# 客服部的工作总结

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2025-05-12

*客服部的工作总结通用5篇客服代表需要保持与顾客之间的联系，定期跟进客户，以确保客户对公司的满意度，并通过定期沟通来加强顾客关系。下面是小编整理的客服工作总结，希望大家喜欢。1客服部的工作总结在公司售后服务部工作已经有了一年，在这一年的工作中...*

客服部的工作总结通用5篇

客服代表需要保持与顾客之间的联系，定期跟进客户，以确保客户对公司的满意度，并通过定期沟通来加强顾客关系。下面是小编整理的客服工作总结，希望大家喜欢。

**1客服部的工作总结**

在公司售后服务部工作已经有了一年，在这一年的工作中，我以“客户至上”为理念，以“服从领导、团结同事、认真学习、扎实工作”为准则，认真完成了领导安排的各项任务，自身的业务水平和工作能力也得到了提高。现将一年的工作情况、心得体会以及以后的努力方向汇报如下：

一、树立全局理念，做好本职工作。

我认为售后服务工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度化。”限度的保护客户的利益，是提高我们产品的核心竞争力的一个重要组成部分。做好售后服务工作，同时也为了及时反馈产品在使用过程中出现的不良情况，以便作出及时改进，使产品更好的满足现场的使用要求。一年来，认真履行的岗位职责，较好地完成了各项工作任务：

1、在售后服务部及各分公司领导及同事的配合下，建立、健全了售后网络体系，及时全面地掌握客户信息，实现了服务联系和协调的及时性。

2、在售后服务部及各分公司领导及同事的积极配合下，完成了售后工程的程序备份工作，健全完善了售后服务档案。

3、在售后服务部领导的指导以及各部门同事的积极配合下，起草了售后服务工作月报，建立了通畅的信息平台。

4、对售后产品质量月报分析归纳处理，报部门领导及质管部，及时处理客户问题，改进产品性能，提高产品质量。

5、给各分公司售后人员提供技术支持，解决客户难题。

6、认真完成领导安排其他任务。

二、精于专业技能，勤于现场观察。

我公司开发的产品具有世界一流水平的新技术，涉及多个专业，对售后服务人员专业技能要求很高。售后人员不但能解决单独的设备故障，还要求能从系统整体考虑问题，提出完善的解决方案。作为一个服务人员，要在现场勤于观察、独立思考、多与客户交流，对于解决问题和提高自己的专业技能至关重要。我积极学习并参与新产品的调试，提高自己专业技能。在公司三次客户培训过程中，与客户及各分公司售后服务人员共同学习。在售后回访时，不但提高了专业水平，而且还从各位同事身上学到了做人做事的道理。

三、善于沟通交流，强于协助协调。

售后服务人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力。对于新技术，客户往往有操作不当的情况，并不都如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，提高客户维护应用产品的水平，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

在今年的售后回访的过程中，我深深地体会到：客户看中的不仅仅是产品质量，更看重的是售后服务。真正的销售始于售后，我们有因售后不好丢失市场的案例，也有因售后很好加签合同的情况。售后服务过程中，处理情感与处理事件同样重要，我们要用超值的服务态度、超值的服务质量来感动客户，站在“客户利益”角度上，向客户介绍推广新技术、新产品，提高客户对我公司产品的忠诚度。

四、改进不足，展望未来。

我在售后服务部工作了一年，做了一些工作，学了很多知识，提高了不少能力，还存在很多不足和问题，需要学习和改进：

1）新技术、新产品掌握的不够，还要加强理论与实践学习，要参与到工程现场去。

2）要到售后服务现场去，了解客户需求，从根本上解决客户的问题，同时进一步完善售后服务档案。

3）配合售后服务部领导加强各分公司售后服务人员的专业技能培训。

4）工作创新意识不强，还需要多加学习，多去售后服务现场，提高自己的工作能力。

在今后的工作中，我将发扬优点，克服不足，以对工作高度负责的精神，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作。

话也需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，与客户沟通时，要把握言语的分寸，要明白什么话就应说，什么话不就应讲。如果不留意踩到了沟通的地雷，即使客户购买的意愿再强烈，也会拂袖而去，奔向其他卖家的怀抱。因此，在和顾客沟通的时候，务必注意一下几点。

首先，不要与客户争辩。销售中，我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑三拣四的客户，此时我们难免想与他争辩。但是，我们的目的是为了达成交易，而不是赢得辩论会的胜利。与客户争辩解决不了任何问题，只会招致客户的.反感。

即使我们在线下很不生气，但是我们也不能够把情绪带到线上。线上的我们就应耐心倾听客户的意见，让客户感受到我们很重视他的看法并且我们在努力满足他的要求。其次，不要用淡漠的语气和顾客沟通。在跟客户交谈的时候即使应对的是电脑我们也要持续微笑，因为客户是能够从我们的字里行间里感觉出来。微笑是一种自信的表示，也是建立良好氛围的基础，客户遇见微笑的我们，即使不需要我们的产品，也可能成为我们的朋友，下一次有需要就很容易想起我们的店铺，从而成为下一次交易的铺垫。

第三，不要直接质问客户。与客户沟通时，要理解并尊重客户的观点，不可采取质问的方式与客户谈话。比如：您为什么不买我们的产品您为什么不信任我们您凭什么认为我们的产品不是正品诸如此类等等，用质问或者审讯的口气与客户谈话，是不懂礼貌的表现，是不尊重人的反映，是最伤害客户的感情和自尊心的。

最后，推销要有互动性，避免单方面推销。什么样的销售才是最成功的我认为实现双赢的销售才是最成功的。实现双赢，就是客户购买了我们的产品我们解决了他实际的问题，而我们也获得了利润。因此，我们销售时首先就应倾听客户的心声，了解他的需求，然后我们再向客户推荐相应的产品帮忙他解决实际的问题。如果我们只是一味地向客户推销某个产品，忽略了客户的真正需求，即使再好的产品也难达成交易。在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。金牌客服不是一天炼成的，只有每一天进步一点，不断的加强自我的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。

**2客服部的工作总结**

一、取得的成绩

1、积极配合各部门完成销售目标的84%。

2、恰当处理了各类投诉事件，热情接待、帮助每位需要帮助的顾客。

3、跟进保洁工作：保洁人员尽职尽责为顾客提供了一个干净、舒适的购物环境。

二、存在的主要问题

1、收银员流动性大。新入职收银员没有得到系统的培训，以致在工作中出现诸多小失误。

2、会员卡的办理存在诸多问题。本年度应提高办卡要求，不能随意发放会员卡。严格把关，同时希望在今后的店内活动中添加“会员活动”，这样既可以体现和提升会员卡的实用性和重要性，使顾客真正达到会员的感觉和享受。也可以增加店内客流量，提高销售额。

3、客服人员的服务礼仪尚存问题。应着手对客服人员进行培训。培训内容主要针对“仪容仪表”、“服务”，争取在最短的时间里让客服人员有较大的转变和提升。

4、加强员工的时间观念，提高办事效率。

三、计划

1、收银速度的快慢直接关系到顾客对超市的认可，也是直接影响我们客流动速的瓶颈。今后加强对新入职收银员的系统培训，减少失误。以“快”“准”“稳”树立收银品牌形象。以便为顾客提供优质、高效、热情的服务。

3、妥善处理售后服务质量问题，及时处理好前台的各类顾客投诉事件，按规定审核前台各类单据。

4、严格按照公司规定加强活动赠品的管理。

5、积极完成上级下达的各项工作及任务。

**3客服部的工作总结**

20\_\_年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

主要从\"内强素质、外树形象\"着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的`宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合20\_\_年的工作如何进行改进做如下安排：

1、抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

2、配合公司三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合公司三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

3、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作紧密结合。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险。

客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断提高服务意识，营造全员为客户服务的氛围，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三嬴。

**4客服部的工作总结**

本月来，由于医保收费工作、市场体检工作及病员数量的增加，客服部在人员没有增加的情况下顺利的完成了各项任务，确实辛苦了，大家加班加点，做出了不少的牺牲。

但是也存在着一些问题，现分析如下：

1、门诊大厅客服人员过份注重填表过程，亲手帮购买医保的人员填写表格，忽视了来院病人的接待工作，陷入了繁重的填表工作之中，未注意工作方法。我院开展医保收费工作的目的是扩大医院影响，利用此次收费工作展现医院形象。那么良好的形象、良好的服务就是我们的工作重点，要尽量做到服务好每一个来院的人员，展现好我院的待病人如亲人的态度和服务，而不是亲自帮来人填表，只有个别年老的病人我们才帮他代劳，所以准备足够的表格和笔，想办法告知每一位来交费的人员怎样填表，怎样交费，交多少才是我们的重点，同时抓紧时间宣传医院的各种优惠活动及医院的办院宗旨，让更多的人了解医院，更多的是做好咨询工作。

2、病房客服工作变动时应办好交接工作，原有工作应交待好接手人员，不至于因人员变动原来的事情无人办理，跟熊瞎子掰玉米一样，掰一个丢一个，最后的结果仍是工作没干好。工作没有轻重之分，只有先后之分，安排好的工作在没有人员接手之前或者领导指示停止之前都是要完成的，那么怎样合理的安排时间，完成所有的工作任务就是我们要做的事。病房工作也应做更多的调整，象一日清单的发放占用了太多的时间，应改善工作方法，腾出时间来进行其它服务。比如清单的解释工作可以与满意度调查工作结合起来进行，带病人检查可以交接给相关科室的客服人员，不必等结果出来再结束服务等方面。

3、满意度调查时主动性不足，有完成任务的感觉；询问不仔细，没有询问清楚相关事项；有问题未及时与医生护士沟通，也没有及时汇报，未起到警示作用，也不利于医生、护士改正工作中存在的缺点，同时易产生误会，增加抵触情绪。也不利于医院管理。

4、医保科对于医生的考核还存在不足，对医生要求不够严格，要更多的进行事前管理，多查病历，指出问题。

5、对满意度考核认识不足，考核工作是一项非常重要的工作。医生、护士的工资待遇直接与我们的工作挂钩，我们的态度决定的医生、护士的工作态度，也决定的医院的对外形象。如果我们不能严格的执行考核标准，考核结果与事实不符或者不公平，最直接的结果就是医生、护士会无视医院的要求，我行我素，没有服务态度的改变，没有技术的提升。最后也就没有医院的社会形象的提升，医院的未来就没有前途可言。

6、自从我们实行满意度考核以来，医院的社会口碑好感度得到时了极大提升。病人主动要求来我院的人数也是直线上升，特别是内科实行满意度考核以后，医生的各项工作都能够按时完成，像病历及时率、质量达标率都有了很大程度的提高，与病人的沟通也是有了很大的变化，比外科系统那是有了天地之别，这就是我们的成绩，这一切与我们客服部各位是分不开的。市场部也有了能拿得出手的宣传工具，我们医院的环境、服务和技术都是一流的，提起在\_\_医院工作我们也开始有了自豪感，底气也更足了。这一切都证明了我们的发展思路和方向是正确的，大家应保持一惯的思维，坚持不懈，努力把我们的服务做到极致。

**5客服部的工作总结**

我从20\_\_年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑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7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7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、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工工作的基础上，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、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。

5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6、建立完善的档案管理，对收集各类等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、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，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，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。我们的张立勇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。汪学林师傅一次又一次“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ab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，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、工作、生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理

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，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（有理也是无理），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。

九、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过7个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。

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！