

客服跟单年终总结 (合集5篇)

篇1：客服跟单年终总结

短期内，我在公司的目标是：我希望自己能够更快、更多的接手不同类型的单子，能够进行全程跟单。加强和公司其他成员的沟通了解，成为一名优秀的跟单员。两个月弹指一挥间就毫无声息的流逝，就在此时需要回头总结之际才猛然间意识到日子的匆匆。下面就本人的工作来作工作总结如下：

两个月的磨刀练阵，按理说，自己到底是宝刀还是锈铁就应能够从这些日子的点滴表现中露出应有的光泽了，然而直至目前，我却对自己这些许的光泽没有信心__固然我坚信自己不是锈铁!在这两个月期间，我有20天的时间在车间实习，熟悉产品，第二个月开始，进进办公室熟悉业务跟单流程。

两个月来，我认真遵守公司的各项规章制度，自觉、有效得完成自己经手过的每件事情。并对自己天天看到、听到的新的项目进行总结回类。同时也坚持写工作日记（对自己负责的客人的单子的状况及时的记录）。

我一向本着“当天的事情，当天做”的原则，对自己所经手的事情负责，更对公司负责。经过20天的车间学习，我能独立制作我司生产的很多常规产品，能辨别产品是否合格，明白怎样做产品会看起来更美观（小技巧）。在车间的工作实习总结，之前我以每个车间一个总结的方式上交给部分经理了，那里就不做进一步的总结。

以下我想对我在办公室期间的学习进行总结。就总体的工作感受来说，我还比较满足。只是也有某些时候，会有点觉得操纵没头没尾的感觉。有些事情好象是做了个头，但是这个尾到底怎样样呢有些事情干脆是中间，很傻瓜地操纵着。

在这期间，工作上最大的不足主要有：

1、还没有真正容进温州佩蒂这个大家庭中。对很多公司其他同事的话题，了解未几。这也许是由于刚来这边的关系，很多思想还跟不上他们的节奏。但我已经体会到这无形中微妙的关系了。相信我能够在接下来的日子里取得进步。

2、对发货和船务这块还没有机会操练，整个跟单少了这个环节，似乎就不完整了；

3、对公司的生产运做还了解得不够。尽管此刻的工作存在这些瓶颈，但我相信，只要坚持不断地学习，不断地总结。我必须能够在接下来的日子里取得进步。

我在工作上的收获主要有：

1、在预备欧盟考察团要来我是司考察的过程中，我学习了各个部分的表格制

作;

2、学习了erp系统和万宝系统的基本操纵方法；

3、熟悉了公司职员的分工状况。尽管这期间也出现过比较尴尬的局面，比如不明白自己碰到的专业性的题目就应往找谁但此刻总算能够应对自如了；

4、基本明白我司业务跟单这块的操纵流程；我明白，上面的工作表现也许不能让领导感到满足，坦白说，我自己并没有太大的信心。但我坚信自己能够在今后的工作中会表现得更好，保证让领导满足。

篇2：客服跟单年终总结

尊敬的领导、各位同事：

时光飞逝，又到了一年的尾声。回顾这一年，我们跟单客服团队不断创新、努力奋斗，圆满完成了公司下达的各项任务，并在不断进行的工作中敬业奉献、潜心研究，不断提高自己的专业素质和服务水平。

一、工作回顾

一年来，在我们跟单客服团队的共同努力下，我们圆满完成了各项客户服务工作。主要表现如下：

1.日常电子邮件和电话咨询服务：我们及时回复客户邮件、处理客户电话咨询，积极协调沟通，解决了客户的疑难问题，收到了客户方的认可和赞誉。

2.产品销售跟单服务：我们为客户提供了高效、专业的销售跟单服务，协助客户完成了众多定制产品订单。通过紧密配合工厂和物流公司保证了及时的送货日期。

3.我们积极解决客户的售后问题，建立了完善的售后服务体系，提高了客户的满意度。

二、成绩总结

1.近一年来，我们完成的订单总量比去年相比增长了20%以上，并取得了这一业绩。为公司的经营成果做出了积极的贡献。

2.我们及时反馈市场的需求变化，建立了完善的库存管理体系，有效提高了工作效率，并避免了因库存过高而造成的经济损失。

3.通过我们的跟单服务，使得公司在客户心中留下了好的印象，不断提升公司品牌形象和信誉，顺利完成了各项目标任务。

三、工作问题及改进方案

一年来，我们也发现了一些存在的问题，主要包括：

1.同事之间的沟通不畅，出现了一些配合不到位的情况。

2.在工作中还有一些细节方面的问题仍需加强，例如客户反馈的邮件回复速度可以更快，售后服务态度更加热情等。

3.工时分配不合理，在特别忙碌的时期，大家经常需要加夜班，对生活造成了一些影响。

为了进一步提高客户服务质量和工作效率，我们制定了以下改进方案：

1.加强沟通，提高团队协同效率，增加团建活动，提高综合素质，更好地协作。

2.建立数据分析体系，找出瓶颈，提高工作效率。

3.制定合理的工作计划，保证每个人的工作压力不会太大，更好的保证生活质量。

四、个人感想与展望

通过这一年的工作，我深刻认识到客服跟单服务的重要性，我们的工作不仅是在完成一份订单或是打一个电话，更重要的是在为客户带来更好的使用体验。

在这一年的工作中，我不断学习、进步，加强了沟通能力和解决问题的能力，并锤炼了自我的独立思考能力和创新意识。我相信，在今后的工作中，我们会更加懂得关注客户需求，主动服务客户，为公司发展贡献更丰厚的业绩。

最后，感谢支持我们的领导和同事，在新的一年里，我们仍将继续努力，为公司和客户做好各项服务工作。

篇3：客服跟单年终总结

一、引言

在结束了充满挑战和收获的2019年之际，让我们回顾一下过去一年的工作成果和经验教训，并总结一下客服跟单团队在过去一年中的发展和进步。

二、工作业绩总结

1.卓越的客户服务

在过去一年中，我们不仅达到了公司设立的客服服务指标，而且超额完成了一些重要的业务目标。我们通过提高服务质量和效率，以便更好地满足客户的需求。我们与客户进行了良好的沟通，努力解决各种问题，提供了优质和专业的服务，赢得了客户的信任和认可。

2. 优化跟单流程

在过去一年中，我们对跟单流程进行了不断地优化，提高了工作效率和协同性。通过引入新的技术和软件，我们简化了跟单流程，并通过自动化工具来提醒团队成员及时完成任务。这种改进大大减少了错误和延误，使我们能够更好地满足客户的需求。

3. 团队合作

在过去的一年里，我们注重团队合作，积极促进信息共享和沟通。我们定期召开会议和培训，分享工作经验和最佳实践。我们鼓励团队成员互相支持和合作，共同解决问题，并相互学习和发展。这种团队合作的精神是我们成功的关键。

三、经验教训总结

1. 积极倾听客户

我们了解到，积极倾听客户的需求和反馈对于提高客户满意度至关重要。在过去的一年里，我们付出了更多的努力，学会了如何更好地倾听客户的声音，以便更好地满足他们的需求。

2. 及时解决问题

我们注意到，快速而准确地解决客户的问题对于保持客户满意度非常重要。在过去的一年里，我们加强了培训，并提高了团队成员的技能水平，以便更好地解决各种问题，并提供满意的解决方案。

3. 继续学习和发展

在这个不断变化的行业中，我们意识到学习和发展对于不断提高我们的专业水平和竞争力非常重要。我们鼓励团队成员参加培训和研讨会，学习最新的行业知识和技能，以便更好地为客户提供服务。

四、未来展望

鉴于过去一年的成就和经验教训，我们对未来充满信心。我们将继续提高客户服务质量，通过加强团队合作和提升技能水平，实现我们的更高目标。我们将保持对新技术和流程的关注，以满足客户的需求并提高工作效率。我们相信，通过不断学习和成长，我们的客服跟单团队将在来年取得更大的进步和成就。

五、结语

通过年终总结，我们回顾了过去一年的工作成果和经验教训，并对未来充满信心。我们将继续努力，为客户提供优质和专业的服务，与客户建立良好的合作关系，并追求更高的目标和成就。让我们携手合作，迎接新的挑战 and 机遇！

篇4：客服跟单年终总结

时光荏苒，一年转眼即逝。在过去的一年里，我们的客服团队面对着来自各国、各种不同人群的客户，为他们解决各类问题，完成了数量不菲的跟单的任务。现在，跨年之际，我们要对过去的一年做一次总结，以期在新的一年里更好地开展我们的工作。

一、取得的成绩

我们在过去的一年里共完成了跟单任务8000余单，解决了客户的种种疑问和困惑，让他们在最短的时间内得到了最优质的服务。我们的客服团队也因此受到了客户的赞赏和信任，顾客好评率达到了96%以上，同时还实现了客服质量的稳步提升。

二、发挥的优势

我们的客服团队的优势主要体现在以下三个方面：

1、售前根据客户需求推荐合适的产品或解决方案，展现文化和产品知识的洋溢。同时，在售后方面，我们可以提供快速有效的解决问题的方法，针对不同类型和难度的问题，我们有着不同解决方案或解决方法的建议。

2、快速、高效地响应客户提出的问题 and 需求。总体响应时间平均在小于1小时内完成。如果遇到紧急的事情，响应时间尽可能降至小于30分钟。这一优势为我们赢得了口碑上的优势。

3、舍得付出，心态好，耐心细致。我们的客服团队每个人都有高度的责任心和耐心，不断地在工作中学习和提高自己，在解决客户问题时耐心细致，不抱怨不懈怠，为客户服务。

三、存在的不足

在完成的同时，我们也存在一些不足之处：

1、可选科技较低。很多同类工作中普遍熟悉软件、应用的程序和工具并不是我们客服团队采用较好的选择，这一点需要我们加强。

2、能动性和创造性不太足。我们的客服团队大多将解决问题的方法与之前的惯例紧密联系在一起，没有尝试过更多的解决方法和创新的思路。这一点是我们改进的难点。

四、改进策略

针对我们存在的不足，我们应该制定出一些改进策略来优化我们的客服团队

:

1、确保客服团队人员的技术能力和相应的技术场景匹配。

2、在平时的工作中，充分调动客服员工的积极性，鼓励员工在解决问题时寻找更多新颖的方式，并给予相应的奖励。

3、打破部门之间的壁垒，优化协同合作的结构，从而把事情办得更快、更好。

4、搭建交流合作平台，促进经验的互通和创新思维的交流，通过分享经验和交流，不断提升团队的整体能力和服务质量。

五、展望未来

在新的一年里，我们的客服团队还需持续努力，进一步加强沟通和协作。客户的需求和满意度将始终是我们工作的重中之重，同时，我们也将以更优质的服务获得更高的顾客好评和信任，为客户朝着更优质和智慧的未来前进贡献自己最大的力量。

总之，年终总结是我们时刻应该关注的议题，在年末之际，更是不可遗忘。我们已经有了对过去一年的梳理和反思，有了对未来的展望和思考，相信会在在新的一年里取得更加优异的成绩！

篇5：客服跟单年终总结

我是公司的老员工了，在公司已经工作了x年，成为电话电话客服是一个巧合但也让我在这条道路上始终走下去，走到了今日，现在我把自己这x年做电话客服的经受做个总结。

一、要有自信有底气

许多时候我们在与客户沟通的时候没有足够的底气去与客户沟通，由于我们的客户都是有身份的人士，面对这些人我们许多人在与他们沟通时不自觉就落了下风，在与他们谈话的时候被他们所威慑，在加上自己本身力量不足有所欠缺，造成了在推举产品在沟通时让客户不信任，由于这不是客户需要的，没有达到客户的要求，想要让客户信任想要赢得客户的认可，必需要有一个先决条件要有足够的底气，能够从容的面对任何问题，不管客户是发怒，还是平淡，我们都要安静相待，在加上就算他有看法我们也不必在意，由于我们是隔着电话，你可以随时挂断电话，不必要可怕他们客户也是人，也和我们一样不用给自己压力只要保持平常心去沟通就行。

二、能够抓住客户的需求

我们销售的时候我们必需要知道客户需要什么，假如我们不知道客户要什么，就这样随便的推举，许多时候客户的第一选择就是挂断电话，由于我们的东西不是他们所需要的，强行推销力量不够反而会弄巧成拙，只有针对目标受众，针对正确的客户，把我客户的需要才能够取得好成果，不要抱着幻想通过广撒网的想法去做，这样得不到任何的好处只会让我们铺张时间，做电话客服不是简简单单就能够做好的，我们必需要把客户的需要实现才能做好，更具客户的要求，我们才能达到自己的目的。

三、把基本话术把握全

无论是做什么我们必需要把基础打牢，我们电话电话客服也是一样，要把我们最基础的话术完全把握才行，我为了能够把握话术也是花费了很大的心思，花费了很大的力气才完成，不是简简单单的就能够学好的，不但要时间去记去背，更要把他们化为自己的工具，我虽然是老员工但是话术常常更新，我也需要时常更新话术，所以对于话术我也都始终特别重视，我把话术从最基础的学起，不断要学话术的说话方式，更要学习话术的灵幻，只有学其灵魂把握这样的方法在真正派上用场的时候才能够大展身手，才能够获得胜利。我也是这样始终坚持下来的。

四、了解自己的客户

电话客服不但要了解客户的需要更要了解客户他这个人，比如客户的性别，客户的经济条件，当然不是让我们去搜寻客户的隐私，而是更具个户的谈吐穿着等去推断客户的基本状况，然后更具其状况就能与客户做好沟通。

电话客服不是简洁的工作，需要努力也学好花心思，我作为一个老员工也从不致有所怠慢始终都坚持学习，不断上进，才得到胜利。