# 2024客服人员个人工作总结范文

来源：网络 作者：青灯古佛 更新时间：2025-04-09

*总结的写作过程，既是对自身社会实践活动的回顾过程，又是人们思想认识提高的过程。那么客服工作总结怎么写你知道吗?下面是由小编带来的有关客服工作总结5篇，以方便大家借鉴学习。客服工作总结1半年。说长不长，说短也不短。本人来到酒店做客服的日子，已...*

总结的写作过程，既是对自身社会实践活动的回顾过程，又是人们思想认识提高的过程。那么客服工作总结怎么写你知道吗?下面是由小编带来的有关客服工作总结5篇，以方便大家借鉴学习。

**客服工作总结1**

半年。说长不长，说短也不短。本人来到酒店做客服的日子，已经过去了小半年了。回望本人刚进酒店时的学生气，再来看看自己现在的成熟面貌，这是本人在酒店做客服的成长，是看不见的成长已经通过时间的作用，转化成了看得见的成长了。我为自己这半年的成长感到高兴，在高兴的同时，本人也想认真对过去半年的工作做一下总结，这样才可以更好地认识过去，更好地走向未来。

一、酒店以及分店房态的监控与统计工作

此项工作是作为酒店客服最基本的工作，实时监控每间分店的房态，如发现不明原因等异常需及时向上级部门反馈，并在最短的时间内确定原因通知维修人员上门服务;每天对各类房间的使用状态进行统计，及时汇报上级部门审核。

二、接受客诉处理与咨询，并对其分类收集整理

耐心接受客户打来的投诉电话以及上门来访，详细记录好投诉的信息，一项一项跟进客户投诉的回复，为客户解答他们的咨询。对所有客户的投诉意见，不管是网络上的意见，还是客户来电或者上门的意见，特别是已经上升到了投诉意见的客户意见，进行详细的分门别类的收集与整理，以便在酒店工作能够参照这些意见来一点一点进步。

三、电话订单以及第三方订单录入与管理

酒店客服的工作是需要极其仔细的，在客户住店后会有客户反馈意见，在住店前也会有客户订单方面的录入与管理工作。本店采取的是到店开房、电话订房以及第三方网络订房的三种订房方式，作为酒店客服，需要将这些订单详细的录入到系统里面。特别是第三方的网络订房，那庞大的数量也是每一位酒店客服必须要面对和处理的，本人上半年就将这些一一进行了录入和管理，以保证酒店的服务工作能够更好出色。

四、整理客户意见分析报告，为运营服务提供数据支持

本人作为酒店客服的这半年里，也需要整理出具一份准确的客户意见分析报告，以保证能够为酒店的运营服务工作提供充足的数据支持。本人会在每个月月份时候，整理出这样一份客户意见分析报告交给酒店营销部去了解，这项工作本人做得很好，也在一定程度上为酒店带来更多的客户提供了帮助。

**客服工作总结2**

20\_年8月底我来到捷乐自动门，经过了几天的培训，我对这份工作有了必须的了解和认识，此刻我将感想以及工作的认识总结如下:

1。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，具有良好的沟通潜力，工作认真细致，需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识及良好的心态。

2。作为客服人员，需要必须的技能技巧;学会忍耐和宽容，忍耐与宽容是应对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户，

3。对于公司经营的产品必须要了解、熟悉其功能

以下是我的一些感想:

算算，我来到公司已经将近两个多月了。回想一下，在这段时光里面我虽然感觉到了前所未有的压力，但是，我也一向在努力适应着这种压力，虽然以前有放下过，但是我深思过后，，既然已经来了，就要做到最好，受一点委屈算什么，如果这一点委屈都受不了，那根本就不用出家门，直接呆在家里天天靠父母好了，虽然此刻还会犯错误，但是只要我每一天都努力了，每一天都有进步了。那就是收获。

其实，可能还是我不太熟悉和了解吧，所以出现错误的机率就会比较多一些，而且以前一向没有接触过这个东西，但我始终相信只要我有用心去学去接触，真正的融入这行，总会有收获的。

客服，其实是一个复杂而又简单的工作，简单的说，就是为客户服务，一切为客户着想，当然这得确保在不损公司利益的状况下，

如果想做好一个客服，第一，就是要有良好的心态，就像前段时光，我一向以为我可能要被开除了。我这么差，还老是犯错误，没有一点信心，结果后面出错的机率越来越多，连最基本的服务都没有做好，导致技术员到工地无法施工，就是因我事先没有和客户沟通好。但是，俗话说:人非圣贤谁能无过其实最主要的还是心态没有放好，吃一堑长一智。错误出现一次就尽量不要出现第二次，反省一下为什么出错，错在哪里，为什么错了，下一回就会不会出现这样的错误了。自接手派工岗位以来，自我不知犯了多少个错误，每一次犯错后都挨了不少骂，以前想过让自我放下，因觉得这样太受气太委屈了，慢慢的觉得压力好大，想想之前的同事的话，此刻真的应了他们的话了，这个工作真的不好做。但也有同事赞过我说没有人带我都能做到此刻，真的不错的，可惜我还是会犯下不少的错。我不知接下的，将会发生怎样样的变化，既然我还在公司做，我就会很努务尽量让自动做到最好来。因为已经吸取教训了，就像谢丽说的，犯第一错没有关系，第二次错如果还犯的话那就是自身的问题了，而且犯了错误就要及时提出来，不要私立自解决，之前就是因出现问题时自我没有及时反馈上去才导致发生那么的事。

此刻，以后我会努力奋斗，努力学习，尽量做到不犯错误，，认真对待每一个客户，努力做到每个客户都能满意，以及领导和同事的满意。

**客服工作总结3**

客服工作是一个很大的话题，单说一方面未免有失偏颇，但要各个方面都展开来说，又未免太泛，很难说到重点。只能选取其中印象比较深刻的方面来探讨一下。

首先想说说的是团队的组建，一个公司的客户服务部从无到有，该如何组建呢?我觉得第一步就应是先立制度，制度是组建团队的基础。具体需要哪些制度是需要根据公司状况和服务对象而言的，基本的制度就应包括：

客服部门管理制度

投诉管理制度

业绩考核制度

处理问题流程

制定制度的同时，招聘作为整个客服工作的重点也就应同时开展了，正如文章开头所说，优秀的客服人员往往具有一些性格特质，因此在甄选的时候透过谈话，问卷等方式沟通基本上能够明白一个人是否适合从事客服工作，谈话是最好的方式，因为客服工作就是直接沟通的过程，应对面的谈话更能识别出一个人是否满足客服工作的要求。在招聘客服助理的时候，可思考心态用心，沟通潜力良好的应届生。应届生优点是用心，理解潜力强，可塑性强，但也存在一些缺点，如心态容易不正，工作经验不多，不够成熟等等。

在团队组建的同时，尤其要注意的是分工要明确。在有流程的基础上，搞清楚诸如碰到谁受理，怎样处理，谁反馈，谁跟踪，谁记录等等。

团队需要经常进行培训，包括业务知识和沟通技巧，个性是更新了的业务知识，具体能够邮件和例会等方式实现，原则是简单有效。

其次谈谈客户期望的管理，在软件行业，由于客户使用习惯以及业务变化等多种原因，提出变更的需求是经常的事情。如果客户提出的事情都答应，不可能，如果拒绝客户，又怕影响公司形象，这就涉及到需求管理中的一个环节-客户期望管理了。客户期望管理的最高原则是信誉，也就是答应客户的事情必须要按时办到。没有信誉，其他技巧都免谈。其中一种方法叫做“降低承诺，提高交付”，如果一件事情预计需要1个小时完成，你就应和客户说需要一个半小时或者2个小时，因为很难保证实际状况会不会超出预计，而提前交付比延迟交付效果要好得多。还有就是在不能满足客户的需要的时候，需要耐心有技巧的解释，如果平时信誉良好而你又解释得当的话，十有89客户是会理解的。

还有一个客服人员业绩考核的问题。良好的业绩考核制度是持续客服人员工作用心性的一个重要因素。我个人觉得能够从以下方面思考：客户满意程度，考勤状况，工作量饱满状况，工作及时完成状况，团队协作精神，岗位纪律，工作态度，工作用心性，工作创新潜力，月度工作推进状况，负责人考评，日常考评，业务知识考核等都能够纳入考核。

**客服工作总结4**

飘扬的雪花带来了冬的讯息，也送走了充实而忙碌的\_\_年。时间总是这样的快，眨眼间，\_\_年就这样毫无声息的走了!一年来，感谢公司各位领导与同事的大力支持和帮助，使得客服工作进展顺利。现简要总结如下：

\_\_\_\_年对我而言是很难忘的一年，工作的内容没有发生很大的变化，重点还是与客户的沟通及资料的收集，但是工作的思想、方法等做了一些调整，感觉到了压力，同时也融入了收获的快乐。

在部门达经理的领导下，各项工作逐步走向正规，计划维修任务圆满完成。做为客服员，本年度我重点将行动与沟通相结合，在安装完成后及维修完毕均有电话跟踪回访，认真听取客户意见和建议，并及时为客户建立电子档案，在每个月有公司统一发送的温馨励志短信，提高了公司的服务形象，也受到了客户的好评。虽然客服工作相对而言有点琐碎，在这个过程中，通过广泛搜集和学习其他公司的服务规程，在工作条理性及服务规范方面有了一定的进步。经过对三保配件的严格审核控制及每月有效的核算，本年度三保配件总额控制在了2万元以内，比去年有所下降;在大家的共同努力下，收费总额有所上升，圆满完成年初制定的经济指标。

在与客户的沟通、文化墙的制作及有效的利用网络信息平台的过程中，锻炼了我的语言沟通能力和书面表达能力，同时也充分认识到了自己知识的匮乏，需要不断的自我提高。在业务能力方面，通过两年多的虚心学习，对于部分产品及配件了解充分，还有许多也还不是非常清楚，在以后的工作中，需要认真学习，虚心请教。

\_\_年的工作虽然步入了正轨，取得了一定的成绩，但更多的是存在一些不足，主要是积极乐观的心态不够，在学习和用心服务客户上还不够，与有经验的同事相比还有一定差距，业务能力方面没有实质性的提高，在今后工作中，我会认真总结经验，克服缺点，努力把工作做得更好。

\_\_年是我职业生涯收获比较大的一年，通过海贝培训和拓展训练，让我更加清晰的认识了团队，更加准确的剖析了自己，时间总是在轮回，岁月却在沉淀，\_\_年，我会带着努力和激情投入到新一年的工作，超越已经拥有的一切争取在知识层面有一个提高，同时也努力提高潜在价值，取得更大进步。

**客服工作总结5**

20\_\_年，酒店前台在中心领导的正确领导下，在各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就年主要工作作如下总结。

一、前台日常接待工作

1、来宾接待，能够做到问清身份后及时礼貌引见，对于没有提前预约的来宾妥善接待后尽快电话通知相关部门，接待做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。

2、负责前台电话的接听和转接，认真接听每一部电话，熟练各部门分机号，重要事项认真记录并传达给相关人员，做到了不遗漏，不延误。

3、能够及时更新公司通讯录，方便公司各部门间工作沟通。

4、前台卫生工作，前台是展示公司形象、服务的起点，打造良好的前台环境，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

二、行政及其他临时性工作

1、学习了公司各项规章制度;熟练掌握公司各个产品功效，为电话推广打基础。

2、协助行政打电话催促加入玛卡协会和学会的人员递交资料，资料收集齐后做电子版明细表。

3、签收快递信件，及时转交，人不在的物品在前台妥善保存。

4、做电话推广，每周上报有兴趣或意向客户名单至销售部，截止12月底，意向客户13个。

在这一个月的前台工作体验中，虽然都认真完成了各项工作，但有时也有不足的地方，不够细心，有时候解决问题也所欠缺，在15年里我要不断提高自身形象，做好新一年的工作计划，提高工作质量、效率，还有责任心。新的计划如下：

(1)努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧;巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

(2)加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。

最后，感谢各位领导能够提供给我这份工作，使我有机会和大家共同提高、共同进步;感谢每位同事在这1个月来对我工作的热情帮助和悉心关照。虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信金诺的明天会更好!

20\_客服人员个人工作总结范文

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！