

## 商场客服工作总结 ( 精选3篇 )

### 篇1：商场客服工作总结

#### 商场客服寒假实习总结范文

实践是一切知识的源泉，所有的知识只有经过实践的锻炼方能成为真正有用的知识。学期的结束，假期的开始，即意味着自己社会实践的开始。

上班第一天，我的心情激动，兴奋，期盼，喜悦。我相信，只要我认真学习，好好把握，做好每一件事，实践肯定会有成绩。在光谷国际广场那里，我当了一名服装专柜营业员。营业员这份工作，看似简单，其实要做好它很不容易。因为，“怎样才能令顾客满意”，“怎样才能令顾客觉得自己是一位态度认真，工作称心的营业员”，这里面的学问可大了。

首先就要学会如何做营业员——最起码的要求就是：大的要认真了解商场的整体运作，服务承诺和工作制度，小的要熟悉服装的价格和布料等。只有这样，工作起来才能得心应手。

其次，要学会怎样与人相处和与人沟通。商场里的营业员来自五湖四海，不同地区的人有着不同的生活习惯和生活方式等，与不同地区的人相处要讲究不同的方式方法。只有这样，才能营造良好的人际关系。最主要的是，与同事相处一定要礼貌，谦虚，宽容，相互关心，相互帮忙和相互体谅。

第三，要学会怎样严肃认真地工作。以前在学校，下课后就知道和同学玩耍，嘻嘻哈哈，大声谈笑。在这里，可不能这样，因为，这里是工作的地方，是绝对不允许发生这样的事情的。工作，来不得半点马虎，如果马虎就会出错，工作出错就会给服装店带来损失。于是，我意识到：自己绝不能再像以前那样，要学会像这里的同事一样严肃，认真，努力地工作。

第四，要学会虚心。因为只有虚心请教才能真正学到东西，也只有虚心请教才可使自己进步快。

在专柜工作的头几天，我虚心地向其他营业员学习“怎样向顾客销售服装，怎样分辨不同的布料和怎样量度顾客需要购买衣服的尺寸”等等。因为虚心请教，同事又耐心讲解，很快，我就对服装的尺寸和布料有了一定的了解和分辨能力，这也使我得到了柜长和同事们的赞赏，于是，我被安排到更重要的工作岗位。

第五，要学会以礼待人。在新的工作岗位，面对第一位顾客时，我的心情既激动又紧张。激动的是，锻炼自己的机会终于来了，紧张的是，害怕自己会出差错，这样会令顾客不满意和不开心。面对第一位顾客，我做的第一件事就是向这位顾客问好：“欢迎光临，请随便看和随便挑选。”。说完，我紧张地等候顾客的反应，生怕受到冷落。没想到这位顾客听了我的话后，不但没有冷落我，反而微笑着对我说：“小姐，你的服务态度很好。我先看一看，挑好了再找

你包装吧。”听了这番话，我那紧张的神经顿时得到舒缓，而且还觉得很高兴，因为这是我第一次听到顾客对自己工作的赞赏和评价。这样一来，更激发了我的工作热情。我开始大胆地向她推销其他的款式——从服装的面料，产地，价格等，都对她的介绍很满意，马上就购买了几套服装，然后非常开心地走了。

所有这些，都给一旁的柜长看在眼里。她等顾客离开后径直走到我的面前，和蔼地对我说：“你真行，这么快就赢得了顾客的赞扬，继续努力，你会取得更大的进步的！”听了柜长的话，我受到了更大的鼓舞，并暗暗下定决心：一定要努力工作，绝不辜负柜长对我的期望。

在实践期间，虽然很辛苦，但是，在这艰苦的工作中，我却学到了不少东西，也受到了很大的启发：

- 1、要认真学好专业知识，这样可以打下一个扎实和稳固的工作根基。
- 2、要在工作中不断学习，进一步提高自身综合素质，才能适应当今社会对人才的需求。

这次实践顺利结束了，但我明白：今后的工作还会遇到许多新的东西，这些东西会给我带来新的体验和新的体会，因此，我坚信：只要我用心去发掘，勇敢地去尝试，一定会有更大的收获和启发的，也只有这样才能为自己以后的工作和生活积累更多丰富的知识和宝贵的经验。

人的一生中，校园并不是永远的学校，真正的学校只有一个，那就是社会。一个来月的实践一晃而过，却让我从中悟到了很多东西，而这些东西也将让我终身受用。社会实践加深了我与社会各阶层人的情感，拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。社会是学习和受教育的大课堂，在那片广阔的天地里，我们的人生价值得到体现，为将来打下坚实基础。我会不断实践，在实践中锻炼，在实践中得真知。在今后的学习生活中会更加努力，端正思想，明确方向，在不断完善中求发展。

## 篇2：商场客服工作总结

### 商场客服任职事务自我总结

xxxx年前三个季度的任职事务已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基础完成了前三季度的任职事务任务。具体分以下几方面

- 1、提升服务品质。首先我们认会是企事业单位的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查会是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员负责任职，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行会是规范进行检查，从而在卖场检查

方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域会是单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、团队组织自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并依照结果下发查场整改通知单(参加人员由服务办人员、团队组织领班、主任、楼层值班经理)，现场管理逐级负责、分级管理(服务办企事业单位级 各商品部团队组织级 班长级 店长—员工)，加大力度。团队组织干部负责本团队组织的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全盘提升服务品质，从而营造最佳服务环境，截止目前会止累计更换下发服务质量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工之中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，会是顾客留住国芳百盛的微笑。八月份会是为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。

2、顾客投诉接待与处理。在本年度我们多次利用团队组织例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行企事业单位退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务会是关键任职事务目标，作到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年8月份企事业单位安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提升楼层基层管理人员处理投诉能力。20xx年前三季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率(质量类：224例，服务类：9例，综合类：131例，突发事件：7例)在突发事件处理方面，我们与保险企事业单位又续签了投保协议第三方责任险(保费共3000元，三店同保)，只要会是在我企事业单位发生的突发事件，均属于保险范围，从而会是企事业单位减低了损失。

3、人员管理检查范围全盘化、制度化。将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依企事业单位相关规章制度，一视同仁，严格落实，作到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分任职事务得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各团队组织管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。在每日的查场之中服务办值班经理作到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与团队组织反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决(但也有部分问题得不到落实，关键以硬件问题会是主，我们通过查场通报进行跟进)，杜绝一面讲，一面不落实的任职事务被动局面。在20xx年前三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪5823人次，企事业单位平均违纪率%。其之中大部分员工都会是给予批评教导会是主，只有少部分经常

违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了企事业单位人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

5、值班经理业务技能及专业化水平的提升。我们依照值班经理业务上存在的缺陷制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行负责任职，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们团队组织有些同志不知道如何开展任职事务，那我就安排他们来讲“在任职事务时间如何有效的开展任职事务”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制,前三季度度服务办内部共计各类培训近20余次。

6、白银店任职事务。在具体任职事务之中服务办按照企事业单位统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商业服务法规的课程由我主讲，累计20余课时，按时完成培训任务。其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就会是我们要作的。时刻以顾客的满意度来处理问题，会是顾客提供“尽如您意”的服务。对白银店服务办值班经理我们也会是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

### 7、积极配合企事业单位完成各项任职事务

从参与者、执行者、策划者到组织者在企事业单位各项大型活动之中，处处都有服务办值班经理的身影，对企事业单位提出的各项任职事务都能及时、全盘、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到企事业单位领导和人力资源部领导的认可与肯定。总结20xx年前三季度服务办任职事务，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但会是我们的任职事务提升还会是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且团队组织多数会是新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物之中心还存在一定的距离，所有在20xx年第四季度20xx年一季度我会努力提升我部人员素质，提升任职事务效果，在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到国芳百盛的品牌文化，更能享受到国芳百盛的服务文化。

## 篇3：商场客服工作总结

### 1、服务台的工作

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20年工作计划中详述。

### 2、学习商场工作内容阶段

8月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。

于8月3日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认

知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于8月6日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20年8月8日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。

因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。

并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进更好的发展。

### 3、初步介入商场工作阶段

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。

为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。

解决问题的过程是的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

### 4、自我工作开展阶段

9月16日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。

在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于11月25日写出本部门的服务整顿活动总结，要求

每个员工于11月25日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，99的员工都很认可本次整顿活动，60左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。

80左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和打造有了一个比较深刻的理解和认识。

有20——30的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。

60左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

#### 【商场客服工作个人总结范文】