

## 客服人员年终个人总结

### 篇1：客服人员年终个人总结

XX年，在公司各位领导的正确指导下，在同事们的鼓励和帮助下，我能够严格要求自己，较好地融入岗位并增强服务意识，总结起来收获颇多！

作为客服的我们，服务意识是公司的关键之一。回顾即将过去的这一年，昨日工作的情景还历历在目，不仅仅要能做的到工作时能够一心一意的为客户解决问题，安抚客户的心情，还要能在回过头的时候，对工作的每一个细节进行检查核对，对工作的经验进行总结分析，从怎样节约时间答疑问题，如何提高回答客户效率，如何给客户提供全面的解决方案，尽快使工作程序化，系统化，条理化。从而在百尺竿头，更进一步，达到新的层次，进入新境界，开创新篇章。为了更好地做好今后的工作，总结经验、吸取教训，必将有利于自己的前行。

很多人都写过总结，也许听到“总结”两个字，很多人都会想到曾经做过多少工作，可是作为一个客服人员，我觉得更多的时候是要不断的去总结你的“情绪”。

说实话，感觉总结就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精蓄锐。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：做自己值得做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

对于一个客服人员来说，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。这个“辣”有来自用户的，有来自公司内部其他部门的。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。作为一个专职的客服人员，在工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融因用户和公司其他部门所产生的这种“辣”味，这就是客服情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工进来之后，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，还要不断地完善作为一个客服人员的职业心理素质，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首先要认真倾听用户的问题而不是首先就去关注用户的态度，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。对于公司其他部门产生的矛盾，我们采取的是沟通，向部门领导请求协调，实在是沟通不了的就告诫自己：做自己应该做的。

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犯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，才会消除与同事的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定同事情绪及保持良好的服务态度。

细细回忆工作过程及目前客服中心的整个状态，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公司与行业的要求还存在很大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试。充满激情和活力的团队才能让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，希望每个在客服团队的同事能够保持学习的心态，在客服行业中做的更有活力，更具创意和更加从容。

## 篇2：客服人员年终个人总结

时间转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙劳碌碌中时间已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发觉自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增加与客户之间沟通的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了许多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了肯定的积累，对于许多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中的，的当月处理的交接数据达到了多个，平常也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司制造更多的效益，特将今年的工作阅历作工作总结如下：

### 1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的心情带到工作中，遇到无理的顾客要包涵，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当伴侣一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客沟通，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客沟通的时候我们肯定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

### 2、学会换位思索

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品消失质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思索如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭受到类似顾客这样的状况时我们盼望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素养的一个良好平台，我们每天会遭受各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，仔细回答顾客的问题。遇到顾客不

懂的，我们则需要更多的急躁去服务，我们应当急躁倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满意她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

### 3、熟识公司产品和产品相关学问

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是特别快的，作为公司客服，熟识自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些状况，我们也能准时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

### 4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要留意回复速度，只有准时回复才能让顾客感受到我们的热忱，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要留意沟通技巧，热忱的态度往往是打算胜利的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要留意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要留意时间不宜太早或太晚，也不相宜在午休时间去电顾客；其次我们要留意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清楚，留意倾听顾客的要求，不要随便打断顾客，同时要留意掌握通话时长，避开占用太多的工作时间；打电话时的肯定要态度友善，语调温柔，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们恳切的态度，假如凭自己的专业产品学问还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。假如处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了许多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。假如客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配学问，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平常工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规章，做到心中有数。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了许多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要许多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程

。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发觉自己其实还有许多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期盼有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，乐观参与公司的培训。

### 篇3：客服人员年终个人总结

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，用心完成领导交办的各项工作，料理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务悉心竭力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20xx年12月19日共料理交房手续X户。料理二次裝修手续X户，二次裝修验房X户，二次裝修已退押金X户。车位报名X户。

以下是重要工作任务完成状况及分析：

#### 一、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，并和谐处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

#### 二、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20屡次。运用信息群发器发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用詞准确，同时用心配合通知資料做好相关說明工作。

#### 三、业主遗漏工程投诉处理工作

20xx年8月18日之前共发出86份遗漏工程修理工作联系单，开发公司工程部修理完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部修理完成回单88份，业主投诉报修修理率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程修理满意率70%。

#### 四、地下室透水事故处理工作

20xx年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部联系业主并为业主盘点受损物品，事后又用心参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵弥补金。

#### 五、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，用心走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及举荐，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12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38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%。

## 六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

## 七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主料理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

## 八、培训学习工作

在物业公司杨经理的屡次亲自现场指导下，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洋洋溢满憧憬，对行业发展和自身成长洋溢希望的团队;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备物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发觉的问题及遇到的困难总结如下：

一、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。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时;

三、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1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

四、客服工作压力大，员工身体素养及自我心理调节潜力需不断提高。

五、客服工作资料琐碎繁复，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。

六、对小区的精神礼貌建设，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。

日后工作的努力方向及工作设想：

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项职责制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、资料进一步细化、明确；

二、加强培训，保障部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；

四、加强对各项信息工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五、透过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出在工作中锻炼，在锻炼中成长的氛围，让部门员工有种紧张但又不会感觉压力太大的充实感和被重视的成就感。

六、用心学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

七、做好小区的精神礼貌建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的文化娱乐活动。同时用心开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述，20xx年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了必须的成绩，但还没有完全到达公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后必须加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据国家、山东省、临沂市政府有关物业管理的政策、法规及世纪新筑小区《临时管理规约》为业主带给规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造柔美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

#### 篇4：客服人员年终个人总结

不知不觉，在联系方式中心工作已经一年多了。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，依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足解决客户问题，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，系着广阔客户对我们中国人寿的无限期盼；另一头连着中国人寿的责任与使命，系着公司对客户的诚意与真心。

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，不仅仅是准时接听，还必需内化于心、外化于行。因此，我积极参与公司举办的各种学问

竞赛，通过比赛，来熟悉自己。努力把握服务技巧、不断丰富服务内涵。而随着xxxx拆分，联系方式量的增加，为了保证联系方式接通率和联系方式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，让我任职联系方式中心综合资讯岗这个岗位。我的工作，不再仅仅是接听客户联系方式，除了依据接通率状况、排班表和出勤状况，准时上线进行一线呼入和呼出，确保联系方式中心接通率外，对于一线坐席无法解决的问题，我需要准时进行二线处理、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精确性。同时，还要整理与联系方式服务相关的公司内部资讯，实时维护和更新中心学问库，确保一线客服代表在线解答时可以快速查找到相关的业务学问，削减客户在线等待时间或转接需要帮助的时长，对回答正确率与准时率负责，收集反馈一线客服代表对联系方式中心新业务、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，我还要协助陈老师，对联系方式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准时把握联系方式中心运营管理的相关数据。每天做好现场巡检，准时处理和解决巡检中发觉的问题，做好巡检记录，协助联系方式中心主管开呈现场管理，确保联系方式中心秩序井然，卫生干净。

随着联系方式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识工作是我义不容辞的责任。许多新客服都是和我一样，来这里工作之前对于保险的业务学问很生熟。所以我在指导如何接报案，如何受理咨询的同时，主动把自己平常处理问题时遇到的一些案例讲给她们听，进行争论总结。她们在工作中遇到的疑难问题向我请教时，我也把自己这一年来的经验的毫无保留地全告知她们，教她们如何进行处理、解决问题。

20xx已经过去，20xx刚刚开头，以后要走的路还很长，自身不如别人的地方还有许多，要学习的也还有许多。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，努力提高文化素养和各种工作技能，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果。

## 篇5：客服人员年终个人总结

自2021xx年初进公司到如今，已经有一年有余了。在一年之前，我对于客服这份工作几乎一无所知，对于保险行业也不甚理解。但是，如今我已经可以作为一名中国人寿的客服专员为我们的客户排忧解难，为我们的一线同事供给后台支援，这一切都离不开指导和同事们的热心关心。

从刚参加公司还在进展入职培训之时，我就不时对于自己能否胜任这份工作而惴惴担忧，担忧自己从零开头，无法在短时间内全面的熟识公司的业务学问，无法为客户供给满足的效劳。但是在培训教师的急躁辅导下，我也以较快的速度通过了业务学问考试，最终要正式的走上客服岗位，正式的成为一名中国人寿客服专员了。

万事开头难，还记得第一次接到客户的紧急。不过，不管在听到铃声响起的那一刻心里是多么的紧急，但是我还是鼓足了用气，按下了接听键。在听到客户急迫的询问声的后，我就明白自己的职责所在了，顾不得自己心中的紧急，抓紧在大脑中检索着客户所需要的信息，在经过一段时间的适应后，已经可以克制自己的紧急感，开头和小组其他成员一样根据正常的排班时间来上班，和以前不一样的是如今需要不断的在早班、白班、中班以及夜班之前不断的切换，不过这些并没有给我造成太大的困扰，在小组同事的关心下，很快我就适应了这种较以往而言比拟不规律的上班方式。另外，在这期间，与小组同事们可以开心的相处，并且可以互相关心互相学习对我来说也是一个不小的收获。

不过值得一提的是，虽然已经接触客服工作将近一年的时间了，但是在我身上仍旧有很多值得改善的地方，我本人也仍旧需要通过不断的学习来加强和进步自身的业务力量。比方说，在高强度的连续不断的与不同客户接触的过程中，心情难免会发生波动，在长时间的面对一位客户的时候，可能也会表现得急躁缺乏。掌握心情以及保持良好的效劳态度对于一个客服人员而言是最根本的要求，所以今后在这个方面我应当加强自身修养和对自己心情的掌握力量。

在新的一年里，对于自身的进步主要分为两个方面，一个方面是业务力量上，通过自学和培训，加强对于保险专业学问的学习，从而可以更好的作为公司与客户的桥梁，起到沟通的作用;另一方面是在工作态度上面，通过多与老员工沟通，虚心的像老员工请教和学习她们在为客户供给效劳过程中的心得和技巧，从而进步自己的效劳质量，成为一个优秀的客服人员。