# 物业客服上半年工作总结-202\_客服上半年工作总结范文

来源：网络 作者：落日斜阳 更新时间：2025-04-25

*工作总结是一项必须完成的任务，作为一名客服人员，帮助客户解惑答疑。以下是由本站小编为大家整理的“202\_客服上半年工作总结范文”，仅供参考，欢迎大家阅读。　　202\_客服上半年工作总结范文（一）　　20xx年7月至9月，我在xx电信公司...*

　　工作总结是一项必须完成的任务，作为一名客服人员，帮助客户解惑答疑。以下是由本站小编为大家整理的“202\_客服上半年工作总结范文”，仅供参考，欢迎大家阅读。

**202\_客服上半年工作总结范文（一）**

　　20xx年7月至9月，我在xx电信公司10000任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现就将我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

　　1.客服人员所需的基本技能及素质要求： 客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

　　2.作为客服人员，需要一定的技能技巧：

　　（1）学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

　　（2）不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在电信公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

　　（3）勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

　　3.作为客服，需要一定的技能素质：

　　（1）良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

　　（2）丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

　　（3）要学会换位思考，我们在考虑自已利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。

**202\_客服上半年工作总结范文（二）**

　　对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就像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。

　　在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练 的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作 为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会 把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，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

　　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。

**202\_客服上半年工作总结范文（三）**

　　总结上半年的服务工作，为了更好的开展好下半年的客服工作，根据《客服工作手则》及公司相关规定，制定下半年计划：

　>　一、指导思想

      我却认为，幸福可以是一杯茶，让人心旷神怡；幸福可以是一丝晚风，吹散夏日的炎热；幸福可以是一堆篝火，燃亮夜空的欢乐。以公司下发的《\*\*\*\*文件》为指导，以“提高服务质量”为宗旨，以“客户满意度为标准”。

　>　二、工作目标

　　1、搞好员工岗前培训，端正服务态度，提高员工业务水平。主要开展普通话培训，微笑服务培训，文明用语培训。

　　2、深入开展客户满意度调查，通过信访、回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改，努力提高服务质量。

　　3、开设“党员先锋模范岗”，发挥党员先锋模范作用，以此牵引提高服务质量。

>　　三、要求

　　1、全体员工必须严格按工司要求，努力学习，提高工作标准，增进业务水平，切实把下半年客服工作推进到一个新台阶。

　　2、每名员工要制定出自己下半年个人工作计划，工作计划标准要高，要切实可行，并认真落实。

　　3、其它事宜由公司另行通知。

**202\_客服上半年工作总结范文（四）**

　　今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

>　　一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

　　1、主要从＂内强素质、外树形象＂着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

　　一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。 针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

　　20xx年x月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

>　　二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

　　为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

　>　三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

　　我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出xx服务计划。旨在通过举办客户

　　服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

>　　四、从服务的本身出发，＂一切为了客户着想＂，不断创新服务内容

　　1、积极配合分公司做好VIP客户工作为了进一步构建公司VIP客户服务体系，为VIP客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区VIP客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

　　2、公司理赔部把＂上门送赔款＂工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合20xx年的工作如何进行改进做如下安排：

　　（一）抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

　　针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，20xx年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

　　（二）配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

　　（三）以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作紧密结合，全面诠释xx服务内涵

　　1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

　　2、保证＂两鸿＂满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为20xx年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

　　3、进一步加强柜面管理工作，营建良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

　　总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考

　　核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

　　客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做＂好＂、做＂永久＂、做到＂深入人心＂，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营造良好的服务氛围，xx服务需要我们每一个客户服务人员去全面诠释，良好的客户关系需要我们每一个国寿员工去共同增进，客户的满意度与xx品牌知名度及形象的提升将是我们每一个国寿人的责任与骄傲！ 记得有一位实战培训专家曾说过，＂简单的事情重复做，你就是专家；重复的事情快乐做，你就是羸家＂。客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断提高服务意识，营造全员为客户服务的氛围，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三嬴。

**202\_客服上半年工作总结范文（五）**

　　飘扬的雪花带来了冬的讯息，也送走了充实而忙碌的xx年。时间总是这样的快，眨眼间，20xx年就这样毫无声息的走了！一年来，感谢公司各位领导与同事的大力支持和帮助，使得客服工作进展顺利。现简要总结如下：

　　20xx年对我而言是很难忘的一年，工作的内容没有发生很大的变化，重点还是与客户的沟通及资料的收集，但是工作的思想、方法等做了一些调整，感觉到了压力，同时也融入了收获的快乐。

　　在部门达经理的领导下，各项工作逐步走向正规，计划维修任务圆满完成。做为客服员，本年度我重点将行动与沟通相结合，在安装完成后及维修完毕均有电话跟踪回访，认真听取客户意见和建议，并及时为客户建立电子档案，在每个月有公司统一发送的温馨励志短信，提高了公司的服务形象，也受到了客户的好评。虽然客服工作相对而言点琐碎，在这个过程中，通过广泛搜集和学习其他公司的服务规程，在工作条理性及服务规范方面有了一定的进步。经过对三保配件的严格审核控制及每月有效的核算，本年度三保配件总额控制在了2万元以内，比去年有所下降；在大家的共同努力下，收费总额有所上升，圆满完成年初制定的经济指标。在与客户的沟通、文化墙的制作及有效的利用网络信息平台的过程中，锻炼了我的语言沟通能力和书面表达能力，同时也充分认识到了自己知识的匮乏，需要不断的自我提高。在业务能力方面，通过两年多的虚心学习，对于部分产品及配件了解充分，还有许多也还不是非常清楚，在以后的工作中，需要认真学习，虚心请教。

　　20xx年的工作虽然步入了正轨，取得了一定的成绩，但更多的是存在一些不足，主要是积极乐观的心态不够，在学习和用心服务客户上还不够，与有经验的同事相比还有一定差距，业务能力方面没有实质性的提高，在今后工作中，我会认真总结经验，克服缺点，努力把工作做得更好。

　　20xx年是我职业生涯收获比较大的一年，通过海贝培训和拓展训练，让我更加清晰的认识了团队，更加准确的剖析了自己，时间总是在轮回，岁月却在沉淀，20xx年，我会带着努力和激情投入到新一年的工作，超越已经拥有的一切争取在知识层面有一个提高，同时也努力提高潜在价值，取得更大进步。

　　>

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！