# 快递员年终工作总结 快递年终工作总结(通用12篇)

来源：网络 作者：明月清风 更新时间：2024-02-08

*总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以...*

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**快递员年终工作总结篇一**

20xx年，我通过工作了解了快递公司的工作流程，一个客服人员的工作，接触了快递物流领域。所做的事情或许很繁琐，可是却是一种难忘的经验，有无奈，有历练，有见识。当代大学生应当大胆地走出去，训练生存实力。下面是我个人工作总结：

一些快件的收件人电话号码错误，或电话关机，或收件人的收件。

地址超出快捷快递公司的效劳范围即超区，业务员无法派送，收件人不情愿到本站点自提快件，或者快件在派送过程中有所破损或错寄，客户表示不相识寄件人要求退回…..出现这样问题而无法送到收件人手中的快件即为问题件。

作为客服人员，要刚好处理问题件。对于超出快递公司效劳范围的快件，客服人员要先打电话给收件人，说明状况并让收件人到本站点自提文件，假设客户情愿到本站点自提文件，客服就要向客户说明本站点的详细地址，再将快件放置在特地的框框里，以备客户自提。对于全部的问题件，要将状况上报全国联网的系统，并通过布谷鸟将收件问题上报给快件的发出站点。发出站点的客服联系寄件人后确定解决方式后会刚好通知本站点的客服。对于破包件，确定重量没少后，通常由本站点再包好后送出。对于电话号码错误的状况，发出站点的客服通常会联系寄件人确定收件人新的联系方式，再将信息通过布谷鸟通知给发出问题的站点客服，客服刚好做处理。对于超区，客户不自提的快件，发出站点的客服通常会选择转出即让其他快递公司送出。

快捷其他站点发到本站点的快件本站点发往其他站点的快件在进入仓库时，经过业务员用巴枪扫描器进展数据扫描，在业务员起先派件后，客服人员将巴枪数据上传到全国联网的系统，这样在网上进展查询时系统即可显示正在派送。再将本站点收进的快件与系统上要发至本站点的快件数据进展比照，得出有发无到的快件数据，将数据发至快捷群里提示发出站点刚好跟进。

有公司或个人打电话进展询问一些状况，例如快捷快递公司的\'收费计算方式，快捷能否派送到某市某镇，对于这个问题要查找电脑上全国最新效劳范围表或打电话给相关站点进展询问。收件人或寄件人打电话进来查询，一些快件是否正在派送，派送到哪里，也许何时会送到收件人手中，假设已被签收，是否为本人签收…..对于这类问题，客服人员在系统上输入快件单号即可查到想要的信息。

这种工作比拟繁琐，在接电话是要留意礼貌用语，有的客户不愿自提快件同时会对快递公司的效劳表示很不满，对客服人员埋怨个不停。有的客户的快件比拟急，总是打电话进来催件，就是让业务员优派某个快件……这些状况频繁出现，一个人会忙不过来，全部在处理这些问题时要分清轻重缓急。这种工作比拟考验人的应对突发状况的实力和耐力。

以上就是我个人的工作总结，盼望在新的一年里我们能够在零投诉的状况下解决全部问题。

**快递员年终工作总结篇二**

从事快递客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，客服都可以给人很大的成长，以下是我的工作总结。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自。这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的\'认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为快递业的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。

**快递员年终工作总结篇三**

时间如骏马过隙，20xx年结束了。在各位领导的帮助带领下，以及和同事的共同奋斗，和经过了自己的积极努力，我顺利地做好自己的工作，这也算经历了一段人生的考验和磨砺。感谢xx公司给我这个成长的平台，令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与才能。

自从加入xx速递公司这个大家庭。我身为外来务工人员能成为xx速递的一员感到无比的.光荣。随着公司改革和同事们的帮助逐渐成长，在风里来雨里去的艰辛中也体会到了本职工作的快乐，客户轻声的谢谢就是最大的理解。以下就是我今年的工作总结。

我热衷于本职工作，严以律己，遵守各项公司规章制度，严格要求自己，摆正工作位置，时刻保持“谦虚、谨慎、律己”工作态度，在领导关心培养和同事们帮助下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，履行好岗位职责，坚持理想，坚定信念，不断加强学习，挖掘开发新客户。

在现任经理的带领下，速递站员工营造了一份良好氛围，在xx公司这个小队里也体会到了无血缘的兄弟之情，深信全体终有一天会获得欣欣向荣的发展。有朝气蓬勃的明天，只有公司发展好了，我们的工资福利才会好，勤勤恳恳工作才是我们唯一的选择。

在和客户沟通中，也有失误冒进的过失。现在的市场竞争极其激烈，逆水行舟，不进则退。对客户需求了解不够细腻，导致极少部分客户对xx失去信心选择其他快递。在接下来的工作中要每日跟进客户动态，掌握邮件路向，发现一起问题解决一起，及时沟通解决不累计失误。抓住每次对手失误、客户回头选择xx的时机，积极提供非邮公司不能提供的服务，在同等价格上比速度，在同等速度上比服务。

明年是全新的一年，是自我挑战的一年，总结经验和教训，必将有利于自己的前行。我将努力改正去年工作中的缺点，把新一年的工作给自己一个规划，尽自己最大的能力完成公司下达的任务和目标。为xx速递的发展贡献自己的力量。

**快递员年终工作总结篇四**

自20xx年春节入职，先后在邮件开拆岗位实习，通过一段时间对工作的了解成为一名交车人员，并逐步成为一名县市封发人员。随着公司改革和同事们的协助渐渐成长，在风雨里的艰辛中也体会到了本职工作的欢乐。每一次领导的鼓舞，以及同事们的关心就是的欢乐，在以往的工作中有许多的`缺乏：

一：听从。

在变开工作环境地点，有时候真的很不理解但还是坚决不渝的完本钱职工作。我知道领导这样支配确定有领导的理由，在将来的工作中也会更加的听从调动。

二：工作中的缺乏。

1、个人修养、根本素养须要进一步提高。

2、理论水平和工作实力上还略显缺乏，须要在学习中成长。

3、和同事之间的沟通还不够融洽，须要进一步改善。

4、工作细心方面还有待进一步提高，充分相识“到处留心皆学问”的道理。

5、工作的主观能动性还须要进一步提高。

三：团队。

三个臭皮匠赛过一个诸葛亮，在现任班组长的带着下，全站员工营造了一份有活一起干有困难一起解决有任务一起执行的良好气氛，我在这个团队里是个兵同样也是个傲慢的兵。公司也不断供应时机赐予培训、熬炼，先后从转运组派遣至进口自学习、实习使业务水平和专业学问短期内得到快速提高，对业务有了很大程度的了解。在这个大团队里我也是骄傲的兵，深信ems全体终有一天会万众一心蒸蒸而上的开展。

四：业务。

要擅长总结，要擅长在胜利提高业务水平的实践中积累经历;擅长在失败中吸取教训，努力使之转化为自己的业务水平。

要勤学习、勤动脑、勤动手，加紧业务水平提高的效率，更快的。

了解根本业务。

五：时间观念。

在许多状况下简单出现迟到的现象，虽然大局部状况下，是因为家庭事务的纷扰。但本人特别了解，企业管理的完善程度取决于制度，俗话说“没有规则不成方圆”，必需在制度约束的同时，进展自我约束，自我提示，争取把握住工作、生活的平衡点。

**快递员年终工作总结篇五**

时间如骏马过隙、20xx年结束了。春去秋来平凡而不简单的一年、在各位领导的帮助带领下，以及和同事的共同奋斗，和经过了自己的积极努力，我顺利地做好自己的工作，这也算经历了一段人生的考验和磨砺。感谢邮政公司给我这个成长的平台，令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与才能。20xx年加入速递公司这个大家庭。我身为外来务工人员能成为邮政速递的一员感到无比的光荣。随着公司改革和同事们的帮助逐渐成长，在风里来雨里去的艰辛中也体会到了本职工作的快乐、客户轻声的谢谢就是最大的理解。以下就是我今年第四季度的工作总结。

我热衷于本职工作，严以律己，遵守各项公司规章制度，严格要求自己，摆正工作位置，时刻保持“谦虚、谨慎、律己”工作态度，在领导关心培养和同事们帮助下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，履行好岗位职责，坚持理想，坚定信念，不断加强学习，挖掘开发新客户，经过努力1—12月份完成26。78万业务、收入业务占比完成90。6%、欠费每月清零、妥投率、思乡月、月递情谊、按照公司下达任务100%完成。

一个优秀的军师抵不过三个优秀的士兵，在现任经理的带领下，速递站员工营造了一份有活一起干有困难一起解决有任务一起执行的良好氛围在这个小队里也体会到了无血缘的兄弟之情，深信ems全体终有一天会万众一心欣欣向荣的发展。有一朝气蓬勃的明天、只有公司发展好了、我们的工资福利才会好、勤勤恳恳工作才是我们唯一的选择。

在这4年多的时间里和客户沟通中，也有失误冒进的过失。现在的市场竞争极其激烈，逆水行舟、不进则退。对电子商务客户需求了解不够细腻，导致极少部分客户对ems失去信心选择民营快递。在接下来的工作中要每日跟进客户动态，掌握邮件路向，发现一起问题解决一起，及时沟通解决不累计失误。抓住每次对手失误客户回头选择ems的时机积极促销提供非邮公司不能提供的服务在同等价格上比速度，在同等速度上比服务。

20xx年，是全新的一年，是自我挑战的一年，总结经验和教训、必将有利于自己的前行。我将努力改正去年工作中的缺点，把新一年的工作给自己一个规划，尽自己最大的能力完成公司下达的任务和目标。为邮政速递的发展贡献自己的力量。

**快递员年终工作总结篇六**

我叫xxx，家住大武口郊区，所监管的企业是宁夏博宇特钢集团有限公司，我是20xx年10月23日正式加入xx华北物流有限公司这个大家庭。

光阴似箭，岁月如梭。不知不觉间，又到了一年东去春来时，我在xx这个大家庭里生活了两个多月了。期间，我也由一个当初什麽都不懂的新人慢慢成长为一个真正的xx人了。刚来时，我很茫然，不知工作该如何进展，跟随着上一任监管员努力学习专业知识，严于律己。遵守各项公司规章制度，终于在上一任监管员离开时，我基本变成了一个可以独挡一面的xx人。感谢领导给了我成长的空间。勇气和信心，更感谢各位同事对我的大力帮持和耐心辅导，使我能早日在工作上步入正轨。

新的一年意味着新的起点，新的机遇，新的.挑战，一年之计在于春，先对我这两个多月的工作总结如下：

作为一名xx的监管员，恪尽职守，严于律己，做好本职工作是义不容辞的，在所监管的宁夏博宇特钢集团有限公司，我对监管员的工作流程，监管区域及质押物的种类。规格也有了相应的了解，明确工作方向，端正工作态度，工作能力也有了相应的提高，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，现在已能够顺利的开展工作并熟练的完成本职工作。

作为一名监管员，我们打交道最多的就是被监管企业了，每日除了正常的盘库，发数据外，多和企业加强沟通有助于我随时了解企业的各种状况。在监管工作中，多巡查质押物库区，对所监管的各种质押物库存状态随时了解。

经过这一段时间的工作经历，我了解到了监管员这一岗位看似简单的工作，然而监管是公司融资业务中的重要一环。监管员有着十分重要的任务，责任重大，在工作中要格外细心，比如在每日的报表工作中一定要仔细的核查每一个数据；如报表日期，出入库数量等细节，稍有疏忽就可能会给公司带来不必要的风险。

在今后的工作中，我也存在着诸多的不足之处。首先是我人比较内向一些，不太会说话，在与人沟通方面欠缺；其次是我和公司同事之间的交流。沟通少，不太喜欢参与人多热闹的大众活动，是个喜静的人，不会积极主动的与人沟通，有些不太合群，需要加强联络；其三是我在用电脑制作表格，文本方面学习不够，暂时还是个门外汉，以后要多学习，加强改进。工作中，要牢记xx华北物流监管员的工作职责，日常管理制度和安全作业管理，加强对质押物资盘点和巡查工作，时刻关注质押物库存数量，实事求是，严格审查，并做到库存数据的统计和按时汇报工作，加强了解企业的生产状况，认真履行作为一名xx人的监管职责。

**快递员年终工作总结篇七**

20xx年已经接近尾声，在这一年中，通过自身的不懈努力，在领导和同事的帮助下，取得了一定的成绩，得到了锻炼，但也存在了诸多的不足。现对20xx年的工作做如下总结：

今年，我严格按照上级各项要求，在集团个各级领导的大力支持下，紧紧围绕集团物料安全认真贯彻落实上级安全指示精神和各种规章制度，始终坚持“责任有我，我必责任”的原则，认真的做好各项工作：

岗位在物流岗的时候，在领导的严格监督和支持下，对各种物料能做到认真检查，对于流出车间的废弃物品做到仔细检查，确认安全之后流出。做到了没有物料流出车间，严格做到公司的保密制度。

在工作之余，工作安排有理由外，有张有弛。在紧张的工作之余，开展各种活动，让员工更加热爱自己的工作。并加强团队建设，提高整体素质，发扬团队精神，积极配合，打造一个工作热情高涨的\'团队。

这也是集团各级领导的大力宣导的必然结果。在领导的宣导和严格监督下，物料安全和保密制度已经深入人心，各部门努力抓细节，学习各种与工作相关的法规、制度、专业技术、专业知识，取人之长、补己之短，让自己做到与集团的要求同步，降低物料流出的可能性。

在门岗的时候，心里始终记着“严禁物料流出，严禁外部人员入内”的原则，并且认真的执行，外部人员和员工进出车间必须做到严格检查、登记。在进厂的几个月中始终做到零物料流出。在做到认真工作的同时还积极认真地学习集团的各种思想。

由于，刚刚进厂对岗位各种规范了解的信息不够全面，也早场少许失误。会将生活中的些许不如意或心理矛盾不经意的带到岗位上，发生矛盾，也没有做好及时的沟通，矛盾没有及时的解决。这点需要及时的改进。避免再出现这种情况!

在总结了进厂几个月工作的基础上，下一年的工作在继续保持现在的零缺失的基础上，认真学习集团各种思想精神，曾强自己的执行力，严格按照各种规范工作，对各项制度熟悉以后，坚决不再犯错误!同时，积极与同事积极配合，学习团队精神，配合集体的团队建设!努力为集团发展尽自己的力量。

来到这个几万人的地方，我们都感觉担子重了、压力大了，但是我们没有畏缩，为了进一步的发展和提高，新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我们决心再接再厉，更上一层楼。

**快递员年终工作总结篇八**

20xx年已经过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时间如梭，不知不觉中来公司工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及驾驭更多的工作技巧与专业学问，时间就已消逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。许多人不了解客服工作，认为它很简洁、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，需具备相当的专业学问，驾驭肯定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现很多失误、失职。客服人员不仅要接待顾客的各类物流进展、询问、投诉和建议，更要刚好地对各部门的工作进行跟进，对顾客进行回访。为提高工作效率，还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更便利，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。下面是我20xx年一年来的主要工作总结：

1、根据要求，对顾客的档案资料进行归档管理，发生更改刚好做好跟踪并更新；

2、对顾客的询问刚好进行回复，并记录在物流信息登记表上；

3、对于顾客反映的问题进行分类，联系快递师傅，进行跟踪及反馈；

6、新旧表单的更换及投入运用；

7、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，我学到了许多，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养。客服工作总结与安排。对于我这个刚刚步入社会，工作阅历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，无论你兴奋与否，苦恼与否，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。

**快递员年终工作总结篇九**

20xx年，xx速递在公司领导的高度重视和全力支持下，认真执行公司整合施行的方案，精细化管理全局，不断提升驾驶员、管理人员的职业素质和服务水品，紧密关注市场动态；积极扩大业务规模；精心寻求新产业突破；有效执行项目绩效奖励制度；切实改善员工工作环境。全体员工同心同德、群策群力，确保了公司主营业务稳步发展，产业多元化探索有所收获，超额完成了年初制定的目标任务。以下是我今年的快递组长工作总结。

一年来，xx速递秉承“集思广益，多劳多得”的工作作风，克服了众多困难，广开营销渠道，严控内外成本，确保利润最大化，圆满完成了公司下达的收入利润指标，实现“时间过半，收入过半，利润过半”的目标。

1、稳步发展现营业务。

目前xx业务收入占比较大，在确保该业务稳步发展的同时积极拓展相应市场，目前分公司已和xx公司就xx路段配送项目达成初步意向性协议。目前已完成线路勘测，xx零售点布局，配送线路设计等前期工作。

2、改变营销策略。

xx速递认真执行公司领导的指导方针，由公司领导带领部门班子开发大客户市场，让驾驶员在运输配送过程中寻找客户；动员公司内部员工利用自己的信息源开发客户，“三管齐下”的营销策略。认真执行公司领导下达的奖励政策，动员广大员工的积极性，使公司的\'发展更上一个新的台阶。

3、积极发展新型物流业务。

公司领导带领相关部门职员奔赴市场，亲力亲为，积极发展供应链金融业务，涉及钢材市场、矿产品市场、烟酒类市场等，目前已和xx钢材市场积极联系，客户有明确贷款意向，希望得到xx公司在业务上指导。

4、国际物流业务发展。

公司领导经过多方努力在xx地区寻找发展到国外的的客户。目前公司领导正研讨，通过地理优势发展双向运输中转专线，已发展的目标客户目前仅xx对外贸易。

认真贯彻公司“转型增效”的总体路线，明确发展思路，从传统物流向现代物流发展，精细化管理人员和设备，节约成本，积极营销。针对这一发展思路，xx速递对今后发展应当结合物流信息综合管理平台，精细化管理，节约成本扩大效益。维护目前合作客户，提升部门各员工职业素质和职业道德，提倡“服务优质化、严惩不良化”。继续从传统物流向现代物流的转变发展，开发相应现代物流项目，发展目标客户。继续贯彻施行公司领导提出的“三管齐下”的营销策略，开拓市场、勇闯高峰。

**快递员年终工作总结篇十**

春去秋来平凡而不简单的一年。在各位领导的帮助带领下，以及和同事的共同奋斗，和经过了自己的积极努力，我顺利地做好自己的工作，这也算经历了一段人生的考验和磨砺。感谢快递公司给我这个成长的平台，令我在工作中不断的学习，不断的进20xxxx步，慢慢的提升自身的素质与才能。年加入公司这个大xx家庭。我身为外来务工人员能成为快递的一员感到无比的光荣。随着公司改革和同事们的帮助逐渐成长，在风里来雨里去的.艰辛中也体会到了本职工作的快乐。客户轻声的谢谢就是最大的理解。以下就是我今年的工作总结：

我热衷于本职工作，严以律己，遵守各项公司规章制度,严格要求自己，摆正工作位置，时刻保持“谦虚、谨慎、律己”工作态度，在领导关心培养和同事们帮助下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，履行好岗位职责，坚持理想，坚定信念，不断加强学习，挖掘开发新客户。

在部门经理的带领下，快递站员工营造了一份有活一起干有困难一起解决有任务一起执行的良好氛围在这个小队里也体会到xx了无血缘的兄弟之情，深信全体终有一天会万众一心欣欣向荣的发展。有一朝气蓬勃的明天。只有公司发展好了。我们的工资福利才会好。勤勤恳恳工作才是我们唯一的选择。

在这一年多的时间里和客户沟通中，也有失误冒进的过失。现在的市场竞争极其激烈，逆水行舟。不进则退。对客户需求了解xx不够细腻，导致极少部分客户对失去信心选择民营快递。在接下来的工作中要每日跟进客户动态，掌握邮件路向，发现一起问题解决一起，及时沟通解决不累计失误。抓住每次对手失误客xx户回头选择的时机。积极促销提供其他公司不能提供的服务在同等价格上比速度，在同等速度上比服务。

20xx年，也是全新的一年，是自我挑战的一年，总结经验和教训，必将有利于自己的前行。我将努力改正去年工作中的缺点，把新一年的工作给自己一个规划，尽自己最大的能力完成公司下xx达的任务和目标。为快递的发展贡献自己的力量。

**快递员年终工作总结篇十一**

有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。由于我所学专业离物流行业不相关，从没有放弃学习理论知识和业务知识学习理论的同时，把工作中的实战联系到理论知识上，使理论水平变得更简单。

记得，刚进物流行，为了尽快掌握物流行业务，我每天都提前一个多小时到岗，除了在工作态度我尽心尽力，在公司组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各类活动以及同事聚会。

单证客服员主要负责接收客户递交的报关资料并完成报关资料的初审或填制工作，审核报关资料符合报关单的基本填制要求后，参照业务系统数据，对比无误后进行跟踪，再将单证交付审单员审核；对于报关中出现的.任何问题，第一时间与客户进行沟通，迅速解决。

在客服工作中，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，这就要求着我不仅要有全面的专业知识和广泛的信息来源，与各部门也要保持紧密的联系。更重要的是传达信息的急时性、准确性。这些从前所学到的也就让我在客服的工作得心应手。于此同时加强与同事间的密切配合、团结协作、彼此之间相互体谅，形成一个团体力量，这样更能提高工作的效率和进度。由于刚到客服工作还有许多业务不够熟悉，从刚开始不敢接客户电话和不能够快速的独立操作，别人急自己更急。现在还在慢慢的熟悉、争取早日的在不用师傅带的情况下独立更好的完成一个优秀客服员的职责。

**快递员年终工作总结篇十二**

今年是我进入公司的第一年，走过的这一路程看到了许多不同的风采，收获了许多的结果，也知道做一个物客服须要具备的要素，就是有耐性，热心，更要有一颗责任心。想要得到客户的认可恒久不要试图欺瞒客户，因为客户的内心是脆弱的，一旦受到了上海，就会被受打击，我们不能为了一时的便利就轻易的放弃任何一个客户，客户是我们须要珍惜和好好对待的客户，须要我们爱护，须要关切。我们做客服的接到客户的电话，无非是两种，一种是投诉，一种是查询物流。现在随着大数据的运用，已经把物流的流通地址都做了定点跟踪服务，可以让客户清晰的知道自己的包袱在哪里，省下了许多时间，所以我们在工作的时候接到的客户都是因为包袱丢失而生气的客户。因为我们公司比较大，客户须要查询一个物流快件，须要了解状况吗就须要经过多道门槛，就比如打电话，就须要经过两三道转接，在这个过程中会有许多客户因为这样服务而生气的人，我就遇到过好几个，终归每一个客户的性格是不同的，遇到这种问题终归也不是特别快乐，总是有些焦急，但是大宗运输，不管如何防范总会有这么一两件产品包袱，丢失，这就造成了特别严峻的后果，那就是我们的客户会产生怨气，但是要把各个地方的物流汇合到一处，不简单，我们客服就会成为这些客户的生气对象。遇到这样的客户，我不会去与客户争论，而是会主动的.去沟通客户了解客户的状况然后在具体的与客户沟通，终归沟通必需要建立在彼此信息一样才能够保证公允公正，这才能够让客户放心，让客户削减担忧，这就是我们的工作。对客户多一分信任，多一分宽容，得到的就是客户的同意，而不会轻易的让客户悲观。终归现在是信息发达的时代，好事不出们坏事传千里，一旦出了问题没有解决好带来的就是大规模的损失，伤不起，所以对待客户我们做的就是大事化小小事化了，而不是让彼此的冲突始终存在下去，总要有一个起先，有一个结果，不能轻易的放弃也不能随意的丢弃，面对客户的质问自己解决不了就寻求上级，我们必需要把问题解决为止这就是我们的任务，就是我们的责任，不管如何始终不变。

我常常会怀着敬畏去做好自己的工作，做好自己的任务，不会轻易的放弃自己的任务，放弃就是丢弃客户，这是彼此的信任问题，对客户好给客户更好的回复得到的就是客户的信任，相互之间的联系也就更加深，这就有利于我们建立更好的渠道，获得更多的认可，人不能轻易的满意，更不能轻易放弃，终归路还长，但也不能随意挥霍时间，珍惜每一个客户，才能够让我们公司获得更多的客户拥护，才会得到更大的受益。

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！