

物流公司客服的心得体会

篇1：物流公司客服的心得体会

我叫**，于20**年7月14日进入公司工作，光阴似箭，一晃一年多的外运生活快过去了，工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，思想上，自觉遵守我司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。以严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，曾为自己的平凡而失落过，也曾为日子的日复一日而迷惘过，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性，同时也积极的向党组织进行靠拢，于09年的7月1日像党递交了申请书，并时时刻刻接受党的考查，希望早日加入中国共产党。学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能的强烈追求，端正工作态度，作到了理论联系实际，除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。由于我所学专业离物流行业不相关，从没有放弃学习理论知识和业务知识学习理论的同时，把工作中的实战联系到理论知识上，使理论水平变得更简单。

记得刚进物流行，为了尽快掌握物流行业业务，我每天都提前一个多小时到岗，除了在工作态度我尽心尽力，在公司组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各类活动以及同事聚会。

单证客服员主要负责接收客户递交的报关资料并完成报关资料的初审或填制工作，审核报关资料符合报关单的基本填制要求后，参照业务系统数据，对比无误后进行跟踪，再将单证交付审单员审核;对于报关中出现的任何问题，第一时间与客户进行沟通，迅速解决。在客服工作中，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，这就要求着我不仅要有全面的专业知识和广泛的信息来源，与各部门也要保持紧密的联系。更重要的是传达信息的急时性、准确性。这些从前所学到的也就让我在客服的工作得心应手。于此同时加强与同事间的密切配合、团结协作、彼此之间相互体谅，形成一个团体力量，这样更能提高工作的效率和进度。由于刚到客服工作还有许多业务不够熟悉，从刚开始不敢接客户电话和不能够快速的独立操作，别人急自己更急。现在还在慢慢的熟悉、争取早日的在不用师傅带的情况下独立更好的完成一个优秀客服员的职责。

最后，我想说的是，作为我司的一员，一直秉承小收获多奉献的理念。今后工作的努力方向：发扬吃苦耐劳精神。面对督查事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干;发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”;同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风。力求把工作做得更好，树立公司的良好形象。

以上是我对一年来思想、工作情况的总结，不全面和不准确的地方，请领导和同志们批评、指正。我始终坚信一句话“一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧”。我希望用我亮丽的青春，去点燃周围每个人的激情，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、立功、建业……

篇2：物流公司客服的心得体会

时间一晃xx的海运生活就快过去了。首先，很感谢领导能给我这样一项机会，让我能进入XX华贸国际物流有限公司工程项目部担任客服一职。

这周是我入职的第七个星期，在这段时期，领导与同事们都给予我很大的帮助与支持，他们的积极性与关心，让我很快的能融入华贸这个大家庭，对于之前这六周的工作，我做了如下总结。

掌握与初步了解海运系统与大件部系统的使用，熟悉订舱、打印配舱回单、报关单证派送等环节，熟悉公司硬件设施的使用。

初步了解与掌握肠衣、中设等大客户的要求，做到耐心服务于客户，有问必答，有事必解决，给予客户及时的回复，在领导与销售的引领下，修改语句，注重用词，让客户感觉到我们非常优质的服务。

从审核报关单开始，在黄经理的支持下，协助客户完成报关单据的准备，校验单据的正确性，在以前的公司里没有这样的审单，虽然这样的工作比较繁琐，但是也可以从审单中学习到很多知识，例如HS归类，基本注重的事项等，以便更好的开展后续报关工作。

陪客户前去散货港区视察货物情况，这是自毕业一来第一次去到港区学习，掌握了货物的吊装，并配合客户当好货物出运准备的各种工作。

虽然刚入职xx，却已经学到了之前工作中没有接触过的新知识，新事物，在领导与同事的支持下，我相信能更好的投入到未来的工作中，不断的了解，不断的充实个人，为更好的服务于客户做准备。

篇3：物流公司客服的心得体会

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、技能和阅历与其任职都有肯定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向四周的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了肯定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作阅历，能够比较从容地处理日常工作中涌现的各类问题，在组织管理技能、综合分析技能、协调办事技能和文字言语表达技能等方面，经过半年的熬炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的立场对待各项工作任务，喜爱本职工作，仔细努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素养，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工

作效率和工作质量。

工作中存在的问题及阅历教训

半年来，本人能敬业爱岗、制造性地开展工作，取得了一些成果，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一，很多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是非常到位；

第三，自己对于电脑的操作及word和e*cel的运用不是很了解，工作的效率有待进一步提高；

第四，自我约束意识不强，在业余时刻浪漫嫌有更好的操作来进修专业常识和考虑问题，导致工作没有更好的前进。

20**年工作计划和改进措施

在20**年的工作中，我计划首先将积极主动协作客户办理客户银行按揭贷款手续做为我的工作重点，其次我将与财务部门积极协作进行一期楼盘交房后的房屋不动产发票及契税完税证办理，同时与房管所进行一期楼盘的房屋产权登记办理工作，协作公司工程部收集业主在交房后的房屋问题整改单，在整改后实时向客户进行反馈。

针对自己的不足，明年我自己决心仔细提高业务、工作水平，为公司经济跨越式进展，贡献自己应当贡献的能量。我想我应努力做到：

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产进展脉络、走向的了解，加强四周环境、同行业进展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前状况做到心中有数；

第二，本着实事求是的原那么，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司制造更高价值，力争取得更大的工作成果。

篇4：物流公司客服的心得体会

对于公司我只是个新人，但对于物流有一点工作经验，也有点自己的心得体会。以往的经验告诉我，注意工作细节最重要，要细心，要有认真负责的态度，尤其是与客户的衔接上，有些特殊的情况下需要让自己做到换位思考问题，只有真正做到为客户着想，才能在竞争激烈的今天占有一席之地，公司与客户之间才能达到双赢的目的。对于物流来说成功就是准时

、无误、高效率。所以，热情而周到的服务态度，微小的细节决定成败。

若工作中出现和以往不一致等异常情况，要冷静观察，认真落实，不可盲目去处理。不要主观，不要强调以自我为中心，而应该强调整体利益优先。（公鸡跟白蚁，一只会被公鸡吃掉，很多只就会把公鸡吃掉，自然界的规律何尝不是社会的规律）虽然团队中会遇到很多问题，但是只要有团队精神在，一切的一切都会迎刃而解。情绪是心态的调节器，学会掌控自己的情绪，理性态度对待工作，努力坚持做好自己的本职工作。

要有一颗勇于承担自己过错的心，记的以前有位领导这样说过，我认为很有道理那就是“工作是先做人后做事”：

态度决定一切。不可情绪化，当在工作和生活中出现什么不开心的事，不可情绪化影响到工作和别人，尤其是不能影响到客户。因为你将随时应对意料之外的事情，所以物流工作要有一颗平常心，与人为善的心，说出的话会不会伤害到人家，会不会产生矛盾等等。太多时候个人的言谈举止代表着集体形象。以上是我对物流工作中的一点感悟，若有不当之处敬请领导和同事批评指正。今后我会努力熟悉工作流程做好本职工作，遵守公司规章制度维护公司声誉，发挥团队精神力争创造最大效益。祝公司事业蒸蒸日上！

篇5：物流公司客服的心得体会

高校最末一年的时间究竟到来了，即将面临的的就是实习，其实一贯都没有想过自己要去实习了，就20**年9月25日，我从学校出来，去了杭州，到顺丰快递公司，我做的是客服。来到这里实习，心理充斥了自信，盼望自己有一天能留在顺丰快递公司，发挥自己的聪慧才智，为公司出力，作贡献。顺丰快递公司是全国性快递公司，我所实习的地点是杭州下城区。快件分为收件和派件，收件是指顺丰其他站点发到本站点的快件，派件是指本站点的速派员在本站点的服务区域范围内收到的要发到其他地区的快件。快递费用的支付分寄付〔寄件人付费用〕和到付〔收件人付费用〕，另外还有月结，即对于一些有长期业务合作的公司可以选择一个月结一次账，快递公司留有每一件快件的面单，面单上记录运费，每一件收件和派件都会记录在电脑中。顺丰与福清的很多单位企业有长期合作，顺丰快递公司每到月底会进行月结，即用计算器人工算出月结客户的七月费用总和，再与电脑上的记录进行核对，假设涌现核对不全的状况，那么要找出错误记录，漏记的快件单号，核对全都后，在首张面单上写上收件费用和派件费用和总计费用。每个月结客户的月结费用表格形式整理打印出来，按区域划分，交给负责各区域的业务员，业务员再到各个公司进行结算。在这段期间，我将大碟大碟的面单按公司名称分类，一贯按着计算器算出7月份各大公司的快递费用总和，与电脑上的数据进行核对，确保正确。这是很费心的工作，由于面单上的数据人工输入过程，在按公司名称整理面单的过程，用计算器算出费用总和的过程都有可能出错，有的数据反复计算却会得出不同的结果，所以会比较劳神劳力。

一些快件的收件人电话号码错误，或电话关机，或收件人的收件地址超出顺丰快递公司的服务范围即超区，业务员无法派送，收件人不情愿到本站点自提快件，或者快件在派送过程中有所破损或错寄，客户表示不认识寄件人要求退回.....涌现这样问题而无法送到收件人手中的快件即为问题件。

作为客服人员，要实时处理问题件。对于超出快递公司服务范围的快件，客服人员要先打电话给收件人，说明状况并让收件人到本站点自提文件，假设客户情愿到本站点自提文件，客服就要向客户说明本站点的详细地址，再将快件放置在特地的框框里，以备客户自提。对于全部的问题件，要将状况上报全国联网的系统，并通过布谷鸟将收件问题上报给快件的发出站点。发出站点的客服联系寄件人后确定解决方式后会实时通知本站点的客服。对于破包件，确定重量没少后，通常由本站点再包好后送出。对于电话号码错误的状况，发出站点的客服通常会联系寄件人确定收件人新的联系方式，再将信息通过布谷鸟通知给发出问题的站点客服，客服实时做处理。对于超区，客户不自提的快件，发出站点的客服通常会选择转出即让其他快递公司送出。

顺丰其他站点发到本站点的快件本站点发往其他站点的快件在进入仓库时经过业务员用巴枪扫描器进行数据扫描，在业务员开始派件后，客服人员将巴枪数据上传到全国联网的系统，这样在网上进行查询时系统即可显示正在派送。再将本站点收进的快件与系统上要发至本站点的快件数据进行对比，得出有发无到的快件数据，将数据发至顺丰争论的群里提示发出站点实时跟进。

有公司或个人打电话进行询问一些状况，例如顺丰快递公司的收费计算方式，顺丰能否派送到某市某镇，对于这个问题要查找电脑上全国最新服务范围表或打电话给相关站点进行询问。收件人或寄件人打电话进来查询，一些快件是否正在派送，派送到哪里，大略何时会送到收件人手中，假设已被签收，是否为本人签收.....对于这类问题，客服人员在系统上输入快件单号即可查到想要的信息。

这种工作比较繁琐，在接电话是要留意礼貌用语，有的客户不愿自提快件同时会对快递公司的服务表示很不满，对客服人员埋怨个不停。有的客户的快件比较急，总是打电话进来催件，就是让业务员优派某个快件.....这些状况经常涌现，一个人会忙不过来，全部在处理这些问题时要分清轻重缓急。这种工作比较考验人的应对突发状况的技能和耐力。有次在接电话中，我都已经下班，但是电话来了，我不得不接，我拿起了电话，客户说了半天我都没听懂，最近经过我的询问，我知道他在说什么了，但是跟他解决问题的时候，我心里都懵了，这个真是纠结，不知道怎么办才好，最末我只有请别人帮忙了，估量这事以后还会遇到。

在顺丰的这些日子里，我每天的早出晚归，有时候还有上晚班，虽然刚开始我不是很习惯，但是渐渐的我接受了这份工作，渐渐的开始彻底的掌控了这份工作，虽然在这个生疏的城市里，我没有熟识的人，但是自己渐渐的适应了，在这里我学到了好多，我想到以前有好多的不足，在这里得到补充了。

实习的收获：

〔一〕与人的沟通很重要

与别人的沟通在平常学习和工作中起很重要的作用，特别在一些特定的工作中，沟通是不可少的。在刚刚接触一样事物时，只有通过与他人充分的沟通，说明自己的不解，

在与别人的沟通中增长自己的见识并认识工作的原理。与别人的沟通要讲技巧，遵时守时，相互尊敬，相互协作，相互理解。

作为客服人员，最常做的事情就是通过电话与别人进行沟通，有时是将别人给自己说的信息精确无误地传递给另外一个人，在传递信息的过程中，关键处说的不清楚时就会影响工作，导致效率低下。在接电话，打电话时说明身份，让客户知道你是做什么的，报上公司的名字，自己的名字可以省略。

〔二〕处变不惊，淡定，事有轻重缓急

处变不惊的应对力，拥有承受打击的技能心情的自我掌控及调整技能是一个优秀客服不可少的品质。有些客户认为花了钱买的服务很不值，发觉服务很不周到，就会在电话中对客服大发不满，客服只能忍耐，不能与客户发生口舌之争。客服要熟识公司的运作原理，能对各种问题进行分析解决，不推脱，不推诿，不耽搁。客服的工作比较繁琐，所以要分清轻重缓急，提高办公效率。

〔三〕学习无处不在，在实战中发觉自身存在的技能缺陷，有意识地自学在工作的过程中，我也发觉自身存在的技能的缺失。在别人眼里，高校生是很难得的，处事技能要比别人强，其实不见得，处事技能是来源于基于实打实的阅历。在课堂里所学的知识不肯定在工作岗位上都能用上，并且在工作岗位上所需要的技能不肯定都能在课堂里学得。在同一个岗位上工作一样长的员工所收获的东西有可能不同，在岗位上有意地自学，增长自身的知识储备的这一过程是最珍贵的。

在此次实习中，我常常听说各种各样的地名，省内省外的都有，有地级市，县级市，或是本县的各个城镇，由于我长期不在老家，对县内的各个城镇的地理位置不熟识，当别人问我，能否派送某镇某村，我不能立刻答上来。在平常在工作比较闲的时候，多看看地图，看后才发觉自己对家乡是有多么不了解。

〔四〕工作中感受艰辛，每行每业都不简单，平常更要多多谅解

公司的业务员总是顶着大太阳去跑业务，客服人员的繁琐地工作中时时有可受气，由于在任何环节都有可能出错，有的客户很好说话，很谅解，但有些客户有意找茬……经过这次实习我更是认识到工作的艰辛，生活中彼此谅解，感同身受会在不经意间产生影响。

〔五〕发觉知识的重要，珍惜学习的机会

现在的大多数人的工作都离不开计算机，电脑在人的生活中的地位不言而喻。新的信息不断涌现，要理解新的信息，就要具备跟专业的知识。另外，一个不具备电脑打字技能的人无法担负此类工作……信息在更新，头脑也需要更新，因此要珍惜学习的机会。

最末，特别感谢顺丰快递给我这个难得实习的机会，让我接触了许多学校书本知识外的东西，也让我增长了见识。感谢我所在部门的全部同事，是你们的援助让我能在这么

快的时间内掌控工作技能，感谢业务管理的领导们，援助我解决处理相关问题，饶恕我的错误，让我不断进步。