# 商场客服半年工作总结(4篇)

来源：网络 作者：暖阳如梦 更新时间：2024-01-29

*商场客服半年工作总结1在商场担任客服期间，我认真的完成了领导布置的任务，积极的回答客户的问题，现在就这一年来的工作做下个人的一个总结。>一、工作方面在商场做客服的工作，和消费者打交道的机会是比较多的，这一年来，我认真接待每一个客户，他们的咨...*

**商场客服半年工作总结1**

在商场担任客服期间，我认真的完成了领导布置的任务，积极的回答客户的问题，现在就这一年来的工作做下个人的一个总结。

>一、工作方面

在商场做客服的工作，和消费者打交道的机会是比较多的，这一年来，我认真接待每一个客户，他们的咨询我也认真的回答，对于领导吩咐的工作，我也是积极的去完成，作为客服，我知道做好服务是非常重要的，在工作的时候，我都是面带微笑，无论是接听电话，或者客户的询问，都礼貌的去回答，有时候有些客户描述的不是很清晰，我也是帮忙给他们确定他们需要的是什么，积极的为他们解决问题。

同时有些客户有时候也会脾气不好，或者是有一些售后的问题，可能是商家的问题，但是却找到我们客服这里来，我也是尽量委婉的表达，希望他们去找商家处理，但同时我也会尽量的帮助他们，在这个岗位上，我知道礼貌和善的去处理问题，那么就能做好工作，客服的工作是需要要我们有一个好的态度去处理问题的，同时对于我们客服沟通的技巧也是有一定的要求的，这一年来的商场客服工作，我没有被投诉过，同时在一些经常来商场的客户眼里，我是一名优秀的客服，很多时候还会找我闲谈，当然当我有事情的时候，他们也是会让我先做事情。

>二、学习方面

在做客服期间，处理好工作上面的问题，同时我也是积极的学习，对于商场内的各个商家，尽可能的了解，但同时商家有些退出，也有新进来的，我都是尽可能的去了解他们，知道他们的产品，认识他们的工作人员，通过这种学习，我对客户过来的咨询问题也是能更好的回答了，而不是找一份商场的平面图给到客户就打发了，同时在工作之余，我也是会对我们商场去进行了解，一些新的变化，也是积极的适应，了解得更多，那么我的工作就能做的更好，也能更快速的回答客户的问题。

客服的工作可能有些人看起来觉得很简单，但是其实真的在我们商场做客服，我发觉我要学的方面是有很多的，这一年来，我学了很多，同时也发现自己也有些不足，需要我在今后去改进，去认真完善，让自己能在工作的岗位上做得更好，让自己能有更大的进步。也期待着来年有新的任务，新的机会等待着我。当然我自身的能力也是要去不断的提高。

**商场客服半年工作总结2**

来到xx工作之后，工作的艰苦与生活的单调却是我始料不及的。每天基本上是一种姿势保持十多个小时，面对的是数不清的顾客，其中的辛苦是不言而喻的。商场里的工作虽然是单调的，但我们的生活却是五彩斑斓的；我们面前的顾客虽然多数都不认识，但人与人之间的真挚情感却是真实存在的。以下是今年的客服工作总结。

>一、坚持顾客就是上帝的宗旨

坚持顾客就是上帝的宗旨，天天认真工作，以累为荣，以苦为乐，这一切使我的思想得到了升华，从此我意识到，工作的单调和艰苦不再是一种负担，而是我们生活的必需。在客服这平凡的岗位上，平凡的你、我、他也一样能创出一片精彩的天空。人就应该这样，无论工作多么平凡，肩上的担子多重，脚步多沉，都要一步一个脚印地走下去，直到永远。人的一生不可能永远都是平坦大道，伴随我们的还有困难和挫折。流水因为受阻才形成美丽的浪花，人生因为受挫才显得更加壮丽多采。遇到困难我们就要这样，跌倒了再爬起来，用失败来记载自己走过的路程，这才是真正的英雄。

>二、对顾客奉献爱心

我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。于是我天天给自己加油鼓劲：不管我受多大委屈，绝不能让顾客受一点委屈；不管顾客用什么脸孔对我，我对顾客永远都是一张微笑的脸孔。生活就像一面镜子，当你对着它笑时，它也会对着你笑，当我看到顾客们对我的微笑时，当我的工作得到领导的肯定时，我感到一种从未有过的喜悦和自豪：我是在用这种方式向社会奉献爱。爱，是我们共同的语言！

>三、树立更高的目标

面对新的机遇和挑战，我要树立更高的目标＂做行业中最好的客服＂！最好的客服就是拥有高尚品德、极富诚心、爱心和责任心，具备优秀的职业素养和领先职业技能的业务精英！这就要求我们坚持承诺是金，坚持勤劳进取，坚持学习创新。我们知道一花独放不是春，百花齐放春满园。我们都是xx优秀的客服，让我们以更先进的营销理念、更专业的营销技能、更完善的服务不断增强竞争力，只有这样，xx才能在强手如林的市场上稳定、健康、持久的发展壮大，为社会、为员工创造财富和价值。

**商场客服半年工作总结3**

我们公司主要售卖的是各种电子产品，所以我的售后客服工作就是围绕这些电子产品展开的。在上半年的电子产品售后客服的工作中，我的客服工作做到了零差评、零投诉，也就是说在上半年中，我所有服务过的顾客都对我的工作没有负面评论，而且我的.客服工作也是实实在在的帮助他们解决了，在购买我们公司电子产品后遇到的一些问题。我的客服工作让顾客对我们公司出售的电子产品更加放心，同时也会更加的信任我们公司。我们公司的产品想要有一个好的销售量，除了依靠电子产品自身的质量外，我们的售后客服的工作也是一个很大的考察点。

在上半年中，我经常在平台的售后后台收到一些很无关紧要的电子产品问题，但是我却没有因为这些是对产品本身可有可无的问题，而没有特意不去理会我们顾客的请求，而是细心的跟他们讲解这其中的缘由，帮助他们解决对我们公司的产品的疑惑，打消他们对我们公司电子产品的质疑。在我们的售后客服工作中，有很多其他的员工有些时候不会理会这些提问，但是很多时候这是我们的客服工作受到差评的一个主要原因，同时如果让顾客继续对我们公司的产品保持疑惑，那么这会降低顾客对我们公司的信任度。有一部分的客人会将我们的客服服务态度带入产品中，从而放弃以后对我们公司产品的购买。

想要做好售后客服，不仅要对有很好客服工作素养，同时对售卖产品也要十分了解。为了了解我们公司个类型的电子产品，我不仅自己将我们公司的每一款产品都做了详细的笔记，还请教我们公司技术部门的员工，一些关于我们公司产品经常出现的问题，以及这些电子产品出现问题后的解决方法。这些让我在上半年的工作中，每次有客人找我询问问题，我自己都会有能力去解决这些问题，同时在很短的时间内给他们有效的回复和相关解决措施。这就是让我在上班的服务工作中，工作质量达到“零差评、零投诉”最主要的原因。

在我们公司的售后客服工作中，我们的客服服务态度固然很重要，但是比服务态度工作更加有用的是，自己过硬的服务技能和客服能力。顾客对后者比前者更加的看重，因为一个能够帮助客人解决问题的客服，才是一个公司的好客。所以在以后的售后客服工作中我会更加侧重于对自己客服能力的培养，让自己能够应对顾客对我们公司电子产品的各种疑问，让自己的工作收获更多的好评。

**商场客服半年工作总结4**

在过去一年中，客服部围绕本部的中心工作和工作目标，在公司和部领导的关心支持下，在各班组的协作配合下，积极发挥文案管理、用户接待、投诉处理、维修调度、车辆管理、综合协调、后勤保障、对外宣传等职能作用，高标准、高规格地完成了各项任务，为我部总体工作发挥了应有的作用。根据公司《管理制度》的要求，现将我在任职期间的主要工作总结如下。

>一、立足服务，强化意识

客服部是对外服务和公司各部门工作链接的枢纽，事务繁杂，联系广泛，矛盾集中，常常会遇到一些急需解决但又十分棘手的问题，所以有必要建立一套，使工作的各个环节都置于有效的控制之下。协助本部室拟定、车辆管理、用户接待等一系列制度，通过各项规章制度的制定，不断强化每个工作人员的规范意识，使每位同志工作有序、行为规范。

>二、严格进行文字管理

草拟综合性文件和等文字工作，负责会议记录，管理部门的博客，认真做好公司下发文件的收发、登记、文印。负责本部们的宣传工作，向群工部发送工作信息：每月按时向企管部递交、自查报告;对部门每周、每月、每季度、每年的各种数据进行阶段性归纳总结;按规定时间向人力资源部递交、学习记录、加班记录表、运转班人员值班表;每月向财务部递交常用民工工作记录;将各班组的工作台账、记录，转入转出的工作联系单以及各种简报材料按阶段进行整理装订。

>三、服务好来电来访群众

认真对待每一个用户来电，热情接待每一位来访群众，及时登记群众反应的问题，较小的问题立即协调相关业务门进行处理，较大问题及时向部长汇报，待领导批示后，马上落实到相关部室，并监督处理，使每次用户反应的问题都能得到圆满答复。

>四、积极响应公司号召，全力以赴完成各项临时性任务

1.在xx节，xx，xx大等重要事项前夕，积极配合参与为各大宾馆学校送服务的活动。

2.积极参与公司各种文艺活动，既要负责部里节目的后勤工作，同时还要参加公司节目的排练及演出，虽然很繁忙琐碎，但从未由于自身原因而影响工作及排练。

月份部门整合前还要负责主管经理办公室的卫生。打扫办公室卫生，活虽不重，但每天晚上不能按时下班、尽早回家，需要一定的毅力才能坚持下来。

一年来，我们办公室的同志们克服种种困难，做了大量的工作，但离公司领导的要求和同志门的期望还有很大差距，服务意识和工作效率还有待进一步提高。今后我将带领班组成员更加扎实工作，不断总结，发扬优点，继续前进。急而不躁，怒而不形，喜而不亢，随和而不盲从，自信而不固执，直率而不粗暴，用一颗平常心，宽容心，责任心来面对一切繁琐工作。

我相信，无论前路多么崎岖，工作多么繁重，我都能以一贯之，严格要求自己，为我公司持续深化改革奉献自己的一份力量!

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！