# 电话客服员工作总结 电话客服工作总结(大全13篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-07-03

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**电话客服员工作总结篇一**

20xx年我在xx公司任职客服话务员。一年的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现就将我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

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。

(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。

(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，我们在考虑自已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。

**电话客服员工作总结篇二**

20xx年初我很荣幸x客户服务中心一员，从进入客服中心之日起我把客服中心视同家，中心每一位员工都是亲人不论是公司正式员工还是聘用员工，她们性格、兴趣我了如指掌，下面是电话客服个人年度工作总结。

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生最大财富！我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员！

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义我认为：有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在x号日常管理工作中将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁：面对市场面对客户所呈现必须是最好已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信！

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中心日常管理工作简单概括。

以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公平看待他人最大限度发挥员工工作积极性营造了积极向上、争先创优竞赛氛围。

怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响？通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。

**电话客服员工作总结篇三**

20xx年初我很荣幸×客户服务中心一员，从进入客服中心之日起我把客服中心视同家，中心每一位员工都是亲人不论是公司正式员工还是聘用员工，她们性格、兴趣我了如指掌。

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生最大财富！我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员！

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义我认为：有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在×号日常管理工作中将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁：面对市场面对客户所呈现必须是最好已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信！

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中心日常管理工作简单概括。

以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公平看待他人最大限度发挥员工工作积极性营造了积极向上、争先创优竞赛氛围。

怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响？通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。

**电话客服员工作总结篇四**

来我们公司也有一段时间了，在即将结束的时候总结一下这段时间的经验和不足，以供改正。

首先，要感谢张总给了我一个锻炼自己的机会。翻译公司是我以前所没有接触过的行业，它对于我来说，是陌生又新鲜的，是在憧憬之余还感觉到神圣的地方。我对它的理解是：高不可攀，远不可及。只有学识渊博，语言精通的人才能呆的地方。

刚开始的到来，让我感到太突然，自己一下子倒是接受不了，在刘姐和同事们的帮助下我才慢慢适应。公司是刚成立的新公司，文员也不可能只是做文员的工作。这对于我来说是很具有挑战性的。还记得当同事已经打了好多通电话之后，我才敢打自己的第一通电话，当时拿电话的手都是颤抖的，心里竟然还在祈祷不要有人接电话。可是并不如我所愿，那边接起了电话，我一时之间竟不知道自己要说什么了：开始想好的那些话语都跑到了乌邦国。我就不知道自己是怎么结束的那次电话，到现在想想，那时真的是很傻的。

做电话销售也可能是所有销售里最难，最具有挑战性的了;我又是一个死要面子的人，对于别人的拒绝总是很让我伤自尊。但是自己要是想迈过这个门槛，就必须要丢掉面子，面子虽然是自己的，但是别人给的。所以就想办法叫别人给自己面子，给自己业务了。说实话当时我是把自己看成被“逼”上梁山的好汉，每天都在打电话，打好多的电话让自己遭受拒绝，学会承受。当然在这个过程中，我也的确是“认识”了几个不错的有意合作者。

都能让人们在紧张的工作中放松一下，聊上几句闲话，就很有可能聊出一些客户。这样，因为是网友，感觉很亲近，不会拒绝你，至少都会考虑到你。经常在线，联系着又很方便，不用打电话，不用当着那么多同事的面讲价还价，显得自己很小气似的。讲价还价是一门艺术，不能没有耐性。现在很多人爱还价，即便是价位很合理，处于习惯也会还价。

无论双方谁说了一个价钱都想是让对方直接接受，电话会叫人没有什么缓冲的时间;而网络就不一样了，有缓冲的时间，又能用很轻松的语气说话，让人很容易接受;即便是自己说话有所失误，在网络上容易解释，也容易叫对方接受，可是电话就不一样了，电话上人们往往喜欢得理不饶人。

于是我就改变了策略，在网络上找起了客户。你还真的别说，在网络上人们不但能接受;而且即使没有外语方面需要的，也会帮你介绍一些客户。交流着也轻松多了，说话也方便，就像是和很熟的网友说话似的，人们都不介意。我很喜欢这样的交流方式。事实证明也是很有效果的。

**电话客服员工作总结篇五**

自2024年初进公司到现在，已经有快一年了。在一年之前，我对于电话客服这份工作几乎一无所知。但是，现在我已经能够作为一名\_的客服专员为我们的客户排忧解难，为我们的一线同事提供后台支援，这一切都离不开领导和同事们的热心帮助。

万事开头难，还记得第一次接到客户电话的紧张。不过，不管在听到电话铃声响起的那一刻心里是多么的紧张，但是我还是鼓足了用气，按下了接听键。在听到客户急切的询问声的后，我就明白自己的职责所在了，顾不得自己心中的紧张，赶紧在大脑中检索着客户所需要的信息，在经过一段时间的适应后，已经能够克服自己的紧张感，开始和小组其他成员一样按照正常的排班时间来上班，和以前不一样的是现在需要不断的在早班、白班、中班以及夜班之前不断的切换，不过这些并没有给我造成太大的困扰，在小组同事的帮助下，很快我就适应了这种较以往而言比较不规律的上班方式。另外，在这期间，与小组同事们能够愉快的相处，并且能够互相帮助互相学习对我来说也是一个不小的收获。

不过值得一提的是，虽然已经接触客服工作将近一年的时间了，但是在我身上仍然有许多值得改善的地方，我本人也仍然需要通过不断的学习来加强和提高自身的业务能力。比如说，在高强度的连续不断的与不同客户接触的过程中，情绪难免会发生波动，在长时间的面对一位客户的时候，可能也会表现得耐心不足。控制情绪以及保持良好的服务态度对于一个客服人员而言是最基本的要求，所以今后在这个方面我应该加强自身修养和对自己情绪的控制能力。

在新的一年里，对于自身的提高主要分为两个方面，一个方面是业务能力上，通过自学和培训，加强对于客户沟通知识的学习，从而能够更好的作为公司与客户的桥梁，起到沟通的作用;另一方面是在工作态度上面，通过多与老员工交流，虚心的像老员工请教和学习她们在为客户提供服务过程中的心得和技巧，从而提高自己的服务质量，成为一个优秀的客服人员。

**电话客服员工作总结篇六**

客服工作心得报告。在这一年中不断学习，让我深刻的\'体会到客服的工作是一个人与人之间沟通和交流的工作。

客服的人员代表的是用户与公司交流的窗口。作为客服人员，在工作中不要把自己放在用户的对立面。要多对顾客道歉，这不是贬低公司的形象，而是在展现公司诚信的形象凡事都要从用户的角度考虑问题，不能站在用户的对立面来解决问题，否则问题是永远都不能解决的。

在处理问题的过程中，客户当然是希望能够及时解决问题的，如果不能及时解决问题，我们应该给用户一个期限承诺，而且在这个期限中出现什么问题，应及时向顾客联系和沟通，做到让顾客满意。

其实以上这些都是我在工作中体会的，可能只接触到了客服工作的皮毛。在客服这一行里还有更多的东西需要我去摸索和学习，希望能在以后的工作中能为顾客服务得更好！

转眼间，我到客服部门工作已有一年了，在这一年的时间里，我对客服的工作有了新的认识和体会。

在没有进客服工作之前，总认为客服的工作很简单，就是坐在前台接接电话，解决一下售后问题就行了。在这一年中不断学习，让我深刻的体会到客服的工作是一个人与人之间沟通和交流的工作。

客服的人员代表的是用户与公司交流的窗口。作为客服人员，在工作中不要把自己放在用户的对立面。要多对顾客道歉，这不是贬低公司的形象，而是在展现公司诚信的形象凡事都要从用户的角度考虑问题，不能站在用户的对立面来解决问题，否则问题是永远都不能解决的。

在处理问题的过程中，客户当然是希望能够及时解决问题的，如果不能及时解决问题，我们应该给用户一个期限承诺，而且在这个期限中出现什么问题，应及时向顾客联系和沟通，做到让顾客满意。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽。

**电话客服员工作总结篇七**

在20\*\*年初步完善的各项规章制度的基础上，20\*\*年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对\"服务理念\"的认识更加的深刻。

据每周末的工作量统计，\"日接待\"各种形式的`报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

根据年初公司下达的收费指标，积极开展\*\*、\*\*区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

如期完成\*\*区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务-----\*\*区首次入户抄水表收费工作。

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了\"超市、药店\"项目。

在\*月份，完成了\*#、\*#的收楼工作;同时，又完成了部分\*\*区回迁楼(\*#--1、2单元)收楼工作。

在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以\"为灾区人民奉献一份爱心\"的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员积极献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度，在小区\*\*门及\*\*区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之，在20\*\*年的工作基础上，20\*\*年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以\"最大的努力\"完成公司下达的各项工作指标。

**电话客服员工作总结篇八**

斗转星移，进入公司已四个多月，我一直从事客服咨询专员工作，在这段时间里目睹了也参与了公司的发展和制度的日臻完善，作为一名职场人，由衷的感到自豪。四个月的工作经历，自己对客服的工作多少积累了一些认识和体会。现总结如下：

做好本职工作，树立全局意识是首要的问题，客服工作也不例外。我认为客服工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化的同时传达企业的文化形象。”七月份来到公司以后，我首先接受了大约一星期的培训，培训内容包括药品的基础知识、中医的基础知识、产品复方柴胡安神颗粒的基础知识、客户常见问题及解答、销售技巧。通过培训不仅使我对公司的产品有了深度了解，也对自己的个人能力有了很大提高，同时对公司完善的培训制度及公司的文化氛围有了充分了解。之后我开始进入客服工作，客服工作的主要任务一是接听客户的呼入电话，对客户想要了解的问题进行专业并热情的回答。二是对已购买的客户进行回访，对用药效果进行了解、对用药方法进行专业的指导。客服工作的这两点看似简单，但是作为直接和客户进行沟通的部门，这关系到企业形象的传达和客户对公司产品满意度和忠诚度的情况，并对公司产品的后续市场推广有很大影响。

随着销售行业的不断发展，药品销售也要适应新形势下的销售思路。作为一个客服人员，在做与客户的直接沟通工作时，要勤于思考善于应变。对于客户提出的药品问题，给予专业的回答，对于客户反映的投诉及其它问题，第一时间做出正确的应变，使客户满意的同时，保持客户对公司产品的满意度。客服工作是一个直接面对不同失眠客户的工作，需要的是专业的知识水平，及灵活的应变能力，并且需要及时对所遇到的问题进行总结。在管理好手头现有失眠资料的同时，我根据大部分失眠患者具有糖尿病的情况，总结了糖尿病的相关知识。根据不同时失眠患者具有不同的服药史，我总结出了失眠常用药物的相关资料。还有就是失眠与抑郁的相关资料，并把这些资料和同事间进行了分享，来增加和客户之间的有效沟通。能否做好一个客户的有效沟通，是衡量客服人员专业水准的标尺，同时也是服务人员尽快掌握应用知识的有效手段。

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，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。

“没有规矩不能成方圆”，一个企业的规章制度是否完善，直接关系到企业的形象和文化氛围，而这个制度更需要每一个个体成员去有效执行。在公司工作的四个月时间里，作为一名客服人员，我没有出现无故请假的情况，在此期间很好的完成了工作任务。积极参加公司组织的各项活动，比如：拓展训练、地坛展会、每周五值日。在活动中，同事间增进了了解，团队间增进了合作。

在新的一年里，客服工作也需要有新的工作思路，首先是做好本职工作，管理好现有客户资料，定期对已购买客户进行回访，让其在感受药品良好效果的同时，也感受到桂龙药业专业的售后服务。对现有的其他客户资料也要定期进行回访，对其失眠情况进行跟踪，随时向其传达桂龙堂治疗失眠的独特理念。其次，根据公司的推广情况，随时在沟通技巧和专业水平上作出改善，协助完善公司的推广工作。再次，提高自己的专业水平，总结不同的客户失眠情况，随时在失眠与抑郁的知识、沟通技巧、心理咨询知识各方面提高自己的水平。自己会在新的一年里和领导协调沟通，和同事友善合作，无论是在知识水平及做人做事的水平上都要有一个新的提高。假如说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高质量的产品，另一只脚则是完善的服务，公司产品可以创出名牌，其服务也可以进行尝试去创造品牌。一个企业，也只有依托高质量的产品和完善的服务体系，才能在竞争中立于不败之地。在新的一年里，希望在领导的带领下，在同事的帮助下，自己的成绩能够更上一层楼，为公司的发展贡献自己的一份力量。

**电话客服员工作总结篇九**

来到工作时光虽然不是很长，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资料，这一切都是对自我的一种挑战、一种提升、更是一种成长。

回顾十月份的工作状况，我主要负责两方面的资料：一是网站资料的更新，二是客服，因为没有将这两项资料很出色的完成，所以我对自我的表现还不是很满意。下方具体的来说明一下工作的完成状况：

1、更新网站xx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彩、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、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。（这段时光没有发现恶意问题）

5、在培训网站、分类广告的外语培训和出xx培训等相关分类，论坛和x本地论坛，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资料。

在学校众多来访人员中有一项来访方式就是透过网络咨询来约访学员，这也就是和客服能否有效咨询直接挂钩的，所以也对我的工作资料有了更高的要求，除了将网站整理好，也务必提高和客户在网上交流的潜力。

网络是虚拟的，我不明白在与我对话的人是什么性格的人，到底有什么真正的想法，也不明白他是好意还是恶意，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。透过这一个月以来，客服工作的完成我对自我并不是很满意，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、我缺少一种十足的潜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善：

1、分析上个月客服咨询资料，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，提高咨询潜力，这也是重中之重。

2、加强在网站上对英语的宣传力度，将53客服的连接尽可能多的加入到所发文章的网页，提高点击率。

3、提高自身业务素质潜力，有时偶尔会因为对咨询人所问问题的一些反感，从而心态有所转变，今后转变自我的`心态，完善业务潜力、提高咨询量。

下个月即将到来，针对上述提到的问题，有则改之无则加勉，出色的完成接下来的工作。

**电话客服员工作总结篇十**

自20xx年年初进公司到现在，已经有一年有余了。在一年之前，我对于电话客服这份工作几乎一无所知，对于保险行业也不甚了解。但是，现在我已经能够作为一名中国人寿的客服专员为我们的客户排忧解难，为我们的一线同事提供后台支援，这一切都离不开领导和同事们的热心帮助。

从刚加入公司还在进行入职培训之时，我就不时对于自己能否胜任这份工作而惴惴不安，担心自己从零开始，无法在短时间内全面的熟悉公司的业务知识，无法为客户提供满意的服务。但是在培训老师的耐心辅导下，我也以较快的速度通过了业务知识考试，终于要正式的走上客服岗位，正式的成为一名中国人寿客服专员了。

万事开头难，还记得第接到客户电话的紧张。不过，不管在听到电话铃声响起的那一刻心里是多么的紧张，但是我还是鼓足了用气，按下了接听键。在听到客户急切的询问声的后，我就明白自己的职责所在了，顾不得自己心中的紧张，赶紧在大脑中检索着客户所需要的信息，在经过一段时间的适应后，已经能够克服自己的紧张感，开始和小组其他成员一样按照正常的排班时间来上班，和以前不一样的是现在需要不断的在早班、白班、中班以及夜班之前不断的切换，不过这些并没有给我造成太大的困扰，在小组同事的帮助下，很快我就适应了这种较以往而言比较不规律的上班方式。另外，在这期间，与小组同事们能够愉快的相处，并且能够互相帮助互相学习对我来说也是一个不小的收获。

不过值得一提的是，虽然已经接触客服工作将近一年的时间了，但是在我身上仍然有许多值得改善的地方，我本人也仍然需要通过不断的学习来加强和提高自身的业务能力。比如说，在高强度的连续不断的与不同客户接触的过程中，情绪难免会发生波动，在长时间的面对一位客户的时候，可能也会表现得耐心不足。控制情绪以及保持良好的服务态度对于一个客服人员而言是最基本的要求，所以今后在这个方面我应该加强自身修养和对自己情绪的控制能力。

**电话客服员工作总结篇十一**

我从入职到今天可以说就是\_个月了，在这公司的\_个月，看着公司的一天天变化，也看着自己的一天天的成长，生活是如此充满希望。每日永无止境的问题，不断的磨练着我们，也不断的坚强着我们，很快新年就要到了，新的挑战也会跟着而来，我希望我和我的团队明年会更加的强大，发挥着更多的作用。蛮想找个很安静的环境，喝个茶，听个歌，安安静静的数下自己今年的收获，然后再想想明年的事情!

我是\_月\_日入职的，前期和很多新来的员工一样，刚来的那段日子，真的挺迷茫的，部门是刚成立的，没有专业的实施主管，没有人告诉我什么是商家编码，没有人给我介绍网店是什么样子的，我要如何开始学习这个系统。我刚后的第一个星期，我就跟着池龙发去了奥巴实施，那个时候，真觉得自己就是个二愣子，啥都不会!回来后的我，努力的整理着在奥巴那4天遇到的问题，靠着自己的感觉提出问题的不合理，同时也告诉公司，我需要有人给我们一些系统的培训!

很快，所有的努力终于有了回报，公司组织了培训，详细的从网店到系统的操作，让我明白系统为什么能对接上网店，怎么对接的!我之前提出的问题，原来是可以那样解决的。同时终于我们也有了真正归属的部门：客服中心。

在客服中心的时候，因为是刚来的员工，每天做的工作就是学着别人测试系统，虽说没有测试任务，但是每天都会要求自己去测试每一个功能，我知道，测试不只是测试，也是一种学习!在\_月份之前，我都是没有客户实施的，这段时间除了测试系统，我自己也学着做各种各样的操作视频。没有人要求我这么做，但是我知道我要去做这些事情，同样的目的，我做出了的视频不一定能帮助别人，但一定可以帮助我!

在\_月初的时候，我终于实施了第一个客户。非常非常的感谢这个客户，多谢他的宽容以及指导，我艰难的实施完成了这个客户，也让我明白，实施真的不是一件很轻松的活!整个实施过程，我学到不只是软件的技能，也学到了软件系统的分析，功能文档的整理!

后续的实施慢慢的开始顺利，不过由于性格上的急躁，加上长期的异地实施，让我情绪没能稳定，在给\_个客户实施的时候言语过于急躁，着急着回去，没有把客户的事情放在心上，导致实施质量很不好，虽然最后这\_个客户还是使用系统了，但是由于我的工作态度，给客户造成了很不好的印象，这也是我后来一直警告自己的!

**电话客服员工作总结篇十二**

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经x年，忙忙碌碌中时光已近年末。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职责。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善，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。

?

?

**电话客服员工作总结篇十三**

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题;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银行\*\*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\*\*银行电话银行\*\*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。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。

从这几月的工作中总结出以下几点：

记得石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”。作为电话银行\*\*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。

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。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn