

客服试用期转正总结

篇1：客服试用期转正总结

转眼来新福已两月有余，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开头的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件，对我来说真的不是一件易事!

来这里的前期由于不能很好的理解前台工作，以至于在工作做总是犯错，总是有很多问题有问题不是错，错的是自己不会分析问题!时间在一每天过去，从开头的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，也是我人生路上的进步吧!来这里对我来说是对了，人生面临很多选择，如何做一个正确的选择，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么，新福给了熬炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。

在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房过程中需要留意些什么，这都是一种学习!前台接待员其实是很熬炼人的，对我这个比较马虎大意的人来说真的是得到了很好熬炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们新福全部员工做到的!

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到多少钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感!

来这里的两个星期开头主管要求我们开头催物业费，一次偶然的会熟悉了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事，在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做打算，虽然当时我对办理房产证也不是很清晰，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识!后来她来我们这里一下子交了三年的物业费，尽管只有5000多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感!

以上是我在新福这段时间所学习到的，出来工作不能只为了学习，还需要为公司制造价值，虽然本人与20xx年5月14日来到新福服务中心，为进一步提高自身素养和业务水平，本人自愿承诺以下几点：

- 1、按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。
- 2、接听业主来电时，铃声3声以内，拿起电话，清晰报道：“您好，这里是新福物业，请问您有什么事吗?”专心倾听对方的电话事由，如有事相告或相求时，逐条记录下来，并尽量详细答复，通话完毕时，语气平和的跟业主说：“感谢，再见!”
- 3、拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候，“您好，这里是新福物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清晰，通话完毕时说：“感谢，再见”。

4、当业主到服务中心求助或投诉，进门口时，主动起立，以微笑来迎接业主，问好：“您好，请问您有什么事情吗？”专心、耐心地倾听业主所提及的问题，并对其做到完整登记，无遗漏，准时协调处理，确保回访率100%，业主告辞时，主动起身，并说：“您慢走，欢迎再来！”

篇2：客服试用期转正总结

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在天猫新店铺的预备期间和部门开发新产品的过程中，协作数据专员，利用自身优势，帮忙其制定了一系列的表格，总结了相关数据；归纳了行业在电商领域（淘宝）的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化；在京东平台上，对产品进行了导入等等。作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满意客户的要求。在学习产品学问和把握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是靠着这样一种坚决的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺当开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联系实际；从而提高了自身的一专多能的特长及思想文化素养，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，为人热忱大方，诚恳守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和谐相处。

思想上，自觉遵守公司的规章制度，坚持参与公司的每次的培训。要求乐观上进，爱惜公司的一砖一瓦，始终严谨的态度和乐观的热忱投身于学习和工作中，虽然有胜利的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地熟悉到成为一名德智体全面进展的优秀工的重要性。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论学问，但这一现状不能满意工作的需求。为了尽快把握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论学问等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们赐予工作上的支持和精神上鼓舞，经过较长时间的熬炼、克服和努力，使我渐渐成为一名合格的员工。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不行磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮忙是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但如果用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我期望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美妙明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会连续努力工作学习，今后肯定尽力做到最好。工作中需要超越的精神，我信任经过努力，工作会越来越越好。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正恳求。期望公司领导能对我的工作态度、工作力量和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃进展贡献我全部的力气。

篇3：客服试用期转正总结

您们好!我于xx年x月xx日正式在客服部工作，试用期三个月。时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的三个月，内心不禁感慨万千……这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。在这段时间的工作学习中，对同方人环有了一个比较完整的认识;对于公司的发展历程和管理以及个人的岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了同方人环“承担、探索、超越”的精神，团结协作、开拓创新，为同方人环的稳步发展增添新的活力。在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作学习情况作如下汇报。我的工作主要是行政管理、费用管理、物资管理及办公室内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。因无工作经验，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们热心帮助，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。

工作中不断地总结经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时提交各种报表，做到“主动”工作。经过4月中旬去北京的培训，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同事们提出讨论的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结合作，这一点很重要，也是加入公司以来同事们给我最深的印象。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越来越越好。在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献我全部的力量。

篇4：客服试用期转正总结

转眼，珍贵的三个月试用期已经结束了。

回顾这三个月，我真的能非常荣幸能在的____公司得岗位中体会和学习工作。在____领导等人的培育和帮助下，我在____的工作已经顺利的安定了下来，尽管现在在部门中比较起来，还的只是一名勉强能算是合格的客服。但我相信，只要在今后好好努力，我也能变得更加出色。

总之，在这次的试用期工作结束后，我即将在此转正为正式的____工，为此，特对这三个月的工作情况做如下总结：

一、学习情况

对一名新人来说，试用期的工作就像是学习的途径一样。在正式开始试用期的工作前，我是在____领导的培训下与众多的新同事一起学习了关于____公司的各种相关的事情。其中，尤其是对公司产品和业务的资料。

在这次培训里，我们花费了很多的时间去学习这些资料，并将重要的知识牢牢的记下。而且在培训中，还时不时会有针对资料的考试，为此，我们背诵方面真的花费了很多的时间来做足准备。

然而，要做好这份工作只有死记硬背显然是行不通的。再后再来的培训中，我们开始逐步接触到与顾客的沟通，尽管我在一开始面对顾客的时候非常的紧张，但依然努力保持着工作步骤的顺利进行。后来，在慢慢的适应下，我也更加顺利的适应了这份工作方式。

二、工作情况

在试用期的工作中，我仅仅只是一名非常普通的工作新手，在工作的一开始，甚至很长一段时期内都没有成交过一单！看着身边的同事们陆陆续续都有了自己成绩，我心中也非常的焦急。但正是这个时候，我却得到了____领导的指点，他对我的一番总结让我认识到了自己在工作中的问题，并开始在后期的工作中积极的改进自己！

如今，反思自己这三个月的实际爱你，起初，我以为这将是一场很长的经历。但如今回想起来，也不过短短三个月而已，在这里，我还有很多没有学到的东西，为此，我更努力加强自身锻炼，让自己能在正式的工作中成为真正的销售客服！

篇5：客服试用期转正总结

从x年11月30日入司已经三个月时间，在此期间公司领导和同事在工作和生活方面给予我很多帮助。公司客户服务中心刚上线阶段，通过日常工作学习自己对客户服务中心建设和客户服务有了更高的认知，同时积极与领导和同事进行沟通，尽快的融入了东兴证券这个集体。

在试用期阶段自己主要负责完成以下工作：

1、由于公司客户服务中心的客户服务平台正处于开发阶段自己进入公司，利用之前的工作经验自己首先提出客户服务平台功能需求，在20x年12月14日和12月22日组织总部和营业部客户服务中心工作人员对客户服务平台进行测试，同时将测试结果及时反馈给金正公司工作人员，并且与金正公司工作人员进行沟通商讨对客户服务平台的功能完善，并于20x年1月15日完成功能完善建议提交金正工作人员；

2、负责公司客户服务中心质检管理办法编辑，并且协助完成公司客户服务中心管理办法制定及公司客户服务中心规范用语编辑，完善公司客户服务中心制度体系建设；

3、每月定时对总部和营业部客户服务中心话务进行抽查质检，并且将话务中存在的问题进行汇总发送给各相关工作人员，并对质检问题进行沟通，同时每月提交客户服务中心质检月报，通过此项工作来提高客户服务中心服务水平；

4、从20x年1月客户服务中心客户服务平台坐席系统上线之后，开始接听客户

咨询电话，通过在接听客户电话过程中来促进业务知识的学习，同时提高自身客户服务意识;

5、每日组织客户服务中心人员的晨会，通过晨会来了解当时市场资讯，共同学习每日疑难业务知识和新业务知识，同时学习公司近期工作任务与重点;

6、针对客户服务中心工作流程和标准使用语及相关工作对北京营业部相关工作人员进行培训，通过培训学习了解客户服务中心工作流程和提高服务认知;

7、在总部和营业部客户服务平台坐席系统上线之后，指导营业部通过坐席系统完成新客户回访工作，并且及时解决营业部外呼人员在外呼过程中出现的问题;

8、根据公司领导要求同时为了加强公司各部门业务相通，每日收市后负责搜集整理当日疑难业务，并且每周将疑难业务汇总发送总部经纪业务部各位领导和各营业部客服主管。

通过以上工作任务的完成自己发现在很多方面仍然需要改进：

1、加强业务知识的学习，通过不断的接听客户咨询电话过程中发现对于公司很多业务知识方面自己仍然需要加强学习，从而才能提高对客户的服务水平;

2、加强团队沟通协作，加入新的集体之后，并且在公司客户服务中心建设阶段必须很好与领导和同事沟通才能保证各项工作的开展与完成，尤其根据公司客户服务中心发展目标，积极加强与各营业部客服主管的沟通;

3、对于公司客户服务中心建设阶段，应该利用自己之前的工作经验与客户服务中心运营管理的认知加强创新能力，寻找合适公司客户服务中心建设的方式方法。

在正式成为东兴证券的一员之后，根据试用期发现的不足认真改进，同时积极完成公司领导分配的任务工作，对公司客户服务中心建设工作作出自己的努力。按期完成总部和各营业部客户服务中心客户服务平台坐席系统的上线工作，认真协助公司各营业部客户服务中心的上线工作，同时认真协助完成对公司客户服务中心制度建设，而且加强对自己今后负责的客户服务中心呼入组的团队建设管理，积极主动配合领导和同事开展各项工作。

篇6：客服试用期转正总结

在努力的工作了x个月之后，我最终即将从试用员工转变成真正的xxx公司正式客服了！经受了那么久的工作，或者说是学习更为合适，我也在这段时间成长、转变了很多。了解了自已工作上的优点和问题，知道了自己更适合怎样的和客户打好交道，获得了很多客服工作的阅历。总的来说，提升了许多我在工作上力量，确定了自己在工作上的工作风格。总之，在这段时间我是收获了太多太多，为了能更好的连续在这个客服工作上做好，我在这里将我在这段时间的工作收获记录下来，期盼我有更多的发觉。我的客服试用期工作总结如下：

一、在培训期的学习

做为一名客服人员，最主要的是能说会道。更重要的是能在自己公司的领域中找到自己客户想要的答案。做为新人，我们一开头主要的工作就是能够牢牢地记住我们公司的一些关键的资料。这真的是特别难熬的一段时间，每天都有大量的资料需要记住，关于公司的、关于产品的、还有关于产品的种种问题和疑难解答。说实话过了高中后我就在没背过那么长的书了，但是为了能在这个工作干下去，为了回应同事们的鼓舞，我也忍耐着让自己将这些资料都记了下来。但是有些人却没能坚持下来，离开了这份工作。

在资料的记忆和考核过后，我们开头练习着与顾客沟通。但是能良好的沟通是我们被面试上的基本标准，所以留下来的人很快就都通过了考试。

二、实战操作

虽然学习了这么几天，但是最终还是要亲自上岗的，但是做为一个客服，我大多数状况下只需要在电话中和客户打交道，这也是我选择这份工作的主要缘由。我在电话中能很好的与人沟通，而且不会感到紧急。所以在第一次的实战中，我轻松的就完成了我的工作。

但是一开头的成功并不代表永恒，在慢慢的经受了更多的工作中，虽然大部的客户都特别的好沟通也都很有礼貌，但是在许多时候我们也会遇上一些难以沟通的客户。当遇上这样的客户的时候，我一开头还特别的反感，但是慢慢的经受的多了，我也就放下了自己的感情。我代表的是公司的立场，我得在工作的时候，为公司的利益着想，就算这位客户很生气，我也得尽力安抚它，由于这也是我的工作。

三、不足之处

在工作了这么久，我不行能永久都是那么的一帆风顺。在工作的时候，我也曾消失过说错，或是惹客户生气的状况。一开头我还特别的紧急，但是xxx领导帮我很好的解决了这些问题，还教给我不少在遇上这种问题时的阅历。看着他娴熟的工作手法，我也期望在将来我能像他一样做的这么好。

总结一下，在这段时间的工作中，我最大的收获就是要有一颗平常心，在每次接待客户的时候都要以最好的心态去面对顾客，而且还要在之后不断的提升自己。我想我只要这样连续坚持，我也肯定能够胜利。