# 年终客服的工作总结(五篇)

来源：网络 作者：红尘浅笑 更新时间：2025-04-02

*年终客服的工作总结一本周的工作主要包括以下四点：1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情景、向工厂反映客户的信息；2、是做好订单跟踪：在客户拍下订单后要确认客人是否已经付款，每日的订单是否能够按时发货；3、售后跟踪：客人是否确认收货，...*

**年终客服的工作总结一**

本周的工作主要包括以下四点：

1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情景、向工厂反映客户的信息；

2、是做好订单跟踪：在客户拍下订单后要确认客人是否已经付款，每日的订单是否能够按时发货；

3、售后跟踪：客人是否确认收货，收货的时间点进行跟踪，是否有退换货的情景；

4、维护老客户，坚持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

二、工作中存在的问题

1、快递问题，我们的很多产品是带有电机类的，可是我们的主要物流商对于部分地区的快递运输有限制，导致了物流的运输滞后。

2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户，没能让客户第一时间下单，这一方面我还需要继续学习去完善自身的产品知识和提高业务水平。

3、产品质量问题各不相同，所以客户的反应程度也不相同，需要收集更多的客户反馈，之后反馈给产品部门进行调整。对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，并且不一样厂家的生产要求不一样，所以导致了很多的售后问题，这需要我们跟生产部门进行多方面的沟通和调节。

三、下周规划

1、维护老客户：主要是订单跟踪，确保当天下单当天发货，并做好物流跟踪。

2、做好售后的跟踪，上个月没能在这一方面做地不好，所以需要下硬性指标进行逐步的改善。

3、抓住新客户，这个是我们的一项重要工作，很多的订单都是来源新客户，尽可能的抓住每一个客户购买我们的产品。

4、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自我。坚持多出去走走，坚持经常与客户的有效沟通和交流，真正了解客户需要什么产品。

**年终客服的工作总结二**

客户服务部承担着物业公司对客服务的主要工作，包括了客户关系协调以及公司内部各部门的协调工作。是体现服务档次，展示和树立公司管理品牌的窗口。是实现优质服务，使客服满意的关键性职能部门。

经过近期对本公司各项目客服部的走访巡查，发现各项目客服部能够较好的完成客服部所承担的客户服务工作。同时也存在的一些问题如：

1、员工业务水平偏低和服务素质偏低，主要表此刻处理问题的方法和技巧不太成熟。

2、部门管理制度、流程不够健全，使部门工作效率、员工职责心和工作进取性受到必须影响。

目前按照总公司的要求完成物业公司整合，设立物业公司总客服部及下属各项目客服中心。我部门经过开会和讨论提出以下计划。

1、客服部做好每月客户缴费统计及各项目收支明细绘制成表，上交总公司，让总公司能清晰的看到物业公司资金运作情景。

2、客户部建立完善公司收支档案，以及完善各项目业主档案。

3、狠抓客服部团队内部建设，工作纪律，完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

4、定期召开部门服务质量评定会，规范客服人员服务。进行思想交流，丰富、充实专业知识，为业户供给更优质的服务。

5、密切配合各部门工作，及时、妥善的处理客户纠纷和意见、提议。

客服部工作存在诸多不足，有新的问题，老的顽症。可是在总公司的领导的指导和关怀下，我相信我部门全体员工有信心做好接下的全部工作

**年终客服的工作总结三**

我的工作，不再仅仅是接听客户电话，除了根据接通率情景、排班表和出勤情景，及时上线进行一线呼入和呼出，确保电话中心接通率外，对于一线坐席无法解决的问题，我需要及时进行二线处理、工单流转和催办，负责对工单处理结果的跟踪回访，确保工单处理时效和客户满意度。在处理工单的同时我还要收集整理客户的常问问题、热点问题和疑难问题，制定统一的解释回答口径，确保一线客服代表回答的准确性。

同时，还要整理与电话服务相关的公司内部资讯，实时维护和更新中心知识库，确保一线客服代表在线解答时能够迅速查找到相关的业务知识，减少客户在线等待时间或转接需要帮忙的时长，对回答正确率与及时率负责，收集反馈一线客服代表对电话中心新业务、新政策的意见和提议，确保中心内信息传递的顺畅与高效。

除此之外，我还要协助陈教师，对电话中心业务和话务数据进行统计分析，制作日报、周报和月报，以便上级领导和相关管理人员及时掌握电话中心运营管理的相关数据。每一天做好现场巡检，及时处理和解决巡检中发现的问题，做好巡检记录，协助电话中心主管开展现场管理，确保电话中心秩序井然，卫生整洁。

随着电话中心人员队伍的日益壮大。我作为一名老客服，帮忙新客服尽快地熟悉工作是我义不容辞的职责。很多新客服都是和我一样，来那里工作之前对于保险的业务知识很生熟。

所以我在指导如何接报案，如何受理咨询的同时，主动把自已平时处理问题时碰到的一些案例讲给她们听，进行讨论总结。她们在工作中碰到的疑难问题向我请教时，我也把自我这一年来的工作经验的毫无保留地全告诉她们，教她们如何进行处理、解决问题。

20\_\_已经过去，20\_\_刚刚开始，以后要走的路还很长，自身不如别人的地方还有很多，要学习的也还有很多。既然选择这个工作，我就要不懈努力，与各位同事一齐共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了公司的发展做出最大的贡献。我相信，只要我在工作中勤勤恳恳、乐于奉献，就必须能在这个平凡的岗位上作出不平凡的成绩。

**年终客服的工作总结四**

一、了解顾客

在网上购物的客户多多少少都会有点想占小便宜的思想，当然我也会。顾客来买你东西的时候一般有这么三种情景。首先买家在价格上跟你开始压价，问你这款东东价格可不能够在低点，给我点折扣，顾客都想买到质量好价格便宜的宝贝。商家一般都不会把定好的价格降下去，除非遇到节日做活动，因为有些商家的利润真的很低，\_\_客服说了一两遍之后顾客也不在价格上做挣扎，这时他们会想其他方面的优惠。也就是，既然不能够还价，那给我免邮怎样样，其实，这也在还价。邮费的问题每家都不一样，快递公司给的价格也不一样，商家产品的性质也不近相同，所以要商家免邮比还价还要亏本哦。还有呢就想要卖家送个小礼物了，既然不能还价也不能够免邮，送个小礼物总得能够了吧，就当是留个纪念啊！这一般卖家都会做的，因为成本也不是很高的，送小礼物顾客心里也高兴。人总是想占点小便宜给自我心里安慰。网上买东西不像现实那样，看得见摸得着，总得让人留个心眼，顾客想要的也是能够理解的，把自我当做一个买家换位思考一下就会明白顾客提出的要求你也会提出。我们做的还是服务行业，必须要有耐心和热心，顾客的满意才是我们最大的追求，顾客关心的问题，就是我们将要努力做好的工作资料，这样才能使销售做的更好。

二、了解商品

做好\_\_客服工作，重中之重是了解自我所要销售的商品的性质，这样买家在打算购买商品的时候，你才能很顺利的完成销售工作，如果你不了解商品，那么买家在询问商品的时候，你就会出现回复停滞，回复信息速度的变化，很容易影响买家的购买欲。还有就是必须要如实的回答顾客所提出的问题，不要刻意去夸自家的商品，因为一旦顾客收货发现商品与介绍不否，就会产生失落感，很有可能给你个中评或是差评，那就得不偿失了。如果买家怀疑商品品质好坏的时候，能够提议买家参见评价信息，因为这是比较客观的，大家说好才是真的好，更是你推销的最好方法之一啊。

三、售后服务

这也很重要，要做好质量的把关，退换货的处理。因为您应对的是上帝。把握好老客户，建立一种客户的群体，这样会事半功倍。对于经常来的顾客能够标上记号，下次来的时候能够给他优惠或者免邮之类的，因为这样能够带动产生新的顾客。一般顾客觉得东西好都会介绍给自我的朋友或者同事，或者比如买衣服，同事觉得这衣服好看，问在哪买的，这时新的订单不就来了吗。所以在聊旺旺的时候要用心，真诚的为顾客服务，让他们真正感觉到上帝的待遇。做好网店销售要掌握技巧，不是随随便便简简单单就能够做成的，要多学习善于总结，这样才能让工作更加顺利流畅。

工作总结来说，\_\_客服的主要职责就是专门负责招呼买家，回答买家的咨询，向买家介绍商品，为买家供给良好的售后服务。

**年终客服的工作总结五**

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仅有一个字：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十分有经验的老员工了。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，我就一向在不断地探索，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我的情绪进行管理、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，真心为用户供给切实有效地咨询和帮忙，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户供给咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会坚持冷静，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，我一向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，感觉自我就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用必须的心胸和气魄勇敢应对和承担自我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。所以没有必要为自我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，营造一种简便的氛围，稳定员工情绪及坚持良好的服务态度。

当然，在不断地将自我以上的经验和想法得以实施并取得必须成效的同时，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。在我尽自我最大的努力去做好份内事情的.过程当中，对团队二字体会异常深刻。以往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齐。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，应当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活力和活力的团队，并且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中进取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，细心谨慎，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“天塌下来有人一齐扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们本事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，可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进取性。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我份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，简便上阵。我相信自我不管受岁月如何地磨砾而产生变化，可是追求完美、永不言败的个性永不会变。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，仅有用学习的心态来支撑自我，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。

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！