# 最新客服的半年工作总结 客服年度总结报告(四篇)

来源：网络 作者：落花成痕 更新时间：2024-06-04

*客服的半年工作总结 客服年度总结报告一一、加强业务培训，提高自身素质在客服主管，领班以及同事的热心帮助下，我的业务技能有了明显的提高。客服部作为酒店的门面，每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平...*

**客服的半年工作总结 客服年度总结报告一**

一、加强业务培训，提高自身素质

在客服主管，领班以及同事的热心帮助下，我的业务技能有了明显的提高。客服部作为酒店的门面，每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和管理水平。而客服又是这个门面最核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。

二、开源节流，控制成本

“开源节流，增收节支”是每个企业不矢的追求。在部门领导的带领下，我们积极响应酒店的号召，开展节约节支活动，控制好成本。为节约费用，我们利用回收废旧的欢迎卡做为酒店内部人员使用，当x房入住，当x要带客人参观房间，我们都利用这些废旧的欢迎卡来装钥匙以减少欢迎卡的使用量，给酒店节约费用。打印过的报表纸我们就用来打草稿，各种报表在尽可能的情况下都采用双面打印。通过这些控制，为酒店创收做出客服应有的贡献，也尽自己的一点微薄之力。

三、加强自身的销售意识和销售技巧，提高住房率

在部门领导的培训帮助下，我学到一些销售上的小技巧。怎样向客人报房价，什么样的客人报何种房型的房价，如何向有预定的客人推荐更好的房型等等。在这里我要感谢我们的部门领导毫无保留的把这些销售知识传授给我们。在增长我自身知识的同时，我也积极地为推进散客房销售做出我自己的一份努力。只要到前台的客人，我都想尽办法让客人住下来，以此争取更高的入住率。

四、注意各部门之间的协调工作，和同事友好相处

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生些不愉快的小事。客服作为整个酒店的枢纽，它同餐饮，销售，客房等部门都有着密切的工作关系。所以在日常的工作生活中，我时刻注意自己的一言一行，主动和各部门同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样，我们的酒店，我们的集团才能取得长足的发展。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，踏踏实实，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力提高自身的综合素质，提高服务质量，改正那些不足之处，做一位优秀的客服接待。争取在集团这个优秀的平台上取得更好的发展，为集团的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

**客服的半年工作总结 客服年度总结报告二**

一、查件催件

1、查询快递

我们发货后客户暂时没有收到衣服需要我们帮忙查询快递的。我们通常是先让客户稍等下。帮客户查询出结果后发给他们，然后问客户还有什么需要帮助的吗？通常这时客户就没有什么需要帮助的了

1.1 忘点发货的第一时间将单号上传网页

1.2不想买了，问其原因，尽力挽留，实在不行就进行退款

二、旗子备注颜色

三、售后处理

1、退货签收流程

（1）检查退货产品的数量、质量

（2）退货收到后及时与客户沟通，做好备注。退货订单进行退款，换货订单进行换货流程

2、质量问题或个人原因退换货

这种我们会先发问候语，然后问清楚是质量问题退换货还是非质量问题退换货。还有要把邮费问题给客户解释清楚，质量问题我们承担邮费。非质量问的话是客户承担邮费。邮费问题是质量问题客户先垫付邮费，我们收到质量问题的衣服后帮亲充值到支付宝。

质量问题的话客户需要24小时内提供质量问题衣服的照片，我们这边审查后要插旗备注，比如说袖子处破损。我们要备注袖子处有破损，等待买家退货。

非质量问题的话可以直接备注买家不喜欢等原因退货。然后把我们的收件地址发给客户。让他们给我们寄回。换款式需要客户在售后服务卡上填写退回的款式和需要换的款式。价格采取多退少补的方式。多的我们会给亲充值到支付宝，少的话我们需要联系亲补邮费。我们收到客户退回的衣服后要及时检查，质量问题客户只需承担差价，非质量问题客户需承担差价及其邮费

3、快递原因造成

在运输途中因快递原因造成的质量问题。这类问题的解决方法是让客户拒签。同时联系我们说明。我们这边收到客户的说明后需要给客户备注，等衣服退回后我们会给客户从新发出，由于快递原因造成的质量问题我们这边会追究快递公司责任

4.折价

衣服有质量问题。但是影响不大。客户也不愿意耽误时间换货。我们可以给客户点补偿。但是补偿通常不能超过邮费。要是实在不行的话可以请示下主管。主管同意得话可以在后面备注：什么质量问题、补偿金额、处理人、时间、并且需要把客户帐号发给退款充值或者财务格式是店铺、帐号、原因、金额、时间。通常这种得处理需要先让让客户确认收货，不用评价。等收到我们给她充值的补偿金额后再评价

5、换货

客户填写售后卡片→寄回货物→我们这边收到后需要检查，退换原因我们的售前客服已经备注出来了。我们收到货后检查也就轻松了些，可以根据客服备注的检查是不是有质量问题。

有质量问题我们需要继续进行备注

质量问题需要备注:破损、款式、需要换的款式、邮费金额、处理人、处理时间。质量问题通常先让客户垫付，收到货后，确认无误，第一时间为其退款及邮费。

非质量问题需要备注：买家退回原因、款式、需要换的款式、是否需要补邮费、邮费金额、处理人姓名、处理时间。非质量问题通常给售前客服或者直接给客户留言让客户看到后联系在线客服补邮费.

6、退货

退货我们收到后会检查是否是质量问题。备注方法是退货原因、款式、退给客户的金额、处理人、处理时间。这类备注好后需要把客户账号、哪个店面的发给售后。这样可以及时给客户退款。

7.交易成功要退款

交易成功的 订单按照淘宝流程走，然后让其申请售后/维权

8、投诉维权

（1）遇到投诉问题，先去了解情况，如果是我们的问题，及时向客户道歉，控制好客户情绪，给出解决方案.

(2)疑难问题及时上报主管，说明情况，做好投诉备注，及时解决问题。

四、处理完毕

处理完毕后及时给客户留言：

亲，您的换货已处理完毕。换的衣服已经从新发出单号：\_\_\_\_x ，\_\_快递，派送期间请保持电话畅通，以便您及时收到衣服。欢迎下次光临 ！

退货：亲，您的退货我们已经处理完毕，请您查询下支付宝账户。欢迎下次光临!

**客服的半年工作总结 客服年度总结报告三**

客户满意度是衡量一个服务质量的最重要的标准，经过对客户满意度的，发现客户满意是一种心理，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他了 定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所 的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意 度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

客户回访也主要是对客户满意度的一个调查，当时在交易过程中，也许客户并没有想到的种种，在使用过程中碰到了，抑或直接在接受公司服务的时候遇到的，他可以对公司进行反馈，而我们对于客户的反馈意见也将进行研究和保存，进而能够提高客户满意度，而最终目的就是为进一步铺垫的准备，认真的。客户对于具有知名度或认可其度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。 总体来说，一个企业能否下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样?这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以我们可以通过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标可以向着“零抱怨无投诉;进行。 人员20\_\_ 三个月来,我以服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作，《》()。现对自己全年的工作总结如下：

一、勤奋，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻到理论学习不仅是任务，而且是一种，更是一种境界。我勤奋学习，努力提高平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用来自己。为公司全面信息化的上线贡献了自己的微薄之力。

二、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，能毫无怨言地休息，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处。一是工作欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改进。

**客服的半年工作总结 客服年度总结报告四**

入职半个月以来，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。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。

坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自己。坚持多出去走走，保持经常与客户的有效沟通 和交流，真正了解客户需要什么产品。

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。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包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

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。

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！