# 客服试用期工作总结

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2024-08-15

*客服试用期工作总结客服试用期工作总结1时间匆匆，转眼已快半年了，回顾过去的5个多月，真是百感交集。现简单鉴定如下述：偶然的机会我干了淘宝客服这个工作.不知不觉已有大半年了，感觉时间挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。有时感觉挺好...*

客服试用期工作总结

**客服试用期工作总结1**

时间匆匆，转眼已快半年了，回顾过去的5个多月，真是百感交集。现简单鉴定如下述：

偶然的机会我干了淘宝客服这个工作.不知不觉已有大半年了，感觉时间挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。有时感觉挺好的，不用干什么，但又感觉太枯燥了。但学的东西还真是不少的，碰到的人也是十分有趣的，因为买家来自五湖四海的。

上班的第一天，旺旺挂着，可是没有人与我交谈，反复的翻阅资料，熟悉产品，可是好像没有办法记忆深刻，碰到问题的时候还是无从下手

在做客服期间，我常常会遇到顾客说这个东西能不能优惠，可不可以包邮等等之类的问题，本身我自己也会从网上购物，买东西想买实惠，这个我可以理解，因此能够理解客户的心情，但是我现在的立场不同了，不再是一个购物者而是一个销售者，当然是能在不优惠的情况下成交，想在不优惠的情况下成交，对于这类问题当然不会同意，一旦退让，顾客会认为还有更大余地可以还价。

所以，针对此类问题，我觉得态度要和善，委婉的告知对方不能够优惠的。要告诉对方我们所有的宝贝价格都是实价销售，敬请谅解，对于在发货中存在的问题，给顾客带来麻烦的，那就只有赔礼道歉，承认错误，在的客户面前装可怜，一般人都是会心软的，我也是亲身经历的，不过客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很满意的来告知了。

后来我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服从来都不知道面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，现在终于知道了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，现在对店里的衣服都有了大致的了解，也知道了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按合适的尺寸给客人推荐衣服。

刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自己很有成就感，后来慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。

**客服试用期工作总结2**

从X年11月30日到现在已经三个月了，期间公司领导和同事在工作生活上给了我很多帮助。公司客服中心刚刚上线。通过日常工作和学习，对客服中心和客服的建设有了更高的认识，并积极与领导和同事沟通，从而尽快融入东兴证券。

在试用期内，我主要负责完成以下任务：

1.由于公司客服中心客服平台处于开发阶段，我首先利用自己之前的工作经验提出了客服平台的功能需求。20xx年12月14日和12月22日，我组织总部客服中心和销售部的工作人员对客服平台进行了测试，同时及时将测试结果反馈给郑锦公司的工作人员，并与郑锦公司的工作人员进行了沟通，讨论客服平台的功能改进。20xx年1月15日，我完成了功能改进提案并将其提交给郑锦。

2.负责编辑公司客服中心质检管理办法，协助制定公司客服中心管理办法，编辑公司客服中心标准条款，完善公司客服中心制度建设；

3.每月定期对总部和销售部客服中心的电话流量进行抽查和质量检查，将电话流量中存在的问题进行总结并发送给所有相关人员，沟通质量检查问题，每月提交客服中心月度质量检查报告，通过这项工作提高客服中心的服务水平；

4.客服中心客服平台代理系统于20xx年1月20日上线后，开始接听客户咨询电话，并在接听客户电话的过程中促进业务知识的学习，提高自身的客服意识；

5.每天组织客服中心员工晨会，通过晨会了解当时的市场信息，共同学习日常的疑难业务知识和新业务知识，了解公司近期的工作任务和工作重点；

6.对北京销售部相关人员进行客服中心工作流程、标准语言及相关工作的培训，通过培训学习了解客服中心工作流程，提高服务意识；

7.总部和销售部门客服平台座次系统上线后，通过座次系统引导销售部门完成新客户回访，及时解决销售部门出库人员的问题；

8.根据公司领导的要求，为了加强公司各部门之间的业务沟通，负责收集整理每天收市后当天的疑难业务，每周将疑难业务总结发送给总部经纪业务部门领导和各业务部门客服主管。

通过以上任务的完成，我发现还有很多方面需要改进：

1.加强商务知识的学习。通过不断接听客户咨询电话，发现自己还需要加强对公司很多业务知识的学习，从而提高对客户的服务水平；

2.加强团队沟通与合作。加入新集体后，在公司客服中心建设阶段，一定要和领导同事沟通好，保证各项任务的开展和完成。特别是根据公司客服中心的发展目标，积极加强与各业务部门客服主管的沟通；

3.对于公司客户的施工阶段

根据试用期发现的不足认真改进，同时积极完成公司领导分配的任务工作，对公司客户服务中心建设工作作出自己的努力。按期完成总部和各营业部客户服务中心客户服务平台坐席系统的上线工作，认真协助公司各营业部客户服务中心的上线工作，同时认真协助完成对公司客户服务中心制度建设，而且加强对自己今后负责的客户服务中心呼入组的团队建设管理，积极主动配合领导和同事开展各项工作。

**客服试用期工作总结3**

回顾这半年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

一、客户服务部日常工作

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。

工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在后面的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

**客服试用期工作总结4**

XX年的暑假两个月时间我与本学院其他几位同学共同参加了四川顺丰通讯科技有限公司开展的暑期实习活动。通过两个月的实习生活，深切的体会到了工作生活与生活的不同之处。虽然是一份实习工作，但也算得上是自己人生中的第一份正式性的工作。现在回想起来，当时的一系列情景仍旧历历在目。

首先是我和其他几位同学在六月底的公司面试中获得了参加此次公司实习的机会，虽然，当时并不知道客服代表具体是个什么岗位，但是还是怀揣着一份期待和惊喜，毕竟是自己通过面试获得的第一份工作。接下来，与收到录用通知的同学一起于6月29日一同去了位于成都市高新区的天府新谷公司所在地，进行了实地参观和面谈。当大家知道，所谓的客服工作就是接电话、受理客户问题的时候，都显得有些失落。但后来，除了几位同学有特殊原因没能参加实习外，其余同学都参加了公司的实习工作。

接下来，就是对我们进行了为期9天的业务知识培训，主要有关于顺丰公司的公司基本发展历程、公司的价值观念以及公司的人才观等方面的介绍;有关客服工作的基本业务规范的要求的学习;公司业务知识的学习和了解，如：公司可收送范围、各种收寄物品的价格以及不同地址的收送时效性等;有关客服在接听电话中的有关规范用语以及专业术语的锻炼和运用;如何提高自身与客户沟通的技巧以及遇到一些自己难以处理的事情时，我们应该采取何种方式进行应对;了解快递行业的具体运作模式。

最后，在进行了几天的练习上岗后，我们便开始了正式上岗实习，与公司的正式员工一样，接听来自全国各地的客户电话。当然，我们只接听4008111111热线的1号键下单和有关咨询方面的工作，如果遇见客户要求进行快件查询或是投诉业务，我们则帮其转至2号键，有查询同事对其进行跟进。当然，在正式实习上岗期间，我们还必须参加公司每天的早班例会或是公司的晚班例会，了解新的业务知识或是对自己一天中的工作进行小的总。同时，我们也参与公司一系列有关新的业务知识的培训，如公司在七月下旬推行上线的新的下单系统。此外，公司为了让我们能够对速运行业有个全面的了解，在多方努力沟通下，参与实习的8位同学于8月7日来到公司位于武侯区簇桥的成都中转场进行参观了解，以增强自身对快递行业本身的理解。

实习工作于8月27日，8月28日，公司的管理层特意为我们几位实习生召开了实习工作总会议。会上，我们实习老师对我们在实习期间的数据进行了公布，同时，公司领导们也对我们在实习期间的优秀表现作出了很高的评价，并且表示希望我们能够留在公司继续做兼职。此外，公司也给我们颁发了一些小的纪念品和各自的实习证明材料。自此，为期两个月的实习工作正式。

**客服试用期工作总结5**

时间总是这么快在我们不注意的情况下流逝了，感觉就是一眨眼的时间，三个月的时间就这么一下子到了头。从我进入公司的售后部门，成为了一名售后电话客服，经历了为期三个月的试用期考核。现在三个月的试用期就要结束了，我为了自己转正后的工作能够尽量甚至不要出现问题，现在对我这三个月的电话客服试用期工作进行一下回顾，发现工作中的小毛病，并及时改正。

一、试用期的经历

进入公司的第一天在，在做好入职工作后，部门第一时间并没有让我接触工作，而是进行了为期十五天的培训。当时的我并不能够理解，认为做一个客服，不就是做好接电话，做好问题记录就好了吗?但是当我听老员工的培训的时候，我才知道我这一个工作的难度。

我的工作就是在售后部门专门接听购买我们软件后，出现问题的客户电话的，帮助他们解决好这些问题为止。所以我们电话客服，在培训期里面，每一天都是在学习各种可能遇到的问题的解决措施，和我们在电话客服的时候，需要保持一个怎样的态度，一些常用语句。培训的最后一天，专门给我们进行接听电话模拟。这都是真实的客户电话，不过旁边有老师指导我们而已。

培训结束后，我就正式进入到了岗位。每一天我都要在这一个岗位上面，接听客户的电话，认真听他们介绍他们遇到的问题，先分清楚是软件还是硬件的问题。如果是软件的问题，则一点一点的指导，帮助他们解决好问题。是硬件的问题的话，则推荐他们去找电脑修理公司，或者专门雇我们的技术人员上门服务。

在这一个岗位上面，非常考验自己的忍耐力和性格。我才知道有很多的人都是对电脑是一窍不通的，只会一些基本的使用方法，所以很多人装软件都是装在c盘，后面电脑卡了就怪我们软件有问题。遇到电脑小白和刁钻的客户，我们客服都必须要控制住自己的脾气，客户再怎么骂人，我们都必须要坚持不能发火。所以客服这一个岗位，非常考验我们的忍耐力。

在一个就面对客户的无端指责，我们需要学会转移话题，帮助客户将生气的状态转移到解决问题这上面来，所以非常考验自己的语言沟通能力，在最短的时间内，让客户消气，然后能够冷静下来，听我们的指导解决问题。

二、之后工作需要改进的地方

1、面对客户的各种责骂和刁难，我都必须要耐住脾气，前万不要与客户发生冲突。不然就是爽了一下子，立马就要走人了。

2、熟悉软件操作，尽可能的了解各种可能碰到的问题，帮助客户更好地结局啊问题，提升自己的客户满意度。在最短时间内解决问题，就能够一个月里面做出更多的业绩。

3、还要有一定的财务知识，更好的分析出我们软件的问题，还是客户自己操作的问题。

**客服试用期工作总结6**

若不是来这里做这份商场客服的工作，我都不知道从一个商场消费者转变成一个商场客服是那么大的转变。经过这三个月的试用期，我明白了商场客服的不容易，也明白了我这份工作的意义。以下是我这几个月试用期的工作总结，写下来以供我自己记下我来这里的初心和更好的展开接下来的工作！

一、消费者到服务者的转变

从一个商场消费者转变成一个商场客服，一开始我还真有些不习惯。从前都是别人给我推荐产品或是提供服务，忽然转变成我要去为不认识的每一位顾客推荐产品和提供服务，说实话，我不习惯了两三天，在这个两三天里，因为一种强烈的自尊心而排斥这份工作，认为自己一定做不好这份工作，是自己把这份工作想简单了，当时只想着要逃跑，根本没有想怎么样去面对。但后来因为一位尊重我的服务的顾客的微笑，我给自己下了决心，我告诉自己，我一定可以面对那些不够尊重我的顾客的，就像我能够面对这位尊重我的顾客一样，自尊是建立在自己的内在价值上的，不能在外界的价值标准面前屈服，变成一个充斥着傲慢与偏见，还有冷漠的人。

二、服务者的觉悟

作为一个商场客服，首先就要有一个当服务者的觉悟。像我们常说的“为人民服务”一样，我们商场客服要想做好工作，那我们就得做一个真正为人民服务的人，而不是一个为了利益而去给别人服务的人。有了这样的觉悟，作为服务者的我不再产生不平等的负面心理，反而在顾客对我的磨砺中一点一滴的打磨我自己的耐心，我告诉自己只要把这个工作做好了，那我以后也一定能够面对各种各样的生活问题，遇到了再刁难的人也不会就此改变自己微笑对待世界的态度。也就是在这样对自己的告诫中，我挺过了这三个月的试用期，并且已经喜欢上这份工作了，我很享受我成为一个真正为人民服务的人了。

三、服务者到消费者的距离

在这个商场客服岗位上试用的三个月，我还是经常去别的商场买东西，为得是给自己过去对商场客服不怎么样的态度来个转变，也为自己做好商场客服的工作不断变化角度去思考工作的开展。后来我发现在心理上的距离消除之后，现在唯一的距离是金钱的距离了。我也不怕提到金钱俗气，正是因为我想要去商场买更多更好的东西，我愿意在商场客服的岗位上更加努力，只有这样才可以消除服务者到消费者最后这个金钱的距离。

我会在未来的工作中继续的！为了有钱买到更好的商品，也为了消除服务者与消费者之间的距离。

**客服试用期工作总结7**

感叹时间的飞速，感叹六个月的时间第一次让我感觉是如此的短暂，转眼间六个月的试用期已接近尾声，回首六个月前的那一幕幕，好像就发生在昨天。在此首先感谢公司对我的接纳，让我能有机会在中华，在客服中心这个舞台上展示才能、贡献力量，实现自身价值。这段时间是我人生中最宝贵的经历，她让我从一个出具茅庐的学生，迅速成长为一名光荣的中华人，在中华保险，在保险客服中心这片热土上贡献着自己无悔的青春。

六个月的试用期给我留下许多了精彩而美好的回忆。公司的无私帮助和支持，领导无微不至的关心和照顾，让我充分感受到了中华人“我劝天公重抖擞，不拘一格降人才”的博大胸襟，感受到了中华人“奋发向上，舍我其谁”的伟大情怀，也体会到了XX中华人从创业者到一步步走向成熟的艰难和坚定。因此，我为有机会成为中华保险XX分公司的一份子而感动无比的高兴与自豪。

半年前的今天，公司团结拼搏、抢抓机遇、加快发展，以高屋建瓴、气势磅礴的战略思路，敢为人先、敢打敢拼的竞争意识，求真务实、势如破竹的工作作风深深打动了我，领导的和蔼可亲让我动容，同事们的相互帮助，相互促进让我感受到和睦的大家庭感觉。进入公司后的六个月时间里，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，在自身的不懈努力下，大家相互学习，相互促进，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下汇报：

一.对公司对客服中心的认识：

中华保险作为诞生于兵团，成长在XX，是新中国之后我国成立的第二家国有独资保险公司，秉承着兵团人特别能吃苦、特别能战斗的优良传统，历经艰辛和磨砺、风雨洗礼和二次创业，在中国保险市场上成功走出了一条独具特色的中华保险之路。伟大的XX分公司正式继承和发扬了这种优良的作风和传统，才能在XX这片保险竞争激烈的市场上不畏艰难，势如破竹，成立只有短短五年的情况下，一跃成为市场占有量排名第二的保险公司，这不能不说是一个奇迹，这个成绩让所有的XX中华人倍感骄傲和自豪，同样作为公司最优秀的部门之一的客服中心，在成长的道路上像我们XX分公司一样，在20xx底组建，到一步步成长为像今天这样不可或缺，客服中心的成长之路就是XX分公司成长之路的一个缩影，在日却激烈的市场竞争的大背景下，客服中心作为公司服务，公司形象，公司风向标的作用也越来越发挥着她巨大的作用，不管是XX分公司，还是我们的客服中心，正以一种“势如破竹，勇往直前“的态势飞速发展着，我坚信在省公司唐总的正确领导下，在全体中华人的共同努力下，我们伟大的XX分公司一定会取得更大更辉煌的成绩。

二.工作成绩：

进入客服中心的半年是我人生路上成长最快的半年，还记得当初刚进入公司的时候，信心不足，勇气不足，不知道自己能否做好自己的工作，能否回报公司和领导的信任，能否为公司贡献自己的一点力量，同时也对自己的工作完全处于一种模糊的状态，根本没有信心去做好这份工作，甚至想到了放弃，因为在我眼中客服中心的工作是一份追求细腻，追求完美，是为公司赢得信任和尊重的工作，客服中心就是公司的一扇窗，甚至我们的一句话或是一句承诺都直接影响着客户对我们公司的看法，可以说工作“虽小”，但使命光荣，意义重大，所以作为男孩子的我在一开始确实充满了畏惧，担心男孩子的粗心大意的毛病会经常影响着我处理问题的质量和心态。

但让我庆幸的是，公司的领导和同事给予了我足够的信心和耐心，吴总和孙总在各方面为我们提供帮助，让我们感受到家的温暖，各位主管为我们制定了详细的培训计划，安排的优秀的同事进行一对一的指导，从每个细节上关注我们的成长，在关键的地方为我们提出中肯的意见，经过半年的不懈努力，我的知识水平得到了很大的提高，信心也获得了很大的提升。

现在的我已经能够熟练的处理案件，能够解答客户提出的问题，同时处理的案件质量也越来越高，在遇到复杂问题的时候能够不急不躁，妥善处理好这些问题，同时自己的心态也得到了很大的改善，在遇到客户不好的对待时，能够以客服人应有的态度去对待客户，不因客户的心情和态度而影响到处理问题的质量和流程，因为我知道既然选择了这份特殊的工作，就应该努力去做好她，既然选择就要热爱，正式有了这种心态，我的综合排名也在一步步走向前列，从刚开始的倒数第二名慢慢了到达了一个自己可以接受的层次，而且很高兴的是在三月份还获得了最佳录音奖，同时还有一篇文章入选了公司的内刊，这些无疑都是对我莫大的鼓励，我知道很多同事都比我优秀，很多同事比我更有资格获得这些奖项，但是这依然真诚的感谢领导，感谢同事对我的认可，使我有信心有决心在公司在客服中心取得更大的更好的成绩，以此来回报我们的公司，我们的部门，我们的领导，我们的同事。

总之在这半年的时间里我取得的成绩可以用一句话来概括，那就是：收获了知识，收获了信心，收获了朋友，收获了对公司的无比热爱，在这里我得到了最大的锻炼。中华就是我们每个人的家，客服中心就是这个家中最温暖的地方。

三.存在问题及对其改进方法：

在客服中心的这半年来，虽然在很多方面取得很大的进步，但仍然存在很多的问题，仍然有很多需要改进的地方，首先就是所接案件的质量，客服中心所接到的每一个案子如果不能正确处理好，可能会直接影响到理赔的后续工作，甚至会对公司造成很多不必要的损失，这些都曾给过我很大的教训，在今后的工作中，我会努力避免这些问题的出现，在接完每一个案件后，认真检查自己所接这些案件，处理好自己处理过的每一个问题，把每一个案件都当成大案来处理，把每一件小事都当成大事来处理，客服中心的每一件事情本来就事无巨细。

其次就是心态问题，有人说客服工作做久了心情就会越来越急躁，处理起问题来就会出现盲目的情况，我在之前的工作中也曾多次遇到这样的问题，甚至有很多时候都严重影响到了自己的工作，因此在今后的工作中我将努力客服这些毛病，经常与同事进行交流，寻求解决这些问题的方法，积极参与中心为我们举办的心理讲座，多读一些有关这方面的书，同时也希望领导能经常关注我们这方面的变化，经常的给我们注射预防针，总之，就一个原则：决不能让心情影响了我们的工作。

再次就是业务知识方面，虽然经历了半年的客服工作，业务知识相对于之前有很大提高，但这还远远不足以胜任客服工作的XX求，很多知识还很匮乏，这别是公司的条款有太多还不熟悉，这些都严重影响了自己的工作，客户的问题自己不能解决就必须请教主管和同事，一是耽误了自己处理问题的效率，更影响了同事们的工作，造成了时间上的浪费，还给客户不专业的感觉，所以在今后的工作和生活中我会利用更多的业余时间来加强业务知识方面的学习，努力提高的自己的知识水平，同事不断向主管和同事学习，增强自己解决棘手问题的能力，为客服中心的越来越好贡献自己的一份力量。

四.未来的工作展望

客户中心的工作绝不像外人看来的只是一份简简单单的接电话的工作，她是公司了解外界的窗口，是公司的形象代言人，是公司最好的广告，在这半年中我通过客服工作充分认识到了这份工作对于公司的重要性，通过这份工作我们发现了公司在承保，理赔，服务等方面存在的问题，特别是我们中心客户回访科的成立，更让我们公司有机会在第一时间了解在这些方面存在的问题，第一时间能够将这些问题反馈给公司领导，为公司领导做出正确的决策和提出具体的解决办法提供依据，因此可以说我们的未来的工作还很多艰巨，作为客服中心的一员，我深感自己的任务虽小，但很伟大，使命也很光荣，所以在今后的工作中除了在各方面努力提高自己外，还要坚决贯彻公司领导的各种决策，在各方面与公司保持高度的一致，同时树立对公司的忠诚度，热爱自己的本职工作，团结向上，奋发有为，在公司处于转型期的关键时刻，在公司经营面临困境的时候，我们所有的中华人要像伟大的抗震精神一样，不抛弃，不放弃，与中华共成长，同命运，与伟大的XX分公司紧紧团结在一起，我们一定会取得更大的成绩，我们XX分公司这个中华内最温暖的家也一定会变得越来越强大，我们每一名员工也会在这里获得更大的发展。

前进的路虽然依旧艰辛与坎坷，但历数中华保险的荣耀与成就，我会像所有的中华保险人一样信心百倍、斗志昂扬的去投入到今后的工作中去，脚踏实地的做好自己的每一件工作，以满腔的热情，顽强的拼搏精神去服务于我所深爱的中华保险，我相信中华保险的明天一定会更好!

情系客服，爱我中华!

**客服试用期工作总结8**

大学毕业以后，我通过网络招聘的方式来到了xx物业公司担任客服工作，主要工作是负责一栋写字楼业主的信息传递工作，无论是电梯出现问题还是哪一层出现了停电问题，在业主公司的人事向我反映情况以后，我都会以最快地速度进行上报。在三个月的试用期即将结束的时候，由于我这段时间的工作从未出过什么差错，因此我打算最近找个时间写一份书面材料提出转正申请，在那之前我先对自己的工作做一个总结。

首先是在试用期的工作期间取得的工作成就吧，通过三个月试用期的物业客服工作以后，至少现在写字楼每一层的前台认识都和我比较熟了，至少我们能够通过双方的声音认出对方。不过我的工作当然远远不止如此，期间写字楼的电梯维修过一次，由于最近天气比较炎热，通过部分业主的反应以后，写字楼的电梯内部安装了小型的空调设备，因此大家对我们的评价比较好，另外一项写字楼的出租工作，通过对一些推广公司的筛选，成功将写字楼的部分空楼层转租了出去。

既然说了取得的成就，那就不得不提一下工作中的不足。由于附近在修建地铁，因此有时物业这边也会受到影响而停电，这给业主们的.正常办公造成了比较严重的影响，很多人向我进行投诉过，但由于这些原因都是外部造成的，因此我除了安抚业主之外拿不出任何的解决办法，业主也比较通情达理，一般都不会将主要责任放在我的身上，但我还是希望能够凭借自己的能力帮助他们，一名物业客服如果不能够帮助业主有效解决问题的话，那么这名客服的工作明显是不合格的。

最后我想给物业公司提出几点建议，一个是写字楼周围的外卖问题，有时一些送外卖的员工会给写字楼内部的工作人员送餐，但是他们的电动车会占用业主的车道，部分业主向我反映过这个问题，但是物业的保安并没有理会我传达的信息，因此我认为要么就为此专门设置一个临时停车点，要么就加强这方面的管理。另外则是部分高层的楼道被封锁的情况，建议将楼道堆置的物品尽快清理出来，不然一旦发生事故的话很容易出现一些问题。

为了以后更好的工作，我觉得自己可以指定一份工作计划，加强一些自己做得不好的地方，我觉得自己可以将一些重要的意见记录在本子上面，从中选择一些对公司发展有益的意见反馈上去，另外我也可以建立一个业主意见反馈微信群，这样的话工作起来会方便许多，毕竟有时候因为信号不好等原因，电话之中有些说不清楚的问题都可以通过文字的形式表达出来，这样的话也能确保自己有些事情不会忘记。试用期结束以后便是转正了，希望在进行这次总结以后自己能够转正成功。

**客服试用期工作总结9**

从原来的工作单位辞职之后，我准备开始一次新的尝试，我想要做好的工作有很多，不过我相信自己可以做的更好的。在经过很多次的面试应聘之后，我终于在面试中取得一次突破性的进展。有一家公司及时的看到了我的才华，给我机会。我想我会尽我的全力来实现自己的价值，实现之前一直没有过的理想、抱负。

本人于本月经行政部x部长和x总分别面试后到岗试用三天。在这三天试岗期间我的工作是作为客服部主管管理客服部所有员工，处理客服部日常事务，协助楼层主管和值班经理维护商场正常运营。经过几天的工作与观察，我对客服部的日常工作有了一定的了解，并从中学习到很多原来从未接触过的实践经验。结合我的学习与工作经验，现将我所了解到的本商场客服部的实际运作状况做出如下汇报：

一、目前客服部主要工作

1、会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。

2、接待客户投诉（前台投诉和电话投诉）。

3、商场大门显示屏信息的录入与播放。

4、每日邮件收发。

5、商场内部其他事务处理。

6、播音室日常工作。

二、客服部现有工作状态

我所接手的客服部经过前期招聘工作之后，人员编制正常，前台服务部x人，播音室x人，共x人，全部实行商场正常早晚班制度。目前客服部运作的优势特点如下：

1、员工新老交接正常，没有业务不熟悉的员工独立上岗的状况，业务熟练。

2、客服部员工与各楼层、各部门衔接顺畅，工作配合较默契。

3、楼层管理到位，有效地辅助管理了客服部前台。

4、客服部前台工作细致周到，办事准确，例如每日邮件收发，员工订餐，商场故障维修处理等。

5、播音室工作进展顺利。

三、目前客服部主要工作中所发现的问题与不足

1、前台简化接待客户投诉流程

现有投诉流程：前台投诉电话投诉所属楼层主管直接将投诉转至楼层主管和各柜台自行处理。这样的处理方式容易造成楼层主管工作量过重，导致管理上的混乱，一方面客服主管无事可做，另一方面楼层主管应接不暇。

以目前商场的客流量来说，这样的处理方式的确可以节省大量的人力物力资源，而且也可以提高投诉处理时间，但是，随着商场销售业绩的提高，客流量增加，势必会引起管理混乱继而引发各部门之间的权责划分不清的矛盾。特别是我商场即将新装开业，类似上述情况很有可能因此而产生。

2、工作记录缺失

前台没有工作记录，前台员工所作工作无据可查，整个前台只有一本手写vip客户登记本用以将会员信息录入到计算机系统中和xx邮件领取登记本，没有客户投诉记录单，电话接待记录，失物、寻人等其他工作记录单，播音室只有日常播音记录一份，每日临时播报（广告、促销信息、寻人、移车、失物等）没有记录。

这种工作方式导致员工工作积极性低，对于应做工作往往消极怠工能推就推，如果造成工作失误无据可查，员工间会互相推脱，无法追究责任。另外工作记录缺失导致客服主管无法正常管理员工工作职责，难以提高管理工作的质量，这也是造成我商场客服部主管流失严重，无法长期开展工作的一个原因。

3、客服部员工考勤纪律差

客服部员工考勤差，两天两人三次擅自脱岗超过半个小时，均以身体不适为借口，但都没有请病假，如不被主管查岗则不会如实上报，整个部门无排班表，员工间随意倒班不报主管批准，相互包庇。

4、办公成本过高，办公用品消耗量超出了本部门的预损耗量。如播音室多次申领笔、纸，前台胶带消耗量大。

5、客服部相关职能转移

客服部的客户投诉处理权限，商品退换，发票开据，团购等职能被其他部门分散管理，造成客服部员工工作闲散，无所事事，思想懒散。

6、无后期客户忠诚度培养

客服部对于vip会员的后续服务根本没有，前台服务人员对会员权利不清楚，单纯建立客户档案后没有进行跟踪服务，客户维护、回访等工作。

四、针对发现的问题提出一些建议

1、要求客服部主管加强考勤管理，保证员工出勤，工作期间严格管理，严查员工在岗纪律，每周制定规范排班登记表，整顿部门工作纪律。

2、对员工进行小型部门内独立业务培训，如接待投诉流程，退换货流程，改变原有的简单流程，规范工作流程。目的是为今后客流量增加避免工作混乱权责不明的现象。

3、制定工作记录本，投诉记录、电话投诉记录、邮件收发记录、临时播音稿件记录，前台其他服务记录等，便于领导检查工作和主管管理员工。

4、建立客户后续跟踪服务制度，用以培养和维持商场的固定消费群，建立客户对商场的忠诚度，特别是对vip会员客户进行追踪服务，如定期客户电话回访、大型促销活动通知，积分换购温馨提醒等，来配合营销部、企划部工作。

5、严格控制办公成本，如消耗量大的办公用品可以采取以旧换新法，填物品申领后用使用完的办公用品去换领新的，再如电话外线拨打要做登记等。

6、客服部相关业务可以适度分担，如开发票、退换货等权责，前提是要保证客服部主管拥有具有良好的执行力，否则容易管理不力造成混乱。

由于本人试岗时间有限，对整个商场的运营并不是非常熟悉，观察得还不够深入细致，看到的问题比较浮浅粗糙，对于一些措施的考虑并不周全，并不一定能够真正反映出整个客服部的全貌，希望领导能够批评指正，给出指导意见。另外，以目前商场的客流量和管理制度而言，需要改进的地方并不是十分突出，考虑到我商场重装开业会扩大经营，现有的管理力度无法应付以后的商场规模，借此装修之际进行加强管理势在必行。

我也不知道自己能否在试用期之后，继续留在这里担任客服部主管。不过我在三天的试用期中，表现还是不错的，虽然对客服部的情况没有太大的了解，不过大概情况还是知道的。希望公司能够看到我的潜力，让我继续在现在的工作岗位工作下去，我相信自己有这个能力当好客服部主管。我会尽我的全力来工作，我会为公司的发展做出我的贡献！

**客服试用期工作总结10**

我于20xx年x月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，两个多月来，收获良多，感慨也不少。

弹指一挥间，我的工作试用期已接近尾声。通过这两个月的学习与工作，从中熟悉了公司以及有关工作的基本情况，了解物业公司的重要工作内容与职责，对商场的工作有了一个具体的了解。在即将过去的两个月时间里，在公司领导的关心和指导下，在同事们的热情帮助下，较快熟悉了公司环境，适应了新的工作岗位，现将我试用期的工作情况简要小结如下:

1、严格遵守公司各项规章制度，认真学习业务知识，履行岗位职责，服从领导安排。做为一名公司的新进员工，了解公司全新的经营理念和管理模式，明确自己的岗位职责。

2、主动学习、尽快适应，迅速熟悉环境，主动、虚心向领导、同事请教、学习，基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法，顺利完成领导安排的各项工作。

3、做好前台的门面工作，整理好桌面文件，定时擦拭玻璃桌面保持前台整洁和美观。

4、做好日常快递收发工作，签收快递后迅速送达并做好登记。

5、做好电话的接听工作，回绝推销骚扰电话，重要电话及时为相关部门转接，如无人接听做好登记工作，及时向有关部门或相关人员汇报。

6、严格把关进出人员，非公司人员除有公司人员带领的一律先问清楚来意，礼貌应答，然后电话通知内部相关人员允许进入的才可放行。

7、协助其他部门做好临时交托的各项任务。

除了前台应完成的任务外，同时作为一名客服部的人员我还应该做好的有以下几点:

1、对于商户咨询和投诉的处理，应服务热情、周到、礼貌、用语规范，耐心细致的的受理并做好相应的记录，如遇到处理不了的问题时，要先对客户予以耐心安慰和解释，稳定客户情绪并及时汇报上级领导处理解决。

2、对于商户的日常维修工作，接到报修电话后登记好报修人的姓名以及电话，以便维修部门跟进，迅速填写好保修单移交给相关部门，待维修完工商户确认以后将维修单编号归档。

3、协助客户部门的其他工作人员完成领导交托的其他工作。

试用期结束后又将是一个崭新的开始，作为xx的一份子，我会尽全力做好自己分内的工作并协助其他部门完成交托的任务，努力学习相关知识，提升自己的工作能力，基本改善自己的不足。最后感谢领导给了我这次机会，我会在今后的工作中努力进取，为做一个称职的人员而不断地提升自己各方面的能力与素质，为公司的发展贡献出自己的一份力!

**客服试用期工作总结11**

自我今年x月到现在来到xx有限公司工作已经三个月的时间了，刚从学校出来的我面对社会还是有点青涩，在学校的时间总是过得那么快，一下子上我来到工作岗位还真的让我既兴奋又陌生，兴奋的是终于可以摆脱学生的身份来到社会上实践了，陌生的是从来没有在社会上实践的我感觉到一切都是新鲜的也充满了挑战，xx有限公司是一个互联网游戏公司，我的职位一名电话客服，主要是负责接听各种反馈电话，回答用户在游戏体验过程中的一些问题，并且帮助解决，在这里从事电话客服的工作也有三个月的时间了，即将可以转正了，在这三个月的的工作中有很多感悟与心得，主要是以下几方面：

一、日常的工作

客服这个岗位咋他人看来没有什么技巧，但是我想说的是每一份工作都有可贵之处，看你怎么去对待，我平日的工作就是接听电话，别看是简单的接听电话，但是对工作者要求还是挺高的，刚进来还是要参加培训，因为是游戏公司首先在培训的时候会对我们公司各款游戏进行一个详细的解说，自己还要去亲自体验，这样才能在工作中帮用户解答问题，包括一些漏洞也要咨询技术人员是因为什么原因导致的，其次对表达能力语言组织能力也有要求，培训中会有模拟对话每天的培训内容主要还是模拟对话，只有在无数次对话中才能找到技巧，才能提高自己的工作能力，总这里面的知识很多。

还有在平时的工作中都会遇到一下垃圾电话我们做客服的要迅速的筛选有效电话，在工作过程中要有耐心，有责任感，虽然有时候会有一些无聊的用户会为难我们客服但是既是是这样也要保持职业素养，毕竟公司的形象重要。

在一开始正式上岗的时候面对那种真实的用户，我还是有点语无伦次，后面接触多了，慢慢的适应下来，工作中也能找到技巧了，在试用期中我每天按时上班，工作认真，态度诚恳，面对用户永远都是本着良好的态度，每天下班回去都会回顾一下自己一天的工作，有需要改善的地方，绝不含糊。

二、收获心得

几个月下来，在客服工作中让我感受最深的是，不管什么时候都要保持一颗认真负责的心去对待，其实每份工作都是这样在无数次摸索当中慢慢的就提升了自己。

**客服试用期工作总结12**

20xx年xx移动公司巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了xx移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步提升，各项工作取得了可喜的成绩。

一、个人客户管理与服务

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。20xx年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查。社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。移动公司工作总结是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续，大客户中心在XX年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在xx年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双全面优化营销体系，实现客户经理规模化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。

20xx年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

**客服试用期工作总结13**

转眼来xx已两月有余，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些xxxxxx，对我来说真的不是一件易事!

来这里的前期因为不能很好的理解前台工作，以至于在工作做总是犯错，总是有很多问题;

有问题不是错，错的是自己不会分析问题!时间在一天天过去，从开始的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，也是我人生路上的进步吧!来这里对我来说是对了，人生面临很多选择，如何做一个正确的选择，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么，新福给了锻炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。

在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房过程中需要注意些什么，这都是一种学习!前台接待员其实是很锻炼人的，对我这个比较粗心大意的人来说真的是得到了很好锻炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们新福所有员工做到的!

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到xxxxxx，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感!来这里的两个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事，在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做准备，虽然当初我对办理房产证也不是很清楚，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识!后来她来我们这里一下子交了三年的物业费，尽管只有xxxxxx多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感!

以上是我在xxxx这段时间所学习到的，出来工作不能只为了学习，还需要为公司创造价值，虽然本人与xxxx年xxxx月xxxx日来到新福服务中心，为进一步提高自身素质和业务水平，本人自愿承诺以下几点：

1.按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。

2.接听业主来电时，铃声3声以内，拿起电话，清晰报道：“您好，这里是新福物业，请问您有什么事吗?”认真倾听对方的电话事由，如有事相告或相求时，逐条记录下来，并尽量详细答复，通话完毕时，语气平和的跟业主说：“谢谢，再见!”

3.拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候，“您好，这里是新福物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢谢，再见”。

4.当业主到服务中心求助或投诉，进门口时，主动起立，以微笑来迎接业主，问好：“您好，请问您有什么事情吗?”认真、耐心地聆听业主所提及的问题，并对其做到完整登记，无遗漏，及时协调处理，确保回访率xxxxxx%，业主告辞时，主动起身，并说：您慢走，欢迎再来!”

如果不能按照以上说的所做到自愿做以下惩罚罚款xxxxxx元，并且打扫一整栋楼道卫生，利用下班时间!

**客服试用期工作总结14**

加入XX公司成为一名电话客服已经三个月了，距离我第一次踏进公司的大门，已经过去三个月了，三个月的时间一过，我的试用期就结束了，下面我将自己这三个月的试用期的工作作出如下总结。

电话客服的工作说简单也不简单，说难每天又都是这些工作，很多人会觉得电话客服这份工作枯燥无味，每天对着的都是一个又一个的电话，每天说的话都差不多，就像是一个机器一样，对于如此无聊没有挑战性的工作怎么可能做得下去。但是对我而言我的想法恰恰相反，我认为电话客服是一件非常有挑战性的工作，因为我每天面临的人都是不一样的，所以每天的交流方式也是不一样的，而且能够帮客户，帮助电话那方的人解决他们所不能解决的问题吧，我感到非常有成就感，并且我也以自己的这份工作，以及自己的努力引以为傲。

试用期的工作，就是每天接一下电话，帮助客户解决他们的疑问和难题，所以在我进入公司没几天我就能够独立的上手自己操作，也能单独的接电话，但是我并没有因为自己工作的简单，就放弃掉自己这么好的一个学习机会，我会将自己每天遇到的问题记下来，并且在空闲的时间里去回想自己工作的时候做的不妥或者有所欠缺的地方，并且去努力的完善，争取在下一次再遇到这种问题的时候能够完美的解决它。

和公司的同事我也在极短的时间内，融入到了公司的工作氛围，也融入到了XX这个大家庭里面，在公司的日常工作里，都能够互帮互助，记得有一次，我刚来没多久，我接到了一个言语非常犀利的客户的电话，我一接起电话就被他骂的狗血淋头，因为刚加入公司不久，抗压力还是没有锻炼的很强，所以一下子就被骂哭了，是同事们都来安慰我，要我放宽心，并且告诉我这种事情经常有，把电话一挂就忘记这件事就好了。所以我感谢命运能够让我遇到一群可爱又友好的同事。

在这三个月的日子里，我每一天都在工作中学习，在学习中工作，通过自己遇到的难题，在自己解决的时候去学习知识，就是希望自己能够在一天又一天的工作中变得越来越好。

虽说现在试用期已经结束，但是我还是会在以后的日子里更加的努力，更加的为公司工作，永远热爱工作，为公司创作更多的利益，获得更多的好评。

**客服试用期工作总结15**

xx年的暑假两个月时间我与本学院其他几位同学共同参加了xx通讯科技有限公司开展的暑期实习活动。通过两个月的实习生活，深切的体会到了工作生活与生活的不同之处。虽然是一份实习工作，但也算得上是自己人生中的第一份正式性的工作。现在回想起来，当时的一系列情景仍旧历历在目。

首先是我和其他几位同学在六月底的公司面试中获得了参加此次公司实习的机会，虽然，当时并不知道客服代表具体是个什么岗位，但是还是怀揣着一份期待和惊喜，毕竟是自己通过面试获得的第一份工作。接下来，与收到录用通知的同学一起于x月xx日一同去了位于成都市xx的xx公司所在地，进行了实地参观和面谈。当大家知道，所谓的客服工作就是接电话、受理客户问题的时候，都显得有些失落。但后来，除了几位同学有特殊原因没能参加实习外，其余同学都参加了公司的实习工作。

接下来，就是对我们进行了为期9天的业务知识培训，主要有关于xx公司的公司基本发展历程、公司的价值观念以及公司的人才观等方面的介绍;有关客服工作的基本业务规范的要求的学习;公司业务知识的学习和了解，如：公司可收送范围、各种收寄物品的价格以及不同地址的收送时效性等;有关客服在接听电话中的有关规范用语以及专业术语的锻炼和运用;如何提高自身与客户沟通的技巧以及遇到一些自己难以处理的事情时，我们应该采取何种方式进行应对;了解快递行业的具体运作模式。

最后，在进行了几天的练习上岗后，我们便开始了正式上岗实习，与公司的正式员工一样，接听来自全国各地的客户电话。当然，我们只接听xxxxx热线的1号键下单和有关咨询方面的工作，如果遇见客户要求进行快件查询或是投诉业务，我们则帮其转至2号键，有查询同事对其进行跟进。当然，在正式实习上岗期间，我们还必须参加公司每天的早班例会或是公司的晚班例会，了解新的业务知识或是对自己一天中的工作进行小的总结。同时，我们也参与公司一系列有关新的业务知识的培训，如公司在七月下旬推行上线的新的下单系统。此外，公司为了让我们能够对速运行业有个全面的了解，在多方努力沟通下，参与实习的8位同学于8月7日来到公司位于武侯区簇桥的成都中转场进行参观了解，以增强自身对快递行业本身的理解。

实习工作于x月xx日结束，x月xx日，公司的管理层特意为我们几位实习生召开了实习工作总结会议。会上，我们实习老师对我们在实习期间的数据进行了公布，同时，公司领导们也对我们在实习期间的优秀表现作出了很高的评价，并且表示希望我们能够留在公司继续做兼职。此外，公司也给我们颁发了一些小的纪念品和各自的实习证明材料。自此，为期两个月的实习工作正式结束。

转眼来新福已两月有余，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件，对我来说真的不是一件易事!

来这里的前期因为不能很好的理解前台工作，以至于在工作做总是犯错，总是有很多问题;有问题不是错，错的是自己不会分析问题!时间在一天天过去，从开始的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，也是我人生路上的进步吧!来这里对我来说是对了，人生面临很多选择，如何做一个正确的选择，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么，新福给了锻炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。

在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房过程中需要注意些什么，这都是一种学习!前台接待员其实是很锻炼人的，对我这个比较粗心大意的人来说真的是得到了很好锻炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们新福所有员工做到的!

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到多少钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感!

来这里的两个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事，在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做准备，虽然当初我对办理房产证也不是很清楚，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识!后来她来我们这里一下子交了三年的物业费，尽管只有5000多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感!

以上是我在xx这段时间所学习到的，出来工作不能只为了学习，还需要为公司创造价值，虽然本人与20xx年x月xx日来到新福服务中心，为进一步提高自身素质和业务水平，本人自愿承诺以下几点：

1. 按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。

2. 接听业主来电时，铃声3声以内，拿起电话，清晰报道： 您好，这里是新福物业，请问您有什么事吗? 认真倾听对方的电话事由，如有事相告或相求时，逐条记录下来，并尽量详细答复，通话完毕时，语气平和的跟业主说： 谢谢，再见!

3. 拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候， 您好，这里是新福物业 ，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说： 谢谢，再见 。

4. 当业主到服务中心求助或投诉，进门口时，主动起立，以微笑来迎接业主，问好： 您好，请问您有什么事情吗? 认真、耐心地聆听业主所提及的问题，并对其做到完整登记，无遗漏，及时协调处理，确保回访率100%，业主告辞时，主动起身，并说：您慢走，欢迎再来!

如果不能按照以上说的所做到自愿做以下惩罚罚款100元，并且打扫一整栋楼道卫生，利用下班时间!

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！