# 客服月底工作总结个人202\_年【三篇】

来源：网络 作者：静默星光 更新时间：2025-04-17

*客户服务clientele services是指客户服务接受客户咨询并帮助客户解答疑问或承担客户服务的组织。 以下是为大家整理的关于客服月底工作总结个人202\_年的文章3篇 ,欢迎品鉴！客服月底工作总结个人202\_年篇1　　7月份工作即将结...*

客户服务clientele services是指客户服务接受客户咨询并帮助客户解答疑问或承担客户服务的组织。 以下是为大家整理的关于客服月底工作总结个人202\_年的文章3篇 ,欢迎品鉴！

**客服月底工作总结个人202\_年篇1**

　　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。

**客服月底工作总结个人202\_年篇2**

　　202\_年我在\_\_公司任职客服话务员。一年的工作，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：

　　>一、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。

　>　二、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，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地，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。在移动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。

　>　三、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。

**客服月底工作总结个人202\_年篇3**

　　\_\_年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划：

　　截止到\_\_年12月20日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

　　以下是重要工作任务完成情况及分析：

　　>一、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。累计已达上千项。

　　>二、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20多次。运用短信的群发器发送通知累计968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。

　　>三、业主遗漏工程投诉处理工作

　　\_\_年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

　>　四、地下室透水事故处理工作

　　\_\_年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

　>　五、培训学习工作

　　在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

　　总结：客服部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。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，提升物业的服务品质。

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！