

小贷公司客服工作总结 (合集4篇)

篇1：小贷公司客服工作总结

一、客户服务

- 1、维护好企业与客户的关系，尤其是与大客户的关系，不断提高企业的服务水平。
- 2、不断地为企业收集最新、最全的客户信息并对之进行详细分析和加工，增强企业对信息的管理能力。
- 3、运用客户投诉处理技巧，消除企业与客户之间的误会，达到相互谅解为企业营造最佳的运营环境。
- 4、做好服务质量管理工作，提升客户忠诚度，赢得客户的信赖和支持，为销售活动打下良好的基础。
- 5、通过建立新进的呼叫中心系统，有效地为客户提供高质量、高效率、全方位的服务，同时也进一步协调企业内部管理，提高服务工作效率。
- 6、积极的配合企业的销售和售后服务管理，提高客户的满意度、忠诚度。

二、客服部的内部管理与监督

考勤管理：

- 1、员工须严格按照公司作息时间表进行签到，不得迟到、早退。
- 2、任何类别的请假都须按照公司的请假流程提前申请，紧急情况必须由总经理特批。

客服服务要求的管理：

- 1、在为客户服务时，谨记自己代表公司形象，应注意个人言行举止，担负建立、维护公司品牌形象的重要职责，友好热情的为客户服务。
- 2、随时做好客户意见记录并及时反馈给部门领导。
- 3、上班时间保持电话震动或静音状态。
- 4、专业回答并解决客户的问题。

三、客服部培训计划

1、新进员工的培训工作：公司对新进员工进行统一的岗前培训，主要目的是为了为了使新进员工尽快熟悉公司概况，了解公司企业文化及管理规章制度。

2、相关岗位知识的培训：为了能够提供完善、优质的服务，客服部就必须让每位新进员工了解相关岗位知识和工作技能。<

3、客服人员在岗培训：主要采取内部员工工作经验交流和专业讲师讲座的方式进行培训，把一些好的方法通过交流传授给每一位员工。同时公司也会邀请一些专业人士为客服人员进行培训指导。

4、老员工指导新员工，共同进步。

5、客服例会：客服部的例会每周一次，主要会议内容是对周的制定、工作经验的总结。

四、工作重点

1、客服部在所有部门中属于人员数量较多的部门，对于办公用品的消耗量也相对较大，所以节约成为了我们工作的重点之一。

2、招聘、培训工作，客服部属于公司与客户直接交流的重要部门，所以员工素质和业务水平成为了我们首要工作。

3、对于员工的业务水平进行不定期考核。

篇2：小贷公司客服工作总结

2010年是公司发展“壮大期”，风险控制部以《****小额贷款公司管理办法（试行）》为指导方针，紧紧围绕公司工作重点，以增效为中心，强化监督、防范风险。今年以来主要从以下几个方面开展工作。

一、以合规操作为准绳，加强规范管理。

审查每笔贷款业务是否符合区域规定，期限、利率是否超越范围;努力对贷款流程的规范，信贷档案的齐全，贷款三查制度的执行等方面进行细节化、格式化；提出贷款风险隐患，跟进风险防范措施落实情况。每季对现有贷款余额客户进行五级分类标准进行考核。

二、专项检查，发掘潜在隐患，排查风险点。

根据上级监管部门和公司领导工作安排，今年风险部分别于四月份、十月份、十二月份对贷款档案及操作流程进行了专项检查活动，严格、深入地对贷款申请、受理、审核、办理及贷后管理和材料收集等方面做了调查，对发现问题的，提出整改意见。通过几次检查活动，信贷业务规范化对比上年有了很大的加强。

三、积极应对，顺利通过上级监管部门检查。

今年金融办分别于四月份和十二月份对公司内部管理、信贷资产、财务状况等方面进行专项检查，风险部根据公司领导要求及时准备，认真对待，对所有信贷资产风险点、风险人进行关注、排查，有四、参加洽谈会，增加公司市场知名度。

为参加今年6月10日在广晟广场召开的“政银担融资合作洽谈会”风险部根据公司领导的工作安排，积极参与会展的前期准备工作：现场协调与兄弟企业友力担保公司的展位排列，与广告公司商讨布景方案，准备会展的各种宣传资料和用具。会展期间，与业务部一道坚守岗位，向各方客户宣传讲解公司的经营宗旨、业务品种，散发宣传单张。经过全体员工上下努力，洽谈会取得圆满成功，为增加公司市场知名度起到了很好的促进作用。

五、以信贷报表为晴雨表，为分析贷款业务提供服务。

信贷报表数据作为全面反映公司资金营运状况的“晴雨表”，真实准确及全面为公司股东和领导决策提供依据。2010年风险部按时准确上报金融办的贷款情况月度统计表和市人行统计系统及信贷系统等各类固定统计信贷报表，并根据上级监管单位和公司领导要求及时完成了临时报表的统计上报工作。每月按照业务经营发展状况，适时撰写信贷经营分析报告。

六、工作中存在的问题：风险控制部人员少，工作较多而杂，尽管日常做了大量的管理和指导工作，但与公司标准还存在一些差距和问题：一是平常忙于日常事务较多，深入客户调查较少；二是风险控制能力还不能适应管理和业务发展的需要；三是信贷合规意识不强，有待提高，信贷人员规范意识和风险防控意识比较淡薄，在工作中伴随着操作风险；四是信贷档案存在收集不全现象，管理不规范，利率、期限计算不够严谨；五是执行力不强，有章不循现象时有发生。

七、2011年工作计划。

1、2011年是公司发展“平稳期”，风险控制部将针对2010年工作存在问题及时制定相应措施。加大贷款五级分类后续管理，规范贷款操作流程。

2、开展客户信用评级，规范客户授信。依据现有制度评级办法，结合公司实际，制定内部信用评级指标体系；会同业务部对现有客户进行有效的信用评级；在评级的基础上进行规范授信管理。努力提高对客户整体风险的识别能力，实现以客户为中心的经营管理，全面提高信贷管理水平。

风险控制部

20XX年X月XX日

篇3：小贷公司客服工作总结

回顾和总结__年的工作，主要有以下几个方面：

一、业务发展平稳，经营效益实现稳定。

半年来，经过公司上下一致努力，业务经营取得了令人相对满意的经营业绩。全年累计发生业务XX笔，累计发放贷款XX万元，累计实现业务收入XX万元，其中：贷款利息收入XX万元，其它收入XX万元。上缴各项税费XX万元，各项成本费用支出XX万元，年末实现净利润XX万元。截至年末贷款余额XX万元，到期贷款和利息收回率均为XX%，信贷资金实现了良性循环，经营效益较为可观。

二、建章立制，确保业务有序发展。

良好的制度管理是一个公司持续、稳定、长久发展的保障。我公司面对成立时间短、人员结构新、业务处理水平相对较低的不利局面，始终坚持“两条腿走路”，发展业务的同时不忘各项规章制度的建设。为确保小额贷款公司健康发展、业务规范运作，在公司成立初期，我们就组织制定了《贷款管理办法》、《财1务管理办法》、《安全管理规定》、《印章使用管理规定》及《贷款审查委员会工作细则》等规章制度。这些制度办法的实施，为小额贷款公司的正常运营、有效管理奠定了基础，从而保障了各项工作规范有序进行。

三、以抓培训为基础，全面提高从业人员素质。

公司成立后，我们面对新公司、新人员，缺流程、缺经验的客观情况，组织全体人员发挥主观能动性，加大学习培训力度，以尽可能短的时间适应工作需要。一是抓好职业道德培训，引导相关人员端正态度，明确定位，找准方向，尽快进入工作状态;二是学习理解公司制定的各项规章制度，并适用到实际工作中;三是抓好业务学习。鉴于新进人员缺乏相关专业知识和从业经验，有的放矢的开展了信贷知识、财务知识、法律知识的业务培训，促使从业人员在业务操作方面尽快适应工作需要。

四、努力开拓市场，用足用好经营资金。

半年来，公司从领导到员工齐心协力，利用一切可能的关系和方式主动营销，选择了一批较为理想和相对稳定的客户，为小额贷款公司的后续和长远发展打下了良好基础。在做好存量资金计划安排的同时，对即将到期的贷款也按月度实施调度，进行计划安排，保证此部分资金占用上的衔接，尽可能降低资金闲置。同时为扩大经营资产规模，争取经营效益的最大化，由市商业银行借款三千万元，保证了经营的连续性。

五、强化风险防范，实现经营资金的良性循环。

本着宁缺毋滥的原则做好市场客户的选择，这也是保证贷款资金安全的首要条件，对每一笔贷款均落实好有效担保，为贷款的安全提供第二还款来源保障。同时，我们要求业务人员在办理业务过程中严格按照规定程序处理，确保所有手续合法、齐全、有效。基于以上办法的严格执行和落实，公司自开业以来办理的所有业务均未产生不良，也没有发生拖欠利息的现

象，保证了经营资金良好循环。

回顾过去的一年，公司的各项工作取得的成绩有目共睹：业务经营方面，市场得到拓展，效益实现稳定；内部管理和制度建设逐步走向规范，在经营风险控制上得以明显提高；客户服务越来越细致周到，在做到风险控制和双赢的基础上，为客户提供了快捷、方便、细致周到的服务。经过开业以来一段时间的经营实践，各项工作不断向好，但存在的诸多问题亦不可忽视，主要表现在：从业人员业务总体素质有待进一步提高；当前存量贷款结构不尽合理，需要逐步调整；贷后管理相对滞后，风险预警防范有待加强等。

篇4：小贷公司客服工作总结

在我来到小贷的两年时间中我通过努力的工作，也有了收获，有必要对自己的工作做下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把下一步的工作做的更好。下面我对2016年上半年工作总结汇报如下：

我是2014年到公司工作的，在没有负责信贷工作以前，我的信贷经验不足，几乎为零，仅凭对信贷工作的热情，而又缺乏信贷经验和行业知识。为了迅速融入到这个行业中来，到公司之后，一切从零开始，一边学习专业知识，一边实际操作，取得了良好的效果。通过实践中的经验积累、专业化的培训和自学，我渐渐地掌握了贷款业务和操作流程。业务工作能力和综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了很大的提高。面对信贷员这个岗位，开始我还有些胆怯。三天两头跟客户联系，实地了解客户的基本情况、经营信息，调查掌握客户的贷款用途、还款意愿，分析客户的还款能力等等，这些对于刚刚进入小贷公司的我来说，有很大难度。起初，我总在心里想，如果自己分析错误，把钱放出去还不上怎么办？于是在跟经验丰富的同事出去调查时，总是格外留心他们对问题的分析，对真假信息的识别，与他们交流心中的疑惑，在得到细心的答复后，自己思考总结。在实践中的学习，让我对信贷工作有了新的认识，也增加了自己的信心。

同时，我深深感觉到自己在这方面的不足，只从实践中学习是不够的，还需要理论知识的补充，于是我积极利用业余时间加强金融理论及业务知识的学习，不断充实自己。对行里提供的各种培训，积极参加，对公司里下发的各种学习资料能够融会贯通，学以致用，业余时间，翻看金融书籍，参考成功信贷案例。

我热爱我的本职工作，能够认真对待每一项工作任务，把国家的金融政策灵活体现在工作中。认真遵守规章制度，能够及时完成领导交给的各项任务，积极主动地开展业务，回顾这一年，辛勤的汗水终于换来了喜人的成绩。

1、团结守纪，为提高经营效益尽心尽力。一年来，我与同事们团结一致，服从领导的安排，积极主动地做好本职工作。

2、强化意识，积极主动营销贷款。慢慢接触信贷工作后，我不断强化自己贷款营销的意识，破除“惧贷”的思想，寻求效益好的贷户，在保证信贷资产质量的前提下，主

动做好贷户的市场调查，对于那些有市场、讲信用的个体工商户给予信贷支持。

3、坚持信贷原则，做好信贷调查。我深知：信贷资产的质量事关我行经营发展大计，责任重于泰山，丝毫马虎不得。一年来，坚持对每一笔贷款都一丝不苟地认真调查，从借款人的主体资格、信用情况、生产经营项目的现状与前景、还款能力，到保证人的资格、保证能力，抵、质押物的合法有效性；从库存的检查、往来账目的核对到房屋和设备的实地考察；从资产负债情况的计算、产销量和利润的分析到经营项目现金净流量的研究、贷款风险度的测定，直至提出贷与不贷的理由，每一个环节我都是仔细调查，没有一丝一毫的懈怠。在贷前调查时，我做到了“三个必须”，即贷款条件必须符合政策、贷款证件必须是合法原件、贷款人与保证人必须到场核实签字，并且做到生人熟人一样对待，保证了贷款发放的合规、合法。

4、强化管理，努力清收各项贷款。催收到期客户贷款，详实调查客户当年的经营情况，了解客户2016年的收入情况，确保我公司到期贷款的及时收回。

一年的工作已渐渐落下帷幕，一些成绩的取得，离不开公司领导和各位同事的大力支持。本人深知，自己仍有许多不足之处，通过一年的磨砺与锻炼，自己学会了很多知识以及做人的道理。信贷的路漫漫修远，我也将上下求索。

在2016年下半年里，我将努力克服自身的不足，认真学习，努力提高自身素质，积极开拓，履行工作职责，服从领导。当好参谋助手，与全体同事一起，团结一致，为我公司经营效益的提高，为完成将来一年的各项目标任务作出自己应有的贡献。