# 客服人员述职报告(十五篇)

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2025-03-09

*客服工作述职报告 客服人员述职报告一1、七月份主要完成工作：初步完善部门工作制度，初步制定活动计划，活动广告页面改进优化；完成5场看房活动，汇集新会员106个；购房群升级，多元化拓展，建立易就达人俱乐部群、易就装修群、易就商铺群，强化资源再...*

**客服工作述职报告 客服人员述职报告一**

1、七月份主要完成工作：

初步完善部门工作制度，初步制定活动计划，活动广告页面改进优化；完成5场看房活动，汇集新会员106个；购房群升级，多元化拓展，建立易就达人俱乐部群、易就装修群、易就商铺群，强化资源再利用效果，并为以后非购房性人气活动做基础；客服部工装选定，提升专业形像；促使签约客户：升龙凤凰城、宽house、水岸鑫城5期顺利回款。

2、八月份主要完成工作：

本月主要以看房活动为主打，密度较高，完成7场看房活动，汇集新会员252个，同比上月2倍增长；策划并创建新群：易就网异地网友助外群1个，目的在对于身在外地，意在郑州购房的群体，不了解郑州市场，我们应更加侧重详细深度的提供帮助服务；促使签约客户：升龙凤凰城、宽house、水岸鑫城5期、居易国际城、清华忆江南、威尼斯水城顺利回款。

3、九月份主要完成工作：

本月假期较多，主要完成4场看房活动，并有2场房展会活动，部门2次参加活动汇集会员173人；总计本月汇集新入会员328个，同比上月依然是增长趋势；促使签约客户：升龙凤凰城、宽house、水岸鑫城5期、居易国际城、清华忆江南、威尼斯水城顺利回款。

这段与公司共同成长的日子里，我的个人能力得到了很大的提高，由开始的不知所措到理清条理，到一步步完善的逐渐成熟，在这些成长的过程中，不怕犯错误，就怕错了一次下次还没改正；并坚持相信，有困难才能有进步，有付出就会有收获，的\'原则；

非常感谢公司对我的极大的信任及认可，同事们的帮助，理解，在下个季度的工作中，我会一如既往，在学习中不断的发现，并改善；以易就为荣，以自己为易就的一个重要成员为荣。

1、管理方法不成熟，沟通技巧掌握不到位。

2、需要进一步加强团队合作精神。

3、工作中考滤问题不够全面，大局。

4、工作效率需要提高，不能顾及多方面的成长。

1、平时注意与人沟通及管理方法，在学习中不断提升与成长。

2、进一步加强团队合作精神，保持全部门团结，拼博的精神，与公司各部门达到统一。

3、更加全面、高层次的看问题，注意细节。

4、提高工作效率，发展各个方面潜能，树立良好的榜样，做一个优秀的领导者。

5、高效有序的开展看房活动，保证签约客户顺利回款，并影响其续约。

6、发展多元化活动，扩大影响力，做好部门的长远发展规划。

**客服工作述职报告 客服人员述职报告二**

尊敬的公司领导：

您好!

时光如梭，转眼间20xx年工作已经结束，20xx年工作也全面铺开，在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了本年度各个阶段的工作目标和工作计划。任职以来，客服部始终贯穿着xx前期物业管理工作的要求，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的积极性和责任心得到大幅度提高。

在过去的一年多的时间里，经过了x余月的历练，参与了公司组织的x次品质培训，也在公司上级领导的`支持和公司客服职能部门及本项目领导、同事的共同努力下，在工作取得了些许的成绩。在此，非常感谢公司各位领导在工作中给予我的大力支持与帮助。为了更好地开展下一步工作，及时发现和完善工作中的不足，现对我目前的工作情况作如下汇报：

做好所管辖范围的内部员工管理工作，在工作中，本人积极勤恳，认真负责，以身作则，遵守公司各项管理规定，务求为本部门员工做好榜样。同时，担任“主管”一职后，本人能向领导及时做好汇报，向下级传达、布置工作，确保信息的畅通，保证工作的顺利进行。

1、有效、合理的安排工作。

根据工作实际情况，员工的自身特点，能较有针对性地分配任务，务求将工作完成，做到更好。在项目20xx年xx活动中，部门人员取得了冠军团队。

2、与相关部门做好工作协调。

根据工作实际情况，能与公司各部门、开发商客服部做好相关沟通、联系工作，确保日常工作的顺利开展，较好地将工作上的困难予以商讨解决。

3、做好业户的投诉处理沟通及拜访、回访工作。

针对业户重要投诉事项，带领并引导员工通过各种可取方式与技巧进行跟踪处理并回复、回访业主。在过去的一年里，我部处理投诉xx起。及时安排员工定期做好业户拜访、回访工作，通过与业户零距离的沟通交流，收集信息，向业户做好相关解释工作，将对业户的困扰降到最低，得到了广大业户的谅解。而在日常的服务工作中，了解业户所需、所求，并根据反映的有效事项提供快捷高效的服务，这样为处理业户投诉工作做好了铺垫，在后期投诉处理中起到良好的效果。

4、监督做好员工考勤工作。

按照公司管理要求，严格执行员工考勤制度。严格要求上、下班不迟到、早退并做好签到打卡。

5、在物业费的催缴方式上采取灵活多样式，在任职期间，20xx年物业费的收缴率达95%，历史欠费收缴率达85.36%;20xx年物业费达40%。

6、带领要求本部门员工在业主报事中做到“事事有着落件件有回音”的服务承诺。本年度接待处理客户报事xx件，完成率98%，业主满意率100%。

7、为提高部门员工的的专业知识性，提高自身素质与业务技能，严格按照培训计划进行部门培训，本年度组织部门人员xx余次。

8、顺利成功策划、开展了多次精彩的社区活动。

参与组织了项目的xx妇女节送鲜花、亲子环保活动、xx长者生日会、等xx项社区活动的顺利开展，更好的拉近了与业主之间的感情。其中中秋文艺晚会在公司社区文化评选中，获得杭州分公司第一名。

1、加强部门内部纪律管理。

纪律是严明队伍的保证，是确保工作正常开展的有力保障。在日后工作中对纪律要“常抓、常管”，坚持按“制度办事”，务求打造一支“纪律严明”的客服部服务队伍。

2、加强工作的落实和监管力度。

严格执行我司的工作方针“重在程序狠抓落实从我做起立即执行”。

3、加强员工的培训力度。

强化培训，提高员工的沟通能力、协调能力和处理突发事件的能力，落实各项计划和新措施，抓细节，追求“为业主服务xx品牌”的服务理念，不断引导员工改变观念和树立良好的主动服务意识，从提升品质服务观念开始，从认真研究每一个服务细节开始，带动整个服务体系的提升。

4、开展员工业余活动，增进部门凝聚力与团队精神。

总结20xx年工作开展情况，虽然取得了少许成绩，但也存在着些许不足：

1、部门员工做事不细心，责任心不强;

2、与业主沟通能力还有所欠缺;

3、客服前台与园区管家在业务方面沟通不及时，导致有些工作疏忽;

4、部门人员无全方位发展，只在从事单一工作。

此致

敬礼!

述职人：xx

20xx年x月x日

**客服工作述职报告 客服人员述职报告三**

认真回想这一年，我到底做了什么，而又有了什么收获呢，我要怎么样对待今天，才能在回忆往事的时候，不会后悔也不会因为没什么成绩而感到羞愧，基于以上问题，我根据去年制作的计划做了一些总结，对现在要做的事情进行了一些梳理，并根据实际详细的修改了以后的计划以及方向。

我记得去年我写的工作总结中，提到了今年的计划：

一是熟悉产品；

二是做好产品的售后维护；

三是研究好客户心理可是今年我做了什么呢，对于熟悉产品，目前为止，虽然有很多细节方面不是很清楚，但是以现在的了解对于客户的咨询足够了，当然，有些新的知识需要不断地去学习对于客户售后维护的，服务方面也做到了80%而最后一项我确实做得不好，在销售过程中，没有把握住客户的`真正需求，另外，我发现我太善良，不够果断，有些事情我知道，可是我没有去做，客户想要的是什么，所存在的不确定信息，我也没有及时的去说服，导致有些机会就此错过了，做为一名销售人员，对此，不得不去反思，不得不去学习。

下个月转做售后，领导说，业绩倒数第一去做售后，说实话，我非常不甘心，但是知之者不如好之者，好之者不如乐之者，无论岗位怎么变换，我都不会让自己不开心，无论是怎么样的变化，对于我来说都是一种锻炼，或者售后是一种很好的转变，之前我做售前时想做的却又没时间去做的事情，做售后，我可以充分的按自己的想法去做，我讨厌一成不变的流程，更不喜欢默守成规的处事方法，而售后我打算先这么去做：

1、关于退换货，流程太复杂，时间太慢，我认为卡点在于产品退回的损坏以及仓管在处理时，因为产品问题维修或是入库等方面从而引起拖延，为此我想的是简化这一流程，当货退回来后，第一检查产品，若有问题，直接拿去维修，及时给出解决方案，而仓库点入库再提交所谓的退换货单太麻烦了，因此我想的是入库由售后去点，货和退换货单直接退回仓管，后面就可以很快的交由财务处理，以免有时仓管发货较忙，来不及点入库，从而引起的延误。

2、关于售后电话，这次规定的是80%，说实话，有点多，但是要做，怎么去做，初步的想法是在打电话前查询客户是不是在线，如果在线，则通过旺旺去回访，如果客户不在线，才去电话回访，这样一来，有两个好处：

一是如有问题，旺旺有聊天记录可查，且可根据旺旺来避免说不清的事情。

二是节省电话费，而且，还有一个重要的问题，就是给客户打电话的时候，一般是9点到11：30，下午14：00到1700为佳，而在这之间，售后导单审单主要是在下午完成，因此时间上可以说只有早上可以打电话，在这种情况下可能电话回访就不会做得很好了。但是还是先努力下，总结之后再提出改变方案。

3、物流跟踪，如果有发生转单，则由售后直接查询发给客户，虽说售后不参与售前的工作，但是如果说转到售前，再转给客户，这样多了一个步骤，觉得没有必要，希望后期能采纳。

4、开发票事宜，按规定，每天下午3点之后的发票改天开出，为了杜绝所谓的特殊，只要在4点前将发票申请发到财务就可以了，而定在15：00，个人觉得有点早，但是具体怎么做呢，按时间3点前有发票的单，最迟3：30录完，剩余30分钟开出库单以及发票申请，时间上我觉得有争取的时间，但是现在还没有想出比之前提出的更好的方案。

**客服工作述职报告 客服人员述职报告四**

尊敬的领导：

来到xx工作已经x年整了，之前对快递一直不了解，从一无所知到了解什么是快递，我不断学习业务知识，了解企业文化，熟悉规章制度，并逐步胜任日常工作。这些都要感谢领导和同事们给予我的大力支持，关心和帮助。使我能够很快地融入团队，做好本职工作。

客服部是我们公司的窗口，是与顾客之间的纽带和桥梁，每天的主要工作是负责接收客户下单，帮助客户查询、催件，这就要求我不仅要有全面的专业知识还要熟悉业务员片区，快件中转路由，并且也与各部门也要保持紧密的联系，以确保快件信息的急时性、准确性，更好的能够为每位客户的服务。

做一名合格的客服首先必须做到认真负责，耐心倾听，优质的服务才能带给客户温馨的感受。面对客户，我是这样做的：

当到达旺季时，快递时效会比平时慢，有时候一些很急得件，往往不能按时到达，客户在查询时会很着急，情绪很激动，什么难听说什么，仔细换位思考一下，如果是自己的件没有到，也会很生气，很多时候顾客也只是想发泄一下，我们要做的是先学会耐心倾听和安抚顾客的情绪，尽量在第一时间解决顾客反映的问题，拿出百分之一百的耐心去给客户解释去分析原因。

有时候往往接到一个棘手的快件，还没有处理好，又接到另外一个工作，面对这种情况往往心情会比较烦燥，但我们仍然要耐住性子，不急不躁的去解决问题。待事情过后我们客服部也会经常交流，总结经验，这样一来可以放松自己，缓和一下情绪，二来可以让其他客服知道，并做好准备，以便自己不在，其他人也可以知道怎么样去处理棘手的事情。

面对客户查件，我往往凭借经验告诉客户大概几天能够到达，但有一些客户仍然不满意，这时候我就先登记上收件人信息，查询一下对方公司，虽然查询结果和之前告诉客户的.是一样的，但这时客户往往比较能接受，因为客户也知道你已经帮忙他查询了，而不是凭经验告知。

对于客户咨询的问题，或者对我们公司的一些建议、投诉，做好登记工作。对于解决不了的事情，可以告知客户，会向上级经理反映，安抚其情绪，做好登记，让客户知道如果有什么问题，可以第一时间想到联系客服解决。

为了培养新人，保证工作正常有效地完成，每个人都学会了国际件，怎样查询三字代码、偏远查询。

回想在过去一年的工作当中，工作中需要自己改进和不断学习的地方还是有很多，下面根据自己的工作还需要做一下努力：

1、努力学习物流知识，掌握客服技巧，多与其他公司客服沟通，增加人脉，更好的为公司和客户服务。

2、我有一次将国际件dhl和tnt地址互相寄反，经过此事，以后在做任何事我要更加认真仔细，做到准确无误。

3、在打印公司材料上，要多加强自身学习，拓宽知识面，增加词汇量，以便跟得上领导的思路。

来到公司这x年中，看到公司不断投入建设，扩大公司规模，我只有不断学习，才能跟得上公司的步伐。因自身业务知识和经验不足，能力有待提高，要拓宽业务知识，积累经验，以真诚服务让客户信赖，争取取得更大进步。

最后，希望我们公司再创辉煌。

谢谢大家！

述职人：xxx

20xx年x月x日

**客服工作述职报告 客服人员述职报告五**

认真回想这一年，我到底做了什么，而又有了什么收获呢，我要怎么样对待今天，才能在回忆往事的时候，不会后悔;也不会因为没什么成绩而感到羞愧，基于以上问题，我根据去年制作的计划做了一些总结，对现在要做的事情进行了一些梳理，并根据实际详细的修改了以后的计划以及方向。

我记得去年我写的工作总结中，提到了今年的计划，一是熟悉产品;二是做好产品的售后维护;三是研究好客户心理;可是今年我做了什么呢，对于熟悉产品，目前为止，虽然有很多细节方面不是很清楚，但是以现在的了解对于客户的咨询足够了，当然，有些新的知识需要不断地去学习;对于客户售后维护的，服务方面也做到了80%;而最后一项我确实做得不好，在销售过程中，没有把握住客户的真正需求，另外，我发现我太善良，不够果断，有些事情我知道，可是我没有去做，客户想要的是什么，所存在的不确定信息，我也没有及时的去说服，导致有些机会就此错过了，做为一名销售人员，对此，不得不去反思，不得不去学习。

下个月转做售后，领导说，业绩倒数第一去做售后，说实话，我非常不甘心，但是知之者不如好之者，好之者不如乐之者，无论岗位怎么变换，我都不会让自己不开心，无论是怎么样的变化，对于我来说都是一种锻炼，或者售后是一种很好的转变，之前我做售前时想做的却又没时间去做的事情，做售后，我可以充分的按自己的想法去做，我讨厌一成不变的流程，更不喜欢默守成规的处事方法，而售后我打算先这么去做：

1、关于退换货，流程太复杂，时间太慢，我认为卡点在于产品退回的损坏以及仓管在处理时，因为产品问题维修或是入库等方面从而引起拖延，为此我想的是简化这一流程，当货退回来后，第一检查产品，若有问题，直接拿去维修，及时给出解决方案，而仓库点入库再提交所谓的退换货单太麻烦了，因此我想的是入库由售后去点，货和退换货单直接退回仓管，后面就可以很快的交由财务处理，以免有时仓管发货较忙，来不及点入库，从而引起的延误。

2、关于售后电话，这次规定的是80%，说实话，有点多，但是要做，怎么去做，初步的想法是在打电话前查询客户是不是在线，如果在线，则通过旺旺去回访，如果客户不在线，才去电话回访，这样一来，有两个好处，一是如有问题，旺旺有聊天记录可查，且可根据旺旺来避免说不清的.事情，第二，节省电话费，而且，还有一个重要的问题，就是给客户打电话的时候，一般是9点到11：30，下午14：00到17：00为佳，而在这之间，售后导单审单主要是在下午完成，因此时间上可以说只有早上可以打电话，在这种情况下可能电话回访就不会做得很好了。但是还是先努力下，总结之后再提出改变方案。

3、物流跟踪，如果有发生转单，则由售后直接查询发给客户，虽说售后不参与售前的工作，但是如果说转到售前，再转给客户，这样多了一个步骤，觉得没有必要，希望后期能采纳。

4、开发票事宜，按规定，每天下午3点之后的发票改天开出，为了杜绝所谓的特殊，只要在4点前将发票申请发到财务就可以了，而定在15：00，个人觉得有点早，但是具体怎么做呢，按时间3点前有发票的单，最迟3：30录完，剩余30分钟开出库单以及发票申请，时间上我觉得有争取的时间，但是现在还没有想出比之前提出的更好的方案。

**客服工作述职报告 客服人员述职报告六**

尊敬的领导：

时光荏苒，我到xx物业管理有限公司上班已两年多了。在公司领导支持与帮助、同事的共同奋斗下，按照公司的要求和部署，较好的完成了本职工作。我通过两年多来的学习与工作，工作的方式、方法都有了较大的进步，现将近一年来的工作情况汇报如下：

由于客服部的工作是直接面对本小区业主，所以客服部是小区物业公司形象最为重要的一个部。也正因为如此，公司制定了“天天让您满意”的服务宗旨和一切为了顾客、一把手亲自抓、一票否决制度、一丝不苟态度、一抓到底作风的“五个一”质量文化准则。客服管理员的日常工作主要有：接待业主来访;处理业主投诉;处理业主报修的联系、跟进、回访工作。

由于感到自己的知识、能力和阅历与自己的岗位有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，一年多来不断加强在专业知识方面的学习，在这方面公司也加强了对专业知识的培训和考试等方式，使我们在工作中能够灵活运用相关的专业知识，这样下来在业务水平方面的确有了一定的进步。经过不断的学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作能力，能够自行处理日常工作中的各种问题。能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认证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，努力提高工作效率和工作质量。

通过对工作的总结，着实发现了一些问题和不住，主要表现在：第一，由于最初对物业管理专业不是很了解，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;第二，有些工作还不够细，一些工作协调不是十分到位;第三，相关的专业理论水平还不能全打 到刚公司对一名合格管理员的要求。对于物业公司最重要的工作之一就是收缴物业费，每年我们对物业费都有优惠政策，这样一来可以提高物业费的`收缴率，是对我们公司服务质量的衡量，更是业主对我们所做工作是否满意的体现。第四：维修墙体发霉也是我们上半年的工作重点之一。

因此物业公司的领导和地产负责人分析了主要原因：一是冷桥现象，二是墙体阴水造成的。因此制定了维修方案;我们客服部接到报修墙体发霉的电话第一时间先给地产负责人回报情况，较为重要的地产负责人回亲自去看，分析情况，安排维修人员及时处理，尽量做到让业主满意。

今后在工作中把提高物业管理知识、服务态度、工作水平作为重点。不断加强学习，拓宽知识面，努力学习物业管理知识和相关法律常识。加强对物业公司发展的了解，加强周围环境、同行业发展的了解和学习，要对公司的统筹规划，但前情况做到心中有数;更要注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进对业主、其他部门的服务水平及支持没配合能力。

我将以饱满的热情服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创更高价值造，力争取得更大、更优异的工作成绩。

此致

敬礼!

**客服工作述职报告 客服人员述职报告七**

不知不觉，在电话中心工作已经一年多了。现将一年的工作情况总结如下：

从受理客户报案、服务咨询与投诉到与客户进行沟通，直接答复或登记并反馈客户需求，根据服务职责和时限要求把信息传递给相关部门，合理调配资源力求满意解决客户问题，在这一年的磨砺中我看到了自己的成长。

客服代表的工作是企业与客户进行沟通的渠道。如何把握、运用良好的服务技巧便成为优质服务的重中之中，也是客服工作中的重要一环。耳麦虽小，却一头连着客户的需求，系着广大客户对我们xx的无限期待;另一头连着xx人寿的责任与使命，系着公司对客户的诚心与真心。每当帮助一位客户解答了困惑露出会心的微笑时，每当为客户处理了问题而得到他们的真心感谢时，我深刻的感觉到了作为一名客服代表的\'价值，客服工作，不仅仅是微笑服务，不仅仅是及时接听，还必须内化于心、外化于行。因此，我积极参加公司举办的各种知识竞赛，通过比赛，来认识自己。努力掌握服务技巧、不断丰富服务内涵。而随着xx拆分，电话量的增加，为了保证电话接通率和电话中心工作的正常运转，完成呼入呼出工作。感谢领导给我机会，让我任职电话中心综合资讯岗这个岗位。

我的工作，不再仅仅是接听客户电话，除了根据接通率情况、排班表和出勤情况，及时上线进行一线呼入和呼出，确保电话中心接通率外，对于一线坐席无法解决的问题，我需要及时进行二线处理、工单流转和催办，负责对工单处理结果的跟踪回访，确保工单处理时效和客户满意度。

在处理工单的同时我还要收集整理客户的常问问题、热点问题和疑难问题，制定统一的解释回答口径，确保一线客服代表回答的准确性。同时，还要整理与电话服务相关的公司内部资讯，实时维护和更新中心知识库，确保一线客服代表在线解答时可以迅速查找到相关的业务知识，减少客户在线等待时间或转接需要帮助的时长，对回答正确率与及时率负责，收集反馈一线客服代表对电话中心新业务、新政策的意见和建议，确保中心内信息传递的顺畅与高效。

除此之外，我还要协助杨老师，对电话中心业务和话务数据进行统计分析，制作日报、周报和月报，以便上级领导和相关管理人员及时掌握电话中心运营管理的相关数据。每天做好现场巡检，及时处理和解决巡检中发现的问题，做好巡检记录，协助电话中心主管开展现场管理，确保电话中心秩序井然，卫生整洁。

随着电话中心人员队伍的日益壮大。我作为一名老客服，帮助新客服尽快地熟悉工作是我义不容辞的责任。很多新客服都是和我一样，来这里工作之前对于保险的业务知识很生熟。所以我在指导如何接报案，如何受理咨询的同时，主动把自已平时处理问题时碰到的一些案例讲给她们听，进行讨论总结。她们在工作中碰到的疑难问题向我请教时，我也把自己这一年来的工作经验的毫无保留地全告诉她们，教她们如何进行处理、解决问题。

20xx年已经过去，20xx年刚刚开始，以后要走的路还很长，自身不如别人的地方还有很多，要学习的也还有很多。既然选择这个工作，我就要不懈努力，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了公司的发展做出的贡献。我相信，只要我在工作中勤勤恳恳、乐于奉献，就一定能在这个平凡的岗位上作出不平凡的成绩。

**客服工作述职报告 客服人员述职报告八**

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上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。

其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的\'微薄之力。

1、作为客服人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2、在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3、不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉惧加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

**客服工作述职报告 客服人员述职报告九**

尊敬的领导：

各位领导大家好，我是营运部客服主管xx，于xx年xx月加盟到xx有限公司xx项目，在今年x月承蒙领导的关爱升职为营运部客服主管，今天我的述职报告主要对20xx年客服工作的总结以及对20xx年客服工作的展望。

关于客服工作总结如下：

首先我先说下团队建设及内部管理。经统计，部门前后共有xx名员工入职，经过考核淘汰、自动辞职和岗位调动，目前部门在职员工共为xx名。

正所谓没有规矩不成方圆，随着人员的变更、调整，管理制度必然需要同步跟进，于是部门从没有固定日期的例会改为每周周一为固定的部门会议时间，并在会上总结上周工作及下周工作的部署，同时每次都会重申部门管理制度、工作要求，目的就是为了提高团队工作意识，给自己的岗位定位，并树立客服部全体员工的工作形象。

为了让员工不懈怠工作，客服部增加了月度员工工作考评机制，实行考核成绩与收入挂钩的方式，在优化员工工作态度的同时，也形成了内部的“危机意识”，让员工感受到“做和不做不一样，做好和做不好不一样”，从而从根本上改变员工的工作态度与积极性，进而达到上级领导的要求。

客服部日常所有的工作都离不开各式各样、各类型的台账资料，之前经常会有员工因为对台账资料的开单流程不熟悉而引发错漏，为了让员工开单无错漏，特此对员工日常开单规范进行了要求，并再次强调台账资料的归档重要性和严肃性，也规范了同步电子档的制作与录入要求，并对相关的台账格式做了一定的调整。

因为客服部是整个商场对外接待的窗口，是代表了项目管理的整体形象，所以从员工最基本的着装形象、服务礼仪到沟通能力和业务技能都做了相关的培训，并且对前台的工作环境状态也做了一定的要求包括：办公用品的摆放、前台区域的卫生、办公设备的使用等等。

通过定期的部门工作会议，有效改进了日常工作中出现的各类偏差，提高了部门日常工作的综合能力。截止到目前，客服部共组织召开部门例会xx次。

因为客服是第一时间面对客户的，凡是我们解决不了的问题我们不能指使客户将问题直接推脱给相关的职能部门而是需要我们客服人员与相关的职能部门联系，安抚客户的情绪的同时由我们客服部门发挥中间沟通、跟进的作用。同时我们更加注重客户的需求，并将对于我们有用的信息反馈给各个相关的职能部门。

综上所述，20xx年个人及部门在领导与其他相关的.职能部门的配合下，虽然取得些许成绩但是还没有达到预期的要求，还有许多工作需要落实推进，下面我阐述下目前需推进的工作。

鉴于客服工作的繁杂性较强，因而员工的业务技能要求也要更加的完善。所以必须从员工的日常培训上下功夫。通过与定期的例会与员工讲解、分析各类案例，只有员工的业务技能提高了，才会提升整个团队的工作绩效。营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，作为领导要及时纠正偏差，修正不足，灌输“团队精神”采取“奖优帮劣”的方法，来提升整个团队的战斗力。

一个有经验的管理人员在思想和观念上不断地创新，不断的吸收先进方法和理念。具体到实际工作当中，部门将根据既往工作经历，从工作的角度为公司积极建言，在做好执行者的前提下，更从公司的高度做好领导的参谋者，为公司长远发展添砖加瓦。

述职人：xx

20xx年x月x日

**客服工作述职报告 客服人员述职报告篇十**

我是 20\_\_\_\_年 3 月 13 日入司的，入司以来我从基层做起， 在任客服专员期间我不断地向老员工学习与业主沟通的技巧，把业主的事当做自己的事去关心，为业主尽快解决问题，得到了大多数业主的好评。 20\_\_\_\_ 年 8 月在同事和领导的栽培和帮助下，我从普通员工逐渐成长成为了一名管理人员。几年来， 通过公司各项培训我学到很多专业知识，并 利用业余时间从书本、网络学习物业管理方面及法律法规的\'知识，丰富了阅历，提高了管理技能。

严格按预算制度执行，20xx年全年带领我部员工超额完成预算指标。物业费收缴率达103%。 关注回访记录，当天未完成报修及投诉及时跟进、处理。保证了投诉、报修回访率 100% ；对走访问题认真汇总，及时跟进、处理， 全年客户满意率 95。7%

20\_\_\_\_年全年成功组织策划并举办了元宵节灯谜会、水榭\_\_\_\_“我爱我家”有奖征文、重阳节健康体检等大型社区活动，期间联系了赞助单位对活动赞助奖品、纪念品，为公司节约了成本3000余元，融洽了物业与业主之间的关系，体现了和谐社区。年底，积极联系赞助单位为小区赞助20xx年年历300余份，上门赠送给业主，得到了业主的好评。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献我全部的力量。

述职人：

20\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

**客服工作述职报告 客服人员述职报告篇十一**

一年的工作到头了，做这份客服工作让我依然影响很深，一年来我认真努力，踏实的在做好本职工作，实现了对自己工作一个专一，我想不是什么事情都有捷径可走，这是非常明确的，做好客服这份工作需要足够的耐心，足够的信心，不管是在什么时候保持对工作乐观态度总是没错的，我觉得工作跟态度是分不开的，保持一个好的状态积极向上的工作，一年来在商场的工作非常繁忙，我认真的执行了上级的方针踏实做好了一年的工作。

做好客服工作就一定要语足够好的意识，这始终跟我们的工作是分不开的，我希望我能够有这个机会去做好相关的工作，提高自己的服务意识，让每一个访客都有一个好的体验，一年来我积极的主动的在学习，提高自己，子啊服务上面保证自己态度端正，不会收到什么事情的影响，具备临应变的`能力，这些都是非常宝贵的东西我知道只有自己的做好的这些才能够立足根本，我想不管是在什么时候都要知道这一点，对每一个点电话都认真端正的去对待，让工作达到足够的优质，强化服务才是客服的的进步。

商场的客服工作需要语足够的高的效率才能带来更多的利益，这是一定的，我一直坚持自己的原则，不会被这些问题轻易的难住，我想有的时候这些才是最重要的把，不管是什么原因我都希望我们能够坐好这些基本的工作，一年来我保持好的心态，有效的做好的自己本职工作，结合实际情况给商场创造了更多的价值，客服工作不是追求数量，每天打再多的电话没有质量的话，没有效率的话都是徒劳，我想这些都不需要再来说了，我希望自己能够有效率的做好这份工作。

我想在工作当中一定要正确的看待自我，能力是一方面，缺点也是一方面，在工作当中无比要做好这些，我觉得在这议一年来我在临时应变上面不是很好，在商场这里每天问题很多，面对各种各样的电话，没有足够好的临时应变能力的话是不能做好这些的，这也是最基本的东西，我知道在工作当中这些都是我要面临的直接问题，对于这些我也将会不断的提高完善，毕竟工作不像别的，这一点我会让自己慢慢提高的，往后的工作依然任重道远，结合实践情况我也会继续努力。

**客服工作述职报告 客服人员述职报告篇十二**

xx年在院两委的领导和分管领导以及全体职工的支持下，本人认真履行科室负责人的岗位职责，带领客服中心全体人员围绕医院中心工作，较好地完成了各项固定工作和临时交办的任务。通过一年的工作，不断调整和完善客服工作思路，明确了各项工作任务，客服中心的工作进一步提升，在群众中建立了良好的口碑，受到患者的信任和尊重，得到上级和同行的认可。现将主要工作情况报告如下：

本人在工作中认真遵守党员干部廉洁从政的规定，结合警示教育活动和科学发展观教育要求，提高廉洁自律意识，在接待和处理群众来访投诉工作中坚持原则，对来访的群众与患者不论贫富贵贱均一视同仁，将解决患者和临床一线工作的困难视为已任，把协调好医患关系、服务好患者、服务好临床一线作为工作好坏的标准。不利用工作之便行使勒、卡、推的不廉行为，不假公谋私。在协调医患关系工作中，注重搞好科室之间的配合与沟通，针对员工服务中存在的缺陷和不足以帮助、宣导为主，帮助患者和临床解决了大量问题，工作成绩，得到患者和员工的认可和支持。在科室管理中自觉充当排头兵和后勤部长作用，难事和棘手事亲自做，对下属工作中的困难积极主动提供帮助和支持，在工作量较大，任务紧的时候，自觉加班以保证各项工作的按时完成，保证科室工作正常运转。

俗话说“打铁还需自身硬”，为了能够适应不断发展变化的客服工作要求，一年来本人自觉加强学习法律法规和相关业务知识。

1、通过两年半的函授学习，今年本人取得了xx学院法学专业大学本科学历。除此以外还组织全科人员共同学习《医院投诉管理》相关知识和医患关系相关法律法规知识，带动全体客服人员共同进步。

2、为更好的保管和利用档案，不断提高医院客户服务水平，今年10月，本人参加了xx省档案局组织的72学时《档案综合技能网络教育》培训，考试成绩优秀。同时本人利用所学档案知识对医院投诉档案的归档、保管、利用课题进行调研和实践；

3、工余时间，本人积极培养健康向上的.兴趣爱好，加强中国传统文化的研习，成效显著，xx年获政府文艺最高奖《xx市政府“文艺百花奖”三等奖》和《xx市政府“百花文艺奖”银奖》等表彰。

1、xx年，我们改进了新入院病人拜访方式，由原来的人工拜访改为短信通知拜访，大大提高了拜访成功率，让患者知道客服中心随时为其提供帮助，更为贴心和温馨。通过改进服务，患者的来电来访率成倍增加，为树立医院品牌形象和不断提升服务水平奠定了良好的基础。

2、“百姓健康讲坛”公益活动工作比上一年度取得更为明显的实效，受众增加xx余人次。

3、为提高门诊患者满意度调查的客观准确率和回收率，节约人工成本，今年我们经过大量调研构思与反复改进，在网络中心的帮助下，推出门诊满意度调查系统，全年患者点击评价xx余人次，平均完成问卷xx余份。

4、为提高患者满意率数据检索利用与统计效率，今年本人利用大量业余时间自学数据库软件access，独立编写开发和完善了《患者满意度调查分析系统》对采集的数据可进行横向和纵向比较分析。该系统受到同行的青睐。

**客服工作述职报告 客服人员述职报告篇十三**

在这一季度中，物业客服部的工作得到了公司领导的关心与支持，同时也得到了各兄弟部门的大力协助，经过全体客服工作人员一年来的努力工作，各项工作制度不断得到完善和落实。‘服务至上，用心做事’的理念铭刻在每一位客服工作人员的脑海，现将本季度工作总结如下：

本季度物业费收缴情况；现1，2，3期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入x月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示。

限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止x月底，已缴纳物业费业主x户，占总体的.x%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源。客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好下个季度工作，现将本部门存在的问题如下：员工的业务素质和服务水平偏低，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，在服务中的职业素养不是很高。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，欠缺部门协调，跟进和报告。

下个季度工作计划和重点：下个季度我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在基础上，提高1至5个百分点，部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高，各项服务工作有序开展，业主满意率有所提高，加强部门培训工作，确保客服业务水平提高，密切配合各部门工作，及时妥善处理业主纠纷和意见建议。

同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。新的一季度，已经到来，希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以“业主无抱怨，服务无遗憾，管理无盲点，工程无隐患”为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对新的一季度，共同努力为xx物业公司谱写崭新辉煌的一页。

**客服工作述职报告 客服人员述职报告篇十四**

因此物业公司的领导和地产负责人分析了主要原因：

一是冷桥现象；

二是墙体阴水造成的。

因此制定了维修方案；我们客服部接到报修墙体发霉的电话第一时间先给地产负责人回报情况，较为重要的地产负责人回亲自去看，分析情况，安排维修人员及时处理，尽量做到让业主满意。

今后在工作中把提高物业管理知识、服务态度、工作水平作为重点。不断加强学习，拓宽知识面，努力学习物业管理知识和相关法律常识。加强对物业公司发展的了解，加强周围环境、同行业发展的了解和学习，要对公司的`统筹规划，但前情况做到心中有数；更要注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进对业主、其他部门的服务水平及支持没配合能力。

我将以饱满的热情服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创更高价值造，力争取得更大、更优异的工作成绩。

**客服工作述职报告 客服人员述职报告篇十五**

对于一个产品来说，什么叫贵，什么叫不贵，完全在于客户的认同。有人花1000元买一份巧克力也说不贵，有人花10元买一份巧克力也说贵。因为产品的贵与不贵跟产品本身没有多少关系，而跟客户的自我判断有关系。他认为值就不贵，不值就贵。所以优秀的客服他不会急于跟客户讨价还价。他会问客户：“你为什么会觉得贵呢?”虽然看似简单的一句话，但是这里面很有学问。问话的目的是找到客户的价值观。听听他是怎么回答的，看看以上四种原因客户是属于哪一类?如果他说我以前买得都没有那么贵，那么就是属于第二类；如果他说别人的产品都没有那么贵，那么就是属于第四类；如果他说这么贵我哪里买得起?也许是属于第三类；如果客户说不出具体的.原因，那么多属于第一类。

当客服知道了客户的抗拒点以后，自然就知道了他所需要的答案。因为问题就是答案，只要客服有足够的理由说明产品的价格符合客户所想的价格，他们自然就容易接受。所以对于价格浮动比较大的产品，客服可以反问他一句：“你觉得多少不贵吗?”当然，问这句话之前先要塑造产品价值。然后，才能问出客户所能授受的价格，找到成交点。

如果产品本身不能降价怎么办?客服必须给他一个合理的解释。也可以从以下几个方面来讲：

第一是公司规定不能降价；

第二是单件产品不能降价；

第三是客户平等不能降价；

第四是物超所值不能降价。

第五是增加附价值，满足客户需求而不让价。

只要客服话说得好，客户就能理解你的心情，自然就不会跟你讲价了。

因此，一个优秀的客服，如果客户提出让价，他会说：“我非常理解你的心情，当然，谁都希望能以最低的价格购买到最好的产品。”您绝对放心，像这么好吃的巧克力，我们每天销售n份，从来没有降过价。而且我们有完美的包装服务,还有消保支持,让您完全无任何的后顾之忧.如果降价：

一是老板不允许的，降价销售我是要从我的工资中帖钱的；

二是销售不公平，我们这个产品一直都是统一价格销售；

三是……等等，你要让客户有台阶下，有面子。让他高兴，让他放心，让他感觉到物超所值。客户自然就不会讨价还价了。

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！