

物流公司客服总结

篇1：物流公司客服总结

尊敬的各位领导：

你们好!

我叫**，于20**年7月14日进入公司工作，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，同时也积极的向党组织进行靠拢，于09年的7月1日向党递交了申请书，并时时刻刻接受党的考查，希望早日加入中国共产党。

学习上，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。

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。

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。

最后，我想说的是，作为我司的一员，一直秉承小收获多奉献的理念。今后工作的努力方向：发扬吃苦耐劳精神。面对督查事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干；发扬孜孜不倦的进取精神。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。

以上是我对一年来思想、工作情况的总结，不全面和不准确的地方，请领导和同志们批评、指正。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2：物流公司客服总结

时间一晃XX的海运生活就快过去了。首先，很感谢领导能给我这样一个机会，让我能进入xx华贸国际物流有限公司项目工程部担任客服一职。

这周是我入职的第七个星期，在这段期间，领导和同事们都给予我很大的帮助和支持，他们的热情和关心，让我很快的能融入华贸这个大家庭，对于之前这六周的工作，我做了如下总结。

了解和初步掌握海运系统和大件部系统的使用，熟悉订舱、打印配舱回单、报关单证派送等环节，熟悉公司硬件设施的使用。

初步掌握和了解肠衣、中设等大客户的要求，做到耐心服务于客户，有问必答，有事必解决，给予客户及时的回复，在领导和销售的指导下，修改语句，注意用词，让客户感觉到我们十分优质的服务。

从审核报关单开始，在黄经理的帮助下，协助客户完成报关单据的准备，校验单据的正确性，在以前的公司里没有这样的审单，虽然这样的工作比较繁琐，但是也可以从审单中学习到很多知识，例如HS归类，基本注意的事项等，以便更好的开展后续报关工作。

陪客户前去散货港区视察货物情况，这是自毕业以来第一次去到港区学习，了解了货物的吊装，并配合客户做好货物出运准备的各项工作。

虽然刚入职XX，却已经学到了之前工作中没有接触过的新知识，新事物，在领导和同事的帮助下，我相信能更好的投入到未来的工作中，不断的掌握，不断的充实自己，为更好的服务于客户做准备。

篇3：物流公司客服总结

作为物流公司客服，应具备良好的沟通能力和服务意识。在与客户沟通时，要耐心倾听客户的需求，理解客户的问题，并能准确、清晰、简洁地表达解决方案。要有足够的耐心和耐性，不因客户的不满或情绪波动而失去冷静，保持专业态度，始终以客户满意为目标。

物流公司客服应具备较强的问题解决能力和快速应急处理能力。在客户提出投诉或遇到问题时，要能够及时准确地找出问题的原因，并迅速采取有效措施加以解决，让客户感受到公司的责任心和敬业精神。在高峰时段或突发情况下，要能够迅速做出应对，保证物流服务的正常运转。

物流公司客服还应具备良好的团队合作精神和协调能力。物流公司是一个大家庭，各个部门间需要密切协作才能保障服务质量和效率。作为客服部门的一员，要能够与其他部门有效合作，及时传达客户的需求和问题，促使问题得到及时解决，确保整个物流过程的顺畅进行。

物流公司客服还应注重个人职业素养和自我提升。保持乐观向上的心态，不畏困难，不怕辛苦，努力工作，努力钻研业务知识，不断提升个人的服务水平和专业技能。要注重学习和培训，不断拓展视野，提高综合素质，为公司的发展贡献自己的力量。

篇4：物流公司客服总结

自我进入协远物流，成会是一名客服专员已经xx个月有余，在新年到来之际，在此对我的xxxx作个总结，希望可以在xxxx年里有更大的进步。

初进协远

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任职事务之中，但会是从我进入企事业单位的第一天开始，企事业单位一直强调的“齐心协力，志存高远”的企业文化、宽松融洽的任职事务氛围、以及施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企事业单位的任职事务环境，也熟悉了企事业单位的整个操作流程。在客服部的任职事务之中，我一直严格要求自己，认真及时的作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任职事务习惯和在任职事务之中积累的经验。企事业单位注重时限和承诺，所以我们客服在受理、跟踪、查询和确认收货情况时，要本着企事业单位的这种精神，言语得体，有礼有节，并且要异常的细心。我也会加强学习业务知识，不断提升和充实自己，希望能尽早独当一面，会是企事业单位作出更多的贡献。不过在任职事务之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盘，杜绝类似错误的发生。在此，我要异常感谢施经理和各位同事，感谢她们对我任职事务之中出现的错误给予及时的提醒和改正。

转正之后

在成会是协远的正式一分子后，我对客服的任职事务有了更深层次的认识，在处理问题和突发事件上有了相对的提升。首先，我认会是客服任职事务之中“细心”会是最重

要的，比如在受理时，要尽可能详尽的得到货物信息和客户的要求;在跟营运团队组织登记和查询时，更要尽可能详尽的了解到货物的在途和到货实况，并有能力依照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。

在任职事务之中发现问题，找出原因，找到解决问题的办法不断改进不断提升。所以说注意物流任职事务的细节会是异常重要的。其次，不要主观。如果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“以自我会是之中心”，而应该强调“整体利益优先”，在任职事务之中要发扬“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、接到领导指示的任职事务等不可凭主观想像作事，按部就班，简单的事情更要认真对待。记得有句话这样说的“简单的事情重复作，当成功来临时挡也挡不住”。对于物流来说成功就会是准时、无误、高效率。再次，勇于承担。任职事务会是先作人后作事，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，否那么大家一起承担，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，会是个好员工。这样也会保证团队组织之间的平和和团结。第四，不可情绪化。当在任职事务之中出现什么“拦路虎”了，生活之中出现什么不开心的事，不可情绪化，不能影响任职事务或别人。把同事、领导当成朋友说出自己的想法和建议。因会是你将随时应对意料之外的事情，所以物流任职事务要有一颗平常心，与人会是善的心，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，所以对员工进行任职事务及生活的沟通，思维沟通、对员工进行业务培训(如师傅带徒弟)、全方面素质培训。如航空常识培训、内部经验交流、外部参观学习、物流管理培训等等。益处会是企事业单位有了高素质人才，适应了当前的发展变化，而员工更优的充实了自己、更优的完成任职事务、更多的付出。

把企事业单位当成家，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一定会更优!