# 202\_客服年终工作总结1000字【3篇】

来源：网络 作者：烟雨迷离 更新时间：2025-03-09

*百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。以下是小编整理的202\_客服年终工作总结1000字【3篇】，仅供参考，大家一起来看...*

百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。以下是小编整理的202\_客服年终工作总结1000字【3篇】，仅供参考，大家一起来看看吧。[\_TAG\_h2]第一篇: 202\_客服年终工作总结1000字

　　首先，我要感谢各位领导的信任和支持。你们的信任和支持给我的工作带来了热情和信心。随着医疗指导新形象的树立和咨询业务营业额的稳步增长，我们带着喜悦、体验、对现状的不满以及新年的计划和希望进入了新的一年。总结去年的经验和不足，不断改进和提高管理水平，切实提高部门工作质量。在我目前的工作中，我主要负责管理客服医疗指导咨询热线。根据拟定的工作计划和领导的安排，该部门的工作是顺利的。由于时间短，我现在总结三个月的主要工作。请批评和纠正我。具体内容总结如下：

　　>1、完成的主要工作。客户服务与医疗指导管理

　　客户服务部作为我院的特色服务部门和窗口部门，按照星级酒店的服务标准和管理模式，努力配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位监督相结合的原则，实现周培训、月考核，有效提高医疗指导的综合质量，通过培训和考核，规范医疗指导工作中的语言和技能。行为和形象的礼仪要求加强了日常礼仪检查。注重礼仪，促进了医疗指导综合素质的提高，提高了服务质量和品位，在实际工作中为我院创建“名牌医院”的发展战略做出了自己的努力

　　，体现了服务热情，医生应为诊疗客户倒一杯热水，使其感到温暖，主动接送行动不便的客户，为客户接送物品，现场指导和回答客户问题等;根据特殊的工作要求，医生不得长时间站在工作台上擅自离开，这会使医生的腿不同程度地静脉曲张。在一天结束时，他们有腿痛和腰部困倦，但他们没有抱怨;平均每天接待约100名初次和后续客户，重复“您好”、“我能为您效劳吗”、“请稍等”、“对不起”等服务条款，体现了我院热情周到、人性化的服务，礼貌服务，科室协作，克服科室一人一岗的困难，取消医疗指导轮休，同时支持护理部、计划部(发行杂志)等部门的工作。为了工作，医生们克服了一人在工作中身体上的不适，肩负着多重职责的繁重工作，努力工作而不抱怨，以积极主动、积极主动的工作态度，将自己的工作热情无怨无悔地投入到处理患者投诉中，体贴耐心，本着对医院、对病人、对自己负责的工作原则，认真受理每一个投诉，迅速转院长办公室，回复每一次咨询，最大限度地维护医院和病人利益的统一。针对我院日益普及的新形势，客户服务部建立了相对规范的客户建议档案，认真了解客户情况，收集客户建议，最大限度地缓解客户情绪，为其他业务部门提供便利，同时优化服务质量。通过第一次投诉服务，缩短了医患距离，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力

　　作为医院的第一窗口单位，医疗指导平台工作繁重，事务繁杂，线索众多。针对这一实际情况，我加强了管理，严格规范，狠抓落实。在明确目标任务的基础上，带头做表率、做表率。先做医生该做的，不要做医生该做的。在工作中，我们量化工作，明确奖惩，充分调动全体医务人员的积极性和主动性，努力为我院争光，协调科室之间的工作，提高了我院整体工作质量和效率。会诊热线工作作为我院重要的服务窗口，会诊热线工作基本上属于正常稳定发展阶段。自3月以来，从电话咨询到预约的门诊病人数量也有不同程度的增加。在吴主任、董主任的监督帮助下，在医生的诊疗配合下，病人预约率达到98%，提高了社会效益和经济效益;我主要做了以下工作：

　　(1)制定科室顾问的岗位制度

　　(2)与顾问讨论电话营销计划，以提高患者的治疗率

　　(3)进行突击检查，通过互联网和电话与医院热线进行交流和学习

　　(4)根据患者信息进行初步的市场调查和分析，以便更好地开展工作

　　(5)保持出院患者之间的良好关系，让患者通过我们的良好服务表达自己，在诊断期间和诊断后，培养患者周围的人，努力提高我院的经济效益和社会效益

　　>2、工作中的一些不足

　　(1)由于他们对当地习俗和知识缺乏了解，缺乏专业知识，尽管他们工作谨慎，但仍然感到紧张，有时错误是不可避免的

　　(2)有时医疗指导的要求过于教条，这反映在个人工作缺乏灵活性，有时不能根据个人特点和个人差异安排工作。今后，我们将进一步加强调查研究，因人而异，充分发挥每个人最大的优势和特长

　　(3)由于客户服务工作的不可预测性和对抗性，要有较强的沟通说服能力和处理过程中的现场决策能力。有时我觉得自己的工作在这方面还存在不足，因此需要在今后的工作中进一步提高和提高自己的素质。

　　(4)电话热线的不足主要体现在：相关知识和经验较少，预测工作能力较弱;对市场信息了解不足;缺乏专业知识，未做好员工培训

　　>3、工作建议

　　(1)院领导应增加一线检查和检查的次数，充分发挥质检组的质检有效性

　　(2)医生应告知休息时的医疗指导，以便进行准确的分诊。

　　(3)医院应尽最大努力满足不同人群的需求，满足低收入消费者的需求，尤其是咨询和预约患者的需求。

**第二篇: 202\_客服年终工作总结1000字**

　　医院客服部工作以二个效益为中心，以三个满意为基础，上下齐心，咨询成功率与预约成功率都有了提高。现结合今年工作实际，将今年的工作总结如下：

　　>一、规范咨询工作

　　(一)拟定咨询科室各种规章制度

　　包括咨询服务标准，咨询部考核细则，电话回访服务标准，咨询部工作范畴，咨询部工作要求等，细化各个具体工作的服务标准，咨询部的基本工作规范等。

　　(二)规范咨询业务技巧，增加咨询成功率

　　第一周咨询成功率在18%左右，预约成功率在43%;到目前为止，咨询成功率约50%，预约成功率达60%以上，咨询及预约成功率均有了较大幅度的上升，前期的业务技巧培训及咨询服务的规范效果是非常显着的。

　　1、专业知识的学习

　　每周一次由咨询医生进行讲课，培养咨询医生的学习积极性和自主性，讲课医生能最大限度地掌握该项专业知识;每结束一期培训进行一次专业知识考核，考核成绩由科室各位曾讲课的医生进行评定;每月拨打其他医院的电话进行总结，从他们的咨询中揣摩、了解、学习其它医院的咨询技巧，在学习的基础上进行比较，找出自己的优势，更好地发挥。

　　2、定期召开咨询记录讲评会议

　　定期抽查每个咨询人员的咨询记录，重点在于讲评总结，及时指出咨询中存在的问题，提高咨询质量;咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价;个人对自己的咨询记录进行分析;每周一次进行咨询成功率及预约成功率的统计，及时分析曲线变化原因，找出重点，分析各个细小环节的问题。

　　3、完善咨询病人回访机制

　　回访机制主要应用于预约病人及就诊后病人，应用后从当初的43%的预约成功率提高至74%，有了大幅度的上升。对于当时预约病人，发送预约号;未就诊的病人，发送咨询的电话号码;第二天对于第一天预约病人就诊情况进行分析，对于未就诊的病人，进行电话回访，了解其未就诊原因及就诊动态，及时进行再次营销;如因电话忙碌而掉线，第二天发送致歉信息，再次开发追踪;每天二次(早九点前，晚四点)发送提醒就诊的信息

　　(三)根据个人特点及工作要求进行岗位调整

　　网络咨询及电话咨询有不同的特点，根据网络咨询和电话咨询量的比例，适时进行岗位调整。

　　>二、做好各类信息收集，及时进行分析反馈

　　自月初起拟定了各种报表，包括广告信息统计，本部门的各类数据统计，导诊各类数据统计，初诊信息来源码统计，外院营销信息收集。

　　1、按医院要求做好各类信息的收集工作，本院广告信息收集、广告监播;外院的营销手段收集;咨询电话信息收集;初诊信息收集;专档管理，保密原则。

　　2、对所收集到的信息要及时准确进行统计，及时向医院各部门提供有价值的各类并确保数据的准确。

　　3、根据医院经营工作要求对各媒体所投放的广告进行效果分析并提出建议。

　　>三、建立客户服务档案

　　将病人进行分类管理，分为预约病人，初诊病人建档。

　　1.录入制度

　　每天收集一次，确保数据及时录入;就诊后病人资料--患者姓名、性别、年龄、职业、联系方式、就诊疾病。

　　2、建立回访制度

　　回访方式包括短信问候及电话回访二方面。

　　制定回访标准，统一回访的内容，对回访医生要进行专业和技巧培训，确保回访的工作质量;有计划分步骤：配合企划部经营部做好病人满意度调查，每天五人，主要以预约病人为主;对回访结果及时反馈分析总结，上报相关领导，特殊病例当时应反馈

　　>四、网络咨询工作

　　中旬开始与网络部移交网络咨询工作，后来通过网络就诊病人25人左右，网络预约77人，成功就诊55人，较上个月上升一倍;再后来网络预约100人，成功就诊69人，较之前再次上升25%。咨询资料库及商务通资料库的建立，使回答更具专业性，且可以直接复制，节省时间;预约回访问题。

**第三篇: 202\_客服年终工作总结1000字**

　　从20\_年从事客服管理工作至今，4年有余了，经历了许多的挑战和挫折，依然没有成功，既没有实现自己的理想，也没有达到领导的满意，原因在哪里?我一直在思考。虽然客服工作是一个没有什么前途的工作，也是一个待遇差、地位低、不为人们所重视甚重的工作，但是我想自己既然已经为她投入4年的时间和精力，就想把她做好，并把自己的经验奉献给后来者，让大家少走弯路，尽快实现自己理想中的美好境界。

　　最初，我组建客服中心，希望凭借自己先进的服务理念打造一支优秀的客服队伍，使之成为医院优质服务的标杆，开医院真正以客户为中心服务的先河。开始，我真的做到了，尽管我的团队在整体形象和专业素质上还不尽如人意，但是大家的服务热情特别高，不管是自己分内还是分外的工作，只要有益于病人，就积极去做;不管是批评还是表扬意见，只要有利于服务，就勇敢去提……但是过了一段时间，我发现这种热情在慢慢消失，我问大家为什么，就有人说：我的服务做得再好有用吗?也有人说：你们根本在多此一举;还有人说：提意见得罪人。

　　这时候我发现：如果想靠几个人的力量去扭转一个大环境人们的整体观念，根本在以卵击石，不要说自己本身就不完美，就算你做得再好恐怕都没有用，时间长了，只会慢慢被同化;你与大家的差异越大，遭抵抗、受排斥、被同化的速度越快，程度越激烈。

　　后来，我开始调整工作思路，不再过多关注病人提出的意见处理，想把主要精力放在提高服务水平上。我们组织大家学习美国服务理念、海尔服务做法，制定自己的服务流程和规章制度，带领大家参观民营医院，很多努力之后，连我都快失去信心了，在我看来很简单的事，我的客服人员总是难以达到标准，当然也很难让领导满意。

　　我还发现：并不是每一个人都适合做客户服务，尤其是在企业医院转型的特殊时期，有些人根本是把客服当作一个养老的部门，这是下属与我存在的第一个理念冲突，这个冲突还难以解决在象这样的问题人员进来容易，出去难，并且引发的后遗症就是大家开始向落后分子学习。

　　接下去，就是我工作中最难的一个阶段：无奈之下，我在科内实行了绩效考核，考核过程中，尽管我充分的注意了公平、透明、可衡量的原则，但在根本没有工作概念的人眼中，绩效考核本身就是跟她作对，所以尽管我认为方法很科学，操作很公平，也出现了部分我预想的成效，比如不再迟到早退，无原则的请假，但是我预想的服务上台阶，却根本没有出现，反而下属有了一些情绪对立的苗头。

　　这时候我发现：如果你想脱离开企业的大环境，去营造一个乌托邦似的小社会，恐怕只是空想，科室的水平提升可以略高于总体，但别想高太多;而且考核的同时要非常注意方式方法。

　　然后我就碰到了最难受的一件事：我们科室的奖金系数被集体下调，受影响的不光是收入，还有科室人员的情感、工作认知、工作积极性和主动性。第我做深入细致的思想工作，渡过危机，并且在工作上还取得一个小小成就，得到院长的肯定;但是很快在第二次绩效考核过程中，再次遭到下调，这一次的思想工作就显得异常艰难，并且由于我对医院决定的无力解决，使得大家把部分矛头转向了我。

　　这时候我发现：收入的变化是大家最敏感的一件事，在不因经营问题而降低收入的事实面前，想让大家正视自己工作的不足，首先是要摆事实，其次是要讲道理，然后还要充分听取大家的意见，创造情感发泄的渠道和场所，最后再引导大家想方设法提高自己的工作价值。

　　痛定思痛，作为科室负责人，我要先理顺自己的情绪，还要关心大家的情感，情况已然发生变化，再多的委屈、无奈、愤怒、不甘其实都没有意义，待下属们的情绪平复后，我逐一了解她们的新希望，努力满足她们工作上和生活上的要求，再加上最近医院一些管理制度的相继出台，与我之前的考核相比，更加严格，所以大家的心理也变得慢慢平衡起来，对工作的态度有了一个新的转变。

　　4年的经历和挫折让我渐渐领悟许多，既看到自己的优势，同时也不得不承认自己在管理思路、工作方法上的稚嫩。

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！