【自我介绍】

尊敬的各位领导、亲爱的同事们大家好！今天非常荣幸能够站在这里进行工作汇报。请允许我先做一个简单的自我介绍，我是来自客服中心京东旗舰店组的刘晓敏。19年5月份很幸运通过层层筛选，如愿加入了咱们鲁南制药。入职培训后，我被分配到厚普七车间进行实习。车间的生产学习，让我学习到了药品的多个质控点，也了解了产品生产中出现的常见问题，为客服工作打下一定的基础。20年4月调回客服中心，刚开始人员紧张，我们同时接待京东和拼多多两个平台的客户。调入部门一个月多月，便迎来了第一个意义不凡的618，尤其看到0点后蹭蹭上涨的销量，就很兴奋很激动，虽然那天凌晨两点钟下班，但下班后休息几个小时，接着上班，仍然像打了鸡血一样，浑身充满激情和干劲。渐渐地，随着新生力量的不断加入， 我们的队伍也不断壮大， 为了给客户提供更专业更优质服务，京东和拼多多开始分组接待，20年9月份开始专职京东平台。

通过以往的工作磨炼，我的工作能力、学习能力均有了明显提高。我的述职报告主要由工作回顾、自我评价、工作体会以及工作计划这四个部分组成。首先回顾一下我的岗位职责和工作完成情况。

一、【工作回顾】

* {岗位职责}

客服工作在外行人看来很简单，无非售前接待、售后问题处理，简单的跟用户聊聊天，推销一下产品和活动就完了。但实际的客服工作却并不是简单的一问一答，聊聊天卖卖产品那么简单。

1.售前接待我们接待的客户身体体重指数（BMI），既往病史以及体质等因素都需要我们在引导用户购买前咨询详细，告知注意事项，根据我们的产品推荐服药疗程，对客户的健康负责。给出一个合理科学的用药购买建议是作为一个医药客服人员的基本素养。如果用户有购买的意向了，我们还要结合店铺的价格活动优惠体系和客户的实际购买意愿推荐最合理的一个套餐，让客户满意下单，完成自己的销售小目标。

2.售后处理中遇到的主要问题主要涉及不良反应，退还货， 赠品物流问题等。其实售后接待处理用户的问题，关键在于给客户展示一个积极处理问题的服务态度。服务处理问题态度好了，客户的满意度也随之高了。

3.我们店铺活动的时候促销政策经常会实时变动，这也就需要我们一线的客服接待人员，及时跟踪店铺优惠活动的变化，跟同店铺的姐妹同步更新这些信息，店铺活动异常及时反馈运营核实处理，客户信息及时同步会员管理，确保接待时候跟用户介绍活动优惠的准确度，确保用户获取到的优惠信息及活动信息是真实准确的。

4.日常中认真完成其他的工作，协助新同事的成长， 积极参加公司活动、培训学习，在参与中不断总结学习，提升自己。

* {工作完成情况}

一年的客服工作，让我的工作技能和工作能力成长颇多。

1.一年接待工作，全平台销售总额达xxx万元，总接待人数为xx人

2. 平均响应时长也由最开始进入部门的19.41s缩短到4.07s,客户满意度稳步提升至99.53%。始终高于店铺平均客户满意度。平均响应时长降下来了，客户满意度提升上去了，客户的满意就是我们客服人的不懈追求。

二、【我的成长与不足】

* {成长}

19年五月份入职的时候，我还是一个没有走出大学校园的学生。从学习制药的生产流程，到药品生产的全流程都熟悉；从第一个客户激动的面红耳赤，到一次次遇到问题后的学习到，现在完全可以自己游刃有余的接待客户，帮助新员工学习；从与客户斗志斗勇，到主动真诚的帮助客户。除了工作技能的提升之外，心态和意志也得到了提高和升华。中间不乏挫折，感触最深的是，入职军训的那段时期。军训前一天晚上，在车间上了大夜，从事车间生产工作，凌晨三点钟下班休息几小时后就去新时代集合参加军训。酷暑天气遇到生理期，所有恶劣条件都扎堆集中在了一起，身体体能已到达极限，军训站军姿过程中就中暑晕倒了。当时政委小姐姐让我和她去招待所有空调的房间住，休息一下感觉身体稍有好转后，心里仍然惦念着军训，就拖着虚弱的身体走到了军训场地，在那硬撑着站了一会儿军姿后，身体就再一次次不争气地晕倒了。身体内无机盐大量流失，出现了发烧电解质失衡的状况，在那也没有可以很好地休息有效治疗的地方，就一直拖着，自己的身体就越来越差。最差的时候，自己根本走不了路， 走几步都会晕倒。但好在有一束微光照亮了那是最困苦的我，让我咬牙坚持了下来，在车间时我也有过多次的挣扎和挫折，庆幸有领导和同事的帮助，庆幸自己一路走过来了。最近一位中科院博士在其博士论文的致谢中写到，二十载求学路，一路风雨泥泞，最后终于花开锦绣。官方点评：有的人追着光，靠近光，成为光，散发着光。我很庆幸我从以前追着光到现在靠近光看见光，这一路走来我身边有很多值得我去学习的光。我将继续向前，努力成为光，散发光。在这两年里，我完成了从一个学生向鲁南人的转变，我觉得也算是我这一段时间工作的主要成就。

* {不足}

（1）虽然一年的客服工作让我在工作能力和工作水平方面有了很大的进步，但有些时候，遇到棘手的问题，还是处理的不够完美。刚进部门时，遇到问题的时候，我经常会自己独立思考较长一段时间后才跟有经验的同事去交流取经，这其实很浪费时间，因为工作中很多我认为复杂的问题在有经验的同事眼里可能只是一个很小的问题，工作中我应该多取经，多进行头脑风暴，这样更能茅塞顿开，成倍的提高工作效率。

（2）还有些时候我会给自己很大的压力，想要快速进步，但给自己施加太大压力很多时候可能会适得其反，反向做功。应该清醒认识到学习进步需要一个过程，需要多些耐心耕耘灌溉，经历时间沉淀后才能有所进步，否则往往欲速则不达。

（3）情绪把控能力还需继续提高，做到将负面情绪扼杀在摇篮里。

三、【工作体会】

这一年客服接待工作的主要感悟有两个，第一是作为一个客服人员所必须拥有的，我认为也是最基本的素质就是要树立服务意识，客服的一切工作都要以为客户提供更好的服务为追求。还有就是要有责任感，做一个客户眼中“靠谱的人”，让客户觉得我们的服务靠谱，鲁南制药的品牌靠谱.

* {服务意识}

以“创新引领，服务推动”为指导方针，树立“服务意识”，讲求用户思维，站在用户的立场去做服务，“想用户所想，解用户所难”。要做到诚心、贴心、耐心、细心、舒心，发自内心为他人提供全方位、优质、高效地服务。我认为做客户服务工作最重要的两个基本素质，一是要主动，二是要真诚，用主动真诚的态度去做客户服务，把客户当亲人一样看待，才能为我们鲁南产品和服务的高端化差异化产品路线增砖添瓦，留住更多的客户。真诚主动对待客户，也能发现很多可爱的用户，过年值班时接到一位重庆的王女士我的印象特别深刻，她购买了一个96粒套餐 ，来咨询的时候告诉我：“我收到货了，我就是发现多了两盒，怕是你们出货的时候弄错啦，大家都不容易的”。我听到真的很感动，隔着屏幕也能感觉到王女士的正直善良。跟她表明2盒7粒装是我们为了回报新老客户随订单赠送的，王女士原以为是仓库弄错了多发了货，得知是赠品后很开心。平时偶尔也会接到故意纠缠的客户，但遇到可爱正直的客户王女士后，真的觉得太暖心了。

* {责任感}

我们的手里紧握着三个主要责任，客户的健康、团队的荣誉、公司的形象。作为鲁南制药全时空客服中心的一份子，首先我们有责任也有义务对客户的健康负责，提供专业快速的解答，保证顾客咨询满意度，想客户所想，解用户所难；其次还要对客服中心团队集体荣誉负责，与团队共荣辱，同进退，遇到难题困难，大家齐心协力解决问题；最终还要对公司对外形象负责，我们的一言一行一举一动对外都是在展示鲁南制药的形象，要不断提高自身服务水平，提供更优质的“鲁南服务”

四、【工作规划】

个人的成长发展与公司的成长发展是密不可分的，作为一名光荣的“鲁南人”自然要把自己的青春年华奉献给鲁南“百年品牌，千亿梦想”的壮丽的事业中去。既要拥抱理想把眼光放长远，又要脚踏实地着眼于当下。

1：做好工作，站在用户角度，提供快速优质的用药咨询服务，购买咨询服务及售后问题处理

2：复盘总结，在复盘过程中总结自己工作中的经验教训，从实践经验中总结以为更好地在工作中实践，将理论与实践进行统一和融合

3：扬长避短，弥补弱点，通过各种途径学习提高自己的业务水平和业务能力

4：终身学习，树立终身学习观念，闲暇时不断接收新知识，新思想，新理念，不断提升自己的认知水平