# 客服年度工作总结

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-01-24

*客服年度工作总结范文转眼间，到了我们要对自己过去一年的工作认真做总结，那么有关客服年度工作总结我们应该怎么写？下面小编给大家分享客服年度工作总结，希望能够帮助大家!1客服年度工作总结20\_\_年上半年度是每一间物业小区正式收取物业管理费和公摊...*

客服年度工作总结范文

转眼间，到了我们要对自己过去一年的工作认真做总结，那么有关客服年度工作总结我们应该怎么写？下面小编给大家分享客服年度工作总结，希望能够帮助大家!

**1客服年度工作总结**

20\_\_年上半年度是每一间物业小区正式收取物业管理费和公摊费用的开始，期间经历了中国农历大年，公司领导更替等重大事件，20\_\_年上半年客服的工作主要有以下几点：

一、回访信息整理

对回访结果的整理后，经统计可以发现接待前台，各业务部门的服务效果情况，对发现的问题及时处理及时纠正，如业主反映入伙期间的整改问题（没收楼）没人跟进，经调查和统计后发现有多个业主反映有该现象，经例会上提出后，目前该问题已基本得到改善。

二、督促与改善

督促客服人员对各种单据的录入和统计，以改进工作绩效。装修流程改善问题，因上半年相较于08年繁多的装修事情相比，20\_\_年上半年装修的业户较少，在听取了部份业主的建议，同时也为业主提供更好、更便捷的服务，我们将装修审批时间，对符合装饰装修管理规定申请，由原来的3天缩短为当天现场予以审批。

三、投诉的处理与回访

20\_\_年10月到20\_\_年6月合计业主发出投诉单406份，已经处理371份，待处理的35份。其中20\_\_年上半年度的投诉单计147份，在对业主投诉方面，客服一直以来，都有完整的记录，指定专人与公司开发商及其它部门对接，负责对是否处理了业主投诉进行跟进，以期业主投诉的问题能得到及时的处理的，以避免业主的再次投诉，避免问题扩大化，对提升业主的\'满意度起到了一定作用。累计整改单254份，已处理248份，其中20\_\_年上半年度的整改单计50份，回访率达到98%。

四、后期零星交房、装修工作有条不紊的进行

截止20\_\_年6月，每一间小区累计签约入伙444套，其中20\_\_年上半年度入伙签约36套，累计办理装修159户，出入证943对，其中20\_\_年一半年度共办理装修39户，出入证249对。

五、物业收费工作逐渐步入正轨，各项费用指标按期完成

累计收费442户，2户未收费的分别是8—201、12—1702、8—201是未收楼的业主，12—2702是因提供的银行卡已过期，无法扣到款项。收费率达到了99。55%。各项公摊费用也如期收缴，有73户业主是未预缴公摊牌水电费的业主，公摊水电费除外地业主外，基本收回。有50多户都办理了银行托收手续，须财务去银行办理相关扣款手续即可。装修垃圾清运费的收缴率为100%。

六、客户满意度

为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在年前将小区各楼栋大堂布置完毕；在中国传统节日分别给所有已入住业主群发了恭贺短信；在3月组织了业主、开发商、居委会和物业公司一起植树节活动，让我们的业主对自己的家园有更深的认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽多彩。4月我们进行了小区业主满意度调查，对小主业主的各种意见和建议进行了分类的整理。并一一给予了回复。对于业主给予的赞扬，我们深怀感激。对此我们将继续努力；对于业主提出的批评，我们同样深怀感激，因为有业主的意见和建议，我们才能更好的改进和提高。4月我们还开展了客户关怀月活动，对于业主家里的小件电器维修，清洁卫生或搬运家具等提供义务服务。5月是西方的母亲节还是中国传统的端午节，在母亲节来临的前夕，我们的客服专员给每户已装修或入住的业主送上了温馨的康乃馨；同样在端午节时节，我们又给每户业主送上了应节的粽子；6月，父亲节，为了让我们业主之间相互有更多的了解和沟通，我们组织了父亲节小区业主爬凤凰山活动，虽然最后因业主自身的原因，没有业主成行，但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

七、存在不足

1、部份员工专业知识与技能不足；

2、部份流程过于重复繁杂；

3、各部门职责混淆不清；

八、下半年度工作方向

1、开展并加强各类社区文化活动；

2、继续加强回访工作；加强对回访信息的统计整理分类工作，要把回访结果更细化，争取对日后服务工作带来更明显和实际的“风向标”的指导意义。

3、加强员工内、外部培训，整体提高服务水平

4、努力完成下半年度物业费的收缴，达到80%以上。

业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标，我们的工作就是为业主分扰。但，有些事情也不是我们物业客服所能解决的，如：大部份业主反映2。6元每平方米太高，不能接受；如周围配套设施太少，像，商场市场等。

**2客服年度工作总结**

为客户去进行线上的咨询服务，给客户来解决他们的咨询问题，帮助咨询的客户去选择他们合适的一个产品，在做客服的过去一年工作之中，我是较好的完成了领导下达的客服工作目标，个人也是得到了很大的职业成长，对于过去一年的客服方面工作，我也是要认真的去做下总结。

一、学习方面

想要做好客服的工作，就必须要不断的去学习，去提升自己的服务水平，对公司的产品必须要熟悉，懂得和客户去沟通的技巧。这一年来，我认真的把公司的产品都一一的去了解熟悉，每一个参数，每一个性能我都是尽可能的去知道，只有是知道了公司销售的这些产品，那么我在面对客户咨询问题的时候，也是能更好的去帮助他们来解决，让他们下单购买我们的产品。通过学习，我也是懂得了面对不同的客户来咨询，要用不同的一些沟通方法去和客户畅谈确定，每一个咨询的客户的情况都是会不一样的，也是需要我们使用到不一样的技巧去说，而不是就千篇一律的。特别是对待客户我们也是要有服务的耐心，并且对自己的产品也是充满了信心的，只有这样才能让客户感觉到我们的专业。

二、工作方面

通过熟悉公司的产品，然后再去为客户服务，这一年来，我的工作也是在整个部门算不错的，销售出去的产品也是很多，虽然没有排在第一，但也是名列前茅的。在为客户做好服务的\'时候，根据不同的一个客户，我也是有选择性的推荐更加合适他们的产品，有些客户喜欢性价比高的，有些客户喜欢功能多的，不同的客户，也是有不一样的需求，我也是根据不同的情况去进行沟通，而不是千篇一律的用同一个话术，那样的话可能就拿不到客户的订单了。在为客户去服务之中，我也是有好的服务态度，无论客户有什么样的问题，或者有一些刁难的情况，我还是会认真的去服务，不会出现情绪上的问题，我明白这是为了工作，而不是客户针对个人的我。

通过一年的客服工作，对于这个岗位我也是有了更多的理解，自己也是取得了一些小小的成绩，在工作能力上面也是得到了提升。不过我也是知道，在做客服的工作之中，我还是有一些不足的，像一些客户，我也是很难去搞定，沟通的技巧上面也是还有提升的空间，在今后的一个客服工作之中，我要继续的努力，继续的去提升自己的能力，让自己在客服的工作之中做的更加的好。

**3客服年度工作总结**

进入公司客服部工作已经有一年，作为客服部的员工，这一年的工作我有很多的收获，目前工作虽然结束了，但是我还是要对自己这一年来的工作进行总结。在客服部的个人工作总结如下：

一、完成了每天打电话的任务

在客服部的工作，我每天都有一个固定的任务，就是给客户打电话，一天要打\_\_个电话，要访问\_\_个客户，对他们进行问候和访问，并且对客户进行调查，收集客户对公司产品的信息反馈。每天的电话量有一个基础量，基本上一天能够完成，偶尔回去加下班。这些需要打电话的\'客户都是公司给的名单，是需要去不断的联络的，也是帮助公司挽留客户。

二、参加了公司进行的培训活动

作为客服部的一员，要让自己为公司贡献更多的能力，就只能不断的补充自己，不断的把自己在客服方面的工作能力给提高，自然公司给我客服部的员工举行的培训活动，都要把握机会参加，只有这样才能服务好客户。今天的社会总是在不断的发展，如果不去学习更多的知识的话，只会被淘汰，整个部门的竞争力也是十分的强的。一年来参加培训\_\_次，从学习客服专用的说话的技巧到客服的专业技能，我都有从中收获很多，现在一年即将过去，我的能力也提升不少。

三、售后服务工作

客户从我们公司购买产品，产品的售后服务是我们要去负责到底的。在公司与客户完成产品的购买合同，我们就要定期的访问客户对产品的使用情况，并且在客户对产品有任何不满打来电话，是要收集客户购买的产品的信息，。并在客户提出问题后，及时的帮助客户解决难题。如有问题，是一定要做好售后服务的，帮助客户更换产品，或者接受客户的建议。

在客服部这一年，我真正的了解到客服这个一岗位，我的成长是可观的。一年里，我在这个工作上面花了很多心思，现在完成一年的工作，我在客服部也努力站稳脚了，我以后能够为部门完成更多的工作，能够让自己有更多的提升。在回首过去一年，我也发现自己身上还是有很多地方是做的不够好的，但是我在新的一年里一定能够在发现缺点的同时，也努力的做更正，把自己的工作在做好一点。

**4客服年度工作总结**

光阴荏苒，岁月如梭，辗转间时光的年轮即将在20\_\_年的末端刻下最后的齿痕。回顾过去一年的工作历程，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，通过自身的努力，基本完成了本职工作，同时也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结汇报。

1.工作中的收获

1）制作客户档案表格，对客户进行档案管理。任职客服期间，因为客户信息的运用频繁，因此对客户进行归档尤其重要。期间，按客户所做终端医院的所在地区对南区客户信息制作了“纳百特南区客户联系表”（按客户本人的姓名、电话，内勤电话，开票单位，收货人、收货人地址、收货人电话，发票收件人、发票收件人地址、发票收件人电话，客户所做产品以及客户所做终端医院对南区126位客户进行归档管理），并针对客户本人相应制作“南区客户详细地址”表格（按客户姓名、电话、地址对126位客户进行详细地址留档）。

2）熟练掌握客服部工作流程。任职客服期间，由最初接触客服工作时的手足无措，通过自身努力学习和实践以及经过时间的推移，对工作流程的掌握慢慢变得游刃有余。期间，不仅自身熟练掌握了客服的工作流程，而且对在工作期间发现的问题及时与客服主管进行讨论并解决，解决不了的问题及时呈报了上级部门。

3）熟悉客户基本信息。任职客服期间，在对客户服务的过程当中，通过与客户的沟通交流，对客户的信息有了初步的\'了解，且明确知道部分客户的产品月需求量。期间，通过与客户的沟通，发现客户信息的变更并捕捉到一定的客户需求，且及时对这些信息向销售部进行了信息反馈。

4）自身综合素质得以提高。任职客服期间，通过解答客户疑问，对客户所需信息进行反馈，解决客户需求，以此服务客户。期间，对自身工作效率以及作为客服人员的心态多次进行否定和反思。

客服人员的工作极其繁琐且无序，某件事情进行到一半再回头继续的时候早已忘了要做什么是时常会发生的事情，为了避免类似的情况发生，进行工作备忘以便客服工作变得有序就变得十分必要。这样的工作习惯有助于自身工作效率的提升。服务客户期间，客服人员需要经常性地满足客户的需求，然而因为某些客观条件的限制，有些时候难以让客户的所有需求都得到满足。这就要求我们不轻易，了的事情就必须及时有效地解决。注重解决事情的时效性，很大程度上提升了自身的责任感。

客服人员的工作因为涉及到公司多个部门，或多或少都会因为人为因素造成某些过错或失误。勇于承认错误并及时有效地更正错误，程度的止损，让错误止于己而不是同事之间相互埋怨是十分必要的。勇于承担责任，不大幅度地计较个人心理得失，对自身心理素质的提高有极大的帮助。

2.工作中的不足

1）沟通技巧不足。任职客服期间，在与客户沟通交流时，有时不能精确传达客户所需信息，不能有效安抚客户情绪。

2）专业知识不足。任职客服期间，发现自身医药营销知识掌握很少，客户稍专业的医药产品信息咨询就会难以解答。

3）缺乏主动性。任职客服期间，客服部作为与客户近距离接触的一个平台，作为客服人员本可以大范围地获悉客户医院详情以及客户所需产品详情，但自己因为缺乏主动性，只是少量的对客户做了一些初步的了解，并未深入。

3.对来年工作的展望

1）提高沟通技巧，平时多观察多思考，多向有经验的人学习。

2）加强对专业知识的学习，了解产品知识，学习医药营销理念。

3）提高主动性，全面了解南区客户信息并一定程度上掌握北区客户信息，更好地服务于客户，服务于公司。

总结：自20\_\_年的12月入职\_\_至今，我在\_\_的工作时间将有一年。在这一年里，从最初刚进入社会的稚嫩认知到现在对公司的全面了解，自始至终都觉得纳百特的人文素养、工作环境对一个稚气未脱的人有着很深的影响。希望在以后的日子里，能够跟随\_\_的脚步，一起学习，一起进步，一起成长。

**5客服年度工作总结**

时间一晃而过，弹指之间，20\_\_年已悄然来临，回首20\_\_年，思考亦多，感慨亦多，收获亦多,“忙并收获着，累并快乐着”,在此我向公司的各位领导及各位同事表示最衷心的感谢，感谢公司提供一个成长的平台，让我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的`素质和才能,使我学到了很多，懂得了很多，也领悟到了很多，我们每个人都是在总结中不断成长，在审视中不断完善自己，20\_\_年自己也在总结、审视中脚踏实地的完成本职工作，现将20\_\_年工作总结如下：

1.仔细认真的做好制单工作。

制单工作是一份简单、繁琐的工作，责任重大，关系着公司的发展，每天的工作是将业务员发回来的单，全部妥当安排发货，在这个过程中，不能出现漏单、开错单、发错货，从接单到开单再到审单，包括发物流，代收，打款，不能有任何的差错，记得开始的时候，由于自己的粗心大意，有几单货发错了，直接造成了公司的损失，后来，公司制定了奖罚制度，罚了几百之后，就没有犯错了，我非常感谢这个制度，使我学会了仔细认真的做好工作，从这件事上我吸取了教训，在后来的工作中，几乎很少出错，仔细地完成每一项工作。只有认真仔细的工作态度才能更好的完成领导安排的工作，相信苛刻的制度，会使人成长得更快！

2.尽心尽责做好客服跟单工作。

客服跟单工作首先严格要求自己认真对待份内工作，对于公司所订的年销售任务高度重视，努力完成公司每月规划的任务额。之前一直没有给自己确定目标，直至12月份起制定的目标是6万元，实则只完成了3千左右的业绩，相差甚远，在以后的工作中还需学习专业知识，提升沟通能力，努力提高业绩！

客服跟单的主要工作：

1）负责每个月定期电话回访客户，维护好公司与客户之间的关系。

2）负责客户订货、补货、回款跟进，与客户做好货品出货信息方面的沟通。

3）负责整理客户资料，数据统计，客户资料的保管及\_\_工作。

4）解决销售部门及客服部门反馈的工作问题及投诉问题。

客户跟单工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，是一个很具有挑战性的工作，它需要具有强烈的责任心，要有过硬的专业知识，要有自信心，要有处理事情的判断力和执行力，要善于应变，是一份全面提升个人综合能力的工作。记得有一位实战培训专家曾说过，“简单的事情重复做，你就是专家；重复的事情用心做，你就是羸家”。所以在今后的工作中，我们会不断提高服务意识，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三嬴，尽量让更多的客户接受我们的服务，更多的客户接受我们的产品！

3.带新人，以身作则，毫无保留，尽量做到。

在接手带刘璐跟周巧梅的这段时间，自己也成长了不少，使我明白，做为师傅，就要做好榜样。在开单工作上我严格要求她们在工作中一定要仔细，认真，多检查，要不懂就问，开单不能出任何差错，在客服跟单工作中，要求她们敢于开口打电话跟客户沟通及帮客户解决问题，要自信的去介绍我们公司，熟悉我们公司的产品及报价，经过一个月左右时间的培训，她们现在已经能够独立完成接单，制单，审单，客户跟单、统计数据等一系列工作！

在培训刘璐跟周巧梅的时间里，我自认为是毫无保留的，对她们逐一逐一的讲解，一而再的嘱咐，一次次的更正她们的错误，而现在她们已经成长，不再需要我的唠叨，但是时而的提醒还是不可缺的。对于新人来说一次次的小失误，是在为以后做好本职工作所做的铺垫，正所谓：吃一堑，长一智。而我作为带新人的职责就是在她们犯错的时候给予一丝丝的鼓励，和她们一起找出错误所在，从而让她们知道下次避免犯同样的错误。

这一次的带新人对我自己来说也是一次挑战，在带新人的同时，也顺便让自己从头到尾的把工作思路理清，有了清晰的工作思路之后，才能更好的去指引新人，才能让新人的思路清晰，更快的了解和规范自己的工作范畴。

4.今后努力的方向

1)加强客服跟单专业知识及业务销售知识，提升与客户沟通能力，提高客服团队的服务质量，工作水平，工作效率。

2)不断提高自己，抓住每一次让自己学习和成长的机会，以饱满的热情全身心地投入工作学习，为自己的工作积累必要的专业知识和基本技能，将从多方面努力进一步提高自身的工作能力，以积极的心态面对每天的工作任务。

3)端正工作态度，要抱以一个正确的心态，踏踏实实、任劳任怨地完成上级交派的工作;在以后的工作中不断的学习、积极、完善自己，以便更好地完成自己的本职工作。

在新的一年里，我要把自己的工作，做得更完美、更迅速、更正确、更专注，相信在极其平凡的职业中，极其低微的位置上，做出不平凡的自己，很高兴加入奥力晟团队和大家共同处事、共同进步、共同成长，感谢每位同事对我的悉心关照和包容理解，虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤懒决定成败、细节决定成败、态度决定一切，只要我们彼此多份理解、多份沟通，共同努力，相信20\_\_年会创造更多辉煌，相信慧锋公司明天会更好，祝奥力晟业绩蒸蒸日上，更上一层楼！

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！