# 关于客服个人年度工作总结通用(5篇)

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2025-05-29

*关于客服个人年度工作总结通用一一、公司战略规划及20--年度关键战略举措二、部门使命是公司的客户服务与客户资源开发中心，它透过规范化、亲情化、个性化的服务，提升客户满意度和品牌忠诚度，促进公司市场占有率与公司竞争力的提高。三、部门年度工作计...*

**关于客服个人年度工作总结通用一**

一、公司战略规划及20--年度关键战略举措

二、部门使命

是公司的客户服务与客户资源开发中心，它透过规范化、亲情化、个性化的服务，提升客户满意度和品牌忠诚度，促进公司市场占有率与公司竞争力的提高。

三、部门年度工作计划

部门一级职能

20--年重点工作资料

(工作资料、时光、预期工作成果、资源要求/协作要求)

20--年业绩指标:客户服务体系建设和完善

在工作中不断实践新管理体系中客户服务中心的工作流程、工作指引、相关表单，不断优化工作流程，到达提高本部门工作效率的目的。(客户投诉、工程维修)

每季度末编制《20--年度产品缺陷与预防手册》，发送相关部门做后续改善，提升公司各部门专业潜力。

客户关系管理

拟定项目开盘前销售风险检查计划，依此计划在项目开盘前十天完成项目的风险自查工作，并构成风险检查表报公司高层及相关部门，并对落实状况进行跟踪，根据开盘状况编制反馈报告。时光根据公司开盘计划

客户服务中心和物业公司协同组建社区文化团体，开展社区文化活动，促进与客户之间的沟通及联系，提高客户满意度。

网络客户咨询和投诉处理：

(1)每日跟进检查长春搜房网某地产康景、格林春天、弗朗明歌业主论坛，透过和长春搜房网论坛主管合作，发现不当言论及时回复处理，投诉资料涉及相关部门，需要相关部门给出合理解释说明，到达维护某地产品牌形象的目的。

(2)每周关注、回复、处理网络上其他网站建立的某地产业主论坛，维护公司品牌形象

(3)每周关注某地产集团等相关公司网站客户服务留言板和论坛的客户投诉资料，对相关资料及时投诉处理。

开展每年一次的客户满意度调查工作，识别某地产集团在产品和服务方面的优势，分析需改善的关键因素，指明客户满意度提升方向。20--年第4季度根据《20--年客户满意度调查报告》，2月底制定《20--年客户满意度提升计划》，并负责跟进和监督客户满意度提升计划的实施。

3月底完成《09年老客户关怀方案编制》，并实施，对老客户带给超值和增值服务，提高客户满意度和忠诚度。

客户投诉处理

客户投诉依照《客户投诉处理流程》进行分类处理，使投诉能得到及时有效的解决，对于一、二级投诉每日重点跟进;每一天进行，保证不发生一齐因处理不到位而引起业主群众投诉或媒体曝光事件。

工程维修完成后，由现场客服中心进行电话或上门回访，目的在于跟进返修结果、客户服务效果和业主的相关反馈，并针对具有普遍性和典型性的问题按季度构成回访报告。(全年)

各月进行，做到因客户服务不到位而引起的投诉为0用图表数据，完成每月《客户服务工作报告》，对业主入伙、质量返修、客户服务等工作及时准确向公司汇报。记录、整理、分析客户投诉处理状况，提出相关改善推荐，并回馈到相关部门，以每月《客户服务工作报告》的形式向相关部门通报。(次月7日前完成)

次月7日前完成上月报告，每月至少一份，全季至少三份。

每月从策划营销部接收客户原始购房档案资料，为了维护良好的售后客户关系，建立售后客户档案，并对客户投诉的资料进行分类存档，根据实际发生及时补充相关信息，对某地产康景一期、二期已入伙客户档案资料按照《档案管理办法》进行接收、整理、归档，每日进行，每月25日集中整理纸版档案一次。

**关于客服个人年度工作总结通用二**

一、工作目标

1、销售工作目标要有好业绩就得加强产品知识和淘宝客服的学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把产品知识与淘宝客服技能相结合运用。

2、心理定位要好，明白自我的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通潜力，有必须的谈判潜力。

3、要十分熟悉本店的宝贝，这样才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。

4、勤快、细心，养成做笔记的习惯。

5、对网店的经营管理各个环节要清楚(宝贝修改，下架，图片美化，店铺装修，物流等)。

6、对于老客户，和固定客户，要经常保护联系，在有时光有条件的状况下，节日能够送上祝福。

7、在拥有老客户的同时还要不断的透过各种渠道开发新客户。

二、自我方面目标

1、要做事先做人，踏实做人踏实做事，对工作负责，每一天进步一点点。

2、和同事有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

3、执行力，增强按质按量地完成工作任务的潜力。

4、养成勤于学习、善于思考的良好习惯。

5、自信也是十分重要的，拥有健康乐观用心向上的工作态度才能更好的完成任务。

目标调整的原则：坚持大的方向不变，适当改变小的方向。

最后，计划固然好，但更重要的，在于其具体实践并取得成效。任何目标，只说不做到头来都会是一场空。然而，现实是未知多变的，写出的目标计划随时都可能遭遇问题，要求有清醒的头脑。其实，每个人心中都有一座山峰，雕刻着理想、信念、追求、抱负;每个人心中都有一片森林，承载着收获、芬芳、失意、磨砺。一个人，若要获得成功，务必拿出勇气，付出努力、拼搏、奋斗。成功，不相信眼泪;成功，不相信颓废;成功不相信幻影，未来，要靠自我去打拼!

有位智者说过：“上帝关掉了所有的门，他会给您留一扇窗。”

**关于客服个人年度工作总结通用三**

姓名：

性别：女

年龄：

工作年限：1~2年

学历：大专

期望工作地区：

求职意向

期望从事职业： 客服(客户关系管理)、业务助理

期望月薪：

工作经历

工作时间：xx年1月 至今

公司名称：xxx

职位名称：业务助理

工作内容：

1、负责公司销售合同等文件资料的管理、归类、整理、建档和保管;

2、负责收集、整理、归纳市场行情;

3、协助销售经理做好电话来访工作，在销售人员缺席时及时转告客户信息，妥善处理;

4、协助销售经理做好部门内务、各种内部会议的记录等工作。

工作时间：xx年1月 至 xx年12月

公司名称：xx快递

职位名称：文员客服

工作内容：

1.受理及主动电话客户，能够及时发现客户问题并给到正确和满意的回复。

2.具备处理问题、安排进展、跟进进程、沟通及疑难问题服务的意识跟能力，最大限度的提高客户满意度。

3.不断接受公司的各项培训

教育经历

在校时间：xx年1月 至今

学校名称：xx交通大学

专业名称：金融系

学历/学位：大专

自我描述

本人性格外向活泼，有一定的工作经验，曾经从事过保险公司业务助理二年多，工作勤奋认真，希望能找到一个属于自己的，适合自己的。本人做事认真仔细，兢兢业业，有责任感，有团队合作精神，与人和睦相处，善于学习，追求进步。

**关于客服个人年度工作总结通用四**

尊敬的领导：

您好!

我可能会在x月份某个你觉得方便的时候离开公司。谢谢公司对我一直这么照顾!

作为一名客服人员，最重要的是要有耐心面对很多琐屑的事情，在公司的这些日子，我工作的很开心，也学到了不少知识，自从xx年入职以来，我一直都很享受这份工作，所以这些日子我收获得挺多。转眼快×年过去了，我要重新确定我未来的方向。希望你能早日找到合适的人手接替我的工作。

我也不知道可以说什么，只能忠心对你说对不起与谢谢你，并祝愿您和大家能开创出更美好的未来。

此致

敬礼!

辞职人：xxx

20xx年x月x日

**关于客服个人年度工作总结通用五**

我是 20\_\_\_\_年 3 月 13 日入司的，入司以来我从基层做起， 在任客服专员期间我不断地向老员工学习与业主沟通的技巧，把业主的事当做自己的事去关心，为业主尽快解决问题，得到了大多数业主的好评。 20\_\_\_\_ 年 8 月在同事和领导的栽培和帮助下，我从普通员工逐渐成长成为了一名管理人员。几年来， 通过公司各项培训我学到很多专业知识，并 利用业余时间从书本、网络学习物业管理方面及法律法规的知识，丰富了阅历，提高了管理技能。

严格按预算制度执行，20xx年全年带领我部员工超额完成预算指标。物业费收缴率达103%。 关注回访记录，当天未完成报修及投诉及时跟进、处理。保证了投诉、报修回访率 100% ；对走访问题认真汇总，及时跟进、处理， 全年客户满意率 95。7%

20\_\_\_\_年全年成功组织策划并举办了元宵节灯谜会、水榭\_\_\_\_“我爱我家”有奖征文、重阳节健康体检等大型社区活动，期间联系了赞助单位对活动赞助奖品、纪念品，为公司节约了成本3000余元，融洽了物业与业主之间的关系，体现了和谐社区。年底，积极联系赞助单位为小区赞助20xx年年历300余份，上门赠送给业主，得到了业主的好评。

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，今后一定尽力做到最好。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。

述职人：

20\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

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！