

客服培训心得体会总结

篇1：客服培训心得体会总结

客服工作是一个很大的话题，单说一方面未免有失偏颇，但要各个方面都绽开来说，又未免太泛，很难说到重点。只能选择其中印象比较深刻的方面来探讨一下。

首先想说说的是团队的组建，一个公司的客户服务部从无到有，该如何组建呢？我觉得第一步应当是先立制度，制度是组建团队的基础。详细需要哪些制度是需要依据公司状况和服务对象而言的，基本的制度应当包括：

客服部门管理制度

投诉管理制度

业绩考核制度

处理问题流程

制定制度的同时，聘请作为整个客服工作的重点也应当同时开展了，正如文章开头所说，优秀的客服人员往往具有一些性格特质，因此在甄选的时候通过谈话，问卷等方式沟通基本上可以知道一个人是否适合从事客服工作，谈话是最好的方式，由于客服工作就是直接沟通的过程，面对面的谈话更能识别出一个人是否满意客服工作的要求。在聘请客服助理的时候，可考虑心态乐观，沟通力量良好的应届生。应届生优点是乐观，接受力量强，可塑性强，但也存在一些缺点，如心态简单不正，工作阅历不多，不够成熟等等。

在团队组建的同时，尤其要留意的是分工要明确。在有流程的基础上，搞清晰诸如遇到谁受理，怎么处理，谁反馈，谁跟踪，谁记录等等。

团队需要常常进行培训，包括业务学问和沟通技巧，特殊是更新了的业务学问，详细可以邮件和例会等方式实现，原则是简洁有效。

其次谈谈客户期望的管理，在软件行业，由于客户使用习惯以及业务变化等多种缘由，提出变更的需求是常常的事情。假如客户提出的事情都答应，不行能，假如拒绝客户，又怕影响公司形象，这就涉及到需求管理中的一个环节-客户期望管理了。客户期望管理的最高原则是信誉，也就是答应客户的事情肯定要按时办到。没有信誉，其他技巧都免谈。其中一种方法叫做“降低承诺，提高交付”，假如一件事情估计需要1个小时完成，你应当和客户说需要一个半小时或者2个小时，由于很难保证明际状况会不会超出估计，而提前交付比延迟交付效果要好得多。还有就是在不能满意客户的需要的时候，需要急躁有技巧的解释，假如平常信誉良好而你又解释得当的话，十有八九客户是会理解的。

有一个客服人员业绩考核的问题。良好的业绩考核制度是保持客服人员工作

乐观性的一个重要因素。我个人觉得可以从以下方面考虑：客户满足程度，考勤状况，工作量饱满状况，工作准时完成状况，团队协作精神，岗位纪律，工作态度，工作乐观性，工作创新力量，月度工作推动状况，负责人考评，日常考评，业务学问考核等都可以纳入考核。

篇2：客服培训心得体会总结

今天上了一整天的物业客服入职培训课，并没有想象中的枯燥，而且收获很大。

首先是王总给我们上课，作为专业的客服类培训讲师，能够给我们这些小员工培训，实在很荣幸。培训课一开始，唐总就强调了同事之间问候的方式及其重要性，并做了简单的训练，活跃了气氛。

今天培训的主题是“如何做一名优秀的客服员工”。首先，王总先介绍了企业里通常存在的三种人。

第一种：满腹牢骚型，这种人在公司里整天都只会抱怨，严重影响其他同事的情绪；

第二种：得过且过型，这种人虽然不会抱怨，但是不求晋升，积极性不高，没有创新；

第三种：积极进取型，这种人是每个企业都想拥有的，只要有个好的平台就能发挥自己的特点，受到领导的赏识。当然，想成为一名优秀的员工，至少要有积极进取的心态。

说到心态，王总提到了企业员工的四种类型：废品，半成品，精品，毒品。废品和精品很好理解，精品是有好的心态和工作能力，废品则相反。半成品是指有好的心态而工作能力不强，这种类型的员工是可以培养成精品的；毒品则刚好相反，指工作能力很强但是心态不好，这种员工往往也是最让领导头疼的，通常容易让其他同事心里不平衡，针对这种情况，我们只能对其进行改造，朝精品的方向发展。

优秀的客服员工一般都会有一些共同点，自主，积极，目标明确等等。一名优秀的员工通常不会单以薪水为目的，并且能完成超出领导期望的劳动。在这点上，我们都还需要很多的努力。

最后也是最重要的，我们该怎样成为优秀的客服员工呢？唐总也重点分析了这个问题。

1、确立模仿对象，对象必须要适合自己，并且明确差距，制定目标并用逆推法将目标量化。

2、态度决定行动，行动之前问自己，是能不能，该不该，还是想不想做好。同时暗示自己一定能做好，一定要做好，一定能积极的做好。

3、培养自己的分析、创造、解决问题的能力。分析是要把复杂的问题简单想，简单的问题不多想。

4、在工作种学会派遣压力，自我控制的能力。应对危机，面对挫折需要有积极的心态。

5、每天进步一点点，相信自己，一切皆有可能的信念。

6、培养对人微笑的仪态，造就永不放弃的意识，敢于切断后路的决心，走出神经过敏的误区。

总结：成功的秘诀在于行动，做比什么都重要，并且坚持不懈，打败行动的敌人——拖延，一点点积累，循序渐进。

客服入职培训课受益匪浅，相信自己不断学习，不断努力，可以成为一名优秀的员工。

篇3：客服培训心得体会总结

我以为，要作为一名合格的客服员，在工作中应当具备良好的心理素养，沟通及应变力量，高度的责任感和荣誉感、产品专业学问，产品专业学问是我们工作的基石，这是作为一名合格客服员不行缺少的条件。

一、客服工作需要具备良好的心理素养

客户服务职员直接接触用户，为其供应询问服务、接受用户投诉等等，特别的工作性质打算了客户工作职员要有肯定的忍耐性，宽容对待用户的不满，能够承受压力，具备良好的心理素养。

二、娴熟把握业务学问，了解产品及用户需求

娴熟把握业务学问是客服工作职员的基本素养之一，只有真正的了解产品及用户的需求所在，娴熟把握业务学问才能够乐观应对客户。

三、沟通及应变力量

客服工作相比其他岗位工作在沟通及应变力量上对从业职员提出了更高的要求。客服职员在接受用户投诉时需要运用肯定的沟通技巧，乐观应变，化解冲突争端，解决冲突与对抗，从投诉流失中吸取教训，维护企业形象并准时为用户解决题目。

四、高度的责任感和荣誉感

客服工作是企业形象对外展现的窗口，客服工作的质量，客服工作职员的素养直接影响着企业的形象。这就需要企业的客服工作职员具备高度的职业道德，做好本职工作，维护企业的形象。

总而言之，客户服务工作的好与坏代表着一个企业的文化修养、整体形象和综合素养，与企业利益直接挂钩。能否赢得价值客户，不仅是企业的产品质量，产品标准，产品价格等方面的题目，客户服务也是一个关键环节。

对于以后的客服工作还有许多需要不断向同事学习的地方，在工作的同时不断加强学习，提升个人专业素养，为企业的进展贡献自己的一份气力。

篇4：客服培训心得体会总结

近日，县行组织的客户服务营销技能培训给我留下了深刻印象，学到了很多实际的知识，进一步体现了大悟农商行为了客户一切，一切为了客户的宗旨。

通过培训老师专业而生动的讲解，我们不仅学会了很多面对客户的话术和技巧，更是通过很多真实的案例、模拟演练，身临其境一般从多方位、多角度体会到了实用的挖掘识别客户、解决客户投诉和营销产品的技巧，并且活学活用，进行消化吸收、转化提升，迅速的运用到我的实际工作中，获益颇多。

一、解决客户问题，优质文明服务。

一位客户在我们扎账下班后来换零钱，我们就跟这位客户解释我们已经下班了，请他明天过来换，他说晚上要做生意，必须得换。于是，我们迅速帮客户联系另一个商铺让他过去换，并告诉客户以后需要零钱可提前与我们联系，并留下联系电话，客户换到零钱后，还特意回来跟我们道谢，夸赞我们服务很到位。

二、结合具体实际，营销电子产品。

新世纪超市是我们这的常客，其员工常来我们网点办理工资卡等业务，于是我们借此机会向她们推荐电子产品。培训老师说过，不要一开始就推销产品，要让客户自然轻松的了解我们产品的优点，接受我们的产品。这个很有道理，于是我就会跟年轻客户介绍手机银行可以充话费、充电费，快捷方便；跟年长客户讲可以用手机银行给自己孩子转生活费，跨行转账不要手续费还节省时间，从各种不同的角度来介绍产品，并且以客户的利益为出发点，她们也比较容易接受。

三、理解客户心理，减少客户投诉。

一个客户在办理取款业务时，我先手工点钞确认后，再过了点钞机就把钱递

给了客户，客户接到钱以后就说我刚看你数了六百，怎么这才四百呢？而且存折上也是取了六百，你怎么少给了我。我马上检查了点钞机，发现点钞机的缝隙内卡了二百块钱，就递给了客户，然后迅速主动向客户道歉，承认自己的失误。已生气并准备指责我的客户，看到我的主动道歉并承担责任的态度，原谅我后离开了。

在工作中，不要担心怕麻烦，要学会面对各种问题，然后战胜它。在学习中成长，在挫折中进步。将我们工作中的经验、学习中的体会以及生活中感悟融为一体，不断的回顾总结，也不断的提升创新，相信我们会做的更好。

篇5：客服培训心得体会总结

客服基本可分为人工客服和电子客服，其中人工客服又可细分为文字客服、视频客服和语音客服三类。每一个客服都应感到肩负着一一种责任。小编在此整理了客服培训总结心得体会，供大家参阅，希望大家在阅读过程中有所收获！

客服培训总结心得体会1上半年的时间过得很快，客服工作看上去每天就是在无限的通话，但是事实不是那么简单，去年下半年我来到的__工作，我知道这是我所擅长的，我就是一直在客服岗位，因为做自己擅长的东西，感兴趣的东西，做起来就肯定事半功倍，作为一名客服工作者，我时刻的在学习，加强与客户交流的一些技巧，尽管从事电话客服已经一年时间，但是我不曾有半分的减少对自己的要求，这是电话客户的素养，严格的要求自己，学习是没有尽头的，上半年的工作结束了长期以来的迷茫，值得高兴，让我欣慰的是这也让我规划了自己一下，现在总结半年工作。

一、耐心、细心

没有什么诀窍，就是在一个个电话中打磨自己，耐心是首先的很多时候客户会有各种各样的问题，有些问题甚至是很简单，但是部分的客户就是不知道，需要我们为之解答，因为每天的工作很多，要接的电话很多，这样的事情会让自己有时候不耐烦，所以保持让一颗平常心，让自己冷静下来，不要那么浮躁，对待每一个客户都因该是这样，因为部分的客户会一下子问很多问题，这个时候就需要保持耐心，细心，整理一下自己想要说的东西，有条不紊的表达出来，细这半年的时间我保持着细心，耐心，当然这样的心态是通过长期的工作打磨出来的，在刚刚到这个岗位当然不是这样，没有这么耐心，但是每一个优秀的客服工作者，都是在一个个电话中打磨自己，让自己克服一切的问题，我就正在发展自己成为一名优秀的客服。

二、在工作中

工作语自己心态是紧密结合的，工作中保持认真就需要要一个好的心态，心态是我们培养良好工作习惯的前提，所以说心态跟工作紧密相关，在工作中我认真负责每一个电话，对于每一个客户负责到底，始终贯彻公司的核心思想，不管在什么时候以客户为中心，解决问题是关键，为每一个客户解决问题是我这半年的工作最大的收获，作为一名客服工作者为的就是要让客户的问题得到实质的解决，每次当我解决客户的难题时候自己往往就会多一份成就感，

虽然是简单的一个成就感，但是这让我更加的充满动力。

在工作中需要不断的去学习，学习一些技巧，抓重要点，所有的客服工作者都是这么认为的，如果不抓中要点，就没有一个思路，仅仅是走一步看一步，这样的情况在工作中是不允许出现的，在跟客户交流的时候我一直在抓中要点，这半年的工作，这个技巧练得炉火纯青，当然我会继续努力的，在这里就不多说了，继续为成为一名优秀客服努力。