# 客服的工作的总结

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2025-05-01

*客服的工作的总结【精选5篇】客户通常会将与客服的交互与公司形象联系起来。良好的客户支持可以使公司被认为是专业的、有组织的，同时也能传递公司愿景与价值观。下面是小编整理的客服工作总结，希望大家喜欢。1客服的工作的总结在十月的不到一个月的时间里...*

客服的工作的总结【精选5篇】

客户通常会将与客服的交互与公司形象联系起来。良好的客户支持可以使公司被认为是专业的、有组织的，同时也能传递公司愿景与价值观。下面是小编整理的客服工作总结，希望大家喜欢。

**1客服的工作的总结**

在十月的不到一个月的时间里， 对于我来说， 是从一个相同职业跨入不同行业学习的一 个过程。对于页游，自己偶尔也玩过，但是却不是很熟悉。通过这不到一个月在很多同事的 帮助下，逐渐摸索学习之后，试着把自己的优势和这个行业特点相结合，很多地方比起最初 的迷茫，直到现在有了很多的改变。 在做客服服务的前期， 定是要把规章制度都拟定好的， 除了学习游戏行业的一些相关的 知识，本月主要是制定一系列的制度、规范、培训大纲、培训细节内容、客服工具系统确认 等。并不断的在游戏行业中学习，把学到的东西与自己熟悉的内容融合在一起，变成有价值 成果。

在这段工作期间，也查看了我们以前的游戏的客服工作。相对来说不是很完善，可能我 们之前的商场没有相对重视这个部门，从这段工作时间来看，虽然现在只有我一个人，但有 些时候当我去咨询的时候，部门的解答不是很详细。可能也是大家都很忙的缘故，但是，我 还是希望，当在我们项目开启的时候，客服这边会相应的得到各部门的支持，毕竟客服这边 是一个游戏商场对外的窗口，如果这个窗口给人的感觉不专业，效率慢，那么商场所有员工 的努力可能会功亏一篑的。所以，我非常希望在员工培训的时候，能得到相关部门的大力支 持。 关于本月工作， 在本周周报里面相对体现出一些内容。 具体细节还需要在工作过程中添 加。

十一月工作按照优先级，分为以下几大块。我认为，首先要解决的是整体客服培训 的一周内容大纲（并按照需要与部门配合进行有必要的改进） 、细化培训大纲的内容（和有 关部门沟通） 、和游戏论坛那边共同推进工作并整理细化提案操作流程、配合开发策划部门 进行客服工具的完善工作。 剩余琐碎的表格与试卷考核等工作会抽时间完成。

至于商场临时 安排的工作，看内容的多少，来决定本月计划内工作是否能够全部完成与完成的比例。

在这段时间里， 虽然有很多行业相关的东西不是非常清楚， 但还是很感谢很多同事的帮 助，加上自己的努力和对自己信心，相信在日后逐渐学习的日子里，会更加完善之前做过的 工作，最终希望能帮助运营部门乃至整个商场的发展需要，达到共赢的目的。

**2客服的工作的总结**

光阴似箭，不知不觉，自进职以来至今，已有半个月了。回顾这半个月，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把握，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题目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预备。淘宝客服作为网店的一个重要组成部份。其重要性不可忽视。

首先它是店展和顾客之间的纽带和桥梁，一位合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热忱的往接待每位顾客。其次是要有良好的语言沟通技能，这样可让客户接受你的产品，终究达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和熟悉，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。

本人在这半个月的工作已清楚的熟悉到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何进步自己工作的技能，固然此前没有相干工作经验但希看能从零学起，争取早日成为一位合格的淘宝客服。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但在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促进交易，进步客单价。

在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、作别等这几个方面。在打招呼方面，不管旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感遭到我们的热忱，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有甚么需要帮助的。

在询问答疑方面，不管是甚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，时刻预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，何如才能做到奇妙的跟客人周旋，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往学习进步自己沟通能力。作别步骤也必不可少，不管是成交或没有成交都要保持同一的热忱态度往对待每位客人。

**3客服的工作的总结**

首先感谢公司给我这次机会，让我能成为这个大家庭的一员而倍感荣幸！我叫\_\_，于20\_\_年x月\_\_日入职公司，根据公司安排，目前担任\_\_物业客服主管一职，主要负责部门的日常管理工作、物业费催缴、员工培训等工作。

入职后，在项目领导的指导和同事的帮助下，使我很快熟悉和掌握了物业的业务情况、在最短的时间进入了工作状态，并完成了x号楼入注物业费全面催缴、多项疑难及纠纷问题的处理工作。在入住办理阶段，我能够有序得组织各项入住准备工作，冷静应对和妥善处理业主质疑及意见，准确、快捷地完成了每一户入住办理手续，并手把手教授部门员工入住服务和手续办理技巧。在对客服务方面，我积极为客户着想，及时、妥善得处理客户提出及亟待解决的问题，如一期x号楼x单元x室客厅渗水事宜、二期x号楼x单元x室客厅被泡向施工方索赔等事宜，并得到了业主好评；加强了与业主的沟通，客观、全面的掌握了当前服务存在的问题及业主需求，为下一步开展服务工作奠定了基础；进一步规范了对客服务流程，强化了各项服务标准，并增强了员工服务意识。在收费工作中，我能够以身作则、身先士卒，组织部门员工认真分析欠缴物业费的原因，并针对性的采取了相应措施，引导和带领部门员工全面铺开物业费催缴工作，使当前物业费收缴工作得到了提高。在日常管理工作中，加强了各项工作纪律及礼仪礼貌的管理，重点督导员工做好了回访、接待和巡视工作，明确了各个员工的分工和责任，使部门员工由原来的等、看、靠，转变成积极、主动的落实自己的工作责任的态势。

在短短一个月的工作时间里，我很快融入这个团队，能够和各部门负责人和睦相处，能够正确的运作客服部和领导部门员工，并能够承担部门管理责任及完成部门各项目标以及领导交办的任务。本人认同公司管理理念、企业文化，认同并恪守公司各项规章制度，愿意继续做好本岗位工作，为公司发展积极贡献自己的力量，为此，本人特提出转正申请，望领导批准为盼。

**4客服的工作的总结**

时间总是过得很快，新的一年已开始。在过去的一年中我作为客服部的一级主管，带领我部的员工顺利完成了20\_\_年的各项工作任务。在此，对一直以来支持我工作的客服部所有员工表示感谢。如果没有她们的努力工作，就不会有客服部今天的成绩。我也感谢各部门同事对我工作上的支持和配合。特别感谢许先生对我的关爱，没有许先生不断对我的教诲就没有我现在的进步。

20\_\_年客服部的工作是比较繁忙和辛苦的一年，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。我部李爱霞主任在年初被任命为商品部主管，一直从事客服部管理工作的她，对商品经营缺乏经验。开始不知从何着手工作，对此顾虑重重，怀疑自己能否胜任此项工作。虽然我对商品经营方面也没有经验，但作为她的主管依然鼓励她并帮助她，和她一起讨论、解决工作上发生的各种问题，其中包括商品的种类及标价问题，并调动本部员工去全力支持商品部的筹备工作。因为我部门全体员工同心协力的去帮助李爱霞主任，使她充满信心，抛去顾虑，全身心的投入到这项她并不熟悉的工作，并且出色完成了商品部的筹备工作，给商品部今后的经营奠定了基础。

在员工培训方面，我认为应将此项工作做得更有系统和规范，所以我和郝小姐就以前的培训资料逐项进行了修改，由郝小姐做出一套客服部临时工的培训手册。后来又经许先生的指点学习仲量联行物业管理服务公司工程部的每日早读方法，对临时工进行宣导，使临时工时刻牢记我们的规章制度及操作程序。

在今年客服部的工作中，使我感到欣慰和骄傲的是看到了李主任、郝小姐、程小姐在工作能力上的成长和进步。作为她们的主管让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，我把许先生交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，认真努力的完成它。许先生让我参与美容美发室及足底按摩室的装修工程，对于一直没有和外单位洽谈工作经验的我是个考验，也是给我的一次学习的机会。通过许先生的指点及教诲，我成功的完成了我的协调任务，从中也学习到了一些协调工作的方法。参与古典家具的选购工作是给我的又一次学习的机会，经过一段时间的学习和选购工作，我学习到了一些识别家具年份、新旧和产地的基本知识使我增长了见识。

时间总是年复一年的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊记载下来。在新的一年中，我将带着我在昔日的工作中积累的所有的所有，投入到新一年的工作中。我将更加努力的进行本职工作，带领客服部的全体同事更好的完成清洁服务任务。并在工作中创造和谐的工作气氛，加强部门内的凝聚力。力争在新一年的工作中超越已经拥有的一切，取得更大进步。

**5客服的工作的总结**

维护老客户是我们的一项重要任务。淘宝近几年的不断改版也为卖家提供了很多新的功能，其中维护老客户的重要性也受到了关注。所以专门推出了软件，对卖家来说比较实用，让卖家可以轻松使用淘宝工具联系买家，增加与买家的感情。

第一，旺旺群发消息。

阿里旺旺不仅是买卖双方联系和交流问题的工具，而且有了阿里旺旺，买家可以分组添加为联系人，也可以群发消息给买家。如果有新来的或者有什么促销活动，阿里旺旺的群发功能可以快速通知买家。

第二，发站内消息。

也是通过站内信件随时通知买家店铺的更新来联系买家的一种方式。现场信件是淘宝类似发邮件的功能。我们可以在特殊节日或者买家生日的时候，通过现场写信的方式送上祝福，这样会让买家感受到我们的亲密，增进买卖双方的感情，让买家时刻支持我们的店铺。如果买卖双方都不愿意再靠近一步，那么双方可能只能维持纯粹的业务关系。但是，如果我们热情高涨，努力接近买家，与他们交朋友，我相信双方不仅仅限于业务关系，买家也会永远支持我们。

三、阿里网店版。

阿里网店版是卖家的好助手，三星级别以上的卖家可以申请开通阿里网店版。相比正常版，阿里网店版有很多功能可以帮助卖家更好的管理店铺，整理宝贝，联系买家。通过客户页面，可以查看买家的购买数量和金额，有助于卖家联系买家。您可以设置给予买方的优惠金额，也可以查看买方的交易情况、交易比例和金额。

第四，短信。

手机是大多数人使用的通讯工具，也有群发的功能。我们可以平时积累买家的电话号码，记录下每个买家的姓名、喜好、生日，然后在买家生日的时候发祝福短信，或者买家第二次购买的时候根据买家的喜好给买家发信息。相信贴心的服务一定会让顾客非常感动，让他们成为店铺的忠实顾客。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！