# 客服总监的个人总结

# 篇1:客服总监的个人总结

今年对我而言是一个不平凡的一年,由于今年我当上了客服总监,还记得初入\*公司的我还是一个刚从学校里走出来,什么都懂的一个人呢,转瞬间,三年过去了,我已经成为了\*公司的总监,不得不说,时间真是过的太快了,可是对我而言,在这个年纪,担负客服总监,感到很大的压力。我就是从客服这个岗位上走过去的,我深刻的知道,顾客的满足度是公司在竞争中生存进展的命脉。我深知责任重大,必会竭力以赴。因此我将之前的一些工作阅历,做一个总结,共享给大家,盼望大家可以跟我共同努力,一起进步。

一、提升自身素养,树立"四有"形象。

我这里所说的"四有"形象是指:有知识、有涵养、有耐烦、有热忱。素养的提升不是一朝一夕之功,需要环境的熏陶和长期的引导。所以,重点要做以下三点:

- 1.业务技能的训练。我利用一切机会,让员工获得更好的培训。尽可能让他们具备更多的能量,在工作中游刃有余。
- 2.严把素养教育。中国传统文化虽然不再是我们学科考试的重点,但是我认为学习传统文化对做人的修为是很有好处的。所以,我盼望让员工多接受传统文化的教育,熏陶儒雅之风,能够渗透诸如"老吾老以及人之老"的精髓。
- 3.发挥个人优势,树立职业化意识。每个人有不同的特长。在工作中擅长发挥他们的特长,同时灌输员工严于律己的意识。
  - 二、着重员工的思想动态,调动员工的积极性。
  - 三、着重平日的知识积累,富有激情。

客服是一个很熬炼人的部门。他要求每一位员工每天都要充斥激情的去进行 新一天的工作。同时,客服人员的工作也很枯燥,每天都是在重复同样的工作。但每天都会有新 的挑战!

最末我要讲的是,一个部门要有灵魂,而部门的灵魂就是本部门的文明素养。通过我们的努力,以优质的服务给顾客带来方便和享受,让大家感觉到和谐和友善的服务。把顾客当作伙伴,去援助他们解决问题,处理问题,为客户着想。从而最终获得客户的最大满足度!

不要认为客户仅仅是打电话,完成数量,肯定要学会从数量上转变为质量。 那样,才能让我们在这个一般的岗位上快速成长,新的一年即将到来,盼望大家和我一起共同努力。

# 篇2:客服总监的个人总结

我们告别了任务繁重的20\_年,迎来了满怀希望的20—年。承蒙公司领导的信任,我于去年年初被提升为客服中心主管。现就过去一年的主要工作进行回顾、思考,希翼于能提炼经验,更上台阶。作为业服中心的主管,我的工作主要是:整理好各岗位上的资料并归档,做好购水电情况的核对,并及时补充相关数据,协助胜基公司做好数据的完整补录,做好相关费用的催缴工作,做好售水电异常情况的月结统计并上报,检查督促前台岗位的接待工作,落实规定的任务目标,协助同事处理好较为复杂的售水电业务,协调与业主较为复杂的相关业务,以及负责及时处理各类投诉与回访等等。

一年以来,我认真落实工作职责,贯彻物业管理的各项法规政策,执行公司的有关规章制度,较好的做了日常接待工作:首先,团结同事,乐于助人,较好的保持了与公司各同事良好的人际关系。我始终认为,如果和同事的关系都搞不好,更不要说去和业主融洽气氛和气一团了。作为领班,我以身作则,严于律己,起到较好的表率作用。与全体文员一起,团结一致,为我们前台各项接待工作的顺利开展,为让业主满意作出自己应有的核心作用。

其次,及时做好新员工的培训。前台文员一直人数较少,尤其在去年底今年初,随着的相继离职,给我们部门的工作衔接带来一定影响。在及时补充人员后,通过我手把手的演示,耐心详细的讲解,让她们在尽可能短的时间内初步达到了上岗要求。在我们高效、有序的组织下,能够轻重缓急妥善处理各项服务工作。

另外,及时组织相关费用的催收。根据任务分工,我主要负责住房与门面物业费的催缴。每季度首月上旬督促物管员对临街门面进行物业费的预缴工作。

此外,及时对相关数据进行统计整理。严格实行痕迹管理,即彻底摆脱过去事情异常又无记录的情况,所有存在异常的情况都有书面记录,业主签字认同。较好的保持了工作的连贯性。及时对单元门维修业主投诉建议会议记录等进行整理归档。

再有,及时完善物业管理收费系统。补录所有小区的车库杂屋资料。

还有,能按质按量完成公司交代的其他重要工作。业主满意度调查,清理所 有车库杂屋水电费。

一年以来,虽然我的各项工作都能取得一定成绩,但我知道自身也存在很多不足。如对待复杂问题的处理上,分析问题解决问题的能力还有待提高,作为领班,个人有时专注于个人工作,对前台的工作形象尤其是细节方面还要加强管理。针对以上问题,今后我的努力方向是:首先要加强理论学习,虚心请教领导和同事,进一步提高业务能力,进一步提高工作效率;其次要在严谨、细致上下功夫,多投入更多的精力,抓好团队管理,使自身综合能力不断得到提高,使公司的窗口更加规范高效。

另外,我在公司工作的五年多时间里,积累了许多工作经验,尤其是接待业

主服务业主方面,总结起来有以下经验和收获:

只有摆正自己的位置,心态平和,态度谦虚,才能又快又好的做好各项服务 工作,赢得业主的满意;

只有牢固树立服务意识,加强沟通协调,才能消除业主的担忧,赢得业主的 信任。

最后,感谢公司领导的信任。同时相信我们物业公司在20年各项工作能更上一层楼。

# 篇3:客服总监的个人总结

在公司领导及各部室支持下,客户服务部较好的完成了20\_\_\_年各项工作,取得了肯定成果。回顾一年来的工作,我们主要做了以下几点:

#### 一、管理精细化

商场客服工作在商场中具有举足轻重的地位,能否准时解决商场中的一切交易事宜,有效服务顾客打算着顾客对商场的态度和商场今后的进展。为此我们在客服管理中,本着各自的工作岗位和分工,仔细履行职责,努力学习有关理论和规定。制定了本部一系列规章制度,岗位到人,职责到人,奖罚到人。

### 二、工作标准化

处理纠纷的工作中我们坚持实事求是、"快速、准时、精确、合理"的原则 ,工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到投诉或疑问,无论时间大 小,始终坚持赶到第一现场,把握第一手资料,严格根据商场运行流程,为客户供应力所能及的 便利。

### 三、服务规范化

服务竞争在各大商场竞争中具有非常重要的作用。作为客户服务部来说,服务的好坏直接关系到公司的进展与生存。因此,我们部把顾客服务工作放在了重要位置。组织大家学习,充分熟悉客户服务的重要性,扎扎实实抓好客户服务工作,建立健全了服务制度,服务措施,规范了服务行为,于微小处见精神。比如客户随时随地上门询问,我们都能供应周到的服务;能一次办好的业务,不让客户跑其次次。一年来我们不断改进工作作风,提高了服务质量,提高了客户满足度,尽职尽责的完成了工作。

20\_\_年悄然离开,我们的工作水平在这一年发生着一每天的变化和提高,令人欣喜、兴奋。是的,成就代表过去,辉煌铸就将来。今后我们要加强学习,努力提高业务技能,精诚团结、扎实工作、奋力拼搏,为确保全年目标顺当完成而努力奋斗。

# 篇4:客服总监的个人总结

我从20\_\_年进入\_\_物业,接管物业客服部客服领班工作,负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时\_个月,从摸索到熟悉,边做边学,在我前进的每一步中,都得到了公司领导和同事的热情相助,得到了大多数住呢的支持与认可。在这\_个月来,我们面对了很多压力,克服了很多困难,但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍,有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作,勤奋敬业,协调各方,周到服务,完成了各级领导交办的工作任务,具体情况如下:

- 一、规范行为,强化内部管理,自身建设质量提高
- 1、管理处员工统一着装,挂牌上岗。
- 2、对住户、客户服务按中心要求规程操作,贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务,适时赞美等工作规程。
  - 3、员工按时上下班,打考勤,请假需经班组及主管批准。
  - 4、员工分工明确,工作内容落实到人,熟知岗位职责、工作标准、工作规程
  - 二、规范服务
  - 1、认真书写各项工作日志,文件、记录清楚。
  - 2、建立了清洁、维修日巡检表,落实交班工作记录本。
- 3、客服组每周\_下午召开一次周例会,在员工汇报工作的基础上,小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务,同时布置新的工作任务,宣传中心例会规定,提出明确要求,及时上报主管,请示工作。
- - 三、房屋管理深入细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题,小区维修量大,技术人员少,要求维修工技术全面,并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作,从无怨言,从不计较个人得失。我们的\_\_师傅总是一手肩扛梯子,一手骑自行车,从这家到那一户,从来都是热情微笑,仔细讲解和宣传维修知识。\_师傅一次又一次违规配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料),骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料,从来没有申请过一次

路费和人工费,在繁忙的维修工作中,分担着一部分北苑维修工作,每次都是风风火火两边跑。 维修师傅忙碌的身影,无数次地感动了我,各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到,谢谢他们在 自己的岗位上无怨无悔地奉献,真诚地执着地付出勤劳的汗水。

#### 四、对房屋管理维护

- 1、对正在装修的房屋,我们严格按房屋装修规定,督促户主按规定进行装修 ,装修申请、装修人员实施\_\_卡的管理,杜绝违章情况的.发生。
- 2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况,管理处采取几种方式帮助住户排 忧解难,一方面打报告由学校集中处理,一方面报校修建中心,一方面积极联系施工单位。针对 住户反映的问题,落实维修。

# 五、日常设施养护建立维修巡查制度

对公共区域日常设施、设备进行保养维护,及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修,供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患,对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程,满足清洁舒适的要求

监督指导小区保洁工作,制定标准操作监督流程,落实分区负责制度,定人 、定岗、定工作内容,每周定期检查制度,有效地调动其积极性,促进内部和谐竞争,提升小区 环境质量。

### 七、绿化工作

生活垃圾日产日清,装修垃圾每周\_次落实清理。园林绿化工作坚持每月对小 区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好,保证小区内的绿化养 护质量。

# 八、宣传文化工作方面

团结合作,共同进步,开展批评与自我批评,打造和谐、文明、团结创新的团队,提升物业服务品质,宣传物业的工作及中心的服务理念,保证畅通的沟通渠道,坚持正确的服务理念,及时向业主提供安全知识、健康常识,天气预报、温馨提示等。嬴得了业主对物业管理工作的理解和支持。

# 篇5:客服总监的个人总结

### 一、团队管理与培训

作为客服总监,团队的管理和培训是我的首要任务。我建立了一套完善的考

核制度,对团队成员的工作表现进行定期评估,并针对不足之处进行培训和指导。通过持续的培训计划,团队的整体素质得到了提升,工作效率明显提高。

### 二、客户服务质量提升

为了提高客户服务质量,我对团队的服务流程进行了优化和改进。我们建立 了客户反馈机制,及时收集客户的意见和建议,并对问题进行解决和改进。通过不断地优化服务 流程,客户的满意度得到了显著提升,客户投诉率明显降低。

### 三、数据分析与决策

我注重数据分析,在工作中不断收集并分析客户数据、服务数据和团队绩效数据,以便更好地指导团队工作。通过数据分析,我能够及时发现问题,制定相应的改进措施,并做出正确的决策,提高工作效率和服务质量。

#### 四、团队协作与沟通

作为客服总监,团队的协作和沟通是至关重要的。我注重团队建设,鼓励团队成员之间的相互合作和沟通,促进团队的凝聚力和协作精神。通过团队协作,我们能够更好地解决问题、提高工作效率,为客户提供更优质的服务。

通过一年来的努力和积累,我相信在未来的工作中能够继续发挥自己的优势 ,引领团队不断创新和进步,提升客户服务质量,取得更好的业绩。客户至上,服务至诚,是我 一直秉持的原则,也是我不懈追求的目标。愿我们在未来的工作中继续携手努力,共同为客户提 供更优质的服务,实现更大的成功!

