

客服试用期转正总结范文

篇1：客服试用期转正总结范文

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在天猫新店铺的预备期间和部门开发新产品的过程中，协作数据专员，利用自身优势，援助其制定了一系列的表格，总结了相关数据;归纳了行业在电商领域(淘宝)的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化;在京东平台上，对产品进行了导入等等。作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满意客户的要求。在学习产品知识和掌控客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是靠着这样一种坚决的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺当开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作立场，作到了理论联系实际;从而提高了自身的一专多能的优点及思想文化素养，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充盈而有条理，有严谨的生活立场和良好的生活作风，为人热忱大方，老实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原那么，能与同事们亲睦相处。

思想上，自觉遵守公司的规章制度，坚持参与公司的每次的培训。要求积极上进，爱惜公司的一砖一瓦，一贯严谨的立场和积极的热忱投身于学习和工作中，虽然有胜利的泪水，也有失败的辛酸，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的重要性。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满意工作的需求。为了尽快掌控电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们予以工作上的支持和精神上鼓舞，经过较长时间的熬炼、克服和努力，使我渐渐成为一名合格的员工。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的援助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但如果用一根火柴去点燃一堆火柴，那么会熊熊燃烧。我盼望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美妙明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后肯定尽力做到最好。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越来越越好。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正恳求。盼望公司领导能对我的工作立场、工作技能和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃进展贡献我全部的能量。

篇2：客服试用期转正总结范文

经过了客服试用期的工作，自己也是融入到了公司的客服工作里面来了，能去做好，自己也是很感谢客服部门同事们一直都是给予了我很多的帮助，让我更好的做好这份客服的工作，而自己的努力也是得到肯定，让自己能转正，我也是对于过往这段时间的一个工作来总结下。

作为客服，我也是想去了解公司的业务，自己要去面对的人群，以及工作的一个流程和注意的事项，在这些学习之中我也是更加的了解客服这个岗位是干什么的，又是该如何的来工作，同时在和客户的交流里面，我也是更加的感受到这份工作要去做好并不是那么的容易，但是也是只有去付出了努力，我们才会有收获。同事们也是把很多的经验教给我，让我更加的好去做好事情，而且遇到问题，我也是会积极的去找方法，或者问同事，去更好的服务客户，做客服的工作，服务的态度是很重要的，无论客户是什么样的状态，发脾气还是闹腾也好，或者如何，我们都是不能被他们的情绪带进去了，而是要用好的态度去做好服务更多的针对问题，客户发脾气很多时候也是由于出了问题导致的，其实并不是真的针对于我们个人的。

在处理事情的时候，我也是尽责的跟好，做好服务，也是得到了客户的肯定，一些问题自己没有办法解决的，我也是会积极的联系同事，找到方法，尽快的去处理，这段日子我也是学到很多，让我更加的明白，做好客服的确是辛苦，但是也是可以让我们成长很多。同时自己的工作解决了客户的问题，我也是感到自己的付出没有白费，是有成就感的，这些也是让我积累了经验，后面处理问题起来也是更加的顺手。通过努力，自己的工作能被肯定，我也是没有犯什么错误，尽责的做好自己该做的事情，同时和同事们的一个配合方面我也是努力的去做好来让自己的态度得到同事们的认可。

试用虽然结束，但是我也是知道，作为正式的员工，自己的责任更重了，也是要继续的去学习，去让自己的客服工作能做得更好，得到更多客户的肯定，服务的态度，方法都是要去提升才行的，虽然岗位是基础的，但是也是最好了解这个行业的前线位置，自己也是要珍惜在这学习的机会，会努力的做好，让自己进步成长。

篇3：客服试用期转正总结范文

入职半个月以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对白己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供好的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这半个月的工作已经清楚的认识到白己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高白己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售

中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。

的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

篇4：客服试用期转正总结范文

三个月的客服工作之后，我在这个岗位上积累了很多的经验，也了解了很多在这一方面的专业知识，能够在试用期之后对自己有所总结。

一、常规工作方面

客服的日常工作就是服务客户，解答客户的疑问，收集客户的信息，负责公司一部分资料的管理。在有客人到来或来电时，我能做好基本的业务问答，对客户的疑问和咨询进行解答，同时保证自己的礼仪没有错漏，落落大方，礼貌用语，遇到刁难时也能保持镇定，细心地解说，安抚客户的情绪。

二、加强学习方面

为了不让自己拖累公司的形象，学习规范的问候用语，以及向前辈请教以什么样的方式解答会使客户满意。在这期间积极参加公司组织的礼仪培训，在培训期间，进行反复地联系，让自己在面对客户时能够下意识的用上这些姿势。

加深自己对于公司业务的影响，努力地去了解公司的产品，在回答客户的问题能够流畅的说出来，同时根据客户的要求灵活回答，使客户对我的服务感到满意。

三、应变能力方面

在这三个月的工作中，我也遇见了几次突发事件，第一次我并没有反应过来，还是在同事指导下将事情处理过去，因为反应不及时，处理不到位，导致很多后续的麻烦还要公司内其他员工帮忙。有了第一次的经历之后，在接下的几次情况中，我慢慢地进步，一次比一次好，到现在我能够不需要别人的帮助，迅速的处理好事情，在之后汇报一下当时的情况就可以了。

总而言之，在三个月里，我在工作上一天比一天都有所进步，每一次的任务过后都能对自己有所总结，虽然我现在仍旧有一些不足的地方，但我相信，努力将改正我的缺点，使自己将客服这份工作做得更加的完美。