# 商场客服的工作总结和自我评价(七篇)

来源：网络 作者：梦里花落 更新时间：2024-06-09

*商场客服的工作总结 商场客服的工作总结和自我评价一一、为顾客排忧解难商场服务中心是可以对外展示出我们商场的服务水平最直接的窗口，服务中心急顾客之所急提供给顾客诸多服务，在顾客咨询上询问商品位置的最多，工作人员尽快熟悉各楼层商品位置，发挥了商...*

**商场客服的工作总结 商场客服的工作总结和自我评价一**

一、为顾客排忧解难

商场服务中心是可以对外展示出我们商场的服务水平最直接的窗口，服务中心急顾客之所急提供给顾客诸多服务，在顾客咨询上询问商品位置的最多，工作人员尽快熟悉各楼层商品位置，发挥了商品导购的积极作用，并在导购的过程中尽量做好顾客分流，间接促进了销售和客流分散。使顾客及业户都满意，充分利用广播系统为丢失物品及儿童走失的顾客及时提供服务，大大提升了我们的服务质量，树立了商场的形象。

二、接待投诉发挥商场管理及监督作用。

服务中心的设立贴近了与顾客的距离，直接处理完成投诉或预处理投诉后交给楼层运营管理人员进行解决。圆满地处理了各类问题，既通过处理投诉改变了业户的老旧习惯，又在顾客心目中树立了商场形象。

三、配合各部门协调发起工作

直面业户及顾客的场内工作人员只有运营部及客服部，全面配合运营部在《六一端午双节庆》活动中负责向商户发放奖券、收取费用、统计信息、收取顾客奖券、广播宣传活动、抽奖现场主持等。周末花车促销广播及时，活动持续稳定，协助运营部为业户办理营业执照，商场设施的维护维修及时通知维修部门。

四、充值业务

及时给业户电费，蓝牙充值，帮助外部停泊车辆办理蓝牙，为周围群众提供方便.复印及开发票为广大业户及顾客提供了便利.

五、做好商场日常广播及大屏幕维护

商场日常广播包括：清场开业广播、迎宾语、温馨提示、失物招领、人员寻找、协助外围广播违规车辆。及时按照要求更换户外大屏幕图片、文字、视频，发现设备问题及时联系厂家处理。

六、为方便顾客和商户

为方便顾客和商户，服务中心在服务台内设立冷饮柜和存包柜。

20\_\_年我们要深入学习，规范服务，做好商场各项工作的发起工作，提升服务中心的服务职能作用。既然服务中心是商场服务的窗口，那么工作人员就是商场的形象代言人，我们不但要注重自身形象素质，还应全面熟悉商场商品和品牌位置，了解商品相关知识，熟悉售后服务，提高业务水平，学会运用正确接待投诉与处理技巧、和顾客沟通能力及亲和力，更大发挥现场服务管理作用，提高责任感，为商场的各项发展发挥更大的作用。

**商场客服的工作总结 商场客服的工作总结和自我评价二**

若不是来这里做这份商场客服的工作，我都不知道从一个商场消费者转变成一个商场客服是那么大的转变。经过这三个月的试用期，我明白了商场客服的不容易，也明白了我这份工作的意义。以下是我这几个月试用期的工作总结，写下来以供我自己记下我来这里的初心和更好的展开接下来的工作！

一、消费者到服务者的转变

从一个商场消费者转变成一个商场客服，一开始我还真有些不习惯。从前都是别人给我推荐产品或是提供服务，忽然转变成我要去为不认识的每一位顾客推荐产品和提供服务，说实话，我不习惯了两三天，在这个两三天里，因为一种强烈的自尊心而排斥这份工作，认为自己一定做不好这份工作，是自己把这份工作想简单了，当时只想着要逃跑，根本没有想怎么样去面对。但后来因为一位尊重我的服务的顾客的微笑，我给自己下了决心，我告诉自己，我一定可以面对那些不够尊重我的顾客的，就像我能够面对这位尊重我的顾客一样，自尊是建立在自己的内在价值上的，不能在外界的价值标准面前屈服，变成一个充斥着傲慢与偏见，还有冷漠的人。

二、服务者的觉悟

作为一个商场客服，首先就要有一个当服务者的觉悟。像我们常说的“为人民服务”一样，我们商场客服要想做好工作，那我们就得做一个真正为人民服务的人，而不是一个为了利益而去给别人服务的人。有了这样的觉悟，作为服务者的我不再产生不平等的负面心理，反而在顾客对我的磨砺中一点一滴的打磨我自己的耐心，我告诉自己只要把这个工作做好了，那我以后也一定能够面对各种各样的生活问题，遇到了再刁难的人也不会就此改变自己微笑对待世界的态度。也就是在这样对自己的告诫中，我挺过了这三个月的试用期，并且已经喜欢上这份工作了，我很享受我成为一个真正为人民服务的人了。

三、服务者到消费者的距离

在这个商场客服岗位上试用的三个月，我还是经常去别的商场买东西，为得是给自己过去对商场客服不怎么样的态度来个转变，也为自己做好商场客服的工作不断变化角度去思考工作的开展。后来我发现在心理上的距离消除之后，现在唯一的距离是金钱的距离了。我也不怕提到金钱俗气，正是因为我想要去商场买更多更好的东西，我愿意在商场客服的岗位上更加努力，只有这样才可以消除服务者到消费者最后这个金钱的距离。

我会在未来的工作中继续的！为了有钱买到更好的商品，也为了消除服务者与消费者之间的距离。

**商场客服的工作总结 商场客服的工作总结和自我评价三**

从自己开始进入到商场工作就开始慢慢地融入客服的工作，更是每天都尽力地做好我应该要做的事情，对于商场客服的工作更是有了相当深刻的了解。就如今的一年试用期时光而言，我也是对我所进行的工作情况进行了一个工作总结。

一、工作完成情况

作为商场客服我每天都在自己的岗位上坚守着，不断去做好自己应该要做好的事情。在这段工作期间每天做得最多的一件事情就是为各位有疑难的顾客进行问题的解答，但是在这一方面总是会有一些让我摸不着头脑的事情出现，所幸每次都有同事的出面才得以解决。当然对于这份工作的其他方面我都还是有做到较好，每天都是准时出现在工作的地点，更是将每一项任务都完成好，将工作台面都收拾得相当整洁，更是时刻保持着应该有的笑容，将自己的最为精神的一面展现出来，为顾客提供、最暖心的服务。

二、工作方面的问题

在开展工作的这些日子中，还是没有办法完全的解答好顾客的问题，更是对整个商场还存在一些不熟悉的情况。对于一些顾客的投诉上更是完全不知道应该要怎样去引导顾客撤销，并且让顾客感到满意。从这些各个方面看来，我应该要去努力的地方还有很多，并且我更是要在平时多花些时间来对自己的工作进行分析检讨，这样才更加知道自己的问题，才能做到更好的学习。

三、下阶段的努力

这段试用期工作，更是让我知道了自己所存在的各项缺陷，并且更是明确自己应该要努力奋进的地方。为了使我可以在这份工作上坚定的做下去，我更是给自己制定一个目标，希望能够在工作中逐步去达到这份工作需要的能力，更是成为一名相当优秀的我。我会尽力让自己更多地去熟悉商场的规章制度等，这样才能够在顾客询问之时不会因为不知而慌张。对于与顾客的交流这方面学问实在太大，平时应该多多观察同事的交流过程，并且向其学习，并且还需要多多交流，这样才能够在实践加上努力的合成之下让自己变得更加的优秀。

在自己日后进行的工作中还会收获到越来越多的东西，并且只要我继续在这个岗位上去磨砺自己，自然就能够将工作内容都完成好，更是让领导能看到我的成长，并且让我可以获得转正的资格。现在我的内心是相当的激动，并且我十分想通过自己的努力，让自己可以在接下来的工作中让自己变得更加的优秀，我更是十分的期待那一天。

**商场客服的工作总结 商场客服的工作总结和自我评价四**

我于20\_\_年x月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，两个多月来，收获良多，感慨也不少。

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，对商场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:

1、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。

2、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。

3、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。

4、做好日常快递收发工作，签收快递后迅速送达并做好登记。

5、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。

6、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。

7、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:

1、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。

2、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。

3、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\_\_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!

**商场客服的工作总结 商场客服的工作总结和自我评价五**

我于20\_\_年2月19日正式在商场客服部工作，试用期三个月。

时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的三个月，内心不禁感慨万千，这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。

在这段时间的工作学习中，对同方人环有了一个比较完整的认识;对于公司的发展历程和管理以及个人的岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了同方人环“承担、探索、超越”的精神，团结协作、开拓创新，为同方人环的稳步发展增添新的活力。在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作学习情况作如下汇报。

我的工作主要是行政管理、费用管理、物资管理及办公室内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。因无工作经验，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们的热心帮助，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。工作中不断地总结经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时提交各种报表，做到“主动”工作。经过月中旬去市的培训，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同事们提出讨论的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结合作，这一点很重要，也是加入公司以来同事们给我最深的影响。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。我也不知道自己能否在试用期之后，继续留在这里。不过我在试用期中，表现还是不错的，虽然对客服部的情况没有太大的了解，不过大概情况还是知道的。希望公司能够看到我的潜力，让我继续在现在的工作岗位工作下去，我相信自己有这个能力做好这个岗位。我会尽我的全力来工作，我会为公司的发展做出我的贡献!希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献我全部的力量。

**商场客服的工作总结 商场客服的工作总结和自我评价六**

20\_\_年的时间终于还是成为了过去，当自己在x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！

**商场客服的工作总结 商场客服的工作总结和自我评价七**

较好地处理商场顾客的投诉是作为客服工作人员的职责，带着这样的理念投入到客服工作中去才能让我完成领导托付的重任，而且商场每天巨大的人流量意味着身为客服的自己在工作中不会感到很轻松，能够从事这种具有挑战性的客服工作也是让我在商场中感到高兴地事情，因此我本着在处理事务中得到进步的心态对今年的商场客服工作进行了以下总结。

顾客进行咨询的时候较好地使用了客服工作人员的礼貌用语，鉴于话术册的存在使得自己可以学到许多顾客进行咨询的案例，从这方面出发来面对客户咨询的工作便能够较好地处理他们内心的\'疑惑，实际上今年客户咨询的无非便是所需商品的大致位置以及能否寄存物品之类的问题，因此服务好顾客也相当于无形之中为商场的发展营造了良好的口碑，而且在客服工作的初期自己很好地完成了布置的相应任务，只不过对于这些难题应当保持乐观的心态才能让进入商场的顾客享受到良好的服务，能够在客服工作中做到这几点才是自己得到商场领导赏识的原因。

在售后投诉处理工作中则根据顾客的需求将实际情况反馈上去，无论顾客能否理解客户工作的不易都应该将记录的真实状况进行反馈，而且在后续的客服工作中应当进行跟进才能了解反馈的内容是否得到了处理，今年的客服工作中自己正是这般处理才能将顾客反应的状况传输给相关部门进行处理，而且每隔一段时间自己都会进行催促并将处理的进度告知给顾客，这样的话即便顾客内心感到不满都会因为自己真诚的态度从而理解这份工作的不易。

商场促销活动的宣传方面则根据客服的职能将其执行下去，除了传统的发传单和更新官网内容以外更多的责任还是落到了客服人员的身上，因此有些时候我会根据促销活动的具体内容在网络渠道宣传相关信息，其中微信朋友圈以及当地的居民论坛则可以很好地将活动内容宣传出去，再利用节假日的契机采取相应的措施便可以让商场在促销活动中获取不错的效益，只不过有些时候产生过高的期待反而会在活动结束以后产生一些失落感罢了。

履行商场客服的职责并完成领导制定的任务才是值得自己高兴的事情，但是因此而感到满足只会让自己在今后的客服工作中停滞不前，所以有些时候在客服工作中遇到挑战反而是提升自身能力的契机，我应该珍惜这个机会并做好相应的准备才能更好地完成明年的客服工作任务。

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！