# 2024年客服部半年工作总结 客服半年度工作总结(五篇)

来源：网络 作者：独影花开 更新时间：2024-11-14

*客服部半年工作总结 客服半年度工作总结一如今，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20\_\_年\_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...*

**客服部半年工作总结 客服半年度工作总结一**

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20\_\_年\_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!

**客服部半年工作总结 客服半年度工作总结二**

时光在流逝，从不停歇，一段时间的工作已经结束了，相信大家这段时间以来的收获肯定不少吧，是时候认真地做好工作总结了。那么写工作总结真的很难吗?下面小编给大家带来公司客服半年工作的总结报告范文，希望大家喜欢!

时间太瘦，指缝太窄，一晃，20\_\_年就这样过了，刚来到公司可能一下子还没从学生的角色转变过来，有点不适应，但慢慢就习惯了这样的节奏。入职恒力公司的客服部到现在已经半年有余，过去的一年里，在领导和同事们的悉心关怀和指导以及包容下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在着不足。

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，所以各个部门的同事都要和谐相处，因为客服人员的服务水平和服务素质以及各部门在工作上的支持直接影响着客服部整体工作，因此老大对每个客服人员的要求还是挺严格的，认真细致和专业是必不可少的。要学会把枯燥而单调的工作做得有声有色单有专业知识是远远不够的，所以老大对新入职员工的各方面的培训做的还是挺到位的，就连最基本的都要教，就我个人而言，刚来公司培训了一个月调回韶关工作，感觉自己只是把客服人员最基本的皮毛学了下而已，但在之后又要求我回公司再深入学习一个月，当时觉得没这个必要，但是当我下来感觉自己有点落后之后觉得确实有这个必要，可以为自己将来在韶关工作打下更坚实的基础。

在工作中随时都会遇到自己不懂的问题，被问及的同事都挺乐意教，不会摆着一副老员工的架子，这点对于新员工来说是一种欣慰，当然工作中也会遇到一些很刁钻的客户，作为一个客服人员来说，首先应该对客户以诚相待，把客户当成朋友，真心为客户提供切实有效地咨询和帮助，在为客户提供咨询时要认真倾听客户的问题，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭客户情绪上的怒火，处理这样的问题不单客服人员基本的技巧要掌握还要学会随机应变，防止因服务态度问题火上烧油引起客户更大的投诉，所以在工作中要积累更多的经验。

说真的，在工作中有时候有些细节问题自己也察觉不到，可能是因为自己不够细心和熟练，或者还不够专业，有时工作中出点错也在所难免，我会尽力克服这些缺点，希望以后可以做到更好。

回顾20\_\_年，公司在人员有点紧缺的情况下超额地完成了任务，对于刚刚参加工作的我来说有点艰辛，却收获了成长与成绩，很感谢公司给我这样一个平台，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，我会在明年的工作中继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

20\_\_年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在此，对一直以来支持我工作的同事表示感谢。谢谢同事们的包容和耐心，谢谢老大在工作上教导和生活中的关心，没有公司的培养就没有我现在的进步，虽然进步不是很明显。公司的部分员工在工作能力上的成长和进步。作为同事让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，老大交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，认真努力地完成它。时间总是年复一年的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊记载下来。在新的一年中，我将带着我在昔日工作中积累的所有的经验投入到新一年的工作中。我将更加努力的进行本职工作，加强部门的凝聚力，力争在新一年的工作中焕然一新，取得更大进步。

上半年即将过去，回顾上半年来我从事客服这个职位的一些事，不禁感慨万千，现在上半年来的工作总结如下：

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、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度，定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共\_\_宗，办理放行条\_\_张，工作联络函\_\_张。

三、样板间方面

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。上半年样板间共接到参观组数\_\_组，参观人数共计\_\_人。

四、各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行。

必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用\_\_元。

私家花园养护费\_\_元;光纤使用费\_\_元;预存水费\_\_元;有线电视初装费\_\_元;燃气初装费\_\_元。

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\_\_户，并发放物业服务意见表\_\_份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达\_\_%，接待电话报修的满意率达\_\_%，回访工作的满意率达\_\_%。

六、经验与收获

半年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，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。

七、下半年工作计划

1、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。

2、进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。

3、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

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20\_\_年\_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!

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉惧加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

一、做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

1、尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。

2、有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。

3、个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。

4、头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

5、外表整洁大方，言行举止得体。

6、工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

二、处理顾客投诉与抱怨

1、建立客户意见表或投诉登记表

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等;并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2、即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。

3、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

三、处理客户抱怨与投诉需注意的方面

1、耐心多一点

在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。

2、态度好一点

态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

3、动作快一点

处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失诚至最少。

4、语言得体一点

客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能会言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟通。

5、层次高一点

客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的情绪。如果高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员进行问题处理。

6、办法多一点

解决理客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲座等等。

四、平息顾客的不满

1、认真听取顾客的每一句话。

2、充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题。

3、收集事故信息，以找出最恰当的解决方案。

4、提出有效的解决办法。

5、询问顾客的意见。

6、跟踪服务。

7、换位思考，站在客户的立场上看问题。

以上只是我作为一个新人的浅薄见解，在20\_\_年的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

时光如梭，转眼间上半年工作即将结束，在领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了年初预期工作目标及各项工作计划。半年来，客服部围绕前期物业管理、收楼、遗留工程维修、物业收费工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了提高和改善，员工工作积极性得到提高，业主满意率有了提高。

一、上半年工作总结

1.规范内部管理，增强了员工责任心和工作效率

加强与员工的沟通，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

2.采取多种形式和措施，巩固和提高物业收费

本年度物业费累计收缴140万元，归纳起来重点做好了三项收费管理工作，第一，收费形式多样化，通过短信平台及现场上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和派单通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费积极性差的问题;第二，收费措施服务化，通过增进业主满意，促进业主交费意愿。收费工作是物业服务水平的体现，物业服务水平是收费的基础，因此，服务是提高物业收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一直未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮助解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因物业无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的积极性。第三，通过安排专人负责管理费催缴工作，重点跟进管理费收费事宜，激励员工收费积极性及提高收费水平。

3.严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象

客服部是物业管理公司的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服助理的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。半年以来，我部在本着做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，严格要求员工上班前对着装、礼仪进行自检、互检，使客服助理能够保持良好的服务形象，加强了客服专员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服助理的服务素质。

4.圆满完成了业主入住/进驻的服务工作，为客服部总体工作奠定了基础

3月底起，客服部负责业主入住/进驻的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理收楼1739户，基本做到各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。收楼工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、协议书等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服助理通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服助理耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

5.密切配合各部门，做好了物业管理公司内、外联系、协调工作

客服部的重要职能是联系物业公司内部与业主、发展商等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好下半年工作，现将本部门存在的问题总结如下：

1.员工业务水平和服务素质偏低

通过部门大半年的工作和实践来看，客服助理业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不足。

2.物业收费率不高

从目前的收费水平来看，收费率不高，前期和日常服务中遗留问题未及时解决以及项目总体服务水平偏低为主要因素。

3.部门管理制度、流程不够健全

由于部门在大半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

4.协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时、全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

三、下半年工作计划要点

下半年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在上半年基础上提高;部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高;各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

1.继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%以上。

2.进一步提高物业收费水平，确保收费率达到90%左右。

3.加强部门培训工作，确保客服助理业务水平有显著提高。

4.完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

5.密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

6.加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾上半年，工作中有艰辛与汗水，却收获了成长与成绩，展望下半年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在下半年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

★ 房地产员工个人上半年工作总结范文五篇</span

★ 20\_年房地产公司年终工作总结报告范文</span

★ 房地产公司年终工作总结与汇报范文</span

★ 销售客服月工作总结范文5篇</span

★ 公司会议总结报告优秀范文5篇</span

★ 20\_年月总结及工作计划范文五篇</span

★ 20\_年工程师半年工作总结汇报</span

★ 关于银行半年总结与下半年工作计划20\_</span

★ 工与一月份工作总结与个人工作计划20\_</span[\_TAG\_h2]客服部半年工作总结 客服半年度工作总结三

上半年即将过去，回顾上半年来我从事客服这个职位的一些事，不禁感慨万千，现在上半年来的工作总结如下：

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、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度，定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共\_\_宗，办理放行条\_\_张，工作联络函\_\_张。

三、样板间方面

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。上半年样板间共接到参观组数\_\_组，参观人数共计\_\_人。

四、各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行。

必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用\_\_元。

私家花园养护费\_\_元;光纤使用费\_\_元;预存水费\_\_元;有线电视初装费\_\_元;燃气初装费\_\_元。

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\_\_户，并发放物业服务意见表\_\_份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达\_\_%，接待电话报修的满意率达\_\_%，回访工作的满意率达\_\_%。

六、经验与收获

半年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，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。

七、下半年工作计划

1、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。

2、进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。

3、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

**客服部半年工作总结 客服半年度工作总结四**

时光如梭，转眼间上半年工作即将结束，在领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了年初预期工作目标及各项工作计划。半年来，客服部围绕前期物业管理、收楼、遗留工程维修、物业收费工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了提高和改善，员工工作积极性得到提高，业主满意率有了提高。

一、上半年工作总结

1.规范内部管理，增强了员工责任心和工作效率

加强与员工的沟通，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

2.采取多种形式和措施，巩固和提高物业收费

本年度物业费累计收缴140万元，归纳起来重点做好了三项收费管理工作，第一，收费形式多样化，通过短信平台及现场上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和派单通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费积极性差的问题;第二，收费措施服务化，通过增进业主满意，促进业主交费意愿。收费工作是物业服务水平的体现，物业服务水平是收费的基础，因此，服务是提高物业收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一直未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮助解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因物业无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的积极性。第三，通过安排专人负责管理费催缴工作，重点跟进管理费收费事宜，激励员工收费积极性及提高收费水平。

3.严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象

客服部是物业管理公司的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服助理的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。半年以来，我部在本着做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，严格要求员工上班前对着装、礼仪进行自检、互检，使客服助理能够保持良好的服务形象，加强了客服专员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服助理的服务素质。

4.圆满完成了业主入住/进驻的服务工作，为客服部总体工作奠定了基础

3月底起，客服部负责业主入住/进驻的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理收楼1739户，基本做到各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。收楼工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、协议书等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服助理通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服助理耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

5.密切配合各部门，做好了物业管理公司内、外联系、协调工作

客服部的重要职能是联系物业公司内部与业主、发展商等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好下半年工作，现将本部门存在的问题总结如下：

1.员工业务水平和服务素质偏低

通过部门大半年的工作和实践来看，客服助理业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不足。

2.物业收费率不高

从目前的收费水平来看，收费率不高，前期和日常服务中遗留问题未及时解决以及项目总体服务水平偏低为主要因素。

3.部门管理制度、流程不够健全

由于部门在大半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

4.协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时、全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

三、下半年工作计划要点

下半年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在上半年基础上提高;部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高;各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

1.继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%以上。

2.进一步提高物业收费水平，确保收费率达到90%左右。

3.加强部门培训工作，确保客服助理业务水平有显著提高。

4.完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

5.密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

6.加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾上半年，工作中有艰辛与汗水，却收获了成长与成绩，展望下半年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在下半年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

**客服部半年工作总结 客服半年度工作总结五**

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉惧加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

一、做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

1、尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。

2、有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。

3、个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。

4、头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

5、外表整洁大方，言行举止得体。

6、工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

二、处理顾客投诉与抱怨

1、建立客户意见表或投诉登记表

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等;并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2、即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。

3、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

三、处理客户抱怨与投诉需注意的方面

1、耐心多一点

在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。

2、态度好一点

态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

3、动作快一点

处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失诚至最少。

4、语言得体一点

客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能会言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟通。

5、层次高一点

客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的情绪。如果高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员进行问题处理。

6、办法多一点

解决理客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲座等等。

四、平息顾客的不满

1、认真听取顾客的每一句话。

2、充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题。

3、收集事故信息，以找出最恰当的解决方案。

4、提出有效的解决办法。

5、询问顾客的意见。

6、跟踪服务。

7、换位思考，站在客户的立场上看问题。

以上只是我作为一个新人的浅薄见解，在20\_\_年的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

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！