# 医院客服转正工作总结简短(18篇)

来源：网络 作者：情深意重 更新时间：2023-12-30

*医院客服转正工作总结简短1五年前，怀着对未来生活的美好向往，怀着对工作的无限憧憬，我成为了一名xx银行的普通员工，从那天起，在日复一日、年复一年迎来送往的平凡工作中，我不仅有对工作满腔热忱、更有颗追求完美的心，坚持不懈、韧劲十足地不断努力提...*

**医院客服转正工作总结简短1**

五年前，怀着对未来生活的美好向往，怀着对工作的无限憧憬，我成为了一名xx银行的普通员工，从那天起，在日复一日、年复一年迎来送往的平凡工作中，我不仅有对工作满腔热忱、更有颗追求完美的心，坚持不懈、韧劲十足地不断努力提高自己的专业技能和服务水平，以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务，以自然豁达、和善宽容的心境接待每一位客户，以团结互助、平和谦逊的姿态与领导同事一起为华夏银行的发展贡献自己的力量，从中我领略到了服务的魅力，体会到了什么叫“以客户为中心”的真正内涵，感受到了集体的温暖和力量，并以此得到了领导同事和客户的一致好评。

我很庆幸自己能有这么好的工作环境和工作条件，同时也高标准严要求地给自己定下了工作目标：严格要求自己，不断努力提高自己的专业技能，不断扩充拓展自己的业务面，亲切快捷地为每一位顾客提供服务，成为一名基本功扎实、业务知识全面、服务规范从容的多面手。几年来的实践也使我真正理解了服务的真缔，理解了服务的内涵，深知只有平时勤练技能和苦钻业务知识，才能熟练掌握服务的技能规程，提高自身分析和处理问题的能力，不断提高服务和服务水平，从而实现“准确、高效、快捷”的服务理念，增强客户的满意度和忠诚度，从而赢得客户的信任，进而在激烈的市场竞争中赢得更多更好的业务。

>一、微笑是文明优质服务的引言。

微笑，是自信的一种表示，是无声的语言，她传递着友好的信息，她是人们交往中最丰富、最有感染力、最有征服力的表情。柜台是银行的窗口，柜台员工的精神面貌代表着银行的水平和形象，微笑是员工心灵的窗口，是职业风范有效展示形式。只有发自内心的微笑，才能和客户进行最真诚有效的沟通。

比起年轻漂亮的同事，我没有先天有利的条件，但我相信“相由心生”，只有发自内心的微笑才最具魅力，才能把一颗真诚的心传递给客户，用我发自内心的足以赢得每一位客户信任的会心的真诚的微笑，来温暖客户的心灵，从而赢得客户的信赖。我深知客户是银行的宝贵资源，有了客户才有我们的存在，服务是银行的经营之本、是银行的效益之源、是银行的灵魂、是银行的生命，所以无论工作压力多大，还是工作多累，还是家有烦心事忙碌到深夜，都不能摆出一副不开心的脸色，因为这样会使客户感觉他是不受欢迎的人，将会引起客户的猜疑和不满，无形中会把许多客户拒之门外。

有一位客户来我行办理了几次业务后，他告诉我们，他到全国很多银行办理过业务，相比之下华夏银行的员工给他留下的印象最好，我真诚自然的微笑让他备感亲切，在华夏银行有家的感觉，虽然他们单位现在搬到离其他银行较近的地方，可他还是愿意舍近求远的来我行办理业务，成为我行的忠实客户。其实在每天的工作中，随时随地都面对着客户审视的目光，就好象是每天都要面对“考官”，我做到了多少，也就意味着“考官”能给我打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待我，客户对我的态度，实际就是我自身言行的一面镜子，不能去挑剔镜子的不好，而是要更多地反省镜子里的自己，哪里不够好，哪里需要改进。然而要使所有客户都对自己的示满意那是很难的一件事，但我知道除了每天着装整洁、文明用语、班前准备工作做充分外，微笑就是无坚不摧的利器，保持良好的心态，养成微笑的习惯，而且不仅仅是我自己微笑，更要让我们的客户微笑，这样就能让即使是初次到华夏银行办理业务的客户也感到亲切，在给别人带来快乐的同时，我自己也能从中得到快乐。

>二、技能是提升服务水平的基础。

古语云：“工欲善其事，必先利其器”。银行网点的一线员工，没有过硬的业务技能，娴熟的操作技巧，就无法为客户提供完善快捷的服务，就干不好本职工作。在进入华夏银行之前我并不是从业人员，没有从事过类工作，银行工作对我来说是一片崭新的天空，所以我十分注重加强业务技能水平的学习和提高，深知技能是提高服务水平的基础，只有掌握熟练的业务技能，才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务;才能提高工作效率，赢得客户的信赖。

**医院客服转正工作总结简短2**

医院客服部工作以二个效益为中心，以三个满意为基础，上下齐心，咨询成功率与预约成功率都有了提高。现结合今年工作实际，将今年的工作总结如下：

>一、规范咨询工作

（一）拟定咨询科室各种规章制度

包括咨询服务标准，咨询部考核细则，电话回访服务标准，咨询部工作范畴，咨询部工作要求等，细化各个具体工作的服务标准，咨询部的基本工作规范等。

（二）规范咨询业务技巧，增加咨询成功率

第一周咨询成功率在18%左右，预约成功率在43%；到目前为止，咨询成功率约50%，预约成功率达60%以上，咨询及预约成功率均有了较大幅度的上升，前期的业务技巧培训及咨询服务的规范效果是非常显着的。

1、专业知识的学习

每周一次由咨询医生进行讲课，培养咨询医生的学习积极性和自主性，讲课医生能最大限度地掌握该项专业知识；每结束一期培训进行一次专业知识考核，考核成绩由科室各位曾讲课的医生进行评定；每月拨打其他医院的电话进行总结，从他们的咨询中揣摩、了解、学习其它医院的咨询技巧，在学习的基础上进行比较，找出自己的优势，更好地发挥。

2、定期召开咨询记录讲评会议

定期抽查每个咨询人员的咨询记录，重点在于讲评总结，及时指出咨询中存在的问题，提高咨询质量；咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价；个人对自己的咨询记录进行分析；每周一次进行咨询成功率及预约成功率的统计，及时分析曲线变化原因，找出重点，分析各个细小环节的问题。

3、完善咨询病人回访机制

回访机制主要应用于预约病人及就诊后病人，应用后从当初的43%的预约成功率提高至74%，有了大幅度的上升。对于当时预约病人，发送预约号；未就诊的病人，发送咨询的电话号码；第二天对于第一天预约病人就诊情况进行分析，对于未就诊的病人，进行电话回访，了解其未就诊原因及就诊动态，及时进行再次营销；如因电话忙碌而掉线，第二天发送致歉信息，再次开发追踪；每天二次（早九点前，晚四点）发送提醒就诊的信息。

（三）根据个人特点及工作要求进行岗位调整

网络咨询及电话咨询有不同的特点，根据网络咨询和电话咨询量的比例，适时进行岗位调整。

>二、做好各类信息收集，及时进行分析反馈

自月初起拟定了各种报表，包括广告信息统计，本部门的各类数据统计，导诊各类数据统计，初诊信息来源码统计，外院营销信息收集。

1、按医院要求做好各类信息的收集工作，本院广告信息收集、广告监播；外院的营销手段收集；咨询电话信息收集；初诊信息收集；专档管理，保密原则。

2、对所收集到的信息要及时准确进行统计，及时向医院各部门提供有价值的各类并确保数据的准确。

3、根据医院经营工作要求对各媒体所投放的广告进行效果分析并提出建议。

>三、建立客户服务档案

将病人进行分类管理，分为预约病人，初诊病人建档。

1、录入制度

每天收集一次，确保数据及时录入；就诊后病人资料--患者姓名、性别、年龄、职业、联系方式、就诊疾病。

2、建立回访制度

回访方式包括短信问候及电话回访二方面。

制定回访标准，统一回访的内容，对回访医生要进行专业和技巧培训，确保回访的工作质量；有计划分步骤：配合企划部经营部做好病人满意度调查，每天五人，主要以预约病人为主；对回访结果及时反馈分析总结，上报相关领导，特殊病例当时应反馈

>四、网络咨询工作

中旬开始与网络部移交网络咨询工作，后来通过网络就诊病人25人左右，网络预约77人，成功就诊55人，较上个月上升一倍；再后来网络预约100人，成功就诊69人，较之前再次上升25%。咨询资料库及商务通资料库的建立，使回答更具专业性，且可以直接复制，节省时间；预约回访问题。

**医院客服转正工作总结简短3**

转眼来x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，x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x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x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5月14日来到x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x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x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!

**医院客服转正工作总结简短4**

试用期来，在公司领导及各位同事的支持与帮助下，我严格要求自己，按照公司及车间的要求，较好地完成了自己的本职工作，并且通过努力，使自己在工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改进。现将试用期的工作情况总结如下：

>一、主要完成的工作

1、车间的建设与管理得到加强

由于我任职的时间不长，因其车间的管理比较混乱，故在车间中存在着许多亟待解决问题。为了解决这些问题我建议以后采取规范执行正激励制度的措施。对于班组表现较好的员工给予加考核分，而对于表现较差的员工则坚决扣除一定的考核分。采取这种奖惩分明，公平公正的考核办法，我相信班组员工的执行力会得到很大的提高而且还会提高了班组的凝聚力。

2、狠抓安全管理

后整理相对于公司其他车间来说安全隐患较多，比较容易出事故，在过去的时间里也发生了几起工伤事故，这些事故已经给公司和车间带来损失。愚者用鲜血换取教训，智者用教训避免事故，虽然所拥有的权力不是很大，但肩负着全班x名员工的生命安全的重任。因此，对于安全工作我从未放松过，月月讲，天天讲。

3、保证产品质量

随着公司规模的扩大和知名度的日益提升，客户对xx的质量要求也越来越高，因此，公司高层对产品质量的重视程度也被提到了一个前所未有的高度。作为整个xx最后一道关口，后整理肩负的责任也越来越大。我深知作为车间班长，自己的工作直接影响车间的工作质量。出于对公司的负责任，我在质量控制方面一直不敢有所松懈，积极与同事及时进行信息的沟通与交流，对于生产过程中出现的问题，缺陷从不轻易放过。同时加强员工对质量的重要性的认识，要求大家认真做好自检互检工作，确保不让一个问题从本班流入市场。

4、积极参与车间改善活动

后整理车间就像一个大家庭，我每天生活工作在这个温暖的大家庭里，作为这个大家庭中的一员我觉得我有义务和责任将她建设的更加美好和谐。因此，试用期，我积与车间的改善活动，并调动班组员工的积极性，利用集体的智慧对车间提出了许多有价值的改善。

5、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、能力和阅历与一名优秀称职的班长都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，一直在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，积极提高自身各项业务素质，努力提高工作效率和工作质量，争取工作的主动性。通过试用期的努力感觉自己还是有了一定的进步，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，具备较强的专业心，责任心。

>二、工作中出现的问题及解决方法

试用期，我敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在以下几点：

1、安全生产方面

安全管理没有做到位，力度不够;安全培训不到位;检查不到位。很多时候，由于员工的劳动强度较大，体力消耗较多，因此在完成当天的产量，做整理现场的工作中出现忽视的现象，更是有在违规操作的情况从而连续多次发生压伤事故。现在想来这几起事故的发生，我有着不可推卸的.责任。首先：在组织班组日常安全培训的过程中没有真正做到让每一个员工时刻将安全生产牢记于心;其次：在安全检查方面没有做到全程跟踪全程检查;最后：在发生一次事故后没有及时总结经验教训，避免类似的事件再次的发生。使我的员工遭受痛苦，使车间的荣誉及利益受到损伤我很是自责。为此，我决定在今后的工作中加强安全培训的力度并改进相关培训的形式并强化班组安全员的责任感，使班组每位员工都认识到安全生产的重要性，从而形成人人重视安全生产，人人参与安全生产的良好氛围。

2、质量控制方面

质量是生产出来的，而不是检查出来的，就是说要讲全面质量管理，要按照目标要求认真抓好每一个环节，每一道工序。同时质量检查又十分重要，特别是在生产过程中的质量检查可以有效地避免发生质量事故和质量问题，变事后处理为事前预防和事中控制，变被动为主动。虽然目前公司从上至下都开始重视质量，但在实际操作过程中还是存在许多问题，尤其是班组之间的配合，例如在织造过程中还有许多有待改进的地方。要解决这些问题不是某一个班组努力就可以做好的，这需要几个相关班组的通力合作，我认为要想做好质量工作，必须把握严、细、实的原则，要严格管理，认真细致，狠抓落实。

3、班组管理方面

虽然在过去的时间中班组的管理水平有了一定的提高，但还是存在一些问题，如：员工的标准化作业情况有待改进，员工的技术水平有待提高，员工的工作积极性还没有被充分的调动起来等。没有高水平的管理，就没有高素质的员工，就没有高质量的产品。因此，我会在以后的工作中着重解决提高班组员工综合素质的问题，充分利用业余时间，多安排一些有关标准化作业知识的培训，争取在较短的时间内让员工的综合素质有较大的提升。

>三、今后努力方向

试用期结束了，意味着新的起点，新的机遇，新的挑战。我会再接再厉，认真提高业务、工作水平，为公司和车间发展，贡献自己的力量。

我决心在接下来的时间里努力做到以下几点：

1、加强学习，拓宽知识面。努力学习冲压专业知识和相关管理知识;

2、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;

3、加强与车间兄弟班组的沟通合作，向先进班组学习，加强管理，努力使班组形成团结一致，勤奋工作的良好氛围;

4、全面完成车间交给的各项任务，为车间带出一个能打硬仗，吃苦耐劳的班组。

最后，希望公司领导能在以后的工作中一如既往的支持我，我将以更加优秀的工作业绩回报公司领导的关心与厚爱，因为我会一直努力!谢谢!

**医院客服转正工作总结简短5**

20xx年在XX县卫生和计划生育局的正确领导和大力支持下，我院紧紧围绕以“市场为导向，创新经营思路、经营理念，主动适应医疗市场需求，转变观念，树立品牌意识，有效增强综合实力”为总体思路；以“病人为中心，医疗质量为核心，构建和谐医患关系”为工作目标，全院职工团结协作、奋力拼搏，较好地完成了全年的工作。现总结如下：

>1、医疗业务指标完成情况

（1）诊疗工作总量174381人次，同比增加46664人次。其中：门急诊169138人次，同比增加50233人次；居民体检22166人次，同比增加3354人次。

（2）出入院5243人次，同比增加69人次；

（3）平均住院日7天，同比减少1天；

（4）床位利用率67%，同比增加2%；

（5）药品比例36%，同比减少2%。

>2、经济指标完成情况

20xx年累计实现业务收入2160万元，同比增长260万元。其中：医药收入2124万元，同比增长32%。

>3、加强医疗质量管理，服务水平稳步提升

继续实行二十四小时值班制度，不断完善并严格落实各项医疗质量管理核心制度，加强医务人员医德医风建设，实行行风民主评议，加强群众监督，不断提高服务水平。增强服务意识，转变服务观念，改善服务态度，以群众满意为最高目标，自觉抵制医药行业的不正之风，加强自身职业道德修养，努力构建和谐医患关系。

>4、做好公共卫生工作，提高农村卫生工作水平

一是计划免疫工作正常开展，严格执行国家有关政策，积极开展扩大规划免疫工作，一类疫苗实行免费接种。二是大力开展二类疫苗的推广和接种工作，降低相应传染病的发病率。三是继续搞好计划免疫信息化管理工作，计划免疫工作信息均在电脑上做好登记和备份。四是坚持搞好网络直报工作。五是搞好强化免疫和查漏补种工作，对辖区内适龄儿童开展麻疹疫苗强化免疫，乙脑、甲肝疫苗查漏补种工作。六是继续搞好结防工作，做好登记、报告、转诊工作。七是继续搞好公共卫生服务，在去年完成上级交给任务的基础上，今年又扎扎实实创造性地开展了工作，使本辖区查体建档人数达到了39002人，查出高血压患者2476人，糖尿病患者990人，重性精神病人46人，脑卒中506人，冠心病xx70人，电子建档率，并且对查出的慢性病人进行了及时回访。

>5、健全制度，强化措施，纠正行业不正之风

为使我中心行风建设做到有章可循，结合我中心的实际情况我们先后制定了：医德医风教育和行风建设工作计划；纠正医药购销和医疗服务中的不正之风工作方案。为进一步明确医务人员的工作职责，我们本着谁主管、谁负责和一级向一级负责的精神，层层签定目标治理责任状。通过努力，使治理从过去经验化治理步入了制度化治理的轨道。在行风建设上我中心始终以解决收红包、吃请、收礼、生冷、硬、顶等热点为重点，健全制度，强化措施，做到人人有职责，处处有人抓，以此带动纠正行业不正之风工作全面展开，并取得了良好成效。

**医院客服转正工作总结简短6**

时间飞速流逝，转眼间三个月的是试用期已经过去，这段时间是我人生中很重要的工作阅历，也是自己很难忘的一段时间。回首这三个月的时间，虽然没有很出色的工作成果，却也是对自己的一种锻炼和磨砺。以下是我对这三个月试用期工作总结的一个简单的汇报。

我在试用期的工作是客服工作岗位，主要是接听客户的电话，解决客户提出的相关问题，给客户提供方便的服务，使他们能够愉快的使用公司的产品。公司是一家销售型的公司，主要是以产品销售为主的，自己的客服工作也是为了服务于销售部的一份工作，相对于是销售部的后勤部门，针对销售部的客户的反馈，来解决客户对于产品和销售部相关的问题。由于自己没有什么工作经验，在试用期的前期时候，自己也是做了不少的错事，在这个过程中，自己也是摸索的前进，在努力做好自己本职工作的同时，也要学习一些相关销售方面的知识，也至于更好的解决客户的问题。

前期的工作中，在主管的帮助下，自己不断的总结相关的工作经验，在总结中发现问题，在问题上加以改正，提高自己的工作能力，丰富自己的工作经验，让自己能够在最短的时间内快速的成长起来。也是很感谢主管的帮助，能够顺利的度过前期的工作时间，后期自己工作就越来越得心应手了，自己一人独立就可以解决客户提出的相关问题，这是我的进步，我是真的很高兴在工作上能有这样的突破。

试用期已经过去了，自己在工作上面有了很大的进步和成长，也学习到了工作上面的团结协作，同事之间的相互配合，可以让工作完成的更好，更能够促进整个公司的发展，虽然工作上也有很多做到的不足的地方，我也会在之后的工作里更好的努力，努力的弥补那些不足之处，在今后的工作上努力的做的更好。

对于我试用期的工作表现和工作成果，希望领导认真看了之后，可以同意我的转正申请，我也会在转正之后，更加努力的工作，做好自己的本职工作，也不会停止自己在工作上面的学习，会更加努力的提升自己的能力，让自己在转正之后，能够更好的为公司效力，促进自身和公司的共同发展。

**医院客服转正工作总结简短7**

20\_年我院紧密围绕医疗卫生体制改革和20\_年的卫生工作要点，坚持以病人为中心，以提高医疗质量为核心，以深入开展“创先争优”、“三好一满意”活动为载体,坚持以人民满意为出发点和落脚点，努力办人民满意医院为目标，在全院职工的共同努力下，医院各项工作稳步推进。现将我院今年的工作开展情况总结如下：

>一、加强医院管理制度建设，提升执行力，建立医院管理长效机制。

1、为确保医疗质量持续改进，保障医疗安全，激发全院职工的工作热情，提升医院的社会效益和经济效益，根据医院管理法律、法规、核心制度等的要求，结合我院实际，制订完善下发了《医疗质量考核方案及考核细则》、《绩效工资分配方案》、《医院奖惩制度》、《各科室目标考核细则》等医院管理制度，并要求各职能部门和各科室认真履行各自职责，把制度落到实处，使医院管理工作真正制度化和规范化。

2、坚持制度管人，制度面前人人平等，不断提升医院执行力。医院坚持每周一召开由中层干部参加的院周会制度，业务科室坚持每天晨会制度，及时传达上级部门、医院、科室的工作要

求。院办公室、医务科、护理部、质控院感科坚持每月经常下科室，定期和不定期对医德医风、法规制度执行情况、医护质量、病历质量等进行督促检查，针对存在的问题及时通报，制订整改措施并督促整改。每月对检查情况汇总打分、评比，对工作突出的科室落实奖励。坚持院总值班每天不定时下科室查房，督查工作人员在岗及岗位职责履职情况，及时发现问题并纠正问题。经过努力，医院执行力有了很大提升。

3、坚持重大问题的决策和处理民主化，院务会深思熟虑工作，尽力化解各种矛盾，医院的和谐氛围有了明显的改善。

>二、强化职业道德教育，改变服务理念，提升病人满意度。

医院利用职工大会、院周会、科朝会对职工进行职业道德教育，要求全体职工在实际工作中切实体现人文关怀，践行“五心”服务，牢记职责和责任，真正把“以病人为中心”落到实处。为切实改善服务态度，提高服务质量，医院定期进行满意度问卷调查，广泛征求住院病人对医院工作的意见，每月对满意度调查结果进行总结。通过教育和监管，职工的职业道德有了明显的改进，医务人员主动服务意识进一步增强，医德医风和医疗服务质量有了明显提高，全年病员满意度均>95%。

>三、坚持院务公开，透明管理。

医院的重大事项、医疗收入、重大人事任免等均向全院职工

公示。药品价格、医疗收费项目、医保政策及参保人员医保报账均向社会和患者进行公示。各科室专业技术人员上墙公示，广泛接受广大人民群众的监督。

>四、加强科室建设，提高服务质量。

进一步加强急诊急救管理，简化门诊诊疗程序，优化服务流程，完善急救预案，组织急救演练，加强急救人员专业培训、加强急救车、急救箱的管理、强化现场急救处置能力及处置突发公共卫生事件能力，确保急救绿色通道的畅通。全年急诊科共出诊x次，其中xx出诊x次，接回病人xx人次，转诊xx人次，处理突发事件xx次，圆满完成各种指令性任务xx次，参加大型事故急诊抢救xx次，急救工作有了明显改观。

>五、加强人才培养，提高服务水平

医疗技术人才是医院生存和发展的重要因素，医院对人才建设很重视，通过以下途径加强对人才的培养，提升医务人员的服务能力。继续开展“好医生”网站继续教育学习，全院共xx人参加，开展华西远程教育，组织听课xx次，共xx人次参加。今年派xx名医务人员到上级医院进修，xx名医师参加住院医师规范化培训。组织“三基三严”理论培训考核两次，医疗、药剂人员共xx人参加，合格率xx%。

>六、深化优质护理服务活动

护理部认真贯彻落实优质护理服务，改变排班模式，在个临床科室实行APN排班模式，更有利于临床护理工作的开展，更方便病人，优化护理服务流程，实行护士分层次使用，初步探索护士岗位管理，制定了护士岗位设置实施方案，成立护士岗位设置工作领导小组，合理配置各科护士。加强监督管理，保障护理安全，重视护理骨干的培养，提高护理人员的业务素质，加强重点科室的督查力度，对输血护理记录单、体温单进行了改进，规范了急诊科出诊记录。国际护士节，组织全院护理知识竞赛。今年护理部组织理论知识讲座xx次，护理操作培训xx次，参加人员达到xx人次。选派xx名护士到华西进修半年，xx名护士到乐山市精神卫生中心进修xx个月。通过加强优质护理服务活动及“三基、三严”培训，提高了护士的主动服务意识及业务水平。

>七、医院整体迁建工程圆满完成

今年年初，为了切实推进整体迁建工程进度，尽快完成整体搬迁并投入使用，整体迁建工程建设领导小组，明确分工，各负其责，按实施方案和具体时间安排，有效推进迁建工作，整个工程项目在自治县委、政府的亲切关怀下、在县卫生局的领导下，在各级相关部门的大力支持下，新医院工程进度明显加快，于20\_年12月10日通过综合验收。医院制定了详细的搬迁方案，以确保搬迁工作安全、有序的进行。20\_年12月20日医院开始正式搬迁，经过全院职工共同努力，于20\_年12月23日全部顺利搬迁完成，从12月22日18时起至今，医院已能基本正常运行，面对搬迁后繁杂的工作，全体医务人员精诚团结、共同协作，不计较个人得失，以高度的责任心和高度的集体意识，以对病人高度负责的精神，有条不紊开展工作，保证病员安全，杜绝医疗安全事件发生。

>八、稳步推进公立医院改革

今年按照上级部门关于全面推动医药卫生体制综合改革的方针政策，进行了绩效改革，继续实施党务院务公开，开展抗菌药物专项整治，继续实施了基本药物制度，基本药物收入占药品收入比例xx%，我院现有药品供应目录配备基本药物品种占xx%，并按要求进行网上采购，符合规定要求，做到了合理诊疗，控制费用。继续开展临床路径，开展“三好一满意”活动，推进优质护理服务工作，覆盖率xx%。开展对口帮扶工作，派驻卫生职业技术人员xx人，继续开展临床路径。

>九、规范院感管理工作

医院及时调整了医院感染管理委员会、临床科室感染管理小组、门诊感染管理小组人员，更新了科室院感小组工作手册内容，定期召开会议，持续质量改进。修改和完善了院感突发事件以及职业暴露等应急预案，重新修订了医院重点科室的院感质量考核。

**医院客服转正工作总结简短8**

房地产客服经理的经历让我体会到不一样的人生，特别是在xx的案场，严格、严谨的管理下的洗礼也造就了我稳重踏实的工作作风，回首过去一步步的脚印，我总结的客服心得有以下几点：

>一、“坚持到底就是胜利”

坚持不懈，不轻易放弃就能一步步走向成功，虽然不知道几时能成功，但能肯定的是我们正离目标越来越近。有了顽强的精神，于是事半功倍。持续的工作，难免会令人疲倦，放松一下是人之常情，在最困难的时候，再坚持一下也就过去了;同样在客服中客人提出各种各样的异议，放弃对客户解释的机会，客户就流失了;而再坚持一下、说服一下也就成交了。往往希望就在于多打一个电话，多一次沟通。同时坚持不懈的学习房地产专业相关知识，让自己过硬的专业素养从心地打动客户。

>二、学会聆听，把握时机

我认为一个好的客服人员应该是个好听众，通过聆听来了解客户的各方面信息，不能以貌取人，不应当轻易以自己的经验来判断客户“一看客户感觉这客户不会房”“这客户xx，没诚意”，导致一些客户流失，应该通过客户的言行举止来判断他们潜在的想法，从而掌握客户真实信息，把握买房者的心理，在适当时机，一针见血的，点中要害，直至成交。

>三、对工作保持长久的热情和积极性

辛勤的工作造就优秀的员工，我深信着这一点。因此自从我进入xx公司的那一刻起，我就一直保持着认真的工作态度和积极向上的进取心，无论做任何细小的事情都努力做到最好，推销自己的产品首先必须要先充分的熟悉自己的产品，喜爱自己的产品，保持热情，热诚的对待客户，脚踏实地的跟进客户，使不可能变成可能、使可能变成现实，点点滴滴的积累造就了我优秀的业绩。同时维护好所积累的老客户的关系，他们都对我认真的工作和热情的态度都抱以充分的肯定，又为我带来了更多的潜在客户，致使我的工作成绩能更上一层楼。这是我在客服工作中获得的最大的收获和财富，也是我最值得骄傲的。

>四、保持良好的心态

每个人都有过状态不好的时候，积极、乐观的客服员会将此归结为个人能力、经验的不完善，把此时作为必经的磨练的过程，他们乐意不断向好的方向改进和发展，而消极、悲观的客服员则怪罪于机遇和时运，总是抱怨、等待与放弃!

龟兔赛跑的寓言，不断地出现在现实生活当中，兔子倾向于机会导向，乌龟总是坚持核心竞争力。现实生活中，也像龟兔赛跑的结局一样，不断积累核心竞争力的人，最终会赢过追逐机会的人。人生有时候像爬山，当你年轻力壮的时候，总是像兔子一样活蹦乱跳，一有机会就想跳槽、抄捷径;一遇挫折就想放弃，想休息。人生是需要积累的，有经验的人，像是乌龟一般，懂得匀速徐行的道理，我坚信只要方向正确，方法正确，一步一个脚印，每个脚步都结结实实地踏在前进的道路上，反而可以早点抵达终点。如果领先靠的是机会，运气总有用尽的一天。

一直以来我坚持着做好自己能做好的事，一步一个脚印踏踏实实的坚定的向着我的目标前行。

**医院客服转正工作总结简短9**

首先很高兴能加入xx，成为xx里的一份子，也感谢公司领导给予我这样的一个平台。

20xx年x月xx日，怀揣着新梦想、新起点，我来到崭新的环境，加入全新的公司开始自己崭新的希望，由原本熟练的销售内勤岗位转做客服专员，基于对房地产的了解和熟知，加上原有工作的经验积累，到公司入职时第一时间便能快速地进入工作角色，认真尽责地做好公司领导下达的每一件事。

一、工作

作为客服专员，我每天所负责的工作内容包括以下几点：

1.业主电话回访问卷调查;

2.业主生态园年卡办理;

3.业主每天生日电话问候鲜花贺卡派送;

4.客服中心不定时举办业主增值服务时活动电话邀约、活动人员名单整理工作(比如品牌行、烧烤之旅等);

5.售楼部室外大屏画面更换、室内音乐LED屏、电子区位图等电子设备开启;

6.公司每周举办暖场活动及其他营销活动时，增援协助策划部门发票签到搞活动;

7.处理公司公众号后台信息留言回复操作，随时支援协助其他部门人员工作;

如果你没做过一份工作，你就不会懂得这份工作的艰难和收获，毕竟没有切身实践就不会有真实的发言权。在还未转做客户专员时的我一度就认为这个职务肯定很清闲，看起来那么不起眼也没什么特别的贡献，如果不是为了能有更多时间去完成自己的终身事情，我可能并不会毅然果断的选择这份工作。

但当我选择这份工作后，发现想要做好它依然需要花费我所有时间和精力。因为我想要做好每一件事情，哪怕微不足道，我只为自己的心。也庆幸选择了这个岗位，它让我又重新理解了一些道理，任何一种选择只要是自己想要的那就是值得的，然后只需要尽自己最大努力去做好它、去享受每一天带来的快乐;任何一份不起眼的工作，在一个公司组织内都会发挥着它无形的无穷尽的力量，好比一个螺丝钉一样，虽渺小却不可缺少。

二、问题

两个月的客服工作让我切身体会到这份工作看似不起眼却蕴含意义，把公司的愿景好心情传播给客户，让客户信赖去感受公司的真挚、热情、责任。我的着重工作是业主电话回访调查及业主生日电话问候，在每一个业主回访电话中我都得到了许多有益有弊的信息，客户会把最真实的感受想法倾诉给我，而我会第一时间记录下他们的回馈。这其中有非常满意认可祥源的主业，他们会带来新一轮的推荐，带来新的意向客户，而我要做的就是第一时间反馈给前线销售的置业顾问，方面他们第一时间去联系客户。

当然每个公司都不是尽善尽美的，这其中也有一部分问题客户，会在电话里对我控诉许多这样那样的问题和麻烦，而我要做得就是耐心去倾听客户的抱怨以及站在公司的角度尽力给出合理的解释，安抚客户情绪。再把这些问题回馈到公司领导层，希望能对公司后续的改善发展起到一丁点作用。

“客服”顾名思义为客户服务，属于房地产公司售后环节，比起前期销售它的确不算什么，也没有什么可炫耀的，只要房子能够卖掉卖好大家都嗨皮，可是客户凭什么一定要选择你的房子?这时房产售后客服工作就突出了，如果售后客服工作做得细致突出，业主口碑较好无疑就会直接推动二次销售工作，好比一个食物链，但却是一种良性循环，存在在公司里的每个部门每个个人，都有他不得不存在的`理由，也有他必须存在的结果。

尽管很认真的去做每件事，但还是会存在不足以及自身需要学习新的知识了解更多新的工作技能，以致于能够更好的为公司服务也为了让自己成为更好的人，也非常希望公司领导能给予我新的指示和指导。鉴于自己工作中接触到的事情，建议公司倡导各个部门在工作前一定要做到及时、有效的沟通了解合作，避免出现信息不对称。

公司x季度誓师大会中，领导们的总结讲话里很感触的几句话：

“买下xx，安家生态园”“一日之计在于晨，奋力拼搏、剑指x亿”

“市场从来不需要敷衍和解释，只需要相信自己一往直前，逢山开路、逢水搭桥”

“梦想是一个人最大的情怀”

我很渺小但我也有梦想，都说一勤天下无难事，也愿在这样xx筑梦进程中享有出彩的机会，更能收获健康、财富、快乐、拥抱和人。

**医院客服转正工作总结简短10**

20XX年是医院自主经营的第一年，也是走出困境、提高质量、加快发展的至关重要的一年。一年来，围绕院领导提出的“落实年”的总体目标，服务中心统一思想，齐心协力，以“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“落实年”的总体部署和管理年及体系文件的各项规定要求，服务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2840人次，陪送入院1236人次；门诊全程陪诊884人次；共建出院回访病历2886份，除去电话号码错误等因素，回访病人3127人，满意者2686人，基本满意17人，不满意者12人，满意率98。1%，回访率84%，意见反馈及时率100%。受理咨询记录181条，其中投诉意见23条，表扬意见28条，寻医问药130条；办理夕阳红优惠卡260张，就医优惠卡264张。其次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88个，帮助住院患者协调解决对食堂、用药等方面问题34个，提出医院服务改进方面的建议46条，受理协调服务方面的投诉20余起，加强了医患联系，促进了医患沟通，减少了医患矛盾。从20\_年初开通的就医直通车共出车75次，接送病人297人次，大大方便了患者就医。第三，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，上级\_门和医院组织了中医中药中国行、中国血管健康行走进石家庄等大量宣传活动。在活动过程中，服务中心与有关部门一道积极参与、协调配合，确保了各项活动的顺利开展。其中，在中国血管健康行走进石家庄义诊活动中，我们为群众义务测量血压100人次，完成了98人颈部血管彩超的预约、协调检查工作；在科技周、中医中药中国行活动和血管健康知识竞赛中，共发放宣传材料1000余册；在安全生产万里行检查团参观我院时，担任了引导、讲解等工作；在免费劳模体检活动中，共发放劳模体检手册160本，全程陪同劳模门诊就医26人次；在爱岗敬业促发展活动中，核实活动参与者688人。

>二、服务完善

本着“为病人服务无小事”的原则，我们认为真正出色的服务就是“把每一件简单的事做好就是不简单；把每一件平凡的事做好就是不平凡”。为了不断强化大家的这种观念，我们从以下几个环节入手抓服务。

1、深化服务培训。结合医院和卫生系统正在开展的“大培训、大比武、大练兵”活动，我们根据自身工作实际，在培训中注重理论知识的掌握和口头表达的实践，为了让年轻的导医员尽快胜任角色，提高素质，熟悉医院的历史文化背景和医疗特色、医学专家，克服面对生人胆怯怕羞、不敢说话等心理障碍，我们定期举办导医竞赛，通过活动的开展，提高了年轻人关心医院、了解医院、宣传医院的主动性和积极性，锻炼了他们的胆量和反应速度；为及时了解学习国内外的先进服务理念和做法，我们自购服务书籍，坚持每周学习，开阔了大家的视野，提高了服务意识，让大家逐渐认识并认可了这样一种理念：医院不仅要创造利润，更要创造客户，细致入微的服务可以打动客户的心。

2、细化服务管理。参考国内其它医院服务管理的先进经验，结合我院ISO9000标准学习，在认真掌握体系管理理论知识的基础上，完善了导医、咨询、回访、病人意见处理及反馈、病人满意度调查等服务工作流程及服务模板；建立了切合我院工作实际的导医员、咨询员、回访员岗位行为标准和服务规范；引入海尔“日清日高”的管理策略，坚持在日交班会上汇报工作量、汇报服务细节，当场由大家点评服务问题，使每个人都能及时吸取服务工作中的教训和经验，提高服务能力。

3、注重服务细节。俗话说：细节决定成败，尤其是体现在服务工作中，比如回访出院病人的去电时间、说话语气还有语速的掌握，步行陪诊、轮椅送诊的方式掌握，出院病人的叫车服务等等，所有这些小事的细节都被我们的服务人员予以关注并讨论，力争做到完美。

>三、服务发展

通过两年来的服务实践，使我们深深认识到，服务工作绝非简单的美女相向、笑脸迎送，其中蕴涵着一个医院的文化、历史底蕴，决定了医院未来的发展。因此我们在提高服务人员基本素质的基础上，把服务向营销和管理的方向靠拢。一方面致力于完善医院客户关系管理，巩固现有客户，采取了病人院后跟踪随访的方式，随访员通过电话，传达医院对病人的关心和问候，耐心与病人沟通，细心体察病人的困难和想法，热心指导病人的保健康复，还主动帮助一些再次来院者联系专家，导医导诊；又刚刚开展了体检客户疾病检出阳性者的检后筛查、专家预约、陪同检查、跟踪追访，加强了体检客户的健康管理，在不到一个月的时间内，从939份体检结果中，筛查出阳性者544人，追踪并进行健康宣教180人，接待来院就诊13人。另一方面致力于完善双向转诊客户的管理，重新制定完善了双向转诊服务流程，迄今共接待双转病人35例，惠民病人42例。下一步准备开展“中心医院——双向转诊合作医院”共建健康档案的尝试，由服务中心负责联系并指导社区医院进行出院患者的随访工作。

>四、服务创新

为病人服务永无止境，需要我们在工作中不断摸索和创新。在实践基础上，我们尝试并开展了以下工作：一是服务工作分析及报告制度的建立。我们根据每月的出院患者随访情况，对患者的满意程度，对医院管理和服务提出的意见和建议，进行整理、统计、归纳、分析，然后在交班会上通报。该制度的执行和落实，为院领导和职能部门提供了原汁原味的患者心声，反映出医院服务的真实状况，对我们及时发现服务问题，采取整改措施，提高服务质量提供了依据。二是“五个一”活动的开展。长期前台服务导致的工作倦怠，曾经一度成为服务中心最难以解决的问题，为此我们多方请教、苦无良策，后来偶然尝试开展“五个一”活动，收效较好。活动的主要内容就是做一件好事，与一个病人进行深入沟通，学一个知识点，发现一个问题，针对问题提一条建议。在每周学习会上，组织大家相互讨论，共同交流，通过热情肯定工作中的优点激发工作热情，通过帮助大家自己找出工作中的问题和差距，然后根据个人特点查漏补缺，提高自己的专业理论和沟通技能提高工作成就感。

在服务中心全体人员的一致努力下，今年尽管我们做了一些应该做的工作，也取得了一定成绩，但是存在的问题也不容忽视。一是在服务过程中，还突出的表现在创新思路不够开阔，新意不够多，点子不够多，办法不够多；二是服务过程中需要进一步加强与临床科室的沟通；三是出院病人回访档案的内容愈来愈丰富完善，但没能与临床科室实现资源共享，共同以更加优质的服务赢得患者的满意和认可。

**医院客服转正工作总结简短11**

XX年是落实\_“三好一满意”、“三改二推一评议”和创建等级医院关键的一年。客服中心紧紧围绕医院的中心工作，在院两委的正确领导和分管领导的关心支持下，客服中心遵循“诚信、尊重、关爱”的服务理念，以“服务好，群众满意”为准则，以“满足需求、解决困难、实现期望、获得信任”为工作目标，继续将患者服务工作做细做深做广，不断为病人提供多元化、个性化服务，创建和谐医患关系。现将半年主要工作情况总结如下：

>一、 服务落实

1、1至6月份门诊总挂号量xx人次，预约挂号总量xx人次，其中医院组织的预约挂号量xx人次（包括当日分时段预约人数）、通过xx健康热线预约xx人次。去年同期xx人次。

2、拜访新入院病人xx人次。去年同期xx人次。

3、出院病人电话回访xx人次。去年同期xx人次。

4、门诊病人满意度调查xx人次，平均满意率xx%；住院病人满意度调查xx人次，平均满意率xx%。去年同期门诊病人满意度调查xx人次，平均满意率xx%；住院病人满意度调查xx人次，平均满意率xx%。

5、接待患者咨询求助xx余人次，落实患者建议意见整改xx条。

6、受理病人投诉xx人次，处理反馈率xx% 。

7、门诊发放化验单与病理检查单 xx余份。

9、组织开展“百姓健康讲坛”活动xx场，课题xx节，受众xx余人次。去年同期x场，人次xx人，去年全年人数xx人。

>二、服务完善与发展

1、上半年医院自助系统工程正式实施，客服中心本着方便患者，人性化服务的原则主动参与自助系统的设计、实施、调试、跟踪和完善，不断提出改进意见建议，策划本院自助排队叫号系统与移动公司短信平台及“xx健康热线全省预约平台”的数据对接。在多部门的协同配合下，目前自助系统已初具规模并投入试运行，有效缓解了门诊排长队、看病难的现象。

2、为进一步拓展预约服务，我们积极与“xx健康热线”联系，争取到其支持投入四台多功能自助预约机，使患者在我院门诊即可自助预约省内各大医院专家门诊，将更有效方便患者选择医院和医生，真正体现公立医院为人民服务的理念。

3、继续完善患者服务工作。上半年，我们根据以往新入院患者人工拜访成功率低、效果不理想的情况，调整思路，改用短信拜访，每天从系统中调取昨天新入院患者信息，使用短信平台发送问候短信，大大增加了拜访的覆盖率，使患者了解住院期间有不方便和不满意的地方可以拨打服务电话，由客服中心为提供帮助，大大缓解患者初入院时的陌生紧张情绪，为医患良好沟通奠定了好的基础。

4、继续加强和完善行风建设工作，充分发挥群众患者的监督作用，通过住院患者满意度调查和出院患者电话回访，收集患者意见建议，并制作行风整改通知书。上半年我们改进了行风整改反馈表的格式，做到一问题一整改一台帐，对整改中不认真、敷衍了事的科室，我们敢于拒绝，提出指导性整改意见，要求重新整改。

5、继续加强患者投诉受理工作。上半年我们制作更新了门诊投诉电话标识，加大行业作风的监督，站在患者的立场思考问题，诚心为患者解决困难，关注舆情和社会评价，有效化解矛盾危机，维护医院的社会形象。

6、健康讲坛工作不断深入。今年我们加大了健康讲坛的宣传工作力度，设计制作精美的课题表，通过信函投递、上门联系和媒体宣传等形式广泛宣传健康讲坛活动，协助医师制作课件，向医师反馈讲课效果和群众需求，并及时向xx市委宣传部发送健康讲坛活动简报。健康讲坛活动受到当地政府和群众欢迎和好评，被xx市委宣传部推荐为“xx市基层理论宣讲工作先进单位”。同时越来越多的组织单位主动与我科联系邀约讲坛授课活动。通过健康讲坛的活动进一步拉近了医师与群众的关系，促进医患和谐，提升医院与医师的社会知名度，成为医院服务营销的拳头产品。

7、等级医院创建工作。针对等级医院创建经验少，工作繁琐，任务重的情况，我科本着全院一盘棋的理念，不推诿、不拖延，主动承揽责任不明确的服务工作，并努力学习研究工作思路和方法，将a、b、c三档结合定时间分阶段逐步推进，补缺补漏，通过发送协作通知小条的形式明确材料源头。目前大部分创建责任部分材料已明确来源，对缺漏部分正在按要示整改。

>三、工作不足与下半年工作重点

1、满意度调查受患者配合意愿制约，采集量偏少，结果的准确度有待进一步提高。下半年我科打算加强与智业软件工程师联系，设计完善患者满意度调查系统，并督促其尽快实施到位和不断改进。

2、预约服务中短信提醒功能和与海本健康热线数据交互功能还未完全。下半年打算重点督促与完善其功能。

**医院客服转正工作总结简短12**

三个月的时间转瞬而过，作为一名新人客服，在这次段时间的工作中，我努力的让自己在工作中做好工作的每一件事，解决好每一个问题。尽管也还是有许多不足的因素存在，的那是对我而言，我在这段时间却是有了非常重大的收获。

现在，三个月的时间结束了，我也即将结束试用期的身份，成为一名真正的客服专员。但我明白，自己的这段时间的工作中还有许多的问题等着我去解决。为此，我对自己在这期间的工作情况总结如下：

>一、工作情况总结

在这段试用期的工作之前，我作为一名刚刚毕业的新人，在客服这个工作领域中，其实并没有多少相关的经验。这他那个我对这份工作其实还是很迷茫。但随着领导在工作中的指点和培养，我逐步的学会了如何去完成这份工作，明白了自己该怎么去做好这份工作。

在这段试用期的时间里，我努力的提升自己。作为一名新人，尽管学会了工作的方式，但是许多的东西没有经验的我还是难以做好。为了让自己成为一名适合工作的员工，我就在这段时间不断的打磨自己，改造自己，让自己适应了工作，适应了面对客户的各种问题。对公司和产品的问题也更加清晰明了。

>二、个人成长方面

这几个月来，与其说我是在工作，到不如说是在学习和锻炼。尽管在一开始漫长的培训中已经将大部分工作相关的知识和经验都讲解了一遍，但是通过实践之后，问题却依旧还有不少。所以在后来的工作中，我不仅仅局限于在培训中学习到的经验。空闲的时候，我积极的从领导的和前辈的身上吸取经验。通过自己的理解和请教去分析这些经验，并在之后的工作中积极的运用进去。所以在这段工作中，最为忙碌的，其实是学习。

>三、整体的总结

这段工作，总的来说，自己做的并不是太好。太多的问提都存在自己的身上，存在于自己的思想里。但是，正因为如此，我才有了前进的动力。让自己能进一步在工作中前进！

现在，自己即将成为一名正式的员工，我将在工作中继续努力的学习，更加努力的精进自己，希望在未来有一天，自己能成为一名更加出色的员工，为公司的发展贡献自己的力量！

**医院客服转正工作总结简短13**

时间过的真快，转眼之间本年度已接近尾声，我是x月xx来到白象春华求是学校，承蒙领导不厌弃我是一个初出茅庐甚么都不懂的混小子，并接纳了我在单位工作，这是我走出幼稚圆的第一份工作，固然也少不了我在这里工作的头衔市场专员，大专我学的是电机一体化专业，对单位给我安排的市场营销工作，刚开始我对这份来之不容易的工作真是有心拿的起，无意做的好，由于我没有接触过市场营销这一块专业，我都不知道做一些甚么，做起来就相当费劲。在我不解与困惑的同时，仅凭对市场工作的热忱，单位的领导对我的成长倍感厚看，曾很屡次找我谈心，提供我在工作精神上结实的信心和动力，伏案寻思这半年，我做一下简单的总结。

>一、回纳以下几点：

一切从零开始，积极学习市场运作有关方面的专业知识，努力做到专业知识程度向市场这方面发展；

积极完成领导安排的有关工作，做到工作上有题目及时向领导寻求解决题目的方案，不懂就问，努力把工作做好；

工作于实际符合合，调研市场远景，并做好相应的市场计划；

分析市场需求，寻求招生市场关键在于哪，对市场的熟悉也有一个比较透明的把握，并做好市场月报表；

在不断的学习知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比之前有了一个较大幅度的进步；

在每月里设计好当月招生广告，如：广告纸、调幅、写真广告等，并积极的投进到市场的运作；

对市场活动，如讲座、校外设点宣传，能很好的做好市场活动的策划，并执行；

知彼知己，百战百胜调研当地其他培训同行的有关动态，分析效果，可行性时加以模仿；

>二、部分工作总结

XX年x月xx日，白象春华求是学校市场部分成立了，在将近半年时间内，逐渐展开市场工作，从甚么都没有的市场部，渐渐的在单位中成长，做到市场工作先调查，其次汇报，接着计划，再执行，最后是总结提炼，现在所需的资料都可以拿出，迎接总部考核。

在单位业绩上可以知道我们市场部分是做的不好的，由于今年的招生业绩基本是和往年持平，对当地的一些小型电脑培训机构来讲，地理环境上风、学校师资都在我们之下，对手只有在项目学费上往下调，这给我们的市场带来一定的冲击。我们稳站当地市场那是一个必定性。

>三、下面我对我们部分的工作做一下回纳

部分建设：部分刚刚启动，市场体系还不是很完全，可是展开市场工作职员严重不足；

部分职员培训：经过大半年的打磨，并参加总部安排的有关市场业务规范及市场运作规范的培训已有很屡次，已基本上把握了市场招生工作，但业务技能及专业精神方面仍需加强。由于部分职员少、任务重，故专业技能培训不够。

部分工作数据分析：在工作上对市场数据分析是非常不足的，由于市场招生就是我们的工作，假如学生来报名了，可是我们还不知道他是怎样知道我校有相干的培训项目；

部分工作情况：工作没有一个很明确的目标和具体的计划，市场人远没有养成一个写工作总结和计划的习惯；

部分创新性：新业务的开辟不够，业务增长小，业务能力还有待进步；

整顿单位内部市场品牌资料，迎接总部考核；

以上工作得到了单位同事的大力支持与携手帮忙才能完成目标，为此我对他们表示由衷的感谢。

**医院客服转正工作总结简短14**

回首一年来的事情，感伤颇深。自入职丰泽园项目以来，在服务中心领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期事情目标及各项事情计划。项目交付以来，客服部围绕丰泽园前期物业服务事情，增强了部门内部治理事情，强化了物业服务水平，增进与业主的相同并妥善处置惩罚了与业主有关的纠纷，部门各项事情有了明显的提高和改善，员工事情积极性获得大幅提高。

不知不觉中从事客服事情已近四年，感受每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精畜锐。不管客服事情是何等的平凡，但是总能不停地接受种种挑战，不停地去寻找事情的意义和价值，而且总在不停地申饬自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

20xx年6月，我正式升任丰泽园客服部主管，对于物业客服事情者来说，整个历程感受最多的只有一个字：烦。我是从一线员工上来的，所以深谙这种感受。作为公司一名老员工，在接任客服主管事情中，我一直在不停地探索，希望能够最大限度的化解和消融业主与物业之间的矛盾。

许多人不了解客服事情，认为它很简朴、单调、甚至无聊，不外是接下电话、做下纪录、没事时上上网而已;其实否则，要做一名及格、称职的客服人员，需具备相当的专业集美娱乐场，掌握一定的事情技巧，并要有高度的自觉性和事情责任心，否则事情上就会泛起许多失误、失职。在每一个新员工上岗之前，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务集美娱乐场和高明的服务技巧还不够，要不停地完善自身的心理素质，学会把枯燥和单调的事情做得有声有色，当成是一种享受。对业主要以诚相待，真心为业主提供切实有效地咨询和资助，在为业主提供咨询时要认真倾听业主的问题，细细为之分析引导，熄灭业主情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起业主更大的投诉。

本年度部门各项事情如下：

>一、规范内管治理，增强员工责任心和事情效率

自加入丰泽园客服部后，发现部门内部治理比力单薄，主要体现在员工责任心不强，事情主动性不够、事情效率低、服务拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及事情尺度;增强与员工的相同，有针对性的组织多项培训，定期对员工的事情进行点评，有力的激励了员工的事情责任性。目前，部门员工事情积极性较高，由原来的被动、有条件的事情转酿成现在的主动、自愿的事情态度，从而促进了部门各项事情的开展。

(二)严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体事情。今年下半年以来，我部着重增强员工服务治理事情，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，增强了客服员语言、礼节、相同及处置惩罚问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯串到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去看待。

(三)圆满完成丰泽园一期交房事情，为客服部总体事情奠基了坚实的基础

20xx年10月中旬，丰泽园一期正式交房入住，我部主要卖力一期入住的资料发放、签约、处置惩罚业主纠纷等事情。累计治理(这个内容自己加)

(四)密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调事情

客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部事情，通过反馈信息实时为业主提供服务，本年度累计处置惩罚(这个内容自己加)

>二、部门事情存在的问题

尽管部门总体事情取得了良好的结果，但仍存在一些问题。为进一步做好明年事情，现将本部门存在的问题总结如下。

(一)员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的事情和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。主要体现在处置惩罚问题的技巧和要领不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

(二)部门治理制度、流程不够健全

由于部门在近半年的事情中，主要精力放在了丰泽园交付的准备事情中，因而忽略了制度化建设，目前，员工治理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的事情效率、员工责任心和事情积极性受到一定影响。

(三)协调、处置惩罚问题不够实时、妥善

在投诉处置惩罚、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够实时全面，接到问题后未实时进行跟进和陈诉，处置惩罚问题的方式、要领欠妥。

>三、20xx年事情计划要点

(一)继续增强客户服务水平和服务质量，业主满意率到达96%以上;

(二)增强物业服务费收费水平，确保年底收费率到达95%以上;

(三)增强部门培训事情，确保客服员业务水平有显著提高。

(四)完善客服制度和流程，部门基本实现制度化治理。

(五)密切配合各部门事情，实时、妥善处置惩罚业主纠纷和意见、建议。

(六)增强保洁外保证理事情，做到有检查、有考核，不停提高服务质量。

回首20xx年，事情中充满了艰辛与坎坷，却收获了生长与结果，展望20xx年，迎接我们的是机缘和挑战。为此，客服部全体员工在明年的事情中将继续团结一致，齐心协力的去实现部门目标，为公司生长孝敬一份力量。

**医院客服转正工作总结简短15**

回顾这一年来的工作，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。通过一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将一年来的工作情况总结如下：

>一、客户服务部日常工作。

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，这一年的.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。二是逼，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，这样下来感觉自己一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，经过一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

一年来，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。

在下一年的工作中，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。

售前客服试用期转正工作总结8

入职x个月了，已经适应了从美工到客服的转变，x月初到，意味着一年里电商旺季的到来。在这关键的时刻，总结以往的经验是为了更好的完胜这场战争。

客服，也许每个懂敲键盘的人都能胜任。但是在销售的过程中很多细节都不能马虎，首先客服是店铺和客户之间的纽带，工作中我们应该认真、负责、诚信、热情的去接待每一位客户。因为在销售的过程中，往往客户不了解产品犹豫不决，所以作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解额认识，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。我在工作中也不断学习如何挺高自己的工作技能，了解了更多的户外装备知识。公司有时间可以组织我们到户外去，放松同时可以增进感情也可以更深入了解户外装备知识。因为遇到老驴有时候百度也招架不来

销售过程中售前导购重要不仅解答客户疑惑，更在于它可以引导客户购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般有打招呼、询问、推荐、议价、道别几方面。销售中，xx第一个自动回复很重要，我们的快速回复会让客户感受到我们的热情。客户疑问方面，我们都要第一时间时刻回答亲们提出的任何咨询。在议价环节是非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，如何做到巧妙和客户\_，既能保住最低价又能让客户觉得我们的价格实在是最低不能再降了，这个需要自己在工作中不断去学习提供自己沟通能力的。

**医院客服转正工作总结简短16**

从20xx年xx月xx日入司已经xx月时间，在此期间公司领导和同事在工作和生活方面给予我很多帮助。公司客户服务中心刚上线阶段，通过日常工作学习自己对客户服务中心建设和客户服务有了更高的认知，同时积极与领导和同事进行沟通，尽快的融入了xxx这个集体。

一、>在试用期阶段自己主要负责完成以下工作

1、由于公司客户服务中心的客户服务平台正处于开发阶段自己进入公司，利用之前的工作经验自己首先提出客户服务平台功能需求，在xx组织总部和营业部客户服务中心工作人员对客户服务平台进行测试，同时将测试结果及时反馈给金正公司工作人员，并且与金正公司工作人员进行沟通商讨对客户服务平台的功能完善，并于xx完成功能完善建议提交金正工作人员；

3、每月定时对总部和营业部客户服务中心话务进行抽查质检，并且将话务中存在的问题进行汇总发送给各相关工作人员，并对质检问题进行沟通，同时每月提交客户服务中心质检月报，通过此项工作来提高客户服务中心服务水平；

4、从xx客户服务中心客户服务平台坐席系统上线之后，开始接听客户咨询电话，通过在接听客户电话过程中来促进业务知识的学习，同时提高自身客户服务意识；

5、每日组织客户服务中心人员的晨会，通过晨会来了解当时市场资讯，共同学习每日疑难业务知识和新业务知识，同时学习公司近期工作任务与重点；

6、针对客户服务中心工作流程和标准使用语及相关工作对北京营业部相关工作人员进行培训，通过培训学习了解客户服务中心工作流程和提高服务认知；

7、在总部和营业部客户服务平台坐席系统上线之后，指导营业部通过坐席系统完成新客户回访工作，并且及时解决营业部外呼人员在外呼过程中出现的问题；

8、根据公司领导要求同时为了加强公司各部门业务相通，每日收市后负责搜集整理当日疑难业务，并且每周将疑难业务汇总发送总部经纪业务部各位领导和各营业部客服主管。

二、>通过以上工作任务的完成自己发现在很多方面仍然需要改进

1、加强业务知识的学习，通过不断的接听客户咨询电话过程中发现对于公司很多业务知识方面自己仍然需要加强学习，从而才能提高对客户的服务水平；

2、加强团队沟通协作，加入新的集体之后，并且在公司客户服务中心建设阶段必须很好与领导和同事沟通才能保证各项工作的开展与完成，尤其根据公司客户服务中心发展目标，积极加强与各营业部客服主管的沟通；

3、对于公司客户服务中心建设阶段，应该利用自己之前的工作经验与客户服务中心运营管理的认知加强创新能力，寻找合适公司客户服务中心建设的方式方法。

在正式成为xxx的一员之后，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。

**医院客服转正工作总结简短17**

转眼20xx年我在xx的学习、试用已经结束，为了更好的开展接下来的工作，我就试用期的工作做一个全面而详实的总结，目的在于吸取教训、提高自己，以至于把接下来的工作做的更好，完成公司下达的销售任务和各项工作。

>一、试用期完成的工作

1。销售情况

上半年在公司各级领导的亲切关怀和正确领导下，及经销商的共同努力下，xx市场完成销售额xx万元，回款率为xx%；低档酒占总销售额的xx%，其中以xx、xx、xx销售为主；中档酒占总销售额的xx%主要以xx及xx为主；其中x月份销售额为x万元，占总销售额的xx%；x月份销售额为xx万元占总销售额的xx%；x月份销售额为xx万元，占总销售额的xx%。

2。市场管理、市场维护

根据公司规定的销售区域和市场批发价，对经销商的发货区域和发货价格进行管控和监督，督促其执行统一批发价，一定程度上杜绝了低价倾销和倒窜货行为的发生。

通过对各个销售终端长时间的交流和引导，并结合公司的营销策略，在各终端张贴了舍得酒统一的xx价格标签，使产品的销售价格符合公司指导价。按照公司对xx陈列的要求进行产品陈列，并动员和协助店方使产品保持干净整洁。在店面和柜台干净整齐、对我公司产品的陈列进行了相应赠送政策宣传，使其达到利用终端货架资源进行品牌宣传的目的。

3。市场开发情况

上半年开发xx总共31家。部分新开发网点是xx区较大规模商超，对于我公司产品陈列较为齐全，由低端至高端酒均有不同程度的上柜；其他新增网点为xx区中小零售终端，所上产品主要集中在中低档产品区。

4。品牌宣传、推广

为了提高消费者对“xx”的认知度，树立品牌形象，进一步建立消费者的品牌忠诚度，根据公司规定的统一宣传标示，在人流量大、收视率高的地段及生意比较好的门市部，张贴xx宣传海报xxx余张，联系并协助广告公司制作各式广告宣传牌xx家，现已制作完成x家；对于公司的旅游参观政策进行了积极有效的落实与人数统计，积极配合公司对xx区客户到本公司旅游参观的向导工作，此次一系列工作对公司的历史文化有很好的宣传作用有力提升了品牌形象及品牌认知度，让家乡人民进一步认识与了解我公司。

5。销售数据管理

根据公司年初的统一要求完善了各类销售数据管理工作，建立了经销商拉货台帐及经销商销售统计表，并及时报送销售周报表、销售月报表，各类销售数据档案都采用纸质和电子版两种形式保存，使得的每月计划更加客观、准确。在每月月底对本月及累计的销售情况分别从经销商、单品、产品结构等几个方面进行汇总分析，以便于更加准确客观地反映市场情况，指导以后的销售工作。

6。市场竞争品牌调查统计情况

根据现有市场调查统计得出，xx、xx、xx及xx等系列酒是我公司中低端产品的主要竞争品牌，尤其是低端简装酒当中以xx、xx酒为我公司低端市场的有力竞争者，其市场占有率高，市场流通速度快，很大程度上影响了我公司xx、xx的市场占有率及市场流通，这也为我公司低端简装产品的推广设置了巨大障碍。

xx公司最近执行市场优惠政策：连续或一次性进xx、xx等系列酒达xx元可获得xx一台，达x万元可获得价值xx元xx一台。

xx以单品单行x盒为基准，陈列x种及x种以上产品送xx。

>二、工作打算

尽管在试用期当中做了大量的工作，但由于我从事销售工作时间较短，缺乏营销工作的知识、经验和技巧，使得有些方面的工作做的不到位。鉴于此，我准备在接下来的工作中从以下几个方面入手，尽快提高自身业务能力，做好各项工作。

1。努力学习，提高业务水品

其一是抽时间通过各种渠道去学习营销方面（尤其是xx营销方面）的`知识，学习一些成功营销案例和前沿的营销方法，使自己的营销工作有一定的知识支撑。其二是经常向公司领导、各区域业务以及市场上其他各行业营销人员请教、交流和学习，使自己从业务水平、市场运作和把握到人际交往等各个方面都有一个大幅度的提升。

2。进一步拓展销售渠道

xx市场的销售渠道比较单一，由于种。种原因大部分产品都是通过流通渠道进行销售的。接下来在做好流通渠道的前提下，要进一步向商超渠道、餐饮渠道、酒店渠道及团购渠道进一步拓展。在团购渠道的拓展上，下半年主要对系统人数和接待任务比较多的工商、教育和林业三个系统多做工作，并慢慢向其他企事业单位渗透。

3。做好市场调研工作

对市场个进一步的调研和摸索，详细记录各种数据，完善各种档案数据，让一些分析和对策有更强的数据作为支撑，使其更具科学性，来弥补经验和感官认识的不足。了解和掌握公司产品和其他白酒品牌产品的销售情况以及整个xx市场的走向，以便应对各种市场情况，并及时调整营销策略。

4。与客户密切配合，做好销售工作

协助经销商在稳住现有网络和消费者群体的同时，搞好客情关系，充分拓展销售网络和挖掘潜在的消费者群体。

最后希望公司领导在本人以后的的工作中给予更多点拨与指导！

**医院客服转正工作总结简短18**

时光如梭，转眼间20xx年工作即将结束，回首一年来的工作，感慨颇深。自入职xx项目以来，在服务中心领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工作计划。项目交付以来，客服部围绕xx前期物业服务工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近四年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精畜锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

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。在每一个新员工上岗之前，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的\'业务知识和高超的服务技巧还不够，要不断地完善自身的心理素质，学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，当成是一种享受。对业主要以诚相待，真心为业主提供切实有效地咨询和帮助，在为业主提供咨询时要认真倾听业主的问题，细细为之分析引导，熄灭业主情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起业主更大的投诉。本年度部门各项工作如下：

>一、规范内管管理，增强员工责任心和工作效率

自加入xx客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任性。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

（二）严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

（三）圆满完成xx一期交房工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础20xx年xx月中旬，xx园一期正式交房入住，我部主要负责一期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。

（四）密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作。

客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务，本年度累计处理xx。

>二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

（一）员工业务水平和服

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！