# 客服员工转正工作总结

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2025-01-16

*客服员工转正工作总结范本通过工作总结，可以找出成绩与缺点、成功与失败、经验与教训，实事求是地作出正确评价，使大家认识统一。下面是小编为大家整理的客服员工转正工作总结，希望对您有所帮助!客服员工转正工作总结篇1本人\_\_业于\_\_大学，所学专业为...*

客服员工转正工作总结范本

通过工作总结，可以找出成绩与缺点、成功与失败、经验与教训，实事求是地作出正确评价，使大家认识统一。下面是小编为大家整理的客服员工转正工作总结，希望对您有所帮助!

**客服员工转正工作总结篇1**

本人\_\_业于\_\_大学，所学专业为\_\_，于20\_\_年\_\_月\_\_开始在\_\_物业工作，目前职位为客服专员。进入物业参加工作的几个月试用期经已接近尾声。工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。在这段的工作学习中，对物业有了一个比较完整的认识；对于物业的发展历程和管理以及个人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，我也慢慢领会了物业诚信、勤奋、求实、创新的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在\_\_的准备期间配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据。在学习掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联理实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守物业的的规章制度，坚持参加物业的每次的培训。要求积极上进，爱护物业的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。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。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。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

**客服员工转正工作总结篇2**

我于20\_\_年x月x日成为物业的试用员工，到今天x个月试用期已满，根据物业的规章制度，现申请转为物业正式客服员工。从来物业的第一天开始，我就把自己融入到我们的这个团队中，现将这三个月的工作情况总结如下：

一、非常注意的向周围的老同事学习，在工作中处处留意，多看，多思考，多学习，以较快的速度熟悉着物业的情况，较好的融入到了我们的这个团队中。

二、对工作认真负责，任劳任怨，与同事配合默契，平时刻苦钻研，不断创新，能够在规定时间内出色的完成任务，保证物业项目进度，做到让客户、领导、自己都满意。

三、协助领导带新员工，虽然我自己还是一个来物业不久的尚在试用期的新员工，但在x—x月份，还是积极主动的协助领导带新人，将自己知道的和在工作中应该着重注意的问题都教给\_\_。

总之，经过三个月的试用期，我认为我能够积极、主动、熟练的完成自己的工作，在工作中能够发现问题，并积极全面的配合物业的要求来展开工作，与同事能够很好的配合和协调。在以后的工作中我会一如继往，对人：与人为善，对工作：力求完美，不断的提升自己的业务水平及综合素质，以期为物业的发展尽自己的一份力量。

**客服员工转正工作总结篇3**

入职x个月了，已经适应了从美工到客服的转变，x月初到，意味着一年里电商旺季的到来。在这关键的时刻，总结以往的经验是为了更好的完胜这场战争。

客服，也许每个懂敲键盘的人都能胜任。但是在销售的过程中很多细节都不能马虎，首先客服是店铺和客户之间的纽带，工作中我们应该认真、负责、诚信、热情的去接待每一位客户。因为在销售的过程中，往往客户不了解产品犹豫不决，所以作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解额认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。我在工作中也不断学习如何挺高自己的工作技能，了解了更多的户外装备知识。公司有时间可以组织我们到户外去，放松同时可以增进感情也可以更深入了解户外装备知识。因为遇到老驴有时候百度也招架不来

销售过程中售前导购重要不仅解答客户疑惑，更在于它可以引导客户购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般有打招呼、询问、推荐、议价、道别几方面。销售中，\_\_第一个自动回复很重要，我们的快速回复会让客户感受到我们的热情。客户疑问方面，我们都要第一时间时刻回答亲们提出的任何咨询。在议价环节是非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，如何做到巧妙和客户周旋，既能保住最低价又能让客户觉得我们的价格实在是最低不能再降了，这个需要自己在工作中不断去学习提供自己沟通能力的。

**客服员工转正工作总结篇4**

回顾试用期的工作，已经告一段落。可以说是圆满完成了对物业各项费用的收取，也对业主服务达到了一个满意的标准。但是工作中也存在了很多的不足，在试用期里我从客服接待，业主回访，处理和协调各种问题中学习到了很多的知识。也很大程度上认识到了自身的不足之处。虽然付出了不少的努力，也取得了一点成绩。但是付出的汗水，和得到的工作效果还相差不少。所以想通过这次总结，认真反思找出问题所在。在下一阶段里使工作更加规范，业主更加满意。

一、重要工作任务完成情况及分析

1、日常接待工作每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

2、信息发布工作本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约\_\_多次。运用短信群发发送通知累计\_\_条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

3、业主遗漏工程投诉处理工作20\_\_年我客服部回访率\_\_%，工程维修满意率\_\_%。

4、入户服务意见调查工作我工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪城小区物业管理的服务质量及服务水平。

5、建立健全业主档案工作已完善及更新业主档案并持续补充整理业主电子档案。

二、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难

1、由于我均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴，水电费预交费用不足。

4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

5、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

三、日后工作的努力方向及工作设想

我在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

1、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；

2、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；

3、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；

4、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

综上所述，试用期，我工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升公司的服务品牌。

**客服员工转正工作总结篇5**

试用期的时间过去的飞快，自x月进入公司以来，转眼已经过去了三个月的时间了。作为的\_\_公司的客服新人，爱爱这段时间里，我通过试用期的工作和培训，积极学习了客服岗位工作的经验方法，了解了公司的纪律并渐渐融入了环境。

这三个月的试用期虽然漫长，但充实的工作体会却让时间像骏马一样飞驰而过。如今，我也已经顺利结束了试用期的考核任务，并在此为自己的工作情况做总结如下：

一、培训收获

在我刚加入\_\_客服的团队的时候，自己其实并不了解这份岗位的详细要求，对于自己能不能顺利完成工作的职责就更加迷茫了。

但好在，在正式工作前，领导为我们准备了丰富且实用的基础培训课程，让我们能通过学习来了解工作，掌握方法。虽然期间进行了不少突然的考核任务，但多亏领导的耐心指点，我都一一顺利通过。这的十分感谢您。

二、工作体会

在正式开始工作之后，我开始接触到更多的客户，也一直在领导的教导下严格学习技巧和方法。起初，我在工作上的能力其实并不出色，甚至连基础的工作目标都很难完成。但我本身却不是一个轻易服输的人，在领导的教导下，我也不曾放弃自己的可能。

因为自身经验和知识方面都有不足，为此我只能严谨的做好基础工作，认真听取领导的教导和指点，一定一点的吸收经验，改进自身的销售问题。期间，我也认识了很多同事，并向大家请教了不少经验。

如今，通过坚持锻炼，我在工作中已经累积了一定经验和技巧了。通过这些经验和方法，工作方面虽然还称不上好，但也能顺利的完成领导的要求，达到一般员工的水准。

三、纪律和思想

工作以来，我学习了许多关于公司的纪律和责任，也看到并深感周围同事在纪律上的坚定和执着。这些感受都深深的`影响着我，让我在不知不觉中也开始主动的遵守纪律。并开始有意识的加强自我管理，保持工作的态度。

思想的完善，让我在\_\_客服的岗位上感到了自己的责任感。虽然我还只是一名试用期员工，但对于自己的工作，我也会努力，严谨的按照规定去做好这份责任!

至此，试用期的时间已经过去了，希望领导能鉴定我在这段时间的努力和决心，批准我转正为正式的\_\_客服员工。我会在今后的工作中更加努力，争取为\_\_公司做出更好的贡献!

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！