电话客服年底总结

电话客服年底总结范文**2016-11-22**浏览：分享人：任怡馨手 机版

电话客服年底总结范文一： 来到**xx**的工作时间虽然不 是很长，但是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没 有接触甚至没有想过要接触的工作内容，这一切都是对自己 的一种挑战、一种提升、更是一种成长。

回顾十月份的工作情况，我主要负责两方面的内容：一 是网站内容的更新，二是**53**客服，因为没有将这两项内容 很出色的完成，所以我对自己的表现还不是很满意。下面具 体的来说明一下工作的完成情况：

一、网络工作内容

**1**、 更新**xx**网站沈阳校区的新闻，包括校内动态、考试 信息和出国留学的信息，让浏览我校网页的人一睹我校学员 风彩、掌握我校每日动态、学习与英语考试和出国留学相关 的相关知识。

**2**、 在新浪、搜狐、网易、百度、和讯、凤凰网、博客 网等网站的博客频道发表文章，宣传**XX**英语。

**3**、 向搜索引擎提交更新的文章和博客，争取被搜索引 擎抓取。

**4**、查看百度贴吧、百度知道中涉及到**xx**英语学校的相 关信息，掌握大家对**XX**英语的最新看法和需求，如果遇到 有恶意中伤和广告及时向贴吧提出申述，申请删除帖子。（这 段时间没有发现恶意问题）

**5**、 在培训网站、分类广告的外语培训和出国留学培训 等相关分类，留学论坛和沈阳本地论坛，百度贴吧等地方发 布广告。

**6**、 撰写**xx**英语公益活动高中建设的文章。

**7**、 编写**xx**英语网站新增版块雅思保分计划的相关内容。

二、**53**客服咨询情况

在学校众多来访人员中有一项来访方式就是通过网络 咨询来约访学员，这也就是和**53**客服能否有效咨询直接挂 钩的，所以也对我的工作内容有了更髙的要求，除了将网站 整理好，也必须提高和客户在网上交流的能力。

网络是虚拟的，我不知道在与我对话的人是什么性格的 人，到底有什么真正的想法，也不知道他是好意还是恶意, 所以在存在这些未知数的前提下，如何能够真正揣测好对方 的心里，用什么样的语言来吸引他对我们学校有极高的兴趣 甚至真正想来我校学习，这都是需要很好的研究。通过这一 个月以来，**53**客服工作的完成我对自己并不是很满意，主要 存在一下问题：

**1**、 咨询量本身与上月相比有所降低。

**2**、 针对咨询的人约访数量降低。

**3**、咨询者的学习意向并不强烈、我缺少一种十足的能 力让他又只是想先咨询看看转变到被我们学校真正所吸引。

针对以上问题，在下个月的工作中，我计划从几个方面 进行改进：

**1**、 分析上个月客服咨询内容，找出沟通中存在的问题， 变化交流方式、交流语气，努力揣测说话人的心里活动，提 高咨询能力，这也是重中之重。

**2**、 加强在网站上对**xx**英语的宣传力度，将**53**客服的 连接尽可能多的加入到所发文章的网页，提高点击率。

**3**、 提高自身业务素质能力，有时偶尔会因为对咨询人 所问问题的一些反感，从而心态有所转变，今后转变自己的 心态，完善业务能力、提高咨询量。

下个月即将到来，针对上述提到的问题，有则改之无则 加勉，出色的完成接下来的工作。

范文举例二： 客服部工作存在诸多不足，有新的问题, 老的顽症。一名客服专员，想要做好客服工作要按照企业制 定的客服专员岗位职责执行工作，将自己良好的服务态度, 精湛的服务技巧带到工作中来，请看下文电话客服年度个人 总结。

斗转星移，进入桂龙堂已四个多月，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，作为一名桂龙人，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：

一、 树立全局观念，做好本职工作

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。”七月份来到公司以后，我首先接受了大约 一星期的培训，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。

二、 精于专业技能，勤于思考应变

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。

三、善于沟通交流，提高工作质量

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。