# 客服试用期转正的个人总结

来源：网络 作者：繁花落寂 更新时间：2025-01-18

*客户服务（CustomerService），主要体现了一种以客户满意为导向的价值观，它整合及管理在预先设定的最优成本——服务组合中的客户界面的所有要素。本站今天为大家精心准备了客服试用期转正的个人总结，希望对大家有所帮助!　　客服试用期转正...*

客户服务（CustomerService），主要体现了一种以客户满意为导向的价值观，它整合及管理在预先设定的最优成本——服务组合中的客户界面的所有要素。本站今天为大家精心准备了客服试用期转正的个人总结，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]　　客服试用期转正的个人总结

　　弹指一挥间，我的工作试用期已接近尾声。通过这两个月的学习与工作，从中熟悉了公司以及有关工作的基本情况，了解物业公司的重要工作内容与职责，对物业公司的工作有了一个具体的了解。在即将过去的两个月时间里，在公司领导的关心和指导下，在同事们的热情帮助下，较快熟悉了公司环境，适应了新的工作岗位，现将我试用期的工作情况简要小结如下：

　　一、严格遵守公司各项规章制度，认真学习业务知识，履行岗位职责，服从领导安排。做为一名公司的新进员工，了解公司全新的经营理念和管理模式，明确自己的岗位职责。

　　二、主动学习、尽快适应，迅速熟悉环境，主动、虚心向领导、同事请教、学习，基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法，顺利完成领导安排的各项工作。

　　三、做好前台的门面工作，整理好桌面文件，定时擦拭玻璃桌面保持前台整洁和美观。

　　四、做好日常快递收发工作，签收快递后迅速送达并做好登记。

　　五、做好电话的接听工作，回绝推销骚扰电话，重要电话及时为相关部门转接，如无人接听做好登记工作，及时向有关部门或相关人员汇报。

　　六、严格把关进出人员，非公司人员除有公司人员带领的一律先问清楚来意，礼貌应答，然后电话通知内部相关人员允许进入的才可放行。

　　七、协助其他部门做好临时交托的各项任务。除了前台应完成的任务外，同时作为一名客服部的人员我还应该做好的有以下几点：

　　一、对于商户咨询和投诉的处理，应服务热情、周到、礼貌、用语规范，耐心细致的的受理并做好相应的记录，如遇到处理不了的问题时，要先对客户予以耐心安慰和解释，稳定客户情绪并及时汇报上级领导处理解决。

　　二、对于商户的日常维修工作，接到报修电话后登记好报修人的姓名以及电话，以便维修部门跟进，迅速填写好保修单移交给相关部门，待维修完工商户确认以后将维修单编号归档。

　　三、协助客户部门的其他工作人员完成领导交托的其他工作。

　　试用期结束后又将是一个崭新的开始，作为意邦的一份子，我会尽全力做好自己分内的工作并协助其他部门完成交托的任务，努力学习相关知识，提升自己的工作能力，基本改善自己的不足。最后感谢领导给了我这次机会，我会在今后的工作中努力进取，为做一个称职的人员而不断地提升自己各方面的能力与素质，为公司的发展贡献出自己的一份力!

**客服试用期转正的个人总结**

　　感叹时间的飞速，感叹六个月的时间第一次让我感觉是如此的短暂，转眼间六个月的试用期已接近尾声，回首六个月前的那一幕幕，好像就发生在昨天。在此首先感谢公司对我的接纳，让我能有机会在中华，在客服中心这个舞台上展示才能、贡献力量，实现自身价值。这段时间是我人生中最宝贵的经历，她让我从一个出具茅庐的学生，迅速成长为一名光荣的中华人，在中华保险，在保险客服中心这片热土上贡献着自己无悔的青春。

　　六个月的试用期给我留下许多了精彩而美好的回忆。公司的无私帮助和支持，领导无微不至的关心和照顾，让我充分感受到了中华人“我劝天公重抖擞，不拘一格降人才”的博大胸襟，感受到了中华人“奋发向上，舍我其谁”的伟大情怀，也体会到了\*\*中华人从创业者到一步步走向成熟的艰难和坚定。因此，我为有机会成为中华保险\*\*分公司的一份子而感动无比的高兴与自豪。

　　半年前的今天，公司团结拼搏、抢抓机遇、加快发展，以高屋建瓴、气势磅礴的战略思路，敢为人先、敢打敢拼的竞争意识，求真务实、势如破竹的工作作风深深打动了我，领导的和蔼可亲让我动容，同事们的相互帮助，相互促进让我感受到和睦的大家庭感觉。进入公司后的六个月时间里，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，在自身的不懈努力下，大家相互学习，相互促进，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下汇报：

>　　一．对公司对客服中心的认识：

　　中华保险作为诞生于兵团，成长在\*\*，是新中国之后我国成立的第二家国有独资保险公司，秉承着兵团人特别能吃苦、特别能战斗的优良传统，历经艰辛和磨砺、风雨洗礼和二次创业，在中国保险市场上成功走出了一条独具特色的中华保险之路。伟大的\*\*分公司正式继承和发扬了这种优良的作风和传统，才能在\*\*这片保险竞争激烈的市场上不畏艰难，势如破竹，成立只有短短五年的情况下，一跃成为市场占有量排名第二的保险公司，这不能不说是一个奇迹，这个成绩让所有的\*\*中华人倍感骄傲和自豪，同样作为公司最优秀的部门之一的客服中心，在成长的道路上像我们\*\*分公司一样，在20xx底组建，到一步步成长为像今天这样不可或缺，客服中心的成长之路就是\*\*分公司成长之路的一个缩影，在日却激烈的市场竞争的大背景下，客服中心作为公司服务，公司形象，公司风向标的作用也越来越发挥着她巨大的作用，不管是\*\*分公司，还是我们的客服中心，正以一种“势如破竹，勇往直前“的态势飞速发展着，我坚信在省公司唐总的正确领导下，在全体中华人的共同努力下，我们伟大的\*\*分公司一定会取得更大更辉煌的成绩。

>　　二．工作成绩：

　　进入客服中心的半年是我人生路上成长最快的半年，还记得当初刚进入公司的时候，信心不足，勇气不足，不知道自己能否做好自己的工作，能否回报公司和领导的信任，能否为公司贡献自己的一点力量，同时也对自己的工作完全处于一种模糊的状态，根本没有信心去做好这份工作，甚至想到了放弃，因为在我眼中客服中心的工作是一份追求细腻，追求完美，是为公司赢得信任和尊重的工作，客服中心就是公司的一扇窗，甚至我们的一句话或是一句承诺都直接影响着客户对我们公司的看法，可以说工作“虽小”，但使命光荣，意义重大，所以作为男孩子的我在一开始确实充满了畏惧，担心男孩子的粗心大意的毛病会经常影响着我处理问题的质量和心态。

　　但让我庆幸的是，公司的领导和同事给予了我足够的信心和耐心，吴总和孙总在各方面为我们提供帮助，让我们感受到家的温暖，各位主管为我们制定了详细的培训计划，安排的优秀的同事进行一对一的指导，从每个细节上关注我们的成长，在关键的地方为我们提出中肯的意见，经过半年的不懈努力，我的知识水平得到了很大的提高，信心也获得了很大的提升。

　　现在的我已经能够熟练的处理案件，能够解答客户提出的问题，同时处理的案件质量也越来越高，在遇到复杂问题的时候能够不急不躁，妥善处理好这些问题，同时自己的心态也得到了很大的改善，在遇到客户不好的对待时，能够以客服人应有的态度去对待客户，不因客户的心情和态度而影响到处理问题的质量和流程，因为我知道既然选择了这份特殊的工作，就应该努力去做好她，既然选择就要热爱，正式有了这种心态，我的综合排名也在一步步走向前列，从刚开始的倒数第二名慢慢了到达了一个自己可以接受的层次，而且很高兴的是在三月份还获得了最佳录音奖，同时还有一篇文章入选了公司的内刊，这些无疑都是对我莫大的鼓励，我知道很多同事都比我优秀，很多同事比我更有资格获得这些奖项，但是这依然真诚的感谢领导，感谢同事对我的认可，使我有信心有决心在公司在客服中心取得更大的更好的成绩，以此来回报我们的公司，我们的部门，我们的领导，我们的同事。

　　总之在这半年的时间里我取得的成绩可以用一句话来概括，那就是：收获了知识，收获了信心，收获了朋友，收获了对公司的无比热爱，在这里我得到了最大的锻炼。中华就是我们每个人的家，客服中心就是这个家中最温暖的地方。

>　　三．存在问题及对其改进方法：

　　在客服中心的这半年来，虽然在很多方面取得很大的进步，但仍然存在很多的问题，仍然有很多需要改进的地方，首先就是所接案件的质量，客服中心所接到的每一个案子如果不能正确处理好，可能会直接影响到理赔的后续工作，甚至会对公司造成很多不必要的损失，这些都曾给过我很大的教训，在今后的工作中，我会努力避免这些问题的出现，在接完每一个案件后，认真检查自己所接这些案件，处理好自己处理过的每一个问题，把每一个案件都当成大案来处理，把每一件小事都当成大事来处理，客服中心的每一件事情本来就事无巨细。

　　其次就是心态问题，有人说客服工作做久了心情就会越来越急躁，处理起问题来就会出现盲目的情况，我在之前的工作中也曾多次遇到这样的问题，甚至有很多时候都严重影响到了自己的工作，因此在今后的工作中我将努力客服这些毛病，经常与同事进行交流，寻求解决这些问题的方法，积极参与中心为我们举办的心理讲座，多读一些有关这方面的书，同时也希望领导能经常关注我们这方面的变化，经常的给我们注射预防针，总之，就一个原则：决不能让心情影响了我们的工作。

　　再次就是业务知识方面，虽然经历了半年的客服工作，业务知识相对于之前有很大提高，但这还远远不足以胜任客服工作的\*\*求，很多知识还很匮乏，这别是公司的条款有太多还不熟悉，这些都严重影响了自己的工作，客户的问题自己不能解决就必须请教主管和同事，一是耽误了自己处理问题的效率，更影响了同事们的工作，造成了时间上的浪费，还给客户不专业的感觉，所以在今后的工作和生活中我会利用更多的业余时间来加强业务知识方面的学习，努力提高的自己的知识水平，同事不断向主管和同事学习，增强自己解决棘手问题的能力，为客服中心的越来越好贡献自己的一份力量。

>　　四．未来的工作展望

　　客户中心的工作绝不像外人看来的只是一份简简单单的接电话的工作，她是公司了解外界的窗口，是公司的形象代言人，是公司最好的广告，在这半年中我通过客服工作充分认识到了这份工作对于公司的重要性，通过这份工作我们发现了公司在承保，理赔，服务等方面存在的问题，特别是我们中心客户回访科的成立，更让我们公司有机会在第一时间了解在这些方面存在的问题，第一时间能够将这些问题反馈给公司领导，为公司领导做出正确的决策和提出具体的解决办法提供依据，因此可以说我们的未来的工作还很多艰巨，作为客服中心的一员，我深感自己的任务虽小，但很伟大，使命也很光荣，所以在今后的工作中除了在各方面努力提高自己外，还要坚决贯彻公司领导的各种决策，在各方面与公司保持高度的一致，同时树立对公司的忠诚度，热爱自己的本职工作，团结向上，奋发有为，在公司处于转型期的关键时刻，在公司经营面临困境的时候，我们所有的中华人要像伟大的抗震精神一样，不抛弃，不放弃，与中华共成长，同命运，与伟大的\*\*分公司紧紧团结在一起，我们一定会取得更大的成绩，我们\*\*分公司这个中华内最温暖的家也一定会变得越来越强大，我们每一名员工也会在这里获得更大的发展。

　　前进的路虽然依旧艰辛与坎坷，但历数中华保险的荣耀与成就，我会像所有的中华保险人一样信心百倍、斗志昂扬的去投入到今后的工作中去，脚踏实地的做好自己的每一件工作，以满腔的热情，顽强的拼搏精神去服务于我所深爱的中华保险，我相信中华保险的明天一定会更好！

　　情系客服，爱我中华！

**客服试用期转正的个人总结**

　　从20xx年xx月xx日入司已经三个月时间，在此期间公司领导和同事在工作和生活方面给予我很多帮助。公司客户服务中心刚上线阶段，通过日常工作学习自己对客户服务中心建设和客户服务有了更高的认知，同时积极与领导和同事进行沟通，尽快的融入了xx证券这个集体。

　　在试用期阶段自己主要负责完成以下工作：

　　1、由于公司客户服务中心的客户服务平台正处于开发阶段自己进入公司，利用之前的工作经验自己首先提出客户服务平台功能需求。

　　2、负责公司客户服务中心质检管理办法编辑，并且协助完成公司客户服务中心管理办法制定及公司客户服务中心规范用语编辑，完善公司客户服务中心制度体系建设。

　　3、每月定时对总部和营业部客户服务中心话务进行抽查质检，并且将话务中存在的问题进行汇总发送给各相关工作人员，并对质检问题进行沟通，同时每月提交客户服务中心质检月报，通过此项工作来提高客户服务中心服务水平。

　　4、从20xx年x月客户服务中心客户服务平台坐席系统上线之后，开始接听客户咨询电话，通过在接听客户电话过程中来促进业务知识的学习，同时提高自身客户服务意识。

　　5、每日组织客户服务中心人员的晨会，通过晨会来了解当时市场资讯，共同学习每日疑难业务知识和新业务知识，同时学习公司近期工作任务与重点。

　　6、针对客户服务中心工作流程和标准使用语及相关工作对北京营业部相关工作人员进行培训，通过培训学习了解客户服务中心工作流程和提高服务认知。

　　7、在总部和营业部客户服务平台坐席系统上线之后，指导营业部通过坐席系统完成新客户回访工作，并且及时解决营业部外呼人员在外呼过程中出现的问题。

　　8、根据公司领导要求同时为了加强公司各部门业务相通，每日收市后负责搜集整理当日疑难业务，并且每周将疑难业务汇总发送总部经纪业务部各位领导和各营业部客服主管。

　　通过以上工作任务的完成自己发现在很多方面仍然需要改进：

　　1、加强业务知识的学习，通过不断的接听客户咨询电话过程中发现对于公司很多业务知识方面自己仍然需要加强学习，从而才能提高对客户的服务水平。

　　2、加强团队沟通协作，加入新的集体之后，并且在公司客户服务中心建设阶段必须很好与领导和同事沟通才能保证各项工作的开展与完成，尤其根据公司客户服务中心发展目标，积极加强与各营业部客服主管的沟通。

　　3、对于公司客户服务中心建设阶段，应该利用自己之前的工作经验与客户服务中心运营管理的认知加强创新能力，寻找合适公司客户服务中心建设的方式方法。

　　在正式成为xx证券的一员之后，根据试用期发现的不足认真改进，同时积极完成公司领导分配的任务工作，对公司客户服务中心建设工作作出自己的努力!

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！