# 2024年公司客服年终述职报告集锦(推荐)(4篇)

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2025-04-22

*20\_年公司客服年终述职报告集锦(推荐)一一、提高客户转化率1、提高客户信息的质量。提高跟客户的沟通技巧，在跟客户交流时，判断客户的购买倾向度及购买能力，将没有诚意，无潜在购买能力的的客户过滤掉，保留潜在客户信息传给销售。2、做好跟销售的配...*

**20\_年公司客服年终述职报告集锦(推荐)一**

一、提高客户转化率

1、提高客户信息的质量。提高跟客户的沟通技巧，在跟客户交流时，判断客户的购买倾向度及购买能力，将没有诚意，无潜在购买能力的的客户过滤掉，保留潜在客户信息传给销售。

2、做好跟销售的配合。在回访客户时，对于有意向但销售没取得联系的客户，将客户信息再次传给销售经理并附上回访情况信息，做到及时反馈，提醒销售联系。

二、全面的解答客户的问题

客户会带着各种问题与\_\_人沟通，尤其作为客服，客户需要从这里了解尽可能多一些的信息。所以为了拉近与客户的距离，明年工作中，希望通过自己的学习以及跟相关销售同事的沟通，来了解一些客户关心的知识，比如客户提到的招标、合同、付款、发货等销售相关环节事宜。在与客户的交流中，客户会提到线下市场方面的知识，在客服工作这块，我认为自己没有了解产品线下的市场情况，没能很好的应对好客户的问题。在明年的工作中，可以的话，如果是涉及到我工作范畴的内容，希望能跟相应的产品经理对接，在工作能给予我一些支持。

三、着力提高自身网络营销能力

首先需从接待网络客户开始。当市场部和内勤同事没有时间接待客户时，网络部可以去接待客户，帮客户讲解产品。尤其是从网络来的客户来公司看设备时，争取网络部这边可以独立接待客户。这就需要了解网络部主要推广产品的知识，了解产品的基本市场状况，例如\_\_嫩肤仪、\_\_光动力、\_\_治疗仪，明年这些产品的知识将重点加强。

四、避免核对成单信息的障碍

在接待客户咨询时，记录好客户的单位名称及装机地。今年所有咨询客户中，993个客户单位名称记录全面，占所有客户比例的68%。明年的工作，争取将这个比例提高到85%，方便对单。

**20\_年公司客服年终述职报告集锦(推荐)二**

岁月如梭，一转眼，来呼叫中心工作已一年了，很荣幸走进了这个充满朝气富有战斗力的集体，成为其中的一员。在领导和同事的关怀下，一直以来坚持“优质、方便、规范、快捷”的服务方针，认真执行“始于客户需求，终于客户满意”的服务理念。在政治思想上，贯彻落实“三个代表”重要思想，树立实践科学发展观。在刚上186时，通过自己的努力熟悉语音平台的操作和流程，在工作时能得心应手。现将总如下：

一、开展学习提升素质保证服务

时代的飞跃发展，用户对供电企业的要求更高。座席员的素质提高才能满足优质服务的需求。中心支部郑副书记几次亲入班组培训，每周五上午的业务培训是雷打不动的，主要包括了系统操作、电费核算、电能计量、业扩、法律知识培训、政治学习等，有时把工作上遇到的难点大家进行交流讨论。近日95598供电服务热线正式向县级延伸，为了理顺业务流程利用了休班时间到合浦供电公司现场学习，并由师傅对现场疑难给予讲解，使我对合浦县的配网有了较深入的了解，业务知识有了提高，我还收集了一份95598常用计量装置问题解答。

二、真诚服务五心热线

1、客户为何不高兴?电话咨询缘何升级为电话投诉?

就当前市民普通关注的话费详单和上网流量问题，引起了客户抱怨投诉，要以热心、温心、细心、耐心、恒心对待，不能使用语气，安抚客户表达同理心，让客户满意挂电话。

2、“请帮我查一下话费可以吗?”随着用户维权意识的增强，对我们的服务提出了更高的要求。遇到台风袭击，恶劣的天气造成线路闸大范围停电了，给客户带来不便，接进的电话都是满腹牢骚的漫骂，但始终恪守“八字”方针，认真心聆听、耐心解释使客户停电原因是自然灾害，正在全力以赴抢修，争取尽早恢复送电。呼叫中心的电话每天都是“夏天”很充实，大家的心愿是方便千万家。

树立形象品牌

186供电服务热线是微笑窗口，是供电企业和社会沟通的桥梁和纽带，24小时业务查询、业扩报装等增值业务服务，加强知识塑造自身形象，提升处理紧急事情能力。

三、存在的不足

一年来通过努力业务水平有提高，但分量还是不足的。平时要多学习95598和优质服务的有关知识，不耻下问。在今后工作中要有奉献精神，体会经验吸取精华，愿自己的服务，赢得客户的满意。

**20\_年公司客服年终述职报告集锦(推荐)三**

首先，我很荣幸加入到客服这个团队。在主任的指导和带领下，团队众成员团结合作，齐心奋战，红九月校园营销、双节营销、百日冲刺，我们以崭新的姿态、饱满的精神为提高县分业绩冲锋陷阵。虽只有三个月，但通过与各位领导和前辈交流学习，我受益匪浅。

今天，我特将这一周以来的所学所感，就目前情况提出自己的一点想法。

客服室，实际是营销服务室。每天，服务经理通过电话与客户打交道：客户维系挽留、客户维系挽留、固网宽带维系挽留等等。众所周知，挖掘一个新客户比留住一个老客户，成本要高好几倍。可见，服务是多么重要。

那么，如何拉近与客户的距离，更好地服务客户，让客户满意和认可企业，是当今服务行业一直思考和亟需解决的难题。

我认为，世界上并没有标准的服务方式。那些所谓的标准术语、语气、语调只是最最一般的方式，但并不是适合每一个服务经理。就像某位伟人所说，框条是死的，人是活的。最适合自己的才是最好的。简而言之，就是让服务更显个性。作为服务经理，应该在遵照公司服务要求的基础上，结合自身特点，找寻一种最适合自己的服务态度和方式，这样更能在服务过程中拉近与客户的距离，达到更好的服务效果。

打破框架，创新服务。

考核，是对员工工作的评价和肯定。我看了市公司下发文件对服务经理的考核指标，个人认为，有些许强人所难。比如外呼量，在我刚来的时候，外呼量为一周150个正常通话，如今提高到200个。尤其在做三无和双底等回访，更是难以达到外呼要求。

我认为，工作以人为本，以人为先。工作人员拥有动力和信心，才能做好本职工作。所以，调动员工的积极性是工作顺利进行并取得成效的重要保障。

调动员工积极性贵在设置合适的考核指标。县分客服可综合考虑市公司下达文件的＇指标为基础，设置自己的考核标准。指标设置必须得当，指标太高，员工经常完成不了，久则生惰性，积极性便下降；太低，则会减低效率，降低服务质量。最适当的指标在于尽力尽心去做即能达到。还有，奖罚分明。在月底进行一次评比，考核达标且成绩第一的，给予奖励；考核不达标且成绩最差，加以惩罚。

总之，考核以激励促竞争，以竞争促动力，以动力提绩效。

创建一个优秀的具备强劲战斗力的团队，不仅在于分工，更在于合作。团队成员多沟通、多交流、多配合，精诚合作，不分你我。

我建议，可仿效市公司在每周组织一次下午茶，召集所有成员，大家谈谈心、交流这一周的工作情况和个人心得，好的方面可学习发扬，不足的可以讨论完善。不断从日常工作中总结经验，才能不断提升个人能力。

领导亦可借此机会了解下属最近的工作和生活情况，增进大家的感情。我想，一位平易近人、时常体恤和关心下属的领导，才是大家推崇和尊敬的好领导。

李白诗云：天生我才必有用。每个人都有可取之处，物尽其用，人尽其才，才能发挥团队最强的战斗力。

总之，领导对员工的关心和激励，是员工努力工作的无限动力。

**20\_年公司客服年终述职报告集锦(推荐)四**

年年岁岁花相似，岁岁年年人不同。充满机遇与挑战大的一年已经过去，沉思回顾，在过去的一年里，在上级领导的帮助和指导，花桥店全体同志共同的汗水与努力下，超市业务顺利开展，圆满完成了今年的任务。本着“巩固优势，稳步发展”的原则，现将自己的工作总结如下：

一、本职工作

我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的职责，加强理论业务学习，勇于实践，逐步提高自己的业务水平、管理水平，为公司发展奉献自身全部的能量。

作为一名店长，负责协调各项工作，维护全卖场的正常营运，应对突发事件的处理，在这个岗位上，自己立足全局，在工作的同时，充分利用这一平台全面提升自身的组织协调与业务水平，在收银、客服、接货、防损、消防等各个环节深入了解，发现问题，消减漏洞，努力争作一名称职的超市主管。全体员工一起努力，潜下心来，从头干起，卫生、陈列、库房、接货从每一个细节开始严格的要求，使花桥分店业绩逐渐有了改观销售有了明显的增长。

在对员工严格要求的基础之上，与员工保持了更多的沟通，同时也经常性的进行业务培训，使员工的精神面貌有了改观，工作的积极性自主性得到了发挥。在公司各部门的关心支持下，全组员工齐心努力，超市的进步得到了公司的认可。

二、人员管理培训工作

服务顾客，以顾客为中心，说起来一点都不难，但在实践中其实是一项很琐碎的工作，这需要很大的耐心和毅力才能完成，并将其做到最好。顾客是一个很庞大的群体。他们不分其社会地位高低，收入之差别，性格之好坏，甚至不论其是否选择消费，但凡进了店门，那都是我们需要服务的对象，不可有丝毫的怠慢。

总的来讲，客服部所有同事对工作都是很认真的，至少对待顾客都能像面对自己的朋友一样，做到真心耐心细心，如果真的不幸遇到了那种特别挑刺的顾客，也能按捺住自己的脾气，尽量心平气和的进行解释，努力将问题解决。

记得国庆期间，凡在超市消费满一定数额，就会有赠品相送，而且根据消费数额的不同，赠品也会有不同的区分。有一天下午，一位老年顾客消费完毕，凭小票准备到服务台领取赠品，但很不巧赠品已经发放完毕，实在是无法为其兑现。尽管同事努力的解释，但该顾客依旧不依不饶，当场将购物小票撕成粉末，并扬言我们超市都是骗子，以后再也不到这里消费了。面对顾客的刁难，客服部所有人在内心好笑的同时，也感觉自己十分委屈，但我们还是没有多说一句话，只是静静地看着那位顾客离开，然后继续自己的工作。我不知道这样的处理是不是恰当，但至少我们没有让矛盾升级，没有影响到超市的正常营业。

经过了二十五天的工作实践，现在来谈一谈我们所做的一些不足的地方。

第一、时间观念。工作过程中，无论吃饭，还是上卫生间都应该更注重时间观念，不能放任自流，应该保持一个比较合理的频率和时长;

第二、工作礼仪。虽然三米微笑原则大家落实的都很不错，但是当面对顾客的时候，我们能说一些例如：您好，欢迎光临，请慢走等这样的接待语言，我想作为一个顾客的心理一定会舒服很多吧!

第三、总结经验。面对工作，每个人都会有自己的想法，如果可以增加些交流，集思广益，不知道会不会让我们做得更好一些呢?

第四、勇于创新。工作中，我们应该更积极地发挥自己的主观能动性，有任何的好建议，好点子都该勇敢的说出来，大家一起讨论看有没有实践的价值，如果有价值，肯定能让我们的工作更上一层楼。

此以上只是目前的一些想法，个人觉得还略微有些不成熟，但凡事开头难，相信只要认真观察，工作中还会发现大大小小的问题，届时定会以最积极的态度将其改进，让我们能更好地服务顾客，为了荣昌的发展壮大做到最好。

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！