# 客服试用期转正工作总结汇报

来源：网络 作者：落花时节 更新时间：2024-02-28

*最新客服试用期转正工作总结汇报时间总在不经意间匆匆溜走，我们的工作又告一段落了，回顾这段时间的工作，在取得成绩的同时，我们也找到了工作中的不足和问题，让我们好好总结下，并记录在工作总结里。下面是小编为大家整理的客服试用期转正工作总结汇报，希...*

最新客服试用期转正工作总结汇报

时间总在不经意间匆匆溜走，我们的工作又告一段落了，回顾这段时间的工作，在取得成绩的同时，我们也找到了工作中的不足和问题，让我们好好总结下，并记录在工作总结里。下面是小编为大家整理的客服试用期转正工作总结汇报，希望对您有所帮助!

**客服试用期转正工作总结汇报篇1**

入职x个月了，已经适应了从美工到客服的转变，x月初到，意味着一年里电商旺季的到来。在这关键的时刻，总结以往的经验是为了更好的完胜这场战争。

客服，也许每个懂敲键盘的人都能胜任。但是在销售的过程中很多细节都不能马虎，首先客服是店铺和客户之间的纽带，工作中我们应该认真、负责、诚信、热情的去接待每一位客户。因为在销售的过程中，往往客户不了解产品犹豫不决，所以作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解额认识，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。我在工作中也不断学习如何挺高自己的工作技能，了解了更多的户外装备知识。公司有时间可以组织我们到户外去，放松同时可以增进感情也可以更深入了解户外装备知识。因为遇到老驴有时候百度也招架不来

销售过程中售前导购重要不仅解答客户疑惑，更在于它可以引导客户购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般有打招呼、询问、推荐、议价、道别几方面。销售中，\_\_第一个自动回复很重要，我们的快速回复会让客户感受到我们的热情。客户疑问方面，我们都要第一时间时刻回答亲们提出的任何咨询。在议价环节是非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，如何做到巧妙和客户周旋，既能保住最低价又能让客户觉得我们的价格实在是最低不能再降了，这个需要自己在工作中不断去学习提供自己沟通能力的。

**客服试用期转正工作总结汇报篇2**

您们好!

我于X年x月X日正式在客服部工作，试用期三个月。

时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的三个月，内心不禁感慨万千……这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。

在这段时间的工作学习中，对同方人环有了一个比较完整的认识;对于公司的发展历程和管理以及个人的岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了同方人环“承担、探索、超越”的精神，团结协作、开拓创新，为同方人环的稳步发展增添新的活力。在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作学习情况作如下汇报。

我的工作主要是行政管理、费用管理、物资管理及办公室内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。因无工作经验，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们的热心帮助，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。工作中不断地总结经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时提交各种报表，做到“主动”工作。经过4月中旬去北京的培训，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同事们提出讨论的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结合作，这一点很重要，也是加入公司以来同事们给我最深的影响。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献我全部的力量。

**客服试用期转正工作总结汇报篇3**

在努力的工作了几个月之后，我终于即将从试用员工转变成真正的\_\_公司正式客服了！经历了那么久的工作，或者说是学习更为合适，我也在这段时间成长、改变了许多。了解了自己工作上的优点和问题，知道了自己更适合怎样的和客户打好交道，获得了许多客服工作的经验。

总的来说，提升了很多我在工作上能力，确定了自己在工作上的工作风格。总之，在这段时间我是收获了太多太多，为了能更好的继续在这个客服工作上做好，我在这里将我在这段时间的工作收获记录下来，期待我有更多的发现。我的客服试用期工作总结如下：

一、在培训期的学习

做为一名客服人员，最主要的是能说会道。更重要的是能在自己公司的领域中找到自己客户想要的答案。做为新人，我们一开始主要的工作就是能够牢牢地记住我们公司的一些关键的资料。这真的是非常难熬的一段时间，每天都有大量的资料需要记住，关于公司的、关于产品的、还有关于产品的种种问题和疑难解答。说实话过了高中后我就在没背过那么长的书了，但是为了能在这个工作干下去，为了回应同事们的鼓励，我也忍耐着让自己将这些资料都记了下来。但是有些人却没能坚持下来，离开了这份工作。

在资料的记忆和考核过后，我们开始练习着与顾客交流。但是能良好的交流是我们被面试上的基本标准，所以留下来的人很快就都通过了考试。

二、实战操作

虽然学习了这么几天，但是最终还是要亲自上岗的，但是做为一个客服，我大多数情况下只需要在电话中和客户打交道，这也是我选择这份工作的主要原因。我在电话中能很好的与人交流，而且不会感到紧张。所以在第一次的实战中，我轻松的就完成了我的工作。

但是一开始的胜利并不代表永恒，在慢慢的经历了更多的工作中，虽然大部分的客户都非常的好交流也都很有礼貌，但是在很多时候我们也会遇上一些难以交流的客户。当遇上这样的客户的`时候，我一开始还非常的反感，但是慢慢的经历的多了，我也就放下了自己的感情。我代表的是公司的立场，我得在工作的时候，为公司的利益着想，就算这位客户很生气，我也得尽力安抚它，因为这也是我的工作。

三、不足之处

在工作了这么久，我不可能永远都是那么的一帆风顺。在工作的时候，我也曾出现过说错，或是惹客户生气的情况。一开始我还非常的紧张，但是\_\_领导帮我很好的解决了这些问题，还教给我不少在遇上这种问题时的经验。看着他熟练的工作手法，我也期望在未来我能像他一样做的这么好。

总结一下，在这段时间的工作中，我最大的收获就是要有一颗平常心，在每次接待客户的时候都要以最好的心态去面对顾客，而且还要在之后不断的提升自己。我想我只要这样继续坚持，我也一定能够成功。

**客服试用期转正工作总结汇报篇4**

自20\_\_年x月加入\_\_公司以来，我在工作和生活方面得到了领导和同事们的许多关照和帮助，这使得我在初入社会的阶段体会到了我们团队的关爱温暖，使我较好的融入到了\_\_公司的团队当中。这段时间里，真的十分感谢领导和大家，正因为有了你们的帮助，我才能在工作中有这样的成长和进步！实在会非常的感谢！

回顾这三个月来时间，作为一名客服岗位的试用期员工，在领导的培训和指点下，我较好的掌握了工作的基本方法。在几个月来的工作中，我严格按照领导的教导，在自己的客服工作岗位上严格对待自身工作任务，保证自身工作的准确性。虽然因为前期自身能力和经验不足方面的问题，我在当时的工作中出现了不少问题。给客户也没有带来最好的感受。但在您的指点下，我严谨的锻炼了自身，改进了那些大大小小的错误问题习惯，并使得自己能顺利的完成好客服的工作职责，为公司、为客户提供自己最好的服务。

此外，经过这些日子在工作团队中的交流和思想，我在思想态度上也得到了很大的提升！作为一名客服，在加入到工作之后，我深刻的感受到思想态度对工作的影响是多么的巨大！作为客服，我们是公司对客户的前线接触岗位，甚至在众多客户的眼中我们代表的就是公司的形象！通过这份认识，我也更加深刻的理解到自己的岗位是多么的重要！也明白了我们身后代表的不仅仅是自己，更是公司的形象！

认识到这点，我也更加重视起自身的努力起来！因为我感受到了自身的责任，这不仅仅是我自身的工作责任，更是对公司形象的责任！为此，在思想态度上我一直严格的要求自己，并努力的提高自身的工作热情，提高工作的积极性。

当然，在对自己的反思上，我也认识到了自身的不足和问题！在试用期期间，我在工作中对比了自己和其他同事的能力和表现。深刻感受到自己不足的要素和问题！如今，虽然大部分经验上的错误我已经改正过来，但关于自身的习惯和言语方式仍然需要继续努力。也请您相信，我一定会改进自己的不足，并努力让自己做的更好！

如今，试用期已经结束了，我在此向您申请转正为正式员工，还望您能批准！如成为正式员工，我定会更加努力和拼搏，我会带着自己的热情和奋斗精神，在工作中发挥更大的贡献！

**客服试用期转正工作总结汇报篇5**

积极参加岗前培训并重视对客服话术的学习，对我而言岗前培训所学的工作技巧对于客服工作的展开是很重要的，虽然时间短暂却让我对客服人员的职责有了详细的了解并明白如何与客户进行交流，其中客服话术的学习与运用让我在短时间内掌握了与客户沟通的技巧，这让我很感激部门领导的支持并通过这方面的学习提升了自身的专业度，只不过想要在工作中熟练运用客服话术并得到客户的认可并非是简单的事情，所幸的是我能够通过对客户需求的探索从而较好地解决对方的疑虑。

重视客户开发工作的完成并进行业务的推销，对于客服工作的展开来说无论是投诉的解决还是业务的推销都是十分重要的，这便需要自己积极展开客户开发工作以便于为企业带来更多的效益，在业务推销方面主要是探索客户的需求并围绕对方感兴趣的话题进行阐述，虽然经常面临被挂断电话的窘迫却也因为长时间的历练使得自身获得成长，在客户投诉的解决方面主要是强化与其他部门之间的沟通，既要站在客户角度考虑问题又要通过后期的跟进尽快将其解决，考虑到部分问题需要技术人员进行处理的缘故从而需要及时反馈信息才行。

能够对客户信息进行收集与整理以便于展开后期的回访工作，我在做好客服工作的同时也会注重对客户信息的收集，从中分析客户进行投诉的原因并找出合理的解决方法，将其整理完毕以后也能够对今后客服工作的展开提供借鉴作用，为了了解客户对我们工作的满意程度自然要积极展开回访工作，至少我在试用期通过回访工作的展开了解到客户对我们工作的真实评价，这对于改进客服人员工作方式来说无疑是重要的借鉴因素。

正因为重视自己在客服工作的表现才会为了尽快转正而努力，毕竟在职场竞争中只有保持积极进取的心态才能够尽快建立优势，所以我在转正后会以更严格的标准要求自己并希望在往后的工作中取得理想的成果，虽然过程曲折却让我有信心通过自身的努力迎来较好的结果。

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！