

话务员年度总结 (30 篇)

话务员年度总结 (30 篇)

话务员年度总结 篇 1 就是对过往工作进行一次全面的系统的检查、评价，理论高度概括工作期间的经验教训，一方面借鉴经验，提高工作效率，另一方面吸取教训，避免重复犯错。然后提出自己的真实感受，更好的调节工作与生活的交替。

xx 年 x 月，我站已搬入客运中心一年有余，这是我站迎接挑战、自我加压、勇于突破的一年。在站领导的正确领导下，各部门互相帮助，积极配合，以提升服务为重心，以安全生产为基础，始终以“为旅客服务，让旅客满意”为目标，工作于一线，服务于旅客，真正做到“您满意，我快乐。”现将 20xx 年年度工作总结如下：

一、宣传工作着实有效。

1、继续开展“三进一上”宣传活动，走进学校、社区，走进商场、人流聚集地，大力宣传乘车、旅游、网上购票、银联刷卡购票、各代购点购票等便民服务业务。

2、针对弱势群体，开通了学生 9 折票，老年证 9.5 折票等优惠活动，并针对特困人群联合政府开展了爱心救助行动，免票乘车，得到旅客的一致好评。

二、学习培训，建立一帮一结对子，创建比、学、赶、帮、超的工作学习氛围。

1、针对全站员工开展了礼仪、业务技能等培训，真正打造了内强素质、外树形象的责任团队。

2、(售票科)外出学习取经。博山一行收获很多，首先是加深了员工对保险的认知度，加强了自身的自保意识，从而大大提升了保险的销售量，能更好的为旅客服务。

三、强执行、严考核。无规矩不成方圆，以公司的规章制度、员工的行为规范为根本，建立了检查监督考核小组，对员工的不文明、不严谨的行为逐一破除，为总站的和谐稳定的发展打下了坚实的基础，人性化的管理模式更赢得了我们的肯定。

四、人人为车站，车站为人人。自搬入新站以来，面对环境的变化，竞争对手的不正当手段，我们上下一心，用我们的行动服务于旅客，特别是站领导时常和我们一起工作到很晚，他的言行影响着我们每一个人。我们相信，困难是暂时的，明天永远是属于我们的。

工作在这样环境中我感到很快乐，能拥有这样关心我的领导和同事我感到很幸福。20xx年6月24日，是我来到客服中心整整1个月，这1个月我过的很充实很快乐。很感谢客服姐妹们对我的关心和帮助，作为一名新员工，我会很认真很努力的向你们学习，争取早日成为一名合格的话务员。

自身不足：

- 1、语言组织能力不强。
- 2、语言不够专业化，用词不够职业化。
- 3、外省站点知识欠缺。

以上是本人在从事话务工作时做出的年度工作总结，针对以上不足，在以后的工作中要多观察老员工的工作流程，多倾听老员工的电话录音，学习语言表达技巧。在工作之余多看地图，熟识外省的站点，这样能更好的回答旅客的询问，更快的为旅客提供转乘的建议，更好的做到本职工作。

话务员年度总结 篇2 时光如白驹过隙，不知不觉中作为话务员已经一年多了。从起初对工作的一无所知到现在的得心应手，其间经历了从好奇到熟知，从热情到迷茫，从烦躁到平静不同的心路历程。经过一年多的工作，对话务员工作颇有感触。现对一年来的情况总结如下：

刚踏上话务员这个岗位，就坚信我能做好这份工作，也是我把这个工作想得太简单，以为我能轻松胜任这份工作，可真正干了才知道我所做的工作虽然简单，但要做好却真的很难。可以说，从上班的第一天开始我就从没有一天准时下过班。虽说从电话的这一端把另一端用户要的信息通过电话传送过去，心里充满了成就感。

但是随着时间的推移，日积月累的业务，每天重复好几百遍的“您好”“对不起”“谢谢”，那份激情已经平淡，新鲜感不复存在。这样平平淡淡地过了一段时间，看到经常得到表扬的话务员，看到身边的优秀话务员们，心中有所触动，想要有所改变，于是我就加强自身的学习和虚心向同事请教，终于在同事的帮助和自己的努力下，服务有了提高，付出有了回报。

通过一年来的工作，我认为要做好话务员工作，必须要做好以下几点：

首先，要调整好自己的心态，秉着用户至上的原则，用和蔼，周到的服务理念用心对待每位客户。让用户带着疑惑而来，获得解释而归。这时客户发自内心的声声“谢谢”，就能让我们得到无比的快乐，这份快乐也是接待好每一位用户的原动力，这样的良性循环才能让我们真正做好工作。

其次，要有足够的耐性和足够好的脾气。因为有些客户比较难以沟通，有时因为客户的表述能力不强，无形中给交流带来了困难，甚至有的客户电话一接通对方就是一顿吼，所以我们要有足够的耐性和脾气，用心服务，带着微笑通话，相信对方感觉得到你是在用心在服务的，这样就能促进问题的解决。

再次，要有 12 分的细心。因为如果粗心，将会给别人给自己带来不少麻烦。

第四，服务用语要规范。不能像我们平常讲话那样随便，也许，刚开始很难把那些服务用语讲得很自然，但是，时间长了，自然就能讲出那种语境。

第五，要刻苦钻研业务技术，增强自己的沟通能力和技巧，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定，不断加强自身的学习。

第六，要主动与同事搞好配合，谦虚礼让，顾全大局，分清主次，保证重点。

最后，要做好工作反思。每天工作结束后，总结一下当天的工作有哪些地方疏忽了，提醒自己明天一定不能犯同样的错误。

话务员工作虽然辛苦，但我认为，只要在工作中，我们能经常做到如上几点，就能让话务员工作得心应手，我们就能真正成为一个快乐而又合格的话务员。

话务员年度总结 篇 3 在过去的三年里，我的进步是直线向上的，缓而不

慢，细而扎实。因为作为一个客服人员，我深知基本功要做好做实，微笑要留住，礼貌要恰当，耐心要保持，这些非一日之促成，下面是电话话务员年度个人总结。

我作为一名中国电信的客服人员已经三年了。在这三年里，有苦有累，有欢笑也有感动。有收获有疑问，有成熟更有对客服未来的不断探索。

这个工夫是细水长流，着急不得，不近功也不能急利。于自己的成长有更好的磨练。在平凡的客服里我努力展示了自己优秀的一面。在 kpi 的考核中每月被评为优秀客户代表。在 xx 年作为优秀代表派往进行亲和力培训，在 xx 年被安排去**10000 号交流学习，期间我的多次建议被领导采纳。由于成绩突出，被评为 xx 年度优秀员工。在文娱方面，兴趣广。爱好文笔。在去年 5 月份举办的“电信产品广告征集”中被采纳一条有价值的广告语。今年 5 月份在五四青年节组织成员创作和表演节目，获得大家的好评。

做客服，人说“这是在做吃力不讨好的事”。确实，客服需要处理的事有时是那么琐碎，每天忙忙碌碌，每天都会碰到各种各样的客户，礼貌的，粗鲁的，感谢的，生气的，讲理的，不讲理的，打错电话的……刚开始的时候，每天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变得沉重，笑不出来；被客户表扬了，马上轻快起来，热情而周到。想想这是很不成熟的表现。所幸我得到周围很多同事们的帮助，使我慢慢成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话，对客户所提出的问题，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意识到除了有热情的态度之外更应该有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答客户的问题。

于是，我养成了利用工作之余的时间来熟悉业务知识与做疑难问题记录的习惯。记得当初接线时，我遭遇很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的问题，甚至遭遇到客户的投诉，我的心情在很长一段时间内都处于最低谷。但是，我没有因此而放弃自己，而是一直在寻找弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力，我终于没令自己失望，荣获“优秀话务员”的称号，得到大家的认可和赞许。

记得有一天晚上接到一个客户电话，说他家的小灵通被抢，要马上报停，但是报不出机主是他爱人的身份证号而被话务员委婉拒绝，并告知只能明天到营业厅去处理。我接到他的电话时他的心情显得颇为激动，显然他是多次打入过。没有值班长在场，怎么办？严格遵守规章制度是我们的准则，但用户的利益这时可能也会受到损失。用客户的话说“我以人格担保”这样的沉重的话时，我马上说：“先生，我相信您。”并详细记下他个人的身份证号，并告知其明天到营业办理后续事项。用户真诚道谢。这件事给我很深的感触。当处理一件棘手又敏感的问题，当客户利益和公司规章制度发生矛盾时，又不损害公司利益情况下，我们是多为用户考虑还是害怕担当一些责任？是用看似不会出错的正当理由推辞还是灵活处理，敢于承担一些责任？

做一名客服人员绝不是单纯做完一件事。

话务员年度总结 篇4 1、客服人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，当今社会一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，中药药品尤其如此，如果不连续按疗程用药，很难体现出药品的效果。所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范使用方法的同时向客户传达优质的服务态度，从而避免客户对产品的不信任乃至对企业形象的损害，客服工作主要体现在交流二字，和客户的交流，能够更好的了解客户对产品的需求，思想汇报专题和同事之间的交流，能够增加工作经验，分享心得，能够整体提高团队的水平，提高工作的质量。

2、很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了活力的团队，而且每一个身处其中的人在逆水行舟，不进则退的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的'投诉率是最高的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种天塌下来有人一起扛着的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

3、公司的部分员工在工作能力上的成长和进步。作为同事让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，老大交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，认真努力地完成它。时间总是年复一年的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊记载下来。在新的一年里，我将带着我在昔日工作中积累的所有的经验投入到新一年的工作中。我将更加努力的进行本职工作，加强部门的凝聚力，力争在新一年的工作中焕然一新，取得更大进步。

4、我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好！

话务员年度总结 篇5 一、领导重视，组织有力

保险分公司自成立之日起，始终把“服务第一、客户至上”作为自己的品牌定位和不懈的追求，在公司的经营战略中，十分注重管理、服务和业务三个方面的共赢，专门成立客户服务公司领导小组，由总经理担任组长，总经理助理担任执行组长，中层干部组成督察员，负责指导、监察、考核、惩罚等工作，随时发现客户服务工作存在的问题和漏洞，及时进行有效的处理和解决，并对服务质量有问题的员工实行“轻、中、重”的处罚，确保服务通道更为顺畅，

服务流程更为简洁，为保证我公司的服务品质奠定了坚实的基础。

二、强化制度，规范服务

以客户为导向建立工作流程和制度是我司客户服务工作的一大特色。我们坚持寓管理于服务之中，一手抓管理一手抓服务，最大限度降低出错率，减少或杜绝投诉，压缩客户上门的现象，保证客户服务中心的工作井然有序。建立客户服务工作手册，确定标准，明确权责，在所有与客户接触的工作环节上从仪表、语言、行为、时效等方面提出具体的要求，树立统一、标准的对外服务形象。加强与总部和分公司各部门的沟通与协调，建立快速服务机制，及时解决在对外服务过程中存在的问题和困难，提高服务效率和质量。

站在新年的开端，透视过去的一年，工作的点点滴滴时时在眼前隐现，我从一名 114 话务员到 10010 号话务员的成功转变，要感谢领导及其同事们对我的信任和培养，回顾过去的一年，我发现自己改变了许多，也成熟了许多。

从 114 查号向 10010 号客户服务的过渡，从对旧平台的生疏到熟练掌握，并参与新平台的安装调试跟工，从对业务知识的一知半解到了如指掌，从遇到难缠用户的害怕到耐心解释，从容应对，从接到骚扰电话的愤怒到平静，从大家对我的不了解到欣赏认可，我想说，xx 年对我来说，是学习的一年，也是转变的一年。

我接触 10010 号的时间不长，跟许多人相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。在刚上 10010 号平台的时候，我很幸运地参加了宽带查障学习，让我对渐渐生疏的宽带障碍现象的判断技巧、方法进行了温习、巩固，这使得我在宽带预处理理论上，得到了实际的证明和体验。凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，在新旧平台更替之时，我又一次幸运地获得了跟工的机会，在与华为工程师跟工交流的过程中，我除了比同事们早先一步熟悉了新平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到 10010 号平台设备的整个运作流程，让我在应用新平台时更能得心应手。

然而 10010 号作为一个服务窗口，我作为一名客服代表，除了要懂得一些简单的技术之外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，我经常翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才能让原料展现出良好的品质和口味服务也是同样。如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我积极参与组织的各种服务知识培训，通过网上大学学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。但是由于一些客观或非客观原因，往往是过后才想起这些要点或运用的不是很好，顾此失彼。同时由于工作的惯性或常规性思维，使得我在客户服务过程中有时会缺少激情，缺少年青人应该具有的活力与朝气。

在不断的学习中，我发现自己的生活充实了许多，也精彩了许多，原来那个默默无闻的我也变得叽叽喳喳了，以前总被遗忘的我也得到了大家的认同。但是由于自己性格方面的缺陷，也使我错过了许多机会。所以在新一年，我要再接再厉。

话务员年度总结 篇 6 静心回顾这一年的工作生活，我热爱我的工作。我能在职场这条路上找到自己心仪的工作，跟我从工作历程中找到自己的特质，有着很大的关系。我挺喜欢这个工作，它让我发现自己的特质：很有亲和力，不怕与人接触，抗压性高。我在工作中，仿佛在做一份不同的工作，秘诀在于我持续对公司与工作的兴趣。一年来，在工作中透过学习和领导同事的帮忙，我在工作中取得了长足的进步，同时也暴露出很多的不足之处；此刻在此总结不足之处请领导和同事们批评指正。

一、思想态度的改进

应对今年的业务任务我也曾退缩过，因为今年身体的原因我怕自己干不好，怕自己完成不了任务，心中的顾虑太多。在领导和同事们的帮忙下，我用心的

改变态度，端正认识;树立了牢固的主人翁的职责感和服从奉献精神。

二、努力学习业务，加强自己的业务水平

每个电话对我们来说都是咨询、投诉、和意见。事情与条件各不同，所以每个客户我们都要认真的对待，由此可看出公司的形象、文化与尊严;也可看出工作人员的工作态度与认真否

三、完善服务、客户至上

如果没有良好的语言表达潜力和沟通潜力，明白的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我用心参与组织的各种服务知识培训，透过网上学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。礼貌服务日常用语得以运用，严禁使用服务“禁语”；以微笑服务，给客户留下亲切、热情、口气柔和的好印象。同时，注重各项规章制度的贯彻落实，除抓好学习做到人人知晓熟记在心上，把重点放在落实上。内强素质，外塑形象，抓好业务技能培训。为自己适应“服务大格局”的要求，坚持经常性地利用下班后时间组织业务知识学习，开展岗位大练兵活动，不断提高自己业务技能水平。

四、职位提升

今年因为领导的器重和同事们的抬爱，我被安排为值班长。我深深的感到这不仅仅是对我工作的肯定，更是一种鞭策。由于工作经验的欠缺和沟通潜力有限，在管理工作当中可能存在偏激的言语，在此我向关心和支持我的领导、同事们致以深深的歉意。

以上是我的年度工作总结，取得的成绩是微不足道的，是不值得沾沾自喜的，存在的不足之处我会认真的加以改正，认真克服。

话务员年度总结 篇7 在繁忙的工作中不知不觉又过去了一年，回眸这一年，非常感谢公司给我这个在客服方面学习和成长的机会，感谢公司领导和同事在我工作中的支持和帮助，使我的工作能够保质保量地完成。现将我一年的工作简要总结如下：

- 1、对待工作尽心尽职，兢兢业业规范服务标准，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答，并做好日常记录工作，一年中帮助许多顾客解决了售后问题，为公司树立了可靠、值得信赖的形象。

- 2、坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维能力和应变能力，及时了解和熟知公司新产品、新理念，以便把信息传递给顾客。

- 3、与同事相处融洽和睦，注重团队精神，真诚待人，时刻以大局为重，团结协作。

新的一年，我一定会更加努力工作学习，掌握更多的专业知识，提升自身业务能力，树立优质的服务形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化，为公司的发展贡献自己的一份力量。

话务员年度总结 篇8 我觉得作为一个普通的电话接线员，除了了解一些简单的技术和专业知识，更重要的是与客户沟通，回答他们的询问和问题。以下是我的工作总结。

第一，遵守公司制度

作为公司员工，你应该遵守公司的规章制度。俗话说，“没有规矩，不成方圆”。毫无疑问，在我们的日常工作中，我们必须遵守公司的每一项规章制度，执行每一个工作流程，牢记每一句标准语言。上个月我们的工作纪律，积极的态度，心态都调整了，都进步了很多。我相信我们会做得更好。

第二，处理出站通信。

愉快的表情和语气。话务员这份工作的一个基本特点就是不与客户见面，通过语音传达信息，所以我们的面部表情、语气、语调就更重要了。上个月，我们的行为准则得到了改进，我们能够将行为准则全面应用于呼出电话，因此我们的总体成绩非常好。一个优秀的接线员，一定是面带微笑，语气平和，语气轻松，用规范得体的词语给客户愉悦的感觉，让客户被我们的诚实和愉悦所感染，服务才能深入人心。

第三，心态的调整和时间的控制

要学会调解心态，我们也会因为数据难打，业务推不出去而产生负面情绪。只要凡事调整心态，就没有做不好的事。外呼时间的控制现在是商品经济时代，时间就是金钱，要为客户和自己节约宝贵的`时间。目前我们的外呼时间还没有控制好。现在我们外呼成功率提高了，投诉率也提高了，所以还没有达到外呼的目标。

我们需要的是掌握全面的业务知识以及良好的服务和沟通技巧。在平时的工作中，我研究各种新业务、新知识、新活动，充分理解它们的精神，并牢记在心。对于一些基本的业务知识，需要学旧求新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原材料，那么良好的服务和沟通能力就是熟练的厨师。只有高超的厨艺才能让原料表现出良好的品质和口感，服务也是如此。

如果你没有良好的语言表达能力和沟通能力，你知道的越多，掌握的越全面，你唯一能做的就是茶壶里煮饺子。所以要组织各种服务知识培训，通过学习相关的服务和沟通技巧，运用到服务工作中去。

话务员年度总结 篇9 尊敬的领导：

您好!我叫，毕业于专业。

7月至9月，我在移动公司10086任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现将我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

1. 客服人员所需的基本技能及素质要求：客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

2. 作为客服人员，需要一定的技能技巧：

(1) 学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2) 不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在移动公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3) 勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

3. 作为客服，需要一定的技能素质：

(1) 良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

(2) 丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰

富的行业知识和经验。

(3)要学会换位思考，我们在考虑自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。

话务员年度总结 篇 10 20x 年在公司领导的正确领导下，在上级的指导、在同事的共同努力下，我按照领导确定的工作思路，以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好基层服务工作。现对自己全年的工作总结如下：

1、思想方面

乐观向上，积极参加政治学习，坚持四项基本原则，拥护党的各项方针政策，自觉遵守各项法规，坚决遵守公司的各项规章制度，积极参加公司举办的各项集体活动和各种比赛。

2、学习方面

严格要求自己，学习理论知识和业务知识。与时俱进理论是行动的先导。作为网通基层服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重克服思想上的“惰”性，坚持按制度、按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。在平时的工作中，对于新出台的各种政策、知识，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，我经常翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。

2、注重理论联系实际，在工作中用理论来指导解决实践。学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。积极参与组织的各种服务知识培训，通过网上学习相关服务和沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

3、工作方面

我虽是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着企业的形象。10060 是公司对外服务的窗口，是企业形象的代表。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的 10060 话务员。刻苦钻研业务，争当行家里手。

虽然在工作上我也曾经无缘无故的被客户辱骂和骚扰而留下了委屈的眼泪，我也曾经打过退堂鼓，但是当我想起“让世界聆听微笑”这句话的时候又鼓起勇气和信心，又重新默默地奉献着自己的爱心、诚心、细心和耐心，一次次地为客户排忧解难、指导操作、开办业务，用轻声细语的问候、耐心细致的解答、严密周到的服务，让客户感受到了网通公司对客户的关爱，聆听到了我们话务人员发自心灵深处的微笑。我们要让我们这些只闻其声不见其人的话务员，成为企业与用户沟通的桥梁，也成了企业了解用户、面对用户的最前沿阵地。

通过我自己的努力加上领导和同事们的帮助，我在业务上已经有了很大的提高，能够准确、专业地处理客户来电，提供客户业务咨询、业务受理、投诉处理、建议接纳等服务，能够非常熟练的掌握工作中的各项基本技能和技巧，并且在这一年多的时间里在不断完善自己的.同时还帮助新进公司的话务员一起进步，负责对他们业务和工作上的培训与指导，提高他们的话务回答问题准确率及实际应变能力和心理素质，帮助他们积累基础工作经验。

一年来，在单位领导的精心培育和教导下，在同事们的帮助下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，我都取得了长足的发展和巨大的收获。我希望用我亮丽的青春，去点燃周围每个人的激情，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、立功、建业

话务员年度总结 篇 11

在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话中心大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我。这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作；

二、勤奋学习，与时俱进

记得 x 主任给我们新员工上过的一堂课的`上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学

习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

话务员年度总结 篇 12 一、遵守公司制度

作为公司职员要遵守公司的规章制度，俗话说：“没有规矩不成方圆”。毋庸置疑，我们在日常工作中，必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。上个月我们的工作纪律、工作的积极心和工作心态有所调整，都比前都进步了很多，我相信我们还会做得更好。

二、处理好外呼传讯

表情、语气愉悦。话务员工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。上个月我们的行为规范有所提升，能够把行为规范综合应用到外呼中，所以我们的总体成绩很不错，一个优秀的.话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的诚信、愉悦所感染，使服务深入人心。

三、心态的调整与时间的控制

要学会调解心态，还会因为数据不好打、业务推不出而产生负面情绪，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。外呼时间上的控制，现在是商品经济时代，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。现在我们外呼时间就没有得到很好的控制，我们现在外呼成功率提高了，那投诉率也提高了，所以还没有达到我们所外呼的目的。

我们需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记;对于一些基础业务知识，要做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才做让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。

如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子，肚子里有倒不了来。所以我们要组织各种服务知识培训，通过学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

话务员年度总结 篇 13 尊敬的各位领导：

你们好！

我叫关慧，于 x 年 7 月 14 日进入公司工作，光阴似箭，一晃一年多的外运生活快过去了，工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，

思想上，自觉遵守我司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。以严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，曾为自己的平凡而失落过，也曾为日子的日复一日而迷惘过，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性，同时也积极的向党组织进行靠拢，于 xx 年的 7 月 1 日向党递交了申请书，并时时刻刻接受党的考查，希望早日加入中国共产党。

学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能强烈追求，端正工作态度，作到了理论联系实际；除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。由于我所学专业离物流行业不相关，从没有放弃学习理论知识和业务知识学习理论的同时，把工作中的实战联系到理论知识上，使理论水平变得更简单。

记得，刚进物流行，为了尽快掌握物流行业业务，我每天都提前一个多小时到岗，除了在工作态度我尽心尽力，在公司组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各类活动以及同事聚会。

单证客服员主要负责接收客户递交的报关资料并完成报关资料的初审或填制工作，审核报关资料符合报关单的基本填制要求后，参照业务系统数据，对比无误后进行跟踪，再将单证交付审单员审核；对于报关中出现的任何问题，第一时间与客户进行沟通，迅速解决。在客服工作中，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，这就要求着我不仅要有全面的专业知识和广泛的信息来源，与各部门也要保持紧密的联系。更重要的是传达信息的急时性、准确性。这些从前所学到的也就让我在客服的工作得心应手。于此同时加强与同事间的密切配合、团结协作、彼此之间相互体谅，形成一个团体力量，这样更能提高工作的效率和进度。由于刚到客服工作还有许多业务不够熟悉，从刚开始不敢接客户电话和不能够快速的独立操作，别人急自己更急。现在还在慢慢的熟悉、争取早日的在不用师傅带的情况下独立更好的完成一个优秀客服员的职责。

话务员年度总结 篇 14 有人说光阴似箭，现在我终于体会到了。不知不觉在公司已经半年多了。为了更好地推进我的工作，现将我个人半年来的工作总结报告如下：

6月17日，经过所有操作人员的紧张训练，终于可以单干了。俗话说，没有规则，方圆是不可能实现的。毫无疑问，在我们的日常工作中，首先要遵守公司的每一条规章制度，执行每一个工作流程，记住每一句标准语。除此之外，我觉得还要注意以下细节，在实践中不断完善自己。

半年来取得了一些成绩，得到了少数市民的肯定和好评。当然，我们不能自满。我们需要做的是再接再厉，继续用我们的热情去帮助更多的市民。

当然，作品中也有许多不足之处：

第一，主动性不够。有些你懂不懂的事情一定要等到市民来咨询，这样一方面浪费市民的时间，另一方面也给你自己的工作带来麻烦。因为平时来咨询的人都不耐烦，如果你能直接回答市民，就不用大费周章了。所以有时候，你必须在为时已晚之前学会一切。

二是不懂得感同身受，为大众着急。有时候市民反映的问题很棘手，但是光靠我们自己的力量往往远远不够。如果我们所做的只是向有关部门汇报而不去

催促，这个事情可能就是一个等待，也可能在可预见的未来石沉大海。所以，如果我们能站在市民的角度，把他们的事当成我们自己的事，尽力帮助和督促他们，或许市民对我们的满意度会更高。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/548073116045007005>