# 2024年客服人员工作总结(四篇)

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2024-06-11

*客服人员工作总结一一、思想上我知道客服工作是一件并不简单的工作，自从我跨入这份工作开始，我就明白想要做好这一份工作需要不断的努力和一份坚决的决心。所以在这一年的时间里，我确立了自己的目标，不断提高自己的思想高度，维持着自己有节奏的进步。平时...*

**客服人员工作总结一**

一、思想上

我知道客服工作是一件并不简单的工作，自从我跨入这份工作开始，我就明白想要做好这一份工作需要不断的努力和一份坚决的决心。所以在这一年的时间里，我确立了自己的目标，不断提高自己的思想高度，维持着自己有节奏的进步。平时我给自己也制定了一些原则和要求，比如说不管怎样都要保持微笑服务，用舒适的语气和对方交流，千万不能有一些小脾气，这是这份工作上最忌讳的事情。其次就是保持一个理智的自我去工作，不能因小失大，也不能因为冲动而失去了更多的机遇。

二、行动上

这一年我在自己的行动上还是有所进步的。比如说售后这一部分来说，我认为自己表现得还是比较良好的。还记得有一次一名客户一直无理取闹，不管我怎么去说，他都不听，一直嚷嚷，大概维持了半个小时的样子，我身边的人都感到疲惫了，但是我还是能够保持一个好的态度和他沟通，他最后也看在我服务态度还算良好的份上选择了妥协。这件事情我得到了领导最肯定的夸奖，也是我这一段成长之路中一个非常有纪念意义的里程碑。

三、未来计划上

下一年，是一个全新的阶段，对于我们部门的每一个人来说，其实都是一段新的旅程。我一直觉得自己是比较适合这份工作的，所以未来的计划就是，继续在这份工作上保持一个好的状态，继续去创造一些新的成绩，把自己的目标和理想都投入进去，再把全部的精力放进去。我现在还很年轻，还能够去闯一闯、拼一拼。接下里的一年，我希望领导能够更加期待我的表现。我会尽力争取机会去提升自己，争取在下一个年末让自己看到一个全新的自己。

感谢这一年公司领导以及身边的各位同事给予我的宽容和鼓励，我会再接再厉，勇敢出发，肯定自己，重建未来。我相信我可以通过自己勤勉的身体为自己创造一个更加美好的未来，不负公司的栽培。

**客服人员工作总结二**

转瞬间，20\_\_年在我们忙碌的工作中已经过去。回首20\_\_年物业客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，\"业户至上\"的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实各项规章制度和客服部各项制度

在20\_\_年初步完善的各项规章制度的基础上，20\_\_年的重点是深化落实，为此，客服部根据的发展现状，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。

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

利用每周的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。

三、日常报修的处理

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。

四、物业费的收缴工作

根据年初下达的收费指标，积极开展—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，完成了下达的收费指标。

五、能源费的收缴工作

如期完成—区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了布置的新的任务\_\_区首次入户抄水表收费工作。

**客服人员工作总结三**

转瞬间，20\_\_年在我们忙碌的工作中已经过去。回首20\_\_年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，\"业户至上\"的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服部工作总结如下：

一、深化落实公司各项和客服部各项制度

在20\_\_年初步完善的各项规章制度的基础上，20\_\_年的重点是深化落实，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。

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

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。

三、日常报修的处理

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。

四、—区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标，积极开展\_\_、\_\_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。

五、能源费的收缴工作

如期完成—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\_\_区首次入户抄水表收费工作。

六、—区底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年的引进了\"超市、药店\"项目。

七、部分楼宇的收楼工作

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

八、期间园区的装点布置工作

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（倍受年轻人关注的节日）期间园区装点布置的力度，在小区\_\_门及\_\_区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

九、业主座谈会

在前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。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20\_\_年的工作基础上，20—年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信，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\"的努力\"完成公司下达的各项工作指标。

**客服人员工作总结四**

时光飞逝，转眼20\_\_年立刻就要落下帷幕了。回首加入维新这个大家庭工作的日了，心中感慨万千。跟单员是公司对外沟通的窗口，其工作也是很重要的，需要做到很细心和很好的耐心。我为能成为公司这一重要岗位中的一员而感到荣幸。此刻我将对一年来各项工作的完成情景进行总结：

一、20\_\_年工作总结。

1、订单处理。订单评审合格率为100%。客户订单通常有电话（口头）、传真以及qq三种方式。接到客户订单后，进行订单评审（如是口头订单，与客户再三确认并做好记录）。确认产品型号、颜色、规格、数量、单价、金额、付款方式、交货方式以及包装要求等。在订单评审这一工作上，从最初的生涩到此刻能熟练的处理，并且能独挡一面，我觉得很开心，很有成就感。

2、产品跟踪情景。产品交付准时率为98%。收到客人款项后，通知财务解锁，时刻注意生产进度，产品入库后及时通知物流公司走货，并随时进行跟踪，确保交期。

3、与客户进行沟通。每一天至少给三个客户打电话沟通联系（除了当天下单的客户），时刻了解客户情景。

4、客户资料整理。很多客户是由销售公司转过来，资料很不完整。是我的疏忽，没及时建立完整的客户档案，我决定将客户相关资料完善并建档。对今后开发的新客户也建立相应的档案。

二、20\_\_年工作规划。

新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，我决心再接再厉，必须努力工作，打开一个新局面，期望我——年有着更加辉煌、灿烂的的工作成绩。

1、力争客户服务满意率为100%，多和客户沟通，争取更多的订单，及时向领导报告客人所反馈的信息。

2、及时、准确的评审客户订单，准确率到达100%。

3、全面提升自已的工作本事、沟通技巧。

4、服从领导的工作安排，做事认真、仔细，各项报表准确率为100%。

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！