# 客户服务工作总结范文(22篇)

来源：网络 作者：柔情似水 更新时间：2024-06-09

*客户服务工作总结范文120xx年以来，我行认真贯彻省分行经营战略调整的决策，坚持效益、质量、规模协调发展的方针，与时俱进，开拓创新，在注重业务发展的同时，倡导通力协作，为完成年度目标任务奠定基础。在全科员工的共同努力下，20xx年各项指标稳...*

**客户服务工作总结范文1**

20xx年以来，我行认真贯彻省分行经营战略调整的决策，坚持效益、质量、规模协调发展的方针，与时俱进，开拓创新，在注重业务发展的同时，倡导通力协作，为完成年度目标任务奠定基础。在全科员工的共同努力下，20xx年各项指标稳健运行。为了总结经验，更好地开展下个年度的工作，现将本年度的工作总结如下：

>一、各项工作完成情况

1、对公条线贷款业务完成情况：

本年受理小企业贷款共19笔。其中发放小企业贷款7笔，金额7060万元；审批通过本年未发放小企业贷款2笔，金额1900万元；已完成额度审批2笔，金额4500万元；完成计划的％，办理贴现800万元，办理融票通业务2108万元。

2、对公条线存款业务完成情况：

企业存款余额万元，其中公司存款万元，机构存款万元，完成计划的%。

3、对公条线中间业务完成情况：

本年累计实现中间业务收入万元，完成计划的。其中公司条线万元，完成计划的。机构条线万元，完成计划的。小企业条线万元，完成计划的。

4、对公账户业务完成情况：

本年共开立对公账户户，其中基本账户户、一般账户户、专用账户户、临时账户户，完成计划的%。累计开户共650户，占全辖账户的，在我市银行对公账户保有量排名第二名。

对公业务在当地横向比较优势明显，贷款本年新增在当地占第一位，存款余额和本年新增在当地均为第二位，较以前年度分别增加了一个位次。系统内纵向比较有强有弱，对公业务八个考核单位排名分别为企业存款第一位，开户为第六位，贷款为第六位，中间业务收入为第六位，除企业存款外，其他项较弱，中间业务收入和对公贷款未完成核定任务。

>二、采取的措施和办法

1、加强客户营销,做好客户考察、授信上报、维护等工作。由于20xx年总体从紧的银行政策,在实现市场营销与风险管理和谐的基础上,深入研究行业发展趋势,有针对性做好目标客户营销。

2、与会计柜台人员密切配合，统一认识，最大限度地满足客户需求，通过良好的服务态度、优质的服务质量和高效的结算效率吸引客户，积极与客户建立良好的银企关系。

3、狠抓机构存款大户，与其建立长期、稳定关系。在今年的业务发展中，充分利用自身的服务优势，将对公客户进行了细分，有信贷业务的客户和存款余额较大的客户由客户经理进行维护，小额客户由前台通过优质服务进行维护，要求每天专人统计余额变动，大额进出情况，并调查分析原因，提出有针对性的为客户提供量身定体的服务方法。初步形成多层次的营销网。

4、抓住了前两个季度“旺季营销个人类贷款”的有利时机，积极营销房屋抵押贷款、助业贷款，对临街效益较好的商户及新开工的楼盘主动上门营销。

5、严格贯彻执行省市行的激励政策，制定切实可行的激励方案，并严格执行，确保奖励到人。充分调动全行人员的营销积极性，并取得显著效果。

6、保持与住房公积金管理部的良好合作关系，存贷款业务健康发展。

>三、工作中存在的不足及改正措施

1、营销观念和营销意识有待于进一步加强；

2、工作主动性不足，存在一定惰性，需提高认识，改正不足；

3、工作效率、服务质量有待于进一步提高；

4、思想观念转变不够，对于上级行政策把握不足；

5、由于目前的实际情况，中小企业融资难，尽管央行一再出台有关鼓励银行向中小企业贷款的方案，但是，在各个银行内部都有严格的控制。对于新政策、新业务理解不彻底，需进一步加强学习，深入领会。

>四、20xx年工作思路

1、继续加大账户和存款的营销力度，总结上年经验教训，采取切实的营销措施，营销能够为带来效益的有效账户。

2、继续对优质客户进行重点营销，积极考察优良贷款项目，加强小企业贷款客户的储备和申报，对于上年已营销的小企业贷款项目，及时补充完善相关手续，及早申报审批。

3、加强个人类贷款投放力度，按照上级行安排和部署，重点放在个人助业贷款营销和发放。

4、加强内部管理，对规章制度和政治思想工作常抓不懈，在20xx年我们将重点加强转变思想、提高效率、增强服务意识，让每个人都能充分理解上级行的经营思路，做到步调一致，认真作好本职工作，完成各项工作任务。

**客户服务工作总结范文2**

20xx年8月底来到捷乐自动门。经过几天的培训，我对这份工作有了一定的了解。现在我把我的想法和工作知识总结如下：

1.客服人员要求具备的基本技能和素质要求：客服人员要求具备的基本技能要求具备良好的服务精神、良好的沟通能力、细致的工作、良好的团队精神、工作合作意识、纪律意识和良好的心态。

2.作为客服人员，你需要一定的技能和技巧；

学会忍耐和包容，这是面对无理客户的法宝，也是一种美德，需要对客户的包容和理解。

3.对于公司运营的产品，我们必须了解和熟悉其功能以下是我的一些想法：

算了算，我在公司快两个月了。回想这段时间，虽然感受到了前所未有的压力，但我一直在努力适应这种压力。虽然我曾经放弃过，但是经过深思，既然来了，就一定要努力。如果我受不了这种委屈，我根本不用出去。我只是每天呆在家里依靠父母。虽然我现在也会犯错，只要每天受不了。这就是收获。

其实可能是我不熟悉，不了解，所以出错的几率会比较大，之前也没接触过这个东西，但是我一直相信，只要有用心去学习接触，真正融入这个行业，总会有收获的。

客服，其实是一个复杂简单的工作。简单来说就是服务客户，一切都是为了客户。当然，这必须保证公司利益不受损害。

想做好客服，第一件事就是要有一个好的态度，就像前段时间，我一直觉得我可能会被炒鱿鱼。我太穷了，总是出错，没有自信。结果以后错误越来越多，连最基础的服务都做不好，导致技术人员无法在工地施工，因为我没有提前和客户沟通好。但是，俗话说：没有人是圣人。其实最重要的是心态放的不好。尽量不要再犯第二次错误，反思一下为什么，在哪里，为什么会错，这样下次就不会有这样的错误了。我不知道我接手调度这个岗位以来犯了多少错。每犯一次错，我就挨一顿骂。我曾经想过放弃。因为觉得太气愤太委屈，慢慢觉得压力很大。想想之前同事的`话，现在真的回答了他们的话。这份工作真的不容易做。但是有同事夸我说我现在不用人也可以。真的很好，可惜还是犯了很多错。不知道接下来会怎么样。由于我还在公司工作，我会尽力做到最好。因为我们吸取了教训，就像李恊说的，犯第一个错误没关系，再犯第二个错误就是我们自己的问题，犯了错误要及时提出，不要私底下解决。在此之前，是因为出现问题导致这样的事情发生时，我们没有及时反馈。

现在，未来，我会努力工作，努力学习，努力不犯错，认真对待每一位客户，努力让每一位客户满意，也让\*\*和同事满意。

**客户服务工作总结范文3**

客服是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的商场客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，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。

本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。

在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论在线咨询是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注在线客服显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人\_，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

话也需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，与客户沟通时，要把握言语的分寸，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。如果不小心踩到了沟通的地雷，即使客户购买的意愿再强烈，也会拂袖而去，奔向其他卖家的怀抱。因此，在和顾客沟通的时候，必须注意一下几点。

首先，不要与客户争辩。销售中，我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑三拣四的客户，此时我们难免想与他争辩。但是，我们的目的是为了达成交易，而不是赢得辩论会的胜利。与客户争辩解决不了任何问题，只会招致客户的反感。

即使我们在线下很不生气，但是我们也不可以把情绪带到线上。线上的我们应该耐心倾听客户的意见，让客户感受到我们很重视他的看法并且我们在努力满足他的要求。其次，不要用淡漠的语气和顾客沟通。在跟客户交谈的时候即使面对的是电脑我们也要保持微笑，因为客户是可以从我们的字里行间里感觉出来。微笑是一种自信的表示，也是建立良好氛围的基础，客户遇见微笑的我们，即使不需要我们的产品，也可能成为我们的朋友，下一次有需要就很容易想起我们的店铺，从而成为下一次交易的铺垫。

第三，不要直接质问客户。与客户沟通时，要理解并尊重客户的观点，不可采取质问的方式与客户谈话。比如：您为什么不买我们的产品?您为什么不信任我们?您凭什么认为我们的产品不是正品?诸如此类等等，用质问或者审讯的口气与客户谈话，是不懂礼貌的表现，是不尊重人的反映，是最伤害客户的感情和自尊心的。

最后，推销要有互动性，避免单方面推销。什么样的销售才是最成功的?我认为实现双赢的销售才是最成功的。实现双赢，就是客户购买了我们的产品我们解决了他实际的问题，而我们也获得了利润。因此，我们销售时首先应该倾听客户的心声，了解他的需求，然后我们再向客户推荐相应的产品帮助他解决实际的问题。如果我们只是一味地向客户推销某个产品，忽略了客户的真正需求，即使再好的产品也难达成交易。

在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。金牌客服不是一天炼成的，只有每天进步一点，不断的加强自己的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。

**客户服务工作总结范文4**

作为服务行业，商业银行除了出售自己的有形产品外，还要出售无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的.法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要，更是银行履行社会责任、促进和谐社会建设的本质要求。

作为我们金融企业，微笑服务像是一把神奇的钥匙，可以打开心灵的幽宫，使它的光芒照耀了周围的一切，给周围的气氛增添了温暖。

然而微笑服务又更像是天使的翅膀，让我们在天空中遨游，走在企业前端，与众多强者站在紫禁之颠。微笑，并不仅仅是一种表情的展示，更重要的是与被服务对象作感情上的沟通和交流。当你向客户微笑时，要表达的意思是：“欢迎您来到我们的信用社，我很高兴为您服务。”

微笑体现了这种良好的心境。而微笑服务并不意味着只是脸上挂笑，应是真诚的服务，试想一下，如果一个员工只会一味地微笑，而对客户内心有什么想法、有什么要求一概不知，一概不问，那么这种微笑又有什么用呢？因此，微笑服务，还应有感情上的沟通和交流，只有这样当你在服务和工作上出现疏忽时也会得到对方的谅解和包容。

微笑服务可以使客户产生宾至如归之感。“笑迎天下客，满意在我家”，保持微笑服务的人，走到哪里都是受欢迎的，谁都喜欢同其打交道。

微笑着赞扬他人使对方感到你的诚心，微笑着批评他人使对方感到你的善意，微笑着拒绝他人使对方体谅你的难处。而不知道微笑服务的员工使顾客避之犹恐不及。这样，服务工作的优劣，经济效益的高低也就自然泾渭分明了。

微笑是对客户最好的礼遇和尊敬！也是员工优质服务的最基本的表现！只有热心对待每位客户，才能获得信任并能进一步让客户将心中的需求完全说出；我们必须细心观察与体会，才能深入了解客户的真正需求；针对客户的需求，我们要积极主动热情并有效的用心执行。

我深信，唯有发自内心的服务意愿，才能提供客户满意的服务。我们要以真心服务，让客户觉得安心舒适，我们要营造美好的服务气氛，让客户体验到愉悦的服务，进一步让客户认同并喜欢到棠树信用社接受我们的服务。

“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨；是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础；细心、耐心、热心是关键。

**客户服务工作总结范文5**

丰收的20xx年已经过去，迎来了充满喜庆和吉祥的虎年．回顾这过去的一年工作，在公司领导及部门主任的带领下取得了丰厚的硕果，现我将20xx年度的工作及下一步工作计划向各位领导及同事总结汇报如下：

我在重要客户部工作，我的主要工作职责是：发展和保有大客户及配合对E税通的安装及维护，和对文化下乡村村通工程的协调及配合各乡镇的设备调测。现我从以下几个方面向领导做出汇报：

>一、大客户工作：

做为一名客户经理要时刻与自己所包大客户单位进行沟通，我坚持公司所规定的制度，对我所包的每个大客户单位进行每月一次的上门走访，及时的了解客户的所求，为客户讲解我公司的新政策和新业务，及时的解决走访时遇到的问题，我所包大客户单位共x个，共有固定电话x部、宽带x部、小灵通x部，专线电路x条，光纤宽带x条，每月话费收入合计x万余元，利用闲暇时间，对大客户的沟通和保有起到了一定作用。并响应市公司号召，每周一在主任带领下认真学习3G业务，提高了对3G业务的新认识，为下一步发展3G用户打好基础。

>二、E税通的安装及维护：

根据省公司与省地税局有关文件精神，由地税部门牵头在全市开展了个人所得税网上申报工作，申报软件“E税通”由我公司提供，配合同事对E税通安装及维护，并对每个使用的企业收取每户x元的通道业务使用费。此软件于6月份开始安装、维护。全县共分三批进行了安装。分别为第一批安装了x户、第二批x户、第三批x户，较好的完成了市公司下达的安装任务。到目前为止全县共安装E税通x户，并收取业务使用费x元。为公司增加了可观的收入。

>三、业务发展：

1、按照公司要求完成了各项任务目标，全年发展固话x部、宽带x部、移网卡品x张，混合虚拟网x户，光纤x户，预存款总数达到x万元左右。千元工程出账达到x元，发展家+校x部，并对土地局的技防监控调测成功，收取光纤使用费x元。

2、与文化局合作的文化下乡村村通工程，第一批共x用户，城区x户，都与各村支书联系把设备安装到位。能及时让农民受益，了解更多的农业知识及党的领导方针。

3、家+校

配合同事对学校37部家+校的更换及调测，又对其他中学的22部新装家+校进行线路布放及设备调测，受到了老师的一致好评。

>四、工作中存在的不足：

1、工作不够踏实，不够细心，没有及时的完成领导交办的各项任务。

2、对业务知识了解不够全面。

>五、下步工作计划：

1、继续对大客户工作的定期走访、维系、营销，杜绝大客户的流失，并开发新的大客户。

2、做好固网、移网的综合营销，使集团客户工作有新的发展。

3、继续做好下一步技防工作，响应政府号召，对各单位视频进行联网。

4、配合好对第四批E税通安装前的准备工作，并及时的安装到位和对第二批文化下乡村村通工程做好充分的准备工作。

5、严格要求、认真负责作好自己的本职工作

6、我将在今后的工作中虚心学习，勇于创新，再创佳绩

以上报告，请领导和同事们评议，欢迎对我的工作多提宝贵意见。

**客户服务工作总结范文6**

20xx年中心针对新的管理的模式，不断调整和适应新的营销形势，引导职工在端正思想和规范工作思路的同时，树立信心，在工作管理和经营管理方面取得新的进步。一年来，中心各项经营指标在全体员工不懈的努力下都得到了完成。

下面从几个方面阐述今年的工作。

>一、经营工作

1—10份经营指标：

售电量：万kwh（其中有损，，无损，，工业园，）；线损率：；售电均价：有损元/kkwh，无损元/kkwh。

（一）电费回收。

电费的回收是落实经营目标的终极目的，保证当月电费的回收到位是衡量我们工作的重要的砝码。当月未应收电费全部结零。

（二）增供扩容。

保持锐志进取，努力拓展电力营销业务，多渠道、全方位服务电力市场，是增供扩销的必由之策；XX年中心的供、售电量较之以往增大许多。当年新增专变用户60户，容量kva。

（三）线损。

线损是保障各项经济指标完成的重要参数，设备、人员管理制度上的完善措施又是保障和控制这一重要参数得以实现的重要手段。XX年填补亏空后综合线损率顺利完成公司下达的年度指标，。

（四）用电普查与反窃电管理。

用电普查的目的是理顺和掌握辖区内各类用电户的情况，并及时纠正用电不规范行为和规范用电秩序。定期或不定期对辖区内不同的用电性质的单位和个体分类巡视检查。今年结合公司布置的自查自纠和低压集抄工作，对辖区内所有低压进行了普查，近40000户。对专用用户的计量装置全面清理和核实，建立真实、准确的资料档案。这次按照公司要求，再次对所有专变终端进行清理登记。

（五）工程资料及基础资料。

低压集抄全覆盖，中心是第一个实施的供电单位。因此，基础资料的翔实准确是保证该系统初始化的重要依据。低压配变台区图的绘制和修正工作在本月底无条件执行完成。分管主任和营业班专责负责监督工程全过程。截至目前为止，已完成39000户，266个台区。

（六）优质服务与行风建设。

客户中心是一个服务性很强的窗口，服务质量的好坏，关系到广大群众的切身利益，关系到公司的形象。对客户的任何投诉都高度重视。中心的工作人员在任何时间内接到投诉后必须记录清楚，给予回复。不得以任何理由搪塞、敷衍而引起客户的二次投诉。20xx年基本完成工作目标。

>二、安全生产工作

1、线路巡视：中心每月按期安排巡视，1—10月共发现线路设备缺陷1031项，安排检修237项，处缺率23%。

2、工作票：20xx年1—10月份共执行工作票415张，其中抢修单232张。中心将工作票合格率与签发人进行联责考核，有效提高工作票合格率。1—10月工作票合格率98%。

3、安全稽查与考核：从工作票来看，中心检修和抢修工作量较大，工作现场较多。1—10月份工作票415张，稽查现场149次，稽查到位率35%，稽查考核9次。

４、安全教育与安全培训：中心每月都按照要求组织开展安全日活动。1—10月份中心共组织开展安全日活动10次，班组自行组织开展安全日活动86次。从数量来看，班组安全日活动次数虽达到要求，但活动内容不丰富，质量较差。

５、电力设施保护：1—10月份共发生外力破坏事故5起，上报违章建筑59起，安装警示牌158处，联系护线员7次，发放宣传资料8次。从中心目前电力设施保护工作来看，还未达到公司要求。从安装警示牌、联系护线员、发放宣传资料等工作开展的次数足以说明问题。

６、工器具管理：中心已按照标准要求将工器具统一集中管理，但1—10月份共损坏和遗失安全工具95件（单件）、施工工器具24件。遗失和损坏的主要原因是大型施工期间客货混装造成拉地棒、绝缘棒等工具损坏；其次是夜间施工和抢修期间造成部分小型工具遗失。

７、技术监督工作：1—10月份输配电线路共开展技术监督工作31次。完成台区预防性实验42台；公变负荷测试128台；红外测温117次（处）；测负荷237台次。1—10月份共投运新变压器23台。

**客户服务工作总结范文7**

20xx年8月底来到捷乐自动门。经过几天的培训，我对这份工作有了一定的了解。现在我把我的想法和工作知识总结如下：

1.客服人员要求具备的基本技能和素质要求：客服人员要求具备的基本技能要求具备良好的服务精神、良好的沟通能力、细致的工作、良好的团队精神、工作合作意识、纪律意识和良好的心态。

2.作为客服人员，你需要一定的技能和技巧；

学会忍耐和包容，这是面对无理客户的法宝，也是一种美德，需要对客户的包容和理解。

3.对于公司运营的产品，我们必须了解和熟悉其功能以下是我的一些想法：

算了算，我在公司快两个月了。回想这段时间，虽然感受到了前所未有的压力，但我一直在努力适应这种压力。虽然我曾经放弃过，但是经过深思，既然来了，就一定要努力。如果我受不了这种委屈，我根本不用出去。我只是每天呆在家里依靠父母。虽然我现在也会犯错，只要每天受不了。这就是收获。

其实可能是我不熟悉，不了解，所以出错的几率会比较大，之前也没接触过这个东西，但是我一直相信，只要有用心去学习接触，真正融入这个行业，总会有收获的。

客服，其实是一个复杂简单的工作。简单来说就是服务客户，一切都是为了客户。当然，这必须保证公司利益不受损害。

想做好客服，第一件事就是要有一个好的态度，就像前段时间，我一直觉得我可能会被炒鱿鱼。我太穷了，总是出错，没有自信。结果以后错误越来越多，连最基础的服务都做不好，导致技术人员无法在工地施工，因为我没有提前和客户沟通好。但是，俗话说：没有人是圣人。其实最重要的是心态放的不好。尽量不要再犯第二次错误，反思一下为什么，在哪里，为什么会错，这样下次就不会有这样的错误了。我不知道我接手调度这个岗位以来犯了多少错。每犯一次错，我就挨一顿骂。我曾经想过放弃。因为觉得太气愤太委屈，慢慢觉得压力很大。想想之前同事的话，现在真的回答了他们的话。这份工作真的不容易做。但是有同事夸我说我现在不用人也可以。真的很好，可惜还是犯了很多错。不知道接下来会怎么样。由于我还在公司工作，我会尽力做到最好。因为我们吸取了教训，就像李恊说的，犯第一个错误没关系，再犯第二个错误就是我们自己的问题，犯了错误要及时提出，不要私底下解决。在此之前，是因为出现问题导致这样的事情发生时，我们没有及时反馈。

现在，未来，我会努力工作，努力学习，努力不犯错，认真对待每一位客户，努力让每一位客户满意，也让领导和同事满意。

**客户服务工作总结范文8**

20xx年XX月底，转正刚满一年。在这一年里，是一个新员工到老员工的转变，同时也是一个菜鸟到成熟客户经理的转变。

今年年初，我个人贷款余额月XX万，管户XX户。到今年年底，我个人贷款余额约XX万，同比增加XX万元，管户XX户，同比增加XX户。从我成为客户经理那天开始，我的目标就很明确，坚持小额分散，以农村为发展基点，尽量不做大户，以小额为主，以量的积累达到贷款规模的增长。

今年，我认为我的工作是有成效的，通过自己的努力积累了一批客户群，以老客户为中心向其周围朋友扩散，客户将我及我行介绍给了其亲朋好友，我将我行的“小”“快”“灵活”等贷款模式充分利用，博得了较多客户的认可，现在我已不缺贷款客户，已经从较早以前的要业务转变成挑选业务，同时通过一年的锤炼，我的风险意识已经有了进一步的提高，业务水平也上了一个台阶。现在我是营业部客户经理两个团队中一个团队的带头人，同时，我也认识到现在面临多个问题：

1、贷款调查粗糙，不良贷款开始产生

截止12月1日，我个人贷款管户数255户，贷款户均约万元，除3笔大额贷款外，其余贷款金额较小，造成我自己在贷款调查时粗心大意，做贷款资料较粗糙，主观判断较多，增加了贷款的风险，今年7月30日开始，我面临的是成为客户经理一个周期后到期贷款的处理问题，9月底，我就产生6比不良贷款，金额126万元，截止目前，我个人不良贷款6笔，金额80万。同时，等额还款类不良贷款约40万，共6笔。

2、档案差错较多，规范性亟需增强

作为一名客户经理，这点我是不合格的，每月档案上交均有差错。，压力面前，心态失衡，今年9月份开始，面临不良及工作的压力，导致一段时间心态失衡，同时我现在面临双重问题，团队的业务发展问题及个人业务发展问题。

3、对问题的反思

没有出过不良的客户经理不是好客户经理，现在我面临的这些不良贷款均对我的成长有很大帮助。刚开始做贷款时，完全不知道何为风险，只想做快，把贷款先放出去，其他的没多想，现在我越来越觉得规范的重要性，我们做贷款是个高危行业，不尽职调查是对银行及自己是极大的不负责任，贷款做得越细，自己会越放心，同时，风险也会更低。

以前产生不良贷款时自己毫无应对经验，例如XX月份的几笔不良贷款，均是自己乐观估计客户的偿还能力及还款意愿，没有在第一时间采取行动，耽误了时机，导致了逾期，这些宝贵的经验不是在听老客户经理随随便说说就能积累的，只有自己积累了才能印象深刻。现在，因为不良客户的大体特征，自己对新贷款客户也有了进一步的风险把控，同时自己也总结了一些把握客户软信息的技巧，这就是不良带给我的财富。

现在我在一个十字路口，是考虑自己业务发展优先，还是团队的业务优先。作为一个普通的客户经理，我有信心会做得更好，可作为一名组长，我应该考虑的是团队的整体发展，一个团队中，若领队人把大部分业务都做了，这就是个失败的团队

**客户服务工作总结范文9**

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

1、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，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\*\*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。

2、严抓客服人员服务素质和水\*，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\*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，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。

3、圆满完成客户开户激活工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础。

4、密切配合各部门，做好内、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。

1、员工业务水\*和服务素质偏低。

通过部门近一年的工作和实践来看，客服员业务水\*偏低。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等。

2、部门管理\*\*、流程不够健全

目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的\*\*不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

3、协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、客户意见、建议、客户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。

>三、20xx年工作计划要点

1、继续加强客户服务水\*和服务质量；

2、加强部门培训工作，确保客服员业务水\*有显著提高。

3、完善客服\*\*和流程，部门基本实现\*\*化管理。

4、密切配合各部门工作，及时、妥善处理客户纠纷和意见、建议。

5、加强相关管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾20xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望20xx年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致，齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

**客户服务工作总结范文10**

本年度在总公司、物业系统中心正确领导下，客服机制逐步健全，服务质量提升，顾客投诉减少，协调能力增强。

>一、物业宣传工作

（一）举办家属区元旦、春节、劳动节、60周年大庆、抗击甲流等板报黑板报、简报若干期，加强了与内外顾客的联系沟通。

（二）遇到重要情况，张贴“温馨提示”。

（三）寒假暑假开学，书写“迎新联”。

>二、贯彻总公司“质量年”要求

拟定《优质服务方案》、《平安红五月服务方案》提交并协助物管中心实施，推进优质服务工作。制作“交大物业安全优质服务卡”发放教职工。拟定“第一时间第一服务62652778”标牌贴于各个大楼，便于顾客联系服务。

>三、协助能源中心狠抓水电节约

拟定“节约水电倡议书”以宣传板置于主要大楼，拟定“节电小贴士”、节约水电的标识贴于大楼。

>四、质量管理

（一）坚持每月1-2次物业质量交叉检查，通报，实施改进的工作。

（二）每周到物业工作现场检查工作，发现不合格及时通知部门改进。

（三）积极贯彻夜班、周末白班管理人员工作检查制度。

（四）及时向中心领导、部门经理提示质量工作薄弱环节。

>五、培训工作

（一）对新版的《重庆市物业管理条例》，对主管以上管理人员培训2次。

（二）对新版的《gb/t19001--20xx》质量管理标准，对主管以上管理人员和质量管理员培训2次。

（三）对各个部门培训工作提出每月一次的具体要求。

>六、文件修订

按照iso质量管理要求，增订“物管中心物资采购、出入库管理办法”、“物管中心工作检查制度”等文件，增订、删除部分部门管理文件。

>七、物业沟通

（一）间周向客户电话征求意见一次。

（二）搞了“11月18日后勤总公司物业客服联系接待日”，广泛征求家属区业主对物业服务意见建议，回答咨询。发放“交大物业安全优质服务卡”。

（三）保持客户服务联系24小时畅通，随时处理顾客求助。

（四）认真处理顾客投诉。

综上所述：客户服务工作的成效，表现在物业服务有了一个网络体系，内部各项工作得以联系，内外部信息得以交流，咨询信息得以答复，顾客反映的问题得以处理。客户对客户服务产生了信任感和依靠感。

不足：客户服务部除了经理外，尚无固定员工，难以形成客服工作稳定框架，内部管理体制还未理顺。客户服务部对工作检查中发现的问题和有关要求，个别部门不予落实。

**客户服务工作总结范文11**

当季节开始进入酷暑之际，我们客户服务部上半年的工作亦告一段落。在公司领导及各部室支持下，客户服务部较好的完成了上半年各项工作，取得了一定成绩。回顾半年来的工作，我们主要做了以下几点：

>一、管理精细化

理赔工作在保险业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关保险公司自身的经济效益和发展，也影响到保险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。为此我们在理赔管理中，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。在理赔数据管理中，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，使理赔管理工作，达到了上级公司的要求。

>二、工作标准化

理赔工作中我们坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则，狠抓理赔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。我们狠抓理赔管理，加快理赔速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压理赔水分，实现有效降赔，较好的完成了各项理赔指标。

>三、服务规范化

保险市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在保险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，我们部把理赔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。

流火的七月，屡屡攀升的气温，象征着我们人保公司的各项工作水平，正在发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，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。

**客户服务工作总结范文12**

转眼间，我来到xx汽车总站已经有半年多的时间了。在这个硕大的历练舞台中，我从最初的毫无头绪，磨练到现在的稍加稳重。可是我还是有很多很多的不足、缺点。虽然说没有最好，我们却应该努力做到更好。

在客服的几个月中，我深深地感受到了姐妹情深和家一般的温馨。在帮扶旅客中，我也学到了，不是只空凭有一颗善心，一腔热情就可以，我们还要设身处地的为旅客着想，站在对方的角度上冷静的思考问题。当然，做这一切的前提下还是要有牢靠的业务知识。我脾气比较急躁，有时脑袋一热就非要拗这个理，冷静下来想想，哪有那么多理呢，哪怕吃点亏，把火压下来，也就过去了。大道理都懂，但重在落实啊。

我来总站实习的这半年，真的感觉到我们科室很不容易，虽然我们不是直接为总站创收，但我们总是冲在创收的第一线上，在大厅同驻站办打游击，积极努力的组客。我们的坚强后盾话务班，又在耐心尽力的解决处理投诉案件。我们的辛苦和努力，大家都了解。相信其他科室也看在眼里。可是咱们科室虽然新员工较多，气氛活跃却没有把这份朝气，热情带向总站。咱们科不仅美女多多，人才也不少。应该多积极配合领导多出谋划策，组织一些让人们耳目一新的活动。相信，我们肯定有这种能力和实力感染到每一个人。

这上半年，就这样潇洒的过去了。希望自己在下半年中能够在业务知识上有进步，慢慢的把这急脾气给戒掉。也祝愿咱们科室越办越好，姐妹们都能快乐每一天，我们客服绝对是最有潜力的一股。一起加油吧

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。

1、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。

2、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。

3、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。

4、认真做好公司的文工作，草拟文件和报告等文工作。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。

>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。

在下半年的工作中，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。

**客户服务工作总结范文13**

长假结束后来到新的部门开始了新的工作，在领导的关心和帮助下，在同志们的支持配合下，我服从工作安排，加强学习锻炼，认真履行职责，全方面提高完善自己的思想认识、工作能力和综合素质，较好的完成了各项工作任务。现将任职以来的工作情况总结如下：

1、认真做好各种文件、呈批件和合同的收集、整理和归档工作，确保所有档案备查。做好部门文件的撰写、上报和传递，确保上报文件能及时阅办、各项事件能及时处理、各项通知能及时告知。

2、按公司规定收集新入会会员各项资料并录入远古系统，及时完成入会流程、会员证书、入会合同的办理和会员卡的制作与发放。同时做好会员资料的分类存档和统计。

3、撰写和发送周末祝福和温馨提示等短信，使会员能够感受到球会的关怀和体贴。由于前期短信服务公司存在短信延时、失误等情况，为了保证短信的及时、准确发送，于年底更换了新的短信服务公司。

4、做好下场人数、销售收入和营运收入统计工作，并根据计划额度核算完成比率。

5、做好联盟球会、协议团队的订场工作，整理并统计各家球会、团队的订场人数；做好戴斯酒店的订房工作，到期进行挂账房费的核对和报账。

6、做好客户咨询和投诉的处理。对客户提出的咨询，做到一一详细的解答；对客户反映的问题，做到积极、稳妥的给予解决，对于暂时不能解决的积极向上级领导如实反映，待处理结果明确后尽快回复客户。

半年的时间，在领导和同志们的关心支持下，工作取得了一定的成绩，但距领导和同志们的要求还有不少的差距，如在工作中积极性、创新性欠缺，缺少与客户的沟通和交流等。希望能够借助公司今年的培训和调整对自己工作中的不足予以加强和改进。

**客户服务工作总结范文14**

时光如梭，转眼间20xx年即将过去，回首过去的一年，在公司的正确领导和其他各部门的大力配合下，经全体客服人员的共同努力客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作有条不乱。现将一年来客户服务部的工作总结如下：

>一、深入落实公司各项规章制度

20xx年是物业公司各项规章制度深化落实的一年，俗话说“无规矩不成方圆”，制度就是一杆天枰，任何事情在它面前最终都会得到平衡。客户服务是公司的枢纽，因工作琐碎，为了防止工作人员相互间的不协调性，凡事以制度为依据。每次例会深入学习，执行各项考核制度。它在我们每个客服人员心中已经形成一道屏障，不可侵犯。

>二、做好房屋交付及装修办理

今年6月1012日F组团、11月2123日D组团房屋交付工作，让878户业主喜迁新居。截止今年年底，万兴现代城整个共交付五个组团（A、B、C、D、F）；其中A组团（罗马假日）已交房数为：233户，已办理装修户数为：184户，已入住（装修竣工验收）户数为：177户；B组团（巴黎春天）已交房数为：379户，已办理装修户数为：322户，已入住（装修竣工验收）户数为：316户；C组团（加州阳光）已交房数为：432户，已办理装修户数为：373户，已入住（装修竣工验收）户数为：366户；D组团（格林小镇）已交房数为：602户，已办理装修户数为：234户，已入住（装修竣工验收）户数为：0户；F组团（新城市广场）已交房数为：219户，已办理装修户数为：160户，已入住（装修竣工验收）户数为：124户。整个万兴现代城入住率大约为：50%

>三、做好各项记录、台帐及归档，凡事有据可依各项工作

记录及台帐是我们工作的具体体现，也是质量体系中的重要组成部分，也是发现问题追述问题的依据。为了方便业主，公司每月月底代收水、电、气费，不收取业主任何费用，我们每个客服人员都全力做好收费记录，建立文本及电子双台帐，即方便查阅又方便查找。

>四、做好各项报修及回访工作

提高服务及时率20xx年整个万兴现代城共接到报修起，回访起，回访率100%，接到报修后及时与工程维护人员联系，维修好后第一时间回访，让业主感觉到真正温馨快捷的服务。

>五、处理好各项投诉事件，提高客户满意率

一个团队的实力如何很大程度上要看这个团队在处理各项投诉事件的能力如何，在过去的一年里共接到业主投诉起，其中有效投诉起，重大投诉起，共处理起。投诉的处理情况直接影响到物业费的收缴，处理好各类投诉事件很大程度上的缓解了业主与物业公司的矛盾。让业主满意，让领导放心，展现团队价值，做业主的贴心人。

>六、做好物业费的催缴工作

物业费是物业公司最大的经济来源，是提高物业服务的基础。物业费的催缴至关重要，至今整个万兴现代城物业收费率为：%，现阶段很多业主还对物业服务不了解，不知道双方的权利和义务，不知道无理的拒交物业费是违法行为，以至于由于各种无理取闹（施工质量问题、房屋设计、被盗问题、邻里关系等）的原因不交物业费。我们在做好各项解释的同时做好物业服务的宣传工作，让更多的业主了解物业，懂物业。这样才会得到广大业主的理解与支持。

>七、共同协作，创建美好家园

团结精神，团队意识是任何企业精神文明建设的永久话题，客户服务部全力配合物业公司各部门及地产、施工、市政等单位工作。在F、D组团交房过程中所有人员做到随叫随到，日常工作分工不分家，革命前辈说的好：“团结就是力量”，我们没有被问题和困难打到。得到了领导和其他部门的肯定。

>八、现阶段还存在的一些问题

物业行业属新兴行业是服务行业的一种，服务行业中最重要的就是态度，目前我们当中还有部分服务人员有时工作态度不是很端正；专业技能还有待提高；服务意识不强；部门见的默契还有待提高。部分业主物业观念不强，不了解什么是物业；某些施工遗留问题施工单位不能及时处理，业主将相关责任转嫁给公司，引起投诉。这一系列问题导致业主不能按时缴纳物业费。总之，在领导的大力支持、指导和其他部门的配合下我们会继续努力为公司的发展增砖添瓦。

**客户服务工作总结范文15**

20xx年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

一、重要工作任务完成情况及分析：

1、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。

2、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。运用短信群发发送通知累计xx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。

3、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x户，并发放物业服务意见表x份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

4、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案x份，并持续补充整理业主电子档案。

5、培训学习工作

在物业公司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。

二、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x户，未交x户。水电费预交费用不足业主x户，未交x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。

**客户服务工作总结范文16**

客户服务部在上级领导的关心和重视下，在相关部门的配合和支持下，按照“安全第一、忠诚企业、进取创新、团结高效”的总体要求，始终秉承“用户至上、服务第一”的宗旨，立足“安全平稳供气，文明满意服务”，突出“安全、服务、发展”三个重点，在业务受理、安装通气、户内安检、用户回访各个环节狠抓员工素质提升和岗位责任落实，注重基础工作，强化过程管理，较好的完成了公司给客户服务部的各项任务，为xx天然气快速健康持续发展和树立良好的社会形象做出了应有的贡献，现将客户服务部20xx年完成的主要工作及20xx年工作计划汇报如下：

>一、 工作完成情况：

完成的主要工作量：

1、新增居民用户3699户（其中壁挂炉用户728户），小区5 个（其中壁挂炉小区3个），公福用户8家（xx男孩女孩国际幼儿园、盈南幼儿园、宝湖幼儿园、宝湖加油站、xx市交警总队、xx市交警支队、xx故居、高新技术动漫园、xx19号楼职工餐厅、华府xx锅炉房、xx宜居物业）。

2、户内安检3862户，安装1774户，通气1925户。

建立了较为全面的基础管理制度：用户满意度有了很大的提高；连续安全运行365天无事故；员工素质全面提升。

>二、 主要做法

1、 完善制度，明确责任

根据公司的管理制度，结合客服工作实际情况，制定了各岗位相关制度规范，进一步明确了岗位职责，细化了考核办法。

2、 规范流程，提高素质

按照公司要求，规范工作各个流程，严格把好安全质量关。

3、 加大宣传，营造气氛

通过用户回访、发放宣传资料、设置宣传展板和咨询台等形式，在居民小区和用户进行面对面宣传安全知识，为广大用户营造一个安全、和谐、温馨的用户环境。

4、 严格管理，提升服务

在“规范、科学、严格、精细”为目标的管理中，客服将继续加强管理制度，及时总结工作中的不足，调整工作方案，杜绝安全隐患、事故的发生，使服务质量进一步的提升。

5增强素体、树立形象

通过坚持每天早班会和每月安全学习来不断增强员工的公共服务意识、提高公共服务水平，树立服务优良，社会满意的客服形象。

>三、 面临的压力及存在的问题

由于天然气廉价环保，使用方便，企业和市民对天然气的需求越来越大，用气高峰期时，一些用户认为通气、安装作业安排的时间过长而导致投诉较多，给客服部带来了很大的压力。这些问题的存在，其原因除了工程量大以外，同时还有安装、通气人员的数量满足不了用气高峰期的需求。

>四、20xx年的工作计划和措施

20xx年的主要工作将围绕着安全运营工作重心开展，客服将全面提高所属员工的安全意识，经常组织培训、案例分析、交流经验、严格工作标准加大居民用户安全回访力度，对所有居民用气小区从安全宣传活动、电话回访、发放安全资料、应急电话等几个方面着手，确保安全平稳运营。

同时，伴随着 20xx年居民用户和公福用户的增加，服务覆盖扩大。客服将加强内部员工服务意识，全面提升服务质量，牢固“用户至上、服务第一”的宗旨，树立良好的公司形象，争创优质服务窗口。

**客户服务工作总结范文17**

>一、完善业主资料，加强内部培训

1、根据前期收集的资料已完成天问系统客户资料的更新工作。

2、为提高工作效率、加快办事流程，我部重新调整了班次明确了职责。同时进行三次培训（两次天问软件操作培训、一次业务技能培训）。

3、积极配合业委会代收20xx年3月前小区各业主的水、电费。

4、变更了装修入场手续的办理流程。

5、提前完成了小区各业主水、电读数录入天问系统的工作，保障了3月份代收水、电费的顺利进行。

6、完成了前期手开票据录入天问系统的工作（因公司将天问系统收费统一设置为零存整取到元位数，但前期我部收费时零存整取到角位数，所以造成票据输入时有差额出现），同时统计了出现差额的票据，并请天问软件公司进行了更改。

7、完成了前物业遗留下来一批钥匙的清理统计工作。

8、整理了车位资料，同时提供了三份给秩序维护部便于出入车辆的管理。

9、对来电来访咨询机动车车位月租事宜的客户进行登记。

>二、费用催缴工作

1、在小区出入口、公告栏、单元入户门张贴缴费通知。

2、通过一周的缴费情况，统计了未缴费的业主房号，同时完成了上门张贴缴费通知单的工作。

>三、工作数据统计

收取的相关费用

收集登记业主/住户资料260户办理装修22户对客户发文4份

接受客户报修800余起（其中入户维修230余起），报修处理率为100%接客户来电来访1370余起

办理业主地址变更53起、入住证明84起

收发邮件、包裹249件，投递信件、报刊1500余份

20xx年5月客户部工作计划

1、为小区业主办理门禁卡和机动车辆停车卡。

2、通过办理门禁卡收集的业主资料，整理后将及时完成信息的更新工作。

3、本月计划进行三次培训（天问软件操作、门禁系统办理、处理客户投诉技巧）。

4、针对费用催缴事宜提出合理化建议。

**客户服务工作总结范文18**

想要做好售后客服，自然需要良好的服务态度。至少你以前在这方面比较严格，是为了完成很多客服方面的挑战。考虑到客服的难度，你自然需要在11月到来之前做好规划。毕竟在我看来，想要做好售后客服，还是需要通过长时间的实践来检验自己的经验。因此，我在今年11月到来之际，制定了更为详细的售后客服工作计划。

加强客服基础能力，熟记话术手册很重要。即使你过去背过客服话术相关的知识，也要运用到工作中去。在我看来，生硬地把说话的语言套用到客户身上，并不是那么容易的，你在工作中遇到的客户，大多都是抱怨产品质量不够好。所以要对客户的售后投诉有一个很好的回应，才能让对方满意。在我看来，11月份的售后客服工作需要对当季热销产品有所了解，这样才能根据产品的性能特点总结出相应的客服用词。这样，即使客户不懂的东西，对方也能通过好的话语理解。

让客户感受到客服工作的专业性可以减轻对方投诉的怨气。在我看来，拨打售后客服热线，自然是对购买的产品不满意。所以还是要通过语言服务技巧让客户感受到客服人员的态度。让他们知道他们非常重视客户，他们在投诉中可以有回旋的余地。那我就从这方面入手，确保尽快解决客户的问题，让企业形象不受损。其实我也需要在11月考空，学习我不知道的产品知识。产品知识的学习对任何时期的售后客服都有重要意义。

客户面临的问题需要尽快处理，以免造成二次投诉的负面影响。在我看来，我需要在11月份提高工作效率，才能取得进步。因此，在结束一天的工作之前，我需要对客户的电话进行及时的反馈，并检查问题处理的进展，并且我应该在结束电话之前保留客户的联系方式，并在问题进展时通知对方。在我看来，这种好的工作方式应该有助于我在11月份有一个好的发展，售后客服方面有不懂的地方也要多和同事交流。

严格来说，实施11月工作计划的障碍是我自己的懈怠。毕竟临近年底，我可能对售后客服工作没有以前那么上心了，所以我得防止自己这种心态，在客服工作上保持严谨的作风，才能有所作为。

**客户服务工作总结范文19**

有人说青春是一壶刚沏好的花茶，香味略淡却绵延悠长；有人说青春是一首自编的歌，不成曲调却真实自然。扬州电信网络监控中心的徐小杨说：“青春是一个火种，要全力释放它的光和热，照亮整个人生。”

10000号客户服务中心是中国电信在激励的市场竞争中着力打造的品牌形象，是化解各种复杂矛盾，持续改进服务质量的重要环节，一方面通过优质服务提升客户满意度，增强客户忠诚度，保持市场存量；另一方面通过与客户的良好沟通向客户推介新产品、新业务，收集市场需求信息，进行客户关系管理，它不仅是差异化服务平台，更是对渠道、对客户经理的营销支撑平台。时光飞逝，转眼间来到10000号客服中心已经有一年多的时间了，在这一年多的磨练中，我欣喜地看到自己的悄然变化，也亲眼目睹随州电信10000号客服中心在坚决执行“用户至上，用心服务”的服务理念中经历的种种改革浪潮。

20\_年6月，由于工作的需要，我被调入10000号，由一名机务员变成了一名话务员，成为这个大家庭中的一员。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，明亮的机房、温馨的气氛、陌生的面孔、甜美的声音，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，由于在乡镇时散漫惯了，一下子要改变这种习惯还着实有些不大适应。刚到10000号，首先要从最基本的114查号开始学起，这件工作的难度系数在10000号的各项工作中算是较低的，但是要想真正熟练掌握，也不是件很容易的事情。面对成千上万条单位编码，同一个单位，有着许多不同的名称，一些比较出名的风景区、厂矿企业、培训机构、训练基地在什么地方，隶属于哪个单位，全国23个省的省会、有哪些有名的城市及其区号等等，都需要我花大量的精力来熟读、牢记。一般单位的编码都是有规律的，但也有些是根据人们的习惯说法来进行编码的，这些都没有什么技巧可言，也就需要我去死记硬背。由于当时人员紧张，主任给我的要求是十天上岗，在她满心期盼的背后，我感到沉重的压力，但是有压力才会有动力，为了不辜负大家对我的希望，我一心用在学习上,每天除了记编码还是记编码,读累了就写，写累了就在微机是敲，把那些特殊的编码单独记下来，为了将所学的东西记牢，我每天晚上睡觉前都要将白天记下的重点重复温习一遍，早上起床前在心里把容易混淆的相近单位的编码默记一遍。学习过程是枯燥的,我每天在电脑前一坐就是四五个小时,有时候时间看长了，眼睛酸痛流、模糊，就滴点眼睛水继续看。功夫不负有心人,在连续几次的测试中,我都取得了较好的成绩,并顺利上岗。

由于原来114和10000号用的是两个不同的平台，所以平时很少有机会接触到10000平台，对于平台上的一些新业务，新咨询，我都要比别人晚一拍知晓，但这并不能成为我拒绝学习的理由，于是我常常抽闲暇时间将别人打开页面就能看到的东西抄下来，遇到疑惑主动向同仁咨询求教，并且通过做固话障碍报表分析统计的机会，了解10000号平台的各项操作功能及各项处理流程，凭着自己认真的学习态度和对知识的积累,终于在20\_年3月份，我成为一名 10000号客服代表。都说经历是财富，由于原来在乡镇分局很多工作环节都是亲历亲为，而且直接与用户接触，并且亲自上门给用户安装和维护过宽带,这些经历让我积累了很多经验,使得我在接到用户反映电话或宽带问题时,能够很快地判断出问题的症结之所在,大大缩短了处理时限。每每遇到用户带着满腹埋怨而来，在我的引导下慢慢发现问题并解决问题后，听到用户诚心的谢谢时，莫名的成就感就会涌上心头。

10000号作为电信企业一个与客户不见面的服务窗口的性质，决定了我们的语音、语调运用的好坏将直接影响到与客户的沟通和表达。为此，我通过网上大学和其他渠道，不断来提高自己语音表达能力和沟通能力，并把它们应用到服务的过程中去。人人都说，微笑着的声音是最甜美、最有感染力的。所以在服务工作中，我都努力做到这一点，让客户在被我服务的过程中得到体贴、关心和快乐。在工作中我始终谨记对待用户要做到态度和蔼、语气亲切、耐心体贴、服务到位，并且时刻保持良好的心态，决不把自己的情绪带到工作中去。不过人都是感性的，在平时的工作中，难免会遇到一些难缠的用户，有些甚至会口出污语，他们的态度会给我们的情绪带来波动。每次遇到这样的客户，我都会暂停几分钟，深呼吸几下，对着镜子看到自己最美丽的微笑时，我的心情也就会平静下来，继续面对新的客户，而不会因为个别用户的蛮横无理而影响到我的心情。通过自己的不断努力，我顺利通过了全国普通话二乙考试并获得证书。

在5月份的新平台割接中，我整月没有休息一天，每天除了上班外，还要利用空余时间了解工程进度，新平台的各项功能如何使用等，以确保在新平台投入使用后能为大家提供指导和帮助。

在8月份的10000号的改革中，我被选项为专家坐席。 有人说青春是一壶刚沏好的花茶，香味略淡却绵延悠长；有人说青春是一首自编的歌，不成曲调却真实自然。扬州电信网络监控中心的徐小杨说：“青春是一个火种，要全力释放它的光和热，照亮整个人生。”

10000号客户服务中心是中国电信在激励的市场竞争中着力打造的品牌形象，是化解各种复杂矛盾，持续改进服务质量的重要环节，一方面通过优质服务提升客户满意度，增强客户忠诚度，保持市场存量；另一方面通过与客户的良好沟通向客户推介新产品、新业务，收集市场需求信息，进行客户关系管理，它不仅是差异化服务平台，更是对渠道、对客户经理的营销支撑平台。时光飞逝，转眼间来到10000号客服中心已经有一年多的时间了，在这一年多的磨练中，我欣喜地看到自己的悄然变化，也亲眼目睹随州电信10000号客服中心在坚决执行“用户至上，用心服务”的服务理念中经历的种种改革浪潮。

**客户服务工作总结范文20**

客户服务部在上级领导的关心和重视下，在相关部门的配合和支持下，按照“安全第一、忠诚企业、进取创新、团结高效”的总体要求，始终秉承“用户至上、服务第一”的宗旨，立足“安全平稳供气，文明满意服务”，突出“安全、服务、发展”三个重点，在业务受理、安装通气、户内安检、用户回访各个环节狠抓员工素质提升和岗位责任落实，注重基础工作，强化过程管理，较好的完成了公司给客户服务部的各项任务，为XX天然气快速健康持续发展和树立良好的社会形象做出了应有的贡献，现将客户服务部20xx年完成的主要工作及20xx年工作计划汇报如下：

>一、 工作完成情况：

完成的主要工作量：

1、新增居民用户3699户（其中壁挂炉用户728户），小区5 个（其中壁挂炉小区3个），公福用户8家（XX男孩女孩国际幼儿园、盈南幼儿园、宝湖幼儿园、宝湖加油站、XX市交警总队、XX市交警支队、XX故居、高新技术动漫园、XX19号楼职工餐厅、华府XX锅炉房、XX宜居物业）。

2、户内安检3862户，安装1774户，通气1925户。

建立了较为全面的基础管理制度：用户满意度有了很大的提高；连续安全运行365天无事故；员工素质全面提升。

>二、 主要做法

1、 完善制度，明确责任

根据公司的管理制度，结合客服工作实际情况，制定了各岗位相关制度规范，进一步明确了岗位职责，细化了考核办法。

2、 规范流程，提高素质

按照公司要求，规范工作各个流程，严格把好安全质量关。

3、 加大宣传，营造气氛

通过用户回访、发放宣传资料、设置宣传展板和咨询台等形式，在居民小区和用户进行面对面宣传安全知识，为广大用户营造一个安全、和谐、温馨的用户环境。

4、 严格管理，提升服务

在“规范、科学、严格、精细”为目标的管理中，客服将继续加强管理制度，及时总结工作中的不足，调整工作方案，杜绝安全隐患、事故的发生，使服务质量进一步的提升。

5增强素体、树立形象

通过坚持每天早班会和每月安全学习来不断增强员工的公共服务意识、提高公共服务水平，树立服务优良，社会满意的客服形象。

>三、 面临的压力及存在的问题

由于天然气廉价环保，使用方便，企业和市民对天然气的需求越来越大，用气高峰期时，一些用户认为通气、安装作业安排的时间过长而导致投诉较多，给客服部带来了很大的压力。这些问

题的存在，其原因除了工程量大以外，同时还有安装、通气人员的数量满足不了用气高峰期的需求。

>四、20xx年的工作计划和措施

20xx年的主要工作将围绕着安全运营工作重心开展，客服将全面提高所属员工的安全意识，经常组织培训、案例分析、交流经验、严格工作标准加大居民用户安全回访力度，对所有居民用气小区从安全宣传活动、电话回访、发放安全资料、应急电话等几个方面着手，确保安全平稳运营。

同时，伴随着 20xx年居民用户和公福用户的增加，服务覆盖扩大。客服将加强内部员工服务意识，全面提升服务质量，牢固“用户至上、服务第一”的宗旨，树立良好的公司形象，争创优质服务窗口。

客户服务部：XX 20xx年1月20日

**客户服务工作总结范文21**

作为一名客服服务人员，首先要保持好自身的心态，才能服务好每一位客户。

在服务的行业当中主要包含于：第一服务决定一切;因为服务是企业的灵魂，服务的好与坏决定了企业的经济利益。这一切的核心都围绕着让客户满意。客户的满意就代表我们赢得消费者的心，我们以自己的诚心、精心、细心、热心、耐心的服务。得到客户的放心、称心、动心、舒心、欢心。为了达到这一切我们企业必须提高自身员工对于服务的培养以及企业产品的提高，这样才能让客户更加满意。第二团队的用心服务决定服务的力度;团队的精神的强大是对付客户的重要法宝，古时候愚公移走太行王屋二山。不单是他的坚持，还有他们整个团队的力量才使他们完成了移山。

如果我们想要提高我们团队的服务心，就要合理设立团队目标要培养团员之间的互爱，互相尊重。还要培养团队协作精神，和多元文化团队的沟通。更重要的就是培养团员的创新能力，这样就能更好的了解客户的需求满足客户，从而我们企业也提高了自身的品牌价值。因为我们培养好了团队的精神，知道只有站在客户的立场上去行动才能赢的双赢的成就。以一份真诚的服务态度和对客户一份亲情的关爱，才能使得我们的客户去信任我们企业的每一位员工。第三服务是成为企业的核心竞争力。

为了让我们企业的产品能在市场上赢得一定的地位，我们就必须与市场去竞争，去迎接市场上每一位客户对我们出的难题，关键就是我们员工对于服务的细节是否能完全掌握。我们采取的措施就是：

1、随时掌握客户的动态，

2、“利他”是我们服务的宗旨、

3、我们的服务必须要给客户带来快乐，要站在客户立场考虑

4、没有难以服务的客户，要不断为客户提供服务，要让客户知道有我们的存在，让他们得到一定的利益。只要我们的员工真正的掌握了客户的细节，这样才能真正赢得社会上的双赢!

既然我是一名客服服务人员，我就以这些措施来带领我的团队，将我的团队发展成一个可以为客户服务时刻关心客户的需求。以服务客户为主要核心，来提高企业的服务员工的综合素质，从而提高企业的经济利益。

**客户服务工作总结范文22**

转眼间，我到客服部门工作已有一年了，在这一年的时间里，我对客服的工作有了新的认识和体会。

在没有进客服工作之前，总认为客服的工作很简单，就是坐在前台接接电话，解决一下售后问题就行了。在这一年中不断学习，让我深刻的体会到客服的工作是一个人与人之间沟通和交流的工作。

客服的人员代表的是用户与公司交流的窗口。作为客服人员，在工作中不要把自己放在用户的对立面。要多对顾客道歉，这不是贬低公司的形象，而是在展现公司诚信的形象凡事都要从用户的角度考虑问题，不能站在用户的对立面来解决问题，否则问题是永远都不能解决的。在处理问题的过程中，客户当然是希望能够及时解决问题的，如果不能及时解决问题，我们应该给用户一个期限承诺，而且在这个期限中出现什么问题，应及时向顾客联系和沟通，做到让顾客满意。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种苦中去锻炼自己吧，玉不琢不成器，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽。

其实以上这些都是我在工作中体会的，可能只接触到了客服工作的皮毛。在客服这一行里还有更多的东西需要我去摸索和学习，希望能在以后的工作中能为顾客服务得更好!

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！