# 公司客服工作总结怎么写

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2025-05-17

*公司客服工作总结怎么写【5篇】公司客服工作总结大家怎么写?总结是在某一特定时间段对学习和工作生活或其完成情况，包括取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训加以回顾和分析的书面材料，它能够给人努力工作的动力。以下是小编收集整理的公司客服工作总...*

公司客服工作总结怎么写【5篇】

公司客服工作总结大家怎么写?总结是在某一特定时间段对学习和工作生活或其完成情况，包括取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训加以回顾和分析的书面材料，它能够给人努力工作的动力。以下是小编收集整理的公司客服工作总结结，仅供参考，欢迎大家阅读。

**公司客服工作总结怎么写（精选篇1）**

听到外面鞭炮声的响起，我才反应过来今年一年又过完了，我也能马上结束掉今年的工作回家过年了。回顾这一年我来到公司作为前台客服的表现，虽然有很多不满意的地方，但是也有很多收获的地方。现在我就来为我这一年的工作做一下总结。

一、进步的地方

我是今年年初才来到公司，我之前一直从事的是It行业的工作，因为觉得不太适合自己，所以换到了我现在所在公司的前台客服岗位。所以在前期工作的时候我还不太能够适应，做起工作来也总感觉很别扭。首先作为公司前台，我就要时刻注重自己的形象气质，不说要多么漂亮，多么引人注目，但是至少我要画一个淡妆来上班，这虽然不是公司的要求，但是这起码能看出来我对这个岗位的尊重。可是我在我以前公司，从来都不注重这些外表的打扮，一直也是很随性的风格。所以当我刚来公司被要求要穿上公司的前台统一的服饰时，我还很不习惯的。也没有去特意的梳妆打扮。因为我因为这个事情还经常被主管批评，后来意识到这一问题，我就开始注重起了自己形象，意识到了自己的一言一行都是代表着公司，我开始跟同事学习怎么去化好一个精致的妆容，怎么去做好一个前台客服该有的得体礼仪。渐渐的我在工作中有了越来越多的体会，也越来越出色了。

二、不足的地方

我在这一年里，做的还不够好的地方是我在客服的这一方面。因为我不太擅长和别人去打交道，也不知道该如何才能去和别人进行一个有效的沟通。所以我在这一年的工作中，每次遇到有客户投诉的问题就不知道该怎么去处理，不能够独挡一面。所以在下一年的工作里，我要努力提升关于这方面的问题。我要多去学习一下说话的艺术，多掌握一些沟通的技巧，多培养一下独立处理事务的能力。还有很多地方都需要我去提升，去完善。所以在下一年里，我依然不能放松，我要铆足了劲往前冲。

这一年的工作总结到这里，也尽快要结束了。总的来说，我还是进步很大，这些进步也要感谢公司领导的培养和信任，感谢公司同事对我的帮助。我会在接下来的工作里更加好好表现。努力做好一个前台客户的职责，努力一个出色的优秀员工代表。

**公司客服工作总结怎么写（精选篇2）**

转瞬间，20\_\_年在我们忙碌的工作中已经过去。

回首20\_\_年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，\"业户至上\"的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在20\_\_年初步完善的各项规章制度的基础上，20\_\_年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对\"服务理念\"的认识更加的深刻。

三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计，\"日接待\"各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

四、区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标，积极开展、区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

五、能源费的收缴工作

如期完成区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务——区首次入户抄水表收费工作。

六、区底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的`引进了\"超市、药店\"项目。

七、部分楼宇的收楼工作

在月份，完成了#、#的收楼工作;同时，又完成了部分区回迁楼(#--1、2单元)收楼工作。

八、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度，在小区门及区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

九、业主座谈会

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之，在20\_\_年的工作基础上，明年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以\"的努力\"完成公司下达的各项工作指标。

**公司客服工作总结怎么写（精选篇3）**

进入公司客服部工作已经有一年，作为客服部的员工，这一年的工作我有很多的收获，目前工作虽然结束了，但是我还是要对自己这一年来的工作进行总结。在客服部的个人工作总结如下：

一、完成了每天打电话的任务

在客服部的工作，我每天都有一个固定的任务，就是给客户打电话，一天要打\_\_个电话，要访问\_\_个客户，对他们进行问候和访问，并且对客户进行调查，收集客户对公司产品的信息反馈。每天的电话量有一个基础量，基本上一天能够完成，偶尔回去加下班。这些需要打电话的客户都是公司给的名单，是需要去不断的联络的，也是帮助公司挽留客户。

二、参加了公司进行的培训活动

作为客服部的一员，要让自己为公司贡献更多的能力，就只能不断的补充自己，不断的把自己在客服方面的工作能力给提高，自然公司给我客服部的员工举行的培训活动，都要把握机会参加，只有这样才能服务好客户。今天的社会总是在不断的发展，如果不去学习更多的知识的话，只会被淘汰，整个部门的竞争力也是十分的强的。一年来参加培训x次，从学习客服专用的说话的技巧到客服的专业技能，我都有从中收获很多，现在一年即将过去，我的能力也提升不少。

三、售后服务工作

客户从我们公司购买产品，产品的售后服务是我们要去负责到底的。在公司与客户完成产品的购买合同，我们就要定期的访问客户对产品的使用情况，并且在客户对产品有任何不满打来电话，是要收集客户购买的产品的信息，。并在客户提出问题后，及时的帮助客户解决难题。如有问题，是一定要做好售后服务的，帮助客户更换产品，或者接受客户的建议。

在客服部这一年，我真正的了解到客服这个一岗位，我的成长是可观的。一年里，我在这个工作上面花了很多心思，现在完成一年的工作，我在客服部也努力站稳脚了，我以后能够为部门完成更多的工作，能够让自己有更多的提升。在回首过去一年，我也发现自己身上还是有很多地方是做的不够好的，但是我在新的一年里一定能够在发现缺点的同时，也努力的做更正，把自己的工作在做好一点。

**公司客服工作总结怎么写（精选篇4）**

时光飞逝，转眼\_\_年立刻就要落下帷幕了。回首加入维新这个大家庭工作的日了，心中感慨万千。跟单员是公司对外沟通的窗口，其工作也是很重要的，需要做到很细心和很好的耐心。我为能成为公司这一重要岗位中的一员而感到荣幸。此刻我将对一年来各项工作的完成情景进行总结：

一、\_\_年工作总结

1.订单处理

订单评审合格率为100%。客户订单通常有电话(口头)、传真以及QQ三种方式。接到客户订单后，进行订单评审(如是口头订单，与客户再三确认并做好记录)。确认产品型号、颜色、规格、数量、单价、金额、付款方式、交货方式以及包装要求等。在订单评审这一工作上，从最初的生涩到此刻能熟练的处理，并且能独挡一面，我觉得很开心，很有成就感。

2.产品跟踪情景

产品交付准时率为98%。收到客人款项后，通知财务解锁，时刻注意生产进度，产品入库后及时通知物流公司走货，并随时进行跟踪，确保交期。

3.与客户进行沟通

每一天至少给三个客户打电话沟通联系(除了当天下单的客户)，时刻了解客户情景。

4.客户资料整理

很多客户是由销售公司转过来，资料很不完整。是我的疏忽，没及时建立完整的客户档案，我决定将客户相关资料完善并建档。对今后开发的新客户也建立相应的档案。

二、\_\_年工作规划

新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，我决心再接再厉，必须努力工作，打开一个新局面，期望我\_\_年有着更加辉煌、灿烂的的工作成绩。

1.力争客户服务满意率为100%，多和客户沟通，争取更多的订单，及时向领导报告客人所反馈的信息;

2.及时、准确的评审客户订单，准确率到达100%;

3.全面提升自已的工作本事、沟通技巧;

4.服从领导的工作安排，做事认真、仔细，各项报表准确率为100%。

**公司客服工作总结怎么写（精选篇5）**

客服的工作，又一个月结束了，回顾这八月份的客服工作，自己也是有了更多成长，同时也是找到更好去服务客户的方法，在工作之中去运用，做好自己的本职，在此也是对于这月的客服所做的工作来总结下。

由于八月的工作不是太多，公司也是组织我们去做了一次培训，在培训里面也是找到优秀的老客服来给我们讲解服务的一些方法，去用实例以及他的经验，教会了我们很多，培训之中我也是认真的去做好笔记，交流的时候也是把自己的想法传达出去，同时也是收获了很多，让自己也是更加的看到自身的欠缺之处，去得到改进，那么也是能让自己在给客户服务的过程里面运用好，做好了服务，自己的工作也是得到更多的肯定，其实我们客服的工作看起来是比较简单，但是做好其实也是需要去累积经验，不断学习的，而且面对的客户也是不同，每个人的想法不一样，要做好沟通，也是有很多的难处，学习之中也是让我意识到自己其实以前的一些经验没有去好好的用好，或者说工作里头没有太多的思考，其实老师讲的很多方面自己都是有一些了解，但是不是那么的深刻。

经过学习，再在工作里头去做，自己的服务也是比之前更为出色了，同时这个月由于事情比较的少，所以也是让我对于每一位客户的服务更加的专注，也是更有时间去做好，所以也是让自己更加的了解自己的服务问题所在，去作出改进，并且也是清楚如果客户多起来了的话，的确一些工作是做得不到位，也是需要自己更有条理同时也是效率提高，才能面对更多客户的回复，八月，是公司的一个淡季，但是对于我们来说，却是一个很好去反思，去提升的机会，我也是抓住了，我清楚以后的工作会比较的忙碌，只有这个月去提升了，那么到以后九、十月份才能更好的去把事情做得更好。

一个月的时间说长，其实也是不短的，但也是过得挺快的，自己的工作做得可以，同时也是找到要去提升的方面，去改进了，对于接下来的工作，我也是会尽力，会去做好，让自己能把服务提升一个层次，同时也是把自己的优势更好的发挥出来，客服的工作不轻松也是可以学到很多，我也是要把基础的工作做好了，才对自己以后的发展更有好处，让自己以后有机会也是能把握住。

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！