

客服述职报告述职报告客服部范文（15篇）

通过写述职报告，可以让上级了解自己的工作情况和能力水平。阅读下面的一些精选述职报告样例，相信能为大家撰写优秀的述职报告提供一些参考和启示。

客服述职报告述职报告客服部范文（15篇） 篇一

即将结束，在公司x总和x总的领导下xx公司有了一个新的突破，在我刚进入公司的时候，连项目围墙都没有修，发展到今天一期项目交房，可以说公司有了一个质的改观，在过去的一年时间里跟随着公司的发展脚步，在公司领导及个部门同仁的支持配合下，使自己学到了很多的东西，能力和知识面上都有了很大的提高，在这里非常感谢xx公司能给我这样一个学习和进步的机会。现将本人一年来的工作总结如下：

xx年4月在公司领导的支持和提拔下，因为客户量的增加以及一些繁杂的客户服务解释工作，任客服部主管一职，当时对于我的工作职责范围没有一个准确的定性方向，一开始自己也是因为个人能力有限，初期工作干的不是特别顺畅，在此非常感谢x总在我的工作上给予了很大的支持和肯定，使我自己能够尽快的进入工作状态。

3-4月主要工作重点是一期客户合同备案前的更换工作及一期户型变更后给客户的解释确认工作。

5-6-7月主要负责了商铺户型面积价格的确定，以及商铺销售工作的开展。

8-9月主要工作重点是二期合同的更换及附带商铺的销售工作。

10月做了一些交房前的准备工作及房屋内部工程摸底的工作。

以上是本人参与处理过的一部分阶段性的工作，除了以上工作外本人主要负责的日常工作还有：1、在销售过程中，销售部与工程部之间的相互协调及沟通工作，在该项工作方面也得到了工程部施总工和赵部长的积极配合与支持，在此也表示对他们的感谢。2、本人负责的另一项日常工作就是退房客户的接待以及退款手续的办理工作，至目前为止已办理退房客户45位。3、完成x总临时安排的一些工作。

回想在过去一年的工作当中，是做了一定的工作但是没有那项工作做的完整理想，工作当中需要自己改进和不断学习的地方还是有很多，下面将工作当中存在的不足：

1、在工作上普遍做的都不够细致，虽然领导经常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来很多的不便及产生很多重复性的工作，严重的影响了工作效率，这个问题小到我自己个人，大到整个公司都存在这样的问题，今后在工作过程当中，一定要注意做好每一个细节。

2、工作不找方法。我们做的是销售工作，平时我们应该灵活的运用销售技巧，同样在工作当中也应该多去找一些方法。

3、工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情本来是一个人可以解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题本来应该是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中一定要把问题多想一想，多找方法提高自己的工作能力。

4、提高工作效率。我们是做客服工作的，不管是从公司还是个人来说，做事必须讲究效率，要言必行，行必究，在过去的工作当中我们面对一些比较棘手的工作往往拖着不办，结果给后面的工作就带来了很大的难度和很多的工作量。所以作为明年的工作我们应该抱着有一个客户咱们就处理一个客户，一个问题咱们就解决一个问题，改变过去的拖拖拉拉的

工作习惯。把每一个工作都实实在在的落实到位。

的结束对于我们来说并不代表着工作的结束，而是一个新起点的开始。因为我们的工作在来年面临着更严峻的考验，充满着挑战□xx年公司的销售可以说是很不错，基本上完成了公司xx年制定的销售任务，但是在最后的工作当中，因为时间的紧迫以及工程滞后的原因导致一期的交房工作进行的并不是十分的顺利，在此同时对公司的形象、美誉度造成很大的影响，将之前我们花费了很大的精力打造的品牌形象破坏，这将对以后3期住宅及商铺的销售带来一定的影响，同时再伴随着因受全球金融危机影响，房地产市场持续低迷这样一个状况，客户目前大多抱着持币观望的状态，投资者也变的更为谨慎，再加上普遍风传的降价风潮都给我们的销售工作带来了很大的困难。所以在这个时候我们更应该强硬自身，提高自己的思想认识，增强全局意识，加强服务理念，从我个人角度出发，服从公司的安排，严格要求自己，按以下几点迎接的工作。

申请人□xxx□

xxxx年xx月xx日。

客服述职报告述职报告客服部范文（15篇） 篇二

尊敬的领导：

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□x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。现述职如下：

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，培训内容包括药品的基础知识、中医的基础知识、产品复方柴胡安神颗粒的基础知识、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，对用药效果进行了解、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，药品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。对于客户提出的药品问题，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。在管理好手头现有失眠资料的同时，我根据大部分失眠患者具有糖尿病的情况，总结了糖尿病的相关知识。根据不同失眠患者具有不同的服药史，我总结出了失眠常用药物的相关资料。还有就是失眠与抑郁的相关资料，并把这些资料和同事间进行了分享，来增加和客户之间的有效沟通。能否做好一个客户的有效沟通，是衡量客服人员专业水准的标尺，同时也是服务人员尽快掌握应用知识的有效手段。

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，中药药品尤其如此，如果不连续按疗程用药，很难体现出药品

的效果。所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范使用方法的同时向客户传达优质的服务态度，从而避免客户对产品的不信任乃至对企业形象的危害。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。在公司工作的四个月时间里，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，比如：拓展训练、地坛展会、每周五值日。在活动中，同事间增进了了解，团队间增进了合作。

在新的一年里，客服工作也需要有新的工作思路，首先是做好本职工作，管理好现有客户资料，定期对已购买客户进行回访，让其在感受药品良好效果的同时，也感受到xx药业专业的售后服务。对现有的其他客户资料也要定期进行回访，对其失眠情况进行跟踪，随时向其传达xx堂治疗失眠的独特理念。其次，根据公司的推广情况，随时在沟通技巧和专业水平上作出改善，协助完善公司的推广工作。再次，提高自己的专业水平，总结不同的客户失眠情况，随时在失眠与抑郁的知识、沟通技巧、心理咨询知识各方面提高自己的水平。自己会在在新的一年里和领导协调沟通，和同事友善合作，无论是在知识水平及做人做事的水平上都要有一个新的提高。假如说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高质量的产品，另一只脚则是完善的服务，公司产品可以创出，其服务也可以进行尝试去创造品牌。一个企业，也只有依托高质量的产品和完善的服务体系，才能在竞争中立于不败之地。在新的一年里，希望在领导的带领下，在同事的帮助下，自己的成绩能够更上一层楼，为公司的发展贡献自己的一份力量。

此致

敬礼！

客服述职报告述职报告客服部范文（15篇）篇三

在过去的一年及将结束的时候，根据总经理室的要求，本人对过去的一年的工作述职如下：

本人于6月加盟到公司以来，一直分管客服中心的经理工作，主要做了如下几个方面的工作。

由于我们支公司成立时间不久，加之人力、物力等方面的局限，使整个基础工作很薄弱，因此，首先抓好客服中心的基础工作。

1、建立健全各项制度。如：内控制度、管理规定、实施细则及各种办法20多个，初步形成一套完整的管理制度，使整个客服工作和人的行为均在制度的管控范围之内，做到有法可依，有章可循。

2、规范流程。采取科学、合理、实用的流程，规范和制约整个理赔工作，如：《理赔工作实务》、《查勘定损工作流程》等。

3、招兵买马，强化培训。我们通过各种渠道，广泛招聘和吸纳理赔人才，从保险同业和应届大学毕业生中优中选优，采取现招现用、培训提高、和人才储备，保证短期和中长期的人力资源。一年来，参加公开招聘3次，组织大的培训2次，小的培训5次。受到良好的效果。

4、协调关系，加强沟通。包括公安、交通队、公估公司、律师、修配厂等部门，为理赔工作打下良好基础。

- 1、共立案：件。
- 2、已决案件：件，已决进额：万元。
- 3、未决案件：件，未决金额：万元。
- 4、赔付率：%。
- 5、结案率：%。
- 6、人伤调查率：(5000元以上的98%)。
- 7、告破骗赔案件：件，挽回赔偿金额：万元。
- 8、拒赔案件：件，拒赔金额：万元。
- 9、核价剔除金额：万元。
- 10、人伤剔除金额：万元(其中车险万)。

上述合计为公司减少赔付：万元。

1、抓管理。客服的管理工作，是非常重要的工作，它包括人的管理、业务的管理、和服务的管理，。在对人的管理上，一是抓制度建设，建立健全各项规章制度，做到有章可循、有法可依；二是做好人的思想工作，提高理赔人员的积极性、责任心和责任感；在业务管理上，主要是规范理赔流程和监督检查，使理赔流程科学、合理和实用，同时加强对各个环节的监督检查，从而提高整个理赔水平。

2、抓服务。服务是保险企业的宗旨，是缺课服中心工作的核心内容，服务主要是为员工服务、为公司服务、为客户服务。在为员工的服务上，为了公司业务的发展，我们力争做到方便、快捷和周到；在对客户服务上我们力争做到主动、迅速、合理、简捷、周到，急客户之所急、想客户之所想，做到该

赔的一定赔到位，不该赔的决不滥赔，不该赔的也力争让客户满意，通过我们的思想工作和处事艺术，使理赔工作更拉近与客户的距离，更促进业务的发展，使员工满意、公司满意，客户也满意。

3、抓培训。为了提高理赔人员的服务水平，必须强化岗位培训。主要的培训内容是：有关法律法规、保险条款、公司规定、汽车专业知识、定损技术及有关的知识。培训的方式是：集中培训和个别培训相结合，理论培训和实际操作相结合，外请培训和自我培训相结合。每次培训都有测试，每次测试都和业绩挂钩，年终将进行综合评价。

4、抓理赔质量。一年来，我们很抓理赔质量，首先把住定损关，做到既严又准；其次，把住核价关，做到准确、合理；最后，把住责任关，即准确界定保险责任，严格洞察骗赔案件，慎重处理拒赔案件，严格剔除不合理赔付。一年来，据上述统计，告破骗赔案件、拒赔案件、剔除不合理赔付，共为公司减少赔付万元，实际为公司创造利润万元。

1、思想意识保守，工作不够大胆和创新，工作虽然到职，但没到位，工作力度不大，工作不够细，思想工作也不到位，组织、协调和沟通不够。

2、客服的基础工作有一定的差距，如：制度建设、人员配备、工作流程、服务网络和信息支持等都不够。

3、对各种制度、规定贯彻和执行的不利、不严、不细、不彻底，如：奖惩办法等。

4、服务意识不强、措施不利，全省的服务体系和服务网络不够健全，服务的办法不多，也没什么特色。

1、加强思想政治工作，加强学习，认真贯彻执行总公司的各项方针政策，树立服务的观念、管理的观念。

2、加强管理工作，一是加强对人的管理，制度管理和思想工作，提高部门员工的思想觉悟、工作责任心和责任感；二是业务的管理，管好业务流程，管好理赔质量，使整个业务在规范有序中进行。

客服部经理述职报告3亲爱的们，时间匆匆带走了，同时也给我们送来了崭新的xxxx[]过去了的，我们挥手告别，同时也沉淀收获，将来的，我们蓄势待发，吸取经验，努力向前。如大家对新年所盼，新的一年，新的开始，新的希望。

过去的xxxx年，我们伤心过，哭泣过，气馁过，委屈过，生气过，也谩骂过，但更重要的是我们一起笑过，也一直努力的笑到。

对于这些，感谢一直以来和我甘苦与共的`姐妹们，因为有你们各位，才使我有勇气，有毅力，有能力走到现在。感谢你们对这份工作的认真，负责以及对领导下达各项指令的积极配合与执行，为后续工作的顺利进行减少了很多不必要的麻烦。这是我们客服部门值得骄傲的地方——执行力相对较强。当然，我们也有过小的失误和过错，非常感谢各部门同志的查漏补缺，才及时遏制了事故发生的可能性，也为公司减少了不必要的损失。

然后，感谢xxx对快乐购货物所付出的全部努力。执着的跟踪，不管白天黑夜还是休息，都会心系货物，及时了解货物的安全性和时效性，做到了掌握每一件货物的动向，防患于未然；感谢帆把所有进港货物处理得井井有条，做到了派送时效零投诉，真正的是急客户之所寄，寄客户之所急。并在各网络单位中树立起了良好口碑；感谢戴静的不断努力，虽然进公司不久，却也努力学习，努力调整自己前进的步伐，事无巨细，尽力分担的奉献。

这一年，我们的办公室变了，变得更规范了，人员也增加了，而且也预计了明年还会继续改变和增加，我想不只我们部门，

其他部门也是一样。

很多一些貌似偶然的机缘，往往使一个人生命的分量和色彩都发生变化，譬如我自己。从对快达一见钟情到踏入快达，从什么都不懂到熟知业务，从客服升为客服经理，这期间必有自己的努力和所付出的艰辛，但是，在经历一些摩擦、误会、暴躁后，更多的是学会了淡定。我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。但是更为复苏的责任心尽心尽力过，只不想日后想起来后悔。这便足够。也许这便是我们每一个在做的各位最实际的定位。又有何不可呢？一直相信，没有不可能办不到的事，也没有任何解决不了的问题，只要自己用心。这2年来，是快达把曾经稚气的我慢慢变得成熟起来。不管是能力上还是人际上。我觉得任何事情只要用心去做，不管能不能得到他人的肯定，都将会累积成自身无形的财富，只要用心去做，每件事都是有意义的。

感谢老游总给了我们这样一份工作的舞台；感谢梅总教导我们如何在这舞台上表演。让我有机会与大家一起分享我的工作心得，我很荣幸。

人生中遇到一个好的领导就和遇到一个好的老师一样重要，我很感激人生的遇见里有游总、梅总。不管是工作上对我的肯定还是在生活中给予我的帮助，都让我深深铭记于心。而我能做的就是更努力的做好一切该做的事。不让领导操心。

对于这些，我还想借此机会说一下关于明年工作的问题。随着公司业务不断增多，减少因工作失误造成的不必要的损失，我想明年客服部再加2名客服，一名驻机场处理一些日常必要的问题。一名协助财务部核对每月帐单和报表日常事宜。

明年，客服这边将会有更为细致的分工，2班调排情况原计划不动；快乐购物，中外运敦豪，广深及长沙韵达各有专员；如果进港量不见起色，我想我们可以另外实行一个小策略，自行开发潜在客户，不管资源xxxxxxx于哪里，公司可酌情

给予奖励。每天面对互联网，要相信互联网的潜力是无限的。争取为公司获得更多的利润。

我们客服部的工作宗旨是：顾客至上公司利益至上团结合作积极配合热情工作锱铢必较。

愿的我们都拥有十面埋伏的雄心，破釜沉舟的决心，完璧归赵的忠心，程门立雪的虚心，愚公移山的信心，绳锯木断的专心，精卫填海的恒心。

祝大家新年快乐，恭喜发财，龙年吉祥！

客服述职报告述职报告客服部范文（15篇）篇四

现在，由我对客服部岗职进行陈述。我们商城经过七年的风风雨雨，发展到今天，我还是第一次站在这个讲台上，进行岗职陈述。随着中国加入，首联集团成立，公司产权制度的调整，我们企业面临生存与发展的重大压力。“三年磨一剑”，如今剑出鞘，我们的直线化工作已全面进入实施阶段。

客服部。

虽说是一个新建立的部门，但是所含的岗位与职责范围的匹配度与原来并无大区别，只是把三个部门合成了一个。但是对我而言，在这个年纪，担任这个职务，仍感到很大的压力。因为我知道，顾客是商城的“上帝”，顾客的满意度是商城在竞争中生存发展的命脉。而从今以后，我要直接负责所有为“上帝”服务的环节。这就意味着每一天，我都将直接面对成千上万的“上帝”的考核。

我深知责任重大，必会竭力以赴。下面谈一谈我的就职计划：

我这里所说的“四有”形象是指：有知识、有涵养、有耐心、有热情。值班经理作为管理人员，不仅肩负解决顾客投诉，

维持卖场秩序的任务。更为重要的是，他们是商城形象的浓缩。他们的举止言谈，接人待物，员工看在眼里，顾客也看在眼里。大家都在拿他们衡量商城的水平，可见，他们的素质对于商城形象是相当重要的。从某种程度上说，他们比任何一个人更体现商城的素质。所以，提升他们的素质，是在顾客眼中提升商城素质的最直接快捷的方法。

素质的提升不是一朝一夕之功，需要环境的熏陶和长期的引导。所以，重点要座以下四点：

第一，业务技能的训练，我将利用一切机会，让值班经理获得更好的培训。从商品运营到人员管理，尽可能让他们具备更多的能量，这样才能在工作中游刃有余。

第二，严把素质教育。中国传统文化虽然不再是我们学科考试的重点，但是我总认为学习传统文化对做人的修为是很有益处的。所以，我希望让值班经理多接受传统文化的教育，熏陶儒雅之风，能够渗透诸如“老吾老以及人之老”的精髓。这样，首先从为人上会得到一个认可，利于他们处理解决卖场内出现的. 问题。

第三，发挥个人优势，树立职业化意识。值班经理年纪轻，形象好，这是优势。而每个人又有不同的特长。所以在工作中要善于发挥他们的特长，同时要灌输值班经理严于律己的苛刻意识。让他们有职业化表率的认识。

第四，多沟通，多谈心，不让年龄与级别成为鸿沟。他们年轻，年轻总免不了会急躁。尤其顾客林林总总，什么样的人都有，每天好听难听都听了，很可能就烦了。烦了，是干不好工作的。所以，我作为领导应该为他们服务，让他们把胸中的郁闷吐出来，把不快说出来，然后有问题解决问题，没问题继续工作，保障工作气氛积极、通达、乐观。

到超市购物的顾客大多数都怕交钱排队，所以，收银速度的

快慢直接关系到顾客对超市的认可，也是直接影响我们客流动速的瓶颈。如何能够把这个口扩大，才能在现有人力下，即保障平时不富裕闲散劳力，又能供应诸如两节时期的繁忙需求，这是我首次接手收银部后要考虑的工作。

我想在收银员中提出一个树立品牌形象的活动。使收银员不仅仅成为一个部门，还是有口皆碑的一个品牌，这个品牌的特点就是“快”“准”“稳”。如果这个品牌树立起来了，并且能够通过社会媒介向大众传播，那么不仅仅利于稳定收银员情绪，利于收银部本身的管理，还可以为商城增添一个招引客源的亮点。可谓一举多得。

调动职工积极性，是在物力财力都不占优势的情况下，能够与竞争对手抗衡的最重要的一点。现在前勤的改革已初露锋芒，人员调动较多，员工们此刻的情绪必不稳定。所以，稳定他们的情绪应该是目前工作的重点。一方面要引导他们适应新的管理架构和运营流程；另一方面要关注员工中的低倾思潮，及时纠偏。我们总说处罚不是目的，而我认为处罚也不是最好的办法。我想我们不仅要为顾客创造良好的购物环境，也要为员工创造良好的工作氛围。让员工心情平和、愉悦的工作，让他因工作感到压力与挑战，同时也感到自信与荣誉，这样才能够协助营业部管理者调动员工积极性。

购物大班车一直是我们巩固客源增强竞争力的有力举措。现在，大车班工作基本上已按部就班理顺流程。所以，下面我们要继续对各个客源点进行监测，按购买力与车辆费用、美誉度的比率综合评判是否需要更换客源点。尽量挖掘大车的潜力，提高它们的使用效率，同时注意维护和保养。让我们的四辆大车开得更稳定更长久。

客服述职报告述职报告客服部范文（15篇）篇五

尊敬的领导：

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。x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。现述职如下：

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，培训内容包括药品的基础知识、中医的基础知识、产品复方柴胡安神颗粒的基础知识、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，对用药效果进行了解、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，药品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。对于客户提出的药品问题，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。在管理好手头现有失眠资料的同时，我根据大部分失眠患者具有糖尿病的情况，总结了糖尿病的相关知识。根据不同时失眠患者具有不同的服药史，我总结出了失眠常用药物的相关资料。还有就是失眠与抑郁的相关资料，并把这些资料和同事间进行了分享，来增加和客户之

间的有效沟通。能否做好一个客户的有效沟通，是衡量客服人员专业水准的标尺，同时也是服务人员尽快掌握应用知识的有效手段。

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，中药药品尤其如此，如果不连续按疗程用药，很难体现出药品的效果。所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范使用方法的同时向客户传达优质的服务态度，从而避免客户对产品的不信任乃至对企业形象的损害。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。在公司工作的四个月时间里，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，比如：拓展训练、地坛展会、每周五值日。在活动中，同事间增进了了解，团队间增进了合作。

上作出改善，协助完善公司的推广工作。再次，提高自己的专业水平，总结不同的客户失眠情况，随时在失眠与抑郁的知识、沟通技巧、心理咨询知识各方面提高自己的水平。自己会在在新的一年里和领导协调沟通，和同事友善合作，无论是在知识水平及做人做事的水平上都要有一个新的提高。假如果说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高质量的产品，另一只脚则是完善的服务，公司产品可以创出，其服务也可以进行尝试去创造品牌。一个企业，也只有依托高质量的产品和完善的服务体系，才能在竞争中立于不败之地。在新的一年里，希望在领导的带领下，在同事的帮助下，自己的成绩能够更上一层楼，为公司的发展贡献自己的一份

力量。

此致

敬礼！

XXX

xx年xx月xx日

客服述职报告述职报告客服部范文（15篇）篇六

20xx年即将结束，在公司x总和x总的领导下xx公司有了一个新的突破，在我刚进入公司的时候，连项目围墙都没有修，发展到今天一期项目交房，可以说公司有了一个质的改观，在过去的一年时间里跟随着公司的发展脚步，在公司领导及个部门同仁的支持配合下，使自己学到了很多的东西，能力和知识面上都有了很大的提高，在这里非常感谢xx公司能给我这样一个学习和进步的机会。现将本人一年来的工作总结如下：

一、本年度个人工作情况

xx年4月在公司领导的支持和提拔下，因为客户量的增加以及一些繁杂的客户服务解释工作，任客服部主管一职，当时对于我的工作职责范围没有一个准确的定性方向，一开始自己也是因为个人能力有限，初期工作干的不是特别顺畅，在此非常感谢x总在我的工作上给予了很大的支持和肯定，使我自己能够尽快的进入工作状态。

20xx年3-4月主要工作重点是一期客户合同备案前的更换工作及一期户型变更后给客户的解释确认工作。

20xx年5-6-7月主要负责了商铺户型面积价格的确定，以及商

铺销售工作的开展。

20xx年8-9月主要工作重点是二期合同的更换及附带商铺的销售工作。

20xx年10月做了一些交房前的准备工作及房屋内部工程摸底的工作。

以上是本人参与处理过的一部分阶段性的工作，除了以上工作外本人主要负责的日常工作还有：1、在销售过程中，销售部与工程部之间的相互协调及沟通工作，在该项工作方面也得到了工程部施总工和赵部长的积极配合与支持，在此也表示对他们的感谢。2、本人负责的另一项日常工作就是退房客户的接待以及退款手续的办理工作，至目前为止已办理退房客户45位。3、完成x总临时安排的一些工作。

回想在过去一年的工作当中，是做了一定的工作但是没有那项工作做的完整理想，工作当中需要自己改进和不断学习的地方还是有很多，下面将工作当中存在的不足：

1、在工作上普遍做的都不够细致，虽然领导经常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来很多的不便及产生很多重复性的工作，严重的影响了工作效率，这个问题小到我自己个人，大到整个公司都存在这样的问题，今后在工作过程当中，一定要注意做好每一个细节。

2、工作不找方法。我们做的是销售工作，平时我们应该灵活的运用销售技巧，同样在工作当中也应该多去找一些方法。

3、工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情本来是一个人可以解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题本来应该是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中一定要把问题多想一想，多找方法提高自己的工作能

力。

4、提高工作效率。我们是做客服工作的，不管是从公司还是个人来说，做事必须讲究效率，要言必行，行必究，在过去的工作当中我们面对一些比较棘手的工作往往拖着不办，结果给后面的工作就带来了很大的难度和很多的工作量。所以作为明年的工作我们应该抱着有一个客户咱们就处理一个客户，一个问题咱们就解决一个问题，改变过去的拖拖拉拉的工作习惯。把每一个工作都实实在在的落实到位。

20xx年的结束对于我们来说并不代表着工作的结束，而是一个新起点的开始。因为我们的工作在来年面临着更严峻的考验，充满着挑战□xx年公司的销售可以说是很不错，基本上完成了公司xx年制定的销售任务，但是在最后的工作当中，因为时间的紧迫以及工程滞后的原因导致一期的交房工作进行的并不是十分的顺利，在此同时对公司的形象、美誉度造成很大的影响，将之前我们花费了很大的精力打造的品牌形象破坏，这将对以后3期住宅及商铺的销售带来一定的影响，同时再伴随着因受全球金融危机影响，房地产市场持续低迷这样的一个状况，客户目前大多抱着持币观望的状态，投资者也变的更为谨慎，再加上普遍风传的降价风潮都给我们20xx年的销售工作带来了很大的困难。所以在这个时候我们更应该强硬自身，提高自己的思想认识，增强全局意识，加强服务理念，从我个人角度出发，服从公司的安排，严格要求自己，按以下几点迎接20xx年的工作。

申请人□xxx

xxxx年xx月xx日

客服述职报告述职报告客服部范文（15篇）篇七

20xx年xx月怀着满腔热血来到xx商场客服部门任职，在新的环

境新的岗位工作一年了。在20xx年x月承蒙领导厚爱升职为客服部主管。今天我的述职报告主要对x年工作的总结和自己对x年客服部工作的展望。

我深知来到一个新的环境，走上新的岗位，一切都要从头做起，要熟知自己的岗位职责，了解自己所在公司的企业文化。在主管的关心、同事的帮助以及公司的培训中，我了解到了自己作为一名最基层的员工，在维护好顾客利益的同时，也要树立公司的正面形象。

在各位同事的关心爱护、主管的支持帮助下，我较快的融入到了这个新的环境，进入了自己的新角色——总台与播音客服人员。4个多月后任部门安排从总服务台调往贵宾厅任职。贵宾厅与播音室的主要工作：

1、vip会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。

2、接待客户投诉(前台投诉和电话投诉)。

3、会员积分兑换。

4、办理免单。

5、配合企划部完成每一期的赠礼活动。

6、播音室日常工作。

1，注重部门礼仪礼貌，提供公司良好的外部形象。

2，维持良好的服务秩序，提供优质的顾客服务。

3，做好顾客投诉与接待工作。

4，配合公司完成每一次的活动任务。

- 1, 早晚班交接还是会发现不到位。
- 2, 楼层电话簿品牌登记不完善。
- 3, 客服人员对于商场知识偏薄弱, 例如接待简单客诉时候都要依赖楼层主管。
- 4, 总服务台和贵宾厅知识本内部员工都了解的不够透彻。
- 5, 员工依赖性强, 小问题都要依赖主管出面处理。例如电脑故障。
- 6, 个别员工自律能力差。

- 1, 严格管理员工在岗纪律, 整顿部门工作纪律。
- 2, 加强各部门的沟通协作, 以保证柜台进, 撤柜能够及时更改品牌电话簿。
- 3, 对员工进行小型部门内独立业务培训, 如接待投诉流程, 退换货流程等等(包括播音室)。

客服述职报告述职报告客服部范文(15篇) 篇八

现在, 由我对客服部岗职进行陈述。我们xxx商城经过七年的风风雨雨, 发展到今天, 我还是第一次站在这个讲台上, 进行岗职陈述。随着中国加入wto[]首联集团成立, 公司产权制度的调整, 我们企业面临生存与发展的重大压力。“三年磨一剑”, 如今剑出鞘, 我们的直线化工作已全面进入实施阶段。

客服部虽说是一个新建立的部门, 但是所含的岗位与职责范围的匹配度与原来并无大区别, 只是把三个部门合成了一个。但是对我而言, 在这个年纪, 担任这个职务, 仍感到很大的

压力。因为我知道，顾客是商城的“上帝”，顾客的满意度是商城在竞争中生存发展的命脉。而从今以后，我要直接负责所有为“上帝”服务的环节。这就意味着每一天，我都将直接面对成千上万的“上帝”的考核。

我深知责任重大，必会竭力以赴。下面谈一谈我的就职总结：

客服述职报告述职报告客服部范文（15篇）篇九

总觉得还没来得及细细揣摩一年中所获得的千般感慨，而20xx年即将结束，回顾这一年走过的路，总能让自己陷于不可自拔的回忆和感慨中。在这一年中我在自己的岗位上迎来了更多的挑战和思考，自己也感受到一份责任和压力，空闲之余常常在思考着要以何种心情来诠释即将过去一年。清晰的记得20xx年6月21日是我来到这个大家庭的第一天，在后来短短的四个月的时间里，我换了三个工作岗位，我觉得自己是幸运的，因此，我时刻怀着一颗感恩的心，有了这份感激便成为了我工作动力的源泉，一年来。我在各位领导的关怀和批评指导下，爱岗敬业，积极配合各项工作，在自己的岗位忠实的履行了自己的职责。辛劳和汗水并存，同时也让我看到了自己的不足。转变了很多，思考了很多。下面，我就自己的岗位职责并结合20xx年的工作实际向各位领导和同事作以汇报，请予审议。

作为一名客服人员自己如履薄冰，对于刚进入品质部的我，对部门及岗位的了解都是比较片面的，岗位职责及业务水平都处于萌芽状态，自己深知要想做一名合格的质量人就必需熟练掌握本职岗位的专业技能及具备相应的业务能力，为此，虚心向部门领导及肖沅仙、章泉等人请教，很快就知道了自己应该做什么，事情应该怎么做。在实践中也慢慢的掌握了一些工作的技巧，尤其是设备这一块，我们都是一片空白，而公司领导又相当重视，如何才能尽快在我部发挥出更大的作用，这是我们面临的一大难题，在胡总监的牵头和指导下

我们对设备情况进行了全面的了解和分析，熟练的掌握了设备的操作使用方法，在以往的基础上进一步完善了设备完好率，解决了一些历史遗留问题，更新了陈旧的观念，并直接参与到职能管控和职能服务当中，尤其是收费的监督工作交给我部以后，我们能够立足于自身认真研究收费中存在的漏洞，使收费情况得到有效的控制，服务礼仪明显提高，直接的为公司创造了效益。特别是部门的况副经理，汪姐等，他们不计个人得失，亲自参与值班，才保证了我们各项工作的正常运作，我们也深知，这也体现出公司领导、胡总监对我们的关心和照顾，我们不甚感激，通过一年多的努力与实践，我们基本上实现了预期的目标，这与我们部门上下的共同努力是分不开的。

24小时客服电话能够一如既往的按照公司规定及文件的要求正常的运作，作为一名客服人员，始终坚持以顾客服务为中心，努力践行公司“天天让您满意”的服务宗旨，将顾客的需求定位为工作要求，在实际工作中，不断反思和总结。因为肖沅仙、章泉等人的工作调整，每月业主投诉的统计工作就交给了我，自己能够抱着积极负责的态度，保质保量的去完成，截止12月1日共收到业主、租客来电投诉、96条，能及时登录在工作流上，并在3分钟内传递到部门领导及相关的负责人；个人对自己接手的顾客信息都能积极跟进到位，对具备回访条件的顾客信息及时回访率达100%。

此项工作投入的精力相对较多，数码城管理处一周下来就有几百单，为了了解顾客的需求及时掌握工作人员的服务情况，能够耐心的做好每一单的回访，发现问题及时的向领导汇报，在统计中，发现有些管理处上传和填写不规范，在况副经理的督促下，能及时与管理处进行沟通，每周进行跟进，使数码城管理处此项工作走入正规，截止12月1日数码城区域共上传8502单，我部回访了3674单，顾客提出具体意见243单。驻外管理处共上传2255单，我部抽访685单，提出具体意见46单，抽访率达30%以上，均达到公司的要求。

我主要负责昆山、番禺管理处，共访谈11单，顾客提出具体意见11条，收集到的意见和建议能及时的反馈给管理处经理及相关的负责人，为公司领导了解驻外管理处的情况提供了信息。

联合巡检是我部的一项重要工作，一直很期待也很想学习，胡总监也立足于让我们多学，多接触各项工作的原则，分别带我们参与了各管理处的巡检工作，我主要是参与了第四次联合巡检，通过参与了解了此项工作的流程，从中学到许多实质性的东西，为下一步更多的走进现场起到抛砖引玉的作用。夜间巡检每月进行一次，此项工作由我们三人轮流进行，我参与了其中的两次，每次都能充分准备，秉着客观公正的态度，认真做好每一次巡检，为公司领导提供准确的数据和信息。

公司今年狠抓了职能管控与职能服务，作为品质部应当首当其冲，胡总监让我们也参与了此项工作，我负责各种信息数据的收集，每周五上午10点前能够按时的发给汪姐，并对每月的数据进行整理，使其数据及时准确的传达给领导。

电视剧《亮剑》里面有讲到，军队的领袖气质就直接影响着支军队的气质，部门也是一样，胡总监一直鼓励和倡导我们学习，也为我们创造很好的学习机会，在条件允许的情况下尽可能让我们自己讲，给我们营造各种学习氛围，况副经理也经常给我们安排一些工作，在工作的同时不厌其烦的教我们，填补了我们在体系文件上的空白，在这一年中，我们学到了很多，懂得了很多，尤其是对于品质这一块，我们完全是，从无到有，一点一滴的在进步，我一定会好好珍惜，倍加努力，争取在明年取得更大的进步。

(一)工作中有时注意力还不够集中，主要是因为一些个人原因或多或少对工作造成一定影响，主要表现在工作中不够够细致，导致一些简单的工作也会出错，自己觉得这些并非能力上的问题，只要精力集中一点是完全可以避免的。

(二)学习方面还不够主动，尤其是对那些不感兴趣的东西，不用的时候不去学，只有用到而不会的时候才会有危机意识，主要是体现在体系文件方面，对这方面的了解和学习远远不够，在这一年中，虽然接触到一些，但也是在况副经理的督促下进行的，所以至今为止也只是一知半解，这也是我明年努力的方向。

(三)对自己的要求不能做到一个标准，特别是刚到部门的时候，接手新的工作也感到有些不适，有意无意的对自己的要求放松，不能真正做到严格自律，高标准。

(四)工作中缺乏创新意识，一年来，不管是本部门还是与其它部门合作，他们都很热心的及时给予了工作上的理解和帮助，从而使我顺利完成了自己的各项工作。让我提高了对工作的谨慎态度，本来这是一件好事，但是也会产生一定反方向的影响，那就是缺少了创新意识。工作的积极性和主动性只是建立在对工作负责的态度上，而不是建立在出色完成工作的基础上，这样便会限制自己的主观思维。对于这一点，需要在日后的工作中让自己慢慢转变，自我挖掘有利于开展工作的思路。

以上列举的不足之处，是自我反思后认为自身在工作中存在的问题和需要改进的地方，在日后的工作，也希望各级领导和所有同事能够帮助我一同发现问题、解决问题。

任何改变对于一个人都是艰难的。我也试图按照新的工作路径去改变一些态度、方式和思路。在这方面，自己已经在慢慢尝试和接受新的转变，例如与各个部门、同事间的工作配合，工作流程、方法的采纳等，但是仍然存在不足的地方。因为一个人的能力、精力毕竟是有限的，而对自己尚不具备成熟处理问题的条件下，个人的力量就更显得微不足道。

在今年的工作中也遇到了一些难题，难题并非真难，有一部分还是来自自身原因，说明我们自身还有很多需要改进和加

强的地方，对于一个从业人员来说，勤练内功和提高专业知识、专业技巧是必要的。

自己很幸运能从走上管理人员的岗位，幸运的背后我更应该好好珍惜，我将以全新的面貌迎接新的一年，充分发扬20xx年好的做法，并借鉴部队一些好的传统，充分调动自己的积极性，严格自律，兢兢业业、恪尽职守、力求工作的高标准，确保在新的一年里工作更进一步。

过去的一年，让我体会最深的是：真诚的对待自己的工作和周围的每一个人，以友善之心面对自己从事的每一件小事，对待每一个同事，要以力求精致的态度为自己的目标，尽自己最大努力去向完美的结果靠近。这些对我来说，都是一种激励和鞭策。

回首过去，我们精诚团结，拼搏进取，较好的完成了各项工作任务，这离不开公司各级领导的高度关注、支持理解和关怀教导，是欣喜而难忘的！

展望明天，我信心百倍，蓄势待发，在新的一年里，我将以更加饱满的工作热情，时刻与公司、部门步调保持高度一致，圆满地完成上级交给的各项工作！

申请人□xxx□

xxxx年xx月xx日。

客服述职报告述职报告客服部范文（15篇）篇十

20xx年6月我进入国际货物运输代理有限公司成为了一名客服部的员工。秉着认真学习的工作态度，快速的融入到了公司的工作氛围中。在从事这个工作之前，我对货物运输代理的工作一无所知，但工作到现在，我成为了公司培养的客服部副经理，主要负责公司的大客户之一—尚德太阳能公司的货物

运输的工作。通过将近一年的工作，我慢慢知道了集装箱的规格，尺寸；大部分国家的主要港口，各主要船公司的优势航线，渐渐熟悉了货物代出口的业务流程。

1. 询价。在客户询价之前，最好对整个行业的价格有大致的了解，做到心中有数，由于我的客户是公司的老客户，在价格上并没有太多的交锋。

2. 下单订舱。订舱前，先要要考虑客户货物运输的航线，以及对运输要求。若在运输时间等方面不能满足客户需要的话，一定要及时的告知客户。我们应该着重注意的是客户订舱时的订舱单。要接受盖有客户公章的订舱单，同时一定要仔细审核订舱单上的所有内容，对发收货人注意审核，很多的港口不接受收货人为“to order”而作为货代人要随时了解各个船公司不断变化的要求。

3. 跟踪船舶情况。不要认为货物上了船，工作就结束了，对运输货物的跟踪非常关键，同时也是最能体现一个运输公司服务的优劣。当客户问你货到那里了？还有多少天到？等等的问题时，要迅速给出明确答复。

5. 客户维护。每次客户下单时，都建立文件夹，保存往来邮件信息，以及客户的货物信息。

要继续努力的对尚德太阳能公司的维护，即便是老顾客，也要保持耐心，认真细致的做好客户的维护工作，不懈怠，不懒惰，与老客户保持长久良好合作状态。进一步学习货物运输的相关知识，对于自己不是特别熟悉的工作环节要加强实践。脚踏实地的做好本职工作。

总之，作为公司的员工之一，要想在业务竞争中处于名列前茅的地位，必须在各个方面进一步成长全面提高自己的专业业务素质和能力。

客服述职报告述职报告客服部范文（15篇） 篇十一

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生财富!我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员!

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

xx号在公司团队建设中是难度系数单位中心员工年龄差别大用工方式不统一薪酬待遇偏低工作烦琐压力大个人素质要求高而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭“客服中心是防火墙话务员是灭火器”这是xx号日常工作真实写照常戏称“客服中心对外是矛盾汇集中心对内是克服困难中心”事实确如此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力?怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响?通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割，客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性。大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标，但事实上，在特定环境下精神激励作用在一定程度

上超出了物质奖励意义。我认为：有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在xx号日常管理工作中将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁：面对市场面对客户所呈现必须是已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信！

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中心日常管理工作简单概括。

以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公平看待他人限度发挥员工工作积极性营造了积极向上、争先创优竞赛氛围。

客服述职报告述职报告客服部范文（15篇）篇十二

9月，自到公司工作至今，回顾这一年多的时间，离不开同事们和领导对我工作的支持和信任。在这一年多来，我始终不忘自己作为一名管理者的职责，虽然领导班子成员几经变动，但我始终与班子成员保持良好的沟通，团结协作，努力工作，较好地完成各项工作任务。现作述职如下：

在刚入职时，作为一名普通的客服管理员，努力学习物业管理知识，在思想上始终与公司保持一致，做好基础本职工作，认清自己岗位职责，勇于解决较难处理的事情，做到“思想认识到位，工作到位”，在较短的时间内适应本岗位工作。

入职后第三个月开始担任客服部主管，在此岗位工作的5个月中，抓好本部门的各项工作，提高客服部整体服务意识，对各项工作进行合理安排、管理，提高了工作的实效性，具体包括：对各楼负责人的重新划分；协助项目成立收费小组；每周的排班与工作计划；各种资料的收集、整理归档；制作了客服工作常用电话联系单；经常地提出合理化建议；接待业主投诉，独立处理投诉上百起；协调与工程部的工作等。工作中，在短时间内使本部门各项工作实现了有序管理，同时，不断充实自己的专业理论知识，相关法律、法规的学习，努力提高自身专业素质。

作为积极上进的年轻人，勇于承担责任，服从领导各项工作安排，我于5月14日，担任东二区区域主任，在此岗位工作的4个多月的时间里，一直严守区域岗位职责开展区域各项工作，作为区域负责人，将精力用在抓管理与服务上，提高区域整体服务水平，最终完成收费任务，这是根本要求。制定了本区域的管理方案，并有针对性的进行实施，以“做好基础工作，提高服务水平，最终达到物业费的收取”为总体工作思路，并围绕这一思路开展一系列有效的工作，使区域管理工作得到了提高和改善，制定了区域工作管理制度和考核办法，在抓好管理和服务的同时，在基层树立起“不干则罢，干就干好”的敬业精神，强化区域人员素质培训，提高其服务意识，重点抓好基础工作：

- 1、15号楼门前隔离桩的安装，解决业主出行问题；
- 2、对业主工程报修及时处理并对有偿服务进行重点回访；
- 3、对各楼宇及其公共区域的巡查，包括地下空间以及业主家中情况的掌握；
- 4、建立健全区域各种资料，尤其是收费相关纪录；
- 5、经常对基层员工进行生活上的关心，工作上的监督检查等。

作为区域的负责人，时刻起到表率作用，区域管理工作也是有序管理、稳中推进，其中，物业费的收取工作也是一直居第一位，区域整体收费率为68%，个人认为还是较出色的完成了区域的管理工作。

作为一名中高层管理工作者，我深知以身作则的重要性，日常工作生活中，也是亲历亲为，在担任综合部经理岗位工作以来，我每天最后一个下班，尽忠职守，工作岗位的调动并没有改变我对工作的热情，在工作中，努力做好上级安排的各项工作：

1、加强办公室的管理，制定办公室管理规定；明确办公室人员岗位职责细分，做到责任到人；落实中午与夜间的值班，做到不管何时业主来访、咨询、投诉、交费都有人接待，提高办公室人员的'服务意识。

2、完善库房、资料室的管理工作。库房领用物资必须有相关负责人签字确认的《物品领料单》，由专人负责资料室各类文件的收集整理工作等。

3、协调、监督检查、指导区域工作，甚至直接参与区域试点工作，同时，协调各部门全力配合区域各项收费工作。

4、处理业主投诉，协调解决业主家中具体问题，与业主协商物业费的收取。

5、组织项目部每月进行自检及综合整治工作，诸如对园区违规广告的拆除，底商的文明经营以及门前环境卫生管理等。

6、积极努力协调与保安公司、开发商、社区和城管等外联工作。

目前负责综合部工作两个多月以来，我承受着一定的压力，我也付出了很多的时间和精力，有时候事情多起来，忙得一

天闲不下来，但我觉得很充实，对于我来说，在这不长的时间内，我所收获的要远远大于我的付出。对于我这样的年轻管理者来说，还有很多急需提高和改进的地方，接下来的时间里，我会利用闲暇时间重温所学管理理论知识，欲挤出时间参加mba理论知识学习，以不断充实自己，提高自身的综合素质和管理水平。但我自身现在还存在很多不足之处：缺乏实际工作经验；对大局观的把握及思考不够到位；对员工的管理缺乏力度；工作效率有待进一步提高；与基层员工的沟通及了解不够。

我并没有惊人的业绩，也没有耀眼的资历，优势也不足挂齿，但我有的是积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神，我从不奢求什么，只希望大家能够了解我，帮助我，支持我！也正因如此，我更加清醒地看到了自身存在的差距，促使我在今后的工作中，恪尽职守，虚心好学，更加勤奋的工作，努力克服自身的缺点和不足之处，从我做起，以感召班子，影响部门，带动员工，以增强我们的凝聚力和战斗力。

1、新年春节临近，加强综合整治工作，考虑底商可能会做宣传工作，对此，我们应加大巡查力度，对违法违规广告，及时予以清除；消防安全、环境卫生方面在春节前要彻底检查，对商户加大管理力度，建议对商户环境卫生实行门前三包责任制。

2、时至春节，考虑基层员工可能请假，甚至辞职回家过年的情况增多，建议各部门负责人提前做好员工思想工作以及节日期间的工作安排。

3、能源的节能降耗。例如：电梯工在业主上下班高峰时，对乘梯人员进行疏导，尽量使电梯满载运行，减少电梯运行次数，因为电梯每运行一次的费用将近一块钱。

4、加大楼宇保安职责范围，对保安提出更多具体要求，如效果不佳，可否考虑由区域增加人员，负责安保工作，名称但

不能叫保安，以免混淆责任，此想法必定增加人工成本，对此，可否与社区联系，春节期间或在一定时期内，招一些志愿者负责园区安全巡视工作，毕竟小区有很大一部分业主很关注小区的安全。

5、加强管理人员综合素质培训，包括：专业理论知识，收费技巧，案例分析等。

收费方面：

1、各区域做好基础服务工作，提高整体服务质量，热情接待业主，对业主问题的答复要统一口径。

2、了解业主情况，经常性地与业主沟通交流，感情投资，由物业费收取的公对私，逐渐转变为私对私。

3、提高收费人员综合素质，知识面一定要广，区域负责人以身作则，重点落实收费工作。

4、将业主分为5类，针对每一类采取不同收费措施，将业主家中具体问题记清，以便有充足的时间跟业主进行谈判，将收费任务尽可能的往前赶。

5、春节期间对业主一些礼品的赠送、便民服务等。例如：过年业主出行乘坐出租车居多，并且车不好找，我们可否与出租汽车公司协商方便订车事宜。

最后，感谢大家耐心听完我的述职报告，今天借此机会，我想说：在这一年多的时间里，感谢领导对我的批评、教育和培养，感谢与我朝夕相处的全体同事对我的支持、理解和信任。

谢谢大家！

客服述职报告述职报告客服部范文（15篇）篇十三

20__年__月怀着满腔热血来到__商场客服部门任职,在新的环境新的岗位工作了一年了。在20__年__月承蒙领导厚爱升职为客服部主管。今天我的述职报告主要对__年工作的总结和自己对__年客服部工作的展望。

一、岗位认知。

我深知来到一个新的环境,走上新的岗位,一切都要从头做起,要熟知自己的岗位职责,了解自己所在公司的企业文化。在主管的关心、同事的帮助以及公司的培训中,我了解到了自己作为一名最基层的员工,在维护好顾客利益的同时,也要树立公司的正面形象。

二、工作情况。

在各位同事的关心爱护、主管的支持帮助下,我较快的融入到了这个新的环境,进入了自己的新角色——总台与播音客服人员。4个多月后任部门安排从总服务台调往贵宾厅任职。贵宾厅与播音室的主要工作:

1、vip会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。

2、接待客户投诉(前台投诉和电话投诉)。

3、会员积分兑换。

4、办理免单。

5、配合企划部完成每一期的赠礼活动。

6、播音室日常工作。

三、岗位职责。

- 1，注重部门礼仪礼貌，提供公司良好的外部形象。
- 2，维持良好的服务秩序，提供优质的顾客服务。
- 3，做好顾客投诉与接待工作。
- 4，配合公司完成每一次的活动任务。

四、问题与不足。

- 1，早晚班交接还是会发现不到位。
- 2，楼层电话簿品牌登记不完善。
- 3，客服人员对于商场知识偏薄弱，例如接待简单客诉时候都要依赖楼层主管。
- 4，总服务台和贵宾厅知识本内部员工都了解的不够透彻。
- 5，员工依赖性强，小问题都要依赖主管出面处理。例如电脑故障。
- 6，个别员工自律能力差。

五、个人建议。

- 1，严格管理员工在岗纪律，整顿部门工作纪律。
- 2，加强各部门的沟通协作，以保证柜台进，撤柜能够及时更改品牌电话簿。
- 3，对员工进行小型部门内独立业务培训，如接待投诉流程，退换货流程等等(包括播音室)。

客服述职报告述职报告客服部范文（15篇）篇十四

尊敬的xxx领导：

世界上没有最完美的事情，只有更完美的事物。或许你的工作已经做得很棒了，但是如果你缺少一份完美的报告，那么你得到的报酬和你的期望值可是会有很大的区别。

从原来的工作单位辞职之后，我准备开始一次新的尝试，我想要做好的工作有很多，不过我相信自己可以做的更好的。在经过很多次的面试应聘之后，我终于在面试中取得一次突破性的进展。有一家公司及时的看到了我的才华，给我机会。我想我会尽我的全力来实现自己的价值，实现之前一直没有过的理想、抱负。

本人于本月经行政部x部长和x总分别面试后到岗试用x天。在这x天试岗期间我的工作作为客服部主管管理客服部所有员工，处理客服部日常事务，协助楼层主管和值班经理维护商场正常运营。经过几天的工作与观察，我对客服部的日常工作有了一定的了解，并从中学习到很多原来从未接触过的实践经验。结合我的学习与工作经验，现将我所了解到的本商场客服部的实际运作状况做出如下汇报：

- 1、会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。
- 2、接待客户投诉（前台投诉和电话投诉）。
- 3、商场大门显示屏信息的录入与播放。
- 4、每日邮件收发。
- 5、商场内部其他事务处理。
- 6、播音室日常工作。

我所接手的客服部经过前期招聘工作之后，人员编制正常。目前客服部运作的优势特点如下：

- 1、员工新老交接正常，没有业务不熟悉的员工独立上岗的状况，业务熟练。
- 2、客服部员工与各楼层、各部门衔接顺畅，工作配合较默契。
- 3、楼层管理到位，有效地辅助管理了客服部前台。
- 4、客服部前台工作细致周到，办事准确，例如每日邮件收发，员工订餐，商场故障维修处理等。
- 5、播音室工作进展顺利。

1、前台简化接待客户投诉流程。

现有投诉流程：前台投诉、电话投诉所属楼层主管、直接将投诉转至楼层主管和各柜台自行处理。这样的处理方式容易造成楼层主管工作量过重，导致管理上的混乱，一方面客服主管无事可做，另一方面楼层主管应接不暇。以目前商场的客流量来说，这样的处理方式的确可以节省大量的人力物力资源，而且也可以提高投诉处理时间，但是，随着商场销售业绩的提高，客流量增加，势必会引起管理混乱继而引发各部门之间的权责划分不清的矛盾。特别是我商场即将新装开业，类似上述情况很有可能因此而产生。

2、工作记录缺失。

前台没有工作记录，前台员工所作工作无据可查，整个前台只有一本手写xx客户登记本用以将会员信息录入到计算机系统中和一本邮件领取登记本，没有客户投诉记录单，电话接待记录，失物、寻人等其他工作记录单，播音室只有日常播音记录一份，每日临时播报（广告、促销信息、寻人、移车、

失物等) 没有记录。这种工作方式导致员工工作积极性低, 对于应做工作往往消极怠工能推就推, 如果造成工作失误无据可查, 员工间会互相推脱, 无法追究责任。另外工作记录缺失导致客服主管无法正常管理员工工作职责, 难以提高管理工作的质量, 这也是造成我商场客服部主管流失严重, 无法长期开展工作的一个原因。

3、客服部员工考勤纪律差。

客服部员工考勤差, 均以身体不适为借口, 但都没有请病假, 如不被主管查岗则不会如实上报, 整个部门无排班表, 员工间随意倒班不报主管批准, 相互包庇。

4、办公成本过高, 办公用品消耗量超出了本部门的预损耗量。如播音室多次申领笔、纸, 前台胶带消耗量大。

客服部的客户投诉处理权限, 商品退换, 发票开据, 团购等职能被其他部门分散管理, 造成客服部员工工作闲散, 无所事事, 思想懒散。

6、无后期客户忠诚度培养。

客服部对于会员的后续服务根本没有, 前台服务人员对会员权利不清楚, 单纯建立客户档案后没有进行跟踪服务, 客户维护、回访等工作。

1、要求客服部主管加强考勤管理, 保证员工出勤, 工作期间严格管理, 严查员工在岗纪律, 每周制定规范排班登记表, 整顿部门工作纪律。

2、对员工进行小型部门内独立业务培训, 如接待投诉流程, 退换货流程, 改变原有的简单流程, 规范工作流程。目的是为今后客流量增加避免工作混乱权责不明的现象。

3、制定工作记录本，投诉记录、电话投诉记录、邮件收发记录、临时播音稿件记录，前台其他服务记录等，便于领导检查工作和主管管理员工。

4、建立客户后续跟踪服务制度，用以培养和维持商场的固定消费群，建立客户对商场的忠诚度，特别是对会员客户进行追踪服务，如定期客户电话回访、大型促销活动通知，积分换购温馨提醒等，来配合营销部、企划部工作。

5、严格控制办公成本，如消耗量大的办公用品可以采取以旧换新法，填物品申领后用使用完的办公用品去换领新的，再如电话外线拨打要做登记等。

6、客服部相关业务可以适度分担，如开发票、退换货等权责，前提是要保证客服部主管拥有具有良好的执行力，否则容易管理不力造成混乱。

由于本人试岗时间有限，对整个商场的运营并不是非常熟悉，观察得还不够深入细致，看到的问题比较浮浅粗糙，对于一些措施的考虑并不周全，并不一定能够真正反映出整个客服部的全貌，希望领导能够批评指正，给出指导意见。另外，以目前商场的客流量和管理制度而言，需要改进的地方并不是十分突出，考虑到我商场重装开业会扩大经营，现有的管理力度无法应付以后的商场规模，借此装修之际进行加强管理势在必行。

我也不知道自己能否在试用期之后，继续留在这里担任客服部主管。不过我在x天的试用期中，表现还是不错的，虽然对客服部的情况没有太大的了解，不过大概情况还是知道的。希望公司能够看到我的潜力，让我继续在现在的工作岗位工作下去，我相信自己有这个能力当好客服部主管。我会尽我的全力来工作，我会为公司的发展做出我的贡献！

此致

敬礼！

述职人□xxx□

20xx年x月x日。

客服述职报告述职报告客服部范文（15篇）篇十五

20xx年xx月怀着满腔热血来到xx商场客服部门任职，在新的环境新的岗位工作了一年了。在20xx年x月承蒙领导厚爱升职为客服部主管。今天我的述职报告主要对x年工作的总结和自己对x年客服部工作的展望。

我深知来到一个新的环境，走上新的岗位，一切都要从头做起，要熟知自己的岗位职责，了解自己所在公司的企业文化。在主管的关心、同事的帮助以及公司的培训中，我了解到了自己作为一名最基层的员工，在维护好顾客利益的同时，也要树立公司的正面形象。

在各位同事的关心爱护、主管的支持帮助下，我较快的融入到了这个新的环境，进入了自己的新角色——总台与播音客服人员。4个多月后任部门安排从总服务台调往贵宾厅任职。贵宾厅与播音室的主要工作：

1□vip会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。

2、接待客户投诉（前台投诉和电话投诉）。

3、会员积分兑换。

4、办理免单。

5、配合企划部完成每一期的赠礼活动。

6、播音室日常工作。

1，注重部门礼仪礼貌，提供公司良好的外部形象。

2，维持良好的服务秩序，提供优质的顾客服务。

3，做好顾客投诉与接待工作。

4，配合公司完成每一次的活动任务。

1，早晚班交接还是会发现不到位。

2，楼层电话簿品牌登记不完善。

3，客服人员对于商场知识偏薄弱，例如接待简单客诉时候都要依赖楼层主管。

4，总服务台和贵宾厅知识本内部员工都了解的不够透彻。

5，员工依赖性强，小问题都要依赖主管出面处理。例如电脑故障。

6，个别员工自律能力差。

1，严格管理员工在岗纪律，整顿部门工作纪律。

2，加强各部门的沟通协作，以保证柜台进，撤柜能够及时更改品牌电话簿。

3，对员工进行小型部门内独立业务培训，如接待投诉流程，退换货流程等等（包括播音室）。