

## 汽车客服的年度总结 ( 合集6篇 )

### 篇1：汽车客服的年度总结

前两个月我担当公司的\*\*品牌售后，带着\*\*品牌的员工同心协力，开拓进取，加班加点，有效保证了\*、\*\*月任务的顺利完成。回忆前两个月，就所值得接着发扬的经历进展总结：

1. 重点客户、亲自接待。新客户及集团客户车队长、班长等都是我的重点客户，我都要进展接待。我不在，也要支配张秀苹主管必需接待，客户提出的需求刚好得到解决。让客户时刻感觉到在我们这里得到重视！得到敬重！提升客户在店内感受。

2. 保养买三送一，大力推行。回忆这几个月来，\*\*每位客户到店，都要给客户介绍这项活动。\*\*根本上每月至少推出十几单，多的每月推出30多单，有效的稳固了根底客户群体。每天进厂台次都在\*\*台以上。而奔宝保养买三送一，推出的寥寥无已，因而奔宝每天进厂台次也不稳定。

3. 对集团客户司机给点甜头。集团客户在\*\*品牌占比拟高，特殊是司机到店，他们无非都是想占点小廉价，要个礼品，拿个精品等。只要给我们能带来效益，尽量满意他们的需求。当然，如遇金额较大礼品，还是要上报领导处理！

4. 替客户着想，解客户之急。如客户到店更换配件没货的，只要客户焦急的，我一般要求配件部在济南市场上先调货，尽量当日解决，不向后拖。解决客户燃眉之急。

5. 增加事故车进店台次。\*、\*\*两个月，事故车有所增长，虽然幅度不大，但还是比之前提高了许多。我对事故车信息比拟警觉，无论是客户、本公司人员，还是其它保险公司等人员打来的电话，只要我得到信息。第一时间联系事故车开发部同事，进展跟踪。假如我有时间，也会亲自到现场去拉事故车！另外，在郑州几位同事的辛勤努力下，\*\*这边大小事故车也进了几辆！

6. 深挖工程，增加产值。挖掘大修发动机车辆、大修变速箱车辆。只要遇到客户车辆烧机油车辆，客户又有意愿想解决此问题的。我们\*\*就和客户商谈发动机大修事宜。每月\*\*这边至少有2台以上大修发动机车辆，1台以上大修变速箱车辆。值得欣慰的同时，也发觉了工作中存在的缺乏。下一步我们\*\*系统还须要改良的地方：

1. 首从前台SA工作实力还比拟薄弱，包括前台主管，还须要加强学习业务学问、车辆进度过程管控实力。目前我在渐渐的造就，沉下来带一个季度，盼望年底之前能有所变更。其次，车间技术力气还有待加强，特殊是进口群众辉腾、途锐、新款\*\*C7/A8等须要技术支持，最好能支配总部\*\*技术经理，到济南指导1—2周时间。另外，车间须要增加一名质检人员，没有质检人员，许多细微环节上的问题，不能检查到位，有时车间个别员工不细致，就会因为小的错误，造成客户投诉或流失。

2. 目前\*\*根底客户群体还不太高，还须要增加根底客户群体，增加保有量。提高客户到店感受，提高进店台次，增加收入！首先，我们保养买三送一活动还要加大力度推。其次，1+1传递卡还要接着执行下去，最近这些天，不要求，我看又淡化了。再次，新客户等重点客户还要一如即往谨慎对待！只有解决客户所需，真心的为客户着想，才能留住客户。

3. 客户流失比拟紧要，这个是必需解决的。我们必须要了解客户究竟为什么会流失，最近这二个月，客服部一张投诉单都没给我，莫非，打客户回访电话都没有反响问题吗？确定不对！我们效劳、技术都做的很到位了吗？我看不是吧！下一步，我会与李总、晋总协商，只要有反响\*\*系统问题，做的不到位的，每个客户看法或投诉我都要一个一个的看下，落实清晰。解决掉，一切为了客户满足为止！

## 篇2：汽车客服的年度总结

忙忙碌碌的过了一年，但在店我学到了很多，也懂得了很多，下面把自己工作、学习情况在一个总结，不当之处请批评指正。今年2月我入新乡店，在汽车售后任职，在各位领导关怀指导、在周围同志关心帮助下，思想、工作取得较大进步。回顾入职来的工作情况，主要有以下几方面的收获和体会：

### 一、从严要求的环境下，认识工作，进一步认识自己。

我入职以后才发现，我对售后服务的理解还只是皮毛上的东西，有很多东西是我从前没有想到的，因此，我的第一步就是对自己的定位及认识自己的工作。我感到，一个人思想认识如何、工作态度好坏、工作标准高低，往往受其所在的工作环境影响。我从一开始的懵懂到现在的熟悉，与上级领导和部门同事的帮助是分不开的。如果让我概括这一段时间来我部门的工作状况，就是六个字，即：严格、紧张、忙碌。严格的工作要求、紧张的学习氛围和忙碌的工作节奏。从模糊到清晰，我充分认识到自己工作的重要性。工作中，面对领导的高标准、严要求，面对周围同事积极向上的工作热情和积极进取的学习态度，面对紧张高效的工作节奏，使我深受感染，充分认识到，作为这个集体中的一员，我首先不能给这个集体“抹黑”，拖这个集体“后腿”，在此基础上，要尽快融入到大家共同创造的“勤奋学习、努力工作”的浓厚氛围之中。在这种环境影响下，我的力争在最短的时间里熟悉自己的工作，在这一想法的实现中，我的工作标准也不断提高，总是提醒自己要时刻保持良好的精神状态，时刻树立较高的工作标准、时刻要维护好这个整体的利益来做好每一项工作。这也是我能够较好完成这段时间工作任务的重要保证。

### 二、在勤奋努力的学习中，素质得到提升。

应该说，过去的一年，是勤奋学习的一年。由于自己入汽车行业时间比较短，要想在同样标准的工作中做好做出色，必须付出更多的努力。通过学习，使我无论汽车服务接待、还是自己本职位的业务知识学习，都有了一个飞跃式的进展。这也更加验证了“只要付出，就一定有回报”的深刻道理。

三、在熟悉中寻求突破、寻求创新，工作取得进展。

回顾过去一年忙碌的工作，从开始的不懂到现在的熟悉，从刚迈出大学的青年到现在的准职业人，从部门同事的认识到的密切合作，每一次工作上的较大举动都对自己是一种锻炼，也是一种考验。售后汽车服务流程等几项工作我都会要求自己做到认真、细致、精心完成。

总之，汽车售后还是一个不断成长的部门，是一个锻炼人的好地方，我有幸伴随它成长，它让我一个涉世未深的人深刻的认识到自己，认识到工作的本质，那就是相互之间的协作，一个人可以才华横溢，但是没有其它人的协助，仅凭一人之力是什么都做不了的，我在工作中学到了很多工作上的事情，也学到了很多做人的道理。尽管觉得很忙很累，但也体验到了苦中有乐、累中有得的收获感觉。我想这也必将为自己今后工作学习上取得新的进步奠定坚实的基础。我也深知，工作中自己还有一些不尽人意的地方。比如，在接待上，还没有达到精益求精的要求；工作有时操之过急，缺乏深入细致的工作作风等等。我要在今后的的工作中努力克服不足，改正缺点，加强锻炼，以出色的表现为公司整体工作上水平献计出力，做出贡献。

### 篇3：汽车客服的年度总结

我通过一次网络求职，来到了\_\_太维资讯有限公司。\_\_太维资讯有限公司，它作为呼叫中心运营及咨询培训行业的先导，先进、高效的客户关系管理整体解决方案，向用户提供整套外包呼叫中心服务、客户关系管理(crm行业解决方案、以及全方位技术支持和专业的客户服务培训。公司本着“以客户为中心”的宗旨，秉承一贯的符合国际标准的“专业服务”，并依托美国eon公司(nasdaq:eonc的先进的呼叫中心设备，以及长期积累的技术优势，为客户量身定制专业化呼叫中心外包解决方案，并为客户创造更多战略附加值：提供符合国际水准的专业化客户服务，持续提高客户满意度;为客户创造领先于竞争对手的服务优势;成为中国呼叫中心产业的专业权威，带动呼叫中心产业在中国的发展;成立迄今，\_\_太维资讯已经持续不断地为it、通讯、汽车、金融、传媒、消费品等行业的大型跨国公司及国内大型企业提供从招募培训与顾问服务到实地解决方案以及完全外包的各种层次的客户呼叫中心优质服务。

前期客服这个工作岗位并不是我工作的首先职位，但因为汽车行业受到国家限堵治理办法的影响出现了暂时性的萧条，周围不断的传出4s店裁人的消息。暂时就没有考虑4s店内的职位，选择了和汽车相关的职位——客服。直接面对客户，受理车辆方面的问题。也可以了解到汽车市场的变化，积累经验。

起初到了工作单位，开始进行汽车知识、客服用语培训，因为有汽车专业知识方面的基础，所以在培训期间没有遇到什么困难。我被分到了奔驰\_\_\_，负责购车客户的信息核对。工作内容是按照各经销商传递的客户信息，与客户取得联系，核对客户的购车信息。

开始拨打电话的时候心里十分的紧张，因为客服的一些专业用语我掌握的不如其他同事熟练，和我同一期培训的同事都是有过相关工作经验的，再加上自己的声线不是很甜美，自己显得很不自信。但在下班之后，通过与同事和家里人的练习，自己慢慢的摸索出了一些

经验。在外呼过程中，自己也进步了不少。同事们也为我感到高兴。

因为自己在客服这个岗位上进步的很快，再加上专业知识的熟练，自己被总监分配到了大众项目组，因为这是个新开展的项目，与以往的项目不同，这个项目是在4s店工作，而不是在公司总部。所以选派出去的员工代表着\_\_太维通讯有限公司的形象，我很自豪被选中参与这个新项目，但更高兴的是这个项目的工作环境。这份工作可以直接接触到汽车市场的前线，再加上大众品牌的市场占有率，可以让我深刻的了解到各个消费水平客户的购车需求，对汽车市场可以有一个全面型的了解。同时我们也会接触到一些大众车型的竞品，了解的车型会比较得多。可以加强我对汽车的了解，是我有一个更好的工作上的积累。

在大众项目工作主要是负责接听用户的来电，所以要求客服人员要基本了解大众所有国产车和进口车的售价、配置、同系车的差异，以及实时的市场政策，相对来说我们要第一时间了解到汽车市场和店内相关活动和政策。接听客户的来电，为客户解答相关问题，在客服上提升整个店的服务品质，在解答客户问题的同时筛选出一些潜在客户，为销售顾问增加售车机会。

在这一过程中，我采用了看、问、学等方式，初步了解了公司客服工作中的具体业务知识，拓展了所学的专业知识。为以后正常工作的展开奠定了坚实的基础，从个人发展方面说，对我影响最大的应该是作为一个社会人工作作风以及在工作过程中专业知识对工作的重要作用，因为这些都是我在校学习中不曾接触过的方面，毕业实习是每个大学生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，受益匪浅，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。我目前的工作，相比其他人来说待遇挺不错的了，也不是和其他人比，工作也不是很难，很容易进入工作，关键是学习对人怎么说话、态度及其处事。由于经验少，我现在这方面还有欠缺。现在才明白，在校做一名学生，是多么的好啊!早晚要工作，早晚要步入社会，早晚要面对这些避免不了的事。所以，现在我很珍惜学习的机会，多学一点总比没有学的好，花同样的时间，还不如多学，对以后择业会有很大的帮助。

有几次要回学校办点事，去向经理请几小时的假，经理也都很体谅，直接就批假了。这个时候心里很开心;遇到一个如此好说话的经理。所以，感觉现在的工作还是挺不错的，最重要的事就是周围的同事都很不错的。心里上没有什么额外的，不必要的压力，可以好好工作，学习。先就业，后择业。我现在要好好锻炼自己。再好好学习，之后相信自己通过努力一定会找个好工作来回报父母及其所有的老师的。别的没有什么奢求的，现在当然是把磨练自己放在第一位，更何况现在的待遇还不错。在这一个多月里，我学到了一些在学校学不到的东西，即使都明白的事，可是刚开始有时还做不好。现在做事，不仅要持有需心求教的态度，还要懂得取长补短，最重要的一点就是“忍”了也就是坚持不懈。现在，我工作的时间虽然不久，可是我发现自己真的变了点，会比以前为人处事了。人生难免会遇到挫折，没有经历过失败的人生不是完整的人生。

在学校时，老师总强调我们要培养自己的自学能力，参加工作后才能深刻体



会到老师的良苦用心。我担任的是客服一职，平时在工作只是接听电话处理文件，在这个信息爆炸的时代，知识更新太快，靠原有的一点知识肯定是不行的。所以必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被企业和社\_\_淘汰。

在这个岗位上已经有段时间了，可能办公室的环境不如总部\_\_那样专业，没有专业的系统、耳麦、话筒和数据库，只有一部电话，一个电脑，和几张简单的记录纸，但也让我的工作充满乐趣。在这里我学到了很多学不到的东西。和同事的关系也处的非常融洽，在这里我懂得了责任的重要性，在经销商这里我们代表\_\_太维通讯有限公司的形象，在大众汽车的客户面前，我们代表着大众亚洲旗舰店形象。客户因为不了解车辆信息，所以这时你所说的每一句话在客户心里都具有很大的权威性。自己身上的责任也就重了很多。面对这份工作，更多的时候是需要耐心与细心的，难免会有一些不理解我们的客户，认为我们应该能够为他解决所有问题，但是一些我们不能确定的答案是不会告知客户的，我们会尽我们的全力去为客户解决问题。就算受了委屈也不会把这一通电话的情绪带到下一通电话中去，展现给客户的永远是快乐的声音。

初入社会，开始了与形形色色的人打交道后才真真切切的感到要想很快融入进去真的不是件容易的事。由于存在着竞争与利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会象同学一样对你嘘寒问暖。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，因此刚出校门真的无法适应。我想我能做的就是“学会察言观色，多工作，少闲话”。环境往往会影响一个人的工作态度。一个齐乐融融的工作环境中，自然心情就好，大家工作开心，便有利于公司的发展。

总之，在实习的这两个月中，我拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，为自己以后的工作积累各方面的经验，宝贵的经验。

这个项目刚刚启动，工作上也会有各种各样的问题出现。出现问题未尝不是一件好事。发现问题才能解决问题。我愿与这个项目一起成长，积极的去发现自身的问题，改善自身的不足，成为一个优秀的服务人员。

## 篇4：汽车客服的年度总结

### 一、加强面对市场竞争不依靠价格战细分用户群体实行差异化营销

针对今年公司总部下达的经营指标，结合公司总经理在xx年商务大会上的指示精神，公司将全年销售工作的重点立足在差异化营销和提升营销服务质量两个方面。面对市场愈演愈烈的价格竞争，我们没有一味地走入价格战的误区。价格是一把双刃剑，适度的价格促销对销售是有帮助的，可是无限制的价格战却无异于自杀。对于淡季的汽车销售该采用什么样的策略呢?我们摸索了一套对策：

#### 对策一：加强销售队伍的目标管理

1、服务流程标准化2、日常工作表格化3、检查工作规律化4、销售指标细分化5、晨会、培训例会化6、服务指标进考核

对策二：细分市场，建立差异化营销细致的市场分析。

我们对以往的重点市场进行了进一步的细分，不同的细分市场，制定不同的销售策略，形成差异化营销;根据xx年的销售形势，我们确定了油罐车、化工车、洒水车、散装水泥车等车型的集团用户、瞄准政府采购市场、零散用户等市场。对于这些市场我们采取了相应的营销策略。对相关专用车市场，我们加大了投入力度，专门成立了大宗用户组，销售公司采取主动上门，定期沟通反馈的方式，密切跟踪市场动态。在市场上树立了良好的品牌形象，从而带动了我\*\*公司的专用汽车销售量。

对策三：注重信息收集做好科学预测

当今的市场机遇转瞬即逝，残酷而激烈的竞争无时不在，科学的市场预测成为了阶段性销售目标制定的指导和依据。在市场淡季来临之际，每一条销售信息都如至宝，从某种程度上来讲，需求信息就是销售额的代名词。结合这个特点，我们确定了人人收集、及时沟通、专人负责的制度，通过每天上班前的销售晨会上销售人员反馈的资料和信息，制定以往同期销售对比分析报表，确定下一步销售任务的细化和具体销售方式、方法的制定，一有需求立即做出反应。同时和生产部等相关部门保持密切沟通，保证高质高效、按时出产。增加工作的计划性，避免了工作的盲目性;在注重销售的绝对数量的同时，我们强化对市场占有率。我们把公司产品市场的占有率作为销售部门主要考核目标，顺利完成总部下达的全年销售目标。

售后服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，为此，我们对售后服务部门，提出了更高的要求，在售后全员中，展开了广泛的服务意识宣传活动，以及各班组之间的自查互查工作;建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡检制度。

二、追踪对手动态加强自身竞争实力

对于内部管理，作到请进来、走出去。固步自封和闭门造车，已早已不能适应目前激烈的专用汽车市场竞争。我们通过委托相关专业公司，对分公司的管理提出全新的方案和建议;组织综合部和相关业务部门，利用业余时间学习。

三、注重团队建设

公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能使公司得

到好的发展。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的经营分析会等一系列例会制度。营销管理方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既统一了认识，又明确了目标。

在加强自身管理的同时，我们也借助外界的专业培训，提升团队的凝聚力和

专业素质。通过聘请专业的企业管理人才对员工进行了团队精神的培训，进一步强化了全体员工的服务意识和理念。

20\*\*年是不平凡的一年，通过全体员工的共同努力，公司各项工作取得了全面胜利，各项经营指标均创历史新高。在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在营销工作及售后服务工作中的诸多不足，尤其在市场开拓的创新上，精品服务的理念上，还大有潜力可挖。同时还要提高我们对市场变化的快速反应能力。为此，面对20\*\*年，公司领导团体，一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕服务管理这个主旨，将品牌营销、服务营销和文化营销三者紧密结合，确保公司20\*\*年公司各项工作的顺利完成。

## 篇5：汽车客服的年度总结

结合xxxx年售后维修整体运行情况来看，售后部基本实现了年初拟定的工作计划。客户的承认是对我们工作的鼓舞，批评和建议则是工作改进的方向。为了更好地完成工作，总结经验，取长补短现对售后服务部工作总结以下：

### 1、xxxx年度售后服务部的主要工作：

xxxx年售后部营业额：xx万余元。毛利：xx万余元，平均单车营业额：xx元。xxxx年共进厂xx辆，其中润保xx辆。（具体数据，可根据部门实际情况。）

### 2、不足的地方：

售后服务部成立时间较短，新成员较多，制度不够完善，现场实践经验较为欠缺，我们必须坚持加强现场实践的力度，在实践中培养增强各种业务水平，同时要争取工作的主动性，提高责任心、专业心，加强工作效力、提高工作质量。

要建立真实的“主人翁”思想，心往1处想，劲往1处使，积极主动共同服务于公司的各项工作中。为公司更好的发展，为更好地服务服务汽车贡献自己的微薄之力。

### 3、xxxx年售后服务部的工作计划：

肯定并重点服务虔诚客户，随着辖区保有量的增加，将服务做细、做精，提高客户满意度，减少客户流失特别是虔诚客户的流失显得尤为重要。为确保我公司更好、更快、更强的发展，现将售后维修服务部工作展开计划以下：

#### (1)、客户管理细化

1、根据客户回厂次数、客户的品质作为客户的虔诚度的评价指标，找出我们的虔诚客户，作为我们的重点保护对象。

2、通过对流失客户回访及分析，找出客户流失的内在缘由及改进措施。

3、对我们的虔诚客户在公司举行的各种活动时优先通知，让客户遭到特殊待遇，增加客户对专营店的依赖感和归属感。

#### (2)、续保率和预约率

入厂台次的增加致使维修高峰期时客户等待时间长和车间超负荷工作，需通过预约工作公道调配，减少客户等待时间。

#### (3)、资源同享、良性竞争

在客户、索赔、备件方面同其他店进行资源同享，增进良性竞争，减少客户的流失及资源浪费。构成备件、技术互动的信息平台，提高整体的战役力。

#### (4)、人员培训

随着车用新技术不断利用，更新换代周期缩短及客户期望值的提高，人员素质及战役力须相应提高1个台阶，对培训工作提出了更高的要求。为此做出以下工作计划：

1、加大培训工作的频次，分为定期和不定期的培训考核。

2、重视理论与实际工作相结合的培训，对接待重视产品基本知识和实实践操作相结合，特别是实际接待能力的考核。维修技师重视操作技能和常规故障排除能力的培训，提高员工的整体战役力。

#### (5)、增加维修人员

随着保有量增加和回厂频次的增加，在加强管理提高工作效力考核人均产值的同时，适当增加维修人员数量。

#### (6)、团队建设

1、目标和表现情势以公平、公正、公然为原则，坚持只有团队利益最大化，才能确保个人利益最大化本售后维修组织培训及考核，营建学习氛围，提升员工服务理念及个人技能。进行职业道德、服务理念、主人翁意识培训。塑造员工服务的工作态度，重视细节问题的发掘，促使员工主动提高本身素质。

2、实行手段及措施采取将所有培训及考核资料纳入员工个人档案、团队意识直接与员工个人收入挂钩、团队意识强者优先斟酌外出培训、职称提升、福利等优惠。

### 篇6：汽车客服的年度总结

一、规范内管管理，增加员工责任心和工作效率



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，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，部门员工工作乐观性较高，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养和水平，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养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，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养。部门树立周到、急躁、热忱、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)圆满完成客户开户激活工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础

截止20\_\_\_\_年1月13日，总共开设模拟操作账户：个，签署开户协议书221份，激活账户：个。

(四)亲密协作各部门，做好内、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果，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养偏低。

通过部门近一年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发大事的阅历不足等。

(二)部门管理制度、流程不够健全

目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作乐观性受到肯定影响。

(三)协调、处理问题不够准时、妥当

在投诉处理、客户看法、建议、客户求助方面的信息反馈不够准时全面，接到问题后未准时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

## 三、20\_\_\_\_年工作方案要点

- (一)连续加强客户服务水平和服务质量;
- (二)加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。
- (三)完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。
- (四)亲密协作各部门工作，准时、妥当处理客户纠纷和看法、建议。
- (五)加强相关管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾201\_\_年，工作中布满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成果，展望201\_\_年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将连续团结全都，齐心协力的去实现部门目标，为公司进展贡献一份力气。