

客服业绩个人总结

篇1：客服业绩个人总结

在过去的一年里，作为客服人员，我积极投入工作，全力以赴，取得了一定的业绩。以下是我的客服业绩总结：

1.服务质量：我始终以客户满意度为导向，注重提供高质量的客户服务。通过耐心倾听客户需求，及时解答问题，解决疑虑，提供专业的建议和支持，我成功增加了客户满意度和忠诚度。

2.问题处理：面对客户的投诉和问题，我积极主动地与客户沟通，迅速定位问题所在，并提供解决方案。通过有效的问题处理，我成功解决了许多复杂的问题，提高了客户的信任度和满意度。

3.销售业绩：作为客服人员，我也参与了销售工作。通过与客户建立良好的关系，了解他们的需求，我成功完成了一定的销售目标，并为公司带来了一定的收入。

4.团队合作：在团队中，我积极与同事合作，共同解决问题，提高工作效率。我乐于分享经验和知识，帮助新人融入团队，共同推动团队的发展。

在新的一年里，我将继续努力提升自己的专业技能和服务水平，不断提高客户满意度和业绩表现。同时，我也将积极参与团队合作，与同事们共同实现更好的业绩和目标。

感谢领导和团队的支持和信任，我相信在大家的共同努力下，我们的客服团队会取得更加辉煌的成绩。谢谢！

篇2：客服业绩个人总结

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中的，的当月处理的交接数据达到了xxx x多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

3、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基

础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不同的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训。

篇3：客服业绩个人总结

暮雨朝云年暗换，长沟流月去无声，流光如白驹过隙，不觉间来到xx花园xx物业客服部已两年多了。20xx年对于xx物业客服部来说，可以说是继续发展争创优质服务的一年，我们在不断改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力量加入我们的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们不懈的追求。在这之中，客服部的工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在经理的倡导下已经深入人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。新年将至，回顾这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人工作总结如下：

一、深化落实认识公司各项规章制度和客服助理的岗位职责制度。

在20xx年初步健全的各项规章制度的基础上，20xx年根据领导明确提出“一年打基础，二年上层次，三年创杰出”的指示精神，不断自学和掌控物业管理有关法规、服务收费标准，熟识小区业主及设施、设备的基本情况。20xx年致力于全心全意提升团队协调协作意识，在公司领导的率领下朝着服务创优的目标不断驶去，并获得了社会各界业主的广泛支持认知和积极主动地确实称赞。

二、深刻了解掌握园区整体工程基本情况，理论联系实际，积极参与学习与培训。

自20xx年7月已经开始交房以来，园区整体一期工程已竣工X栋，总计X户住宅，共X单元。二期工程已竣工__栋，总计__户住宅，共__单元。总体上已交房__栋，办理留宿__户，其中具有办理留宿条件共__户，未办理留宿相关手续为__户。闲置房屋总计__户，其中空置房__户，样板间X户，工程抵款X户，施工单位办公借予X户，具有办理留宿条件未办理留宿__户。

自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

三、全面落实客服助理岗位职责，及时顺利完成对客户的服务及领导交办的其他工作任务。

1、每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患154起，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知58份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。

2、负责管理介入园区防尘维保修理处置工作，现场漏水情况查阅谢泽生整理记录，通告施工单位修理处置各类漏水、漏水总计83户，其中修理产生损失并建议恢复正常及索赔客户已呈报部门经理逐级呈报妥善解决化解。

3、责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到98%以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

4、负责管理园区护栏及护栏玻璃问题处置修理结果介入工作，已多次联系施工方修理未果，至今仍存有__户业主家有关问题未获得妥善解决。

5、为提高创新优质服务给广大业主带来更舒适温馨的居住生活环境，积极开展2022-2022年b区物业服务费用收取工作(延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不计算在内)，b5已到期__户，现已催缴收取__户，b2已到期__户，现已缴纳__户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需继续做催缴解释工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

四、推陈出新不断提高自身素养，提升服务品质。

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

工作生活中体会至了细节的重要性。细节因“大”而常被忽视，常并使人深感繁杂，无暇以顾。所以更必须时刻牢记领导特别强调的“服务细化，从细节中产生投资回报与效益”。

20xx年是我不断探索，也是自我追寻的一年，在未来20xx年全新的一年里，我要努力改正过去一年工作中的缺点，不断提升、加强以下几方面：

- 1、继续加强自学物业管理的基本条例，介绍掌控有关法律法规。
- 2、加强文案、表格数据等基本工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。
- 3、进一步提升自我性格，提升工作冷静度，更加著重细节，强化工作责任心和培育工作积极性。
- 4、多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。

不回去想要与否能顺利，既然挑选了离便利只顾风雨兼程。不管身后可以不能迎去寒风冷雨，既然目标就是地平线还给世界的就可以就是背影。启程，才可以抵达理想和目的地，奋斗，才可以赢得光辉的顺利，收割，才可以存有斩获。崇尚，才可以品味堂堂正正的人生。鼓舞自我，在公司领导的率领下，披荆斩棘在代莱一年里缔造更光辉的成绩。

篇4：客服业绩个人总结

时光如梭，不知不觉中来到毛织贸易中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了，其实要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况。当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

- 1、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼 a d 区及三楼abcd区都属于政府，一楼和二楼大部分属于陈贵德，小部分属于商舵，另外还有一些属于私人业主。

2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前贵德公司与商舵及毛织办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示、物品放行条、小型工程单、大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。

对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一位。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。

细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

3、工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。

记得毛织交易会期间，为了把工作做好，我们客服部、工程部、保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个毛织贸易中心一二三楼 a b c d 区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

在2017新的一年，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作：

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪。

2、加强文档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作

, 遇到客户的难题怎么去解答等等。

6、进一步改善自己的性格, 提高对工作耐心度, 更加注重细节, 加强工作责任心和培养工作积极性。

7、多与各位领导、同事们沟通学习, 取长补短, 提升自己各方面能力, 跟上公司前进的步伐。

很高兴来到毛织贸易中心这个大家庭, 物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。让我可以在工作中学习, 在学习中成长, 也确定了自己努力的方向。此时此刻, 我的最大目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我, 取得更大的进步!

篇5：客服业绩个人总结

我通过这一年的学习与工作, 工作的方式、方法都有了较大的进步, 现将一年年多来的工作状况总结如下:

1. 客服接待员的日常工作

由于客服部的工作是直接面对本小区业主, 所以客服部是小区物业公司形象最为重要的一个部。也正由于如此, 公司制定了"每天让您满足"的服务宗旨和一切为了顾客、一把手亲自抓、一票拒绝制度、一丝不苟态度、一抓究竟作风的"五个一"质量文化准则。客服管理员工的日常工作主要有: 接待业主来访; 处理业主投诉; 处理业主报修的联系、跟进、回访工作。

2. 加强学习, 提高业务水平

由于感到自己的学问、力量和阅历与自己的岗位有肯定的距离, 所以总不敢掉以轻心, 一年多来不断加强在专业学问方面的学习, 在这方面公司也加强了对专业学问的培训和考试等方式, 使我们在工作中能够敏捷运用相关的专业学问, 这样下来在业务水平方面的确有了肯定的进步。

经过不断的学习、不断积累阅历、学问, 均已具备了肯定的工作力量, 能够自行处理日常工作中的各种问题。能够以正确的态度对待各项工作任务, 喜爱本职工作, 认证努力贯彻到实际工作中去。乐观提高自身各项业务素养, 争取工作的主动性, 努力提高工作效率和工作质量。

3. 存在问题和今后努力的方向

通过对这音多工作的总结, 着实发觉了一些问题和不住, 主要表现在:

(一) 由于最初对物业管理专业不是很了解, 很多工作都是边干边摸索, 以致有时工作起来不能游刃有余, 工作效率有待进一步提高。

(二)有些工作还不够细，一些工作协调不是非常到位。

(三)相关的专业理论水平还不能全打到刚公司对一名合格管理员的要求。对于物业公司最重要的工作之一就是收缴物业费，每年我们对物业费都有优待政策，这样一来可以提高物业费的收缴率，是对我们公司服务质量的衡量，更是业主对我们所做工作是否满足的体现。

(四)修理墙体发霉也是我们上班年的工作重点之一。因此物业公司的领导和地产负责人分析了主要缘由：一方面是冷桥现象，再就是是墙体阴水造成的。因此制定了修理方案：我们客服部接到报修墙体发霉的电话第一时间先给地产负责人回报状况，较为重要的地产负责人回亲自去看，分析状况，支配修理人员准时处理，尽量做到让业主满足。

今后在工作中把提高物业管理学问、服务态度、工作水平作为重点。不断加强学习，拓宽学问面，努力学习物业管理学问和相关法律常识。

加强对物业公司进展的了解，加强四周环境、同行业进展的了解和学习，要公司的统筹规划，但前状况做到心中有数;更要注意本部门的工作作风建设，加强管理，团结全都，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进对业主、其他部门的服务水平及支持没协作力量。

我将以饱满的热忱服务好业主，维护好公司利益，乐观为业主供应优质的服务，为公司创更高价值造，力争取得更大、更优异的工作成果。