联通客服年终总结（精选4篇）

篇1：联通客服年终总结

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾进入联通公司这个大家庭里已经半年了。再这半年的工作历程，作为联通公司的每一名员工，我们深深感到联通公司之蓬勃发展的热气，公司员工的拼搏的精神。

如果说从到公司来就一直以火一般的热忱投入到工作中，那是虚伪的空话。可以说，这段时间工作的过程也是我自己心态不断调整、成熟的过程。最初觉得只要充分发挥自己的特长，那么不论所做的工作怎样，都不会觉得工作上的劳苦，但扪心自问，原来学的知识何以致用，你的特长在哪里，刚参加工作的我便迷茫的不知自己的定位。没有一丝的心理准备，公司安排我做信息知识收集整理工作，然后安排我上岗真正工作。刚开始，看起来这份工作似乎枯燥乏味、平淡无奇，要把工作完成是很容易的，但把工作做得出色、灵活运用各个知识功能点却是很不容易的。所以，调整好心态的我渐渐的明白了，在各个岗位都有发展才能、增长知识的机会。

以下是我对我半年来的工作状况做一个小结。

(一)切实落实岗位职责，认真履行本职工作，明确任务，主动积极，力求保质保量按时完成，工作中自己时刻明白自己作为服务行业应进的职责，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的'工作丝毫不能马虎、怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面要积极考虑并补充完善。

(二)正确对待客户投诉并及时、妥善解决

通讯工具是一种使用必备的业务，而产品缺陷普遍存在，所以业务员应正确对待客户投诉，如用户投诉的业务是有过之而无不及，同时也必须慎重处理。在业务员自己为用户介绍，解释业务的过程中，要严格按照国家标准和公司活动服务承诺执行，在接到客户投诉时，首先应认真做好客户投诉记录并口头做出承诺，自己处理不好的，应及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。

(三)学无止境，注重自身的职业发展，多学习.关注职业知识。职业生涯只是学生生涯的一种延续，重要的是将学习到的理论知识和职业技术知识灵活运用到工作中，并进一步提高、升华。

(四)即使是最基础的工作，也需要不断地创新求进，以提高工作效率。

我工作的很大一部分内容，与联通的业务知识运用和业务操作能力有关，本来以为这是这里的工作做起来简单.易懂，其实，并不是象，想象中的那么简单，我发现再这里我

学到的知识和技能繁多，更加培养了我的交际能力。当然，随着工作的深入，还有更多新的内容等待我去学习，去思索。

当然，我在工作中还存在着一些不足之处，如过于注重工作的进度对工作内容的全面性考虑不足等。在接下来的工作中，我将本着对本职工作的认真和责任心，把工作做好做精。

总之，我将以公司的经营理念为坐标，将自己的知识背景和公司的具体环境相互融合，利用自己精力充沛、接受能力强的优势努力学习业务知识和领先技术，为公司的发展尽我绵薄之力。

篇2：联通客服年终总结

作为联通客服中心，我们始终秉持着“诚信、创新、服务、共赢”的企业核心价值观，致力于为客户提供高效、优质的服务。经过一年的努力，本年度工作收获了令人满意的成果，现对2019年度工作进行总结。

一、总体工作回顾

1.人员管理

在人员管理方面，我们高度重视员工职业发展规划，为员工提供了广泛的培训和提高课程，以提高员工职业素养和能力。经过上半年的培训，我们发现员工表现更加专业和自信，为客户提供高质量的服务。

2.服务质量

我们一直致力于提高服务质量。在工作中，我们采取了严密的管理和评估机制，通过不断优化服务流程，提高工作效率和服务水平。在这一年中，我们获得了客户的高度评价，客户满意度持续上升。

4.创新举措

我们也积极推动创新举措，采用新的技术手段和方法来提供更好的服务。我们率先使用了人工智能技术，为客户提供更加快速和精准的服务体验。同时，我们运用大数据技术分析客户需求，积极探索更加智能化和个性化的服务方式。

二、工作亮点

1.人才培养

在2019年中，我们建立了员工职业培养计划，通过为员工提供丰富多彩的培养计划，推动员工职业发展。此外，我们也积极引进新的员工，并举行了多次职业规划培训。得

益于这些努力，员工的综合素质得到了显著提高，为客户提供更优质的服务。

2.数据分析

我们针对客户服务过程中的痛点，开展了大量的数据分析。通过分析客户服务的各个环节和节点，我们得出了一系列重要结论，并提出了有效的改进方法。这些改进方法也得到了实践的应用，并显著提升了客户服务质量。

3.服务创新

我们推行了人工智能技术来提升服务的速度和质量。而且，我们也在服务过程中采用了“ 一视角多语言 ”服务模式，实现了全球客户的畅通通讯，进一步提高服务范围和质量。

三、展望未来

在2020年，我们将继续致力于提高服务质量和服务体验。我们将继续探索新的技术、方法和流程，提高效率和服务水平。同时，我们将继续发扬团队精神，倡导持续创新和适应变革，并将不断前进，完善和发展我们的服务品质。

四、结语

在这一年中，我们的工作得到了显著的提升和改进，而且我们也因此赢得了客户的信赖和快速发展的局面。我们承诺将继续创新、提高服务质量，为客户提供更好的服务和体验。

篇3：联通客服年终总结

201x年天津联通公司巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了本溪联通的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，下面结合我在联通公司今年的工作情况写一篇工作总结范文总结今年各项工作取得了可喜的成绩。

一、个人客户管理与服务

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。201x年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，结合我们联通公司的各项工作指标，本着服务“ 以人为本 ”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上___、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于联通通信方面的疑问、圆满解决客户在使用联通电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上___。上___内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代

收联通电话费等。

另外，结合“ 服务与业务 ”的战略目标，始终坚持“ 创无限通信世界做信息社会栋梁 ”的企业使命，不断增强员工的“ 危机感、紧迫感、使命感、责任感 ”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“ 战争 ”中，只有不断深化人性化、亲情般的的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，XX年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查.社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续，大客户中心在XX年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程,加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高联通公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是联通公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在XX年的日常工作中,我们着重系统培训客户经理的服务与业务双全面优化营销体系，实现客户经理规模化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐,全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标.

201x年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识，这样在解答客户的咨询问题时才不会哑口无言，言不对症。还要做各项服务工作，做好月检查准备，做好本职工作，并努力完成上级分配的任务。

篇4：联通客服年终总结

一、不停完美公司客户服务系统，提高服务质量和水平

下发了《xx联通公司客户分级服务规范指导建议》、《xx联通公司客户服务联动体制管理方法》两份主要文件，成立、完美公司客户全业务服务系统。成立公司客户分级服务系统，增强服务细分;增强公司客户服务规范，提高服务水平;成立服务质量监控体制，促使服务提高;完美服务流程，提高服务响应能力

二、深入公司客户分层分级管理,推动特点标准化服务，实现服务带发展，发展促服务的良性循环

增强公司客户名单制营销服务制度，落实《对于推行公司大客户名单制管理的通知》的各项工作要求，对72家省级公司客户单位，做到每一个公司客户都有指定的客户经理负责其营销和服务工作，保证公司大客户的服务，整理明确了省、市二级公司大客户、中心客户名单，实现了有系统支撑的公司客户服务管理。

依据客户类型属性(行业客户或商企客户)、业务属性(纯挪动业务公司、纯数固业务公司、纯行业应用类公司和综合业务公司)、规模属性(依据公司客户收入和用户量规模分级)，成立多维度客户分层分级管理系统。

在此基础上，提出新的针对不一样类型公司客户的标准化服务要求,整合公司客户俱乐部服务平台和客户服务热线，增强对俱乐部客户星级服务规范、客户经理服务规范以及客户故障响应绿色通道等相应流程的落实;要进一步加深公司客户的服务深度和广度,增强客户感知,表现服务差别化,提高公司客户的满意度和忠诚度,最后实现公司客户和公司的共赢。

连续利用好公司星级客户俱乐部这一平台，增强对各种公司客户要点人物的通讯外服务，特别是有针对性地展开大客户行业推行、年会等客户关心活动，达到连续提高大客户满意度的目的;面向中小公司客户拓宽服务渠道、完美公司客户积分系统、利用俱乐部资源支持客户的商业运作，以延长服务为中心打造商务客户的特点服务。

三、以服务促发展，打破行业客户市场发展瓶颈

1.完美行业客户的服务系统，增强客户经理服务规范以及行业故障响应

2.绿色通道等相应流程的落实;客户需求联合为客户供给不一样样级的服务，加深公司客户的服务深度,表现不一样类型客户的服务差别化,增强客户感知,提高公司客户的满意度和忠诚度,最后实现公司客户和公司的共赢。

在此基础上，对存量的行业客户进行深度开发，经过行业解决方案的应用为客户供给一揽子的解决方案知足党政军机关和企事业单位对信息化和通讯的需求。

四、坚持以客户为中心，完美公司客户服务支撑响应系统，不停提高对公司客户的服务支撑能力和水平，努力提高客户感知

1、推动公司客户服务支撑响应系统建设

依据省分公司组织机构调整的要求，今年各市分公司所有成立了公司客户响应中心，依据服务客户数目配置了响应工作人员，负责各市分公司公司客户售前、售中、售后响应工作。进一步完美了公司客户服务支撑流程及制度，对售前技术支持、业务开通、故障办理等流程进行了订正,先后拟订下发了《中国联通xx省分公司公司客户售前技术支持工作实行细则(试行)》、《对于下发公司客户故障申告办理方案的通知》、《xx联通对于为公司客户供给项目交托报告的通知》、《中国联通xx省分公司省内数字、数据产品等级服务(sla)工作实行细则(试行)》、《对于xx联通公司客户重要项目及跨域业务营销管理工作有关要求的通知》等文件，进一步规范公司客户营运支撑工作。经过成立省、市两级公司客户响应系统，较好地落实了全省公司客户响应工作。

2、组织展开了公司客户网络巡检

按季度组织公司客户光缆线路及客户端接入设施的巡检，共达成中国银行、农业银行、交通银行、工商银行、建设银行、阳光保险等400多家客户的机房巡检工作，提高了客户对xx联通服务的满意度。

3、做好党政金融等重要客户的通讯保障工作

连续做好国家、省级电子政务网络、四大国有银行等党政、金融重要客户的服务支撑工作，细化大客户要点通讯保障方案，分解落实各级责任人，提高保障业务可用率。整年共达成质检总局、领土资源部、中国农业银行、苏宁电器、建设银行等要点客户78次重保需求，共计达成重保工作3142小时条。

4、推行重要客户装备网络服务经理制度

网络服务经理制度的工作目标是发挥网络运转保护部门的技术、网络和人材优势，提高网络运转保护部门对公司客户的支撑能力和服务水平，提高公司客户服务满意度。依据公司客户部的需求，有针对性地展开了网络服务经理的装备工作，增强了与客户技术层面的交流，获得了公司客户的认同。

文书吧
WENSHUBA.COM