# 最新客服工作述职报告 客服岗位述职个人述职报告(7篇)

来源：网络 作者：清风徐来 更新时间：2024-06-17

*客服岗位述职报告一你们好!光阴似箭日月如梭，忙碌但充实的20xx年即将过去。回首这一年感慨万千，在领导的正确指导和引领下，在广大同事的支持配合下，克服各种困难努力完成各项工作，利用空余时间不断加强运营各方面的知识，以此提高自己的运营能力和工...*

**客服岗位述职报告一**

你们好!

光阴似箭日月如梭，忙碌但充实的20xx年即将过去。回首这一年感慨万千，在领导的正确指导和引领下，在广大同事的支持配合下，克服各种困难努力完成各项工作，利用空余时间不断加强运营各方面的知识，以此提高自己的运营能力和工作水平。

回首这一年的工作，从德，勤，能，方面对自己进行总结，既是对我工作检讨，也是对自己今后工作的促进。

反映了一个人的思想觉悟工作作风和道德品质，我努力从本职工作做起，不断加强学习，有较强的责任心尽职尽责完成各项任务。坚持做到“在认认真真工作上有新进步，在堂堂做人有新境界，在踏踏实实做事上有新成效，”无论做什么工作都能摆正自己的位置，搞好同事的关系，把实现个人的人生价值同服从领导安排协调统一，把不断振兴专营店与工作实效相结合，在工作和事业面前顾全大局，不计个人得失，努力做好自己的本质工作的同时，力所能及的协助同事。

反映一个人的工作态度和事业心。自工作以来，我始终兢兢业业的保持良好的精神状态，决心把领导的重托同事们的厚望化作动力，满腔热情的投入工作之中，充分体现工作中勤奋认真，勤劳奋进，养成良好的工作习惯，坚持早到岗，勤观察，常自检的原则努力履行自己的岗位职责。

一个人综合素质的高低，工作能力的强弱，决定着他能否履行好工作岗位赋予的职责和上级交给的各项任务。工作上我坚持不懈地加强学习运营技能，亲自动手，以提高店铺流量为目标，做到一丝不苟，精益求精，分析流量来源占比，对店铺版面及商品进行优化，努力提高单品搜索排名及宝贝的转化率。遇事时及时和领导同事们沟通，听取他们的意见，完善自己的工作思路，以推动专营店销售的大突破。

这一年来回首过去，总结至今即能取长补短，又能挖掘潜力，既是对自己一年的自省参照，又是对自己鞭策，我虽有很多缺点不是，工作中还存在一些不足，但是我唯有满腔决心信心，在意味新的挑战的明天。在领导和同事们的关心和帮助下，为实现共同目标而奋斗!愿为我热衷的电商事业做出我最大的贡献。

**客服岗位述职报告二**

光阴如梭，20\_\_\_\_年就已经成为历史了，内心不禁感慨万千!转眼间又将跨过一个年度之坎，回首过去的一年，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。非常感谢领导给我这个锻炼的平台，令我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与能力。回首过往，电子商务已陪伴我走过了人生很重要的一段时间，使我懂得了很多。在此我向公司领导以及全体同事表示最衷心的感谢!正是有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，也是因为有你们的帮助，才能令我在电子商务的发展更上一个台阶。在工作上，围绕部门的中心工作，对照相关标准，严以律己，初步的完成了各项工作……

以下把个人的只要工作职责叙述如下：

一、职责分工

1、负责打印网店每天交易成功的交易单、发货单、快递单 ;

2、每天的发货扫描操作,处理问题件的快递单更改等;

3、邮寄单运输及派送查询;

4、疑问件与物流客服及时沟通;

5、配合仓储人员对商品进入库管理,盘点;

6、预约b2c网站送货时间，协调安排

7、线上，线下订单erp系统发货以及退换货单，移仓单的打印

8、整理各个运营渠道、自营渠道回单收集以及归档

以踏实的工作态度，适应商务部门的工作特点

1、发货时，一定要严格审核领用手续是否齐全，并要严格验证审批人的签名式样，对于手续欠妥者，一律拒发;

2、物品出库或入仓要及时打印出库单或入库单，随时查核，做到入单及时，月结货物验收合格及时将单据交与供应商,做到当日单据当日清理;

3、做好月底仓库盘点工作，及时结出月末库存数报财务主管，做好各种单据报表的归档管理工作;

二、尽职尽责，做好本职工作

1、出入库及库存管理

产品入库要求越来越严格，不符合条件坚决不入库;目前入库在物流流程中还是比较薄弱的一个环节，将制定更加详细的验收规则、做到到货检验双人把关、入库产品贴上明显的标识标签;真正做到所有入库的产品都带着正确的信息和相关证件进入我司系统的。

2、严把出库关：产品出库后直接面对客户，所以我们严把出库检验关，使出库差错率保持在很低的水平;但是依然有发多、发少甚至发错货的现象出现，自己解决不了的问题我们转向外部学习，把学习到的经验立即用于工作实践中;在新的一年里，我们要更多的向外面学习、邀请专业人士对我们进行专业性技能培训，用时代的财富来丰富我们的技能和管理经验，真正把住出库关，把出库差错率降到最低水平。

订单审核工作需仔细、谨慎 系统数据录入工作得细心、耐心 以下罗列仓储物流部的制度建设：用制度来规范操作：制度制订出来之后要坚持执行，并在实践中不断完善和改进;一些新的改进化建议、新的决定、新的措施等以制度形式固定下来以规范操作并得以延续。举例如下：我们坚持每季度进行盘点，每次盘点都发现了一些平时操作上的问题或者错误，及时进行纠正，并完善、修订相应制度或流程以避免类似的问题再次发生;盘点由原来的先盘点再与erp核对改善为直接从erp导出库存表进行盘点，省去了核对的环节，并避免核对不到造成的虚库存;再到学习深航的动态盘点，目前每月进行一次动态盘点，更及时的发现问题、解决问题。由于人手原因，在20\_\_年下半年的动态盘点就搁置了。20\_\_年制订的发货追踪制度，由原来的手工统计发展到在erp新开模块直接录入erp;由原来的仅仅录入基本发货信息到录入发货重量、发货运费、有无签单。坚持持续执行并不断完善各种制度，同时用制度来规范操作;相信在我们不断的努力下仓储物流部工作规范化、标准化操作的目标能够逐步实现，并走向成熟。

1、库存管理：对库存产品进行了重新布局，使陈列更加合理;下半年库存量的差错率严重。原因：人员缺乏，出库把关力度不够，希望在20\_\_年公司为能物流部增加人手，能使每一单货物出入仓库做到双人把关，使整个出入库环节更加严密。

2、物流运输普件运输，加强了对中通、圆通等长期合作物流公司的管理，更充分的发挥其运输能力。尤其加大力度进行发货追踪，基本做到每票发货都及时跟踪到送达客户手上，并把发货信息及时录入erp。

3、人员分工在过去的一年里，仓储部同事不断强化着分工协作的理念、在各自的岗位上强化着自己的技能水平。首先明确自己的分工，每个人知道在团队里我需要做什么，并不断熟练、丰富自己的技能水平，做好自己的分内事;一个团队要成为一个有机的整体还要相互协作，一个岗位多人胜任，团队里有成员缺席或者外出其他成员能够补上，某项工作成为流程的瓶颈时、其他成员能够来支援，这样才能保证部门流程的正常运转。为了把工作做好、为了把每天该发的货发出去，仓储部同事几乎每个工作日都或长或短的夜以继日的工作着，保持着每天24小时、一年365天不间断的值班，平均每人每月加班60个小时(相当于8个工作日)以上，正是仓储部同事的辛勤付出、通力合作才换来物流部工作的不断好转，也得到了各个部门同事的认可。

4、存在的问题

(1)要多吸取同行的先进经验，持续改善仓库管理、质控管理工作;多寻找专线物流公司、开拓多渠道的服务，争取把发货运输工作再上一个台阶。

(2)随着公司的业务范围的扩大，开始经营多种品牌产品。我们还缺乏这类产品管理的经验，要多多学习产品知识，不断积累经验。

以下阐述个人存在的问题与不足：

1、自己存在的问题

通过一年来的工作，我也清醒的看到自己还存在很多不足，主要是：

一、沟通不够，有些想法，有些思想关于工作的，关于制度的，总是自己憋着不说，等别人说出来的时候，心里又有些不舒服，其实这些我早就想都了，只是我没提出来，主要是不知道该如何沟通，在什么场合，开口的第一句话我该怎么说。

二、工作的创造性还不够强，工作中会遇见很多的新情况，需要特殊对待，对于特殊对待的方法总是束手无策，需要得到领导的指导与帮助。

2、今后努力的方向不断的学习，学会沟通，同时也希望得到公司的帮助，安排去学习，在接下来的工作中争取提高领悟能力，在同事的帮助下，希望在工作创造性方面得到进步。

总之，一年来，收获很大，我坚信工作只要尽心努力去做，就一定能够做好。我决定在接下来的工作中努力提高自己的的素质与修养，多学习为人处事的.哲学，超越现在的自己，争取更大的进步!同时，希望在20\_\_年能够实现努力方向，新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，我决心再接再厉，一定努力打开一个新的工作局面!

**客服岗位述职报告三**

时间太瘦，指缝太窄，一晃，20xx年就这样过了，刚来到公司可能一下子还没从学生的角色转变过来，有点不适应，但慢慢就习惯了这样的节奏。入职恒力公司的电话客服部到现在已经半年有余，过去的一年里，在领导和同事们的悉心关怀和指导以及包容下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在着不足。

电话客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，所以各个部门的同事都要和谐相处，因为电话客服人员的服务水平和服务素质以及各部门在工作上的支持直接影响着电话客服部整体工作，因此老大对每个电话客服人员的要求还是挺严格的，认真细致和专业是必不可少的。

要学会把枯燥而单调的工作做得有声有色单有专业知识是远远不够的，所以老大对新入职员工的各方面的培训做的还是挺到位的，就连最基本的都要教，就我个人而言，刚来公司培训了一个月调回韶关工作，感觉自己只是把电话客服人员最基本的皮毛学了下而已，但在之后又要求我回公司再深入学习一个月，当时觉得没这个必要，但是当我下来感觉自己有点落后之后觉得确实有这个必要，可以为自己将来在韶关工作打下更坚实的基础。

在工作中随时都会遇到自己不懂的问题，被问及的同事都挺乐意教，不会摆着一副老员工的架子，这点对于新员工来说是一种欣慰，当然工作中也会遇到一些很刁钻的客户，作为一个电话客服人员来说，首先应该对客户以诚相待，把客户当成朋友，真心为客户提供切实有效地咨询和帮助，在为客户提供咨询时要认真倾听客户的问题，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭客户情绪上的怒火，处理这样的问题不单电话客服人员基本的技巧要掌握还要学会随机应变，防止因服务态度问题火上烧油引起客户更大的投诉，所以在工作中要积累更多的经验。

说真的，在工作中有时候有些细节问题自己也察觉不到，可能是因为自己不够细心和熟练，或者还不够专业，有时工作中出点错也在所难免，我会尽力克服这些缺点，希望以后可以做到更好。

回顾20xx年，公司在人员有点紧缺的情况下超额地完成了任务，对于刚刚参加工作的我来说有点艰辛，却收获了成长与成绩，很感谢公司给我这样一个平台，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，我会在明年的工作中继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

20xx年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在此，对一直以来支持我工作的同事表示感谢。谢谢同事们的包容和耐心，谢谢老大在工作上教导和生活中的关心，没有公司的培养就没有我现在的进步，虽然进步不是很明显。公司的部分员工在工作能力上的成长和进步。

作为同事让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，老大交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，认真努力地完成它。时间总是年复一年的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊记载下来。在新的一年中，我将带着我在昔日工作中积累的所有的经验投入到新一年的工作中。我将更加努力的进行本职工作，加强部门的凝聚力，力争在新一年的工作中焕然一新，取得更大进步。

**客服岗位述职报告四**

以下把个人的只要工作职责叙述如下：

1、负责打印网店每天交易成功的交易单、发货单、快递单 ;

2、每天的发货扫描操作,处理问题件的快递单更改等;

3、邮寄单运输及派送查询;

4、疑问件与物流客服及时沟通;

5、配合仓储人员对商品进入库管理,盘点;

6、预约b2c网站送货时间，协调安排

7、线上，线下订单erp系统发货以及退换货单，移仓单的打印

8、整理各个运营渠道、自营渠道回单收集以及归档

以踏实的工作态度，适应商务部门的工作特点

1、出入库及库存管理

产品入库要求越来越严格，不符合条件坚决不入库;目前入库在物流流程中还是比较薄弱的一个环节，将制定更加详细的验收规则、做到到货检验双人把关、入库产品贴上明显的标识标签;真正做到所有入库的产品都带着正确的信息和相关证件进入我司系统的。

2、严把出库关：产品出库后直接面对客户，所以我们严把出库检验关，使出库差错率保持在很低的水平;但是依然有发多、发少甚至发错货的现象出现，自己解决不了的问题我们转向外部学习，把学习到的经验立即用于工作实践中;在新的一年里，我们要更多的向外面学习、邀请专业人士对我们进行专业性技能培训，用时代的财富来丰富我们的技能和管理经验，真正把住出库关，把出库差错率降到最低水平。

订单审核工作需仔细、谨慎 系统数据录入工作得细心、耐心 以下罗列仓储物流部的制度建设：用制度来规范操作：制度制订出来之后要坚持执行，并在实践中不断完善和改进;一些新的改进化建议、新的决定、新的措施等以制度形式固定下来以规范操作并得以延续。举例如下：我们坚持每季度进行盘点，每次盘点都发现了一些平时操作上的问题或者错误，及时进行纠正，并完善、修订相应制度或流程以避免类似的问题再次发生;盘点由原来的先盘点再与erp核对改善为直接从erp导出库存表进行盘点，省去了核对的环节，并避免核对不到造成的虚库存;再到学习深航的动态盘点，目前每月进行一次动态盘点，更及时的发现问题、解决问题。由于人手原因，在20\_年下半年的动态盘点就搁置了。20\_年制订的发货追踪制度，由原来的手工统计发展到在erp新开模块直接录入erp;由原来的仅仅录入基本发货信息到录入发货重量、发货运费、有无签单。坚持持续执行并不断完善各种制度，同时用制度来规范操作;相信在我们不断的努力下仓储物流部工作规范化、标准化操作的目标能够逐步实现，并走向成熟。

1、库存管理：对库存产品进行了重新布局，使陈列更加合理;下半年库存量的差错率严重。原因：人员缺乏，出库把关力度不够，希望在20\_年公司为能物流部增加人手，能使每一单货物出入仓库做到双人把关，使整个出入库环节更加严密。

2、物流运输普件运输，加强了对中通、圆通等长期合作物流公司的管理，更充分的发挥其运输能力。尤其加大力度进行发货追踪，基本做到每票发货都及时跟踪到送达客户手上，并把发货信息及时录入erp。

3、人员分工在过去的一年里，仓储部同事不断强化着分工协作的理念、在各自的岗位上强化着自己的技能水平。首先明确自己的分工，每个人知道在团队里我需要做什么，并不断熟练、丰富自己的技能水平，做好自己的分内事;一个团队要成为一个有机的整体还要相互协作，一个岗位多人胜任，团队里有成员缺席或者外出其他成员能够补上，某项工作成为流程的瓶颈时、其他成员能够来支援，这样才能保证部门流程的正常运转。为了把工作做好、为了把每天该发的货发出去，仓储部同事几乎每个工作日都或长或短的夜以继日的工作着，保持着每天24小时、一年365天不间断的值班，平均每人每月加班60个小时(相当于8个工作日)以上，正是仓储部同事的辛勤付出、通力合作才换来物流部工作的不断好转，也得到了各个部门同事的认可。

4、存在的问题

(1)要多吸取同行的先进经验，持续改善仓库管理、质控管理工作;多寻找专线物流公司、开拓多渠道的服务，争取把发货运输工作再上一个台阶。

(2)随着公司的业务范围的扩大，开始经营多种品牌产品。我们还缺乏这类产品管理的经验，要多多学习产品知识，不断积累经验。

以下阐述个人存在的问题与不足：

1、自己存在的问题

通过一年来的工作，我也清醒的看到自己还存在很多不足，主要是：

一、沟通不够，有些想法，有些思想关于工作的，关于制度的，总是自己憋着不说，等别人说出来的时候，心里又有些不舒服，其实这些我早就想都了，只是我没提出来，主要是不知道该如何沟通，在什么场合，开口的第一句话我该怎么说。

二、工作的创造性还不够强，工作中会遇见很多的新情况，需要特殊对待，对于特殊对待的方法总是束手无策，需要得到领导的指导与帮助。

2、今后努力的方向不断的学习，学会沟通，同时也希望得到公司的帮助，安排去学习，在接下来的工作中争取提高领悟能力，在同事的帮助下，希望在工作创造性方面得到进步。

总之，一年来，收获很大，我坚信工作只要尽心努力去做，就一定能够做好。我决定在接下来的工作中努力提高自己的的素质与修养，多学习为人处事的.哲学，超越现在的自己，争取更大的进步!同时，希望在20\_年能够实现努力方向，新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，我决心再接再厉，一定努力打开一个新的工作局面!

**客服岗位述职报告五**

单位年终总结是人们对一年来的工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动的一种应用文体。单位年终总结包括一年来的\'情况概述、成绩和经验、存在的问题和教训、今后努力方向。

1。总结必须有情况的概述和叙述，有的比较简单，有的比较详细。这部分内容主要是对工作的主客观条件，有利和不利条件以及工作的环境和基础等进行分析。

2。成绩和缺点。这是总结的中心。总结的目的就是要肯定成绩，找出缺点。成绩有哪些，有多大，表现在哪些方面，是怎样取得的；缺点有多少，表现在哪些方面，是什么性质的，怎样产生的，都应讲清楚。

3。经验和教训。做过一件事，总会有经验和教训。为便于今后的工作，须对以往工作的经验和教训进行分析，研究，概括，集中，并上升到理论的高度来认识。

4。今后的打算。根据今后的工作任务和要求，吸取前一年工作的经验和教训，明确努力方向，提出改进措施等。

年终总结“六要点”

一、要充分认识到总结的要义。总结是最好的老师，没有总结就没有进步，总结是一面镜子，通过总结可以全面地对自己成绩与教训、长处与不足、困难与机遇的进行客观评判，为下一步工作理清思路，明确目标，制订措施，提供参考和保障。所以总结不仅仅是给领导看的，更是对自己进行全方位的剖析，使自己更加认识自己，发挥优点，弥补不足，不断提高。为此，必须认识到总结的重要意义。当然各级领导也要重视总结的重要性，要让下属广开言道，言无不尽，言者无罪，实事求是，客观认真地总结。

二、对一年来工作的回顾，对一年来各项工作的完成情况进行总结，全面总结成绩：各项计划完成了多少、销售指标（销量、销售额、回款、利润）完成情况、与去年同期相比各项任务是否有增长、产品结构是否得到优化、渠道建设和客户关系是否得到加强、经销商的素质是否得到提高、经销商与消费者对品牌的满意度和忠诚度是否得到提升、竞争对手衰退了没有、如果作为团队领导还要总结团队建设、培训学习等方面的内容。

1、 成绩的取得客观因素分析：行业宏观环境的势利性、竞争对手失误所造成的机会、公司所给予的资源支持程度、团队领导在具体方面的指导、同事的帮助。

2、成绩取得的主观因素分析：自己对年度目标任务的认识和分解、自己对市场的前瞻性认识、自己的困难的挑战意识、自己自我学习素质提升、解决问题能力提升、自己对市场变化的反应能力。

四、分析导致工作目标没有达成的失误和问题。人贵有自知之明，年度总结并不是要总结得形势一片大好，必须认真客观的分析在工作中的失误和存在的问题。通过分析问题，查找原因，认识不足，不断改进和提高，实现工作质量的持续提高。来反思自己为什么没有进步。

1、 主观认识不足，思路不够高度重视。

2、 自身没有远大理想与目标，对自己不能严格要求，对下属和自己过于放任。

3、 计划制订得不合理，脱离客观实际。

4、 对计划的分解不到位，执行和过程监控不到位。

5、 对竞争对手的跟踪分析不深入，市场反应速度滞后。

6、 产品结构、价格策略、促销组合、渠道建设、品牌传播计划不合理、执行不到位。

7、 团队管理能力差、个体成员素质差，不能胜任工作的要求。

8、 来自于竞争对手的强大压力，使自身的优势不能突显。

1、外界宏观与微观环境分析：行业发展现状与发展、竞争对手现状与动向预测、区域市场现状与发展、渠道组织与关系现状、消费者的满意度和忠诚度总体评价。

2、 内部环境分析。企业的战略正确性和明晰性、企业在产品、价格、促销、品牌等资源方面的匹配程度。

3、 自身现状分析。自身的目标与定位、工作思路和理念、个人素质方面的优势与差距。

通过对现状与未来的客观分析，能够更加清楚所面临的困难和机遇。从而对困难有清醒的认识和深刻的分析，找到解决困难的方法，对机遇有较强的洞察力，及早做好抢抓机遇的各项准备。

六、 下一年度工作

计划与安排。总结上年工作当然是年度总结的重点，但更好的筹划和安排下年工作才总结的目的，所以下一年度工作计划和安排同等重要。

1、明确工作的主要思路。战略决定命运，思路决定出路，良好的业绩必须要有清楚正确的思路的支撑。否则人就变成了无头苍蝇，偏离了方向和轨道，就会越走越远。

2、 新一年度工作的具体目标：销量目标、回款目标、利润目标、渠道建设目标、区域市场发展目标、团队建设目标、学习培训目标。

3、完成计划的具体方法：团队整体素质与协作能力的提升、资源需要和保障措施、目标任务的分解、渠道的开发与管理、产品结构的调整与优化、市场秩序的规范管理、客户关系管理与加强、品牌策略创新与高效传播。

（1）全面年终总结的写法。标题要写明：单位名称，总结时限，总结的类别；总结的正文要写清所开展的活动，成绩有哪些，问题有哪些，经验体会，今后打算或建义；最后在文末留下总结人姓名，总结时间。

（2）专题年终总结的写法。专题年终总结是针对某一项具体的活动所做的总结，不必象全面的总结那样详细。但一般也分三部分：第一部分为标题；第二部分主要有五个方面如：活动的目的，活动时间，基本情况，成绩问题，经验和体会。

**客服岗位述职报告六**

客服中心从组建到现在，整整经历了一个春秋，纵观20xx年客服中心全年的工作，基本在按照规划思想执行，努力朝做医院“服务标兵”和“重要营销分支”的目标奋斗，也取得了一定的效果，但是也存在很多问题，包括业务上和内部管理上，比如上半年和下半年的团队气氛明显出现异常情况，现本人从以下几方面重点对20xx年客服中心管理工作不足点做简单的述职。

第一方面：管理者本身不足

要点：威信

1)过于人性化，缺少威信：

2)执行力方面缺少韧性：在制度执行方面;

3)未能与同事达到共鸣效果：同事给予管理上的支持力度不够;

5)自身思想存在不成熟的地方：

郑重向所有同事道歉，并在xx年尽最大能力去改正!

第二方面：团队成员的不足

1)上进需求欲望不足：日常自身学习不足等;

2)自身综合素质要求不高，自由、散漫：

3)大局观不强、小团体利益作祟：

4)自身工作目标性不强：

5)主管能动性欠缺：

6)缺少总结分析能力：

8)作为社会的人，要学会相互尊重：上下级、同事之间等;

第三方面：xx年管理目标：将客服中心打造为一支高效、和谐、有战斗力的队伍!

2)加强制度执行力度：

3)用人管理方面：借用原蒙牛集团牛根生董事长的用人制度：

有德有才，坚决重用;有得无才，培养使用;

有才无德，限制录用;无才无德，坚决不用;

诚信待人，认真做事。

**客服岗位述职报告七**

自我进入xx物流，成为一名客服专员已经xx个月有余，在新年到来之际，在此对我的xxxx做个总结，希望可以在xxxx年里有更大的进步。

因之前没有过任何物流方面的经验，很担心无法融入到客服的工作中，但是从我进入公司的第一天开始，公司一直强调的“齐心协力，志存高远”的企业文化、宽松融洽的工作氛围、以及施经理和客服部各位同事的耐心指导，使我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也熟悉了公司的整个操作流程。在客服部的工作中，我一直严格要求自己，认真及时的做好领导布置的每一项任务，并虚心的向同事们学习，借鉴她们许多良好的工作习惯和在工作中积累的经验。公司注重时限和承诺，所以我们客服在受理、跟踪、查询和确认收货情况时，要本着公司的这种精神，言语得体，有礼有节，并且要非常的细心。我也会加强学习业务知识，不断提高和充实自己，希望能尽早独当一面，为公司做出更多的贡献。不过在工作中我也出现了一些错误，因此在处理各种问题时我会考虑得更全面，杜绝类似错误的发生。在此，我要非常感谢施经理和各位同事，感谢她们对我工作中出现的错误给予及时的提醒和改正。

在成为xx的正式一分子后，我对客服的工作有了更深层次的认识，在处理问题和突发事件上有了相对的提高。首先，我认为客服工作中“细心”是最重要的，比如在受理时，要尽可能详尽的得到货物信息和客户的要求;在跟营运部门登记和查询时，更要尽可能详尽的了解到货物的在途和到货实况，并有能力根据这些信息推测和判断后续情况，在应对客户询问时能够简言答之，令客户满意。

在工作中发现问题，找出原因，找到解决问题的办法不断改进不断提高。所以说注意物流工作的细节是非常重要的。其次，不要主观。若出现和以往不一致等异常的情况，要冷静观察，不可盲目去处理，认真落实。不要强调“以自我为中心”，而应该强调“整体利益优先”，在工作中要发扬“有人负责我服从，无人负责我负责”的精神。如受理时、回复客户时、接到领导指示的工作等不可凭主观想像做事，按部就班，简单的事情更要认真对待。记得有句话这样说的“简单的事情重复做，当成功来临时挡也挡不住”。对于物流来说成功就是准时、无误、高效率。再次，勇于承担。工作是先做人后做事，性格决定命运，态度决定一切，沟通解决一切。出现问题要勇于承担，比如输单时出现错误，或者周末值班时事情没有处理好，说一句“不好意思，我输的”或者“我值班”这没什么，否则大家一起承担，这样也不好。出现问题不要推卸责任。讲讲当时的情况，说说出现的原因，大家一起来借鉴一下，以免下次犯同样的错误，说不定领导还会夸他诚实呢，是个好员工。这样也会保证部门之间的平和和团结。第四，不可情绪化。当在工作中出现什么“拦路虎”了，生活中出现什么不开心的事，不可情绪化，不能影响工作或别人。把同事、领导当成朋友说出自已的想法和建议。因为你将随时应对意料之外的事情，所以物流工作要有一颗平常心，与人为善的心，说出的话会不会伤害到人家，会不会产生矛盾等等，要增加集体荣誉感，增强集体凝聚力。

最后，定期或不定期内外部培训。企来的战略在变，执行战略的能力要求也在变，所以对员工进行工作及生活的沟通，思想沟通、对员工进行业务培训(如师傅带徒弟)、全方面素质培训。如航空常识培训、内部经验交流、外部参观学习、物流管理培训等等。益处是公司有了高素质人才，适应了当前的发展变化，而员工更好的充实了自己、更好的完成工作、更多的付出。

把公司当成家，节省每一点能源。把同事当成朋友，增强团员合作精神与集体凝聚力。心往一处用，劲往一处使，我想我们的xxxx一定会更好!

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！