

2024 客服经理工作总结（29 篇）

2024 客服经理工作总结（通用 29 篇）

2024 客服经理工作总结 篇 1

伴随着神话中“年”的临近，我们辞别了任务繁重的 20__ 年，迎来了满怀希望的 20__ 年。承蒙公司领导的信任，我于去年年初被提升为客服中心主管。现就过去一年的主要工作进行回忆、思考，希翼于能提炼经验，更上台阶。

作为物业客服中心的主管，我的工作主要是：整理好各岗位上的资料并归档，做好购水电情况的核对，并及时补充相关数据，协助胜基公司做好数据的完整补录，做好相关费用的催缴工作，做好售水电异常情况的月结统计并上报，检查催促前台岗位的接待工作，落实规定的任务目标，协助同事处理好较为复杂的售水电业务，协调与业主较为复杂的相关业务，以及负责及时处理各类投诉与回访等等。

一年以来，我认真落实工作职责，贯彻物业管理的各项法规政策，执行公司的有关规章制度，较好的做了日常接待工作：

首先，团结同事，乐于助人，较好的保持了与公司各同事良好的人际关系。

我始终认为，如果和同事的关系都搞不好，更不要说去和业主融洽气氛和气一团了。作为领班，我以身作则，严于律己，起到较好的表率作用。与全体文员一起，团结一致，为我们前台各项接待工作的顺利开展，为让业主满意作出自己应有的核心作用。

其次，及时做好新员工的培训。

前台文员一直人数较少，尤其在去年底今年初，随着@@@的相继离职，给我们部门的工作衔接带来一定影响。在及时补充人员后，通过我手把手的演示，耐心详细的讲解，让她们在尽可能短的时间内初步到达了上岗要求。在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项效劳工作。

2024 客服经理工作总结 篇 2

客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力，物业费收取率提高，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到__月__日，共办理交房手续__户，办理二次装修手续__户，二次装修验房__户，二次装修已退押金__户。车位报名__户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，客服部共计向客户发放各类书面通知约_次。运用微信、短信发送通知累计_条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容，做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

__月__日之前共发出_份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单_份，完成率_%。__月__日以后共递交客户投诉信息日报表_份，投诉处理单_份。开发公司工程部维修完成回单_份，业主投诉报修维修率_%。客服部回访_份，回访率_%，工程维修满意率_%。

四、地下室透水事故处理工作

__月__日，地下室透水事故共造成_户业主财产损失。在公司领导的指挥下，客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作

客服部工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业服务过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。截止__月__日，客服部对小区入住业主进行的入户调查走访_户，并发放物业服务意见表_份。调查得出小区业主对客服部的接待工作的满意率达_%，接待电话报修的满意率达_%，回访工作的满意率达_%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案_份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作

协助_街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。为_户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作

在物业公司经理的多次亲自现场指导下，客服部从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。物业管理圈。部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍，成长为对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识空白的队伍，培训成具有一定物业管理知识的团队。

一、管理精细化

理赔工作在保险业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关保险公司自身的经济效益和发展，也影响到保险职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在理赔管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司‘精’‘细’‘微’管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在理赔数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使理赔管理工作，达到了上级公司的要求。

二、工作标准化

理赔工作中我们坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则，狠抓理赔和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。坚持双人查勘，双人定损，限时赔付，不断提高服务质量；坚持24小时值班制度，积极参与“三个中心”建设，进一步提高了服务水平；加大了考核力度；积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们狠抓理赔管理，加快理赔速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压理赔水分，实现有效降赔，较好的完成了各项理赔指标。

三、服务规范化

保险市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在保险市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把理赔服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务；能一次办好的业务，不让客户

跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

流火的七月，屡屡攀升的气温，象征着我们人保公司的各项工作水平，正在发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的人保事业蒸蒸日上，公司大而富强。

2024 客服经理工作总结 篇 4

_年是中国经济快速增长的一年，我们在中国移动集团公司的大方针下，认真贯彻__届六中全会、集团公司和省公司工作会议精神，在省公司和市分公司领导的正确带领下我们结合移动通信实际，更新服务理念，深化改革管理制度，巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，各项工作取得了可喜的成绩。

一 个人客户管理与服务

为彰显VIP会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。_年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换STK大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界 做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的. 文明建设上都取得了长足的进步。

二 中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三 外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，06 年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查。社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理。

四 投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在 06 年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度 100%。

五 日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在 06 年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。

_年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

————===分页标题===————

20__年已经过去了，我们迎来的是崭新的 20__年，虽然 20__年已经是过去式，但是所有的事情感觉就像是在昨天发生的一样，我们每天都在做着同样的工作说着同样的话，但是好像到了年终的时候却只有那么一点点的收获，耳边经常回想起这样的话语：“努力做好我们的服务和营销，既然你选择了移动公司这份工作你就要把它认真的做好”。其实每天都是和不同的人在打交道，形形色色的人都有，其中当然也包括有些客户自身也是做服务行业的，她们都说过同样的话，那就是现在的服务行业不好做啊？但是我们不能因为别人的一句话就在思想上动摇了，我们坚信自己可以做得很好。

今天开晚班会的时候突然听到营业厅经理告诉我们，去年的20__年的12月份最后一个月暗访成绩竟然是我们听到的最不好的消息，通信广场有史以来是湖北省内的所有营业厅的标杆形象，只要一有人提到通信广场营业厅没有人不竖起大拇指表扬的，可是时至今日为什么会到这种地步呢？到底是什么原因造成我们出现这样的情况呢？作为我们这些在移动公司做的时间长一点的营业员来说是从未有过的成绩，难道是我们平时在工作中没有认真的做服务和营销吗？还是在工作中我们缺少沟通还是缺少相互之间的配合呢？突然之间觉得大脑里有太多的问号，不知从何说起？

我觉得在去年的一年当中我们的思想还是停留在最开始的阶段，并没有在自身的情况下提高自己的工作水平和能力，虽然一直在自己的工作岗位上尽职尽责的去做好每一件事情，可是有时候会感觉自己肩上的担子有点重，但是还是要尽力做好每一件事情，不可以掉以轻心要向书本学习，向周边表现好的同事学习，要提高相互团结的精神，不管是在工作还是在生活当中，我们要相互学习共同努力将我们的工作做到最好，作为值班长也要带好头，不仅要帮值班经理管好本班的人员，还要和本班的所有人员共同学习，相互之间交流经验，把我所知道的知识都做个交流，或则有些问题我们之前没碰到过的，也可以和营业人员交流交流，也让所有人提高自己处理问题的能力，而不是一遇到问题就举手问，所以我们之间一定要配合好。

现在所有的人都注重自己的任务发展了，把我们之前一直都在强调的服务抛诸脑后忘得一干二净了，新的员工缺少实战经验，基本的服务没有经过培训可能会有些突发情况，但是作为老点的营业员应该主动帮助和提醒她们，在服务的过程当中是如何做的，而不是任由她们自己像怎么做就怎么做。平时不忙的时候可以坐下来相互之间交流经验，而不是一味的坐在一起聊天，每天在工作中出现的问题要学会下次如何去解决，而不是一味的依赖别人帮忙处理，在过去的一年当中我们可能并没有很认真的去做自己的工作，好像每天都在敷衍自己一样，有时候睡觉的时候想想觉得自己每天的工作是否对得起自己，难道是现在的服务真的很难做还是我们没有用心去认真的做呢？

现在说这些也于事无补，我们必须从现在开始努力做好自己的工作，把以前丢掉的东西全部捡起来，在开门红的阶段和过年来临之际一定要打个漂漂亮亮的仗，要在 20__年的元月份取得一个很好的成绩，开开心心的过个好年，这样才对得起自己的工作，不要让领导失望，要让所有人都肯定通信广场的实力仍然是存在的，是别人学习和认可的！希望我们所有的人都努力，服务和营销不是靠一个人的力量来做好的，而是所有人的共同努力来做好的，我们是一个大家庭是一个整体的团队，希望我们自己一定要认真努力做到。相信我们是最棒的！

这次竞聘对我来说不仅是一个展示自我的舞台，更是一次锻炼、学习、提高的机会，相信这次竞聘将是我未来人生中的一大转折

我叫，大专学历，__年后毕业后应聘进入中国移动分公司，__年在营业厅做营业员，__年在营销四部任业务经理，11年至今在集团大客户工作。在这

八年里我感受到移动大家庭的温暖，在这里学会了如何成为一名合格的客户经理，也在为客户服务的过程中实现了自我价值，我为能成为一名合格的移动人而自豪。

我这次竞聘的岗位是“高级客户经理”。

我对高级客户经理的理解是：客户经理作为公司的代表，担负着公司与客户之间的联系，承担着多方面的职责，客户经理必须具备良好的思想道德素质和专业素质。

良好的思想道德素质首先要热爱企业，忠于企业；对待客户要主动热情，对于用户提出的问题要耐心解答，不能欺诈客户，更不能以不正当的手段或方式欺骗客户。其次，要树立“沟通从心开始”的服务理念，以“追求客户满意服务”为服务宗旨，培育自己吃苦耐劳、团结合作、乐于奉献的企业精神；在具体工作中，要真心实意为客户着想，全力以赴为大客户服务；要遵守企业各项规章制度和劳动纪律；对自己的工作具有自豪感，有敬业的精神，有为公司和客户负责的责任感；通过恪守道德，塑造客户经理的自我形象，探索大客户服务工作规律，创造高效能的工作业绩。

客户经理与客户打交道，除了具备一定的思想理论基础和文化素养，最主要的是精通移动业务，具有丰富的移动通信营销和服务技能，即专业素质。

专业素质一要熟悉公司的发展历史、现状，发展战略，公司在同行业中的地位、公司的使命、公司服务理念、公司文化等。

二要熟练掌握各类品牌的资费情况，精通基本业务及新业务的使用方法，了解销售渠道及促销方式，熟知各业务的办理流程等。三要熟悉大客户市场，大客户市场是客户经理服务的基本舞台，了解其运行的基本原理和总体状况，是客户经理获得成功的重要条件。这主要包括现有大客户的情况、潜在大客户的情况、市场环境、市场占有率、竞争对手的情况等所有市场中关于大客户方面的知识。四要具有一定的市场营销知识，客户经理作为公司大客户营销与服务工作主要提供者，就必须了解市场营销知识，树立正确的市场营销服务观念，使客户真正享受到移动通信产生的有益效用，积极促使公司完成发展目标和发展战略。五要具有一定的法律知识，尤其是电信法、消费者权益保护法等是客户经理必须掌握的知识。

这次演讲我虽然没有什么豪言壮语，但我相信有在座的各位领导、各位同事的帮助、支持和配合，我有信心、有能力出色地做好这项工作，当好一名称职的客户经理。坦诚地说，我关注竞聘结果，渴望参与成功。但我更重视参与的过程，因为对于我来说，参与的过程有时可能比结果更为重要。我想无论竞聘成功与否，都不会改变我对事业的执著。我爱这平凡的工作，而它确是不平凡的事业。

我校于__年__月正式开通“校讯通”，目前，共有_多位家长开通了这项业务。在上级有关部门热心指导和大力支持下，我们利用“校讯通”平台，积极做好与家长的联系沟通工作，取得了良好的效果。下面，简述我们的几点做法：

领导重视，切实做好发动工作。

实践证明，在我校，“校讯通”以其独特的优势，齐备的功能，有力地拓展了家校联系的广度和深度，并得到了老师、家长乃至社会的认可。校长非常重视，认为“校讯通”对学校工作能起到很好的促进作用。为了达到预期效果，专门安排了副校长负责此项工作，并要求切实做好家长手机开通的发动工作。在发动工作中，我们着重做好几点：

1、召开全校教师大会，在会上介绍“校讯通”的特点与作用，使广大教师了解“校讯通”，认识到做好“校讯通”的开通工作是形势所趋。

2、召开全校家长会，向广大家长宣传“校讯通”的作用，发送宣传资料，让家长清楚了解“校讯通”，为顺利开展这项工作打好基础。

3、做好家长手机号码的调查登记工作。为了让中国移动用户手机享用校讯通的各项业务，我们切实做好家长手机号码的调查登记工作。

加强指导，做好技术培训工作。

为了充分发挥“校讯通”的作用,我校特别注重做好技术培训工作.对全校班主任进行技术培训,使大家初步掌握“校讯通”平台的基本操作技术.平时,再由学校管理员对教师进行相互指导,帮助广大教师尽快熟悉“校讯通”平台,积极利用平台开展家校联系工作.我们在技术培训的同时,也进行了一些技巧的培训,例如,对于长信息,我们建议分段后再发送,避免信息的分割和颠倒.又如,对于写有时间的信息,要注明具体时间,不要用“明天、后天”等表示,以免家长产生误解.

加强管理,定期总结交流使用情况.

“校讯通”是信息技术条件下的家校联系手段,其方便快捷性已为广大教师公认.因此,刚开始,教师们表现出较强的积极性,但随着时间的推移,这种积极性在逐步衰退,个别教师甚至有抵触情绪,嫌麻烦,对此项工作敷衍了事,导致一些家长不乐意开通.针对这些问题,为了保持教师的积极性,让“校讯通”真正成为联系学校和家庭的桥梁,我们特别加强了对此项工作的管理.对教师使用“校讯通”进行了明确的规定,如:切实做好发送和宣传工作,班主任每月向每位家长发送信息不少于8条,科任教师不少于4条,以个性评语为主,要注意信息的质量,发送信息前应检查有无错漏等.我们定期召开“校讯通”工作经验交流会,通过总结工作和交流经验,进一步激励了大家的工作积极性,如今,我校每位教师都乐意主动自觉地利用“校讯通”平台与家长加强联系,在保证数量的基础上不断提高信息质量.

我校自开通“校讯通”平台以来,本着一切为教育教学服务,一切为学生和家长着想的宗旨,积极开展家校联系活动,受到了家长及上级领导的好评.但是,我们知道,我们的工作还存在不少不足之处,今后还需要加以改进,充分发挥“校讯通”的作用,进一步用好其他功能,更好地为教育教学服务,使我校的家校联系工作更上一层楼.

2024 客服经理工作总结 篇 6

去年初,我们制定了公司经营目标指标,当时可能各位觉得不太可能完成,因为我们前两个月都是亏损的,但随着时间的推移,我们在年末看到的数字,已经远远超额完成了,这次的年终分配也是预藏了今年二月份的指标,剩余部分拿出了其中百分之二十几作为年终奖励,也就是说,今年二月份大家将看到的数字是第一个月就完成指标并超额,过完年后,第一个月就有好的提成数拿,因为指标高提成也高,员工中努力的还能很快加上工资。

回顾过去的一年,是正方发展历史上极不寻常的一年,去年我们采取了公开指标和公司利润,让每一位员工都明白公司每个月的经营状态,让每一个员工都随正方的成功而心跳,也为正方的危机而心焦,应该说,在透明的经营赢亏数据面前,我们不敢懈怠,我们深感压力与责任。

回顾过去的一年,我们看到好多在公司辛勤努力工作的身边最亲密的同事,有经常熬夜加班的设计部的全体同仁,默默无语、潜心好学、勇于奉献的孙剑雨;急客户所急、想客户所想,笑口常开的

陈冰；赢在中国杂志主设计、动作飞快、责任心日增的杨飞；满面春风、好脾气的洪晓兵，他们都是好样的。

策划部中有我们的才女周皆婷，她服务于近十个客户，忙得不亦乐乎却依旧春风满面；有进公司不久，积极上进、虚心好学的赵宏伟；有以博客为宣传工具，大力宏扬正方文化的、慷慨而讲情义的殷德义；有我们亲爱的刚做了爸爸的植兵大师，他现在兼任两个部门的总监，负责创意和工作协调、把关，任务繁杂，精力消耗很大，但他十六年的专业经历和牧羊座的个性总是能应对各种挑战，有他在正方，我们似乎没有不敢接的策划业务。

当然我们别忘了还有每天服务于客户和同事的张孝文，由于她的努力并坚持，我们获得了多拿滋这样忠实的客户；司机赵宏伟从来任劳任怨，把出车任务当做上战场的命令，总是安全把各位送达目的地，当然他也花了不少罚金权当交了公税，好在他年底还多了一份安全奖，权当安慰奖得了。

值得我们大书特书的是我们的两位大姐，金一姬，自从负责物料供应以来，她经常在休息天被客户的送货命令所打扰，但她总是不折不扣地完成任务，并按时催缴货款，她对工作认真负责、细心，这一切得益于做财务出身的职业素养，我们期待她在新的一年里能更好地把控成本使公司产生更多赢利；樊姐，樊利平，她一人身兼客户经理、办公室主管、出纳三项工作，偶尔还要当一下司机帮助公司其他人员进行业务联络，她的身影是每一个同事最最熟悉的，她不仅仅完成本职内工作，而且对于公司其他人需要帮助的时候，她总是义不容辞地、想方设法地把忙帮到底，她人品正、业务经验足、责任心超强，对于她经手的业务，她都会仔仔细细校对文稿，立争不出工作差错，应该说，我们为拥有这样的大姐感到幸福和欣慰。

最后，我们的文秘徐晶晶小姐由于工作踏实，积极好学，很快地胜任了目前的岗位，并努力向着文案职位迈进；还有我们的实习生朱雨辰，专业不对口，但也很有兴趣地感受着正方的一切。

如数家珍地把各位的长处一一道来，希望我们每一个正方员工从身边的人中取长补短，并同时反省自身的不足，用心血与汗水浇灌我们正方这块生存了十五年的牌子，希望我们在新的一年里，更加努力学习专业知识，更好地互助互动，把新年新任务努力地完成，争取不俗的业绩，年终荷包更满满。

20__年的工作即将结束。一年来，在各部门同事的共同努力下，客户服务工作取得了一定的成绩。一年来，公司继续坚持业务发展与内部管理并重，实现“两手抓，齐抓共管”的管理模式，带领客服全体员工团结奋进。客户服务管理取得了一定的成绩，客户服务水平也得到了根本性的提高。

通过开展集中统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，推动从以政策为中心的服务向以客户为中心的服务转变，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司的可持续经营奠定了坚实的基础。客服部紧紧围绕公司整体发展目标，在做好本职工作的同时进行服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客服基础管理

进一步完善相关管理制度，主要从加强内在质量和外在形象两方面入手。通过关注公司各岗位人员的素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

二、加强业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力的全面有效落实。

为进一步加强公司业务管理制度的执行，从制度上为业务发展提供有力保障，客服部认真梳理和收集了一些需要分行客服人员学习的文件和制度，制定了加强业务管理制度执行的工作学习计划。根据学习计划，定期组织客服人员通过集中学习、自学等方式全面系统地学习相关业务管理，并要求所有参与者认真做好学习笔记、进行测试、撰写学习心得。根据测试检查情况，要求各相关岗位写出整改报告。从自身做起，树立强化风险意识，确保这项工作全面有效开展，切实提高了遵循制度、依法合规经营的自觉性。

三、以服务为主，推销为主，日常业务处理和服务工作相结合。

根据上级公司文件精神，我公司面向所有客户推出了__1+N服务计划。

意味着通过举办客户服务活动，密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为有效开展活动，公司成立了领导小组和工作小组，并加强了此项工作的宣传力度，按照活动组织和宣传计划逐一落实并有效实施各项相关工作。

提高服务质量，增强客户忠诚度，进一步提高公司服务水平，充分维护客户权益，树立公司良好的社会形象。并通过上门支付报酬等一系列优质服务，为业务员的展业工作提供了良好的基础，也为加强我公司与单位的业务合作起到了很好的沟通作用。

此次活动的举办不仅增进了客户关系，提升了公司的品牌知名度，也为巩固和推动业务增长注入了新的活力。

四、从服务本身出发，一切为了客户，不断创新服务内容。

1、积极配合分公司做好VIP客户工作。

2、公司理赔部做好上门理赔的精细化工作，积极为学生保险业务的拓展做铺垫，对一些社会上有影响的案例持续关注，真正体现了公司人性化的理赔服务。

工作繁忙，有成绩也有不足，在总结的同时，要不断完善。

2024 客服经理工作总结 篇 8

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，作为_企业的每一名员工，我们深深感到_企业之蓬勃发展的热气，_人之拼搏的精神。

是_销售部门的一名普通员工，刚到房产时，该员工对房地产方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较很快了解到公司的性质及其房地产市场。作为销售部中的一员，该员工深深觉到自己身肩重任。作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己。在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。此外，还要广泛了解整个房地产市场的动态，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，_员工已成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

房地产市场的起伏动荡，公司于_年与_公司进行合资，共同完成销售工作。在这段时间，_员工积极配合_公司的员工，以销售为目的，在公司领导的指导下，完成经营价格的制定，在春节前策划完成了广告宣传，为_月份的销售高潮奠定了基础。最后以_个月完成合同额_万元的好成绩而告终。经过这次企业的洗礼，_员工从中得到了不少专业知识，使自己各方面都有所提高。

_年下旬公司与_公司合作，这又是公司的一次重大变革和质的飞跃。在此期间主要是针对房屋的销售。经过之前销售部对房屋执行内部认购等手段的铺垫制造出火爆场面。在销售部，_员工担任销售内业及会计两种职务。面对工作量的增加以及销售工作的系统化和正规化，工作显得繁重和其中。在开盘之际，该员工基本上每天都要加班加点完成工作。经过一个多月时间的熟悉和了解，_员工立刻进入角色并且娴熟的完成了自己的本职工作。由于房款数额巨大，在收款的过程中该员工做到谨慎认真，现已收取了上千万的房款，每一笔帐目都相得益彰，无一差错。此外在此销售过程中每月的工作总结和每周例会，该员工不断总结自己的工作经验，及时找出弊端并及早改善。销售部在短短的三个月的时间将二期房屋全部清盘，而且一期余房也一并售罄，这其中与_员工和其他销售部成员的努力是分不开的。

_年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。公司在每一名员工的努力下，在新的一年中将会有新的突破，新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中

2024 客服经理工作总结 篇 9

本人从事客服工作近七年，春夏秋冬七个周期写了很多总结。感觉总结就像一个驿站，在这里可以静下心来整理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为接下来的旅行打起精神。客服工作再平凡，也总能接受各种挑战，不断寻找工作的意义和价值，并时刻告诉自己，

做值得做的事，走自己的路，让别人去说。以下是我个人工作的总结：

对于一个客服代表来说，做客服工作的感觉就像一个学会了吃辣椒的人。全程只有一个字：辣。如果有一天你习惯了这种味道，不再咳嗽或者摸鼻子流泪，说明你已经是一个很有经验的老员工了。我是一线员工，所以深知这种味道。作为一名班长，在近两年的班长工作中，我一直在不断探索，试图找到另一种味道，能够化解和融化前台用户产生的“辣”味。这就是运营商的情绪管理。毕竟大多数人都需要管理、控制和调节自己的情绪。

每个新员工上线前，我都会告诉他们，一个好的客服代表，只有熟练的业务知识和高超的服务技巧是不够的。他们要在以下两点的基础上，努力不断提高自己作为客服代表的职业心理素质，学会把枯燥单调的工作做得有声有色，学会把工作当成一种享受。首先，坦诚对待用户，把用户当成亲人或朋友，真心实意地为用户提供切实有效的建议和帮助，是快乐工作的前提之一。然后，在给用户提供建议时，要认真倾听用户的问题，而不是关注他们的态度，这样才能保持冷静，认真分析和引导，熄灭用户的情绪愤怒，避免用户因为服务态度问题而做出更多的投诉。

另外，在平时的交通管理中，我一直在寻找人性化管理和制度化管理的平衡点。为了避免员工因违反规章制度、情绪波动、影响服务态度而受到处罚，比较有效的方法是在处罚前与员工进行沟通。最好的办法就是推着别人，觉得自己在错误中成长。一个人只要以一定的胸怀和气魄，勇敢地面对和承担自己错误的后果，就不会有

什么困难。俗话说知错能改，善良是最大的。所以没必要因为自己犯下的`错误而压抑和逃避很久。工作生活才是最理性的选择。同时也是处理好与员工关系的最好润滑剂。这样才能消除与前台的隔阂，营造轻松的氛围，稳定员工情绪，保持良好的服务态度。

当然，在不断落实自己的经验和想法，取得一定成效的同时，我们更像是这个枢纽位置上的一颗螺丝钉，有效地配合本部门的前台、内勤、班组长、质检、部门经理，同时与其他小组或部门进行更加和谐的沟通和交流，使交通管理工作有序进行。在尽自己最大努力做好本职工作的过程中，我会对二队印象特别深刻。

2024 客服经理工作总结 篇 10

20__年即将过去，在这将近一年的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，临近年终，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年的工作进行简要的总结。

我是今年十月份到公司工作的，同时开始组建销售部，进入公司之后我通过不断的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对预付费储值卡市场有了一个深入的认识和了解。可以清晰、流利的应对客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，良好的与客户沟通，逐渐取得客户的信任。所以经过努力，也取得了几个成功的客户资源，一些优质客户也逐渐积累到了一定程度，对市场的认识也有一个比较透明的掌握。在不断的.学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高。

虽然之前一直在从事销售的相关工作，有一定的销售知识与经验，但比较优秀的成功的销售管理人才，还是有一定距离的。本职工作做得不好，感觉自己还停留在一个销售人员的位置上，对销售人员的培训，指导力度不够，影响销售部的销售业绩。

一、部门工作总结

在将近三个月的时间中，经过销售部全体员工共同的努力，讨论制定销售各环节话术，公司产品的核心竞争优势，公司宣传资料《至客户的一封信》，为各媒体广告出谋划策，提出“万事德行天下”的核心语句，使我们公司的产品知名度在太原市场上渐渐被客户所认识。部门全体员工累计整理黄页资料五千余条，寄出公司宣传资料三千余封，不畏严寒，在税务大厅，高新区各个写字楼进行陌生拜访，为即将到来的疯狂销售旺季打好了根底做好了准备。团队建设方面，制定了详细的销售人员考核标准，与销售部运行制度，工作流程，团队文化等。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面在工作中我们做法还是存在很大的问题。

从销售部门销售业绩上看，我们的工作做的是不好的，可以说是销售做的十分的失败。

客观上的一些因素虽然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的问题，主要表现在：

1、沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图；对客户提出的某项建议不能做出迅速的反响。在传达产品信息时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受的什么程度，在被拒绝之后没有二次追踪是一个致命的失误。

2、工作没有一个明确的目标和详细的方案。销售人员没有养成一个写工作总结和方案的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

3、新业务的开拓不够，业务增长小，个别业务员的工作责任心和工作方案性不强，业务能力还有待提高。

二、市场分析

现在太原消费卡市场品牌很多，但主要也就是那几家公司，现在我们公司的产品从产品质量，功能上属于上等的产品。外表上各家公司之间竞争是剧烈的，我公司的出现更是加剧了这一场竞争战。但冷静下来仔细分析，我公司的核心竞争力，例如发卡资金的监管，山西省境外商户的数量与质量，以及我公司雄厚的资金实力与优质的客户资源，都是其他公司无法比较的。

在太原市场上，消费卡产品品牌众多，但以我公司雄厚的实力为平台，加以铺天盖地的宣传态势，以及员工锲而不舍的工作劲头，在明年的消费卡市场取得大比例的市场占有率已成定局，打造山西省业内的第一品牌指日可待。

市场是良好的，形势是严峻的。在太原消费卡市场可以用这一句话来概括，在技术开展飞快地今天，明年是大有作为的一年，假设在明年一年内没有把销售做好，没有抓住这个机遇，我们很可能失去这个蓬勃开展的时机。

2024 客服经理工作总结 篇 11

一、上期考核改进项改善总结

通过上期的考核后对存在的问题，进行深刻反思，剖析问题根源，查找原因，发现存在以下几方面问题，应多努力改之。

1. 沟通不够深入。作为客服人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司房屋优势的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图，对客户提出的某项疑问不能做出迅速的反应。在传达售房信息时不知道客户对我们的房屋的那部分优势了解或接受到什么程度。

2. 工作没有一个明确的目标和详细的计划。作为客服人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，客服工作处于放任自流的状态，

从而引发客服工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

3. 新业务的开拓不够，业务增长小，个别业务员的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高。

这些都是需要逐步改进的，需要总结经验，开拓创新，提高自己的业务素质。

二、完成的工作

1. 客服业绩。

截止 20__年__月__日，共完成额__元，完成任务的%，按揭贷款__余户，比去年增长的%，贷款额约为万，基本回款__元，回款率为%，房屋产权证办理__余户，办证率为%；其中，组织温馨家园等客服展销活动__次，外出宣传__次，回访客户__户，回访率为%。

2. 客服服务业绩。

(1) 整理住房按揭贷款以及房管局办理预抵押流程，以供客户参考。

(2) 做好来电、来访客户的接待，更要做好客户的分析、追访和洽谈。

(3) 了解客户的经济实力和银行信誉度，为客户提供全面的信息参考。

(4) 加强和银行及房管局的沟通，熟悉他们的新的业务和政策，更好的为客户服务，解决客户的疑虑以及后顾之忧。

3. 未完成工作的分析情况。

(1) 有时缺乏耐心，对于一些问题较多或说话比较冲的客户往往会针锋相对。其实，对于这种客户可能采用迂回、或以柔克刚的方式更加有效，所以，今后要收敛脾气，增加耐心，使客户感觉更加贴心，才会有更多信任。

(2) 对客户关切不够。有一些客户，需要客服人员的时时关切，否则，他们有问题可能不会找你询问，而是自己去找别人打听或自己瞎琢磨，这样，我们就会对他的成交丧失主动权。所以，以后我要加强与客户的联络，时时关切，通过询问引出他们心中的问题，再委婉解决，这样不但可以掌握先机，操控全局，而且还可以增加与客户之间的感情，增加客带的机率。

三、职业精神

1. 有良好的团队合作精神和工作态度。

任何战略的实施都要通过市场来体现，要得到客服队伍强有力的支撑。所以，很多公司会不断地对人员进行客服培训，期待通过这些训练能够让客服业绩突飞猛进。近朱者赤，近墨者黑。大家营造了氛围，再有培训贯穿整个客服的全过程，更多的是工作中的心态调整，也就是心理的培训，使大家能集中智慧去做好工作，这才是团结合作的力量。

2. 客户至上，每天坚持练习言、行、举、止。

作为客服经理，每天都会抽出5分钟的时间对着镜子练习微笑、练习站姿，对着自己说一些礼貌用语，通过长期的坚持练习，身边的朋友们都开始感觉到我的变化，说我变得越来越漂亮了，对客户也就能很从容的像对待自己家人一样。

2024 客服经理工作总结 篇 12

这一年本人主要负责总机工作，以下是我一年以来的工作情况汇报及明年的工作规划：

一、总机

- 1、负责公司所有经销商日常订单的接收、确认及汇总。
- 2、客户确认单的制订及相关催款等事宜。
- 3、负责非标产品的报价及图纸确认。
- 4、销售统计表的制订及相关客户回款账目的整理。
- 5、日常订单的跟踪及回复。
- 6、发货状况的协调与跟进等。

二、不足之处

1、对客户没有一种概念“急客户之所急”的基本理念。客户所反映的问题未能及时解决，导致给客户一种公司混乱的印象。

2、缺乏生产进度表导致客户问产品生产进度时无法及时反馈信息给客户。

3、缺乏团队合作精神！缺乏相互配合的工作态度，导致工作积极性丧失及自我约束力松懈，工作效率低下。

三、下一年对自己有以下要求

1、对所有客户都有一种理念“客户是上帝”。但不能太低三下气。给客户一个好印象，为公司树立更好的形象。

2、客户反映问题，不再“事不关己，高高挂起”一定会尽全力解决。让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

3、和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增加工作技能。

下一年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。

2024 客服经理工作总结 篇 13

20__年的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前三季度的工作任务。具体分以下几方面：

1、提升服务品质。

首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单(参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理)，现场管理逐级负责、分级管理(服务办公司级→各商品部部门级→班长级→店长—员工)，加大力度。

部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过c次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境，截止到目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共__人，起到了以点带面的作用。

2、顾客投诉接待与处理。

在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年_月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。__年前三季度服务办全体共接待各类投诉 371 起完结率(质量类:例，服务类:_例，综合类例，突发事件:_例)在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议——第三方责任险(保费共__元，三店同保)，只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

3、人员管理检查范围全面化、制度化。

将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。

在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决(但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进)，杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。在__年前三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪__人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

5、值班经理业务技能及专业化水平的提升。

我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制，前三季度度服务办内部共计各类培训近__余次。

6、白银店工作。

在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商商业服务法规的课程由我主讲，累计 20 余课时，按时完成培训任务。其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供“尽如您意”的服务。对白银店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

7、积极配合公司完成各项工作

从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。总结__年前三季度服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在__年第四季度——__年一季度我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到国芳百盛的品牌文化，更能享受到国芳百盛的服务文化。

客服经理上半年工作总结主要是对上半年的客服工作有一个深刻的认识，找出上半年客服工作存在的问题和改进措施。并对下半年的工作做一个简单的工作计划。

2024 客服经理工作总结 篇 14

时光飞逝，__年的工作即将告一段落，回顾这__年来的工作，我在公司领导及各位同事的关心、指导和帮助下，严格要求自己，认真落实领导交给的各项任务，不管在工作、生活、学习上还是在管理上，都取得较大的进步。现对今年的工作总结如下。

一、工作情况

1、办公室是公司运转的一个重要枢纽部门，对公司内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，而且通常比较紧急，让我不得不放心手头的工作先去解决，因此这些临时性的事务占用了很多工作时间，经常是忙忙碌碌的一天下来，原本计划要完成的却没有做。但手头的工作也不能耽误，今天欠了帐，明天还会有其他工作要去处理，因此，我经常利用休息时间来进行“补课”，把一些文字工作带回家去写。

2、在工作上，对公司各部门同事必须做到有求必应，有需必帮，有需必助，互相理解，做到“胸中有丘壑”。

二、工作中存在的主要问题

3、工作不善总结，缺乏创新精神。

不能积极主动地发挥认真钻研、开拓进取的精神，而是被动消极地适应工作需要。领导交办的事情基本上都能完成，但没能及时做好工作总结，未从工作中提取到足够经验与教训。

4、工作不善总结，缺乏创新精神。

没有认真分析工作中的不足和问题，从而提出解决问题的办法，不能从工作中提取有益的东西来思考一些问题，没有很好地从工作中提取到足够经验与教训。

三、未来的计划

5、加强学习与实践，继续提高本职业务水平。

针对自己的岗位，重点是深入学习各项业务知识，努力提高自己的理论水平和业务能力。

6、竭尽全力完成公司交办的工作。

公司交办的事情基本上都能完成，但自己不会主动牵着工作走，很被动，而且缺乏认真钻研，开拓进取的精神，忙碌于日常工作，工作没有上升到一定高度。

7、自身文化建设。

公司于__年__月推出“卓越执行力年”活动，本人虽然未能竭尽全力，但作为一名员工，仍需要在工作中不断加强自身的文化修养，不断提高自己

2024 客服经理工作总结 篇 15

转眼间到西塘区域工作已经四个月了，感受颇多，收获颇多。新环境，新领导，新岗位，对我来说是一个良好的发展机遇，也是一个很好的锻炼和提升自己各方面能力的机会。

刚到西塘工作时，我就感受到了一种蓬勃向上，积极进取，暖如春风的工作氛围。感觉到了同事们热情、执着和敬业。正是在他们的启发和感染下，我开始认真学习客服经理业务知识，扎扎实实地苦练服务技巧，业务一点一滴的学习，心灵一分一分的融入，工作一步一步的进步。我不断坚持着自己的信仰和追求在此，首先特别感谢领导和同事们给予我的大力支持、关心和帮助，使我能够很快地适应新岗位的管理与运作程序。

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/788143107132007005>