# 客服月度工作总结范文(精选17篇)

来源：网络 作者：雪海孤独 更新时间：2025-03-04

*以下是小编整理的客服月度工作总结范文(精选17篇)，欢迎阅读与收藏。 style=color:#006aff>客服月度工作总结1　　客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客...*

以下是小编整理的客服月度工作总结范文(精选17篇)，欢迎阅读与收藏。

style=color:#006aff>客服月度工作总结1

　　客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

　　客户回访也主要是对客户满意度的一个调查，当时在交易过程中，也许客户并没有想到的种种情况，在使用过程中碰到了，抑或直接在接受公司服务的时候遇到的，他可以对公司进行反馈，而我们对于客户的反馈意见也将进行研究和保存，进而能够提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备，认真的策划。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。

　　零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

　　总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以我们可以通过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标可以向着零抱怨无投诉进行。

style=color:#ff0000>客服月度工作总结2

　　从事客服工作已接近七年，在七个春秋冬夏的轮回交替中写了好多次总结了吧，感觉总结就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精畜锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。以下是我的个人工作总结报告：

　　对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

　　在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

　　另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

　　当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。

style=color:#006aff>客服月度工作总结3

　　客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了定的代价，需要到达必须的目的，如果我们带给给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标能够直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

　　客户回访也主要是对客户满意度的一个调查，当时在交易过程中，也许客户并没有想到的种.种状况，在使用过程中碰到了，抑或直接在理解公司服务的时候遇到的，他能够对公司进行反馈，而我们对于客户的反馈意见也将进行研究和保存，进而能够提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备，认真的策划。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户带给的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。

　　零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，真正能够到达这样的企业能够说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司能够透过努力来增加自我服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话必须要时刻记在心中。

　　总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持状况怎样样?这个支持状况是由客户满意度来直接影响的，所以我们能够透过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标能够向着“零抱怨无投诉”进行。

style=color:#ff0000>客服月度工作总结4

　　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，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。如果不小心踩到了沟通的地雷，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，必须注意一下几点。

　　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，但是我们也不可以把情绪带到线上。线上的我们应该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面对的是电脑我们也要保持微笑，因为客户是可以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，我们销售时首先应该倾听客户的心声，了解他的需求，然后我们再向客户推荐相应的产品帮助他解决实际的问题。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，只有每天进步一点，不断的加强自己的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。

style=color:#006aff>客服月度工作总结5

　　本月根据公司下达的计划和任务，现将完成情况总结如下：

　　1、每周五定时组织部门员工召开工作会议，传达近期工作精神，并讨论本周在工作中遇到的问题，统一思想，寻找合理的解决方案。在月末组织本部门员工进行了物业装修管理的培训，主要针对房屋防水施工管理进行学习，通过案例分析，掌握在装修监管中的要点和处理问题的方式方法。

　　2、在月初对未装修房屋的空置房进行检查，通过对水表的核查，发现有跑水现象的水表共计13户，累计吨数141·5吨。月末对61户已装修外出办理空置房业主的水表进行了核查，取消超过空置条件的户数18户。

　　3、对工程整改未落实的事件进行汇总共计3项，并上报行政部进行协调处理。

　　4、不定期对小区进行巡查，经过汇总，共发现存在问题15起，已交相关部门进行处理。

　　5、本月接待报事报修及投诉共189件，有3件无法完成，将上报行政部协调处理。

　　6、月末，因国际社区施工的原因，导致天燃气泄漏，电话通知业主关闭阀门共两次，拔打电话知之86户，并做到了及时回访。

　　7、2月28日施工方对小区3、4、5号楼各房屋栏杆进行刷漆，客服部分别这几号楼的业主进行通知，并电话通知了未接房和未装修的业主。随后，周毅跟随工人入户对此工作进行了监督，回访。

　　8、月末组织小区大扫除，清理小区的卫生死角。

　　9、通过大家的努力，本月顺利完成公司下达的计划和目标，收取物业管理费共计：368124元。

　　通过对2月份工作的总结回顾的在以后努力做到扬长避短，现根据目标责任书，对3月份的工作如下计划：

　　1、紧紧围绕目标责任书做好每月管理工作。

　　2、完成物管费的收取工作，努力实现收费目标26万元。

　　3、加强对回访工作的监管。

style=color:#ff0000>客服月度工作总结6

　　就业是民生之本，近一年来，我们明珠社区劳动保障工作站在区劳动和社会保障局的正确领导下，在海东办事处劳保所领导的精心关怀指导下，在社区群众的大力支持及密切配合下，充分发挥社区劳动保障网络和平台作用，不断加强和完善社区就业工作，促进了社区劳动保障工作的有效开展。现将今年工作情况汇报如下：我社区劳动保障站共有1名劳动保障员，有专门的办公场地，面积共15平方米，并配备了电脑、文件柜、打印复印机等办公设备，为明确工作职责设置了充分就业宣传栏和公开办事栏，各项规章制度、服务项目和办事流程上墙公示。让辖区居民随时随处都能了解就业工作情况。

　>　一、就业方面：

　　1、今年我社区新增就业人数138人，且全部进行了网络录入;现有38名失业人员进行了求职登记，均已经过推荐实现了再就业;

　　2、对劳动力市场网上的资料做到了及时更新，对辖区内下岗失业人员实现了动态管理。

　　3、极走访困难人员家庭，了解他们的家庭经济状况，提供就业岗位安置就业困难人员4人，公益性岗位人员2人，零就业家庭人员2部就业，。受到了下岗失业人员的一致称赞。

　　4、积极联系培训学校，为25名城镇下岗失业人员提供技能培训，增强他们的再就业能力，培训合格率100%。

　　5、今年5月我社区联系辖区内的3家企业在明珠社区组织了用人洽谈招聘会，在这次招聘会中有35人与用人单位签订了合同，其中有10名就业困难人员也找到了理想中的工作，招聘会的成功的举行更近一步促进了我社区以后的再就业工作。

　　6、我社区劳动保障今年大力宣传扶持政策并鼓励下岗失业人员自主创业，在大力的宣传下和领导的支持下，我社区实现了创业带头人带动就业共5人，扶持创业带头人1。

　　7、一年来我社区发布就来信息传单226张，发布培训信息传单共423张，发布岗位信息367条，这样不公扩大了就业范围也使很多人通过这些信息找到了理想的工作。

>　　二、积极完成上级劳动保障部门交办的各项工作

　　1、及时发布退休人员年审信息，辖区退休人员年审工作进展顺利;对行动不便的老人采取上门通知，电话通知，邻里相传的方式，让他们及时来参加认证。，共年审退休人员746。

　　2、今年为4050人员享受社保补贴优惠政策进行认定，我社区共137人，全部认真，顺利的完成工作。

　　3、今年为新失业人员76人，认真办理了领取失业金的各项工作。

　　4、一年来我社区办理医疗参保人数为647人，办理新农合人数是313回顾这一年的工作任务虽取得了一定的成绩，形成了自身的工作特点，对照要求，我们还必须进一步继续解放思想，克服困难，认真贯彻落实好各项劳动保障政策，切实加强社区劳动保障工作建立工信息网和台帐的规范管理制度，拓宽就业渠道工作平台基础建设，努力打造群众信任，政府放心，社会满意的就业和劳动保障社区。

style=color:#006aff>客服月度工作总结7

　　入职半个月以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

　　首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

style=color:#ff0000>客服月度工作总结8

　　转眼之间9月份即将过去，我们客户服务的工作亦告一段落。在公司领导及各部室支持下，客户服务部较好的完成了9月份里各项工作，取得了一定成绩。回顾9月份来的工作，我们主要做了以下几点：

　>　一、管理精细化

　　理赔工作在保险业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关保险公司自身的经济效益和发展，也影响到保险职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在理赔管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司‘精’‘细’‘微’管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在理赔数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使理赔管理工作，达到了上级公司的要求。

　>　二、工作标准化

　　理赔工作中我们坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则，狠抓理赔和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。坚持双人查勘，双人定损，限时赔付，不断提高服务质量;坚持24小时值班制度，积极参与“三个中心”建设，进一步提高了服务水平;加大了考核力度;积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案。我们狠抓理赔管理，加快理赔速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压理赔水分，实现有效降赔，较好的完成了各项理赔指标。

>　　三、服务规范化

　　保险市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在保险市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把理赔服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务;能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

　　9月份就这样过去了，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的事业蒸蒸日上，公司大而富强。

style=color:#006aff>客服月度工作总结9

　　时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

　　在我所从事的工作中涉及到聊售后\_和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于\_回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中的，双十一的当月处理的交接数据达到了\_多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验总结如下：

>　　一、塑造店铺良好形象

　　顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用\_文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

>　　二、学会换位思考

　　当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

>　　三、熟悉公司产品和产品相关知识

　　公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

>　　四、有效的完成本职工作

　　\_是我们与顾客沟通的工具之一，在\_上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。

　　通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客;其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间;打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

　　对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

　　在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。

　　公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。

　　售前虽然只需要通过\_与顾客打交道，但是\_沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

　　在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训，不断的充实自己，并努力完成领导给予的各项任务。看了公司的年度规划，我也意识到了新的一年我们全体员工所肩负的责任，但我相信自己的团队，也相信我们一定可以做的更好。新的一年两个店合二为一，公司对于员工也有了更严格的要求，在这种氛围下我也会努力去学更多的知识，并努力提升自己的各项数据，争取做一名优秀的员工，为公司创造更多的效益。

　　新的一年，也希望公司能够提供更多的培训机会，让我们对公司各个岗位流程有更好的了解，继而为公司带来更多的效益。

style=color:#ff0000>客服月度工作总结10

　　20xx年9月份我担任的是客服专员的工作，在这个岗位上在经理和同事们的帮助下，我更深层次地学到了很多。

　　(1)学会了忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此我理解为客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

　　(2)学会了换位思考，我们在考虑自已利益的同时也要为客户着想，为厂家着想。这样是维护客户、留住商家，提升xx最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考还可以平衡工作情绪，提升自身素质。

　　(3)学会了不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。尤其在我们xx，信誉是根本，公司规定在接到客户投诉问题后，要在24小时之内回复顾客，72小时给出顾客满意的处理方案。这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

　　(4)学会了勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

　　但与此同时，也存在许多不足：

　　(1)还需要训练全方位的语言表达能力。我这里说的语言表达能力不是与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中等这些基本攻，而是要用词恰当，谦恭自信，积极很多时候我们无法为顾客争取到她想要的，但是依然可以从言语中体现我们的诚意。

　　(2)还需要丰富行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。我还需要向商家，向右经验的前辈，向书本不断学习。

style=color:#006aff>客服月度工作总结11

　　一年来，在公司党委的正确领导和关心帮助下，本人认真学习“三个代表”的重要思想，学习科学发展观，按照局党委确定的工作思路，以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电信基层客服工作。现对自己全年的工作总结如下：

　　>一、立足本职，爱岗敬业

　　作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

>　　二、勤奋学习，与时俱进

　　理论是行动的先导。作为电信基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

　　1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

　　2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

　　在今后的工作中，我会继续发扬我在过去的工作方式，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。

　　工作就是这样，干一行爱一行，我已经对我的工作非常的热爱了，我会在今后的工作中继续的努力，为公司的发展做出自己的努力!

style=color:#ff0000>客服月度工作总结12

　　我于20xx年x月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，一年来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

　　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.服务整顿活动

　　x月x日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在x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x月x日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于x月x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，x%的员工都很认可本次整顿活动，x%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。

　　x%左右的员工从意识上到行为上，在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x%至x%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。x%左右的员工在感想中对服务做了细细的温习和复习，期间将自己对这些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。

　　员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

　　2.对营运x部和营运x部服务整顿工作的评比

　　我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运x部和营运x部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期xx天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比x部下降了x%，x部下降了x%。

　　工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。

　　同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

　　3.员工和顾客调查

　　为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步开展做了规划。

style=color:#006aff>客服月度工作总结13

　　10月份以来，我以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。现对我10月份的工作总结如下：

>　　一、勤奋学习，与时俱进

　　理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到了理论学习不仅仅是任务，而且是一种职责，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高了业务水平，强化了思维潜力，注重了用理论联系实际，用实践了来锻炼自我。为公司全面信息化的成功上线贡献了自我的微薄之力。

>　　二、立足本职，爱岗敬业

　　作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是用心、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放下休息时光，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自我总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

　　在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自我能解决的就用心、稳妥的给予解决，对自我不能解决的问题，用心向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

　　以上是我10月份的工作总结，但自我深知还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改善。

style=color:#ff0000>客服月度工作总结14

　　7月份工作即将结束，这个月中，对于自己客服工作也还是有很多可以总结的地方。我的客服工作主要是帮顾客解决相关的疑惑和问题的，我的公司的产品主要是美容产品，我作为客服每天是要解决顾客的有关美容产品的问题，我这属于售后客服，主要是针对售后顾客对于产品的一些疑惑和解答。下面我对这7月份的工作进行简单的总结。

　　1、在工作上，我每天可以接到十几个咨询的电话，对于产品的使用和产品的成分都还不太清楚的顾客一些问题的解答，我秉承着为顾客服务的理念，认真的接好每一个电话，认真的回答顾客的每一个问题，对于有些电话里说不清楚的，我还邀请她们到公司里来，我亲自来给她们做示范，以增强顾客使用公司产品的安全感。这就是我的工作职责，在这个月里，我也是每天努力的工作，日子过得也是相当的充实。

　　2、在态度上，因为是个客服的工作，主要是解决顾客问题，所以我觉得我对于工作方面的态度上越来越好了。面对不同的顾客不同的问题，我都能面带笑容，不慌不忙的解决着所有的问题，这是我在这个月中有所提升的地方，当然我的态度的提升，也是得益于我对美容相关的专业知识了解的越来越多，跟顾客解释也是越来越专业了，顾客对于我的信任度也是越来越好了。

　　3、在学习上，虽然工作专业上的知识，我是提高了不少，但是还是要更加努力才行，对于自己的服务意识也是要加强的，在这个方面，自己还是要花更多的时间来学习的。总的来说7月份的客服工作我做的还不错，但是也还有上升的空间，还是要更加努力才行。

　　工作上面除了做的好的地方要继续努力，做的不好的地方那就是加油改正了。在我看来客服工作最主要的就是心态，因为我们每天要面临不同的人不同的问题，甚至会遇到一些蛮不讲理的顾客，或者歇斯底里的顾客，这些都很考验我们的心态，在这方面我觉得我没有做的很好，在这个月工作的时候，我因为有个顾客太蛮横就跟她吵了几句，事后回想起来，还是自己的心态没有摆好，还是要继续努力啊。客服工作对于我来说，是个很锻炼人的工作，其实也是有一定的挑战性的，我挺喜欢这份工作的。

style=color:#006aff>客服月度工作总结15

　　我们一直在努力。8月份，小组各项工作有序开展，也取得了一定的进步。

　>　一、小组工作

　　8月份，小组工作围绕小组管理流程有序开展，同时根据部门推出的专项活动、班组运动会等做适当调整。

　　(一)工作完成情况：

　　各项工作整体完成较好，希望继续保持。但在仍存在个别任务完成不及时，如推荐录音未及时上交，将会在9月份加强流程管理，强调工作的执行力。

　　(二)录音质检管理

　　话务质量是我们小组的薄弱点，也是我们小组的工作重点，各组员差距较大，同时话务质量的高低也直接影响到客户满意度，故提高话务质量刻不容缓。

　　为提高组员工作质量，采取以下四点措施：

　　1、实时跟踪法：每天上班时关注108每日质检的组员的话务质量情况，发现低于90分以下的录音，就会及时跟组员交流，以作提醒;

　　2、录音自检：每人每旬抽听自己的一通录音，通过录音“有则改之，无则加勉”;

　　3、录音互检：通过两两帮带的形式，每人每旬抽听对应人的录

　　音一通，发现问题，及时与对方沟通，相互提醒，相互学习，共同提高。

　　4、情绪管理：沟通主要以面对面谈话为主，腾讯通、邮件等形式为辅，及时关注组员工作，关注组员生活。

　　通过小组成员一个月的努力与付出，话务质量取得了一定的进步：7月份小组有两名组员话务质量在20分以下的，在8月份还有一名没有突破20分。虽然与其他小组相比，还存在一定差距，但是我们一直在努力，成绩不是一蹴而就的，“不积跬步，无以至千里;不积小流，无以成江海”，无论多小的进步，都饱含着我们的不断的努力与辛苦的付出。

　　(三)话务效率管理

　　平均通话时长是代表客服代表的工作效率，直接与绩效挂钩，也是8月份“心中有数，激战八月”活动的一项重要指标，因此在平时工作中以周为单位调取报表系统中的平均通话时长进行汇总，达标者予以鼓励，欠缺者会共同沟通找到解决方案，共同进步。

　　经过一个月的努力与付出，话务效率取得了一定的成绩：8月份小组成员7人中5人达到制定目标，达标率为71.43%。

　>　二、团队活动

　　(一)“青春三部曲”

　　8月4号，是小组的集体Q班活动，上午在有趣的“破冰游戏”后召开小组会议，之后的团队活动主要围绕“青春三部曲”主题开展：

　　1、技能大比拼(SwifterHigherStronger);2、美食总动员(牛

　　排馆之约);3、歌后争霸赛(HIGH歌KTV)。

　　“技能大比拼”的开展，提高了我们的业务技能，激发了我们的工作激情，发掘了组员的潜力，也感受到了每个人的努力与付出;“美食总动员”，让我们享受阳光、美食的同时，也学会了分享与交流，体验到了生活的快乐与惬意;“歌后争霸赛”，让我们感受激情与欢笑的同时，也发现了同事生活中的另一面，原来小组中“卧虎藏龙”、“人才济济”。

　　(二)“七夕”关怀

　　8.23是“七夕”情人节，小组抽出部分经费作为组员关怀，每位组员收获一朵香槟色的玫瑰和实用的小礼物，我们感受到温馨家文化的同时，也体会到生活的美好。

　>　三、再培训计划制定

　　为了更好地履行“聆听在心，服务在行”的使命，进一步巩固客服代表的基础业务知识，提高客服代表的操作能力与应答技巧，增加客户满意度，部门对“末三位”实现淘汰制的客服代表实行回炉再培训。

　　9月份小组中\_\_\_实行再培训计划，同时，为使培训落到实处，收到实效，特制定培训计划，\_\_\_是帮带老师，\_负责总计划的实施，我会及时跟进，根据具体情况调整方案。

　>　四、9月小组工作计划

　　(一)Q班活动：影评会

　　(二)小组质检会

　　(三)录音质检管理(重点)

　　(四)“情绪管理”专题：

　　导言：“人生不如意十有”，每个人都要面对来自工作、生活和情感等多方面的压力。沉重的压力导致人们情绪不量，工作效率下降，影响通话质量，进而会影响客户的满意度，同时会降低我们的生活质量，甚至引发疾病等不良影响。著名心理学家、EAP培训师吴诗佳：人人都能管理好情绪，人人都能从容面对压力，需要做的只是改变一下看问题的角度，学会一些放松的方法。

　　9月份小组会推出“情绪管理”专题第一期，敬请期待!

style=color:#ff0000>客服月度工作总结16

　　>一、项目基本情况

　　工程名称：

　　工程地点：

　　建设单位：

　　设计单位：

　　监理单位：

　　施工单位：

　　监理工作：

　　\*\*\*\*\*\*工程位于\*\*\*\*\*\*\*\*。建筑面积为：\*\*\*\*\*，框架结构，地上六层。本工程基础为C35混凝土独立基础，框架柱为C35混凝土现浇结构，顶板、梁为C30混凝土现浇结构；屋面聚合物水泥防水层，室内精装，外墙干挂石材。本工程于\*\*年\*\*月\*\*日开工，\*\*年\*\*月\*\*日竣工。

　>　二、项目监理情况

　　本工程项目监理组织机构为：\*\*\*任总监理工程师，\*\*\*土建监理工程师，\*\*\*任电气监理工程师，\*\*任给排水监理工程师，\*\*任暖通监理工程师。各专业监理工程师负责各专业监理目标值控制，监理员着重负责信息管理及旁站工作。监理单位实行总监负责制，在总监编制监理规划后，监理机构在总监领导下按监理规划及相关规范进行严格监理，以规范施工。

　　>三、施工阶段监理工作程序

　　根据监理委托合同，本工程施工阶段重点实施投资、质量和进度控制。项目部监理人员进场后，根据本工程特点及监理委托合同，首先编制监理规划作业指导整个项目监理工作的技术性文件，然后依据监理规划及施工图纸详细编制了监理细则，作为指导各专业监理业务的实施文件。

　　（一）质量的事先控制

　　１、认真执行有关工程建设的法律法规，严格按照设计图纸、设计变更以及图纸会审等有关规范，从严把关，从各分项工程质量入手，逐一督促检查，落实各工序间的工作质量监理工作。

　　２、在各专项施工开始前，监理要求施工现场管理人员要对参建人员进行详尽地技术交底，明确质量控制的有关技术要求，以确保施工顺利开展，避免返工造成损失，力求施工质量一步到位。

　　３、严把材料进场使用关。工程上使用的原材料实行进场报验制度，不合格材料不准用于工程上，特别是对钢材、水泥、砖、防水卷材等实行双控，要求工程所用材料既要有出厂合格证、材质单，又要有市中心试验室出具检测合格报告书，再与实物对照确认合格后方可用于工程上，做到万无一失。

　　（二）质量的事中、事后控制

　　１、坚持上道工序不经监理检查、验收，不得进入下道工序施工的原则，日常施工中监理人员采用巡视检查方法，要求全体监理人员做到“四勤”，即手勤、腿勤、眼勤、口勤，发现质量缺陷给施工单位整改，报监理人员复查合格后才能进行下道工序施工。

　　２、特别对基础、主体施工中所遇到的关键问题，监理人员积极主动与参建各部门取得联系，想尽办法使问题得以妥善解决。

　　３、对于监理日常检查巡视和旁站中发现的个别质量缺陷问题和施工中不规范的行为，及时下达监理通知，责令其施工人员及时整改，有效地控制了质量。

　　（三）工程进度的控制

　　审核施工单位提交的施工总进度计划、月进度计划和周进度计划，每周、每月施工中的实施进度与计划进度相比较基本相符，并根据核实工作量，做拨款依据，开据拨款单据。

　>　四、监理合同履行情况

　　我项目监理部在总监领导下，依据监理规则、细则，对本工程进行了质量、投资、进度控制，并对施工安全和施工资料进行了管理。在质量控制方面，施工前要审核施工单位的交底和施工方案，进行预控；在预控的同时，加大施工过程中的检查监督力度，加强事中控制，防止不合格项产生。在各检验批和分项工程完成后还要进行检查验收，对于验收中产生的问题，监督施工单位进行整改，符合要求后方可进行下步工序。在投资控制方面，首先，我项目监理部依据施工合同有关条款、施工图，对工程项目造价目标进行风险分析，并制定了防范性对策。其次，在施工过程中专业监理工程师对施工单位报审工程量进行现场计量并按施工合同约定审核工程量清单和工程款支付申请，然后报总监理工程师审定。最后，总监理工程师签署工程款支付证书，并报建设单位。未经监理人员质量验收合格的工程量，或不符合施工合同规定的工程量，监理人员拒绝计量和该部分工程款支付申请。

　　在进度控制方面，首先依据施工合同、施工图及施工组织设计制定了进度控制方案，对进度目标进行风险分析并制定了防范性对策。其次，在施工过程中，总监理工程师对总进度计划、年、季、月度施工进度计划进行审批。第三，专业监理工程师对进度计划实施情况进行检查、分析，当实际进度符合计划进度时，要求承包单位编制下一期进度计划；当实际进度滞后于计划进度时，专业监理工程师书面通知承包单位采取纠偏措施并监督实施。

　　>五、监理对单位工程质量评价

　　各分部工程完工后，经施工单位自检，报现场监理人员核验，经监理公司核定为：地基与基础分部、主体分部、屋面分部、装饰分部、水暖分部、电气分部、智能建筑分部、通风与空调分部、电梯分部均为合格分部，观感较好，技术保证资料齐全。该工程核定为合格工程。

　　以上所述如有不当之处，敬请指正。

style=color:#006aff>客服月度工作总结17

　　我们一直在努力。8月份，小组各项工作有序开展，也取得了一定的进步。

　>　一、小组工作

　　8月份，小组工作围绕小组管理流程有序开展，同时根据部门推出的专项活动、班组运动会等做适当调整。

　　(一)工作完成情况：

　　各项工作整体完成较好，希望继续保持。但在仍存在个别任务完成不及时，如推荐录音未及时上交，将会在9月份加强流程管理，强调工作的执行力。

　　(二)录音质检管理

　　话务质量是我们小组的薄弱点，也是我们小组的工作重点，各组员差距较大，同时话务质量的高低也直接影响到客户满意度，故提高话务质量刻不容缓。

　　为提高组员工作质量，采取以下四点措施：

　　1、实时跟踪法：每天上班时关注108每日质检的组员的话务质量情况，发现低于90分以下的录音，就会及时跟组员交流，以作提醒;

　　2、录音自检：每人每旬抽听自己的一通录音，通过录音“有则改之，无则加勉”;

　　3、录音互检：通过两两帮带的形式，每人每旬抽听对应人的录

　　音一通，发现问题，及时与对方沟通，相互提醒，相互学习，共同提高。

　　4、情绪管理：沟通主要以面对面谈话为主，腾讯通、邮件等形式为辅，及时关注组员工作，关注组员生活。

　　通过小组成员一个月的努力与付出，话务质量取得了一定的进步：7月份小组有两名组员话务质量在20分以下的，在8月份还有一名没有突破20分。虽然与其他小组相比，还存在一定差距，但是我们一直在努力，成绩不是一蹴而就的，“不积跬步，无以至千里;不积小流，无以成江海”，无论多小的进步，都饱含着我们的不断的努力与辛苦的付出。

　　(三)话务效率管理

　　平均通话时长是代表客服代表的工作效率，直接与绩效挂钩，也是8月份“心中有数，激战八月”活动的一项重要指标，因此在平时工作中以周为单位调取报表系统中的平均通话时长进行汇总，达标者予以鼓励，欠缺者会共同沟通找到解决方案，共同进步。

　　经过一个月的努力与付出，话务效率取得了一定的成绩：8月份小组成员7人中5人达到制定目标，达标率为71.43%。

　　>二、团队活动

　　(一)“青春三部曲”

　　8月4号，是小组的集体Q班活动，上午在有趣的“破冰游戏”后召开小组会议，之后的团队活动主要围绕“青春三部曲”主题开展：

　　1、技能大比拼(SwifterHigherStronger);2、美食总动员(牛

　　排馆之约);3、歌后争霸赛(HIGH歌KTV)。

　　“技能大比拼”的开展，提高了我们的业务技能，激发了我们的工作激情，发掘了组员的潜力，也感受到了每个人的努力与付出;“美食总动员”，让我们享受阳光、美食的同时，也学会了分享与交流，体验到了生活的快乐与惬意;“歌后争霸赛”，让我们感受激情与欢笑的同时，也发现了同事生活中的另一面，原来小组中“卧虎藏龙”、“人才济济”。

　　(二)“七夕”关怀

　　8.23是“七夕”情人节，小组抽出部分经费作为组员关怀，每位组员收获一朵香槟色的玫瑰和实用的小礼物，我们感受到温馨家文化的同时，也体会到生活的美好。

>　　三、再培训计划制定

　　为了更好地履行“聆听在心，服务在行”的使命，进一步巩固客服代表的基础业务知识，提高客服代表的操作能力与应答技巧，增加客户满意度，部门对“末三位”实现淘汰制的客服代表实行回炉再培训。

　　9月份小组中\_\_\_实行再培训计划，同时，为使培训落到实处，收到实效，特制定培训计划，\_\_\_是帮带老师，\_负责总计划的实施，我会及时跟进，根据具体情况调整方案。

　>　四、9月小组工作计划

　　(一)Q班活动：影评会

　　(二)小组质检会

　　(三)录音质检管理(重点)

　　(四)“情绪管理”专题：

　　导言：“人生不如意十有”，每个人都要面对来自工作、生活和情感等多方面的压力。沉重的压力导致人们情绪不量，工作效率下降，影响通话质量，进而会影响客户的满意度，同时会降低我们的生活质量，甚至引发疾病等不良影响。著名心理学家、EAP培训师吴诗佳：人人都能管理好情绪，人人都能从容面对压力，需要做的只是改变一下看问题的角度，学会一些放松的方法。

　　9月份小组会推出“情绪管理”专题第一期，敬请期待!

　　客服月度工作总结二：

　　一个月来,我以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。现对自己一个月的工作总结如下：

　　1.给店铺建立了积极活跃的快捷键服务体系;(欢迎语、

　　店铺活动、优惠价链接、促销语等)

　　2.给各店建立客服快捷回复，确保8秒内回复客户;

　　3.严格按照“客户虐我千百遍,我待客户如初恋”的工作思路，

　　引导客户下单;

　　4.认真积极处理日常退货、换货、催促发货等事项;

　　5.学习了淘宝一些基本名词解释，单个宝贝的优化及天天

　　特价聚划算、淘金币上报要求及收费要求。)

　　6.认真积极的完成上级领导下达的各项任务。

　　作为客服人员，我始终坚持“客户至上服务第一”的理念。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;在工作中，我严格按照“客户虐我千百遍,我待客户如初恋”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

　　以上是自己对一个月的总结，但自己深知还存在一些不足之处。在下步工作中，一定加以克服和改进。

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！