客服培训总结

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：https://www.xiaorob.com/peixun/2333.html

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

客服培训总结(汇编12篇)

总结是事后对某一阶段的学习、工作或其完成情况加以回顾和分析的一种书面材料，它在我们的学习、工作中起到呈上启下的作用，让我们抽出时间写写总结吧。那么总结要注意有什么内容呢？以下是小编整理的客服培训总结，仅供参考，欢迎大家阅读。

客服培训总结1

XX月XX日经过为期一天的培训，让我深深地感受到后勤领导对新员工无微不至的关怀。在培训过程中，能让我把大学本专业所学的知识和实践工作有效结合起来，真正做到了学以致用。单位的领导在各方面都给予我们莫大的帮助，对我们的学习和生活都提供了优越的条件，无不体现了单位对新员工的人文关怀，展现了以人为本的经营理念。

本次培训最大的收获，就是下午在z校区吴倩老师给我们讲的职业化塑造课程，让我感触最深的就是她说的“ 我们不能控制时间，但是我们可以控制速度和方向 ”。说的是一个人的生活态度，我们要用积极的心态对待每一天，不能怨天尤人，机会是掌握在自己的手中的。虽然是一个平凡的岗位，但是一样可以发挥巨大的作用。每天微笑待人，用自己的真诚去感染身边的每一个人，同时也要不断的学习去提高自己。

培训的时间是有限的，但是收获的信息却是无限的，总感觉一天的时间太短，需要学习的东西还很多，总结这次培训的感受，用以前看到过的一段文字来表述：“ 在工作中，不管做任何事，都应将心态回归到零：把自己放空，抱着学习的态度，将每一次任务都视为一个新的开始，一段新的体验，一扇通往成功的机会之门。千万不要视工作如鸡肋，食之无味，弃之可惜，结果做得心不甘情不愿，于公于私没有裨益。 ”

客服培训总结2

还记得是小云姐的一条微信朋友圈，特别有感触，是这么说的：有人问我，你在山航除了会订票，你还会啥？答曰，在山航要具备以下条件：会微笑、会主动、会背书、会沟通、会业务、会考试、会算账、会看人，能熬夜、能早起、能受气、能抗压，懂舍得、懂政治、懂娱乐，受得了忙、守得住闲，还要会哄人，在这个行业混几年，不成精也已经看破坏红尘了，你以为在山航容易啊！看完这段话，感触很大，看似平凡的岗位，却是尝尽人生酸甜苦辣，造就了不平凡的职业人生。我也期待着哪天走上岗位，

有句话是彪悍的人生不需要解释，但是既然选择了就要一步一步走下去，再难爬也得爬完。这段时间，我们领略了背书、业务、考试、算账等等，要经历的还很多，又到楼下跟岗，我有点质疑自己能不能行，你能不能做到，内心其实很忐忑，经过这段时间培训，我也很清楚每次考试自己的成绩并不理想，压力其实也很大，客服的行业和之前的工作完全不一样，简直颠倒了，感觉三观都要重新整理了，而且我觉得自己在这完全就没有什么工作经验之谈了，和自己想的完全不一样，和其他即将毕业的小伙伴一样都是小白一个。现在安静下来想想，这也许就是一个挑战，一个新的开始，还是那句话选择了就一步一步走好。业务知识就是基础，自己的基础没打好，只能多背多看了，没有别的办法。对待学习业务知识的态度我也需要调整，之前总觉得差不多就行，结果考试就栽了，这次综合考了

其实也很无奈，怎么就这么差这两分，多背个知识点的事…除了日常上课学习，还是希望赶紧跟岗，不上手背再多知识，只是纸上谈兵，实践中能掌握到更多，对我来说觉得会比总是用试卷形式要好，比如截屏题算改期退票费，试卷上的截图认识，教员操作的认识，换到自己在嵌入黑屏里操作就会多反应一会。跟岗也算是督促我，师傅带4人，学不好就会有压迫感，我个人在学习方面属于拿枪逼着往前走的，自己知道有这毛病就是治不好，每次都是到了关键时刻开始着急这种类型，就不是学习的料，我觉得客服都是学霸类型，或者就是肖总和心彤这种很聪明，真的是看看就会，压力也大。来了客服，就不忘自己当初的誓言，选择了就要尊重自己，和之前完全不一样的环境、状态，就要学着去适应，调整好自己的心态，争取早日上岗，步上正轨。

客服培训总结3

上个月，我公司开展了一次关于客服人员的专业培训，培训结束后，我受益匪浅、感触颇深。今天，我把培训后的心得写出来，希望与各位客服人员共勉。在培训的过程中，培训人员讲的最多的、也是最重要的就是——沟通。与业主之间的沟通、与同事之间的沟通。那么何为沟通上个月，我公司开展了一次关于客服人员的专业培训，培训结束后，我受益匪浅、感触颇深。今天，我把培训后的心得写出来，希望与各位客服人员共勉。

在培训的过程中，培训人员讲的最多的、也是最重要的就是——沟通。与业主之间的沟通、与同事之间的沟通。

那么何为沟通？

沟通，就是信息交流，就是思想互动，就是情感通融。通过“沟通”这座桥梁，可以使我们和我们的服务对象相互了解彼此的想法、立场和观点，进而达到相互理解，相互信任，最终到达和谐社区的理想彼岸。

那么，如何做到有效的沟通，是否有技巧和方法呢？

这次培训中告诉我们，在物业管理中，沟通的技巧和方法在于工作实践中的经验积累。我认为，“熟能生巧”就是这个道理。

首先，作为一名物业管理人员，要端正思想认识。我觉得须做到以下几点：

一、尊重不卑亢

我们渴望得到别人尊重，但首先要学会尊重别人。我们的服务对象来自社会各阶层、各行各业，切不可以貌取人，看到有钱人就卑躬屈膝，看到穷人就横眉冷对。不懂得尊重别人的人，也得不到别人的尊重。

二、热情不冷漠

物业管理是服务性行业，从业人员保持热情的态度是起码的职业道德。最忌讳的就是一脸冷漠、爱理不理。未开口就已经得罪了业户，何来“沟通”而言呢？

三、诚信不敷衍

在工作中，我们要以诚为本，说到就要做到，切不可“吹牛皮”，事后不兑现，敷衍了事。

四、礼貌不刻薄

礼貌是社交中的基本准则，更是物业管理的基本要求。礼字当头，礼貌在先。切忌讽刺、挖苦、语言尖刻。

五、灵活不呆板

在工作中坚持原则，按法律、法规办事的同时，也要视实际情况，在不违反原则的前提下，尽量地予以灵活变通。

六、负责不推诿

该是我们做的，一定做到；该是我们负责的，决不推诿。

那么，为取信于民，做到以上几点，是否就可“一沟就通”了呢？未必！有了正确的思想，还要有适当的方法。在物业管理中“沟通”有哪些方法呢？我总结出了下面几种：

一、说服教育法

将物业管理的有关法律、法规、政策向业主进行宣传、教育和说服，是我们在工作中最常用的方法，但往往也是经常被忽略的方面，直不笼统的、死板的说教是无能的表现，效果也不会好。

讲法律、讲政策理所当然，但怎么讲，却很有讲究。因此，本方法常常要和别的方法结合使用方能奏效。

二、换位思考法

“服务”与“被服务”是对立的统一体。作为服务者，有时也要换个角度，如果“我是个业主”会怎么想？以被服务者的心态体验一下被服务者的感受。同时可以请业主也换个角度，如果他是服务者，该如何做？只有将心比心，相互理解，方能促进矛盾的解决。

三、入乡随俗法

在工作中讲普通话是基本要求。但是，根据服务对象的不同，特别对一些老年人，用同样的方言来接待他们，往往会收到事半功倍的效果。“家乡音，一家亲”，同样的方言在情感上已得到了认同，还有什么不好说、不好商量呢？但切记：如果没有说方言的能力，还是说普通话为好，否则“鹦鹉学舌”，弄巧成拙，业主会以为你在嘲笑、挖苦他。特别是对敏感方言，（如：苏北话）不要轻易模仿。

四、先虚后实法

有时直截了当，直奔主题，往往会使矛盾激化，双方弄僵；还不如先虚后实，先谈点和主题无关的话题，比如：天气、交通等，缓和一下气氛，然后再找机会，切入主题。

五、投其所好法

根据沟通对象的脾气、爱好，可以多聊聊对方感兴趣的话题。如喜欢棋牌的，就谈谈牌局对弈；爱好旅游的，就谈谈山水风情；钟爱子女的，就多赞扬赞扬他的孩子。对待中年妇女，赞美她的孩子是沟通最快捷的路径，俗话说，母以子贵嘛！

六、以退为进法

有时谈僵了，切不可火上浇油，贪一时之快，把该讲的，不该讲的都发泄出来，这样只能把对方逼入对立境地；不如以退为进，来个缓兵之计，劝一句，消消火，待合适机会，或换别人来跟业主再进一步沟通。

七、委曲求全法

有时会遇上一时不理解的业主，就更需要宽容、大度了，切不可以牙还牙、针锋相对，而更应该和颜悦色，轻声细语，即使被骂了也要能够忍耐，“小不忍则乱大谋，”古人之言不可不听。

除了以上各种方法，还可以利用一些非语言因素，更加强“沟通”效果。

一、离开冲突现场交谈

在冲突现场沟通，只能“触景生情”，越谈越气愤。心态无法平静，还可能有旁观好事者，添油加醋，扰乱局面，可能的话，劝其离开冲突现场，到其他场所交谈沟通较为有利。

二、坐下来谈

能坐下谈就不要站着。“请坐”不光是礼貌，也是融洽气氛，便于沟通的一个铺垫。

三、谈话时保持合适距离和位置

根据心理测试，一般人谈话，身体保持1米半的距离为宜。太近会感觉压迫，太远则有生疏之感；且交谈双方所站位置最好呈90度角，面对面有对抗之嫌。

总之，物业管理人员应是一名“杂家”，上至天文地理，下至鸡手蒜皮，远至三皇五帝，近到最近的莫拉克台风，都要知道一点，各种知识都要学习一点。厚积才能薄发，一旦需要时就能即兴发挥，潇洒自如。当然，最重要的是，物业人应该保有对物业工作的热情和对业主的善意。只有牢固树立“业主至上”的理念，再掌握以上所言沟通的方法和技巧，才能从容不迫，长袖善舞。否则，再好的技巧，也只能是作秀，“皮笑肉不笑”是很不好看的。

以上这些，其实说起来很简单，但做起来却很难。那么，亲爱的朋友，让我们一起努力吧，心连心肩并肩，用我们的努力去换业主的理解和支持！

客服培训总结4

对于刚刚上岗的我们有一位客服主管带领我们，第一天主要是了解工作的公司的规章制度，了解工作的基本流程，熟悉公司的工作环境和同事们。第二天才算是真正的工作，基本上一些表面的操作流程还是了解的，但一些比较深层次的，自己要摸索，要理解，带我们的主管只能讲一些基本的东西，真正的东西要靠我们的实践，这样才能掌握该掌握的技巧，尤其是回访客户的交流技巧。

在为期一个月的实习中，基本上是分为两个阶段。

适应阶段：了解和熟悉操作流程。在开始的10天里，作为新人的我们有些手忙脚乱，因为初步接手客服这个工作只是对一些表面的回复和顾客沟通的方法有所了解，但真正的开始和顾客沟通时是有区别的，关键是我们刚着手，很多东西都还不熟悉。但为了让自己能快些适应工作环境，对每天发生的事，做好每一天的工作记录，记录每一天的问题，想想产生这些问题的原因，自己应该如何才

能更好的解决。每一天都会有售后的客户服务催货问题，老顾客询问的问题。总之，刚刚开始的时候，忙了这边忙不过那边，搞得一团糟。而且打电话给客户的时候也经常会挨骂，即使受了委屈还在不停的给顾客道歉和解释，尽管原因在不我们，但是仍然拿出了自己的耐心和态度为每一个客户解答。作为一个合格的客服，随时心里都要谨记客户至上，态度要诚恳，语气不能太过于僵硬。不过还好，处理解决问题之后，还是会得到一些客户的认同和肯定，正因为这些客户的认同，自己对工作耶充满了信心，很快的，我适应了这忙碌又充实的工作。

学习成长阶段：再剩下的时间里，主要是打电话处理一些催货或投诉，验单，更新淘宝商品资料还有就是接单。在我们熟悉基本的操作后，上班那些职责都会显得比较轻松一点，但有时由于店铺搞活动，会忙不过来，同时积累的一些尚未处理的订单都会遭到一些投诉，工作上更繁琐了。不仅要和有购买意向的顾客沟通联系，还要处理好售后的服务，和跟踪好物流相关的事情。尽管是第一次真正当淘宝客服，但这份工作做得还算顺手。不过这也是公司同事的帮忙和指导，我才能更快的适应这份工作，并做好它。

在这个暑假的实习培训中，我学习到了很多平时在课堂上学不到的东西，收货可谓颇丰厚。在实习期间，我学会了聆听，和客户保持良好的沟通力和换位思考问题，以礼待人，站在客户的角度想问题，在客户出现不满清晰时要及时安抚并且尽可能地帮客户解决问题。我在电话回访客户和电话解决关于发货问题等问题时，学会了去应对在解决过程中遇到的形形色色的人，学会边听边说，也体会到了在帮助他人听到那句你服务态度很好的快乐心情。

客服培训总结5

培训转眼已经过去两个月了，这段时间中，学习的知识点让我操作更熟练，但我觉得，变化最多的还是心态，或许是刚开始对要做的工作并不清楚，觉得只需要为旅客订票就可以了，慢慢才发现我们的工作并不是这么简单，订票只是最初级的工作，后续的各项知识才是重点，越深入的学习，越发现这项工作并不是想当然就可以做好的，需要更细心更谨慎以及更勤奋的学习业务才可以适应岗位。

最近这两周在楼下跟岗，我发现需要学习的很多，楼下的前辈们不仅在接听电话时知识点和操作特别熟练，对服务用语的应用和新弹出的更新公告学习也值得效仿，之前在培训室只是学习了很多理论的知识，真正应用的很少，但是在楼下跟岗这两周，看了实际的操作流程和步骤。不会的地方哥哥姐姐们还及时给我们解释，知识点融合得很快

，期间还偶尔实际操作几次，对不会的地方掌握的很快，就是发现有很多知识点掌握的本来就不全面，在旅客问到时一紧张很容易就忘记了。接下来需要做的是记熟各个知识点和克服紧张的心理。

在这两个月里，从一个刚刚接触新业务的小白慢慢成长到现在可以做一些票务操作，中间学到了很多，也认识了很多新朋友，每天能和伙伴一起学习我觉得很开心，这份工作可以说是我毕业以后第一份工作，仍然记得当初面试时的紧张以及第一次踏进培训室时的喜悦，记得伙伴们第一次自我介绍时都非常腼腆，后来大家熟悉之后才发现每个人都非常开朗。还有大家边辛苦排练茶话会边学习专业知识的纠结心情。这两个月，我收获最多的并不是专业知识，而是一群默契的伙伴以及能够帮助我们解决各种问题的前辈，虽然我们一直开玩笑说自己什么都会，但我们都知道，什么都会的是云姐，因为有云姐答疑解惑督促学习，我们才可以变得什么都会。还有一个月就要上岗签合同了，希望我们能一起通过考核，小伙伴们一起上岗。

客服培训总结6

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。特将今年上半年的工作总结如下：

一、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用__文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

二、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

三、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装销售的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

四、有效的完成本职工作

x是我们与顾客沟通的工具之一，在x上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的

客服培训总结7

的另一种表现方式，是提高个人素质的最直接有效的手段。近日，汇展中央、君丽花园的客服部在公司的安排下开展了一次关于服务礼仪方面的实际操作培训。本次培训从基本的商务礼仪、吧台以及板房接待的岗位职责开始讲解，从讲授理论知识到现场实操，使大家真正认识到服务礼仪在日常工作中的重要性和必要性。我从中收获到最能影

响我的有以下两点：

一、细节

细节是个人素质的真实体现，它是一种习惯，是一种积累。良好的习惯一旦形成，将会成为我们一生受用的宝贵财富，因为我相信行为决定习惯，习惯决定性格，性格决定命运。正所谓：“ 大礼不辞小让，细节决定成败。 ”在工作中养成一些良好的习惯，以习惯完善细节。

二、微笑

微笑在服务行业中起着不可忽视的作用，也可以说微笑是服务的灵魂，它可以让自身散发出的友好、融洽、和谐、尊重、自信的气息感染身边每一个人，从我们发自内心的微笑中，人们会感受到一种自身的优越，会感到自己获得尊重，这为成功的服务打下良好的基础。

三、培训实际操作

此外，“ 您好 ”、“ 请 ”、“ 谢谢 ”、“ 对不起 ”、“ 再见 ”这几个在服务行业中最重要最常用的“ 金十字 ”也让我印象深刻。所谓：“ 人无礼则不立，事无礼则不成 ”，在工作中，礼节、礼貌就是人际关系的“ 润滑剂 ”，能够非常有效地减少人与人之间的摩擦。不论是在服务工作中，或是日常生活中，多使用这些礼貌用语，可增强双方的好感，营造出一个和睦、友好的人际环境，那么人与人之间的相处及做事也就更加的得心应手。通过此次培训，参训的同事纷纷表示受益匪浅，并会将所学的理论知识、实际操作运用生活中，以最佳的状态服务好每一位业主。

客服培训总结8

由经纪业务部客户服务中心组织的关于公司全辖营业部客服主管培训工作在4月9日到4月11日已经圆满结束，参与人员由经纪业务部经理和同事作为讲师并且邀请培训公司人员，同时公司全辖营业部的每位客服主管。培训内容主要针对公司20xx年经纪业务部工作计划、营业部客户服务中心建立、公司中台建设规划、坐席系统使用、客户服务中心的标准服务技巧、客服主管经验分享，金证公司技术人员对客户服务中心坐席系统的功能使用也进行了讲解，培训公司针对如何创造企业品牌和如何提升服务满意度。

培训由经纪业务部总经理开始，赵总首先对公司中台体系和客户服务中心建设等相关战略进行宣导，提高了参训人员的积极性和主动性，针对我国证券经纪业务发展趋势进行详细解读，并且分析了国内先进券商经纪业务的发展模式。结合国内券商情况重点分析了我们公司经纪业务开展的情况，主要包括市场排名、股基权交易量、佣金收入、客户资产和数量、营销团队建设等内容，针对国内券商的情况分析了我们公司经纪业务竞争的优势。赵总还重点介绍了公司经纪业务战略规划，其中强调了公司的发展战略“ 一个目标、二个重点、三个建设、四个发展 ”，并针对公司中台建设实施计划和中台服务框架对各营业部客服主管进行了介绍。通过经纪业务部赵总的开训，各位客服主管对公司的发展前景有了充分认识并充满了信心，大家的积极性和主动性都被充分的调动。

经纪业务部客户服务中心负责人对公司客户服务中心服务规划进行了介绍。李总先对呼叫中心的发展、作用进行分析，并利用真实案例进行说明，同时李总也对券商呼叫中心的发展历程和现状进行了阐述。李总重点对公司客户服务中心的发展构想向各营业部客服主管进行讲解，其中包括公司客户服务中心的总体框架；人工服务分散集中结合的业务模式；回访工作等。结合公司目前现状李总也分别介绍了总部和营业部业务划分、岗位设定，及阶段性的目标。最后李总针对目前客户服务中心的制度进行简单解析。李总在结束培训时对总部和营业部寄予很高的期望，希望在总部和营业部的共同努力下，探索客户服务创新之路，提升客户服务品质，增强公司的竞争力。各位参训人员经过李总对公司客户服务中心的介绍明确了各自的职责，在各位营业部客服主管的认真倾听下对客户服务中心的团队建设有了更高的认识。

经纪业务部客户关系管理负责人对公司中台建设的重要性与客户关系营销进行了讲解介绍。蔡总首先结合公司目前情况与各营业部客服主管进行了热烈的讨论沟通，并且针对各位营业部客服主管提出的问题给予了解释与回答，蔡总也向各营业部客服主管介绍了公司中台建的规划。其次蔡总也结合各种案例与客户客服主管针对客户关系营销的流程和各种管理活动进行了分享。蔡总与客服主管的亲切沟通及对公司中台建设的部署都深深地吸引了每位客服主管，不仅因为中台建设关系到每位客服主管的工作，更重要的是大家对公司中台体系的建设有了清楚的了解，看到了公司领导对中台建设的信心。

经纪业务部同事针对公司网站、交易渠道、客户服务标准、话务流程、电话服务礼仪和技巧、语音技巧等内容进行

了讲解介绍。经纪业务部针对公司新网站进行了详细的介绍和演示，同时回答了营业部客服主管的针对网站部分功能的疑问和建议进行了耐心的解答；经纪业务部针对公司的超强版和专业版交易软件常见问题进行分享学习，同时对新升级的公司高端版手机炒股软件的常见问题也进行了讲解；经纪业务部针对电话服务礼仪和技巧对各营业部客服主管进行讲解，同时与大家分享了关于疑难投诉处理技巧；经纪业务部针对专业客服语音技巧进行了讲解，培训时结合案例让营业部客服主管真实的感受到语音技巧的控制；经纪业务部关于公司客户服务中心目前质检细则进行讲解，同时对客户服务中心话务流程进行讲解。

此次培训还邀请三家营业部的客服主管关于客服经验进行了分享，福清营业部客服主管刘雪峰与大家共同分享了客户挽留的工作心得，复兴路营业部客服主管潘伟分享了关于营业部呼叫中心前期运营和股民课堂经验周末开放日的经验，泉州温陵北路营业部陈莹莹分享了客服常见问题，并且结合营业部呼叫中心建立进行了经验分享。通过营业部客服主管的经验分享，其他营业部的客服主管都学有所获，并且在分享过程中都想到自己在营业部工作中的一些实际案例，对大家今后营业部客服工作有积极的帮助。

客户服务中心坐席系统开发商金证技术人员针对坐席系统功能也向各营业部客服主管进行讲解，通过对坐席系统功能的学习有助于各营业部客服主管对今后工作平台有了详细的了解。邀请的培训公司老师也针对如何创造一个企业的品牌和提升服务满意度进行了讲解，其中结合了很多有趣的案例进行分析，并与实际工作进行有效结合。

短暂的三天培训时间，时间紧任务重，所有参与人员都认真的学习、积极的讨论，此次培训也给大家提供了一次面对面的沟通学习的机会，通过沟通讨论相互取长补短。福州分公司对经纪业务部客户服务中心组织的培训工作也给予了大力的支持与配合，安排各营业部客服主管参观了当地的船政博物馆，在学习的同时了解当地的文化。希望通过此次培训对各营业部客服主管日后的工作有帮助，并且各营业部主管能够根据此次培训学习能够提高客服工作的满意度，增加公司的竞争力。

客服培训总结9

培训活动在北山新城销售中心会议室及销售大厅举行，客服吧员参训人员共x人;课程的讲师全部由xx酒店的管理精英主讲，课程内容有《会议服务流程》《大堂吧台接待与服务》《服务意识》《仪容仪表与礼仪简介》组成。由华美达广场酒店餐饮部王仕芳主管主讲《会议服务流程》《大堂吧台接待与服务》，华美达广场酒店培训主管兼大堂副理陈维辉主讲《服务意识》《仪容仪表与礼仪简介》。本次培训在集团人力资源部和公司领导的高度重视与大力支持下展开，经过华美达广场酒店培训讲师努力以及物业公司各部门的配合，基本达到设计意图和预期效果。现将培训情况总结如下：

1、客服吧员在对客服务中要充分把控服务细节，掌握各类使用器具的正确使用方法，熟悉各种饮品的调制、添加、更换时间，保证专业服务质量有效发挥。

2、客服吧员在接待大厅的巡场要点及物料器具的规范整理，随时保证工作范围的整洁及环境，营造舒适环境3、熟悉会议流程及分类，对应各类会议摆台要求，会前会后的物料准备和收取以及会中的服务要求，并得以现场实践学习。

4、对服务意识的体现和认知，如何做到主动服务与被动服务，微笑服务的训练方法和重要性。

5、掌握在工作场所的、站、立、行走、坐等肢体要求，以及处置特殊情况的处理动作。

6、掌握工作着装的规范要求和整理个人仪容仪表的时机，如何寻找合理场所进行整理。

7.各部门在培训前的准备工作中能够做到团结一致、统一分工，设备调试、物料准备、座椅摆放都能及时到位。本次培训就体现出了团队合作的力量，轮到讲师讲课的时候都会听从安排提前来到会场，没有任何缺席或迟到和早退现象。

8.培训讲师的授课方式灵活多样性。在培训过程中，培训讲师采用案例教学、互动交流和影像表达等方式进行，对培训内容及实际运用进行系统的讲解，让课程不再枯燥，不再生硬，便于理解，也达到了调动大家的积极性地目的。让大家在培训场上踊跃发言，提出问题，解决问题，让培训在活跃的氛围中进行，大家即轻松又有收获。

9.组织的纪律性。在培训期间，新员工都能遵守课堂秩序，不迟到、不早退、不随意走动，让培训有序的进行。说

明物业公司员工都具有良好的素质，为物业公司创造良好的企业形象。

10.通过短短的二天培训，共培训了4门课程，培训课程均具有代表性，课程安排灵活合理，给大家足够的休息时间，调整状态，精神饱满地听课做笔记。

11.培训课程的匹配度。培训课件内容和销售卖场实际运作流程的匹配度不够。由于时间比较仓促，只对课件的一部分进行调整，培训讲师只有临时改变培训内容及授课方式，让受训者产生短暂的不适应。

12.课程安排过紧。在二天的培训课程中，共安排了4个课程，二天的课程安排比较满，虽然多次安排休息时间给大家调整，可由于物业公司在时间及车辆安排，让受训者基本都处于疲劳状态，不能集中精神，课程介绍的内容太多，会让受训者不能有效吸收。具体的操作还会存在很多异议，只能在今后的工作中慢慢去体会。

总结：本次培训也算取得圆满成功。在集团领导和和兄弟公司的帮助和支持下，经过各部门同事之间的相互配合和努力，在培训过程中没有遇到太大的问题，给大家留下了好的印象。像这样的培训，物业也是先例，体现出集团公司对物业公司服务质量和业务要求的重视，并用心去栽培每位员工。

客服培训总结10

在这短暂的三天中，我主要是跟随博朗旗舰店客服组学习客服相关技能，这使我对客服工作不但提高了自身业务能力，也在学习中找到了自身工作的不足。

几天中，我听到最多的词就是“继续跟进”，上午有前来咨询的顾客，直到下午还没有下单的；快递派送过程中出现问题了，需要帮客户投诉的；确认收款后，客户评价有异议的；各个部门之间相关工作进度；以及根据不同客户类型，所设置的不同语气的快捷回复；虽然情况不同，但是处理事情的态度是一致的，迅速、专业。

以前工作中会遇到沟通的很愉快的客户，但是往往等客户评价的时候，并不是自己所期望的那种好评，有时会很受打击；还有在遇到客户投诉的时候，总会很慌张；这个两个问题一直没有得到解决，经过这段时间的学习后，我发现在工作中保持一颗平常心是十分重要的，宠辱不惊、淡定这才是真谛。

一直希望客户能够有一个很愉快的购物体验，但是有时候太顺应客户的想法，客户们并不领情，在这几天旁观客服工作的过程中，我发现对于一些原则性的问题并不需要太多的解释，解释了客户会认为你在找理由拒绝他，而且还耽误时间，如果直接委婉地回绝了，虽然客户会有短暂的小失落，但是也会默认规则，并不会再有太多的疑问，不但工作效率高，而且客户评价也不会低。

通过这几天的旁观，我发现他们店的客单价都不低，虽然商品本

身价格相对较高，但是也和每一个进店的客户几乎都不会只购买一种产品有很大关系，他们的客服会根据不同的产品、活动、客户、节日进行产品的连带销售，我感觉这点是我目前工作中所欠缺的。

最后，非常感谢领导为我提供了这次学习机会，通过这次学习培训我受益良多，这对于我在今后的工作中更好的尽职尽责、做好本职工作必将起到积极作用。

客服培训总结11

20xx年度已平稳度过，在日常对客户及业主服务的工作中，客服部人员对客户及业主的咨询、提出的问题和困难做到了耐心、细致解答、并给予合理建议，为业主排忧解难。在接待业主投诉、报修时客服部工作人员能够积极跟进，主动询问业主对处理过程的满意程度，为物业公司及销售部门提供有价值的客户意见和信息，表现出客服部员工应有的待客技能。日常工作中配合销售部门有理有序的完成每周交房工作。并且，客服部依据北方地域条件，全力配合小区的吹水工作安排，同时对小区楼宇内部的公共区域开展了全面的巡视检查工作，对所发现的问题给予立即转达相关部门进行整改，做到在客户之前事先发现问题、解决问题，从而为业主提供了良好的`居住养生环境。

在内部管理工作中，在领导的殷切帮助下，客服部逐步做到了工作职责分工明确，员工各司其职，因此工作较为顺畅，执行的力度、工作效率有所提高。今年利用最后一季度在相对住户较少情况下，组织培训相关物业实际案例、员工服务标准及行为准则，逐步行成以制度管理、以程序办事、以规范服务的良好工作氛围。切实的贯彻与落实了

公司的各项制度与要求。现工作总结如下：

一、小区收房、入住情况。

一期累计办理交房手续及钥匙发放1086户。剩余117户未交房。

二期累计办理交房手续及钥匙发放800户。剩余425户未交房。

小区旺季（夏季）入住业主一、二期累计510户。小区淡季（冬季）入住业主一、二期累计20户。

二、日常报修工作及完成情况

接报一期业主日常报修投诉共2371起，共计完成1678起，完成率为71%。未完成原因主要为墙面油漆色差居多，（冬季已停工）、墙面裂缝（冬季已停工）、外墙墙角起皮（冬季已停工）、窗户及飘窗漏雨严重多次维修效果不明显、入户门碰痕要求换门、晾衣架脱落、木地板泡水（木地板采购不及时无法维修）、部分房间钥匙业主带走等明年修、一期可视对讲线路不好用。

接报二期业主日常报修投诉共2129起，共计完成1422起，完成率为67%。未完成原因主要为墙面油漆色差居多（冬季已停工）、墙面裂缝（冬季已停工）、外墙墙角起皮（冬季已

停工）、窗户及飘窗漏雨严重多次维修效果不明显、入户门碰痕要求换门、晾衣架脱落、木地板泡水（木地板采购不及时无法维修）、部分房间钥匙业主带走等明年修。

客服部楼管员全年巡楼发现并报修公共部位问题612起，并基本处理完毕。问题主要集中于公共部位窗户缺纱窗、月牙锁坏、楼道感应灯不亮、楼道内墙面污染、墙面泡水、公共管井门损坏。

本年度，客服部共计张贴各类通知47份。做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。张贴通知主要为：停水通知、停电通知、组织各类活动通知。

除此之外客服部就今年小区然气开通等事项最好配合工作。

三、配合销售部借用钥匙

每周配合各地销售部门看房借用钥匙，累计借用钥匙560余次，累计配合威海销售部门借用钥匙210余次。

四、冬季吹水配合工作

一期吹水通知以挂号信形式发送598封，退回92封。二期无钥匙房间电话通知业主吹水共计：282户。

五、空置房检查

客服人员利用巡查楼栋公共部位期间，巡检楼内空置房，检查水表的运行情况，门窗的完好情况，室内有无异常（包括室内各种管线有无渗、漏、滴、跑、冒等问题），发现异常情况应予以立即解决，如遇问题较大及时向部门主管报告，并全程跟踪处理情况。

六、学习培训

第三季度由综合部组织员工学习物业管理教学视频，拓宽客服人员知识面，能尽快熟悉物业行规及相关工作办理流程，对物业行业有较深了解和深刻解读。第四季度利用住户较少情况下组织员工学习相关物业实际案例、员工服务标准及行为准则，物管人员应具备基本素质及巡楼内容及注意事项等相关培训，进一步增强客服人员的专业功底，为来年入住高峰提前做好准备。

七、业主褒奖

在一年时间里，楼管员与业主由陌生到熟悉，在为业主日常服务中深得业主的认可及肯定，并受到业主多次口头及

书面表扬，其中：

8#、9#楼管员xxx，先后收到业主表扬信2封，口头表扬多次。

6#、7#楼管员xxx，收到业主表扬锦旗1面。

21#、22#、23#楼管员xxx，业主论坛中受到业主表扬1次。

八、目前存在问题

主要是钥匙管理问题，人员配不足及室内维修问题较多，导致钥匙与楼管员分离，造成较多安全隐患。

回顾即将过去的一年，我们虽取得了一些成绩，但每一个发展和进步，都与公司领导的关怀指导和本部门员工的积极努力是分不开的。但我们深知：工作中还存在很多不足，离品牌物业管理的要求还有很大差距。新的一年，面临新的挑战和考验，我们将振奋精神，鼓足干劲，努力提高物业管理的水平，满足业主及使用人的要求，为xx物业谱写新篇章。

客服培训总结12

因为前一段时间xx教育服务有限公司开设的课程和组织的活动都比较多，所以客服部的工作量会比较大，x老师问我是否愿意过去帮忙。虽然这学期本来没打算做兼职的，但老师说最主要的还是让我到公司学习的，提早接触企业毕竟对自己将来就业有好处么！其实说心里话，我是很喜欢这家公司的，接触这家公司也有将近一年的时间了吧！

在这里学习的一年时间里，我参加了很多主题课程和素质拓展活动，这些对于我的成长以及人生都是很有帮助的；此外我爱xx教育的这些老师们，与其说老师，我更喜欢说他们是朋友、是贵人，在这个平均年龄24岁的团队里，我可以看到年轻人努力拼搏的干劲，可以看到他们对于自己事业的热情，他们也大多数刚刚走出大学校园一两年的年轻人，但每个人都非常的优秀，从他们的身上我可以学到很多；此外我更喜欢他们的亲和力，这点与我是很相像的，每次看到我时所表现出来的热情，和对我的关心照顾，我都觉得倍感温暖，我觉得离开家这么远来到长沙上大学，能认识你们对于我来说是一笔财富，我非常珍惜你们带给我的这份感动。这些也是我之所以在那么低的工资下接受这份工作的原因，我喜欢这个团队，我爱这里的每个有梦想的年轻人。

记得第一天去公司上班是在10月28日那天吧！我们是早晨9点上班，到公司楼下那挤电梯的场面真是让我至今难忘啊！我和田老师是第三次才挤进去的，好在没有迟到，下次一定早点来，避开这个高峰期，哈哈！到了公司，我们首先开了个早会，每个老师总结前一天的工作情况以及新一天的工作安排，每个人的目标都是那样明确。工作就是要有计划性，盲目的工作会浪费很多不必要的时间，所以这点也很值得我借鉴，一定要有明确的目标，清晰的思路和执着的追求。

接下来就等甘老师分配工作任务了，因为是做客服工作，所以主要还是以打电话通知学员和储干参加活动和课程为主要工作内容啦！当然还要涉及到资料的统计和汇总等一些工作。之前一直不了解打电话的威力，这次真的体验到了，一天打了三四百的电话整个人都是晕的，到下班后很久一直都是晕的啊！我不是一个说话很清晰的人，语速比较快，又因为南北方的差异，所以我必须把话说的很好，这也是我的工作目的之一，说好普通话，走遍全天下，哈哈！

面对那些怎么打都不接电话的真是无语，还有那些在喧闹环境和信号不好地方接电话的人更是头疼，好在我是个比较有耐心的人啊！那天也有一段小插曲，就是我对于x老师安排的一个工作任务非常不满意，就是核实调查问卷信息的真实性，我觉得这是对于大学生诚信问题的不尊重，而且调查问卷这个工作之前也找到过我，不得不说我对这个比较排斥，尤其是核实的方式更是让我接受不了，所以我没过一会就被惹火了。x老师有她自己的想法，在某种程度上也有一定的道理，不过与我的价值判断还是不同，我到现在也是接受不了的，这也可以说是我这八天工作遇到的最大问题吧！听田老师的课，讲到有一点是对于上级安排的工作是要不说“做不到”、“不可能”、“我不干”的，联想到这件事，还是比较纠结的。x老师也可能是因为这个工作不费嗓子、不用说那么多话才安排给我的吧！

不过因为自己的一些因素真的不愿意做这件事，还请老师多多包涵。之后安排给我的那个工作，也就是给老储干打电话，通知一个不确定的上课信息，目的在于看这些号码是否仍然有效……我不知道公司的电话费要不要钱，应该不要吧！因为一张纸的成本会考虑而不会考虑这个，我觉得应该是免费的……其实看这些号码是否有效，完全可以

确定开课时间地点后，一起完成的，我知道还有新储干要通知，六百多个老储干一起通知工作量很大，但开课信息是周三左右就可以出来的，每一次通知储干上课不也都是周六一天搞定再加上之前和老师报名的么，我觉得这完全是在做无用功，不过我也不

想再说什么，我也只不过是一名兼职的学生而已，不管与老师们的关系多好，多说不宜，这样的工作记得貌似还用了一两天呢吧！之后通知学员们参加活动时也有类似的情况，就是没最终确定就开始通知了，当然我也知道开一次课、举办一次活动都是非常不容易的，有很多的不确定因素会发生，但是我想还是应该在把事情落实好后再去通知吧！要不真的很浪费时间的。正常晚上是六点就要下班的，但看老师们还都继续着自己未完成的工作，这种爱岗敬业的精神很值得我去学习，所以我也就继续着自己的工作了，很晚才回学校，第一天上班结束后用一个字形容最恰当，那就是：晕~~

之后的工作也无外乎就是打电话通知学员、储干开课和活动、录入储干信息、汇总报名和上课的情况等一些工作，收获肯定是有的，不管是沟通能力还是资料汇总能力，甘老师也会经常给我做一些工作总结和指导，我觉得也是很受用的。而且我也体会到工作中一定要注意的一些细节问题，都是对将来自己真正处于职场很有帮助的。在打电话的过程中，还是有一些问题能够反映出来的，一般被打电话通知上课的都是不主动报名的，或者说是学习兴趣不高的，有的打电话在不同时段打了三次还不接的，我只想说真是脑袋有泡！在招学员或是储干的时候，我觉得还是有必要在重质的基础上再重量的，对于让学生主动学习、主动了解开课信息这一点还是要加强的，打电话通知真的是费时费力。还有老师和我说的社会角色问题，在平时我们是师生、朋友的关系，在工作中你是领导，每个人都有不同的社会角色，这一点也让我知道职场是很现实的，但就我个人而言，我很能够把握这个度。这也激励我一定要更加努力拼搏，在将来我不想去做一个看别人脸色的打工仔，我要去创办自己的企业，在社会中能够立足，就一定要有地位。

一个月的工作一晃过去了，还有不到五十天的时间也该放寒假了。一方面期末的临近，我也该全身心的投入到学习中去了，另一方面公司在这学期的活动和课程也将告一段落了。我的兼职也就此画上了一个句点。工作的这一个月，觉得还是挺辛苦的，但是苦中有乐，我收获到了很多，学到了很多，不管是储干报到时x老师的讲话方式、新来的那位老师的面试方式和应聘者的一些应答方式，还是x老师、x老师在筹办活动的流程、以及x总讲的一些职业生涯规划方面的理念……而且老师们对我也都非常的照顾，都让我感到非常的温暖，使我觉得在这个团队里工作很幸福、很快乐。也很珍惜和你们共处的这一个月的时间，以后如果有机会，我仍然愿意和你们共同工作、学习，你们是我非常好的榜样，希望你们在将来的每一天都工作顺利、生活幸福。也希望我们一同努力，年轻就是资本，相信我们都能拥有我们想要的未来，都能实现我们的梦想，不断创造人生的辉煌，我爱xx这个年轻的团队的每一个人，衷心的祝福你们。

更多 培训总结 请访问 https://www.xiaorob.com/peixun/

文章生成PDF付费下载功能，由ECMS帝国之家开发