# 最新电话客服的工作总结(实用8篇)

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-08-24

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**电话客服的工作总结篇一**

1)现本部门在职人员13人，部门经理1人，副经理1人，客户助理8人，工程助理3人,其中社区文化宣传员1名，主要负责苑区社区文化宣传活动。 因人手不足故借调物管部物管员一名前来协助工作。

2)本月十四号下午一点由王玉琢经理组织所有客户助理、工程助理培训《物业承接查验办法》，通过此次培训让我们对物业承接查验所需的条件及程序有了系统的认识，此次参训同事就培训给予了高度的评价，通过本次培训使我们更加深刻的了解物业承接查验办法对物业公司的重大意义，同时为更好的做好物业接管的前期查验工作做好了铺垫。

对客服务方面

1)我中心员工每天保持良好的仪容仪表，并在每天的晨会上由当周的值班经理检查每位客户助理的仪容仪表，就仪容仪表未达到规定要求的客户助理我中心将给予的警告及处罚。同时我中心员工时刻用真诚的微笑热情的接待每一位业主，细心记录业主所反映的每一个问题，用心跟进业主反映的问题并及时回复，让业主享受到我们优质的物业服务，从而提高业主满意度。

2)现对于已维修完工的维修单位，安排客服片区跟办人员做好记录，并第一时间回复业主该单位的维修情况及记录回复的具体内容、时间、回复的联系方式、业主姓名等，以便更好的服务于业主。

3)本月十九号由何经理带队前往中庙参加华东区域技能大赛第一、二部分，虽然我楼盘在此部分比赛中获得了较好的成绩，但在比赛过程中也发现了其他楼盘较我楼盘优秀的地方，值得我们学习和借鉴。

社区文化方面

1)本月的十号我中心组织了\"开开心心做月饼，团团圆圆过中秋\"活动，此次活动吸引了60多位男女老少业主的参与，让大家度过了一个快乐难忘的中秋。

2)本月二十三号15:00我中心组织业主召开了第七次业主座谈会，在前六次业主座谈会召开的基础上，我司员工的服务意识、服务质量、服务效率已大大提高，解决了业主很多的困难和后顾之忧;此次业主座谈会中，业主对我司此方面工作也给予了肯定，尤其表示我司安保工作非常突出。同时，对于此次业主在座谈会上提出的棘手问题，各部门负责人都已认真细听并做好记录，待座谈会结束后，就业主提出的棘手问题一一进行跟进处理，并给予业主回复。

棘手问题汇总

1.配套设施

1)接安庆有线数字电视通知将于本月24、25日在余桥新村门口办理数字电视整转业务，若未及时到场办理的，可到安庆有线电视网络中心营业大厅补办。我部已将此通知张贴于苑区。

2)现两苑区可视对讲问题，目前只有山水云间11幢1单元与2单元电源机箱坏、秦潭凤舞10幢3单元将卡放在上面无反映、101幢1单元、102幢2单元主机均无法存储室号，现已联系了厂家，目前正在维修中，其他单元可视对讲均无异常且在运行中。

3)现制卡机无法制卡，已返回厂家进行维修。

2、其他

1)现有不少业主反映园区内主干道上和花园内有虫，严重导致业主正常生活，此问题已跟相关部门沟通，现正在跟进中。

2)现有业主反映自家花园地势明显低于公共车道，致使在雨雪天气时花园内出现严重积水且阻碍了人员出行。针对此情况我中心人员已下工作业务联系单至项目部，目前正在跟进中。

3) 秦潭凤舞100幢1单元201业主将酒店主干道路灯撞坏一盏，现业主已赔付，路灯暂缺材料，待修复。

4) 秦潭凤舞10幢2单元406租户反映其自来水有异味，我部接到此问题已第一时间与自来水公司联系并对请其对秦潭凤舞苑区主管道的水进行测试并已确认无问题，我司也已将此情况反馈予业主，但其一直坚持有异味，且自备材料并付人工费300元要求我部协助其更换水管，现正跟进处理中。

**电话客服的工作总结篇二**

在公司领导及各部门的支持下，客服部较好的完成了上半年各项工作，取得了一定成绩。回顾半年来的工作，我们主要完成了以下工作内容：

1、客服工作是公司的形象窗口，面对大量的用户，其人员的一言一行直接关系到公司的整体形象，所以部门本着礼貌待客，文明服务的原则，工作时使用文明用语，客户咨询热情解答，客户有问题及时上门觖决，与客户有预约及时赶到，绝不拖延，为了进一步提高工作效率，很好的掌握客户信息，出现便于查找，接线员细心做好客户记录、存档，各种信息储存完整，保持了原始资料的完整性，并年来共接到客服电话多338个，上门处理问题152次，电话解决186备案费收取元;完成壁挂炉点火51台，完成燃气灶具点火93。

气安全，安全使用燃气灶具及异常情况处理常识，并耐心向其讲解不能乱拆、乱改管线的原因，从而杜绝室内因擅拆管线引起的安全隐患，保证了用户的用户安全。根据回访情况客户满意度达到97%以上。

3、培训工作也是客服非常重要的一项工作，因为现在的用户对服务的认识同以前相比增强不少，而客服代表的服务直接反映了公司的服务质量，因此只有对客服人员进行持续地培训，提高员工的工作技能、知识层次和工作效率，从而全面提高公司整体形象，故在年初便制定了13年全年培训工作计划，根据计划组织部门员工进行岗位职责及部门制度培训、参与了市场部联系经销商对壁挂炉拆卸、组装及调试的相关知识培训、制定并完成对客户服务礼仪及规范学习，并对期进行培训后的考试，提升公司服务质量及相关专业知识培训、与调压箱厂家联系完成了对调压箱工作原理及各类故障的分析及维修知识培训、进行一次天然气相关知识及燃气灶具维修知识的培训。

4、每月定期对非居民用户进行一次安检及抄表工作，发现存在安全隐患及时告知用户现场整改。月底对每月气量使用情况进行核对，以便及时发现问题所在，减少公司损失。

5、因近期频发燃气事故，事故的发生往往因为隐患被忽视，根据部门维修人员上门维修时反映，发现不少居民家中的天然气软管都在超期服役(1管老化等情况。故通知此类用户及时到天然气公司售气大厅进行更换，并告知其操作方法。

6、配合安全质检部对用户进行一次安检抽检工作，并部门组织对去年非采暖用户进行了一次安检工作，以免有私自拆改安装燃气热水器现象。

7、完善了中盛燃气特殊操作流程-换表补气、补卡补气、拆改装业务流程、过户流程、维修人员操作流程及客服来电处理流程。

8、为了认真贯彻“安全第一、预防为主”的方针，全面落实公司安全责任制，故客服部制定了20xx年部门安全工作计划并认真落实。

9、每月组织部门员工进行一次会议的召开，宣贯各类会议精神，总结上月工作及对本月工作进行计划，解决员工反映的各类问题。

10、完成上报公司对烟草公司去年管道进水问题的及流量计使用单位对流量计处工作的处理方法并解决。

1、岗位责任制不够明确、具体; 2、部门工作纪律不够严格;

3、部门相关管理制度及工作业务流程上不够完整; 4、遇事考虑不够全面，不够细致;

5、许多工作都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;

6、有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。 三、下半年工作目标

1、搞好员工培训工作，端正服务态度，提高员工业务水平。 2、深入开展客户满意度调查，通过回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改，努力提高服务质量。

3、进一步完善整理客服服务管理体系及相关规范;

7、提前做好下半年通气点火的各项工作，争取在采暖期开始前完成点火工作;

9、继续以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合;

10、做好公司售后服务的日常派遣和管理工作，及时处理客户的投诉;

12、认真完成公司制定的20xx年经营管理目标; 13、完成领导交办的其他工作。

这半年以来，我部门通过努力，工作上取得了很大的进步，客服人员都能严格遵守公司的规章制度，在工作上勤勤恳恳、任劳伤任怨，积极完成领导和各部门安排的各项任务，对自己的工作性质也有了更深的认识，相信我们以后会做的更好，在收获的同时，我们也认识到工作中存在的不足，在服务质量和服务意识方面仍然与公司的要求有差距，在客服过程中，或多或少的还存在问题，我们认识到这一不足，在以后的工作中，一定注意，我们会努力做到不辜负领导的信任，不愧对同事给予的支持与帮助，爱岗敬业，认真履行工作职责，使客服部的工作规范有序的开流火的七月，屡屡攀升的气温，象征着我们公司的各项工作水平正在发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保公司全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的中盛燃气事业蒸蒸日上，公司大而富强。

**电话客服的工作总结篇三**

xxxx年已悄然离去，回想起来，风风火火的这一年或许可以算的上是自己经历的最大转变的一年，在xxxx年的.开始，我仍在校园中晃晃悠悠，每天过的没心没肺，从未考虑过将来，如今，一年未到，我却转型为正式的一名员工，能够坚持着早起晚归，朝九晚五，和每一个上班族一样过着很有规律的生活，真的自己都很难想象，尤其结合自己工作任务，以一个完全门外汉的身份接触着淘宝，经历了曾经让我掏空钱包的双十一、双十二，每天乐此不疲的搜罗着天猫红包的藏身之处，每一样都可以称之为不可思议。

犹记得当初被通知来面试时，自己的心情依然记得，那时候自己也没有什么职业规划，什么工作，面试什么也全然不顾，只知道傻傻的抱着简历来了，东哥问我会玩微博吗，平时淘宝吗，内心疑惑着到底是什么神秘的工作，可以这么愉快，既能逛淘宝，还能玩微博，如今，终于解开了这个面具，以一个电商执行者熟悉着淘宝，接触者它的世界，也适应着它的规则。

执行，顾名思义是贯彻实行的意思，电商的运营执行也符合着它的字面意思，4月份加入电商部，也正是开始了执行的工作，每天熟悉着淘宝后台，接触着产品的上下架，各类工具的操作执行，我也总结为是最基本的执行工作，忙着唯路易每周三的定时上新，忙着它的每款产品新的促销，新的折扣，接近大半个月时间，就是我每天的工作任务，其实现在回想起来，那时候其实才是生活中最忙碌的一段时间，白天几个小时的工作，晚上回家还需要忙着毕业设计与论文，对比请假回校的同学，自己竟然坚持了下来，那一段时间也是自己面对完全陌生的淘宝，自己最快熟悉成长起来的阶段，执行的工作也很快变成了自己的擅长熟悉的领域，因而在后面的餐中王、萨雷以及目前的利兹马项目，虽然仍然做着执行的工作，但是因为是自己熟悉的一块，内心也会变得很有自信。每一次使用自己熟悉而简单的后台操作就能够帮助解决掉顾客的各种麻烦时，心情自然感到很开心。

接触推广工作其实自己也很意外，从最初的免费推广，到现在实战中的付费推广，每一项都是一种新的体验，第一次投放使用推广费用，那时双手或许都有冒冷汗吧，简单的一个投放计划都需要再三确认里面数据是否精准，是否还有遗漏，兢兢战战的点击完成按钮后，每时每刻都关注着后台数据，反馈的每一张报表都尝试分析，即使很多数据都不太明白，如今回顾才发现，再神秘再高深的世界，接触了、尝试了才能揭开它的面纱，一探究竟，才能知道自己是不是也可以做到。

在过去的一年，每一项任务都是自己面对的一种尝试，一种挑战，有失败，有成功，这其中都必须感谢着主管所给与的督促与机会，让自己能够有实战的机会，被允许犯错，其中每一次的失误更好的让自己认识到不足之处，同时自己也时刻进行着反思，在执行前更是进行着多次的检查核实，以便及时发现和减少错误的发生，告诫自己同一个错误控制着不能犯第二次。

**电话客服的工作总结篇四**

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合20xx年的工作如何进行改进做如下安排:

一、抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训,提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，20xx年,我部将继续采取多种方式及途径,对所辖员工进行定期与不定期的培训,从本职工作做起,对于相关岗位技能进行专门培训,加强所辖人员的职业道德教育,有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训,对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

二、配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障.积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证“两鸿”满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量,挖掘积累客户,有效整合客户资源,做好客户的二次开发,努力促进转保，为20xx年开门红奠定基础,以进一步提升公司服务品质,增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营建良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

国寿“1+n”服务需要我们每一个客户服务人员去全面诠释, 良好的客户关系需要我们每一个国寿员工去共同增进，客户的满意度与国寿品牌知名度及形象的提升将是我们每一个国寿人的责任与骄傲！

记得有一位实战培训专家曾说过，“简单的事情重复做，你就是专家；重复的事情快乐做，你就是羸家”。客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断提高服务意识，营造全员为客户服务的氛围，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三嬴。

**电话客服的工作总结篇五**

（1）狠抓安全管理，减少事故发生：身为一名基层干部，虽然能力有限，但肩负员工的生命安全的重任从未放松。

（2）保证产品质量提高产品品质：我深知作为公司基层，自己的.工作直接影响车间的工作质量，出对公司的负责任，我在质量控制方面，一直不敢松懈，对于生产过程中出现的问题从不轻易放过，会主动与质控沟通解决问题，同时加强员工对质量的重要性的认识，要求大家认真做好自检互检工作，确保不让同样的问题出现。

（3）提高班组管理力度：在我的积极带领下并很好的完成了部门交给的各项生产任务，还把产能翻了又翻，同时在管理上借签以往的方法，使员工的执行力得到很大的提高，友好团结，工作认真，提高了工作效率和工作质量，降底了成本，改进技术多项，为我公司每月增值几万元的收入。如：边角料以废变宝。

公司创建到现在，虽然在不断的努力下取得了很好成绩，但同时也存在一些问题和不足，以下几点比较突出：

（1）班组管理方面：如，员工的标准化作业，专业技术水平，有待改进和提高，没有高素质的员工，就没有高质量的产品，员工管理不好是领导的错，因此在以后的工作中，要提高员工综合素质问题，加强岗位技能和专业技术知识的培训，企业文化是很重要。

（2）质量控制方面：质量是生产出来的而不是检出来的，一定要按照目标要求认真抓好每一个环节，每一道工序，虽然目前公司从上到下都开始重视质量，但在实际操作过程中还是存在许多问题，尤其是原材料及配料是很重要，如：前不久生产的‘安医大’就是新供应商原材料abs板有质量问题，给我公司带来不必要的损失，我认为要做好质量工作，必须把握‘严，细，实“的原则，垃圾材料是做不出精品的，以后要严格管理，认真细致，狠抓落实。

（3）安全生产方面：安全管理没有做到位，力度不够，安全培训不到位，劳保用品不全。还有质量问题，如：今年安全事故累累发生，都没有在发生一次事故后及时总结经验教训，避免类似的事件再发生，使我公司的利益受到损伤，为止。在今后的工作加强安全培训，使每位员工都认识到安全生产的重要性。从而形成”人人重视安全生产，人人参与安全生产“的良好性。

新的一年意味着新的起点，新的机遇，新的挑战，在这一基础上我必须拥有新的高度，在原有的基础上再接再厉，认真提高工作水平，为我公司发展贡献自己的力量，我计划把我公司的功能背板作技术改进。最后再次感谢领导和同事对我的帮助，在新的一年我会再接再厉用优秀的工作业绩回报各位领导的关心与厚爱。

**电话客服的工作总结篇六**

作为一名医院客服人员，每天的`工作极其琐碎，有咨询分诊，有陪诊送诊，有沟通协调，有电话随访，甚至还有帮患者钉扣子等针头线脑的小事。虽然，这些小事都很不起眼，但是做好了，就能让患者从中得到极大的方便、愉悦和欣慰，进而增加对医院的好感和信任；做不好就会影响到患者对医院服务质量的评价，进而破坏医院的整体服务形象。

不过工作时间长了，一方面有人对客服工作不屑一顾，认为这个工作既没有技术含量，也不创造经济效益，又琐碎又辛苦，没出息；另一方面，如果没有强烈的事业心和责任感，服务人员的激情也很容易被消磨在日复一日的平凡小事中，而激情是最可贵的服务特质，服务失去了激情就象人类失去了灵魂。

找到制约客服工作发展的问题和差距后，我们着力在创新理念和创新制度上做文章。

其实做一名合格服务人员并不容易，需要具备沟通、协调、共情等各种能力，以及医学、保健、营销等各种知识，最重要的是象护理学先驱南丁格尔一样，勇于献身事业，具有全心全意为病患服务的精神。

1、为患者服务，就要做患者手中一把“金钥匙”。“金钥匙”，是国际通行的旅馆业授予优秀服务人员的荣誉，他意味着无所不知、无所不能，是顾客的一张“绿卡”，是服务人员服务质量和个人信誉的金标准，“金钥匙”的拥有数量，也成为酒店服务水平的注解。客服人员就犹如医院交到患者手中的一把“金钥匙”：患者来就诊，我们是接待员；患者来咨询，我们是咨询员；患者行动不便，我们是陪诊员；患者对服务不满，我们是协调员；对带孩子的，我们是保育员，对外来参观的，我们是解说员。总之，这把“金钥匙”，就是要千方百计满足患者需求，用真心付出和真诚服务开启患者的心门，赢得患者的信任。

记得有一位邱先生，因单位有事，出院结账后未及时取走ct片子，卫生员不了解情况，打扫时顺手清理一空。时隔数日，邱先生对我们提及此事，虽未报任何希望但遗憾之情溢于言表，体会到患者的心情和难处，我们进行了积极联系，后来在科室主任的全力配合下，为患者重新洗印了ct片，邱先生对此十分满意。

2、为患者服务，就要做患者考不倒、问不住的医院“活字典”。作为医院服务的第一站，我们每天都要接触到上千名年龄不同、性格各异的人，如何让这些问题形形色色，需求各不相同的人希望而来满意而归，是对客服人员耐心和智慧的考验。我们不仅要熟知医院的历史、文化、特色技术及设备力量，还要熟悉科室的专业、诊治范围、特色及专家特点，甚至要了解省会其他医院的医疗特色。当我们在非常短的时间内，通过自己得体的言谈，广博的知识，满足了他们的需求，赢得了他们的信任和认可，他们就会用自己就医的选择告诉我们：客服是架起患者与医院的桥梁，他们是对医院信任和认可的。

记得我们接待一位椎管狭窄病人，因为是首诊，我们推荐他到骨科检查确诊，确诊后，病人不愿意手术治疗，想到别的医院看看，于是我们便介绍了我院的按摩科和中医科，最后病人选择了按摩治疗，一段时间后疗效显著，病人十分满意；还有一次，一位肾结石患者欲来我院碎石，虽然我院没有碎石设备，但是我们根据患者的个人需求，向他分别介绍了市内名气和离家最近的两家医院，患者十分认可我们这种认真求实的态度。

3、为患者服务，就要做沟通医患感情的“连心桥”。由于医疗服务的专业性和特殊性，以及医患信息的不对称性，患者容易对医护人员求全责备，医护人员也会对患者的不理解产生失望、委屈等情绪，这个客服人员能力。到目前为止，没有一个培训客服人员的专门机构或课程，而客服培训又与医疗、护理知识培训要求存在一定区别，为了提高客服工作成效，我们从培训内容、培训时间、考核要求等方面做出了细化规定。

4、完善管理标准，提高客服工作成效。为了规范管理，提高客服人员的业务水平，我们制定并实行了内部岗位轮换、交班和工作日志撰写等制度，虽然因为岗位不同，责任差异，带来暂时的人员业务不熟、管理者任务加重等困难，但是我们相信暂时的困难会带来长久的效益。

5、完善考核标准，提高客服工作激情。为打破干多干少干好干坏一个样的状态，在完善岗位职责、服务流程的基础上，我们参考国际通用的平衡计分卡，制定了兼顾财务目标、客户目标、管理目标及个人学习成长目标四方面的考核办法，目前正在试用阶段。

通过“双创双树”活动的开展，让我们在总结工作的过程中找到了差距，在树立坐标的思考中发现了价值，在创新工作的探索中得到了肯定，全面提升了服务意识、服务能力、服务形象和思想境界。

**电话客服的工作总结篇七**

在一年的工作过程中你都总结出来那些经验呢？以下是小编收集的工作总结，仅供大家阅读参考!

岁末年初，新的一年已经开始了，我们的工作也告一段落。回首过去的一年，我们在工作中虽然没出现大的过失，但在很多问题的处理上还不到位，以及工作中的一些小细节没能做到很完美。我们小组定期由王师傅组织召开小组会议，总结问题，及时改正。下面将上一年度遇到的问题及需要改进的地方总结如下，希望也能给其他同事带来一定帮助：

(1)与用户对话时，应仔细推敲，讲话要严谨，要讲究艺术。多用“请”，使语气更缓和;向用户致歉时尽量用“对不起”，不用“抱歉”，这样显得更真诚;遇到用户打来电话向我们问候说“您好”时，尽量不要再说回应“您好”，可以用“请问您需要什么帮助”来代替;如需请用户讲话时，可以用“您请讲”而不要用“您说”;不要跟用户说简称，讲话要完整规范，不要出现“漏保、招商、农业、工商”等词，或出现一些病句及倒装句。语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。

(2)在用户电卡出现问题需要修卡时，应先向用户致歉，介绍网点时，可以特意声明“您稍等，我帮您找一个最近的网点”，并向用户解释清造成此现象的原因，提醒用户以后插卡输电尽量时间长一些，以避免发生此类情况，使用户感到我们对待工作是负责任的，从而能体谅并配合我们的工作，减少不必要的争端;接到用户因故障停电来电话询问时，要先向用户致歉，并表明“保证您用电是我们的责任，出现故障我们肯定会马上处理，尽快恢复供电，减少停电给您带来的不便”;因各家银行24小时购电网点使用的不全是‘一卡通’，其名称各不相同，答复用户时不应一概而论，可以说‘银行交易卡’。

(3)接听电话时要认真，注意听用户讲的每一句话，全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决;该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性问题和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想;与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要留有余地，给自己留后路。

(1)新建小区，咨询有关临时转正式用电问题：

可以这样解释：因小区整体工程未完，开发商又不能等所有工程竣工后再出售商品房，所以只能完工一栋出售一栋，期间不具备转成正式供电条件，所以暂时用施工用电向居民供电。工程竣工，并不是指整栋楼的完工，而是指该小区工程的整体竣工，包括：煤气、上下水、电、小区的附属设施等，在其竣工报告上盖有相关单位的竣工意见及公章，只有盖齐了，才是真正的竣工，才能到电力公司办理相关手续。

(2)关于卡表退费问题：

可以这样解释：如属整体拆迁或电卡与楼道灯电卡弄混的情况一般都可以办理退费，其它情况原则上不予办理,但用户如有特殊原因可直接与相应属地网点联系询问。

(3)关于石景山校表问题：

如遇到石景山区用户想校验电表的话，可以解释：因校表部门是周一至周五行政时间上班，如用户上午报修一般当天就能安排处理，可以向用户解释清楚，以免造成用户误会。其它城区此类工作一般不能当天安排，如用户报修几天后未处理要求催办时，可以请用户直接与各公司卡表校验部门联系约时。

(4)当用户反映电表表内开关合不上时，一定要给用户核实电量，不管新表旧表，因电表零度会自动掉闸，不输入电量的话开关也是合不上的，但这种情况属于正常现象，请用户购电即可。如经核实不属上述情况就须请用户断开室内所有电器及漏电开关试试。因为家用电器及线路很有可能导致线路短路，从而使表内开关掉闸或合不上，只有将有问题的线路断开后合表内开关，才能准确判断表内开关是否出现故障。但要记住尽量不要让用户试插插座，因线路短路可能会造成打火，会有一定危险。

(5)关于询问计划检修停电范围的问题：

可以这样解释：因为电力公司的`线路是错综复杂的，具体是否包括用户所在区域无法立即帮您确定。我们向社会公告相关信息只是给附近居民作为参考，做个提醒，具体可以向房产单位确定一下，因为您既然住在这个小区，作为物业或产权单位就有责任和义务保证您的煤、电、水、气等公用设施的使用。

(6)如接到用户来电话反映我公司人员在抢修现场由于某原因与用户发生争执并有打伤用户行为时：

可以这样解释：既然已经出现打伤人的情况，且您在现场有人证、物证， 这种事件就不在我们服务范围以内了，建议您可以采取法律手段，找公安机关或拨打110等来现场查清事实，如确属我公司人员责任并造成轻伤及以上后果的话，我们工作人员就要负刑事责任了，且我公司也会对其直接责任单位和个人进行考核。

(7)如接到单位电工来电话反映处理内部故障，请我公司配合停电的，尽量让电工自行处理。因电工都应持有电工本，并由劳动局专业考试合格后才能取本，凡持证者都应具有低压带电作业技能，如确属电工能力之外的工作，再酬情安排。

(8)关于投诉问题：

如接到用户投诉电话，应先诚恳地向用户表示谢意“欢迎您对我们的工作提出宝贵意见和建议，这样有利于我们工作的完善和提高”。对用户投诉内容应仔细倾听，找出用户想解决的问题关键，尽量与用户沟通，帮用户解决问题。但也不能对用户一味的盲目遵从。如我公司服务或人员确实存在问题理所应当要记录，但如根本没有过失，就算用户投诉也不能受理。例：用户补卡需带房产证明，但有些用户不理解想投诉，可以向其解释：带房产证明也是为了避免将来产生不必要的纠份，是为用户着想，此类投诉就没必要受理。对于欠费停电用户要求投诉的，尽量向其解释清楚相关法规政策，并应将欠费交清避免停电，如用户对我公司其他工作不满意的话，可在解决用电问题后再来电话反映，从而减少投诉单的生成。

(9)现发现东城区一些居民表前都装设刀闸，此闸是为了方便处理用户内部故障的，产权一般属于电力公司和房产单位共有，两方均有权处理。

(10)用户室内漏电保护器旁有两个按扭，一个是复位按扭：当线路短路或漏电，开关掉闸时，按一下此按扭开关即可合上;另一个是试验按扭(有t字型标志)：如果电表出线有电，按一下此按扭，开关就会掉闸，如无动作证明电表出线可能没电。一般情况下，用户应每个月做一次掉闸试验以确定漏电保护器是否正常。

(1) 因现在发派工作单已经开始考核，值班员在记录地址时要详细准确，内容应简明扼要，像一些“望查看”、“电工已查”、“请先联系”、“强烈要求”等话没必要填写，确有重要事情再注明。一般的报修单尽量以统一的格式填写，可以节省我们填写时的思考时间，也便于值长管理。不要出现错别字及病句，尽量在填写完成后再挂断电话。

(2) 值班员应保持较高的工作积极性，多利用业余时间学习专业知识，平时虚心求教，组员间互相配合，团结协作。对于平时出现的问题或重要信息，应及时记录总结，从而提高业务水平。在工作中要控制自己的情绪，保证每天的工作质量。遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。端正服务态度，将我们的服务由被动转为主动，提高服务意识，站在用户的立场去看问题。

(3) 对于已有结果的工作单，如用户有疑议的，不要轻易听信用户，可以帮其联系基层，了解具体情况后再向用户解释，与用户谈话中不要随便表态，分析谁对谁错等。

(4) 接到远郊反映停电电话，如没有事故上报需转到属地客服时，可以在转接后点击会议，可以了解到是否出现故障，如属于外线故障应上报值长发布公告，使再次接到此处电话的值班人员方便判断。

以上三个方面都是我小组组员平时接话时遇到的问题和不足之处，通过王师傅的及时指正与严格监督，我们已逐步掌握了相关业务知识并已深刻理解，只有将知识做到融会贯通了，才能更清楚明白的为用户解释服务。在与用户对话方面，我们也改了很多毛病，例如口头语、语气语调、对话技巧等，都是越来越规范。虽然这一年中我们取得了一定进步，但距离完美的接好每一个电话还差得很远。不管是在业务上还是服务上，我们都要向其他组的优秀值班员或其他单位的服务标兵学习，提高自身素质。

王师傅经常在方便或闲余时间带组员进行实物学习，这样能更简单明了的使我们掌握相关知识。在新的一年里，我们希望能再多一些有关业务的现场实践，例如：新增的网络电表、线路的驱鸟器、用户侧的计量装置及接线、新建社区的相关各项业务流程等，现在我们对上述业务只是大概了解，如果用户咨询具体信息，我们就无法答复用户了，通过现场实地学习能使我们更深入地掌握扎实，增加我们的业务深度。因现在经常遇到一些记者或法律意识较强的用户来电话咨询一些问题，我们回答时感觉有些吃力，讲话不严谨，这样很容易让用户钻空子，造成不必要的麻烦，希望能讲解一些平时常用的法律基础知识。在与用户的交流语言上，我们要继续以高标准严格要求自己，给用户提供规范，周到，热情，快捷的服务，也请王师傅予以监督指导。

**电话客服的工作总结篇八**

在努力的工作了xx个月之后，我终于即将从试用员工转变成真正的xxxx公司正式客服了！经历了那么久的工作，或者说是学习更为合适，我也在这段时间成长、改变了许多。了解了自己工作上的优点和问题，知道了自己更适合怎样的和客户打好交道，获得了许多客服工作的经验。总的来说，提升了很多我在工作上能力，确定了自己在工作上的工作风格。总之，在这段时间我是收获了太多太多，为了能更好的继续在这个客服工作上做好，我在这里将我在这段时间的工作收获记录下来，期待我有更多的发现。我的客服试用期转正工作总结如下：

做为一名客服人员，最主要的是能说会道。更重要的是能在自己公司的领域中找到自己客户想要的答案。做为新人，我们一开始主要的\'工作就是能够牢牢地记住我们公司的一些关键的资料。这真的是非常难熬的一段时间，每天都有大量的资料需要记住，关于公司的、关于产品的、还有关于产品的种。种问题和疑难解答。说实话过了高中后我就在没背过那么长的书了，但是为了能在这个工作干下去，为了回应同事们的鼓励，我也忍耐着让自己将这些资料都记了下来。但是有些人却没能坚持下来，离开了这份工作。

在资料的记忆和考核过后，我们开始练习着与顾客交流。但是能良好的交流是我们被面试上的基本标准，所以留下来的人很快就都通过了考试。

虽然学习了这么几天，但是最终还是要亲自上岗的，但是做为一个客服，我大多数情况下只需要在电话中和客户打交道，这也是我选择这份工作的主要原因。我在电话中能很好的与人交流，而且不会感到紧张。所以在第一次的实战中，我轻松的就完成了我的工作。

但是一开始的胜利并不代表永恒，在慢慢的经历了更多的工作中，虽然大部分的客户都非常的好交流也都很有礼貌，但是在很多时候我们也会遇上一些难以交流的客户。当遇上这样的客户的时候，我一开始还非常的反感，但是慢慢的经历的多了，我也就放下了自己的感情。我代表的是公司的立场，我得在工作的时候，为公司的利益着想，就算这位客户很生气，我也得尽力安抚它，因为这也是我的工作。

在工作了这么久，我不可能永远都是那么的一帆风顺。在工作的时候，我也曾出现过说错，或是惹客户生气的情况。一开始我还非常的紧张，但是xxxx领导帮我很好的解决了这些问题，还教给我不少在遇上这种问题时的经验。看着他熟练的工作手法，我也期望在未来我能像他一样做的这么好。

总结一下，在这段时间的工作中，我的收获就是要有一颗平常心，在每次接待客户的时候都要以的心态去面对顾客，而且还要在之后不断的提升自己。我想我只要这样继续坚持，我也一定能够成功。

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