# 工作创新总结客服

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2025-05-02

*工作创新总结客服(精选10篇)工作创新总结客服要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的工作创新总结客服样本能让你事半功倍，下面分享【工作创新总结客服(精选10篇)】，供你选择借鉴。>工作创新总结客服篇1在十月的不到一个月的...*

工作创新总结客服(精选10篇)

工作创新总结客服要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的工作创新总结客服样本能让你事半功倍，下面分享【工作创新总结客服(精选10篇)】，供你选择借鉴。

>工作创新总结客服篇1

在十月的不到一个月的时间里，对于我来说，是从一个相同职业跨入不同行业学习的一个过程。对于页游，自己偶尔也玩过，但是却不是很熟悉。通过这不到一个月在很多同事的帮助下，逐渐摸索学习之后，试着把自己的优势和这个行业特点相结合，很多地方比起最初的迷茫，直到现在有了很多的改变。在做客服服务的前期，定是要把规章制度都拟定好的，除了学习游戏行业的一些相关的知识，本月主要是制定一系列的制度、规范、培训大纲、培训细节内容、客服工具系统确认等。并不断的在游戏行业中学习，把学到的东西与自己熟悉的内容融合在一起，变成有价值成果。

在这段工作期间，也查看了我们以前的游戏的客服工作。相对来说不是很完善，可能我们之前的公司没有相对重视这个部门，从这段工作时间来看，虽然现在只有我一个人，但有些时候当我去咨询的时候，部门的解答不是很详细。可能也是大家都很忙的缘故，但是，我还是希望，当在我们项目开启的时候，客服这边会相应的得到各部门的支持，毕竟客服这边是一个游戏公司对外的窗口，如果这个窗口给人的感觉不专业，效率慢，那么公司所有员工的努力可能会功亏一篑的。所以，我非常希望在员工培训的时候，能得到相关部门的大力支持。关于本月工作，在本周周报里面相对体现出一些内容。具体细节还需要在工作过程中添加。

十一月工作按照优先级，分为以下几大块。我自我认为，首先要解决的是整体客服培训的一周内容大纲、细化培训大纲的内容、和游戏论坛那边共同推进工作并整理细化提案操作流程、配合开发策划部门进行客服工具的完善工作。剩余琐碎的表格与试卷考核等工作会抽时间完成。

至于公司临时安排的工作，看内容的多少，来决定本月计划内工作是否能够全部完成与完成的比例。

在这段时间里，虽然有很多行业相关的东西不是非常清楚，但还是很感谢很多同事的帮助，加上自己的努力和对自己信心，相信在日后逐渐学习的日子里，会更加完善之前做过的工作，最终希望能帮助运营部门乃至整个公司的发展需要，达到共赢的目的。

>工作创新总结客服篇2

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经一年，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最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了\_\_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作工作总结如下：

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，最好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，但是领导的指导和关怀下，我有信心做得更好。

>工作创新总结客服篇3

20\_\_年初我很荣幸×客户服务中心一员从进入客服中心之日起我把客服中心视同家中心每一位员工都是亲人不论是公司正式员工还是聘用员工无论是年纪大员工还是刚进入社会女孩她们性格、兴趣我了如指掌她们喜怒哀乐都让我挂在心相互信赖无话不谈在沟通中她们倾诉委屈释放压力在放松中调整心态保持阳光心情她们眼中我不仅是中心负责人更是她们工作和生活导师我常与她们分享工作和人生快乐心法：即做人要有品德做事要有品质生活要有品位指导年轻员工怎样去工作如何去生活真正让员工感受到工作快乐从而把握着幸福生活需要.

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生财富!我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员!

一、注重客服中心服务理念和团队文化建设努力创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

×号在公司团队建设中是难度系数单位中心员工年龄差别大用工方式不统一薪酬待遇偏低工作烦琐压力大个人素质要求高而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭“客服中心是防火墙话务员是灭火器”这是×号日常工作真实写照常戏称“客服中心对外是矛盾汇集中心对内是克服困难中心”事实确如此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力?怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响?通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义我认为：有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在×号日常管理工作中将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁：面对市场面对客户所呈现必须是已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信!

二、细化基础管理量化绩效指标营造了公平、公正、公开考核氛围

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中心日常管理工作简单概括。

以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公平看待他人限度发挥员工工作积极性营造了积极向上、争先创优竞赛氛围。

三、防微杜渐及时纠偏甘当“灭火器”愿做“防火墙”

如果说营销谈单难度大那么服务补救工作难度系数将更大大家都知道商业谈判中信任是基础讨价还价是过程双方歧义在于怎样让利益化然而客户投诉不同于商业谈判其工作难点在于要在最短内进行情感修复信任感重新建立宽容、耐心是基础审时度势是关键圆润沟通靠功底降低损失是目赢回客户是效益。

20\_\_年初我一上任就面临了重大投诉考验南郊IP计费出现错误用户王\_\_越级投诉要求赔偿自装机之日起总话费共计×万元否则就要向媒体曝光接到投诉后我多次上门与用户进行沟通但该用户执意坚持要求赔偿经过多次交涉我由于用户职业性质不愿事情闹得太大虽其原与电信有积怨想获取个人利益但有恐被组织知晓影响前途针对用户这一特殊心态制订一系列补救措施通过锲而不舍努力得到用户理解在规避企业风险同时也让用户对企业及本人有了新认识。

如果说20\_\_年初计费错误越级投诉处理案例在高总指导下我是小试牛刀那么20\_\_年底至20\_\_×户“一机双号”用户安全退网无一越级申告让我初显身手在每件处理客户投诉时我不是仅仅为了平息事端了结投诉而努力更重要是在得到客户认可同时也要让客户对电信不断追求卓越提升服务质量有更多新认识我深深体会到：服务质量是企业生命线服务效益这看似简单体味之后却内涵丰富它让我清晰地认定我所从事职业意义多么重要更坚定了我严格管理防微杜渐及时纠偏愿当企业服务质量防火墙信念。

感到非常欣慰是自×号成立至今凡经我手各类棘手用户争议、×和上级领导转办投诉都得到了圆满处理许多被认为比较“难缠”客户与我交上了朋友建立良好关系。

四、营造学习与知识共享文化氛围创新培训思维寻找多样方法相互学习知识共享加快员工自身素质与服务营销能力提升

自信来自专业专业来自学×号自成立之初就建立了严格学习制度月初根据工作实际情况制订详细培训计划要求员工按时参加按计划执行重视培训每过程更关注培训后知识掌握和应用在月底进行考试并将考试结果运用到内部工作考评中去通过多形式培训方式如：案例分析、业务讨论、专家讲课等鼓励员工贡献和分享她们经验、技巧和实践由个人知识变为团队知识使得一员工可以通过学习避免重犯类似错误;另一再出现同类问题后员工可以少走弯路及时准确地处理好客户需求。

为了积累工作经验交流和沟通每月每位员工写一篇工作日记或学习心得内容和格式不限通过每月练笔大家文字水平均有不同提高更重要是从字里行间我能捕捉到员工思想动态引导她们达到知识共享目。

随着对客户响应速度提速服务标准不断提升岗位对员工工作技能和个人素质提出了更高条件不仅要他们要掌握各类电信业务熟知电信各个生产环节和流程同时还应具备较强沟通能力和营销技巧在日常培训工作中业务知识、操作技能、服务技巧、优质客户服务意识及服务行为规范是经常所涉及到但员工对电话营销知识和宽带障碍预判断、预处理仍需培训力度近期在高总亲自部署和大客部、公客部大力支持下何骏驰、付建峰两位网络精英牺牲休息现场指导并将编辑宽带业务培训教材以培训效果。

五、以阳光心态笑看花开花落面临困难仍能保持长效工作热情

20\_\_年元月我从多媒体分局调入×号当时正值公司劳动人事改革人员紧缺工作地点分散由于是新成立单位工作流程与管理制度无章可循一切一切需要我从头做起面对挑战我胆怯边顶班边学习边摸索边总结在最短内调整好角色适应了新岗位凭借着高度责任心和持久工作热情积极主动有计划有步骤地实施着×号机构搭建和内部管理建立了一套较为科学管理办法和激励机制理顺关系让各界面工作流程闭环而流畅扎实基础管理工作在省公司组织渠道建设与优质服务工作检查中多次受到了好评20\_\_所在中心被分公司授予“优质服务窗口”和“先进生产集体”称号20\_\_年评为“先进工会小组”申报了省青年文明号荣誉称号。

20\_\_月公司实施BPR流程重组后我角色发生了变化----从中心主任转换成中心副主任我服从组织安排及时调整心态转变角色积极配合主任工作在近两月中编写了《×号流程执行手册》组织中心员工开展岗位练兵活动分析×号行业特点收集编写了三万余字《坐席代表培训手册》;为了有效提升坐席代表专业水平我抓住要点分别搜集和整理了《ADSL学习手册》、《互联星空知识问答》、《小灵通解答手册》、《坐席代表发音技巧》为中心内部员工培训提供了保证。

在我已近20\_\_年工作经历中无论是高岗低聘时还是竞聘落榜时我总能及时调整心态笑对逆境保持长效工作热情自始至终我心底有最朴素想法：岗位级别可以低些工资待遇可以少些但对工作标准降低所带领团队服务质量和工作效果更降低努力工作是我应尽本分带好团队仍是我职责所在。

两年来匆匆而过我见证了客服中心从无到有从小到大从×到×员工从×人增至今天×人一次次服务提升中无论是机房搬迁还是人员培训或日常管理我尽职尽责不敢有丝毫懈怠用脑去思考用情去管理用心去工作当看到客户从敌意到满意从对立到认同我感受到工作快乐享受到实现自我价值快乐我爱我岗位我更爱我所在团队克难奋进一起战斗相互鼓励相互感动同甘共苦风雨同行共同走过最初艰难创业路这段人生经历使我对岗位理解和×号认识得到了不断升华!

>工作创新总结客服篇4

通过这一年的学习和日常工作积累使我对客服工作有了较为深刻和更进一步的认识。特地感谢同事们对我的帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和帮助，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结

作为一个客服专员，在多年的客服工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另一种沟通能够化解和消融因用户所产生的这种矛盾气氛，这就是客服专员。

客服所有的工作就是对公司产品的售后服务，我们公司销售的房屋有毛坯房也有少量精装房。产品多了客户自然就多，客户对产品的要求及认识都不同。一切对于我来说，即新鲜也处处存在挑战，领导的变动，新同事加入，协调好各部门的关系是完成好本工作的关键。

在这一年里我认真学习了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中不断的观察、积累经验，使我对客服体系工作流程的认识有了进一步提高。自己通过学习和领导、同事们的言传身教，使得我的工作才能顺利开展。

在今后的工作中，我将努力提高自身素质，克服不足，朝着以下几方向努力：1、学无止镜，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导自己工作实践。2.在以后的工作中不断学习业务知识，通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。3.不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地对待每一项工作。

不管前面有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就会敢于面对挑战，并有决心在自己的岗位上踏踏实实地工作，尽职尽责的完成好本职工作。

>工作创新总结客服篇5

(一)工作总结

20\_\_年11月23日，我开始加入到Usfine，跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理;第一次参与英文客服订单验证工作;第一次参与问题单、完成订单回信;第一次接触到ChargeBack、投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将是在未来的一年中，我要面临和改变的首要，也是最重要的问题。

(二)工作中的不足

在工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能力、以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高。一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

(三)增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

(二)勤学习，提高专业服务能力。

涉及到工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。工作中遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如Service信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色，用专业的言语向客户表达。

(三)多行动，坚守工作职责。

英文客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，没有必要斤斤计较。我刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，最大的特点就是学习能力\'方案范文.库.整理~强，待人真诚。工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务，还是工作上的任务，我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

(四)善于思考，理论联系实际。

在工作中做一个留心人。在公司领导的指导关心下，我逐渐熟悉了工作情况，通过自身细心观察和留意，反思和总结，吸取精华，提取糟粕，在工作中不断总结经验。捕捉和发现大家工作中的亮点，加以学习和自我提高，拓宽知识面，提高履行岗位职责的能力。

>工作创新总结客服篇6

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“”的重要思想，学习，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!

>工作创新总结客服篇7

商场紧紧围绕商厦下达的各项任务指标展开工作，在加强管理、强化意识、开展活动等方面取得了显著成绩，为商厦的持续快速发展做了很大的贡献。

自20\_年开业以来，服装商场时刻以发展为前提，进行了三次大规模的经营布局调整，提升服装品牌结构，合理利用平效……使得商场能够快步、稳定地发展。

今年，我商场紧紧围绕商厦整体部署及20\_年全年工作计划开展工作。商场领导班子走出去考察、调研，反复推敲升级改造计划与实施细则，学习先进的经营理念，合理利用平效，成果非常明显。特别值得肯定的是，今年的升级改造中，我们采取了经营面积扩大，品牌升级，货位调整，店堂改造，加强管理等一系列强有力的措施，全体员工团结一心，共同努力，取得了一定的经济效益和社会效益。不仅提升了企业形象，而且销售业绩不断攀升。

回顾20\_年的工作，可以概括为以下几大方面：

一、适应市场需求升级改造，整体经营布局调整合理，品牌结构日趋成熟，经营成果喜人。

二、服装商场全年计划任务x万，实际完成万元;毛利计划x万，实际完成x万元，费用。

三、今年新增收了新品费、广告费、装修管理费和其他收入累计上缴纯利x万余元。取得良好的经营业绩，我们采取了如下做法：

1、紧跟商厦各种大规模促销活动，不放过任何销售机会。

根据商厦总体部署，在多次大型促销活动中，我商场都能围绕活动主题，积极配合，以活动和节日促进销售。在新发周年店庆、集团店庆、黄金周等重要促销时段，取得了良好的销售业绩和经济效益，最高日销超百万。配合商 厦的活动，我们做了大量的准备工作，积极与厂家联系货源，增加适销品种，灵活促销，保底扣点，力保双赢。

2、扩大经营面积，合理利用平效，提升经营品牌。

品牌经营采取抓大放小的原则，调整引进了大小品牌x余个，年销售超百万的专柜x余家。确保了我商厦经营定位的提升。

升级改造时，x总带领商场班子成员及有关部门反复分析研究、精心策划，扩大了男装和运动休闲的经营面积，将原有服装商场的二层半楼拓展至三层半楼，整个男装和运动休闲的经营面积及经营品牌同步升级。男装由原有品牌x多家发展至x家，引进了\_\_、\_\_等知名男装品牌x余家，国际运动品牌x入驻我商场;并引进了\_\_、\_\_等国内运动休闲品牌及\_\_、\_\_等中性休闲品牌x余家，顺利完成了今年升级改造任务，受到了商业同仁及消费者的一致好评。

升级改造后，男装、运动调整扣点，平均增长了x﹪--x﹪。租金、管理费、人员工资等增加纯利润x万余元，为提高销售业绩打下了良好的基础。

>工作创新总结客服篇8

作为物业客服，现一年过去了，感觉时间好快呀。这一年我在物业的客服工作整体比较顺利，但是工作中也会遇到一些委屈，但是最终是过去了。下面是我们这一年的工作：

一、完成接待工作

我是物业的前台客服，我不仅要打电话，也要接待客户。每天接待客户至少有x人，我会认真的服务客户。有来访客户，我通常是先登记客户信息，然后在叫人去为客户引导。在电话中我也是很认真的接待客户，努力为客户提供他想要的信息，微笑服务，各项礼仪规范到位，给来访客户一个良好的印象。每天都可以接待好客户，如此也就获得领导和客户的信任，都很赞赏我的认真工作。

二、服务好业主

当业主需要帮忙时，我会尽量帮助到业主解决问题，先是询问业主有什么问题，把业主提的问题记录在案，留下业主的信息，然后找人解决业主的问题。本年度，因为业主有多次掉过钥匙，为此帮他们重新办理了钥匙。业主住房有问题，我们第一时间上业主家里了解情况，在找到问题后，立马去解决，总之就是以业主为准，尽努力去服务业主，让业主住的舒心，管理好琐碎的事情。

三、学习礼仪规范

我是客服，而且还是前台的，所以是我们物业的门面，为了让自己在业主和客户面前的印象更好，我还努力学习了各种礼仪，去逐步的规范自己的服务和行为，尽量做好客服的工作。我参加礼仪培训，从形体、面部表情以及语言上去学习礼仪，把自己变成一个有礼貌、服务良好的客服，专心为物业服务，让礼仪深入到全身。为我们物业营造一个更好的形象。

四、学习专业知识

即使是客服，我也在积极学习，尤其是自己的专业知识，我掌握的还不够，因此我在空闲的时间里，还是去努力的看书，努力汲取知识，让自己工作更加专业，为业主及客户提供更好的服务工作。

新一年要来了，我内心带着希望去迎接，我期待自己明年有好的发展，在客服岗位上能够获得更好的成绩，在我们物业成为优秀的客服人员。那么我会奔着这个目标加油的，努力前进，让自己的能力可以再度有提升，真正的成为一名能力强的客服。未来，我来了，不会退缩的，一定会把属于自己的那份成就拿到手的。

>工作创新总结客服篇9

时光如梭，不知不觉中来\_工作已有半年了。在我看来，这是短暂而又漫长的半年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。经过上半年的工作和学习，对客服工作也由陌生变成了熟悉。下面是我上半年来的主要工作内容。

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”。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\_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。上半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。

三、认清职责，强化学习

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况;当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

四、重视细节，努力工作

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性;对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。很幸运可以加入\_客服部这个可爱而优秀的团队，\_的文化理念，客服部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在下半年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!

>工作创新总结客服篇10

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这一年的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变;从一个独立的个体到成为\_\_银行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题;在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余;在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作;在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励;在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行\_\_中心大家庭般的温暖;在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴;更重要的是，在这里，我们在\_\_银行电话银行\_\_中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这一年的工作中总结出以下几点：

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

记得x主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行\_\_中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这一年以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。银行客服工作总结

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，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;

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化;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，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

一、效完成外呼任务。在进行每天的\_\_，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行\_\_地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于\_\_的客户我们要多进行预约回拨;再例如\_\_行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合;

二、加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出;加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库;不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题;

三、增强主动服务意识，保持良好心态;

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。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。

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！