

# 客服主管年度总结范文

## 篇1：客服主管年度总结范文

时光如梭，转眼间20xx年工作即将结束，回首一年来的工作，感慨颇深。自入职XX项目以来，在管理处领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成预期工作目标及各项工作计划。项目交付以来，客服部围绕物业服务工作，加强部门内部管理工作，强化物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理与业主有关的纠纷，部门各项工作有明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近三年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。20xx年x月，我正式升任住总集团XX公司天诺物业15第四项目客服部经理助理，对于物业客服工作者来说，整个过程感受最多的只有一个字：烦。我是从一线员工上来的，所以深谙这种感受。作为公司一名老员工，在接任客服主管工作中，我一直在不断地探索，希望能够最大限度的化解和消融业主与物业之间的矛盾。

很多人不解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、

失职。在每一个新员工上岗之前，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要不断地完善自身的心理素质，学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，当成是一种享受。对业主要以诚相待，真心为业主提供切实有效地咨询和帮助，在为业主提供咨询时要认真倾听业主的问题，细细为之分析引导，熄灭业主情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起业主更大的投诉。

本年度部门各项工作如下：

### 一、规范内管管理，增强员工责任心和工作效率

自加入客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善部门责任制，明确部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进部门各项工作的开展。

(二)严抓客服人员服务素质和水平，塑造良好的服务形象。客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪

进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高客服员的服务素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

(三)圆满完成15收费工作，为客服部总体工作奠定坚实的基础

(四)密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作

## 二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

(一)员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

(二)协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

## 篇2：客服主管年度总结范文

时光飞逝，转眼20xx年马上就要落下帷幕。回首加入维新这个大家庭工作的日，心中感慨万千。跟单员是公司对外沟通的窗口，其工作也是很重要的，需要做到很细心和很好的耐心。我为能成为公司这一重要岗位中的一员而感到荣幸。现在我将对一年来各项工作的完成情况进行总结：

### 一、xx年工作总结

#### 1.订单处理

订单评审合格率为100%。客户订单通常有电话(口头)、传真以及QQ三种方式。接到客户订单后，进行订单评审(如是口头订单，与客户再三确认并做好记录)。确认产品型号、颜色、规格、数量、单价、金额、付款方式、交货方式以及包装要求等。在订单评审这一工作上，从最初的生涩到现在能熟练的处理，并且能独挡一面，我觉得很开心，很有成就感。

#### 2.产品跟踪情况

产品交付准时率为98%。收到客人款项后，通知财务解锁，时刻注意生产进

度，产品入库后及时通知物流公司走货，并随时进行跟踪，确保交期。

### 3.与客户进行沟通

每天至少给三个客户打电话沟通联系(除当天下单的客户)，时刻解客户情况。

### 4.客户资料整理

很多客户是由销售公司转过来，资料很不完整。是我的疏忽，没及时建立完整的客户档案，我[HYPERLINK"/gongwen/jueding/"\t"\\_blank"](#)决定将客户相关资料完善并建档。对今后开发的新客户也建立相应的档案。

## 二、20xx年工作规划

新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，我决心再接再厉，一定努力工作，打开一个新局面，希望我20xx年有着更加辉煌、灿烂的工作成绩。

1.力争客户服务满意率为100%，多和客户沟通，争取更多的订单，及时向领导报告客人所反馈的信息；

2.及时、准确的评审客户订单，准确率达到X%；

3.全面提升自己的工作能力和沟通技巧；

4.服从领导的工作安排，做事认真、仔细，各项报表准确率为100%。

## 篇3：客服主管年度总结范文

20xx年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，仔细学习物业管理基本学问及岗位职责，热忱接待业主，乐观完成领导交办的各项工作，办理手续准时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力督促处理妥当，顺当完成了年初既定的各项目标及方案。

截止到20xx年12月19日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成状况及分析：

### 一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，准时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

## 二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用发送通知累计968条，做到通知拟发准时、详尽，表述清楚、用词精确，同时乐观协作通知内容做好相关解释工作。

## 三、业主遗漏工程投诉处理工作

20xx年8月18日之前共发出86份遗漏工程修理工作联系单，开发公司工程部修理完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部修理完成回单88份，业主投诉报修修理率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程修理满足率70%。

## 四、地下室透水事故处理工作

20xx年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又乐观参加协作与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

## 五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，乐观走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查的出小区业主对我部门的接待工作的满足率达90%，接待电话报修的满足率达75%，回访工作的满足率达80%。

## 六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

## 七、帮助政府部门完成的工作

帮助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

## 八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合学问，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想熟悉不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司布满向往，对行业进展和自身成长布满盼望的团队;把部门员工由一个对物业管理学问把握空白培训成一个具肯定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发觉的问题及遇到的困难总结如下：

一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的学问仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够准时;

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善;物业费到期业主催缴1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

四、客服工作压力大，员工身体素养及自我心理调整力量需不断提高。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

六、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣扬及组织业主的文化消遣活动工作上尚未组织开展起来。

#### 篇4：客服主管年度总结范文

时间总是过的很快，转眼之间我已经来到xxx大家庭有将近六个月的时间了，我是在2020年8月20日踏进了xxx的大门，还记得当初来xxx应聘的是销售的职位，但是由于刚毕业房产知识实在是欠缺，所以就转为客服部门工作，回首这半年的时间有很多的收获：

1.要感谢各位领导对我的栽培，从我刚进来时对房产知识的一窍不通到现在，是领导和各位同事不厌其烦的教导。

2.客服的基础工作，维护qq群，在论坛发帖子，楼盘评论的更新;以及看房活动之后的电话回访，报广整理等工作。

3.从刚开始的对看房活动没有一点概念到现在可以独立自己带活动，一场场的活动都让人难忘，还记得刚开始的看房每场下来都是出一大堆的岔子，随着时间的累积，看房活动的增多，现在每个人都可以独立带看房团了，虽然每场看房下来每个人都累的不想动，但是听着网友对我们高度的评价每个人的脸上还是路出了欣慰的笑容，因为有了网友的肯定我们更加坚信：我们可以做的更好。

4.公司对我们客服的期望是做到顾问式客服，我知道离这个期望还有很大的一段距离，明年我会更加的努力去学习更多的专业知识，和自身素质的提高，早日达到公司对我

们的要求。

5.回首走来的日子，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担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。犯错并不可怕，可怕的是犯了错还认识不到自己犯错了，所以没有必要为自己所犯下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与之前的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定情绪及保持良好的服务态度，相信自己能够做的更好，

6.客服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变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力。我相信自己不管受岁月如何地磨练而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。

7.我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个年轻人以后在这个行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

2020即将过去，新的一年就要到来，挥挥手告别15的一切不快，迎来崭新的2020，相信xxx能够更上一个台阶。下面是个人的一些意见和建议：

1.我们建立的客户档案有很多一部分客户资源都浪费掉了，比如说最近有很多退群的人都是买完房子了然后就感觉与xxx无关了，就退群了。

2.一周两场的看房活动，每场都得是到场的人数情况很不错，这样也加剧了我们的工作量，不得不在群里边推广，一天几遍的推广，也有很多人就是因为qq群一直在不停的闪还都是些无用的信息都退群了，我在想是否我们可以用一种更好的方法来推广我们的看房，qq群的空间是有限的但是外界的资源是无限的。

3.以后是否可以给客服一些更加宽广的培训，自己学习是一方面，但是也需要跟上公司发展的步伐，这也是顾问式客服必不可少的条件

;这样也不至于客户问起一些比较尖锐的问题的时候不知道，显得很专业。

4.领导和员工的沟通方法：金无足赤，人无完人。任何人都不可能犯一点错误，希望今后出现什么问题，不管领导是怎么指出，但是必须得有一个好的态度，态度决定一切，因为每个人自己都是想尽力做好自己的工作的，但是心情好了做起来事情会格外用力也会格外好的，任何事情出现了差错，相互埋怨是解决不了问题的。

5.很多是事情如果自己不设身处地的去做了就不会明白其中的艰辛和难处，希望以后领导安排工作的时候能够自己亲身体会了之后再再来评价员工，而不是有什么问题就只是一味的指责，施加压力，如果自己体会过了之后也能给员工树立一个榜样，这样我们也会更有信心。

6.规章制度：如果安排什么工作了，有什么要求，希望打印出来这样我们也

有个参考标准，这样之前到底有没有要求就一目了然，省得在出问题的时候说曾经说过，但是都不知道。

7. 客服部的工作确实很重要，但是我觉得要保证客服部的员工有一个很好的休息，身体是革命的本钱，健康的身体才能更好的工作。