

公司前台客服工作总结

篇1：公司前台客服工作总结

回顾入职以来，作为公司的前台接待，在公司各部门领导的关心指导和同事们的支持帮助下，顺利完成了本职工作以及领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，通过自己的努力弥补自身还存在的缺陷。现将这入职来的工作情况总结如下：

一、前台日常接待工作

- 1、来宾接待，能够做到问清身份后及时礼貌引见，对于没有提前预约的来宾妥善接待后尽快电话通知相关部门，接待做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等；
- 2、负责前台电话的接听和转接，认真接听每一部电话，熟练各部门分机号，重要事项认真记录并传达给相关人员，做到了不遗漏，不延误；
- 3、能够及时更新公司通讯录，方便公司各部门间工作沟通；
- 4、前台卫生工作，前台是展示公司形象、服务的起点，打造良好的前台环境，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

二、行政及其他临时性工作

- 1、学习了公司各项规章制度；熟练掌握公司各个产品功效，为电话推广打基础；
- 2、协助行政打电话催促加入玛卡协会和学会的人员递交资料，资料收集齐后做电子版明细表；
- 3、签收快递信件，及时转交，人不在的物品在前台妥善保管；
- 4、做电话推广，每周上报有兴趣或意向客户名单至销售部，截止12月底，意向客户13个。

在这一个月的前台工作体验中，虽然都认真完成了各项工作，但有时也有不足的地方，不够细心，有时候解决问题也所欠缺，在15年里我要不断提高自身形象，做好新一年的工作计划，提高工作质量、效率，还有责任心。新的计划如下：

(1) 努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

(2) 加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。

(3) 加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

希望在新的一年里通过自己的学习，努力提高工作水平，适应新形势下的工作需要，在不断学习的过程中改变工作方法扬长避短，踏实工作，力求把今后的工作做得更好，同时做好后勤服务工作，让领导和同事们避免后顾之忧。

最后，感谢各位领导能够提供给我这份工作，使我有机会和大家共同提高、共同进步；感谢每位同事在这1个月来对我工作的热情帮助和悉心关照。虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信金诺的明天会更好！

20xx年12月29日

篇2：公司前台客服工作总结

即将过去的20xx年是充实劳碌而又欢乐的一年，20xx年公司前台客服人员工作总结。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来！过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关怀帮忙及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了不少的长进。

前台是展示公司的形象、效劳的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是格外重要的。所以前台在肯定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的效劳，先前台迎客开场，好的开场是胜利的一半。有了对其重要性的认识，所以我肯定要仔细做好本职工作。

一，努力提高效劳质量。仔细接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格按照公司的指引赋予电话转接同时做好保密工作。客户参观时我将时刻注重保持良好的效劳看法，将热烈的接待。在合适的环境下向客户宣扬公司文化，巧妙答复客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐烦细致、温馨提醒等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪学问。不断的为自己充电，以适应公司的迅速进展。

二，留意前台的卫生和形象，按时提示卫生人员清扫，清洁。对自己责任范围内的茶水间将会保持室内的洁清和饮水机的消毒工作，每月最少消毒一次。按时更换打印机的硒鼓和维护前台的办公用品。

三，做好文具选购工作，学习一些选购技巧。了解所选购文具的市场价格，

对现有的供应商将和他们进一步的交流，盼望将原选购的价格再降低点。并且多找些优质的文具供应商。从中选择物美价廉，效劳周到的供应商。为公司节省每一分钱。保持有两家以上的固定的供应商。

四，做好仓库管理。按时盘点仓库，做好物品归类。严格按照公司制度，做到每件物品进出都有登记。准时查看物品的完整状况，对短少或损坏的物品准时上报相关部门。

五，以大局为重，不计较个人得失。不论是工作时间还是休息时间，假如公司有暂时任务分配，我将顺从支配，主动去协作，不找理由推脱。作为京信的一员，我将贡献自己的一份力量为公司效命。平常主动参与公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的交流。并且多了解公司的根本状况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下根底。

虽然前台的工作有时是比拟的琐碎，但大小事都是要仔细才干做好。所以我都会专心的去做每一件事。谢谢部门领导的教诲和公司赋予我的时机，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

篇3：公司前台客服工作总结

xx年的工作已经结束，在这旧去新来的时刻。对客服部工作做以下总结。

回顾17年的工作，已经告一段落。可以说是圆满完成了对物业各项费用的收取，也对业主服务达到了一个满意的标准。但是工作中也存在了很多的不足，在这一年里我们从客服接待，业主回访，处理和协调各种问题中学习到了很多的知识。也很大程度上认识到了自身的不足之处。虽然付出了不少的努力，也取得了一点成绩。但是付出的汗水，和得到的工作效果还相差不少。所以想通过这次总结，认真反思找出问题所在。在新的一年里使工作更加规范，业主更加满意。

在这一年里我们认真贯彻我们金源人企业理念“以情服务，用心做事”把服务业主，做好本职，为己任。我客服部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。

一，日常接待工作每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

二，信息发布工作本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约XX多次。运用短信群发发送通知累计XX条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三，业主遗漏工程投诉处理工作XX年我客服部回访率98%，工程维修满意率9

6%。

五、入户服务意见调查工作我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪城小区物业管理的服务质量及服务水平。

六，建立健全业主档案工作已完善及更新业主档案并持续补充整理业主电子档案。

八，培训学习工作在物业公司欧主任的多次指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

九，在公司大力号召全员卖车位车库的方向下，我们E区客服员工做出了努力和汗水，做出了不速度业绩。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

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、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善;物业费到期业主催缴，水电费预交费用不足。

四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

五、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。

我部门在做好收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、强化部门工作纪律管理，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、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、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。

综上所述，xx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，依据湖南省、长沙市政府有关物业管理的政策、法规及世纪城小区《临时管理规约》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，提升世纪金源的服务品牌。

篇4：公司前台客服工作总结

时间总是转瞬即逝，在xx公司工作了一年了，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，较好地完成了各项工作任务。现将一年来的学习、工作情况总结如下：

这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员的转变。

都说前台是公司对外形象的窗口，短短的一年也让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚，点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

加入到xx这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵的精髓，我想也是激励我们每个员工前进的动力，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

在一年的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些英文的传真和资料，也会有一些客户打来比较专业的咨询电话，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

这段工作经历让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量！

篇5：公司前台客服工作总结

一、进步的地方

我是今年年初才来到公司，我之前一直从事的是IT行业的工作，因为觉得不太适合自己，所以换到了我现在所在公司的前台客服岗位。所以在前期工作的时候我还不太能够适应，做起工作来也总感觉很别扭。首先作为公司前台，我就要时刻注重自己的形象气质，不说要多么漂亮，多么引人注目，但是至少我要画一个淡妆来上班，这虽然不是公司的要求，但是这起码能看出来我对这个岗位的尊重。可是我在我以前公司，从来都不注重这些外表的打扮，一直也是很随性的风格。所以当我刚来公司被要求要穿上公司的前台统一的服饰时，我还很不习惯的。也没有去特意的梳妆打扮。因为我因为这个事情还经常被主管批评，后来意识到这一问题，我就开始注重起了自己形象，意识到了自己的一言一行都是代表着公司，我开始跟同事学习怎么去化好一个精致的妆容，怎么去做好一个前台客服该有的得体礼仪。渐渐的我在工作中有了越来越多的体会，也越来越出色了。

二、不足的地方

我在这一年里，做的还不够好的地方是我在客服的这一方面。因为我不太擅长和别人去打交道，也不知道该如何才能去和别人进行一个有效的沟通。所以我在这一年的工作中，每次遇到有客户投诉的问题就不知道该怎么去处理，不能够独挡一面。所以在下一年的工作中，我要努力提升关于这方面的问题。我要多去学习一下说话的艺术，多掌握一些沟通的技巧，多培养一下独立处理事务的能力。还有很多地方都需要我去提升，去完善。所以在下一年里，我依然不能放松，我要铆足了劲往前冲。

这一年的工作总结到这里，也尽快要结束了。总的来说，我还是进步很大，这些进步也要感谢公司领导的培养和信任，感谢公司同事对我的帮助。我会在接下来的工作里更加好好表现。努力做好一个前台客户的职责，努力一个出色的优秀员工代表。

篇6：公司前台客服工作总结

转瞬时间匆忙流过，一年的光阴已经刻在了历史的年轮上。作为一名前台人员，在过去一年的工作中，我尽管没能径直的给公司带来收益，但是我也在不断的提升着自己，在自己工作的领域中，发挥着自己的光和热，让公司的运转更加的快速！流畅！

劳碌的工作偷走了时间，如今新年的工作已经到来了。作为***公司的前台，在迎接新年的工作之前，我需要做好个人的总结，让自己在下一年的工作中能有更好的提升！以

下是我在过去一年的工作总结：

一、工作的状况

在过去的一年的工作中，我负责的工作是在前台做好接待、文员以及客服的工作。当有人员来访的时候，我会负责接待并做好后续安排。而作为文员，我负责整理和汇总公司的各项资料，如考勤表。在每月的**号，我会负责对一个月的考勤状况进行核对确认，并且在核对结束之后将考勤状况整理上传，方便这个月工资的核算。在客服的工作中，我负责接听和联系，拒绝无意义的推销广告，练习好客户，并不断的更行客户的号码记录。

此外，我还有很多细小的责任。如：工作区域卫生的管理，公司器材、物资的管理，从会议记录到公司通知的公布，在这一年来，我努力的完成自己的工作，尽管期间也曾有涌现过一些错误，但是在努力中，我都顺当的改正了自己的问题，并在之后的工作中改正自己的问题。

二、个人的成长

一年来，在前台的工作中，我也有了不少的进步。经过一年的工作，我更加熟悉了公司的运转，对于公司的同事们也个更加的熟识，并且通过自己的熬炼，在帮助各部门工作的时候，自己也能更加娴熟，更加细心。过去经常犯下的错误也被我一一改正，并且通过同事们的援助，了解到了许多自己还可以做的更好的事情。

在这一年的工作中，自己大大的提升了自己作为文员的工作技能，并且在工作外，也通过听取员工的看法，为员工们带来了更好更舒适的工作环境。但在许多的方面，自己的技能并没有完全的做好，在今后还需要严格加强自己。

三、结束语

一年来，尽管在工作中不怎么觉得，但是在现在认真的回顾一下，自己已经有了很大的成长。在今后的工作中，我也会继续努力，更好的完成自己的任务，为公司以及各位同事们，带来更好的工作。

篇7：公司前台客服工作总结

不知不觉间20xx年已经走向了过去，在xxx公司前台的岗位上，我坚持以积极和热情去对待自身的工作，提升自己的服务，加强自己的业务能力。为公司处理好行政的各项工作，并接待好来访的每一位来客。

身为公司前台的客服，我深知自己作为公司的“门面”，在工作中必须保持自己的优秀和礼仪。为此在这一年来，我从未停止过自己的脚步。回顾这一年，我在工作能力及个人着装和礼仪上都进行了全面的完善，如今，20xx年已经到来，为了下一年工作的顺利，我在此对这一年的工作做如下总结：

一、自我的完善

身为前台，我一直都非常重视自身的形象以及服务的能力。为此在这些方面，我首先在思想上巩固自己，提升了自己在服务上的思想心态，并明确了自身的工作定位。并且，我还通过学习了许多服务和电话中的礼仪用语，培训并加强了自己的业务能力，加强了自己招待能力的同时，也进一步提升了在接听来电方面的客服工作。

当然，出了这些辅助性的能力，我对自身核心的行政工作的加强也没有落下。在今年来，我积极的收集了公司员工的信息，并加强了对公司日常行政事务的管理和计划，让公司能更加有序的运转和前进。

二、日常的工作方面

我每天的工作都从自己的早起开始，每天，我都会早一步来到公司，做好前台的打扫与清理，保持前台积极形象。此外，在保洁方面，我会在工作期间注意卫生的处理工作，对于不足或是需要处理的地方及时的与物业保洁沟通，维护好公司整体的清洁形象。

此外，在工作中我也能及时的做好公司消息的发布与通知，保持公司上下通达，各部门之间能积极的配合与沟通。此外，还有公司各种物品的采购以及器材的维护和保养等等。尽管工作很杂乱，但我为已经在心中为自己制定好了工作的计划，能在一日复一日的工作中及时、准确的完成好自身的工作责任。

三、自我的不足和反思

回顾一年来，要说自身的不足，最大的问题就在于我对工作有时候会出现散漫的情况！经过反思我认为这是我在思想和责任感上的不足所导致的问题。尽管至今也没有出现太大的麻烦，但却依旧影响着我的工作！为此，在20xx年后，我一定要及时改进自己的问题，严格的对待工作，绝不给错误留下漏洞！