# 【前台工作总结范文简短】商场前台客服工作总结范文

来源：网络 作者：落花成痕 更新时间：2025-05-16

*客服是一个服务部门，工作主要面对消费者的各种问题，需要非常熟悉公司产品的各项标准和资料，能快速回答消费者提出的问题。本站小编整理了“商场前台客服工作总结范文”仅供参考，希望能帮助到大家！　　篇一：商场前台客服工作总结范文　　初入这个团队...*

　　客服是一个服务部门，工作主要面对消费者的各种问题，需要非常熟悉公司产品的各项标准和资料，能快速回答消费者提出的问题。本站小编整理了“商场前台客服工作总结范文”仅供参考，希望能帮助到大家！

**篇一：商场前台客服工作总结范文**

　　初入这个团队各位领导和同事给予我很多的帮助和指导，让我尽快在最短的时间内熟悉工作内容，自己的职责所在，点点滴滴都让我在工作中进步，受益匪浅。虽然前台工作不是很复杂，但是也需要我们认真负责的去对待。现就进入公司以来的工作情况向领导作简要汇报：

　　>一.前台日常工作流程

　　早班：9：30上班，换好工作服，妆容得体。打开前台办公室灯及前台灯，开电脑打开xxxx系统，登陆自己工号。交班本签到，查看交班事宜，若前天有未完成事宜，需继续跟进。9：45播放商场广播曲目1，提醒各商家做好准备工作。

　　10：00播放商场曲目2，提醒相关人员迎接顾客。

　　10：00—10：10一号主入口迎宾，标准站姿，面带微笑，有顾客进商场要跟顾客打招呼“您好，欢迎光临xxx购物中心！”10：30—11：00电话联系当天金卡及以上生日会员，给顾客送上生日问候，并提醒顾客一周内带上本人身份证件和购物中心会员卡到前台领取生日礼物。

　　11：30—15：30负责前台电话接听和转达，重要事项认真记录并转达给相关人员（例如：顾客投诉，商家意见等），做到不遗漏，不延误。

　　快速有效给顾客办理会员卡，消费积分，兑换礼品，礼品包装。打印，复印，传真，咨询，租借雨伞，充电宝，童车等相关事宜.

　　负责前台工作台面及桌椅摆放，保持干净整洁。

　　15：30—16：00认真记录早班当值事宜，与晚班人员做好工作交接方可下班。

　　晚班：15：30之前换好工作服，妆容得体。交班本签到，与早班交接工作事宜。

　　16：00—21：40负责前台电话接听和转达，重要事项认真记录并转达给相关人员（例如：顾客投诉，商家意见等），做到不遗漏，不延误。

　　快速有效给顾客办理会员卡，消费积分，兑换礼品，礼品包装。打印，复印，传真，咨询，租借雨伞，充电宝，童车等相关事宜.

　　负责前台工作台面及桌椅摆放，保持干净整洁.

　　21：45播放商场广播曲目3，提醒顾客营业时间将至，感谢顾客的光临。

　　21：50—22：00认真记录晚班当值事宜。

　　新的一个月对我们来说意味着机遇与挑战。针对这个月在工作中存在的不足，在新的一个月的工作中，我还需做好以下几个方面的工作：

　　1.做好前台内务工作。注意前台及前台办公室的保洁，清洁。注意打印机，电脑等办公设备的保养。认真记录，清点前台礼品库存。努力做好自己的本职工作。

　　2.处理好日常工作管理，协助领导不断完善各项规章管理制度，使公司趋于规范化的管理。

　　3.加强业务知识学习，深入了解公司企业文化及产品设施，以便能更好的协助领导及同事的工作。

　　作为一名前台客服工作人员，需掌握的业务知识还有很多，在以后的工作中，我会努力像身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力。最后感谢领导能够给我这个工作的机会，使我有机会和大家共同提高，共同进步。感谢每一位同事对我在这段时间里工作的热情指导与帮助。虽然我还有很多工作上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解，多份沟通，加上自己的不懈努力，相信公司的明天会更好！

**篇二：商场前台客服工作总结范文**

　　我于年月加入商场，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，现将本阶段工作总结如下：

　　>一、职能工作方面

　　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xx考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对xx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3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6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8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

　　9月16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11月25日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于11月25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，99%的员工都很认可本次整顿活动，60%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。80%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20%——30%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。60%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。

　>　篇三：商场前台客服工作总结范文

　　服务中心的工作内容主要有：办理会员卡购物卡、解决顾客投诉、办理退换货、发放赠礼、寄存物品、商场内的广播系统、活动前期海报的派发工作。

　　在过去的两个月里，服务中心办理会员卡共计2万余张；截止到本月13号，办理购物卡共计人民币167900元；在11月份，我们服务中心与收银主管配合，顺利的把开业以来积压的全部退换货记录，纳入到财务系统内，并且，从11月份开始执行所有的赠礼发放登记都走POS结账；在对服务中心人员管理方面，目前，上午下午两个班次共计4人，每天每人都能很好的完成各项工作内容，对广播系统也能熟练掌握，每天商场内的播音能做到一小时一边人工播音。

　　不足的地方是：对超市内音乐的音量控制不到位，在这方面，应该做好每天不定时的巡店工作或者是及时与楼上防损做好沟通；在赠礼发放环节，应该及时与企划部门沟通，做到活动期间赠品不断货，活动结束后赠品不积压；目前，办理会员卡的系统存在一个问题就是，只能办卡，不能挂失、换卡、注销。

　　总体来说，服务中心的工作是渐入佳境。

　　年关将至，商场活动会有增多，这也正是考验我们服务中心员工工作态度的一个时刻，我们会做到以下几点：

　　1、我们会拿出最优质的服务态度对待每一位来到服务中心的顾客，凡事以公司利益为先。

　　2、服务中心会积极与各部门沟通，安排好海报的派发工作；

　　3、在办理大数额的购物卡时，也要做到细心、细致不出错；

　　4、退换货和赠品发放结账不出错。

　　5、做好商场的播音工作，挑选新年歌曲。

　　以上就是我们服务中心的总结与计划，谢谢！

　　>

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！