# 商场客服试用期工作总结3篇

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-11-06

*总结就是把一个时段的学习、工作或其完成情况进行一次全面系统的总结，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，我想我们需要写一份总结了吧。下面是本站为大家整理的商场客服试用期工作总结，供大家参考。　　商场客服试用期工作总结...*

总结就是把一个时段的学习、工作或其完成情况进行一次全面系统的总结，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，我想我们需要写一份总结了吧。下面是本站为大家整理的商场客服试用期工作总结，供大家参考。[\_TAG\_h2]　　商场客服试用期工作总结

       本人于本月经行政部x部长和x总分别面试后到岗试用三天。在这三天试岗期间我的工作是作为客服部主管管理客服部所有员工，处理客服部日常事务，协助楼层主管和值班经理维护商场正常运营。经过几天的工作与观察，我对客服部的日常工作有了一定的了解，并从中学习到很多原来从未接触过的实践经验。结合我的学习与工作经验，现将我所了解到的本商场客服部的实际运作状况做出如下汇报：

>　　一、目前客服部主要工作

　　1.会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。

　　2.接待客户投诉(前台投诉和电话投诉)。

　　3.商场大门显示屏信息的录入与播放。

　　4.每日邮件收发。

　　5.商场内部其他事务处理。

　　6.播音室日常工作。

>　　二、客服部现有工作状态

　　我所接手的客服部经过前期招聘工作之后，人员编制正常，前台服务部x人，播音室x人，共x人，全部实行商场正常早晚班制度。目前客服部运作的优势特点如下：

　　1.员工新老交接正常，没有业务不熟悉的员工独立上岗的状况，业务熟练。

　　2.客服部员工与各楼层、各部门衔接顺畅，工作配合较默契。

　　3.楼层管理到位，有效地辅助管理了客服部前台。

　　4.客服部前台工作细致周到，办事准确，例如每日邮件收发，员工订餐，商场故障维修处理等。

　　5.播音室工作进展顺利。

>　　三、目前客服部主要工作中所发现的问题与不足

　　1.前台简化接待客户投诉流程

　　现有投诉流程：前台投诉电话投诉所属楼层主管直接将投诉转至楼层主管和各柜台自行处理。这样的处理方式容易造成楼层主管工作量过重，导致管理上的混乱，一方面客服主管无事可做，另一方面楼层主管应接不暇。以目前商场的客流量来说，这样的处理方式的确可以节省大量的人力物力资源，而且也可以提高投诉处理时间，但是，随着商场销售业绩的提高，客流量增加，势必会引起管理混乱继而引发各部门之间的权责划分不清的矛盾。特别是我商场即将新装开业，类似上述情况很有可能因此而产生。

　　2.工作记录缺失

　　前台没有工作记录，前台员工所作工作无据可查，整个前台只有一本手写vip客户登记本用以将会员信息录入到计算机系统中和一本邮件领取登记本，没有客户投诉记录单，电话接待记录，失物、寻人等其他工作记录单，播音室只有日常播音记录一份，每日临时播报(广告、促销信息、寻人、移车、失物等)没有记录。这种工作方式导致员工工作积极性低，对于应做工作往往消极怠工能推就推，如果造成工作失误无据可查，员工间会互相推脱，无法追究责任。另外工作记录缺失导致客服主管无法正常管理员工工作职责，难以提高管理工作的质量，这也是造成我商场客服部主管流失严重，无法长期开展工作的一个原因。

　　3.客服部员工考勤纪律差

　　客服部员工考勤差，两天两人三次擅自脱岗超过半个小时，均以身体不适为借口，但都没有请病假，如不被主管查岗则不会如实上报，整个部门无排班表，员工间随意倒班不报主管批准，相互包庇。

　　4.办公成本过高，办公用品消耗量超出了本部门的预损耗量。如播音室多次申领笔、纸，前台胶带消耗量大。

　　5.客服部相关职能转移

　　客服部的客户投诉处理权限，商品退换，发票开据，团购等职能被其他部门分散管理，造成客服部员工工作闲散，无所事事，思想懒散。

　　6.无后期客户忠诚度培养

　　客服部对于vip会员的后续服务根本没有，前台服务人员对会员权利不清楚，单纯建立客户档案后没有进行跟踪服务，客户维护、回访等工作。

>　　四、针对发现的问题提出一些建议

　　1.要求客服部主管加强考勤管理，保证员工出勤，工作期间严格管理，严查员工在岗纪律，每周制定规范排班登记表，整顿部门工作纪律。

　　2.对员工进行小型部门内独立业务培训，如接待投诉流程，退换货流程，改变原有的简单流程，规范工作流程。目的是为今后客流量增加避免工作混乱权责不明的现象。

　　3.制定工作记录本，投诉记录、电话投诉记录、邮件收发记录、临时播音稿件记录，前台其他服务记录等，便于领导检查工作和主管管理员工。

　　4.建立客户后续跟踪服务制度，用以培养和维持商场的固定消费群，建立客户对商场的忠诚度，特别是对vip会员客户进行追踪服务，如定期客户电话回访、大型促销活动通知，积分换购温馨提醒等，来配合营销部、企划部工作。

　　5.严格控制办公成本，如消耗量大的办公用品可以采取以旧换新法，填物品申领后用使用完的办公用品去换领新的\'，再如电话外线拨打要做登记等。

　　6.客服部相关业务可以适度分担，如开发票、退换货等权责，前提是要保证客服部主管拥有具有良好的执行力，否则容易管理不力造成混乱。

　　由于本人试岗时间有限，对整个商场的运营并不是非常熟悉，观察得还不够深入细致，看到的问题比较浮浅粗糙，对于一些措施的考虑并不周全，并不一定能够真正反映出整个客服部的全貌，希望领导能够批评指正，给出指导意见。在今后工作的日子里，我相信自己有这个能力当好客服部主管。我会尽我的全力来工作，我会为公司的发展做出我最大的贡献!

**商场客服试用期工作总结**

我于20xx年2月19日正式在商场客服部工作，试用期三个月。

　　时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的三个月，内心不禁感慨万千，这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。

　　在这段时间的工作学习中，对同方人环有了一个比较完整的认识;对于公司的发展历程和管理以及个人的岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了同方人环“承担、探索、超越”的精神，团结协作、开拓创新，为同方人环的稳步发展增添新的活力。在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作学习情况作如下汇报。

　　我的工作主要是行政管理、费用管理、物资管理及办公室内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。因无工作经验，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们的热心帮助，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。工作中不断地总结经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时提交各种报表，做到“主动”工作。经过月中旬去市的培训，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同事们提出讨论的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结合作，这一点很重要，也是加入公司以来同事们给我最深的影响。

　　当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

　　在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。我也不知道自己能否在试用期之后，继续留在这里。不过我在试用期中，表现还是不错的，虽然对客服部的情况没有太大的了解，不过大概情况还是知道的。希望公司能够看到我的潜力，让我继续在现在的工作岗位工作下去，我相信自己有这个能力做好这个岗位。我会尽我的全力来工作，我会为公司的发展做出我的贡献!希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献我全部的力量。

**商场客服试用期工作总结**

　　毕业一去，我就已经是一个正式的大人了，步入社会之后只能自己独立奋斗，因此，我给自己定了一个目标，就是要在社会上站稳脚跟，给我自己创造一个更好的未来。但当我尝试去找工作时，我发现这并不是我想象中的那样简单。辗转反侧，我对自己中意的公司甚少。后来，在网上偶然看到了我们商场在招客服，看了简介的一些待遇工作内容之后，感觉我比较适合这个职位，因此我做好准备，前去面试。原以为自己会落选，没有想到的是，公司给了我这个机会，让我进入了公司，做好客服这份工作，这让我感到莫大的感激，因此，在进入公司之后，我用尽了全力，来做好以这份工作。

　　来公司也已经有了三个月，这段时间除了当初刚进入公司时的不适应外，其他时间都是充满愉快和满足的。也许是刚刚毕业的原因，进入一个新的环境，况且还是自己第一次步入社会，一些规矩和原则都不太清楚，所以显得有些局促。那段时间，我也有一些焦虑。但在自己不断的努力下，我放下了心里的一些戒备和防御，坦然的接受这样的情况，从而才让自己得到解脱，能够更专注于工作上去。刚进入公司，我表现的很平淡，是因为我对工作还没有掌握成熟，但当我真的坐在这个岗位时，我对自己的要求就可以有一个定位了，从而让我的工作也更好的进行下去。

　　在这几个月的试用期了，我经历了很多，也在不断的努力中学习到了很多的知识，对自己身建设也有很大的帮助。比如有一次，一位客户可能是和其他部门的一位负责人有些争执，但是很气愤，直接打到客服电话上。我接了之后强烈的感到了这名客户的不满，甚至语言中出现了各种辱骂。虽然我刚踏上这个职业，但遇到这样的事情，我也当时有些懵了。后来，我想了想，其实每一名客户都是想从我这里得到一个解决方案，我冷静的想了之后，很温和的和他说明了这个问题的所在，以及跟他说会和负责人进行沟通，最后给你一个答复，请他能够耐心等待一段时间。他也不再和我纠缠下去，便这样决定了，后来和部门负责人商量之后，给了这位客户一个完美的解答。所以，其实什么事情都会遇到难题，只要我们冷静一些去处理，事情不会变得复杂，反而容易处理。

　　学习到的不止书面上的这些东西，更多的已经藏在了我的心里脑海里，我相信，在今后的工作中，一定也是可以运用到的，因此，我会在往后的不断努力中更加坚定自己的内心，不断的向前走，向上爬，闯出我的一片天地!

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！