

客服组长工作总结

篇1：客服组长工作总结

一年复始，万象更新，转眼间海门中南物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了20XX年，回顾自己一年来的工作历程，收获及感悟颇多，从20XX年x月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将20xx年工作汇报如下：

本人于20XX年x月正式加xxx物业管理有限公司，担任客服班长一职，入职之初，在客服主管的带领下，完成以下工作：

1、针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2、梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。五、六月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。五月份上门收缴管理费xxx元，六月份上门收缴管理费xxx元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件xx封，至月底已有x户交纳物管费xxx元。

3、完成20XX年x月的xx期及x月的xx期交收楼活动，入伙xx多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4、对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对ERP数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强ERP录入人员的培训工作，ERP录入步入常态化。

5、由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的‘时间’的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行休整，完善各类标示工作。

6、根据精致塔要求制定客服部关于馨风采、馨服务、馨家园的提升计划并落实执行，五月份组织开展温馨五月情感恩母亲节活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。x月份开展的中秋社区活动，培养业主家是最温馨的港湾，社区是家的构成内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

20XX年x月xxx大开盘，在公司领导各方面权衡之下，我于20XX年xx月被调任到xx客服班长，在此期间完成以下工作：

针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

暮雨朝云年暗换，长沟流月去无声，流光如白驹过隙，不觉间来到XX物业客服部已两年多了。20xx年对于XX物业客服部来说，可以说是继续发展争创优质服务的一年，我们在不断改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力量加入我们的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们不懈的追求。

篇2：客服组长工作总结

岁末将至，感谢分理处和储蓄所在这一年里给了我不断学习和锻炼的机会，为了给明年的工作打下良好的基础，我将XX年全年的工作进行总结：

我始终坚持工作第一的原则，仔细执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，时刻以创新服务，长久服务的服务理念鞭策、完善自己，以用户满足为宗旨，努力为储户供应规范化和优质的服务。在铜元局分理处注意对员工素养培育的今日，我刻苦钻研业务技能，在娴熟把握了原业务流程的基础上，仔细主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满足的服务。全年来，我办理业务快速、精确，业务量始终处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。从XX年至今始终担当业务主管，在储蓄所人手严峻不足的状况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放弃休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

为了实现用户满足第一，我除保证每天提前做好班前准备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等；并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，接受我行产品。对优质客户，我基本使用的是站立式服务，且做到来有迎声，走有送声。此外，我还急躁细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。今年以来，就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

本着高度的工作责任心和用户至上的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，我在今年二季度两次在南岸支行获得最佳主管荣誉称号、两次在分行评为最佳核算质量奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成果的取得，与分理处、储蓄所领导的培育和广阔同事的关怀是分不开的。

为了适应新变化，在把握现代化办公设备与业务技能的同时，我还留意努力提高自身素养，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

通过这几年的工作，使我个人的综合素养得以提升，也熬炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要连续本着仆人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克己之短，一如既往地为本所的进展敬献自己的一份微薄之力。

我工作口号是：向客户供应更优质的服务、把优质服务工作落到实处！

篇3：客服组长工作总结

20xx年已成为过去，新的20xx年也将迎来。在这一年，我跟着领导的指示做事，在电话客服这岗位里有收获许多知识，同时也积累到一些做客服的工作经验，更有了新的一番变化。更因为有了同事的帮助，我对自己的工作不断的探索，有了很多新的发现。那在回顾这繁忙的一年，我将20xx年的电话客服工作总结如下：

一、用心对待工作

做客服这一行，是很辛苦，我不仅要用心去工作，还要面对一些客户的刁难，我必须调整好自己的工作状态，才能去把客服做好。因而我为了能够让工作顺利，我特别的用心工作，不管面对什么样的客户，我都会保持良好的状态去回复客户。我在打电话的时候，会用本子和笔认真的记录客户的问题，会用心记录客户的建议，在事后整理好所有客户的信息和建议，然后上交给领导审阅。在每天的工作结束之际，我会整理好一天的工作，总结工作，反思工作，并把办公桌整理好，为我第二天的工作提供便利。

二、服务态度良好

我是电话客服，主要是在电话里接待客户，回答客户提出的问题，帮助客户办理业务，做好业务后续的服务。我在接电话时，我是一直保持微笑的，声音也是清晰准确的表达，努力用标准的普通话回复客户。与客户交流的时候，我是用敬称“您”的，充分给予客户尊重尊敬。在与客户结束通话时，我会用“谢谢您的配合”“再见”作为结束语言，总之尽可能的给予客户好的印象，努力去服务好我们的客户。在这样的好的服务态度的运作下，我的业务办理的特别顺利，也与很多客户有了很好的一个联系，为公司招揽了很多的客户资源。

三、勇担个人职责

我是客服人员，虽然是电话客服，不用跟客户正面相对，但是我也是公司的一个形象，所以我在工作中，我很勇敢的去承担自己的职责。如果工作犯错了，我会向上级报告，并且自己想办法把错误改正，解决自己造成的问题。我在工作上极其负责，只要发现自己有错，绝不会把错误丢给别人，我会自己去承担，也不让公司为我去背锅。正是因为这种品质，我在工作上是越来越好，把错误改了之后，工作成绩更好。

在即将到来的新年里，我要以更好的状态去工作，为公司争取到更多的优质客户资源，与大家一起把公司努力壮大起来。

篇4：客服组长工作总结

时间如梭，不知不觉我在xxx服务中心工作已有一年多了。转瞬20xx年即将到来，首先提前祝大家元旦快乐，阖家幸福！

在我看来，20xx年是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及把握的工作技巧与专业学问，漫长的是要成为一名优秀的客服领班人员，今后还需要学习许多学问。许多人不了解物业客服工作，认为它很简洁、单调、甚至无聊，其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，不仅需具备相关的专业学问，把握肯定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会消失失误、失职。这也是我在一年多的客服领班工作中经受了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。下面是我这一年来的的主要工作内容。

第一、注意自身修养，提升客服服务质量

在工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素养。平常的工作中难免遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的关心下，尤其是在董姐及陈经理的悉心教育下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得在咱帝景举办“龙骑侠”的活动中，我主要组织了客服人员的接待及服务工作，当时客服部的人员不足，全部客服人员这一天都没有休息，大家任劳任怨，面带微笑，服务周到。确保了帝景“龙骑侠”的活动顺当进行并顺当完成。也通过这项活动我才深刻体会到物业客服的职业精神和微笑服务的真正含义。

所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你兴奋与否，苦恼与否，都应以工作为重，重客户为重，始终保持微笑，由于你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。当我看到业主满足的笑容，我也无比欣慰。

其次、注意细节，加强管理，努力学习物业管理学问

我在平常的工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也经常使人感到繁琐，无暇顾及。在帝景的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得，不论是撰写公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的熟悉到，只有深化细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来胜利；加强学习物业管理的基本学问，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪，进一步改善自己的性格，提高对工作急躁度，更加注意细节，加强工作责任心和培育工作乐观性，多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面力量，跟上公司前进的步伐。

最终我很幸运能加入到恒大帝景这个可爱而优秀的物业客服团队，恒大的文

化理念，贴心管家服务的工作氛围已深刻的感染着我、推动着我，让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步。

