# 最新客服月度总结报告(5篇)

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2024-09-13

*客服月度总结报告一一、电话回访方面很多人可能会认为客服部工作很简单，枯燥，定义为售后服务，其实不然，\_\_\_\_业的客服人员，也需要了解多方面的知识，从事此工作的过程，还会影响到个人的性格，提升心理素质。不论以前是学过什么专业，从事过什么样的工...*

**客服月度总结报告一**

一、电话回访方面

很多人可能会认为客服部工作很简单，枯燥，定义为售后服务，其实不然，\_\_\_\_业的客服人员，也需要了解多方面的知识，从事此工作的过程，还会影响到个人的性格，提升心理素质。不论以前是学过什么专业，从事过什么样的工作，来到我们这个群体都应从头学起。站在同一个起跑线上，才能真正明白学无止境的道理。

我们定期对\_\_\_\_的新老顾客做健康回访，是每位客服部员工每一天必做的工作。应对每一天重复的工作，我们的客服人员要把自我的工作做好。应持有耐心和真诚的工作态度，在这个信息时代，市场竞争激烈，竞品公司也会对顾客进行电话回访，并不会让人觉得稀奇。很多顾客可能每一天都能接到一家或几家的回访，怎样才能让对方对我们的服务感兴趣呢?

我们要明白，在与顾客交流的过程中，虽然不是面对面的，但我们的语气和表情，对方都能感觉到。有气无力或面无表情的对话，结果可能是对你爱理不理，甚至拒听。反之，你的微笑服务让对方感到亲切，这样我们和顾客的距离也就拉近了。还有，在交流的过程中，应抓住顾客较关心的话题，给予顾客最前沿的信息。

二、接听热线方面

相对于电话回访，接听热线，让我变得更有耐性，在性格方面，也让我抛掉以往的焦躁和不成熟。很多时候应对顾客的情绪发泄，刚开始的时候都承受不了。自我的情绪也会随着顾客的责骂，甚至脏话，情不自禁的激动，有时就会提高嗓门。我认识到做为客服人员最基本的条件就是处事不惊、理性应对顾客的各种投诉。

渐渐地，我更学会了从顾客的角度出发，多站在对方的立场想想，换位思考，更不能激化矛盾。在很多时候顾客也只是想发泄一下，越说越生气，啥话解气说啥，其实，并没有顾客所表达的那么严重的。应持着平静的心态，先学会耐心倾听和温婉安抚顾客，了解事件来龙去脉，并和顾客做具体的分析，尽量在第一时光解决顾客反映的问题。

遇到无理取闹的客户，我还应学会和同事就事分析总结经验，互相鼓励，一来能够让自我放松一下，二来还能够让同事有个准备，并尽早为顾客解决问题，防止纠缠不休。在多次的磨练中，我们都在慢慢成长，慢慢成熟，学会调整自我的情绪，用用心向上的乐观心态对待工作和生活。我们有过委屈想流泪、有过气愤想发泄，然而我们最终没有气馁和放下，磨练才是成功最重要的动力。

三、今后的工作方向

\_\_\_\_市场越来越大，选取\_\_\_\_的顾客也越来越多，顾客咨询的问题也越来越来专业与深奥了。此时此刻，我们迫切需要自我学习更多的东西，更专业的东西。因此我们利用了业余时光去学习相关书籍，以及查阅相关的\_\_\_\_网站，充实自我。而接下来顾客打进热线，寻求的不仅仅仅是喂养知识的指导，有更多是关于市场今后服务的资料、产品、活动、服务态度等引起的投诉和推荐。经过不断的充电我们才会做的更好。

我们客服部是人员最多的，在这个大家庭里，感受到领导的关爱和同事们的团结。在这个大学校里，我们锻炼了自我，提高了自我，互相学习，互相交流借鉴。更重要的是我们也是公司的窗口，我们务必不断的提升，跟上公司前进的步伐，相信我们客服部会越来越出色。

**客服月度总结报告二**

入职半年以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。

一、淘宝客服的重要性

淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。

本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。

二、具体工作

下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。

首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。

在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。

在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款商品，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。

道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

**客服月度总结报告三**

回首20＿＿年上半年物业公司客服部，可说是进一步发展的半年，不断改进完善各项管理机能的半年。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，经过全体客服人员半年来的努力工作，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。回顾半年来的客服工作，有得有失。现将半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＿＿年上半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。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

在物业公司的多次亲自指导下，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。

三、日常报修的处理

据《每日工作记录》记录业主来电来访投诉及服务事项，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。

全年客服处理报修电话累计达x个，解决各类故障x个，排除原施工问题、报修故障解决率为x%;共接收投诉电话x个，及时处理、反馈x个。

四、信息发布工作

共计向客户发放各类书面通知x次。运用短信群发器发送通知累计x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。

五、物业费的收缴工作

根据公司下达的收费通知，积极开展物业费的解释、通知工作，做好催缴工作。

六、水电费的收缴工作

做好首次入户抄表工作。按期完成每月水电表抄表工作的同时，及时完成每月水电费数据录入、出账。打印缴费通知单后，按时张贴缴费通知单到每户。对未按时缴费的用户进行催缴，对逾期的采取停水处理。

七、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案x份，并持续补充整理业主电子档案。门禁卡办理累计x人次，公寓入住人员登记累计x人次。公寓入住证明(办暂住证需要)累计x人次。

八、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难

1、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。

2、部分报修工作的跟进、反馈不够及时。

3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善。

4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

5、精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

20＿＿年上半年我们满怀信心与希望，在新的半年里我们一定加强学习，在物业公司的直接领导下，提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，提升物业的服务品质。

**客服月度总结报告四**

维护老客户是我们的一项重要任务。淘宝网近几年的不断改版，也为卖家提供了很多新的功能，其中也注意到维护老客户的重要性，所以特别推出了软件给卖家实用，让卖家能轻松地利用淘宝工具联络买家并增加和买家的感情。

一、旺旺群发消息。

阿里旺旺不仅是买卖双方联系并交流问题的工具，也是卖家和买家联络感情的重要工具之一。

利用阿里旺旺可以把买家们分组添加为联系人，也可以群发消息给买家，如果有新货到或者什么促销活动等信息，那么阿里旺旺的群发功能就可以迅速地通知买家们。

二、发送站内信。

通过站内信随时通知买家关于店铺的更新情况也是联络买家的方式。站内信是淘宝网类似于发送邮件的功能，我们可以通过站内信在特别的节日或者在买家生日当天送上祝福，这会让买家感受到我们的贴心，既增进了卖家和买家之间的感情，同时也会让买家一直支持我们的店铺。如果买卖双方都不愿意走近一步，那么双方之间可能仅仅保持纯粹的买卖关系。但是如果我们很热情，而且会努力亲近买家并和买家做朋友，那么相信双方会不只限于买卖关系，而且买家会一直支持我们的。

三、阿里网店版。

阿里网店版是卖家的好助手，三星以上等级的卖家便可以申请开通阿里网店版，网店版相对于普通版，有很多功能可以帮助卖家更好地管理店铺、整理宝贝和联络买家。通过客户页面可以查看买家的购买数量和金额等情况，有助于卖家跟买家的联系。面颊可以设置给予买家的优惠额度等，还可以查看买家的交易情况、交易比数和金额等。

四、手机短信。

手机是大多数人都使用的通信工具，手机也有群发功能，我们可以在平时积累买家的电话号码，把每个买家的名字和喜好以及生日等信息记录下来，然后在买家生日的时候送上一条祝福信息，或者在买家第二次购买的时候，根据买家的喜好来给买家发信息。相信贴心的服务，肯定会让顾客很感动，从而让他们成为店铺的忠实顾客。

**客服月度总结报告五**

在公司领导及各部室支持下，客户服务部较好的完成了20\_\_\_\_年各项工作，取得了一定成绩。回顾一年来的工作，我们主要做了以下几点：

一、管理精细化

商场客服工作在商场中具有举足轻重的地位，能否及时解决商场中的一切交易事宜，有效服务顾客决定着顾客对商场的态度和商场今后的发展。为此我们在客服管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。

二、工作标准化

处理纠纷的工作中我们坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到投诉或疑问，无论时间大小，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照商场运行流程，为客户提供力所能及的方便。

三、服务规范化

服务竞争在各大商场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把顾客服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门咨询，我们都能提供周到的服务;能一次办好的业务，不让客户跑第二次。一年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

20\_\_\_\_年悄然离开，我们的工作水平在这一年发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。

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！