工作总结

尊敬的各位领导、亲爱的同事们大家晚上好！我是来自客服中心京东旗舰店的刘晓敏，非常荣幸能够站在这里进行工作汇报。时光荏苒，岁月如梭，加入客服中心这个大家庭已经一年了。经过一年的工作学习，我的工作、学习能力都有了显著的提高。现将我的工作总结如下：

# 主要工作

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远非常人想象的一问一答，聊聊天卖卖产品那么简单。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都咨询详细，根据我们的产品特点推荐服药疗程、注意事项等。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最重要也是最基本的素养。如果用户有购买的意向了，我们还要结合店铺的优惠活动和客户的实际购买意愿推荐最合理的一个套餐，让用户满意。

我们店铺有活动的时候，都会给优质的用户赠送增值礼品，作为客户对我们品牌信赖的支持与馈赠。但每逢双十一、618等大促活动时候，我们都忙的热火朝天，难免出现礼品登记不上，错发漏发礼品的状况。这时候我们就需要积极处理增值礼品发货的物流问题，漏发少发等问题。其实售后工作接待处理用户的问题，关键在于给用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，就会发现有很多可爱的用户。曾经有一次有一个大姐买舒尔佳的时候，收到货之后说多收了几盒7粒装的舒尔佳，说是要加我们微信给我们补差价呢，其实我们是为了回报新老用户后期调整赠送体验装的数量了。其实我们活动的时候，我们的促销政策会实时变动的，这也就需要我们一线的客服人员，及时跟踪店铺优惠活动的变化，适时跟同店铺的姐妹更新这些信息，确保接待时候跟用户介绍活动优惠的准确度，还要修改店铺机器人接待的部分话术，确保用户获取到的优惠信息及活动信息是真实准确的。

# 工作感悟

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，是我们全时空客服中心客服人员所追求的。

1. 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。

2.责任感

我们站在客服队伍的姐妹们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，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；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，每个人都是客服中心不可或缺的重要分子；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”

# 成就与不足

一年的客服工作，让我的工作技能和工作能力成长颇多。一年接待工作，全平台销售总额达xxx万元，总接待人数为xxxx人，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。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，还是处理不好。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想起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姐姐们眼里可能只是一个很小的问题，其实工作中我应该与同事多多交流，多进行头脑风暴，这样更能茅塞顿开，成倍的提高工作效率。还有些时候我会经常给自己很大的压力，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。

# 个人发展规划

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“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