

客服工作汇报总结

篇1：客服工作汇报总结

来XX证券工作到现在6年多了，中间也换过很多岗位，在客服的这一年与客户电话沟通是我每天正常工作之一，XX年初来客服的时候正好赶上行情大涨，感觉来不及系统培训就上手了，多亏之前的柜台工作有一些基础，每天接电话不停的说话，脑子不停的思考问题，手还要不停的在操作电脑，还要注意自己的语音语调要保持热情、耐心，一颗心分成几半用，不管你今天的心情是高兴还是不高兴，在你戴上耳机开始接听电话时就要开始保持微笑服务。

在这期间遇到过各种各样形形色色的客户，有过内心喜悦，有过辛酸苦楚，被客户表扬过，也被客户投诉过，总结这段时间的工作，内心真实的心得分享如下：

一是要具备良好的心理素质。有时候接电话就像吃辣椒，不管辣到咳嗽还是泪涕直流，都不能改变服务的态度，我们的工作要有忍耐性，客户第一不是说说而已。但是大道理谁都懂，做起来是要有一百分的宽容和良好的道德素养的。

二是要对业务非常熟悉。虽然我们每个人不可能就全部的业务种类都精通，但是一些基本常见的问题，业务办理流程、客户解答和投诉建议等方面的条条框框，我必须烂熟于胸。如果遇见不会的问题一定找到最专业正确的答案回复客户，并且把这些问题整理分享下次在遇到时就可以第一时间找到答案。客户打客服电话，本身就带有咨询和希望得到专业解决的诉求在里面，不能因为我的不专，导致客户的不满甚至投诉。

三是要有应变和沟通的能力。我们不是机器人客服，在与客户的交谈中，在做好倾听的同时，我也要有自己的独立和客户沟通的能力，而且我认为这比其他岗位的要求更高，时间短、不是面对面，那么在考验我倾听客户倾诉、收集客户信息、判断客户需求的方面，就提出了很高的要求，既要根据对方的语速语气，来判断推测对方的表情变化，回答时还要不卑不亢、口齿清楚，专业的用语规范，有很好的语言组织能力。通话途中如果遇到突发性的客户不满投诉事件时，还要能掌控局面。客户一般最希望自己的意见能得到认同，能被尊重，我们听完客户陈述后，用自己的话重述顾客的恼火原因，用一两个关键词把我从客户那里感受到的情绪说出来，以取得客户的信任，也就是建立与客户共鸣，得到对方的信任，情绪对了，什么也就都对了。

四是要有高度的责任感和荣誉感。客服工作我们证券公司对外展示的窗口，客服工作的质量，客服工作职员的素质直接影响着企业的形象。这需要我们具备高度的职业道德，做好本职工作，维护公司的形象。

自XX年12月进入客服中心工作，到如今已经2个年头。风风雨雨都走过，一路下来，有彷徨、有辛酸、有付出、有收获、更有喜悦。工作以来，我接听受理来电1477个，去电1168个，都能做到微笑接听，热心服务，对个别急躁和态度不好的客户，也始终做到耐心解释，从未发生被客户投诉的事件。

凡是来过我们客服中心的人，都留有一个亲切的印象，当有的姐妹生病或有急事时，我一定会主动替她值班；当有的姐妹遇到难处理的投诉时，我一定会主动留下来一起想办法；当客服中心遇到突发事件，需要加班时，我能够克服困难，无怨无悔。

在客服中心刚刚成立时，人员还不充足，有次正处于接听业务繁忙时间，我身体不适，患上了严重的感冒，扁桃体发炎化脓，但如果请假，当天只能让一位同事接听，有可能会有很多人的电话是无法接入，就要求医生将液体挂好，提到单位，带病坚持工作。人工坐席是依靠声音来与客户交流的，因为嗓子哑，经常是抽空暂停咳嗽一下，清理嗓子后，继续接电话。

工作中，我特别注重换位思考。在处理用户投诉时，先设身处地地站在用户的角度，总想着如果我是用户，会用什么样的态度和思维方式看待问题，希望得到什么帮助。在了解了用户的心理后，及时准确地为用户解决问题，处处急用户所急，帮用户所需，用自己的热心、耐心、诚心、细心、虚心服务于每位客户，勇做客户的“贴心人”。

话务客服工作简单、单调，但对于每个客户而言，却是全新的，因此我把每一次接打电话都作为一个新的工作，不厌其烦的对客户一遍又一遍的解释各项规定，所需要的材料。面对一些年纪稍微大点的客户听力不是很好，就稍微提高声音放慢语速，一字一句的解释，提醒记录，总是为客户着想。当客户遇到难题，或者需要与管理部沟通、协调时，能够用最快的时间解决问题，得到了很多客户的好评。

在平凡而重要的岗位上，我将始终坚守让客户满意的信念，从每一个电话、每一句话和每一个对方看不到但能感受到的微笑，提供优质的服务，让每一个客户满意，维护单位的良好形象。

篇2：客服工作汇报总结

时光如箭，岁月如梭，转瞬我已经做客服快一年了。在这一年里有开心也有凄怆，有成功也有失败。在开心与凄怆、成功与失败的交织中，我逐渐的成长起来，业务技术水平也不断提升，理论知识得到充分实践。

客服的工作相对其他岗位有点琐碎。看起来很简单的工作，有时候也会出现错误，这就要求我们对工作认真负责，细致入微。

在嘀嘀嗒嗒的闹铃声中醒来，洗刷之后，新的一天开始了。打完卡和同事打完招呼后就开启电脑，然后就到传真机那里看看前一天有没有我的传真，拿到传真或其他资料后分轻重缓急分类处理。每一天依照备件和坏件的变化做出前一天的《货品出入库报表》。

做《货品出入库报表》要注意的以下几点：

首先、要找到相对应的《客服本部入库单》，《神舟发货清单》《清点科出

库单》《神舟电脑客户服务维修单》《销售保用单》等单据。认真核实单据信息和自我清点时记录的数据信息是否一致，如不一致马上认真复检一次，如发现问题及时和相关领导反映，把问题在第一时光解决掉，不留后患。

其次、要注意的是开单上报表的时候要查看下前一天上过的报表。依照先后顺序上报表，持续单号的连续性，以便将来查找的时候能够立刻找到。还有是在一些特别的单号和明细后面添加备注或用我们公司规定的统一字符标识。

第三、要注意的是在统计金额的时候最好用求和公式加以验证，要保证数据的正确性。在上完《货品出入库报表》后千万要注意写上自我的大名和日期，再去找财务和经理签字。财务和经理签完字后，立刻就传真给经管二部和备件科。并通知对方查收。第四，要注意的是在传完之后要马上拿着《货品出入库报表》、《神舟客户服务维修单》、《销售保用单》等单据上对应的账本。我们公司的备件账本有5个，他们分别是《好、坏件库存帐》《备件往来帐》《欠人坏件账》《人欠坏件账》《在途账》。

另外，在上账的时候要特性注意当总部发给你的备件总部没有开单前或者你还没有收到总部发来的备件就先不上账。但是要夹子保存好。当收到总部备件和《神舟发货清单》后，就要马上上账。

篇3：客服工作汇报总结

__年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了肯定的成果。

今年以来，公司经理室连续以抓业务进展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了肯定的成果，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，制造客户价值，乐观担当社会责任，为公司永续经营打下坚实的基矗客户服务部紧紧围绕公司总体进展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，连续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

1、主要从内强素养、外树形象着手，通过狠抓公司各岗位人员素养，进一步提高客户满足度，树立公司良好的对形状象。

一个优秀的团队须有一个素养、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素养。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应惩罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

__年6月，总公司进行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参与，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员的专业学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务进展供应顽强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了仔细梳理及汇合，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习方案，根据学习方案，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求全部参与人员仔细做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；依据测试及检查状况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身动身，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司根据上级公司文件精神，面对全部客户推出国寿1+n服务方案。旨在通过举办客户服务活动，不断亲密公司与客户的关系，进一步提高客户满足度，树立公司良好的对形状象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣扬力度，根据活动组织、宣扬方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增加了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作供应了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身动身，一切为了客户着想，不断创新服务内容

1、乐观协作分公司做好vip客户工作为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户供应附加值服务工作，分公司开展了面对全区vip客户供应特约商家优待服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在肯定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把上门送赔款工作做细做新，乐观为同学险业务拓展工作做铺垫，连续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

繁忙的工作，有成果也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合__年的工作如何进行改进做如下支配：

抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，连续做好客户服务部人员特殊是新人的专业学问及技能的培训，提高服务人员的整体综合素养。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观缘由，客户服务部新入人员对专业学问及业务技能的缺乏，__年，我部将连续实行多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行特地培训，加强所辖人员的职业道德训练，有针对性地组织和开展业务学问及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件准时进行传达及学习，真正领悟其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。