

# 转正客服个人述职报告

作者：有故事的人 来源：范文网 [www.wtabcd.cn/fanwen/](http://www.wtabcd.cn/fanwen/)

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/zuowen/1692598809615340.html>

范文网，为你加油喝彩！

# 名人名言分类积累

## 名人名言分类积累

### 一、爱国

1. 天下兴亡，匹夫有责。——顾炎武
2. 人生自古谁无死，留取丹心照汗青。——文天祥
3. 先天下之忧而忧，后天下之乐而乐。——范仲淹
4. 风声雨声读书声声声入耳，国事家事天下事事事关心。——顾宪成
5. 英雄非无泪，不洒敌人前。男儿七尺躯，愿为祖国捐。——陈辉
6. 我们爱我们的民族，这是我们自信心的源泉。——周恩来
7. 现阶段，爱国主义主要表现为献身于建设和保卫社会主义现代化的事业，献身于促进祖国统一的事业。——江泽民
8. 谁不属于自己的祖国，他就不属于人类。——海涅
9. 失去祖国的人，犹如丧家之犬。

### 二、集体

10. 荷花虽好，也要绿叶扶持。一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮。——毛泽东
11. 正如树枝和树干连接在一起那样，脱离树干的树枝很快就会枯死。——奥涅格（个人发展离不开他人、集体）
12. 一花独秀不是春，百花齐放春满园——雷锋（个人发展了不能忘了集体）
13. 天时不如地利，地利不如人和。——孟子（强调人团结的重要）
14. 人心齐，泰山移。（集体团结得力量）

### 三、人生

15. 人固有一死，或重于泰山，或轻于鸿毛。——司马迁
16. 不戚戚于贫贱，不汲汲于富贵。——陶渊明
17. 谁要游戏人生，他就一事无成，谁不能主宰自己，永远是一个奴隶。——歌德
18. 建筑在别人痛苦上的幸福不是真正的幸福。——阿·巴巴耶娃
19. 人生如同故事。重要的并不在有多长，而是在有多好。——塞涅卡
20. 人生就象弈棋，一步失误，全盘皆输，这是令人悲哀之事；而且人生还不如弈棋，不可能再来一局，也不能悔棋。——弗洛伊德
21. 一失足成千古恨
22. 路是脚踏出来的，历史是人写出来的，人的每一步行动都在书写自己的历史。——吉鸿昌（把握自己走好每一步）
23. 无论你怎样地表示愤怒，都不要做出任何无法挽回的事来。——培根
24. 人生应该如蜡烛一样，从顶燃到底，一直都是光明的。——萧楚女（善始善终）
25. 人不能象走兽那样活着，应该追求知识和美德。——但丁
26. 美是到处都有的，对于我们的眼睛，不是缺少美，而是缺少发现。——罗丹（生活中要善于细心发现）
27. 不要希图成为一个成功的人，我们应努力成为一个有价值的人。——爱因斯坦（成功

## 转正客服个人述职报告

### 转正客服个人述职报告

在生活中，报告使用的频率越来越高，通常情况下，报告的内容含量大、篇幅较长。那么报告应该怎么写才合适呢？以下是精心整理的转正客服个人述职报告，希望对大家有所帮助。

### 转正客服个人述职报告1

认真回想入职几个月以来，我到底做了什么，而又有了什么收获呢，我要怎么样对待今天，才能在回忆往事的时候，不会后悔；也不会因为没什么成绩而感到羞愧，基于以上问题，我先对自己试用期做了一些总结，对现在要做的事情进行了一些梳理，并根据实际详细的修改了以后的计划以及方向。

作为一名客服人员，一是熟悉产品；二是做好产品的售后维护；三是研究好客户心理；可是我做了什么呢，对于熟悉产品，目前为止，虽然有很多细节方面不是很清楚，但是以现在的了解对于客户的咨询足够了，当然，有些新的知识需要不断地去学习；对于客户售后维护的，服务方面也做到了80%；而最后一项我确实做得不好，在销售过程中，没有把握住客户的真正需求，另外，我发现我太善良，不够果断，有些事情我知道，可是我没有去做，客户想要的是什么，所存在的不确定信息，我也没有及时的去说服，导致有些机会就此错过了，做为一名客服人员，对此，不得不去反思，不得不去学习。

下个月转做客服售后，领导说，业绩倒数第一去做售后，说实话，我非常不甘心，但是知之者不如好之者，好之者不如乐之者，无论岗位怎么变换，我都不会让自己不开心，无论是怎么样的变化，对于我来说都是一种锻炼，或者售后是一种很好的转变，之前我做售前时想做的却又没时间去做的事情，做售后，我可以充分的按自己的想法去做，我讨厌一成不变的流程，更不喜欢默守成规的处事方法，而客服售后我打算先这么去做：

## 一、关于退换货

流程太复杂，时间太慢，我认为卡点在于产品退回的损坏以及仓管在处理时，因为产品问题维修或是入库等方面从而引起拖延，为此我想的是简化这一流程，当货退回来后，第一检查产品，若有问题，直接拿去维修，及时给出解决方案，而仓库点入库再提交所谓的退换货单太麻烦了，因此我想的是入库由售后去点，货和退换货单直接退回仓管，后面就可以很快的交由财务处理，以免有时仓管发货较忙，来不及点入库，从而引起的延误。

## 二、关于售后电话

这次规定的是80%，说实话，有点多，但是要做，怎么去做，初步的想法是在打电话前查询客户是不是\*\*\*，如果\*\*\*，则通过旺旺去回访，如果客户不\*\*\*，才去电话回访，这样一来，有两个好处，一是如有问题，旺旺有聊天记录可查，且可根据旺旺来避免说不清的事情。

第二，节省电话费，而且，还有一个重要的问题，就是给客户打电话的时候，一般是9点到11：30，下午14：00到17：00为佳，而在这之间，售后导单审单主要是在下午完成，因此时间上可以说只有早上可以打电话，在这种情况下可能电话回访就不会做得很好了。但是还是先努力下，总结之后再提出改变方案。

## 三、物流跟踪

如果有发生转单，则由售后直接查询发给客户，虽说售后不参与售前的工作，但是如果说转到售后，再转给客户，这样多了一个步骤，觉得没有必要，希望后期能采纳。

## 四、开发票事宜

按规定，每天下午3点之后的发票改天开出，为了杜绝所谓的特殊，只要在4点前将发票申请发到

财务就可以了，而定在15:00，个人觉得有点早，但是具体怎么做呢，按时间3点前有发票的单，最迟3:30录完，剩余30分钟开出库单以及发票申请，时间上我觉得有争取的时间，但是现在还没有想出比之前提出的更好的方案。

## 转正客服个人述职报告2

弹指一挥间，我的工作试用期已接近尾声。通过这两个月的学习与工作，从中熟悉了公司以及有关工作的基本情况，了解物业公司的重要工作内容与职责，对物业公司的工作有了一个具体的了解。在即将过去的两个月时间里，在公司领导的关心和指导下，在同事们的热情帮助下，较快熟悉了公司环境，适应了新的工作岗位，现将我试用期的工作情况简要小结如下：

一、严格遵守公司各项规章制度，认真学习业务知识，履行岗位职责，服从领导安排。做为一名公司的新进员工，了解公司全新的经营理念和管理模式，明确自己的岗位职责。

二、主动学习、尽快适应，迅速熟悉环境，主动、虚心向领导、同事请教、学习，基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法，顺利完成领导安排的各项工作。

三、做好前台的门面工作，整理好桌面文件，定时擦拭玻璃桌面保持前台整洁和美观。

四、做好日常快递收发工作，签收快递后迅速送达并做好登记。

五、做好电话的接听工作，回绝推销骚扰电话，重要电话及时为相关部门转接，如无人接听做好登记工作，及时向有关部门或相关人员汇报。

六、严格把关进出人员，非公司人员除有公司人员带领的一律先问清楚来意，礼貌应答，然后电话通知内部相关人员允许进入的才可放行。

七、协助其他部门做好临时交托的各项任务。

除了前台应完成的任务外，同时作为一名客服部的人员我还应该做好的有以下几点：

一、对于商户咨询和投诉的处理，应服务热情、周到、礼貌、用语规范，耐心细致的受理并做好相应的记录，如遇到处理不了的问题时，要先对客户予以耐心安慰和解释，稳定客户情绪并及时汇报上级领导处理解决。

二、对于商户的日常维修工作，接到报修电话后登记好报修人的姓名以及电话，以便维修部门跟进，迅速填写好保修单移交给相关部门，待维修完工商户确认以后将维修单编号归档。

三、协助客户部门的其他工作人员完成领导交托的其他工作。试用期结束后又将是一个崭新的开始，作为意邦的一份子，我会尽全力做好自己分内的工作并协助其他部门完成交托的任务，努力学习相关知识，提升自己的工作能力，基本改善自己的不足。最后感谢领导给了我这次机会，我会在今后的工作中努力进取，为做一个称职的人员而不断地提升自己各方面的能力与素质，为公司的发展贡献出自己的一份力！

XXXX物业管理有限公司

XXX

20xx.XX.XX

## 转正客服个人述职报告3

从20xx年11月30日入司已经三个月时间，在此期间公司领导和同事在工作和生活方面给予我很多帮助。公司客户服务中心刚上线阶段，通过日常工作学习自己对客户服务中心建设和客户服务有了更高的认知，同时积极与领导和同事进行沟通，尽快的融入了xx这个集体。

在试用期阶段自己主要负责完成以下工作：

- 1、由于公司客户服务中心的客户服务系统正处于开发阶段自己进入公司，利用之前的工作经验自己首先提出客户服务系统功能需求，在20xx年12月14日和12月22日组织总部和营业部客户服务中心工作人员对客户服务系统进行测试，同时将测试结果及时反馈给金正公司工作人员，并且与金正公司工作人员进行沟通商讨对客户服务系统的功能完善，并于20xx年1月15日完成功能完善建议提交金正工作人员；
- 2、负责公司客户服务中心质检管理办法编辑，并且协助完成公司客户服务中心管理办法制定及公司客户服务中心规范用语编辑，完善公司客户服务中心制度体系建设；
- 3、每月定时对总部和营业部客户服务中心话务进行抽查质检，并且将话务中存在的问题进行汇总发送给各相关工作人员，并对质检问题进行沟通，同时每月提交客户服务中心质检月报，通过此项工作来提高客户服务中心服务水平；
- 4、从20xx年1月客户服务中心客户服务系统上线之后，开始接听客户，通过在接听客户电话过程中来促进业务知识的学习，同时提高自身客户服务意识；
- 5、每日组织客户服务中心人员的晨会，通过晨会来了解当时市场资讯，共同学习每日疑难业务知识和新业务知识，同时学习公司近期工作任务与重点；
- 6、针对客户服务中心工作流程和标准使用语及相关工作对北京营业部相关工作人员进行培训，通过培训学习了解客户服务中心工作流程和提高服务认知；
- 7、在总部和营业部客户服务系统上线之后，指导营业部通过坐席系统完成新客户回访工作，并且及时解决营业部外呼人员在外呼过程中出现的问题；
- 8、根据公司领导要求同时为了加强公司各部门业务相通，每日收市后负责搜集整理当日疑难业务，并且每周将疑难业务汇总发送总部经纪业务部各位领导和各营业部客服主管。

通过以上工作任务的完成自己发现在很多方面仍然需要改进：

- 1、加强业务知识的学习，通过不断的接听客户过程中发现对于公司很多业务知识方面自己仍然需要加强学习，从而才能提高对客户的服务水平；
- 2、加强团队沟通协作，加入新的集体之后，并且在公司客户服务中心建设阶段必须很好与领导

和同事沟通才能保证各项工作的开展与完成，尤其根据公司客户服务中心发展目标，积极加强与各营业部客服主管的沟通；

3、对于公司客户服务中心建设阶段，应该利用自己之前的工作经验与客户服务中心运营管理的认知加强创新能力，寻找合适公司客户服务中心建设的方式方法。

在正式成为xx的一员之后，根据试用期发现的不足认真改进，同时积极完成公司领导分配的任务工作，对公司客户服务中心建设工作作出自己的努力。按期完成总部和各营业部客户服务中心客户服务系统平台坐席系统的上线工作，认真协助公司各营业部客户服务中心的上线工作，同时认真协助完成对公司客户服务中心制度建设，而且加强对对自己今后负责的客户服务中心呼入组的团队建设管理，积极主动配合领导和同事开展各项工作。

## 转正客服个人述职报告4

在入职前，我是首山逸居的一名土建维修工，主要负责小区居民家中卫生间漏水及屋面和积水问题。虽然都是与沙子、水泥、砖头打交道，表面看与现在的物业维修没有什么改变，但工作内容和环境还是有所不同。入职公司这三个多月以来，我最大的感受就是从刚开始的紧张到现在的充实，自己感到自己已经从情感上完全融入到了这个温暖的大家庭中，看到每位员工都相互协作，彼此关心，都时刻以公司利益为重，从内心当中，还真是有点喜欢和兴奋。三个月时间转眼即逝，我入职公司的试用期就要结束了，根据公司要求，我就结合入职来的工作实际，将三个月来的思想及工作情况总结汇报如下：

### 一、对以往工作的全面总结

今年8月17日，我经朋友介绍到公司入职。入职后，我就同其他三名工友在助理、处长的带领下，一起投入到了小区土建维修工作中，按计划完成了近188个地沟井的清淤和维修工作，完成了400多个污水井、雨水井、消防井、采暖阀门井的清掏和维修工作，更换污水井盖80余套；大家全面贯彻领导指示，利用废弃的水泥地沟井盖、石头，出色地完成了A区18栋、20栋楼体护坡的砌筑工作；最近，根据公司的安排，又进行清理小区内的装修垃圾的任务。工作中，我们几个工友密切配合，统一标准，不怕脏、不怕累，踏踏实实的工作，用高标准赢得了小区业主的赞扬。在前不久召开的员

工大会上，我们维修处的全体员工，也得到了公司高总经理的表扬。让我对这份工作更加感到自豪，更加坚定了我把本职工作做得更好的决心。

### 二、从工作中汲取的经验及教训

回顾入职公司三个月来的工作，总结起来有以下三个方面的经验和收获：

一是良好的公司氛围，使我对这份工作的责任感和自豪感得到了提升。公司很多领导都曾经是\*\*人，有些还是部队的大领导，那种对待工作高度严肃认真的样子，让我佩服，那种对待员工没有架子，平易近人的待人品质，让我折服。想到这些，领导和我们一起参加劳动，物业每周都有一天的劳动日，那种干热火朝天场景，那种让业赞不绝口的工作标准，那种全体员工齐心协力，团结互助的工作氛围，都时刻在感染着我，教育着我。看到小区自我们物业公司接管后发生的变化，我就感到来到这个公司上班是对的，在这样的氛围中工作是开心的，心情也是自豪的。

二是公司的远大目标，激发了我的工作动力。总经理在会上讲过，我们物业公司要实现“\*\*\*事化管理创品牌”的目标。从这个目标，联想到平日里领导们以身作则当样板，严格高效办正事的执行力，我就从内心当中有一种说不出的兴奋和激动。我觉得，这个目标并不遥远，在这样领导的引领下，在这个群体的不懈努力下，会很快就能实现的。每想到这些，我工作动力就更足了，工作起来也就更有劲儿了。我家就住附近，我渴望着看到小区在我们共努力的

建设下快速的繁荣起来。

三是严明的公司纪律，让我看到了公司壮大的希望。没有规矩不成方圆。严明的公司纪律，是公司成长壮大的保障。公司对保安的严格要求，改变着保安在业主心目中不好的形象；公司严格的值班制度，转变着业主对物业公司的一惯看法；有奖有惩，奖惩分明的执纪力度，规范着新建公司每一名员工的行为。让我印象最深的是，前几天，几名值班的水暖工因不落实公司纪律，在值班期间离岗喝酒，受了公司总经理的严肃批评，所有参与者都写出了深刻的检讨。这一事件彻底遏制了公司值班人员值班不认真，值班时间喝酒误事的不良现象，正规了公司的管理秩序，形成了一种认真做事的风气。从公司严明纪律的点点滴滴，让我看到了公司壮大的希望，我也深深的祝福我们物业服务有限公司的明天更美好。

### 三、下一步工作打算

再次感谢公司给我的这次就业的机会，下一步工作中，我会把领导的期望转化为我的实际行动，在维修处的领导下，明确自己的发展方向，不断在工作中积累工作经验，完善自己，改正自己在工作中存在的不足，并利用公司的便利条件，积极向身边的同志学习其他技能，把自己培养成多面手，更好地代表公司为业主做好服务，进而为公司建设做出自己最大的贡献。

### 四、对公司（部门）的建议

希望公司准备几只推车备胎，以免推车损坏延误维修工作。

### 五、为更好的达成工作目标，希望获得的培训及支持

由于天气变冷，冬季会限制一些土建维修工作，这就阻碍了维修工作进程，尤其是接收CD区和xx小区后，维修任务会更大，为了克服维修任务单一化，我希望获得关于水暖焊类的技术培训，为下步服务工作打下基础。

### 六、其他

## 转正客服个人述职报告5

几个月来，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几个月来的工作实际向各位领导和同事作以汇报，请予审议。

### 一、个人工作回顾

#### （一）加强学习，积极探索，部门上下，众志成城

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须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xx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，xx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、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。

## （二）公司24小时服务热线的受理工作

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xx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%。

## （三）工作任务联系单的统计、回访工作

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。

## （四）驻外访谈工作

我主要负责xx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。

## （五）联合巡检与夜间巡检的工作

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。

### （六）职能管控、职能服务的数据收集与统计工作

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。

### （七）培训与学习

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。

## 二、存在着不足

### （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。

### 三、今后提高工作水准的举措

#### 蜕变

任何改变对于一个人都是艰难的。我也试\*\*\*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。

#### 提高

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。

#### 发扬

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。

更多 实用文体 请访问 [https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/93\\_0.html](https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/93_0.html)

文章生成doc功能，由[范文网](http://www.wtabcd.cn/fanwen/)开发