# 客服部半年工作总结

来源：网络 作者：悠然自得 更新时间：2024-05-13

*客服部半年工作总结 　　总结在一个时期、一个年度、一个阶段对学习和工作生活等情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能帮我们理顺知识结构，突出重点，突破难点，因此我们要做好归纳，写好总结。那么你知道总结如何写吗？以下是小编为大家整理的客服部半年...*

客服部半年工作总结

　　总结在一个时期、一个年度、一个阶段对学习和工作生活等情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能帮我们理顺知识结构，突出重点，突破难点，因此我们要做好归纳，写好总结。那么你知道总结如何写吗？以下是小编为大家整理的客服部半年工作总结，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**客服部半年工作总结1**

　　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。

　　第一部分：工作综述上半年，我部在管理处的领导及各部门的大力支持下，以目标、绩效、计划和预算为管理方针，在部门全体员工的共同努力下，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

　　>第一部分：工作综述

　　上半年，我部在管理处的领导及各部门的大力支持下，以目标、绩效、计划和预算为管理方针，在部门全体员工的共同努力下，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。其中，物业费收取率达到96%，各项对客手续办理及时、服务周到，报修、投诉、回访、邮件分发等业务服务及时、准确、处理妥善。各项收支预算基本到达年初资金计划的要求，其中分众广告业务在去年的基础上又提高了5000元的场地占用费用，大厦各项保险在保证主要条款和保险险范围不变的情况下，降低了约1000元的保险费用。为做好下半年工作，特对本部门如下：

　　>第二部分：目标及主要工作完成情况

　　>一、目标完成情况

　　上半年我部发放客户缴费通知单约1680份、特快专递催费函20件。我部按照部门责任制安排专人负责，准时发单，全员跟进，积极与客户联系催收。同时，对未按时交费的客户，组织客服助理与客户进行沟通，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、发放催费函等各种方式进行催缴工作。

**客服部半年工作总结2**

　　时间过得很快，时间总是感到短暂，上边年的时间已经过去，经过我们客服部全体的共同努力，我们部在上半年中做好了我们的工作，在这里对这段时间工作进行汇总。

　　>一、培训工作

　　我们客服部是与客户直接打交道的部门，在工作中很多的工作事情都是以服务客户，和客户沟通为主，帮助客户解决问题，在这过程中我们所说的每一句话都会带来不同的后果，给客户不同的感受，我们部门有很多的员工都是新加入的，在服务客户方面没有多大的经验，与客户沟通大多数都是随意的去自己瞎编，带给客户的感受也是非常不好的，客户体验不好服务就跟不上，我们部针对这些问题对员工进行培训指导，利用一段工作时间培训，我们培训会先通知大家让大家做好准备，并在大家中选出优秀的服务案例切入指导，根据客户的满意程度来选择，通过真实的案例让员工有代入感，知道明白自己要做的事情，有明确的方法和思路，让大家能够在服务客户的时候有章法，有规律。并且还会在培训时进行内部经验分享，把优秀的案例编程话术，把好提供给大家使用。经过部门的大力培养，我们部门在服务客户的时候取得了非常不错的成绩，客户满意度也大大增加，服务效率也是有明显的提升，为员工提供了很好的学习环境，也使得服务工作能够顺利有序的进行。

　　>二、提高服务质量

　　服务的最终目的是是让客户满意，客服就是客户服务的意思，在上半年中为了能够提升客户服务的质量我们经常会采取，一些简单的问候，比如早上的时候来一句早上好，晚上送一句晚安，让客户感到我们的服务是无微不至的是贴心，用心的，主要通过微信，QQ，短信等方式发送，在这过程中也要考虑很多问题，如果发送的时间不当反而会弄巧成拙，变成骚扰，这些都需要根据具体情况来定，针对客户售前售后我们的态度始终是保持这一致，不做杀鸡取卵的事情，因为有的客户还会再次购买从而产生复购，这是非常好的，只有服务到位，做好客服才会让客户认同也愿意再次购买。对客户的问题会第一时间解决第一时间回复，如果因为有事不能及时解决会和客户沟通采取折中的办法让客户满意为止，对于客户的各种投诉也总是抱着歉意的态度去安抚客户，去帮助他解决问题，而不是因为他投诉就对客户怀恨在心，把客户晾在一边，很多时候口碑是通过一点一滴积累起来的想要得到好的口碑就需要无微不至的关怀，用心，用诚恳，用诚信去服务，通过不断的努力我们部半年间服务水平，明显提升，客户好评不断，复购率也提高了很多。

　　早上半年的工作过程中我部的努力在工作中取得了不错的成绩，为公司树立了良好的企业形象，在下半年我部将再接再厉，继续为公司创造佳绩。

**客服部半年工作总结3**

　　时光如梭，转眼间上半年工作即将结束，自入职项目以来，在项目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。客服部围绕收费工作，加强了部门内部管理工作，强化了服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷、赔偿事件，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作用心性得到大幅提高，业主满意率有了显著提高。现将上半年工作总结如下。

　　>一、规范内部管理，增强了员工职责心和工作效率

　　自加入项目客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表此刻员工职责心不强、工作主动性不够、工作效率较低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门职责制，明确了部门员工的职责及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作职责心。目前，部门员工工作用心性较高，由原先的被动、有条件的工作转变成此刻的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

　　>二、采取多种形式和措施，巩固和提高了收费水平

　　收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费用心性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，透过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。

　　收费措施服务化，透过增进业主满意，促进业主交费意愿。收费工作是服务水平的体现，服务水平是收费的基础，因此，服务是提高收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一向未解决的纠纷、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，帮忙解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的用心性。

　　收费工作绩效化，透过激励员工收费用心性提高收费水平。收费工作一向是客服部难度最大的工作，员工收费一向用心性不高，且会附带条件的加班收费。

　　>三、严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象

　　客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。我部在做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员持续良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自我的事情去对待。

　　>四、部门工作存在的问题

　　透过部门半年的工作和实践来看，客服员-业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表此刻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是很高。由于部门在近半年的工作中，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、员工职责心和工作用心性受到必须影响。协调、处理问题不够及时、妥善。在投诉处理、业主意见、推荐、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。

　　回顾上半年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望未来，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明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4**

　　入中国人寿已经有4个年头了，真快啊！四年的时间可以发生很多很多的事情，但我依然坚守在客服这个岗位上。4年前，我还有个刚从大学毕业的职场菜鸟，现如今已经是一位孩子的妈妈了，周围的人和事都在发生着变化，只有我这颗爱国寿的心始终未曾动摇。所以当我还在休产假时，领导告知柜面人手已经严重不足时，我义不容辞地放弃自己年幼的孩子，交给妈妈代为抚养，自己就立马回到工作岗位上。今年年中全市的岗位竞选使得公司人员岗位大变动，我也有幸被提升为了\*\*县支公司客户服务中心的主办。这是领导对我工作的肯定，我也会再接再厉。当然，这就要求我对工作也要更加的有责任心，正所谓\'在其位，谋其职，尽其责\'，一个员工最起码的职业道德就是对工作有责任心，我也一直以此为律己。当然，完无完人，回顾这4年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持和帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好的完成了自己的本职工作。现将今年的工作情况总结如下：

　　1：日常工作回顾

　　来公司工作已经4年多，一直在客户服务中心任职，日常的工作也都是按部就班，工作模式没有多大的变化。但是公司的制度年年变，月月变，这就使得柜面的服务要做到更加到位，加上今年\*\*评选省级文明城市，于是县里也有在进行县级文明柜面的活动。在信息科技发达，人们视觉感官强烈的21世纪，人们最在意的就是服务，很多商家都是用服务打开市场。同样作为销售为主的人寿公司，身为人寿公司的柜面服务人员更是深知其重要性。今年9月份的时候，省公司要求全省完成集团老业务的月转年的工作，我们\*\*公司有325单。一接到这个同事，我们就在陈燕经理的带领下开始工作，但是325单中有将近200多单是没有留存电话号码和身份镇号码的，这就使我们的工作陷入了瓶颈。最后，在市公司领导的建议下，走访了坐在客户的居委会。然后，我们就在晚上下班后一个一个打电话确认，由于老业务的被保险人都是年过半百的人，几乎全部都人不清楚月转年到底是个什么保全作业，于是乎，每打一个电话之前，我们都要把每个保单的领取金额，领取时间，打入的是哪张卡，还有几期未领取等等——，几通电话下来，我们的喉咙也都是口干舌燥，第二天客户来办理时候，还要解释一番。这种种的辛苦真的只有身处其中才能体会的到，但是，我们依旧没有放弃，用我们真诚的态度和微笑，得到了很多伯伯阿姨的支持。在12月7日晚上，已经超额完成了省公司布置的任务。

　　2：工作中存在的优点和不足

　　我工作中的优点是：有较强的适应环境的能力，和同事关系融洽，工作认真负责，效率高，不耻下问，不迟到，不早退。在办理业务时，有耐心，态度和善，微笑服务。当然，在工作中我也存在着不足，有时做事为求速率，导致质量不高，还有点马虎，但是，我会在今后的工作中发扬自己的长处，改正自己的不足。保险公司个人工作总结我很喜欢，我很珍惜我现在的工作机会，在接下去的工作中，我会继续保持我工作的热情，做到尽善尽美，不让领导失望，我会用我的真诚和服务赢得感动！

**客服部半年工作总结5**

　　光阴似箭，时光如梭，客服部工作虽然繁忙，但在公司领导的关心支持下，部里各项工作有条不紊，和其它部室团结协作，共同努力，认真履行工作职责，较好的完成了上级安排的各项工作任务。现将上半年的工作总结如下：

　　>一、服务窗口业务精准、积极协调解决各类咨询和投诉问题

　　各服务窗口紧紧围绕公司总体发展目标，积极配合客服部总体工作部署和工作目标做好本职工作。营业厅主要担负公司供水用户水费收缴、水费水量查询、电话咨询、业务接待等多项服务工作。自大厅成立以来，始终本着“诚信为本、优质服务”的宗旨，内强素质，外树形象，通过真诚接待、耐心解答及详细宣传，赢得广大用户的声声称赞！面对各式各样的用水客户，大厅工作人员总是以平和的心态，坚持微笑服务、耐心解释，取得他们的理解、平息怒气、化解矛盾。

　　>二、认真落实一站式服务，真情为民

　　发展新用户是我们义不容辞的责任，也是工作中的重中之重。面对具体任务必须亲临现场，真干、实干。坚持每周五取回用户申请件并编序排队，无论刮风下雨还是炎炎烈日每周一都要雷打不动一如既往地组织相关人员深入现场实地勘察工地。冬天冒着严寒，手指冻得通红；夏天顶着酷热，汗流浃背。我们不言苦，不言累，化阻力为动力，日复一日，年复一年，凭着干一行、爱一行和对工作的热情，严谨认真，一丝不苟，努力完成新时期的用户发展工作。

　　便民服务班坚持“服务用户，点滴做起”的服务理念，把用户放在第一位。当用户打来求助电话，他们都会以最快的速度赶到现场，仔细检查进行维修，常常是累的满头大汗也顾不上拭擦，每当用户在服务结束后表示感谢时，我们的同志们也只是憨厚地说的：“这是我们应该做的”。

　　>三、微机录入细致精准、信息网络运转顺畅

　　微机班工作枯燥、任务繁重，长期面对电脑周而复始地录入抄表数据，大家视力、颈椎、腰椎都产生了病痛，翻标本时手指开裂，自己想办法带上手指套。在这种情况下，班组成员还是一如既往，认真，坚韧，精准的保证了数据输入的准确率。

　　>四、加快水表拆装及表井整改进度

　　水表拆装班担负xxxx户水表的拆装、表前闸门及水表接头等配件的维修与更换工作。拆装班每周制定工作计划，并认真落实。在日常工作中，同志们严格执行公司服务承诺制度，水表拆回后，会同相关部门做好水表交接工作，同时做好水表三联单的登记工作。

**客服部半年工作总结6**

　　20xx年在公司各级领导的关心支持下，在各部门积极配合下，严格按照公司的部署及要求，较好的完成了公司下达的各项工作任务。现回首上半年来的工作，在全体客服人员的共同努力下各项工作制度不断得到完善和落实，“业户至上”的服务理念每位客服人员都谨记在脑海，回顾上半年工作，有得有失，现将客服部上半年工作完成的情况，取得的成绩，存在的问题予以总结汇报如下:

　　>一、上半年主要完成的工作

　　1、客服部全体员工，严格按照规范服务流程办理业主的入伙、装修手续，积极配合，做好日常工作中的每项工作。客服部上半年共办理入伙手伙371户，办理装修手续89户，其中收费率达到了63.1%，比20xx年提高了10个百分点，入伙率达到了?，装修率达到了?，在日常工作中我们的客服人员无论遇到任何困难都能做到各项工作不推诿，认真负责到底，例如，业主在办理入户手续和装修手续时，我们都能热情接待、详细、耐心地讲解业主提出的问题，做到微笑服务，接待好每一位业主。工作中客服人员不怕苦，不怕累，忍受了业主的不满与辱骂，认真工作，对反应的问题及时反映相关人员，跟踪处理，落实到位，得到解决后及时回访，寻问业主满意度。上半年我们共接到各项报修记录5000多余次，回访率达90%，业主满意率达95%以上，做到了小于1%的业主投诉。

　　2、对欠交物业费的住户进行催缴物业管理收费难是长期困扰物业公司发展的一个难题，小区有部分业主因种种原因欠交物业费，是我们收取物业费过程中最难解决的问题。我们面对那些欠缴物业费的业主，并没有停止对他们的服务，反而用我们的行动以此来感化他们，四位贴心管家还想法设法提高业主对物业管理费的认识，坚持在日常工作中利用不同的宣传形式:上门催缴、电话沟通，向业主进行宣传，让业主知道物业管理条例规定，物业费缴纳的合理合法性及所包含的范围。分工明确，责任到人。张素敏:2#、4#、18#、29#米妍妍:6A、6B、11#、12#、31#张秀梅:7#、8#、17#、30#、33#刘丽:3#、5#、9#、10#、32#为加强对物业费的催缴，特别制定来电、来访制度，设有专人值班楼宇分包制度，凡来电、来访业主提出的问题我们都要跟踪落实，保证各项工作落实到位，从而提高了我们工作的效率和服务质量。根据每月缴费通知单统计，贴心管家上半年共发放缴费通知单8000余张，都是以红色纸张，贴其单元门的方式进行张贴，

　　>二、物业管理费收取的情况

　　3、工程遗留问题跟踪处理、落实到位客服部是物业公司的核心，所有的问题都要首先经过客服部，反映到客服部。在工作中，发挥客服作用，我们作好了各项工作记录，及时将反应的各项问题反馈给各相关人员。前期我们的楼宇遗留了好多的工程质量问题，虽然面对这样棘手的问题，我们的内部维修工作仍一直坚持到底，努力的做好了每一项工作，为此，我们没有遗忘一个报修记录，细心、耐心的作好每项工作。其中最为棘手的158户工程遗留问题，大部分都是拖欠一至两年的疑难问题，此问题主要分为两大部分:窗户渗水和渗水。

　　在维修外墙渗水期间我们积极与施工单位配合，主动联系业主，一户一户亲自上门走访，对存在的遗留问题记录在案，待工程部审批维修完结后，回访其满意度及维修情况，在此期间我们将被动工作转变为主动工作，维修完毕后主动回访业主，让业主签字认可，雨天后又亲自电话回访，以发挥前台贴心管家的作用，提高物业公司形象。现XXX外墙渗水已维修完毕，回访期间，没有发现再次渗漏水的情况。在维修40多户窗户渗水的住户时，客服部贴心管家米妍妍和新入职员工张素敏与施工单位朱会抱，采取了首先估量式，对每户窗户有问题的住户，一户户进行现场查看其问题存在的量，一共需多少维修材料，首先估算出来。待施工单位上门维修时，主动与业主提前预约，并通知在相应的时间段作好维修准备，以免业主错过维修时间。估量后，我们只对先前上报的窗户存在的问题进行维修，在维修期间业主提出的其它要求不予维修，并给业主作好解释工作，如其它窗户需要维修需自行付费。

　　4、提高服务质量，加强岗前培训前台接待工作是管理处的服务窗口，前台接待员素质的高低，直接影响到物业公司的整体形象和服务水平，为此我们先后组织员工进行了多次培训。为了更好的解决实际工作中遇到到问题，我们有时请教维修人员给我们讲解有关工程维修方面的基本处理方法，了解各部分工程质量保修期限是多少等一些基本常识，只有清楚了这些，才能更好的给业主讲清楚、宣传到，让业主明白物业管理不是永远保修的，同时拿一些案例大家共同探讨、学习，对发生纠纷的案件物业公司空间承受能力有多大的责任等，以此来提升我们的服务水平和处理问题、解决问题的能力。

　　下面我对一年来的全面工作做以下简单的汇报:

　　1、每当我们办理一户入伙手续时，我们的人员都能够及时地协助业主对房屋进行全面验收，交接，验收中提出的工程质量问题进行分类记录，把提出的问题进行及时整改，尽量达到业主的满意。

　　2、我们的设立了24小时夜班值班制度，并且详细做好了每天的值班记录。

　　3、11年上半年完成了部分一期、二期及28号楼的入伙交房工作，为客服部总体工作奠定了基础。接到了28#入伙的任务，我部门员工主要负责28#入伙的资料发放、签约等工作。各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。入伙工作正式办理前我部门员工加班加点准备入伙资料。在办理手续期间，客服员通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、基本情况，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，客服员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。

　　4、每月按时核对业主的电表使用度数，并做了详细统计，为电费的收缴做好了完善的工作。

　　上半年我们客服部在人员少、任务重的情况下一直按照公司规章制度，较好的完成了自己的本职工作，但在工作中还有一定的不足，需要在以后的工作中总结经验，吸取教训，再进一步的提升自身形象。以上是客服部对上半年工作的简要回顾。

**客服部半年工作总结7**

　　上半年的工作已接近尾声，公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，现对上半年工作总结如下。

　　>一、继续加强客户服务基础管理工作

　　主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

　　针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

　　>二、强化业务制度学习

　　为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

　　>三、把日常业务处理和服务工作相结合

　　我司面向所有客户推出xx服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。

　　提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

　　客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营造良好的服务氛围。

**客服部半年工作总结8**

　　20xx年6月我来到贵公司，经过了几天的\'培训，我对这份工作有了必须的了解和认识，此刻我将感想以及工作的认识总结如下:

　　1.客服人员所需的基本技能及素质要求:客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神，具有良好的沟通本事，工作认真细致，需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识及良好的心态.

　　2.作为客服人员，需要必须的技能技巧;学会忍耐和宽容，忍耐与宽容是应对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户，

　　感想:

　　算算，我来到公司已经将近十天了.回想一下，在这几天里面我虽然感觉到了前所未有的压力，可是，我也一向在努力适应着这种压力，虽然以往有放弃过，可是我昨日晚上想了一夜，既然已经来了，就要做到最好，受一点委屈算什么，如果这一点委屈都受不了，那根本就不用出家门，直接呆在家里天天靠父母好了，经过了跟晓晓，还有叔叔以及同事们的交淡，我找回了自信心，虽然此刻不会，此刻会犯错误，可是只要我每一天都努力了，每一天都有提高了.那就是收获.

　　其实，可能还是我不太熟悉和了解吧，所以出现错误的机率就会比较多一些，并且以前一向没有接触过这个东西，其实想想吧，这个一点都不难，像以前我在电信公司的时候，那才是真正的麻烦，并且那个时候又没有人教，花了几天时间才了解基本知识，相比起来在那里已经算很好了，

　　客服，其实是一个复杂而又简单的工作，简单的说，就是为客户服务，一切为客户着想，当然这得确保在不损公司利益的情景下，

　　如果想做好一个客服，第一，就是要有良好的心态，就像昨日，我一向以为我可能要被开除了.我这么差，还老是犯错误，没有一点信心，结果后面出错的机率越来越多，连最基本的时间和格都都改改错或者是超格了，并且还有客户好心的提醒我已经超格了，可是，俗话说:人非圣贤谁能无过其实最主要的还是心态没有放好，此刻我想通了，如果我再这样下去，就会真的被开除的叔叔和晓晓说得对如果我做好了，错误出现一次就尽量不要出现第二次，反省一下为什么出错，错在哪里，为什么错了，下就会不会出现这样的错误了，就比如一个人骑车走在路上，他原本并不明白那里有个洞便一向往前走，结果掉下去了，下次，他就不会再走那条路了，因为已经吸取教训了，就像东东说的，犯第一错没有关系，第二次错如果还犯的话那就是自身的问题了，并且犯了错误就要及时提出来，不要私立自解决，

　　此刻，以后我会努力奋斗，努力学习，尽量做到不犯错误，，认真对待每一个客户，努力做到每个客户都能满意，以及领导和同事的满意。

**客服部半年工作总结9**

　　在这辞旧迎新的时刻里，我们即将有了新的开始。在新的一年里我将围绕公司总部的大方针方向在领导王主管的领导下努力工作克服缺点，改进方法，根据现场实际情况改进服务，加强管理，使我们客服部在新的一年里再上一个新台阶。

　　在过去的半年里我的不足是对员工的把握程度不是掌握的很好。我需要加强沟通做到：以理服人，以德育人，以信诚人，以情感人，以智醒人，以路明人，以心交人，共进共退。做一个标杆毅力不倒，做好一个前进的舵把带领方向。

　　在过去的半年里是苦的是累的，但都是情理之中的万事开头难。人员的磨合、工作的思绪事事都必须亲力亲为，因为只有我把路给趟过了，我才清楚知道要如何让我的组员走。我走过的弯路总结，必须让我的组员都可以轻车熟路执行下去。提高工作的完善性。基础打得好楼才能盖得高，因此流程真的很重要。为了在工作中不出差错，很多企业都是靠流程来避免一些不必要的损失。我也同样重视流程，并不断得修改流程，使之达到完善。

　　培训工作为了提高员工的素质，更好的配合公司领导下发给我的工作要求及目标，我进行了多次培训，但由于人员流动性大，付出的培训成果都付之东流了。接下来我的培训计划还是会像以前一样从三个方面进行：

　　1、树立良好的风气加强思想道德培训。

　　2、提高服务品质加强工作流程及方法，专业技能形体的培训。

　　3、提高员工纪律的直觉性加强员工对公司的了解对公司管理奖惩的高度重视。

　　一个团队不是我的单打独斗的个人主义，需要大家的智慧和力量。积极向上。先成人再成才不是人的别进来。如果大家的目标不统一各怀私心，我们这个团队就是一滩散沙终将一事无成。每个人的目标很重要，正因为我们的目标相同，才铸就了我们是一个团队。我们还很年轻还有很长的路要走，社会竞争如此激烈的今天，我们每个人都要为你自己今天的行为负责。我应该认真倾听组员每个人的目标，针对我组员的目标，帮助顺利完成组员的目标，同时完成我的目标，才是我真正需要做的。

　　现在案场的物资、人员、工作内容，都已经基本稳定。平时的工作都是发现问题解决问题，将问题解决在萌芽的状态下的科学管理。我希望在20xx年的每一天一天比一天好，希望能有更多人的支持与认可，希望我的工作能以优异的成绩完成各项工作。我对20xx充满了期待，期待着它是我人生的美好怀念，对得起自己的一生，为自己加油!即使无人为我加油我也会为我自己呐喊!加油!加油!

**客服部半年工作总结10**

　　从事客服工作已接近七年，在七个春秋冬夏的轮回交替中写了好多次总结了吧，感觉总结就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精畜锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

　　对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

　　在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

　　首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

　　另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

**客服部半年工作总结11**

　　对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

　　在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

　　另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

　　当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。曾经被这样一个故事感动：

　　在洪水暴虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼；“看，那是什么？”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说；“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。那么平静，那么悲壮——————于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防！

　　很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是最高的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

　　细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作积极性。或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的客服代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

　　所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加的认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，轻松上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨砾而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。在接下来的工作中，我会做好XX年下半年工作计划，争取将各项工作做得更好。

　　我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在客服行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

**客服部半年工作总结12**

　　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。

　　客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

　　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。

**客服部半年工作总结13**

　　仿佛当初来\_\_物业公司应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

　　很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了。其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。

　　前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。

　　为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

>　　一、上半年主要工作内容

　　1.按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新。

　　2.对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上。

　　3.业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档。

　　4.对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈。

　　5.接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、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，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

　　6.资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等。

　　7.新旧表单的更换及投入使用。

　　8.完成上级领导交办的其它工作任务。

　　在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。

　　在\_\_物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

>　　二、下半年工作计划

　　1.自觉遵守公司的各项管理制度。

　　2.努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪。

　　3.加强文案制作能力;拓展各项工作技能，如学习photoshop、coreldraw软件的操作等。

　　4.进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性。

　　5.多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

　　很幸运能加入\_\_物业公司这个优秀的团队，..的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步!

**客服部半年工作总结14**

　　半年的工作已经结束了，我也感觉这段时间以来的工作当中，得到了很多的进步，确实还是非常的充实，我们客服部也一直明确公司的方针，把各项工作都认真的安排好，这段时间以来的工作当中，我也一直都在认真的规划好，对于这半年来的工作我也需要总结一番。

　　这段时间以来在工作方面，我还是感触良多的，半年的时间虽然比较短暂，但是我们把工作都做的很好，我也能够在这样的环境下面积累经验，我也还是愿意去认真的规划好的，这半年来的工作当中，我也确实得到了很多进步和提高，我们部门积极的配合其它部门的工作，落实好公司的工作部署，大家在平时的工作当中都是做的比较认真的，这一点上面确实还是非常的有意义，在这样的环境下面我觉得大家是可以做的更好一点的，部门的工作气氛也是非常的融洽。

　　同事们在平时的工作当中，也在不断的提高自己成绩，我也一直都在认真的规划好自己的本职工作，这是我应该要认真去维持下去的，半年的时间虽然不是很多，但是我还是能够在这样的环境下面得到足够多的成长和进步，我一定会合理的去做好自己的工作，这是我需要认真对待的，回顾这半年来的工作确实还是比较充实，我们客服部也在这半年的工作当中，非常忙碌，平均没人接听电话xx次，接到投诉为零，每以为员工都在自己的岗位上面的坚守，氛围是非常好的，我也觉得这是接下来应该要认真去做好的。

　　除了日常的工作，也会给部门同事们培训的机会，这一点是非常重要，作为一名客服工作人员，业务能力是首要的，不断的提高自己，在这方面不断的积累工作经验，提高自身这是非常关键的，这半年的时间虽然过的比较快，但是我也相信大家能够在这样的环境下面去积累知识，这是非常充分的，半年的时间，也是能够积累足够多的知识，这一点是非常重要的，也是能够在这方面得到更多的提高，半年来的工作也是有很多提高的，这对我而言非常的有意义，我也不会辜负了学校的培养，以后也会做的更好一点，这一点是毋庸置疑的，也是接下来要去落实好的。

　　也感激这段时间的以来的工作经历，下半年的工作当中，我们客服部门一定首当其冲，完成好公司下半年的工作规划和安排。

**客服部半年工作总结15**

　　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\_\_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。

　　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。\_\_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\_\_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!

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！