# 客服的半年工作总结范文(优选21篇)

来源：网络 作者：前尘往事 更新时间：2025-03-13

*客服的半年工作总结范文1半年来，客户服务分中心的全体干部员工在上级部门的大力支持下，在公司党委的正确领导下，针对新的管理模式，不断调整和适应新的营销形势，紧紧围绕公司年度奋斗目标，以“你用电我用心”“全面提升居民用电活动”为主线，不断加强服...*

**客服的半年工作总结范文1**

半年来，客户服务分中心的全体干部员工在上级部门的大力支持下，在公司党委的正确领导下，针对新的管理模式，不断调整和适应新的营销形势，紧紧围绕公司年度奋斗目标，以“你用电我用心”“全面提升居民用电活动”为主线，不断加强服务队伍素质的培养，积极提升服务水平，为广大客户提供“优质、快捷、方便、真诚”的\'服务，树立了良好的企业形象，电力公司客户服务分中心半年工作总结。下面就XX年半年度工作汇报如下：

一、XX年半年度指标完成情况

售电量：完成x万kwh万千瓦时，同比增加x万千瓦时，增幅x%。

售电均价：完成x元/千千瓦时，同比增加x元/千千瓦时。

电费回收率：x%。

综合线损率：x%。

优质服务：优质服务承诺兑现率x%、承诺服务履行率和投诉举报限时办结回复率xx%、客户满意度指数：x%。

“95598”远程工作服务站：“95598”远程工作服务站截止5月31日，共受理工单x起较XX年x起增加x起，其中：业务咨询x起，信息查询x起，故障报修x起，客户投诉x起，举报x起，综合业务x起，工单完成率为100%。真正做到了事事有回音，件件有落实。

业扩报装：严格报装手续，无违规调整电价、私自为用户报装接电现象。1-5月份受理并送电高压新装用户x户，总容量59005kva。其中受理315kva及以上用户x户，总容量xkva；新增低压报装用户x户。供电方案按期答复率100%，按期送电率100%，用户报装回访率100%。

二、半年度主要工作开展情况

一是加强党建工作，注重思想教育。以深入开展“规范化管理年活动”为龙头，以加强“红领工程”为主线，以开展创先争优活动为重点，强化机制建设，狠抓基础管理，使各项工作有序开展。每月定期组织召开了支部中心组会议。学习贯彻了公司党委XX年工作会议精神及县公司八届五次职代会暨工作会议精神、安全生产工作会议、营销会议工作会议精神。启动创先争优活动，制定了活动方案，开展“公开承诺”活动等。二是开展党团主题实践活动，认真开展红色先锋工程活动。制定了XX年党支部工作计划及学习计划；党支部坚持每月召开一次支部建设中心组会议，组织全体党员签订《党风廉政建设责任状》，全员签订《行风建设责任状》，工作总结《电力公司客户服务分中心半年工作总结》。启动了创先争优活动和创文明单位活动。在全县宣传思想文化工作暨精神文明建设总结表彰工作会上，中心员工程耿荣获全县新闻工作“十佳个人”称号。6月初，组织党员开展“举红旗，争先锋，我为党旗添光彩”党内主题实践活动“按照活动要求制定具体实施细则，将“示范岗”、“责任区”、“突击队”落实到人，明确活动内容及责任目标。期间，每个党员义务进行了“四个一”活动：一次线路设备巡视、一次故障抢修、一次便民服务、一次负荷实测”的。 三是全面开展“规范化管理年活动”，学习公司了规范化管理年工作会议精神，结合本单位实际，制定了活动方案，狠抓党风廉政建设，加强党风廉政建设教育，将活动不流于形式，扎实开展各项工作。

（二）抢抓安全管理、落实责任到位

一是抓安全生产管理工作，扎实地开展安全活动日活动，加强安全规章制度的执行，进一步规范两票与派工单管理，明确思想加强学习，安全工作规范化管理。根据公司开展的“我要安全，幸福平安”安全年活动，组织中心全体职工学习领会，制订了实施方案，部署了全年安全工作任务，安全生产工作按月制定计划。每月开展了x次安全活动日活动，1-5月份组织学习安全活动x次，学习安规x次、两票x次，学习中互相讨论交流心得，达到以学促管。组织全体职工学习《关于开展安全班组“千名家属看电力”主题实践活动通知》，制订了《安全班组行工作方案》。召开了“亲情助安”家属座谈会暨规范化管理年推进会，并取得了对提高员工的安全意识，收到了很好的效果。组队参加了县公司组织的安全知识竞赛，并获得了“安全知识演讲暨安全竞赛”团体二等奖、陈凡个人演讲比赛荣获第一的好成绩。二是确保活动取得实效细化活动方案和具体措施，将活动内容及重点措施明确到班组，落实到个人，形成一级抓一级，层层抓落实，确保活动取得实效进一步强化安全责任体系，成立安全领导小组，以小组成员为堡垒，带动员工安全意识上从“要我安全”转变到“我要安全”。

年初，分中心主任同班长，班员，签订了安全生产责任状，班员与班员之间签订了互保协议，明确了各位员工在安全生产中的职责。全面开展基层单位负责人、班组长人员安全职责履职评估工作，促进安全履职到位。三是狠抓安全稽查工作，1--5月份，共计查处违章2次、经济处罚x元，有效地遏止了现场违章行为。通过强化安全生产举措，提高了安全可控、能控、在控水平。四是开展春季安全大检查工作，分中心在春季安全大检查中，共自查出安全隐患x处。对查出的安全隐患，分中心领导高度重视对安全隐患的整改，亲自监督，及时组织相关人员，落实整改工作措施，把问题分解到班组，落实到人，规定了完成时间。五是加强设备管理，提高供电质量。

分中心与维护班签订线路、设备维护责任状，落实工作范围，明确了职责，将生产指标分解到班组，细分到人，狠抓线路设备巡视检查工作，及时掌握线路运行状况。至5月份共开展低压正常巡视约x条次，开展特殊巡视7条次，夜间巡视21条次；加大了线下树障清理力度，5月份组织维护班、抢修班对所辖胜15、胜16、胜17、供电区内xkv及380/220v高低压线路线下树障进行了一次声势浩大的清理活动，共清理树障560余棵，提高线路运行水平，为迎峰度夏线路安全稳定运行夯实了基础。六是积极完成电网申报储备项目建设。中心经过实地认真勘测申报电网储备项目x个。

**客服的半年工作总结范文2**

回顾这半年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

>一、客户服务部日常工作。

1、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

2、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

3、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事,高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力,，强大的推动能力,推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

4、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

>二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的\'态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

>三、存在的问题和今后努力方向

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在下半年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

**客服的半年工作总结范文3**

时间总是如流水匆匆而去，转眼，今年上半年在我们忙碌的工作中已经过去。经过全体客服人员的努力工作，客服部的工作有了很大的进步，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。回顾上半年的客服工作，有得有失。现将上半年的客服工作总结如下：

>一、制度的落实和客服人员的培训

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。

>二、日常报修和物业费的催缴

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，积极开展物业费的收缴工作。最终在物业经理及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

>三、其他工作

如期完成入户抄水表收费工作。制定了招租方案，并在成功的引进了xx项目。完成了部分楼宇的收楼工作。积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，公司加大了对xx期间园区装点布置的力度。在xx前夕，组织进行了业主座谈会。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，在上半年的工作让我们满怀信心与希望，在下半年里我们坚信，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＂最大的努力＂完成公司下达的各项工作指标。

**客服的半年工作总结范文4**

回首上半年，可以说是客服部在摸索中学习的半年，不断改进完善各项管理机能的半年。在这当中，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，经过全体客服人员半年来的努力工作，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。为了总结经验，促成下半年年工作再上一个新的台阶，现将上半年工作总结如下：

>一、上半年部门主要工作完成情况

1.客户服务方面

（1）小区收楼、入住、收费情况

由于小区投入使用已5年多，客户收楼、入住已进入相对平稳的时期，迁出与变更客户有所增加，因此上半年我部共办理应交房96户，实际交房121户。截止到目前为止，小区已达到交房条件为1407户，累计交房为1258户，交房率为89%；小区入住客户累计779户，入住率为62%。

本年度，收取各项费用仍旧是我部工作重点。共发放客户缴费通知单约460份。对未按时交费的客户，组织区域管家与客户进行沟通，及时了解客户需求并反馈，根据反馈信息认真做好分析，采用电话提醒、上门询问、短信等各种方式进行催缴工作。

截止到目前为止，全年应收管理费1061102元，实收金额为972862元；其中全年累计优惠元，累计欠物业费248609元。

（2）日常工作及完成情况

本年度共计处理客户日常报修及发现的问题共计856件；已完成846件处理率98%，并反馈客户；处理客户投诉共计57件，全部完成，处理率100%。

本年度，共计向客户发放各类通知、温馨提示等21次，约1897份。做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作；社区文化类在重阳节举办了为60岁以上老年人免费体检活动。

（3）入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的\'同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，上半年我部门对小区入住业主进行入户调查走访153户，发放业主满意度调查表422份（全部入户调查），调查得出小区业主对我管理处总体的满意度为85%，其中别墅区域满意度为92%，AC区满意度为90%，B区满意度为76%，D区满意度为86%。

2.后勤保障方面

（1）共完成1651项零维修工作.其中水电的有897件，已处理883件，处理率为98%；土建的有513件，已处理463件，处理率；智能化的有147件，已处理133件，处理率；电梯94件，全部处理，处理率为100%.

（2）因小区路灯灯头老化，草坪灯被人为损坏，为此改造小区路灯灯头、草坪灯共100盏。其中路灯60盏，草坪灯40盏。

（3）原多层单元内各层都装有插座，业主借机用其为电动车充电，经发现后为控制用电，统一更换面板共232块。

（4）每月抄写计算电表，配合收费员做好每月电费计费的收取工作。

（5）严格按照消防管理规定抓好楼宇消防设施的日常管理，规范消防设施设备的维修保养；使应急灯、疏散指示灯系统处于运行良好状态；更换过期及压力不够的灭火器共145瓶，更换消防水袋共50条。

3.保洁、绿化方面

保洁绿化在各项工作执行当中，对小区所管辖范围内的卫生设施进行了统筹管理，具体工作如下：

（1）保洁冲洗小区主干道路面、架空层、广场、水池、车库等各6次，未交房空房卫生大扫除17套，清刷小区周边红砖1次，清洗、抛光电梯不锈钢门共27扇，清捞污水进2次。对各保洁工作区域进行了规范的划分，以个人清扫10个楼道为标准，将架空层纳入楼道清扫范围，以确保更好的开展工作。

（2）小区绿化日常工作因绿化工不稳定，经常出现缺编，导致小区绿化出现苗木茂盛、杂草重生、浇灌困难等现象，养护工作做不到位。为了让小区环境美观不受影响，今年聘请外小工对小区绿化地的杂草进行清除，共计用工时为81个；以便于绿化员可以及时对草坪进行修剪、造型、打药，根据气候变化时进行施肥、补苗和病虫防治等工作，确保区内的绿化养护质量。

（3）根据工作中积累的经验，不断创新，下半年绿化杀虫使用3米长杆喷管，取代以前爬楼梯不安全的农药喷洒；改用了塑料条绳打草刀头，以后将不再请大量人力拔草，夏天对苗木的浇灌采用了1寸水管，取代了以前用消防水袋浇水，为公司节约一定的人员及资源成本；创造出更为专业化的保洁绿化服务体系。

>二、工作中存在的不足

1.工作人员服务意识、团队意识有待提高。

2.业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时，各部门的衔接不是很到位。

3.客服员走访业主时，经常吃闭门羹，那足以证明我们的服务工作还没有做到位。

4.工程人员技术水平还比较欠缺，专业化知识远远不够。

5.仓库材料摆放不够规范，东西摆放比较乱，没有贴明显标签。

6.二次供水、配电房等自保的各类公共设施设备无保养、无记录。

7.质量管理落实不到位，检查发现的问题，纠正力度不够。

8.考核制度还不健全，执行不力。

9.管理人员水平与专业管理人员水平还有一定的差距。

10.对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

11.我部的档案整理、存档工作还有欠缺，档案管理分置不够细致、完善，对档案进行分管备存容易造成混乱。

>三、下半年的初步工作计划及总体工作目标

随着公司的脚步迈入新的阶段，客服部总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度，深入发展的阶段，我部的工作也必须更上一个台阶，同时，针对上半年工作中的不足积极改进，提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识，并且加大收费力度完成公司下达的收费指标，完善档案管理并将对客服工作做深、做细。具体工作如下：

1.重新制定和细化本部门的工作职责；把客服、保洁、绿化、后勤制度统一修改为《客服部管理制度》，改进各组的工作流程，做到有制度、有实施、有检查、有改进，并形成相关记录。

2.实行区域管家现场办公制，以方便业主的咨询、报修、等其它便民业务的快捷受理，不管大事小事，都要做到客户随叫随到，客服热线确保24小时都处于待机状态；全面开展定期或不定期的小区巡视检查工作，并为此制订详细的巡查制度、报修程序、及检查完成跟进工作要求，做到发现问题、及时处理、全程跟进；两年内将打造出区域内金牌物业管家。

3.客户报修、投诉的处理和解决是我部日常工作的重要环节，为更好的掌握客户信息，了解客户对我处工作的满意程度，提高工作效率，我部针对每一个客户的投诉、报修将采用专人接听电话，处理各类报修及时率达到98%，返修率不高于5%；一对一的上门或电话方式进行回访，询问客户投报人对我处接报后员工的服务态度、解决时间、处理情况。

4.建立档案管理专柜，将客户的资料、部门内部各类检、巡查资料统一放置于档案柜里，以便于查找，并由专人负责归档、借阅。

5.落实月、季、年度公共设施设备的保养及库房管理工作，做到设施设备有保养、有检查、有记录，库房干净、整洁、条理清晰、标识准确。

6.加强保洁绿化工作的细节管理，主抓细节问题上的保洁绿化作业问题，落实好考核工作机制，对于保洁绿化员每天所清扫、修剪区域进行多次的检查，从组长到主管，从主管到区域管家分为三级制检、抽查工作，同时为保洁绿化员每天设立较为准确的时间节点，并按时完成工作；人员管理上实行人性化管理，增加员工的业余生活，不断提高员工的积极性。

**客服的半年工作总结范文5**

在公司领导及各部室支持下，客户服务部较好的完成了上半年各项工作，取得了一定成绩。回顾半年来的工作，我们主要做了以下几点：

>一、管理精细化

超市工作在商场业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关商场公司自身的经济效益和发展，也影响到商场职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在商场管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司精细微管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在商场数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使商场管理工作，达到了上级公司的要求。

>二、工作标准化

超市工作中我们坚持实事求是、迅速、及时、准确、合理的原则，狠抓商场和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。坚持双人查勘，双人定损，赔付，不断提高服务质量;坚持24小时值班制度，积极参与三个中心建设，进一步提高了服务水平;加大了考核力度;积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们狠抓商场管理，加快商场速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压商场水分，实现有效降赔，较好的完成了各项商场指标。

>三、服务规范化

商场市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在商场市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把商场服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务;能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

流火的x月，屡屡攀升的气温，象征着我们超市的各项工作水平，正在发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的人保事业蒸蒸日上，公司大而富强。

**客服的半年工作总结范文6**

紧张繁忙的半年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在xx超市这个大家庭里使我得到了的锻炼，学习了的知识，交了的朋友，积累了的经验，下面是我的工作总结。

通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足，这一年是充实的一年，我的成长来自xx超市这个大家庭，为xx超市明年更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任。

>一、xx客服工作阶段

xx年春节后，我依旧负责xx市场大厦的各项经营工作，在与翟经理的配合下经历了节后淡季各商户的经营困境租金难收、托管员工因季节性原因大量减员等很具挑战性的问题，通过这些问题的解决，使自己对我市的服装零售行情、市场大气候的了解、及员工人事的管理有了迅速的提高。通过与各商户的调解工作的接触，协调能力得到了进一步的锻炼。为了适应不断变化的情况，配合公司的整体规划对xx市场进行了一定的布局调整。x月份xx市场超市开始构想到x月份开业，自己全身心的投入到了筹建工作中，人员招聘、业务培训、货架安装、商品上架到日常经营维护，在老总的关心下，公司各方的支持下，在x总与李店的指导下，xx市场超市得以平稳的发展与过渡，自己对超市最新的业务知识又得了系统的强化。负责xx市场期间，尽力维护了各项经营活动的正常运转，没有发生意外的突发事件。但xx市场的整体潜力没能全部发挥发来产生效益是事实，虽然xx市场的发展有各方面的客观环境不成熟的制约，但xx市场的潜力没能全部发挥自己有很大的责任。这也显出了自身能力的局限，这是在xx市场工作得到的最深刻认识。同时，xx市场各种困难压力的经历，使自己的心理素质得到极大的提高，面对再大的困难与压力，我都不会退缩逃避，能够从容冷静的去面对解决，这是我在xx市场工作得到最大的收获。

>二、xx超市工作阶段

x月份因工作的需要，我被调到xx超市任店面客服。在工作中加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升是贯穿各项工作的中心。

虽然自开业就加入了xx超市这个大家庭，对xx超市的人员也很熟悉，但到了具体工作上必竟还是有差别的。为了尽快进入角色负起职责，一方面加强了专业知识的学习，积极看书报文章，虚心向刘总李店请教。一方面加强沟通了解实际情况，向食品、接货、收银等各相关部门负责人沟通，与非食品组长文娟深入交流。在短时间内与相关主管建立了溶洽的工作关系，负起了店面值班经理的职责。与柜组长一起对非食品的人员进行了整顿培训，对商品的规划与陈列作了调整，经过非食品员工的共同的努力，我们的销售有了明显的增长。在文娟升任非食品采购后，我兼起了非食品的组长，潜下心来，从头干起，卫生、陈列、库房、接货从每一个细节开始严格的要求，使非食品的卖场氛围有了改观。与员工有了的接触，在严格要求的基础之上，给员工的思想沟通与业务培训，使员工的精神面貌有了改观，工作的积极性自主性得到了发挥。在公司各部门的关心支持下，全组员工齐心努力，非食品的进步得到了公司的认可。店面值班经理负责协调各部门工作，维护全卖场的正常营运，应对突发事件的处理，在这个岗位上，自己立足全面把控全局。

**客服的半年工作总结范文7**

今年上半年，我们大客户部在省、市公司和局领导的精心指导和大力支持下，在各部室的配合和帮助下，以创“一流的管理、一流的服务、一流的人才、一流的业绩”为目标，紧密结合本地实际，发扬艰苦奋斗的优良传统，弘扬团结拼搏的创业精神，团结一心，群策群力，着力开展工作，取得了较为显著的成绩。

>一、上半年工作情况回顾

>（一）强基础，全面掌握客户信息资料。

万丈高楼平地起。要想把客户工作做好，必需将基础建设落到实处。近半年来，各客户经理坚持每天写走访纪录，在走访过程中获取客户信息，不断完善客户资料的更新。与此同时，我部员工积极开展每月一次的预警分析及本行业经营分析，知己知彼，为下阶段的工作打下基础。

>（二）增强管理，不断完善绩效考核制度。

在夯实基础建设的前提下，半年以来，我部员工自加压力，在实际工作中不断完善绩效考核制度。二次考核办法从加强管理，提高业绩出发，在客观评定的基础上，结合奖惩措施，起到激励先进，鞭策后进的作用，从而全面提升大客户整体营销水平与工作绩效。此举充分发挥了每位客户经理的工作积极性。将营销等各项指标落实到人，将所负责客户群的业务收入及客户服务满意度与客户经理的`个人收入挂钩，做到人人有指标，个个有压力。

>（三）增强业绩，着力推进信息化建设进程。

1、党建网的组建为农村信息化进程推波助澜。上半年，我部与县委组织部就党员电教网的组建达成了初步意向。截止到目前，以宽带、网视通加投影仪的形式完成了首批8个点的接入工作，为农村党员学习和工作提供快速便捷的服务。今年，xx县准备在全县20个乡镇（街道）政府（办事处）和经济条件较好的行政村建立“e”型电教站点60多家。

2、教育网建设取得可喜成果。教育网的二期工程在本月正式启动。自从20xx年8月教育网一级工程（包括教育局网络中心、教育局、xx二中等）九个点全面完工，经六个月稳定有效的网络运行，教育局对该网络表示非常满意，于20xx年3月正式启动二期工程。

教育网的二期工程涵盖了xx、xx等共25所学校，预计在6月份全面完工。完工后可每月为我局增加收入约一万六千元。

>（四）增强素质，积极开展各类争先创优活动。

1、市级“青年文明号”创建活动。面对激烈的行业竞争和强劲的形势挑战，我们大客户部坚持“立足竞争求发展，抓住机遇迎挑战”的指导思想，与时俱进，开拓创新，积极开展创建台州市“青年文明号”活动，引导广大青年员工立足本职、爱岗敬业、内修品德、外树形象，在竞争中以优取胜，以勤取胜，塑造了团结奋斗、锐意改革、奋发向上的新形象。

2、学习型团队建设活动。我部为增强员工创建学习型团队的紧迫感和责任感，要求员工树立先进的学习理念，并积极构建创学习型团队操作平台，不断完善了创建学习型团队的运行机制。与此同时，我们还非常注重通过加强学习推动工作创新，在实践中总结并形成了“一日一早会，一周一例会，一月一考核”、案例分析交流、向用户学习、向竞争对手学习等6种比较有效的学习方法，逐步树立了员工良好的学习意识，形成了良好的学习风气。

>二、下阶段主要工作思路

>（一）管理方面

内部管理方面，我部将继续完善绩效考核制。将二次考核进行到底。以此为基础，在下阶段工作中，大客户部将通过大客户专业化管理的推广建设，进一步加强大客户营销服务体系的内部管理。

大客户专业化管理是指根据大客户市场的行业特性与集团特性，通过制度的规范化建设与营销服务队伍的职业化建设，为不同地域的大客户提供采用标准化的服务，为不同价值的客户提供不同服务等级的个性化服务，打造电信与其它运营商之间的差异化大客户服务品牌，有效保有与发展大客户的市场份额。

>（二）信息化建设方面

1、积极助推政府信息化建设，全面开展二期政府网工程。随着一期政府网工程的竣工，下阶段二期工程已正式启动。目前正与县政府相关部门就二期接入单位（包括县政府下设各部门等）的名单进行梳理和磋商，预计工程全部完工后，共有90多个点，共计每月为我局增加6万多的业务收入。

2、有效开展农村信息化建设，进一步实施二期党员电教网工程。经过8个点为期一个月的党员电教网的试运行，县委组织部对一期试点单位的运行表示满意，并表示将于7月份召开全县党建网现场动员大会。我部将把此项工程做为重点工程来抓。预计至今年年底，xx县将在全县20个乡镇（街道）政府（办事处）和经济条件较好的行政村建立“e”型电教站点60多家。

3、积极构建“平安xx”。在下阶段工作中，大客户部将与公安局下辖的保安服务公司、派出所合作，在金融、酒店宾馆、工厂、科教文卫等行业以mpls方式加普通宽带，及光纤接入的方式帮用户建成高效可靠的视频联网报警系统，使用户随时随地都能够进入自己的系统中，得到所需的音视频及其他监控报警信息，为用户的安全防范提供全新高科技的手段，进而对宽带的发展形成强大的助推。

>（三）团队建设方面

我部将继续发扬艰苦奋斗的优良传统，弘扬团结拼搏的创业精神，团结一心，群策群力，将学习型团队建设贯穿于部门发展、服务、管理工作的全过程，以读书自学、岗位练兵、内部培训等活动为载体，通过持续不断的学习，着力打造优秀学习团队，不断提升员工的综合素质和工作绩效，切实增强本部门的核心竞争力。

**客服的半年工作总结范文8**

当季节开始进入酷暑之际，我们客户服务部上半年的工作亦告一段落。在公司领导及各部室支持下，客户服务部较好的完成了上半年各项工作，取得了一定成绩。回顾半年来的工作，我们主要做了以下几点：

>一、管理精细化

理赔工作在保险业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关保险公司自身的经济效益和发展，也影响到保险职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的\'作用。为此我们在理赔管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司‘精’‘细’‘微’管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在理赔数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使理赔管理工作，达到了上级公司的要求。

>二、工作标准化

理赔工作中我们坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则，狠抓理赔和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。坚持双人查勘，双人定损，限时赔付，不断提高服务质量;坚持24小时值班制度，积极参与“三个中心”建设，进一步提高了服务水平;加大了考核力度;积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们狠抓理赔管理，加快理赔速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压理赔水分，实现有效降赔，较好的完成了各项理赔指标。

>三、服务规范化

保险市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在保险市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把理赔服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务;能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

流火的七月，屡屡攀升的气温，象征着我们人保公司的各项工作水平，正在发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的人保事业蒸蒸日上，公司大而富强。

**客服的半年工作总结范文9**

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，x年上半年客服上半年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x年繁多的装修事情相比，x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x月到20\_年x月合计业主发出投诉单x份，已经处理x份，待处理的x份。其中x年上半年度的投诉单计x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x份，其中x年上半年度的整改单计x份，回访率达到x%。

四、后期零星交房、装修工作有条不紊的进行

截止x年x月，每一间小区累计签约入伙x套，其中x年上半年度入伙签约x套，累计办理装修x户，出入证x对，其中x年一半年度共办理装修x户，出入证x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x户，x户未收费的分别是x-x、x-x。x-x是未收楼的业主，x-x是因提供的银行卡已过期，无法扣到款项。收费率达到了x%。各项公摊费用也如期收缴，有x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x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x%。

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x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。x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。x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；x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、x年下半年度工作方向

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x%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x元每平方米太高，不能接受；如周围配套设施太少。

**客服的半年工作总结范文10**

时光如水、岁月如梭，一晃间半年已经过去了，回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，我要对来到xx公司的工作做一份个人工作总结。如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也越来越熟悉。

这是短暂而又漫长的半年，短暂的是时间流逝飞快，漫长的是成为一名优秀的客服人员，道路还很漫长。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。当然，这一点我是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

>一、学习到的东西

1. 拓展了才能

每当我把每一项工作都认真努力的完成时，都是对我的支持与肯定。xx会期间，我们客服部在这四五天加班，把自己的分内事做好，体现我们客服中心的团结精神，体现大家对工作都充满了激情，这时的累也就不算什么了。

2.提升了自身的心理素质，磨砺了我的性格

对于刚接触物业管理、经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事们的帮助下，勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。职业精神就是当你在工作岗位时，无论多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。微笑服务就是当你面对客户时，无论烦恼与否，高兴与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表更是公司的形象。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。

3.细节的重要性

在xx这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。不因细节因其小，而轻视、忽略。

>二、主要工作内容

1.首先就是熟悉各方面信息，包括装修单位、业主、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，完成后进行回访。

2.商户资料、档案、钥匙的归档及客户装修手续和证件的办理。

3.公司单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，物品放行条﹑大型装修资料、小型工程单﹑温馨提示﹑维修单等等怎么运用都要熟悉。

下半年，我要努力改正过去半年里工作中的缺点，不断提升。多与领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能；提高对工作耐心度，更加注重细节，进一步改善自己的性格，加强工作责任心和培养工作积极性；拓展各项工作技能；加强学习物业管理的基本知识，完善客服接待流程及礼仪，提高客户服务技巧与心理。

公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。通过此次的工作总结，让我确定了自己努力的方向，在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

**客服的半年工作总结范文11**

回顾这半年来的工作，我在公司带领及各位同事的赞成与救助下，严厉要求本身，根据公司的要求，较好地结束了本身的本职工作。经过议定半年来的进修与工作，工作模式上有了新的冲破，工作方法有了较大的变化，现将半年来的工作环境总结以下：

>1、客户办事部平常工作。

1、理顺干系，建立部分工作流程。部分建立伊始，各项工作几乎都是从头入手下手，这半年的时候里，到达了部分熟、人际干系较和谐的`目标，自动为往后和谐富裕阐扬各部分本领办理工作坚苦而做出筹办。

2、及时明白筹办交付的房屋环境，为带领决议计划供给根据。作为一个房地产开辟业内驰名企业，房屋交付是重中之重。公司建立房屋交付工作小组。我作为小构成员之一，利用一切有益资本，采纳有效办法，到案场和施工现场自动与有关人员交换、雷同，及时将所明白的房屋信息、工作进度、题目反馈到带领及总经理室，使公司带领在最短时候内把握了房屋交付工作的进展，并在此根本长进一步安排交付工作。

3、受理客户投诉并及时和谐相干部分妥帖处理，自动响应集体员工五种精神的号召。富裕阐扬本身部分优势，在工作立场上一是急，高度的客户意识，把客户的事当本身的事,高度当真高度灵活。二是逼，富强的资本整合本领,，富强的鞭策本领,鞭策全部公司的资本倾斜于客户，来办理客户的题目。对业主行动和诉求进行展望，富裕思虑本钱和营销并进行得当的指导和把握。最大限度的低落其同等理的盼望值，进步了客户如意度。

4、当真做好公司的笔墨工作，草拟文件和报告等笔墨工作。当真做好部分有关文件的收发、挂号、分递工作；部分文件、审批表、和谈书料理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料办理工作。

>2、加强本身进修，进步交易程度

因为感触本身身上的担子很重，而本身的学识、本领和经验与其任职都有必定的间隔，所以总不敢掉以轻心，总在进修，向册本进修、向四周的带领进修，向同事进修，如许下来感触本身半年来还是有了必定的进步。经过议定连续进修、连续积聚，已具有了本部分工作经验，能够比较自在地处理平常工作中呈现的各种题目，在构造办理本领、综合分析本领、和谐办事本领和笔墨言语表达本领等方面，经过议定半年的熬炼都有了很大的进步，包管了本岗亭各项工作的平常运行，能够以精确的立场对待各项工作任务，酷好本职工作，当真竭力贯彻到实际工作中去。自动进步本身各项交易本质，篡夺工作的自动性，具有较强的专业心，责任心，竭力进步工作效果和工作质量。

>3、存在的题目和今后竭力方向

半年来，本人能敬业爱岗、创设性地展开工作，获得了一些成绩，但也存在一些题目和足，紧张表如今：第一，很多工作我都是边干边摸索，乃至工作起来不能游刃有余，工作效果有待进一步进步；第二，有些工作还不敷细致，一些工作和谐的不好坏常到位。

鄙人半年的工作中，本身决议信念当真进步交易、工作程度，为公司经济超过式成长，贡献本身应当贡献的气力。我想我应竭力做到：第一，加强进修，拓宽知识面。竭力进修房产专业知识和相干法律知识。加强对房地产成长脉络、走向的明白，加强四周环境、同行业成长的明白、进修，要对公司的兼顾筹划、当前环境做到心中稀有；第二，本着脚结壮地的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好带领的帮手；进步本身交易程度。服从公司内部规章轨制，保护公司长处，自动为公司创设更高代价，力图获得更大的工作成绩。

**客服的半年工作总结范文12**

1、商品季节性要提前更新，天猫所主推商品款式与其它平台区分，库存量得到适应的配合。

2、尽量减少商品的退货率，换货率。在做好自身的工作上，也希望仓库同事能同事间相配合。

3、在合适或者成熟的条件下，直通车和钻展的推广费用适当增大投入。

4、制定奖罚制度、销售量达到的可以以奖金或者提成给予奖励，提高团队的积极性和团结心。

20xx年工作计划：

在过去一年总结后以及面对日益竞争越激烈的天猫平台市场。20xxX年首先要稳定原来的销售月金额和月销售笔数。然后再找出突破。具体作了以下二个重点计划：

1、商品消费人群，商品创新：消费人群把之前的上班一族、商务人士扩展向年轻、街头休闲时尚和百搭。因此商品希望可以创新。

2、日销量20—50笔，日销金额：20xx—8000元间，月销量300—800笔，月销金额：20000—150000元间。控制好成本以及利润之间的成交金额。

电商的成功。是一个团队间的相互合作，相互信任和相互配合。任何一个职位都很重要，因为这职位就像工厂生产链一样。当少了当中一个环节，商品就不是100%完美。

客服半年工作总结......

客服半年工作总结总结是事后对某一阶段的学习或工作情况作加以回顾检查并分析评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上......

客服半年工作总结......

客服半年工作总结车站客服半年工作总结转眼间我已来到站上半年有余，首先感谢领导给了我这个机会，让我得到了这份难得的工作。在这半年里，我看到了领导对待员工就像一家人，始终把......

客服半年工作总结总结就是把一个时间段取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训进行一次全面系统的总结的书面材料，它可以给我们下一阶段的学习和工作生活做指导，不如我们来......

**客服的半年工作总结范文13**

20\_\_年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习领会物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时服务周到，报修投诉回访等业务服务尽心竭力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20\_\_年\_\_月\_\_日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作

每日填写[客户服务部值班接待纪录]，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息公布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用x送通知累计968条，做到通知拟发及时详尽，表述清晰用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20\_\_年\_\_月\_\_日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满足率70%。

四、地下室透水事故处理工作

20\_\_年\_\_月\_\_日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20\_\_年\_\_月\_\_日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满足率达90%，接待电话报修的满足率达75%，回访工作的满足率达80%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想熟悉不足对工作没有x队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满期望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足发明的问题及遇到的艰难总结如下：

一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进反馈不够及时;

三、物业各项费用收取时机方式方法不够完善;物业费到期业主催缴1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

四、客服工作压力大，员工身体素养及自我心理调节能力需不断提高。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

六、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

日后工作的努力方向及工作设想：

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围内容进一步细化明确;

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量;

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨纪律严明;

四、加强对各项信息工作状况的跟进，做到各项信息畅通准确。

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“担心但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

七、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的文化娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述，20\_\_年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据国家山东省临沂市政府有关物业管理的政策法规及世纪新筑小区[临时管理规约]为业主提供规范快捷有效的服务，认真做好接待工作，为业主创新优美舒适的生活休闲氛围，提升物业的服务品质。

**客服的半年工作总结范文14**

来到x的工作时间虽然不是很长，但是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没有接触甚至没有想过要接触的工作内容，这一切都是对自己的一种挑战、一种提升、更是一种成长。

回顾半年来的工作情况，我主要负责两方面的内容：一是网站内容的更新，二是客服，因为没有将这两项内容很出色的完成，所以我对自己的表现还不是很满意。下面具体的来说明一下工作的完成情况：

一、个人客户管理与服务

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。20\_年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，20\_年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查.社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户，外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续，大客户中心在20\_年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。

其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在20\_年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双全面优化营销体系，实现客户经理规模化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标.

下半年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

**客服的半年工作总结范文15**

1、每月都能参考至少一次XX网站页面活动（如：淘金币、一淘专享）但终极的团购活动（聚划算）还要突破。

2、直通车、钻展的花费与控制不如理想，流量以及转化达不到如期中的效果。销量达不到与花费的成正比。

3、免费的流量只花时间在站内的优化（主页面，商品内页，标题优化，淘宝社区等）站外社区、论坛、微薄、博客等没有得到更好的.推广与宣传。

4、主推广商品款式控制不好、道致一个款商品推广时间不能持续。并且对商品的库存量准备不够充份。

5、对老客户的回头率营销没有做到很好的会员系统，回头客再次购买的成交率下降。

6、集市店利用刷客不停提高信用以备更好投入商品的特价方式进行推广，促进商品的有所提升销售。

**客服的半年工作总结范文16**

半年的时间就这样过去了，作为公司的前台客服，在这半年来我一直坚守在前台的岗位上，从未缺席或早退，严格的遵守着自身的工作职责！尽管作为一名文员来说，我们的工作都是的比较简单那的任务，但简单的任务一旦繁琐起来，不认真对待还是不行的！

如今，半年的工作结束了，回顾这半年来我在工作中也有了不少的提升和进步。在此，我对自己这半年的工作情况总结如下：

>一、个人的提升情况

我是20xx年x月加入的公司，尽管已经有了几个月的工作经验，但在公司里依旧还只能算是一个晚辈，在很多事情上都还不够清楚。尤其是前台客服的的岗位，我们肩负着文员的职责，有很多很繁琐的工作，小到浇花倒水，大到修理维护。这些大大小小的繁琐工作紧靠这么几个月短短的时间是不够全部掌握的。

尽管这么说，如今的我在工作中也基本能顺利的完成自身的工作。但在这半年来，我并没有因此而放松自己。在明白了自己还有许多不足后，我更是主动的开始加强自我的工作任务。无论是怎样繁琐的任务，我都会严格的去面对。其中尤其是客服这一工作任务。我不仅通过网络的课程学习了许多的接待礼仪，还学到了标准的电话礼仪用语。这大大的提升了我们公司的对外形象。也让我在这半年来无论是在电话联系还是亲身的接待上都能圆满的完成好自己的工作。

>二、工作情况

面对自己的繁琐工作，我在这一年也为自己列出了一份比较详细的工作表，说这说是备忘录。在需要的时候我会好好的确定最近的工作的情况，了解一天里有哪些需要优先处理的事情。这不不仅大大的提高了我的工作效率，还提升了我对工作的安排能力。

半年来，我圆满的完成了自己作为文员的工作。全面的收集了在职员工的信息记录，还努力做好了每一份工作会议记录。其中哪些大大小小的事情更不用说，都在我详细的安排下完成的井井有条。

>三、对下半年的工作计划

上半年尽管工作的完成的较为圆满，但通过有计划的工作和整理，我也的发现了很多过去没有做好的堆积事。在下半年里，我要通过空余的时间慢慢的清理好这些事情，努力的保证自己的工作的有序性！相信在今后的工作中我一定会更加的顺利！

**客服的半年工作总结范文17**

半年来，客户服务分中心的全体干部员工在上级部门的大力支持下，在公司党委的正确领导下，针对新的管理模式，不断调整和适应新的营销形势，紧紧围绕公司年度奋斗目标，以“你用电我用心”“全面提升居民用电活动”为主线，不断加强服务队伍素质的培养，积极提升服务水平，为广大客户提供“优质、快捷、方便、真诚”的服务，树立了良好的企业形象。下面就XX年半年度工作汇报如下：

一、XX年半年度指标完成情况

售电量：完成x万kwh万千瓦时，同比增加x万千瓦时，增幅x%。

售电均价：完成x元/千千瓦时，同比增加x元/千千瓦时。

电费回收率：x%。

综合线损率：x%。

优质服务：优质服务承诺兑现率x%、承诺服务履行率和投诉举报限时办结回复率xx%、客户满意度指数：x%。

“95598”远程工作服务站：“95598”远程工作服务站截止5月31日，共受理工单x起较XX年x起增加x起，其中：业务咨询x起，信息查询x起，故障报修x起，客户投诉x起，举报x起，综合业务x起，工单完成率为100%。真正做到了事事有回音，件件有落实。

业扩报装：严格报装手续，无违规调整电价、私自为用户报装接电现象。1-5月份受理并送电高压新装用户x户，总容量59005kva。其中受理315kva及以上用户x户，总容量xkva;新增低压报装用户x户。供电方案按期答复率100%，按期送电率100%，用户报装回访率100%。

二、半年度主要工作开展情况

一是加强党建工作，注重思想教育。以深入开展“规范化管理年活动”为龙头，以加强“红领工程”为主线，以开展创先争优活动为重点，强化机制建设，狠抓基础管理，使各项工作有序开展。每月定期组织召开了支部中心组会议。学习贯彻了公司党委XX年工作会议精神及县公司八届五次职代会暨工作会议精神、安全生产工作会议、营销会议工作会议精神。启动创先争优活动，制定了活动方案，开展“公开承诺”活动等。二是开展党团主题实践活动，认真开展红色先锋工程活动。制定了XX年党支部工作计划及学习计划;党支部坚持每月召开一次支部建设中心组会议，组织全体党员签订《党风廉政建设责任状》，全员签订《行风建设责任状》。启动了创先争优活动和创文明单位活动。在全县宣传思想文化工作暨精神文明建设总结表彰工作会上，中心员工程耿荣获全县新闻工作“十佳个人”称号。6月初，组织党员开展“举红旗，争先锋，我为党旗添光彩”党内主题实践活动“按照活动要求制定具体实施细则，将“示范岗”、“责任区”、“突击队”落实到人，明确活动内容及责任目标。期间，每个党员义务进行了“四个一”活动：一次线路设备巡视、一次故障抢修、一次便民服务、一次负荷实测”的。 三是全面开展“规范化管理年活动”，学习公司了规范化管理年工作会议精神，结合本单位实际，制定了活动方案，狠抓党风廉政建设，加强党风廉政建设教育，将活动不流于形式，扎实开展各项工作。

(二)抢抓安全管理、落实责任到位

解到班组，落实到人，规定了完成时间。五是加强设备管理，提高供电质量。分中心与维护班签订线路、设备维护责任状，落实工作范围，明确了职责，将生产指标分解到班组，细分到人，狠抓线路设备巡视检查工作，及时掌握线路运行状况。至5月份共开展低压正常巡视约x条次，开展特殊巡视7条次，夜间巡视21条次;加大了线下树障清理力度，5月份组织维护班、抢修班对所辖胜15、胜16、胜17、供电区内xkv及380/220v高低压线路线下树障进行了一次声势浩大的清理活动，共清理树障560余棵，提高线路运行水平，为迎峰度夏线路安全稳定运行夯实了基础。六是积极完成电网申报储备项目建设。中心经过实地认真勘测申报电网储备项目x个。

(三)加强营销管理，提升服务质效

一是抓用电营销工作，规范农电管理工作，大力推进电费绿卡村批扣工作，加大电费防范风险，确保电费按时结零率x%。二是加强线损管理，通过跟踪到户抄表、表计检查、线路巡视、表计轮换四措并举，以高损台区清理为切入点，对高损台区进行解剖，加大日常稽查力度，制定月度用电检查计划，通过对x名台区管理员所管辖所有台区跟踪到户抄表、表计检查、线路巡视发现台区管理上存在的问题，共计纠错51起(安全隐患1起、表计故意4起、表码不符1起、抄表不到位1起、串册17起、电价执行不到位7起、农排2起、窃电1起、违约用电1起、销户5起、有表无户x起)。使我中心的线损基础得到进一步的巩固，指标可控在控。

(四)加强优质服务管理，提高服务水平

一是加强营业窗口标准化的建设，规范员工窗口服务行为，营造一个良好的营业窗口环境，分中心对营业窗口环境卫生区域进行了划分，加大窗口人员劳动纪律、着装服务态度的.考核力度。保证了客户高兴而来，满意而归。二是加强行风建设，不断地更新服务观念，改进工作作风，虚心接受社会监督，开展“3、15”系列活动，深入用户，听取意见，采纳建议，发放征求意见书x份。三是加强“四级客户服务体系建设”，落实供电服务责任，更好地服务用电客户，分中心根据员工各自岗位职责，与员工签订了《供电服务“零投诉”单位责任书》;建立服务电话公示制度。在每一供电台区人流量较大且醒目位置，设立一至二块《供电服务信息公示牌》，公示客户经理、供电营业所、县公司客户供电服务和监督电话，方便客户联系与沟通。建立客户经理联系机制，按供电台区、专变设立客户经理，即：台区管理员就是该台区的所有客户经理，专变管理员就是该用户的客户经理;统一设计印制《客户经理供电服务名片》，组织员工走村入户及时将《客户经理供电服务名片》全部发放到发放到每一个用电客户手中，全面畅通供用双方沟通渠道。四是加强停电信息发布管理，通过短信平台将停电信息及时地向各级用户告知(县委领导、公司领导、党政、村书记、各单位员工);理顺停电信息发布工作流程，得到了用户好评，提高了社会的美誉度。

(五)工作中存在的困难和建议

存在的困难：一是安全方面，部分员工仍不能适应安全生产的新形势、新任务、新要求。个别同志安全意识不强，习惯性违章现象时有发生。二是因电压质量问题造成群众上访和投诉事件时有发生。三是部分抄收人员对推行社会化电费代收认知度不够，存在抵触情绪。四是城区电网下火行线还十分簿弱，抢修材料跟不上，使抢修工作陷入困境。五是电器损坏赔款时间性太长，客户意见大，影响单位工作效率。

建议：一是加大物资材料配置力度，确保抢修顺利进行。二是电器烧坏经现场核实明确是供电公司责任后，需完善有关手续，根据实际情况先登记后安排指定维修点维修，缩短赔付时限。

(六)后段工作重点及举措

理时限，实现早供多供电量;2、加强行风建设，进一步开展走百村，进千家，访万户活动，主动征求客户意见，及时改进工作作风，提高服务质量;四是狠抓好降损节能和电费回收，以获得最佳经济效益。每月及时召开营销分析会，对各班组的指标完成情况进行总结和考核，认真寻找差距和不足，制定有针对性的措施，真正做到营销有指标、指标有考核、考核有分析、分析有措施、措施有落实;3、定期进行线损分析和理论计算，开展各种降损节能活动，技术上要充分利用在线路和配变加装无功补偿;4、管理上一要加强关口表计和抄表率的管理，推行台区考核，落实到人，考核到人，加大用电普查及反窃电的查处力度和广度，杜绝擅自修改表码及黑户;四是全力以赴抓好电费回收工作，强化责任制，落实措施，及时结算。要加大电费风险的控制力度、进一步推进电费绿卡村批扣工作，下半年力争完成绿卡村批扣用户x%，批扣率x%以上。五是狠抓党组织建设工作，努力争创红旗党支部。以党组织为载体，坚持以创先争优精神推进“红领工程”建设，积极开展 “规范化管理年”活动，进一步夯实基础、定期组织党员生活，增强党组织的活力，充分发挥党支部战斗堡垒作用，从基础入手，完善资料、健全制度、规范流程。建设以“创先争优”为载体，大力开展：“举红旗, 争先锋, 我为党旗添光彩”党内主题实践活动”开展以职工自学为基础的学习型支部、班子、班组、员工多层次推进的学习型企业创建系统，确保人人学有所获。加强先进典型的宣传和挖掘，提升党员形象，增强组织影响力，形成党员间“比、学、赶、超”的良好局面。

半年的时间已过去，总结半年工作是为了将下半年的工作做的更好、更扎实，虽然在上半年的工作中客户分中心取得了一定的成绩，但是仍存在许多困难和问题，客户分中心全体员工将在下半年扬长避短、攻坚破难，有信心全面完成公司年度目标工作任务。

**客服的半年工作总结范文18**

1、要坚持主推广的2—5个款式，把库存量整理好，同时把消费人群分析。所推及中的方式，包括活动方法、花费方法。注：聚划算款式要与其它活动的款式区分。

2、天猫页面自设活动和营运要跟上淘宝内部的变化。商品主推款式详细页面要更好的突出商品的卖点在哪。

3、销售量更好完成天猫最基本要求：

（1）、年销量60万与年服务费用6万。

（2）、日均销售金额3000元。日均销售商品数30件。

（3）、控制好每一成交金额的利润，把成本降到最低。

4、加强客服、售后人员的招募、培训、商品的普及知识。以及更好在售后中增强客户对商品的信心。更要合适去学习，在学习中进步。

5、活动消费群体要明确，更要与品牌的终端消费人群区分。

**客服的半年工作总结范文19**

客户服务部下半年工作总结 -总结

[]回顾这来的，我在及各位同事的支持与下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作，。通过半年来的与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作如下：一、客户服务部日常工作。

1、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

2、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效，到案场和现场积极与有关人员、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

3、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集工五种的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事,高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力,，强大的推动能力,推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题，《》()。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

4、认真做好公司的文字工作，草拟文件和等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、书整理归档入册，做好归档工作，做好客户资料管理工作。

二、加强自身学习，提高平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的都有了很大的提高，保证了本各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的心，心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和足，主要在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，

积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

**客服的半年工作总结范文20**

在保险业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关保险公司自身的经济效益和发展，也影响到保险职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的`作用。为此我们在理赔管理中，本着各自的岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和。随着公司‘精’‘细’‘微’管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，罚到人。在理赔数据管理中，严抓落实，了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使理赔管理理赔工作中我们实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则，狠抓理赔和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。双人查勘，双人定损，限时赔付，不断提高服务质量；24小时值班制度，积极参与“三个中心”建设，进一步提高了服务水平；加大了考核力度；积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们狠抓理赔管理，加快理赔速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压理赔水分，实现有效降赔，较好的完成了各项理赔指标。

保险市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在保险市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与。因此，我们部把理赔服务工作放在了重要。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务；能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

流火的七月，屡屡攀升的气温，象征着我们人保公司的各项工作水平，正在发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的人保事业蒸蒸日上，公司大而富强。

**客服的半年工作总结范文21**

尊敬的各位领导、亲爱的同事：

大家好，我是货运经营处客服岗徐文静，请允许我对20xx年上半年的的工作做总结，20xx年上半年转眼即逝，再回首，思考亦多，改变亦多，收获亦多，忙并快乐着。以下是20xx年上半年的工作总结。

20xx年我主要从事划价岗及客服营销话务岗，对我来说都是很重要的岗位，划价岗是直接面对顾客的岗位，话务岗是间接面对客户的岗位，话务岗的工作是繁琐而细致的，每天接听电话及时，认真倾听顾客的问题，为每一位顾客解决他们所提出的问题，做到把问题留给自己，让客户满意。话务岗是20xx年成立的新部门，话务岗必须具备熟练的业务知识，具备超高的服务技巧，为顾客呈现出我们最佳的服务态度。我们严格执行服务话术，和客户的开头语、结束语、都有固定模式。在工作中已经能够做做到接听电话及时，能够熟练掌握对应情况，思想汇报专题准确无误的解决客户提出的疑问，为客户提供最标准、最贴心的服务。对客户来电的信息我们做详细记录，问题及时解决，如解决不了，记录下来，了解清楚第一时间回馈给客户，对于客户咨询客车到不了的站点，积极联系中铁，专线，17地势车站的信息把货物发走。在接听电话的同时，宣传中铁物流、北京专线、高青专线、石家庄专线、广州专线、即墨专线等等为客户提供更多的选择。

客车的缺班情况及时与受理点联系，做到与各岗位，各部门的沟通工作，缺班的信息第一时间发在QQ客户群让客户第一时间得知。每天的工作在班后会与当班领导汇报，如有解决不了的问题让当班领导协助，第一时间解决。

检票口受理的货物录入微机，及时通知收货人取货

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！