也符合着它的字面意思，4月份加入电商部，也正是开始了执行的工作，每天熟悉着淘宝后台，接触着产品的上下架，各类工具的操作执行，我也总结为是最基本的执行工作，忙着唯路易每周三的定时上新，忙着它的每款产品新的促销，新的折扣，接近大半个月时间，就是我每天的工作任务，其实现在回想起来，那时候其实才是生活中最忙碌的一段时间，白天几个小时的工作，晚上回家还需要忙着毕业设计与论文，对比请假回校的同学，自己竟然坚持了下来，那一段时间也是自己面对完全陌生的淘宝，自己最快熟悉成长起来的阶段，执行的工作也很快变成了自己的擅长熟悉的领域，因而在后面的餐中王、萨雷以及目前的利兹马项目，虽然仍然做着执行的工作，但是因为是自己熟悉的一块，内心也会变得很有自信。每一次使用自己熟悉而简单的后台操作就能够帮助解决掉顾客的各种麻烦时，心情自然感到很开心。

接触推广工作其实自己也很意外，从最初的免费推广，到现在实战中的付费推广，每一项都是一种新的体验，第一次投放使用推广费用，那时双手或许都有冒冷汗吧，简单的一个投放计划都需要再三确认里面数据是否精准，是否还有遗漏，兢兢战战的点击完成按钮后，每时每刻都关注着后台数据，反馈的每一张报表都尝试分析，即使很多数据都不太明白，

如今回顾才发现，再神秘再高深的世界，接触了、尝试了才能揭开它的面纱，一探究竟，才能知道自己是不是也可以做到。

在过去的一年，每一项任务都是自己面对的一种尝试，一种挑战，有失败，有成功，这其中都必须感谢着主管所给与的督促与机会，让自己能够有实战的机会，被允许犯错，其中每一次的失误更好的让自己认识到不足之处，同时自己也时刻进行着反思，在执行前更是进行着多次的检查核实，以便及时发现和减少错误的发生，告诫自己同一个错误控制着不能犯第二次。

电力客服工作总结篇七

回首x年，几十年不遇的雪灾让我给遇上了，百年不遇的汶川大地震也让我给遇上了，甚至就连经济危机和股灾也偏偏就让我赶上了，对于一个进入弘历不到2年，股市经验不足的我来说，是无比的幸运与不幸，也无比的感慨！不幸的是我们也随着金融危机一起“牺牲”；幸运的是增长了见识，增加了应变能力；感慨人生的奇遇！

我于x年4月5日首次接触客服工作。开始对客服工作性质和流程不熟悉，还是用做业务时的方式和技巧来对待客服工作，导致我第一个月的业绩很差，经过李老师的耐心指导和孜孜不倦地教诲，还有自己的努力琢磨，我慢慢地懂得了也学会了客服工作的流程和技巧，懂得了怎样和客户沟通，怎样敲定动态终免、静态终免和销售小产品的技巧。记得刚开始销售动态终免的时候，李老师给我们进行了一次终免关单技巧的培训，那时候叫我们把怎样关单的技巧背下来，当时没有引起太大的重视，没有背下来，于是在后面的动态关单中表现较差，以致于我在x年度总共就没有出多少动态终免（算下来就是个位数）。从x年总的业绩来看，我的表现不是很好，从x年4月份到x年10月份，我的业绩基本上都是保持增长的，

但是突然在11月和12月份，业绩出现剧烈下滑，从中我总结了几点：

- 1、10月份以前可利用资源比较多，10月份以后没有足够的资源；
- 2、10月份以前电话打得比较多，10月份以后电话打得比较少；
- 3、10月份以前维护比较到位，10月份以后维护的网员态度都不是很好；
- 4、10月份以前给网员讲解比较多，10月份以后基本上都没有怎么讲解。

在上门维护和安装的过程中，自己有粗心大意的时候，有的客户家里要跑几趟，自己只注重客服报错的、用不起的软件，其他的小软件没有仔细检查。在维护的过程中出现的情况和问题大致有以下几种：

- 2、弘历软件的报错。例如：数据加载的报错、用的时候突然报错（弹红叉出来）；
- 3、首富软件的报错。例如：数畅的错误；

在x这极不平凡的一年里，我吸取了教训、总结了经验，伤痕累累但收获颇多，首先是本人听了x年八大高手的课程，并学以致用，能够很好的给网员进行讲解和指导。其次，经历了一波牛市和熊市的我，股市经验又增加了一点点。熊市中我做的股票惨遭挫败，无一幸免于难。例如：600211、600871等，但总结了上次亏损的教训，我在10月份买的600550小赚了一点点，亏损虽然没有挽回，但从操作中我获取了经验和教训。

布局：

- 1、努力争取讲课的机会，让自己充分发挥长处并锻炼自己讲课的能力；
- 2、尽可能多地学习股票方面的知识，并用心给客户讲解；
- 3、讲解过程中敦促客户带人；
- 4、多打电话跟客户沟通和邀约客户多听课；
- 5、上门维护做到细心、耐心、用心；
- 6、重点给网员讲解精神网络的使用技巧和软件操作技巧；
- 7、有规律的整理好客户资料；
- 8、多挖掘客户的需求，多找意向客户。

计划：

- 1、争取每个月至少一个网介（软件）；
- 2、争取每个月至少3—5个终免（动静）；
- 3、争取每个月网员带3—5个非网员；
- 4、争取每个月1次讲课的机会。

电力客服工作总结篇八

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经近一年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为商场的.一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到

公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

一、塑造店铺优良形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。

作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对计算机顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持优良的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

二、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。

售后工作也是锻炼我们心理素质的一个优良平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个优良的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

三、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。

公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

四、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。

通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时也要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，

如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在新的一年里我会吸取过去的教训，主动参加公司的培训，在领导的指导和关怀下，我有信心做得更好。