# 2024年线下客服工作总结(五篇)

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2025-01-22

*线下客服工作总结一本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。一、服务台的工作服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段...*

**线下客服工作总结一**

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

一、服务台的工作

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20\_\_年工作计划中详述。

二、学习商场工作内容阶段

\_月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于\_月\_日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于\_月\_日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20\_\_年\_月\_日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对\_\_逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进\_\_更好的发展。

三、初步介入商场工作阶段

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助\_\_经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种.种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

四、自我工作开展阶段

(1)服务整顿活动

\_\_月\_\_日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《\_\_商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于\_\_月\_\_日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于\_\_月\_\_日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，\_\_%的员工都很认可本次整顿活动，\_\_%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。\_\_%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有\_\_%--\_\_%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。\_\_%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

(2)、对营运一部和营运三部服务整顿工作的评比

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运一部和营运三部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期\_\_天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比一部下降了\_\_%，三部下降了\_\_%。工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

(3)、员工和顾客调查

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务承诺等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步。

<

**线下客服工作总结二**

在没有进四方贷这个公司之前，我的生活简单而乏味。通过身边投四方贷朋友介绍，才有机会加入到这个潜力巨大的平台团队中。从对互联网金融完全不熟悉的我，到现在面对客户可以轻松解决客户基本疑问的客服专员。我觉得不仅是自身的努力，更是在工作中培养了无尽的兴趣，在这个团队中让我感受到了进步的动力。

接触p2p这个行业之前，知道的一些理财方式，仅有股票，基金。在我的思想观念里，股票基金都是需要颇有经验的投资人才能够稳当当的赚钱，否则血本无归。不会的人等于拿着自己的金钱、梦想去做赌博。而对金融一窍不通的我，了解了p2p后，我对理财有了一定的认识。做为和信贷的一名忠实客服、忠实粉丝和未来忠实的投资者，我看到的当然是四方贷切实的好处。

首先，说说我对p2p金融的一个最初认识。外来引入的peer to peer,即通过互联网当中完成的小额借贷交易，需要资金周转的借款人，在我们平台发布借款信息，资金闲置的出借人出借给借款人，借款人的急需的资金得到了解决，出借人也得到了相应的收益，使借款人和出借人达到双赢。而我们和信贷业务上做到了透明，让来四方贷投资的出借人拥有一个安全放心的投资旅程。

网上借贷和民间借贷不一样，民间借贷可能是关系好的人互相的有抵押或者担保人的借出，而网上借贷通过互联网给借款人和出借人搭建一个服务平台，对于需要资金的借款人，省掉了要跑去银行签繁琐手续、排队处理，资金等待诸多麻烦。而通过网络借贷很快就能借到自己需要的资金，来解决资金周转问题。借款人的信息在我们和信贷这样安全的平台会得到恰当的处理，来保护借款人个人信息安全，而尽可能的透明化提供给投资人。投资人可以在这样的一个平台中选择他们认为合适的利息。因为这个平台透明，利息合法，风控部门严格把关，资金交易明确，也不需要像炒股那样心情跌宕起伏。

很多人现在对互联网金融，网上借贷p2p认识很浅，对网络的东西存在着不信任的看法，做客服这段时间遇到了不少投资人不生这样的疑惑，如果我的资金在你们平台被盗了，你们跑路了，那我不是资金打漂找鬼去?对，网络的虚拟性不仅让很多违法分子有可操作的空间，很多不良的平台各种跑路，完全影响了p2p网络借贷的发展。而在我看来我们公司这个风险控制是做的很好的，线下业务审核员严格审核借款人的资金需求原因和收入来源，借款人抵押物房屋资质，保证借款人信息可靠，在源头上严控借款的质量，降低借款风险。我们扮演的是一个中介的角色，为借贷双方提供信息，为审核合格的借款者发布借款标提供技术支持。

因为工作，时时会关注p2p平台的消息。在客服培训中，主管给我们介绍了在美国的一些领先p2p公司的一些运营模式，短短的几年发展中，p2p是在探索中前进的。而在我的比较浅显的认识中，只是看到了借款人资金的方便和出借人的手续盈利。还没有太深入了解到，这样的一个商业模式对社会经济的推动有多大的影响力，而国家对于互联网金融的看好和支持是否也是对p2p的一种渐渐的支持?

最后，我希望在四方贷强大团结友爱的团队里，让自己逐渐成长，真正的认识p2p，真正的融入四方贷，为客户提供更好的服务。

**线下客服工作总结三**

从最终的销售结果来看，网络销售和传统渠道销售是没有区别的，但是从销售手段来说，区别是很大的，一个是网络上进行产品的销售，一个是现实中销售，也就是所说的线上和线下。网络销售从近几年开始火爆，很多企业开始试水网络，而且业绩也是很不错的。这篇文章的周工作总结主要是写网络销售客服的周工作总结 ，针对化妆品，相对来说，淘宝上是很多的。

化妆品，一般女性使用的比较多，所以从整体来说更多的要考虑的是女性的心理。比如说祛斑的、祛痘的、去妊娠纹的、去皱的，还有祛疤痕的。当然还有一些美白的、精致毛孔的等等。

如果一个客户进入你的聊天框开始打字交流。那么这个销售就是真正的开始。首先，说话要温和、委婉一些。因为女性比较细腻，所以从语言上要亲切些，切不可生硬。因为字打过去是没有声音的，所以单从文字上让客户理解你的意思，如果不够温和的话很容易产生傲慢等感觉。

如果聊天框可以记录客户找个网站的渠道的话是最好的，很多的客户是通过相关的关键词来的，比如祛斑用什么好、妊娠纹怎么去除等等。通过这些关键词就能大概猜到客户的一些信息，比如年龄以及购买意向，妊娠纹都是生育过的人才有的，年龄也是大概可以猜到了。其次是购买意向，通过妊娠纹和妊娠纹怎么去除这个两个关键词的话，我想后者购买的意向较大些。

在与客户交流的过程中要主动些，客户来看你的产品，首先是不了解的，当然你也是不了解客户的相关信息的，只有主动的去问，才能够拉近关系，比如您的年龄多大呢?多长时间了?之前有没有使用其他产品来治疗呢等等，尽可用些语气词。淘宝上都是会用亲。

然后根据客户的信息分析，为什么使用其他的产品无效或者效果不大等等。然后开始介绍自己的产品有哪些优势。效果怎么样等等。在与客户交流到现在销售已经进行了一半了。

很多客户是不会立马就订购的，都会考虑一下。这个时候不能放松，因为说明还是有强大的购买意向的，不然的话客户聊到这个时候肯定就关聊天框走人了。这个时候要进行的是心理攻势。说说使用产品之后的效果和一些客户的评价，再者说说自己的产品的售后服务。售后服务是很多人关注的。

如果最后客户还是在考虑的话，你可以把你的qq、阿里旺旺等联系方式告诉客户，让客户考虑好了给你联系。这样也是最大程度的避免客户的流失。

如果最后购买的话，一定要记得说一些祝福语，这样也会更深层次的拉深客户的关系，也显得比较专业正规。比如祝您早日恢复，早日达到理想的效果等等。

**线下客服工作总结四**

时间过得好快，20\_\_年就这样过去了，新的一年的工作又要开始了，不仅有许多的想法，回头看以一个旁人的身份来看自己一年的工作，不禁感到十分的满意，我在这一年里对待工作的态度发生了一百八十度的大转变，进步了太多，无论从是工作能力上、性格上还是对待工作的责任心上来看，我都或多或少的有所进步，今年是我在这个岗位的第一年，能有这样的成绩我已经很满足了，我认为自己已经发挥出自己最大的努力了，我也十分喜欢这样的自己。无论是自己所负责的主要工作还是领导临时交付的工作我都妥善高效率的完成了。以下就是我这一年的工作总结：

一、改变自己，适应工作

我于今年年初进入的我们商场，这点我是十分自豪的，我们商场规模之大，是我之前从未接触过的，商场的领导当初愿意给我这份工作我十分的感激，我毕竟是一个没有任何工作经验的素人，您纯粹是相信我，想着给商场带来新鲜年轻的血液，不负众望，我在年末给了您一份满意的答卷。刚开始在前台客服这个岗位上做的时候，难免会有羞涩的感情在里面，一个女孩子每天面对那么多形形色色的人来向我咨询，我有时候还会紧张到说不出话来，或者说话声音就跟蚊子大小一样，有时候还会因为觉得自己不能胜任这份工作而暗自哭泣，觉得会对不起领导的信任。我很高兴我当时并没有就此放弃，而是选择逼自己一把，不然我现在就不会在这了，早就辞职了。事实证明我不差!很好的适应了工作，连常来的顾客都怀疑是不是换人了。

二、工作总结，审视自我

我的主要工作就是，每天上班前打扫好前台的卫生，参加商场员工工作前的热身，查找商场最近举办的活动，并呼叫后勤部把礼品跟抽奖劵放到前台来，供临走时的顾客凭借小票抽奖。耐心的接受所有顾客的咨询，并随时准备跟广播室联系，以防有家长寻找自己丢失的孩子，做到最快速度的把寻人启事公布出来等等。这些在我以前看来繁琐复杂的工作，现在干起来得心应手，以前头都会忙晕，现在思路清晰，做完自己分内的工作后，甚至还会有很多的休息时间。我在工作上能力的进步也被领导看到过，多次对我表示赞赏。

三、对未来的展望

我虽说现在能很好的完成自己分内的工作，还能有许多富裕的时间，那就意味着我的价值还有发挥的空间，这就属于我工作上的瓶颈，如果我能寻找到发挥的地方，我就能更上一层楼，升职加薪。我最近正在撰写身为前台看到商场现状仍可以改善的地方，我保证都是对商场十分有用的建议，我将在明年的年初交到领导您的手中，我的一切出发点就是为了商场的利益，我希望能在来年为商场做出更多的贡献。

<

<

**线下客服工作总结五**

20\_\_年的时间终于还是成为了过去，当自己在\_月的时候进入公司的那一刻，我就知道这不会是平静的一年。在这一年中，我在客服台跟着同事学习了很多，也锻炼了很多。当自己也适应了基本的工作之后，继而有发现了很多自己过去的缺点。随着自己越来越熟练，工作中的不足也越来越明显。

现在，一年的时间过去，我们即将迎来新一年的工作，我也在这里好好的对过去一年好好的总结一下，让自己在重新总结好这些不足的同时，也能看看自己还有什么地方是还要继续学习的!我对这一年的工作总结如下：

一、个人的成长

首先在自己基本的工作上，我们作为前台的员工，负责在商场为顾客们提供服务。当顾客们遇上麻烦的时候，第一时间就能通过我们来练习商场的各部门。在一年的工作过中，以询问和寻物为主。所以在上岗不久，我就认识到对商场的路线和分布有个详细的认识是多么的重要。为了填补自己的缺陷，我在空闲的时间，逛遍了整个商场，并牢牢的将各柜台的位置记住。

在学习的期间，我多次将商场从上逛到下，深刻的记住了所有的柜台位置，当顾客询问柜台或是商品信息的时候，我总是能将最详细的位置信息及时的告知给顾客，让顾客们都能开心顺利的购物。

同时前台也是顾客们存放物品的地方，我们在顾客进入商场的时候也负责顾客的行李看惯工作。在这个工作中，其实没有什么技巧，但是为了在储物柜中尽快的找出顾客的物品，我还是花了一番功夫去熟悉和锻炼。现在的我，能够更加及时的为顾客存取物品，做到效率与准确同在。

二、工作情况和问题

前台的工作其实很枯燥，我们要时刻保持最好的微笑为顾客服务，但是多数的情况下顾客的问题却有很多的重复。这样导致我们需要很高的耐心。

在一年的工作中，我也遇上过不少的麻烦，比如在给顾客取托管物品的时候，居然找不到物品!这着实是给我吓了一跳，也导致自己在工作中越找越慌，还耽误了顾客的时间。直到\_\_\_帮我找，才发现是自己看错了号牌信息。看来自己还是要更加的提高自己的专注力才行。

三、总结

这一年的工作虽然在不断的学习和错误中度过，但是我也得到了很好的成长。大家在工作中也都很关照我，相信通过自己的努力，我在下一年里能更加优秀的完成自己的工作!给商场和顾客们都带来优秀的服务!

<

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！