# 202\_年客服工作总结怎么写 202\_年客服工作总结报告会

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2025-04-25

*摘要是对某一阶段的有关情况进行分析研究并得出指导性结论的书面材料。 它在我们的学习和工作中发挥着作用。 让我们认真地完成总结。小编今天找了一篇文章，202\_年客服工作总结怎么写 202\_年客服工作总结报告会，分享给大家学习参考，希望有一个积...*

摘要是对某一阶段的有关情况进行分析研究并得出指导性结论的书面材料。 它在我们的学习和工作中发挥着作用。 让我们认真地完成总结。小编今天找了一篇文章，202\_年客服工作总结怎么写 202\_年客服工作总结报告会，分享给大家学习参考，希望有一个积极的学习状态。关注，查看更多精彩。

**客服工作总结 篇1**

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

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

1、服务台的工作

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年工作计划中详述。

2、学习商场工作内容阶段

x月初公司安排我去xx考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于x月3日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于x月6日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20xx年x月8日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，xx经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对xx逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进xx更好的发展。

3、初步介入商场工作阶段

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

4、自我工作开展阶段

(1)、服务整顿活动

4月16日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在xx经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于xx月25日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于11月25日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，99%的员工都很认可本次整顿活动，60%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。80%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有20%——30%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

**客服工作总结 篇2**

时光飞驰，转眼间年即将过去，针对这一年的工作情况，我对自己的工作表现有如下总结：

通过一年的工作，我对安全、票务、客服等一系列工作内容有了更为深刻的体会，同时在这些方面的工作有了一定的提升。

安全问题重泰山

市民广场站是120米站台的室外有岔站，面对这样的一个环境，站务人员在对站台巡视以及设备巡查就有了更多的要求，在去年冬季我发现一次上行水箱间上限警报，后查原因是因为冬天太冷导致水管冻裂所导致;参与多次道岔除雪任务，这对于我一次入司两年的新人来说，是很重要的学习经验，同时丰富了工作体会。

在今年安全门施工进入收尾阶段，进入调试期，安全门处于常开状态，这对站台巡视又有了新的要求，安全门高1.5米，在1.5米一下的人进入门体内很难被发现，所以在站台巡视的时候要特别仔细，以防有什么危险。在11月份安全门正式投入使用，对安全门使用故障时站务人员应该如何处理，我们进行了相关的培训和考核，并在出事时，能够恰当的使用相关应急方案。

票务问题无小事

在今年，我获取了售票资格，对于数字特别不敏感的我感到很惶恐，但是在值班站长宋艳的帮助下，有了很大的进步，并且很快的掌握了一些售票的技巧。在车务部举行的“战酷暑迎国庆售票无差错”活动中获得了“优秀售票员”称号，这应该也是对我工作努力的一种肯定吧。

客服问题要细化

在这样一个天天与人打交道的工作中，每天或多或少总有些磕磕绊绊，因为每个人都有情绪，那就要求我在服务乘客时要注意语音语调，同时不把工作以外的情绪带到工作中，针对不同的乘客，采取不同的服务机制，做到具体问题具体分析，加强自身地理以及语言知识的学习，来服务好不同的乘客，从而提高自己的客服水平，不仅如此我还经常关注客服周报，来时刻提醒自己，不要错误事情在自己身上发生第二次。

在一年工作中，我还对自己的工作及时总结，配合站区进行部分信息采编的书写，有幸部分登在司刊以及车务部的月刊上。对我的思想给予了深刻的肯定。

在过去的一年中，我收获了许多，不仅仅是我的努力更重要的是领导的支持与关心;今年即将画上一个圆满的句号，有迎来了一个崭新的明年，在明年的工作中我依旧会努力奋斗，努力拼搏，为即将开通的天津站贡献自己绵薄的力量。

**客服工作总结 篇3**

20xx年3月份在中铁电气化局西安通号处广州分公司的部署下，由项目经理李金奎和19名员工组建了太原南站客服项目部。我们在总公司的正确领导下精心组织、严密安排，工作中不断运用创新的手段，经过全体员工一年多时间的努力拼搏和奋斗，顺利完成了太原南站工程指挥部下达的工程目标。

太原南站站房工程是山西省十大工程之首，同时也是誓夺鲁班奖的精品项目。

自三月份进点以来了，凭借阳泉北站客服丰富的施工经验。此次项目建立始终围绕“标准化建设”的中心，通过制度与流程的梳理和完善，迅速建立起组织科学、管理顺畅、制度规范、控制过程精细的全面管理体系。并进一步完善了办公、住宿、库房、生产间的规划和建设。在工程开始开展“安全质量在行动专栏”严格贯彻执行“一点三交”制度，出工前组织作业人员进行早点名和有针对性的安全讲话。关键工序执行施工作业票制度。设专人专岗监管安全质量，组织作业队人员对上级安全质量文件进行学习和落实，同时负责作业队的施工安全检查和工程质量检查。定期对重大危险源进行一一排查，杜绝一切安全隐患，做“创优争先”的第一人。举办“员工加油站“，将知识送到员工身边，立志组建一支“小巨人”队伍，完成向“创新型”员工的转变。同时施工过程中重视资料的收集归类。以变在类同的工程中的到更好的发挥运用。

20xx年底我们作业队完成了整个太原南站35%的客服安装工程。在复杂的施工条件下我们协调土建工程、装修工程和钢构工程从各方面锻炼了整个队伍并使整个队伍产生质的飞跃。主要工作量包括：整个西站房、高价候车区和站台雨棚图纸深化设计;西站房地下一层和进站层广播监控等预埋件挂件安装;站台雨棚导向吊挂件和西站房售票厅挂件安装;检票屏、广播、窗口对讲、监控和雨棚吊挂件样板工程;部分铝栅吊顶广播安装和安装工程50%设备库存工作等。在施工过程中，不断优化施工组织方案，为确保“开工必优，全面创优”的目标，严格按照设计图纸、国家现行规范及相关标准图集精心组织，用心施工，强化质量和安全意识，规范质量检查制度，加大检查力度，使得施工过程中每一个环节都处在可控状态，得到了建设单位及监理单位的充分肯定。

在过去10个月的工程施工中我方准备充分，在材料、机械和设备到货方面都提前完成工程计划。由于装修滞后大部分工作量将于明年3月至7月份完成。同时需加强与装修后期深化对接，及时应对设计变更、保证工程质量和提前完成工程计划的目标。

转战南北，历尽酷暑和严寒。工作可以是枯燥乏味也可以是趣味盎然。走过一年，整个队伍在严酷的生存竞技中取得了骄人的成绩。在阔步迈进新一年之际，更加严峻的考验在等待着我们，更加丰硕的果实也在等待着我们去摘取。

**客服工作总结 篇4**

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种辣味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，风物长宜放眼量，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。曾经被这样一个故事感动：

在洪水暴虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼;看，那是什么一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。那是蚁球。一位老者说;蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。那么平静，那么悲壮——于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的蚁球，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防!

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在逆水行舟，不进则退的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是最高的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种天塌下来有人一起扛着的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作积极性。或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的客服代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加的认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃小我，轻松上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨砾而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在客服行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

**客服工作总结 篇5**

20xx年，我通过工作了解了快递公司的工作流程，一个客服人员的工作，接触了快递物流领域。所做的事情也许很繁琐，可是却是一种难忘的经历，有无奈，有历练，有见识。当代大学生应该大胆地走出去，训练生存能力。下面是我个人工作总结：

一、处理问题件

一些快件的收件人电话号码错误，或电话关机，或收件人的收件地址超出快捷快递公司的服务范围即超区，业务员无法派送，收件人不愿意到本站点自提快件，或者快件在派送过程中有所破损或错寄，客户表示不认识寄件人要求退回……出现这样问题而无法送到收件人手中的快件即为问题件。

作为客服人员，要及时处理问题件。对于超出快递公司服务范围的快件，客服人员要先打电话给收件人，说明情况并让收件人到本站点自提文件，若客户愿意到本站点自提文件，客服就要向客户说明本站点的具体地址，再将快件放置在专门的框框里，以备客户自提。对于所有的问题件，要将情况上报全国联网的系统，并通过布谷鸟将收件问题上报给快件的发出站点。发出站点的客服联系寄件人后确定解决方式后会及时通知本站点的客服。对于破包件，确定重量没少后，通常由本站点再包好后送出。对于电话号码错误的情况，发出站点的客服通常会联系寄件人确定收件人新的联系方式，再将信息通过布谷鸟通知给发出问题的站点客服，客服及时做处理。对于超区，客户不自提的快件，发出站点的客服通常会选择转出即让其他快递公司送出。

二、上传本站点发出和收进的快件数据

快捷其他站点发到本站点的快件本站点发往其他站点的快件在进入仓库时，经过业务员用巴枪扫描器进行数据扫描，在业务员开始派件后，客服人员将巴枪数据上传到全国联网的系统，这样在网上进行查询时系统即可显示正在派送。再将本站点收进的快件与系统上要发至本站点的快件数据进行对比，得出有发无到的快件数据，将数据发至快捷群里提醒发出站点及时跟进。

三、接电话，服务客户

有公司或个人打电话进行询问一些情况，例如快捷快递公司的收费计算方式，快捷能否派送到某市某镇，对于这个问题要查找电脑上全国最新服务范围表或打电话给相关站点进行询问。收件人或寄件人打电话进来查询，一些快件是否正在派送，派送到哪里，大概何时会送到收件人手中，若已被签收，是否为本人签收……对于这类问题，客服人员在系统上输入快件单号即可查到想要的信息。

这种工作比较繁琐，在接电话是要注意礼貌用语，有的客户不愿自提快件同时会对快递公司的服务表示很不满，对客服人员抱怨个不停。有的客户的快件比较急，总是打电话进来催件，就是让业务员优派某个快件……这些情况频繁出现，一个人会忙不过来，所有在处理这些问题时要分清轻重缓急。这种工作比较考验人的应对突发情况的能力和耐力。

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！