

商场客服年终工作个人总结 (合集5篇)

篇1：商场客服年终工作个人总结

记得上学时，我曾这样在日记中写道：“越是艰辛的地方越能熬炼人的意志，越能使人感到充实。”话是这么说的，可来到全福元工作之后，工作的艰辛与生活的单调却是我始料不及的。每天基本上是一种姿态保持十多个小时，面对的是数不清的顾客，其中的辛苦是不言而喻的。每完毕一天的工作，倒在床上不想动了，还真觉得累。

面对这一切，我也曾动摇过，莫非我的青春就要在这人来人往的超市里忙忙碌碌地过下去么？莫非我的人生就不应当和别的女孩子一样有那么多空闲的时间么？每当一天的工作一天下来，浑身的骨头像散了架，躺在床上连饭都不想吃，这时，和蔼、纯朴的大姐们为我买饭买菜，并笑着逗我起来吃饭，望着她们一个个疲惫的身躯和一张张和谐可亲的脸庞，我心里特别感动。

是的，商场里的工作虽然是单调的，但我们的生活却是五彩斑斓的；我们面前的顾客虽然多数都不熟悉，但人与人之间的真挚情感却是真实存在的。

生活就像一面镜子，当你对着它笑时，它也会对着你笑，当我看到顾客们对我的微笑时，当我的工作业绩得到指导确实定时，我感到一种从未有过的喜悦和骄傲：我是在用这种方式向社会奉献爱。爱，是我们共同的语言！

面对新的机遇和挑战，我要树立更高的目的--做行业中最好的营业员！最好的营业员就是拥有高尚品德、极富诚意、爱心和责任心，具备优秀的职业素养和领先职业技能的业务精英！这就要求我们坚持承诺是金，坚持勤劳进取，坚持学习创新。我们知道一花独放不是春，百花齐放春满园。

我们都是优秀的客服，让我们以更先进的营销理念、更专业的营销技能、更完善的效劳不断增加竞争力，只有这样，全福元才能在强手如林的市场上稳定、安康、长久的进展壮大，为社会、为员工制造财宝和价值。

一、提升效劳品质

首先我们认为公司的效劳品质要上台阶单靠我们效劳办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担当，和我们共同协作，对各楼层的员工日常行为标准进展检查，从而在卖场检查方面力气得到加强。

在本年第二季度，效劳办带着各商品部开展班组建立。以商品部各区域为单元，详细在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进展建立，实行卖场互查、部门自查，每周由效劳办带队进展二至三次结合查场并根据结果下发查场整改通知单，现场管理逐级负责、分级管理，现场管理逐级负责、分级管理(效劳办公司级各商品部部门级班长级店长员工)，加大力

度。

部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以准时处理，从员工承受和协作方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进展销售跟进。第三季度效劳办对全员的效劳质量跟踪卡进展了更换，并建立了全员效劳管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进展培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升效劳品质，从而营造最正确效劳环境，截止目前为止累计更换下发效劳质量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的效劳口号，并组织制作员工微笑效劳牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升效劳品质，树立员工效劳意识，还推出效劳明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。

2、顾客投诉接待与处理

在本年度我们屡次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进展公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以标准自身接待形式、标准效劳为主要工作目的，做到投诉标准化、接待礼仪标准化、接待程序标准化、处理结果落实标准化、楼层接待及记录标准化，(效劳办定期检查，对不标准的管理人员进展惩罚)，在今年8月份公司支配我对一线领班的投诉技巧进展培训，我细心预备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训进步楼层基层管理人员处理投诉力量。20__年前三季度效劳办全体共接待各类投诉371起完毕率(质量类：224例，效劳类：9例，综合类：131例，突发大事：7例)在突发大事处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议第三方责任险(保费共3000元，三店同保)，只要是在我公司发生的突发大事，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

3、人员管理检查范围全面化、制度化

将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进展日常监视和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公正公正，不厚此薄彼，到达监视检查透亮化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对觉察的问题准时进展整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进展检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间间隔更加接近。

4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点

在每日的查场中效劳办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对觉察的问题准时与部门反响沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使觉察的各类问题能得到准时解决(但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进展跟进)，杜绝一面讲，一面不落实的工作被动场面。在20__年前三季度效劳办对卖场进展检查，共计觉察处理各类员工违纪5823人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是赐予批判训练为主，只

有少部分常常违纪的员工赐予经济惩罚，从而也表达了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动场面。

5、值班经理业务技能及专业化程度的提升

我们根据值班经理业务上存在的缺乏制定了系统的培训方案，定期进展商品学问及专业学问的培训，培训师由我部值班经理自行担当，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比方我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就支配他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉程度，进一步完善自我监视、自我管理机制，前三季度度效劳办内部共计各类培训近20余次。

6、白银店工作

在详细工作中效劳办根据公司统一支配协作，从人员聘请，培训等方面进展，商业效劳法规的课程由我主讲，累计20余课时，按时完成培训任务。其次我们还对效劳台人员进展培训，转变效劳观念。顾客需要的，就是我们要做的。时刻以顾客的满足度来处理问题，为顾客供应“尽如您意”的效劳。对白银店效劳办值班经理我们也是严格要求，要求他们必需根据总店的管理程度去管理，虽然如今分店的管理和总店还有差距，但我们有信念把分店的管理抓上去。

7、乐观协作公司完成各项工作

从参加者、执行者、筹划者到组织者在公司各项大型活动中，到处都有效劳办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能准时、全面、保质保量的完成，并获得了肯定成效，受到公司指导和人力资源部指导的认可与确定。总结20__年前三季度效劳办工作，虽然获得了肯定的成果，也受到指导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素养与值班经理的标准还存在肯定的间隔，而且部门多数为新进员工，专业素养还相对较低，在处理顾客投诉等方面阅历还相对欠缺，在效劳品质方面跟兴隆城市的大型购物中心还存在肯定的间隔，全部在20__年第四季度20__年一季度我会努力提升我部人员素养，提升工作效率，在兰州领先提倡并施行“特色化效劳”，大打特打效劳牌，使顾客不但可以享受到国芳百盛的品牌文化，更能享受到国芳百盛的效劳文化。

篇2：商场客服年终工作个人总结

2019年的时间终于还是成为了过去，当自己在x月的时候进入公司的那一刻，我就知道这不会是平静的一年。在这一年中，我在客服台跟着同事学习了很多，也锻炼了很多。当自己也适应了基本的工作之后，继而有发现了很多自己过去的缺点。随着自己越来越熟练，工作中的不足也越来越明显。

现在，一年的时间过去，我们即将迎来新一年的工作，我也在这里好好的对过去一年好好的总结一下，让自己在重新总结好这些不足的同时，也能看看自己还有什么地方是

还要继续学习的！我对这一年的工作总结如下：

一、个人的成长

首先在自己基本的工作上，我们作为前台的员工，负责在商场为顾客们提供服务。当顾客们遇上麻烦的时候，第一时间就能通过我们来练习商场的各部门。在一年的工作过程中，以询问和寻物为主。所以在上岗不久，我就认识到对商场的路线和分布有个详细的认识是多么的重要。为了填补自己的缺陷，我在空闲的时间，逛遍了整个商场，并牢牢的将各柜台的位置记住。

在学习的期间，我多次将商场从上逛到下，深刻的记住了所有的柜台位置，当顾客询问柜台或是商品信息的时候，我总是能将最详细的位置信息及时的告知给顾客，让顾客们都能开心顺利的购物。

同时前台也是顾客们存放物品的地方，我们在顾客进入商场的时候也负责顾客的行李看惯工作。在这个工作中，其实没有什么技巧，但是为了在储物柜中尽快的找出顾客的物品，我还是花了一番功夫去熟悉和锻炼。现在的我，能够更加及时的为顾客存取物品，做到效率与准确同在。

二、工作情况和问题

前台的工作其实很枯燥，我们要时刻保持最好的微笑为顾客服务，但是多数情况下顾客的问题却有很多的重复。这样导致我们需要很高的耐心。

在一年的工作中，我也遇上过不少的麻烦，比如在给顾客取托管物品的时候，居然找不到物品！这着实是给我吓了一跳，也导致自己在工作中越找越慌，还耽误了顾客的时间。直到xxx帮我找，才发现是自己看错了号牌信息。看来自己还是要更加的提高自己的专注力才行。

三、总结

这一年的工作虽然在不断的学习和错误中度过，但是我也得到了很好的成长。大家在工作中也都很关照我，相信通过自己的努力，我在下一年里能更加优秀的完成自己的工作！给商场和顾客们都带来优秀的服务！

篇3：商场客服年终工作个人总结

一、着装得体礼貌待人

在工作中我们要注意自己的穿着，作为商场客服，在工作中也会与客户见面，因此着装得体时必须的，每次上班都会穿上工作服，保证自己着装得体，因为在工作是着装不得体是对客户的不尊重，也会影响到商场的形象，这是我们需要重视的，只要是在工作中就必须

要统一服饰统一，保证客户看了之后舒服。

同时在接待客户的时候我们经常微笑接待，用自己真诚的微笑获得客户的好感，为了练习微笑我们会每天都保持，知道能够自然而然的随意微笑为之，每天我都会认真努力工作，对待可会友好说话委婉客气，尊重客户，并且与客户保持一定的距离保证自己在工作的時候不会影响到客户让他产生恶感，在他需要的时候能够及时赶到，保证服务，给可会满意的服务。

二、拜访客户

对于一些重要的客户，作为客服我们还需要去拜访他们做好友好交流，我会与客户事先通过电话联系，取得对方同意，且客户有时间时我才会去上门拜访，而不是匆匆忙忙让客户措手不及，只有取得了客户同意才会出发，保证工作顺利完成。一般都是与同事一起去拜访，做好两手准备保证工作顺利完成。

三、促销工作

在商场工作时，我们也会做促销，根据商场的安排，和活动的需要，在合适的时间去做好促销工作，一般都会在人流密集或者在商场门口做促销，我们主要根据合作客户的需要来推广，前期会打好促销广告，保证可会收到时间，然后按时开始展开促销活动，每次活动都会更具工作的具体内容做好工作安排，做促销的目的是为了提高产品的销量。

四、不断努力学习

在商场工作需要实力也需要经验，想要有所成就就必须不断努力，在工作中是我努力学习，自己学习销售，研究工作的细节，对待客户时总结过去的经验从新开始新的活动，对于工作每天都要认真对待从不怠慢，用心去做事，去学习，通过观察，学习不断进步，在工作中不断成长，学习无止境，想要做好客服需要学习的东西非常多，多学多做多尝试。

五、勇于面对困难

在工作中遇到很多困难，也遇到过刁难的客户，工作的难度也就非常高，但是这些困难都需要一步步跨过才能够成长起来只有一次次努力一次次成长最终才能够做好工作成为一个合格的商场客服。

充实的一年已结束，新的一年又将要开始，在以后的工作中我突破自我，不断努力不断前进创造出更好的成绩。

篇4：商场客服年终工作个人总结

在这一年的时间里，我有过欢喜，也有过失落。自己不但学得了很多专业知识，同时也学会了人与人之间的交往，这对自己来说是十分宝贵的。同时也是自己取得的巨大进

步。

也许xxx的工作对大家来说，都觉得是一件很简单的事情。收银员只负责收银，其他员工各司其职，不会有什么难的。我以前也是这么认为的，可是现在看来，等我自己成为商场员工的时候，我才感觉到其中很多的困难，并没有想象中那么简单，那么容易，我想说，其实做什么工作都会遇到困难，没有一项工作是简单易做的，只有努力才能够做好！

通过这么久的工作和学习，商场的工作我也可以应付自如了，或许说这些话有些自满，但当有状况发生时，公司的同事都会向我伸出援助之手。这使我心中不经万分感动。在这些时间里，自己一直保持着对工作的热情，心态也是以平和为主。我深深的知道，作为一名xxx的工作人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中来。顾客永远是对的，不能与顾客发生任何的不愉快，所以我们要以会心的微笑去接待每一位顾客，纵然顾客有时会无理取闹，但我们也要做到沉着冷静，保持好自己的心态，尽量避免与顾客之间发生矛盾。

虽然自己做收银工作的时间不是太长，自身的专业素质和业务水平还有待提高，但是自己觉得只要用心去做，努力去学习，就能够克服任何困难。我们要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着公司的形象。在工作期间我们要积极的向老员工请教和学习，能够踏实认真的做好这份属于我们自己的工作。这是公司的需要更是自己工作的需要。针对自己在工作中遇到的问题，探讨自己的心得和体会，也算是对自己的一个工作总结吧。

在这段工作期间内，自己感觉到还有很大的不足，对于自己的业务水平和技能还有待提高，这样才能在方便顾客的同时也方便我们自己的工作，使我们的工作效率有所提高。当然自己觉得对顾客的服务才是最重要的，作为服务行业的一员，我们能做的就是服务顾客，让顾客满意而归。这就要求我们自身具备良好的个人素质，做到热情耐心的接待好每一位顾客，不要在工作中将自己的小情绪带进来，更不能在工作时间内聊天、嬉戏，这样会让自己在工作中出现许多不必要的麻烦，为了防止自己与顾客之间产生矛盾，我们必须要保持好自己的心态。

在工作之余，自己还应该多学习关于自己工作方面的专业知识，自己只有不断的学习，不断的提高，不断的进步，才能立足于如今如此竞争激烈的社会之中，这也是我们为自己所做的准备，只有做好这些，有足够的资本，才能在这份岗位中脱颖而出，要知道在一份平凡的工作中作出不平凡的成绩，这并不是一件易事。

时光飞逝，这份工作给自己的感受却很深，无论是在自己做人方面，还是在自己的工作当中都给了自己很大的帮助，在今后的工作当中自己应该多学习多进步，做好做精自己的工作。为了美好的将来，我们努力吧。

篇5：商场客服年终工作个人总结

在过去一年中，客服部围绕本部的中心工作和工作目标，在公司和部领导的关心支持下，在各班组的协作配合下，积极发挥文案管理、用户接待、投诉处理、维修调度、车辆管理、综合协调、后勤保障、对外宣传等职能作用，高标准、高规格地完成了各项任务，为我

部总体工作发挥了应有的作用。根据公司《考核管理制度》的要求，现将我在任职期间的主要工作总结如下。

一、立足服务，强化意识

客服部是对外服务和公司各部门工作链接的枢纽，事务繁杂，联系广泛，矛盾集中，常常会遇到一些急需解决但又十分棘手的问题，所以有必要建立一套规章制度，使工作的各个环节都置于有效的控制之下。协助本部室拟定岗位职责、车辆管理、用户接待等一系列制度，通过各项规章制度的制定，不断强化每个工作人员的规范意识，使每位同志工作有序、行为规范。

二、严格进行文字管理

草拟综合性文件和报告等文字工作，负责会议记录，管理部门的博客，认真做好公司下发文件的收发、登记、文印。负责本部室的宣传工作，向群工部发送工作信息：每月按时向企管部递交工作计划、自查报告；对部门每周、每月、每季度、每年的各种数据进行阶段性归纳总结；按规定时间向人力资源部递交学习计划、学习记录、加班记录表、运转班人员值班表；每月向财务部递交常用民工工作记录；将各班组的工作台账、记录，转入转出的工作联系单以及各种简报材料按阶段进行整理装订。

三、服务好来电来访群众

认真对待每一个用户来电，热情接待每一位来访群众，及时登记群众反映的问题，较小的问题立即协调相关业务门进行处理，较大问题及时向部长汇报，待领导批示后，马上落实到相关部室，并监督处理，使每次用户反应的问题都能得到圆满答复。

四、积极响应公司号召，全力以赴完成各项临时性任务

1、在xx节，xx，xx大等重要事项前夕，积极配合参与为各大宾馆学校送服务的活动。

2、积极参与公司各种文艺活动，既要负责部里节目的后勤工作，同时还要参加公司节目的排练及演出，虽然很繁忙琐碎，但从未由于自身原因而影响工作及排练。

3、x月份部门整合前还要负责主管经理办公室的卫生。打扫办公室卫生，活虽不重，但每天晚上不能按时下班、尽早回家，需要一定的毅力才能坚持下来。

一年来，我们办公室的同志们克服种种困难，做了大量的工作，但离公司领导的要求和同志们的期望还有很大差距，服务意识和工作效率还有待进一步提高。今后我将带领班组成员更加扎实工作，不断总结经验，发扬优点，继续前进。急而不躁，怒而不形，喜而不亢，随和而不盲从，自信而不固执，直率而不粗暴，用一颗平常心，宽容心，责任心来面对一切繁琐工作。

我相信，无论前路多么崎岖，工作多么繁重，我都能以一贯之，严格要求自己，为我公司持续深化改革奉献自己的一份力量！