

客服职员个人总结 (合集5篇)

篇1：客服职员个人总结

我作为一位中国电信的客服职员已三年了。在这三年里，有苦有累，有欢笑也有感动。有收获有疑问，有成熟更有对客服未来的不断探索。

在过往的三年里，我的进步是直线向上的，缓而不慢，细而扎实。由于作为一个客服职员，我深知基本功要做好做实，微笑要留住，礼貌要恰当，耐心要保持，这些非一日之促进。这个工夫是细水长流，着急不得，不近功也不能急利。于自己的成长有更好的磨练。在平凡的客服里我努力展现了自己优秀的一面。在KPI的考核中每月被评为优秀客户代表。在6年作为优秀代表派往**进行亲和力培训，在6年被安排往**1号交换学习，期间我的屡次建议被领导采用。由于成绩突出，被评为26年度优秀员工。在文娱方面，爱好广。爱好文笔。在往年5月份举行的“电信产品广告征集”中被采用一条有价值的广告语。今年5月份在五四青年节组织成员创作和表演节目，取得大家的好评。

做客服，人说“这是在做费力不讨好的事”。确切，客服需要处理的事有时是那末琐碎，天天忙忙碌碌，天天都会碰到各种各样的客户，礼貌的，粗鲁的，感谢的，生气的，讲理的，不讲理的，打错电话的.....刚开始的时候，天天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变得沉重，笑不出来；

被客户表扬了，马上轻巧起来，热情而周到。想想这是很不成熟的表现。所幸我得到四周很多同事们的帮助，使我渐渐成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话，对客户所提出的题目，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意想到除有热情的态度之外更应当有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答客户的题目。因而，我养成了利用工作之余的时间来熟习业务知识与做疑问题目记录的习惯。记得当初接线时，我遭受很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的题目，乃至遭遭到客户的投诉，我的心情在很长一段时期内都处于最低谷。但是，我没有因此而放弃自己，而是一直在寻觅弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力，我终究没令自己失看，荣获“优秀话务员”的称号，得到大家的认可和赞成。

记得有一天晚上接到一个客户电话，说他家的小通达被抢，要马上报停，但是报不出机主是他爱人的身份证号而被话务员委婉谢尽，并告知只能明天到营业厅往处理。我接到他的电话时他的心情显得颇为激动，明显他是屡次打进过。没有值班长在场，怎样办？严格遵守规章制度是我们的准则，但用户的利益这时候可能也会遭到损失。用客户的话说“我以人格担保”这样的沉重的话时，我马上说“先生，我相信您...”并具体记下他个人的身份证号，并告知其明天到营业办理后续事项。用户真诚道谢。这件事给我很深的感慨。当处理一件棘手又敏感的题目，当客户利益和公司规章制度发生矛盾时，又不侵害公司利益情况下，我们是多为用户考虑还是畏惧担当一些责任？是用看似不会出错的正当理由推辞还是灵活处理，勇于担当一些责任？做一位客服职员尽不是单纯做完一件事。要把一件做好，考虑周全，拿捏准了，这是要费工夫往

努力的。所谓为客户着想，替客户分忧，达成客户心愿，尽非口上那句“先生，您的心情我能理解”就可以够完成，而是需要我们有勇于担当责任的责任心和善于分析和处理的判定力和执行力才能真正为客户完故意愿，提升我们公司的服务质量和形象。这对每个从事客服行业的人来讲不论在体力和智力方面都是一个挑战，然而这样的挑战使得我的人生变得出色而充实。

做一位合格的客服职员，我想仅做好业务工作是远远不够的。平时我会学习与工作有关的书籍，如《销售心理学》，《市场服务营销》《电话营销》等，与同事讨论电话服务技能有关的案例，更加充实自己。了解客户心理,使我从经验中明白“对不起”“实在不好意思”比“先生，很抱歉”来的不轻易引发客户的反感，一句“我们会转业务部分，或说我们会转**部分（直接说出部分名字）为您处理”比“我们会转相干部分帮您处理”更轻易接受，用户会觉得不是在敷衍。

我常在客服论坛上和同行们交换心得，讲述我们客服人自己的客服故事，一起探讨我们的客服未来。关注客服行业的发展，关注客服群体，关注这个群体的心理健康及心态变化，还有这个风华正茂的年轻群体的职业生涯规划 and 职业转型，关注我们客服职员的本身,了解我们自己的职业成长环境,我不觉得这比关注客户心理或是关注社会其他弱势群体要不重要很多.这些对我们做好客服,今后以更加健稳的心态对待我们的工作是有帮助的。这对我们的企业也是故意义的.我们个人应当更加要往了解.我想要做一个合格的，优秀的,有综合素质客服职员，这些都是应当关注的。

平凡的客服，不平凡的事业。我的经历是平凡的，做的事也很平凡，但每个时间阶段的工作所得，所思考的，所感悟的都是无价之宝。我想这这就是我做一位中国电话话务员从事客服工作,挑战人生的一个出发点。

篇2：客服职员个人总结

光阴似箭，一晃半年多的物流客服工作结束了，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。以下是我上半年的工作总结。

一、严格要求自己，端正工作态度

严格要求自己，凭着对专业知识和技能的强烈追求，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。

二、做好资料申报和单证客服工作

一直负责报关申报工作并协助各岗位同事工作。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。做好报关单的申报、打印。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。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。

由于刚开始经验不足，我在工作过程中就曾经出现过差错。比如：报关单反复重报，开始工作时速度较慢等，总体来看，在这段时间的客服工作中，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。

三、审核报关资料并在工作做到及时准确

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，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，与各部门也要保持紧密的联系。更重要的是传达信息的及时性、准确性。

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，去点燃周围每个人的激情，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、立功、建业。

篇3：客服职员个人总结

XX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，客服工作取得了肯定的成果。

公司经理室连续以抓业务进展及内务管理并重，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肯定的成果，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，制造客户价值，乐观担当社会责任，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进展目标，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，连续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

主要从"内强素养、外树形象"着手，通过狠抓公司各岗位人员素养，进一步提高客户满足度，树立公司良好的对形状象。

一个优秀的团队须有一个素养、技术过硬的服务队伍，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养。

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，并予以相应惩罚。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。

XX年6月，总公司进行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参与，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员的专业学习，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，从制度上为业务进展供应顽强保障，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，进行了仔细梳理及汇合，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习方案，根据学习方案，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，要求全部参与人员仔细做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；依据测试及检查状况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身动身，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

我司根据上级公司文件精神，面对全部客户推出国寿"1+n"服务方案。旨在通过举办客户服务活动，不断亲密公司与客户的关系，进一步提高客户满足度，树立公司良好的对形状象。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扬力度，根据活动组织、宣扬方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增加了客户忠诚度，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供应了很好的基础，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、从服务的本身动身，"一切为了客户着想"，不断创新服务内容

1、乐观协作分公司做好vip客户工作

为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户供应附加值服务工作，分公

司开展了面对全区vip客户供应特约商家优待服务的活动，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，在肯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，乐观为同学险业务拓展工作做铺垫，连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，有成果也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合XX年的工作如何进行改进做如下支配：

抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，连续做好客户服务部人员特殊是新人的专业学问及技能的培训，提高服务人员的整体综合素养。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观缘由，客户服务部新入人员对专业学问及业务技能的缺乏，XX年，我部将连续实行多种方式及途径，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特地培训，加强所辖人员的职业道德训练，有针对性地组织和开展业务学问及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件准时进行传达及学习，真正领悟其操作要领，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。

协作公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务进展供应强有力的业务支持及后援保障乐观协作公司团险、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、健康地进展。以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作紧密结合，全面诠释国寿"1+n"服务内涵

1、协作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，保证此项目的顺当实施。

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当进行，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XX年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增加客户对公司的满足度。

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

总之，客户服务部明年的进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，以人员管理方法为后盾，以训练训练为基础，乐观推动柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理方法和监督、考核机制，提高客户满足度，提升柜面运营力量，防范经营风险，树立中国人寿热忱、真诚的服务形象，使柜面真正担当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'深化人心',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,客户的满足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傲慢!

篇4：客服职员个人总结

一年来,在公司党委的正确领导和关心帮助下,本人认真学习“三个代表”的重要思想,牢固树立以“八荣八耻”为内容的社会主义荣辱观,按照局党委确定的工作思路,以微笑服务为己任,以顾客满意为宗旨,立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电信基层客服工作,电信客服个人总结。现对自己全年的工作总结如下:

一、勤奋学习,与时俱进

理论是行动的先导。作为电信基层服务人员,我深刻体会到理论学习不仅是任务,而且是一种责任,更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习,努力提高理论水平,强化思维能力,注重用理论联系实际,用实践来锻炼自己。

1、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度,按计划进行理论学习,工作总结《电信客服个人总结》。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担,自觉参加每季度的党课集中学习;其次是按自己的学习计划,坚持个人自学,发扬“钉子”精神,挤时间学,正确处理工作与学习的矛盾,不因工作忙而忽视学习,不因任务重而放松学习。

2、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践,学习目的再于应用,以理论的指导,不断提高了分析问题和解决问题的能力,增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来,我注重把理论转化为自己的科学思维方法,转化为对实际工作的正确把握,转化为指导工作的思路办法,积极研究新情况,解决新问题,走出新路子,克服因循守旧的思想,力戒“经验主义”,拓展思维。

二、立足本职,爱岗敬业

作为客服人员,我始终坚持“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。

一年来,为了能积极贯彻局党委提出的“顾客至上,服务第一”的工作思路

，使自己更好地为客户服务，我一边向公司的老同志虚心请教，努力学习和借鉴她们的工作经验，一边严格要求自己，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。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处，离上级的要求还有差距，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。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改进。

篇5：客服职员个人总结

“您必须记住，一年中最好的风景是橙色和绿色”。在一年的收获季节，首先，我要感谢各位领导在这一年里对我的精心培育，感谢各位同事的不断帮助和关怀，使我在交通银行客户服务大家庭中不断进步和成长。在此，我要向20年来的工作总结表示敬意。20年来，由于客户数量不断增加，我进入了“公司”第二年，随着营销活动力度的加大、银行利率的提高等因素的影响，客户对交通银行客户的需求不断增加，客户日流量比去年翻了一番。由于交通人员人力资源短缺、工作需要和人员调动等原因，交通银行客户服务业务量居高不下，接驳率持续下降。面对这种情况，我深深体会到，作为一名交通银行的普通客服代表，我应该始终保持一种认真的态度，在公司困难的时候敢于接受挑战。愿意贡献和促进幸福之花

怀着不畏艰辛、不畏劳累的梦想，愿意为交通银行的客户服务业务做出贡献作为支持，并凭借其娴熟的继任经验，交通银行金融服务中心的产出从每天50-60个连续产出增加到每天80-90个连续产出，并连续三个月取得良好业绩，同时转账评估满意度在99.0%以上。在分享这些经历时，我经常告诉你“两个多，两个少”。事实上，这意味着更少的工资、更少的休息、更多的耐心和更少的工作不耐烦，从而获得产出和满意度的双赢局面

作为一名客户服务人员，我们的愿望实际上是客户认可我们的服务，并圆满解决客户的问题。今年，我仍然记得一个发生在国庆节的顾客故事。当时一位中年先生打电话给我们求助，说他现在在北京，急于转账，我无法通过网银安装证书，这让当时的客人很担心。经过患者安抚和沟通分析，发现客户在下载网上银行证书之前没有安装Ushield安装程序，导致无法安装。了解情况后，经过耐心和反复的讲解，客户不耐烦的心平静下来，最终成功完成网银网银转账操作。顾客心中的大石头终于被放下了。此刻，我赢得了客户的赞誉，这在我心中是美丽而温暖的。

继往开来，扬起梦想之帆，远航20年来，我积极参加了“青年聚会”公司组织的活动为公司团委的活动增添了不少色彩。我也感谢中心为我提供了一个大舞台，展示我自己的爱好和特长，丰富了同事之间的业余文化交流。20年后，我将继续朝着我的梦想前进。在业余时间，我通过了成人高考。现在我主修本科计算机专业，不断提高我的文化水平。我希望以我的专业知识更接近公司的IT部门，努力成为一名合格的IT技术人员，并做好从服务人员到支持人员

的职业转型