

客服主管年度工作总结

篇1：客服主管年度工作总结

电子商务部门总结及小结在过去的一年中很有幸参加到xx公司来，在领导的悉心关心下，在同事们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现将工作情况作简要总结：

一、不断加强学习，素质进一步提高。

具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。半年以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了产品知识;二是学习了与电子商务部门相关的规章制度;三是在前辈指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领导各次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰;四是尽可能地向周围理论水平高、业务能力强的同事学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。可以说在这半年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

二、踏实肯干、做好本质工作

我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以表达为熟悉店铺情况了解上架产品信息 客户接待 订单处理 售后处理和评价管理。前期在xx平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这半年的是实际操作里，我秉持着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的同时，参看一些优秀的实例和经验分享，逐步形成了日常工作体系，对工作技巧开展不断的更新和查漏补缺。订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

三、缺陷待改良之处

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多缺陷，也将成为新年伊始需要完善的重点。

- 1、善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己的理论水平和业务能力。
- 2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。
- 3、精于专业技能，勤于观察总结，尽量将工作总结规范化、数据化、直观化

◦

篇2：客服主管年度工作总结

时间即将过去，在公司领导、同事们的支持和帮助下，我坚持不断地学习理论知识、总结工作经验，加强自身修养，努力提高综合素质，严格遵守各项规章制度，完成了自己岗位的各项职责，现将这一年来的总结如下：

一、工作态度

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，遵守劳动纪律，有效利用工作时间，保证工作能按时完成。

二、业务能力

多干多学：我初来公司工作，这个工作对于我来说是个新的挑战，但为了尽快上手，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了所做的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。经常同其他业务员沟通、交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

三、为了提高我们的服务水平，我个人认为更应该提供人性化服务

预定人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，养成使用“您好”、“请稍后”、“请放心”、“祝旅途愉快”等“谦词”的习惯，给人亲密无间，春风拂面之感。每个电话，每个确认，每个报价，每个说明都要充满真诚和热情，以体现我们服务的态度，表达我们的信心，显示我们的实力。回复邮件、回传传真，字面要干净利落、清楚漂亮，简明扼要、准确鲜明，规范格式。以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。

我们知道，公司的利益高于一切，增强员工的主人翁责任感，人为增收节支，开源节流做贡献。明白一个简单的道理，公司与员工是同呼吸共命运的，公司的发展离不开大家的支持，大家的利益是通过公司的成长来体现的。在旅游旺季，大家的努力也得到了回报，也坚定了我们更加努力工作，取得更好成绩的决心。

篇3：客服主管年度工作总结

时间总是过得很快，新的一年已开头。在过去的一年中我作为客服部的一级主管，带领我部的员工顺当完成了去年的各项工作任务。在此，对始终以来支持我工作的客服部全部员工表示感谢。假如没有她们的努力工作，就不会有客服部今日的成果。我也感谢各部门同事对我工作上的支持和协作。特殊感谢xx生对我的关爱，没有xx不断对我的教导就没有我现在的进步。

去年客服部的工作是比较繁忙和辛苦的一年，但对于我们每个人来说又有许多不同的收获。我部xx主任在年初被任命为商品部主管，始终从事客服部管理工作的她，对商品经营缺乏阅历。开头不知从何着手工作，对此顾虑重重，怀疑自己能否胜任此项工作。虽然我对商品经营方面也没有阅历，但作为她的主管依旧鼓舞她并关心她，和她一起争论、解决工作上发生的各种问题，其中包括商品的种类及标价问题，并调动本部员工去全力支持商品部的筹备工作。由于我部门全体员工同心协力的去关心李爱霞主任，使她布满信念，抛去顾虑，全身心的投入到这项她并不熟识的工作，并且精彩完成了商品部的筹备工作，给商品部今后的经营奠定了基础。在员工培训方面，我认为应将此项工作做得更有系统和规范，所以我和xx就以前的培训资料逐项进行了修改，由xx做出一套客服部临时工的培训手册。后来又经xx的教导学习仲量联行物业管理服务公司工程部的每日早读方法，对临时工进行宣导，使临时工时刻牢记我们的规章制度及操作程序。

在今年客服部的工作中，使我感到欣慰和傲慢的是看到了xx、xx、xx在工作力量上的成长和进步。作为她们的主管让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，我把上级交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，仔细努力的完成它。

公司让我参加美容美发室及足底按摩室的装修工程，对于始终没有和外单位洽谈工作阅历的我是个考验，也是给我的一次学习的机会。通过xx的教导及教导，我胜利的完成了我的协调任务，从中也学习到了一些协调工作的方法。参加古典家具的选购工作是给我的又一次学习的机会，经过一段时间的学习和选购工作，我学习到了一些识别家具年份、新旧和产地的基本学问使我增长了见识。

时间总是年复一年的轮回，岁月却把全部的优与劣、利与弊记载下来。在新的一年中，我将带着我在从前的工作中积累的全部的全部，投入到新一年的工作中。我将更加努力的进行本职工作，带领客服部的全体同事更好的完成清洁服务任务。并在工作中制造和谐的工作气氛，加强部门内的分散力。力争在新的一年工作中超越已经拥有的一切，取得更大进步。

篇4：客服主管年度工作总结

20xx年即将完毕，在过去的一年时间里我跟随着公司的进展脚步，在公司指引及个部门同仁的支持协作下，使自己学到了许多的东西，力量和学问面上都有了很大的进步。现将本人一年来的工作总结如下：

一、本年度个人工作状况

在公司指导的支持和提拔下，因为客户量的增加以及一些繁杂的客户效劳解释工作，任客服部主管一职，当时对于我的工作职责范围没有一个准确的定性方向，一开头自己也是因为个人力量有限，初期工作干的不是特殊顺畅。在销售过程中，销售部与工程部之间的互相协调及沟通工作，在该项工作方面也得到了工程部施总工和赵部长的乐观协作与支持，在此也表示对他们的感谢。本人负责的另一项日常工作就是退房客户的接待以及退款手续的办理工作。

二、工作当中存在的问题

在工作上普遍做的都不够细致，虽然指导常常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来许多的不便及产生许多重复性的工作，严峻的影响了工作效率，这个问题小到我自己个人，大到整个公司都存在这样的问题，今后在工作过程当中，肯定要留意做好每一个细节。工作不找方法。我们做的是销售工作，平常我们应当敏捷的运用销售技巧，同样在工作当中也应当多去找一些方法。

工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情原来是一个人可以解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题原来应当是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中肯定要把问题多想一想，多找方法进步自己的工作力量。

进步工作效率。我们是做客服工作的，不管是从公司还是个人来说，做事必需讲究效率，要言必行，行必究，在过去的工作当中我们面对一些比拟费事的工作往往拖着不办，结果给后面的工作就带来了很大的难度和许多的工作量。所以作为明年的工作我们应当抱着有一个客户咱们就处理一个客户，一个问题咱们就解决一个问题，转变过去的拖拖拉拉的工作习惯。把每一个工作都实实在在的落实到位。

三、明年的工作方案

20xx年的完毕对于我们来说并不代表着工作的完毕，而是一个新起点的开头。因为我们的工作在来年面临着更严峻的考验，布满着挑战。尽管根本上完成了公司制定的销售任务，但是在最终的工作当中，因为时间的紧迫以及工程滞后的缘由导致一期的交房工作进展的并不是非常的顺当，在此同时对公司的形象、美誉度造成很大的影响，将之前我们花费了很大的精力打造的品牌形象破坏，这将对以后3期住宅及商铺的销售带来肯定的影响。所以在这个时候我们更应当强硬自身，进步自己的思想熟悉，增加全局意识，加强效劳理念，从我个人角度动身，听从公司的支配，严格要求自己。