# 202\_客服年度工作总结七篇（范文）

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2025-03-28

*20\_客服年度工作总结七篇最新（范文）工作总结是为下一年个人的工作设定合理的目标，明确未来的发展方向，那该如何写客服年度工作总结呢?以下是小编整理的客服年度工作总结，希望可以提供给大家进行参考和借鉴。客服年度工作总结（篇1）一年的时间就这样...*

20\_客服年度工作总结七篇最新（范文）

工作总结是为下一年个人的工作设定合理的目标，明确未来的发展方向，那该如何写客服年度工作总结呢?以下是小编整理的客服年度工作总结，希望可以提供给大家进行参考和借鉴。

**客服年度工作总结（篇1）**

一年的时间就这样匆匆的过去了，回顾过去的一年，作为\_\_公司的一名客服人员，在过去的一年来，我尽忠职守的在自己岗位上完成着客服工作的各种任务，并在工作之余不忘通过自我的学习来补足自己的工作，让工作能处理的更加出色。

回顾一年来的情况，在今年的工作上，通过领导的正确的指挥，我们也取得了较为出色次的成绩，现在，对我在这一年来的工作情况总结如下：

一、加强自身的管理和工作能力

在今年的工作中，随着公司的发展和进步，我们在工作中也在不断的提升自身的要求。而作为客服员工，我们就是与客户交流的第一线！在公司产品销售的流程中，无论是客户对我们的产品和业务出现了任何的疑惑、不满、或是满意的感谢。我们都应该以良的状态和服务去接待顾客，并为顾客解决各种问题。

为此，我们必须不断的加强自身的管理，并提升自身的能力和技巧！毕竟在顾客看来，我们的服务就代表着\_\_企业的形象。我们的一举一动都影响着\_\_企业在的顾客们心中的形象。

而在今年里，我们更是在领导的安排下进行了共x次培训！每一次的学习，都让我们认识到了自己的不足，并在工作中更进一步的强化自己改进自身的能力！

二、提升服务思想和态度

除了在工作方面不断的追求意外，我们的思想和服务态度也在持续的锻炼！因为客服真的是一个很考验人意志的工作。作为公司和客户交流的桥梁，我们也不是会因为一些意外的问题受到顾客的影响！如：在x月左右，一位客户应为迟迟没有收到货所以大发雷霆。而我在经过查询之后知道因为一些小意外，时间少有延长。但也因此，我花费了很多的心思才安抚下了这位顾客的情绪。甚至最后自己都受到了些许影响。但我深知这是不行的，为此，在接下来的工作之前，我好好的调整了自己的状态，让自己能用的状态去面对下一名顾客。从此就能看出作为一名客服，坚定的心态和服务意识是有多么的重要！如果我不能处理好这些问题，那么我们的形象就会在客户心中一落千丈！这就会成为很难挽回的场面，甚至影响到今后的工作！

总而言之，在这一年的工作中，我们也在随着企业的成长不断的加强自己，让自己能在工作中为\_\_企业带来更大的贡献！

**客服年度工作总结（篇2）**

从20\_\_年11月30日进司曾经三个月工夫，正在此时期公司指导以及共事正在任务以及糊口方面赐与我良多协助。公司客户效劳中间刚上线阶段，经过一样平常任务进修本人对于客户效劳中间建立以及客户效劳有了更高的认知，同时主动与指导以及共事停止相同，尽快的融进了东兴证券这个个人。

正在试用期阶段本人次要担任实现如下任务：

一、因为公司客户效劳中间的客户效劳平台正处于开辟阶段本人进进公司，应用以前的任务经历本人起首提出客户效劳平台功用需要，正在20\_\_年12月14日以及12月22日构造总部以及停业部客户效劳中间任务职员对于客户效劳平台停止测试，同时将测试后果实时反应给金正公司任务职员，而且与金正公司任务职员停止相同商榷对于客户效劳平台的功用美满，并于20\_\_年1月15日实现功用美满倡议提交金正任务职员；

二、担任公司客户效劳中间质检办理方法编纂，而且帮忙实现公司客户效劳中间办理方法订定及公司客户效劳中间标准用语编纂，美满公司客户效劳中间轨制系统建立；

三、每个月按时对于总部以及停业部客户效劳中间话务停止抽查质检，而且将话务中存正在的成绩停止汇总发送给各相干任务职员，并对证检成绩停止相同，同时每个月提交客户效劳中间质检月报，经过此项任务来进步客户效劳中间效劳程度；

四、从20\_\_年1月客户效劳中间客户效劳平台坐席零碎上线以后，开端接听客户征询德律风，经过正在接听客户德律风进程中来增进营业常识的进修，同时进步本身客户效劳认识；

五、逐日构造客户效劳中间职员的晨会，经过晨会来理解事先市场资讯，配合进修逐日疑问营业常识以及新营业常识，同时进修公司近期任务义务与重点；

六、针对于客户效劳中间任务流程以及规范运用语及相干任务对于北京停业部相干任务职员停止培训，经过培训进修理解客户效劳中间任务流程以及进步效劳认知；

七、正在总部以及停业部客户效劳平台坐席零碎上线以后，指点停业部经过坐席零碎实现新客户回访任务，而且实时处理停业部外呼职员正在外呼进程中呈现的成绩；

八、依据公司指导请求同时为了增强公司各部分营业雷同，逐日收市后担任汇集收拾整顿当日疑问营业，而且每一周将疑问营业汇总发送总部掮客营业部列位指导以及各停业部客服主管。

**客服年度工作总结（篇3）**

今年上半年，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，顺利完成了既定的各项目标及计划。以下是上半年客服工作总结：

一、日常工作

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。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。在物业公司的多次亲自指导下，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。

每日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x项。我部向客户发放各类书面通知多次。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。我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高x小区物业管理的服务质量及服务水平。

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。部门员工由一个思想认识不足、对工作没有动力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。

二、工作中存在的不足

由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时。物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善。客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

我们满怀信心与希望，在下半年里我们一定加强学习，在物业公司的直接领导下，提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，提升物业的服务品质。

**客服年度工作总结（篇4）**

来到公司，做一名客服人员，细算一下，也已经有一年半之久了。在来公司做客服之前，我从来都没有接触过客服的工作，一份自己完全不熟悉的工作，能够做这么久，并且从“不会”走到了“非常熟练”，这是可以看见的成长，也是本人值得高兴的事情！之所以能够在客服岗位做这么久，一方面得益于“坚持”，另一方面也得益于我经常总结自己的工作，发现自己的问题和优点。本人现继续将近期的客服工作总结如下：

一、尊重——用心服务

在客服岗位上工作了一年半载之后，越发感受到“尊重”二字的重要。客服的工作，说白了就是人与人沟通的工作，这也就极其需要人与人的互相尊重才能够做好。在客服岗位上，经常会遇到一些不尊重我们工作的人，但这不是我们客服不尊重对象的理由，做一个合格的客服，那就得时刻都尊重我们服务的对象，哪怕他们不尊重我们，我们也得尊重他们，并把工作做完，因为这是我们的工作。做客服就需要这样尊重客户，用心来服务客户。本人在这一点上一直都做得很好，尤其近来的工作中，本人时常会遇到不尊重我们工作的人，但本人还是做到了尊重对方。

二、包容——用爱服务

近期的客服工作中，经常会遇到一些无聊打来的电话以及说着听不懂的方言让人不知道怎么展开客服工作的电话，无聊电话还好解决，直接拒绝对方的无事来电就可以了，而那种满口都是听不懂的方言电话就极其考验人的耐性和包容度了。近来在这样的客服工作中，本人慢慢听懂了许多原本完全听不懂的方言，并且在与这些客户的沟通中建立了良好的关系，本人由此看到了自己在包容度上的成长，也看到了自己真正做到了用爱去服务客户。

三、微笑——用善服务

客服的工作是大多数情况下被人们认为不怎么重要的，就算这样也没有关系，本人在这样的情况下，还是愿意用微笑来面对客户，用自己的善意去完善客服这项工作。近来的客服工作尤以这样的微笑为主，让绝大多数的客户都为本人的工作给了好评！

以上这些就是本人近期在公司客服岗位上工作总结了，为我这段时间的努力画上一个完美的句号，也为我未来的工作指引了方向。我相信未来我的客服工作会越来越成熟。

**客服年度工作总结（篇5）**

时间太瘦，指缝太窄，一晃，20\_\_年就这样过了，刚来到公司可能一下子还没从学生的角色转变过来，有点不适应，但慢慢就习惯了这样的节奏。入职恒力公司的客服部到现在已经半年有余，过去的一年里，在领导和同事们的悉心关怀和指导以及包容下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在着不足。

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，所以各个部门的同事都要和谐相处，因为客服人员的服务水平和服务素质以及各部门在工作上的支持直接影响着客服部整体工作，因此老大对每个客服人员的要求还是挺严格的，认真细致和专业是必不可少的。要学会把枯燥而单调的工作做得有声有色单有专业知识是远远不够的，所以老大对新入职员工的各方面的培训做的还是挺到位的，就连最基本的都要教，就我个人而言，刚来公司培训了一个月调回韶关工作，感觉自己只是把客服人员最基本的皮毛学了下而已，但在之后又要求我回公司再深入学习一个月，当时觉得没这个必要，但是当我下来感觉自己有点落后之后觉得确实有这个必要，可以为自己将来在韶关工作打下更坚实的基础。

在工作中随时都会遇到自己不懂的问题，被问及的同事都挺乐意教，不会摆着一副老员工的架子，这点对于新员工来说是一种欣慰，当然工作中也会遇到一些很刁钻的客户，作为一个客服人员来说，首先应该对客户以诚相待，把客户当成朋友，真心为客户提供切实有效地咨询和帮助，在为客户提供咨询时要认真倾听客户的问题，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭客户情绪上的怒火，处理这样

的问题不单客服人员基本的技巧要掌握还要学会随机应变，防止因服务态度问题火上烧油引起客户更大的投诉，所以在工作中要积累更多的经验。

说真的，在工作中有时候有些细节问题自己也察觉不到，可能是因为自己不够细心和熟练，或者还不够专业，有时工作中出点错也在所难免，我会尽力克服这些缺点，希望以后可以做到更好。

**客服年度工作总结（篇6）**

作为电话客服，自己曾以为工作不过是给客户解答问题。但是在面对了各种各样的客户后，我彻底的改变了自己的想法。我对这一年工作的总结记录如下：

一、个人的情况

思想上：作为一名客服员工，我在理念上保持与公司一致——“坚持为客户提供的服务！”在工作的培训和学习中，我不断的提高自己的思想觉悟，学习公司的理念，改正自己工作中的缺点。工作中热情，且亲切，主动帮助同事，并对自己的工作认真负责，有较强的责任感。

工作上：努力的完成自己的工作，对于自己不明白的地方及时去学习和提升自己，为顾客解答的时候以客户为主，优先为安抚客户情绪，同时以最快的速度为客户解决问题。在工作中学习经验，对同事和自己遇上的情况进行记录和反省，防止下一次出现问题。

人际上：在公司中我广交朋友，提升自己在公司中的人际关系，加强同事间的交流，与同事间互帮互助，互相学习经验，努力提高工作能力。自己作为一名客服，总是要面临和各种客户的交流，有时候也会出现无奈和伤心的时候，但是我们总是互相的安慰和帮助，让工作能顺利的进行。

二、工作的情况

在工作中，我一开时严格的要求自己，不让自己在工作中犯错，总是在做好万全的准备之后再为顾客解决。虽然没什么问题，但是在业绩上却难以进步，自己也总是被批评。在重新的对自己检讨之后，我改变了自己的工作方式，开始带着人性化的工作，在和客户交流的时候，多考虑客户的状况，让客户能感到更加的方便。渐渐的，自己也喜欢上了这样的感觉，努力的将工作做的更好。

三、工作中的不足

目前自己的不足，还是对公司产品了解的不够深入。在很多专业的客户面前，可能自己还懂的不如客户多，这实在是有些丢脸。为了防止再出现这个错误，我要更加深入的学习产品知识，提高个人的只是储备。相信这样也能有效的提高公司形象！

四、总结

一年的工作结束了，说实话，客服的工作是比较简单的，但是只有自己在工作中发现了乐趣，才能让自己找到目标，才能让自己继续前进！在下一年，我也要努力朝着自己的目标前进！

**客服年度工作总结（篇7）**

我自20\_\_年x月加入了\_\_公司，并在\_\_领导等前辈的帮助下学习并掌握了电话客服的工作能力。如今，x个月的时间过去，我迎来了在\_\_公司的第一个年末！

在今年的工作中，我在工作中学会了很多，也成长了许多。在学习方面，有\_\_领导对我们进行充分的培训和教导，这让我对于客服的工作越发的了解熟悉。此外，我自己也在工作内外也在的不停的锻炼自己，尽管只是一点点的学习，但也让自己有了不错的成长。

回顾这一年，在领导的正确指挥下，我们在工作中也取得了较为优秀的成绩。现对自身在这一年来的学习和工作情况做如下总结：

一、学习方面

x月，我刚刚加入到了\_\_公司，并在\_\_领导的培训中，开始学习客服所需要掌握的工作知识和技巧。起初我还以为，作为一名电话客服，需要学习的不过是礼仪和用语而已。但在真正的了解后才知道，正因为作为客服，我们的工作和服务都代表着公司的形象，所以才要做到全面，做到完善！

在培训中，除了基础的工作方式，最为重要的就是\_\_公司的各种信息以及产品业务的资讯。作为客服，我们要面对和接待客户的各种问题，为此，必须在礼仪和知识上都有充分的准备！这样才能让顾客感到满意。

为此，我也一直都在学习上一直更新着自己，不断的锻炼自身的能力，并且时刻关注公司的信息，学习，并了解我们的业务。让自己能更好的完成客服的工作任务。

二、工作方面

在平时的工作中，我主要负责接听顾客的电话，以及处理一些简单的资料整理工作。虽然听起来很简单，但其实却很麻烦。尤其是在接听顾客电话的时候，因为面对的顾客多种多样，所以我们也要用适合的方式去与顾客交谈，并了解问题，最后解决顾客的问题。因为我们的工作代表着顾客心中的\_\_公司的形象，所以除了保持良好的服务态度外，在各个方面都要小心谨慎。尤其是不能擅自答应顾客的要求。作为一名客服，我们必须认识到自己的言语的分量。尽管只是一名员工，但我们是代表着公司在于客户交流，为此，更要小心慎言。

此外，在资料工作的整理上，尽管相较之下更加简单，但因为容易被中断，所以还需要好好的适应和准备，防止在整理中出现错误，给其他同事带来麻烦。

最后，回顾一整年来的情况，其实我已经学习了很多，但相比的起领导和同事，那我却依旧总能发现自己的不足。为此，在今后一年里我会更加努力，让自己的工作完成的更加出色！

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！