

快递客服工作总结 (合集5篇)

篇1：快递客服工作总结

从事快递客服工作是一份很需要急躁且极具挑战的工作，不管时间的长短，客服都可以给人很大的成长。以下是我个人快递电话客服工作总结。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入状况中总结一些错误，在其次天强调今日外呼应当留意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间相互做案例，从一个个案例中发觉我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都乐观参加到争论中来，大家各抒己见，相互沟通看法，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓舞；在这里，每天都会发生很多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们大家庭般的暖和；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素养，不断完善自。这紧急劳碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热忱、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切娴熟的话语，看着他们娴熟的操作，体会着他们在工作时的仔细和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这一年的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简洁的事做好就是不简洁”。工作中仔细对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是乐观、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作方案，坚决听从公司的支配，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为快递业的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务学问，强化思维力量，注意用理论联系实际，用实践来熬炼自己。

1、注意理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的力量，增加了工作中的原则性、系统性、预见性和制造性；

2、注意克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按方案进行业务学问的学习。

首先不将业务学问的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务学问和建行的企业文化；其次是按自己的学习方案，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的冲突，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的连续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。

篇2：快递客服工作总结

尊敬的各位领导：

我叫XX，于2021年7月14日进入公司工作，光阴似箭，一晃一年多的外运生活快过去了，工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，

思想上，自觉遵守我司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。以严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，曾为自己的平凡而失落过，也曾为日子的日复一日而迷惘过，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性，同时也积极的向党组织进行靠拢，于09年的7月1日向党递交了申请书，并时时刻刻接受党的考查，希望早日加入中国共产党。

学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能的强烈追求，端正工作态度，作到了理论联系实际；除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。由于我所学专业离物流行业不相关，从没有放弃学习理论知识和业务知识学习理论的同时，把工作中的实战联系到理论知识上，使理论水平变得更简单。

工作上，本人自2021年7月14日至2021年11月4日，一直负责报关申报工作并协助各岗位同事工作。一直在操作中心工作，主要负责资料申报工作和单证客服工作，不管走到哪里，都严格要求自己，刻苦钻研业务，争当行家里手。就是凭着这样一种坚定的信念，我已熟练掌握报关申报、仓单统计等业务，成为资料组的全能的资料员。

篇3：快递客服工作总结

20xx年我没有一直宅在家，而是出去实习，即便时间不长，但是收获匪浅。这一次的实习，让我见识上班族的生活，了解了一个快递公司的工作流程，一个客服人员的工作，接触了快递物流领域。实践过程是体验上班生活的过程，所做的事情也许很繁琐，可是却是一种难忘的经历，有无奈，有历练，有见识。当代大学生应该大胆地走出去，训练生存能力。

一、实践目的

- (一)体验社会，锻炼自身生存能力。
- (二)从事服务行业，学会与别人沟通的技巧。
- (三)熟悉一个快递公司的运作流程，获得工作经验。

二、社会实践内容

(一)X年X月X日至X年X月X日，辅助公司客服做月结

快递速递公司是全国性快递公司，我所实习的地点是快捷福建福清站点。快件分为收件和派件，收件是指快捷其他站点发到本站点的快件，派件是指本站点的速派员在本站点的服务区域范围内收到的要发到其他地区的快件。快递费用的支付分寄付(寄件人付费用)和到付(收件人付费用)，另外还有月结，即对于一些有长期业务合作的公司可以选择一个月结一次账，快递公司留有每一件快件的面单，面单上记录运费，每一件收件和派件都会记录在电脑中。快捷与福清的许多单位企业有长期合作，快捷快递公司每到月底会进行月结，即用计算器人工算出月结客户的七月费用总和，再与电脑上的记录进行核对，若出现核对不一致的情况，则要找出错误记录，漏记的快件单号，核对一致后，在首张面单上写上收件费用和派件费用和总计费用。每个月结客户的月结费用表格形式整理打印出来，按区域划分，交给负责各区域的业务员，业务员再到各个公司进行结算。

在这段期间，我将大碟大碟的面单按公司名称分类，一直按着计算器算出7月份各大公司的快递费用总和，与电脑上的数据进行核对，确保正确。这是很费心的工作，由于面单上的数据人工输入过程，在按公司名称整理面单的过程，用计算器算出费用总和的过程都有可能出错，有的数据反复计算却会得出不同的结果，所以会比较劳神劳力。

(二)处理问题件

一些快件的收件人电话号码错误，或电话关机，或收件人的收件地址超出快捷快递公司的服务范围即超区，业务员无法派送，收件人不愿意到本站点自提快件，或者快件在派送过程中有所破损或错寄，客户表示不认识寄件人要求退回.....出现这样问题而无法送到收件人手中的快件即为问题件。

作为客服人员，要及时处理问题件。对于超出快递公司服务范围的快件，客服人员要先打电话给收件人，说明情况并让收件人到本站点自提文件，若客户愿意到本站点自提文件，客服就要向客户说明本站点的具体地址，再将快件放置在专门的框框里，以备客户自提。对于所有的问题件，要将情况上报全国联网的系统，并通过布谷鸟将收件问题上报给快件的发出站点。发出站点的客服联系寄件人后确定解决方式后会及时通知本站点的客服。对于破包件，确定重量没少后，通常由本站点再包好后送出。对于电话号码错误的情况，发出站点的客服通常会联系寄件人确定收件人新的联系方式，再将信息通过布谷鸟通知给发出问题的站点客服，客服及

时做处理。对于超区，客户不自提的快件，发出站点的客服通常会选择转出即让其他快递公司送出。

(三)上传本站点发出和收进的快件数据

快捷其他站点发到本站点的快件本站点发往其他站点的快件在进入仓库时

经过业务员用巴枪扫描器进行数据扫描，在业务员开始派件后，客服人员将巴枪数据上传到全国联网的系统，这样在网上进行查询时系统即可显示正在派送。再将本站点收进的快件与系统上要发至本站点的快件数据进行对比，得出有发无到的快件数据，将数据发至快捷讨论群里提醒发出站点及时跟进。

(四)接电话，服务客户

有公司或个人打电话进行询问一些情况，例如快捷快递公司的收费计算方式，快捷能否派送到某市某镇，对于这个问题要查找电脑上全国最新服务范围表或打电话给相关站点进行询问。收件人或寄件人打电话进来查询，一些快件是否正在派送，派送到哪里，大概何时会送到收件人手中，若已被签收，是否为本人签收.....对于这类问题，客服人员在系统上输入快件单号即可查到想要的信息。

这种工作比较繁琐，在接电话是要注意礼貌用语，有的客户不愿自提快件同时会对快递公司的服务表示很不满，对客服人员抱怨个不停。有的客户的快件比较急，总是打电话进来催件，就是让业务员优派某个快件.....这些情况频繁出现，一个人会忙不过来，所有在处理这些问题时要分清轻重缓急。这种工作比较考验人的应对突发情况的能力和耐力。

三、实习的收获：

(一)与人的沟通很重要

与别人的沟通在平时学习和工作中起很重要的作用，特别在一些特定的工作中，沟通是不可少的。在刚刚接触一样事物时，只有通过别人充分的沟通，说明自己的不解，在与别人的交流中增长自己的见识并认识工作的原理。与别人的沟通要讲技巧，遵时守时，互相尊重，互相配合，互相理解。

作为客服人员，最常做的事情就是通过电话与别人进行沟通，有时是将别人给自己说的信息准确无误地传递给另外一个人，在传递信息的过程中，关键处说的不清晰时就会影响工作，导致效率低下。在接电话，打电话时说明身份，让客户知道你是做什么的，报上公司的名字，自己的名字可以省略。

(二)处变不惊，淡定，事有轻重缓急

处变不惊的应对力，拥有承受打击的能力情绪的自我掌控及调节能力是一个

优秀客服不可少的品质。有些客户认为花了钱买的服务很不值，发觉服务很不周到，就会在电话中对客服大发不满，客服只能忍耐，不能与客户发生口舌之争。客服要熟悉公司的运作原理，能对各种问题进行分析解决，不推脱，不推诿，不耽误。客服的工作比较繁琐，所以要分清轻重缓急，提高办公效率。

(三)学习无处不在，在实战中发现自身存在的能力缺陷，有意识地自学

在工作的过程中，我也发现自身存在的能力的缺失。在别人眼里，大学生是很难得的，处事能力要比别人强，其实不见得，处事能力是来源于基于实打实的经验。在课堂里所学的知识不一定在工作岗位上都能用上，并且在工作岗位上所需要的技能不一定都能在课堂里学得。在同一个岗位上工作一样长的员工所收获的东西有可能不同，在岗位上有意识地自学，增长自身的知识储备的这一过程是最宝贵的。

在此次实习中，我经常听说各种各样的地名，省内省外的都有，有地级市，县级市，或是本县的各个城镇，由于我长期不在老家，对县内的各个城镇的地理位置不熟悉，当别人问我，能否派送某镇某村，我不能马上答上来。在平时在工作比较闲的时候，多看看地图，看后才发现自己对家乡是有多么不了解。

(四)工作中感受艰辛，每行每业都不容易，平时更要多多谅解

公司的业务员总是顶着大太阳去跑业务，客服人员的繁琐地工作中时时有可能会受气，因为在任何环节都有可能出错，有的客户很好说话，很谅解，但有些客户故意找茬……经过这次实习我更是认识到工作的艰辛，生活中彼此谅解，感同身受会在不经意间产生影响。

(五)发觉知识的重要，珍惜学习的机会

现在的大多数人的工作都离不开计算机，电脑在人的生活中的地位不言而喻。新的信息不断出现，要理解新的信息，就要具备跟专业的知识。另外，一个不具备电脑打字技能的人无法担任此类工作……信息在更新，头脑也需要更新，因此要珍惜学习的机会。而且这种学习的机会不仅仅在大学课堂里。

篇4：快递客服工作总结

时间一晃两月的海运生活就快过去了。首先，很感激领导能给我这样一个机会，让我能进入xx华贸国际物流有限公司项目工程部担任客服一职。

这周是我入职的第七个星期，在这段期间，领导和同事们都给予我很大的帮忙和支持，他们的热情和关心，让我很快的能融入华贸这个大家庭，对于之前这六周的工作，我做了如下总结。

了解和初步掌握海运系统和大件部系统的使用，熟悉订舱、打印配舱回单、报关单证派送等环节，熟悉公司硬件设施的使用。

初步掌握和了解肠衣、中设等大客户的要求，做到耐心服务于客户，有问必答，有事必解决，给予客户及时的回复，在领导和销售的指导下，修改语句，注意用词，让客户感觉到我们十分优质的服务。

从审核报关单开始，在黄琳黄经理的帮忙下，协助客户完成报关单据的准备，校验单据的正确性，在以前的公司里没有这样的审单，虽然这样的工作比较繁琐，可是也能够从审单中学习到很多明白，例如HS归类，基本注意的事项等，以便更好的开展后续报关工作。

陪客户前去散货港区视察货物情景，这是自毕业一来第一次去到港区学习，了解了货物的吊装，并配合客户做好货物出运准备的各项工作。

虽然刚入职一个月，却已经学到了之前工作中没有接触过的新知识，新事物，在领导和同事的帮忙下，我相信能更好的投入到未来的工作中，不断的掌握，不断的充实自己，为更好的服务于客户做准备。

篇5：快递客服工作总结

时间的本质是什么，谁也说不清楚，当我们需要它的时候，它走的很快，当我们不重视它的时候，它又走的很慢，这不，20__年一下子就要结束了，20__年马上就要来临了，在这个新旧交替之际，我也是时候对自己这一年来的工作做一个总结了。

我作为一名快递客服，每天要面对全国各地的客人，在接客人的电话询问时，他们的习性和口音都有所不同，这让我感到了一丝丝压力，碰到了会说普通话的客人还行，要是碰到了那些操着一口流利方言的客人，那我就只能挠头抓耳了。所以别看我的工作只是操作电脑和手机，可工作难度却不亚于直接和人打交道，甚至比面对面交流还要难，因为我也看不到客人的面部表情，只能猜测客人的心情，然后用合适的口吻去回答客人的问题，很多时候我遇到的客人都是充满怨气的，因为他们打电话过来都是询问他们的快递情况的，一般来打电话问客服的，都是快递长时间没到又或者快递丢失了，这时候我也只能尽力安抚他们的心情，用着常用的话来回复他们，毕竟我只是个客服，我能做的也不多，只能帮他们查查信息又或者去催催快递员。

所以，想当好一名快递客服就必须的拥有良好的心态，面对客人的质疑和责备时，我们不能自慌阵脚，在本年度的工作里，我接到了各种各样的电话来访，我都耐心地给客人们进行了解答，哪怕客人来势汹汹，但是只要我一直不卑不亢，那么客人也不太会大动肝火。除了要接待电话来访外，我更多的时间都是在电脑上回答客人的询问，问的大部分都是关于快递的信息，我当然是能解答就解答，有的时候问的人多了，我也没法顾及太多人的感受了，只能简单的给大家进行了回复。这一年的工作给我的感受就是，网购的人是越来越多了，快递的分发量是急剧的上涨，特别是到了一年中的几个网购节日里，我这个客服电话几乎要被打爆了，各种催快递的消息、电话都来了，忙的我是焦头烂额的。

20__年再过一阵子就要结束了，这一年的工作也算是告一段落了，几个电商节已经成功挺过去了，接下来就是准备过年时段的工作了，因为过年这段时间也是一个网购高峰

期，但我相信自己一定能行，毕竟我啥场面没见过，我只会一年更比一年强！