

# 2023年客服月总结 公司客服部工作总结 (模板17篇)

在学习中，及时进行总结可以加深对知识的理解和记忆，提高学习效果。在这里，小编为大家整理了一些学习总结的范文，供大家参考和借鉴。

## 客服月总结篇一

20xx年，是公司的开展“五心管家、五心服务”的一年，一年以来，客服部经历人员流动频繁的困扰，积极应对各项困难，努力将部门工作按照公司、服务处要求做到尽善尽美，在公司、服务处领导的带领下；在部门全体员工共同的努力拼搏下，本部门的服务工作得到了升华，现对一年以来的工作重点汇报如下：

### 一、对客户开展五心服务工作：

在公司及服务处的统一布谿和协调下，客服部全员树立让客服感受五心服务理念，努力按服务处的五心服务计划要求的内容，将每项五心服务落实到实处□20xx年主要完成以下的五心服务内容：

- 1、建立小区宠物档案，每月发放宠物相关提示及通知，半年度根据居委会通知协助养宠人员进行疫苗防治。
- 2、每季对清洁员工培训(尽可能采用图文并茂方式)、每月会议、每半年沟通交流；每周一次随机清查人数、首问责任制和相关制度的监督执行，加强与清洁供方的沟通与联系，共同提升小区清洁服务水平。
- 3、在每年集中雨季来临前安排清洁工对二、三楼露台地漏排水口进行全面清洁，保持排水畅通。

4、细化服务处面向业户的温馨提示、通知等文字资料，固定统一的标准和版式，服务处各部门按照统一格式使用，验证只检查已发放各类文字资料。

5、增设单机型大堂显示屏、增设灭蚊灯箱4处。

6、绿化作业的防护告知的坚持(含施肥、消杀、栅栏维护、绿化补种提示)；

8、制定卫生盲点清理计划及道路清洗计划(重点为人行道)，关注死角、平台等交界处；

10、服务处每周进行清洁消杀，每月发通知倡议小区业户进行联动消杀活动，提高消杀效果。

11、提倡全员管理，要求清洁现场主管配备对讲机，保持与服务处工作人员的联系，方便及时处理现场存在问题。

14、对于在外业户的快递受理，在征得业户同意下为业户受理快递手续，并与业户进行预约，每天主动联系取件，减少业户往来奔波之苦。

15、与业户相关重要信息短信提示(如社区活动、校巴缴费招生报名、户口办理及政府部门与业户密切相关信息，为那些长期在外工作而常在小区居住的业户送上及时、最新的相关信息，以免错失相关机会。含每月业户月租车辆续卡的短信提示)

二、积极开展社区文化活动，丰富业户的业余文化生活：

1□20xx年x月策划中信新天地小区春节装饰布路；

2□20xx年x月组织中信新天地“三〃一五”便民服务活动。

3□20xx年x月开始组织小区业主积极参加中信社区第五届社区体育节。

4□20xx年x月组织六一亲子活动。

5□20xx年x月组织小区游泳比赛。

6□20xx年x月组织中秋游园活动。

7□20xx年x月组织老年大学学员参见公司组织的重阳节登山。

8□20xx年x月组织社区男子三人篮球争霸赛。

9□20xx年x月组织圣诞、元旦双节文艺晚会。(计划中)

以上活动的开展，极大的丰富了小区业户的业余文化生活，同时也给服务处与业户之间的沟通和交流搭建一个很好的平台，这种方式普遍的受到客户的欢迎和赞赏。

三、积极开展新天地老年大学分校课程，圆满完成20xx年老年大学新天地分校的各项工作任务：

中信社区老年大学新天地分校完成的课目分别是：音乐24节、舞蹈基础8节、太极养生6节、健康养生讲座3节、健康义诊2次、户外活动2次、消防知识讲座1节。

四、部门人员齐心协力，全力以赴的保证收费率的完成：

20xx年至20xx年x月每月收费率分别是□20xx年x月是104.83%;12月份是98.86%;20xx年x月份是72.97%;2月份是98.86%;3月份是99.22%;4月份是96.2%;5月份是102.94%;6月份是94%;7月份是104.91%;8月份是101.24%;9月份是85.64%。其中未达标的三个月1月过春节导致未达标，6月是服务费走访阻力最大的时期，部分业主以拒交费抵制涨费，9月是因为

国庆长假财务提前结账导致未达标。

## 五、积极配合公司安排：

1、遵照公司的部署及安排服务处20xx年x月开始走访小区物业服务费调整的调查工作，面对新天地小区的特殊环境：费用涨幅高、客户收入偏低、小区租户占业主的一半以上的复杂环境，客服部全员面对困难没有退缩，在服务处领导英明的领导下，在各部门的大力支持下，经过半年的努力，客服重重困难，最终按公司要求完成了物业服务费调整“双过半”的基本要求。

2、积极配合筹备组组建第三届业主委员会(仍在持续中)。

## 六、服务技能全面提高：

通过一年来的努力，部门员工团结进取积极处理各种客户投诉和需求，提升客户对服务处的满意度，全年共完成客户投诉xx7宗和需求9448宗事项项内容，同时所开展的“五心服务”得到了业主的广泛关注和肯定。

## 七、配合地产车位促销：

1、专人统计、整理已售、月租、临停车位等信息内容；

2、车位促销、短信发放、租赁限期等，积极配合并做到严格落实责任到人；

## 八、配合鸿福社区居委会开展社区工作：

1、协助居委会创建“全国文明城市”国检工作；

2、协助居委会、工商局办理小区商户营业执照年检工作

- 3、协助居委会派发东莞市民文明生活读本及环保袋工作；
- 4、协助居委会联系流动人口的计划生育调查工作；
- 5、协助居委会张贴计划生育宣传知识海报工作；
- 6、协助居委会通知相关业主参加宠物育苗普及工作；

在这一年里，我们痛苦过、奋斗过、辛苦过、流过泪、流过汗，也曾因为工作疏忽犯过错，但我们就是没有气馁过、放弃过，在公司、服务处领导、各部门负责人及全体员工的支持下和配合下，本部门20xx年的工作计划、工作任务均能够有条不紊地开展，在此对所有帮助、关心、支持客服部门工作的领导、同事、员工们道一声真诚的谢谢！好人一生平安！

## 客服月总结篇二

\*\*县支公司在这种复杂多变、困难重重的环境下，在县委、政府和上级公司的正确领导下，在各职能部门的密切支持和配合下，我司牢固树立科学的发展观，努力实践“三个代表”重要思想，通过全体员工的奋力拼搏，开拓创新，勇于进取，公司业务取得了长足发展，业务规模创造了历史同期最高纪录。回顾一年的工作，既有成功的经验，也暴露了一些不足，为了总结经验，改进不足，现将全年工作总结如下。

### 一、基本经营情况。

截止至12月31日，\*\*县支公司共实现总保费1956万元(预)，其中：首年期缴保费296万元(预)，短期险保费266万元，团体年金保费54万元，中介业务保费733万元(预)，续期保费607万元(预)。共支付各类赔款、满期(生存)保险金658万元(预)，其中：短期意外险赔款20万元(预)，简单赔付率为20%(预)；短期健康险赔款100万元(预)，简单赔付率为84%(预)，短期险综合简单赔付率为39%(预)。

## 二、团结一心，个人业务取得突破性发展。

个人业务是我们的核心业务，是公司持续经营、稳健发展的基础。20伊始，根据省、州公司各个时期的企划方案，我公司还根据自身实际情况制订了相应的激励措施，利用“产说会”、“客户答谢会”等多种销售模式，抓住“金彩明天”等新险种强势上市的有利契机，全体员工斗志昂扬、挥洒汗水，经过辛勤的耕耘，终于取得了丰硕的成果。

全年我司共实现首年期缴保费296万元(预)，完成州分公司下达全年任务的101%(预)，圆满完成预定的保费任务目标。首年期缴保费规模达到历史最高峰。

核心业务的迅猛发展，背后要有一支强有力的核心队伍作为支撑。公司一开始就加大了队伍建设力度，邀请全国销售精英进行技能提升培训、重金聘请北京专家进行增员指导，把展业和增员结合起来，通过增员来推动业务发展，通过业务发展带来的实惠来带动增员。我们各级主管也付出了大量辛勤的劳动，他们无时无刻不在关注着自己的属员，帮其解困、助其成长、让其心安，正是他们无私而伟大的博爱精神，让我们的员工感觉到了公司的温暖，做到了有爱留人。目前，全司员工已达115人，为历年之最，并且我们队伍仍然在继续发展壮大。

## 三、奋勇拼搏，团体业务稳中有升。

团体业务是公司经营成效体现的重要指标，也是产、寿险两类保险的交集市场，因此，竞争尤其激烈。在与多个竞争主体的交锋中，我公司以全年团体业务共收取保险费266万元。四季度经营指标重新下达后，我司只用了一个月的时间就率先超额完成了任务目标。

一年来，我们除了维护好已有的渠道外，还积极寻找新的业务增长点，努力打破前期业务发展低迷的状况，同时积极加

强与有关部门的沟通与协作，争取得到最大的支持和帮助，加大宣传力度，扩大影响面，从而赢得市场。

#### 四、雄踞市场主导，再创中介辉煌。

今年上半年，省公司发出中介全年目标上半年完成的号召，面对巨大的挑战，我们并没有退缩，按照省、州公司的统一布署和安排，我们积极联系各代理机构和网点，加强业务指导和促成。在认真为网点做好服务工作的同时，我们还发动全司员工共同努力，全司一心，加大自营业务规模，做到不等、不靠。通过全司员工和各代理机构的共同努力，我司上半年共实现保费452万元，虽然这一成绩同州公司下达的任务目标还有一定的差距，但这一成绩已经创造出\*\*公司中介业务历史新高，半年的业务规模是全年的3倍多。这大大稳固了\*\*国寿的市场占有率，体现了中国人寿领军市场的主导地位。

### 客服月总结篇三

20xx年度我客服中心在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。现将20xx年工作总结如下：

一、截止20xx年年底，一期暖气费完成率76%，物业费完成率%。二期暖气费完成率79%，物业费完成率%。在缴费过程中，由于公司的大力支持，举行“预缴物业费真情回馈业主”活动，促进了广大业主缴费积极性，使得缴费率较往年有所提升。

二、20xx年，公司先后接到业主各种诉求3000多起，处理率达到93%，同时进行了相关的回访，大大提高了处理事件的及

时率，提升了物业公司的整体形象。及时处理业主诉求，使物业服务质量和企业品牌形象赢得业主的认可，最低限度的防止业主的不满情绪。

三、由于前期客服在工作过程中存在的许多不足，针对客服人员业务的掌握情况，及平时接待业主的过程中所不能给业主满意的服务，制定了相关的培训内容和培训方案，并同时进行了培训，使得客服人员的整体水平有了相应的提升。

四、对即将入住的二期a区的入住资料进行了充分的准备，并且初步进行了相关的演练和考核。

五、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

（一）、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

（二）、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

（三）、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运

用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

（四）、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化

娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

六、下一年工作计划及工作设想：

我部门在做好催费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服



务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

（一）、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；

（二）、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；

（三）、强化工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；

（四）、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

（五）、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

（六）、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织

业主的娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述□20xx年我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的'服务品质。

## 客服月总结篇四

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。

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础。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。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。

## 客服月总结篇五

转瞬间,20xx年在我们忙碌的工作中已经过去。

回首20xx年物业公司客服部,可说是进一步发展的一年,不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中,物业客服部得到了公司领导的关心和支持,同时也得到了其他各部门的大力协助,经过全体客服人员一年来的努力工作,客服部的工作较上一年有了很大的进步,各项工作制度不断得到完善和落实,“业户至上”的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。

回顾一年来的客服工作,有得有失。现将一年来的客服工作总结如下:

### 一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上,20xx年的重点是深化落实,为此,客服部根据公司的发展现状,加深其对物业管理的认识和理解。同时,随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善,客服部也及时调整客服工作的相关制度,以求更好的适应新的形势。

### 二、理论联系实际,积极开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间,加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的,这样就做到了理论与实际的结合,使每位客服人员对“服务理念”的认识更加的深刻。

### 三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计,“日接待”各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工,争取在最短的时间内将问题解决。同时,根据报修的完成情况及时地进行回访。

#### 四、xx区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标,积极开展xx□xx区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下,完成了公司下达的收费指标。

#### 五、能源费的收缴工作

如期完成xx区每季度入户抄水表收费工作的同时,又完成了公司布置的新的任务-----xx区首次入户抄水表收费工作。

#### 六、xx区底商的招租工作

制定了底商的招租方案,并在下半年成功的引进了“超市、药店”项目。

#### 七、部分楼宇的收楼工作

在x月份,完成了收楼工作;同时,又完成了部分xx区回迁楼(x#--1□2单元)收楼工作。

#### 八、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作,今年公司加大了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度,在小区xx门及xx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

#### 九、业主座谈会

在春节前夕,组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各

位业主在会上积极发言,对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之,在20xx年的工作基础上,20xx年我们满怀信心与希望,在新的一年里我们坚信,只要我们勤奋工作,努力工作,积极探索,勇于进取,我们一定能以“最大的努力”完成公司下达的各项工作指标。

xx物业公司客服部

撰写人:xx

20xx年12

## 客服月总结篇六

回顾这一年的'工作,我们也面临着许多的困难和危机。因为年初的许多问题,导致没能及时的处理业主的问题,甚至造成了物业问题大量的堆砌。不仅给业主带来了不便,也让我们的工作开展困难。但好在,业主们都非常善解人意,在了解了情况后表示能理解我们的难处。这也许就是我们在平时的努力中所累积的信任吧!但为了不辜负这份信任,我们也很尽可能快的进行了工作,并为业主们排忧解难。如今,这是我对这一年来自身工作的总结报告:

在接待和接听的工作中,我能严格的按照工作的要求去执行工作。不仅在业主到来的时候能热情的招待,也能在接听业主来电的时候保持优良的仪态,认真听取业主问题,并第一时间处理解决。

作为一名客服,我能在工作中非常深刻的感受到仪态的重要性,就像我们经理说的:“坐端正了打电话和歪七扭八的坐着打电话,做出的效果是完全不同的!就算你听不出来,对面的业主也听的非常清楚!”为此,在工作方面,无论周围有没

有业主，有没有其他同事，我在工作中都会保持最良好的仪态，这不仅仅是一种行为上的坚持，更是一种做好这份工作的信念！

每次业主给我们打电话，十有八九是因为出了问题。毕竟也不会有人闲的去找客服聊天嘛。而在每次听取了业主的问题时，我都会一边记录，一边尝试给业主提出意见。在安抚好业主的情绪之后，也会及时的将问题反馈给维修师傅，让他们能尽快解决业主的麻烦。

此外，在后续收到了问题解决的信息之后，我也会在隔一小段时间后打电话资讯业主现在的情况，确保维修正常，并没有后续问题。保证业主能感受到我们全方位的关心和服务。

此外，在这次的总结中，我也记起了自己在工作中的不足！当时，因该是因为工作非常的忙碌，柜台这边也拥挤着很多业主要处理问题。但因为我的疏忽，没能注意到一直在等待的一位业主，甚至不小心跳过了她去处理其他的事情，结果让业主等待了很久，还因此生气。对此，我感到很惭愧。但在今后的工作中，我一定会更加仔细，更加小心，再不会让这样的错误发生！

20\_\_年已经过去了，尽管辛苦，但我们也都取得了与之相当的回报。在今后的一年里我会更加努力为\_\_物业的业主们服务，发扬我们\_\_物业的服务形象！为\_\_物业的发展贡献力量！

## 客服月总结篇七

转瞬间,20xx年在我们忙碌的工作中已经过去。

回首20xx年物业公司客服部,可说是进一步发展的一年,不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中,物业客服部得到了公司领导的关心和支持,同时也得到了其他各部门的大力协助,

经过全体客服人员一年来的努力工作, 客服部的工作较上一年有了很大的进步, 各项工作制度不断得到完善和落实, “业户至上”的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。

回顾一年来的客服工作, 有得有失。现将一年来的客服工作总结如下:

## 一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上,20xx年的重点是深化落实, 为此, 客服部根据公司的发展现状, 加深其对物业管理的认识和理解。同时, 随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善, 客服部也及时调整客服工作的相关制度, 以求更好的适应新的形势。

## 二、理论联系实际, 积极开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间, 加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的, 这样就做到了理论与实际的结合, 使每位客服人员对“服务理念”的认识更加的深刻。

## 三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计, “日接待”各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工, 争取在最短的时间内将问题解决。同时, 根据报修的完成情况及时地进行回访。

## 四、xx区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标, 积极开展xx□xx区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下, 完成了公司下达的收费指标。



## 五、能源费的收缴工作

如期完成xx区每季度入户抄水表收费工作的同时,又完成了公司布置的新的任务-----xx区首次入户抄水表收费工作。

## 六、xx区底商的招租工作

制定了底商的招租方案,并在下半年成功的引进了“超市、药店”项目。

## 七、部分楼宇的收楼工作

在x月份,完成了收楼工作;同时,又完成了部分xx区回迁楼(x#--1□2单元)收楼工作。

## 八、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作,今年公司加大了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度,在小区xx门及xx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

## 九、业主座谈会

在春节前夕,组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言,对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之,在20xx年的工作基础上,20xx年我们满怀信心与希望,在新的一年里我们坚信,只要我们勤奋工作,努力工作,积极探索,勇于进取,我们一定能以“最大的努力”完成公司下达的各项

xx物业公司客服部

撰写人:xx

20xx年12

## 客服月总结篇八

2015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。

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础。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

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。

2015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

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。

## 客服月总结篇九

我念一个人只要经由不停勤奋，不停斗争，能力与胜本身的缺陷，能力不停超出自我，完成抱负与人生的代价。

正在xx公司xx总司理的带领下，背责欢迎德律风营业，用高尺度宽格请求本身，不停进修、耐劳逃求，增强本身素养与品格的教养，进步本身才能，做好客服工作。固然工作有许多中央做的不敷到位，然则我会正在今后的工作中忠诚实行职责，不停自查、检讨本身，不停开辟进与，把本身满身心肠投进到各项工作理论中。我的疑念是“只需本身可以胜任本职工作，就是称职的。”现将xx月的重要工作状况述职以下：

一，天天上班之前永久记着：

- (1) 客户满足第一；
- (2) 客户永久是对的；
- (3) 假如客户错了，任然记着客户永久是对的。

二，抓紧跟踪车辆止驶地位，做到效劳客户最优化，让主人不管正在什么时候何地只需查货品地位，我们总能正在第一时光正确无误的问复主人，要感觉掉视。

三，为了货品可以定时的抵达客户手中，实时的检查到车货品直达状况，努力做到让客户挨德律风催货品。

四，实时上报货益，让收货公司第一时光晓得货品的状况。

五，高低班时光盘点库房的货存。

六，每个德律风皆关系到我们的事迹，做好德律风纪录，客户疑问纪录。

回想以往的工作，我感觉有所得也有所掉，不敷之重要浮现以下几个圆点：起首，正在工作中，工作方式曩昔简略，不敷片点详尽，办事不敷岑寂。其次，正在欢迎客户德律风才能上另有待于进一步进步。那些不敷以中，有待于鄙人步工作中减以与胜与改善。是以，鄙人一步的工作中，我要谦虚向带领与其他同事进修管理与工作履历，鉴戒好的工作方式，勤奋进修，进步本身的素养。要进一步进修相干的理论常识，与理论履历相分离，有用的完成各项聘请目标，工作要驾轻就熟，有把握全局的才能。强化肉体，加强工作认识。关怀、爱惜同事，我们是一向强盛的集团，必然能够做的更好，最好。我必然能够做到营业中勤应当具有最根本的素养：有猛烈的奇迹心与工作感。

## 客服月总结篇十

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，提高自身潜力，做好客服工作。虽然工作有很多地方做的不够到位，但是我会以后的工作中忠实履行职责，不断自查、反省自我，不断开拓进取，把自我全身心地投入到各项工作实践中。我的信念是“只要自我能够胜任本职工作，就是称职的。”现将xx月的主要工作状况述职如下：

二、加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，我们总能在第一时光准确无误的答复客人，不要感到失望。

三、为了货物能够准时的到达客户手中，及时的查看到车货物中转状况，尽力做到不让客户打电话催货物。

四、及时上报货损，让发货公司第一时光明白货物的状况。

五、上下班时光清点库房的货存。

六、每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，在接待客户电话潜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善。因此，在下一步的工作中，我要虚心向领导和其他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，与实践经验相结合，有效的完成各项任务指标，工作要得心应手，有驾驭全局的潜力。强化敬业精神，增强职责意识。关心、爱护同事，我们是一向强大的团体，必须能够做的更好，最好。我必须能够做到业务内勤就应具有最基本的素质:有强烈的事业心与职责感。

[有关客服月工作总结]

## 客服月总结篇十一

提高客服服务质量是增强通信企业核心竞争力的前提和基础，也是实现企业可持续发展的必然要求。你知道是什么吗?接下来就是xx为大家整理的关于，供大家阅读!

尊敬的领导：

您好，我是我公司客服部的员工xx自20xx今，在部门领导及同事的指导和帮助下，逐渐的融入了公司，融入了我们客户服务部，掌握了客服人员的部分业务技能。现在，我就我入职以来的工作，向领导汇报如下：

一、对公司及部门工作的认识：首先，我们公司是一个危化企业，安全第一，自进公司以来，先后观摩学习了公司组织的生产技术比武，事故应急演练，也亲自参加了天然气安全宣传进社区活动，切身体会到公司领导对安全的重视程度，而我们客服部，也是公司安全运营这条链锁上重要的一环，用户信息记录和传达的及时性、准确性，直接影响公司其他部门后续工作的开展；其次，我们公司是一个服务行业，服务于社会，服务于居民，而我们部门则是兰星的窗口，是最先对住户产生影响并做出服务的部门，我们客服人员的服务质量将直接影响公司在用户心中的形象。

二、个人的成长和提高：

1、独立完成前厅收费工作。在x部长□x部长及其他部门同事的帮助下，我逐渐掌握了前厅的收费工作，包括票据填写、信息录入、现金收缴、刷卡收缴、账款核对等工作。在收银的过程中，虽然在收据的填写上出现过几次错误，但尚未收错过款项。经过一段时间的锻炼，也养成了自己严谨、仔细的工作态度，相信在今后的前提收费工作上，自己会越来越专业。

2、独立完成电话催费工作。电话催费，看似简单的一项工作，其实里面有很大的学问。礼貌的问候和敬语，是友好通话的开始；恰当简短的开场，要确保能够向用户表明身份和打电话的意图；流利的语言，适中的语速，能够确保用户能够挺清楚自己传达的信息；严谨的语言组织能够让用户理解自己表达的内容。这些在影响电话催费工作速度的同时，也会影响催费

工作的成功率。

3、参与缴费??单的张贴工作和小区安全宣传工作。在这两项工作中，对公司的部门小区及小区内的各种天然气设施有了基本的认识。特别是各小区的安全宣传工作，从我们的宣传资料上，从同事和用户的交流上，学到了很多东西。

三、今后自己努力的方向：

2、和同事交流；

3、客服工作需要具备良好的心理素质。客户服务职员直接接触用户，为其提供咨询服务、接受用户投诉等等，特殊的工作性质决定了客户工作职员要有一定的忍耐性，宽容对待用户的不满，能够承受压力，具备良好的心理素质。在之前的工作中，也遇到过部分刁蛮的用户让自己无从下手，虽然在同事的帮助下予以解决，但也影响了自己后续工作的心态。不过慢慢的经过同事的开导，特别是在自己帮用户缴纳完天然气费后，或者是解答完用户的问题过后，听到用户的那句谢谢，自己就感觉特别欣慰。

4、提高自己的沟通及应变能力。客服工作相比其他岗位工作在沟通及应变能力上对我们提出了更高的要求。客服职员在接受用户投诉时需要运用一定的沟通技巧，积极应变，化解矛盾争端，解决冲突与对抗。而这些，也正是作为新员工的我最欠缺的，在今后的工作中我要多听、多看、多想、多问，责任感，积累各种问题情况的处理经验。

汇报人□xx

20xx

当季节开始进入酷暑之际，我们客服部上半年的工作亦告一段落。在公司领导及各部门的支持下，客服部较好的完成了



上半年各项工作，取得了一定成绩。回顾半年来的工作，我们主要完成了以下工作内容：

## 一、职能工作

1、客服工作是公司的形象窗口，面对大量的用户，其人员的一言一行直接关系到公司的整体形象，所以部门本着礼貌待客，文明服务的原则，工作时使用文明用语，客户咨询热情解答，客户有问题及时上门解决，与客户有预约及时赶到，绝不拖延，为了进一步提高工作效率，很好的掌握客户信息，出现便于查找，接线员细心做好客户记录、存档，各种信息储存完整，保持了原始资料的完整性，并年来共接到客服电话多338个，上门处理问题152次，电话解决186备案费收取元；完成壁挂炉点火51台，完成燃气灶具点火93。

况客户满意度达到97%以上。

3、培训工作也是客服非常重要的一项工作，因为现在的用户对服务的认识同以前相比增强不少，而客服代表的服务直接反映了公司的服务质量，因此只有对客服人员进行持续地培训，提高员工的工作技能、知识层次和工作效率，从而全面提高公司整体形象，故在年初便制定了13年全年培训工作计划，根据计划组织部门员工进行岗位职责及部门制度培训、参与了市场部联系经销商对壁挂炉拆卸、组装及调试的相关知识培训、制定并完成对客户礼仪及规范学习，并对期进行培训后的考试，提升公司服务质量及相关专业知识培训、与调压箱厂家联系完成了对调压箱工作原理及各类故障的分析及维修知识培训、进行一次天然气相关知识及燃气灶具维修知识的培训。

4、每月定期对非居民用户进行一次安检及抄表工作，发现存在安全隐患及时告知用户现场整改。月底对每月气量使用情况进行核对，以便及时发现问题所在，减少公司损失。

5、因近期频发燃气事故，事故的发生往往因为隐患被忽视，根据部门维修人员上门维修时反映，发现不少居民家中的天然气软管都在超期服役。

闹。对工商业用户存在安全隐患的跟踪不到位

对运营部工作老小区立管检查很有必要，安全工作不仅仅是安监部的事，关乎全公司员工，适时对全员进行培训专业知识培训，多组织比武演练，最好是全员都能参加。

对客服述职，标准化，规范化管理在深入，考核也在进行。

对综合部述职，做好后勤保障工作，同时最好满足需求，同事都埋怨综合部不组织一个员工食堂，对一线员工值班员工午饭解决问题。组织更丰富的培训，讲师要求更高一点，多渠道组织培训。

对财务部述职，简单明了。管好公司的钱，收入和支出。

很荣幸加入中燃大家庭，从事这个朝阳行业，很有希望很有前景，苦尽甘来，想想从原来的全员开发到现在很能体会到这点。活到老学到老，工作只能积累经验，理论制度要加强，要在平时工作中严格要求自己，做好本职工作，做好四大员安全员，计量员，抄收员，稽查员。安全第一，预防为主。把好安全关，对存在有隐患的用户落实整改。新项目加气站的建立，全员都要熟知其运营，运转流程，做好前期的学习和宣传工作。

## 客服月总结篇十二

针对去年商场客服工作的一些不足，我将从以下三个方面进行我今年的客服工作：

一、用积极主动的态度来迎接客人

去年我的客服工作是不够好的，这一点我自己最为清楚。针对去年的客服工作，我将用积极主动的态度来迎接客人。去年是我从事商场客服工作的第一年，我还没有能够完全从消费者的位置转移到商场客服的位置，总在对待客人的时候不怎么主动，更不用提“积极”这个词了。在去年年终总结的时候，我意识到了自己的问题，所以在今年的工作计划中，我首先要求自己的就是要用积极主动的态度来迎接客人。要么就不要做客服的工作，要么就做好客服工作，既然选择了客服这个岗位，那就要转变自己的位置来对待认真工作！

## 二、用耐心包容的态度来帮助客人

在商场做客服的时候，是要有无私的奉献精神的。这就跟求神拜佛一样，如果你只是祈求平安，说不定菩萨听见了还会赐你平安或者其他更多的东西，但如果你提着东西去向菩萨求着求那，菩萨一看就觉得压力很大，菩萨就不会选择帮你去实现你的请求的。做客服也一样，顾客就是上帝，你只有无私的，用耐心和包容的态度去对待他们，帮助他们的时候，做客服的才会有可能有所收获。我今年就要用这样的耐心和包容继续无私的帮助客人，让他们真正感受到我对他们的好，而给我机会向他们推销产品。

## 客服月总结篇十三

回首20xx年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，“业户至上”的服务理念深深烙入每一位客服工作人员脑海。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上□20xx年的'重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对“服务理念”的认识更加的深刻。

据每周末的工作量统计，“日接待”各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

根据年初公司下达的收费指标，积极开展xxxx□xxxx区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

如期完成xxxx区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务——xxxx区首次入户抄水表收费工作。

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了“超市、药店”项目。

在xx月份，完成了xxxx□xxxx的收楼工作；同时，又完成了部分xxxx区回迁楼(xx—1□2单元)收楼工作。

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度，在小区xxxx门及xxxx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

# 客服月总结篇十四

## 燃气客服个人工作总结1

现在，我就我入职以来的工作，向领导汇报如下：

口，是最先对住户产生影响并做出服务的部门，我们客服人员的服务质量将直接影响公司在用户心中的形象。

### 二、个人的成长和提高：

1、独立完成前厅收费工作。在x部长□x部长及其他部门同事的帮助下，我逐渐掌握了前厅的收费工作，包括票据填写、信息录入、现金收缴、刷卡收缴、账款核对等工作。在收银的过程中，虽然在收据的填写上出现过几次错误，但尚未收错过款项。经过一段时间的锻炼，也养成了自己严谨、仔细的工作态度，相信在今后的前提收费工作上，自己会越来越专业。

2、独立完成电话催费工作。电话催费，看似简单的一项工作，其实里面有很大的学问。礼貌的问候和敬语，是友好通话的开始；恰当简短的开场，要确保能够向用户表明身份和打电话的意图；流利的语言，适中的语速，能够确保用户能够挺清楚自己传达的信息；严谨的语言组织能够让用户理解自己表达的内容。这些在影响电话催费工作速度的同时，也会影响催费工作的成功率。

3、参与缴费通知单的张贴工作和小区安全宣传工作。在这两项工作中，对公司的部门小区及小区内的各种天然气设施有了基本的认识。特别是各小区的安全宣传工作，从我们的宣传资料上，从同事和用户的交流上，学到了很多東西。

### 三、今后自己努力的方向：

2、和同事交流；

3、客服工作需要具备良好的心理素质。客户服务职员直接接触用户，为其提供咨询服务、接受用户投诉等等，特殊的工作性质决定了客户工作职员要有一定的忍耐性，宽容对待用户的不满，能够承受压力，具备良好的心理素质。在之前的工作中，也遇到过部分刁蛮的用户让自己无从下手，虽然在同事的帮助下予以解决，但也影响了自己后续工作的心态。不过慢慢的经过同事的开导，特别是在自己帮用户缴纳完天然气费后，或者是解答完用户的问题过后，听到用户的那句谢谢，自己就感觉特别欣慰。

4、提高自己的沟通及应变能力。客服工作相比其他岗位工作在沟通及应变能力上对我们提出了更高的要求。客服职员在接受用户投诉时需要运用一定的沟通技巧，积极应变，化解矛盾争端，解决冲突与对抗。而这些，也正是作为新员工的我最欠缺的，在今后的的工作中我要多听、多看、多想、多问，责任感，积累各种问题情况的处理经验。

## 燃气客服个人工作总结2

客服部在燃气公司领导正确领导下，在各部门的大力支持下，本部门员工齐心协力，较好的完成了客户服务、用户置换通气、中压管网的巡护和维抢修工作，现将一年来的工作总结如下：

### 一、客服工作

客服部全体员工认真学习昆仑燃气公司下发的各种文件，深入学习实践科学发展观，通过学习深刻领会了文件的深刻内涵，在此思想的指导下，我部门本着礼貌待客，文明服务的原则，接线员24小时接听客服热线，工作时使用文明用语，客户咨询热情解答，对待客户咨询报线电话，耐心听取及时记录并予以解决，电话解决不了的及时通知客服人员上门解

决，与客户有预约，无论刮风下雨及时赶到，绝不拖延，尽力做到让用户满意，今年共接到客服电话多个，上门处理问题800余次，电话解决1200多户，客户客户满意度达到90%以上。

1、用户置换通气工作随着城市燃气事业不断的发展，新增燃气用户和燃气管网也在不断增加，为了能按期安全为用户，客服部在接到燃气公司下达的通气指令后，立即前往通气现场，熟悉分布、走向、阀井位置、调压箱的布局，根据现场具体情况编制置换通气方案，安全的把气送到用户家中，今年通气小区25个，通气户数4020。

2、客户回访及安全宣传工作对通气用户进行回访及安全宣传也是客服部的一项重要工作，也是与客户之间保持良好沟通的重要渠道，对于回访工作，客服人员以热情的工作态度，为用户的切身利益着想，想方设法为他们排忧解难。在回访过程中，主要解决的问题是用户对燃气管道的私拆、私改、私接等违章现象，对于这种情况，客服人员向用户宣传燃气安全，安全使用燃气灶具及异常情况处理常识，并耐心向其讲解不能乱拆、乱改管线的原因，从而杜绝室内因擅拆管线引起的安全隐患，今年共计回访用户4000。

## 二、管网巡护工作

### 1、天然气管网巡护

多户，阀井370多个，调压箱400多台，商业用户35户因而管网及燃气设施的安全运行工作显得尤为重要，为了确保中压管网及燃气设施安全运营，在任务重，人员少的情况下，客服部对原有的巡线方案进行了调整，客服部把运营管网分成两个片，实行专人巡查，专人承包，专人负责。巡线人员对自己巡查区内的燃气设施的安全运行及用户安全用气负全部责任，并要求巡线人员对各巡查区内的调压箱、阀井、阀门实行月巡查签字制，对调压箱、阀井每月清扫一次。每月都

要对调压箱的出口压力、切断压力进行检测，每月对商业用户的流量计进行检查并抄用气量一次，对巡查出的问题要及时上报，及时处理。正是由于措施得力，落实到位，加之巡线人员的努力工作，才确保了管网安全平稳不间断的向用户供气。

## 2、燃气设施维护保养

本年度客服人员对所管辖区的所有调压箱整体进行了清洁处理，对调压

箱的过滤器进行了吹扫清洗，对有腐蚀现象的箱体、阀门进行防腐、刷漆、除锈处理，对中压管网的阀井、阀门进行了清扫、除锈、防腐等维护保养。

## 3、维抢修工作

客服维抢修人员都认真履行自己的职责，严格要求自己，时时处于高度警惕状态，无论上下班，电话保持二十四小时开机，保证有突发情况时随叫随到，对于维抢修工作更是不敢有一丝懈怠，巡检、查修一丝不苟，对用户的维修电话机管网设施的一场情况都能及时赶到现场维护抢修，从而实现的燃气公司燃气管网的安全运行。突发事故，维抢修人员都在第一时间接报，第一时间出动，第一时间控制现场并进行了维护抢修，这也充分体现了维抢修人员快速处理突发事件的快速反应能力。

## 4、用户安装工作

事求是地解决各种问题，按照安装规范进行天然气设施的安装，在任务重，安装难度大，工期紧的情况下，安装人员不怕热、不怕脏、不怕苦，任劳任怨，努力工作，按期完成了安装任务。



本年度通过我部门员工的努力，使城市管网、用户用气安全无事故运行，但是我们工作中还有很多不足，理论学习挂的还不够，实践经验缺乏，技术理念淡薄，在下一步的工作中我们将努力学习理论知识，在实践中不断总结经验，提高每个员工的业务水平，积极参加燃气公司组织的义务劳动，学习培训及其它各项活动，认真学习燃气公司的各项规章制度及每次会议精神，并将其贯彻到日常工作中，使客服部的工作规范有序的开展，从而确保燃气公司的安全生产。

## 客服月总结篇十五

本文是关于物流公司客服工作总结，仅供参考，希望对您有所帮助。

### 物流公司客服工作总结(一)

光阴似箭，一晃一年多的外运生活快过去了，工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。

思想上，自觉遵守我司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。以严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，曾为自己的平凡而失落过，也曾为日子的日复一日而迷惘过，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能强烈追求，端正工作态度，作到了理论联系实际；除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和

睦相处。由于我所学专业离物流行业不相关，从没有放弃学习理论知识和业务知识学习理论的同时，把工作中的实战联系到理论知识上，使理论水平变得更简单。

工作上，本人自20xx年x月x日加入公司，一直在操作中心工作，主要负责资料申报工作和单证客服工作，不管走到哪里，都严格要求自己，刻苦钻研业务，争当行家里手。就是凭着这样一种坚定的信念，我已熟练掌握报关申报、仓单统计等业务，成为资料组的全能的资料员。

记得，刚进物流行，为了尽快掌握物流行业业务，我每天都提前一个多小时到岗，除了在工作态度我尽心尽力，在公司组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各类活动以及同事聚会。

在此，对所从事过的和现正从事的岗位工作作一小结。操作中心资料员主要

负责报关资料的登记、整理、派发。具体内容主要包括四个方面：1、报关单的申报、打印。2、报关资料的派发，入仓单的修改、打印，入仓单的资料补充(商品编码及副计量)，工作量的统计录入，经海关审核后的黄单和经补充资料后的绿单的派发。3、报关单的核销单跟踪签收(由受理状态转为申报状态)，应客户后期办理退税、核销所需打印出报关单、入仓单和出仓单。4、转关司机本的登记、派发，手册的签收、派发。我主要负责第1方面的工作，期间因工作需要也从事过第3和第4方面的工作。总的来说，第2方面的工作较易出现差错，尤其是入仓单的资料补充方面。由于刚开始经验不足，我在工作过程中就曾经出现过这些差错。比如：报关单反复重报，开始工作时速度较慢等，总体来看，在为期一年多的资料员岗位工作中，我经过不懈努力取得了一些成绩和进步：熟悉掌握了相关岗位工作的操作程序并积累了一定的经验；对公司的流程有了更为全面更为具体的认识 and 了解；在工作中锻炼了发现单证问题的警觉性并及时加以解决的能力；认真细致

地完成工作任务，协助单证加速流通，尽快。

单证客服员主要负责接收客户递交的报关资料并完成报关资料的初审或填制工作，审核报关资料符合报关单的基本填制要求后，参照业务系统数据，对比无误后进行跟踪，再将单证交付审单员审核；对于报关中出现的任何问题，第一时间与客户进行沟通，迅速解决。在客服工作中，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，这就要求着我不仅要有全面的专业知识和广泛的信息来源，与各部门也要保持紧密的联系。更重要的是传达信息的急时性、准确性。这些从前所学到的也就让我在客服的工作得心应手。于此同时加强与同事间的密切配合、团结协作、彼此之间相互体谅，形成一个团体力量，这样更能提高工作的效率和进度。由于刚到客服工作还有许多业务不够熟悉，从刚开始不敢接客户电话和不能够快速的独立操作，别人急自己更急。现在还在慢慢的熟悉、争取早日的在不用师傅带的情况下独立更好的完成一个优秀客服员的职责。

环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干；发扬孜孜不倦的的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”；同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风。力求把工作做得更好，树立公司的良好形象。

## 物流公司客服工作总结(二)

自我进入xx物流，成为一名客服专员已经xx个月有余，在新年到来之际，在此对我的xxxx做个总结，希望可以在xxxx年里有更大的进步。

初进xx因之前没有过任何物流方面的经验，很担心无法融入到客服的工作中，但是从我进入公司的第一天开始，公司一

直强调的“齐心协力，志存高远”的企业文化、宽松融洽的工作氛围、以及x经理和客服部各位同事的耐心指导，使我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也熟悉了公司的整个操作流程。在客服部的工作中，我一直严格要求自己，认真及时的做好领导布置的每一项任务，并虚心的向同事们学习，借鉴她们许多良好的工作习惯和在工作中积累的经验。公司注重时限和承诺，所以我们客服在受理、跟踪、查询和确认收货情况时，要本着公司的这种精神，言语得体，有礼有节，并且要非常的细心。我也会加强学习业务知识，不断提高和充实自己，希望能尽早独当一面，为公司做出更多的贡献。不过在工作中我也出现了一些错误，因此在处理各种问题时我会考虑得更全面，杜绝类似错误的发生。在此，我要非常感谢x经理和各位同事，感谢她们对我工作中出现的错误给予及时的提醒和改正。

部门登记和查询时，更要尽可能详尽的了解到货物的在途和到货实况，并有能力根据这些信息推测和判断后续情况，在应对客户询问时能够简言答之，令客户满意。

在工作中发现问题，找出原因，找到解决问题的办法不断改进不断提高。所以说注意物流工作的细节是非常重要的。其次，不要主观。若出现和以往不一致等异常的情况，要冷静观察，不可盲目去处理，认真落实。不要强调“以自我为中心”，而应该强调“整体利益优先”，在工作中要发扬“有人负责我服从，无人负责我负责”的精神。如受理时、回复客户时、接到领导指示的工作等不可凭主观想像做事，按部就班，简单的事情更要认真对待。记得有句话这样说的“简单的事情重复做，当成功来临时挡也挡不住”。对于物流来说成功就是准时、无误、高效率。再次，勇于承担。工作是先做人后做事，性格决定命运，态度决定一切，沟通解决一切。出现问题要勇于承担，比如输单时出现错误，或者周末值班时事情没有处理好，说一句“不好意思，我输的”或者“我值班”这没什么，否则大家一起承担，这样也不好。出现问题不要推卸责任。讲讲当时的情况，说说出现的原因，

大家一起来借鉴一下，以免下次犯同样的错误，说不定领导还会夸他诚实呢，是个好员工。这样也会保证部门之间的平和和团结。第四，不可情绪化。当在工作中出现什么“拦路虎”了，生活中出现什么不开心的事，不可情绪化，不能影响工作或别人。把同事、领导当成朋友说出自己的想法和建议。因为你将随时应对意料之外的事情，所以物流工作要有一颗平常心，与人为善的心，说出的话会不会伤害到人家，会不会产生矛盾等等，要增加集体荣誉感，增强集体凝聚力。

最后，定期或不定期内外部培训。企来的战略在变，执行战略的能力要求也在变，所以对员工进行工作及生活的沟通，思想沟通、对员工进行业务培训(如师傅带徒弟)、全方面素质培训。如xx常识培训、内部经验交流、外部参观学习、物流管理培训等等。益处是公司有了高素质人才，适应了当前的发展变化，而员工更好的充实了自己、更好的完成工作、更多的付出。

把公司当成家，节省每一点能源。把同事当成朋友，增强团员合作精神与集体凝聚力。心往一处用，劲往一处使，我想我们的xxxx一定会更好!

### 物流公司客服工作总结(三)

20xx年我没有一直宅在家，而是出去实习，即便时间不长，但是收获匪浅。这一次的实习，让我见识上班族的生活，了解了一个快递公司的工作流程，一个客服人员的工作，接触了快递物流领域。实践过程是体验上班生活的过程，所做的事情也许很繁琐，可是却是一种难忘的经历，有无奈，有历练，有见识。当代大学生应该大胆地走出去，训练生存能力。

一、实践目的(一)体验社会，锻炼自身生存能力。

(二)从事服务行业，学会与别人沟通的技巧。

(三)熟悉一个快递公司的运作流程，获得工作经验。

## 二、社会实践内容

(一)20xx年x月x日至20xx年x月xx日，辅助公司客服做月结

xxxx公司是全国性快递公司，我所实习的地点是xxx站点。快件分为收件和派件，收件是指xx其他站点发到本站点的快件，派件是指本站点的速派员在本站点的服务区域范围内收到的要发到其他地区的快件。快递费用的支付分寄付(寄件人付费用)和到付(收件人付费用)，另外还有月结，即对于一些有长期业务合作的公司可以选择一个月结一次账，快递公司留有每一件快件的面单，面单上记录运费，每一件收件和派件都会记录在电脑中□xx与xxx的许多单位企业有长期合作□xx公司每到月底会进行月结，即用计算器人工算出月结客户的费用总和，再与电脑上的记录进行核对，若出现核对不一致的情况，则要找出错记录，漏记的快件单号，核对一致后，在首张面单上写上收件费用和派件费用和总计费用。各个月结客户的月结费用表格形式整理打印出来，按区域划分，交给负责各区域的业务员，业务员再到各个公司进行结算。

在这段期间，我将大碟大碟的面单按公司名称分类，一直按着计算器算出x月份各大公司的快递费用总和，与电脑上的数据进行核对，确保正确。这是很费心的工作，由于面单上的数据人工输入过程，在按公司名称整理面单的过程，用计算器算出费用总和的过程都有可能出错，有的数据反复计算却会得出不同的结果，所以会比较劳神劳力。

(二)处理问题件

一些快件的收件人电话号码错误，或电话关机，或收件人的收件地址超出xx快递公司的服务范围即超区，业务员无法派送，收件人不愿意到本站点自提快件，或者快件在派送过程中有所破损或错寄，客户表示不认识寄件人要求退回…。出

现这样问题而无法送到收件人手中的快件即为问题件。

作为客服人员，要及时处理问题件。对于超出快递公司服务范围的快件，客服人员要先打电话给收件人，说明情况并让收件人到本站点自提文件，若客户愿意到本站点自提文件，客服就要向客户说明本站点的具体地址，再将快件放置在专门的框里，以备客户自提。对于所有的问题件，要将情况上报全国联网的系统，并通过xxx将收件问题上报给快件的发出站点。发出站点的客服联系寄件人后确定解决方式后会及时通知本站点的客服。对于破包件，确定重量没少后，通常由本站点再包好后送出。对于电话号码错误的情况，发出站点的客服通常会联系寄件人确定收件人新的联系方式，再将信息通过xxx通知给发出问题的站点客服，客服及时做处理。对于超区，客户不自提的快件，发出站点的客服通常会选择转出即让其他快递公司送出。

### (三) 上传本站点发出和收进的快件数据

xx其他站点发到本站点的快件本站点发往其他站点的快件在进入仓库时经过业务员用巴枪扫描器进行数据扫描，在业务员开始派件后，客服人员将巴枪数据上传到全国联网的系统，这样在网上进行查询时系统即可显示正在派送。再将本站点收进的快件与系统上要发至本站点的快件数据进行对比，得出有发无到的快件数据，将数据发至xx讨论群里提醒发出站点及时跟进。

### (四) 接电话，服务客户

有公司或个人打电话进行询问一些情况，例如xx快递公司的收费计算方式□xx能否派送到某市某镇，对于这个问题要查找电脑上全国最新服务范围表或打电话给相关站点进行询问。收件人或寄件人打电话进来查询，一些快件是否正在派送，派送到哪里，大概何时会送到收件人手中，若已被签收，是

否为本人签收…。对于这类问题，客服人员在系统上输入快件单号即可查到想要的信息。

这种工作比较繁琐，在接电话是要注意礼貌用语，有的客户不愿自提快件同

时会对快递公司的服务表示很不满，对客服人员抱怨个不停。有的客户的快件比较急，总是打电话进来催件，就是让业务员优派某个快件……这些情况频繁出现，一个人会忙不过来，所有在处理这些问题时要分清轻重缓急。这种种工作比较考验人的应对突发情况的能力和耐力。

### 三、实习的收获

#### (一) 与人的沟通很重要

与别人的沟通在平时学习和工作中起很重要的作用，特别在一些特定的工作中，沟通是不可少的。在刚刚接触一样事物时，只有通过与他人充分的沟通，说明自己的不解，在与别人的交流中增长自己的见识并认识工作的原理。与别人的沟通要讲技巧，遵时守时，互相尊重，互相配合，互相理解。

作为客服人员，最常做的事情就是通过电话与别人进行沟通，有时是将别人给自己说的信息准确无误地传递给另外一个人，在传递信息的过程中，关键处说的不清晰时就会影响工作，导致效率低下。在接电话，打电话时说明身份，让客户知道你是做什么的，报上公司的名字，自己的名字可以省略。

#### (二) 处变不惊，淡定，事有轻重缓急

处变不惊的应对力，拥有承受打击的能力情绪的自我掌控及调节能力是一个优秀客服不可少的品质。有些客户认为花了钱买的服务很不值，发觉服务很不周到，就会在电话中对客服大发不满，客服只能忍耐，不能与客户发生口舌之争。客



服要熟悉公司的运作原理，能对各种问题进行分析解决，不推脱，不推诿，不耽误。客服的工作比较繁琐，所以要分清轻重缓急，提高办公效率。

(三)学习无处不在，在实战中发现自身存在的能力缺陷，有意识地自学

在工作的过程中，我也发现自身存在的能力的缺失。在别人眼里，大学生是很难得的，处事能力要比别人强，其实不见得，处事能力是来源于基于实打实的经验。在课堂里所学的知识不一定在工作岗位上都能用上，并且在工作岗位上所需要的技能不一定都能在课堂里学得。在同一个岗位上工作一样长的员工所收获的东西有可能不同，在岗位上有意识地自学，增长自身的知识储备的这一过程是最宝贵的。

在此次实习中，我经常听说各种各样的地名，省内省外的都有，有地级市，县级市，或是本县的各个城镇，由于我长期不在老家，对县内的各个城镇的地理位置不熟悉，当别人问我，能否派送某镇某村，我不能马上答上来。在平时在工作比较闲的时候，多看看地图，看后才发现自己对家乡是有多么不了解。

(四)工作中感受艰辛，每行每业都不容易，平时更要多多谅解

公司的业务员总是顶着大太阳去跑业务，客服人员的繁琐地工作中时时有可能受气，因为在任何环节都有可能出错，有的客户很好说话，很谅解，但有些客户故意找茬……经过这次实习我更是认识到工作的艰辛，生活中彼此谅解，感同身受会在不经意间产生影响。

(五)发觉知识的重要，珍惜学习的机会

现在的大多数人的工作都离不开计算机，电脑在人的生活中

的地位不言而喻。新的信息不断出现，要理解新的信息，就要具备跟专业的知识。另外，一个不具备电脑打字技能的人无法担任此类工作……信息在更新，头脑也需要更新，因此要珍惜学习的机会。而且这种学习的机会不仅仅在大学课堂里。

## 客服月总结篇十六

信贷是体现一定经济关系的不同所有者之间的货币借贷行为。那么信贷公司客服录单总结有哪些？大家不妨来看看小编推送的信贷公司客服录单总结，希望给大家带来帮助！

### 信贷公司客服录单总结【一】

在县银行、县信用联社的及当地党委的支持下，本人自身，用“以诚实守信为荣、以见利忘义为耻”准则，加大工作，本社、团结协作，在中前进，在中奋起，性地。回顾一年的工作，在原有业绩基础上，了更喜人的收获。

#### 一、学习，自身的综合素质

1、把学习当作的保障。“问渠哪得清如许，唯有源头活水来”。在工作实践中深知：从事职业，都需要学习思想、文化、诸鲜活的“源头之水”。，本人平时注重理论与学习。工作之余，我学习党和的方针政策，是“科学发展观”“社会”荣辱观等理论，领会、清醒头脑，与时俱进。这使我在工作实践中“绿灯”常挂。，本人意识到，政治理论的学习，只能解决工作中方向和动力问题，而文化和的学习方能解决工作中的问题。为此，我一如既往地订阅刊物，博览群书。在对政策、理论认识的，强化的操作和管理能力，工作与学习的关系，为本行业的形象，本行业的运营，社会经济健康发展尽了自身绵薄之力。

2、“发展是要务”的理念。坚定信念，信心，工作既当前，

又着眼长远，把服从服务于改革、发展、稳定的行动的点和落脚点。在工作中，品德修养，筑牢思想道德防线，廉洁自律，坚决抵制本行业不正之风。我□xx年所的好成绩，与平时注重的职业道德、职业形象，自身理论和素质是成正比的。

## 二、本职，地工作、己任，三农、服务三农

1、遵照“从紧方针”，优化贷款投向，确立以农业为基础的思想，为信贷结构，改进信贷管理而不懈努力。“资金以支持农业生产”为主，对发展农业生产的小额农户简化贷款手续，“谁放谁收”和包村包户制度，发扬农村信用社“背包下乡”的优良传统，上门服务，生产生活资金需求情况，发放贷款，想之所想、急之所急□xx年，我包##、##、##三个村，工作量大，是##村，地处偏僻，交通不便，生产条件差，生活，每次赶街需步行四个多小时，缺钱购买种子、农药、化肥等，而农村赶一次街又往往顺意办理贷款手续，的生产生活。情况，我经常登门入户，确实有这的农户，就与贷发互信关系，到时准时将小额贷款归还，为以后的贷款信誉基础。彼此之间互相信赖□xx年我发放三个村290户，累计近200万的贷款，“不良”。地了所包村的农业生产增收，为农村经济向发展了力量。

2、本地，挖掘资源。在指令性指标的前提下，尽力支持本地发展种养业，从鼓励开发本地资源入手，热心支持科学技术支柱产业，扶持农户从事旱藕粉加工和养殖业的发展。如：农户###在年初时要农副产品收购，急需补助资金投入，正值我下队路过。见他左右为难，我与他了情况，得知他确有，便答应给他贷款5000元□xx年末，他纯收入15000元.....xx年1月，他如期归还贷款本息。所包村屯的农户，我，体察民情，以解决农业生产燃眉之急的目的的□xx年，我累计发放于开发本地资源的贷款90多万，支持农户118户。分别从事旱藕粉加工、冬玉米种植、山羊养殖等。据不完全统计，旱藕粉加工4万斤左右，比xx年稍有之外，其余都多于往年。

农户的实惠我本地、注重挖掘本地资源，调查，发放款项的结果。农村发展，农民高兴，我内心深感欣慰！

3、“区别对待、扶优限劣”政策和贷款“三查”制度。一年来，我从，调查，主要支持会经营、善管理、经济效益好的农户。按“自有资金为主，贷款支持为补”的比例原则，发放，贷款效益。今年，##村个体工商户周##，因积累多年的生意经，他想##公路沿线的交通便利条件，经营规模，需将原来的小瓦房推倒重建，并加大流动资金投入，但自有资金，需要外援资金。我经调查，深知情况属实，并征得本社同意、审批，决定该户一万元的贷款支持。该户经营有方，生财有道，如今已提前偿还该匹数额的贷款本息。和以往一样，我以同样的工作热情和工作方法，支持从事运输、农副产品收购、工程承包、个体工商户家庭水柜、沼气池建设的农户。解决160多个资金农户的燃眉之急，投放该项贷款万元，对贷款户的跟踪调查，让的经济效益。

### 三、强化管理，努力清收不良贷款

xx年我所管辖的三个行政村共90多个自然村屯，欠款农户居住分散、点多线长、涉及面广，工作难度，但我能克服畏难心理。“风伴奏、雨弹琴”，含笑山行湿淋淋，是我走家串户催还贷款“早出晚归风雨兼程”情景的写照。本人村屯对各农户调查摸底、还贷资金信息、宣传贷款的方针政策，按队按户发出催款通知书，农户限期还款计划。上述感人的默默行动，打动了欠款农户，收到了“无声胜有声”的动员，了农户还贷的紧迫感和责任心，许多农户一时手头紧张，但也千方百计如期偿还。到年末，累计收回到、逾期贷款140多万元，收回不良贷款86万元，利息收回28万元，且任何一户埋怨。回想那些艰难的日子，还有后怕，但家家户户喜贷乐还，本人汗水白流，再苦也值得。

### 四、团结守纪，不折不扣地职责

- 1、严肃劳动纪律，遵守规章制度，请、销假制度；
- 2、每月参加社内两次开会学习制度，遵纪守法，进取；
- 3、和大额贷款档案及资料管理，贷款质量；
- 4、与本社同事团结协作，我是外勤人员，但内勤因公离岗，我服从安排，工作再忙，也鼎力相助，无怨无悔！

## 信贷公司客服录单总结【二】

### 一、加强学习，努力提高政治与业务素质。

一年来，我认真学习dxx建设有中国特色社会主义理论，自觉地贯彻执行党和国家制定的路线、方针、政策，努力加强全心全意为人民服务的意识。遵纪守法，忠于职守、实事求是、廉洁奉公、遵守职业道德和社会公德。认真学习了jzm同志的“三个代表”重要思想，并能较好的理解“三个代表”的精神内涵，在学习“三个代表”过程中，能及时发现自身存在的问题，对“三个代表”精神领悟不透的地方及时加强了学习，并予以改正，使我在思想觉悟方面有了进一步的提高。同时，我积极利用业余时间加强对金融理论及业务知识的学习，不断充实自己，对联社下发的各种学习资料能够融会贯通，学以致用，业务工作能力、综合分析能力、协调办事能力、文语言表达能力等方面，都有了很大的提高。

### 二、认真履行职责，踏踏实实的做好本职工作。

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的去对待每一项工作任务，把党和国家的金融政策及精神灵活的体现在工作中，在工作中能够积极主动，认真遵守各项规章制度，能够及时完成领导交给的工作任务。一是严格规章制度，把好信贷资产质量的第一道关口。作为一名基层信用社的信贷员，我深感自己肩上担子的分量，稍有疏忽就有可能造成信贷风险。

因此，我不断的提醒自己，不断的增强责任心。一年来无论是炎热的夏季，还是寒冷的冬天，我坚持到其他信用社核查，对于多户贷款者、垒大户者坚决不予办理。同时，为了更好的把关守口，我还积极向有关单位的同志请教，掌握了真假身份证的辨别能力，只要是假的证件，我一眼就能辨别出来，从而把好了信贷资产质量的第一道关口。二是坚持信贷原则，做好贷款的审查。我深知：信贷资产的质量事关信用社经营发展大计，责任重于泰山，丝毫马虎不得。

一年来，我坚持贷款的“三查”制度和联社制定的信贷管理制度，对每一笔贷款都一丝不苟地认真审查，从借款人的主体资格、信用情况、生产经营项目的现状与前景、还款能力，到保证人的资格、保证能力，抵、质押物的合法有效性；从库存的检查、往来账目的核对到房屋和设备的实地考察；从资产负债情况的计算、产销量和利润的分析到经营项目现金净流量的研究、贷款风险度的测定，直至提出贷与不贷的理由，每一个环节我都仔细审查，没有一丝一毫的懈怠。在贷前审查时，我做到了“三个必须”，即贷款条件必须符合政策、贷款证件必须是合法原件、贷款人与保证人必须到场核实签，并且做到生人熟人一样对待，保证了贷款发放的合规、合法。三是提高工作质量，及时准确的做好信贷基础资料的管理。搞好信贷基础资料的记载、收集、管理是信贷员重要的工作之一，这项工作即繁琐又重要，需要经常加班加点来完成。我坚持做到了当天帐务当天处理完毕，各项帐务全部核对从不过夜。

### 三、精诚团结，为提高经营效益尽心尽力。

一年来，我与同事能搞好团结，服从领导的安排，积极主动的做好各项工作，为全社经营目标的顺利完成而同心同德，尽心尽力。一是千方百计拉存款，我经常利用业余时间走亲串朋动员他们到信用社存款，为壮大信用社实力不遗余力，全年共吸储8xxxx万元，较好的完成了信用社下达的任务。二是积极主动的营销贷款，我不断强化贷款营销意识，破

除“惧贷”的思想，寻求效益好的贷户，在保证信贷资产质量的前提下，主动做好贷户的市场调查，对于那些有市场、讲信用的个体工商户给予信贷支持，全年累放贷款20xxxx万元，无一笔逾期。三是勤勤恳恳的完成领导交办的其他任务，除做好本职工作外，我还按照领导的安排做好其他工作，如每天的上门收款，旺季时深入到学校代收学费等，都能够与大家一起去协调好，共同完成任务。

回顾一年的工作，自己感到仍有不少不足之处，一是业务素质提高不快，对新的业务知识学的还不够、不透；二是本职工作与其他同行相比还有差距，创新意识不强；三是只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等，在新的一年里，我将努力克服自身的不足，在联社业务科和信用社的领导下，认真学习，努力提高自身素质，积极开拓，履行工作职责，服从领导。当好参谋助手，与全体职工一起，团结一致，为我社经营效益的提高，为完成20xx年的各项任务目标做出自己应有的贡献。

信用社信贷员个人工作总结信用社信贷工作总结 | 返回目录

时间悄然走过，工作的日子已经有了差不多三个月，作为农村信用社的一名小额信贷员感触甚多，就本人小额贷款业务工作所作所为所思所想谈谈点体会。

首先谈谈我个人的工作态度，这份工作是我大学毕业后的第一份工作，因此我视其如宝。从培训到工作这段时间里，常常听到很多人说这份工作太辛苦、太劳累、农村环境太恶劣，然而对于出生农村的我其实那都是小ks[]有人说工资太低，而我眼光不会那么肤浅，我看到是未来的舞台而不是现在的待遇。现在我真的特别喜欢这份工作，因为在这里我可以实现我人生的价值和梦想。

在工作过程中，我发现这份工作单单不是放款收款那么简单而容易，而是要我们学的东西很多很多。比如：做过一件事，

总会有经验和教训。为便于今后的工作，须对以往工作的经验和教训进行分析、研究、概括、集中，并上升到理论的高度来认识。

第一、我们要学会看人。因为我们是做信用贷款，如果你第一步看错了，以后收贷款的时候说再多的好话，恐怕都很难达到你预期的效果。收款最怕的就是这种有钱但不愿意还的人，而不是实在没有钱没有办法还的人。

第二、我们要学会培养客户、留住客户。我们是做业务，客户是我们的上帝。那么我们怎么才能抓住我们的上帝的呢？贷款风险控制原则其一“培训不低于五天”这点可不能小看，而是要认真贯彻执行。你要是认真对比两组贷户，其中一组是培训五天，另一组是不培训，那么你会发现经过培训贷户比不经过培训的贷户的还款意识好得多。“打江山容易守江山难”这句话估计以后会成为我们工作的真实写照哦，我们只要做这个小额贷款项目成功了，我也坚定地相信它会成功。那么我更相信农行的竞争就随次而来，农行现在的惠农卡业务虽然它的贷款金额一般都是两、三万比我们有这点的强劲优势，客户都喜欢贷到更多的钱做更大的事业，这点是不用质疑。还有农行的利息比我们的利息还要低出很多，那么理所当然他们的业务应该更比我们好做，但就我个人认为做得不是那么成功，为什么呢？因为他们没有我们这批人，没有像我们这样走进村村户户农家服务，然而只要有我们成功模样，相信他们也会马上招一批大学生下乡开始做我们“同样”的工作，那么到时竞争就真正到来。所以我们现在开展了这样的工作，打下的“江山”我们必须要想以后如何地守住“江山”。贷户是人，人是有感情的，当她们成为我们的顾客时，我们要用真诚的心对待她们，在她们有困难的时候我们帮助她。我们要努力成为她们的知心朋友，要是做到这点那么这客户你是绝对的放心。

第三、我们要学会管理。我们的客户多了，如果你没有很好的管理能力，那么你的问题就来了，问题烦到你心烦、郁闷。



首先你得学会合理分配你的时间，这样你才能更好地工作。虽然你的时间是为贷户而定，而贷户是很多，你不可能满足所有贷户，那么我们就得学会如何管理好自己的贷户。还有一个，你必须学会管理账目，因为我们做的金融业务涉及是钱的问题，而人们对钱是最严肃和认真的。我们不能马虎、不能大意，我们要认真管理好自己的账单对贷户负责、对信用社负责、更是要对自己负责。

第四、我们要学会做人。“要学会做事，先得学会做人”其实这句话是非常有道理。如果你不会做人，那么你就不会做出更好的事情。因为你做事时，首先面对的是人，当你进入一个公司你不能马上适应你的工作环境、你的人际关系，何谈做出更好的事。我们首先必须在自己所在的信用社跟老员工沟通好，处理好人际关系，做到天天上班都是怀着愉快的心情、带着积极向上的精神风貌，做到信用社就是我家，到信用社就像回到自己温暖、和谐的家里一样幸福快乐。面对顾客时，我们更好做好自己本职的工作，展现自己优秀的服务态度、专业素质，做到贷户和自己是亲如一家人。还有我们要学会时常回访客户。我们的业务不是放出贷款就完了，而是要收回贷款，那么我们就保持和贷户有良好的联系，有着他们的最新收成信息、有着他们的思想动态，这样我们就不会被动。如果做好这些工作那么我相信业务量会直线上升，以后的回收率更是百分之百。

第五、往后专业知识、工作能力和具体工作

1、在领导指导下，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路。在做小额信贷员后，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成领导分配的各项任务，在余限的时间里，加强学习业务工作，为下一步工作打好基础。明确努力方向，提出改进措施。

作为小额贷款业务工作，深深地感到肩负重任，作为公司的

窗口，自己的一言一行也同时代表了公司的形象，所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己，加强自己的专业知识和技能。

2、认真、按时、高效率地做好贵社领导及队长交办的具体工作。为了工作的顺利进行及与信用社之间的工作协调，除了做好本职工作，积极配合信用社其他同事做好工作。

3、工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确认真地对待工作的每个细节，热心为农民服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，坚守岗位。

总结了这三个月来的工作，尽管有了一定的进步，但在很多方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，业务类客户资料太少，这有待于在今后的工作中加以改进。在以后的日子里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使工作效率全面进入一个新水平，为贵社的发展做出更大更多的贡献。

## 客服月总结篇十七

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在xx新店铺的`准备期间和部门开发新产品的过程中，配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据;归纳了行业在电商领域(xx)的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化;在京东平台上，对产品进行了导入等等。作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，做到了理论联理

实际;从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质,包括生活中也学到了养成良好的生活习惯,生活充实而有条理,有严谨的生活态度和良好的生活作风,为人热情大方,诚实守信,乐于助人,拥有自己的良好做事原则,能与同事们和睦相处。

思想上,自觉遵守公司的规章制度,坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进,爱护公司的一砖一瓦,一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中,虽然有成功的泪水,也有失败的辛酸,然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在这段时间里我虽然是学校学习了一些理论知识,但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握电商行业和卫浴行业,每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等,到了工作时间,就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情,到了晚上和前辈们探讨工作内容,聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足,前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励,经过较长时间的锻炼、克服和努力,使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的几个月,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。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,工作会越来越越好。

在此,在对试用期的工作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。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。