# 公司客服个人总结报告

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-08-11

*每一个员工都要对自己的工作进行阶段性的总结，在总结中发现问题，吸收经验教训。《公司客服个人总结报告》是工作总结频道为大家准备的，希望对大家有帮助。更多范文，请持续关注工作总结频道！>公司客服个人总结报告（一）　　在发展的同时，生产、技术、品...*

每一个员工都要对自己的工作进行阶段性的总结，在总结中发现问题，吸收经验教训。《公司客服个人总结报告》是工作总结频道为大家准备的，希望对大家有帮助。更多范文，请持续关注工作总结频道！

>公司客服个人总结报告（一）

　　在发展的同时，生产、技术、品质也在不断提升。短短一年时间里，品质部在公司领导的正确指导下，各部门的配合下，做出了必须成绩，现做如下小结:

　　一、工作思路

　　以质量体系ts16949为依据，切实建立品质控制机制为核心，有效运行并持续改善公司管理体系为宗旨，全面提升公司管理及品质为目标。

　　二、工作小结

　　1、品质检验机制不断完善

　　由于原品质部长的离职，公司质量体系工作一度停滞约，虽然采取了项目职责区域化分管理方式，但却没有充分发挥出品质控制的作用。根据公司行政管理要求，对各部门现场管理状况、日清月结的执行状况进行监督检查，及时指出管理及生产中存在的问题，提出纠正预防措施和纠正时限，并对纠正结果进行跟踪，较为有效地控制了管理及质量。在随后工作中我们不断改善检验方式，以检查出的问题来检测内部管控潜力，透过考核实施压力，强化部门员工的管控力度，逐步让存在问题具有可控性，从而使三检得以真正地建立，使品质控制工作更加系统化和有效化。

　　10月下旬起，我部门开始强化现场检查，就检查出的问题及时与相关部门沟通并进行复查，透过这种强化性检查给部门员工施加压力，使现场管理及品质明显提高。

　　2、加强细化内部考核

　　我部人员流失率虽然低，但却是良莠不齐，对检验规标、业务技能也并不是十分清晰。造成原因大家都明白。基于此，部门成立初始，在公司总经理的正确指导下以激效考核作为切入点，综合构成，并对纠正结果及纠正措施的实施状况进行了验证，确保了品质部的正常运行。

　　3、优化管理体系

　　透过内部考核、客户质量信息反馈、日常全检、抽查以及突击检查等品质控制方法的实施，理清了品质部运行工作中存在的问题，自9月下旬起利用约2个月的时间，组织本部门员工学习培训了品质意识、业务技能、管理制度等。有针对性地对激效考核进行了优化。透过此项工作的开展，不仅仅使部分基层管理人员动了起来，而且使各班组更加熟悉体系文件，更加清楚管控要点。此次对过去繁琐的文件、流程及表单进行了简化，对不适宜的体系文件进行修正，对于工作中的盲点进行了补充，对不健全的体系文件进行了完善。

　　5、配合监督审核

　　9月13日—15日，迎来了认证公司对本公司管理体系透过认证以来的首次监督审核，我部门全程陪同并全面配合了此次审核工作，并据审核意见向职责部门下发了，且将按期限验证、纠正及纠正预防措施的实施状况进行了全面跟踪。

　　三、工作亮点

　　1、建立了三检机制，使品质控制作用得以真正发挥。

　　2、透过对管理体系的优化，进一步明确了管理职责，理顺了管理要点，修正了环境管理策划的原则性问题，使更具适宜性、可操性及实效性。

　　四、工作中的不足及改善想法

　　尽管在短短三个多月的时间里，我部门做了超多具体工作，取得了小小的成绩，但深知距离工作要求还存在差距，具体如下:

　　1、品质控制机制虽然建立起来，但仍需进一步完善。今后我们将加强对员工自控潜力的检查，从而全方位地提升管理和品质意识。

　　2、对于公司例会中构成的决议我们的跟进工作做得还不够。在我们充分认识到这一点的时候，就进行过深刻的反思，并已经开始行动做好此项工作。

　　3、作为品质检验部门，由于之前几个月生产任务繁忙，对于现场的日常检查较少。但是任何理由都不能作为借口，今后我们会平衡好各方面工作，将超多的时间用于管理及品质的监控上，从而真正能够做到替公司分忧。

>公司客服个人总结报告（二）

　　不知不觉，在电话中心工作已经x年多了。从受理客户报案、服务咨询与投诉到与客户进行沟通，直接答复或登记并反馈客户需求，根据服务职责和时限要求把信息传递给相关部门，合理调配资源力求满意解决客户问题，在这一年的磨砺中我看到了自己的成长。

　　客服代表的工作是企业与客户进行沟通的渠道。如何把握、运用良好的服务技巧便成为优质服务的重中之中，也是客服工作中的重要一环。耳麦虽小，却一头连着客户的需求，系着广大客户对我们xxxx的无限期待；另一头连着xxxx的责任与使命，系着公司对客户的诚心与真心。每当帮助一位客户解答了困惑露出会心的微笑时，每当为客户处理了问题而得到他们的真心感谢时，我深刻的感觉到了作为一名客服代表的价值，客服工作，不仅仅是微笑服务，不仅仅是及时接听，还必须内化于心、外化于行。因此，我积极参加公司举办的各种知识竞赛，通过比赛，来认识自己。努力掌握服务技巧、不断丰富服务内涵。

　　而随着95519拆分，电话量的增加，为了保证电话接通率和电话中心工作的正常运转，完成呼入呼出工作。感谢领导给我机会，让我任职电话中心综合资讯岗这个岗位。我的工作，不再仅仅是接听客户电话，除了根据接通率情况、排班表和出勤情况，及时上线进行一线呼入和呼出，确保电话中心接通率外，对于一线坐席无法解决的问题，我需要及时进行二线处理、工单流转和催办，负责对工单处理结果的跟踪回访，确保工单处理时效和客户满意度。在处理工单的同时我还要收集整理客户的常问问题、热点问题和疑难问题，制定统一的解释回答口径，确保一线客服代表回答的准确性。

　　同时，还要整理与电话服务相关的公司内部资讯，实时维护和更新中心知识库，确保一线客服代表在线解答时可以迅速查找到相关的业务知识，减少客户在线等待时间或转接需要帮助的时长，对回答正确率与及时率负责，收集反馈一线客服代表对电话中心新业务、新政策的意见和建议，确保中心内信息传递的顺畅与高效。

　　除此之外，我还要协助x老师，对电话中心业务和话务数据进行统计分析，制作日报、周报和月报，以便上级领导和相关管理人员及时掌握电话中心运营管理的相关数据。每天做好现场巡检，及时处理和解决巡检中发现的问题，做好巡检记录，协助电话中心主管开展现场管理，确保电话中心秩序井然，卫生整洁。

　　随着电话中心人员队伍的日益壮大。我作为一名老客服，帮助新客服尽快地熟悉工作是我义不容辞的责任。很多新客服都是和我一样，来这里工作之前对于保险的业务知识很生熟。所以我在指导如何接报案，如何受理咨询的同时，主动把自已平时处理问题时碰到的一些案例讲给她们听，进行讨论总结。她们在工作中碰到的疑难问题向我请教时，我也把自己这一年来的工作经验的毫无保留地全告诉她们，教她们如何进行处理、解决问题。

　　xx已经过去，xx刚刚开始，以后要走的路还很长，自身不如别人的地方还有很多，要学习的也还有很多。既然选择这个工作，我就要不懈努力，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了公司的发展做出的贡献。我相信，只要我在工作中勤勤恳恳、乐于奉献，就一定能在这个平凡的岗位上作出不平凡的成绩。

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！