

公司客服试用期总结

篇1：公司客服试用期总结

结束了试用期这一段时间的客服工作，我也是感受许多，个人的成长，个人在工作上面的娴熟度都是得到很大的提升，也是让我明白自身和其他优秀客服之间也是有差距的，以后要连续的努力，去把自己客户的工作给做的更好，追上优秀客服们的一个脚步，我也是对这一段试用期的客服工作来做下个人的总结。

一、学习方面

在进入到我们公司，客服是有一周的一个培训，主要也是告诉我们一些公司的状况，该怎么做这个工作，有哪些的流程是需要我们去执行操作的，以及在工作之中的话，又是要和哪一些同事来配合把事情给做好的。通过这次的客服培训，我也是懂得自己在岗位上该如何的去做，怎么跟客户来沟通，又是要用到哪些方法，并且这一周我也是努力的把话术给记住，虽然有些话术的确很难，而且很长，但是只要记得多了，那么自然以后到工作上就更加的简单去做好了。除了培训，这三月来，我也是多去请教同事，虽然是培训过，自己也知道怎么做，其实到了真的做的时候，也是发觉挺多方面还是不熟识，而且一些详情方面的技巧或者要留意的事情，也是培训里很难讲到了的，所以在请教之中，我又一次的学习了，也会把客服工作给做的更加的娴熟，去好好的服务客户。

二、工作方面

做客服的工作，是需要特别有耐烦，并且脾气好的，到底我们面对的客户是各种各样的，无论是网络上的沟通或者电话里的一个沟通，其实都没见面，而且有些客户素养也不是那么的高，所以我们也是需要格外有耐烦的帮忙客户去解决问题，一些客户说的话，很难听，我也是当中这只是一个工作，而不是客户真的针对我个人怎么怎么样，所以也是没有和客户去发生过冲突，自己也是避开了生气，试用期的客服服务之中，我也是从开头的不太娴熟到后面能很好的把一些刁钻的问题都解决掉，自己的成长可以说自己都是特别的吃惊的，不过也是我自己比较的主动，情愿多去想事情，多问问题，同时遇到不懂的，也是找同事帮忙，尽心的去为客户解决问题。

通过这三月的试用，我也是感受到自己的不足有哪些，有改进一些，不过以后也是要连续的提升，去改进，让自己成为一名优秀的客服而努力，在今后的工作之中能把客户服务得更好，问题解决的更快，让客户更加的满足。

篇2：公司客服试用期总结

在自己的职业规划当中，自己从来没有想过会成为一名客服，这次可以来到XX公司成为一名客服，也完全是由于生活所迫，也算是对自己的一种挑战，但是经过这几个月的试用期的工作，我也已经完全的爱上了自己的这份工作，对公司和公司的同事也已经产生了很深

的情感，这段时间不管是在工作上还是在生活当中，都发生了很大的改变，也转变了自己挺多的地方。

我来到XX公司成为一名售后的客服，这是我们从来没有接触过的一个行业，也是我从来没有做过的一份工作，但是从自己进入到XX的大门开头，我就懂得了自己要在工作中更加的专心和努力，要准时的完成自己的工作，要根据公司的法规来办事，切记不能擅自行事，更是应当要为顾客解决他们的难题，这也是自己始终以来都无时无刻的提示自己的地方，所以这几个月的的工作，我也完成的特别的杰出，尽管并没有给公司带来很大的利益，但是自己不管是什么样的工作，都在不遗余力的完成，也将公司交代和支配给我的工作仔细准时的完成了，所以这段时间的试用期的工作，我自认为完成的也还不算差。

由于自己是第一次接触这个岗位的工作，我的工作就是关心顾客解决他们的售后的一些问题，在他们购买了我们的产品之后，如若消失什么问题，顾客都会来询问我们客服，所以我的工作就是解决他们的各种难题和问题，所以一开头，我就需要对公司的产品有肯定的熟识，对公司的流程和产品的学问都要足够的了解，只有这样才能在之后的工作当中更好的完成自己的工作，所以一进入公司，我就开头学习公司的产品学问，以及一些售后的流程和作为一名客服所需要留意的事项和技巧，在自己足够的了解到这些学问之后，我也开头开展自己的工作，在自己的工作当中，我也是无比的细心和极具耐烦的关心到顾客解决问题，尽自己全部的力气去完成自己的工作。

现在试用期也已经结束了，但是我的工作并不会结束，这段时间里，我最大的收获就是，无论自己是由于什么而工作，既然在自己的工作岗位上面，就要在自己的工作当中付出自己的最大的努力。我也信任之后的工作，我都会一点一点的细心的完成，保持着自己最佳的工作状态，不会辜负公司的信任，更会给公司带来更多更大的利益的。

篇3：公司客服试用期总结

回头看，总是有收获以及圆满，自己也是要成为正式的员工，对于这份客服的工作，我也是要连续努力的做好，在此也是要对这段日子工作来回顾总结下。

进入公司，自己也是抱着学习的心态的，虽然这是基础的岗位，可是自己并没有什么工作阅历，也是刚从学校出来，其实对于__的了解挺少的，从开头培训到下到岗位和客户联系，去为他们处理问题，解决他们遇到的麻烦，我也是感受到这是一份服务的工作，要有许多的沟通技巧，对于公司产品的熟识，清晰该如何的去为客户服务，才能真的把工作做好它的。这三月，我也是努力的去让自己适应，去完成工作任务，当然自己也是学到许多，这些学到了运用到工作里头，也是让其成为自己的力量，沟通的方面真的进步很大，开头还有些不太清晰如何去和客户沟通，到现在能顺当的解决他们的问题，我也是感受到自己的成长是很快的，当然职场之中就是如此，假如你不去进步，时间不会等你，而公司也是会将你淘汰掉的。

工作之中，我也是尽量的少犯错误，作为客服，假如犯错，想要再去把事情做好，就不是那么的简洁，格外是我们面对的是客户，要取得他们的信任，要去把他们的问题主

动解决让他们看到我们的付出，自然也是会更加的信任我们，信任我们公司的，从培训开头，我也是懂得，这份工作不是那么的简单去做好，但是只要自己付出真心，情愿去干，客户其实也是很好去打交道的，并不完全都是无理取闹的，虽然也是有一些，但是也是经过努力去转变他们的看法，用我们专业的服务，友善的一个看法去主动做好，在工作里头我也是清晰服务的看法是很重要，即使遇到客户骂人，或者一些很不好的话，我也是会坦然接受，清晰这是他们的心情问题，去解决了他们的问题才是真的有用的。

试用期的时间感觉过得很快，可能也是我每一天的工作都是很改善，自己也是不断的学习，去思索，去改变自己。当然也是还有许多的方面我还需要去进步，同时也是许多的阅历要连续的积累，才能让自己工作更为杰出，我也是要去做好客服工作，让自己在这个基础岗位上有更多的价值。

篇4：公司客服试用期总结

今年以来，公司经理室接着以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了肯定的成果，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创建客户价值，主动担当社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，接着加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

主要从“内强素养、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素养，进一步提高客户满足度，树立公司良好的对外形象。一个优秀的团队须有一个素养、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素养。针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应惩罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。20__年6月，总公司实行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参与，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员的专业学问的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习

树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展供应坚毅保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服人员加强学习文件和制度，进行了仔细梳理及汇合，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习安排，根据学习安排，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务

管理进行了学习，要求全部参与人员仔细做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得;依据测试及检查状况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身动身，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本，促进销售

把日常业务处理和服务工作相结合我司根据上级公司文件精神，面对全部客户推出国寿“1+N”服务安排。旨在通过举办客户服务活动，不断亲密公司与客户的关系，进一步提高客户满足度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣扬力度，根据活动组织、宣扬方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增加了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作供应了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身动身，“一切为了客户着想”，不断创新服务内容

1、主动协作分公司做好VIP客户工作为了进一步构建公司VIP客户服务体系，为VIP客户供应附加值服务工作，分公司开展了面对全区VIP客户供应特约商家实惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在肯定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，主动为学生险业务拓展工作做铺垫，接着加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。