# 202\_年回访的心得体会(优秀8篇)

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-02-13

*从某件事情上得到收获以后，写一篇心得体会，记录下来，这么做可以让我们不断思考不断进步。通过记录心得体会，我们可以更好地认识自己，借鉴他人的经验，规划自己的未来，为社会的进步做出贡献。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来...*

从某件事情上得到收获以后，写一篇心得体会，记录下来，这么做可以让我们不断思考不断进步。通过记录心得体会，我们可以更好地认识自己，借鉴他人的经验，规划自己的未来，为社会的进步做出贡献。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来了解一下吧。

**回访的心得体会篇一**

第一段：引言（100字）。

回访是一项十分重要的工作，是企业维护客户关系的关键环节。在回访的过程中，我们可以了解客户的最新需求，及时解决客户问题，促进销售和业务的发展。通过多次的回访，以及总结和学习，我深刻体会到回访的重要性，也积累了一些心得体会。

第二段：合理安排回访时间（200字）。

回访的时间安排是回访工作的重要一环。在我的工作经验中，我发现最佳的回访时间是在客户购买产品后的一周到十天之内进行，因为这个时间段客户已经使用了产品，对产品的情况有了更真实的了解，也更容易针对问题进行沟通和解决。而长时间的推迟回访会让客户觉得我们不够关注，对客户体验打折扣。因此，合理安排回访时间非常重要。

第三段：与客户保持良好沟通（300字）。

回访的本质是与客户进行良好的沟通，了解客户的需求和感受。在回访过程中，我始终保持着积极主动的态度，用真诚的语言和客户进行交流，倾听客户的声音和建议。与客户建立良好的互动关系，不仅可以增强客户对企业的信任感，也能够帮助企业更好地了解客户的真实需求，提供更加贴心的产品和服务。

第四段：倾听客户的意见和建议（300字）。

回访的目的不仅仅是了解客户的情况，还有收集客户的意见和建议。客户的反馈对企业的改进和进步至关重要。通过回访，我积极询问客户对产品质量、服务态度等方面的评价，详细记录下客户的意见和建议。同时，我也鼓励客户对产品提出自己的想法和需求，不断挖掘潜在的市场机会。这样的倾听不仅有助于提升客户的满意度，也能够为企业的产品改进提供宝贵的参考和方向。

第五段：总结与展望（200字）。

通过不断的回访工作，我意识到回访不仅仅是一项任务，更是一种艺术。需要我们用心去倾听和观察，细致入微地了解客户的需求，积极解决客户所遇到的问题，提供更加优质的服务和产品。回访也是一种积极互动，是企业与客户之间沟通的桥梁。未来，我将继续努力改进回访技巧，提高回访质量，为企业的发展做出更大的贡献。

总结（100字）。

通过回访工作，我深深感受到了回访的重要性，合理的时间安排、良好的沟通交流以及倾听客户的意见和建议都是回访工作的关键。通过持续不断地回访，不仅可以为企业带来更多的机会，也可以提升客户的满意度和忠诚度，进而推动企业的持续发展。

**回访的心得体会篇二**

回访是一种贴心、贴羊毛的行为，是企业体现关怀的重要手段。当我们尽全力满足客户需求时，不仅赢得了客户的信任，还能建立品牌的口碑。回访是帮助企业提高服务质量、加强客户关系的有益方式。在做回访时，我通过锻炼自己的语言能力和表达能力来增强自信，并时刻思考如何让客户得到更好的服务体验，分享一下我回访的一些心得。

第二段：目的明确，言之有物。

回访的目的在于向客户传达信息、了解客户需求，并听取客户的反馈。为了更好地达成这一目的，我一般会先了解客户的背景信息，从而采取定制化的沟通方式，例如用客户喜欢的语言、相似行业的术语、客户常用的网站和涉及到的产品等等。在刚开始的时候，我会做一个简要的介绍，告诉客户我是公司的回访员工，取得了客户的联系方式，希望通过回访来改善公司的服务和提升客户满意度。

第三段：注意方式方法，具体行动计划。

回访是为了更好地解决客户的问题和需求，所以具体的回馈方式是要反映出这一特点。首先，我会高度重视客户的反馈，记录下客户的描述，对于客户提出的问题和建议，我们及时跟进和改进。其次，在处理纠纷时，我会采取以解决问题为导向的方式，聆听客户的意见，一步步为客户找到满意的解决办法。最后，我还会定期发送调查问卷、给予礼品奖励等形式来鼓励客户参与服务评价，这不仅可以提升服务质量，也能让客户感受到我们更多的关心。

第四段：心情调整，重温感受。

回访的过程中，很多客户会对我们表达感谢，这时我会告诉他们，这是我们的工作职责，只要是客户需要的，我们就会尽全力满足，这也是我们服务的初衷。但是并不是每个客户都会这么友好，有的客户会怒不可遏，这时我会保持镇静，真心感受客户的不满，配合客户的情绪走出解决方案。用心去聆听客户的哀愁和乐事才是互动的正向循环，这样不仅能留下遗憾之外，还能增添回访时的快乐与自信。

第五段：总结回顾，展望未来。

在两年的回访经历中，我收获了很多，不仅从客户的吐槽中发现了很多与我们服务业务耦合的问题，也克服了些许矛盾解决的难度，同时也感受到了回访对于客户满意度提升的积极意义。在未来的工作中，我会更加尽心尽力去回访，不断完善自己的专业能力，将其对业务的深入理解融入到服务中去，不停地提升服务质量，让客户获得更完美的服务体验。

**回访的心得体会篇三**

回访记是社会调查和市场调研中常用的一种方法，通过电话或面对面直接与受访者进行交流，了解他们的体验和看法。在过去的几个月中，我有幸参与了一些回访记的调研活动，这为我提供了许多宝贵的学习机会和体验。在此，我将通过五个方面来总结和分享我的体会。

首先，回访记需要耐心和细致。在进行回访记调研时，我们必须确保对每个受访者都保持尊重和耐心，不论他们的回答是积极还是消极。有时候，受访者可能会有诸多问题或是抱怨，我们不能因此变得急躁或是不耐烦。相反，我们应该耐心倾听，提供积极的反馈，并尽力帮助解决问题。只有如此，我们才能获得受访者的真实、可靠的反馈意见。

其次，回访记需要良好的沟通能力。在与受访者交流时，如何保持良好的沟通和理解是十分重要的。我们应该采用清晰明了的语言，避免使用行话和术语，以确保受访者能够清楚地理解问题和表达意见。此外，我们还应该注重倾听，不打断受访者的发言，并通过积极的肢体语言和面部表情来传递友好和专业的态度。只有这样，我们才能建立起良好的互信关系，进而获得更有价值的反馈信息。

第三，回访记需要具备分析思考的能力。在进行回访记调研时，我们不仅需要记录受访者的回答，还需要对这些回答进行整理和分析。我们应该从受访者的回答中寻找共同点和差异，分析其背后的原因和动机，识别出潜在的问题和需求。只有这样，我们才能更好地理解受访者的心理和期望，从而为改进和优化产品或服务提供有力的支持和建议。

第四，回访记需要灵活应变。在进行回访记调研时，有时候我们会遇到各种各样的情况和意外。例如，受访者可能没有时间接听电话或是突然改变主意不愿配合调查。在这种情况下，我们不能僵化地坚持原有的计划和流程，而是应该灵活应变，寻找解决问题的新方法和途径。我们可以调整时间和方式，适应受访者的需求和要求，以便更好地完成调查任务。

最后，回访记需要团队合作。在进行回访记调研时，团队合作是至关重要的。团队成员之间需要相互配合、相互支持，共同完成调查任务。每个人都有自己的专长和优点，应该充分发挥所长，互相补充和取长补短。此外，团队成员之间还应该密切沟通，共享信息和经验，实时跟进和解决问题，确保整个调查工作顺利进行。只有通过良好的团队合作，我们才能取得更好的调研效果。

总之，回访记是一种重要的调查方法，对于了解受访者的体验和看法有着不可忽视的作用。通过参与回访记调研活动，我深刻体会到了调查工作的重要性和挑战性。我学会了倾听和关怀，提高了沟通和分析能力，培养了灵活应变和团队合作的能力。相信这些经验和体会，将对我的职业发展和人际关系产生积极的影响。我期待能够将这些能力和经验应用在更广泛的领域，为社会和行业的发展做出更大的贡献。

**回访的心得体会篇四**

由本站会员“bingwukiss”投稿精心推荐，小编希望对你的学习工作能带来参考借鉴作用。

当我们积累了新的体会时，写一篇心得体会，记录下来，这样可以不断更新自己的想法。你想好怎么写心得体会了吗？以下是小编精心整理的回访母校的心得体会，仅供参考，大家一起来看看吧。

1月22日，我带着激动与紧张的心情踏进了我曾经学习和生活了六年的母校—礼县二中，向母校部分师生概括介绍了南京农业大学，并与学弟学妹们分享了自己高考。

总结。

出来的经验，给他们提供了一些建议。我顺利完成了此次实践活动，收获颇多。

农历腊月初三，我怀着无比激动的心回到了我的母校—礼县第二中学。到了学校熟悉亲切的感觉扑面而来，心里有一种说不出的感动，顿时感到温馨又温暖。树上的叶子掉光了，不像南京的大部分树依然充满生机，但对于生长在北方的我，这才是最熟悉不过的冬天的风景。虽然已经考完试了，但学弟学妹们还是在上课，校园里几乎没有人在走动，阳光明媚，带着几丝微风，学校显得安静而又美丽。

一、我的母校。

我的母校礼县第二中学（简称礼县二中）坐落于甘肃省陇南市礼县东大门盐官镇，创建于1957年，迁建于1993年。是一所服务于礼县东部五乡一镇约15万人口的县直完全中学。学校在硬件建设、教育。

教学。

质量等方面取得了一定成绩，成为盐官教育的龙头。几年来，学校坚持素质教育，加强师德建设，立足科研兴校，不断深化教学改革，教育教学质量不断提高。在这里有尽职尽责、兢兢业业的老师；还有一群可爱的同学，大家相处的像家人一样，有了问题大家相互讲解，互相商量。我在这样的一个集体中快速的成长，努力学习，学会了做人，学会了生活，并且顺利的考上了大学。

农历腊月初三，一个阳光明媚的下午，怀着几分激动，几分忐忑，我来到了离别半年的母校，踏进母校，感到这里的一切熟悉又陌生，熟悉的是这里的花花草草，一砖一瓦；陌生的是那种紧张又压抑的学习气氛。感慨片刻之后，我给我的班主任独老师打了一个电话，得知他此刻正在教研室，我就马不停蹄地赶了过去。由于之前我已经给班主任打过电话，说明了此次活动，他也同意给我提供平台，叫我精心准备，所以寒暄过后，他看了我准备的材料，说：“看你准备这么充分，我给你两节课的时间，好好宣传一下，然后以过来人的身份好好指导一下学弟学妹，帮他们答疑解惑，增强他们的信心。”听到班主任老师给了我这么长时间，我打心眼里高兴，谢过班主任。我们有谈论起了我的大学生活，班主任一边听一边给我提了一些建议。

时间过得真快，没说多长时间他们就下课了。班主任把我领进教室，一切准备妥当之后他就离开了。我先做了自我介绍，然后表明来意，同学们听到后非常高兴。紧接着我先介绍了我们学校（利用ppt)，南京农业大学是教育部直属“211工程”和“985优势学科平台”的重点大学，是全国56所具有研究生院的高校之一。南京农业大学的历史最早可追溯到1902年的三江师范学堂，是一所具有百年办学历史的综合性大学，学科设置涵盖了农学、工学、理学、经济学、文学、生命科学、法学、管理学等各个领域，是我国东部地区现代高等农业教育基地。校区面积560公顷，各类实验场、站面积440公顷，学校建筑面积52.6万平方米，教学科研仪器设备总值3亿多元。现有校内外教学科研基地200余个，实验教学中心23个（其中国家和省级教学示范中心8个）。图书资料收藏量200余万册（部），拥有中外文全文期刊1万余种，中文电子图书40余万种，中文电子期刊近1万种，还拥有大量的数字资源和先进的网络检索查询系统。

学校教学科研和生活设施配套齐全，校园环境优美，是江苏省园林式单位、江苏省爱国卫生先进单位。学校分为两个校区，其中卫岗校区占地900余亩，是南农本部，浦口校区位于南京浦口区，比邻长江占地面积716亩，紧邻浦口校区还有南农新校区（正在建设中）—农业的硅谷5050亩，学校有两个大型现代化的`图书馆，同时拥有现代化的校园网络系统，同时学校耗巨资铺设了长达30余千米的光缆把卫岗和浦口两个校区连在一起，使两个校区的交流更加密切。

全校现有生命科学学院、农学院、植物保护学院、资源与环境科学学院、园艺学院、动物科学技术学院（含渔业学院）、经济管理学院、动物医学院、食品技术学院、信息科学技术学院、公共管理学院（含土地管理学院）、外国语学院、人文社会科学学院、理学院、工学院（含乡镇企业学院）、国际教育学院等16个学院和体育工作部。另设有金陵研究院、成人教育学院、中华农业文明研究院、中华农业干部教育培训中心南农大分院、长江学院和日语培训中心等现有13个博士后流动站、12个博士学位一级学科授权点、17个硕士学位一级学科授权点，65个博士学科专业、106个硕士学科专业、57个本科专业，1个第二学士学位专业，以及兽医博士和兽医硕士、农业推广硕士、工程硕士、公共管理硕士（mpa）、风景园林硕士等五种专业学位授予权，形成了博士、硕士、学士以及包括成人教育与干部培训在内的完整的人才培养体系。

现有在职教职工2689人，其中：中国工程院院士2名，博士生导师253人，硕士生导师526人，高级职称教师744人，国家、部级有突出贡献中青年专家28人，“长江学者奖励计划”特聘教授2人，获“国家杰出青年科学基金”9人，入选国家“百千万人才工程”第一、二层次专家7人，入选教育部“跨世纪优秀人才培养计划”8人，教育部“新世纪优秀人才支持计划”入选者27人，教育部“优秀青年教师资助计划”18人。

对于同学们最关心的就业和助学金的情况，我还做了重点介绍。然后还和同学们谈了下自己高中时的学习体会，以自己当年高考的亲身经历回答了他们高考前备战的一些问题等等，传授一些复习方法，放松心情的方法，并结合自己当年高中毕业后填志愿的茫然向学弟学妹介绍了高考填报志愿的相关考虑，让同学们对高考填报志愿有了初步得了解。最后谈了在大学参加的社团活动以及从中得到的锻炼，向学弟学妹介绍了南农的一些社团及参加这些活动对自己的影响。我留下了自己的联系方式，与同学们建立了长久的联系。

三、

收获与不足。

1、收获。

对于南京农业大学来说，我给母校的学弟学妹们简洁却也较全面地介绍了南农，给了他们比较直观的印象，相信这对于他们以后高考填报志愿会有一定的影响；对母校来说，我以过来人的身份向同学们介绍了自己当年的一些经验教训和体会，并分享了参加自主招生考试以及高考的过程和心得，还给他们未来对大学及专业的选择提供了一些参考，为那些学弟学妹们解答他们心中的困惑，自己心里高兴，他们自己也高兴；而对于我自身，从开始的找相关老师，到后来的在同学们面前讲话，这些都锻炼了自己的社交能力、语言表达能力以及在众多人面前讲话的能力，学习到了一些为人处世方面的知识。

不管是在前期准备工作中，还是在站上讲台的时候，我都学到了一些在大学课本上没有的东西。而这些东西又恰恰很重要，它将成为我在以后学习生活中的宝贵财富。因此，我认为这次寒假活动，对于我个人来说具有重要意义，它将是我生命中的一个里程碑。同时我也相信，以后再有类似的活动时，我会在现有的心理基础上做得更好。

2、不足。

自己性格内向，不善于与人交流，不自信。所以活动做得不太完美。感觉过于简洁；再有，时间不足准备就不够充分，只讲了自己去年高考的情况，没有详细地查阅今年各高校招生的情况和高考录取政策的变化，对南农的了解也欠深入，比如有同学问到南农的最新排名以及某一专业的具体情况是，我就很难深入回答。除此以外，没有能与教务处的老师合作也是很大的遗憾。

今年的寒假，我有幸能够参加学校组织的“寒假社会实践暨优秀学子回访母校”社会实践活动。我很高兴能够参加类似的活动，我个人性格内向、易紧张、不善语言表达，这次的活动恰恰能够磨练我与人交往的能力，还能让我在锻炼自我之余，体会到自身的价值，对他人做出贡献。所以这次的实践活动对我大有裨益。

总的来说，我认为我这次在母校开展活动是非常的成功的。回访母校使我收获了旧情，同时对我将来人生情感起到了重要的导向作用。在活动中我收获了课本上学不到的东西，这对我的人生有非常重要的作用。不管是我自己还是那些学弟学妹们都可以收获很多。所以，我真诚地希望这个活动可以像接力赛一样一棒一棒的传递下去。同时，也真诚地希望我的母校越来越好，我的大学——南京农业大学也越来越好！

回访母校的心得体会如果还不能满足你的要求，请在本站搜索更多其他回访母校的心得体会范文。

回访工作计划。

。

**回访的心得体会篇五**

心得体会，是指在经历一件事情之后，通过思考总结自己的感受和得失，进而形成一种认识和理解的过程。回访则是指在某个时刻，重新回顾和回忆起过去经历的事情，重新审视和思考其中的种种细节和意义。心得体会和回访是相辅相成的，通过回访过去的经历，我们可以更加深刻地领悟其中的道理和价值。在我自己的生活中，也经历了许多事情，通过回访自己的经历，我有了很多心得体会。下面我将用五段式的方式，将一些重要的心得体会与大家分享。

第一段：回访的重要性与方法论。

回顾过去，我们可以重新审视和思考我们的行为、经历和感受。回访可以帮助我们更好地认识和了解自己。对于回访的方法论，我认为有两点是非常重要的。首先，我们要保持客观的态度，不仅要看到自己的优点，更要看到不足之处，从而有所改进。其次，我们要有时间意识，定期进行回访，并将之落实到行动中，不断追求进步。

第二段：回访自己的成长历程。

回访自己的成长过程，可以让我们更加深刻地意识到自己的成长和进步。回想起小时候的我，那时候的我很调皮捣蛋，总是因为调皮而惹得父母经常生气。但是随着年龄的增长，我逐渐懂得了懂事和负责任的重要性，开始更加认真对待学业和家庭责任。回访自己的成长历程，让我明白了人生是一个不断成长和进步的过程，只有不断努力，才能变得更好。

第三段：回访自己的人际关系。

人际关系，是我们生活中不可或缺的一部分。回访自己在人际关系中的表现，可以帮助我们更好地认识和了解自己的优点和不足，从而进一步改进自己的交际能力。回访自己的人际关系，让我明白了积极的沟通和合作是建立良好人际关系的基础。此外，要学会尊重他人的意见和权利，不要不断强调自己的观点，要善于换位思考，并且要善于化解矛盾和处理冲突。

第四段：回访自己的学习成绩。

学习成绩直接关系到一个人的综合素质和未来发展。回访自己的学习成绩，可以帮助我们找到学习上的不足和问题，从而有针对性地改进学习方法和策略。回访自己的学习成绩，让我明白了学习需要坚持和努力，不能临时抱佛脚。要制定合理的学习计划，定期进行复习和总结，增强记忆和理解能力。此外，要善于提问和思考，不仅要死记硬背，更要追求知识的理解和应用。

第五段：回访自己的人生态度。

人生的态度决定了我们面对困难和挫折的勇气和决心。回访自己的人生态度，可以帮助我们调整自己的心态和思维方式，更加积极地面对人生。经历了许多事情，我明白了乐观积极的心态对于解决问题和实现目标的重要性。不论遇到什么困难和挑战，只要我们保持积极向上的心态，相信自己的潜力和能力，我们就能够战胜困难，取得成功。

总而言之，心得体会和回访是我们对待过去经历的一种反思和总结。通过回访过去的经历，我们可以更好地认识和了解自己，找到不足和问题，并努力改进和提升自己。在未来的生活中，我将继续保持回访和心得体会的习惯，不断进步和成长。

**回访的心得体会篇六**

近年来，供热回访成为了一个常见的服务形式，采用电话、短信等方式对用户进行回访，了解用户的意见和需求，通过及时解决问题和优化服务，提高用户满意度。我在参加公司开展的供热回访工作中，收获了很多宝贵的经验和体会，下面就和大家分享一下。

1、不能只停留在说而已。

在回访过程中，我们不能只停留在嘴上，真正做到把用户的问题解决掉。工作中，我遇到过一个用户，反映家里供暖效果不好，导致家里老人常年咳嗽、感冒。我和同事第一时间到用户家里去了解情况，经过检查发现是阀门和管路不通畅，导致供热不到位。我们立即进行维修和清洗，改善供热效果，最终解决了用户的问题，赢得了用户高度的好评。这也让我深刻理解到一个道理，回访不是说说而已，需要真正将用户所受的问题解决掉。

2、与用户建立良好的关系。

与用户建立良好的关系是回访工作的核心之一。作为工作人员，回访过程中，要注重语言技巧，让用户感受到我们的关心和服务，让用户感觉到这是一种亲情的关系。在工作中，我曾经接到一个用户的电话，说他家里出现了供暖问题，我们再次上门时，发现是由于用户暖气片上的销子掉落，导致供暖效果不佳，为了解决问题，我们立即帮用户购买新的销子并安装好。在整个过程中，我们对用户进行了耐心的讲解和细心的服务，建立了良好的关系。

3、打造专业服务队伍。

打造专业的服务队伍也是供热回访的重要组成部分。一支专业的回访队伍，能够在工作中胜任岗位，更好地服务用户。在我所在的公司，有一支专业的服务队伍，他们经过了系统的培训，熟悉各种供热设备和维修方法。在公司的日常运营中，这支队伍是起到了重要作用的，能够帮助用户解决一些复杂的问题，并且在服务过程中表现出了专业性和耐心性，为用户树立起了良好的形象。

4、不断完善回访机制。

完善回访机制也是一个好的供热回访工作的必要条件。公司需要不断完善回访的操作流程，不断调整回访设备和平台，为回访人员提供更好的工具和渠道。在我们的工作中，公司将回访与客户关怀、智能供热等功能相结合，不断完善供热回访平台的功能模块，让用户可以方便地反馈意见和建议，同时通过数据收集和分析，从而更好地服务用户。

5、持之以恒的提高服务质量。

最后一点，也是一个非常重要的点是，一定要持之以恒地提高服务质量。供热回访不是一项短暂的任务，而是需要长期坚持的一个工作。只有不断提高服务质量，才能够让用户感受到我们的诚意和服务态度，从而获得用户的支持和认可。在工作中，我时刻保持着对供热回访工作的热情和使命感，不断提高自身的素质和能力，不断学习和完善工作技能，不断推动工作质量的提高。

总之，供热回访是公司为用户提供优质服务的必要手段之一，通过不断的努力和实践，更好的提高服务质量和客户满意度。希望这篇文章能够对大家有所启示，帮助更多的人更好地了解供热回访工作。

**回访的心得体会篇七**

技高校宣扬册及明信片及他们热切听我们讲有关杭电，有关高校生活的事情，对于提问他们也是特殊主动，他们不仅问我们曾经的高考生活，更多问我们的高校生活，问关于杭电的状况，我们为他们一一解答，我可以体会他们对高校生活的憧憬，想当时问我也是这么过来的，当然我们在讲杭电高校生活的好时，也会告知他们要留意，上高校照旧要好好学习，每天向上，当心挂科，还有最重要的是现在好好学高考考好，有好成果。虽然没有站在讲台上主讲，我也是间或插一句，有几个学妹极力让我讲时，我也说了一些。能与母校的他们，共享我自己的生活，我很快乐，而且看着他想了解杭电，了解高校，我用相机一幕幕抓拍，想着这样为他们以后报考可能有了更好更正确的选择有肯定的帮助，我就特殊有成就感。

纵观整个活动，参加其中的我有了不小的提升，也发觉了很多不足，我仍旧没有足够的志气，主动上台向这么多人演讲，依旧没有魄力，去主动揽下活动的`组织统筹这个任务，这是我非常欠缺的，也是我必需去克服，去前进的几点，我信任我会胜利的。

这次寒假实践活动，赐予我很好的熬炼，同时我也做到了宣扬杭电和回报母校，收获了很多，老师的期盼与激励，那些“孩子们”的笑脸，这份阅历，这样的提升。

我希望，也期盼着学校能在赐予我实践的机会，这样实践的机会，很难得，我希望下次，我的不足克服后，能再次迎来新的实践。当然，那时，我也会主动争取这样的机会，以使自己的实力得到更大上的提升。

**回访的心得体会篇八**

在这一年中不断学习，让我深刻的体会到客服的工作是一个人与人之间沟通和交流的工作客服的人员代表的是用户与公司交流的窗口作为客服人员，在工作中不要把自己放在用户的对立面要多对顾客道歉，这不是贬低公司的形象，而是在展现公司诚信的形象凡事都要从用户的角度考虑问题，不能站在用户的对立面来解决问题，否则问题是永远都不能解决的在处理问题的过程中，客户当然是希望能够及时解决问题的，如果不能及时解决问题，我们应该给用户一个期限承诺，而且在这个期限中出现什么问题，应及时向顾客联系和沟通，做到让顾客满意。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽，其实以上这些都是我在工作中体会的，可能只接触到了客服工作的皮毛。在客服这一行里还有更多的东西需要我去摸索和学习，希望能在以后的工作中能为顾客服务得更好!

转眼间，我到客服部门工作已有一年了，在这一年的时间里，我对客服的工作有了新的认识和体会。

在没有进客服工作之前，总认为客服的工作很简单，就是坐在前台接接电话，解决一下售后问题就行了。在这一年中不断学习，让我深刻的体会到客服的工作是一个人与人之间沟通和交流的工作。

客服的人员代表的是用户与公司交流的窗口。作为客服人员，在工作中不要把自己放在用户的对立面。要多对顾客道歉，这不是贬低公司的形象，而是在展现公司诚信的形象凡事都要从用户的角度考虑问题，不能站在用户的对立面来解决问题，否则问题是永远都不能解决的。在处理问题的过程中，客户当然是希望能够及时解决问题的，如果不能及时解决问题，我们应该给用户一个期限承诺，而且在这个期限中出现什么问题，应及时向顾客联系和沟通，做到让顾客满意。如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽。

其实以上这些都是我在工作中体会的，可能只接触到了客服工作的皮毛。在客服这一行里还有更多的东西需要我去摸索和学习，希望能在以后的工作中能为顾客服务得更好!

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只有一个字：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非常有经验的老员工了。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，我就一直在不断地探索，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己的情绪进行管理、控制和调节。

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。

另外，在平常的话务管理中，我一直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，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己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。所以没有必要为自己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，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，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。在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。曾经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起。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，应该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激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极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，小心谨慎，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“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

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己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，轻松上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨砾而产生变化，但是追求完美、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，只有用学习的心态来支撑自己，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。

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。

通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，主要表现在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、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

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况。

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，为业户提供更优质的服务。

5、密切配合各部门工作，及时、妥善的处理客户纠纷和意见、建议。

客服部工作存在诸多不足，有新的问题，老的顽症。但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。

客服工作是一个很大的话题，单说一方面未免有失偏颇，但要各个方面都展开来说，又未免太泛，很难说到重点。只能选择其中印象比较深刻的方面来探讨一下。

首先想说说的是团队的组建，一个公司的客户服务部从无到有，该如何组建呢？我觉得第一步应该是先立制度，制度是组建团队的基础。具体需要哪些制度是需要根据公司情况和服务对象而言的，基本的制度应该包括：

客服部门管理制度。

投诉管理制度。

业绩考核制度。

处理问题流程。

制定制度的同时，招聘作为整个客服工作的重点也应该同时开展了，正如文章开头所说，优。

秀的客服人员往往具有一些性格特质，因此在甄选的时候通过谈话，问卷等方式沟通基本上可以知道一个人是否适合从事客服工作，谈话是最好的方式，因为客服工作就是直接沟通的过程，面对面的谈话更能识别出一个人是否满足客服工作的要求。在招聘客服助理的时候，可考虑心态积极，沟通能力良好的应届生。应届生优点是积极，接受能力强，可塑性强，但也存在一些缺点，如心态容易不正，工作经验不多，不够成熟等等。

在团队组建的同时，尤其要注意的是分工要明确。在有流程的基础上，搞清楚诸如碰到谁受理，怎么处理，谁反馈，谁跟踪，谁记录等等。团队需要经常进行培训，包括业务知识和沟通技巧，特别是更新了的业务知识，具体可以邮件和例会等方式实现，原则是简单有效。

其次谈谈客户期望的管理，在软件行业，由于客户使用习惯以及业务变化等多种原因，提出变更的需求是经常的事情。如果客户提出的事情都答应，不可能，如果拒绝客户，又怕影响公司形象，这就涉及到需求管理中的一个环节－客户期望管理了。客户期望管理的最高原则是信誉，也就是答应客户的事情一定要按时办到。没有信誉，其他技巧都免谈。其中一种方法叫做“降低承诺，提高交付”，如果一件事情预计需要1个小时完成，你应该和客户说需要一个半小时或者2个小时，因为很难保证实际情况会不会超出预计，而提前交付比延迟交付效果要好得多。还有就是在不能满足客户的需要的时候，需要耐心有技巧的解释，如果平时信誉良好而你又解释得当的话，十有八九客户是会理解的。

还有一个客服人员业绩考核的问题。良好的业绩考核制度是保持客服人员工作积极性的一个重要因素。我个人觉得可以从以下方面考虑：客户满意程度，考勤情况，工作量饱满情况，工作及时完成情况，团队协作精神，岗位纪律，工作态度，工作积极性，工作创新能力，月度工作推进情况，负责人考评，日常考评，业务知识考核等都可以纳入考核。

来到xx的工作时间虽然不是很长，但是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没有接触甚至没有想过要接触的工作内容，这一切都是对自己的一种挑战、一种提升、更是一种成长。

回顾十月份的工作情况，我主要负责两方面的内容：一是网站内容的更新，二是53客服，因为没有将这两项内容很出色的完成，所以我对自己的表现还不是很满意。下面具体的来说明一下工作的完成情况：

一、网络工作内容。

1、更新xx网站沈阳校区的新闻，包括校内动态、考试信息和出国留学的信息，让浏览我校网页的人一睹我校学员风彩、掌握我校每日动态、学习与英语考试和出国留学相关的相关知识。

2、在新浪、搜狐、网易、百度、和讯、凤凰网、博客网等网站的博客频道发表文章，宣传xx英语。

3、向搜索引擎提交更新的文章和博客，争取被搜索引擎抓取。4、查看百度贴吧、百度知道中涉及到xx英语学校的相关信息，掌握大家对xx英语的最新看法和需求，如果遇到有恶意中伤和广告及时向贴吧提出申述，申请删除帖子。（这段时间没有发现恶意问题）5、在培训网站、分类广告的外语培训和出国留学培训等相关分类，留学论坛和沈阳本地论坛，百度贴吧等地方发布广告。6、撰写xx英语公益活动——高中建设的文章。

7、编写xx英语网站新增版块——雅思保分计划的相关内容。二、53客服咨询情况。

在学校众多来访人员中有一项来访方式就是通过网络咨询来约访学员，这也就是和53客服能否有效咨询直接挂钩的，所以也对我的工作内容有了更高的要求，除了将网站整理好，也必须提高和客户在网上交流的能力。

网络是虚拟的，我不知道在与我对话的人是什么性格的人，到底有什么真正的想法，也不知道他是好意还是恶意，所以在存在这些未知数的前提下，如何能够真正揣测好对方的心里，用什么样的语言来吸引他对我们学校有极高的兴趣甚至真正想来我校学习，这都是需要很好的研究。通过这一个月以来，53客服工作的完成我对自己并不是很满意，主要存在一下问题：1、咨询量本身与上月相比有所降低。2、针对咨询的人约访数量降低。

3、咨询者的学习意向并不强烈、我缺少一种十足的能力让他又只是想先咨询看看转变到被我们学校真正所吸引。

针对以上问题，在下个月的工作中，我计划从几个方面进行改进：1、分析上个月客服咨询内容，找出沟通中存在的问题，变化交流方式、交流语气，努力揣测说话人的心里活动，提高咨询能力，这也是重中之重。

2、加强在网站上对xx英语的宣传力度，将53客服的连接尽可能多的加入到所发文章的网页，提高点击率。

3、提高自身业务素质能力，有时偶尔会因为对咨询人所问问题的一些反感，从而心态有所转变，今后转变自己的心态，完善业务能力、提高咨询量。

下个月即将到来，针对上述提到的问题，有则改之无则加勉，出色的完成接下来的工作。

参加《职场压力与情绪管理》培训心得报告202\_年5月26日，我有幸参加了公司组织的《职场压力与情绪管理》培训，在学习课程中，北大郝老师通过活泼多样、互动竞争的讲课方式，在愉快欢乐的气氛中，很好地传授了压力的来源、情绪的体现、缓压的方法、情绪的调整、职业的素养、沟通的技巧等方面的知识，整个讲座形式新颖、内容丰富，十分吸引人并富有感染力，使我收益颇多。

随着社会经济的飞速发展，企业管理的不断升华，人文物质生活的不断提升，我们所面临的工作、家庭和社会交往等各方面的压力越来越大，长期的沉重压力和不良情绪如果得不到缓解和调整将会直接影响到我们的身心健康，从而对我们的工作、家庭和社会交往产生巨大的危害，因此如何正确认识压力和情绪，如何塑造足够的自我安全感，如何拟定符合实际的生活理想，如何把握顺畅的人际关系，如何保持良好的自我心态，如何清楚的认知现状是我们当即要去重点思考的问题。

对待每一天。“抱怨”“喜悦”我们都要渡过每一天，为何要选择“抱怨”而不选择“喜悦”呢？保持乐观，不要“抱怨”，提升自我，不要被挫折所吓倒，打不死的磨难也是一笔宝贵的财富，“塞翁失马，焉知非福”。让我们发现美好，宽容过去，用好当下，服务他人，提升情商，向着成功迈进。

具体以下几点：

1．学习到了情绪管理与压力管理的一些基础知识，对压力与情绪管理有了更清晰的认识。使我们能够分析压力源形成的内外原因，懂得压力与工作绩效的关系，并了解几种应对压力状态的方法。

2．使我们理解挫折的意义，提高了自己压力与情绪管理的能力，能够更好地控制和运用自己的情绪，更好地理解他人；会分析自己和员工的受挫反应，学会一些化解挫折的心理学方法。3．使我们掌握养成积极心态的各种心理学原则和方法，逐步养成主动迎接挑战和永不言败的坚强个性，促进我整体心理素质的提升，最终达到提高工作业绩的目标。

3、明白了自己产生情绪的更深层次的原因，主要是由于自己独有的信念、价值观、行为准则，造成了自己和他人对相同事情的不同看法，从而在遇到和处理这些事情时产生了不同的情绪。

5、减轻了自己累积在自己身上的压力，提高了自己的自信心，提高了自己的洞察力。

总结：

二〇一二年五月二十六日。

苦中有乐笔耕不辍。

——202\_年写作培训心得。

葛卫国。

火热的6月，火热的校园，为期半个月的写作培训班结束了，但对于写作的学习才刚刚拉开序幕。培训时间虽然短暂，温故6个讲座内容，感觉颇有收获。一、进一步提高了对机关写作的认识。机关工作离不开文字，许多工作需要靠文字来反映、来体现的。文字功夫是机关干部的必修课、基本功。市发改委是市委市政府的参谋部，经济形势分析、政策建议等，哪一样能够离开文字？作为市发改委的干部，更应该打牢文字基础，练好写作本领，提升参谋水平。因此，练好文字基本功是胜任工作的现实需要，不能以个人的好恶为转移，必须强化驾驭文字的能力，必须提升机关写作水平，这也是爱岗敬业的具体表现。

二、进一步了解了公文写作的基本方法。公文写作与文学创作不同，即不能象文学作品那样富有感情色彩，又不能向文学作品那样充满虚构和假想，它有着规范的格式和特殊要求。在机关党政公文课上，湖师院的程民教授曾说：“党政机关公文，标题、正文和落款，都要严格按照规范的格式来写，包括文言字、词的运用必须掌握”、“标题要达意、规范，正文要写清楚原由、事项、尾语，落款要注意用印和日期”等。在信息写作课上，市府办信息处的沈玉峰处长曾讲：“政务信息，要及时、准确、全面、有喜、有忧”、“紧急信息，要写清楚时间、地点、事件起因、状态、措施等”。还了解了通知、通报、报告、请求、函、工作总结、领导讲话和调研报告等文稿的基本写法。

三、学到了几个机关写作技巧。授课老师不仅讲解了机关公文的撰写方法，也传授了十几年甚于几十年的写作经验。如：信息稿的撰写，重点把握好四个环节，即：提炼主题要鲜明、制作标题要新颖、安排结构要清晰、推敲字句要精确。如：领导讲话稿的撰写，写前首先要搞清楚会议方案，弄明白会议类型、领导角色和讲话场合；多用短语，勤于分段，少加修饰，用好动词，善用修辞，活用成语；改一改、放一放、议一议、读一读等。再如：总结的写作技巧，最关键的是要把经验总结出来，把工作做得怎样写清楚。还有，关于撰写写调研报告，如何做到选题准：顶天立地，服务中心，解决问题；如何做到文字顺：要常看范文，反复修改，长期苦练，钟情读者，高手指点；如何做到题材新：立于前沿，掌握细节，归纳新颖，善于包装；如何做到立意高：紧跟中心，大处着眼，熟读圣贤，善谋全局；如何做到调研深：要调查找到关键人，查阅关键资料，尽可能多的占有材料，适时发问、以听为主，放低身段，学说本土话。

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！