# 客服季度工作总结5篇

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2025-04-17

*客服季度工作总结范文5篇客服就是为客人服务的，解决客服的一切问题。比如淘宝客服就是在网上回答客户的问题。前台客服就是一有人来你就要问他们有神需求然后给他指引或者直接帮助。下面是小编为大家精心整理的客服季度工作总结5篇，希望对大家有所帮助。客...*

客服季度工作总结范文5篇

客服就是为客人服务的，解决客服的一切问题。比如淘宝客服就是在网上回答客户的问题。前台客服就是一有人来你就要问他们有神需求然后给他指引或者直接帮助。下面是小编为大家精心整理的客服季度工作总结5篇，希望对大家有所帮助。

**客服季度工作总结篇1**

时间过的真快，转眼20\_\_年就到了4月，现就第一季度的工作做一下总结。今年的工作两随着我国经济情况的好转，客服中心的工作量也特别大，这点从我的工作中就得到了体现。先自己负责的工程管理组的具体工作总结如下：

一、完成了\_\_X户的开工工作单的查验工作，同比增长了\_\_ ,的增长。

二、负控组织完成了\_\_X户的报装任务，并且没有出任何的问题，对中心的工作起到了积极的作用。

三、对负控的报装流程进行的更为科学的安排，将负控的安装、调试都纳入了流程管理，使其工作做到了分工明确，责任得到了落实。

四、积极组织班组人员配合软件编程人员完成了，客户信息查询系统。

五、工程招投标工作，正积极稳妥的开展。对三产企业的工作起到了配合作用。

六、施工单位、设备厂家、设计单位、等相关单位的备案在有序开展，规范的市场。

七、积极组织工程管理人员业务学习，班组人员技术水平得到了进一步提高。

八、根据流程的变动，对开工查验单进行了更新。为中心的规范服务起到了积极的作用。

九、本着三节约的精神，班组加强车辆管理，在油耗、维修费中、班组的车辆是维护的最好的。

工程管理组 \_\_

20\_\_年4月15日

**客服季度工作总结篇2**

我从3月24日开始接手客服工作，初期主要查看前任客服客户回访日志，学习车型资料，熟悉长远系统基本操作等等，到后来的长远系统数据添加更新，简单的客户电话回访，系统客户资料的审核、整理修改完善等。

一、关于系统数据更新

1、在这项工作中遇到的主要问题有：

1、现有的资料不太精确，所以往系统添加的过程中会有一些出入;

2、现有的汽车车厂及品牌名称叫法不一，后续录入的和已有的不符。在此检讨一下自己，工作方法很是重要，要重视质量，也要讲究效率…注意!

2、解决方法：

1)求助于同事

2)求助于百度及新浪汽车

二、关于电话回访

1、客户投诉：自从接手工作后，鲜有投诉电话，主要涉及到：

A、产品需求，有客户询问什么车适用的什么产品我们有没有;

B、投诉某个门店处理问题的态度不太令人满意。

(1)关于A问题，有很多产品知识我不是很了解，首先想到的是查系统资料，无果后问清对方的联系方式及所属门店后，告知对方当地门店的联系方式，让客户直接和门店联系。

但有一部分客户不愿意跟门店联系，只是想通过客服电话得到一个答案，这样就算告知他们门店的联系方式了也没用，这时我只能向采购求救了，条件允许的话，直接问一声就能得到答案了，条件不允许的话，还得在QQ上问，然后静待回复，这中间就要浪费一部分时间了。在此检讨一下自己：关于每个采购负责的产品品类不是太熟悉…注意!

(2)关于B问题，很多情况下，我还是不能像个专业的客服那样洞察投诉者的心理及对方的最终目的，也无法揣测出投诉者说话时的种种思想，也不能判断从对方嘴里吐出来的字哪个假的哪个是真的。于是乎我认真的记录下投诉者的号码、联系方式、投诉内容等，然后再跟门店确认。这时候听到有客户投诉他们门店就有点不太高兴了，说：你不了解情况……在此就遇到一个问题：我不了解情况，对于客户的一切信息只能从系统里边查看，无非就是客户名称、联系人、手机号码、地址等等。

2、客户回访：自从接手工作后，客户回访也做了一些，回访对象主要涉及到博世百家及后来导出来的客户，总体感觉是乱七八糟，成绩平平。我在这部分的工作，做得太令人失望了，我也对自己有点失望了，对于我来说要量变才能达到质变，可是我连最基本的量变都没达到呢!真的是要深刻反思了，好好工作是为了好好生活!切忌!

或许是在这个过程中得到了一些微乎其微的建议和意见，比如说客户反映的经常缺货断货、保修时间较长、售后服务跟不上，价格较高等等，这些意见和建议我也能随口说出，对于这些意见，价格问题我们无能为力，别的能改进的都在改进中?那我们最希望得到的是什么?我希望的是客户忽然说出一个我们都没有察觉到的谁也没有在意的角落来，客户回访工作并没有深入人心，很多人只是例行公事的你问我答，这样就会有部分假冒信息流入。

三、关于客户资料整理

1、新添客户资料的审核：据我私下了解到一部分客户资料可能是虚假的。待确认的客户资料如果不完整，我会提醒前台让她补充的，但可能会有一部分前台也是例行公事的随便填个电话号码或者地址，反正大家都不知道嘛，随便填个也了事了。

2、客户资料的整理，前期整理的一部分客户资料，需要修改的都发到各店的邮箱了，只有连云港的回复我一个，这事也算是不了了之了。可能大家都认为客户资料乱着就乱着呗，反正平时又不碍我事。

3、关于开票客户资料;任何人也没跟我说这个是开票客户，资料不完整不要紧，我还在那跟前台说：这个资料补充一下…后来我才了解到原来有些新建的客户资料用过一次之后就无用了，所以这也是客户资料乱七八糟的又一原因。在此提醒自己：积极主动了解公司各种动态，政策及措施!不要总是等着别人来提醒你!

四、关于信息传递

1、促销信息通过电话或者\_平台告知给客户。一般情况下，我都是采用\_方式告知。

2、公司活动与门店沟通，店长们工作繁忙，忙了这事就忘了那事，需要打好几次电话才能最终解决。店里同事工作交流较少，往往在QQ上发的信息，前台收到了却传达不到店长或者业务员那里。一般情况下电话沟通，二般情况下再选择QQ。

到目前为止时间已经过去将近6个月，在这6个月当中，非常感谢各位同事的耐心帮助。

问题，主要表现在：

1)最基本的客户回访量太少了。

2)沟通不够深入，在与客户的沟通过程中，不能把信息十分清晰的传达给客户，不能

了解客户的真正想法和意图，

3)自己的工作没有一个详细的计划和明确的目标，基本上处于放任自流的状态，从而

引发自身工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

工作计划

1)具体问题具体分析，首先突破自己的懒惰、固执和恐惧心理，积极主动的展开工作。

2)制定一个详细的计划和明确的目标。

3)不断充实自己，提高工作效率。

很多事情，只有做了，才会有很深的体会。如果只是在行动的边缘不断地哀叹，不断地怀疑，是无法体会到过程中以及收获的喜悦的。

实践出真知。通过这次总结深刻的体会到了写工作日记的重要性，如果事先写了工作日记，这个时候也不用头昏脑胀手忙脚乱的苦思冥想了，以后还是要写工作日记的。

季度总结算是写完了，暂时能想到的就只有这些了。

**客服季度工作总结篇3**

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中的，的当月处理的交接数据达到了9800多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

3、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客;其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间;打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训，以饱满的精神状态迎接新的挑战，向先进学习，向同事学习，取长补短，共同进步，为公司的明天而尽心尽责。

**客服季度工作总结篇4**

做好第二季度的商场客服工作着实令我收获了不少经验，无论是对商品知识的学习还是与客户的交流都能够做到认真对待，毕竟商场领导在工作中对自己也比较照顾自然不能够让对方感到失望，所以我在第二季度能够加强这方面的意识并认真做好了商场客服工作的每个细节，只不过我也要总结第二季度商场客服工作的经验才能够学到更多。

通过对客服培训的参加学到了许多新的话术以及工作技巧，由于第二季度领导组织了客服技能培训的缘故让我从中收获了不少经验，其中我们做的较大的改革便是对现有的客服话术进行整合并加以改善，虽然以前的话术已经足够优秀却在时代的发展中逐渐出现了落伍的倾向，再加上入职的新员工对此也有新的理解自然希望能够得到改善，所以客服部的员工经过讨论以后决定重新整合话术并建立较为成熟的培训体系，这样的话每个新入职的员工便能够在较短时间内掌握简单的客服工作技巧，这样的话在应对客户疑虑的时候便能够根据背诵的话术快速地进行回答。

加强对商品信息的了解并在客户咨询的时候提供基础的帮助，虽然自己并不能够直接帮助客户却能够安抚对方的情绪，通过将问题进行反馈安排相应的技术人员帮助客户解决问题，实际上由于商场售卖的商品本身质量不错的缘故导致很少会出现售后方面的问题，可即便如此也要履行好客服人员的职责并为了商场的发展而努力着，这既是客服人员的职责所在也是为了提升职业素养需要做到的事情，所幸的是我在第二季度的表现还算不错从而得到了商场领导的认可。

做好客户开发方面的工作从而为商场的发展起到良好的宣传效果，作为商场客服即便没有客户反馈问题也要主动进行联系，至少要做好宣传方面的工作从而吸引更多新客户才行，所以有时我也会根据相应的宣传渠道主动去联系一些新客户，通过客户开发工作中的努力为商场带来更多的人流量，虽然这项工作的完成并不容易却也能够较好地反映出客服人员的能力，而且为了得到商场领导的认可也要对客服工作更加用心些才行。

既然已经做好第二季度的客服工作就要尽快调整好状态才行，无论是以往客服工作中积累的经验还是存在的问题都要进行反思，这样的话当自己站在新的起跑线以后便能够在客服工作中做得更好一些，所以我也会提前做好下一季度的规划从而在客服工作中取得更多成就。

**客服季度工作总结篇5**

不知不觉间第三季度的售后客服工作已经通过努力得到了顺利完成，回顾这段时间的努力着实让我对售后客服的职责有了更深的理解，而且部门领导的教诲也让我牢记在心并用来指导客服工作的完成，回顾第三季度的得失现对自己在客服工作中的表现进行以下总结。

1、认真遵守客服部门的规定并以较高的标准来要求自己，为了做好客服工作自然要在各方面做到无可挑剔才行，因此我能够认真遵守部门规定并体现出自己对本职工作的负责，而且在第三季度的客服工作中也从未出现过迟到或者缺勤之类的状况，毕竟对待工作的不负责也不利于自身今后的发展从而需要牢记在心，更何况想要做好售后客服工作本就需要这份细心才行，另外我也能够在领导的要求下以较高的标准来约束自己，对待自身严格也是为了在工作中取得更多进展从而需要将其做好，秉承着对待工作负责的态度并加强思想方面的建设才是我需要做到的事情。

2、用心对待客户的需求并及时反馈这方面的意见，作为售后客服应当明白及时反馈客户的意见是很重要的事情，因为自己的拖延使得客户感到不满则是得不偿失的，所以我在第三季度能够牢记客服人员的职责并为客户进行服务，通过倾听来了解客户的需求并在对方的角度思考问题，凡事为了客户着想并将对方的反馈认真记录下来以后进行反馈，而且在后续的工作中也要进行持续跟进并确保客户的问题能够得到及时处理，理解客户的需求并将其顺利解决也是我的职责所在自然要将其做好才行。

3、加强对公司业务和产品知识方面的学习以便于解答客户的疑虑，客服人员若是对公司自身的业务不熟悉自然是很不负责的，所以我除了定期参加培训以外还会利用闲暇时间学习业务方面的知识，对产品或业务信息有着更多的了解才能够充实自身的底蕴，即便是为了今后的职业发展也要在工作中养成这方面的良好习惯才行，通过学习来增强自身的工作能力以便于更好地为客户进行服务，对我而言能够在工作中有着这方面的觉悟也是思想进步的重要表现。

第三季度的客服工作结束以后应该尽快做好下一季度的规划，在我看来应该对客服工作保持严谨的态度并为了公司的发展而努力，只有集体利益得到较好的发展才能够让作为客服人员的自己从中获益，所以我会用心做好下一季度的售后客服工作并为了部门的发展而努力。

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！