# 商场客服工作总结

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2025-03-07

*商场客服工作总结范文5篇客服代表需要与顾客进行良好的沟通和交流，帮助顾客解决问题，以建立起长期稳定的良好顾客关系，这对于公司的口碑和业绩增长都是有益的。下面是小编整理的客服工作总结，希望大家喜欢。1商场客服工作总结20\_\_年的工作已经结束，...*

商场客服工作总结范文5篇

客服代表需要与顾客进行良好的沟通和交流，帮助顾客解决问题，以建立起长期稳定的良好顾客关系，这对于公司的口碑和业绩增长都是有益的。下面是小编整理的客服工作总结，希望大家喜欢。

**1商场客服工作总结**

20\_\_年的工作已经结束，在这旧去新来的时刻。

对客服部工作做以下总结。

回顾17年的工作，已经告一段落。可以说是圆满完成了对物业各项费用的收取，也对业主服务达到了一个满意的标准。但是工作中也存在了很多的不足，在这一年里我们从客服接待，业主回访，处理和协调各种问题中学习到了很多的知识。也很大程度上认识到了自身的不足之处。虽然付出了不少的努力，也取得了一点成绩。但是付出的汗水，和得到的工作效果还相差不少。所以想通过这次总结，认真反思找出问题所在。在新的一年里使工作更加规范，业主更加满意。

在这一年里我们认真贯彻我们金源人企业理念“以情服务，用心做事”把服务业主，做好本职，为己任。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。

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。

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30多次。运用短信群发发送通知累计54000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20\_年我客服部回访率98%，工程维修满意率96%。

五、入户服务意见调查工作我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪城小区物业管理的服务质量及服务水平。

六、建立健全业主档案工作已完善及更新业主档案并持续补充整理业主电子档案。

八、培训学习工作在物业公司欧主任的多次指导下，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。

九、在公司大力号召全员卖车位车库的方向下，我们E区客服员工做出了努力和汗水，做出了不速度业绩。

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。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴，水电费预交费用不足。

四、客服工作压力大，员工身体素质及心理调节能力需不断提高。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

日后工作的努力方向及工作设想：

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

综上所述，20\_\_年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据湖南省、长沙市政府有关物业管理的政策、法规及世纪城小区《临时管理规约》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，提升世纪金源的服务品牌。

**2商场客服工作总结**

转瞬间，20\_\_年在我们忙碌的工作中已经过去。回首20\_\_年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，\"业户至上\"的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在20\_\_年初步完善的各项规章制度的基础上，20\_\_年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对\"服务理念\"的认识更加的深刻。

三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计，\"日接待\"各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

四、\_\_区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标，积极开展\_\_、\_\_区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

五、能源费的收缴工作

如期完成\_\_区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务—————\_\_区首次入户抄水表收费工作。

六、\_\_区底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了\"超市、药店\"项目。

七、部分楼宇的收楼工作

在x月份，完成了、的收楼工作;同时，又完成了部分\_\_区回迁楼(——1、2单元)收楼工作。

八、\"情系青海玉树地震\"组织开展募捐活动

在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以\"为灾区人民奉献一份爱心\"的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员积极献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

九、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度，在小区\_\_门及\_\_区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

十、业主座谈会

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。总之，在20\_\_年的工作基础上，20\_\_年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以\"最大的努力\"完成公司下达的各项工作指标。

**3商场客服工作总结**

转眼，珍贵的三个月试用期已经结束了。回顾这三个月，我的真的能非常荣幸能在的\_\_公司得岗位中体会和学习工作。在\_\_领导等人的培育和帮助下，我在\_\_的工作已经顺利的安定了下来，尽管现在在部门中比较起来，还的只是一名勉强能算是合格的客服。但我相信，只要在今后好好努力，我也能变得更加出色。总之，在这次的试用期工作结束后，我即将在此转正为正式的\_\_员工，为此，特对这三个月的工作情况做如下总结：

一、学习情况

对一名新人来说，试用期的工作就像是学习的途径一样。在正式开始试用期的工作前，我先是在\_\_领导的培训下与众多的新同事一起学习了关于\_\_公司的各种相关的事情。其中，尤其是对公司产品和业务的资料。

在这次培训里，我们花费了很多的时间去学习这些资料，并将重要的知识牢牢的记下。而且在培训中，还时不时会有针对资料的考试，为此，我们背诵方面真的花费了很多的时间来做足准备。

然而，要做好这份工作只有死记硬背显然是行不通的。再后再来的培训中，我们开始逐步接触到与顾客的沟通，尽管我在一开始面对顾客的时候非常的紧张，但依然努力保持着工作步骤的顺利进行。后来，在慢慢的适应下，我也更加顺利的适应了这份工作方式。

二、工作情况

在试用期的工作中，我仅仅只是一名非常普通的工作新手，在工作的一开始，甚至很长一段时间内都没有成交过一单！看着身边的同事们陆陆续续都有了自己成绩，我心中也非常的焦急。但正是这个时候，我却得到了\_\_领导的指点，他对我的一番总结让我认识到了自己在工作中的问题，并开始在后面的工作中积极的改进自己！

后来的工作中，我学会了在工作中积极地总结和反思自身的不足，并开始在工作中积极的学习其他同事的优点。这也使得我在工作方面有了更多的收获和成长。

如今，反思自己这三个月的实际爱你，起初，我以为这将是一场很长的经历。但如今回想起来，也不过短短三个月而已，在这里，我还有很多没有学到的东西，为此，我更要努力加强自身锻炼，让自己能在正式的工作中成为真正的销售客服！

**4商场客服工作总结**

来到\_\_的工作时间虽然不是很长，但是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没有接触甚至没有想过要接触的工作内容，这一切都是对自己的一种挑战、一种提升、更是一种成长。

回顾八月份的工作情况，我主要负责两方面的内容：一是网站内容的更新，二是客服，因为没有将这两项内容很出色的完成，所以我对自己的表现还不是很满意。下面具体的来说明一下工作的完成情况：

一、网络工作内容

1、更新\_\_网站\_\_校区的新闻，包括校内动态、信息和出国留学的信息，让浏览我校网页的人一睹我校学员风彩、掌握我校每日动态、学习与英语考试和出国留学相关的相关知识。

2、在\_\_网站的博客频道发表文章，宣传\_\_英语。

3、向搜索引擎提交更新的文章和博客，争取被搜索引擎抓取。

4、查看\_\_中涉及到\_\_英语学校的相关信息，掌握大家对\_\_英语的最新看法和需求，如果遇到有恶意中伤和广告及时向贴吧提出申述，申请删除帖子

5、在培训站、分类广告的外语培训和出国留学培训等相关分类，留学论坛和沈阳本地论坛，百度贴吧等地方发布广告。

6、撰写\_\_英语公益活动高中建设的文章。

7、编写\_\_英语网站新增版块雅思保分计划的相关内容。

二、客服咨询情况

在学校众多来访人员中有一项来访方式就是通过网络咨询来约访学员，这也就是和客服能否有效咨询直接挂钩的，所以也对我的工作内容有了更高的要求，除了将网站整理好，也必须提高和客户在网上交流的能力。

网络是虚拟的，我不知道在与我对话的人是什么性格的人，到底有什么真正的想法，也不知道他是好意还是恶意，所以在存在这些未知数的前提下，如何能够真正揣测好对方的心里，用什么样的语言来吸引他对我们学校有极高的兴趣甚至真正想来我校学习，这都是需要很好的研究。

通过这一个月以来，客服工作的完成我对自己并不是很满意，主要存在一下问题：

1、咨询量本身与上月相比有所降低。

2、针对咨询的人约访数量降低。

3、咨询者的学习意向并不强烈、我缺少一种十足的能力让他又只是想先咨询看看转变到被我们学校真正所吸引。

针对以上问题，在下个月的工作中，我计划从几个方面进行改进：

1、分析上个月客服咨询内容，找出沟通中存在的问题，变化交流方式、交流语气，努力揣测说话人的心里活动，提高咨询能力，这也是重中之重。

2、加强在网站上对\_\_英语的宣传力度，将53客服的连接尽可能多的加入到所发文章的网页，提高点击率。

3、提高自身业务素质能力，有时偶尔会因为对咨询人所问问题的一些反感，从而心态有所转变，今后转变自己的心态，完善业务能力、提高咨询量。

九月即将到来，针对上述提到的问题，有则改之无则加勉，出色的完成接下来的工作。

**5商场客服工作总结**

我们每个人都是在不断地总结中成长，在不断的审视中完善自我并脚踏实地的完成好本职工作。现将年终总结如下：

一、思想总结：

始终以高标准严格要求自己，作为一名吧台人员，深知自己工作的重要性，积极了解相关业务要求和业务规范，以便更好的充实自己;同时我也自觉遵守院里的规章制度，坚持参加院里的每次培训，以严谨的态度和积极的热情投身于学习的工作中。虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日已激烈的社会竞争也是我充分认识到成为一名德智体全面发展的优秀员工的重要性。

二、工作方面：

认真做好本职工作，做到腿勤、口勤、眼勤，积极配合领导完成各项工作。服务人员的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，所以近期我们餐厅对员工的技能、技巧等服务内容进行了培训，颇有收获。只有通过培训才能让员工在业务知识方面和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供更优质的服务，以“宾客至上，服务第一”的宗旨来服务每一位宾客。

最后，我希望大家一起为我们的酒店事业奉献进取，用我们的青春去点燃和照亮周围的每一位客人，并积极努力创造美好的未来。

不足之处，请大家提出。我在今后的工作中一定会不断改善的锻炼自己，做一名优秀的酒店工作者。

回顾这半年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

一、办公室的日常管理工作。办公室对我来说是一个全新的工作领域。作为办公室的负责人，自己清醒地认识到，办公室是总经理室直接领导下的综合管理机构，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。办公室的工作千头万绪，在文件起草、提供调研资料、数量都要为决策提供一些有益的资料，数据。有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、迎来送往及用车管理等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、理顺关系，办理公司有关证件。公司成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，需要办理相关的手续及证件。我利用自己在\_\_部门工作多年，部门熟、人际关系较融洽的优势，积极为公司办理各类证件。通过多方努力，我只用了月余时间，办好了-x证书、项目立项手续-产权证产等。充分发挥综合部门的协调作用。

2、及时了解-情况，为领导决策提供依据。作为-x企业，土地交付是重中之重。由于-x的拆迁和我公司开发进度有密切关联，为了早日取得土地，公司成立土地交付工作小组。我作小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到、拆迁办等单位，积极和有关人员交流、沟通，及时将所了解的拆迁信息、工作进度、问题反馈到总经理室，公司领导在最短时间内掌握了--x及拆迁工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

3、积极响应公司号召，深入开展市场调研工作。根据公司(0x号办公会议精神要求，我针对目前\_\_房地产的发展情况及房屋租售价格、市场需求、发展趋势等做了详细的市场调查。先后到土地、建设、房管部门详细了解近年房地产开发各项数据指标，走访了一些商业部门如，又到花园、花园、\_\_小区调查这些物业的租售情况。就x号地块区位优势提出“商业为主、住宅为辅、凸现区位、统筹兼顾”开发个人设想。

4、认真做好公司的文字工作。草拟综合性文件和报告等文字工作，负责办公会议的记录、整理和会议纪要提炼，并负责对会议有关决议的实施。认真做好公司有关文件的收发、登记、分递、文印和督办工作;公司所有的文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作。配合领导在制订的各项规章制度基础上进一步补充、完善各项规章制度。及时传达贯彻公司有关会议、文件、批示精神。

5、落实公司人事、劳资管理工作。组织落实公司的劳动、人事、工资管理和员工的考勤控制监督工作，根据人事管理制度与聘用员工签订了劳动合同，按照有关规定，到劳动管理部门办好缴纳社保(养老保险、失业保险、医疗保险)的各项手续。体现公司的规范性，解决员工的后顾之忧。

6、切实抓好公司的福利、企业管理的日常工作。按照预算审批制度，组织········落实公司办公设········施、宿舍用品、劳保福利等商品·的采购、调配和实··物管理工作。·······办公室装修·······完毕后，在x月份按照审批权限完成了购置办公用品、通讯、复印机、电脑等设备的配置工作。切实做·········好··待费、水电费、车辆使用及馈赠品登记手续，严格按照程序核定使用标准。

7、做好公司董事会及其他各种会议的后勤服务工作。董事会在-召开期间，认真做好会场布置、食宿安排工作。落实好各种会议的会前准备、会议资料等工作

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！