# 客服年终工作总结简短范文(精选45篇)

来源：网络 作者：明月清风 更新时间：2024-02-06

*客服年终工作总结简短范文1在过去的一年中，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了定的代价，需要到达必须的目的，如果我们供给给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你...*

**客服年终工作总结简短范文1**

在过去的一年中，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了定的代价，需要到达必须的目的，如果我们供给给他的产品、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，由该指标能够直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

对客户满意度的一个调查也主要是在客户回访中做到的，在一年的时间里，经过对一些客户的回访，来收集客户的意见，并将这些意见整理和总结，反映给公司，这样的话就能够进一步地提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信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。客户供给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。所以我在每次回访的时候都会保护好客户的保密，尽量谈一些客户喜欢的，这样就能够收集到更多的意见，而这些意见对于我们公司来说是宝贵的。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够到达这样的企业能够说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司能够经过努力来增加自我服务的质量，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，这句话必须要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情景怎样样这个支持情景是由客户满意度来直接影响的，所以在新的一年里，我想能够经过自我良好的服务，好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着“零抱怨无投诉”目标发展。

**客服年终工作总结简短范文2**

时光荏苒、日月如梭，这一年来，在部门领导以及主任的关心、帮忙下，努力做到爱岗敬业，恪尽职守，以务实的工作作风、坚定的思想信念和饱满的工作热情，较好地完成了自我的本职工作和领导交办的工作。我紧紧围绕提高呼叫中心工作效率以及工作质量这两个重点，充分发挥岗位职能，不断改善工作方法，促进呼叫中心工作效率的提高，较好地完成了各项工作任务。现简单总结如下：

首先，由于不断有新小区的开发，我们业务量也在持续增加。这一年来共接到电话近xx次。其中报修电话近xx次，其中突发事故近xx次。在受理突发事故时都在第一时间上报相关部门及各领导，并做好和用户之间的沟通，学会忍耐和宽容，需要包容和理解用户。故障恢复后也会第一时间回访用户情景并向各领导报告。

其次，对用户采取友好的态度，回访用户也是很重要的能够了解用户对于我们服务的一些意见，有助于了解维修人员的维修情景与用户的提议。

作为一位优秀的客服人员要具备亲和、专业、真理瞬间的条件，因为确保用户满意的关键人物是每一位接听用户电话的员工。

最终，客服人员替用户解决问题的第一件事永远是处理用户的情感，情感服务也是工作的一部分，遇到用户不满的时候要正确态度及时处理。要做到令用户满意，以构筑良好客服关系为服务目标。

在这一年的工作中也领悟到在工作中心态很重要，工作不仅仅要有活力还要有着积进取的思想和平和的心态才能促进工作提高，不断提高自我。可是在以后的工作中也还是需要吸取他人的经验来弥补自我的不足，不断丰富自我的专业技术知识才能更好的帮忙用户，让自我更进一步。

我将努力改正过去工作中的不足，继续认真工作，时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情景，来更好的完成本职工作，合理安排工作，为公司的发展尽一份力。

**客服年终工作总结简短范文3**

在来到xx公司工作已经过去了一年的时间，回首这一年来到xx公司作为一名电话客服的工作，既有颇多感慨，有颇多收获的地方，也有很多需要改进的地方。现在就来将我这一年的电话客服工作做如下总结：

>一、完成的工作

作为一名电话售后客服，我每天的工作除了接听来自客户的产品售后问题的电话之外，我还要主动的去给我们的客户打回馈电话，询问他们使用产品的体验，并争取获得他们的好评。

我记得我在刚来的公司的前一两个月，就是在记和背公司产品知识中度过的。因为只有记熟了产品的相关知识，我们才能够更好解答客户所遇到的问题，才能更好的展现我们的专业性，才能更好的为客户服务。在掌握公司产品知识的同时，我们还需要练习回答客户的几个日常话术，练习我们在接听电话时需要掌握的语气语速。所以这一年下来，通过我的不断练习和经验积累，我已经能够自如的应对顾客们提出的各种刁钻问题了。

在面对顾客的各种售后问题的时候，我首先做到是先安抚好他的情绪，然后再来帮他解决问题，并且要事情的后续发展进行实时跟踪。这样才会把事情的风险性降到最低，以免让顾客对我们公司的品牌形象感到失望，最后失去这个客户。所以我的服务态度要好，我解决问题的能力也要强。

在这一年里，接听了xx个投诉电话，解决了xx起投诉事件，替公司挽回了xx万元的损失，获得xx个客户的好评。所以这一年里的成就还是比较可观的。

>二、需要改进的地方

虽然取得了不少的成就，但是纵观这一整年，我也有很多做的不够好的地方。比如说，在给客户打回访电话的时候，我还没有掌握到要领，经常我的话还没有说完，客户就把电话给挂了。这是我在来年需要加强和改进的地方。还比如说，我应变能力不够强，反应比较慢，处理事情也不够及时。这些不足都需要我去进行反思，需要我在来年去完善自己。

一年已经过去，无论自己在过去的一年里取得了多大的成就，还是过的有多么失败，我都要在明年开春的时候，重新振作精神，拿出我十足的冲劲来应对新的一年里工作上的挑战。

**客服年终工作总结简短范文4**

“一年好景君须记，最是橙黄橘绿时”，又到一年收获的季节，首先感谢各位领导在这一年来对我的悉心栽培，感谢同事的一直帮助和关怀，使得我在交行客服这个大家庭中不断的进步和成长，在此我要对20xx年的工作进行总结。

>忠于职守，以赤诚之心克艰

20xx年，是我进入“交通银行金融服务中心(南宁)”的第二个年头，随着交通银行的客户数不断增加、营销活动力度不断加大，银行利率上调等因素的影响，客户对交行客户中心的需求不断增加，交行客户每日的话务量均较去年翻了一番。由于话务人员人力资源短板、加之工作需要，人员抽调等，交行客服的话务量居高不下，接通率持续下降。面对这一情况，我深刻的认识到，作为一名普通的交行客服代表，应该时刻保持着一颗兢兢业业，在公司困难的时候不离不弃的心态，勇于接受挑战。

>乐于奉献，促幸福之花绽放

正是怀揣着这种不怕苦不怕累，为交行客服事业乐于奉献的梦想作为支撑，凭着自己纯熟的接续经验，由原来每天50-60个接续产量，提升到了每天80-90个，且连续三个月创下了交行金融服务中心产量最高的佳绩，同时转接评价满意率高达以上。当做这些经验分享时，我常常告诉大家“两多两少”，其实就是平时在上班少多一点付出，少一点休息，多一份耐心，少一份急躁，这样就可以获得产量和满意度的双赢。

作为客户服务人员，最大的心愿其实就是客户对我们服务的认可，客户的问题得到圆满的解决。今年让我记忆犹新有一次与客户的故事，发生在是在国庆节。当时是一位中年先生来电向我们求助，说他的现在在香港急于转账一笔资金，通过网银下载证书怎么也安装不了，当时可把这位客人急坏了。经过耐心的安抚，沟通分析后发现，客人未有在网银证书下载前安装U盾安装程序，导致无法进行安装。了解情况后，经过耐心反复的讲解，客户急躁的心平静了下来，并最终成功的完成了网银在线转账操作，客户心里的那块大石头终于放了下来，此刻的我获得了客户的赞誉，那种心里美滋滋的，暖暖的。

>继往开来，扬梦想之帆远航

20xx年，我积极主动的加入金融服务中心团委组织的“青年汇”活动中，为公司团委活动增添了不少色彩，也谢谢中心给为我一个大的舞台发挥和展示了我自己的爱好和特长，丰富了同事间的业余文化交流。

20xx年，我会继续朝着我的梦想迈进。业余时间，我通过成人高考，现在在就读本科计算机专业，不断提高着自己的文化水平。希望能凭着自己的专业知识向公司的IT部门靠拢，争取成为一名合格的IT技术人员，做好服务人员向支撑人员的职业转型。

**客服年终工作总结简短范文5**

我于20xx年xx月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，一年来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

>1.服务整顿活动

xx月xx日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在xx经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动。

在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于xx月xx日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于xx月xx日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，xx%的员工都很认可本次整顿活动，xx%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。

xx%左右的员工从意识上到行为上，在对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有xx%至xx%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。xx%左右的员工在感想中对服务做了细细的温习和复习，期间将自己对这些的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

>2.对营运xx部和营运xx部服务整顿工作的评比

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运xx部和营运xx部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期xx天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比xx部下降了xx%，xx部下降了xx%。

工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。

同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

>3.员工和顾客调查

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步开展做了规划。

**客服年终工作总结简短范文6**

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经一年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。特将今年的工作经验总结如下：

一、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用xx文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

二、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

三、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

四、有效的完成本职工作

xx是我们与顾客沟通的工具之一，在xx上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。

通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训，但是领导的指导和关怀下，我有信心做得更好。

**客服年终工作总结简短范文7**

同时，还要整理与电话服务相关的公司内部资讯，实时维护和更新中心知识库，确保一线客服代表在线解答时能够迅速查找到相关的业务知识，减少客户在线等待时间或转接需要帮忙的时长，对回答正确率与及时率负责，收集反馈一线客服代表对电话中心新业务、新政策的意见和提议，确保中心内信息传递的顺畅与高效。

除此之外，我还要协助陈教师，对电话中心业务和话务数据进行统计分析，制作日报、周报和月报，以便上级领导和相关管理人员及时掌握电话中心运营管理的相关数据。每一天做好现场巡检，及时处理和解决巡检中发现的问题，做好巡检记录，协助电话中心主管开展现场管理，确保电话中心秩序井然，卫生整洁。

随着电话中心人员队伍的日益壮大。我作为一名老客服，帮忙新客服尽快地熟悉工作是我义不容辞的职责。很多新客服都是和我一样，来那里工作之前对于保险的业务知识很生熟。

所以我在指导如何接报案，如何受理咨询的同时，主动把自已平时处理问题时碰到的一些案例讲给她们听，进行讨论总结。她们在工作中碰到的疑难问题向我请教时，我也把自我这一年来的工作经验的毫无保留地全告诉她们，教她们如何进行处理、解决问题。

20xx已经过去，20xx刚刚开始，以后要走的路还很长，自身不如别人的地方还有很多，要学习的也还有很多。既然选择这个工作，我就要不懈努力，与各位同事一齐共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了公司的发展做出最大的贡献。我相信，只要我在工作中勤勤恳恳、乐于奉献，就必须能在这个平凡的岗位上作出不平凡的成绩。

**客服年终工作总结简短范文8**

xx年将要过去了，回顾本年度的工作，围绕“品质为本，诚信立业”的宗旨，以为客户提供最优质的服务为目标，在杨经理的领导下及各部门同事的全力支持与帮助下，按照公司的要求，较好地完成了本职工作。在公司售后服务工作至今，对自己的工作做了如下总结：

>用良好的服务态度，为销售保驾护航

在市场激烈竞争的今天，客户既然选择了我们的产品，那就是对我们的信任，而作为售后服务如何将这种信任继续维护下去，那么售后服务的一举一动将成为用户判断企业是否负责的直接证据。当我们考虑产品本身时，在同类产品的质量和性能相似的情况下，而要想取得用户肯定，那么我们唯有更加重视产品的售后服务。服务的好与坏，绝不是技术优势，而是态度。服务中的技术我不能解决，可以让研发协助解决；然服务中的态度不行，将是服务的.最大失职；每一次良好的服务，都好比栽下一棵树，不久将回报的是整个森林。因此，良好的服务态度，是用耐心、细心、诚心、理解、微笑、信心为根本的服务，将是我们始终向用户提交的最满意的答卷。所以我深刻的理解到，我们在提供优质产品的和技术支持的同时，服务态度将决定了用户下一次的选择。

销售和服务本身就是无法分割的，只有做好服务才有成功的销售，一切服务的宗旨是让客户满意，让客户用到有保障的产品；一直以来我是这么想的，也是这么做的，所以以后我仍会用良好的服务态度，以优质的服务全力为销售保驾护航。

>与同事们协作共进，加强售后服务的质量与效率

售后是销售部门的得力后盾，但更多的也需要销售人员的调节和协调,有了他们的调节，我的工作才会顺利的进行；有了他们的指导，我的工作才能抓住核心部分；比如，广州高速公路项目的出差，因为提前已经沟通和协调，所以去后有车接，有找好的宾馆，第二天，他们的售电机和电脑都已经准备就绪，这样以来，大大节约时间，更提高了效率，于是那天我非常顺利的给他们的50多名员工进行了培训。

在客服当中难免遇到相当棘手的问题，苦思冥想找不出解决问题的办法，如果继续苦思冥想，不仅会让客户觉得我们的服务效率低，而且会让客户觉得我们的售后服务水平跟不上；虽然作为售后不是能解决所有的客户问题，但是，有了研发部门同事的协助和指点，我们客户的所有问题都能得到解决。

在客服中，我还得到其他部门协调和帮助。所以，在这里特别感谢他们。

>在工作中成长，不断积累售后服务经验

为客户提供优质的服务，是我的本职工作所在，能够为用户解决问题是我最大的工作乐趣。不管是在办公室里，还是在出差的路上，我都一如既往的认真对待我的客服，因为只有他们才能让我看到自己的不足，从而提醒自己不断的去学习，去成长。比如在服务中遇到一个客户提出的技术问题，如果当时我不能为客户提供技术帮助，我一定会去请教我的领导或研发部门的同事，从而汲取知识；不仅能够为客户解决问题，而且能让自己懂得更多的专业知识，何乐而不为？。

来亿玛工作之初，杨经理首先让我学习了《售后服务的五项修炼》专业培训视频，从多方面的服务角度去看待和学习售后服务的过程；后来杨经理也多次从服务的语言表达、服务的技术难点等多方面给予帮助和指导，觉得受益不少；工作之外，我查阅过一些企业的售后服务的理念及方法，一些相关的技术知识，但每个公司都有自己特定的服务内容及类别。在今后，我会不断的向领导和同事们学习，不断积累售后服务经验，以最适合公司的服务方式更好的为客户解决实际问题。

>不足之处与来年展望

来售后服务时间较短，实践经验还浅薄，有些方面我必须加强现场实践的力度，在实践中增强服务水平，同时要争取工作的主动性，提高责任心、专业心，加强工作效率、提工作质量。

在20xx年，我想我会用更好的服务态度，更好的专业精神，更好的为亿玛贡献自己的微薄之力。

**客服年终工作总结简短范文9**

不知不觉中一年又过去了，为了更好的促进工作，我现将这一年来我们组的工作总结汇报如下：

首先我认为作为一名普通的话务员，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问，

话务员个人工作总结。因此，我们更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记;对于一些基础业务知识，要做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才做让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我们要组织各种服务知识培训，通过学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

一、作为公司职员要遵守公司的规章制度，俗话说：“没有规矩不成方圆”。毋庸置疑，我们在日常工作中，必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语，这一年我们的工作纪律、工作的积极心和工作心态有所调整，都比前都进步了很多，我相信我们还会做得更好。

二、表情、语气愉悦。话务员工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。上个月我们的行为规范有所提升，能够把行为规范的18条综合应用到外呼中，所以我们的总体成绩很不错，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的诚信、愉悦所感染，使服务深入人心。

三、要学会调解心态，还会因为数据不好打、业务推不出而产生负面情绪，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。

四、外呼时间上的控制，现在是商品经济时代，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。现在我们外呼时间就没有得到很好的控制，我们现在外呼成功率提高了，那投诉率也提高了，所以还没有达到我们所外呼的目的。

五、团结就是力量。团结就是力量，这句话至今是许多企业里的座右铭。

**客服年终工作总结简短范文10**

如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

以前我认为客服工作很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录。其实不然，要做一名合格、称职的物业客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况。

回顾过来的客服工作，有得有失。下面我就简单总结一下：

1、日常接待及接听电话：热情接待来访业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

2、日常报修的处理：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。

3、每天早晨检查各部门签到情况。

4、检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。

5、对库房的管理：领取及入库物品及时登记。

6、催收商铺的水电费及物业费。

7、搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

我认为做好客服最重要是：(1)服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。

(2)我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，在这全新的一年里，我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待的细节。

2、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强工作责任心和培养工作积极性;

3、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上企业前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入阳光水岸的团队，此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!

谢谢大家，我的工作总结完毕!

**客服年终工作总结简短范文11**

四月的工作也是告一段落，回顾这一个月的工作，作为电话客服，我也是完成了工作的任务，业绩也是在部门里比较优秀的，同时自己也是有了挺多的收获，经验也是得到了增长，我也是对于这个月份的工作来做一下总结。

这一个月，疫情也是没有像之前那样的严重，我们的工作也是没有像三月份进行的那么艰难，可以说是一个利好的消息，我也是抓住了这个机会，去把工作做好，和客户的沟通之中，我也是意识到，大家虽然还是在做好防护的工作，但是需求也是存在的，作为电话客服。

我也是认真的去把我们的产品介绍给客户，每日的电话数量我也是达到要求，完成业绩，工作虽然是有些辛苦的，但是看到自己做出来的业绩也是非常高兴的。同时我也是知道，既然疫情的影响没有那么大了，那么自己更是要把业绩给去做好，不能松懈，我也是坚定着信心把这个月的工作给做好了，完成了业绩的目标也是有一些超出。

除了日常的工作，我也是积极的去总结，去优化自己的话术，我清楚，只有形成了流程，自己的工作方法不断地去优化，那么才能更好地面对不同的客户，他们的需求也是会有一些的不同，而只有自己经验充足了，方法也是有了更多，才能更好的推销出产品，而不是说靠着一套方法，不同的客户，也是要用到不同的话术，而且我也是除了开发新的客户，一些有意向的潜在客户也是会保持联系。

尽量的让他们成为我的客户，或者有一个良好的开端，或许以后也是他们会用到我们的产品也是不一定的，做好了工作，我也是去学习，去掌握更多的沟通以及销售的技巧，只有更加的了解客户，懂的用技巧的方法去把产品推荐出去，那么我的业绩也是能做得更好一些。

**客服年终工作总结简短范文12**

忙碌的20xx年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、提高服务质量，规范管家服务

自推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化

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。

三、加强培训、提高业务水平

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

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：

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表。良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能。除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《xx管理条例》、《xx区住宅物业管理办法》、《xx装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！20xx年我们的工作计划是：

一、针对XX年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20xx年入住率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责。

三、全力配合各部门做好房屋交付工作。

四、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

**客服年终工作总结简短范文13**

20\_年时间即将过去，在公司领导、同事们的支持和帮助下，我坚持不断地学习理论知识、总结工作经验，加强自身修养，努力提高综合素质，严格遵守各项规章制度，完成了自己岗位的各项职责，现将这一年来的工作总结汇报如下：

>一、工作态度

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，遵守劳动纪律，有效利用工作时间，保证工作能按时完成。

>二、业务能力

多干多学：我初来公司工作，这个工作对于我来说是个新的挑战，但为了尽快上手，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了所做的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。经常同其他业务员沟通、交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

>三、为了提高我们的服务水平，我个人认为更应该提供人性化服务

预定人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，养成使用“您好”、“请稍后”、“请放心”、“祝旅途愉快”等“谦词”的习惯，给人亲密无间，春风拂面之感。每个电话，每个确认，每个报价，每个说明都要充满真诚和热情，以体现我们服务的态度，表达我们的信心，显示我们的实力。回复邮件、回传传真，字面要干净利落、清楚漂亮，简明扼要、准确鲜明，规范格式。以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。

我们知道，公司的利益高于一切，增强员工的主人翁责任感，人人为增收节支，开源节流做贡献。明白一个简单的道理，公司与员工是同呼吸共命运的，公司的发展离不开大家的支持，大家的利益是通过公司的成长来体现的。在旅游旺季，大家的努力也得到了回报，也坚定了我们更加努力工作，取得更好成绩的决心。

回顾这这一年来的工作，我非常圆满地完成了本职工作，这是公司的培养，领导的关心、教育，同事的支持与帮助，包容了我的缺点和错误，教会了我做人做事，才有了自己的今天。今后，我将倍加珍惜，努力学习，勤奋工作，忠实履行好老老实实做人，实实在在做事的宗旨，在领导和同事们给予的舞台上，为公司的发展尽一份责任。在以后的工作中，我将更加努力地工作，“百尺竿头更进一步”！

**客服年终工作总结简短范文14**

飘扬的雪花带来了冬的讯息，也送走了充足而繁忙的20xx年。光阴总是这样的快，眨眼间，20xx年就这样毫无声息的走了！一年来，感谢公司列位领导与同事的鼎力支持和赞助，使得客服工作进展顺利。

20xx年对我而言是很难忘的一年，工作的内容没有发生很大的变更，重点照样与客户的沟通及材料的`收集，然则工作的思想、措施等做了一些调剂，感到到了压力，同时也融入了劳绩的愉快。

在部门达司理的领导下，各项工作逐步走向正规，计划维修任务圆满完成。做为客服员，本年度我重点将行动与沟通相结合，在安装完成后及维修完毕均有电话跟踪回访，认真听取客户看法和建议，并实时为客户树立电子档案，在每个月有公司统一发送的温馨励志短信，进步了公司的办事形象，也受到了客户的好评。固然客服工作相对而言有点琐碎，在这个历程中，通过普遍搜集和学习其他公司的办事规程，在工作层次性及办事规范方面有了必然的提高。

颠末对三保配件的严格审核节制及每月有效的核算，本年度三保配件总额节制在了2万元以内，比客岁有所降低；在人人的配合尽力下，收费总额有所上升，圆满完成年初订定的经济指标。在与客户的沟通、文化墙的制作及有效的应用网络信息平台的历程中，熬炼了我的语言沟通才能和书面表达才能，同时也充分认识到了本身知识的匮乏，必要自我进步。在业务才能方面，通过两年多的客气学习，对付部分产品及配件了解充分，还有很多也还不是异常清楚，在以后的工作中，必要认真学习，客气请教。

20xx年的工作固然步入了正轨，取得了必然的造诣，但更多的是存在一些不够，主要是积极乐看的心态不敷，在学习和居心办事客户上还不敷，与有经验的同事相比还有必然差距，业务才能方面没有本质性的进步，在往后工作中，我会认真总结经验，降服缺点，尽力把工作做得更好。

20xx年是我职业生涯劳绩对照大的一年，通过海贝培训和拓展训练，让我加倍清晰的认识了团队，加倍精确的分析了本身，光阴总是在轮回，岁月却在沉淀，20xx年，我会带着尽力和激情投入到新一年的工作，超越已经拥有的一切争取在知识层面有一个进步，同时也尽力进步潜在代价，取得更猛提高。

**客服年终工作总结简短范文15**

随着新年的临近，我们在20xx年的工作任务也总算是告一段落了！反思一下过去的一年来，我作为xx公司物业的一名前台客服，在工作中最主要任务就是为接待好业主，并满足业主们在物业方面的需求和咨询。

作为一名客服，我认为我尽了自己最大努力去完成自己工作工作，并也在这一年来收获了业主们的众多好拼。但同时，我也认为自己尚且有需要改进和完善的余地！越是努力，就越能感受到自己有哪些方面没有做好！随着每年对自身的总结，我也越是能发现这一点。以下是我对今年的工作总结：

>一、工作的情况

对于今年来的工作，我感到工作上有很多的进步和收获！尤其是在于小区的业主们熟悉了之后，业主们在于我的交流中也越来越不用拘束着，不仅能在工作中给我提出更多的意见，对于小区中一些细节上的物业问题，我也能从和他们的对话中了解，并积极的进行改进。

此外，因为在工作中努力，业主们越来越满意我们的服务态度以及质量，在物业费的收取上也变的更加轻松！

>二、自我的不足

当然，“人非圣贤”，在工作中我也有一些不足的问题。虽然不会给工作带来太大的困扰，但作为xx物业的一名客服人员，我必须力求“完美”！以下是我对自己错误的总结：

1、容易在工作中马虎！

还记的在一次工作中，业主才刚刚说了自己的问题，但我在那表单的时候却想着其他的事情，一时间，竟没听清楚！当时看着业主有些怒气的表情，我也很紧张，好在业主也并没有深究。但这件事情，却深深的暴露了我在工作上不能一心多用的问题。也正因为如此，我必须在今后的工作中更加专心一志，积极的完成自己眼前的任务！

2、交流和服务能力还的不够出色！

工作中，虽然有时候也的会遇上很难照顾的业主，但毕竟作为一名服务人员，我只能去完善自己，而不能去挑选业主。为此，针对这一年来业主们对我工作中的问题指出，我还要多加反思和改进，提升自我的服务和接待能力。

>三、今后的计划

在今后的工作上，我主要目标还是要放在自己的基础能力的提升上，提高自身的服务和沟通能力，并加强学习，在工作中以热情和积极的态度去服务好每一位业主，努力展现我们xx物业的服务态度！

**客服年终工作总结简短范文16**

从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，电话客服都可以给人很大的成长。转眼间，一年来的客服工作即将结束，现将一年来的工作情况总结如下：

一、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，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为xx公司的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

三、明年工作计划

学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行xx地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于xx的客户我们要多进行预约回拨；再例如xx行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出；加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库；不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

**客服年终工作总结简短范文17**

来到\_\_的工作时间虽然不是很长，但是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没有接触甚至没有想过要接触的工作内容，这一切都是对自己的一种挑战、一种提升、更是一种成长。

回顾十月份的工作情况，我主要负责两方面的内容：一是网站内容的更新，二是\_\_客服，因为没有将这两项内容很出色的完成，所以我对自己的表现还不是很满意。下面具体的来说明一下工作的完成情况：

一、网络工作内容

1、更新\_\_网站沈阳校区的新闻，包括校内动态、考试信息和出国留学的信息，让浏览我校网页的人一睹我校学员风彩、掌握我校每日动态、学习与英语考试和出国留学相关的相关知识。

2、在\_\_、\_\_、\_\_网等网站的博客频道发表文章，宣传\_\_英语。

3、向搜索引擎提交更新的文章和博客，争取被搜索引擎抓取。

4、查看\_\_中涉及到\_\_英语学校的相关信息，掌握大家对\_\_英语的最新看法和需求，如果遇到有恶意中伤和广告及时向贴吧提出申述，申请删除帖子。(这段时间没有发现恶意问题)

5、在培训网站、分类广告的外语培训和出国留学培训等相关分类，留学论坛和沈阳本地论坛，百度贴吧等地方发布广告。

6、撰写\_\_英语公益活动——高中建设的文章。

7、编写\_\_英语网站新增版块——雅思保分计划的相关内容。

二、\_\_客服咨询情况

在学校众多来访人员中有一项来访方式就是通过网络咨询来约访学员，这也就是和\_\_客服能否有效咨询直接挂钩的，所以也对我的工作内容有了更高的要求，除了将网站整理好，也必须提高和客户在网上交流的能力。

网络是虚拟的，我不知道在与我对话的人是什么性格的人，到底有什么真正的想法，也不知道他是好意还是恶意，所以在存在这些未知数的前提下，如何能够真正揣测好对方的心里，用什么样的语言来吸引他对我们学校有极高的兴趣甚至真正想来我校学习，这都是需要很好的研究。通过这一个月以来，\_\_客服工作的完成我对自己并不是很满意，主要存在一下问题：

1、咨询量本身与上月相比有所降低。

2、针对咨询的人约访数量降低。

3、咨询者的学习意向并不强烈、我缺少一种十足的能力让他又只是想先咨询看看转变到被我们学校真正所吸引。

针对以上问题，在下个月的工作中，我计划从几个方面进行改进：

1、分析上个月客服咨询内容，找出沟通中存在的问题，变化交流方式、交流语气，努力揣测说话人的心里活动，提高咨询能力，这也是重中之重。

**客服年终工作总结简短范文18**

通过这一年的学习和日常工作积累使我对客服工作有了较为深刻和更进一步的认识。特地感谢同事们对我的帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和帮助，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结：

作为一个客服专员，在多年的客服工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另一种沟通能够化解和消融因用户所产生的这种矛盾气氛，这就是客服专员。

客服所有的工作就是对公司产品的售后服务，我们公司销售的房屋有毛坯房也有少量精装房。产品多了客户自然就多，客户对产品的要求及认识都不同。一切对于我来说，即新鲜也处处存在挑战，领导的变动，新同事加入，协调好各部门的关系是完成好本工作的关键。

在这一年里我认真学习了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中不断的观察、积累经验，使我对客服体系工作流程的认识有了进一步提高。自己通过学习和领导、同事们的言传身教，使得我的工作才能顺利开展。

在今后的工作中，我将努力提高自身素质，克服不足，朝着以下几方向努力：

1、学无止镜，时代的发展瞬息万变，各种知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导自己工作实践；

2、在以后的工作中不断学习业务知识，通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能；

3、不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地对待每一项工作。

不管前面有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就会敢于面对挑战，并有决心在自己的岗位上踏踏实实地工作，尽职尽责的完成好本职工作。

**客服年终工作总结简短范文19**

在公司领导及各部室支持下，客户服务部较好的完成了今年各项工作，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总结：

一、管理精细化

\_\_工作在\_\_业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关\_\_公司自身的经济效益和发展，也影响到\_\_职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在\_\_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。随着公司精细微管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在\_\_数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使\_\_管理工作，达到了上级公司的要求。

二、工作标准化

\_\_工作中我们坚持实事求是、迅速、及时、准确、合理的原则，狠抓\_\_和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。坚持双人查勘，双人定损，限时赔付，不断提高服务质量;坚持24小时值班制度，积极参与三个中心建设，进一步提高了服务水平;加大了考核力度;积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们狠抓\_\_管理，加快\_\_速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压\_\_水分，实现有效降赔，较好的完成了各项\_\_指标。

三、服务规范化

\_\_市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在\_\_市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\_\_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办理业务，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，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半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。

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。衷心祝愿我们的人保事业蒸蒸日上，公司大而富强。

我也知道我有一些不好的习，我在工作的时候还是应该要养成更好的修养，我觉得自己耐心不是很足，在和客户沟通的过程当中有时候会有这种不耐烦的情绪，当然这也是极个别的情况，但是我还是非常清楚这应该要努力去做好，新的一年我也会继续努力的，让自己维持一个好的状态，成为一名优秀的客服工作人员。

**客服年终工作总结简短范文20**

一年来，围绕院领导提出的“一条主线、两大目标、三个确保、七项任务”的总体目标，服务中心统一思想，齐心协力，以“星级服务”为标准，以落实、完善、发展、创新为主线，完成了以下工作。

>一、 服务落实

按照医院“质量年”的`总体部署和管理年文件标准的各项规定要求，客服中心首先抓好日常服务工作的落实。1~10月份协助病人办理住院手续4978人次，陪送入院1762人次;门诊全程陪诊1125人次;共建出院回访病历5314份，除去电话号码错误等因素，回访病人4342人，满意者4265人，基本满意59人，不满意者18人，回访率，意见反馈及时率100%。筛查体检病历1049人次，进行电话追访、健康宣传150人次。受理咨询记录5683条，其中投诉意见57条，表扬意见138条，寻医问药633条;办理夕阳红优惠卡718张，惠民、双转、新农合患者接待处共接待169人。其次抓好重点服务工作的落实。今年手足口病及甲型流感等传染病的疫情防控工作异常严峻，按照上级要求，我们进行了专业知识培训，配备了口罩、体温计等防控物资，严格了分诊、引导等管理流程，落实了登记、报告等管理制度，引导发热患者就医16人。第三，抓好服务临床工作的落实。根据回访和咨询受理情况，协同临床科室代出院患者解决健康咨询、联系检查、就医等方面问题320个，帮助住院患者协调解决对化验单、药品等方面问题18个，提出医院服务改进方面的建议10条，受理协调服务方面的投诉7起，加强了医患联系，促进了医患沟通，减少了医患矛盾。第四，抓好宣传活动配合的落实。今年以来，为提高全民的健康保健意识，配合临床科室开展了科技周、肿瘤防治周等宣传活动，发放各类专科宣传材料8070余份。并配合其他部门圆满完成\_领导调研、外省惠民医院参观团的迎宾、讲解等等工作;在各类传统节日里，为出院患者及重点客户发送新年贺卡400张，祝福短信3700条;在爱岗敬业促发展活动中，核实活动参与者477人。

>二、 服务完善

通过今年开展的“满意一百”及“四个寻找”活动，客服中心认真查找工作中存在的问题，积极采取一系列改进措施，取得了较为明显的效果。

1、明确了自身的工作坐标和职能定位。就是没人做的事我们做，没人管的事我们管，人人争当爱管闲事的管家婆;稳固市场资源留住客户，发展客户资源延伸服务，搞好市场调查提供数据。

2、实施了本科的绩效考核和二次分配。为了真正实现“多劳多得”的激励效果，我们根据科内设置的导医、咨询、出院随访、体检追访四个岗位的特点及人员业务情况，制定了具体岗位目标和岗位要求，在此基础上，大家讨论产生了客服中心绩效考核办法。为确保新办法公平有效，还预先进行了2个月的模拟试行，根据大家的反馈重新调整修改后，于今年4月份正式运行。

3、加强了导医的礼仪培训和军姿训练。为了提高新入院导医的素质，改善服务形象，在医院相关部门的大力支持下，我们对新入院的18名员工进行了为期2周的礼仪培训和军姿训练。通过严格要求，辛勤培训，刻苦训练，18名员工全部通过了考核验收，精神面貌有了很大改观。

>三、服务发展

**客服年终工作总结简短范文21**

在过去的半年中很有幸加入到\_X公司来，在领导的悉心关怀下，在同事们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现将工作情况作简要总结：

一 、不断加强学习，素质进一步提高。

具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。半年以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了产品知识;二是学习了与电子商务部门相关的规章制度;三是在前辈指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领导各次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰;四是尽可能地向周围理论水平高、业务能力强的同事学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。可以说在这半年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

二 、踏实肯干、做好本质工作

我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以体现为熟悉店铺情况了解上架产品信息客户接待订单处理售后处理和评价管理。前期在淘宝平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这半年的是实际操作里，我秉持着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的同时，参看一些优秀的实例和经验分享，逐步形成了日常工作体系，对工作技巧进行不断的更新和查漏补缺。订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

三 、不足待改进之处

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，也将成为新年伊始需要完善的重点。1、善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己的理论水平和业务能力。

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。3、精于专业技能，勤于观察总结，尽量将工作总结规范化、数据化、直观化。

四 、岁首年终，一年之计在于春

1、能力学习和素质提升是一个推陈出新的过程。随着公司发展和电商部规模的扩大，可预见更多的产品会面世，会接触到更广的客户层面，所以产品知识的更新、学习，客服经验的总结、完善，是需要始终坚持的过程。对于新产品的网络推广，结合已有案例，配合部门各位同事共同努力将是下一阶段的工作重点。

2、树立全局观，加强兼容性发展。电子商务部门的日常工作与生产销售各个部门都紧密相关，客户服务工作也与部门内策划、运营、推广等等分不开，所以在做好本职工作的同时，个人需要加强各方面信息的涉猎，对各个职责岗位有所了解，加强沟通，互相进步。

3、危机公关和关键点控制。尤其在活动期间工作内容增加，许多电子商务工作中的细节问题逐渐显现出来。客服事务中的应变、处理是最直接最有效解决方法，所以在历次活动中注重并总结这些关键部分会使工作开展更加效率;历次活动中存在的不足也积累了经验教训，预先的判断、危机意识的培养会使工作的开展更加游刃有余。

半年时间里，公司氛围、人文气息、工作状态都深深吸引着我，崭新的一年相信我会与\_X共同成长!

**客服年终工作总结简短范文22**

时光如梭，不知不觉中来中国电信工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。经过一年来的工作和学习，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，可是是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握必须的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作职责心，否则工作上就会出现失误、失职状况;当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。下头是我这一年来的主要工作：

>1.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”。每当遇到繁杂琐事，总是进取、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

>2.勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为电信基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅仅是任务，并且是一种职责，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维本事，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自我。

>3.工作生活中体会到了细节的重要性。

细节因其“小”，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。对工作耐心度，更加注重细节，加强工作职责心和培养工作进取性;对工作耐心度，更加注重细节，加强工作职责心和培养工作进取性;

>4.多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自我各方面本事，跟上公司前进的步伐。

很幸运能够加入中国电信客服部这个可爱而优秀的团队，电信的文化理念，客服部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我;让我能够在工作中学习，在学习中成长;也确定了自我努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的提高!

**客服年终工作总结简短范文23**

20xx年已经过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来公司工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。客服人员不仅要接待顾客的各类物流进展、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对顾客进行回访。为提高工作效率，还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

>下面是我20xx年一年来的主要工作总结：

1、按照要求，对顾客的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新；

2、对顾客的咨询及时进行回复，并记录在物流信息登记表上；

3、对于顾客反映的问题进行分类，联系快递师傅，进行跟踪及反馈；

5、接受各方面信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访；

6、资料录入和文档编排工作。对公司的快递发出情况认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等；

7、新旧表单的更换及投入使用；

8、完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。客服工作总结与计划。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

**客服年终工作总结简短范文24**

截止到20xx年x月x日共办理交房手续户。办理二次装修手续户，二次装修验房户，二次装修已退押金户。车位报名户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

>一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

>二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约多次。运用发送通知累计条，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。

>三、业主遗漏工程投诉处理工作

20xx年x月x日之前共发出份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单份，完成率%。月日以后共递交客户投诉信息日报表份，投诉处理单份。开发公司工程部维修完成回单份，业主投诉报修维修率%。我部门回访份，回访率%，工程维修满意率%。

>四、地下室透水事故处理工作

20xx年x月免费学习网日地下室透水事故共造成户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

>五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年x月x日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访户，并发放物业服务意见表份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达%，接待电话报修的满意率达%，回访工作的满意率达%。

>六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案份，并持续补充整理业主电子档案。

>七、协助政府部门完成的工作

协助街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

>八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，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。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

>九、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

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、业主各项遗漏工程的工作跟进、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;物业费到期业主催缴户，未交户。水电费预交费用不足业主户，未交户。

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、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

6、对小区的精神文明建设，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。

>十、日后工作的努力方向及工作设想：

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

1、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确;

2、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量;

3、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明;

4、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

5、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

6、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

7、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的文化娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述，20年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据国家、省、市政府有关物业管理的政策、法规及小区《临时管理规约》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

**客服年终工作总结简短范文25**

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

1.作为客服人员，我始终认为“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，能毫无怨言地放弃休息时间，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。

2.在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，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、稳妥的给予解决，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。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3.不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

三、微笑服务——客服基本素质之一

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉惧加。微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

**客服年终工作总结简短范文26**

时光总是默默的流逝，在一日复一日的前台工作中，新的一年已经悄然到来在。反思这过去一年来的情况，xxxx公司在一年来积极前进，并大力的扩展业务。尽管让工作变得忙碌不堪，但却也取得了较为不错的成绩。

而作为公司前台的一名客服人员，在工作上，我尽管不能直接给公司产生礼仪和结果。但通过自身的努力，我在工作方面较好的完成了自身前台客服的岗位职责，并顺利的在工作中加强的了自己。

如今，回顾今年，在工作中我经过了充分的学习和锻炼，在工作中取得了不错的成绩。如今，今年的工作已经结束，我对自己的工作总结如下：

>1.积极反思并制定自身工作计划

今年年初，我就开始对去年的工作进行反思和总结，并针对一年来自身的情况进行了反思和计划在。

一年来，我在工作中严格的按照计划来完成自身的工作并进一步的完善自己。让自己在工作方面能更加严谨、更加积极有序。此外，对自身的计划也帮助我更好的改进了自己，调整了我在工作中许多的不足之处。

>2.加强思想和服务能力

这一年来，我一直在各个方面去强化自己的思想和态度！身为前台的一名客服员工，工作方面我不仅要做好接待来宾和接听来电的准备，同时还有许多公司内部的琐碎工作也同样是我的任务与责任。为此，我一直在思想方面去强化自己，锻炼自身的处理能力和良好的工作思想，让我能在工作中保持沉着和冷静，并能进一步的加强自身的服务态度，让自己在接待工作中能做的更加贴心和到位。

>3.自身的工作情况

在工作上，我一直以来严格的要求自己，不迟到，不早退，并能提前来到公司，整理好前天的事物并为公司四处的绿植浇水修枝，且做好办公室内的环境和器材的检查，确保工作能顺利的进行。

一年来，我一直坚守公司的纪律和要求，认真处理好自身的每项任务，为公司贡献自己的光热。

就这一年的情况来说，我在工作中确实有来了不少的进步。但反思年初到现在，其实还有不少的问题存在于我的身上。如：资料的整理还不够效率，在工作中也常有马虎等等。这些都是工作中不足的地方。在今后，我要更加积极的去加强自己，让自己能努力完成自身的不足，提升工作的能力。

**客服年终工作总结简短范文27**

时间如白驹过隙，转眼虎年已过，在这一年里，虽然没有做出闪闪发光的突出业绩，但在这一年里的工作我也有很多的收获。在这一年中，让我感受到了公司学习、开放、和谐、创新及宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，感受到了客服部同事们在工作中尽职尽责、身体力行的艰难和坚定。我要特地感谢同事们对我的帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和帮助，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结。

>一、 通过学习和日常工作积累使我对客服工作有了较为深刻和更进一步的认识

客服所有的工作就是对公司产品的售后服务，我们公司销售的房屋有毛坯房也有少量精装房。产品多了客户自然就多，客户对产品的要求及认识都不同。一切对于我来说，即新鲜也处处存在挑战，领导的变动，新同事加入，协调好各部门的关系是完成好本工作的关键。在工作中我也有许多不明白的地方，但不会就学、不懂就问，学习是一切进步取得的前提和基础。在这一年里我认真学习了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中不断的观察、积累经验，使我对客服体系工作流程的认识有了进一步提高。自己通过学习和领导、同事们的言传身教，使得我的工作才能顺利开展。

>二、 认真学习岗位知识，工作能力得到了一定的提高

对于一个客服工作人员来说，做客服工作的感受就像是一个学习锻炼一个人的耐力，整个过程感受最多只有勤跑、多问、穷跟。如果到有一天你已经习惯了这种工作，不再被这种工作厌倦的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个客服专员，在多年的客服工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另一种沟通能够化解和消融因用户所产生的这种矛盾气氛，这就是客服专员。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理，控制和调节。人无完人，我要活到老学到老。

>三、 对日常投诉工作处理得当

业主投诉大多都是一些建筑上的瑕疵，都是一些表面观感毛皮，当然也不能否认施工方细节不到位。偶尔也会有突发性水电的事情，不管什么问题都能让人提高进步。我以前也处理过很多的投诉，但现在的处理方式和以前不同，我们所负责的范围各有不同。

20\_年又是一个充满激情的一年，在今后的工作中，我将努力提高自身素质，克服不足，朝着以下几方向努力：

1、学无止镜，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导自己工作实践。

2、在以后的工作中不断学习业务知识，通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

3、不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地对待每一项工作。

以上拙见是本人工作的一点感想，由于每个人所站的位置、角度不同，自己的认识难免会有些出入，请领导给批示和指导。我坚信：所有的成绩都属于昨天，也许昨天的我并不是最优秀的。但是，不管前面有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就会敢于面对挑战，并有决心在自己的岗位上踏踏实实地工作，尽职尽责的完成好本职工作。

**客服年终工作总结简短范文28**

飘扬的雪花带来了冬的讯息，也送走了充实而忙碌的xx年。时间总是这样的快，眨眼间，xx年就这样毫无声息的走了！一年来，感激公司各位领导与同事的大力支持和帮忙，使得客服工作进展顺利。

现简要总结如下：

20xx年对我而言是很难忘的一年，工作的资料没有发生很大的变化，重点还是与客户的沟通及资料的收集，可是工作的思想、方法等做了一些调整，感觉到了压力，同时也融入了收获的欢乐。

在部门达经理的领导下，各项工作逐步走向正规，计划维修任务圆满完成。做为客服

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！