# 客户服务工作总结（精选4篇）

来源：网络 作者：清风徐来 更新时间：2025-03-21

*小编为大家整理了客户服务工作总结(精选4篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!...*

小编为大家整理了客户服务工作总结(精选4篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

客户服务工作总结(精选4篇)由整理。

第1篇：客户服务工作总结

某某营业部

☆年客户服务工作总结

202\_年，某某营业部在西安分公司的领导下，在相关业务部门的帮助支持下，在营业部全体同志“合心、合力、合作”中，按照划小核算单位，实施精细化管理的思路，积极推进“区域化管理+全业务营销+客户经理”管理模式，经过坚持不懈、细致入微的工作实践，取得了较好的成绩。现将某某营业部客户服务工作相关情况汇报如下：

一、整体转换与客户服务

202\_年，某某工作已接近尾声，机顶盒的配臵转向面对入驻时间周期差异更大的用户，工作切分的更加细微，用户需求个体差异日益显著，对客户服务水平提出了更高的要求。

为了与IPTV竞争，我们营业部在项目交房时，提前跟进做好业务宣传，积极协调物业配合我们的现场路演，分时间段做好各种套餐的推广工作，准备小礼品答谢办理360、840、428等套餐业务的用户，并且不厌其烦的为用户处理装修引起的线路问题，直至用户可以正确使用机顶盒，正常收看数字电视节目。

为每一个用户的满意和再次满意，某某营业部的全体同志共同做着每一项细致贴心的工作，客户满意度的提升，不仅让我们营业部在本年度屡次受到公司表扬和嘉奖，更从业务上提升了数字电视整转的力度，相关业务收入喜人。

二、用户续费和客户服务

续费用户虽然往往是我公司忠诚度较高的用户，但日益增加变化的家庭需求无疑是受着新技术、新产品、新生活的推动的，如何在公司技术进步的条件下，通过客户服务这条线培育新需求，满足新需求，提升用户忠诚度?是我们营业部在一线工作的主责。用户续费率的提升有赖于用户忠诚度，用户忠诚度与客户服务的细致程度成正比。营业部的业务工作和客服工作的正相关关系是我们日常工作的重点。

202\_年，面对IPTV的激烈争夺和体外网的恶性竞争，我们不妥协，不放弃，克服小区租住户较多且前期部分小区网络升级时网改未到位影响用户收看给今年的续费工作造成的困难，用密集的业务节奏和客户服务打破僵局：

1、续费项目收视费到期前，提前二个月派单，提前一周张贴收费通知，提前三天群发短信，延长现场收费时间，为老弱病残提供上门收费服务;

2、不在集体缴费时段内的零散用户，先短信通知，后电话预约，再登门收费，用辛勤周到的服务打感情牌，争取用户续费，阻击IPTV强势进攻，减少客户流失。

三、新业务发展与客户服务

新业务发展作为公司未来立足发展的

1、由于采取优势业务与节目销售捆绑先行、基本收视费收取补充的分时段推进业务策略，节目营销工作稳步推进，用户付费

节目认可度稳步攀升，消费习惯初步养成，G

1、G2套餐销售情况喜人，节目费收入提前四个月完成全年目标任务。

2、为了完成数据业务，我们先后数次梳理了某某营业部接手过来的4100户数据存量用户，重叠用户予以了合并、注销、清理;五级地址不完整不准确用户予以了补充、完善、归类;与数字用户管理范围不吻合用户已申请年尾进行归并、交接、变更。为来年数据业务后期的客户服务做好基础性工作和必要的铺陈。

3、根据公司多业务打包销售的要求，在一些有发展空间的小区进行了多业务综合推广试点，自备了应季小礼品，摸索出了一些适合某某营业部辖区用户实际可持续推进的综合业务推广方式，多业务共进，各业务促进。

四、绩效管理与客户服务

1、考核按照“361”的方式进行，即收视费占总任务的30%，新业务占60%，日常客户服务占10%。通过这种方式鼓励大家在保证总任务完成的基础上全力开展新业务，确保客户服务与营业部各项业务同步提升，齐头并进。

2、面对三网融合，营业部全体工作人员从单一被动收费向全业务主动营销的转型，社区经理不再是以前的收费员，而是具有自主服务意识的全业务营销员。

五、业务形象与客户服务

以“温馨服务进万家”活动为契机，抓住每一个续费现场，不放过每一个与用户见面的机会，积极开展全业务的宣传与推广。

同时改变了社区经理的服务形象，给大家配臵了印有广电标识的便携式桌椅，夏季还统一了短袖服装，增加了社区经理在每个现场的用户信任度。

高度重视“温馨服务进万家”和“公示牌进社区”活动，通过具体细微的工作践行了某某公司服务准则，进一步提升了团队整体服务意识和用户服务水平。截至目前，某某营业部共完成了230个小区的公示牌进社区工作，在用户和营业部之间架起了沟通的桥梁，正在由“咨询”向“办理”的角色转变，更加重视采取有效的市场措施，达成良好的市场收益。

六、投诉解决与客户服务

实行了区域化管理，营业部要求每个区域经理都是服务督导员，做到了“电子工作流故障处理实名制”，反馈信息及时准确，有效的排解了呼叫中心用户投诉压力。对工作流中遇到的问题，我们按周与客服中心进行沟通，按日处理疑难问题，遇到困难以用户为重协商解决，并在每周三的营业部例会上及时以例证的形式，培训员工，提高大家处理疑难问题的业务水平，表彰先进，鞭策后进。营业部的业务团队和账务管理、档案管理小组在一次又一次的实战演习中得到了历练和提高。根据呼叫中心反馈的情况，我们营业部的不及时不准确工单一直较少，处理及时，沟通顺畅。专此小结并汇报。请审定。

某某营业部

二〇一一年十二月

第2篇：客户服务工作总结

一、指标完成情况

1、由于客户调查仍在持续开展中，暂未有第三方客户满意度得分。

2、截止到10月31日，我局互联网业务办理比例为99.55%，达到满分值。

3、截止到10月31日，我局共发生3宗重复投诉，其中2宗为主网清赔类，1宗为供电安全。目前已向市局申请剔除主网清赔类重复投诉。剔除后，重复投诉考核达到满分值。

4、截止到10月31日，我局未发生12398投诉，并列全市第一。

5、截止到10月31日，我局共发生17宗投诉，暂列全市第四。

二、工作回顾

1、着力抓好客户诉求管控，加大各业务的全过程监控，持续提升业务规范和办理效率，深入推进客户全方位服务体系建设，不断提高服务品质。制定《供电局202\_年客户服务改进工作行动方案》，围绕“一个目标，六大维度，十项举措，三十条改进措施”，持续提升客户满意度。截止202\_年11月，供电局未产生12398投诉。产生95598投诉17宗，同比下降32%。同时积极推广互联网统一服务平台，目前互联网业务办理比例达99.55%，客户足不出户即可办理大部分用电业务。

2、拓展供电安全宣传覆盖面，开展用电安全与服务宣传活动。202\_年，我局共开展主题为\"您的非常满意，我们的无限动力\"宣传活动14场，宣传我局便民措施以及快速抢修复电正能量，提升企业良好服务形象，持续提升客户满意度。以及结合百姓宣讲”进学校、进社区、进企业、进大客户、进农村、进贫困户、进施工队”活动，宣传用电安全知识，提高客户对用电安全认知，同时大力宣传我局服务理念和便民措施。

3、深入挖掘客户需求，注重客户关系维护。制定《供电局202\_年客户走访方案》，倾听客户心声，及时了解客户需求，找出客户服务工作的短板，制定客户服务整改措施。202\_年共走访工商业业客户8265户，居民客户42625户，共解决问题100多条次，有效提升客户满意度。

4、加强客户诉求台账管理，减少客户投诉。梳理辖区内客户投诉风险点，及时传递客户诉求，解决客户诉求。通过现场走访、电话访问、用电检查、派发名片等形式收集客户问题，定期更新和通报客户诉求台账解决情况，着力解决存量问题，避免客户重复投诉和越级投诉。

三、下一步工作计划

1、打造“党建+服务”品牌。持续加强党建与业务融合，以党建工作引领业务发展，以业绩成果检验党建成效，推动党建和业务“双提升”。充分发挥党员服务队作用，常态化开展为民服务十项措施，加强用户感知。统一协调，实行联动，为客户提供更加快捷优质的服务。结合扶贫攻坚工作，开展用电安全、节能宣传以及其他社会公益性活动等，为其提供力所能及的生活帮助、人文关怀及心理疏导等服务。主动融入群众中解决问题，当好群众用电的客户经理，杜绝出现有责投诉，扛起党员身边“零投诉”的责任旗帜。

2、持续优化推进零距离供电网格化服务措施稳步落地,继续完善以客户为中心的服务机制。以客户走访接触和台区巡维建立的问题台账为抓手，着力挖掘客户需求和问题。关口前移，建立客户抱怨台账，及时处理避免投诉升级。坚持行之有效措施的常态化执行，收到客户首次来电后迅速沟通响应，按照营销类、生产类、基建类实行归口部门督办制，做好投诉处置。压实诉求处置到位标准，“从严动真”落实问责机制。严抓问题升级和重复投诉，齐抓共管减少投诉发生。至上而下，强化责任担当。继续通过提升全员服务意识、强化业务管控、注重专业协同、严肃考核问责，提高客户问题处置效率。加强部门联动，落实客户问题管控体系和协同处理机制。做好“协同问题”的跟进监控，加快项目立项建设，全面解决存量客户问题。加强不合理诉求的报备工作。针对客户抱怨，提前做好有可能越级投诉的风险管控。

3、加强客户服务指标提升，以客户需求为导向，持续加强供电服务管理，推进营业厅建设，创造良好营业服务环境。不断丰富服务手段，优化服务流程，创新服务举措，做到“让政府放心，让社会满意”，为我县经济社会发展提供强有力的电力服务保障。

第3篇：客户服务工作总结

某某营业部

☆年客户服务工作总结

202\_年，某某营业部在西安分公司的领导下，在相关业务部门的帮助支持下，在营业部全体同志“合心、合力、合作”中，按照划小核算单位，实施精细化管理的思路，积极推进“区域化管理+全业务营销+客户经理”管理模式，经过坚持不懈、细致入微的工作实践，取得了较好的成绩。现将某某营业部客户服务工作相关情况汇报如下：

一、整体转换与客户服务

202\_年，某某工作已接近尾声，机顶盒的配臵转向面对入驻时间周期差异更大的用户，工作切分的更加细微，用户需求个体差异日益显著，对客户服务水平提出了更高的要求。

为了与iptv竞争，我们营业部在项目交房时，提前跟进做好业务宣传，积极协调物业配合我们的现场路演，分时间段做好各种套餐的推广工作，准备小礼品答谢办理360、840、428等套餐业务的用户，并且不厌其烦的为用户处理装修引起的线路问题，直至用户可以正确使用机顶盒，正常收看数字电视节目。

为每一个用户的满意和再次满意，某某营业部的全体同志共同做着每一项细致贴心的工作，客户满意度的提升，不仅让我们营业部在本年度屡次受到公司表扬和嘉奖，更从业务上提升了数字电视整转的力度，相关业务收入喜人。

二、用户续费和客户服务

续费用户虽然往往是我公司忠诚度较高的用户，但日益增加变化的家庭需求无疑是受着新技术、新产品、新生活的推动的，如何在公司技术进步的条件下，通过客户服务这条线培育新需求，满足新需求，提升用户忠诚度?是我们营业部在一线工作的主责。用户续费率的提升有赖于用户忠诚度，用户忠诚度与客户服务的细致程度成正比。营业部的业务工作和客服工作的正相关关系是我们日常工作的重点。

202\_年，面对iptv的激烈争夺和体外网的恶性竞争，我们不妥协，不放弃，克服小区租住户较多且前期部分小区网络升级时网改未到位影响用户收看给今年的续费工作造成的困难，用密集的业务节奏和客户服务打破僵局：

1、续费项目收视费到期前，提前二个月派单，提前一周张贴收费通知，提前三天群发短信，延长现场收费时间，为老弱病残提供上门收费服务;

2、不在集体缴费时段内的零散用户，先短信通知，后电话预约，再登门收费，用辛勤周到的服务打感情牌，争取用户续费，阻击iptv强势进攻，减少客户流失。

三、新业务发展与客户服务

新业务发展作为公司未来立足发展的

1、由于采取优势业务与节目销售捆绑先行、基本收视费收取补充的分时段推进业务策略，节目营销工作稳步推进，用户付费

节目认可度稳步攀升，消费习惯初步养成，g

1、g2套餐销售情况喜人，节目费收入提前四个月完成全年目标任务。

2、为了完成数据业务，我们先后数次梳理了某某营业部接手过来的4100户数据存量用户，重叠用户予以了合并、注销、清理;五级地址不完整不准确用户予以了补充、完善、归类;与数字用户管理范围不吻合用户已申请年尾进行归并、交接、变更。为来年数据业务后期的客户服务做好基础性工作和必要的铺陈。

3、根据公司多业务打包销售的要求，在一些有发展空间的小区进行了多业务综合推广试点，自备了应季小礼品，摸索出了一些适合某某营业部辖区用户实际可持续推进的综合业务推广方式，多业务共进，各业务促进。

四、绩效管理与客户服务

1、考核按照“361”的方式进行，即收视费占总任务的30%，新业务占60%，日常客户服务占10%。通过这种方式鼓励大家在保证总任务完成的基础上全力开展新业务，确保客户服务与营业部各项业务同步提升，齐头并进。

2、面对三网融合，营业部全体工作人员从单一被动收费向全业务主动营销的转型，社区经理不再是以前的收费员，而是具有自主服务意识的全业务营销员。

五、业务形象与客户服务

以“温馨服务进万家”活动为契机，抓住每一个续费现场，不放过每一个与用户见面的机会，积极开展全业务的宣传与推广。

同时改变了社区经理的服务形象，给大家配臵了印有广电标识的便携式桌椅，夏季还统一了短袖服装，增加了社区经理在每个现场的用户信任度。

高度重视“温馨服务进万家”和“公示牌进社区”活动，通过具体细微的工作践行了某某公司服务准则，进一步提升了团队整体服务意识和用户服务水平。截至目前，某某营业部共完成了230个小区的公示牌进社区工作，在用户和营业部之间架起了沟通的桥梁，正在由“咨询”向“办理”的角色转变，更加重视采取有效的市场措施，达成良好的市场收益。

六、投诉解决与客户服务

实行了区域化管理，营业部要求每个区域经理都是服务督导员，做到了“电子工作流故障处理实名制”，反馈信息及时准确，有效的排解了呼叫中心用户投诉压力。对工作流中遇到的问题，我们按周与客服中心进行沟通，按日处理疑难问题，遇到困难以用户为重协商解决，并在每周三的营业部例会上及时以例证的形式，培训员工，提高大家处理疑难问题的业务水平，表彰先进，鞭策后进。营业部的业务团队和账务管理、档案管理小组在一次又一次的实战演习中得到了历练和提高。根据呼叫中心反馈的情况，我们营业部的不及时不准确工单一直较少，处理及时，沟通顺畅。专此小结并汇报。请审定。

某某营业部

二〇一一年十二月篇2：客服部年终总结

客服部年度工作总结

202\_年客服部年度工作总结

202\_年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动,进一步整合服务资源,促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型,不断提升服务水平,创造客户价值,积极承担社会责任,为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

1、主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度,树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

202\_年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得;根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本,促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+n”服务计划。旨在通过举办客户服务活动,不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度,树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动,公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务内容

1、积极配合分公司做好vip客户工作

为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了

面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。 繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合202\_年的工作如何进行改进做如下安排:

一、抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训,提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，202\_年,我部将继续采取多种方式及途径,对所辖员工进行定期与不定期的培训,从本职工作做起,对于相关岗位技能进行专门培训,加强所辖人员的职业道德教育,有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训,对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

二、配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障

积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

三、以服务为本,促进销售，把日常业务处理和服务工作紧密结合，全面诠释国寿“1+n”服务内涵

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证“两鸿”满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量,挖掘积累客户,有效整合客户资源,做好客户的二次开发,努力促进转保，为202\_年开门红奠定基础,以进一步提升公司服务品质,增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营建良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来,全员服务，营造良好的服务氛围，

国寿“1+n”服务需要我们每一个客户服务人员去全面诠释, 良好的客户关系需要我们每一个国寿员工去共同增进，客户的满意度与国寿品牌知名度及形象的提升将是我们每一个国寿人的责任与骄傲!

记得有一位实战培训专家曾说过，“简单的事情重复做，你就是专家;重复的事情快乐做，你就是羸家”。客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断提高服务意识，营造全员为客户服务的氛围，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三嬴。

商场年终工作总结及新年工作计划(1) 商场紧紧围绕商厦下达的各项任务指标展开工作，在加强管理、强化意识、开展活动等方面取得了显著成绩，为商厦的持续快速发展做了很大的贡献。

自13年开业以来，服装商场时刻以发展为前提，进行了三次大规模的经营布局调整，提升服装品牌结构，合理利用平效??使得商场能够快步、稳定地发展。

今年，我商场紧紧围绕商厦整体部署及13年全年工作计划开展工作。商场领导班子走出去考察、调研，反复推敲升级改造计划与实施细则，学习先进的经营理念，合理利用平效，成果非常明显。特别值得肯定的是，今年的升级改造中，我们采取了经营面积扩大，品牌升级，货位调整，店堂改造，加强管理等一系列强有力的措施，全体员工团结一心，共同努力，取得了一定的经济效益和社会效益。不仅提升了企业形象，而且销售业绩不断攀升。

回顾xx年的工作，可以概括为以下几大方面：

一、适应市场需求升级改造，整体经营布局调整合理，品牌结构日趋成熟，经营成果喜人。

服装商场全年计划任务4400万，实际完成万元;毛利计划330万，实际完成万元，费用。

今年新增收了新品费、广告费、装修管理费和其他收入累计上缴纯利7万余元。取得良好的经营业绩，我们采取了如下做法：

1、紧跟商厦各种大规模促销活动，不放过任何销售机会。

根据商厦总体部署，在多次大型促销活动中，我商场都能围绕活动主题，积极配合，以活动和节日促进销售。在新发周年店庆、集团店庆、黄金周等重要促销时段，取得了良好的销售业绩和经济效益，最高日销超百万。配合商厦的活动，我们做了大量的准备工作，积极与厂家联系货源，增加适销品种，灵活促销，保底扣点，力保双赢。

2、扩大经营面积，合理利用平效，提升经营品牌。 品牌经营采取抓大放小的原则，调整引进了大小品牌80余个，年销售超百万的专柜有10余家。确保了我商厦经营定位的提升。

升级改造时，冯总带领商场班子成员及有关部门反复分析研究、精心策划，扩大了男装和运动休闲的经营面积，将原有服装商场的二层半楼拓展至三层半楼，整个男装和运动休闲的经营面积及经营品牌同步升级。男装由原有品牌20多家发展至61家，引进了培罗成、雅戈尔、九牧王、花花公子、哈雷纳·金狐狸等知名男装品牌30余家，国际运动品牌匡威、kappa入驻我商场;并引进了七匹狼、匹克、康踏、哥仑布、贵人鸟、豪健等国内运动休闲品牌及威鹏、佩吉、劲都人、旗牌王、伊韵儿等中性休闲品牌20余家，顺利完成了今年升级改造任务，受到了商业同仁及消费者的一致好评。

升级改造后，男装、运动调整扣点，平均增长了2﹪--3﹪。租金、管理费、人员工资等

增加纯利润11万余元，为提高销售业绩打下了良好的基础。

为适应商厦整体形象发展的需要，在兼顾本次经营布局调整重点的同时，采用末位淘汰制先后淘汰了销售业绩不好的女装品牌10余个，并引进了卡琪露茜、雅诺、芙奈尔、蒂澌凯瑞、热度、范奈沙、科尚等10余家女装品牌。顺利地完成了今年的升级改造任务，为计划明年女装品牌的再次升级奠定了良好基础。

通过建立员工档案，了解了员工的第一手资料。对家里特殊困难的员工予以照顾，动员员工关心和帮助他们。主动从家里拿不穿的衣服和生活必需品给特困员工;员工家里盖房子，我们发动员工利用个人时间去她家帮忙;员工的弟弟出了车祸，我们问长问短尽量解除员工的后顾之忧。在我们的带动下，我商场目前已形成了有困难，大家帮的好风气。

5、发扬“勤俭善持”的企业精神，降低费用，节约挖潜，压缩不合理开支。

我商场在勤俭善持上，人人有责。以节约为前提，减少小后勤人员，压缩人头工资。原一层楼四个清洁员，现每层楼两名清洁员，洗手间的清洁员应一层楼两名，现两层楼两个清洁员。在人头工资上每人年节省近万元。

因商场大，费用高，我们将可利用的东西修修补补，凡是能用的，可修补的绝不花一分钱。由于我商场托管的专柜多，长途电话及传真较多，费用较高。我们与厂方沟通。动员各厂家自己安装电话，降低商场管理费用。

0x年的工作已近尾声，我们会把今年取得的工作成绩当作明年工作的新起点。总结工作经验，针对不足，在求实、做细、落实上下功夫。我们将继续在商厦领导的带领下，严格按照13年的工作计划开展工作：

1、13年，在经营管理中，紧紧围绕商厦的工作部署进行工作。在续约13年新合同的同时，将部分专柜基础扣点提高2---3个百分点，初步预计增加年租金15万余元，调整人员工资3万余元。

2、积极配合商厦做好1月15日和“4·15”两个店庆的准备工作，我们将把两次店庆作为13年上半年工作的重点。为了能在店庆期间有良好的销售业绩，给13年的工作开个好头，我们将提前组织货源，认真布署店庆期间工作的每一个细节，现场管理人员加大力度。力争在店庆期间取得了可观的经济效益，刷新我商场自开业以来日销的最高销售记录，成为13年的工作的良好开端。

3、5月份，我商场将全面调整女装的经营布局及品牌结构。本着以名优商品为主、完善品牌结构为原则进行升级改造。目前根据商场的经营面积，初步拟定借鉴国商的经营格局，将以往的中岛改建为侧边厅。我商场将以淑女装和仕女装为主打商品，继续培养米茜尔、柯蒂娜等一些知名女装品牌的忠实顾客群，并组织新品牌，调整10----15个有竞争力、有影响力、有特色的女装品牌，确保商场品牌组合的科学性、合理性。在调整女装的同时，不忘兼顾男装和运动休闲的经营状况。采取末位淘汰的原则，淘汰一些效益差的男装和运动休闲中小品牌，合理进行调整，在不影响销售的同时，确保明年区域划分整体规划的完整性，保证13年的升级改造的顺利完成。

4、在经营环节上，要求商场管理人员定期考察调查市场，具备预知市场行情变化的能力，熟练业务知识，研究商品流行趋势，掌握第一手资料，分析知名品牌的经营规模，认真学习其他先进企业的管理方法，查找自身管理工作存在的不足，拟定工作细节的补充计划和实施方案等，提高商场领导的综合能力，向商厦领导提供合理化建议。加大管理力度，向管理要效益。在总结今年经验与不足的基础上，拓展新思路，努力挖掘创造利润的新途径。加强员工培训，提高员工的整体素质。通过组织丰富多彩的活动，增强员工的凝聚力。力争在经营和管理方面，明年能够再上一个新台阶。

5、x年的工作重点是抓销售，提高利润。将明年的销售计划落实到各柜组，并由柜长落实到各专柜及个人，增强全员的紧迫感和责任感。每月按计划任务考核各专柜的销售情况，对销售前五名的专柜和后五名的专柜予以公布，激发员工的竞争意识，鼓励员工提高销售业绩;对销售排名后五名的专柜，与专柜人员一起查找原因，采取相应措施，进而提高销售业绩，对确无提高的专柜将予以淘汰。针对货品不实和卖场空的现象，我们将在充实货品种类和数量上下工夫，以柜组为单位，采取分片包干的原则。柜长主抓货源，有针对性地与货源不足的厂家和供应商进行沟通，充实货源，配合导购员做好销售的准备工作。凭借多样化，多品种的商品留住各种层次的消费人群。

6、节约挖潜，压缩不合理的开支。降低各项费用，杜绝浪费现象。能省一分钱，绝不多花半分钱。老百姓离不开“衣、食、住、行”，可见服装在人们心目中的重要性。服装是引领时尚的必需品。新发的市场定位是品牌时尚店，我们深感自己的责任重大。虽然目前我们的销售还不是最理想的，但我们深信服装商场是欧亚新发最有潜力最有发展的商场，为此服装商场的全体员工向着这一目标共同努力。相信随着经营和管理的不断深化，在13年的工作中我们将以更加扎实有效的措施，更加合理高效的方法，将明年工作真正落到实处，配合商厦领导超前完成明年的工作计划篇3：客服202\_年个人年终总结两篇

客服202\_年个人年终总结两篇

【第一篇】

时光飞逝，转眼202\_年马上就要落下帷幕了。回首加入维新这个大家庭工作的日了，心中感慨万千。跟单员是公司对外沟通的窗口，其工作也是很重要的，需要做到很细心和很好的耐心。我为能成为公司这一重要岗位中的一员而感到荣幸。现在我将对一年来各项工作的完成情况进行总结：

一、xx年工作总结

1.订单处理

2.产品跟踪情况

产品交付准时率为98%。收到客人款项后，通知财务解锁，时刻注意生产进度，产品入库后及时通知物流公司走货，并随时进行跟踪，确保交期。

3.与客户进行沟通

每天至少给三个客户打电话沟通联系(除了当天下单的客户)，时刻了解出国留学网客户情况。

4.客户资料整理

很多客户是由销售公司转过来，资料很不完整。是我的疏忽，没及时建立完整的客户档案，我决定将客户相关资料完善并建档。对今后开发的新客户也建立相应的档案。

二、202\_年工作规划

新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，我决心再接再厉，一定努力工作，打开一个新局面，希望我202\_年有着更加辉煌、灿烂的的工作成绩。

1.力争客户服务满意率为100%，多和客户沟通，争取更多的订单，及时向领导报告客人所反馈的信息; 2.及时、准确的评审客户订单，准确率达到100%; 3.全面提升自已的工作能力、沟通技巧; 4.服从领导的工作安排，做事认真、仔细，各项报表准确率为100%。 【第二篇】

时光如梭，转眼间202\_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，在管理处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三年，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。 202\_年x月，我正式升任住总集团xx公司天诺物业15第四项目客服部经理助理，对于物业客服工作者来说，整个过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，在接任客服主管工作中，我一直在不断地探索，希望能够最大限度的化解

和消融业主与物业之间的矛盾。

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15收费工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础

(四)密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作

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)员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，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)协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。篇4：202\_年客户服务部工作总结

202\_年客户服务部工作总结

202\_年对于福赛德物业来说，可以说是飞速成长和大跨越、大发展的一年，也是公司全员在不断改进、提升和完善各项管理机制的一年。客户服务部作为一个成立仅半年的职能部门得到了公司领导的关心与支持，同时也得到了公司各职能部门、项目管理处及地产事业部其他职能部门的大力支持与协助，通过部门员工半年来的努力工作，各项工作制度、流程、培训不断得以完善和落实，各项目管理处质保维修、规划设计施工缺陷整改、房屋交付、装修违建管理、服务品质、社区文化建设不断推进和发展，秉承集团公司“202\_客户年”及福赛德物业“全心全意为客户服务”的理念，始终以客户的物业保值增值、为客户提供良好的工作、居住、经营环境作为部门员工的工作准则。新年将至，回顾这半年来的客户服务工作，有得有失，有合作也有争吵、有辛苦也有汗水、走了不少弯路也探索到不同捷径。共同取得了阶段性的成果和经验，为后期其他项目的客户服务工作奠定了基础。现将今年的工作总结如下：

(一)202\_ 年度工作成果及计划完成情况

一、各项目管理处质保维修、规划设计施工缺陷整改

1、质保维修、规划设计施工缺陷整改是客户服务部的重要工作之一，在地产客户服务中心的大力指导及支持下，按照《奥山地产工程维修服务程序》、《奥山地产客户投诉处理程序》、《奥山维修组

维修扣款、签证工作程序》及其他岗位说明书、作业指导书组建了欧5期、v公馆、怡江苑、怡君苑、怡景苑、cc尚品、黄石奥山星城等项目的维修组，并确定维修组成员。以上维修组承担了奥山地产旗下所有商品房、还建房质保期内的质保维修工作。

从202\_年6月5日截止到202\_年12月19日，欧5期、v公馆、怡江苑、怡君苑、怡景苑维修组累计受理维修诉求1721户1952条。其中：欧5期74户84条、v公馆655户717条、怡江苑500户503条、怡君苑177户284条、怡景苑315户364条。累计关闭维修70户80条、648户707条、300户353条、155户255条、298户346条。维修完成情况见下表：

经统计分析，在这1952条客户报修中：部品报修11条、电气工程报修272条、给排水报修137条、公共部分报修148条、裂缝报修220条、门窗工程报修538条、土建渗漏报修558条、卫生洁具报修2条、装饰工程报修66条。质量类别统计见下表：

在日常工作中，客户服务部对各项目管理处维修组不断培训，使维修组成员能按照奥山地产客服中心的支持性文件要求完成质保期内维修工作，同时客户服务部积极协助各管理处与奥山地产武汉城市公司项目部、客户服务中心、工程管理中心、成本合约中心、研发设计中心、各项目工程总包及分包单位协调沟通，积极落实各种质保期内整改维修工作。

2、由于目前地产事业部在规划设计、施工安装、监理、验收移交等环节对物业管理的认识及重视不够，导致项目交付后对物业管理、设施设备维护、物业运营成本、安全隐患等造成诸多影响。为此，客户服务部从业主与非业主使用人及物业管理和运营的角度出发对物业规划、楼宇设计、设备选型、功能规划、施工监管、工程竣工、验收接管等问题以工作报告、工作联系函、请示函、对地产事业部台账、

地产事业部例会议题等向地产事业部进行多方面的反馈及跟进落实，同时提出合理方案和建设性意见。

截止到202\_年12月19日，202\_年度客户服务部共发送工作报告、工作联系函、请示函164份。其中：工作报告5份、工作联系函151份、请示函8份。

3、客户服务部全年共处理的重要及典型客户投诉7件，客户投诉最为集中的是工程质量及销售服务，其中分别为：

1) v公馆d1-2-3401王飞家中多处墙面、天花阴角渗水问题; 2) v公馆d3-2901易新建家中墙面多处渗水、裂缝问题; 3) v公馆20#商铺刘聘婷商铺墙面及天棚多处渗水问题;

4) v公馆d

2、d

3、d

4、d5栋楼5号房阳台与售房合同约定标准不一致赔付事宜;

5) 欧景苑5期a-101唐莉家中水泵房噪音问题;

6) 欧景苑5期a-2902齐婧媛 家中墙面及天花阴角多处渗水问题;

7) 怡江苑c-2-203王文华家中因排污管堵塞导致反水赔付事宜;

二、客户服务各项制度、流程、操作手册、培训等客服体系建设

1、202\_年对于客户服务部而言是建设性的一年，很多工作刚刚起步及开展，公司领导及各项目管理处对客户服务部赋予了很大期望。部门全员按照公司的发展思路及理念发扬努力学习、不耻下问、积极

进取、端正态度的精神不断摸索出新的管理方法及经验，为各项目管理处的客户服务工作保驾护航。202\_年在客服体系建设方面也取得了一些成效。

2、部门成立之初在胡立君及虞成姝两位培训师的组织下，客户服务部对各项目管理处客服、保洁人员组织培训13场次，外出参观学习1次，共计156人次。其中保洁工作完成保洁人员入职培训、仪容仪表、小区及售楼部保洁服务标准、组建各项目保洁部门架构、组织参观学习武汉奇峰石材护理公司石材展示及设备演练中心、协助完成恩施项目开荒保洁以及保洁培训考试等工作;客服工作完成客服职业道德、职业规划、客餐接待、仪容仪表、行为规范、建立客服人员工作标准以及客服培训考试等工作。

3、为了提高各项目管理处工程维修组的工作效率，保障维修程序的正常运行，客户服务部联合地产客服中心对欧5期、v公馆、怡江苑、怡君苑、怡景苑、黄石奥山星城、cc尚品等项目管理处共集中组织工程维修、签证扣款培训、答疑11场次，共计98人次。客户服务部深入各项目管理处现场组织维修程序培训8次，共计56人次。通过不断的培训及指导，让各项目维修组成员充分理解透彻质保维修程序、流程、报表的填写以及软件录入等。

4、编制《智能物业管理系统维修诉求登记操作手册》、《vip客户拜访方案》、《客户满意度调查方案》等操作操作性文件及制度，配合品质管理部编制《商铺装修服务流程》，配合集团风险控制中心、篇5：客户服务个人工作总结

客户服务个人工作总结

客户服务个人>工作总结

纵观过去半年的工作，对我来说是一个很好的锻炼和提升自己各方面能力的发展机遇。在领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论从思想上、学习上还是工作上，我都取得一定的成绩和进步。工作中收获成长，成长中学会坚持，这是我工作这半年来切身的感受，面对复杂的局面沉着应对，用学过的业务知识去指导和推动工作的发展，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平。在思想上，我积极向党组织靠拢，在工作、学习和生活中积极起先锋模范作用，积极参与党支部、团委组织开展的各项活动，重新回顾革命前辈战争的足迹，使我深入了解\*\*\*\*\*走过的光辉历程。通过\*\*\*\*银行呼入业务的>培训，从中我深刻意识到工作规范化管理，严格执行标准的重要性，充分体会到团队协作的必要性，不断提高自身的理论素质和业务技能，增强工作责任意识和服务意识。

多年的客户服务经验培养了我强烈的职业责任感，专业素养在不断提升，服务技能也在不断完善，凭着认真的工作态度与沉稳的处事方式，我以热情专业的服务赢得客户的肯定，以亲切友好的态度得到同事的尊重与认同，以务实的工作态度受到领导的信任。在202\_上半年协助\*\*中心开展一系列客服工作期间，我荣幸能担任该项工作的组长，运用自己丰富的处理经验、娴熟的处理技巧、高效的处理能力，妥善化解客户疑难，并及时跟进客户的需求，实时化解客户的不满，确保客户服务的质量、效率与安全。即使高度紧张的工作，我都能以大局为重，带头做好对外服务，充分调动每位组员的积极性，当各分行业务存在差异时，积极与北京中心的同事进行沟通、协商，用真心实意践行着建行以客户为中心的服务理念，以认真负责的态度多次受到总行及中心领导的赞扬与肯定。从溢出组到正式入组期间，我积极协助组长做好各项管理工作，从情感上走近组员的思想动态，从服务质量、工作效率、风险防控等方面关注组员的工作状态，使小组形成一个团结协作的集体。回顾202\_上半年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但同时也意识到自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，存在着不足，这都有待于在今后的工作中严格要求自己，加以改进，我会以更加饱满的热情和不断进取的精神迎接新的工作、新的挑战。

第4篇：客户服务工作总结

某某营业部

☆年客户服务工作总结 202\_年，某某营业部在西安分公司的领导下，在相关业务部门的帮助支持下，在营业部全体同志“合心、合力、合作”中，按照划小核算单位，实施精细化管理的思路，积极推进“区域化管理+全业务营销+客户经理”管理模式，经过坚持不懈、细致入微的工作实践，取得了较好的成绩。现将某某营业部客户服务工作相关情况汇报如下：

一、整体转换与客户服务 202\_年，某某工作已接近尾声，机顶盒的配臵转向面对入驻时间周期差异更大的用户，工作切分的更加细微，用户需求个体差异日益显著，对客户服务水平提出了更高的要求。

为了与iptv竞争，我们营业部在项目交房时，提前跟进做好业务宣传，积极协调物业配合我们的现场路演，分时间段做好各种套餐的推广工作，准备小礼品答谢办理360、840、428等套餐业务的用户，并且不厌其烦的为用户处理装修引起的线路问题，直至用户可以正确使用机顶盒，正常收看数字电视节目。

为每一个用户的满意和再次满意，某某营业部的全体同志共同做着每一项细致贴心的工作，客户满意度的提升，不仅让我们营业部在本年度屡次受到公司表扬和嘉奖，更从业务上提升了数字电视整转的力度，相关业务收入喜人。

二、用户续费和客户服务

续费用户虽然往往是我公司忠诚度较高的用户，但日益增加变化的家庭需求无疑是受着新技术、新产品、新生活的推动的，如何在公司技术进步的条件下，通过客户服务这条线培育新需求，满足新需求，提升用户忠诚度?是我们营业部在一线工作的主责。用户续费率的提升有赖于用户忠诚度，用户忠诚度与客户服务的细致程度成正比。营业部的业务工作和客服工作的正相关关系是我们日常工作的重点。 202\_年，面对iptv的激烈争夺和体外网的恶性竞争，我们不妥协，不放弃，克服小区租住户较多且前期部分小区网络升级时网改未到位影响用户收看给今年的续费工作造成的困难，用密集的业务节奏和客户服务打破僵局： 1、续费项目收视费到期前，提前二个月派单，提前一周张贴收费通知，提前三天群发短信，延长现场收费时间，为老弱病残提供上门收费服务; 2、不在集体缴费时段内的零散用户，先短信通知，后电话预约，再登门收费，用辛勤周到的服务打感情牌，争取用户续费，阻击iptv强势进攻，减少客户流失。

三、新业务发展与客户服务

新业务发展作为公司未来立足发展的 1、由于采取优势业务与节目销售捆绑先行、基本收视费收取补充的分时段推进业务策略，节目营销工作稳步推进，用户付费

节目认可度稳步攀升，消费习惯初步养成，g1、g2套餐销售情况喜人，节目费收入提前四个月完成全年目标任务。 2、为了完成数据业务，我们先后数次梳理了某某营业部接手过来的4100户数据存量用户，重叠用户予以了合并、注销、清理;五级地址不完整不准确用户予以了补充、完善、归类;与数字用户管理范围不吻合用户已申请年尾进行归并、交接、变更。为来年数据业务后期的客户服务做好基础性工作和必要的铺陈。 3、根据公司多业务打包销售的要求，在一些有发展空间的小区进行了多业务综合推广试点，自备了应季小礼品，摸索出了一些适合某某营业部辖区用户实际可持续推进的综合业务推广方式，多业务共进，各业务促进。

四、绩效管理与客户服务 1、考核按照“361”的方式进行，即收视费占总任务的30%，新业务占60%，日常客户服务占10%。通过这种方式鼓励大家在保证总任务完成的基础上全力开展新业务，确保客户服务与营业部各项业务同步提升，齐头并进。 2、面对三网融合，营业部全体工作人员从单一被动收费向全业务主动营销的转型，社区经理不再是以前的收费员，而是具有自主服务意识的全业务营销员。

五、业务形象与客户服务

以“温馨服务进万家”活动为契机，抓住每一个续费现场，不放过每一个与用户见面的机会，积极开展全业务的宣传与推广。

同时改变了社区经理的服务形象，给大家配臵了印有广电标识的便携式桌椅，夏季还统一了短袖服装，增加了社区经理在每个现场的用户信任度。

高度重视“温馨服务进万家”和“公示牌进社区”活动，通过具体细微的工作践行了某某公司服务准则，进一步提升了团队整体服务意识和用户服务水平。截至目前，某某营业部共完成了230个小区的公示牌进社区工作，在用户和营业部之间架起了沟通的桥梁，正在由“咨询”向“办理”的角色转变，更加重视采取有效的市场措施，达成良好的市场收益。

六、投诉解决与客户服务

实行了区域化管理，营业部要求每个区域经理都是服务督导员，做到了“电子工作流故障处理实名制”，反馈信息及时准确，有效的排解了呼叫中心用户投诉压力。对工作流中遇到的问题，我们按周与客服中心进行沟通，按日处理疑难问题，遇到困难以用户为重协商解决，并在每周三的营业部例会上及时以例证的形式，培训员工，提高大家处理疑难问题的业务水平，表彰先进，鞭策后进。营业部的业务团队和账务管理、档案管理小组在一次又一次的实战演习中得到了历练和提高。根据呼叫中心反馈的情况，我们营业部的不及时不准确工单一直较少，处理及时，沟通顺畅。专此小结并汇报。请审定。

某某营业部

二〇一一年十二月篇2：客服部年终总结

客服部年度工作总结

202\_年客服部年度工作总结 202\_年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动,进一步整合服务资源,促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型,不断提升服务水平,创造客户价值,积极承担社会责任,为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度 1、主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度,树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。 202\_年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得;根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。 三、以服务为本,促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合 我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+n”服务计划。旨在通过举办客户服务活动,不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度,树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动,公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。 四、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务内容 1、积极配合分公司做好vip客户工作

为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了

面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。 2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。 繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合202\_年的工作如何进行改进做如下安排: 一、抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训,提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，202\_年,我部将继续采取多种方式及途径,对所辖员工进行定期与不定期的培训,从本职工作做起,对于相关岗位技能进行专门培训,加强所辖人员的职业道德教育,有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训,对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

二、配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障

积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

三、以服务为本,促进销售，把日常业务处理和服务工作紧密结合，全面诠释国寿“1+n”服务内涵

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。 2、保证“两鸿”满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量,挖掘积累客户,有效整合客户资源,做好客户的二次开发,努力促进转保，为202\_年开门红奠定基础,以进一步提升公司服务品质,增强客户对公司的满意度。 3、进一步加强柜面管理工作，营建良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来,全员服务，营造良好的服务氛围， 国寿“1+n”服务需要我们每一个客户服务人员去全面诠释, 良好的客户关系需要我们每一个国寿员工去共同增进，客户的满意度与国寿品牌知名度及形象的提升将是我们每一个国寿人的责任与骄傲!

记得有一位实战培训专家曾说过，“简单的事情重复做，你就是专家;重复的事情快乐做，你就是羸家”。客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断提高服务意识，营造全员为客户服务的氛围，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三嬴。

商场年终工作总结及新年工作计划(1) 商场紧紧围绕商厦下达的各项任务指标展开工作，在加强管理、强化意识、开展活动等方面取得了显著成绩，为商厦的持续快速发展做了很大的贡献。

自13年开业以来，服装商场时刻以发展为前提，进行了三次大规模的经营布局调整，提升服装品牌结构，合理利用平效??使得商场能够快步、稳定地发展。

今年，我商场紧紧围绕商厦整体部署及13年全年工作计划开展工作。商场领导班子走出去考察、调研，反复推敲升级改造计划与实施细则，学习先进的经营理念，合理利用平效，成果非常明显。特别值得肯定的是，今年的升级改造中，我们采取了经营面积扩大，品牌升级，货位调整，店堂改造，加强管理等一系列强有力的措施，全体员工团结一心，共同努力，取得了一定的经济效益和社会效益。不仅提升了企业形象，而且销售业绩不断攀升。

回顾xx年的工作，可以概括为以下几大方面：

一、适应市场需求升级改造，整体经营布局调整合理，品牌结构日趋成熟，经营成果喜人。

服装商场全年计划任务4400万，实际完成万元;毛利计划330万，实际完成万元，费用。 今年新增收了新品费、广告费、装修管理费和其他收入累计上缴纯利7万余元。取得良好的经营业绩，我们采取了如下做法： 1、紧跟商厦各种大规模促销活动，不放过任何销售机会。 根据商厦总体部署，在多次大型促销活动中，我商场都能围绕活动主题，积极配合，以活动和节日促进销售。在新发周年店庆、集团店庆、黄金周等重要促销时段，取得了良好的销售业绩和经济效益，最高日销超百万。配合商厦的活动，我们做了大量的准备工作，积极与厂家联系货源，增加适销品种，灵活促销，保底扣点，力保双赢。 2、扩大经营面积，合理利用平效，提升经营品牌。 品牌经营采取抓大放小的原则，调整引进了大小品牌80余个，年销售超百万的专柜有10余家。确保了我商厦经营定位的提升。

升级改造时，冯总带领商场班子成员及有关部门反复分析研究、精心策划，扩大了男装和运动休闲的经营面积，将原有服装商场的二层半楼拓展至三层半楼，整个男装和运动休闲的经营面积及经营品牌同步升级。男装由原有品牌20多家发展至61家，引进了培罗成、雅戈尔、九牧王、花花公子、哈雷纳·金狐狸等知名男装品牌30余家，国际运动品牌匡威、kappa入驻我商场;并引进了七匹狼、匹克、康踏、哥仑布、贵人鸟、豪健等国内运动休闲品牌及威鹏、佩吉、劲都人、旗牌王、伊韵儿等中性休闲品牌20余家，顺利完成了今年升级改造任务，受到了商业同仁及消费者的一致好评。

升级改造后，男装、运动调整扣点，平均增长了2﹪--3﹪。租金、管理费、人员工资等

增加纯利润11万余元，为提高销售业绩打下了良好的基础。

为适应商厦整体形象发展的需要，在兼顾本次经营布局调整重点的同时，采用末位淘汰制先后淘汰了销售业绩不好的女装品牌10余个，并引进了卡琪露茜、雅诺、芙奈尔、蒂澌凯瑞、热度、范奈沙、科尚等10余家女装品牌。顺利地完成了今年的升级改造任务，为计划明年女装品牌的再次升级奠定了良好基础。

通过建立员工档案，了解了员工的第一手资料。对家里特殊困难的员工予以照顾，动员员工关心和帮助他们。主动从家里拿不穿的衣服和生活必需品给特困员工;员工家里盖房子，我们发动员工利用个人时间去她家帮忙;员工的弟弟出了车祸，我们问长问短尽量解除员工的后顾之忧。在我们的带动下，我商场目前已形成了有困难，大家帮的好风气。 5、发扬“勤俭善持”的企业精神，降低费用，节约挖潜，压缩不合理开支。 我商场在勤俭善持上，人人有责。以节约为前提，减少小后勤人员，压缩人头工资。原一层楼四个清洁员，现每层楼两名清洁员，洗手间的清洁员应一层楼两名，现两层楼两个清洁员。在人头工资上每人年节省近万元。

因商场大，费用高，我们将可利用的东西修修补补，凡是能用的，可修补的绝不花一分钱。由于我商场托管的专柜多，长途电话及传真较多，费用较高。我们与厂方沟通。动员各厂家自己安装电话，降低商场管理费用。 0x年的工作已近尾声，我们会把今年取得的工作成绩当作明年工作的新起点。总结工作经验，针对不足，在求实、做细、落实上下功夫。我们将继续在商厦领导的带领下，严格按照13年的工作计划开展工作： 1、13年，在经营管理中，紧紧围绕商厦的工作部署进行工作。在续约13年新合同的同时，将部分专柜基础扣点提高2---3个百分点，初步预计增加年租金15万余元，调整人员工资3万余元。 2、积极配合商厦做好1月15日和“4·15”两个店庆的准备工作，我们将把两次店庆作为13年上半年工作的重点。为了能在店庆期间有良好的销售业绩，给13年的工作开个好头，我们将提前组织货源，认真布署店庆期间工作的每一个细节，现场管理人员加大力度。力争在店庆期间取得了可观的经济效益，刷新我商场自开业以来日销的最高销售记录，成为13年的工作的良好开端。 3、5月份，我商场将全面调整女装的经营布局及品牌结构。本着以名优商品为主、完善品牌结构为原则进行升级改造。目前根据商场的经营面积，初步拟定借鉴国商的经营格局，将以往的中岛改建为侧边厅。我商场将以淑女装和仕女装为主打商品，继续培养米茜尔、柯蒂娜等一些知名女装品牌的忠实顾客群，并组织新品牌，调整10----15个有竞争力、有影响力、有特色的女装品牌，确保商场品牌组合的科学性、合理性。在调整女装的同时，不忘兼顾男装和运动休闲的经营状况。采取末位淘汰的原则，淘汰一些效益差的男装和运动休闲中小品牌，合理进行调整，在不影响销售的同时，确保明年区域划分整体规划的完整性，保证13年的升级改造的顺利完成。 4、在经营环节上，要求商场管理人员定期考察调查市场，具备预知市场行情变化的能力，熟练业务知识，研究商品流行趋势，掌握第一手资料，分析知名品牌的经营规模，认真学习其他先进企业的管理方法，查找自身管理工作存在的不足，拟定工作细节的补充计划和实施方案等，提高商场领导的综合能力，向商厦领导提供合理化建议。加大管理力度，向管理要效益。在总结今年经验与不足的基础上，拓展新思路，努力挖掘创造利润的新途径。加强员工培训，提高员工的整体素质。通过组织丰富多彩的活动，增强员工的凝聚力。力争在经营和管理方面，明年能够再上一个新台阶。 5、x年的工作重点是抓销售，提高利润。将明年的销售计划落实到各柜组，并由柜长落实到各专柜及个人，增强全员的紧迫感和责任感。每月按计划任务考核各专柜的销售情况，对销售前五名的专柜和后五名的专柜予以公布，激发员工的竞争意识，鼓励员工提高销售业绩;对销售排名后五名的专柜，与专柜人员一起查找原因，采取相应措施，进而提高销售业绩，对确无提高的专柜将予以淘汰。针对货品不实和卖场空的现象，我们将在充实货品种类和数量上下工夫，以柜组为单位，采取分片包干的原则。柜长主抓货源，有针对性地与货源不足的厂家和供应商进行沟通，充实货源，配合导购员做好销售的准备工作。凭借多样化，多品种的商品留住各种层次的消费人群。 6、节约挖潜，压缩不合理的开支。降低各项费用，杜绝浪费现象。能省一分钱，绝不多花半分钱。老百姓离不开“衣、食、住、行”，可见服装在人们心目中的重要性。服装是引领时尚的必需品。新发的市场定位是品牌时尚店，我们深感自己的责任重大。虽然目前我们的销售还不是最理想的，但我们深信服装商场是欧亚新发最有潜力最有发展的商场，为此服装商场的全体员工向着这一目标共同努力。相信随着经营和管理的不断深化，在13年的工作中我们将以更加扎实有效的措施，更加合理高效的方法，将明年工作真正落到实处，配合商厦领导超前完成明年的工作计划篇3：客服202\_年个人年终总结两篇

客服202\_年个人年终总结两篇 【第一篇】

时光飞逝，转眼202\_年马上就要落下帷幕了。回首加入维新这个大家庭工作的日了，心中感慨万千。跟单员是公司对外沟通的窗口，其工作也是很重要的，需要做到很细心和很好的耐心。我为能成为公司这一重要岗位中的一员而感到荣幸。现在我将对一年来各项工作的完成情况进行总结：

一、xx年工作总结 1.订单处理 2.产品跟踪情况

产品交付准时率为98%。收到客人款项后，通知财务解锁，时刻注意生产进度，产品入库后及时通知物流公司走货，并随时进行跟踪，确保交期。 3.与客户进行沟通

每天至少给三个客户打电话沟通联系(除了当天下单的客户)，时刻了解出国留学网客户情况。

4.客户资料整理

很多客户是由销售公司转过来，资料很不完整。是我的疏忽，没及时建立完整的客户档案，我决定将客户相关资料完善并建档。对今后开发的新客户也建立相应的档案。 二、202\_年工作规划

新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，我决心再接再厉，一定努力工作，打开一个新局面，希望我202\_年有着更加辉煌、灿烂的的工作成绩。 1.力争客户服务满意率为100%，多和客户沟通，争取更多的订单，及时向领导报告客人所反馈的信息; 2.及时、准确的评审客户订单，准确率达到100%; 3.全面提升自已的工作能力、沟通技巧; 4.服从领导的工作安排，做事认真、仔细，各项报表准确率为100%。 【第二篇】

时光如梭，转眼间202\_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，在管理处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三年，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。 202\_年x月，我正式升任住总集团xx公司天诺物业15第四项目客服部经理助理，对于物业客服工作者来说，整个过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，在接任客服主管工作中，我一直在不断地探索，希望能够最大限度的化解

和消融业主与物业之间的矛盾。

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15收费工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础 (四)密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作 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)员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，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)协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。篇4：202\_年客户服务部工作总结 202\_年客户服务部工作总结 202\_年对于福赛德物业来说，可以说是飞速成长和大跨越、大发展的一年，也是公司全员在不断改进、提升和完善各项管理机制的一年。客户服务部作为一个成立仅半年的职能部门得到了公司领导的关心与支持，同时也得到了公司各职能部门、项目管理处及地产事业部其他职能部门的大力支持与协助，通过部门员工半年来的努力工作，各项工作制度、流程、培训不断得以完善和落实，各项目管理处质保维修、规划设计施工缺陷整改、房屋交付、装修违建管理、服务品质、社区文化建设不断推进和发展，秉承集团公司“202\_客户年”及福赛德物业“全心全意为客户服务”的理念，始终以客户的物业保值增值、为客户提供良好的工作、居住、经营环境作为部门员工的工作准则。新年将至，回顾这半年来的客户服务工作，有得有失，有合作也有争吵、有辛苦也有汗水、走了不少弯路也探索到不同捷径。共同取得了阶段性的成果和经验，为后期其他项目的客户服务工作奠定了基础。现将今年的工作总结如下：

(一)202\_ 年度工作成果及计划完成情况

一、各项目管理处质保维修、规划设计施工缺陷整改 1、质保维修、规划设计施工缺陷整改是客户服务部的重要工作之一，在地产客户服务中心的大力指导及支持下，按照《奥山地产工程维修服务程序》、《奥山地产客户投诉处理程序》、《奥山维修组

维修扣款、签证工作程序》及其他岗位说明书、作业指导书组建了欧5期、v公馆、怡江苑、怡君苑、怡景苑、cc尚品、黄石奥山星城等项目的维修组，并确定维修组成员。以上维修组承担了奥山地产旗下所有商品房、还建房质保期内的质保维修工作。

从202\_年6月5日截止到202\_年12月19日，欧5期、v公馆、怡江苑、怡君苑、怡景苑维修组累计受理维修诉求1721户1952条。其中：欧5期74户84条、v公馆655户717条、怡江苑500户503条、怡君苑177户284条、怡景苑315户364条。累计关闭维修70户80条、648户707条、300户353条、155户255条、298户346条。维修完成情况见下表：

经统计分析，在这1952条客户报修中：部品报修11条、电气工程报修272条、给排水报修137条、公共部分报修148条、裂缝报修220条、门窗工程报修538条、土建渗漏报修558条、卫生洁具报修2条、装饰工程报修66条。质量类别统计见下表： 在日常工作中，客户服务部对各项目管理处维修组不断培训，使维修组成员能按照奥山地产客服中心的支持性文件要求完成质保期内维修工作，同时客户服务部积极协助各管理处与奥山地产武汉城市公司项目部、客户服务中心、工程管理中心、成本合约中心、研发设计中心、各项目工程总包及分包单位协调沟通，积极落实各种质保期内整改维修工作。 2、由于目前地产事业部在规划设计、施工安装、监理、验收移交等环节对物业管理的认识及重视不够，导致项目交付后对物业管理、设施设备维护、物业运营成本、安全隐患等造成诸多影响。为此，客户服务部从业主与非业主使用人及物业管理和运营的角度出发对物业规划、楼宇设计、设备选型、功能规划、施工监管、工程竣工、验收接管等问题以工作报告、工作联系函、请示函、对地产事业部台账、

地产事业部例会议题等向地产事业部进行多方面的反馈及跟进落实，同时提出合理方案和建设性意见。

截止到202\_年12月19日，202\_年度客户服务部共发送工作报告、工作联系函、请示函164份。其中：工作报告5份、工作联系函151份、请示函8份。 3、客户服务部全年共处理的重要及典型客户投诉7件，客户投诉最为集中的是工程质量及销售服务，其中分别为： 1) v公馆d1-2-3401王飞家中多处墙面、天花阴角渗水问题; 2) v公馆d3-2901易新建家中墙面多处渗水、裂缝问题; 3) v公馆20#商铺刘聘婷商铺墙面及天棚多处渗水问题;

4) v公馆d2、d3、d4、d5栋楼5号房阳台与售房合同约定标准不一致赔付事宜; 5) 欧景苑5期a-101唐莉家中水泵房噪音问题; 6) 欧景苑5期a-2902齐婧媛 家中墙面及天花阴角多处渗水问题; 7) 怡江苑c-2-203王文华家中因排污管堵塞导致反水赔付事宜; 二、客户服务各项制度、流程、操作手册、培训等客服体系建设 1、202\_年对于客户服务部而言是建设性的一年，很多工作刚刚起步及开展，公司领导及各项目管理处对客户服务部赋予了很大期望。部门全员按照公司的发展思路及理念发扬努力学习、不耻下问、积极

进取、端正态度的精神不断摸索出新的管理方法及经验，为各项目管理处的客户服务工作保驾护航。202\_年在客服体系建设方面也取得了一些成效。 2、部门成立之初在胡立君及虞成姝两位培训师的组织下，客户服务部对各项目管理处客服、保洁人员组织培训13场次，外出参观学习1次，共计156人次。其中保洁工作完成保洁人员入职培训、仪容仪表、小区及售楼部保洁服务标准、组建各项目保洁部门架构、组织参观学习武汉奇峰石材护理公司石材展示及设备演练中心、协助完成恩施项目开荒保洁以及保洁培训考试等工作;客服工作完成客服职业道德、职业规划、客餐接待、仪容仪表、行为规范、建立客服人员工作标准以及客服培训考试等工作。 3、为了提高各项目管理处工程维修组的工作效率，保障维修程序的正常运行，客户服务部联合地产客服中心对欧5期、v公馆、怡江苑、怡君苑、怡景苑、黄石奥山星城、cc尚品等项目管理处共集中组织工程维修、签证扣款培训、答疑11场次，共计98人次。客户服务部深入各项目管理处现场组织维修程序培训8次，共计56人次。通过不断的培训及指导，让各项目维修组成员充分理解透彻质保维修程序、流程、报表的填写以及软件录入等。 4、编制《智能物业管理系统维修诉求登记操作手册》、《vip客户拜访方案》、《客户满意度调查方案》等操作操作性文件及制度，配合品质管理部编制《商铺装修服务流程》，配团风险控制中心、篇5：客户服务个人工作总结

客户服务个人工作总结

客户服务个人>工作总结

纵观过去半年的工作，对我来说是一个很好的锻炼和提升自己各方面能力的发展机遇。在领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论从思想上、学习上还是工作上，我都取得一定的成绩和进步。工作中收获成长，成长中学会坚持，这是我工作这半年来切身的感受，面对复杂的局面沉着应对，用学过的业务知识去指导和推动工作的发展，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平。在思想上，我积极向党组织靠拢，在工作、学习和生活中积极起先锋模范作用，积极参与党支部、团委组织开展的各项活动，重新回顾革命前辈战争的足迹，使我深入了解\*\*\*\*\*走过的光辉历程。通过\*\*\*\*银行呼入业务的>培训，从中我深刻意识到工作规范化管理，严格执行标准的重要性，充分体会到团队协作的必要性，不断提高自身的理论素质和业务技能，增强工作责任意识和服务意识。

多年的客户服务经验培养了我强烈的职业责任感，专业素养在不断提升，服务技能也在不断完善，凭着认真的工作态度与沉稳的处事方式，我以热情专业的服务赢得客户的肯定，以亲切友好的态度得到同事的尊重与认同，以务实的工作态度受到领导的信任。在202\_上半年协助\*\*中心开展一系列客服工作期间，我荣幸能担任该项工作的组长，运用自己丰富的处理经验、娴熟的处理技巧、高效的处理能力，妥善化解客户疑难，并及时跟进客户的需求，实时化解客户的不满，确保客户服务的质量、效率与安全。即使高度紧张的工作，我都能以大局为重，带头做好对外服务，充分调动每位组员的积极性。

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！