

# 客服年终总结（大全 15 篇）

## 客服年终总结 1

工作总结前要充分占有材料，必须要实事求是，成绩不夸大，缺点不缩小，更不能弄虚作假。精品学习网工作总结频道为各位朋友修改了 20\_\_ 年淘宝客服年终总结与计划，欢迎收看。

目前，做淘宝的人越来越多了，成功者屡见不鲜，有谁明白他们身后还隐藏着一个成功的团队呢，还有谁会去思考到淘宝客服对这个团队的作用呢？很少。一个好的淘宝客服往往能留住很多客户，促成很多交易，给公司带来利润，是公司财富的最直接的创造者。偶然的机会我干了淘宝客服这个工作。不知不觉已快半年了，感觉时光挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。

有时感觉挺好的，不用干什么，但又感觉太枯燥了。但学的东西还真是不少的，碰到的人也是十分搞笑的，因为买家来自五湖四海的。上班的第一天，旺旺挂着，但是没有人与我交谈，反复的翻阅资料，熟悉产品，但是好像没有办法记忆深刻，碰到问题的时候还是无从下手记得刚来的时候，第一次接触淘宝，觉得它是那么的陌生，但是我相信对于卖衣服肯定不陌生，但是它和想象中的就是那么的有差别，第一次让我们看网页上的衣服，我都快蒙了，衣服满目琳琅的在电脑上滚动，眼睛看花了。

第一天上上班时候，老大让我们熟悉熟悉衣服，熟悉了一些简单的衣服后，让我们看看怎样和客人沟通，沟通很重要，看着他们 using 熟练的手法和语气，我不得不呆了，他们和每个客人聊天时都用了"亲"这个词，很细心的和我们解释了亲这个词的含义，我们也很虚心的学习了，记下了，我们才刚刚开始接触客服这个行业，很多都不懂，回答点简单的问题都是他们先教我们如何如何回答，时光长了我们也有自我的见解了，先开始的几天他们都会教我们怎样应付不一样的客人，刚开始做客服和客人沟通时每句都用上了"亲，您好，"这个词，店长说并不必须每句都要用的上，看你在什么适当的时机用就足够了。

听了店长的推荐，发现这样好很多诶，渐渐时光长了，我们自我也能和客人沟通了，如果不懂的问题就在旺旺上询问店长或者其他同事。在做客服期间，我常常会遇到顾客说这个东东能不能优惠，可不能够包邮等等之类的问题，本身我自我也会从网上购物，买东西想买实惠，这个我能够理解，因此能够理解客户的情绪，但是我此刻的立场不一样了，不再是一个购物者而是一个销售者，当然是能

在不优惠的状况下成交，想在不优惠的状况下成交，对于这类问题当然不会同意，一旦退让，顾客会认为还有更大余地能够还价，所以，针对此类问题，我觉得态度要和善，委婉的告知对方不能够优惠的。要告诉对方我们所有的宝贝价格都是实价销售，敬请谅解，对于在发货中存在的问题，给顾客带来麻烦的，那就只有赔礼道歉，承认错误，在的客户面前装可怜，一般人都是会心软的，我也是亲身经历的，但是客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很满意的来告知了。

之后我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服从来都不明白面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，此刻最后明白了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，此刻对店里的衣服都有了大致的了解，也明白了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按适宜的尺寸给客人推荐衣服。刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自我很有成就感，之后慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变潜力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。起初做客服的时候和客人沟通的时候会犯一些错误，比如：有时候在迷迷糊糊就答应给客人包邮了，有时候稀里糊涂的就答应给客人减去多少多少钱。

经常有新手会犯的错误，经过店长的.指导，这些错误一点一点的改变，以致此刻都没有出现这类的错误。最常见的错误莫过于发错货、填错快递单号，衣服质量但是关，这写错误基本上是每个淘宝客服都会犯的错误，这些问题会直接影响到公司、个人以及客人的情绪等等的问题，所以我们在做任何事情的时候都要仔细认真，虽然这些问题还是存在，但是经过我们不屑的努力把这种几率降到最低，争取不会出现这些问题。第一次接触库房的时候发现库房也是一个中心点，挽留客人的心一部分都是属于库房的，做库房主管也是一个艰难的职务，第一次打快递单子，第一次发货检查衣服质量，衣服的质量很重要，稍有点瑕疵，我们就惨了，天下之大，什么样的客人都有，把衣服的质量检查合格，做到万无一失，这样才能保证老顾客的回头率，库房第二大任务就是随时检查库存，这一点做的不好，我们会流失很多客人的，有些客人就是喜欢这款的，没有他也就不要了，有的客人比较随和换别的颜色和款式，但是客人心里怎样想的我们无从猜测，也许从那里就流失了许多的回头客了。客服年终总结 2

岁末年初，新的一年已经开始了，我们的工作也告一段落。回首过去的一年，我们在工作中虽然没出现大的过失，但在很多问题的处理上还不到位，以及工作中的一些小细节没能做到很完美。我们小组定期由王师傅组织召开小组会议，总结问题，及时改正。下面将上一年度遇到的问题及需要改进的地方总结如下，希望也能给其他同事带来一定帮助：

语言交流技巧方面：

与用户对话时，应仔细推敲，讲话要严谨，要讲究艺术。多用“请”，使语气更缓和；向用户致歉时尽量用“对不起”，不用“抱歉”，这样显得更真诚；遇到用户打来电话向我们问候说“您好”时，尽量不要再说回应“您好”，可以用“请问您需要什么帮助”来代替；如需请用户讲话时，可以用“您请讲”而不要用“您说”；不要跟用户说简称，讲话要完整规范，不要出现“漏保、招商、农业、工商”等词，或出现一些病句及倒装句。语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。

在用户电卡出现问题需要修卡时，应先向用户致歉，介绍网点时，可以特意声明“您稍等，我帮您找一个最近的网点”，并向用户解释清楚造成此现象的原因，提醒用户以后插卡输电尽量时间长一些，以避免发生此类情况，使用户感到我们对待工作是负责任的，从而能体谅并配合我们的工作，减少不必要的争端；接到用户因故障停电来电话询问时，要先向用户致歉，并表明“保证您用电是我们的责任，出现故障我们肯定会马上处理，尽快恢复供电，减少停电给您带来的不便”；因各家银行24小时购电网点使用的不是“一卡通”，其名称各不相同，答复用户时不应一概而论，可以说“银行交易卡”。

接听电话时要认真，注意听用户讲的每一句话，全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决；该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性问题和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想；与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要留有余地，给自己留后路。

业务及问题处理方面：

新建小区，咨询有关临时转正式用电问题：

可以这样解释：因小区整体工程未完，开发商又不能等所有工程竣工后再出售商品房，所以只能完工一栋出售一栋，期间不具备转成正式供电条件，所以暂时用施工用电向居民供电。工程竣工，并不是指整栋楼的完工，而是指该小区工程的整体竣工，包括：煤气、上下水、电、小区的附属设施等，在其竣工报告上盖有相关单位的竣工意见及公章，只有盖齐了，才是真正的竣工，才能到电力公司办理相关手续。

关于卡表退费问题：

可以这样解释：如属整体拆迁或电卡与楼道灯电卡弄混的情况一般都可以办理退费，其它情况原则上不予办理,但用户如有特殊原因可直接与相应属地网点联系询问。

关于石景山校表问题：



如遇到石景山区用户想校验电表的话，可以解释：因校表部门是周一至周五行政时间上班，如用户上午报修一般当天就能安排处理，可以向用户解释清楚，以免造成用户误会。其它城区此类工作一般不能当天安排，如用户报修几天后未处理要求催办时，可以请用户直接与各公司卡表校验部门联系约时。

当用户反映电表表内开关合不上时，一定要给用户核实电量，不管新表旧表，因电表零度会自动掉闸，不输入电量的话开关也是合不上的，但这种情况属于正常现象，请用户购电即可。如经核实不属上述情况就须请用户断开室内所有电器及漏电开关试试。因为家用电器及线路很有可能导致线路短路，从而使表内开关掉闸或合不上，只有将有问题的线路断开后合表内开关，才能准确判断表内开关是否出现故障。但要记住尽量不要让用户试插插座，因线路短路可能会造成打火，会有一定危险。

关于询问计划检修停电范围的问题：

可以这样解释：因为电力公司的线路是错综复杂的，具体是否包括用户所在区域无法立即帮您确定。我们向社会公告相关信息只是给附近居民作为参考，做个提醒，具体可以向房产单位确定一下，因为您既然住在这个小区，作为物业或产权单位就有责任和义务保证您的煤、电、水、气等公用设施的使用。客服年终总结 3

时间一晃而过，弹指之间，已悄然来临，回首，思考亦多，感慨亦多，收获亦多，“忙并收获着，累并快乐着”，在此我向公司的各位领导及各位同事表示衷心的感谢，感谢公司提供一个成长的平台，让我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质和才能，使我学到了很多，懂得了很多，也领悟到了很多，我们每个人都是在总结中不断成长，在审视中不断完善自己，自己也在总结、审视中脚踏实地的完成本职工作，现将工作总结如下：

### 一、仔细认真的做好制单工作

制单工作是一份简单、繁琐的工作，责任重大，关系着公司的发展，每天的工作是将业务员发回来的单，全部妥当安排发货，在这个过程中，不能出现漏单、开错单、发错货，从接单到开单再到审单，包括发物流，代收，打款，不能有任何的差错，记得开始的时候，由于自己的粗心大意，有几单货发错了，直接造成了公司的损失，后来，公司制定了奖罚制度，罚了几百之后，就没有犯错了，我非常感谢这个制度，使我学会了仔细认真的做好工作，从这件事上我吸取了教训，在后来的工作中，几乎很少出错，仔细地完成每一项工作。只有认真仔细的工作态度才能更好的完成领导安排的工作，相信苛刻的制度，会使人成长得更快！

### 二、尽心尽责做好客服跟单工作

客服跟单工作首先严格要求自己认真对待份内工作，对于公司所订的年销售任务高度重视，努力完成公司每月规划的任务额。之

前一直没有给自己确定目标，直至 12 月份起制定的目标是 6 万元，实则只完成了 3 千左右的业绩，相差甚远，在以后的工作中还需学习专业知识，提升沟通能力，努力提高业绩！客服跟单的主要工作

1、负责每个月定期电话回访客户，维护好公司与客户之间的关系；

2、负责客户订货、补货、回款跟进，与客户做好货品出货信息方面的沟通；

3、负责整理客户资料，数据统计，客户资料的保管工作；

4、解决销售部门及客服部门反馈的工作问题及投诉问题客户跟单工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，是一个很具有挑战性的工作，它需要具有强烈的责任心，要有过硬的专业知识，要有自信心，要有处理事情的判断力和执行力，要善于应变，是一份全面提升个人综合能力的工作。记得有一位实战培训专家曾说过，

“简单的事情重复做，你就是专家；重复的事情用心做，你就是赢家”。所以在今后的工作中，我们会不断提高服务意识，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三赢，让更多的客户接受我们的服务，更多的客户接受我们的产品！

三、带新人，以身作则，毫无保留，尽量做到最好

在接手带刘璐跟周巧梅的这段时间，自己也成长了不少，使我明白，做为师傅，就要做好榜样。在开单工作上我严格要求她们在工作中一定要仔细，认真，多检查，要不懂就问，开单不能出任何差错，在客服跟单工作中，要求她们敢于开口打电话跟客户沟通及帮客户解决问题，要自信的去介绍我们公司，熟悉我们公司的产品及报价，经过一个月左右时间的培训，她们现在已经能够独立完成接单，制单，审单，客户跟单、统计数据等一系列工作！在培训刘璐跟周巧梅的时间里，我自认为是毫无保留的，对她们逐一逐一的讲解，一而再的嘱咐，一次次的更正她们的错误，而现在她们已经成长，不再需要我的唠叨，但是时时的提醒还是不可缺的。对于新人来说一次次的小失误，是在为以后做好本职工作所做的铺垫，正所谓：吃一堑，长一智。而我作为带新人的职责就是在她们犯错的时候给予一丝丝的鼓励，和她们一起找出错误所在，从而让她们知道下次避免犯同样的错误。

这一次的带新人对我自己来说也是一次挑战，在带新人的同时，也顺便让自己从头到尾的把工作思路理清，有了清晰的工作思路之后，才能更好的去指引新人，才能让新人的思路清晰，更快的了解和规范自己的工作范畴。

#### 四、今后努力的方向

1、加强客服跟单专业知识及业务销售知识，提升与客户沟通能力，提高客服团队的服务质量，工作水平，工作效率

2、不断提高自己，抓住每一次让自己学习和成长的机会，以饱满的热情全身心地投入工作学习，为自己的工作积累必要的专业知识和基本技能，将从多方面努力进一步提高自身的工作能力，以积极的心态面对每天的工作任务。

3、端正工作态度，要抱以一个正确的心态，踏踏实实、任劳任怨地完成上级交派的工作；在以后的工作中不断的学习、进取、完善自己，以便更好地完成自己的本职工作。

在新的一年里，我要把自己的工作，做得更完美、更迅速、更正确、更专注，相信在极其平凡的职业中，极其低微的位置上，做出不平凡的自己，很高兴加入奥力晟团队和大家共同处事、共同进步、共同成长，感谢每位同事对我的悉心关照和包容理解，虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤懒决定成败、细节决定成败、态度决定一切，只要我们彼此多份理解、多份沟通，共同努力，相信会创造更多辉煌，相信慧锋公司明天会更好，祝奥力晟业绩蒸蒸日上，更上一层楼！客服年终总结 4

客服经理每天要面对各种各样的客服，它是公司外的一个窗口。在这段时间中，我感觉到了工作压力，我知道自己还需要不断努力，争取能够做得更好，下面是我的工作总结：

\_\_公司是一家股份制企业，但是初期我们的服务在其单位的使用仅占少数，当时我就暗下决心，我一定要用我的真诚、热心、智慧和汗水塑造公司的强势品牌和优质服务，以赢得这个集团大客户。经过周密的策划、细致的服务，频繁和热情的交往，终于得到该单位的领导和职工对我和我们公司的认可。客户对我们的理解与支持，不只是口头上，而是行动上，记得今年盛夏的一天，街上的行人稀少，大地象一间密不透风的桑拿房，等我赶到\_\_送卡品时，已是大汗淋漓，陈总急忙倒了一杯水递给我，并讲：“小李，天气这么热，你还送来，来个电话我安排人去取就行了。”这一席话让我很受鼓舞。因为我曾多少次顶着烈日酷暑、冒着寒风雨雪，上门服务时，他们不理睬、不接待，由开始拒人于千里之外，到今天的真诚合作，饱偿了我多少千辛万苦啊！我的劳动终于结出了丰硕的果实，我的价值终于得到了彰显，我感到了无比的.自豪！我在平时工作中，比较细心地体查各个不同类型集团客户的特点和需求，尽量用心为他们提供生活和工作上的方便。

我深深地感觉到，作为一名客户服务经理，对自身素质的要求是很重要的。不仅要具备基本的礼仪、良好的文化素养、公关技巧和高尚道德及人格魅力，还要有一定的行业技术知识。为提高自身的内涵，我从多方面入手给自己充电。

只有赢得了客户的心，客户对我们才会信任。\_\_年\_\_月份，省公司要求对所分管的单位进行摸底调查。要求掌握各单位的内部资



料，这对所有的客户单位都属于重要而保密的。几天下来，没有丝毫进展，所分管的单位中，提起要提供内部人员的资料时，都被婉言拒绝了。当时的我真想放弃。经过多次上门回方与沟通，也许因为客户单位对我的工作执着、真诚所认可，我在分公司客户经理中第一个拿到拥有\_多人一个重要单位的内部资料。该单位的领导对我说了这么一句话：“小李，我们相信你！”当时我的心情无以言表。对于客户的高度信赖，我感到无比的欣慰。

我知道现在社会竞争很大，我只有不断提高自己的能力，才能更好的在社会上生存，不被社会所淘汰。客服年终总结 5

#### 一、客户服务中心职责

1、遵循“业主至上，服务第一”的服务原则，以“严格苛求、自觉奉献”的工作精神全心全意为业主、客户服务，准时、有效地处理业主的投诉、求助和询问。

2、接待热忱、服务礼貌。接听电话要急躁，填写业主报修、求助、询问投诉记录要规范、简明、清晰，各项记录要准时登记、处理和妥当保管。

3、负责业主入住手续办理、业主钥匙管理、业主资料整理、房屋质量问题整改跟踪。

4、负责业主入住手续的办理和登记，定期整理小区的住户资料。

5、负责办理业主的房屋装修手续，负责装修出入证的办理（包括收费、登记、填写、备注、结算等）。

6、负责接听电话、填写“服务中心工作记录”、转发“修理单”给工程部相关人员签收、跟踪落实相关事宜、将信息准时反馈给业主。

7、负责做好服务中心值班记录和交接班记录，做好来访业主的投诉及建议记录，并按公司规定准时做好回访记录。

8、负责受理及处理业主电话、邮件投诉及网站上业主的看法和投诉。

9、负责定期回访业主，征求业方法见。

10、负责办理小区车位出租手续。

11、负责办理小区业主物业搬运放行手续。

12、负责管理费、装修费、车位租金等费用的收取。

13、负责小区外来人员的管理。

14、负责小区社区文化活动的策划、实施，营造小区的社区文化氛围。

15、为小区业主供应各种特色、特约的便利服务，满足业主的需求。

16、完成管理处经理交办的其他工作。

## 二、假如办理入伙、装修手续

1、应留意：入伙方面，业主办理交房手续所需供应的资料：购房合同（协议）复印件一份（验原件）；

业主身份证或护照复印件（验原件）；公司购买的还应提交营业执照副本复印件（验原件）、法人代表证明复印件（验原件）及法人代表授权书、公章样鉴；《接房通知书》；已缴款项收据；未交的售房款及《接房通知书》所要求的代收款项；业主及家庭居住成员1寸彩色照片各一张。如托付他人办理，还应带上以下文件资料：业主的托付书，应由业主签章；业主的身份证或护照原件及复印件；代理人的身份证或护照原件及复印件。

2、房屋验收：客服人员依据业主供应的《接房手续通知书》填写《物业验收清单》。持《物业验收清单》带领业主或业主托付人一起到现场验收房屋。业主验收完毕后，由管理处客服人员在《物业验收清单》上作下记录，同时将室内水、电、气表读数记录其中，并要求业主确认是否同意交房，双方签字交与管理处留存至业主档案夹。业主认为房屋存在质量问题的，由带收房人员填写《房屋整改工程记录表》，以便与开发商联系整改事项。

3、交接物品：收取一份《物业验收清单》后存档，另一份交给业主留存请业主签署协议。如《业主临时管理规约》、《精神文明建设公约》、《区域防火责任书》等。向业主发放资料，如：《业主手册》、《房屋使用说明书》、《房屋质量保证书》等，并请其签收。填写业主档案资料，收存业主身份证复印件及业主家庭成员照片。业主在《接房手续书》上盖章或签字，交物业管理公司保存。物管公司管理处将全套钥匙和相关物品资料交付给业主，并准时填写《业主资料发放登记表》和《接房声明》，请业主确认签名，管理处留存。

4、交房手续办理完毕后，客服人员在业主户位表上作已交房记号；将业主身份证复印件、照片、《接房手续书》、《物业验收清单》、《业主（住户）基本状况登记表》、《业主资料发放登记表》及其它资料放入业主档案袋中归存，并输入电脑，业主档案管理详见《物业档案管理流程》。

### 三、装修方面

1、物业产权人申报房屋装修，应填写《装修申报表》；并向小区物业管理处提交产权人相关证明文件。产权人有效证明文件如下：购房合同；购房付款凭证；身份证；产权证；能证明产权的其他凭证。

2、物业使用人申报房屋装修，应填写《装修申报表》；并向小区物业管理处供应房屋租赁合同、产权人托付书和产权人允许装修证明等文件。

3、装修人托付的装修企业，应供应盖有装修企业红章的工商营业执照和建筑装修企业资质证书复印件，并注明证照复印件仅使用于本物业装修申报和房号等字样。

4、装修人自行进行装修，应提交装修施工人员的身份担保证明书。

5、装修人申报装修时，应与托付的装修企业、物业管理企业签订《装修管理服务协议》

四、装修管理人员，对有下列违规事项的，应告知业主予以留意，必要时要求装修人写出书面承诺：

1、拆除室内的平安防护栏；

2、移动和转变可视电话、红外线监视器和煤气报警器位置；

3、装饰遮挡和包裹处理室内外雨、污排水主管道；

4、装饰遮挡和封闭处理燃气主管道及燃气表。

5、装修管理人员，应认真履行告知义务，应将小区相关管理规定、方法、装饰装修禁止行为和留意事项，告知装修人

6、装修管理人员，应将小区装修管理的相关规定和方法以书面形式交与装修人。装修人和装修施工负责人，应在装修申请表资料发放栏处留下签收记录。

7、装修人和装修施工负责人，应在审核后的装修设计图纸上签字确认，物业复印存档

8、装修管理人员，应在装修人缴纳相关费用后，凭缴费收据办理和发放《施工许可》

9、装修人在施工期间的装修施工人员，应在物业管理处办理小区《临时出入证》，《临时出入证》接受应用一人一证，凭本人身份证办理。为便于管理，《临时出入证》接受应用正副本证。正本持证人随身携带备查，副本持证人进小区时交门岗存查、出小区时退还。

10、装修人自行装修的，负责电线、水管、燃气管道等安装的人员，应持有相关技能考核合格证明。

五、告知装修人装修禁止行为和留意事项：

- 1、搭建建筑物、构筑物；
- 2、转变房屋外立面，在非承重外墙上开门、窗；
- 3、损坏房屋承重结构、主体结构和基础；
- 4、擅自变动建筑主体和承重结构；
- 5、开挖地下室、打井等；
- 6、擅自改建、重建建筑物及其附属设施，破坏房屋外貌；
- 7、损坏物业共有设施、设备及场地，擅自移动共有设施、设备；
- 8、损坏房屋原有节能设施或者降低节能效果；
- 9、擅自转变物业使用性质；
- 10、擅自转变房屋内区域功能；
- 11、侵占物业共有部位及共有设施；
- 12、遮挡封包室内燃气管道和设施；
- 13、擅自拆接共用水管、燃气管道和供电设施
- 14、其他影响建筑结构平安、使用平安，以及影响建筑外貌的行为。

告知装修人，如转变建筑主体和承重结构、增加楼层、

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。  
。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/175233310140012012>