# 2024年客服季度工作总结序言 客服季度工作总结(14篇)

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2025-05-18

*客服季度工作总结序言 客服季度工作总结一这一季度虽然相对于第一季度的工作轻松了一些，但是因为防范疫情的工作还在继续，所以相对于平时的工作来说还是比较忙的。首先除了做好自己平时以外的工作，我还要做好防范疫情的工作。平时日常的工作包括，保持良好...*

**客服季度工作总结序言 客服季度工作总结一**

这一季度虽然相对于第一季度的工作轻松了一些，但是因为防范疫情的工作还在继续，所以相对于平时的工作来说还是比较忙的。首先除了做好自己平时以外的工作，我还要做好防范疫情的工作。

平时日常的工作包括，保持良好的仪容仪表，面带微笑，细致对外服务。因为我们物业公司是一家比较知名的物业公司，所以我们客服人员，既坐在了公司的前台位置，我们就要保持好自己的形象气质，我们的一举一动也都会代表着公司的行为，所以我们必须要十分注重自己在岗位中的一言一行，即使在没有客户到来的时候，我们也要做到妆发完整，着装得体，礼仪规范。这不仅是在过去一季度里要求我们客服人员要做到的，这也是我们时刻需要保持的。还有另外一点就是我们的服务态度，因为我们是服务行业，所以我们的服务工作是重中之重。面对我们提出来的各种要求和困难，我们都要尽力帮助解决和配合。并且要时刻以他们的感受为中心，时刻站在他们的角度出发思考问题。始终保持自己态度温和亲切的一面，向业主们展示我们热情服务，细致耐心的企业服务宗旨。

其次就是防疫情的工作，在第一季度里，因为防疫情工作的事情我们可没有少忙。因为那个时候正是疫情的多发时期，但是后来通过我们国家众志成城的努力，疫情的问题到了第二季度的时候也慢慢稳定了下来。我们物业客服防疫情的工作也减轻了不少，但是依然不敢放松。每天还是会给各个进入办公楼的工作人员或者来访人员做体温检测，做信息记录，也会时刻关注各个楼层公司里人员身体的状况变化。

第二季度的工作总结就到此结束，面对下一个月工作的来临，我更加充满了信心，和期待。

**客服季度工作总结序言 客服季度工作总结二**

做好第二季度的商场客服工作着实令我收获了不少经验，无论是对商品知识的学习还是与客户的交流都能够做到认真对待，毕竟商场领导在工作中对自己也比较照顾自然不能够让对方感到失望，所以我在第二季度能够加强这方面的意识并认真做好了商场客服工作的每个细节，只不过我也要总结第二季度商场客服工作的经验才能够学到更多。

通过对客服培训的参加学到了许多新的话术以及工作技巧，由于第二季度领导组织了客服技能培训的缘故让我从中收获了不少经验，其中我们做的较大的改革便是对现有的客服话术进行整合并加以改善，虽然以前的话术已经足够优秀却在时代的发展中逐渐出现了落伍的倾向，再加上入职的新员工对此也有新的理解自然希望能够得到改善，所以客服部的员工经过讨论以后决定重新整合话术并建立较为成熟的培训体系，这样的话每个新入职的员工便能够在较短时间内掌握简单的客服工作技巧，这样的话在应对客户疑虑的时候便能够根据背诵的话术快速地进行回答。

加强对商品信息的了解并在客户咨询的时候提供基础的帮助，虽然自己并不能够直接帮助客户却能够安抚对方的情绪，通过将问题进行反馈安排相应的技术人员帮助客户解决问题，实际上由于商场售卖的商品本身质量不错的缘故导致很少会出现售后方面的问题，可即便如此也要履行好客服人员的职责并为了商场的发展而努力着，这既是客服人员的职责所在也是为了提升职业素养需要做到的事情，所幸的是我在第二季度的表现还算不错从而得到了商场领导的认可。

做好客户开发方面的工作从而为商场的发展起到良好的宣传效果，作为商场客服即便没有客户反馈问题也要主动进行联系，至少要做好宣传方面的工作从而吸引更多新客户才行，所以有时我也会根据相应的宣传渠道主动去联系一些新客户，通过客户开发工作中的努力为商场带来更多的人流量，虽然这项工作的完成并不容易却也能够较好地反映出客服人员的能力，而且为了得到商场领导的认可也要对客服工作更加用心些才行。

既然已经做好第二季度的客服工作就要尽快调整好状态才行，无论是以往客服工作中积累的经验还是存在的问题都要进行反思，这样的话当自己站在新的起跑线以后便能够在客服工作中做得更好一些，所以我也会提前做好下一季度的规划从而在客服工作中取得更多成就。

**客服季度工作总结序言 客服季度工作总结三**

回顾第三季度（20xx）来的客服工作，有得有失。现将第三季度（20xx）来的客服工作总结如下：

在第二季度（20xx）初步完善的各项规章制度的基础上，三季度（20xx）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。

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。

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。

根据年初公司下达的收费指标，积极开展xx、xx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。

如期完成xx区每季度（20xx）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———xx区首次入户抄水表收费工作。

制定了底商的招租方案，并在下20xx半年度成功的引进了\"超市、药店\"项目。

在x月份，完成了x#、x#的收楼工作；同时，又完成了部分xx区回迁楼（——1、2单元）收楼工作。

在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以\"为灾区人民奉献一份爱心\"的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员积极献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对中秋节期间园区装点布置的力度，在小区xx门及xx区各大堂内购置了各种装饰品。

在中秋前夕，组织进行了第三季度（20xx）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，在第三季度（20xx）的工作基础上，第四季度（20xx）我们满怀信心与希望，在新的季度（20xx）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\"最大的努力\"完成公司下达的各项工作指标。

**客服季度工作总结序言 客服季度工作总结四**

回顾第三季度（20xx）来的客服工作，有得有失。现将第三季度（20xx）来的客服工作总结如下：

在第二季度（20xx）初步完善的各项规章制度的基础上，三季度（20xx）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。

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。

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。

根据年初公司下达的收费指标，积极开展xx、xx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。

如期完成xx区每季度（20xx）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———xx区首次入户抄水表收费工作。

制定了底商的招租方案，并在下20xx半年度成功的引进了\"超市、药店\"项目。

在x月份，完成了x#、x#的收楼工作；同时，又完成了部分xx区回迁楼（——1、2单元）收楼工作。

在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以\"为灾区人民奉献一份爱心\"的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员积极献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对中秋节期间园区装点布置的力度，在小区xx门及xx区各大堂内购置了各种装饰品。

在中秋前夕，组织进行了第三季度（20xx）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，在第三季度（20xx）的工作基础上，第四季度（20xx）我们满怀信心与希望，在新的季度（20xx）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\"最大的努力\"完成公司下达的各项工作指标。

**客服季度工作总结序言 客服季度工作总结五**

不知不觉间第三季度的售后客服工作已经通过努力得到了顺利完成，回顾这段时间的努力着实让我对售后客服的职责有了更深的理解，而且部门领导的教诲也让我牢记在心并用来指导客服工作的完成，回顾第三季度的得失现对自己在客服工作中的表现进行以下总结。

1、认真遵守客服部门的规定并以较高的标准来要求自己，为了做好客服工作自然要在各方面做到无可挑剔才行，因此我能够认真遵守部门规定并体现出自己对本职工作的负责，而且在第三季度的客服工作中也从未出现过迟到或者缺勤之类的状况，毕竟对待工作的不负责也不利于自身今后的发展从而需要牢记在心，更何况想要做好售后客服工作本就需要这份细心才行，另外我也能够在领导的要求下以较高的标准来约束自己，对待自身严格也是为了在工作中取得更多进展从而需要将其做好，秉承着对待工作负责的态度并加强思想方面的建设才是我需要做到的事情。

2、用心对待客户的需求并及时反馈这方面的意见，作为售后客服应当明白及时反馈客户的意见是很重要的事情，因为自己的拖延使得客户感到不满则是得不偿失的，所以我在第三季度能够牢记客服人员的职责并为客户进行服务，通过倾听来了解客户的需求并在对方的角度思考问题，凡事为了客户着想并将对方的反馈认真记录下来以后进行反馈，而且在后续的工作中也要进行持续跟进并确保客户的问题能够得到及时处理，理解客户的需求并将其顺利解决也是我的职责所在自然要将其做好才行。

3、加强对公司业务和产品知识方面的学习以便于解答客户的疑虑，客服人员若是对公司自身的业务不熟悉自然是很不负责的，所以我除了定期参加培训以外还会利用闲暇时间学习业务方面的知识，对产品或业务信息有着更多的了解才能够充实自身的底蕴，即便是为了今后的职业发展也要在工作中养成这方面的良好习惯才行，通过学习来增强自身的工作能力以便于更好地为客户进行服务，对我而言能够在工作中有着这方面的觉悟也是思想进步的重要表现。

第三季度的客服工作结束以后应该尽快做好下一季度的规划，在我看来应该对客服工作保持严谨的态度并为了公司的发展而努力，只有集体利益得到较好的发展才能够让作为客服人员的自己从中获益，所以我会用心做好下一季度的售后客服工作并为了部门的发展而努力。

**客服季度工作总结序言 客服季度工作总结六**

不知不觉地又是一个季度快结束了，这也就意味着这一年又过去一半了，想起来的时候不由得让人感叹时间真的是过得快啊，明明过年前的画面仿佛就在昨日，这一眨眼的时间新的一年就过了一半了。在这第二季度里面，虽然自我在工作上头没有为公司做出异常大的成绩，可是相较于第一季度自我还是提高了不少的，上一季度做的这一季度计划自我的完成度也十分的不错，此刻我就总结以下自我第二季度的收获和不足，以及做一下第三季度的计划，让自我在新的季度里面进展的更快。

我的工作是在客服部，主要工作就是接听客户的售后服务电话，客户在使用我们产品遇到问题或者出现故障的气候就会打我们售后客服的电话，我们就要接听他们的电话为他们解答好各种问题，如果是遇到需要维修的故障的时候，我们也要让他们将产品寄到公司，我们也要将客户的信息和产品的具体情景做好登记，方便维修部更好地开展维修。我在工作当中做到了有服务态度，维护好了公司的员工素质和影响，并且耐心地做好所有的服务工作，认真做好工作的记录，保证在自我这一个环节少出错误甚至是不出错误。

这一个季度里面自我总结了上一季度出现的工作失误和失误的原因，所以在这一季度当中针对之前的缺点做出了改善，在这一季度里面做事情更加的认真负责，立足于本岗位工作的同时还进取帮忙其他同事，并且从他们身上学习好的工作方法和工作品质，所以在这几个月里面我裂开了的综合素质得到了进一步的提高。

1、因为自我进入客服的工作时间还不算特比长，跟公司的老员工比起来还有许多的不足，异常的对公司产品的了解程度上差距就更加大了，所以我的专业技能还有很大的提高空间，仍需要加强学习。

2、工作态度还有许多不足：在工作上头还想存在着工作量过多就埋怨甚至是消极怠工的.思想，所以表现出我的工作态度还需要进一步加强，我要在工作中进一步跟部门先进的员工学习才行。

1、在工作之余，自我还需要加强学习，加强对公司产品信息的了解，以及更多产品故障现象和处理措施的学习，这样才更能够为公司服务，做好自我的工作。

2、在工作中指定一个提高的发展计划，这样能够促进自我的思想建设性，加强对自我的约束，促进自我思想提高。

**客服季度工作总结序言 客服季度工作总结七**

不知不觉地又是一个季度快结束了，这也就意味着这一年又过去一半了，想起来的时候不由得让人感叹时间真的是过得快啊，明明过年前的画面仿佛就在昨日，这一眨眼的时间新的一年就过了一半了。在这第二季度里面，虽然自我在工作上头没有为公司做出异常大的成绩，可是相较于第一季度自我还是提高了不少的，上一季度做的这一季度计划自我的完成度也十分的不错，此刻我就总结以下自我第二季度的收获和不足，以及做一下第三季度的计划，让自我在新的季度里面进展的更快。

我的工作是在客服部，主要工作就是接听客户的售后服务电话，客户在使用我们产品遇到问题或者出现故障的气候就会打我们售后客服的电话，我们就要接听他们的电话为他们解答好各种问题，如果是遇到需要维修的故障的时候，我们也要让他们将产品寄到公司，我们也要将客户的信息和产品的具体情景做好登记，方便维修部更好地开展维修。我在工作当中做到了有服务态度，维护好了公司的员工素质和影响，并且耐心地做好所有的服务工作，认真做好工作的记录，保证在自我这一个环节少出错误甚至是不出错误。

这一个季度里面自我总结了上一季度出现的工作失误和失误的原因，所以在这一季度当中针对之前的缺点做出了改善，在这一季度里面做事情更加的认真负责，立足于本岗位工作的同时还进取帮忙其他同事，并且从他们身上学习好的工作方法和工作品质，所以在这几个月里面我裂开了的综合素质得到了进一步的提高。

1、因为自我进入客服的工作时间还不算特比长，跟公司的老员工比起来还有许多的不足，异常的对公司产品的了解程度上差距就更加大了，所以我的专业技能还有很大的提高空间，仍需要加强学习。

2、工作态度还有许多不足：在工作上头还想存在着工作量过多就埋怨甚至是消极怠工的.思想，所以表现出我的工作态度还需要进一步加强，我要在工作中进一步跟部门先进的员工学习才行。

1、在工作之余，自我还需要加强学习，加强对公司产品信息的了解，以及更多产品故障现象和处理措施的学习，这样才更能够为公司服务，做好自我的工作。

2、在工作中指定一个提高的发展计划，这样能够促进自我的思想建设性，加强对自我的约束，促进自我思想提高。

**客服季度工作总结序言 客服季度工作总结八**

在回顾这一季工作之前，我首先要感谢人保财险，感谢人保财险给我的机会，感谢人保财险江门分公司和xx支公司各级领导对我工作的支持和生活上的关照，也很感谢人保财险同事们对我的支持和帮助。

自xx季7月8日，我和中大的两个同事坐福哥的车来到江门，下午就和xx支公司车险部经理李刚来到xx支公司。

在xx支公司7—10三个月在意外险部学习。在这期间主要是跟意外险部办公室里的两个同事学习，熟悉内务。主要学习：承保，保单录入，理赔，填写保险单等一系列工作。很多人认为是“打杂”的工作，这可不是一般的“打杂”的工作，这可是让我知道了很多工作中必须了解，必须知道，必须清楚的东西，因为这些工作的处理好坏，直接影响到我们对客户服务的质量。而且，意外险部经理卓健雄在工作中也给予了我很大的关心和支持，也给了我很多去一线承保，查勘，定损等学习的机会。

转眼间三个月过去了，xx季10月1日后，我被安排到非车险部学习，一直到现在。在非车险主要也是了解整个部门工作的程序，各种内务工作的操作，并也进行了一些简单的操作：承保，续保，理赔等。得到了部门同事和非车险经理李继雄经理的大力支持和帮助。而且，得到了很多去一线学习查勘，定损，理赔，承保等的学习机会，让我受益很多，得到很多锻炼的机会。并且得到李继雄经理一些工作中的指导和处理事情的方法，尤其是工作中我做的不足时，李经理的严肃指导，使我真正体会到自己懂得的东西太少了，有待提高的东西太多了。也正是在平常工作中得到了这么多人的关心和帮助，逐渐地让我有了一个更加全面的视野，更加专业的为客户服务的方式。

以前，我总以为自己对保险很了解，很懂，但经过这半季在意外险和非车险的学习，让我更加理解到“保险”这两个字的内涵。感觉到做个真正的“保险人”真的很不容易，因为他要求我们具备各方面的知识，要有敏锐的市场洞察力，要有一颗敢于面对失败挫折的心，而且要有坚持学习提升自己的能力等等。

经过这半季的学习后，我感觉我的头脑更清晰了，目标更明确了，希望自己能充分发挥自己的能力，为人保，为中国保险贡献自己的一点力量。再次感谢人保财险各级领导对我工作的支持和帮助，感谢身边同事的支持————因为是你们让我更成熟，更专业。

**客服季度工作总结序言 客服季度工作总结九**

回顾第三季度来的客服工作，有得有失。现将第三季度来的客服工作总结如下:

在第二季度初步完善的各项规章制度的基础上，三季度的重点是深化落实，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。

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。

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。

根据年初公司下达的收费指标，积极开展xx、xx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。

如期完成xx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——xx区首次入户抄水表收费工作。

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。

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

在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以\"为灾区人民奉献一份爱心\"的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员积极献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对中秋节期间园区装点布置的力度，在小区xx门及xx区各大堂内购置了各种装饰品。

在中秋前夕，组织进行了第三季度一度的业主座谈会。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，在第三季度的工作基础上，第四季度我们满怀信心与希望，在新的季度里我们坚信，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\"最大的努力\"完成公司下达的各项工作指标。

**客服季度工作总结序言 客服季度工作总结篇十**

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一季。在即将过去的一季里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对上一季的工作作出总结。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

在到凤启企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩!

**客服季度工作总结序言 客服季度工作总结篇十一**

时间如流水匆匆，20xx年第一个季度就在我没有注意的时候，悄悄的溜走。回顾这一个季度的工作，我有很多的收获，但是犯了不少的错误，得到的和失去的差不多相等，工作上也是不功不过，所以需要不断地总结让自己的工作更加的顺利。

1、根据公司年初列出的计划，调整了在20xx年中工作的方向，同时根据公司对客服的新要求，不断的调整和改变工作方式和方法，认真的遵守公司的新制度。

2、在每周的例会上我能够及时做好记录，同时提出自己的意见，为整体共同进步出一份力。

3、平时做好自己的日常任务，接待客人礼貌热情，姿态大方，不断坚持提升自己的形象。

1、在手边准备书籍，在休息时能够充分的利用时间，不放松自身的学习。

2、通过不断的练习提高自身的业务能力，仔细的观察优秀的前辈在工作时是怎么做的，想他们学习。

1、因为自身对时间不太\*\*，所以经常做事情会有一点拖延，不能将出现的问题及时处理。在接下来的工作中，我要时刻的警醒自己，手脚迅速并且准确的处理好平时的任务。

2、因为新的一年有新的改变，我在适应这些新的规定时不能很好的记住，一些规范和之前不太一样，所以我在工作时就会有所偏差，这是我在接下来的工作中需要不断完善的一点。在每天工作之前，对着有变化的地方加深记忆，争取不会出现有失误。

3、因为拖延症，将没有做完的事情延后去做，等到很着急时就手忙脚乱，就会出错。在第二个季度我会规划好自己的时间，保证准时保质保量的做好每件任务。

第一个季度就这样平平淡淡的过去，我虽然没有发生什么大错，但是也没有做出什么太好的成绩，所以我对自己在这一季度的工作并不满意。经过这次的总结，我发现一个个小的失误就会让工作的完成情况变得不完美，我在之后的工作中还需要加油。

**客服季度工作总结序言 客服季度工作总结篇十二**

我从3月24日开始接手客服工作，初期主要查看前任客服客户回访日志，学习车型资料，熟悉长远系统基本操作等等，到后来的长远系统数据添加更新，简单的客户电话回访，系统客户资料的审核、整理修改完善等。

1、在这项工作中遇到的主要问题有：1、现有的资料不太精确，所以往系统添加的过程中会有一些出入；2、现有的汽车车厂及品牌名称叫法不一，后续录入的和已有的不符。在此检讨一下自己，工作方法很是重要，要重视质量，也要讲究效率…注意！

2、解决方法：

1）求助于同事

2）求助于百度及新浪汽车

1、客户投诉：自从接手工作后，鲜有投诉电话，主要涉及到：

a、产品需求，有客户询问什么车适用的什么产品我们有没有；

b、投诉某个门店处理问题的态度不太令人满意。

（1）关于a问题，有很多产品知识我不是很了解，首先想到的是查系统资料，无果后问清对方的联系方式及所属门店后，告知对方当地门店的联系方式，让客户直接和门店联系。

但有一部分客户不愿意跟门店联系，只是想通过客服电话得到一个答案，这样就算告知他们门店的联系方式了也没用，这时我只能向采购求救了，条件允许的话，直接问一声就能得到答案了，条件不允许的话，还得在qq上问，然后静待回复，这中间就要浪费一部分时间了。在此检讨一下自己：关于每个采购负责的产品品类不是太熟悉…注意！

（2）关于b问题，很多情况下，我还是不能像个专业的客服那样洞察投诉者的心理及对方的最终目的，也无法揣测出投诉者说话时的种种思想，也不能判断从对方嘴里吐出来的字哪个假的哪个是真的。于是乎我认真的记录下投诉者的号码、联系方式、投诉内容等，然后再跟门店确认。这时候听到有客户投诉他们门店就有点不太高兴了，说：你不了解情况……在此就遇到一个问题：我不了解情况，对于客户的一切信息只能从系统里边查看，无非就是客户名称、联系人、手机号码、地址等等。

2、客户回访：自从接手工作后，客户回访也做了一些，回访对象主要涉及到博世百家及后来导出来的客户，总体感觉是乱七八糟，成绩平平。我在这部分的工作，做得太令人失望了，我也对自己有点失望了，对于我来说要量变才能达到质变，可是我连最基本的量变都没达到呢！真的是要深刻反思了，好好工作是为了好好生活！切忌！

或许是在这个过程中得到了一些微乎其微的建议和意见，比如说客户反映的经常缺货断货、保修时间较长、售后服务跟不上，价格较高等等，这些意见和建议我也能随口说出，对于这些意见，价格问题我们无能为力，别的能改进的都在改进中？那我们最希望得到的是什么？我希望的是客户忽然说出一个我们都没有察觉到的谁也没有在意的角落来，客户回访工作并没有深入人心，很多人只是例行公事的你问我答，这样就会有部分假冒信息流入。

1、新添客户资料的审核：据我私下了解到一部分客户资料可能是虚假的。待确认的客户资料如果不完整，我会提醒前台让她补充的，但可能会有一部分前台也是例行公事的随便填个电话号码或者地址，反正大家都不知道嘛，随便填个也了事了。

2、客户资料的整理，前期整理的一部分客户资料，需要修改的都发到各店的邮箱了，只有连云港的回复我一个，这事也算是不了了之了。可能大家都认为客户资料乱着就乱着呗，反正平时又不碍我事。

3、关于开票客户资料；任何人也没跟我说这个是开票客户，资料不完整不要紧，我还在那跟前台说：这个资料补充一下…后来我才了解到原来有些新建的客户资料用过一次之后就无用了，所以这也是客户资料乱七八糟的又一原因。在此提醒自己：积极主动了解公司各种动态，政策及措施！不要总是等着别人来提醒你！

1、促销信息通过电话或者短信平台告知给客户。一般情况下，我都是采用短信方式告知。

2、公司活动与门店沟通，店长们工作繁忙，忙了这事就忘了那事，需要打好几次电话才能最终解决。店里同事工作交流较少，往往在qq上发的信息，前台收到了却传达不到店长或者业务员那里。一般情况下电话沟通，二般情况下再选择qq。

到目前为止时间已经过去将近6个月，在这6个月当中，非常感谢各位同事的耐心帮助。

问题，主要表现在：

1）最基本的客户回访量太少了。

2）沟通不够深入，在与客户的沟通过程中，不能把信息十分清晰的传达给客户，不能

了解客户的真正想法和意图，

3）自己的工作没有一个详细的计划和明确的目标，基本上处于放任自流的状态，从而

引发自身工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

1）具体问题具体分析，首先突破自己的懒惰、固执和恐惧心理，积极主动的展开工作。

2）制定一个详细的计划和明确的目标。

3）不断充实自己，提高工作效率。

很多事情，只有做了，才会有很深的体会。如果只是在行动的边缘不断地哀叹，不断地怀疑，是无法体会到过程中以及收获的喜悦的。

实践出真知。通过这次总结深刻的体会到了写工作日记的重要性，如果事先写了工作日记，这个时候也不用头昏脑胀手忙脚乱的苦思冥想了，以后还是要写工作日记的。

季度总结算是写完了，暂时能想到的就只有这些了。

**客服季度工作总结序言 客服季度工作总结篇十三**

在这个经济繁华的年代，人民的生活水平也极度的提高了，物业也要加强防范意识，我一直尽职尽责的做好本分工作，以下是我的总结：

一、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间富康花园小区13栋209房被污水入浸，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员的共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳。

二、市场环境的变化，导致我们管理处秩序维护员短缺，给小区的治安防范带来了挑战，由于人员的不足，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么贵重物品，但说明了人员稳定的重要性。管理处上报公司，经对工资和人员做了相应的调整后，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

三、蝶恋花西餐厅占用小区的消防通道长达三年之久，造成业主对管理处的抱怨，也带来了消防隐患，经管理处多次协商、调节，并借用执法部门的整治时机，成功的让蝶恋花西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的认识。此举得到了业主的好评，消除了安全隐患。

四、人员紧缺，招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素质不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的影响，经管理处与业主沟通，虽能得到理解，但是不可否认，这种行为应该胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来毁灭性的打击。因此我们接下来的重任是一定要加强员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现物业管理人的真正价值。

五、管理处积极响应公司的号召，制定有偿服务价格表，并率先在富康花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。到目前为止运行壮况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的范围。确认了业主和物管各自的责任。

六、小区已成立8年之久，加上地下管网小很容易堵塞，管理处就按照年前制定的操作流程，历时一年的流程操作，现已无任何问题，管网畅通，还给了小区业主一个舒适卫生的生活环境，得到了公司和业主的好评。

七、因为有了xx年成功分亨芒果的经验，10年我们在芒果的管理和分享的过程中都做的得心应手，让小区的业主再一次享受了自已的节日—芒果节。看小区业主们分享着芒果盛宴，让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒。

八、楼宇天台的年久失修，暴露出了安全隐患，管理处工作人员扛着沉重的焊机，攀爬于每个楼道，经一个礼拜的努力，终于划上了圆满的句号。小区东西门的破损和当初的设计不合理，让小区业主饱受了烈日和雨水之苦，管理处决心改善其薄弱环节，投入大量的人力物力，进行改建，让以前的过关变成了现在的回家，也彰现了我们物业公司服务的本质。

九、小区单元楼的门禁系统，是业主与管理处之间的畔脚石，多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联系，共商门禁改造计划。此工程到目前为止，已成功的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好的业主进行了回访，得到的答复是：“我家小孩到晚上9点了还到楼下去按自家的对讲机，让我们在家听对讲里面发出来的音乐，笑死人了”。

**客服季度工作总结序言 客服季度工作总结篇十四**

回顾第三季度来的客服工作，有得有失。现将第三季度来的客服工作总结如下:

在第二季度初步完善的各项规章制度的基础上，三季度的重点是深化落实，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。

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。

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。

根据年初公司下达的收费指标，积极开展xx、xx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。

如期完成xx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——xx区首次入户抄水表收费工作。

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。

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

在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以\"为灾区人民奉献一份爱心\"的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员积极献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对中秋节期间园区装点布置的力度，在小区xx门及xx区各大堂内购置了各种装饰品。

在中秋前夕，组织进行了第三季度一度的业主座谈会。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，在第三季度的工作基础上，第四季度我们满怀信心与希望，在新的季度里我们坚信，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\"最大的努力\"完成公司下达的各项工作指标。

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！