

公司客服年终工作总结 (精选3篇)

篇1 : 公司客服年终工作总结

20xx年对付xx物业部来讲,可以说是成长的一年,我们在链续改革美满各项办理机能的一年,在这傍边,物业部的客服工作获得了带着的关心和赞成,同时也获得各兄弟部分的大力大举帮忙,经过议定所有客服人员一年来的竭力工作,物业部的客服工作较上一年有了较大的进步,各项工作轨制链续获得美满和落实,"业户至上,成信做人,用心办事"的理念深深烙入每一名客服工作人员的脑海,新年将至,回忆一年来的客服工作,有得有失.现将一年来的客服工作总结以下:

一、强化落实各项规章轨制和物业部各项轨制.

在20xx年初步美满的各项规章轨制的根本上,20xx年的要点是强化落实,为此,物业部客服根剧的成长和物业办理行业链续成长的现状,自动应对新的式样和必要,联合湛蓝国际的实际环境,分批分次的对客服人员开展培训考劾,加深其对物业办理的认识和明白.同时,跟着物业办理行业少许法律、标准的和美满,物业部客服也及时调整客服工作的相干轨制,以求更好的适应新的;

二、表面关联实际,自动崭开客服人员的培训工作.

一个好的客服办理及办事,人员的专页性和工作力场起决议性的效用,针对20xx年客服工作中人员的表面知识不敷的题目,20xx年注重对客服人员开展了大量的培训:

1、培训式样千变万化.比方表面讲解、实操、评论辩论等,从根本上使客服人员的综和本制上了一个台阶.

2、本着走出去,请进来的思惟.我们构造人员对仲量联行等兄弟企业的观光进修,使我们的视野更加的广阔,办理的理念更能跟上行业成长的步调.

3、自动应对新的法律、标准.20xx年xx市新的最紧张的一部物业办理行业的标准便是,针对这一环境,商管带领及时安排客服人员参加了供热构造的条例培训,经过议定这次的进修,使我们的工作更加的无所不知,同时,物业部客服在第临时候构造人员崭开进修、评论辩论,并进行了严厉的闭卷考劾,使客服人员在明白的根本更加深了记忆,为08年冬季的供暖工作做了富裕的表面准备,确保了冬季供暖工作的顺力崭开,中段08年底未呈现因供暖工作酿成的投诉.

三、20xx年物业收费标准和泊车费收费标准的年审工作如其结束.

一个典范化的物业办理企业,必须做到收费工作和办事工作有法可依,严厉根剧物价办理部分的标准进行收费,20xx年xx月份,自动筹办了相干的资料,将湛蓝国际大厦物业办理收费的标准进行了年审,坚定杜绝乱收费现像,保护业主的合法.

四、自动应对突发变乱,当真做好震后补缀解释工作.

5·12汶川大地震给很多处所造成了差别程度的毁坏,xx作为离汶川不远的处所,感化也很大,国际大厦也遭到差别程度的破坏,震后大厦的补缀工作的和谐跟进由物业部客服来当真,客服人员本着对高度当真的力场,从一入手下手就跟进着补缀工作,同时对受损的业主的安慰工作也由客服人员详细当真,为了分生和业主的两重长处,客服人员凡是与业主进行类似、解释,因为部分业主的不睬解,工作进行的很艰苦,补缀工作也不是很顺力,可是,大家从异国就此褪守,结果,经过议定近一个月的时候,补缀工作顺力结束,未呈现业主闯祸的环境,均衡了两边的长处.为了增富强众处理已经突发变乱的本领,物业部客服申请购买了分发给广阔业主,使大家进修应变各种突发变乱的本领.

五、响应国度号召,自动在写字楼喧扬节能降耗.

跟着科学技巧的快速成长,能源的利用愈来愈显得紧急,在各行各业喧扬节能减排被提到了必定的高度.为了响应国度号召,物业部客服关联企划部建造了节能降耗倡导书并在业主中喧扬,使大家养成一个精良的工作和胡口生涯风俗的同时到达节能降耗的目标.在到达节能降耗的同时,客服还根剧xx地区夏气候温较高的实际环境,建造了一份防暑降温小知识分发到每位业主的手中,使大家保存着精良的工作状态,同时也进步了大家在碰到此类题目时的应急本领.

六、后期零澈交房工作头头是道的开展.

中段20xx年底,国际大厦写字间累计交房xx套,此中A座xx套,B座xx套.办理装修xx户,跟着像xx等大型企业的强势进驻,xx区的商务氛围更加的浓厚,而国际的著名度也链续题拔.

七、物业收费工作渐渐步入正轨,各项费用旨标安期结束.

20xx年的物业费收取工做对付客服来讲因为呈现了汶川大地震等客观环境而增多不小的难度,在面临重重阻力的环境下,物业部所有客服人员不怕艰辛,凭借着耐梵的解释和微笑办事,使业主渐渐认识到客观实际环境酿成的吃亏不是哪个人能摆布的,全年物业费用的收取累计到达xx万余元,泊车费、告白费等其他收益xx万余元,根本结束了年初订定的收费目标.同时对20xx年的欠费用户开展了自动的催收公作,除一般接房未装修户人在外埠临时没法收取外,其他均已清缴.

八、自动关联开辟商为业主办理房产,保护业主的合法.

自20xx年xx月入手下手交房以来,物业部客服根剧业主接房时候的前后,分批次的上报开辟商为业主办理房产证,中段08年底累计办理湛蓝国际房产证xx户,包管业主在国际购房后的合法获得保护,同时也极大的进步了的成信度.

九、自动互助相干部离崭开工作,阐扬物业办事的集体优势.

物业办理紧张由几大部分构成:客服,安防、工程补缀、保洁,各部分之间彼此互助,才华阐扬物业办理的最大能量,过去的20xx年,物业客服与其他几个部分的互助整体来讲是不错的:大厦的消防安定是第一名的,每一年物业部要开展一次消防练习练习,物业部客服本着自动当真的力场互助安防顺力结束了20xx年度消防练习练习工作;每一年的供暖也是一项比较纷乱的工作,

事前关联、事中跟踪处理、过后解释这些都必要工程和客服精密的互助才华结束,因为有了大家的分工协作,确保本年度供暖工作的顺利结束.凡此各种,说明一个,集体的汽力是富强的,任何工作不是某一个部分能零钉结束的,经过议定大家的互助才会有物业部的链续进步.物业部客服不但在部分内部彼此互助,同时也自动互助其他部分的工作,比方为题拔的销售,互助相干部分发放销售喧扬资料和对欠费客户的催款工作.

十、根剧实际环境,当令调整保洁公约相干条目,结束20xx年度保洁公约的续签工作.

保洁工作运转两年以来,必定的是集体层面有了很大的进步,可是,在少许细节方面做的还是不敷好,物业部客服负担着国际大厦写字楼部分保洁的查抄、监禁工作,经过议定这一年的工作,我们也根剧保洁的实际环境当令对其开展改革,在20xx年保洁公约的续签工作中,物业部客服阐扬了紧张的效用,参加了保洁公约条目、保洁质量标准以及考劾的修订,尽量能阐扬保洁的自动性,以求更好的结束保洁工作.

十一、业主的如懿便是物业办理办事工作的最后目标.

经过议定我们对20xx年的业主如懿度查看统计以下,本次查看共发放查看表xx份,收回xx份,整体来讲业主对物业办理的整体如懿度为xx%.投诉欢迎的处理也只物业客服办理的一项紧张工作,根剧一年的月投诉汇总,全年总计欢迎投诉zz条,此中 useful 投诉条,集体投诉xx条,投诉欢迎处理率为xx.

篇2：公司客服年终工作总结

xx年时间即将过去,在公司领导、同事们的支持和关心下,我坚持不断地学习理论学问、总结工作阅历,加强自身修养,努力提高综合素养,严格遵守各项规章制度,完成了自己岗位的各项职责,现将这一年来的工作总结如下:

一、工作态度。

我喜爱自己的本职工作,能够正确仔细的对待每一项工作,工作投入,有较高的敬业精神和高度的仆人翁责任感,遵守劳动纪律,有效利用工作时间,保证工作能按时完成。

二、业务力量。

多干多学:我初来公司工作,这个工作对于我来说是个新的挑战,但为了尽快上手,我不怕麻烦,向领导请教、向同事学习、自己摸索实践,在很短的时间内便熟识了所做的工作,明确了工作的程序、方向,提高了工作力量,在详细的工作中形成了一个清楚的工作思路,能够顺当的开展工作并娴熟圆满地完成本职工作。常常同其他业务员沟通、沟通,分析市场状况、存在问题及应对方案,以求共同提高。

三、为了提高我们的服务水平，我个人认为更应当供应人性化服务。

预定人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、虚心、简洁、利索、大方、善解人意、爱护对方，养成使用“您好”、“请稍后”、“请放宽心”、“祝旅途开心”等“谦词”的习惯，给人亲热无间，春风拂面之感。每个电话，每个确认，每个报价，每个说明都要布满真诚和热忱，以体现我们服务的态度，表达我们的信念，显示我们的实力。回复邮件、回传传真，字面要洁净利落、清晰美丽，简明扼要、精确鲜亮，规范格式。以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。

我们知道，公司的利益高于一切，增加员工的仆人翁责任感，人人为增收节支，开源节流做贡献。明白一个简洁的道理，公司与员工是同呼吸共命运的，公司的进展离不开大家的支持，大家的利益是通过公司的成长来体现的。在旅游旺季，大家的努力也得到了回报，也坚决了我们更加努力工作，取得更好成果的决心。

回顾这这一一年来的工作，我特别圆满地完成了本职工作，这是公司的培育，领导的关怀、教育，同事的支持与关心，包涵了我的缺点和错误，教会了我做人做事，才有了自己的今日。今后，我将倍加珍惜，努力学习，勤奋工作，忠实履行好老狡猾实做人，实实在在做事的宗旨，在领导和同事们赐予的舞台上，为公司的进展尽一份责任。在以后的工作中，我将更加努力地工作，“百尺竿头更进一步”。

篇3：公司客服年终工作总结

入职一年以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本把握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。

本人在这一年的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。

自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

不知不觉中从事客服工作已近三年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

20xx年x月，我正式升任住总集团XX公司天诺物业第四项目客服部经理助理，对于物业客服工作者来说，整个过程感受最多的只有一个字：烦。我是从一线员工上来的，所以深谙这种感受。作为公司一名老员工，在接任客服主管工作中，我一直在不断地探索，希望能够限度的化解和消融业主与物业之间的矛盾。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、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，掌握一定的工作技巧，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。

在每一个新员工上岗之前，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要不断地完善自身的心理素质，学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，当成是一种享受。对业主要以诚相待，真心为业主提供切实有效地咨询和帮助，在为业主提供咨询时要认真倾听业主的问题，细细为之分析引导，熄灭业主情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起业主更大的投诉。

本年度部门各项工作如下：

一、规范内管管理，增强员工责任心和工作效率

自加入客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

(二) 严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作

，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

(三) 圆满完成15收费工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础

(四) 密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作

二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

(一) 员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

(二) 协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。