# 客服年度工作总结(优秀9篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2025-06-10

*对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。客服年度工作总...*

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**客服年度工作总结篇一**

我们必须大量学习专业知识，以及销售人员行业的相关知识，才能在 时代的不断发展变化中，不被淘汰。

二.脚踏实地，努力工作

作为一名合格的销售人员，必须熟悉专业知识，勤奋努力，一步一个脚印，对领导下达的任务，认真对待，及时办理。

三.存在的问题

通过这一年的工作，我也清醒的看到自己的不足之处，只要是针对有意购买的顾客没有做到及时的跟踪回访，所以在以后的工作中将做好记录，定期回访，使他们都成为我们的老顾客，总之，在工作中，我通过努力学习收获非常大，我坚信只要用心去做就一定能做好。

做好本职工作我概括出三大点：1.热情服务每一位顾客，我们每天都在接待着形形色色的顾客，不管顾客有多叼难,也不管顾客是不是我们的潜在客户，我们都要热情服务，面带微笑的为他们讲解。2,对工作充满激情，不管每天我们的工作有多么的乏味，我们都应该保持高度的责任心和满腔的热情。3.控制好自己的情绪，对待每一位顾客我们都要一视同仁，不骄不燥，耐心的对待每一位进店的顾客。

顾客是我们的衣食父母，我们只有服务好顾客，使顾客认同我们的商品购买我们的商品，我们才有钱可赚，我们有了客户，就可以保障我们销售工作，我们就可以拿得到工资！我们工作做好了，销量提升了，我们就可以拿得到更多的奖金。顾客是上帝，上帝永远是对的，是有理的，所以我们不要以上帝去争论是非，因为你如果得罪了一个顾客，就有可能失去的是以批消费者，所以我们销售人员一定要将这句话作为一切的工作前提。如果一个很挑剔，同时又很谨慎的客户，我们一定要尽力把任何事情做好，对自己也是一个锻炼。当我们说的顾客哑口无言，做事又令顾客满意的时候，证明我们有能力，而且能让我们的顾客信服，我们的销售也会源源不断地。千万不能小看每一位顾客，我们应用真诚去打动他们。认认真真地对待每一位顾客，让每一位顾客满意。向武姐开会时讲了她所亲生经历的那一件事情，我觉得那是因为武姐的真诚感动了他们，挽回了最大的损失。为甚么武姐能对待每一位顾客都做到用真诚的心去打动顾客我们却不能？我们还是没有真正的投入到工作当中，也没有明白我们所想要的是什么。我们只要知道和懂得了我们每天来上班时为了什么，这样才会做到像武姐那样，我们才会可以拿到我们应得的奖金。所以我们要真诚对待每一个客户，把顾客当成自己的朋友，只有这样才会取得成功。我们大家不管在哪各行业只要我们做一行爱一行，在工作中我们尽自己最大的努力主动负责的心态去做好每一件事，相信肯定会得到大家的认可的。像武姐所给我们讲沃尔玛创始人说的：一个顾客的背后就是一个市场，我们的老板只有一个，那就是我们的顾客，是他付给我们每月的薪水，只有他可以解雇上至董事长的每个人，做法很简单，只要他改变购物习惯，换到别的商店购买就是了，我们大家要时刻牢记这户话，懂得我们的薪水是谁给的，这样我们才会拿到更多的报酬的。

我们每一位员工都应：

1.热爱本职工作，热爱销售

任何一个人只有在做自己喜欢的事情的时候才会用心的去做，所以作为一名销售人员首先是要热爱销售，喜欢与人交流与人沟通，敢于承受其中的压力，胜不骄败不馁，只有做到这些，我们才会有好心情。

2.有一颗感恩的心

金伯利为我们提供了这样一个硕大的舞台，客户为我们提供了施展才能的地方，所以我们要有一个感恩的心，有了这颗感恩的心，我们就回去努力，去拼搏。

**客服年度工作总结篇二**

光阴如梭，不知不觉中来绿城青竹园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把握的工作技巧与专业知识，光阴已经流逝；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认识。

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份；温馨提示55份；部门会议纪要23份，大件物品放行条1387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

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻蔑，

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，心中布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。

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；

**客服年度工作总结篇三**

下面是本站小编为大家整理的客服年度工作总结700字，欢迎大家阅读。更多客服年度工作总结700字请关注本站年度工作总结700字栏目。

客服年度工作总结700字【一】

2025年即将过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来瑞和物业工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

回顾当初来瑞和物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的瑞和一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

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，需具备相当的.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许多失误、失职。前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

**客服年度工作总结篇四**

结合xxxx年售后维修总体运行情况来看，售后部基本实现了年初拟定的工作计划。客户的承认是对我们工作的鼓舞，批评和建议则是工作改进的方向。 为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短现对售后服务部工作总结如下：

一、xxxx年度售后服务部的主要工作：xxxx年售后部营业额：xx万余元。毛利：xx万余元，平均单车营业额：xx元。xxxx年共进厂xx辆，其中润保xx辆。(具体数据，可根据部门实际情况。)

二、不足之处

售后服务部成立时间较短，新成员较多，制度不够完善，现场实践经验较为欠缺，我们必须坚持加强现场实践的力度，在实践中培养增强各种业务水平，同时要争取工作的主动性，提高责任心、专业心，加强工作效率、提高工作质量。

要树立真正的“主人翁”思想，心往一处想，劲往一处使，积极主动共同服务于公司的各项工作中。为公司更好的发展，为更好地服务服务汽车贡献自己的微薄之力。

三、xxxx年售后服务部的工作计划

确定并重点服务忠诚客户，随着辖区保有量的增加，将服务做细、做精，提高客户满意度，减少客户流失特别是忠诚客户的流失显得由为重要。为确保我公司更好、更快、更强的发展，现将售后维修服务部工作展开计划如下：

(一)、客户管理细化

2、通过对流失客户回访及分析，找出客户流失的内在原因及改进措施;

3、对于我们的忠诚客户在公司举办的各种活动时优先通知，让客户受到特殊待遇，增加客户对专营店的依赖感和归属感。

(二)、续保率和预约率

入厂台次的增加导致维修高峰期时客户等待时间长和车间超负荷工作，需通过预约工作合理调配，减少客户等待时间。

(三)、资源共享、良性竞争

(四)、人员培训

随着车用新技术不断应用，更新换代周期缩短及客户期望值的提高，人员素质及战斗力须相应提高一个台阶，对培训工作提出了更高的要求。为此做出如下工作计划：

1、加大培训工作的频次，分为定期和不定期的培训考核;

2、注重理论与实际工作相结合的培训，对接待注重产品基本知识和实实践操作相结合，特别是实际接待能力的考核。维修技师注重操作技能和常规故障排除能力的培训，提高员工的整体战斗力。

(五)、增加维修人员

随着保有量增加和回厂频次的增加，在加强管理提高工作效率考核人均产值的同时，适当增加维修人员数量。

(六)、团队建设

1、目标和表现形式 以公平、公正、公开为原则，坚持只有团队利益最大化，才能确保个人利益最大化 本售后维修组织培训及考核，营造学习氛围，提升员工服务理念及个人技能;进行职业道德、服务理念、主人翁意识培训;塑造员工服务的工作态度，注重细节问题的发掘，促使员工主动提高自身素质。

2、实施手段及措施 采用将所有培训及考核资料纳入员工个人档案、团队意识直接与员工个人收入挂钩、团队意识强者优先考虑外出培训、职称晋升、福利等优惠。

**客服年度工作总结篇五**

从做x客服到现在差不多有x个月的时间了，因为还是在校应届毕业生，所以一直是实习生的身份，这点其实倒是无所谓，重要的是希望自己能利用在校实习的这段时间尽快成长，正式毕业之后，可以实现一个良好的转型，更好地走好自己的电商路。目前在一家x月销量排行第一的童装店铺做售前客服，作为一个电子商务专业的本科生，学校也不错，我还是很愿意从基础做起，了解第一手的资料，更好的积累，为以后做准备。

x客服的工作比较繁琐，每天都是一样的工作内容，不同的是你面对的顾客在变化，今天你遇到一个很烦的顾客，明天你遇到一个很好说话的顾客，自己一天天没有变化，跟你聊天的顾客却在不断地变化，更多客服迷失在了这日复一日的重复工作。

反向，这中间其实也有一个问题值得我们客服去思考，如何在每天不变的自己中，最大限度地稳定一批不变的顾客，为店铺积累更多的忠实粉丝，这些忠实的粉丝，不仅需要店铺的宝贝品质的强力支持，也非常需要客服极具技巧性的沟通与服务。作为一个网店客服，售前要做的基础就是熟悉阿里旺旺的各项操作及卖家后台的具体使用，这点是基础，就不多说了，但是有几点需要强调一下：

1、把自己的旺旺添加好友验证设置为不用我验证就可以添加为好友，不要将想加你为好友的顾客拒之千里，验证会降低客户体验。

2、客服工作台的设置，尽量设置一个顾客等待多久之后的一个提醒，防止咨询量大的时候忽略某些已等待过久的顾客，降低顾客的服务体验。

3、自动回复的设置，首次接到顾客的自动回复设置不要过长，最好不要超出4行，字数过多，会影响人们的阅读习惯，字体也不要太大，10号字就好了，字体颜色不要太花俏，一段文字含多种颜色是禁忌，一般两种颜色还是可以接受的，但是不要给人乱的感觉，两种字体颜色可以将店铺的快递信息和活动信息分别用两种颜色的字体突出出来，便于一目了然。

4、个性签名的设置，客服的旺旺最好都设置一个个性签名，内容可以是店铺的活动信息，也可以是店铺的主推产品，可以滚动播放，这是一个很好的免费展示位置，最好好好利用哦!

5、快捷短语的设置，快捷短语的设置可以最大化地提高我们客服的接待速度，减少顾客等待的时间，提升转化率。一些常用的，顾客经常问到的一些活动信息，快递问题，接待的结束语，都可以设置一下快捷短语，这将极大地方便我们客服的工作。除了旺旺的操作技方面，作为一个售前客服，也要掌握一些销售沟通技巧，让顾客心里舒服，自己把自己口袋里的钱放进你的口袋，还一个劲地跟你说谢谢。这点一般每个客服都有自己的一套经验，在这里我也就简单地提到几点，有哪些地方有更好的方法，还请大家不吝赐教哦!

顾客的要求不要轻易的答应，即使他的要求很简单，轻易地答应，顾客会觉得我们理所当然的，我们在挣他们的钱，而且很可能会怀疑我们的利润问题，当顾客提出还差几块让包邮或者降价等条件时，可以首先跟顾客说，亲，我们实在已经是很优惠了呢，您看我们已经卖了这么多件了，还没遇到过这种情况呢，看您是老顾客，也就差一点就包邮了，我给您申请一下吧，一般的顾客可没有这种待遇的呢?然后客服可以等30秒再回复顾客，装作已经申请过了，其实很多类似情况，客服自己都可以自己做主的，这是您再答应顾客的要求，顾客就会觉得您非常地尊重他，为他争取权益，一般也会很感谢您的。

其实客服，自己给自己的定位不应该仅仅是一个售前咨询的客服，也要具有处理一定售后问题的能力，售前客服除了接待一些售前的咨询问题，也会不可避免的处理一些售后的问题件，一般退换货就不必说了，像其他的，快递丢件，发错货，少发货等等一些问题，售前一般要在同事的协助下面对顾客，尽快地安抚顾客情绪，主动地解决问题。

客服切忌过多解释，而逃避问题的解决，顾客有问题了，来找你，都是为了解决问题的，过多的解释，顾客只会觉得你在逃避责任，客服可以稍微给顾客解释两下流程等方面的，然后给顾客说句抱歉，不好意思啊，话题一转，马上要切入我们马上给您解决问题。重点在如果解决问题，和我们会怎么做，顾客需要怎么做。一般的顾客看到你积极解决问题的态度，都会谅解的。

在我的工作中，其中就有一个顾客上来就问我，你们怎么还没给我换货啊?我一看备注，订单已经差不多20天了，仓库也收到货差不多半个月了，备注的换货无货，可能通知顾客的时候顾客没接到电话，问题就放了一下，交易都已经成功了，这时，我首先三言两语地跟顾客解释了下没换货的原因，然后告诉顾客不要着急，即使交易成功了，我这边会马上通知仓库核实您寄回来的包裹，把您的钱都转账退给您，顾客这时就会感觉到安全感，然后再顾客聊衣服，其他的那个款式有货啊，好看啊，尺码合适啊，这位顾客结果马上又拍了好几件衣服，临走的时还一个劲的说谢谢。其实这种问题，主要的问题还是在我们身上，换货无货，还未通知到位，这点在以后的工作需要不断改进。

在今后的x客服工作中，我会继续努力把工作做得更好!

**客服年度工作总结篇六**

在工作中顾客咨询产品的功效及使用方法和一些美容相关的常识比较多，通过前一段时间的酝酿和美容知识的积累，关于美容知识方面有比之前有所提高，对于这方面的问题都可以用快捷回复，提高了回复的速度，遇到不懂的问题，有空的时候就会上百度搜索答案，整理到一个文档，方便下次遇到类似问题时，能够较快的回复。体现客服的专业。

在与顾客沟通中会经常用表情图，给顾客感觉到服务热情，这点自我感觉要比前一段时间要好些。

有尝试着跟顾客推荐一些产品，当跟顾客推荐产品前会问顾客有没有这方面的需要，或者问顾客平时都有用哪些护肤品这次是否有要顺带一瓶，如果顾客接受的话再进行下一步的产品功效介绍，推荐顾客购买套餐。推荐产品并不是所以的顾客都接受的，有些顾客会比较委婉拒绝，暂时不需要，有的顾客会直接下线不理会客服。

这周的售后要比前段时间多，遇到售后的顾客，首先抚平他们的心情，让他们先不要着急，在我们这里购物都是有保障的，要站在顾客的角度帮顾客解决问题。

要让顾客感觉到你的态度诚恳，是在尽自己最大的能力帮助他，顾客也就不会太刁难你的，毕竟人心都是肉长的。

**客服年度工作总结篇七**

二、理论联系实际，积极开展客服人员培训良好的客户服务管理和服务，员工的专业精神和工作态度起着决定性的作用。针对20年客服工作中员工理论知识不足的问题，20xx年对客服人员进行了大量培训：

1、培训形式多样，理论讲解、实际操作、讨论等，从根本上提高了客服人员的综合素质。

2、本着走出去、邀请进来的理念，我们组织人员参观学习仲量联行等兄弟企业，使我们的视野更加开阔，管理理念更能跟上行业的发展。

3、积极响应新颁布的法律法规。xxxx年xi市物业管理行业最重要的规定是《客服部个人工作总结》。针对这种情况，商业管理公司领导及时安排客服人员参加供热公司组织的规章培训。通过这项研究，我们的工作更加舒适。同时物业部客服第一时间组织人员学习讨论。进行了严格的闭卷检查，使客服人员在了解的基础上记忆更加深刻，为20xx年冬季供暖工作做了充分的理论准备，保证了冬季供暖工作的顺利开展。截至20xx年底，没有因供热工作引起的投诉。

三是20xx年物业收费标准和停车费年度审查如期完成一个规范的物业管理企业必须有合法的收费和服务工作依据，严格按照价格管理部门的标准收费。20xx年4月，积极准备相关材料，每年对卫兰国际大厦物业管理收费标准进行检查，坚决杜绝乱收费，维护业主合法权益。

**客服年度工作总结篇八**

20xx年还有2月就完蛋了,不知不觉和大家网居了一年，感觉很好，在即将走过20xx年迎来崭新的20xx年之际.作为本网一员，现在把一年的工作情况和今后打算做如下汇报：

在一年里，我们紧密扎根在香山网里，团结在网主周围，高举“有空必来，有来必言，有言必留，有留必看”理论的伟大旗帜，认真贯彻落实“雁过留声，人过留言，鸡过留蛋，鸭过留毛”的要求，坚持“知无不言、言无不尽”的指导思想，弘扬“一不怕手酸，二不怕加班，三不怕头晕，四不怕眼花”的大无畏精神，把“保持联系，经常骚扰”作为振兴本网的第一要务! 经过努力，从根本上改变了“几天来一趟，想到才来上，来了不说话，逛逛就走人”的方式!坚持“四有”原则，即“有组织，有预谋，有把握，有成绩”。坚持做“四有”网友，即:“留言有新思想，灌水有新思路，吹牛有新突破，抬杠有新局面”!相互促进，共同发展，从而使咱网走上可持续发展的伟大道路，同时坚决贯彻了20xx年七大新观念:

1、钱不是问题，问题是没钱。

2、水能载舟，亦能煮粥。

3、一山不能容二虎，除非一公和一母。

4、火可以试金，金可以试女人，女人可以试男人。

5、喝醉了我谁也不服，我就扶墙。

6、就像一只趴在玻璃上的苍蝇，前途光明，出路没有。

7、问世间情为何物?都是一物降一物。

在过去的一年，虽然我很少发言，但为了表示我的忠诚，在新的20xx年，特向版主保证：版主的脾气就是我们的福气;版主的要求就是我们的追求;版主的鼓励就是我们的动力;版主的想法就是我们的做法;版主的酒量就是我们的胆量;版主的表情就是我们的心情;版主的嗜好就是我们的爱好;版主的意向就是我们的方向;版主的小蜜就是我们的秘密;版主的情人就是我们的友人。

同时，我还要做到：1.版主没来，我先来，看看谁坐主席台;2.版主没讲，我先讲，看看话筒响不响;3.版主说话，我鼓掌，带动下面一片响;4.版主吃饭，我先尝，看看饭菜凉不凉;5.版主喝酒，我来挡，誓把生命献给党;6.版主睡觉，我站岗，跟谁睡觉我不讲!

**客服年度工作总结篇九**

斗转星移，进入xx已x个多月，我一直从事客服咨询专员工作，在这段时间里目睹了也参与了公司的发展和制度的日臻完善，作为一名xx人，由衷的感到自豪。四个月的工作经历，自己对客服的工作多少积累了一些认识和体会。现总结如下：

做好本职工作，树立全局意识是首要的问题，客服工作也不例外。我认为客服工作的全局就是“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化的同时传达企业的文化形象。”x月份来到公司以后，我首先接受了大约x星期的培训，培训内容包括xx、客户常见问题及解答、销售技巧。通过培训不仅使我对公司的产品有了深度了解，也对自己的个人能力有了很大提高，同时对公司完善的培训制度及公司的文化氛围有了充分了解。之后我开始进入客服工作，客服工作的主要任务一是接听客户的呼入电话，对客户想要了解的问题进行专业并热情的回答。二是对已购买的客户进行回访，对xx效果进行了解、对用药方法进行专业的\'指导。客服工作的这两点看似简单，但是作为直接和客户进行沟通的部门，这关系到企业形象的传达和客户对公司产品满意度和忠诚度的情况，并对公司产品的后续市场推广有很大影响。

随着销售行业的不断发展，xx销售也要适应新形势下的销售思路。作为一个客服人员，在做与客户的直接沟通工作时，要勤于思考善于应变。对于客户提出的xx问题，给予专业的回答，对于客户反映的投诉及其它问题，第一时间做出正确的应变，使客户满意的同时，保持客户对公司产品的满意度。客服工作是一个直接面对不同失眠客户的工作，需要的是专业的知识水平，及灵活的应变能力，并且需要及时对所遇到的问题进行总结。

客服人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，当今社会一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，xx尤其如此。客服工作主要体现在交流二字，和客户的交流，能够更好的了解客户对产品的需求，和同事之间的交流，能够增加工作经验，分享心得，能够整体提高团队的水平，提高工作的质量。

“没有规矩不能成方圆”，一个企业的规章制度是否完善，直接关系到企业的形象和文化氛围，而这个制度更需要每一个个体成员去有效执行。在公司工作的x个月时间里，作为一名客服人员，我没有出现无故请假的情况，在此期间很好的完成了工作任务。积极参加公司组织的各项活动。在活动中，同事间增进了了解，团队间增进了合作。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn