# 客服部月度工作总结(4篇)

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-06-15

*客服部月度工作总结一一、主要完成的工作1、客服导医的治理工作客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和治理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效进步导医...*

**客服部月度工作总结一**

一、主要完成的工作

1、客服导医的治理工作

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和治理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效进步导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼节要求，加大了日常礼节的检查力度。通过抓礼节，推动了导医综合素质的提升，并进步了服务的质量和品位，为我院创建”品牌名院”的发展战略做出了自己的努力。

在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受热和、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿物品、引领和现场解答顾客的疑问等;特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一天下来，腿痛腰困，但毫无怨言;均匀一天接待初、复诊顾客100人左右，重复着：”您好”、”请问我能帮您忙吗”、”请您稍等”、”对不起”等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

在部分合作中，克服部分一人一岗的\'困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如护理部、企划部(发杂志)等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛劳，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大限度地照顾了医院和患者利益的同一。针对我院著名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，收集客人建议，最大程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的间隔，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

导医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多，针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实进手，加大了治理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己果断不做。在工作中，量化了工作，明确了赏罚，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

2、工作

工作作为我院一个重要服务窗口，其工作目前基本属于正常、稳步发展阶段。9月份以来，从电话咨询到预约就门诊量也不同程度的增长，在吴总和董主任的督导、帮助和接诊医生的诊疗配合下，实现了预约病人就诊率98%的成绩，从而进步了社会效益和经济效益;我主要做了以下几方面的工作：

(一)制定部分咨询师的岗位制度;

(二)与咨询职员一起研讨电话营销方案，进步患者就诊率;

(三)在网上及电话与众家医院热线进行暗访交流和学习;

(四)根据患者信息进行初步的市场调查和分析，便于更好地开展工作;

(五)维护出院病人的良好关系，让患者通过我院良好的诊前、诊中、诊后的服务使患者显身说法，开发其身边的患者，试图进步我院的经济效益和社会效益。

二、工作中的几点不足

(一)由于自己对本地风土人情知识欠了解，专业知知趣对欠缺，固然工作中小心瑾慎，但仍有紧张的感觉，有时难免出现差错。

(二)对导医们有时要求过于犯教条主义，体现为个别工作灵活性不够，有时不能根据个人特点和个体差别安排工作。今后将进一步加夸大查研究，做到根据不同的人安排不同的岗位，发挥每个人最大的优点与特长。

(三)由于客服工作具有不可预见性和对抗性，在处理过程中需要有较强的沟通说服能力和临机决定的能力，在工作中有时会感觉这方面的不足，需要在今后的工作中进一步完善、进步自身素质。

(四)电话热线方面的不足主要体现为：相关知识和经验较少，工作预见能力不强;对市场信息了解不够;专业知识不足，没有做好员工的培训工作。

三、工作建议

(一)院领导应增加到一线巡视和检查的次数，充分发挥质检组的质检效力。

(二)医生休息时应告诉导医以便正确分诊。

(三)医院应尽量服务不同群体的需求，满足低收进消费者，尤其是咨询预约病人。

(四)加强对全体医护职员业务技能、服务治理和医疗法规等知识的培训。

(五)开展新的医疗技术服务宣传时，应对全体职员进行宣教，以免影响工作效率。

(六)让全员树立”顾客不满危机”意识，让员工参与院服务质量治理，创造最大顾客价值。

(七)希看能多给一些外出培训的机会，以进步自身素质，更好地为医院效力。

**客服部月度工作总结二**

9月份的工作已经基本结束了，这个月的时间里，虽然在平时的时候没太多感觉，但现在仔细下来对比一下，自己也在工作上有了不少的进步。在工作和服务上的水平和技巧都有了提升，就连自己的临场应变能力也有了不错的提升。

当然，不仅仅是在工作的能力中，对于生活，对于人际，都在学习间不知不觉有了很大的提升，这也与同事们在工作学习当中给我的帮助密不可分。以下是我对这个月的工作总结归纳，希望能让自己发现更多的不足和需要提升的地方。

一、个人方面

在这个月的工作中，我依旧保持着在工作中学习，在实践中累积的习惯。平时在工作之余多去学习和讨教一些工作中的经验，尤其是在之前遇上的问题，不会就要及时去问，不将问题留到下次相遇。

实践虽然是个检验自己学习的好方法，但是这里是工作，我也不能这样轻率的将工作当作试验品，在实践自己的学习之前，我都仔细的和同事和领导们请教，多去听取有经验人的意见，结合自己的理解，去寻找适合自己的方法。

二、工作方面

9月的工作中并未遇上太多难以应对的客户，虽然依然有不少难以解释的情况，但是在我的努力以及同事们的帮助下，都成功的让客户了解并谅解我们。

在这个月里，我遇上难以解决的情况基本上已经没有了，这和之前我总是在工作中措手不及的情况相比实在是好了太多。当然，也并不是我已经可以独挡一面了，尽管我很不愿意麻烦其他的同事，但是我知道有些时候不是我能逞强的时候，我能做的就是在他们后面好好的学，在今后遇上麻烦的时候能自己解决。

三、不足

在工作中我虽然坚持学习，但是经验始终是非常重要的关键，没有经验的支持，光有知识也是没有发挥出应有的作用。为了解决这个问题，在今后的工作中，我将更多的去总结、分析工作，在去累积和分析自己获得的经验。

四、总结

9月的工作让我收获了很多，也发现了更多自己的不足，学习是没有止境的，但是我也要注意自己在学习和工作上不要走错了步子，要踏着稳健的步伐向着更上一层楼前进!希望在之后的工作中，我也能不断的提升自己，完善自己!

**客服部月度工作总结三**

忙碌而又充实的客服工作已经告一段落了，回顾这段时间以来的工作成果，你有什么感悟呢?那你知道有哪些吗?下面是i乐德范文网小编帮大家整理的《客服部月度工作总结(4篇)》，希望能帮助到大家。

本月根据公司下达的计划和任务，现将完成情况总结如下：

1、每周五定时组织部门员工召开工作会议，传达近期工作精神，并讨论本周在工作中遇到的问题，统一思想，寻找合理的解决方案。在月末组织本部门员工进行了物业装修管理的培训，主要针对房屋防水施工管理进行学习，通过案例分析，掌握在装修监管中的要点和处理问题的方式方法。

2、在月初对未装修房屋的空置房进行检查，通过对水表的核查，发现有跑水现象的水表共计13户，累计吨数1415吨。月末对61户已装修外出办理空置房业主的水表进行了核查，取消超过空置条件的户数18户。

3、对工程整改未落实的事件进行汇总共计3项，并上报行政部进行协调处理。

4、不定期对小区进行巡查，经过汇总，共发现存在问题15起，已交相关部门进行处理。

5、本月接待报事报修及投诉共189件，有3件无法完成，将上报行政部协调处理。

6、月末，因国际社区施工的原因，导致天燃气泄漏，电话通知业主关闭阀门共两次，拔打电话知之86户，并做到了及时回访。

7、2月28日施工方对小区3、4、5号楼各房屋栏杆进行刷漆，客服部分别这几号楼的业主进行通知，并电话通知了未接房和未装修的业主。随后，周毅跟随工人入户对此工作进行了监督，回访。

8、月末组织小区大扫除，清理小区的卫生死角。

9、通过大家的努力，本月顺利完成公司下达的计划和目标，收取物业管理费共计：368124元。

通过对2月份工作的总结回顾的在以后努力做到扬长避短，现根据目标责任书，对3月份的工作如下计划：

1、紧紧围绕目标责任书做好每月管理工作。

2、完成物管费的收取工作，努力实现收费目标26万元。

3、加强对回访工作的监管。

5月份工作总结：

1、新员工的培训已完成。

2、值日改为每天轮换，值日表与值班表已做好，大家都比较自觉。

3、中差评交由张晓宇负责，解决的比较好，但部分中差评还是未能解决。

4、新员工对商品有了基本的了解，发帖、设置秒杀都已熟悉。

5、迪佳商品价格已修改完毕。

6、需要分装的鱼线、饵料、珠珠等已基本完成。

7、本月出现请假后夜班无人值班现象。

8、备注不及时，运费计算不准备，进货数量不对。

9、本月存在迟到现象，以后请尽量避免此类情况出现。

10、海峡发帖不及时，已做出相应的处罚。

11、4月30号全体出游，五一休假已安排好。

12、本月生效中评5个，差评10个。

13、四月份每人任务2万，目标3万，均已超额完成任务。

14、四月份总业绩134755元。

又一个月结束了，回顾这八月份的客服工作，自己也是有了更多成长，同时也是找到更好去服务客户的方法，在工作之中去运用，做好自己的本职，在此也是对于这月的客服所做的工作来总结下。

由于八月的工作不是太多，公司也是组织我们去做了一次培训，在培训里面也是找到优秀的老客服来给我们讲解服务的一些方法，去用实例以及他的经验，教会了我们很多，培训之中我也是认真的去做好笔记，交流的时候也是把自己的想法传达出去，同时也是收获了很多，让自己也是更加的看到自身的欠缺之处，去得到改进，那么也是能让自己在给客户服务的过程里面运用好，做好了服务，自己的工作也是得到更多的肯定，其实我们客服的工作看起来是比较简单，但是做好其实也是需要去累积经验，不断学习的，而且面对的客户也是不同，每个人的想法不一样，要做好沟通，也是有很多的难处，学习之中也是让我意识到自己其实以前的一些经验没有去好好的用好，或者说工作里头没有太多的思考，其实老师讲的很多方面自己都是有一些了解，但是不是那么的深刻。

经过学习，再在工作里头去做，自己的服务也是比之前更为出色了，同时这个月由于事情比较的少，所以也是让我对于每一位客户的服务更加的专注，也是更有时间去做好，所以也是让自己更加的了解自己的服务问题所在，去作出改进，并且也是清楚如果客户多起来了的话，的确一些工作是做得不到位，也是需要自己更有条理同时也是效率提高，才能面对更多客户的回复，八月，是公司的一个淡季，但是对于我们来说，却是一个很好去反思，去提升的机会，我也是抓住了，我清楚以后的工作会比较的忙碌，只有这个月去提升了，那么到以后九、十月份才能更好的去把事情做得更好。

一个月的时间说长，其实也是不短的，但也是过得挺快的，自己的工作做得可以，同时也是找到要去提升的方面，去改进了，对于接下来的工作，我也是会尽力，会去做好，让自己能把服务提升一个层次，同时也是把自己的优势更好的发挥出来，客服的工作不轻松也是可以学到很多，我也是要把基础的工作做好了，才对自己以后的发展更有好处，让自己以后有机会也是能把握住。

9月份的工作已经基本结束了，这个月的时间里，虽然在平时的时候没太多感觉，但现在仔细下来对比一下，自己也在工作上有了不少的进步。在工作和服务上的水平和技巧都有了提升，就连自己的临场应变能力也有了不错的提升。

当然，不仅仅是在工作的能力中，对于生活，对于人际，都在学习间不知不觉有了很大的提升，这也与同事们在工作学习当中给我的帮助密不可分。以下是我对这个月的工作总结归纳，希望能让自己发现更多的不足和需要提升的地方。

一、个人方面

在这个月的工作中，我依旧保持着在工作中学习，在实践中累积的习惯。平时在工作之余多去学习和讨教一些工作中的经验，尤其是在之前遇上的问题，不会就要及时去问，不将问题留到下次相遇。

实践虽然是个检验自己学习的好方法，但是这里是工作，我也不能这样轻率的将工作当作试验品，在实践自己的学习之前，我都仔细的和同事和领导们请教，多去听取有经验人的意见，结合自己的理解，去寻找适合自己的方法。

二、工作方面

9月的工作中并未遇上太多难以应对的客户，虽然依然有不少难以解释的情况，但是在我的努力以及同事们的帮助下，都成功的让客户了解并谅解我们。

在这个月里，我遇上难以解决的情况基本上已经没有了，这和之前我总是在工作中措手不及的情况相比实在是好了太多。当然，也并不是我已经可以独挡一面了，尽管我很不愿意麻烦其他的同事，但是我知道有些时候不是我能逞强的时候，我能做的就是在他们后面好好的学，在今后遇上麻烦的时候能自己解决。

三、不足

在工作中我虽然坚持学习，但是经验始终是非常重要的关键，没有经验的支持，光有知识也是没有发挥出应有的作用。为了解决这个问题，在今后的工作中，我将更多的去总结、分析工作，在去累积和分析自己获得的经验。

四、总结

9月的工作让我收获了很多，也发现了更多自己的不足，学习是没有止境的，但是我也要注意自己在学习和工作上不要走错了步子，要踏着稳健的步伐向着更上一层楼前进!希望在之后的工作中，我也能不断的提升自己，完善自己!

首先要感谢领导对我的信任和支持，是你们的信任和支持给我带来了对工作的热情和信心。在9月份的工作中，我主要负责客服导医和的治理工作，根据拟定的工作计划和领导的安排，本部分工作顺畅，由于进职时间短，现将工作9月份的主要工作进行总结，敬请批评指正。具体总结如下：

一、主要完成的工作

1、客服导医的治理工作

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和治理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效进步导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼节要求，加大了日常礼节的检查力度。通过抓礼节，推动了导医综合素质的提升，并进步了服务的质量和品位，为我院创建”品牌名院”的发展战略做出了自己的努力。

在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受热和、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿物品、引领和现场解答顾客的疑问等;特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一天下来，腿痛腰困，但毫无怨言;均匀一天接待初、复诊顾客100人左右，重复着：”您好”、”请问我能帮您忙吗”、”请您稍等”、”对不起”等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

在部分合作中，克服部分一人一岗的\'困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如护理部、企划部(发杂志)等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛劳，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大限度地照顾了医院和患者利益的同一。针对我院著名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，收集客人建议，最大程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的间隔，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

导医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多，针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实进手，加大了治理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己果断不做。在工作中，量化了工作，明确了赏罚，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

2、工作

工作作为我院一个重要服务窗口，其工作目前基本属于正常、稳步发展阶段。9月份以来，从电话咨询到预约就门诊量也不同程度的增长，在吴总和董主任的督导、帮助和接诊医生的诊疗配合下，实现了预约病人就诊率98%的成绩，从而进步了社会效益和经济效益;我主要做了以下几方面的工作：

(一)制定部分咨询师的岗位制度;

(二)与咨询职员一起研讨电话营销方案，进步患者就诊率;

(三)在网上及电话与众家医院热线进行暗访交流和学习;

(四)根据患者信息进行初步的市场调查和分析，便于更好地开展工作;

(五)维护出院病人的良好关系，让患者通过我院良好的诊前、诊中、诊后的服务使患者显身说法，开发其身边的患者，试图进步我院的经济效益和社会效益。

二、工作中的几点不足

(一)由于自己对本地风土人情知识欠了解，专业知知趣对欠缺，固然工作中小心瑾慎，但仍有紧张的感觉，有时难免出现差错。

(二)对导医们有时要求过于犯教条主义，体现为个别工作灵活性不够，有时不能根据个人特点和个体差别安排工作。今后将进一步加夸大查研究，做到根据不同的人安排不同的岗位，发挥每个人最大的优点与特长。

(三)由于客服工作具有不可预见性和对抗性，在处理过程中需要有较强的沟通说服能力和临机决定的能力，在工作中有时会感觉这方面的不足，需要在今后的工作中进一步完善、进步自身素质。

(四)电话热线方面的不足主要体现为：相关知识和经验较少，工作预见能力不强;对市场信息了解不够;专业知识不足，没有做好员工的培训工作。

三、工作建议

(一)院领导应增加到一线巡视和检查的次数，充分发挥质检组的质检效力。

(二)医生休息时应告诉导医以便正确分诊。

(三)医院应尽量服务不同群体的需求，满足低收进消费者，尤其是咨询预约病人。

(四)加强对全体医护职员业务技能、服务治理和医疗法规等知识的培训。

(五)开展新的医疗技术服务宣传时，应对全体职员进行宣教，以免影响工作效率。

(六)让全员树立”顾客不满危机”意识，让员工参与院服务质量治理，创造最大顾客价值。

(七)希看能多给一些外出培训的机会，以进步自身素质，更好地为医院效力。

★ 20\_员工第二季度工作总结5篇</span

★ 20\_一季度个人工作总结5篇</span

★ 销售客服月工作总结范文5篇</span

★ 20\_公司员工第二季度工作总结报告5篇</span

★ 20\_年2月工作总结开头</span

★ 20\_工作总结范文|格式|模板</span

★ 20\_年第一季度工作总结精选5篇</span

★ 20\_公司年度安全工作总结5篇</span

★ 20\_人事部员工上半年工作总结5篇</span

★ 20\_公司人事上半年个人工作总结5篇</span[\_TAG\_h2]客服部月度工作总结四

5月份工作总结：

1、新员工的培训已完成。

2、值日改为每天轮换，值日表与值班表已做好，大家都比较自觉。

3、中差评交由张晓宇负责，解决的比较好，但部分中差评还是未能解决。

4、新员工对商品有了基本的了解，发帖、设置秒杀都已熟悉。

5、迪佳商品价格已修改完毕。

6、需要分装的鱼线、饵料、珠珠等已基本完成。

7、本月出现请假后夜班无人值班现象。

8、备注不及时，运费计算不准备，进货数量不对。

9、本月存在迟到现象，以后请尽量避免此类情况出现。

10、海峡发帖不及时，已做出相应的处罚。

11、4月30号全体出游，五一休假已安排好。

12、本月生效中评5个，差评10个。

13、四月份每人任务2万，目标3万，均已超额完成任务。

14、四月份总业绩134755元。

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！