# 202\_商场客服工作总结

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2025-05-12

*20\_商场客服工作总结(精选5篇)20\_商场客服工作总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的20\_商场客服工作总结样本能让你事半功倍，下面分享【20\_商场客服工作总结(精选5篇)】，供你选择借鉴。>20\_商场客服工作总...*

20\_商场客服工作总结(精选5篇)

20\_商场客服工作总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的20\_商场客服工作总结样本能让你事半功倍，下面分享【20\_商场客服工作总结(精选5篇)】，供你选择借鉴。

>20\_商场客服工作总结篇1

较好地处理商场顾客的投诉是作为客服工作人员的职责，带着这样的理念投入到客服工作中去才能让我完成领导托付的重任，而且商场每天巨大的人流量意味着身为客服的自己在工作中不会感到很轻松，能够从事这种具有挑战性的客服工作也是让我在商场中感到高兴地事情，因此我本着在处理事务中得到进步的心态对今年的商场客服工作进行了以下总结。

顾客进行咨询的时候较好地使用了客服工作人员的礼貌用语，鉴于话术册的存在使得自己可以学到许多顾客进行咨询的案例，从这方面出发来面对客户咨询的工作便能够较好地处理他们内心的疑惑，实际上今年客户咨询的无非便是所需商品的大致位置以及能否寄存物品之类的问题，因此服务好顾客也相当于无形之中为商场的发展营造了良好的口碑，而且在客服工作的初期自己很好地完成了布置的相应任务，只不过对于这些难题应当保持乐观的心态才能让进入商场的顾客享受到良好的服务，能够在客服工作中做到这几点才是自己得到商场领导赏识的原因。

在售后投诉处理工作中则根据顾客的需求将实际情况反馈上去，无论顾客能否理解客户工作的不易都应该将记录的真实状况进行反馈，而且在后续的客服工作中应当进行跟进才能了解反馈的内容是否得到了处理，今年的客服工作中自己正是这般处理才能将顾客反应的状况传输给相关部门进行处理，而且每隔一段时间自己都会进行催促并将处理的进度告知给顾客，这样的话即便顾客内心感到不满都会因为自己真诚的态度从而理解这份工作的不易。

商场促销活动的宣传方面则根据客服的职能将其执行下去，除了传统的发传单和更新官网内容以外更多的责任还是落到了客服人员的身上，因此有些时候我会根据促销活动的具体内容在网络渠道宣传相关信息，其中微信朋友圈以及当地的居民论坛则可以很好地将活动内容宣传出去，再利用节假日的契机采取相应的措施便可以让商场在促销活动中获取不错的效益，只不过有些时候产生过高的期待反而会在活动结束以后产生一些失落感罢了。

履行商场客服的职责并完成领导制定的任务才是值得自己高兴的事情，但是因此而感到满足只会让自己在今后的客服工作中停滞不前，所以有些时候在客服工作中遇到挑战反而是提升自身能力的契机，我应该珍惜这个机会并做好相应的准备才能更好地完成明年的客服工作任务。

>20\_商场客服工作总结篇2

一年的工作到头了，做这份客服工作让我依然影响很深，一年来我认真努力，踏实的在做好本职工作，实现了对自己工作一个专一，我想不是什么事情都有捷径可走，这是非常明确的，做好客服这份工作需要足够的耐心，足够的信心，不管是在什么时候保持对工作乐观态度总是没错的，我觉得工作跟态度是分不开的，保持一个好的状态积极向上的工作，一年来在商场的工作非常繁忙，我认真的执行了上级的方针踏实做好了一年的工作。

一、强化服务意识

做好客服工作就一定要语足够好的意识，这始终跟我们的工作是分不开的，我希望我能够有这个机会去做好相关的工作，提高自己的服务意识，让每一个访客都有一个好的体验，一年来我积极的主动的在学习，提高自己，子啊服务上面保证自己态度端正，不会收到什么事情的影响，具备临应变的能力，这些都是非常宝贵的东西我知道只有自己的做好的这些才能够立足根本，我想不管是在什么时候都要知道这一点，对每一个点电话都认真端正的去对待，让工作达到足够的优质，强化服务才是客服的最大的进步。

二、提高工作效率

商场的客服工作需要语足够的高的效率才能带来更多的利益，这是一定的，我一直坚持自己的原则，不会被这些问题轻易的难住，我想有的时候这些才是最重要的把，不管是什么原因我都希望我们能够坐好这些基本的工作，一年来我保持好的心态，有效的做好的自己本职工作，结合实际情况给商场创造了更多的价值，客服工作不是追求数量，每天打再多的电话没有质量的话，没有效率的话都是徒劳，我想这些都不需要再来说了，我希望自己能够有效率的做好这份工作。

三、自我不足之处

我想在工作当中一定要正确的看待自我，能力是一方面，缺点也是一方面，在工作当中无比要做好这些，我觉得在这议一年来我在临时应变上面不是很好，在商场这里每天问题很多，面对各种各样的电话，没有足够好的临时应变能力的话是不能做好这些的，这也是最基本的东西，我知道在工作当中这些都是我要面临的直接问题，对于这些我也将会不断的提高完善，毕竟工作不像别的，这一点我会让自己慢慢提高的，往后的工作依然任重道远，结合实践情况我也会继续努力。

>20\_商场客服工作总结篇3

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。下面就本人一年来的工作做一个工作总结：

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，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。

20\_\_年\_月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员\_人参加，合格\_人，持证率达\_%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

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

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+n”服务计划。旨在通过举办客户服务活动，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。

四、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务内容

1、积极配合分公司做好vip客户工作

为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

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。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，20\_\_年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

2、配合公司团险、中介、个险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团险、中介、个险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，全面诠释国寿“1+n”服务内涵

配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。进一步加强柜面管理工作，营建良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

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，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营造良好的服务氛围，

国寿“1+n”服务需要我们每一个客户服务人员去全面诠释，良好的客户关系需要我们每一个国寿员工去共同增进，客户的满意度与国寿品牌知名度及形象的提升将是我们每一个国寿人的责任与骄傲!

记得有一位实战培训专家曾说过，“简单的事情重复做，你就是专家;重复的事情快乐做，你就是羸家”。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。

>20\_商场客服工作总结篇4

从自己开始进入到商场工作就开始慢慢地融入客服的工作，更是每天都尽力地做好我应该要做的事情，对于商场客服的工作更是有了相当深刻的了解。就如今的试用期时光而言，我也是对我所进行的工作情况进行了一个工作总结。

一、工作完成情况

作为商场客服我每天都在自己的岗位上坚守着，不断去做好自己应该要做好的事情。在这段工作期间每天做得最多的一件事情就是为各位有疑难的顾客进行问题的解答，但是在这一方面总是会有一些让我摸不着头脑的事情出现，所幸每次都有同事的出面才得以解决。当然对于这份工作的其他方面我都还是有做到较好，每天都是准时出现在工作的地点，更是将每一项任务都完成好，将工作台面都收拾得相当整洁，更是时刻保持着应该有的笑容，将自己的最为精神的一面展现出来，为顾客提供最好、最暖心的服务。

二、工作方面的问题

在开展工作的这些日子中，还是没有办法完全的解答好顾客的问题，更是对整个商场还存在一些不熟悉的情况。对于一些顾客的投诉上更是完全不知道应该要怎样去引导顾客撤销，并且让顾客感到满意。从这些各个方面看来，我应该要去努力的地方还有很多，并且我更是要在平时多花些时间来对自己的工作进行分析检讨，这样才更加知道自己的问题，才能做到更好的学习。

三、下阶段的努力

这段试用期工作，更是让我知道了自己所存在的各项缺陷，并且更是明确自己应该要努力奋进的地方。为了使我可以在这份工作上坚定的做下去，我更是给自己制定一个目标，希望能够在工作中逐步去达到这份工作需要的能力，更是成为一名相当优秀的我。我会尽力让自己更多地去熟悉商场的规章制度等，这样才能够在顾客询问之时不会因为不知而慌张。对于与顾客的交流这方面学问实在太大，平时应该多多观察同事的交流过程，并且向其学习，并且还需要多多交流，这样才能够在实践加上努力的合成之下让自己变得更加的优秀。

在自己日后进行的工作中还会收获到越来越多的东西，并且只要我继续在这个岗位上去磨砺自己，自然就能够将工作内容都完成好，更是让领导能看到我的成长，并且让我可以获得转正的资格。现在我的内心是相当的激动，并且我十分想通过自己的努力，让自己可以在接下来的工作中让自己变得更加的优秀，我更是十分的期待那一天。

>20\_商场客服工作总结篇5

20\_年的时间终于还是成为了过去，当自己在\_月的时候进入公司的那一刻，我就知道这不会是平静的一年。在这一年中，我在客服台跟着同事学习了很多，也锻炼了很多。当自己也适应了基本的工作之后，继而有发现了很多自己过去的缺点。随着自己越来越熟练，工作中的不足也越来越明显。

现在，一年的时间过去，我们即将迎来新一年的工作，我也在这里好好的对过去一年好好的总结一下，让自己在重新总结好这些不足的同时，也能看看自己还有什么地方是还要继续学习的!我对这一年的工作总结如下：

一、个人的成长

首先在自己基本的工作上，我们作为前台的员工，负责在商场为顾客们提供服务。当顾客们遇上麻烦的时候，第一时间就能通过我们来练习商场的各部门。在一年的工作过中，以询问和寻物为主。所以在上岗不久，我就认识到对商场的路线和分布有个详细的认识是多么的重要。为了填补自己的缺陷，我在空闲的时间，逛遍了整个商场，并牢牢的将各柜台的位置记住。

在学习的期间，我多次将商场从上逛到下，深刻的记住了所有的柜台位置，当顾客询问柜台或是商品信息的时候，我总是能将最详细的位置信息及时的告知给顾客，让顾客们都能开心顺利的购物。

同时前台也是顾客们存放物品的地方，我们在顾客进入商场的时候也负责顾客的行李看惯工作。在这个工作中，其实没有什么技巧，但是为了在储物柜中尽快的找出顾客的物品，我还是花了一番功夫去熟悉和锻炼。现在的我，能够更加及时的为顾客存取物品，做到效率与准确同在。

二、工作情况和问题

前台的工作其实很枯燥，我们要时刻保持最好的微笑为顾客服务，但是多数的情况下顾客的问题却有很多的重复。这样导致我们需要很高的耐心。

在一年的工作中，我也遇上过不少的麻烦，比如在给顾客取托管物品的时候，居然找不到物品!这着实是给我吓了一跳，也导致自己在工作中越找越慌，还耽误了顾客的时间。直到\_\_\_帮我找，才发现是自己看错了号牌信息。看来自己还是要更加的提高自己的专注力才行。

三、总结

这一年的工作虽然在不断的学习和错误中度过，但是我也得到了很好的成长。大家在工作中也都很关照我，相信通过自己的努力，我在下一年里能更加优秀的完成自己的工作!给商场和顾客们都带来优秀的服务!

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！