

客服工作总结 淘宝客服工作总结精彩(汇总8篇)

年度总结是对过去一年的学习和工作生活等方面进行回顾和总结的一种重要方式。在此分享一些期末总结范文，希望对大家的写作能够起到指导作用。

客服工作总结篇一

- 3、负责收集、修改客户信息，了解并分析客户需求，规划客户服务方案；
- 4、做好客户询价疑问工作，引导客户购买我们的产品
- 5、负责进行有效的客户管理和沟通；
- 6、负责建立客户服务团队以及培训客户代表等相关人员；
- 7、定期或不定期进行客户回访，以检查客户关系维护的情况；
- 8、负责发展维护良好的客户关系，处理好客户投诉工作；
- 9、负责组织公司产品的售后服务工作；
- 10、记录好每一天的。工作日志，记录客户提出的问题，并及时解决；
- 11、建立客户档案、质量跟踪记录等售后服务信息管理系统。

客服工作总结篇二

- 2、工作要求：工作主动、热情积极、细致负责、有丰富的销售管理经验、团结下属。

3、工作权限：

- (1) 对本职岗位的工作建议权；
- (2) 对客户要求的建议权；
- (3) 有对直接向上级的报告、申诉和建议权；
- (4) 对直接下属的工作安排指挥与考核权；
- (5) 对各项促销活动的评估和建议权；
- (6) 对客户销售管理及建议权。

4、关于公司客户：

- (1) 客户（中外客户）的来访接待，受理订货下单，跟踪生产进程及出货时间及时把信息反馈给客户。
- (2) 负责受理所有客户的补货、出货、配货、退货，下单至物流部出货。
- (3) 维护、管理客户：整理客户意见和投诉，向上级和其他相关部门反馈，并提出改进建议和解决办法。
- (4) 负责相关客户资料的保密管理工作。
- (5) 督促客服人员对客户订金及货款的催缴。
- (6) 公司与客户的客情维护。
- (7) 及时跟进货款的资金回笼，督促加速资金回笼。
- (8) 有效保证促销活动的执行并进行效果评估。

(9) 及时跟踪货品的市场反应，提供分析报告和建议报告的上级。

(10) 收集、分析竞争品牌的销售情况，及时反馈到上级。

客服工作总结篇三

自___月份慈铭体检中心正式开始运作以来，客服部在近一年的工作实践中不断地发现问题，并对问题做出详细的分析，加以改正。目前，客服工作已较之前有了很大的提升。现将近一年来的工作总结如下：

一、近一年的工作情况

客服工作内容包括基本情况和检后延伸服务。在近期的工作中，热情接待来到体检中心的客人，详细解答客人提出的问题。对于来店体检的客人，根据其自身特点，为其量身定做属于他的体检项目。体检完成后，对前来体检中心领取报告并咨询体检结果的客人，客服医生耐心、认真、专业的为其讲解并结合客人的健康状况提出保健养生建议。

二、工作当中存在的问题

客服工作刚刚开始，我们都是在工作中不断地发现问题，改正问题，在工作中进步。

1、近两个月的工作中发现，体检中心个科室之间的交流联系不够，希望在今后的工作中，各科室工作人员可以加强相互之间的联系。

2、由于是刚开展新的工作，所以一些工作内容并不熟悉，在不断地工作中，我们对于客户体检报告如何进行分类有了进一步的了解，在今后的工作中，对于客户的报告进行合理的分类、登记和保管。

3、对于客户报告的领取的流程从刚开始的不熟悉，到现在制定了相关的规定，并严格执行。

4、重大阳性的标准和结果的通知：重大阳性的标准现在有了一定的认识，但对于结果的通知还不是特别明确。

5、在体检系统中，客户体检报告送达客服部后，与销售部之间的交接存在着很大的问题，对于客服与销售交接过的报告，客户报告的状态不一致，会出现（在客服、在配送中心、终检完毕等）。

过去的一年中，在慈铭体检中心各级领导的带领和全体医务人员的相互帮助中，对于客服工作有了详细的认识。相信在今后的工作中，我们的工作会越来越好！

客服工作总结篇四

xx月份截至目前出了六单的成绩，完成了自己的初步任务目标，在这里我要感谢xx□xx的帮忙。没有她们的帮助这个单子是不会这么顺利拿下来的。

1、首先确定产品的使用目标。

在和客户沟通之前，要充分的了解客户，因为我自己认为不能为了打电话而打电话，是为了成单而打电话。针对不同的客户侧重讲不同的内容，正如每个人的心态不同，与我同年这一辈多是自傲的人，他们的虚荣心不允许他们在别人面前承认自己某方面缺陷，因此他们对保健品十分排斥，或者他们本身十分健康，根本不需要这些。此刻作为最大的消费人群，我们要换个角度，从父母下手，百善孝为先，可以以情动人。

2、其次要有正确的决策者。

在工作中能找到一个真正的决策者也是需要下一番工夫的，在没有确定接电话的人是否是决策者时轻易不要暴露自己的身份，可以从旁去询问出哪些人有决策权，要出电话与姓名，这时需要的我的说话艺术，对大数的人来说，他（她）们在不是很忙的情况下会很热心的告诉你一些情况，如果在工作烦恼时会很暴，这时就不易过多的谈话，并表示出你的感谢马上挂电话。

3、再者要有积极地心态和正确的话术。

虽然平时会受到许多质疑甚至侮辱，但我明白，自己必须承受压力和调节好个人情绪的变化，每天工作时都要保持一个很热情很积极的心态，用你的热情去打动对方。

4、对于意向客户。

对于意向客户要时时及时的跟踪，坚持不懈的跟踪。目前我的客户中自己感觉有意向的，有30个。我认为自己目前所做的是了解这些人，获悉他们徘徊的缘由，从根本下手，争取一举拿下。

5、但经过长期的训练，本人认为要做到取舍。对于钉子户，要敢于放弃，也许一个人的时间可以换来二个客户。同时不能气馁，心态摆正，卖不出，不一定永远卖不出。

接下来的时间，每天还要继续的保持电话量。在即将到来的最后一周我的计划是期望自己有新的突破，能够锻炼好自己的口才，向前人学习经验。争取能够全额完成目标。

客服工作总结篇五

x年即将过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中x工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专

业知识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

回顾当初来x应聘客服岗位的事就像发生在昨日一样，但是如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的瑞和一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。客服工作总结与计划。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，但是是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握必须的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。前台是整个服务中心的信息窗口，只有持续信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和推荐，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成状况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，持续原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下方是我这一年来的主要工作资料：

- 1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新；
- 2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上；
- 3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档；
- 4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈；

5、理解各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪。

7、新旧表单的更换及投入使用；

8、完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。客服工作总结与计划。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮忙下，让我在遇到困难时敢于能够去应对，敢于理解挑战，性格也逐步沉淀下来。在x我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自我的工作职责。所谓微笑服务就是当你应对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终持续微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自我做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来宣传栏的布置还有园区标

识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

在x年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升自我，着重加强以下几个方面的工作：

- 1、自觉遵守公司的各项管理制度；
- 2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪；
- 5、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面潜力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入x这个优秀的团队，瑞和的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我；让我能够在工作学习中学习，在学习中成长；也确定了自我努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一齐取得更大的进步！

客服工作总结篇六

- 3) 负责管理处现金/票据的保管，按公司规定及时存入或转账，准时到财务部报账；
- 5) 负责解答业主/住户有关综合管理费用的咨询；
- 6) 负责为小区客户办理各类押金的退返；
- 7) 负责小区综合物业管理费用通知单的编制/发放；
- 8) 完成管理处主任及上级领导交待的其他任务。

客服工作总结篇七

这个星期，依旧是学习如何关于客户。上个星期，学习了降低期望值，这个星期，学习的是把握话题和话题的转移。作为客服，有时候我们是同时和好几个人交流，可能这个时候会有顾客把客服当做聊天对象了，问题一个接着一个。这个时候我们就要把握住话题，把谈话的主动权掌握在自己的手中。聊的内容如果越来越不着边际，我们就要主动的问问：关于商品还有什么需要了解的么？或者委婉的告诉顾客我们现在非常忙，如果没有什么问题能不能结束对话。在和顾客交流的过程中，还要注意一个时间上的控制。除了回答顾客关于交易上问题，可以适当聊天，这样可以促进双方的关系。但是我们要懂得控制聊天的时间和度，毕竟，我们的工作不是闲聊，我们还有很多正经的工作要做。聊到一定时间后可以以“不好意思我有事要走开一会”为由结束交谈。

客服工作总结篇八

一晃就已经好几个月了，作为一个什么都不懂得新人，吃苦摔跤，都是常事，我始终相信先苦后甜，现在的付出总会得到回报。

当失意的时候，我曾经想过放弃，可是我就是不想就这么回去，我下了那么大的决心离开家，放弃爸妈帮我找的安逸地工作来到__，来到__，我就是想证明，我可以依靠自己生活，离开了爸妈的庇护，我虽然很艰难的在社会上打拼，生活的酸甜苦辣，我第一次这么切实的体会到，但是生活的很精彩。如果没有出来，我一定会错过这些人生的精彩。

在最开始的新人培训中，给我们培训的公司营销总监说过：服务是有瑕疵的，沟通是万能的。董事长也说：感动服务第一，完美服务第二。我们不可能让客户完全认同我们的服务，在为客户服务的过程中，会出现各种各样的问题，可能会让客户对我们的服务出现质疑，但是我相信，通过沟通一定可

以让客户理解我们，相信我们可以为他提供她最需要的服务。

在客服部，从最开始的学习，到自己独立操作单子，一路磕磕绊绊，像一个蹒跚学步的孩子，会摔到，会犯错误，发生问题完全手足无措，跟着师傅学习的时候觉得，完全没问题，但是一到自己去独立操作，问题全都来了，简直到了举步维艰的地步，幸好有师傅和同事的帮助，慢慢的了解到这样一个问题要如何来解决。在我的理解中，作为一个好的客服，所要做的工作并不是只要将手里的单子操作完成就可以的，我们可以通过我们不同于别家的服务来形成自己的忠实客户，通过自己的努力来留住客户。在这个过程中不能嫌麻烦，不能推卸责任，要站在客户的角度去想，怎样的服务是他们所需要的，我们的服务可以为客户创造什么样的便利，带来怎样的效益，我们需要的是创新，需要自己的特色，独一无二才能让别人看到我们的不同。

感谢我的师傅，同事们给我的帮助，让我一步步成长起来，我相信，通过不懈的努力，通过对专业知识的进一步掌握，我一定可以做好这份工作，一定可以做出自己的独一无二。

我做了半年的客服工作，有的时候感觉很累有的时候感觉蛮开心的，累是因为要面对有些很难缠的顾客，开心是因为我可以帮顾客解决问题。在客服的这半年时间我学到了很多，也看清了一些在学校里学不到的人生哲理。明天就要离开这里了，我不后悔虽然在今年特别难找工作的时候，因为感觉心太累了，我还没有适应这种生活。

刚来到这里就因为__那边的网点缺人把我调过去了，到了那里被大家称为天才，想想哪来的天才，只是自己不懂多花了点时间而以。上面这样夸你了，你不做好能行吗？只好加倍的努力去做，老板永远不会说自己的员工已经够好。

面对客户你必须微笑，朋友说感觉自己好假，不过这个没有办法啊，客户不满意，老板就不满意，对你就更不满意了，

对你不满意的直接你的工资就等于要被剥削掉一点了，其实在客服里你做的再好，有些事情上客户还是会对你不满意的。上面有上面的规定，客户有客户的想法，就像销售者和消费者的思想永远只会停留在对峙的画面，而不会相交，偶尔的相交也是被销售者蒙的。而客服和销售者又不一样了，他们只看到卖出去的量有多少，而客服就是售后服务，要保证客户对产品的使用，“有问题找客服”这是销售者甩给顾客的话，要吵架什么的都由客服来顶，客服的前台压力好大，责任也好大，外面要面对客户，要是好说话点的还好，不好说话的就是破口大骂，动手摔东西的也有。想进来缓解一下心情吧，经理看到了又要说“你怎么怎么，连这点事都解决不了___”她们拿着微薄的薪水，不但要受顾客的气有时还要接到投诉，哎呀，难啊。自从做了这行，很能理解做客服的难处，一般有什么问题我不愿去说，如果遇到真的要解决的，我也不愿和前台吵架，直接找经理，因为她们太不容易了。

收笔之际，郑重地提一个小小的要求：无论您是否选择我，尊敬的领导，希望您能够接受我诚恳的谢意！祝愿贵单位事业蒸蒸日上！