

# 滴滴司服伙伴工作总结7篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/172196.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

## 滴滴司服伙伴工作总结1

五年前，怀着对未来生活的完美向往，怀着对工作的无限憧憬，我成为了一名\_\_银行的普通员工，从那天起，在日复一日、年复一年迎来送往的平凡工作中，我不仅仅有对工作满腔热忱、更有颗追求完美的心，坚持不懈、韧劲十足地不断提高自我的专业技能和服务水平，以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务，以自然豁达、和善宽容的心境接待每一位客户，以团结互助、平和谦逊的姿态与领导同事一齐为华夏银行的发展贡献自我的力量，从中我领略到了服务的魅力，体会到了什么叫“以客户为中心”的真正，感受到了团体的温暖和力量，并以此得到了领导同事和客户的一致好评，银行从业人员工作总结。

我很庆幸自我能有这么好的工作环境和条件，同时也高标准严要求地给自我定下了工作目标：严格要求自我，不断提高自我的专业技能，不断扩充拓展自我的业务面，亲切快捷地为每一位顾客供给服务，成为一名基本功扎实、业务知识全面、服务规范从容的多面手。几年来的实践也使我真正理解了服务的真谛，理解了服务的，深知仅有平时勤练技能和苦钻业务知识，才能熟练掌握服务的技能规程，提高自身分析和处理问题的本事，不断提高服务和水平，从而实现“准确、高效、快捷”的服务理念，增强客户的满意度和忠诚度，从而赢得客户的信任，进而在激烈的市场竞争中赢得更多更好的业务。

### 一、微笑是礼貌优质服务的引言

微笑，是自信的一种表示，是无声的语言，她传递着友好的信息，她是人们交往中最丰富、最有感染力、最有征服力的表情。柜台是银行的窗口，柜台员工的精神面貌代表着银行的水平和形象，微笑是员工心灵的窗口，是职业风范有效展示形式。仅有发自内心的微笑，才能和客户进行最真诚有效的沟通。

比起年轻漂亮的同事，我没有先天有利的条件，但我相信“相由心生”，仅有发自内心的微笑才最具魅力，才能把一颗真诚的心传递给客户，用我发自内心的足以赢得每一位客户信任的会心的真诚的微笑，来温暖客户的心灵，从而赢得客户的信赖。我深知客户是银行的宝贵资源，有了客户才有我们的存在，服务是银行的经营之本、是银行的效益之源、是银行的灵魂、是银行的生命，所以无论工作压力多大，还是工作多累，还是家有烦心事忙碌到深夜，都不能摆出一副不开心的脸色，因为这样会使客户感觉他是不受欢迎的人，将会引起客户的猜疑和不满，无形中会把许多客户拒之门外。

有一位客户来我行办理了几次业务后，他告诉我们，他到全国很多银行办理过业务，相比之下华

夏银行的员工给他留下的印象最好，我真诚自然的微笑让他备感亲切，在华夏银行有家的感觉，虽然他们单位此刻搬到离其他银行较近的地方，可他还是愿意舍近求远的来我行办理业务，成为我行的忠实客户。其实在每一天的工作中，随时随地都应对着客户审视的目光，就好像是每一天都要应对“考官”，我做到了多少，也就意味着“考官”能给我打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待我，客户对我的态度，实际就是我自己言行的一面镜子，不能去挑剔镜子的不好，而是要更多地反省镜子里的自我，哪里不够好，哪里需要改善。然而要使所有客户都对自我的示满意那是很难的一件事，但我明白除了每一天着装整洁、礼貌用语、班前准备工作做充分外，微笑就是无坚不摧的利器，坚持良好的心态，养成微笑的习惯，并且不仅仅是我自我微笑，更要让我们的客户微笑，这样就能让即使是初次到华夏银行办理业务的客户也感到亲切，在给别人带来欢乐的同时，我自我也能从中得到欢乐。

## 二、技能是提升服务水平的基础

古语云：“工欲善其事，必先利其器”。银行网点的一线员工，没有过硬的业务技能，娴熟的操作技巧，就无法为客户供给完善快捷的服务，就干不好本职工作。在进入华夏银行之前我并不是从业人员，没有从事过类工作，银行工作对我来说是一片崭新的天空，所以我十分注重加强业务技能水平的学习和提高，深知技能是提高服务水平的基础，仅有掌握熟练的业务技能，才能在工作中得心应手，更好的为广大客户供给方便、快捷、准确的服务;才能提高工作效率，赢得客户的信赖。

八小时工作之内很难有充足的时间练习技能，于是我利用中午休息时间、晚上、休息天抽空练，并坚持“缺什么，补什么”的原则，我以前打字速度不够快、准确率不够高，就坚持每一天利用练十分钟，二十分钟，练打报纸、打书本，坚信有一天“铁棒能磨成针”。点钞工作没有捷径，仅有做准每一个微细的规范动作，进行无数次的机械重复训练，做到心、口、手合一，这样才能提高速度和准确率。我深知抓紧一切时间，严格要求自我，养成长期学习的习惯，坚持不怕苦、不怕累、不怕繁的精神，才能练好技能。也仅有把基本功练好，才能提高办理业务的速度。

## 三、知识是提高服务本事的坚强保证

人们往往习惯于把服务理解为态度，即态度好就等于服务好。其实不然，服务有其更深刻的，服务者必须具有良好的专业知识，遵纪守法的合规意识和善解心意、准确、快捷、高效的服务技能，而知识是提高服务本事的坚强保证。

良好的专业知识来源于平时的学习和日常的实践。我十分专注于将所学知识与实际工作的结合运用，在工作中学，在工作中提高，在工作中体会。抱着“博学、审问、慎思、明辩、笃行”的原则，做到在工作中多听、多学、多做、多想。听师傅、领导的教导;学师傅处理业务时的操作技术;做业务时要异常谨慎，注意容易犯错的环节和细节，遇到难点和问题时立即向师傅请教，及时为客户解决，做到熟能生巧;做完业务后立刻再想一想为什么这么做，有没有更好的方法，这样就会做细做精，越做越好。在学习中提高理论水平，在实践中积累实际经验。怀着求新、求变、求学的上进心理，做到干一行、爱一行、钻一行、精一行。我行地处家具市场，家具老板习惯于以现金结算往来，不能体会到大额现金的不性，并且有悖于人行关于加强大额现金管理的有关规定。

于是，我利用所学知识及时向他们推介本地支付可选择开取本票，异地支付可选择异地电汇，方便又快捷，同时尽量开立单位结算账户办理相关结算往来。银行的工作在时时变化着，每一天都有新的东西出现、新的情景发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自我，更好地规划自我的目标

，学习新的知识，掌握新的技巧，适应不断变化的工作目标，提高服务质量，满足客户的需求。客户的需求对我既是一种压力，也是一种动力。我利用业余时间参加了专业专升本的学习，并于\_\_年顺利拿到了会计专业本科学历，用知识充实和武装自我，为服务技能的提高供给了坚强保证。

## 客服工作心得体会

来到\_\_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\_\_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采、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\_\_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\_\_英语学校的相关信息，掌握大家对\_\_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\_\_英语公益活动 高中建设的文章。
- 7、编写\_\_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高的要求，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。

## 滴滴司服伙伴工作总结2

工作总是需要我们自己去体会，做好工作的提前就是一个心态，端正心态，遇到什么问题，就算是再难解决的问题，就算是自己在工作中遇到自己没有见过的问题，心态就很重要，我们认真负责的心态，虚心请教的心态不可丢失，尽管在做一件事情的时候我经常容易犯同一个错误，做客服的我也总是会在工作中出现咬文嚼字的问题，一次次的出现，做销售客服以来出现过最多的问题，一些语句说不清楚，在为客户服务的时候我经常会出现很多问题，但是心态摆在那里，我们摆正心态，永远在第一位，我不会让自己慌了阵脚，我非常清楚地认识错误。

做好一名客服人员，不要有一种学一点用一点的心态，或者说想法，在工作的时候仅仅用自己的所学的一点知识完全不能够满足什么，私下的一个学习少不了，因为不管是在做什么事情的时候，我们往往需要看到一些自己的缺点，去主动的学习一点心的东西，就像是一名销售客服，我们需要了解的不仅仅是自己的岗位，严格的来说我们想要变得更加优秀，那就要付出很多，去了解行业，去了解更多的工作技巧，一段时间下来，再来总结一下自己的工作，往往就有很多的收获，在工作的时候千万不要觉得自己掌握的够了，我们作为客服人员，至少我这么久的工作经验来说的话，接触的越多往往就觉得自己要学的更多，这是一个很奇怪的现象，但是我们还是得要接受，越是这样说明我们收获的越多。

把个工作做好，当做是自己手头最重要的事情，我们经常会觉得很枯燥很乏味，有时候也会觉得很麻烦，想要快速的去掌握它，这是不现实的，不能够养成这么一个习惯，应该时刻要记住，要懂得工作讲究循序慢进，做好工作的同时需要给自己一个定位，一个准确的定位，摆好心态我们做什么事情都会事半功倍。

## 滴滴司服伙伴工作总结3

在同事们热情帮助和大力支持下，我尊敬领导、团结同事、努力学习、勤奋工作、严格遵守公司的各项规章制度和工作纪律，不断提高自己的服务质量和工作效率，较好的完成了领导交办的各项工作任务。现将我这一年的工作情况总结如下：

### 一、努力学习

不断提高自身素质我认真学习公司的各项规章制度，学习各种交通法律法规和驾驶方面的知识，使自己的自身素质有了很大的提高。

## 二、钻研技术

安全行驶认真学习驾驶知识，不断提高驾驶技能。在工作中，努力树立“安全第一”的服务意识，做到了对车辆的及时检查、维修，确保每次安全出车，文明驾驶。

## 三、严格自律

努力做好本职工作严格按照各项规章制度，坚守工作岗位，坚持不迟到，不早退，不无故缺勤，保证无论刮风下雨都随叫随到，从小事做起，听从领导安排，自觉维护公司和个人形象。

## 四、爱护车辆

勤俭节约认真做到车辆的“三检”、“一保”制度，坚持保持车辆的完好与整洁，确保不滴不漏，勤俭节约。通过这一年的学习与实践，使自己有了很大提高，但是与领导和同事们的要求相比，还存在一定的差距，在今后的的工作中，我会谦虚谨慎，努力学习，以此来实现自己的价值，争取为公司的发展贡献更多的力量。

# 滴滴司服伙伴工作总结4

## 一、心态方面要积极

时刻提醒自己保持良好的心态（态度）。有助于沟通中思路明确、条理清晰，更快分析出问题的关键点，从而解决用户需求。沟通过程中应体现出足够的耐心，语气亲切平和，切忌突然加重语气或者一字一句，让人听起来会感觉语气不善，学会引导用户去认可你的理念，而不是用争执去跟客户强驳。心中始终充满了正能量，即使有负能量，也不会向同事大声渲染。

## 二、业务知识必须是扎实的

加强对产品知识、业务流程的熟练程度，只有专业的产品知识，才能够及时帮助客户解决问题，更助于提高自己沟通时的自信，容易让客户接受与信赖，提升用户满意度。闲暇时可以将自己记不牢的资料、参数等翻出来多看看。

## 三、聆听能力好

能在较短的时间内，通过与客户简单的交流，快速获取客户的需求，遇到疑难问题时，会通过积极的行动让客户感受到真心实意为他着想，最终化解抱怨。

## 四、沟通技巧佳

能结合不同的通话场景，灵活运用不同话术，提供客户的需求，解决客户的异议，一般通话时间短，且满意度高。

## 五、要有良好的服务意识

通俗点说，就是为客户服务的欲望有多强烈。不管遇到哪种类型的客户，产品功能操作排除方法全面，会多站在客户的角度考虑，争取一次性将问题的解决，避免客户因同样的问题，而再次来

电。

## 六、责任与公司荣誉感

我们致力于最阳光的教育事业，理应为自己身为其中一员而骄傲，同时应该明白我们肩负的责任与义务，竭力去维护公司、渠道的品牌与形象，让公司成为更健康、更长久的企业。

### 滴滴司服伙伴工作总结5

成为一名客服也已经有很长一段时间了，我是在一个保险公司做客服，客服的工作虽说也和销售差不多，但是也不是销售，客服的工作是非常的繁琐和枯燥的，但是我也始终的相信只有自己保持对工作的喜爱，才能做好自己的工作，所以在这很长的一段时间的客服工作当中，我也体会到了很多，对于工作和客服都有了不一样的感受。

起初，我刚开始接触客服这个工作的时候，我真的觉得每天的工作非常的枯燥，自己也像个机器人一样每天按时的到达公司，开始自己一天的工作，但是慢慢的当我熟悉了这个工作之后，我的感受也完全的不一样了，所以经过自己这段时间的工作，我也懂得了，在往后的生活当中，不管是自己做什么都不要太早的就下定论，做什么都要先尝试了再说，不要在一开始就觉得自己不喜欢，或是自己不行之类的。起初我也觉得保险都是骗人的，但是自己当时也急需一份工作，所以自己才会选择来到这里，我也知道自己的能力并不是很好，所以在我进入到公司的时候，尽管自己并不喜欢这份工作，但是自己还是在尽力的熟悉公司的业务和产品，尽自己最大的全力去完成自己的工作，慢慢的我也发现自己的工作也没有那么的乏味了，每天和不同的人打交道，向他们介绍我们公司的保险，给他们提供最为优质的服务和最适合他们的产品，所以在完成自己的工作的同时，我的能力也在慢慢的提升，现在，我在自己的工作之余，也了解了很多的保险的知识吗，因为我一直觉得要想成为一个好的客服人员，首先应该对公司和自己的产品以及业务有足够的了解，这样顾客才会选择相信我，也只有当自己足够的优秀，才可以得到顾客以及公司的认可。

现在，我很感谢公司给我的这个机会，让我能够有机会在这里认识到不同的自己，我也对自己的努力感到庆幸，幸好自己当初没有选择放弃，而是选择留在了这里，要不然我也不会了解到这一行的知识，更不可能如此迅速的提升自己的工作能力，现在自己的工作也开始了一段时间了，我也有了一定的改变，在之后的工作当中，我也将会继续努力，认真的完成自己的工作，争取成为更加优秀的自己，在保险这个行业里面，尽自己的力量去认真的完成自己的工作，成为保险行业的一名优秀的客服。

### 滴滴司服伙伴工作总结6

三年前，我满怀热情的加入了中弘策公司，这个大家庭，来到了美丽的大都市深圳，于是我暗下决心，我要用自己的勤奋与知识来充实每一分钟，用我的全部，去认真的面对工作。

20\_\_年来的时候，是我第一次接触地铁监理工作，由于以前我任职过公路监理，虽然不是太熟悉，但在公司领导和监理项目的大力帮助下，我很快适应了新的工作环境，并熟练掌握了业务技能。09年在华新站监理部，有6人，华新站分A、B、C、D四个区，及莲华区间暗挖隧道，蔡工主要负责安全，陈文海负责莲华区间暗挖隧道，徐荣华与墨伟东负责C、D两个区，我与何成负责A、B两个区，其中我兼做华新站的内业资料，由于我对工作的热爱，勤奋好学，对待工作，我始终勤勤恳恳，扎扎实实，全身心的投入，有着很强的责任感和义务感，多次或得了同事和领导

的好评。

20\_\_年，何成调到别的项目，我带着实习生黄金星负责A、B区及附属工程A、D出入口的现场监理工作，随着华新站主体逐渐完工，开始进入到道路回填，及机电安装工程，同时并协助总监代表魏江川编写道路回填的监理细则，由于是地铁工程又是大运工程，对工期、工程质量，安全的要求都相当高，凭着本人对工作的认真负责，对工程的每道工序、环节都一丝不苟的把好关，在工程进度，质量，安全方面都没有出现任何差错，同时也得到了领导及相关部门的认可及好评，同年在三号线业主考核中或得了不错的成绩，在公司的年度工作总结大会上被评为先进监理组，在工作中不断发挥着个人应有的能力。

也积极参加公司组织的各项活动，在20\_\_年年会上，在公司举行的知识竞赛活动中，也取得了第一名的成绩。

20\_\_年，随着公司的发展，及业务的扩增，华新站物业开发工程，S1、S2、S3、S4、N2出入口，下沉式广场和红荔路改造工程全面开工，当时徐荣华、墨伟东，黄金星，调配到红荔路改造工程上去，我一人开始负责起华新站物业开发工程，S1、S2、S3、S4、N2出入口，下沉式广场及车站公共区装修，机电安装工程。面对着作业面多，种类多，我依然尽职尽责做到一丝不苟，比如在质量控制上

- 1、编制华新物业开发工程监理细则。
- 2、负责相关的监理质量控制。
- 3、检查承包商质量体系的落实情况。
- 4、审核进场材料，设备实验报告，组织材料，设备验收。
- 5、草拟相关质量的监理工程师通知单。
- 6、各道工序环节的检查 and 验收。
- 7、审核有关材料设备的实验报告。
- 8、对工程计量签署质量方面的意见。

## 滴滴司服伙伴工作总结7

很多人可能会认为客服部工作很简单，枯燥，定义为售后服务，其实不然，婴幼儿乳品业的客服人员，也需要了解多方面的知识，如营养、育婴及沟通技巧等，从事此工作的过程，还会影响到个人的性格，提升心理素质。不论以前是学过什么专业，从事过什么样的工作，来到我们这个群体都应从头学起。站在同一个起跑线上，才能真正明白学无止境的道理。

我们定期对x的新老顾客做健康回访，是每位客服部营养师每一天必做的工作。应对每一天重复的工作，我们的营养师们要把自我的工作做好。首先应持有耐心和真诚的工作态度，在这个信息时代，市场竞争激烈，竞品公司也会对顾客进行电话回访，并不会让人觉得稀奇。很多顾客可能每一天都能接到一家或几家的回访，怎样才能让对方对我们的服务感兴趣呢？

首先我们要明白，在与顾客交流的过程中，虽然不是面对面的，但我们的语气和表情，对方都能感觉到。有气无力或面无表情的对话，结果可能是对你爱理不理，甚至拒听。反之，你的微笑服务让对方感到亲切，这样我们和顾客的距离也就拉近了。还有，在交流的过程中，应抓住顾客较关心的话题，可根据其宝宝不一样月龄，不一样季节，给予顾客最前沿的信息，如此次流行的手足口病；最新育儿资讯和最快的信息动态，给予个性的喂养指导。

相对于电话回访，接听热线，让我变得更有耐性，在性格方面，也让我抛掉以往的焦躁和不成熟。很多时候应对顾客的情绪发泄，刚开始的时候都承受不了。自我的情绪也会随着顾客的责骂，甚至脏话，情不自禁的激动，有时就会提高嗓门。

渐渐地，我更学会了从顾客的角度出发，多站在对方的立场想想，换位思考，更不能激化矛盾。在很多时候顾客也只是想发泄一下，越说越生气，啥话解气说啥，其实，并没有顾客所表达的那么严重的。应持着平静的心态，先学会耐心倾听和温婉安抚顾客，了解事件来龙去脉，并和顾客做具体的分析，尽量在第一时光解决顾客反映的问题。

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发