

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，什么都懂的一个新人呢，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发展的命脉。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，分享给大家，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，希冀于能提炼经验，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。
- 4、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计__盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

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。赢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！