# 2024年客服总监辞职报告(精)(六篇)

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2024-02-14

*20\_年客服总监辞职报告(精)一1、客服导医的管理工作客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效提高导医综合素...*

**20\_年客服总监辞职报告(精)一**

1、客服导医的管理工作

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效提高导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼仪要求，加大了日常礼仪的检查力度。通过抓礼仪，推动了导医综合素质的提升，并提高了服务的质量和品位，为我院创建“品牌名院”的发展战略做出了自己的努力。

在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受温暖、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿物品、引领和现场解答顾客的疑问等;特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一天下来，腿痛腰困，但毫无怨言;平均一天接待初、复诊顾客100人左右，重复着:“您好”、“请问我能帮您忙吗”、“请您稍等”、“对不起”等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

在部门合作中，克服部门一人一岗的困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如护理部、企划部(发杂志)等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛苦，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大限度地照顾了医院和患者利益的统一。针对我院知名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，收集客人建议，最大程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的距离，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

导医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己坚决不做。在工作中，量化了工作，明确了奖惩，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

(2)咨询热线工作

咨询热线工作作为我院一个重要服务窗口，其工作目前基本属于正常、稳步发展阶段。3月来，从电话咨询到预约就门诊量也不同程度的增长，在吴总和董主任的督导、帮助和接诊医生的诊疗配合下，实现了预约病人就诊率98%的成绩，从而提高了社会效益和经济效益;我主要做了以下几方面的工作:

(一)、制定部门咨询师的岗位制度;

(二)、与咨询人员一起研讨电话营销方案，提高患者就诊率;

(三)、在网上及电话与众家医院热线进行暗访交流和学习;

(四)、根据患者信息进行初步的市场调查和分析，便于更好地开展工作;

(五)、维护出院病人的良好关系，让患者通过我院良好的诊前、诊中、诊后的服务使患者显身说法，开发其身边的患者，试图提高我院的经济效益和社会效益。

(一)、由于自己对本地风土人情知识欠了解，专业知识相对欠缺，虽然工作中小心瑾慎，但仍有紧张的感觉，有时难免出现差错。

(二)、对导医们有时要求过于犯教条主义，体现为个别工作灵活性不够，有时不能根据个人特点和个体差别安排工作。今后将进一步加强调查研究，做到根据不同的人安排不同的岗位，发挥每个人最大的优点与特长。

(三)、由于客服工作具有不可预见性和对抗性，在处理过程中需要有较强的沟通说服能力和临机决定的能力，在工作中有时会感觉这方面的不足，需要在今后的工作中进一步完善、提高自身素质。

(四)、电话热线方面的不足主要体现为:相关知识和经验较少，工作预见能力不强;对市场信息了解不够;专业知识不足，没有做好员工的培训工作。

(一)、院领导应增加到一线巡视和检查的次数，充分发挥质检组的质检效力。

(二)、医生休息时应告诉导医以便准确分诊。

(三)、医院应尽量服务不同群体的需求，满足低收入消费者，尤其是咨询预约病人。

(四)、加强对全体医护人员业务技能、服务管理和医疗法规等知识的培训。

(五)、开展新的医疗技术服务宣传时，应对全体人员进行宣教，以免影响工作效率。

(六)、让全员树立“顾客不满危机”意识，让员工参与院服务质量管理，创造最大顾客价值。

(七)、希望能多给一些外出培训的机会，以提高自身素质，更好地为医院效力。

(一)、努力学习医护专业知识，提高管理水平;

(二)、继续做好对客户的调查、回访和跟踪问效工作;

(三)、加强导医工作的管理，提高服务质量;

(四)、做好全院员工礼仪培训工作;

(五)、加大电话营销方面的学习力度，做好咨询热线工作。

**20\_年客服总监辞职报告(精)二**

20xx年是紧张的一年，也是忙碌的一年，也取得了一定的收获。回顾这一年的经历，经历了公司从来没有的策划模式，也完成了开始觉得不太现实的销售任务。让我对营销策划有了新的认识，也看到了大胆的广告推广方式。

回顾这一年的工作，我在公司领导和同事们的支持与帮助下，提高自己的工作要求，按照公司的要求，认真的去完成了自己的本职工作，一年转眼即将结束，现对一年的工作情况总结如下：最重要的是工作重心的转变，其次是自己心智的成熟。

今年的销售任务从年初的亿销售目标下达下来，就觉得确实是一个重担压了下来，为了去实现这一个目标，我全力以赴的去配合公司的每一个销售节点。我把自己的销售业绩放到了一边，重点放在了整个销售团队的销售业绩上面，我们把每一天都当成了开盘日，庆幸的是今年公司的策划部门为我们销售做出了强有力的销售宣传，保证每天我们的销售中心的人气都非常的旺，而这个时候我的工作就放到总控上面，做好现场的销售氛围，而自己确实在今年也没有赚到钱，有的时候心里确实感觉到不平衡，拿不到钱（我没有销售总提成），有时候确实想放弃这个工作岗位，说实在话干销售就是吃的青春饭，拿高工资，别的同行也觉得今年我们卖这么好，我应该赚好多钱，但事实我根本没有，而幸运的是公司领导很理解我，对我关怀和帮助，同事们也非常配合我的工作，我应该感谢他们。

20xx年的主要工作内容如下：

一、销售部日常管理工作

销售部门是公司对外展示的形象窗口，代表的是一个公司外表，也是公司最赚钱的一个部门，是一个先锋部队。销售部工作也是最直接的，拿业绩说话。天天跟形形色色的人打交道也是最难的一件事情，特别有些客户不讲道理，死缠烂打。面对这些工作，为了完成任务目标，自我强化工作意识，提高工作效率，细化工作内容，冷静处理客户问题，力求达到客户的满意度，创造良好的客户口碑，力求各项工作准确，避免疏漏和差错，至今基本做的还是比较完善。

1、认真做好市场调研工作。对洛阳市场的信息掌握，对竞争对手的产品细致分析，每周调研做好记录，及时和团队分享，给公司产品定价提供依据，做到知己知彼百战不殆；

2、营造火爆的销售氛围促进销售。配合策划部门的活动作出应对调整，在销售现场做好总控，盯紧销售案场的每一组客户做出调整，应对突发情况，核对房源、价格、优惠等确保准确，避免疏漏和差错；

3、做好客户问题的处理。客户多了什么样的情况都有，要退房的、要优惠的、有对合同条款不满意的等等。在保证公司的利益不被侵犯的前提下，与客户周旋，洽谈，不但要完成签约，还需要客户满意，提高公司的美誉度，提升老客户推介率；

4、做好与其他部门的工作协调。加强与公司各个部门的沟通，向行政部申请办公用具，车辆使用计划等；与客服部做好合同备案，贷款政策信息等相关信息的及时掌握；请工程部工程师为销售人员解答专业知识等工作，提高工作效率，掌握更全面的知识；

5、做好臵业顾问的培训学习工作。及时捕捉政策信息，专业知识，课外知识等信息给销售人员分享。组织召开专题分享会使销售团队共同学习，共同进步。新员工的培训学习安排，考核。

二、加强自我学习，提高自身素养

在20xx，公司加大了推广力度，更新了推广方式，不同新异的推广方式让我目不暇接，在这一年里我不断加强自身的学习，专业非专业知识不停地学习。

三、工作中存在的问题

在这一年来，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一，脾气太急躁，个人心理承受能力不是很好，对某些事情个人感观较浓，说话的尺度把握有所欠缺，办事的分寸掌握的不够完美；这中性格会造成本部门和其他部门的同事造成误解，亟待改之；

第二，不细心，考虑问题太少不够精细，该考虑的问题没考虑到，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；

第三，管理方式有些“粗犷”，不够细腻，管理制度的严密性与连续性没有监管到位。

四、今后努力的方向

新的一年开始了，又是一个新的纪元，20xx年的任务目标亿也已经下达，又是一个挑战，一个新的开始。自己决心认真提高业务、工作水平，为公司跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我我应努力做到：

1、加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；

2、本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；做好臵业顾问问题的解决者“拆弹专家”；

3、注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围；

4、不断改进销售部团队成员工作积极性，团队凝聚力，做好部门任务分解，并全力以赴去完成年度任务指标；

5、遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

“人生伟业的建立，不在能知，乃在能行。”我也深信不疑，在此提出与大家共勉，共同进步！

**20\_年客服总监辞职报告(精)三**

你们好!首先，很感谢本公司及各位领导给我这次应聘营销主管的机会，我想这样的机会，不止是我个人努力就可以得来的结果，也有公司优良制度的帮助，才让我有这样一个更好的平台，能够更好的发展。

当初应聘的就是本公司的营业员，首要搞营销工作。初到公司，看到前进前辈完美的市场处事、至诚的处事理念、人文空气、艰深的企业文化深深地震撼着我的心灵。使我坚信：选择了贵公司就是选择了人生成长的机缘。

自从进公司那天起，我就立志要在今后的工作中尽职尽责、责无旁贷。我会虚心向老同志和身边的兄弟姐妹们进修，尽快熟悉公司业务。在几年的工作中，我对客户的问题，热情处理，从来不纰漏推诿。而且，还在工作之余招揽新用户，成长新用户，操作亲友老友同窗等关系，向外宣传本公司。默默地为公司的成长尽肤浅单薄的力。

在几年多的工作中，我也积累了不少的工作经验，这次的竞聘中，我感受有很强的优势来应聘这个营销主管的岗位。我有一颗热爱公司、热爱本职工作的强烈的事业心和责任感。干好任何一项工作的前提和要有一颗爱心。我有一颗爱心，我相信能够把本职工作做好。几年来的工作磨炼了我的心理素质。

我从不因神色而工作、清洁干事、精悍干事，的果敢抉择妄想和组织能力。工作进取的抉择信念和勇气，就拿此次竞聘来说，我站里，在迎接挑战，从挑战中自我、改良的，也想经由过程的向巨匠证实：本公司的员工是开拓进取的员工，是敢于发出挑战并迎接挑战的员工，是永远的挑战者!既然是挑战，就会有会有失踪败，若是次失踪败了，说剖明我还良多问题和，我会加倍全力的考验。用尽自己全部的真诚和能力，去迎接更始路上方面的挑战，去迎接时代暴风骤雨的挑战，在工作的挑战中立于不败之地，去拥抱时代的辉煌!

我认为设立本岗位的目的就是要适应当前的竞争环境，提高我公司运营质量，为一线业务发展做好后台支撑。主要实现以下目标：

1、贯彻落实及组织制定各项规章制度、销售指标及任务、人员管理办法，库存计划，保障卖场的安全、高效、稳定运行。

2、加强检查、监督力度和人员能力开发，组织店内、店外促销活动，作好人员调配、商品排列、布局，协调、配合厂家的现场促销，有效降低企业运营成本。

3、组织业务培训，员工的业务知识和销售技巧，制定技术规范、开展技术支援，提高全店人员整体水平。监督对员工下达促销商品的了解及主推情况。

4、保证上级公司制定的命令、授权及任务等在门点得到畅通传达、从分理解和有效执行过程有效控制，并对结果反馈、分析。

以上四个目标是相辅相成的，全体销售人员整体水平的提高，必将能够保障公司的安全、高效、稳定运行，也必将降低企业在运行维护方面的各项运营成本。

如果这次我能够顺利竞聘成功，我将做好以下工作履行自己得岗位职责：

1、协助各部门搞好公司内部销售，提高岗位执行力，高质量的做好计划、组织、领导、控制和管理工作我认为，作为管理人员，是对部分部门管理的分担者，因此，我要摆正自己工作主动积极不越位，协助管理不越权，加强团结不分散。充分调动部门员工的工作积极性，发挥他们的聪明才智;加强内部员工的业务技术培训，提高整体员工的技术水平。加强各项运行维护管理制度、作业流程、管理办法的执行力度，做好监督、检查、指导、考核，使得各项维护工作能够贯彻、落实。

2、创新解决问题的方法，加强技术交流和对外协作

售管理人员在不断提高自己水平的同时，还应该能够组织各方面技术力量，我将充分利用公司先进的交流平台，为各部门、各单位提供更加丰富和完善的数据技术支持。另外还要加强全店销售人员的交流与培训，组织更多更高水平的讲座，提高整体防范意识和技术水平，以保证全店的安全、高效、稳定运行。

3、加强应用开发，利用先进的方法进行科学管理，提高管理成效

作为一家营销企业，我们在为用户提供优质产品及服务的同时，也应该充分利用自己的资源和行业优势，为本企业建立先进的科学管理平台。以后我们还应加强应用管理开发，充分利用我们的网络资源，进行科学管理，提高企业管理效益和管理水平。

众所周知，随着经营的日益多样化，服务工作所面临的问题也越来越复杂。俗话说，“道高一尺，魔高一丈”，服务售后的领域就是在此消彼长中不断发展，不断进步。服务永远面临着挑战，没有一劳永逸、尽善尽美的解决方案，所以在各项日常售后工作中，不仅要求我们的售后人员随时跟踪，了解售后维护重点工作内容，还要在各种服务中不稳定、不安全情况的发展中不断提出新要求，解决新问题。最重要的是，我们还应加强售后服务的自主开发，不仅可以提高我分部客服的技术水平，而且对后期维护，客户再开发等方面带来便利之处，并且能够为企业节约大量资金，降低企业运营成本。

**20\_年客服总监辞职报告(精)四**

1.在公司总经理、常务副总经理领导下进行工作。根据公司发展要求，负责制定公司中、远期互联网业务发展运营战略和实施方案。组织协调公司内外资源，实施流程再造，保证公司网站、互联网平台的正常平稳运行。

2.以落实公司年度互联网(线上)营销目标为重点，发挥和完善公司互联网平台优势，强化线上网站、商城销售主渠道作用。对公司全年互联网营销目标的落实负总责，确保公司年度互联网销售指标和任务的完成。

3.围绕落实互联网营销指标，开展对子公司的业绩考核。并对各子公司年度实际运用互联网平台完成指标情况以及贡献率做出评价，提出奖罚和调整意见。通过发挥互联网技术优势，完善技监手段，提高效率，降低成本，遏制风险。确保公司线下产品流通工作的有序高效运行。

4.强化公司网上商城对公司发展的重要支撑，整合线下各种资源，扩大公司商城销售规模。维护和探索电商渠道及自媒体营销优势，为公司发展提供互联网强力支撑和保证。负责全国互联网展销会的参展与筹备，并组织实施。

5.通过建立公司互联网运营从业人员责任制、规范互联网相关业务流程、建立“可合作利用资源的数据库”(需公司备案)，维护微商客户渠道。提高互联网销售市场反应速度和运营质量。建立防范风险应急机制等，不断强化公司互联网运营的基础工作。

6.加强运营部门自身建设。坚持用标准和业绩说话，用制度束人管事。通过制定和规范业务流程，做好互联网平台相关业务对接、客服售前售后对接，规范商标使用，统一包装设计的使用。提升互联网销售运营质量，降低运营成本，并有计划的开展员工培训和对各子公司的互联网业务培训。

7.加强公司官网平台、微商、社群、自媒体的日常维护，动态管理与时时更新，调动和整合各种优势资源，及时调整推广策略，增强公司官网的社会关注度，扩大“农心自然”品牌的社会知名度和影响力。

8.根据市场变化，适时提出全国网点组建的意见和建议。按照公司部署，开展新组建公司的培训。有针对性的帮助子公司提升运用互联网开展流通业务的能力，总结经验，复制推广。

**20\_年客服总监辞职报告(精)五**

职责

1.审核并执行年度营业额预算，并将指标合理进行分解、下达各业态营业额并跟进督导进展完成情况。

2.参与公司经营规划的制定、执行、落实，并健全部门制度及流程，并依据实际营运状况进行修改。

3.监督、管理物业管理工作的执行情况。

4.根据市场和商圈的变化，支持协助美林m·live天地进行经营调整。

5.支持协助策划部推广活动方案的执行和措施的落实和协调。

6.负责营运客服部人员培训和梯队人员的建设。

任职资格：

1.本科学历，工商管理、物业管理等相关专业;

2.5年以上商业项目、综合体营运工作经验，3年以上营运部门全面管理经验;

3.熟悉商管管理、营运管理流程、商业品质管理流程标准以及商业运作模式。

**20\_年客服总监辞职报告(精)六**

我从20\_年9月25日进入物业客服部工作历时一年半，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，也得到了大多数住户的支持与认可。在这一年半来，我克服了很多困难，让我非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况;当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年半以来的主要工作内容

1.熟练办理交房手续(提前补充缺少资料)，办公室文件的整理、小区的收费情况汇总;

2.做好值班人员和人员休息的值班表;业主交房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;其中1#---7#已交房257户，20\_.11.7---20\_.11.7

物业费已缴87户;已退装修押金87户;8#已交费54户，未交费8户20\_\_\_701其中20\_\_302304306四户已有两年未交物业费;

3.接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访;

3. 管理员工统一着装，挂牌上岗;

4.每月对住户来电来访进行月统计。20\_年共接待来电来访共计5388件，其中住户咨询2689件，意见建议156件，住户投诉30件，公共维修\_52件，居家维修1010件，其它服务195件，表扬56件;办理小区车卡113张;

5.业主反映的问题作好记录，及时安排工程师傅维修并把维修情况反映给我，我在进行回访。

20\_年度工作计划

在20\_年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作

1.针对20\_年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20\_年入住率;

2.加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程;

3.全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理;

4.争取把已住住户的物业费都收齐，做好来访登记和回访工作;

5.进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性，多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入居安物业这个可爱而优秀的团队，我公司本着“以人为本，服务至上”的经营理念，“专业服务、用心管理”为宗旨，以“精心策划、科学管理、开拓创新、力创一流”为质量方针，积极完善市场化、专业化、规范化的管理模式，这种工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!

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！