# 客服月底工作总结(通用9篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2025-03-05

*年终总结、半年总结和季度总结是最常见和通用的。 以下是为大家整理的关于客服月底工作总结的文章9篇 ,欢迎品鉴！第1篇: 客服月底工作总结　　我们一直在努力8月份，小组各项工作有序开展，也取得了一定的进步。>　　一、小组工作　　8月份，小组工...*

年终总结、半年总结和季度总结是最常见和通用的。 以下是为大家整理的关于客服月底工作总结的文章9篇 ,欢迎品鉴！

**第1篇: 客服月底工作总结**

　　我们一直在努力8月份，小组各项工作有序开展，也取得了一定的进步。

>　　一、小组工作

　　8月份，小组工作围绕小组管理流程有序开展，同时根据部门推出的专项活动、班组运动会等做适当调整。

　　(一)工作完成情况：

　　各项工作整体完成较好，希望继续保持。但在仍存在个别任务完成不及时，如推荐录音未及时上交，将会在9月份加强流程管理，强调工作的执行力。

　　(二)录音质检管理

　　话务质量是我们小组的薄弱点，也是我们小组的工作重点，各组员差距较大，同时话务质量的高低也直接影响到客户满意度，故提高话务质量刻不容缓。

　　为提高组员工作质量，采取以下四点措施：

　　1、实时跟踪法：每天上班时关注108每日质检的组员的话务质量情况，发现低于90分以下的录音，就会及时跟组员交流，以作提醒;

　　2、录音自检：每人每旬抽听自己的一通录音，通过录音“有则改之，无则加勉”;

　　3、录音互检：通过两两帮带的形式，每人每旬抽听对应人的录

　　音一通，发现问题，及时与对方沟通，相互提醒，相互学习，共同提高。

　　4、情绪管理：沟通主要以面对面谈话为主，腾讯通、邮件等形式为辅，及时关注组员工作，关注组员生活。

　　通过小组成员一个月的努力与付出，话务质量取得了一定的进步：7月份小组有两名组员话务质量在20分以下的，在8月份还有一名没有突破20分。虽然与其他小组相比，还存在一定差距，但是我们一直在努力，成绩不是一蹴而就的，“不积跬步，无以至千里;不积小流，无以成江海”，无论多小的进步，都饱含着我们的不断的努力与辛苦的付出。

　　(三)话务效率管理

　　平均通话时长是代表客服代表的工作效率，直接与绩效挂钩，也是8月份“心中有数，激战八月”活动的一项重要指标，因此在平时工作中以周为单位调取报表系统中的平均通话时长进行汇总，达标者予以鼓励，欠缺者会共同沟通找到解决方案，共同进步。

　　经过一个月的努力与付出，话务效率取得了一定的成绩：8月份小组成员7人中5人达到制定目标，达标率为71.43%。

　>　二、团队活动

　　(一)“青春三部曲”

　　8月4号，是小组的集体Q班活动，上午在有趣的“破冰游戏”后召开小组会议，之后的团队活动主要围绕“青春三部曲”主题开展：

　　1、技能大比拼(SwifterHigherStronger);2、美食总动员(牛

　　排馆之约);3、歌后争霸赛(HIGH歌KTV)。

　　“技能大比拼”的开展，提高了我们的业务技能，激发了我们的工作激情，发掘了组员的潜力，也感受到了每个人的努力与付出;“美食总动员”，让我们享受阳光、美食的同时，也学会了分享与交流，体验到了生活的快乐与惬意;“歌后争霸赛”，让我们感受激情与欢笑的同时，也发现了同事生活中的另一面，原来小组中“卧虎藏龙”、“人才济济”。

　　(二)“七夕”关怀

　　8.23是“七夕”情人节，小组抽出部分经费作为组员关怀，每位组员收获一朵香槟色的玫瑰和实用的小礼物，我们感受到温馨家文化的同时，也体会到生活的美好。

　>　三、再培训计划制定

　　为了更好地履行“聆听在心，服务在行”的使命，进一步巩固客服代表的基础业务知识，提高客服代表的操作能力与应答技巧，增加客户满意度，部门对“末三位”实现淘汰制的客服代表实行回炉再培训。

　　9月份小组中\_\_\_实行再培训计划，同时，为使培训落到实处，收到实效，特制定培训计划，\_\_\_是帮带老师，\_负责总计划的实施，我会及时跟进，根据具体情况调整方案。

　>　四、9月小组工作计划

　　(一)Q班活动：影评会

　　(二)小组质检会

　　(三)录音质检管理(重点)

　　(四)“情绪管理”专题：

　　导言：“人生不如意十有”，每个人都要面对来自工作、生活和情感等多方面的压力。沉重的压力导致人们情绪不量，工作效率下降，影响通话质量，进而会影响客户的满意度，同时会降低我们的生活质量，甚至引发疾病等不良影响。著名心理学家、EAP培训师吴诗佳：人人都能管理好情绪，人人都能从容面对压力，需要做的只是改变一下看问题的角度，学会一些放松的方法。

　　9月份小组会推出“情绪管理”专题第一期，敬请期待!

**第2篇: 客服月底工作总结**

　　202\_年9月份我担任的是客服专员的工作，在这个岗位上在经理和同事们的帮助下，我更深层次地学到了很多。

　　(1)学会了忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此我理解为客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

　　(2)学会了换位思考，我们在考虑自已利益的同时也要为客户着想，为厂家着想。这样是维护客户、留住商家，提升xx最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考还可以平衡工作情绪，提升自身素质。

　　(3)学会了不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。尤其在我们xx，信誉是根本，公司规定在接到客户投诉问题后，要在24小时之内回复顾客，72小时给出顾客满意的处理方案。这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

　　(4)学会了勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

　　但与此同时，也存在许多不足：

　　(1)还需要训练全方位的语言表达能力。我这里说的语言表达能力不是与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中等这些基本攻，而是要用词恰当，谦恭自信，积极很多时候我们无法为顾客争取到她想要的，但是依然可以从言语中体现我们的诚意。

　　(2)还需要丰富行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。我还需要向商家，向右经验的前辈，向书本不断学习。

**第3篇: 客服月底工作总结**

　　202\_年我在\_\_公司任职客服话务员。一年的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现就将我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

　　>一、客服人员所需的基本技能及素质要求：

　　客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

　>　二、作为客服人员，需要一定的技能技巧：

　　(1)学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

　　(2)不轻易，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在移动公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

　　(3)勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

　>　三、作为客服，需要一定的技能素质：

　　(1)良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

　　(2)丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

　　(3)要学会换位思考，我们在考虑自已利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。

**第4篇: 客服月底工作总结**

　　部门内部管理方面

　　1)现本部门在职人员13人，部门经理1人，副经理1人，客户助理8人(目前1人休婚假)，工程助理3人，其中社区文化宣传员1名，主要负责苑区社区文化宣传活动。因人手不足故借调物管部物管员一名前来协助工作。

　　2)本月十四号下午一点由王玉琢经理组织所有客户助理、工程助理培训《物业承接查验办法》，通过此次培训让我们对物业承接查验所需的条件及程序有了系统的认识，此次参训同事就培训给予了高度的评价，通过本次培训使我们更加深刻的了解物业承接查验办法对物业公司的重大意义，同时为更好的做好物业接管的前期查验工作做好了铺垫。

　　对客服务方面

　　1)我中心员工每天保持良好的仪容仪表，并在每天的晨会上由当周的值班经理检查每位客户助理的仪容仪表，就仪容仪表未达到规定要求的客户助理我中心将给予的警告及处罚。同时我中心员工时刻用真诚的微笑热情的接待每一位业主，细心记录业主所反映的每一个问题，用心跟进业主反映的问题并及时回复，让业主享受到我们优质的物业服务，从而提高业主满意度。

　　2)现对于已维修完工的维修单位，安排客服片区跟办人员做好记录，并第一时间回复业主该单位的维修情况及记录回复的具体内容、时间、回复的联系方式、业主姓名等，以便更好的服务于业主。

　　3)本月十九号由何经理带队前往中庙参加华东区域技能大赛第一、二部分，虽然我楼盘在此部分比赛中获得了较好的成绩，但在比赛过程中也发现了其他楼盘较我楼盘优秀的地方，值得我们学习和借鉴。

　　社区文化方面

　　1)本月的十号我中心组织了“开开心心做月饼，团团圆圆过中秋”活动，此次活动吸引了60多位男女老少业主的参与，让大家度过了一个快乐难忘的中秋。

　　2)本月二十三号15：00我中心组织业主召开了第七次业主座谈会，在前六次业主座谈会召开的基础上，我司员工的服务意识、服务质量、服务效率已大大提高，解决了业主很多的困难和后顾之忧;此次业主座谈会中，业主对我司此方面工作也给予了肯定，尤其表示我司安保工作非常突出。同时，对于此次业主在座谈会上提出的棘手问题，各部门负责人都已认真细听并做好记录，待座谈会结束后，就业主提出的棘手问题一一进行跟进处理，并给予业主回复。

　　棘手问题汇总

　　1、配套设施

　　1)接安庆有线数字电视通知将于本月24、25日在余桥新村门口办理数字电视整转业务，若未及时到场办理的，可到安庆有线电视网络中心营业大厅补办。我部已将此通知张贴于苑区。

　　2)现两苑区可视对讲问题，目前只有山水云间11幢1单元与2单元电源机箱坏、秦潭凤舞10幢3单元将卡放在上面无反映、101幢1单元、102幢2单元主机均无法存储室号，现已联系了厂家，目前正在维修中，其他单元可视对讲均无异常且在运行中。

　　3)现制卡机无法制卡，已返回厂家进行维修。

　　2、其他

　　1)现有不少业主反映园区内主干道上和花园内有虫，严重导致业主正常生活，此问题已跟相关部门沟通，现正在跟进中。

　　2)现有业主反映自家花园地势明显低于公共车道，致使在雨雪天气时花园内出现严重积水且阻碍了人员出行。针对此情况我中心人员已下工作业务联系单至项目部，目前正在跟进中。

　　3)秦潭凤舞100幢1单元201业主将酒店主干道路灯撞坏一盏，现业主已赔付，路灯暂缺材料，待修复。

　　4)秦潭凤舞10幢2单元406租户反映其自来水有异味，我部接到此问题已第一时间与自来水公司联系并对请其对秦潭凤舞苑区主管道的水进行测试并已确认无问题，我司也已将此情况反馈予业主，但其一直坚持有异味，且自备材料并付人工费300元要求我部协助其更换水管，现正跟进处理中。

**第5篇: 客服月底工作总结**

　　客户满意度是衡量一个服务质量的最重要的标准，经过对客户满意度的，发现客户满意是一种心理，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他了定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

　　客户回访也主要是对客户满意度的一个调查，当时在交易过程中，也许客户并没有想到的种种，在使用过程中碰到了，抑或直接在接受公司服务的时候遇到的，他可以对公司进行反馈，而我们对于客户的反馈意见也将进行研究和保存，进而能够提高客户满意度，而最终目的就是为进一步铺垫的准备，认真的。客户对于具有知名度或认可其度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。

　　零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。总体来说，一个企业能否下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样?这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以我们可以通过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标可以向着“零抱怨无投诉;进行。人员202\_三个月来,我以服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。现对自己全年的工作总结如下：

　>　一、勤奋，与时俱进

　　理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻到理论学习不仅是任务，而且是一种，更是一种境界。我勤奋学习，努力提高平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用来自己。为公司全面信息化的上线贡献了自己的微薄之力。

>　　二、立足本职，爱岗敬业

　　作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地休息，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

　　在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

　　以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处。一是工作欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改进。

**第6篇: 客服月底工作总结**

　　我于202\_年xx月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，四个多月来，收获良多，感慨也不少，现将8月本阶段工作总结如下：

　　本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

　　1、服务台的工作

　　服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年九月工作计划中详述。

　　2、学习商场工作内容阶段

　　8月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于8月x日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于8月x日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

　　20xx年8月x日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对xx逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进xx更好的发展。

　　3、初步介入商场工作阶段

　　在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

　　我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

　　4、自我工作开展阶段

　　（1）、服务整顿活动

　　8月x日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

　　服务整顿方案要求各部门于8月x日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于8月x日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，xx%的员工都很认可本次整顿活动，xx%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。xx%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有xx%——xx%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。xx%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

**第7篇: 客服月底工作总结**

　　7月份工作即将结束，这个月中，对于自己客服工作也还是有很多可以总结的地方。我的客服工作主要是帮顾客解决相关的疑惑和问题的，我的公司的产品主要是美容产品，我作为客服每天是要解决顾客的有关美容产品的问题，我这属于售后客服，主要是针对售后顾客对于产品的一些疑惑和解答。下面我对这7月份的工作进行简单的总结。

　　1、在工作上，我每天可以接到十几个咨询的电话，对于产品的使用和产品的成分都还不太清楚的顾客一些问题的解答，我秉承着为顾客服务的理念，认真的接好每一个电话，认真的回答顾客的每一个问题，对于有些电话里说不清楚的，我还邀请她们到公司里来，我亲自来给她们做示范，以增强顾客使用公司产品的安全感。这就是我的工作职责，在这个月里，我也是每天努力的工作，日子过得也是相当的充实。

　　2、在态度上，因为是个客服的工作，主要是解决顾客问题，所以我觉得我对于工作方面的态度上越来越好了。面对不同的顾客不同的问题，我都能面带笑容，不慌不忙的解决着所有的问题，这是我在这个月中有所提升的地方，当然我的态度的提升，也是得益于我对美容相关的专业知识了解的越来越多，跟顾客解释也是越来越专业了，顾客对于我的信任度也是越来越好了。

　　3、在学习上，虽然工作专业上的知识，我是提高了不少，但是还是要更加努力才行，对于自己的服务意识也是要加强的，在这个方面，自己还是要花更多的时间来学习的。总的来说7月份的客服工作我做的还不错，但是也还有上升的空间，还是要更加努力才行。

　　工作上面除了做的好的地方要继续努力，做的不好的地方那就是加油改正了。在我看来客服工作最主要的就是心态，因为我们每天要面临不同的人不同的问题，甚至会遇到一些蛮不讲理的顾客，或者歇斯底里的顾客，这些都很考验我们的心态，在这方面我觉得我没有做的很好，在这个月工作的时候，我因为有个顾客太蛮横就跟她吵了几句，事后回想起来，还是自己的心态没有摆好，还是要继续努力啊。客服工作对于我来说，是个很锻炼人的工作，其实也是有一定的挑战性的，我挺喜欢这份工作的。

**第8篇: 客服月底工作总结**

　　我于202\_年xx月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，四个多月来，收获良多，感慨也不少，现将8月本阶段工作总结如下：

　　本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

　　1、服务台的工作

　　服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年九月工作计划中详述。

　　2、学习商场工作内容阶段

　　8月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于8月x日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于8月x日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

　　202\_年8月x日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对xx逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进xx更好的发展。

　　3、初步介入商场工作阶段

　　在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

　　我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

　　4、自我工作开展阶段

　　（1）、服务整顿活动

　　8月x日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

　　服务整顿方案要求各部门于8月x日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于8月x日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，xx%的员工都很认可本次整顿活动，xx%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。xx%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有xx%——xx%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。xx%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

**第9篇: 客服月底工作总结**

　　\_\_年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划：

　　截止到\_\_年12月20日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

　　以下是重要工作任务完成情况及分析：

　　>一、日常接待工作

　　每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

　　>二、信息发布工作

　　本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用短信的群发器发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

　　>三、业主遗漏工程投诉处理工作

　　\_\_年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

　>　四、地下室透水事故处理工作

　　\_\_年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

　>　五、培训学习工作

　　在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

　　总结：客服部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

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！