# 有关公司客服年终工作总结 客服部个人年终工作总结(7篇)

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-09-12

*有关公司客服年终工作总结 客服部个人年终工作总结一而作为公司前台的一名客服人员，在工作上，我尽管不能直接给公司产生礼仪和结果。但通过自身的努力，我在工作方面较好的完成了自身前台客服的岗位职责，并顺利的在工作中加强的了自己。如今，回顾今年，在...*

**有关公司客服年终工作总结 客服部个人年终工作总结一**

而作为公司前台的一名客服人员，在工作上，我尽管不能直接给公司产生礼仪和结果。但通过自身的努力，我在工作方面较好的完成了自身前台客服的岗位职责，并顺利的在工作中加强的了自己。

如今，回顾今年，在工作中我经过了充分的学习和锻炼，在工作中取得了不错的成绩。如今，今年的工作已经结束，我对自己的工作总结如下：

一、积极反思并制定自身工作计划

今年年初，我就开始对去年的工作进行反思和总结，并针对一年来自身的情况进行了反思和计划在。

一年来，我在工作中严格的按照计划来完成自身的工作并进一步的完善自己。让自己在工作方面能更加严谨、更加积极有序。此外，对自身的计划也帮助我更好的改进了自己，调整了我在工作中许多的不足之处。

二、加强思想和服务能力

这一年来，我一直在各个方面去强化自己的思想和态度！身为前台的一名客服员工，工作方面我不仅要做好接待来宾和接听来电的准备，同时还有许多公司内部的琐碎工作也同样是我的任务与责任。为此，我一直在思想方面去强化自己，锻炼自身的处理能力和良好的工作思想，让我能在工作中保持沉着和冷静，并能进一步的加强自身的服务态度，让自己在接待工作中能做的更加贴心和到位。

三、自身的工作情况

在工作上，我一直以来严格的要求自己，不迟到，不早退，并能提前来到公司，整理好前天的事物并为公司四处的绿植浇水修枝，且做好办公室内的环境和器材的检查，确保工作能顺利的进行。

一年来，我一直坚守公司的纪律和要求，认真处理好自身的每项任务，为公司贡献自己的光热。

就这一年的情况来说，我在工作中确实有来了不少的进步。但反思年初到现在，其实还有不少的问题存在于我的身上。如：资料的整理还不够效率，在工作中也常有马虎等等。这些都是工作中不足的地方。在今后，我要更加积极的去加强自己，让自己能努力完成自身的不足，提升工作的能力。

**有关公司客服年终工作总结 客服部个人年终工作总结二**

现将对客服工作的内容、认识与感想汇报如下：

我在4s客服部主要是负责销售这一块的客户回访与维护，工作内容有：

a、整理客户资料：在销售顾问把客户档案交给客服部以后，准确并及时录入客户信息。

b、七日内电话回访：从客户档案中提取客户的联系方式，通过电话与客户进行交流沟通并认真记录每一个回访结果，将客户反馈的意见或建议向相关部门反映，与相关部门沟通协调，给客户处理意见，对不能当场解决的投诉，及时跟进，尽快给客户答复。

c、30日电话关怀：询问客户的爱车使用状况以及行驶里程，对快到首保里程的客户提醒尽快入厂，未到首保里程的客户做首保提醒。

d、三个月首保提醒：先以短信形式提醒客户已到首保时间，然后再以电话方式邀约客户回厂首保，等等。

在认识与感想方面，个人总结如下：为客服人员，要具备良好的素质，尤其是针对抱怨客户，首先要平息客户的情绪，要让客户感受到我们代表的是客户，我们就是客户在4s店的代言人，不能跟随客户的情绪来波动。要学会忍耐与宽容，常言说：伸手不打笑脸人，以微笑友好的服务来对待客户，这是对抱怨客户的法宝。个人需改进的方面：对专业知识的掌握欠缺，以后多学习汽车相关维修保养知识，对在电话中有疑问的客户可以做到应对自如。

20\_\_年对于公司和我个人都是十分关键的一年。我将努力克服自身的不足，提高综合素质，以更加饱满的热情投入到工作中来。我坚信路遥方知马力，岁寒可见后凋相信通过不断的调整和学习，我能更加胜任未来的工作，得到足够的认可和理解；我也会努力改进，争取在适当的时候提出一些较为成熟的方案，期待着有所作为，期待着和公司一起跃上潮头！

满的热情投入到工作中来。我坚信这面和谐的旗帜一定会高高飘扬于祖国的大江南北，期待着有所作为，期待着一起跃上潮头！

**有关公司客服年终工作总结 客服部个人年终工作总结三**

在经过这段时间的培训学习和对接警员工作的逐步了解后，这份工作对我多了一份责任感和使命感。

晚上有警的时候，不知道怎么判断这个警该不该出 碰到用户打电话来 不知道怎么说 细细回忆这段时间以来的工作过程及目前的整个状态，虽然在我们大家都共同努力下有了不小的变化，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合格的客服人员要求还存在较大差距，不管成功与否，我都将不断地摸索和尝试。

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，对本公司的名誉产生不良影响。

在今后的日子里：

1、熟练业务知识和提高服务技巧

2、不断地完善作为一个客服专员的职业心理素质

3、“顾客至上，服务第一”的工作思路

4、通过多方面的实践,开阔了自己的视野,丰富了求实的经验,使自己更好地为客户服务。

**有关公司客服年终工作总结 客服部个人年终工作总结四**

已经接近年尾，细细回想，我来到总站，来到\_\_已经x年的时间，从一名战战兢兢什么都不懂得小学员，到现在可以独立果断的面对问题，这期间自己成长成熟了很多，同时也看到了自身存在的不足：

一、成长之处

这一年来，我的业务技能有了很大的提高，能够独立完成日常工作。同时也能努力完成领导交代的其它工作任务，积极参加站上及科室组织的各项培训和学习，工作之余能积极走出车站，“三进一上”对总站的班次情况进行宣传营销。

在工作中，身边的同事都是我的老师，同事\_\_干练的做事风格和灵活的服务技巧，\_\_淡定优雅的气质和耐心细致的解答，\_\_熟练的业务知识和幽默的阳光心态，\_\_的勤奋好学和开朗乐观，\_\_的认真仔细和严谨态度等等，都在不知不觉中影响着我，让我不断的学习和进步。我深知，自己还有很多的不足，可是，我有信心会做的更好。

二、不足之处

1、工作心态不够稳定。遇到个别旅客的来电时，在回答咨询时语气欠佳，没有耐心；

2、工作中缺乏总结。工作后不能及时梳理和总结，缺少工作目标；

3、工作不够激情主动。工作中缺少激情，安于现状，创造力不足。能够认真完成工作任务，但是缺少主动承担新工作的积极性。

三、针对工作中自身存在的不足，将在今后的工作中不断改进，做好以下方面

1、调整心态，加强耐心：

在今后的工作中适当调整自己的心态，多站在旅客的角度想问题，寻找最适合自己的工作方法，用心微笑，真诚服务，真正做到把旅客当朋友，争取可以尽善尽美的解答每位旅客的咨询来电；

2、注重细节，加强沟通：

工作中注重服务细节，规范服务用语，宣传总站全面到位。加强与同事之间的交流，及时发现自身不足，学习工作经验。

3、及时总结，不断积累：

对工作中出现的问题及时分析，不断改正，善于整理，总结经验，加强处理问题的能力。多学习身边同事好的工作方法，取长补短，不断完善自己的工作，为今后工作创造条件。

4、提高主动服务意识，主动承担工作任务，多为自己的部门提好的建议，积极参加各项活动。

**有关公司客服年终工作总结 客服部个人年终工作总结五**

我作为一名\_\_的客服人员已经三年了。在这三年里，有苦有累，有欢笑也有感动。有收获有疑问，有成熟更有对客服未来的不断探索。

在过去的三年里，我的进步是直线向上的，缓而不慢，细而扎实。因为作为一个客服人员，我深知基本功要做好做实，微笑要留住，礼貌要恰当，耐心要保持，这些非一日之促成。这个工夫是细水长流，着急不得，不近功也不能急利。于自己的成长有更好的磨练。在平凡的客服里我努力展示了自己优秀的一面。在kpi的考核中每月被评为优秀客户代表。在20\_\_年作为优秀代表派往\_\_里进行亲和力培训，在20\_\_年被安排去\_\_号交流学习，期间我的多次建议被领导采纳。由于成绩突出，被评为20\_\_年度优秀员工。在文娱方面，兴趣广。爱好文艺。在去年x月份举办的“\_\_产品广告征集”中被采纳一条有价值的广告语。今年x月份在五四青年节组织成员创作和表演节目，获得大家的好评。

做客服，人说“这是在做吃力不讨好的事”。确实，客服需要处理的事有时是那么琐碎，每天忙忙碌碌，每天都会碰到各种各样的客户，礼貌的，粗鲁的，感谢的，生气的，讲理的，不讲理的，打错电话的……刚开始的时候，每天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变得沉重，笑不出来；被客户表扬了，马上轻快起来，热情而周到。想想这是很不成熟的表现。所幸我得到周围很多同事们的帮助，使我慢慢成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话，对客户所提出的问题，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意识到除了有热情的态度之外更应该有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答客户的问题。于是，我养成了利用工作之余的时间来熟悉业务知识与做疑难问题记录的习惯。记得当初接线时，我遭遇很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的问题，甚至遭遇到客户的投诉，我的心情在很长一段时间内都处于最低谷。但是，我没有因此而放弃自己，而是一直在寻找弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力，我终于没令自己失望，荣获“优秀话务员”的称号，得到大家的认可和赞许。

记得有一天晚上接到一个客户电话，说他家的小灵通被抢，要马上报停，但是报不出机主是他爱人的身份证号而被话务员委婉拒绝，并告知只能明天到营业厅去处理。我接到他的电话时他的心情显得颇为激动，显然他是多次打入过。没有值班长在场，怎么办？严格遵守规章制度是我们的准则，但用户的利益这时可能也会受到损失。用客户的话说“我以人格担保”这样的沉重的话时，我马上说：“先生，我相信您。”并详细记下他个人的身份证号，并告知其明天到营业办理后续事项。用户真诚道谢。这件事给我很深的感触。当处理一件棘手又敏感的问题，当客户利益和公司规章制度发生矛盾时，又不损害公司利益情况下，我们是多为用户考虑还是害怕担当一些责任？是用看似不会出错的正当理由推辞还是灵活处理，敢于承担一些责任？做一名客服人员绝不是单纯做完一件事。要把一件做好，考虑周全，拿捏准了，这是要费工夫去努力的。所谓为客户着想，替客户分忧，达成客户心愿，绝非口上那句“先生，您的心情我能理解”就可以完成，而是需要我们具有敢于承担责任的责任心和善于分析和处理的判断力和执行力才能真正为客户完成心愿，提升我们公司的服务质量和服务形象。这对于每个从事客服行业的人来说不论在体力和智力方面都是一个挑战，然而这样的挑战使得我的人生变得精彩而充实。

做一名合格的客服人员，我想仅做好业务工作是远远不够的。平时我会学习与工作有关的书籍，如《销售心理学》，《市场服务营销》《电话营销》等，与同事讨论电话服务技巧有关的案例，更加充实自己。了解客户心理，使我从经验中明白“对不起”“实在不好意思”比“先生，很抱歉”来的不易引起客户的反感，一句“我们会转业务部门，或说我们会转\_\_部门（直接说出部门名字）为您处理”比“我们会转相关部门帮您处理”更易接受，用户会感觉不是在敷衍。

我常在客服论坛上和同行们交流心得，讲述我们客服人自己的客服故事，一起探讨我们的客服未来。关注客服行业的发展，关注客服群体，关注这个群体的心理健康及心态变化，还有这个风华正茂的年轻群体的职业生涯规划和职业转型，关注我们客服人员的本身，了解我们自己的职业成长环境，我不觉得这比关注客户心理或者是关注社会其他弱势群体要不重要得多。这些对我们做好客服，今后以更加健稳的心态对待我们的工作是有帮助的。这对我们的企业也是有意义的。我们个人应该更加要去了解。我想要做一个合格的，优秀的，有综合素质客服人员，这些都是应该关注的\'。

平凡的客服，不平凡的事业。我的经历是平凡的，做的事也很平凡，但每个时间阶段的工作所得，所思考的，所感悟的都是无价之宝。我想这就是我做一名中国电信话务员从事客服工作，挑战人生的一个起点。

**有关公司客服年终工作总结 客服部个人年终工作总结六**

在一天天忙碌的工作中今年的进度已经到了末尾了，这一年的工作马上就要结束了，即将要开始新一个阶段的工作。在今年我在工作中学到了很多的工作技能，对我自己的工作是有了很大的帮助的。想要做好这个岗位的工作也是需要有一定的技巧的，所以自己是需要不断的去学习的，这样才能够让自己在工作中有收获，也有进步。现在为我自己这一年的工作做一个简短的总结，同时也开启我新一年工作的进程。

一、工作主要内容

作为公司的前台客服，我的工作情况是会影响到来访者对我们公司的第一印象的，前台也可以说是一个公司的门面。我工作的主要内容就是做好来访者的招待的前台工作，以及跟来电的客户进行沟通的工作等。我的工作是比较的繁杂的，办公室打杂的工作基本上都是由我来做的，做的基本上都是一些杂事，但没做好的话对公司也是会有影响的。在我个人看来我这一年的工作虽然算不上优秀但也完成得是很不错的，在工作当中是没有出现过错误的，也可以说是很圆满的完成了自己这一年的工作的。

二、工作体会

我觉得想要做好自己的这份工作首先需要的就是细心了，因为工作是很繁多的，想要不漏做或者把工作做好的话是一定要细心的去对待自己的工作的。想要完成好工作也是有一些技巧的，我觉得在做工作之前首先要做好一天的工作计划，自己每天做的工作其实都是会有一些不一样的，在开始工作之前把自己要做的都列出来，这样就不会有遗漏的情况出现了。在沟通方面也是有一些技巧的，学会运用这些技巧的话能够让沟通变得更加的简单。作为前台自己的形象也是比较的重要的，所以每天都要保持自己有一个好的形象，不要给别人留下不好的印象，也是会影响到别人对我们公司的第一印象的。

三、工作计划

在新的一年的工作中自己计划要多去学习一些沟通的技巧，让我能够跟别人进行一些有效的沟通，更好的完成自己的工作。同时在工作完成之后也要做好工作反思，这样才能够让自己在一天天重复的工作中有进步。虽然我的工作只是公司的前台，但也是一个很重要的岗位，所以自己是一定要努力的去做好自己的工作的，也让自己在工作中可以提高工作能力，学会更多的技能。新的一年希望自己能够有新的发展。

**有关公司客服年终工作总结 客服部个人年终工作总结七**

客服部以二个效益为中心，以三个满意为基础，上下齐心，咨询成功率与预约成功率都有了提高。现结合\_\_年工作实际，将\_\_年年的工作总结如下：

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著的。

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

网络咨询及电话咨询有不同的特点，根据网络咨询和电话咨询量的比例，适时进行岗位调整

二、做好各类信息收集，及时进行分析反馈

自十月份起拟定了各种报表，包括广告信息统计，本部门的各类数据统计，导诊各类数据统计，初诊信息来源码统计，外院营销信息收集

1、按医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、专档管理，保密原则

2、对所收集到的信息要及时准确进行统计，及时向医院各部门提供有价值的各类并确保数据的准确；

3、根据医院经营工作要求对各媒体所投放的广告进行效果分析并提出建议；

三、建立客户服务档案：

将病人进行分类管理，分为预约病人，初诊病人建档

1、录入制度：

a、每天收集一次，确保数据及时录入；

b、就诊后病人资料——患者姓名、性别、年龄、职业、联系方式、就诊疾病。

2、建立回访制度：

回访方式包括短信问候及电话回访二方面

a、制定回访标准，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、有计划分步骤：

配合企划部经营部做好病人满意度调查，每天五人，主要以预约病人为主。

对回访结果及时反馈分析总结，上报相关领导，特殊病例当时应反馈。

四、网络咨询工作

十月中旬开始与网络部移交网络咨询工作，九月份通过网络就诊病人25人左右，十月份网络预约77人，成成功就诊55人，较九月份上升一倍；十一月份网络预约100人，成功就诊69人，较十月份再次上升25%。

1、qq咨询资料库及商务通资料库的建立，使回答更具专业性，且可以直接复制，节省时间

2、预约回访问题

1）通过各种途径获取电话号码，并进行详细分类登记，预约后即通过短信发送预约号，对于个人预约后未就诊病人，与电话咨询一起参与回访，了解未就诊原因，进行再次营销。

2）将qq进行分类管理，及时公布及发送活动信息。

3、咨询人员的专业性及积极性的问题：

由专人回答商务通及qq咨询，一月更换一次，有利于新鲜感及积极性的建在林院长的大力支持和正确领导下，在其它各部门的积极配合下（如导诊，检验，b超，x光及临床各科室），客服部的工作得以顺利开展。在今后的工作中，我们将会以求实敬业的工作态度，不断学习，不断提高，为医院发展贡献自己的力量。

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！