# 客服人员个人年末工作总结模板范文

来源：网络 作者：心如止水 更新时间：2025-04-14

*客服工作总结怎么写你知道吗?这一年马上就要接近尾声了，客服人员就要对这一年的工作情况认真的做一份总结。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时间老人的脚步总是那样匆匆而过，从x月\_\_日试营业开始，到现在x...*

客服工作总结怎么写你知道吗?这一年马上就要接近尾声了，客服人员就要对这一年的工作情况认真的做一份总结。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**

时间老人的脚步总是那样匆匆而过，从x月\_\_日试营业开始，到现在x月\_\_日已经整整过去了一年，我们的服务工作有积极的一面，也存在着种种不足的地方。但请相信，随着我们的努力和摸索，不成熟的终将成熟，不完善的终会完善。为了我们能更好地进步，现试总结如下。当然，个人观点难免考虑不周，欢迎您提出宝贵的意见或建议，我们将万分感谢。

服务顾客，以顾客为中心，说起来一点都不难，但在实践中其实是一项很琐碎的工作，这需要很大的耐心和毅力才能完成，并将其做到最好。顾客是一个很庞大的群体。他们不分其社会地位高低，收入之差别，性格之好坏，甚至不论其是否选择消费，但凡进了店门，那都是我们需要服务的对象，不可有丝毫的怠慢。

总的来讲，客服部所有同事对工作都是很认真的，至少对待顾客都能像面对自己的朋友一样，做到真心耐心细心，如果真的不幸遇到了那种特别“挑刺”的顾客，也能按捺住自己的脾气，尽量心平气和的进行解释，努力将问题解决。

记得国庆期间，凡在超市消费满一定数额，就会有赠品相送，而且根据消费数额的不同，赠品也会有不同的区分。有一天下午，一位老年顾客消费完毕，凭小票准备到服务台领取赠品，但很不巧赠品已经发放完毕，实在是无法为其兑现。尽管同事努力的解释，但该顾客依旧不依不饶，当场将购物小票撕成粉末，并扬言我们超市都是骗子，以后再也不到这里消费了。面对顾客的刁难，客服部所有人在内心好笑的同时，也感觉自己十分委屈，但我们还是没有多说一句话，只是静静地看着那位顾客离开，然后继续自己的工作。我不知道这样的处理是不是恰当，但至少我们没有让矛盾升级，没有影响到超市的正常营业。

经过了20\_\_年的工作实践，现在来谈一谈我们所做的一些不足的地方。

第一、时间观念。工作过程中，无论吃饭，还是上卫生间都应该更注重时间观念，不能放任自流，应该保持一个比较合理的频率和时长;

第二、工作礼仪。虽然三米微笑原则大家落实的都很不错，但是当面对顾客的时候，我们能说一些例如：您好，欢迎光临，请慢走等这样的接待语言，我想作为一个顾客的心理一定会舒服很多吧!

第三、总结经验。面对工作，每个人都会有自己的想法，如果可以增加些交流，集思广益，不知道会不会让我们做得更好一些呢?

第四、勇于创新。工作中，我们应该更积极地发挥自己的主观能动性，有任何的好建议，好点子都该勇敢的说出来，大家一起讨论看有没有实践的价值，如果有价值，肯定能让我们的工作更上一层楼。

此以上只是目前的一些想法，个人觉得还略微有些不成熟，但凡事开头难，相信只要认真观察，工作中还会发现大大小小的问题，届时定会以最积极的态度将其改进，让我们能更好地服务顾客，为了荣昌的发展壮大做到最好。

**客服工作总结2**

大家好，我是物业公司的客服主管 。20\_年已经尾声，现在我对自己本年度的工作简单作以总结。

我的工作主要包括：\_\_会所接待大厅固定资产的管理，水吧服务的管理，保安、保洁的管理，会所水、电相关工作的管理，以及小区其它后勤工作等等。

物业工作是整个公司正常运行的后勤保障系统，工作内容虽然庞杂，但是在同事们的共同努力下，顺利的完成了本年度的各项任务。

1.接待大厅资产管理：定期清查辖区的固定资产，对有问题的硬件设施及时联系维修维护。为美化大厅环境，今年特别更换了花艺摆件，新增了沙发垫和小地垫。让来访人员在休息的片刻也能感受到公司的人性化。

2.水吧服务管理：为了提高水吧的服务品质，今年水吧也做了人员的调整。干净、整洁是水吧的基本要求。今年以来要求水吧服务人员必须统一制服，制服需保持整洁。服务台每天至少每天清理三次，客人离开后及时清理茶几，确保休息区的整洁。为保证水吧的服务质量制定了《\_\_管理制度》。经过今年的调整和完善，今年共成功接待客人\_\_x人次，并配合公司多次宣传接待工作。

3.保安管理：保安工作是确保公司办公区域内人员、财产安全的根本保障。今年来各保安员严格执行《保安管理制度》，全年内没有出现任何重大安全事故，顺利的完成公司本年度的安全保卫任务。因为保安部都是男同事，他们多次热心帮助兄弟部门，搬东西并积极配合公司的外宣工作，从不言累，在此我也十分感谢他们。

3.保洁管理：保洁工作是整个公司最脏最累的工作，为了给大家提供一个舒适的工作环境。今年以来，每位保洁员都勤勤恳恳、任劳任怨。为了让来访客户给公司留下更好的印象，他们从无怨言。今年以来对保洁工作更是严格要求，严格依照《保洁管理制度》做好每个小细节，并通过和保洁人员的多次面谈，提高了保洁员的服务意识。

4.水电管理：水电管理是公司正常办公的基本要求，今年以来由于多种客观原因，办公区域多次停电，影响了正常办公。这还需要公司领导及时的外部接洽以解决此问题。但是通常办公区域的灯管、开关及其它用电设备出现问题，我们都能在第一时间进行更换和维修，确保办公区域的用电设备的正常运行。

时光如梭，不知不觉中来到\_\_中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝 ;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

**客服工作总结3**

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这一年的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变;从一个独立的个体到成为\_\_银行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题;在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余;在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作;在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励;在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行\_\_中心大家庭般的温暖;在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴;更重要的是，在这里，我们在\_\_银行电话银行\_\_中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这一年的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作;

二、勤奋学习，与时俱进

记得x主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行\_\_中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这一年以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。银行客服工作总结

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性;

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

一、效完成外呼任务。在进行每天的\_\_，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行\_\_地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于\_\_的客户我们要多进行预约回拨;再例如\_\_行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合;

二、加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出;加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库;不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题;

三、增强主动服务意识，保持良好心态;

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。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。

**客服工作总结4**

从做客服到现在差不多有一年的时间了，因为还是在校应届毕业生，所以一直是实习生的身份，这点其实倒是无所谓，重要的是希望自己能利用在校实习的这段时间尽快成长，正式毕业之后，可以实现一个良好的转型，更好地走好自己的电商路。目前在一家天猫月销量排行第一的童装店铺做售前客服，作为一个电子商务专业的本科生，学校也不错，我还是很愿意从基础做起，了解第一手的资料，更好的积累，为以后做准备。

客服的工作比较繁琐，每天都是一样的工作内容，不同的是你面对的顾客在变化，今天你遇到一个很烦的顾客，明天你遇到一个很好说话的顾客，自己一天天没有变化，跟你聊天的顾客却在不断地变化，更多客服迷失在了这日复一日的重复工作。

反向，这中间其实也有一个问题值得我们客服去思考，如何在每天不变的自己中，最大限度地稳定一批不变的顾客，为店铺积累更多的忠实粉丝，这些忠实的粉丝，不仅需要店铺的宝贝品质的强力支持，也非常需要客服极具技巧性的沟通与服务。

作为一个网店客服，售前要做的基础就是熟悉\_\_x的各项操作及卖家后台的具体使用，这点是基础，就不多说了，但是有几点需要强调一下：

1、把自己的旺旺添加好友验证设置为不用我验证就可以添加为好友，不要将想加你为好友的顾客拒之千里，验证会降低客户体验。

2、客服工作台的设置，尽量设置一个顾客等待多久之后的一个提醒，防止咨询量大的时候忽略某些已等待过久的顾客，降低顾客的服务体验。

3、自动回复的设置：首次接到顾客的自动回复设置不要过长，最好不要超出4行，字数过多，会影响人们的阅读习惯，字体也不要太大，10号字就好了，字体颜色不要太花俏，一段文字含多种颜色是禁忌，一般两种颜色还是可以接受的，但是不要给人乱的感觉，两种字体颜色可以将店铺的快递信息和活动信息分别用两种颜色的字体突出出来，便于一目了然。

4、个性签名的设置：客服的旺旺最好都设置一个个性签名，内容可以是店铺的活动信息，也可以是店铺的主推产品，可以滚动播放，这是一个很好的免费展示位置，最好好好利用哦!

其实客服，自己给自己的定位不应该仅仅是一个售前咨询的客服，也要具有处理一定售后问题的能力，售前客服除了接待一些售前的咨询问题，也会不可避免的处理一些售后的问题件，一般退换货就不必说了，像其他的，快递丢件，发错货，少发货等等一些问题，售前一般要在同事的协助下面对顾客，尽快地安抚顾客情绪，主动地解决问题。客服切忌过多解释，而逃避问题的解决，顾客有问题了，来找你，都是为了解决问题的，过多的解释，顾客只会觉得你在逃避责任，客服可以稍微给顾客解释两下流程等方面的，然后给顾客说句抱歉，不好意思啊，话题一转，马上要切入我们马上给您解决问题。

重点在如果解决问题，和我们会怎么做，顾客需要怎么做。一般的顾客看到你积极解决问题的态度，都会谅解的。在我的工作中，其中就有一个顾客上来就问我，你们怎么还没给我换货啊?我一看备注，订单已经差不多20天了，仓库也收到货差不多半个月了，备注的换货无货，可能通知顾客的时候顾客没接到电话，问题就放了一下，交易都已经成功了，这时，我首先三言两语地跟顾客解释了下没换货的原因，然后告诉顾客不要着急，即使交易成功了，我这边会马上通知仓库核实您寄回来的包裹，把您的钱都转账退给您，顾客这时就会感觉到安全感，然后再顾客聊衣服，其他的那个款式有货啊，好看啊，尺码合适啊，这位顾客结果马上又拍了好几件衣服，临走的时还一个劲的说谢谢。其实这种问题，主要的问题还是在我们身上，换货无货，还未通知到位，这点在以后的工作需要不断改进。

**客服工作总结5**

商场紧紧围绕商厦下达的各项任务指标展开工作，在加强管理、强化意识、开展活动等方面取得了显著成绩，为商厦的持续快速发展做了很大的贡献。

自20\_年开业以来，服装商场时刻以发展为前提，进行了三次大规模的经营布局调整，提升服装品牌结构，合理利用平效……使得商场能够快步、稳定地发展。

今年，我商场紧紧围绕商厦整体部署及20\_年全年工作计划开展工作。商场领导班子走出去考察、调研，反复推敲升级改造计划与实施细则，学习先进的经营理念，合理利用平效，成果非常明显。特别值得肯定的是，今年的升级改造中，我们采取了经营面积扩大，品牌升级，货位调整，店堂改造，加强管理等一系列强有力的措施，全体员工团结一心，共同努力，取得了一定的经济效益和社会效益。不仅提升了企业形象，而且销售业绩不断攀升。

回顾20\_年的工作，可以概括为以下几大方面：

一、适应市场需求升级改造，整体经营布局调整合理，品牌结构日趋成熟，经营成果喜人。

二、服装商场全年计划任务x万，实际完成万元;毛利计划x万，实际完成x万元，费用。

三、今年新增收了新品费、广告费、装修管理费和其他收入累计上缴纯利x万余元。取得良好的经营业绩，我们采取了如下做法：

1、紧跟商厦各种大规模促销活动，不放过任何销售机会。

根据商厦总体部署，在多次大型促销活动中，我商场都能围绕活动主题，积极配合，以活动和节日促进销售。在新发周年店庆、集团店庆、黄金周等重要促销时段，取得了良好的销售业绩和经济效益，最高日销超百万。配合商厦的活动，我们做了大量的准备工作，积极与厂家联系货源，增加适销品种，灵活促销，保底扣点，力保双赢。

2、扩大经营面积，合理利用平效，提升经营品牌。

品牌经营采取抓大放小的原则，调整引进了大小品牌x余个，年销售超百万的专柜x余家。确保了我商厦经营定位的提升。

升级改造时，x总带领商场班子成员及有关部门反复分析研究、精心策划，扩大了男装和运动休闲的经营面积，将原有服装商场的二层半楼拓展至三层半楼，整个男装和运动休闲的经营面积及经营品牌同步升级。男装由原有品牌x多家发展至x家，引进了\_\_、\_\_等知名男装品牌x余家，国际运动品牌x入驻我商场;并引进了\_\_、\_\_等国内运动休闲品牌及\_\_、\_\_等中性休闲品牌x余家，顺利完成了今年升级改造任务，受到了商业同仁及消费者的一致好评。

升级改造后，男装、运动调整扣点，平均增长了x﹪--x﹪。租金、管理费、人员工资等增加纯利润x万余元，为提高销售业绩打下了良好的基础。

style=\"color:#FF0000\">客服人员个人年末工作总结模板

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！