

# 客服心得体会范文 ( 35 篇 )

客服心得体会范文 ( 通用 35 篇 )

客服心得体会范文 篇 1

从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，电话客服都能够给人很大的成长。以下是一位电话客服工作总结：

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为\_\_银行电话银行客服中心的一员。

在那里，我们每一天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨日的外呼和呼入状况中总结一些错误，在第二天强调这天外呼就应注意哪些问题；在那里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在应对各种刁难的客户时都能游刃有余；在那里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都用心参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在那里，我们每一天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在那里，每一天都会发生许多好人好事，这些事虽小，在那里，我们每一天会记录下自我当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在那里，我们在企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我简单起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

#### 一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是用心、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放下休息时间，

做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作；

## 二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选取了建行就是选取了不断学习”。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维潜力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自我。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的潜力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性；

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的`学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自我的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中持续好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

一、效完成外呼任务。学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合；

二、加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出；加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮忙我们高效的利用知识库；不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题；

三、增强主动服务意识，持续良好心态。

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

客服心得体会范文 篇2

时光荏苒，白驹过隙，曾几何时还在追忆青葱的校园时光，憧憬未知的明天。如今我已是一身深色工装，坐在属于自己的小方格子里，运用自己的专业知识尽力地回答着客户们的问题。是的，现如今我成为了一名客服，一名专业的银行客服，时刻准备着为客户提供自己专业的帮助。

有人说客服工作无非就是动动嘴皮子，不需和客户直接面对面，简直是最简单的工作。

也有人说客服工作是辛苦的，电话一个接一个，手、眼、耳、脑、嘴并用，身心俱倦。

然而，在我短短几个月的客服工作体验，我觉得，客服工作就好像那杯浓郁的咖啡。每一口都会有不同的感受。

一杯香醇的咖啡端上桌前，是需要时间的等待的，磨豆、打奶、拉花装杯都是香浓的积淀。从光明楼到电银 16 楼教室，每一个阶段都是现在上线接听的基石，那看似枯燥的日子，其实正是现在的准备。

初至电银，往来于 16 层电梯之间，却对停靠的中间楼层时刻怀揣着那颗好奇的心。是啊，客服的工作是什么样的？工作的场景是什么样的？这些好奇一直萦绕在我的脑海，陪我度过那段培训的日子。这不就是初次把一杯咖啡端向你面前，你在迫不及待想要去品尝吗？

凑上前去，伸鼻一嗅，一阵浓香。这种感受就是我被安排暂别 16 楼，聆听老员工接电话的心情。听着老师们熟练准确的解答客户的疑问，心里充满羡慕，同时也默默期待自己也有这么一天。

喷口一品，瑟瑟的苦味压制味觉。刚刚上线的我，心里怀揣着紧张与不安，为无法第一时间帮客户解决问题的焦急与愧疚，这种感觉就是醇香香味咖啡下的幽幽苦涩。

渐渐的，我真正的体会到了客服工作的甜，这些甜就好似爱上咖啡后所品味到的淡淡苦涩中蕴藏的丝丝幸福的醇香与甘甜。这些甜不但来自于为客户解决完棘手问题后的一句衷心谢谢，更来自于老员工对我们的帮助与支持，不但在业务上对我们谆谆教诲，更是为我们疏解心理压力。正是因为他们的支持，给了我这份品尝甜的勇气与底气。

我的客服生活，每天都在用心体会。

客服心得体会范文 篇3

现在社会竞争很大，想找个好的单位工作真的不容易啊!真的感谢帮助我的人，以及公司领导给了我一个很好的发展平台，让我有那么好的机会学习!

从6月27日我到无锡群泰物业客服部工作，主要工作的内容是：接待客户、相关业务的办理、费用的收取及缴纳统计、客户信息反馈，以及客户档案的管理。想想自己刚进公司的时候，对物业可以说是一知半解，实际应用更不是件小事。刚开始由于一切都还没有正式启动，只是学习些书本的理论知识，到后来针对塔楼部分的签约，以及对我们的最大业主百脑汇商场的服务。可以说到现在已经对物业有个笼统的概念。anyway，做客服就是要维护好每一个客户，在我看来，客服部是公司的心脏部门，客服专员素质的高低和业务知识水平的高低直接影响到整个公司的动作和利益。作为一名客服专员，首先要具备的就是服务的意识和心态的稳定，客服客服，说的就是要用心的为每一位客户服务，而且要服务到让自己满意，没有把客户的需求摆在第一位，那么他就不是一个合格的客服专员，因此作为客服专员的我，就应该把服务素质摆在首位，坚信没有做不到，只有想不到，心有多大，舞台就有多大！简单的事，重复的做，重复的事，快乐的做，快乐的事，天天做！

要做好本职工作，想成为一名专业的客服专员，有了很强的服务意识和心态与沟通还远远不够，还要有一种责任心，多一份责任感，多为客户着想，这样才能做得更好，过得才会更充实而有意义！

学习是永无止境的，不要满足于现状，要不断地进取、学习，成功永远是属于有准备的人！我希望在公司继续努力工作，不断学习，提升自我，因为现在是一个竞争很强的社会！趁着自己还年轻，多学点，当今时代，世界在飞速发展，知识更新的速度日益加快，人们

要适应变化的世界，就必须努力做到活到老、学到老，要有终身学习的态度。you are never to old to learn 为了更好的发展公司的业务，以下是我自己对怎样做好客服工作的一些想法与心得：

1. 肯定自己。客服服务最重要的组成要素是客服员。客服员要接受自己，肯定自己、喜欢自己。如果你连自己都嫌弃自己，却指望业户会喜欢你，那实在太难为业户了。香港销售大王冯两努说得好：销售员成功的秘密武器是，以最大的爱心去喜欢自己。



2. 养成良好的习惯。有人习惯每天至少打 10 个电话给客户，了解客户的需求，也有人每天打不到 3 个；有的人将下班时间定为晚上 9 点，也有人 5 点半就想着回家；有的人每天晚上都安排好明天的日程，也有人永远不知道今天早上该做些什么人们在不知不觉中养成习惯，也在不知不觉中造就或阻碍自己，这就是习惯的力量。每一个人都是习惯的奴隶，一个良好的习惯会使你一辈子受益。如果你是客服人员，不妨问问自己有哪些成功的习惯？

3. 有计划地工作。每天多收集一些新客户的资料，作为客服部应以主动服务为主并制作服务预案，在给客户服务之前，要了解客户需要什么，服务的形式，接受程度等等，有针对性、特色的服务。

4. 要具备专业知识。客服人员要具有业务及其有关的知识。比如我们塔楼周边的一个租赁费用的情况我们提供的服务是不是完善塔楼的物业费有些什么面对客户这一连串的咨询而无法提供完整或立即的答复，我再回去查查看、这个问题我请经理来跟你说明、这一点我不太清楚这样绝对不是个专业工作者的态度。于是你的价值马上被打折扣。现阶段我们客服人员，就要尽量让每一个客户对我们产生信任感。我们一直都坚信没有做不到，只有想不到的观念！

#### 客服心得体会范文 篇 4

教授的讲义给我留下很深的印象，耳顺之年的气派、魁梧的身材把想象中儒雅之气的白发老头荡然无存。

授课的四个内容薪酬、企业文化、投诉与沟通。从理论的提升就好像整个人被洗了脑，模糊的概念、印象评估等让我闻所未闻，

知道自己的无知和渺小。不管是充电还是洗脑，都让我对现在的工作方式和方法产生了诸多怀疑。

其实从 z 教授讲义的这么多的理论和实际的应用方法。我总能感受到不只当领导要有艺术，分清管和理的能效等，企业文化的文化定位等。更多的是让我思考我们公诚物业企业本身所存在的核心竞争力。

试想一下，格兰仕微波炉能控制中国三分之二的市场，企业的竞争核心力在于价格，以低价格占有市场。而世界著名的 500 强企业沃尔玛核心竞争力是什么，是跨国的规模？物品价格低廉？还是售后服务的优胜？都不是，沃尔玛真正的核心竞争是她拥有世界最大规模的物流，她拥有世界上最大的庄园，及世界上最大的物品集散地和最科学的物流运输。看看以往对核心竞争力的概念定义，总让我找不到合适的来概括我们企业的核心竞争力到底是什么，从企业的体制来看，我们还属于国企，我们的上级单位----具有垄断性质的中国电信，在这个母体下，我们孕育发展，她具有计划经济和市场经济的双面体现，从管理体系中来看，我们具有一个物业公司应有的一切，制度、人员架构、服务对象、服务内容，业主只有一个，即中国电信。从服务水平上来看，表面上都不错，只不能与高水平的物业公司相比，唯有体现为少数的几个亮点来称托，甚至不能把某部分拿出来冠冕堂皇地说，我很优秀，我比你强，所以，真正要挖掘企业的潜力及能动性首先要定位企业的核心竞争力，以下我引述我自身对核心竞争力最恰当的概念。

1、核心竞争力是企业内部集体学习的能力，而不是外在资源的强大。

2、核心竞争力是人的能力，而不是物或者可以继承的资产。

3、核心竞争力是为客户创造价值的能力，而不是相比对手的优势。

核心竞争力的两个标准是：一价值性，即核心竞争力是能够为客户创造价值；二是她的释放能够大大降低对手的竞争优势，也就是所谓不战而屈人之兵。

以上的概念是引自-----江汝祥所着《差距》一书中。虽然不能直接我们企业核心竞争力的问题，但至少可以给我们参考的价值和思考的空间。

其次，在 z 教授把深奥的理论用直白接近单口相声的方式，听者当然欢声笑语，孜孜不倦，但回过头来，自己揣摩一下，其实教授的妙语连珠的幽默背后是让我们如何是做一个好的领导，并且是做具有领导艺术的好领导，就像摩托罗拉公司对领导者的要求。在摩托罗拉公司，一个领导者首要的责任并不是去做决定或者指挥，而是去创造和保持一种催化环境，要去为其他人提供可以学习的遗产，并通过制度系统鼓励对这种遗产进行再创造。

我对以上的概念深信不疑，但更认为公诚物业的中层领导更应该具有两种风格来体现管理艺术，第一，要培养自己判断事物的因果关系；第二，学会应用方法论，就像资本论一样，她并不是告诉一个结果，社会主义和共产主义就是这样，而是通过资本论提供一种方法，如果两者兼有，对工作来说，一定事半功倍。

总之，z 教授的讲义让我钦佩他的才学，让我唾弃自己的无知、让我清醒以后的发展、让我明确更高的目标。

## 客服心得体会范文 篇5

转眼 20\_\_年我在\_的学习、试用已经结束，为了更好的开展接下来的工作，我就试用期的工作做一个全面而详实的总结，目的在于吸取教训、提高自己，以至于把接下来的工作做的更好，完成公司下达的销售任务和各项工作。

### 一、试用期完成的工作

#### 1、销售情况

上半年在公司各级领导的亲切关怀和正确领导下，及经销商的共同努力下，\_市场完成销售额\_万元，回款率为\_%；

低档酒占总销售额的\_%，其中以\_、\_、\_销售为主；中档酒占总销售额的\_%主要以\_及\_为主；其中\_月份销售额为\_万元，占总销售额的\_%；

\_月份销售额为\_万元占总销售额的\_%；\_月份销售额为\_万元，占总销售额的\_%。

#### 2、市场管理、市场维护

根据公司规定的销售区域和市场批发价，对经销商的发货区域和发货价格进行管控和监督，督促其执行统一批发价，一定程度上杜绝了低价倾销和倒窜货行为的发生。

通过对各个销售终端长时间的交流和引导，并结合公司的营销策略，在各终端张贴了舍得酒统一的价格标签，使产品的销售价格符合公司指导价。按照公司对陈列的要求进行产品陈列，并动员和协助店方使产品保持干净整洁。在店面和柜台干净整齐、对我公司产品陈列进行了相应赠送政策宣传，使其达到利用终端货架资源进行品牌宣传的目的。

### 3、市场开发情况

上半年开发总共 31 家。部分新开发网点是区较大规模商超，对于我公司产品陈列较为齐全，由低端至高端酒均有不同程度的上柜；

其他新增网点为区中小零售终端，所上产品主要集中在中低档产品区。

### 4、品牌宣传、推广

为了提高消费者对“”的认知度，树立品牌形象，进一步建立消费者的品牌忠诚度，根据公司规定的统一宣传标示，在人流量大、收视率高的地段及生意比较好的门市部，张贴宣传海报余张，联系并协助广告公司制作各式广告宣传牌家，现已制作完成家；对于公司的旅游参观政策进行了积极有效的落实与人数统计，积极配合公司对区客户到本公司旅游参观的向导工作，此次一系列工作对公司的历史文化有很好的宣传作用有力提升了品牌形象及品牌认知度，让家乡人民进一步认识与了解我公司。

### 5、销售数据管理

根据公司年初的统一要求完善了各类销售数据管理工作，建立了经销商拉货台帐及经销商销售统计表，并及时报送销售周报表、销售月报表，各类销售数据档案都采用纸质和电子版两种形式保存，使得的每月计划更加客观、准确。在每月月底对本月及累计的销售情况分别从经销商、单品、产品结构等几个方面进行汇总分析，以便于更加准确客观地反映市场情况，指导以后的销售工作。

## 6、市场竞争品牌调查统计情况

根据现有市场调查统计得出，\_、\_、\_及\_等系列酒是我公司中低端产品的主要竞争品牌，尤其是低端简装酒当中以\_、\_酒为我公司低端市场的有力竞争者，其市场占有率高，市场流通速度快，很大程度上影响了我公司\_、\_的市场占有率及市场流通，这也为我公司低端简装产品的推广设置了巨大障碍。

\_公司最近执行市场优惠政策：连续或一次性进\_、\_等系列酒达\_元可获得\_一台，达\_万元可获得价值\_元\_一台。

\_以单品单行\_盒为基准，陈列\_种及\_种以上产品送\_。

## 二、工作打算

尽管在试用期当中做了大量的工作，但由于我从事销售工作时间较短，缺乏营销工作的知识、经验和技巧，使得有些方面的工作做的不到位。鉴于此，我准备在接下来的工作中从以下几个方面入手，尽快提高自身业务能力，做好各项工作。

### 1、努力学习，提高业务水品

其一是抽时间通过各种渠道去学习营销方面（尤其是\_营销方面）



的知识，学习一些成功营销案例和前沿的营销方法，使自己的营销工作有一定的知识支撑。

其二是经常向公司领导、各区域业务以及市场上其他各行业营销人员请教、交流和学习，使自己从业务水平、市场运作和把握到人际交往等各个方面都有一个大幅度的提升。

## 2、进一步拓展销售渠道

\_市场的销售渠道比较单一，由于种种原因大部分产品都是通过流通渠道进行销售的。接下来在做好流通渠道的前提下，要进一步向商超渠道、餐饮渠道、酒店渠道及团购渠道进一步拓展。在团购渠道的拓展上，下半年主要对系统人数和接待任务比较多的工商、教育和林业三个系统多做工作，并慢慢向其他企事业单位渗透。

## 3、做好市场调研工作

对市场个进一步的调研和摸索，详细记录各种数据，完善各种档案数据，让一些分析和对策有更强的数据作为支撑，使其更具科学性，来弥补经验和感官认识的不足。了解和掌握公司产品和其他白酒品牌产品的销售情况以及整个\_市场的走向，以便应对各种市场情况，并及时调整营销策略。

## 4、与客户密切配合，做好销售工作

协助经销商在稳住现有网络和消费者群体的同时，搞好客情关系，充分拓展销售网络和挖掘潜在的消费者群体。

最后希望公司领导在本人以后的的工作中给予更多点拨与指导!

客服心得体会范文 篇6

每一个物业公司的客服部都好像是一座桥梁，承载着物业与业主之间的沟通协调工作。客服部就像是物业公司的一扇窗，业主可以通过这扇窗感受到物业公司的服务质量与人员素质。由于客服部和业主打交道的机会最多，所以我在实际工作当中及不断的学习下总结了几点做好客服工作的心得如下：

首先，要真诚。用一颗坦然真诚的心去对待每一位业主，他们同样也会对你以诚相待。服务宗旨是用心于人，让服务无所不在！。无微不至地关怀每一位业主，并非一件简单的事情。除了关心与物业费有关的事以外，还要关心业主的生活和心情。业主的每一件小事都要记在心上。为业主解决实际生活中的小麻烦，会拉近你与业主之间的关系，慢慢地你会发现，他们会越来越愿意与你沟通，渐渐地你们就会成为朋友。客服工作实际上是一种很繁琐的工作，你必须清楚地记得关于业主和你讲过的每一件事。只要你是有心人，就一定会赢得业主们的喜欢和信赖。

其次，讲原则。当你和业主关系已经非常好的时候，一定不能忘记做事一定要讲原则。任何一个物业公司都有最起码的制度和标准，虽然要尽全力去满足业主的各种需求，但有损于其他业主或物业公司利益的事就一定不能满足业主。该讲原则的时候，一定要坚持。对待所有的业主都要公平、公正，用统一的标准、统一的服务来规范客服管理工作。

其三，敬业。每一个物业客服人都应感到肩负着一种责任。物业管理影响着多少人的安居乐业。一个好的物业公司可以为业主创

造一个良好的生活、办公环境，有了好的环境才会有好的心情，所以，每一个物业人都要有一种敬业精神，为小区的良好生活尽自己的一份绵薄之力。

其四，规范。为了给业主提供优质、高效的服务，就必须规范客服部的工作流程，遇到各类问题要有统一的处理方法，大多是报修或投诉类的问题。只有规范，才能专业。如果做事不按流程来做，必然导致无条理，无章法，从而大大降低工作效率，问题处理不及时，就会引起业主不满，从而影响物业公司整体对外形象。

其五，专业。看起来，客服部似乎就是接电话，收收费。可是一个称职的客服员，一定要具备全面的与物业相关的专业知识。对于其他部门的情况都需要非常了解。对所管物业辖区的公共设施、设备运行的基本原理、简单的操作规程必须掌握。平时遇到常规性问题就可以做出一个自己的初步判断，减轻工程人员的负担，尤其是遇到突发事件时，能起到一个临时处理、组织、协助的作用。

其六，配合。物业公司各职能部门一般有工程部、安全部、保洁部、客服部等。各个部门之间的及时沟通协调非常重要，有些工作需要部门之间相互配合。比如，保安或保洁人员发现公共区域的设备设施有损坏或有异常情况应及时向工程部反映，工程人员则立刻采取相应措施，以保证设施设备的完好性并发挥正常使用功能。客服人员接到业主的有关信息都应及时反映到相关的部门，做好解释处理工作，有些工作的完成需要各部门协助，所以，与各部门的配合非常重要。

我感觉客服工作是打开业主心灵的一扇窗，当然除了我上面谈到的几点以外，在做好客服工作同时还应该有很多值得我去思考和学习的，这需要在以后工作中不断地总结和吸取经验。

## 客服心得体会范文 篇7

偶然的机会入行物业，从事物业行业至今已有 10 个年头，个种酸甜苦辣只有物业人能体会，尤其供暖季整夜整夜的加班，回到家中孩子已经睡觉，早上又早早上班走了，忙的时候一星期都和孩子见不上面，一天孩子问她姥姥说：我是亲生的吗？妈妈怎么都不回家管我呀？人人都说上辈子造了孽，这辈子干物业。

物业客服工作不仅要处理计划之内的工作，还要不时的处理一些突发事件突发停电、停水事件时有发生，不管是电力局的问题还是小区物业发生故障矛头都会先指向物业客服，是的，我们客服人员就是出气筒，所以做为物业客服要将一切归零。物业客服工作是一个以业主为中心，以业主问题为导向，以协调相关部门完成客户问题为周转的工作。工作协调如挑扁担一定要平稳，否则无论偏向哪一边自己都会摔倒，每天面临的也是一些繁杂琐碎的民生工作，每一天都会有无数和无预期的工作需要你去解决，每一天都需要用阳光般的微笑面对每一位业主和每一位同事。这就需要在自己心里将一切归零。

每天早上一到岗准有业主在前台等待，哪哪哪有什么问题？你们物业是干啥的啊？怎么不给解决问题？面对业主的指责、训斥，我们依然面带笑容，耐心解答，体现着我们至高无上的职业素养。可现实工作中，每一个人在强有力的负压下不断工作和生活，都会变得焦虑、烦躁不安。这就是我想说的一切归零的原因，前台工作人员需要减压和释放，需要将所有思想、意念一切归零，需要让自己不断重新开始。

石家庄供暖日期为每年的 11 月 15 日至第二年和 3 月 15 日由于今年供暖由华能公司供热，由于种种原因延迟供热，18 号才开始升温室内温度，从 11 月 18 日至今仍有部门业主感觉到不热，每天来电来访的业主都在问，为什么我家还不热？什么时候了我家还不热？交你们物业费干啥的，我家还不热？亲爱的业主，您的供热费交给了华能供热企业，供热企业对各小区都有监管的责任和义务，都有保证居民到达标准温度的责任。供热初期，前台日接待电话报修及咨询 300 多个，电话咨询及报修多数为指责、批评、埋怨。这是需要有一名具有强大内心承受能力的人才能应付的工作。一切归零，不是我们什么都不会了，不是什么事情都要重新开始，是我们调整了脚步，更坚实的出发，一份工作有他的快乐与不易、有他的坚持与承受、有他的委屈和泪水，只要我们不断调整，不断地积极努力想办法、找原因，一定会将自己的职业生涯历练的更加辉煌。

请广大业主对我们物业客服人员多一份支持、理解，谢谢！！！！

客服心得体会范文 篇 8

时光如梭，不知不觉中来服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。



很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

1、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档；其中交付园区共\_户，办理交房手续\_户，办理装修手续\_户，入住业主\_户；

2、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访；

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函\_份，整改通知单\_份；温馨提示\_份；部门会议纪要\_份，大件物品放行条\_余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，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。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致；尤其是在交付的前一日，大家每晚都加班至凌晨两三点。交房的第二天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波涟漪；她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢？通过公司领导对我们当天工作的总结，我才深刻体会到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，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我

日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正；在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧；接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善；

2、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，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在绿城的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就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，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功；

3、工作学习中拓展了我的才能；当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

在20\_\_年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作

4、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪；

5、加强文案、会务等制作能力；拓展各项工作技能，如学习PHOTOSHOP、coreldraw软件的操作等；

6、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性；

7、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方

面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、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！

### 客服心得体会范文 篇9

我从20\_\_年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，具体情况如下：

#### 一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高。

- 1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。
- 2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。
- 3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。
- 4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

#### 二、规范服务

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。

3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计 2385 件，其中住户咨询 155 件，意见建议 43 件，住户投诉 69 件，公共维修 752 件，居家维修 740 件，其它服务 26 件，表扬 23 件。

5、办理小区 id 门禁卡 4571 张，车卡 380 张，非机动车卡。

6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计 23 盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致



及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达 740 件，公共区域 752 件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次违规配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

#### 四、对房屋管理维护

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施 ab 卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

#### 五、日常设施养护建立维修巡查制度

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门

禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫害除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、宣传文化工作方面团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

九、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过7个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是最大的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。劳酬君子，天道酬勤。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更

好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患为工作目标，让我们西苑物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！

#### 客服心得体会范文 篇 10

首先想说说的是团队的组建，一个公司的客户服务部从无到有，该如何组建呢？我觉得第一步应该是先立制度，制度是组建团队的基础。具体需要哪些制度是需要根据公司情况和服务对象而言的，基本的制度应该包括：

客服部门管理制度

投诉管理制度

业绩考核制度

处理问题流程

制定制度的同时，招聘作为整个客服工作的重点也应该同时开展了，正如文章开头所说，优秀的客服人员往往具有一些性格特质，因此在甄选的时候通过谈话，问卷等方式沟通基本上可以知道一个人是否适合从事客服工作，谈话是最好的方式，因为客服工作就是直接沟通的过程，面对面的谈话更能识别出一个人是否满足客服工作的要求。在招聘客服助理的时候，可考虑心态积极，沟通能力良好的应届生。应届生优点是积极，接受能力强，可塑性强，但也存在一些缺点，如心态容易不正，工作经验不多，不够成熟等等。

在团队组建的同时，尤其要注意的是分工要明确。在有流程的基础上，搞清楚诸如碰到谁受理，怎么处理，谁反馈，谁跟踪，谁记录等等。

团队需要经常进行培训，包括业务知识和沟通技巧，特别是更新了的业务知识，具体可以邮件和例会等方式实现，原则是简单有效。

其次谈谈客户期望的管理，在软件行业，由于客户使用习惯以及业务变化等多种原因，提出变更的需求是经常的事情。如果客户提出的事情都答应，不可能，如果拒绝客户，又怕影响公司形象，这就涉及到需求管理中的一个环节-客户期望管理了。客户期望管理的最高原则是信誉，也就是答应客户的事情一定要按时办到。没有信誉，其他技巧都免谈。其中一种方法叫做降低承诺，提高交付，如果一件事情预计需要1个小时完成，你应该和客户说需要一个半小时或者2个小时，因为很难保证实际情况会不会超出预计，而提

前交付比延迟交付效果要好得多。还有就是在不能满足客户的需要的时候，需要耐心有技巧的解释，如果平时信誉良好而你又解释得当的话，十有八九客户是会理解的。

还有一个客服人员业绩考核的问题。良好的业绩考核制度是保持客服人员工作积极性的一个重要因素。我个人觉得可以从以下方面考虑：客户满意程度，考勤情况，工作量饱满情况，工作及时完成情况，

团队协作精神，岗位纪律，工作态度，工作积极性，工作创新能力，月度工作推进情况，负责人考评，日常考评，业务知识考核等都可以纳入考核。

#### 客服心得体会范文 篇 11

只有这样，增强危机感，提升优质服务，才能全面响应公司 20\_\_年的工作指导思想：善待顾客，增值资本。

地产业已经进入服务业的时代。在如今瞬息万变的竞争环境中，企业所面临的生存环境与所应对的各种问题无疑复杂而险恶。市场、竞争对手、技术水平、替代产品、政策和法律环境等外部因素在不断变化，企业内部因素也在不断更替，这使企业时刻处在危机之中。而危机的不可预见性和破坏性，足可以使一个原本很有竞争力的企业突然死亡，或者陷入深度休克。

这就要求我们要有生于忧患的危机意识。

即使企业的生存发展一直顺风顺水，但一个企业的危机感，一分钟也不能少。像比尔&盖茨的微软离破产永远只有 18 个月，张瑞敏的我每天的心情都是如履薄冰，如临深渊。这种意识会促使员工们更努力地去做。因为每一个人都会向往善，你要是告诉他有危机，他会害怕，他会产生危机感。企业的危机可能源起于从生产到营销、从人员到物质的任何一个点上，产品、创新、销售、人事、财务、公关——任何一个环节上的滞后与失误，都可能引发一场深刻的危机。市场就是战场，没有计谋就会失败，在战场上连生命都会结束，商场上会导致发展的困境，大河有水小河满，大河没水小河干。让他



们觉得如果没有危机感，有一天大家就会慢慢死去。

日常工作中不赞成温水中的青蛙作法。其实，问题管理中的青蛙原理是值得做企业的人深思的：如果把一只青蛙扔进沸水中，青蛙会马上跳出来。但是如果把一只青蛙放入凉水中逐渐加热，青蛙会在不知不觉中失去跳出的能力，直至被热水烫死。企业中的问题也是这样，企业内部的一些小问题日积月累，就会使企业逐步失去解决问题的能力 and 机制。所以，做好符合危机管理要求的组织设计，让危机得到有效的预防就非常重要。在这里，最需要避免官僚与漠视。官僚就是明知道要努力，要往前冲，但资源配置却往往不够。漠视就是有些人看到战争的死亡和沧桑，却无动于衷。

所以需要企业在进行组织设计时，必须考虑到以下几个问题：一是确保组织内部信息畅通无阻，即企业内任何信息均可通过组织内适当的程序和渠道，传递到合适的管理层级和人员；二是确保组织内信息得到及时的反馈，即传递到组织各部门和人员处的信息必须得到及时的反应和回应；三是确保组织内各个部门和人员责任清晰、权利明确，即不至于发生互相推诿或争相处理。四是确保组织内有危机反应机构和专门的授权，即组织内须设非常设的危机处理机构，并授与其在危机处理时的特殊权利。所以，提倡各同事应该经常扪心自问，自己是否是温水中的青蛙？

有危机意识的另一面是，企业也要有敢于否定自我的意识。企业的持续发展能力取决于企业的创新能力，而企业的创新能力则主要取决于企业创新意识，创新意识是企业持续经营的内部驱动力，不肯创新就预示着死亡。因为企业经营并非是价值交换的一元模式，而是包括经营环境、销售策略、产品定位、市场细分、消费需求、供应链、行业经济等多元因素在内的多元经营模式，无论其中哪一因素的不利变化都会导致企业经营危机。因此，企业危机的出现往往是一连串偶然性链条上的必然。所以，本人觉得在公司里，公司文化之一就是强调创新。与这相适应，像一句话说得好——实现一切可能。即可能的东西是可以想到的，但不一定能实现，那么我们要努力去创新，实现一切可能。

同时，本人从事客户服务工作，必须增强危机感，时刻紧记真心善待顾客。遵从公司善待顾客：要表现出品质、服务和诚信，这也是新世界要传递给公众的信息和形象，也是我们要不断努力维护的品牌。没有顾客就没有企业。新世界公司作为房地产投资企业，公司使命就是要创造顾客，各员工必须想尽办法来创造公司的客户资源，创造更多的市场销售份额；增强企业形象，使企业的原始资本增值。所以，本人必须应该从小事做起，要做好细节工作，必须遵从公司的管理经验与制度，严格、及时地将工作做好。将z园的业主签约、房款资金回拢等工作在最短时间内做好。在各部门进一步沟通客户服务方面的工作、增强大家客户服务意识尽力。

在工作中，本人相信，只有大家真正做到了善待客户，公司就

一定能实现资本的增值，实践我们提供优质物业、做优质地产商的使命，达至公司成就万千梦想的愿景。所以，必须响应善待客户、增值资本的的策略和目标，在日常工作中一定要把握好。

客服心得体会范文 篇 12

今天是我正式工作的第6天，在这六天里我的收获和感触都很多，工作以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，对于这个新环境新领导新同事，我带着我的好奇和紧张的心情，开始认真地学习我的工作范围以及工作内容，并开始履行起自己的工作职责。

在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。我相信在领导和同事的帮助下我将很快完成了从学生到职员的转变。都说前台是公司对外形象的窗口，短短的几天也让我对这句话有了新的认识和体会。前台的一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

学习公司企业文化，提升自我。加入到汉海物业这个大集体，才真正体会了勤奋，专业，自信，活力，创新这十个字的，在这样好的工作氛围中，我也以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，争取把工作做好，做一个合格称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

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，我将这一年全年的工作进行总结：

我始终坚持工作第一的原则，认真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，持久服务的服务理念鞭策、完善自己，以用户满意为宗旨，努力为储户提供规范化和优质的服务。在\_\_局分理处注重对员工素质培养的今天，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，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，给客户最满意的服务。

全年来，我办理业务快速、准确，业务量一直处于全所前列，月平均业务量\_\_笔，如：在二季度，开理财金\_\_户，金额\_\_万元，组织他行存款\_\_余万元。从\_\_年至今一直担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的情况下，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。

为了实现用户满意第一，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，我还耐心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\_\_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\_\_支行获得主管荣誉称号、\_\_次在分行评为核算质量奖、二季度差错在全市排名第\_\_。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。

为了适应新变化，在掌握现代化办公设备与业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，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，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，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发展敬献自己的一份微薄之力。

我工作口号是：向客户提供更优质的服务、把优质服务工作落

到实处。

客服心得体会范文 篇 14



时间一晃而过，弹指之间，20\_\_年已悄然来临，回首20\_\_年，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，20\_\_年自己也在总结、审视中脚踏实地的完成本职工作，现将20\_\_年工作总结如下：

#### 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，客户资料的保管及\_；

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20\_\_年会创造更多辉煌，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！

#### 客服心得体会范文 篇15

时光如逝，转眼间，一年已经过去了。过去的一年已经成为历史，新的一年要有新的变化。回想过去的一年里，无论在工作中还是生活中，有过高兴，也有过伤感。仔细想想，感慨颇深。即将迎来新的一年，在这一年里，要对过去的一年的工作做个总结，要努力改进，这样才能以一个全新的面孔迎接新的一年工作。现将这一年的学习工作情况总结如下：

#### 一、加强学习、提高素质

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/578074026031006116>

