

客服个人总结（合集5篇）

篇1：客服个人总结

20xx年我在xxx公司当前任职客服话务员。一年的工作，使我对客服工作有了较大的认识和认识。现就将我的附以感想及对客服工作的认识作以下总结：

客服人员所需的基本技术及素质要求：客服人员所需人文精神的基本技术需要有优秀的服务精神、有着优秀的交流能力、一般话流畅、工作仔细仔细、协调需要有优秀的团队精神和工作协作意识，严正意识强及优秀的有优秀的心态。

作为客服人员，需要必定的技术技巧：学会忍受与宽容。忍受与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，可能需要包含和理解客户。客户的性格不一样，人生观、世界观、价值观也不一样，所以客户服务是依据客户自己的喜好使他满意。不轻易许诺，说到就要做到。客户服务人员不要出乎不测医务人员地许诺，随意答应用户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员一定要侧重旨意自己的誓言，一旦答应客户，就要悉心全力去做到。在挪动公司作为话务员时期，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时以内一定做出办理，这是一种信用的表现，也是对作为客服客服的基本建议。

勇于担当责任。客户服务人员需要特别多常常需担当各种各种的责任和失误。出现问题的时候，同事之间或许会互相推辞责任。客户服务跗蛛属是一个公司的服务提示框，应当去急著包含整个公司对客户带来的全部损失。所以，在客户服务部门，不可以说这是那个部门的责任，全部的责任都需要经过客服人员化解，可能需要勇于担当责任。

作为客服，需要必定的技术素质：优秀的语言表达能力。与客户交流过程中，一般话流畅，语速适中，用词合适，谦恭自信。丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备。不论做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不但能跟客户联系、赔罪道歉，并且要成为此项服务的专家，能够解说客户提出的构造性问题。客户服务假如客户服务人员不可以有望成为业内人士，不是专业人材，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望获得的就是供给服务人员的最帮助。所以，网络营销客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

要学会换位思虑，我们在考虑自己利益个人利益的同时也要会客户着想，这样是保护客户、留住客户最好且方法最有力的方法，在碰到客户投诉时如能换位思虑能够均衡仔细思虑教育工作情绪，提高自己素质。

篇2：客服个人总结

不知不觉，在电话中心工作已经三个多月了。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响客户需求，根据服务职责和时限要求把信息传达给相关部门，合理调配资源力求满意解决客户问题，在这个季度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。怎样把握、运用优异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中国人寿的无限期待；另一头连着中国人寿的责任与使命，系着企业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，每当为客户办理了问题而获得他们的真心感谢时，我深刻的感觉到了作为一名客服代表的价值，客服工作，不只是微笑服务，不只是实时接听，还必须内化于心、外化于行。因此，我积极参加企业举办的各种知识竞赛，经过比赛，来认识自己。努力掌握服务技巧、不断丰富服务内涵。

除此之外，我还要协助陈老师，对电话中心业务和话务数据进行统计解析，制作日报、周报和月报，以便上级领导和相关管理人员实时掌握电话中心运营管理的相关数据。每天做好现场巡检，实时办理和解决巡检中发现的问题，做好巡检记录，协助电话中心主管展开现场管理，保证电话中心秩序井然，卫生整洁。

篇3：客服个人总结

服务顾客，以顾客为中心，说起来一点都不难，但在实践中其实是一项很琐碎的工作，这需要很大的急躁和毅力才能完成，并将其做到最好。顾客是一个很浩大的群体。他们不分其社会地位凹凸，收入之差别，性格之好坏，甚至不论其是否选择消费，但凡进了店门，那都是我们需要服务的对象，不行有丝毫的怠慢。

总的来讲，客服部全部同事对工作都是很认真的，至少对待顾客都能像面对自己的伴侣一样，做到真心急躁细心，假如真的不幸遇到了那种特别“挑刺”的顾客，也能按捺住自己的脾气，尽量心平气和的进行解释，努力将问题解决。

记得国庆期间，凡在超市消费满确定数额，就会有赠品相送，而且依据消费数额的不同，赠品也会有不同的区分。有一天下午，一位老年顾客消费完毕，凭小票预备到服务台领取赠品，但很不巧赠品已经发放完毕，实在是无法为其兑现。尽管同事努力的解释，但该顾客照旧不依不饶，当场将购物小票撕成粉末，并扬言我们超市都是骗子，以后再也不要到这里消费了。面对顾客的刁难，客服部全部人在内心好笑的同时，也感觉自己特别委屈，但我们还是没有多说一句话，只是静静地看着那位顾客离开，然后继续自己的工作。我不知道这样的处理是不是恰当，但至少我们没有让冲突升级，没有影响到超市的正常营业。

经过了二十五天的工作实践，现在来谈一谈我们所做的一些不足的地方。第一时间观念。工作过程中，无论吃饭，还是上卫生间都应当更留意时间观念，不能放任自流，应当保持一个比较合理的频率和时长；

其次工作礼仪。虽然三米微笑原则大家落实的都很不错，但是当面对顾客的时候，我们能说一些例如：您好，光临，请慢走等这样的接待语言，我想作为一个顾客的心理肯定会舒适很多吧！

第三总结阅历。面对工作，每个人都会有自己的想法，假如可以增加些沟通，集思广益，不知道会不会让我们做得更好一些呢？

第四勇于创新。工作中，我们应当更乐观地发挥自己的主观能动性，有任何的好建议，好点子都该勇敢的说出来，大家一起争辩看有没有实践的价值，假如有价值，确定能让我们的工作更上一层楼。

此以上只是目前的一些想法，个人觉得还略微有些不成熟，但凡事开头难，信任只要认真观看，工作中还会发觉大大小小的问题，届时定会以最乐观的态度将其改进，让我们能更好地服务顾客，为了荣昌的进展壮大做到最好。

篇4：客服个人总结

时间的脚步总是那样匆匆而过，从试营业开始，到现在我们的服务工作有积极的一面，也存在着种种不足的地方。但请相信，随着我们的努力和摸索，不成熟的终将成熟，不完善的终会完善。为了我们能更好地进步，现试总结如下。当然，个人观点难免考虑不周，您提出宝贵的意见或建议，我们将万分感谢。

服务顾客，以顾客为中心，说起来一点都不难，但在实践中其实是一项很琐碎的工作，这需要很大的耐心和毅力才能完成，并将其做到最好。顾客是一个很庞大的群体。他们不分其社会地位高低，收入之差别，性格之好坏，甚至不论其是否选择消费，但凡进了店门，那都是我们需要服务的对象，不可有丝毫的怠慢。

总的来讲，客服部所有同事对工作都是很认真的，至少对待顾客都能像面对自己的朋友一样，做到真心耐心细心，如果真的不幸遇到了那种特别“挑刺”的顾客，也能按捺住自己的脾气，尽量心平气和的进行解释，努力将问题解决。

记得国庆期间，凡在超市消费满一定数额，就会有赠品相送，而且根据消费数额的不同，赠品也会有不同的区分。有一天下午，一位老年顾客消费完毕，凭小票准备到服务台领取赠品，但很不巧赠品已经发放完毕，实在是无法为其兑现。尽管同事努力的解释，但该顾客依旧不依不饶，当场将购物小票撕成粉末，并扬言我们超市都是骗子，以后再也不到这里消费了。面对顾客的刁难，客服部所有人在内心好笑的同时，也感觉自己十分委屈，但我们还是没有多说一句话，只是静静地看着那位顾客离开，然后继续自己的工作。我不知道这样的处理是不是恰当，但至少我们没有让矛盾升级，没有影响到超市的正常营业。

经过了二十五天的工作实践，现在来谈一谈我们所做的一些不足的地方。第一时间观念。工作过程中，无论吃饭，还是上卫生间都应该更注重时间观念，不能放任自流，应该保持一个比较合理的频率和时长；

第二工作礼仪。虽然三米微笑原则大家落实的都很不错，但是当面对顾客的时候，我们能说一些例如：您好，光临，请慢走等这样的接待语言，我想作为一个顾客的心理一

定会舒服很多吧!

第三总结经验。面对工作，每个人都会有自己的想法，如果可以增加些交流，集思广益，不知道会不会让我们做得更好一些呢？

第四勇于创新。工作中，我们应该更积极地发挥自己的主观能动性，有任何的好建议，好点子都该勇敢的说出来，大家一起讨论看有没有实践的价值，如果有价值，肯定能让我们的工作更上一层楼。

此以上只是目前的一些想法，个人觉得还略微有些不成熟，但凡事开头难，相信只要认真观察，工作中还会发现大大小小的问题，届时定会以最积极的态度将其改进，让我们能更好地服务顾客，为了荣昌的发展壮大做到最好。

篇5：客服个人总结

20xx年初我很荣幸×客户服务中心一员从进入客服中心之日起我把客服中心视同家中心每一位员工都是亲人不论是公司正式员工还是聘用员工无论是年纪大员工还是刚进入社会女孩她们性格、兴趣我了如指掌她们喜怒哀乐都让我牵挂在心相互信赖无话不谈在沟通中她们倾诉委屈释放压力在放松中调整心态保持阳光心情她们眼中我不仅是中心负责人更是她们工作和生活导师我常与她们分享工作和人生快乐心法：即做人要有品德做事要有品质生活要有品位指导年轻员工怎样去工作如何去生活真正让员工感受到工作快乐从而把握着幸福生活。

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生最大财富!我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员!

一、著重客服中心服务理念和团队文化建设不懈努力建立一支富于凝聚力和战斗力学习型团队

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心魏泰山移”我深信：无论多么杰出管理人员其个人能力就是非常有限而众人智慧就是无穷怎样回去设计客服中心内部文化唤起每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情建立一支富于凝聚力和战斗力学习型团队使每员工具备归属感和职业自豪感这就是自客服中心设立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。