# 每日回访工作总结范文(精选30篇)

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2025-05-08

*每日回访工作总结范文1出院患者回访是我科为了落实以患者为中心，延伸院内健康教育，使患者能达到预防疾病、促进康复、减少复发的目的而实施的一项人性化护理措施。此举措提供了患者获得自我管理信息的途径，融洽了护患关系，赢得了患者的信任和尊重，提高了...*

**每日回访工作总结范文1**

出院患者回访是我科为了落实以患者为中心，延伸院内健康教育，使患者能达到预防疾病、促进康复、减少复发的目的而实施的一项人性化护理措施。此举措提供了患者获得自我管理信息的途径，融洽了护患关系，赢得了患者的信任和尊重，提高了患者满意度。现将我科 20\_～20\_年度出院患者电话回访的情况进行总结。

1 电话回访的相关内容

对象：均选择呼吸内科的出院患者，患者的详细资料均从档案病历里调出，确保内容真实、可靠。每天由负责护士或护士长根据不同的季节、不同患者的病情，安排不同的时间，电话询问呼吸内科出院患者当前的情况以及对住院期间医院工作的意见或建议，并根据患者的不同病情有针对性地传授疾病转归的有关知识及健康教育。

电话回访的内容：（1）医生的诊疗、沟通水平、服务态度及工作效率等是否令患者满意；（2）护士护理操作技术、沟通水平、服务态度及工作效率等是否令患者满意；（3）科室是否及时把患者的病情和治疗方案通告患者或其家属；（4）医院就医环境及膳食供应是否令患者满意；（5）医院提供的费用支付清单患者是否清楚、明白；（6）使用贵重药品是否事先征求患者或家属的意见；（7）有无向患者及其家属要求宴请或索要“红包”现象；（8）辅助检查科室及后勤人员的服务态度、工作效率等是否令患者满意；（9）患者的其它意见或建议；（10）用药方法和相关疾病知识宣教；（11）生活环境及饮食指导；（12）休息指导；（13）康复锻炼指导；（14）疾病心理辅导；（15）复诊时间指导。

2 结果

电话回访的类别：2年来，共打出有效电话1 513个，其中收集到患者提出的对住院期间医院工作的意见和建议1 123人次，为患者做健康教育和康复指导1 352人次，联系患者来院复诊267人次。在有效的电话回访中，95%以上患者经过宣传解释认同并接受电话回访的方式，积极配合活动的开展。

电话回访中出院患者提出的意见或建议：通过电话回访，收集到的资料显示患者在住院期间觉得不满意的服务主要表现为：医生开检查、化验单太多，检查结果未能及时被告知，诊疗水平有待提高；查房、巡视病房时间偏少等；护士未能耐心、详细的对患者提出的疑问做解释，主动服务意识不够等；辅助检查科室及后勤个别人员服务态度较差等。出院患者及家属对医院满意率为％。

电话回访中对患者进行健康教育和康复指导的情况：通过电话对患者进行用药方法和相关疾病知识宣教202例，生活环境及饮食指导588例，休息指导469例，康复锻炼指导311例，疾病心理辅导98例，提醒并通知患者来院复诊138例。共有498例出院患者存在着程度不同的康复知识缺乏情况。

3 讨论

电话回访有利于出院患者完全康复，也拓展了护理业务的范畴。电话回访提供的是全程护理，可以尽可能的为患者提供服务，免除部分后顾之忧；特别是对患者疾病恢复期的饮食、休息及功能锻炼指导等，是护理人员义不容辞的责任。通过电话回访，护理范围从院内扩展到了院外，护理工作也从被动转为主动，打破了以往患者找医生的局面，有利于主动发现问题，共同分析、解决问题，不断提高护理质量。同时也融洽了护患关系，赢得了患者的信任与尊重。

电话回访提高了护士的业务素质，增强了与患者交流与沟通的技巧。作为一名回访护士要因人施教，有针对性地实施健康教育，不仅要有高度责任心和良好职业道德，还必须具有系统的医学理论知识和扎实的业务水平，为患者解决实际问题，并提供正确保健护理信息。

**每日回访工作总结范文2**

ICU回访人员职责

1、回访者按照回访要求在患者转科或出院后的第二天对患者进行回访。

2、回访者回访时应仪表端庄大方，工作服着装整齐，带胸卡，注意自己的言谈

举止。

3、回访者临床经验丰富，回访前应做好充分准备，了解病人的姓名、年龄、性

别、诊断、病情程度等。

4、主动向病人介绍自己姓名及所在的科室，询问病情，倾听主诉，了解现阶段

病情及护理问题，对家属及患者进行健康教育。

5、对ICU所进行过有创操作的部位进行检查，以便及时发现问题，指导护理。

必要时请责任护士进行追踪护理。

6、与病房护士的沟通，并做相应的沟通、指导。

7、与患者、家属及病房医护人员交谈时态度和蔼、诚恳，使用礼貌用语。

8、对提出的批评要以尊重和重视的态度去倾听，并恰当的表示歉意或认同后再

做出耐心、细致的解释，以取得谅解。

9、发放满意度问卷调查表时，详细解释目的和填写方法后可适当回避，让患者

及家属写出自己的真实感受和意见

10、对于患者提出的批评、意见应及时向护士长报告，弄清产生的原因，必要时

再次向病人进行解释。

**每日回访工作总结范文3**

打开旺旺回复买家的留言及给买家回复评价，同时要学会利用回评对我们的商品做宣传。

每天熟悉新上架的产品质地和款式价格及颜色等相关信息。

主动更新所工作店铺的橱窗推荐，一定要把所有橱窗位推荐满，一般推荐时间分为上午和下午或晚上(上午更新时间9：00—11：00下午13：00-17：00晚上19：00—20：30)，在推荐时一定要选快下架的产品推，推荐产品时要注意选择款式突出，物廉价美、量多的。

以前我们弄淘宝的时候都是选择上架7天，然后7天后自动下架，我们再手动上架。还有上架14天的选项，但一般都是选7天。现在淘宝会自动上架已到期的宝贝，给你截个图，一般都选7天。

从你发布宝贝开始计算下架时间，比如你周一10点发布了一件宝贝，选择了7天，那下架时间就是下周一的10点。

(咱们天猫商城店铺目前不需要陈涛负责这个，如果是c店就需要了)

主动查看前一天买家已付未还未发货的定单，查清未发货原由，及时跟进帮买家发货事宜。

每天工作中遇到的疑难问题需及时上报主管解决。

遇到买家交易成功可主动推荐活动和主打，新上的产品，搭配促销。

买家付款后提醒对方：我们会及时帮您发货，您收到货后若有问题，请您及时联系我们，我们会及时帮您解决问题，若没有问题请您及时确认订单和给我们好评喔!

在销售过程中遇到有单品或者页面描述有问题可及时反映给主管找相关人员处理。

回访近期收到货的客户是否对我们的一切都满意(每日访问之前收到货的买家，旺旺在线的客户)

每天所工作店铺的退款统计并制成报表形式，需注明退款原由。由当天晚班人员负责统计。

做好每天与买家沟通交流中所遇到的客户中意包包尺寸颜色大小等信息，整理成档，以便有其他买家询问让给意见时，客服人员可以专业快速给买家提供正确的意见。

每天各买家成功付款后提醒对方我们会及时帮他发货，您收到货后若有问题，请您及时联系我们，我们会及时帮您解决问题，若没有问题请您及时确认订单和给我们好评喔!

**每日回访工作总结范文4**

1.试用期工作总结（含工作心得、成长、自我认识等内容，内容需务实真切，切忌浮夸。页数不限，可附页）各位尊敬的领导，我于 \* 年 \* 月 \* 日入司，任职电话回访岗，充实的生活总是会让人忘却时间的流转，不知不觉中已经跟随 \*\* 走过了近个月的时光。在这段忙碌又充实的日子里见证了公司对员工的的关怀，见证了自己在工作中的逐步成长。保险行业是我以前从未接触过的，与自己的专业知识相差也较大，初来公司，也很担心不知该怎么与人共处，该如何做好工作，但是领导和同事的耐心指导，使我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也熟悉了自己所任职部门的工作流程，逐渐进入状态。现将自己的收获作如下总结。第一：真诚 “精诚所至，金石为开”，当人处于一个陌生的环境时，用什么去打开别人的心灵，得到别人的认可？真诚！记得入司的第一天，孔经理带我走进电话中心的办公间故做镇定的我心里却底气不足，因为陌生的面孔和新鲜的环境将闯入我的世界，而我也要撞入他们熟悉的环境中。但这种心理很快消失了，态度和蔼、诚恳可亲的同事，殷切的问候，亲和的微笑和串串欢迎的语句，顿时令我感动不已，小小的工作间荡着一缕甜蜜—真诚！那时，我方才领略到保险公司为何把诚信放在首位。

**每日回访工作总结范文5**

12号接到银行临时任务，我们八个实习生对粤东地区一万三千信用卡未激活用户进行电话回访，目的只有一个：提醒他们激活使用信用卡。

我回访的地区是汕头市的一部分，一共1927户，我花了10天时间好歹将这些电话打完。回访完后，我发现这些用户基本上时有以下特点：

1、因为这个信用卡是专门针对公务员推出的，所以用户基本是政府公务员，教师等非营利性事业单位的工薪阶层，他们生活是处当地小康水平。

2、一般年龄都是30岁以上，对信用卡消费并不是十分热衷，所以大部分人都是表示不愿意开通信用卡。

3、这部分人当初申请信用卡的原因大部分是因为建设银行与他们单位有业务联系，就有单位牵头给公务员办理信用卡，这些人只是为了敷衍上级而办理；或者是没需要但看到其他人办自己也办；剩下小部分是被业务员忽悠了，糊里糊涂就办了，办完就后悔不想要了；只有不到20%是真正愿意要信用卡的。我同学甚至是接通了一个60多岁老阿婆的电话，问：信用卡是什么？别人发给我一张卡片，我不识字……

4、有相当部分的人不相信电话回访，怀疑电话号码，拒绝访问或者是不接听，其中不乏误认我们是诈骗分子而粗言者。

从这种回访结果也可以大概看出我国部分银行信用卡业务的混乱，完全是为了完成业务的，根本不考虑客户的需要，听闻银监会近期叫停办理大学生卡，加大信用卡办理门槛，我想大概是想整顿国内信用卡市场吧。

打完电话，我最深刻的印象就是：做客服好辛苦啊！平均一个电话回访大概要两三分钟（因为我们只问基本的三个问题：有没有收到信用卡、是否愿意使用、提醒开通激活信用卡方法）加上登记拨号的时间一分钟，有些拒绝访问和无法接听的电话也算上，平均一个电话是二分钟。一天八个小时，去掉休息和喝水时间，一天打200个电话，硬是花了我十天时间！每天将电话摁在耳朵上重复的说话，耳朵被摁疼了，声音也沙哑了，电话打到一半的时候我经常会心情烦躁，很排斥那部电话机，但又很无奈地必须打电话，重复拨号，听着度度的声音，然后木然的说：您好……

我知道我的回访中有大概20%的工作是在这种状态下完成的，我们访问的目的虽然达到，总体说是非常不合格的回访。我接通电话后，经过简单额问候语，就直接问问题，连问客户放不方便都省略掉，有时候甚至会问完，说完结束语，就直接挂电话，留给对方一个不和谐的咔嚓声……

部门的一个客户经理问我的感受，我说很辛苦，他就笑笑对我说：辛苦是辛苦，如果你没有从这些电话回访中学到点什么的话，你就白辛苦了。我若有所思，经理点了一跟烟，然后缓缓跟我说：做任何事情，你都可以从不同角度去看的，你可以觉得它很无聊很辛苦，然后就排斥他，最后工作敷衍而过；当然你也可以端正态度，不断地去对工作总结，去学习，然后做地更好。他接着说：前段时间，省行对全省的客户经理都组织了培训，其中一项就是电话访问技巧的培训，电话访问对客户经理来说是很重要的事情。你回访了这么多客户，成功率多大？为什么成功？客户为什么不愿意听你的？你该怎样对客户进行有针对性回访？这些都是有学问的。最后他跟我说：电话打完了，你应该好好总结了，总结经验，以后大步向前。

经理的话很有道理，从不同的角度看问题就会有不同的收获，这次电话回访，最大的问题就在于我们是用本地的普通号码给外地用户打电话，别人很容易怀疑我们，这个很正常，就算是我看到是外地手机，我轻易也不愿意接听。面对这种情况，我觉得我们应该注意以下几个方面：

1、注意专业化用语。职业化、准确化的客服用语能够减少用户的怀疑，所以我们接听电话的时候一定要准确、切忌前言不答后语，试想，如果你接到一个电话：您好，我是，那个，银行客户服务代表，我们现在想，想对您进行电话回访，嗯，是关于信用卡的，你有时间么？这样的电话，你要接受么？

2、直接切入。我们回访中一般都要询问客户是否愿意接受，但我们为了减少拒绝访问的数量，就减少了这个环节，电话访问的第一分钟时很重要的，在第一分钟如果没有进行有效信息的传递的话，客户就会产生抵制心理，何况是我们这种莫名的电话，所以我们简单接受自己后，就直接问问题，一般人都会接受提问。

3、说话的语速要适中，音量不宜过大，要轻声提问。能够创造愉快、轻松的电话环境是最好的，这就需要我们自己去揣摩客户的心理，然后适当用语，像两个人面谈一样轻松。刚开始我就是中规中矩的，一个接一个问问题，后来有人受不了，就在电话中说：先生，你不要这样说话，怪怪的，随意一点啊！听到这，我笑了：呵呵，好啊，我也就是随便问问。

4、回访完毕，切忌立即挂电话，停2秒钟再挂，不和谐的咔嚓声会很影响客户的心理的。

5、最后就是关于不合作的客户。就一个字：忍。如果他完全是不尊重你，什么也别说，轻轻挂了电话，然后休息下，缓缓心情，接着打。

我只是接到了一个不合作的客户，其实也没什么，他就是怀疑我是诈骗的，为了核实，他就问了很多问题，我回答不了，事实上我没接受任何培训，不知道信用卡业务，真的是回答不了，于是他就认定我是诈骗的，就直接在电话中教训我，我当时也一时心中窝火，想骂人又不能骂，直接就挂了电话。

后来想想，其实我当时因为突然被问了这么多问题，一时就乱了，他只是想知道我们掌握了多少信息，如果我们什么也不知道，那就是可能是诈骗。我如果好好跟他解释，然后跟他核对他的信用卡号码后四位数、家庭电话号码、单位电话号码等基本信息，就能稳住他了。接下来，至少他会半信半疑地接受回访，而不是教训人。所以，这次我是输在没经验上。

这次电话回访我觉得我有两个收获，一是电话访问的一些技巧，现在不在部门里面能够很好的接听工作电话了，语言很职业！今天一支行的行长来电话部门，想推迟一项工作，刚好经办人不在，我知道这项工作很急，所以我就跟他表达了经办人的意思，告知这项任务省行一个上午已经催四次，需要大家配合，最后，这位支行行长表示尽力配合。嘿嘿，有点狐假虎威，一实习生蒙着上级部门的虎皮，竟然要求行长配合工作！二是能够从不同角度去看问题，去想问题，一味抱怨没意思，有的只是时间的白白流逝，倒不如换位思考，让工作、让生活海阔天空，给自己一个灿烂的微笑。

**每日回访工作总结范文6**

没有工作目标和每天时间安排的人，总是很悠闲，而有了明确的目标，对自己每天时间安排得比较满的人，是没有空闲时间的，每一点时间都会过得很有意义很有价值。所以，我们要养成每天制订工作流程表的习惯。

1、对人力资源派遣业务员来说，工作表要把第二天要办的事、要见的人放在第一位，比方说和某客户约好第二天见面或量房，那你一定就要结合双方约定的时间和地点来安排自己的行程。在约定地点附近开展业务。

2、工作表要学会预留出一段时间，不能把时间计算得很紧张。比方说，原定计划上午在附近工业区做业务，下午2：00去见一个客户，中间有半个小时的车程，而你就不能将时间排到下午1：30分才行动，至少应该留出半个小时的空隙，一则防止路上有意外，二则提前到场等待客户，给客户体现出尊敬感。

3、工作表要随身携带，随时查看。你不可能每天都按照工作一丝不变地去工作，但至少工作表能够让你抓住主要的工作。

二、一天时间安排(仅供参考)

1、早会培训学习(8：30—9：00)

我们建议每个公司都举行早会培训，把业务员和经理集中在一起，如果部门较大，也可以单开业务部门的早会。早会每天安排一个主持人，一个讲师，每人轮流做主持人和讲师，大家创造一个内部学习和培训、人人参与的平台。早会时间不能开得过长，半个小时到40分钟就行，内容可以循环推进。

2、业务跟进(9：00—10：00)

业务员参加完早会培训以后，要与经理进行单独沟通，业务员可以将客户的新消息、新要求、新想法向人力资源派遣业务经理汇报，同时也要督促人力资源派遣业务经理的工作，以免人力资源派遣业务经理因自己的工作繁忙而耽误你的客户，与人力资源派遣业务经理沟通做到更好地协调与客户之间的关系。

3、打电话(电话拜访、电话跟进)(10：00—12：00)

与人力资源派遣业务经理沟通以后，业务员要对客户进行电话拜访或电话跟进，一般来说，到了十点以后，客户也过了上班初的忙碌期了，打电话正是好时候。业务员在公司里打电话，一则方便电话记录，创造更好的电话沟通环境，二则如果有客户需要工人，也好及时与人力资源派遣资源部取得联系，客户有新想法也可直接与人力资源派遣业务经理进行沟通。业务员要养成每天跟进客户的习惯。4、(12：00—14：00)吃饭加睡午觉。

4、到附近工业区展开行动(14：00—17：00)

这一段时间主要用于联系新客户，培育自己的客户资源。当然也要根据实际情况，如果附近工业区需要工人，就要提前去附近工业区，早会可以不开，电话可以不打。晚上回公司的时间也可早可晚。

5、回公司打电话(18：00—19：00)

如果业务员搜集到了很多的客户电话号码，我建议下午早回公司，在公司给客户打业务电话，这一段时间打电话的效果最理想。

6、晚上要进行客户分析

业务员晚上下班后，要养成对自己白天所联系的客户进行分析的习惯，可以结合公司推出的《客户分析表》，只有对客户进行准确分析定位，才能找到与客户进行更好沟通的技巧和突破点。第二天早上，要将客户分析的内容与人力资源派遣业务经理或主管进行沟通。

7、晚上要列出当天名单(客户、人际关系)

希望你每天都能在自己的名单上增加新的人员，将客户信息和新结将近朋友的信息，完整地进行登记，每天增长的名单，就是你业绩持续增长的法门。8、22点准时睡觉。为了第二天的作，一定要休息好!

**每日回访工作总结范文7**

【关键词】 出院病人 电话随访 问题及对策

随着医疗卫生事业的改革及深化，人们对医疗服务质量的要求也提高了，为了给群众提供优质服务，我院在20\_年1月成立了出院患者随访办公室，对每一位出院患者都进行电话随访，积极开展跟踪服务，以促进和维护病人的健康，是一种医院走向社会且可以省人力资源的延伸访视形式（1），使出院患者也能感受到医院“一切以病人为中心”的人文关怀，让患者感受到医院对其充满人情味的重视。

1 出院后电话随访的目的

提高医院的服务层次：将健康教育延伸至家庭，相当于医院的“售后服务”，完善服务环。

医院信息的收集：在随访过程中收集病人对医院运行环节中的意见作为医院工作改进的依据之一。

稳定病人：通过电话随访，提升医院的服务效果，为医院赢得声誉，使病人成为医院的忠实客户。

2 具体做法

制定工作制度及工作人员职责，制定随访工作流程，结合本院临床各科情况，详细制定各科出院病人的随访格式。

收集资料，从病案系统中抽取出院患者资料，包括病区、住院号、姓名、床位医生、住址、患者电话及联系人电话，出院主诊断、出院日期等。

具体开展，对出院后一周的患者逐个进行电话随访，要求用普通话真诚地与患者（或家属）进行沟通，询问患者出院后的健康状况，回答患者（或家属）提出的问题，适当的进行康复指导，适时地鼓励患者，同时征求患者（或家属）对医疗护理工作的意见和建议。

每月进行随访资料的分析和反馈，并进行每月总结，同时结合随访结果提出相关工作建议，以书面的形式提交医院管理部门，作为医院流程或质量改进的依据。

3 随访工作中出现的问题及对策

**每日回访工作总结范文8**

一.规范咨询工作

(一)拟定咨询科室各类规章轨制

搜罗咨询处事尺度，咨询部查核细则，电话回访处事尺度，咨询部工作规模，

咨询部工作要求等，细化各个具体工作的处事尺度，咨询部的根基工作规范等

(二)规范咨询营业技巧，增添咨询成功率

十月第一周咨询成功率在18%摆布，预约成功率在43%;到今朝为止，咨询成功率约50%，预约成功率达60%以上，咨询及预约成功率均有了较大幅度的上升，前期的营业技巧培训及咨询处事的规范效不美观长短常显着的

1.专业常识的进修

a、每周一次由咨询医生进行授课，培育咨询医生的进修积极性和自立性，授课医生能最大限度地把握该项专业常识

b、每竣事一期培训进行一次专业常识查核，查核成就由科室列位曾授课的医生进行评定

c、每月拨打其他病院的电话进行总结，从他们的咨询中揣摩、体味、进修其它病院的咨询技巧，在进修的基本长进行斗劲，找出自己的优势，更好地阐扬

2.按期召开咨询记实讲评会议

a.按期抽查每个咨询人员的咨询记实，重点在于讲评总结，实时指出咨询中存在的问题，提高咨询质量

b.咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价

c.小我对自己的咨询记实进行剖析

d.每周一次进行咨询成功率及预约成功率的统计，实时剖析曲线转变原因，找出重点，剖析各个藐小环节的问题

3.完美咨询病人回访机制

回访机制首要应用于预约病人及就诊后病人，应用后从当初的43%的预约成功率提高至74%，有了大幅度的上升

a.对于那时预约病人，发送预约号;未就诊的病人，发送咨询的电话号码

b.第二天对于第一天预约病人就诊情形进行剖析，对于未就诊的病人，进行电话回访，体味其未就诊原因及就诊动态，实时进行再次营销

c.如因电话忙碌而失踪线，第二天发地道歉信息，再次开发追踪

d.天天二次(早九点前，晚四点)发送提醒就诊的信息

(三)按照小我特点及工作要求进行岗位调整

收集咨询及电话咨询有分歧的特点，按照收集咨询和电话咨询量的比例，当令进行岗位调整

二.做好各类信息收集，实时进行剖析反馈

自十月份起拟定了各类报表，搜罗广告信息统计，本部门的各类数据统计，导诊各类数据统计，初诊信息来历码统计，外院营销信息收集

1、按病院要求做好各类信息的收集工作

a.本院广告信息收集、广告监播;

b.外院的营销手段收集;

c.咨询电话信息收集

d.初诊信息收集

e.专档打点，保密原则

2、对所收集到的信息要实时切确进行统计，实时向病院各部门供给有价值的各类并确保数据的切确;

3、按照病院经营工作要求对各媒体所投放的广告进行效不美观剖析并提出建议;

三.成立客户处事档案

将病人进行分类打点，分为预约病人，初诊病人建档

1.录入轨制

a.天天收集一次，确保数据实时录入;

b、就诊后病人资料—–患者姓名、性别、春秋、职业、联系体例、就诊疾病

2、成立回访轨制

回访体例搜罗短信问候及电话回访二方面

a、拟定回访尺度，统一回访的内容，对回访医生要进行专业和技巧培训，确保回访的工作质量;

b、有打算分轨范

配合企划部经营部做好病人对劲度发芽拜访，天天五人，首要以预约病酬报主

对回访结不美观实时反馈剖析总结，上报相关率领，非凡病例那时应反馈

四.收集咨询工作

十月中旬起头与收集部移交收集咨询工作，九月份经由过程收集就诊病人25人摆布，十月份拓馇预约77人，成功就诊55人，较九月份上升一倍;十一月份拓馇预约100人，成功就诊69人，较十月份再次上升25%。

咨询资料库及商务通资料库的成立，使回覆更具专业性，且可以直接复制，节约时刻

**每日回访工作总结范文9**

客服部以二个效益为中心，以三个对劲为基本，上下齐心，咨询成功率与预约成功率都有了提高。现连系XX年工作现实，将XX年的工作总结如下： 一.规范咨询工作 (一)拟定咨询科室各类规章轨制 搜罗咨询处事尺度，咨询部查核细则，电话回访处事尺度，咨询部工作规模， 咨询部工作要求等，细化各个具体工作的处事尺度，咨询部的根基工作规范等 (二)规范咨询营业技巧，增添咨询成功率 十月第一周咨询成功率在18%摆布，预约成功率在43%;到今朝为止，咨询成功率约50%，预约成功率达60%以上，咨询及预约成功率均有了较大幅度的上升，前期的营业技巧培训及咨询处事的规范效不美观长短常显著的 1.专业常识的进修 a、每周一次由咨询医生进行授课，培育咨询医生的进修积极性和自立性，授课医生能最大限度地把握该项专业常识 b、每竣事一期培训进行一次专业常识查核，查核成就由科室列位曾授课的医生进行评定 c、每月拨打其他病院的电话进行总结，从他们的咨询中揣摩、体味、进修其它病院的咨询技巧，在进修的基本长进行斗劲，找出自己的优势，更好地阐扬 2.按期召开咨询记实讲评会议 a.按期抽查每个咨询人员的咨询记实，重点在于讲评总结，实时指出咨询中存在的问题，提高咨询质量 b.咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价 c.小我对自己的咨询记实进行剖析 d.每周一次进行咨询成功率及预约成功率的统计，实时剖析曲线转变原因，找出重点，剖析各个藐小环节的问题 3.完美咨询病人回访机制 回访机制首要应用于预约病人及就诊后病人，应用后从当初的43%的预约成功率提高至74%，有了大幅度的上升 a.对于那时预约病人，发送预约号;未就诊的病人，发送咨询的电话号码 b.第二天对于第一天预约病人就诊情形进行剖析，对于未就诊的病人，进行电话回访，体味其未就诊原因及就诊动态，实时进行再次营销 c.如因电话忙碌而失踪线，第二天发地道歉信息，再次开发追踪 d.天天二次(早九点前，晚四点)发送提醒就诊的信息 (三)按照小我特点及工作要求进行岗位调整 收集咨询及电话咨询有分歧的特点，按照收集咨询和电话咨询量的比例，当令进行岗位调整 二.做好各类信息收集，实时进行剖析反馈 自十月份起拟定了各类报表，搜罗广告信息统计，本部门的各类数据统计，导诊各类数据统计，初诊信息来历码统计，外院营销信息收集 1、按病院要求做好各类信息的收集工作 a.本院广告信息收集、广告监播; b.外院的营销手段收集; c.咨询电话信息收集 d.初诊信息收集 e.专档打点，保密原则 2、对所收集到的信息要实时切确进行统计，实时向病院各部门供给有价值的各类并确保数据的切确; 3、按照病院经营工作要求对各媒体所投放的广告进行效不美观剖析并提出建议; 三.成立客户处事档案 将病人进行分类打点，分为预约病人，初诊病人建档 1.录入轨制 a.天天收集一次，确保数据实时录入; b、就诊后病人资料—–患者姓名、性别、春秋、职业、联系体例、就诊疾病 2、成立回访轨制 回访体例搜罗短信问候及电话回访二方面 a、拟定回访尺度，统一回访的内容，对回访医生要进行专业和技巧培训，确保回访的工作质量; b、有打算分轨范

**每日回访工作总结范文10**

保险公司客户回访工作专项验收自

查报告

“>

省公司客户服务部：

为加强我市客户回访工作，不断提升公司客户服务品质，创建中国人寿优质服务品牌，保障客户回访工作的顺利进行，我市经过两个月认真、辛勤、扎实、有效的工作，按照省公司要求在领导、人力、物力等各方面圆满完成了回访前的准备工作，同时根据国寿人险发号《关于印发《中国人寿保险股份有限公司客户回访工作专项验收及考核办法》的通知》精神，我公司进行了迎接验收认真细致的准备和自查工作。现将各项准备工作和自查情况汇报如下：

一、提高认识，加强领导。

加强客户回访工作，实现客户回访服务的规范化、统一

化、制度化管理，是全面加强客户服务建设，维护客户合法权益，树立公司良好的社会形象的有效举措。国寿人险发号下发后，我市总经理室高度重视，召开专门会议进行研究、安排，组织各县市区有关人员认真学习，深刻领会省公司的文件精神，提出了具体的贯彻意见，制定了详细的实施方案；同时，为确保按时保质保量完成回访工作及准备任务，按照省公司要求成立了由公司总经理室成员牵头，客户服务、信息技术、办公室、业务管理、个险销售、中介代理等部门负责人组成的回访领导小组。具体负责领导、协调各项回访工作的具体实施；各县区公司也都成立了以经理为组长，副经理为副组长，客户服务部、个人业务部、团体业务部、综合管理部负责人为成员的领导小组；领导小组的成立，协调了回访相关部门关系，保证了回访工作在各个环节的通常运转。

二、加强人力的投入，确保客户回访工作正常高效运转

新的回访管理办法要求各项回访工作由市公司统一进

行，回访不成功及面访件才能分配到各支公司进行回访，这就打破了以往的回访管理模式，以公司原有的回访人员很难完成各项回访任务。为此，我公司按照省公司要求在人力资源制度改革方案以确定的岗位和人员编制范围内，合理调配人员，在支公司抽调了素质高、责任心强、业务熟练的人员充实市公司客户代表队伍。目前，市公司客户服务中心现有运营支持岗人员一名，负责回访分派及日常管理工作；客户代表三名，负责回访工作。四名人员全部为大学专科及以上学历。同时，要求各县区公司按自身情况配备两名或以上专职回访员。这样，由于大量人力的投入基本保证了回访工作的正常进行。

三、加强物力投入，为回访工作正常运转提供保障

为保障电话回访工作的正常运行，市公司为电话回访人

员设立了专门的职场。职场达到了省公司独立、通风、安静、整洁的标准，并根据电话数量配备了话机、耳机、电脑、隔音等设施；同时，按照省公司要求安装了多功能录音系统，为今后回访档案的留存及查询提供了有力保障。目前，市公司四名回访人员每人一台机，每人一部回访专线，每人一个专用隔段；市公司按照省公司的要求在物力的高标准，做到了各项办公设施的整齐完善，专岗专用，确保了回访工作的顺利进行。

四、建章立制，抓好落实。

根据新的形势和公司的要求，我公司制定了《客户回访

工作制度》、《客户回访工作流程》、《运营支持人员岗位职责》、《客户代表岗位职责》等规章制度，并在职场内进行张贴，以配合省公司管理办法的运行。

五、合理调配时间，达成回访目标

各项回访工作都要求客户代表要

找到客户本人，同时

很多项目要求回访，但是由于各种客观原因造成上班时间回访成功率低也是一个不争的事实。为此，我们在上班时进行回访的基础上，在不影响客户的前提下，在中午与晚间合理调配时间进行回访，以便于回访目标的六、加强培训管理，提升服务品质

在各项硬件措施完善后，为了更好的完成各项任务，我公司对人员加强了管理及培训，争创优秀的服务品质。在××年，我们对全市所有回访员进行了培训，培训内容包括：《回访管理办法》、《回访工作流程》、电话礼仪、回访话束等。回访工作要直接面对客户，随时对客户提出的疑问进行解答，这就要求我们知识要全面、语言要规范。为此，我们建立了早会制度，在每周的周一、周五利用早晨上班前半小时对公司文件和新的业务规定进行传达并认真学习，以求与公司的各项规定要求保持同步，避免在与客户沟通时因

业务不熟练造成不必要的纠纷。

保险公司回访流程及话术（一）告知客户回访流程您看，您就在这里签字。由于我们这款产品还附带了保障功能，保障功能这块是由保险公司来服务的。为了确认一些信息的完整，并确保保障功......

回访工作总结客户回访统计销售部分8月之前的回访都只是根据话术给客户打电话，让客户打满分，目的性很强，经过满意度培训了解了回访的真正目的，也转变了回访的方式方法，从8月份使用......

1 .试用期工作总结（含工作心得、成长、自我认识等内容，内容需务实真切，切忌浮夸。页数不限，可附页） 各位尊敬的领导，我于 \* 年 \* 月 \* 日入司，任职电话回访岗，充实的生活总是会让人......

回访工作总结为构建和谐社会，促进医患沟通，提升医疗服务质量，更好的了解患者对医院各方面的意见。1-3月第一季度出院病人回访工作如下：共回访4399个；1、回访对象：9、10、11、12月......

年度回访工作总结我院历来重视病人回访工作，特别是“三好一满意”活动开展以来，我院把病人回访工作为服务好的一项重要内容，通过增加人力物力投入，坚持每月回访、二次回访，每月......

**每日回访工作总结范文11**

随着时间的流逝，时间到了\_\_\_\_年，总结\_\_\_\_年的工作以予在\_\_\_\_年中更好的发现自己，完善自我。

\_\_\_\_年过去了，在这一年里通过领导和各位同事对我的帮助和关心，让我也清楚的认识到了自己在工作中的不足，从而也让我学到了很多，使我在工作方面有了很大的提升，出纳及物流的工作做出以下总结;

一、失误、缺点

1、每月跟“主办会计”进行帐务核对，发现差错及时查找，做到帐实相符

2、心态调整。其实正所谓“天下难事始于易，天下大事始于细”

3、外围退货的跟踪。

二、出纳职责

在这期间，我因在财务上做如下具体工作。

1、严格按照公司的管理制度进行资金的把关，杜绝浪费及不正常的开支。

2、出纳员支付(包括公、私借用)每一笔款项，不论金额大小均须总经理、财务经理、经办人签字。

3、必须建立健全现金日记帐，逐笔记载现金收付。每日核对现金库存，并填报当日现金流量表，做到日清月结、每日结算、帐款相符、定期盘点。

4、销售、维修配件的货款必须入账。

5、提取总公司销售奖励款和报销各项费用的现金必须入账。

6、当日有到款，必须当日开具收款收据。

7、月底及时与财务人员对帐。(帐实相符，帐帐相符)

现金帐收支。

工程部回款与已送未结.

外围发货及到款。

知道了要做好出纳工作绝不可以用“轻松”来形容，绝非“雕虫小技”，它是经济工作的第一线，财务收支的关口，占有重要的地位。

三、今后的努力方向

1、作为一个合格的出纳，我必须具备以下的基本要求： 一.学习、了解和掌握政策法规和公司制度，不断提高自己的业务水平和知识技能。二.学会制订本职岗位工作制度，发挥财务控制、监督的作用.。三.出纳人员要恪守良好的职业道德。四.出纳人员要有较强的安全意识，现金、票据、各种印鉴的保管。四.很好的沟通能力。特别是银行等单位的外联沟通能力。

2、物流

作为公司物流部，及时准确的将货物高效率送达指定地点(顾客、经销商、专卖店)和外围退货的及时跟踪到位， 做到完善的物流服务。

同时，我要进行物流与财务知识的不断学习与实践，吸取08年遗憾与不足及收获的经验，来进一步完善自己的工作，这样才能更好的跟上公司发展步伐。学习前辈们的长处来发现自己，发展自己，及时的与他人沟通，建立良好的工作氛围。

以上是我工作以来的一些体会和认识，也是我不断在工作中将所学的知识与实践相结合的一个过程。在以后的工作和学习中我还将不懈的努力和拼搏，我的\_\_\_\_年将在充实、喜悦、收获中度过。以我的座右铭“好好学习，天天向上”(善良)为准则。

在此，我要特别感谢公司领导和各位同仁在工作和生活中给予我的支持和关心，这是对我工作最大的肯定和鼓舞，我真诚的表示感谢!

**每日回访工作总结范文12**

一.规范咨询工作：

(一)拟定咨询科室各种规章制度

包括咨询服务标准，咨询部考核细则，电话回访服务标准，咨询部工作范畴，

咨询部工作要求等，细化各个具体工作的服务标准，咨询部的基本工作规范等

(二)规范咨询业务技巧，增加咨询成功率：

十月第一周咨询成功率在18%左右，预约成功率在43%;到目前为止，咨询成功率约50%，预约成功率达60%以上，咨询及预约成功率均有了较大幅度的上升，前期的业务技巧培训及咨询服务的规范效果是非常显着的

1.专业知识的学习：

a、每周一次由咨询医生进行讲课，培养咨询医生的学习积极性和自主性，讲课医生能最大限度地掌握该项专业知识

b、每结束一期培训进行一次专业知识考核，考核成绩由科室各位曾讲课的医生进行评定

c、每月拨打其他医院的电话进行总结，从他们的咨询中揣摩、了解、学习其它医院的咨询技巧，在学习的基础上进行比较，找出自己的优势，更好地发挥

2.定期召开咨询记录讲评会议

a.定期抽查每个咨询人员的咨询记录，重点在于讲评总结，及时指出咨询中存在的问题，提高咨询质量

b.咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价

c.个人对自己的咨询记录进行分析

d.每周一次进行咨询成功率及预约成功率的统计，及时分析曲线变化原因，找出重点，分析各个细小环节的问题

3.完善咨询病人回访机制：

回访机制主要应用于预约病人及就诊后病人，应用后从当初的43%的预约成功率提高至74%，有了大幅度的上升

a.对于当时预约病人，发送预约号;未就诊的病人，发送咨询的电话号码

b.第二天对于第一天预约病人就诊情况进行分析，对于未就诊的病人，进行电话回访，了解其未就诊原因及就诊动态，及时进行再次营销

c.如因电话忙碌而掉线，第二天发送致歉信息，再次开发追踪

d.每天二次(早九点前，晚四点)发送提醒就诊的信息

(三)根据个人特点及工作要求进行岗位调整

**每日回访工作总结范文13**

1..试用期工作总结（含工作心得、成长、自我认识等内容，内容需务实真切，切忌浮夸。页数不限，可附页）各位尊敬的领导，我于 \* 年 \* 月 \* 日入司，任职电话回访岗，充实的生活总是会让人忘却时间的流转，不知不觉中已经跟随 \*\* 走过了近个月的时光。在这段忙碌又充实的日子里见证了公司对员工的的关怀，见证了自己在工作中的逐步成长。保险行业是我以前从未接触过的，与自己的专业知识相差也较大，初来公司，也很担心不知该怎么与人共处，该如何做好工作，但是领导和同事的耐心指导，使我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也熟悉了自己所任职部门的工作流程，逐渐进入状态。现将自己的收获作如下总结。第一：真诚 “精诚所至，金石为开”，当人处于一个陌生的环境时，用什么去打开别人的心灵，得到别人的认可真诚！记得入司的第一天，孔经理带我走进电话中心的办公间故做镇定的我心里却底气不足，因为陌生的面孔和新鲜的环境将闯入我的世界，而我也要撞入他们熟悉的环境中。但这种心理很快消失了，态度和蔼、诚恳可亲的同事，殷切的问候，亲和的微笑和串串欢迎的语句，顿时令我感动不已，小小的工作间荡着一缕甜蜜—真诚！那时，我方才领略到保险公司为何把诚信放在首位。

**每日回访工作总结范文14**

保险电话回访工作总结

篇1：保险公司电话回访岗试用期总结.试用期工作总结（含工作心得、成长、自我认识等内容，内容需务实真切，切忌浮夸。页数不限，可附页）各位尊敬的领导，我于 \* 年 \* 月 \* 日入司，任职电话回访岗，充实的生活总是会让人忘却时间的流转，不知不觉中已经跟随 \*\* 走过了近个月的时光。在这段忙碌又充实的日子里见证了公司对员工的的关怀，见证了自己在工作中的逐步成长。保险行业是我以前从未接触过的，与自己的专业知识相差也较大，初来公司，也很担心不知该怎么与人共处，该如何做好工作，但是领导和同事的耐心指导，使我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也熟悉了自己所任职部门的工作流程，逐渐进入状态。现将自己的收获作如下总结。第一：真诚“精诚所至，金石为开”，当人处于一个陌生的环境时，用什么去打开别人的心灵，得到别人的认可？真诚！记得入司的第一天，孔经理带我走进电话中心的办公间故做镇定的我心里却底气不足，因为陌生的面孔和新鲜的环境将闯入我的世界，而我也要撞入他们熟悉的环境中。但这种心理很快消失了，态度和蔼、诚恳可亲的同事，殷切的问候，亲和的微笑和串串欢迎的语句，顿时令我感动不已，小小的工作间荡着一缕甜蜜—真诚！那时，我方才领略到保险公司

为何把诚信放在首位。

篇2：20XX年保险客服年终个人工作总结

本文是一篇20XX年保险客服年终个人工作总结，文章从领导、制度、培训、目标这几个角度进行了分析，具体如下：

保险##分公司自成立以来，认真贯彻执行##保监局关于服务体系建设和服务创新的指示精神，始终坚持把国家利益放在首位，以社会责任感和客户利益为重，贯彻落实速度、效益、诚信、规范的工作思路，通过强化服务意识，深化服务体系建设，全力打造\*\*保险专业、诚信的服务品牌，现将我司客户服务工作汇报如下：

一、领导重视，组织有力

\*\*保险##分公司自成立之日起，始终把服务第一、客户至上作为自己的品牌定位和不懈的追求，在公司的经营战略中，十分注重管理、服务和业务三个方面的共赢，专门成立客户服务公司领导小组，由总经理担任组长，总经理助理担任执行组长，中层干部组成督察员，负责指导、监察、考核、惩罚等工作，随时发现客户服务工作存在的问题和漏洞，及时进行有效的处理和解决，并对服务质量有问题的员工实行轻、中、重的处罚，确保服务通道更为顺畅，服务流程更为简洁，为保证我公司的服务品质奠定了坚实的基础。

二、强化制度，规范服务

以客户为导向建立工作流程和制度是我司客户服务工作的一大特色。我们坚持寓管理于服务之中，一手抓管理一手抓服务，最大限度降低出错率，减少或杜绝投诉，压缩客户上门的现象，保证客户服务中心的工作井然有序。建立客户服务工作手册，确定标准，明确权责，在所有与客户接触的工作环节上从仪表、语言、行为、时效等方面提出具体的要求，树立统一、标准的对外服务形象。加强与总部和分公司各部门的沟通与协调，建立快速服务机制，及时解决在对外服务过程中存在的问题和困难，提高服务效率和质量。通过标准化、规范化的服务，配以严格高效的管理，\*\*保险客户服务中心始终以自己的准则诠释着品牌和服务的意义。

三、强化培训，提高意识

打造\*\*的服务品牌就是打造\*\*人的品牌。为了增强我司客服人员的服务意识和服务水平，提高在##市场的品牌知名度，我司在总经理室的领导下，大力加强克服员工队伍建设，不断提高员工素质。组织员工学习了《客户服务工作制度》，并利用节假日聘请专业人士对客服工作人员进行岗位培训。发动员工找出自身工作中的不足，对公司的客服工作提出合理化建议，并积极改进。通过学习、培训和宣导，培养出一批具有很强服务意识、很强的服务能力、真正为客户、为公司品牌塑造投入和付出的优秀客服人员，在全公司范围内形成一个统一思想、统一认识，自上而下重视服务的环境。

四、明确目标，措施得力

服务是\*\*的改革创新战略、经营战略和品牌战略，把服务提高到生存的高度，服务效益是我司经营战略的一个新观念，在服务上我们拒绝一切形式主义和不切实际的做法，提出三个提倡：实实在在的服务、深入细致的服务、卓有成效的服务。

(一)优化职场服务形象

1、设客户服务咨询岗和客户服务岗，对前来办理业务的客户提供从迎接、咨询、引导直到办理完业务后送出职场等全程服务。

2、设立客户服务角，摆放一些客户可能需要的物品，有止疼片、创可贴，针线包，让客户有家的感觉。

3、制定职场行为准则，推出微笑加站立和三个一活动，即递上一本书、端上一杯茶、送上一声问候。

(二)完善客户服务体系建设

1、我们坚持做到比出险客户亲人早到三分钟的服务理念，\*\*\*\*\*\*\*\*客户服务电话将为客户提供全天24小时受理报案、查勘救援服务;

2、实行一站式服务，快速查勘，及时理赔，工作日保证8小时受理客户理赔资料、领取赔款，为广大客户提供全方位理赔服务;

3、在工作中积极与客户联系，主动替客户着想，严格

按照限时理赔服务的承诺，对案件不拖、不等、不靠，保证了较高的结案率;

4、建立客户回访制度，设置客户服务专线系统，指定专人负责，保单生效后，通过电话、信函、问卷等形式对客户进行回访，如发现问题，保证在5个工作日内给客户满意答复。

5、我们还为保险金额较大的保户提供VIP服务，包括防灾防损提示、理财服务、法律咨询服务、免费送油服务、免费提供节日、生日、纪念日的问候和祝福等。

通过一些列贴心细致的服务举措，在客户心中树立起诚信服务的品牌形象，在同行业也有较好的口碑。

为\*\*客户提供专业优质的全程服务、提供周全完善的风险保障是我们不变的承诺。尽管##分公司成立时间不长，但我们专业、诚信、高效的服务的宗旨却始终如一，我们的服务质量和品牌形象也得到了广大客户和同业的认可，获得了上级监管部门的肯定。在今后的工作中，我司将遵照##保监局的领导和指示，继续深化服务理念，提高服务意识，提升服务品质，为推动##市保险行业又快又好地发展做出自己的努力。

篇3：20XX保险客服个人年终总结范文

20XX保险客服个人年终总结范文

过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过

自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。以下就是这篇20XX保险客服个人年终总结范文，一起看看吧~

20XX年，我司客服部在总、省公司客服部的科学有力指导下，紧密围绕公司总经理室提出的“抓稳定、夯基础、防风险、重效益、树品牌”的年度工作指导思想，坚持“以客户为中心”，以“管理升级、服务升级”为目标，不断强化服务意识、提升服务技能和创新特色附加值服务，在工作任务重、人员配备紧张的情况下，较好地完成了总(省)公司下达的各项任务指标，对提升公司服务质量、塑造企业品牌形象、促进一线业务发展发挥了重要作用。现将20XX年我部门工作情况汇报如下：

一、工作基本完成情况：

20XX年，我司客服部在上级的正确领导和直接(大力)支持下，紧紧围绕公司总体发展目标，注重部门规范管理，主动靠前服务一线，延伸放大客服职能，实现了客户满意、领导认可、自身提高的预期目标，为我公司业务发展提供了良好的后援保障。

(一)、建章立制，注重夯实工作基础

20XX年，为进一步提高工作效率、提升服务技能、规范业务处理、提升客服满意度，我部建立健全了一系列管理规范：

1、建立了客户服务工作日志，规定所属人员对每日工作详情以及需上级或其它部门关注的事项进行记载备案和及时反映、反馈;针对工作中暴露的问题，部门负责人要定期不定期进行总结梳理、制定措施、有效应对、防范风险。

2、建立了客户服务差错考核制度，严格客服人员工作流程，对工作中出现的问题或差错实时记载，定期进行汇总、讲评、反馈，并作为考评的重要依据。

3、严格按照总公司相关要求，对客户回访、客户投诉、二线业务处理流程和问题件跟踪处理等客服制度及流程进行了全面梳理和修订完善。

4、针对我司客服部新员工多、工作职能不熟悉的情况，按照总经理室的要求，我部于对全区客户服务人员履职尽责进行了全面摸底，建立了员工档案，科学细化了客服岗位职责，逐一明晰了人员奖惩指标，极大地提高了客服人员的工作积极性和主动性。

(二)防控风险、高度重视回访工作

20XX年，我司客服部始终把回访工作作为防范经营风险、确保公司业务持续健康发展的重要抓手，努力做好回访工作。

1、在公司总经理室的高度重视、有力领导下，我部对公司回访工作中的重点、难点进行了梳理，针对一些簿弱环节加强改进，并对出现的问题制定了整改措施。

2、加强对问题件的跟踪处理，与公司司各部门进行协调沟通，强势控制因问题件可能引发的一系列有损公司形象的负面效应，确保了公司业务的持续健康发展。

3、适时制定总、省公司的相关文件要求，重点宣传客户服务工作的重点难点，提供客户服务信息，通报各类违规违纪现象。

4、及时对回访工作进行准确的分析，将客服工作主动融入一线展业、后台支援等各项工作中，为公司有针对性地开展运营管理提供科学合理的数据支撑。

(三)、诚信服务，稳妥处理客户投诉

在工作中，我部的工作人员始终牢记“顾客至上，服务第一”的工作“专业、真诚、感动、超越”与公司“成己为人，成人达己”的企业文化有机地结合起来，做好每项服务工作，在保障客户利益的同时，又维护了公司的形象。

(四)、立足本职工作，树立国寿品牌形象

20XX年我部在做好基础工作的同时，按照总省公司的相关要求，陆续开展了“消费者维权日”、“”国寿客户节、“精彩无限、鹤卡相伴”感恩系列活动、“国寿大讲堂”、“健康好帮手”、特约商家专场活动、vip客户华西专场体检等等回馈客户的活动，通过系列活动的开展，大力宣传“国寿1+n”服务品牌，树立公司的品牌形象，增强公司的市场竞争力。

(五)、努力学习，提升部门工作人员的工作能力及自身素质，同时加强与各营销部门的协调沟通，紧密配合销售部门的工作。

1、我部利用多种形式加强各员工的业务技能培训，加强客服人员的学习能力、专业能力、沟通能力和执行能力等，建立一支高素质的客服队伍，提升了全员整体综合素质，增强了客户和销售人员的客服满意度。

2、为了更好地与销售部门做好协调沟通工作，促进公司的业务发展，我部开展了多次培训进职场的机会，认真聆听业务伙伴的问题和需求，同时听取销售部门的意见和建议，对工作的一些不足之处加以总结改正，进一步提升服务水平。为协助业务的发展，客服部对各公司销售部门进行了客户资源数据分析需求的调研，以便为各展业团队提供目标客户信息。

二、专项数据分析

(一)、回访数据分析

完成较好的项目原因分析：

**每日回访工作总结范文15**

1、工作是为了生活，生活只是为了好玩。

2、字典最重要的三个字，是意志工作和等待。

3、就是人生的价值，人生的欢乐，也是愉悦之所在。

4、人只有为自我同时代的人完善，为他们的愉悦而工作，他才能到达自身的完善。

5、工作中，只要每个人把握好自我的位置，拥有一个良好的心态是很重要的。前国家男子足球的教练，米卢同志不是也说过一句让人铭记的话:“态度决定一切”!是啊!拥有一个良好的心态，拥有一个完美的情绪，这样工作起来不仅仅能给你带来愉悦，也会给你一种成就感。

6、人都是感性的，但是在工作中千万别带感情，除非是激情。随着感情工作的人是没有智慧的，它会让你辛辛苦苦积累的形象在一瞬间毁灭。

7、更多的工作和时刻是被迫的。

8、企业的发展都离不开每个员工的共同发奋，公司的一员，透过他们自我的激情和发奋，做自我想做的事情，这是参加球队的贡献最大。

9、如果工作对于人类不是人生强索的代价，而是目的，人类将是多么愉悦。

10、习并领悟享受并爱上自我的工作吧，这样，你就会愉悦，并且知足。如果每一天做工作而没有丝毫愉悦，没有一点满足感，那才是人生大损失。想想看，几十年后，当你垂垂老矣，只剩下回忆的时候，你想起来的竟然是不满牢骚满腹，而不是愉悦和享受愉悦时的满足，是件多赔本多划不来的生意。

11、人生是一个永不停息的工厂，那里没有懒人的位置。工作吧!创造吧!

12、人能为自己心爱的工作贡献出全部力量、全部精力、全部知识，那么这项工作将完成得出色，收效也更大。

13、倾材足以聚人，量宽足已得人，身先足以率人，律己足以服人，得人心者得天下!

14、就是人生的价值，人生的欢乐，也是幸福之所在。

15、教育工作中的百分之一的废品，就会使国家遭受严重的损失。

16、要学会生存在现实中，学会理解现状，即使他确实不符合我们的理想，不能令自己满意。毕竟，我们已生活在其中，我们现在不能，未来也无法切掉现在拥有 的这段。我们能做的，是尝试从此刻开始，改进它，改变它，努力让其向好的方向，或者我们期望的方向发展。这才叫正视现实。也只有这样，才不浪费生命。

17、要想得到，就得先付出，并且珍惜自己的工作。平时我们都是为了高薪或是其他什么好的福利，而选择职业，唯独没有想到的就是:我们能为公司创造多少财富?试想，没有自己的付出又怎么能有想要的收获，要想得到就必先付出。

18、学会尊重同事的工作及成绩，无论大小。以前，我与那些没有多少工作成绩，或者只做一些琐碎小事的同事沟通，总会心生鄙夷。工作了十多年之后，我才发现，我不曾超越过他们，也没有比他们更高明，其实，我每一个成绩的取得，都是建立在他们所做的基础之上的。

19、学会享受并爱上自己的工作吧，这样，你就会快乐，并且知足。如果每天做工作而没有丝毫快乐，没有一点满足感，那才是人生大损失。想想看，几十年后， 当你垂垂老矣，只剩下回忆的时候，你想起来的竟然是不满、牢骚满腹，而不是快乐和享受快乐时的满足，是件多赔本、多划不来的生意。

20、小细节往往是影响到大局和事态发展结果的关键。事无巨细，都全力以赴、尽职尽责地去完成，才有可能将工作目标完成得尽善尽美。

21、 换方法想问题，问题很简单;换立场看待人，宽容易处世;换心态看人生，美好又开心。每个人都需要换角度地想问题，将心比心，或许改变的将是你的一生。

22、 一个人的快乐，不是因他拥有的多而是因他计较的少。多非负担而是另一种失去;少非不足而是另一种有余;舍弃也不一定是失去而是另一种更宽阔的拥有。

23、 昂然踏着前路去，追赶理想旅途上。前行步步怀自信，风吹雨打不退让。无论我去到哪方，心里梦想不变样。

24、 人生最大的敌人是自己;人生最大的失败是自大;人生最大的无知是欺骗;人生最大的错误是自弃;人生最大的罪恶是自欺欺人;人生最大的债务是人情债。

25、 纽扣第一颗就扣错了，可你扣到最后一颗才发现。同样的，往往有很多事情一开始就是错的，可只有到最后才不得不承认确实错了。

26、 一辈子很短，我们不能总是望着别人的精彩，羡慕着别人的人生，而忘记了经营自己生活，要知道，通过努力，你也能成为让人仰望的明星。

27、 高调做事是一种责任，一种精益求精的风格，一种执著追求的精神:哪怕是再细小的事、单调的事，也要代表自己的最高水平，体现自己的最好风格。

28、 心若计较，处处都有怨言;心若放宽，时时都是春天。人活一世，也就求个心的安稳，何必跟自己过不去。不要拿自己的人生和别人作比较，每个人感受到阳光的温度都是不一样的。

29、 有时候感到寂寞，因为想念的人不在身边，有时候希望似乎很渺茫，因为没用勇气追求，有时候双手之间一无所有，没有什么特别的理由，只因为错过了就是错过

30、 我们总是觉得痛苦大于快乐，是因为我们总是把不属于痛苦的东西当作痛苦;而把原本该属于快乐、欢喜的东西看得很平淡。换个角度看世界，才会得到快乐。

篇二:每日的工作心得体会一句话

1、 心态决定命运!哲人说:你的心态就是你真正的主人。艺术家说:你不能延长生命的长度，但你可以扩展宽度;你不能改变天气，但你可以左右自己的心情。

2、 信心做封皮，恒心、细心做纸张，真心做文字，爱心来结尾，你就会谱写一本比以往更加动人的书，感动了爱你的读者。祝你成功。

3、 请保留一份单纯，使你多一份与人的友善，少一些心灵的冷漠麻木;请保留一份单纯，使你多一份奋进的力量，少一些故作高深的看破红尘。

4、 年轻人搭出租车时连遇红灯，总抱怨倒霉。司机:上帝很公平，绿灯时我们是第一个走。人生有时需要停一停，并不是一味的往前冲。

5、 笑一笑，十年少，何必总为尘世扰。该吃吃，改喝喝，愉悦心情很重要。能吃苦，能享福，神仙日子乐遥遥。好朋友，共勉励，人生路上没苦恼。

6、在工作中，要学会对自己锁定的目标坚定不移。否则，遇到困难，只要有机会，有退路，我们就会本能地尝试绕过，或者退却。只有瞄着目标不放，我们才会 穷尽全力推翻，或者跨越那些障碍。我跟一些在某领域做得成功，或者有一定成就的人聊天，无论他们的气质和脾气多么的不同，但在这一点上，都很相似。

7、在工作中，我们面临跟别人的竞争，有时候甚至会发展成争斗和斗争，都是难免的，这时候，我们应该不畏惧于去斗争，但却千万不要热衷于斗争。

8、在工作中，千万不要喋喋不休，也不要没完没了地抱怨，这些都是把事做糟，或者失败的先兆。

9、在工作中，其实有些困惑，有些难题，我们只需要一点点的提醒，或者鼓励就够了。所以，在工作中，碰到需要帮助的同事时，千万不要做繁琐、自以为是的 劝诫，也不要因为帮了人家一把，非要在别人面前展示和显露一把自己的训练有素。所谓术业有专攻，在其它事情上，他们可能比我们做得更优秀。

10、在工作中，冲突和矛盾总是难免的。有时会发生争吵、争执、争斗乃至斗争，其实也难免。但不管以前发生过怎样的事，只要是我的同事，他主动表现出来和解或和好的意愿，我愿意和解。

11、人生伟业的建立 ，不在能知，乃在能行。

12、任何的限制，都是从自己的内心开始的。

13、含泪播种的人一定能含笑收获。

14、欲望以提升热忱，毅力以磨平高山。

15、一个能从别人的观念来看事情，能了解别人心灵活动的人，永远不必为自己的前途担心。

16、一个人最大的破产是绝望，最大的资产是希望。

17、不要等待机会，而要创造机会。

18、如果寒暄只是打个招呼就了事的话，那与猴子的呼叫声有什么不同呢?事实上，正确的寒暄必须在短短一句话中明显地表露出你对他的关怀。

19、昨晚多几分钟的准备，今天少几小时的麻烦。

20、做对的事情比把事情做对重要。

21、人格的完善是本，财富的确立是末。

22、没有一种不通过蔑视、忍受和奋斗就可以征服的命运。

23、行动是治愈恐惧的良药，而犹豫、拖延将不断滋养恐惧。

24、没有天生的信心，只有不断培养的信心。

25、只有一条路不能选择——那就是放弃的路;只有一条路不能拒绝——那就是成长的路。

26、人性最可怜的就是:我们总是梦想着天边的一座奇妙的玫瑰园，而不去欣赏今天就开在我们窗口的玫瑰。

27、征服畏惧、建立自信的最快最确实的方法，就是去做你害怕的事，直到你获得成功的经验。

28、失败是什么?没有什么，只是更走近成功一步;成功是什么?就是走过了所有通向失败的路，只剩下一条路，那就是成功的路。

29、让我们将事从前的忧虑，换为事前的思考和计划吧!

30、再长的路，一步步也能走完，再短的路，不迈开双脚也无法到达。

**每日回访工作总结范文16**

一;对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。

二;在拥有老客户同时还要不断从各种媒体获得更多客户信息。

三;要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能向结合。

四;今年对自己有以下要求

1) 建立一支熟悉业务，而相对稳定销售团队。

人才是企业最宝贵资源，一切销售业绩都起源于有一个好销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神销售团队是企业根本。在下周工作中建立一个和谐，具有杀伤力团队作为一项主要工作来抓。

2) 完善销售制度，建立一套明确系统业务管理办法。

销售管理是企业老大难问题，销售人员出差，见客户处于放任自流状态。完善销售管理制度目是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度责任心，提高销售人员主人翁意识。

3) 培养销售人员发现问题，总结问题，不断自我提高习惯。

培养销售人员发现问题，总结问题目在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己看法和建议，业务能力提高到一个新档次。

根据这周在出差过程中遇到一系列问题，约好客户突然改变行程，毁约，车辆不在家情况，使计划好行程被打乱，不能顺利完成出差目。造成时间，资金上浪费。

5)销售目标

这周销售目标最基本是做到月月有进帐单子。根据公司下达销售任务，把任务根据具体情况分解到每日，每周 ;以每周，每日销售目标分解到各个销售人员身上，完成各个时间段销售任务。并在完成销售任务基础上提高销售业绩。

我认为公司下周发展是与整个公司员工综合素质，公司指导方针，团队建设是分不开。提高执行力标准，建立一个良好销售团队和有一个好工作模式与工作环境是工作关键。

**每日回访工作总结范文17**

回访工作总结

客户回访统计

销售部分

8月之前的回访都只是根据话术给客户打电话，让客户打满分，目的性很强，经过满意度培训了解了回访的真正目的，也转变了回访的方式方法，从8月份使用了客户满意度管控系统以后，回访变得系统化了，通过老师的培训，使用了问卷，我觉得回访变得简单，但是规范了。

售后部分

售后确切的说是从7月才开始回访的，之前的都不正规，也不及时有效。

这些数据都不是很准确，都是我从售后系统导出信息后，重复的之类的删减之后，误差挺大，但是关于我的回访工作，我每个月的回访成功率基本就是这样，单位用车偶尔打一些，之前事故车和索赔我也没有重视，个人维修保养用户基本可以做到每个都打。

我对回访的认识及对自己工作的总结 一．职责

1、电访中客户反应服务问题或对产品，服务的希望，或不满等的相关信息能相应的记录下来，例如客户反应维修金额价格太高，或是在服务方面客户所提的不满意的问题时，及时的反馈给相关部门。

2、客户对公司的希望或不满及时登记在回访资料里，避免出现遗忘。

3、及时反馈客户抱怨，及时的跟进和回访。

4、能及时核实车主的相关信息，电话、在日后的开展工作避免出现不必要的工作环节。

5、做好客服的工作，需要与销售部、售后服务部互相紧密的沟通是很重要的。

6、对上海大众产品、性能、价格，维修的费用、相关的维修常识等不是非常系统的了解。在日常工作中无论是客户了解咨询有关销售的信息、售后服务、产品在使用中所发现的常见问题都未能能及时为客户提供信息服务。

二．日常工作

1、销售回访：针对销售成交客户进行回访，收集客户服务感受，及时记录并反馈。

2、.维修保养的回访：针对客户来店保养维修的内容进行回访。如果客户在维修保养后发现一些问题或所维修的项目没有得到彻底的解决，记录下客户所提的问题，了解情况后邀请客户来店检查及时为客户解决问题。

3、客户的投诉处理：遇到客户投诉处理，第一时间及时反馈，详细了解情况，及时为客户解决问题，向客户表示因为我们服务不周带来的不便表示道歉，争取客户的谅解。处理完一及时与客户联系，了解客户是否能真正满意。表示能得到他的原谅我们非常感激，并欢迎他的下次关临。以后用更好的服务弥补我们给客户带来的麻烦。

客户购车成交后，维修保养后，在节假日发出祝福短信，真诚感谢客户的购车，并关心车辆最近的使用状况，让客户了解到我们及时周到的4、.三个月内对购车的用户进行首保的提醒工作。确保保客户接受到首保，并在客户未来店进行及时的回访跟踪。避免客户因为耽误首保时间。

5、针对半年以上未来店的客户通过电访询问原因。如果因上次的维修保养工作影响到客户的来店，详细了解客户的抱怨情况，及时向客户解释。（如果遇到通过电话客户不能理解的，应及时登门拜访、道歉，并及时把抱怨的内容进行针对性的处理。争取化解客户的不满）

6、用户满意度的总结：通过电访向客户了解我们的服务质量，客户对我们服务存在的意见、看法。通过调查真实的反应我们所存在的问题，相应的改善，提高我们的服务质量。

针对客户的意见及处理过程做成案例分析，提出店内改善方案，争取下次不会出现类似的情况。

12.总结：每月对我们工作进行总结。包含：客户回访总结报告、客户意见投诉处理总结、客户对店内的期望及意见汇总。通过这些工作更好的服务客户，争取最大的满意度。

回访常见客户意见

销售部分

 新车干净程度不满意，车洗的不干净。

 惠民补贴，贷款程序慢，等待时间过长。

 装具预约时间较晚。

 销售顾问不能很好的履行对客户的承诺。

售后部分

 觉得维修等待时间过长，希望能快一点；

 售后维修人员不够专业，保养不规范，很多客户车辆异常问题因

为技术问题不能及时解决。

 配件时间问题引起客户投诉。

 客户车辆问题维修解决不彻底，技术能力差。

这一年来，我自己成长了太多，都不知从何说起，得到了很多，学到了很多，下一年只希望能尽自己的力量，做的更好，配合和支持自己的团队做好工作，每天进行回访，听得多了，就期望的多了，就希望公司能有新的起步，尤其是希望售后能有更大的进步，一步步走向完善。

**每日回访工作总结范文18**

境外人员回访工作制度

为加强管理处与住户的联系，及时为住户排扰解难，把管理工作置于住户监督中，从而集思广益，及时总结经验、教训，不断改进管理，提高服务质量，特建立接待来访投诉工作制度。

一． 接待来访投诉工作

1．管理处应宣传接待投诉的办公地点、电话，让住户投诉有门。

2． 管理中心主任在遇到住户来访投诉时，应给予热情接待，主动询问，耐心、细致地做好解释工作，当住户有不理解住宅区的管理规章制度时，要晓之以理，动之以情，让住户理解并支持管理处的工作。

3． 对住户投诉、来访中谈到的问题，接待人员应及时进行记录，当天进行调查、核实，然后将处理结果汇报管理处主任处；不能解决的，要将问题和意见向公司分管经理汇报，分管经理处理不了的，由分管经理向总经理汇报，及时处理问题。

4． 当住户主动前来提合理化建议时，要详细、认真地做好记录，并及时向管理处主任汇报，由主任决定采取或制定整改计划，并公布整改措施。

5．管理处主任及下属在处理来访、投诉时，要热诚、主动、及时，要坚持原则，突出服务；不得推诿责任、做到事事有着落、件件有回音。

6． 小区所有工作人员要认真负责，做好本职工作，为住户提供

满意的服务，尽量减少住户的投诉、批评。将住户的不满消解在投诉之前。

二． 回访工作

1． 回访要求：

（1）管理处中心主任把对住户的回访列入职责范围，并落实到每年的工作计划和总结评比中。

（2）回访时，虚心听取意见，诚恳接受批评，采纳合理化建议，作好回访记录。

（3）回访中，对住户的询问、意见，如不能当即答复，应告知预约时间回复。

（4）回访后对反馈的意见、要求、建议、投诉，及时逐条整理综合、研究、妥善解决，重大问题向公司请示解决。回访处理率达100%，有效投诉率力争在1%以下。

2． 回访时间及形式：

（1）管理处中心主任每年登门回访2~3次。

（2）护卫人员采取不定时、不定方法的回访小区业主。

（3）根据小区情况召开大小不一的住户座谈会，征求意见。

（4）利用节日庆祝活动、社区文化活动、等形式广泛听取住户反馈。

（5）有针对性地对住户发放住户调查问卷，作专题调查，听取意见。

**每日回访工作总结范文19**

保险公司回访流程及话术

（一）告知客户回访流程

您看，您就在这里签字。由于我们这款产品还附带了保障功能，保障功能这块是由保险公司来服务的。为了确认一些信息的完整，并确保保障功能及时生效，XX保险公司会给你打电话回访，到时候会有一个95522的电话对您的信息进行核实确认：您的签名是否是您本人签字，是否知道分红是浮动的。电话里可能会说得不太清楚，您只需要回答是或知道就行了，您如果有什么不清楚的，随时都可以来找我们银行，直接找我更方便。您尽管放心，我们的服务是全方位的。

（二）电话回访问卷内容

1、您好，您是\*\*\*先生（女士）吗？

3、感谢您的信任，根据监管要求，与您做个简短的电话回访可以吗？谢谢您，为了确保您的权益，我们将对回访内容进行录音。

4、为确保信息安全，我们要先为您做个身份确认，您的身份证号前六位是\*\*\*\*\*\*，请问您的出生年月是是多少呢？请问你这份保险的被保人是谁呢？(或您身份证证件上的地址是哪里呢？)

5、请问您和被保险人\*\*\*在产品说明书，（电子申请书）投保单，投保提示书上亲笔签名了吗？

6、请问投保单上的风险提示语是您亲笔抄写的吗？

7、请问您对产品说明书和投保提示的内容已经阅读并理解了吧？

**每日回访工作总结范文20**

通过对此次回访情况的分析，提出如下几个改进建议：

1、人力资源部继续和我院为未正式入职员工沟通交流，促使他们思想稳定性，强化对我院的认同感，防止人员再次流失。

2、尽快解决编制问题，促进未到岗公立医院人员合法、合理的到我院入职，解决员工的后顾之忧。

3、对于特殊人员，如科主任、科室负责人，我们可以进一步提升待遇或增加其他福利待遇，促使特殊人才的尽快入职。

4、尽快做好部分员工配偶安置、子女安置，防止因为家庭因素影响员工不能入岗，而出现人员的流失。

5、对于原单位不放人，卡档案的情况，可以派专人与原单位沟通交流，还可以通过劳动部门的沟通，促使我院员工正常离职，按时入职。

最后通过此次电话回访，使为未入职的员工感受到医院对他们的情感，为院方和员工架好情感桥梁，体现了我院人性化、科学化的管理理念，为医院赢得声誉，更赢得人心。

**每日回访工作总结范文21**

一个好的淘宝客服往往能留住很多客户，促成很多交易，给公司带来利润，是公司财富的最直接的创造者。偶然的机会我干了淘宝客服这个工作。不知不觉已快半年了，感觉时间挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。

刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自己很有成就感，后来慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。起初做客服的时候和客人沟通的时候会犯一些错误，比如：有时候在迷迷糊糊就答应给客人包邮了，有时候稀里糊涂的就答应给客人减去多少多少钱。经常有新手会犯的错误，经过店长的指导，这些错误一点一点的改变，以致现在都没有出现这类的错误。最常见的错误莫过于发错货、填错快递单号，衣服质量不过关，这写错误基本上是每个淘宝客服都会犯的错误，这些问题会直接影响到公司、个人以及客人的情绪等等的问题，所以我们在做任何事情的时候都要仔细认真，虽然这些问题还是存在，不过经过我们不屑的努力把这种几率降到最低，争取不会出现这些问题。第一次接触库房的时候发现库房也是一个中心点，挽留客人的心一部分都是属于库房的，做库房主管也是一个艰难的职务，第一次打快递单子，第一次发货检查衣服质量，衣服的质量很重要，稍有点瑕疵，我们就惨了，天下之大，什么样的客人都有，把衣服的质量检查合格，做到万无一失，这样才能保证老顾客的回头率，库房第二大任务就是随时检查库存，这一点做的不好，我们会流失很多客人的，有些客人就是喜欢这款的，没有他也就不要了，有的客人比较随和换别的颜色和款式，但是客人心里怎么想的我们也无从猜测，也许从这里就流失了许多的回头客了，在库房这一方面呢，整理库存随时更新，检查质量，确保万无一失，这就是库房不能有丝毫的差异。

是否觉得我是一个合格的客服人员，但是就我自己来说，我将我的热情都投入到了上面，即使线上我受了委屈还在不停的给顾客解释和道歉，哪怕造成他生气的原因并不在于我，线下也很没品的和同事们一起骂顾客的刁难和白痴等，我想说的是尽管这样，但是我仍然还是拿出了我所以的耐心为每一位顾客解答和推荐，既然是想来学习的，我想端正态度，磨练毅力是相当重要的。首先是知道了做事一定要有认真的态度，要不然让你再多做一秒也觉得是种折磨。其次，说话一定要很小心谨慎，什么叫做祸从口出，做客服就是祸从手出，如果是你不确定的事情一定不能贸贸然的回答顾客，更不能给顾客任何承诺，也不能按照自己的主观判断来告诉顾客一些事情，比如产品的颜色等敏感问题，这些看似很小的问题，往往就是铸成大错的细节，很多顾客或许就会因为你的一句不怎么明白的话语和售后或者其他客服纠结很久，最后僵持不下给公司造成一定的损失，因为旺旺上一直都是有聊天记录的，每个人都有自己的客服号，所以责任都是精细到了个人，是谁出的错都是有据可查的，我对自己的要求不高，起码要做到当顾客和我们的工作人员的纠结问题的时候不会说是我告诉了他可以怎么样怎么样，除非是在查聊天记录的时候是我出了错，经过这么长时间了，回答客服问题我也是很谨慎的。

不希望顾客在评价的时候说客服的态度不好，只求自己不要犯错，不给公司带来影响。在顾客面前没有丢公司的脸。每天上班的内容单调，重复性很强，特别是刚来的后几天，基本上接待的几位顾客都是询问发货问题、退货问题、发错货问题、退款问题等等，都是有点来找麻烦的感觉，其实也不能怪别人找麻烦，确实是我们做得不到位，这也是没有办法的，换位思考一切都迎刃而解了，我们做客服的都设置了很多的快捷回复语，当顾客询问的时候除了要第一时间回复时外，还要了解到他到底是问什么?后期的顾客基本上都是问发货问题，所以第一时间了解到他的货我们有没有发出，然后就是准备回答他是由于什么原因我们没有及时发货，并且道歉，由于我们的工作不到位给顾客造成的失误等，其实有时候根本不是我们的原因，但是道歉也是必须的。只有你首先承认了错误后，顾客他就会觉得你的态度让他满意，如果还继续找麻烦就是自己的不对了。

**每日回访工作总结范文22**

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作,感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟,并且取得了一定的成绩。

一、 提高服务质量,规范前台服务。

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后,20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题,我们都能作到各项工作不推诿,负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实,保证公司各项工作的连惯性,使工作在一个良性的状态下进行,大大提高了我们的工作效率和服务质量。

根据记录统计,今年前台的电话接听量达26000余次,接待报修10300余次,其中接待业主日常报修7000余次,公共报修3300余次;日平均电话接听量高达70余次,日平均接待来访30余次,回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时,我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《

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！