# 客服202\_月度工作总结范文(精选6篇)

来源：网络 作者：暖阳如梦 更新时间：2025-01-21

*工作总结jobsummary/worksummary是最常见和通用的年终总结、半年总结和季度总结。从内容上讲，工作总结就是对一段时间内的工作进行全面、系统的总体检查、总体评价、总体分析和总体研究，分析成果中存在的不足，以供借鉴。 以下是为大...*

工作总结jobsummary/worksummary是最常见和通用的年终总结、半年总结和季度总结。从内容上讲，工作总结就是对一段时间内的工作进行全面、系统的总体检查、总体评价、总体分析和总体研究，分析成果中存在的不足，以供借鉴。 以下是为大家整理的关于客服202\_月度工作总结的文章6篇 ,欢迎品鉴！

**【篇1】客服202\_月度工作总结**

　　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\_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\_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，双十一的当月处理的交接数据达到了\_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总结如下：

>　　一、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\_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。

>　　二、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。

>　　三、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。

>　　四、有效的完成本职工作

　　\_是我们与顾客沟通的工具之一，在\_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\_与顾客打交道，但是\_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，不断的充实自己，并努力完成领导给予的各项任务。看了公司的年度规划，我也意识到了新的一年我们全体员工所肩负的责任，但我相信自己的团队，也相信我们一定可以做的更好。新的一年两个店合二为一，公司对于员工也有了更严格的要求，在这种氛围下我也会努力去学更多的知识，并努力提升自己的各项数据，争取做一名优秀的员工，为公司创造更多的效益。

　　新的一年，也希望公司能够提供更多的培训机会，让我们对公司各个岗位流程有更好的了解，继而为公司带来更多的效益。

**【篇2】客服202\_月度工作总结**

　　我于20xx年x月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，一年来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

　　本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

　　1.服务整顿活动

　　x月x日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在x经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动。

　　在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

　　服务整顿方案要求各部门于x月x日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于x月x日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，x%的员工都很认可本次整顿活动，x%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。

　　x%左右的员工从意识上到行为上，在对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有x%至x%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。x%左右的员工在感想中对服务做了细细的温习和复习，期间将自己对这些的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

　　员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

　　2.对营运x部和营运x部服务整顿工作的评比

　　我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运x部和营运x部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期xx天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比x部下降了x%，x部下降了x%。

　　工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。

　　同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

　　3.员工和顾客调查

　　为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步开展做了规划。

**【篇3】客服202\_月度工作总结**

　　从事客服工作已接近七年，在七个春秋冬夏的轮回交替中写了好多次总结了吧，感觉总结就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精畜锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。以下是我的个人工作总结报告：

　　对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象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，“风物长宜放眼量”，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。

　　当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。

**【篇4】客服202\_月度工作总结**

　　就业是民生之本，近一年来，我们明珠社区劳动保障工作站在区劳动和社会保障局的正确领导下，在海东办事处劳保所领导的精心关怀指导下，在社区群众的大力支持及密切配合下，充分发挥社区劳动保障网络和平台作用，不断加强和完善社区就业工作，促进了社区劳动保障工作的有效开展。现将今年工作情况汇报如下：我社区劳动保障站共有1名劳动保障员，有专门的办公场地，面积共15平方米，并配备了电脑、文件柜、打印复印机等办公设备，为明确工作职责设置了充分就业宣传栏和公开办事栏，各项规章制度、服务项目和办事流程上墙公示。让辖区居民随时随处都能了解就业工作情况。

　>　一、就业方面：

　　1、今年我社区新增就业人数138人，且全部进行了网络录入;现有38名失业人员进行了求职登记，均已经过推荐实现了再就业;

　　2、对劳动力市场网上的资料做到了及时更新，对辖区内下岗失业人员实现了动态管理。

　　3、极走访困难人员家庭，了解他们的家庭经济状况，提供就业岗位安置就业困难人员4人，公益性岗位人员2人，零就业家庭人员2部就业，。受到了下岗失业人员的一致称赞。

　　4、积极联系培训学校，为25名城镇下岗失业人员提供技能培训，增强他们的再就业能力，培训合格率100%。

　　5、今年5月我社区联系辖区内的3家企业在明珠社区组织了用人洽谈招聘会，在这次招聘会中有35人与用人单位签订了合同，其中有10名就业困难人员也找到了理想中的工作，招聘会的成功的举行更近一步促进了我社区以后的再就业工作。

　　6、我社区劳动保障今年大力宣传扶持政策并鼓励下岗失业人员自主创业，在大力的宣传下和领导的支持下，我社区实现了创业带头人带动就业共5人，扶持创业带头人1。

　　7、一年来我社区发布就来信息传单226张，发布培训信息传单共423张，发布岗位信息367条，这样不公扩大了就业范围也使很多人通过这些信息找到了理想的工作。

>　　二、积极完成上级劳动保障部门交办的各项工作

　　1、及时发布退休人员年审信息，辖区退休人员年审工作进展顺利;对行动不便的老人采取上门通知，电话通知，邻里相传的方式，让他们及时来参加认证。，共年审退休人员746。

　　2、今年为4050人员享受社保补贴优惠政策进行认定，我社区共137人，全部认真，顺利的完成工作。

　　3、今年为新失业人员76人，认真办理了领取失业金的各项工作。

　　4、一年来我社区办理医疗参保人数为647人，办理新农合人数是313回顾这一年的工作任务虽取得了一定的成绩，形成了自身的工作特点，对照要求，我们还必须进一步继续解放思想，克服困难，认真贯彻落实好各项劳动保障政策，切实加强社区劳动保障工作建立工信息网和台帐的规范管理制度，拓宽就业渠道工作平台基础建设，努力打造群众信任，政府放心，社会满意的就业和劳动保障社区。

**【篇5】客服202\_月度工作总结**

　　我们一直在努力。8月份，小组各项工作有序开展，也取得了一定的进步。

　>　一、小组工作

　　8月份，小组工作围绕小组管理流程有序开展，同时根据部门推出的专项活动、班组运动会等做适当调整。

　　(一)工作完成情况：

　　各项工作整体完成较好，希望继续保持。但在仍存在个别任务完成不及时，如推荐录音未及时上交，将会在9月份加强流程管理，强调工作的执行力。

　　(二)录音质检管理

　　话务质量是我们小组的薄弱点，也是我们小组的工作重点，各组员差距较大，同时话务质量的高低也直接影响到客户满意度，故提高话务质量刻不容缓。

　　为提高组员工作质量，采取以下四点措施：

　　1、实时跟踪法：每天上班时关注108每日质检的组员的话务质量情况，发现低于90分以下的录音，就会及时跟组员交流，以作提醒;

　　2、录音自检：每人每旬抽听自己的一通录音，通过录音“有则改之，无则加勉”;

　　3、录音互检：通过两两帮带的形式，每人每旬抽听对应人的录

　　音一通，发现问题，及时与对方沟通，相互提醒，相互学习，共同提高。

　　4、情绪管理：沟通主要以面对面谈话为主，腾讯通、邮件等形式为辅，及时关注组员工作，关注组员生活。

　　通过小组成员一个月的努力与付出，话务质量取得了一定的进步：7月份小组有两名组员话务质量在20分以下的，在8月份还有一名没有突破20分。虽然与其他小组相比，还存在一定差距，但是我们一直在努力，成绩不是一蹴而就的，“不积跬步，无以至千里;不积小流，无以成江海”，无论多小的进步，都饱含着我们的不断的努力与辛苦的付出。

　　(三)话务效率管理

　　平均通话时长是代表客服代表的工作效率，直接与绩效挂钩，也是8月份“心中有数，激战八月”活动的一项重要指标，因此在平时工作中以周为单位调取报表系统中的平均通话时长进行汇总，达标者予以鼓励，欠缺者会共同沟通找到解决方案，共同进步。

　　经过一个月的努力与付出，话务效率取得了一定的成绩：8月份小组成员7人中5人达到制定目标，达标率为71.43%。

　>　二、团队活动

　　(一)“青春三部曲”

　　8月4号，是小组的集体Q班活动，上午在有趣的“破冰游戏”后召开小组会议，之后的团队活动主要围绕“青春三部曲”主题开展：

　　1、技能大比拼(SwifterHigherStronger);2、美食总动员(牛

　　排馆之约);3、歌后争霸赛(HIGH歌KTV)。

　　“技能大比拼”的开展，提高了我们的业务技能，激发了我们的工作激情，发掘了组员的潜力，也感受到了每个人的努力与付出;“美食总动员”，让我们享受阳光、美食的同时，也学会了分享与交流，体验到了生活的快乐与惬意;“歌后争霸赛”，让我们感受激情与欢笑的同时，也发现了同事生活中的另一面，原来小组中“卧虎藏龙”、“人才济济”。

　　(二)“七夕”关怀

　　8.23是“七夕”情人节，小组抽出部分经费作为组员关怀，每位组员收获一朵香槟色的玫瑰和实用的小礼物，我们感受到温馨家文化的同时，也体会到生活的美好。

　>　三、再培训计划制定

　　为了更好地履行“聆听在心，服务在行”的使命，进一步巩固客服代表的基础业务知识，提高客服代表的操作能力与应答技巧，增加客户满意度，部门对“末三位”实现淘汰制的客服代表实行回炉再培训。

　　9月份小组中\_\_\_实行再培训计划，同时，为使培训落到实处，收到实效，特制定培训计划，\_\_\_是帮带老师，\_负责总计划的实施，我会及时跟进，根据具体情况调整方案。

　>　四、9月小组工作计划

　　(一)Q班活动：影评会

　　(二)小组质检会

　　(三)录音质检管理(重点)

　　(四)“情绪管理”专题：

　　导言：“人生不如意十有”，每个人都要面对来自工作、生活和情感等多方面的压力。沉重的压力导致人们情绪不量，工作效率下降，影响通话质量，进而会影响客户的满意度，同时会降低我们的生活质量，甚至引发疾病等不良影响。著名心理学家、EAP培训师吴诗佳：人人都能管理好情绪，人人都能从容面对压力，需要做的只是改变一下看问题的角度，学会一些放松的方法。

　　9月份小组会推出“情绪管理”专题第一期，敬请期待!

**【篇6】客服202\_月度工作总结**

　　7月份工作即将结束，这个月中，对于自己客服工作也还是有很多可以总结的地方。我的客服工作主要是帮顾客解决相关的疑惑和问题的，我的公司的产品主要是美容产品，我作为客服每天是要解决顾客的有关美容产品的问题，我这属于售后客服，主要是针对售后顾客对于产品的一些疑惑和解答。下面我对这7月份的工作进行简单的总结。

　　1、在工作上，我每天可以接到十几个咨询的电话，对于产品的使用和产品的成分都还不太清楚的顾客一些问题的解答，我秉承着为顾客服务的理念，认真的接好每一个电话，认真的回答顾客的每一个问题，对于有些电话里说不清楚的，我还邀请她们到公司里来，我亲自来给她们做示范，以增强顾客使用公司产品的安全感。这就是我的工作职责，在这个月里，我也是每天努力的工作，日子过得也是相当的充实。

　　2、在态度上，因为是个客服的工作，主要是解决顾客问题，所以我觉得我对于工作方面的态度上越来越好了。面对不同的顾客不同的问题，我都能面带笑容，不慌不忙的解决着所有的问题，这是我在这个月中有所提升的地方，当然我的态度的提升，也是得益于我对美容相关的专业知识了解的越来越多，跟顾客解释也是越来越专业了，顾客对于我的信任度也是越来越好了。

　　3、在学习上，虽然工作专业上的知识，我是提高了不少，但是还是要更加努力才行，对于自己的服务意识也是要加强的，在这个方面，自己还是要花更多的时间来学习的。总的来说7月份的客服工作我做的还不错，但是也还有上升的空间，还是要更加努力才行。

　　工作上面除了做的好的地方要继续努力，做的不好的地方那就是加油改正了。在我看来客服工作最主要的就是心态，因为我们每天要面临不同的人不同的问题，甚至会遇到一些蛮不讲理的顾客，或者歇斯底里的顾客，这些都很考验我们的心态，在这方面我觉得我没有做的很好，在这个月工作的时候，我因为有个顾客太蛮横就跟她吵了几句，事后回想起来，还是自己的心态没有摆好，还是要继续努力啊。客服工作对于我来说，是个很锻炼人的工作，其实也是有一定的挑战性的，我挺喜欢这份工作的。

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！