

公司客服人员工作月度总结 (精选3篇)

篇1：公司客服人员工作月度总结

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。假如到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时分就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就始终在不断地探究，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种辣味，这就是话务员心情管理。毕竟大多数的人需要对自己的心情进行管理、掌握和调整。

在每一个新员工上线之前，我会告知她们，一个优秀的客服代表，仅有娴熟的业务学问和高明的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素养，要学会把枯燥和单调的工作做得绘声绘色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是好友，真心为用户提供切实有效地询问和帮忙，这是快乐工作的前提之一。然后，在为用户提供询问时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的看法，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户心情上的怒火，防止因服务看法问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我始终在人性化管理与制度化这两种管理模式之间查找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受处罚时心情波动，影响服务看法，一种比拟有效的处理方式是在惩罚前找员工沟通，的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用肯定的心胸和气魄英勇面对和担当自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长期的消沉和躲避，风物长宜放眼量，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系的一种润滑剂，唯有这样，才会消退与前台的隔膜，营造一种轻松的气氛，稳定员工心情及保持良好的服务看法。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得肯定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的协作，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和沟通，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深入。曾经被这样一个故事感动：

在洪水暴虐的时分，聚在堤坝上的人们凝视着凶猛的波涛。突然有人惊呼；看，那是什么一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。那是蚁球。一位老者说；蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁快速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能遇到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，快速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那

是蚁球里层的勇敢牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。那么安静，那么悲壮于是，我开头为此而努力：一个有凝聚力的团队，应当象在遇险境时能快速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的蚁球，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防！

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在逆水行舟，不进则退的动力支持中主动地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的协作下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理方法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，当心谨慎，生怕因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以确定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种天塌下来有人一起扛着的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们力量的阅历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的改变，但是仍有很多的缺点和缺乏等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管胜利与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及心情管理方面的培训来激发前台的工作主动性。或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的提倡和激励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培育声响魅力过程中，让电话沟通的载体更加活泼，由此而产生一批更加杰出的客服代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

所以不管以后的工作将会发生什么样的改变，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加的认真地做好自己份内的事，努力克服独特和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃小我，轻松上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨练而产生改变，但是追求完善、永不言败的独特永不会变。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，或许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在客服行业做得更有活力、更具创意和更加沉着一些吧。

篇2：公司客服人员工作月度总结

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，经过个人对客户满意度的调查，发觉客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

客户回访也主要是对客户满意度的一个调查，当时在交易过程中，也许客户并没有想到的种种情形，在使用过程中碰到了，抑或直接在接受公司服务的时候遇到的，他可以对公司进行反馈，而我们对于客户的反馈意见也将进行研究和保存，进而能够提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备，认真的策划。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增添自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情形怎么样？这个支持情形是由客户满意度来直接影响的，所以我们可以通过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增添客户满意度。而企业的目标可以向着零抱怨无投诉进行。

篇3：公司客服人员工作月度总结

时间飞逝，不知不觉中，我已经来红星工作已经_年了。还记得刚来的时候还是初夏，想就快要进入隆冬季节了。这_年可以说是在汗水加泪水中度过的，虽然以前从事客服工作也已经有4个年头了，但是自我感觉全方位的客服工作只有在红星才体验的如此全面和深化。

这_年的前5个月中我担当的是客服专员的工作，在这个岗位上在经理和同事们的关心下，我更深层次地学到了许多。

收楼工作。

八、情系青海玉树地震组织开展募捐活动

在得知青海玉树地震的消息后，物业公司指导马上打算在社区内进展一次以为灾区人民奉献一份爱心的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员乐观献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

九、节日期间园区的装饰布置工作

乐观完成各节日期间园区内的装饰布置工作，今年公司加大了对圣诞节、根据患者信息进展初步的市场调查和分析，便于更好地开展工作；

(五)、维护出院病人的良好关系，让患者通过我院良好的诊前、诊中、诊后的效劳使患者显身说法，开发其身边的患者，试图进步我院的经济效益和社会效益。

二、工作中的几点缺乏

(一)、由于自己对本地风土人情学问欠理解，专业学问相对欠缺，虽然工作中注意谨慎，但仍有紧急的感觉，有时难免消失过失。

(二)、对导医们有时要求过于犯教条主义，表达为个别工作敏捷性不够，有时不能根据个人特点和个体差异支配工作。今后将进一步加强调查讨论，做到根据不同的人支配不同的岗位，发挥每个人最大的优点与特长。

(三)、由于客服工作具有不行预见性和对抗性，在处理过程中需要有较强的沟通说服力量和临机打算的力量，在工作中有时会感觉这方面的缺乏，需要在今后的工作中进一步完善、进步自身素养。

(四)、热线方面的缺乏主要表达为：相关学问和阅历较少，工作预见力量不强;对市场信息理解不够;专业学问缺乏，没有做好员工的培训工作。

三、工作建议

(一)、院指导应增加到一线巡察和检查的次数，充分发挥质检组的质检效力。

(二)、医生休息时应告知导医以便准确分诊。

(三)、医院应尽量效劳不同群体的需求，满意低收入消费者，尤其是询问预约病人。

(四)、加强对全体医护人员业务技能、效劳管理和医疗法规等学问的培训。

(五)、开展新的医疗技术效劳宣扬时，应对全体人员进展宣教，以免影响工作效率。

(六)、让全员树立“顾客不满危机”意识，让员工参加院效劳质量管理，制造最大顾客价值。

(七)、盼望能多给一些外出培训的时机，以进步自身素养，更好地为医院效力。