# 话务员年终工作总结个人(模板15篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-12-29

*总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下我给大家整理了一些优质的总结...*

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**话务员年终工作总结个人篇一**

我做一名18年的老职工，我一直在自己的岗位上尽职尽责的工作，时刻想着如何能为我公司多贡献自己的一份力量。在xx这一年里，我积极的参加分公司的组织的各项活动，在新中国成立六十华诞的服务保障中，我高标准严格要求自己，积极协助班长工作，主动把工单系统中的“用户过户资料”承担下来，上夜班的时候主动把白班未处理完的各项工作处理完毕。每次上早班、中班的时候，提前20分钟到岗接班，做到班中有事，随叫随到，遇到加班加点更是常事，出色的完成了各项工作任务。

认真学习科学发展观，把学习作为工作和生活中的一项重要内容，夯实理论基础，不断汲取新的知识，更新理念，提高自己的`政治水平，坚持科学发展观，以适应社会发展和社会经济发展的客观要求。

在工作中，严格遵守班组里的各项规章制度，爱岗敬业、扎实工作、热情服务、勤学苦干，充分发挥一不怕苦、二不怕累、确保成功的战斗精神，任劳任怨，不畏困难。在本职岗位上发挥出应有的作用。

我深知在社会发展如此之快的今天不断学习提高是多么的重要，只有能认真学习才能更好的完成自己的工作任务，更好的为人民服务。为了不断提高自身技能，我从不放过每一个学习的机会，在工作中虚心求教，不断总结完善，创新思路，科学统筹，大大的提高了工作效率。

**话务员年终工作总结个人篇二**

不知不觉在xx公司xx线的xx工作已经三个月了。

公司和中心领导根据电话量和实际工作需要，在保证话务员的工作质量并令话务员有充足的休息时间，曾三次调整话务员上班时间。这一点让我充分体现了上级领导科学和“人性化”的管理制度。

另一方面，在4月份轮到我们组上白天班，白天上班人员要比倒班人员多，这也是考验我如何管理好班组的提供了一个很好的锻炼机会。白天班接触到的案件较多样化、复杂。有时会遇到不属中心受理范围的案件或者涉及到城管法律法规问题不懂时自己会马上向领导咨询，有时感受到好像在“打仗”一样，讲求随机应变。因为随时根据实际情况灵活安排工作。一般来说作为班长跟组员一起接投诉电话，当案件多的时候，就要及时分派，否则区专线就不能即时处理的情况下会直接就会影响到中心的案件回复率。

有时接来访，市民一个接一个。记得有一次想上厕所都不能走开，唯有忍到最后，加上组员会不时问你案件的问题，有时忙得应接不暇。因白天上班人数多要妥善安排吃饭时间和休息时间，有时不能确保每人休一个小时，与组员沟通协调，配合安排，为确保线路畅通，大家都愿意午休时间缩短一点也没有议异，这一点是很难得的。

我深深体会到倒班是辛苦的，通过上白天班使我体会到以前上白天班的同事也同样是辛苦的，更使我深深体会到工作期间丝毫不能马虎，不要计较个人得失，要随时为大局着想。

在三月份我在各方面做得不够好，因为涉及自己一些私人问题，单主管也主动跟我了解情况，我也承诺自己会在下一个月做得更好。结果我4月份的各方面成绩有大幅度提升。从这一点我学会了工作时工作，绝不能把私人问题带到工作中去，也证明了事在人为，有错就要改，最重要自己意识到“不为失败找藉口，只为成功找理由”，以后我会继续像四月份一样努力做到最好，这是我在这里工作最深刻的体会。

**话务员年终工作总结个人篇三**

下面结合我在公司今年的工作情况，总结今年的各项工作。

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。20xx年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于通信方面的疑问、圆满解决客户在使用电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。

客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，20xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查。社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在20xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

话务员是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在20xx年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。

20xx年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

**话务员年终工作总结个人篇四**

有人说时间飞逝如光箭，现在我终于体会到了。不知不觉中我都来公司半年多了，为了更好的促进工作，我现将这半年来我个人工作总结汇报如下：

6月17号经过紧张的全体话务员的培训后，我们终于可以单独的上岗了。俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先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。除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

在这半年多的时间了，也取得了一定的成绩，得到了小部分市民的肯定和表扬，当然我们不能因此而沾沾自喜，需要做的是再接再厉，继续用我们的热情来帮助到更多的市民。

当然在工作中也存在很多的不足，第一、积极主动性不够，有些自己明知道不懂的东西一定要等到市民来咨询了才会想到去查询，这样一方面耽误了市民的时间，另一方面给自己的工作带来了困扰，因为通常来咨询的人是比较心急的，如果你能直接回答市民的.话就不用大费周折，所以有的时候任何东西都要学习在前，不能亡羊补牢。第二、不懂得换位思考，急市民所急。有的时候市民来反映的问题很棘手，但是往往是依我们自身的力量远远不够的，我们做的如果仅仅是向相关部门反映不跟催的话这件事情可能是一等再等，也可能是石沉大海遥遥无期。所以如果我们能站在市民的角度，把他们的事当成自己的事，尽力帮忙跟催的话，也许市民对我们的满意度会更高一点。第三、威慑力不够，当然这不是个人的力量能解决的，我们在帮市民解决问题的时候，总会遇到这样或那样的问题，我想可能是因为这个平台是新建的，了解的人不是特别的多，也不知道我们这个平台的重要性，需要有些部门配合做事情的时候往往得到的答复不是特别的满意，这对我们的工作进度造成了很大的困扰，当然我们没有权利去责怪他们，也许他们也有自己的难处，但是这就是工作的弊端，不是我们为自己的工作不满意找借口，而是希望市民有的时候也能体谅我们一下，也许这样会对我们的工作很有信心。

**话务员年终工作总结个人篇五**

我认为作为一名普通的话务员，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，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。以下是我的工作总结。

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。

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。

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。

电话服务在酒店对客服务中扮演着重要角色，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能，体质高效地为客人提供服务。可以说，电话是对客服务的桥梁，话务员是“只听其悦耳声，不见其微笑声”的幕后服务员。因此，话务员必须具备较好的素质。

1)齿清楚，语言甜美，耳、喉部无慢性疾病。

2)写迅速，反应快。

3)工作认真，记忆力强。

4)较强的外语听说能力，能用三种以上外语为客人提供话务服务。

5)有酒店话务或相似工作经历，熟悉电话业务。

6)熟悉电脑操作及打字。

7)掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息。

8)有很强的信息沟通能力。

话务服务的基本要求：

电话服务在酒店对客服务中扮演着很重要的角色，每一位话务员的声音都代表着“酒店的形象”，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能、优质高效地为客人提供服务。使客人能够通过电话感觉到你的微笑、感觉到你的热情、礼貌和修养，甚至“感觉”到酒店的档次和管理水平。：

1)电话转接及留言服务：之后再来话。

4)报警电话的处理：

a.接到火警电话时，要了解清楚火情及具体地点。

b.通知总经理到火灾区域。

c.通知驻店经理到火灾区域。

d.通知工程部到火灾区域。

f.通知保安部到火灾区域。

g.通知医务室到火灾区域。

h.通知火灾区域部门领导到火灾区域。

进行以上通知时，话务员必须说明火情及具体地点。

5)叫醒服务：

程序与规范：

a.话务员对每一个来自在酒店内部的叫醒须重复、确认。

b.在叫醒记录本上，清楚地记录叫醒日期、房号、时间及记录时间、话务员工号。

c.及时将叫醒要求输入电脑，检查屏幕及打印机记录是否正确。

d.夜班话务员须将叫醒记录按时间顺序整理记录在交接班本上，注明整理、输入、核对人并签字。

e.在当日最早叫醒时间之前，先检查叫醒机是否工作正常，打印机是否正常打印，如发现问题，应及时通知信息中心。

f.叫醒服务要求时间准确，话务员要用中英文亲切自然地向客人问好，告之叫醒时间已到。

g.话务员须注意查看叫醒无人应答的房间号码，及时将这些房号通知客房服务中心，并清楚地记录在交接本上。

a.话务员转接电话时，首先必须认真聆听完客人讲话再转接，并说“请稍等”，如果客人需要其它咨询、留言等服务，应对客人说：“请稍等，我帮您接通x部门”，话务员接转电话过程中，必须给予客人适当的说明。

b.在等候接转时，播出悦耳的音乐。

c.接转之后，如对方无人接电话，铃响半分钟后(五声)，必须向客人说明：“对不起，电话没有人接，请问您是否需要留言?”。需要给房间客人留言的电话一律转到前厅问讯处。另外，所有给酒店管理人员的留言(非工作时间或管理人员办公室无人应答时)，一律由话务员清楚地记录下来(重复确认)通过寻呼方式或其它有效方式尽快将留言转达给酒店管理人员。

**话务员年终工作总结个人篇六**

本站发布2024年年终话务员工作总结，更多2024年年终话务员工作总结相关信息请访问本站工作总结频道。

以下是本站为大家整理的关于2024年年终话务员工作总结的文章，供大家学习参考！

我为创建作什么，我在创建中作什么，我该怎么作？

我作话务员的时间不长，跟许多老手相比，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，我就更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xx平台的时候，凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，我除熟悉了语音平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到xx设备的整个运作流程，让我在工作时更能得心应手。

然而95598号作为一个群众服务窗口，我作为一名普通的客户服务代表，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，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，我经常会翻出来看看，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、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

新系客服．诚信服务，海尔总裁张瑞敏有句名言：在同样的条件下，服务得好可以赢得顾客或“创造”顾客；服务得不好可以失去或“消灭”顾客。诚信是一种资源，一种资本，是优质服务的灵魂。我作为客服中心的一名普通员工会更加的做到认真查找差距，同时学习、借鉴其他“满意窗口”的先进经验，取他人之所长补己之短，使在客服中心的我不断茁壮成长。以“树群众满意窗口号”为旗帜，“您的满意，是我的追求”为行动口号，坚持贯彻“以群众为中心，以市场为导向，以群众满意为目的，把优质服务工作做得有声有色。自我管理、严格落实树立服务大众、奉献社会的思想，为人民群众办实事、做好事；以客户为中心，不断提高服务质量；保证把“请”、“您好”、“请问有什么可以帮助你”、“请问办什么业务”、“请稍候”、等十九个文明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。同时，做好对新同志的“传、帮、带”工作，力求大家共同进步。自身素质不断提高的同时，也以大家优质的服务树立了优秀的服务品牌。

在与来电人的开始几分钟交谈中，我聚精会神倾听来电人的信息，保持礼貌态度，提高工作质量。遇到投诉反馈意见，要清楚来电人的`全部要求，准确理解来电人的意思，要抓住问题中心，尽可能避免多讲无关紧要的事并做好相关记录工作方便日后和用户联系，为正常的工作状态保驾护航。还要做好事后的回访工作，当用户反映表示不满意时，应悉心认真的用户述说，尽可能的替用户排除问题，作到急客户之所急，想客户之所想。

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，原来那个默默无语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。所以在新一天，我要再接再厉，作得更好。

日子过得真快，一眨眼的工夫，我不知不觉已在xx客户服务中心忙忙碌碌的工作了一年多。回首过去，展望未来，回顾这一年来的点点滴滴，取他山之石，对于我而言，没有，只有更好。

**话务员年终工作总结个人篇七**

表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与来电人互不相见，透过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的\'话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。

因此，在电话中，一个优秀的话务员务必做到面带微笑，语气平和，语调简单，用词规范、得当，给来电人愉悦的感受，让来电人被我们的简单愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：必须要做一名合格的、优秀的电话域名话务员。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我能够比别人差的理由，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。

人人都说，想做好一份工作，必须要做到首先爱这份工作。在这将近一个月的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作了。在今后的工作里，我相信自己必须会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有最好，只有更好。

我清楚明白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！俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先务必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。除此之外，我认为还就应注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

一、用心打电话。在商品经济时代的这天，时间就是金钱，所以我们更就应为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

二、表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，透过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。

因此，在电话中，一个优秀的话务员务必做到面带微笑，语气平和，语调简单，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的简单愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：必须要做一名合格的、优秀的公司员工。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我会从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我能够比别人差的理由，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，为公司创造更好的业绩。

**话务员年终工作总结个人篇八**

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。以严谨的态度和用心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竟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。

学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能的强烈追求，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，从没有放下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务，我每一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用心响应，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，审核报关资料贴合报关单的基本填制要求后，参照业务系统数据，比较无误后进行跟踪，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，我给予不同的帮忙和服务，这就要求着我不仅仅要有全面的专业知识和广泛的信息来源，与各部门也要持续紧密的联系。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，构成一个团体力量，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。此刻还在慢慢的熟悉、争取早日的在不用师傅带的状况下独立更好的完成一个优秀客服员的职责。

**话务员年终工作总结个人篇九**

20××年年初，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必须的了解和认识。现就将我的感想及对工作的情况如下总结：

客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通潜质、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。忍耐与宽容是应对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和明白客户。客户的性格不一样，人生观、世界观、价值观也不一样，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。客户服务人员不好轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员务必要注重自己的诺言，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小时之内务必做来源理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

3、勇于承担职责。客户服务人员需要经常承担各种各样的职责和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸职责。客户服务是一个企业的服务窗口，就应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职责，一切的职责都需要透过客服人员化解，需要勇于承担职责。

1、良好的语言表达潜质。与客户沟透过程中，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，最期望得到的就是服务人员的帮忙。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，我们在思考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能够平衡工作情绪，提升自身素质。

**话务员年终工作总结个人篇十**

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。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。

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：

效完成外呼任务。在进行每天的外\*\*，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行\*\*地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于\*\*的客户我们要多进行预约回拨;再例如\*\*行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出;加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库;不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。

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。

**话务员年终工作总结个人篇十一**

转眼我到公司工作已接近一年了。在这不到一年的时间里是我人生旅途中的.重要一程，期间在领导的培养帮助、同志们的关心支持下我逐步适应了工作环境，较为圆满地完成了自己所承担的各项工作，个人素质和业务工作能力都取得了一定的进步，为今后的工作和学习打下了良好的基础，静心回顾这一年的工作生活，收获颇丰。现将我这一年来的学习工作情况总结如下：

认真学习了企业管理细则，并严格要求自己，自觉遵守，进一步强化自己的责任意识和团体意识，其次，在业务学习方面，我虚心向身边的同事请教，通过多看多听多想多问多做，努力使自己在尽短的时间内熟悉工作环境和内容，积累自己的业务知识。根据公司安排参加了新员工入职培训。在培训中，通过经理的教育，对公司的发展历程、和企业文化有了更深的了解，为我更好的投入工作打下了良好基础。

在公司工作的一年中，通过领导和同事们的耐心指导，我在熟悉的基础上基本能完成办公室的各项日常工作，后来我开始负责汽车保险工作，由于以前从来没有接触过汽车保险，对保险知识知之甚少，所以要边学边干、边干边学，做到脑勤手勤嘴勤，多想、多记、多问，争取尽早掌握工作方法，尽快适应工作岗位。

一年来，我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，比如工作能力和创新意识不足、知识水平有待提高等。今后我将努力自觉加强专业知识学习，向身边的同事学习，逐步提高自己的知识水平和业务能力。克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。继续提高自身治修养，强化服务意识，努力做好自己的本职工作，为公司的辉煌的明天贡献自己的一份力量。

**话务员年终工作总结个人篇十二**

回想起刚开始接听客户来电，从开始吞吞吐吐，到后来能流利应答，让我明白保险公司服务不仅仅是在行动上表现出来，一句礼貌的问候、一声诚挚的歉意，也能让客户感受到我的积极处理问题的态度，以及优质的服务。以下是我的工作总结。

俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，在保险公司日常工作中，首先必须遵守好每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。这不仅有利于工作，有利于自身的提高和发展，更让我能尽快适应新环境、新工作的氛围。

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，所以面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名新进的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着公司的形象。因此，在电话中要做到语气平和，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，使我们的服务深入人心。

俗话说“造烛求明，学习求理”，只有不断地去学习与汲取，自己才能进步、才能更快的成长起来，这正是“学无止境”的道理。只有不断学习，掌握专业只是，才能弥补不足，从容应对各种各样的挑战。只有不断学习，才会有扎实的理论功底，才会有能力去辨别事物的真伪，提高自身修养，成为一名优秀话务员，为企业做出更多的贡献。

一个团队如果不团结就是一盘散沙。正如我们保险公司，我们每周都会通过周会的形式，把大家在平时的日常工作中找到的经验、方法与其他同事一起分享，遇到的典型案例与大家分析探讨，共同进步，团结互助。

总的来说，我还没能在工作中很好地摆正自己的位置和心态，因为我接触保险行业的时间不长，以前的客服工作让我拥有了较强的应变能力，但是不够重视日常规范，在以后的工作中还需进一步端正态度，严格要求自己，完成领导安排的各项工作。不要以打工者的\'心态来对待自己的工作，只要付出了多倍的努力，从一点一滴点滴做起，充满激情的与企业共成长，这就会成就了自己的一番事业。

**话务员年终工作总结个人篇十三**

话务员又叫坐席代表，客服专员等，是由各省、直辖市通信管理局通信职业技能鉴定鉴定中心负责考试鉴定工作，今天本站小编给大家找来了话务员

年终工作总结

，希望能够帮助到大家。

20xx年已经接近年尾，又是一年的工作快要结束了，细细回想，我来到总站，来到话务班已经一年半的时间，从一名战战兢兢什么都不懂得小学员，到现在可以独立果断的面对问题，这期间自己成长成熟了很多，同时也看到了自身存在的不足。总结如下：

这一年来，我的业务技能有了很大的提高，能够独立完成日常工作。同时也能努力完成领导交代的其它工作任务，积极参加站上及科室组织的各项培训和学习，工作之余能积极走出车站，“三进一上”对总站的班次情况进行宣传营销。

在工作中，身边的同事都是我的老师，同事刘姐干练的做事风格和灵活的服务技巧，王姐淡定优雅的气质和耐心细致的解答，小扈熟练的业务知识和幽默的阳光心态，李娜的勤奋好学和开朗乐观，冯姐的认真仔细和严谨态度等等，都在不知不觉中影响着我，让我不断的学习和进步。我深知，自己还有很多的不足，可是，我有信心会做的更好。

尽管在这一年的努力中有了一些进步，但是还存在着很多的不足，以下几点有待提高：一、工作心态不够稳定。遇到个别旅客的来电时，在回答咨询时语气欠佳，没有耐心。二、工作中缺乏总结。工作后不能及时梳理和总结，缺少工作目标。三、工作不够激情主动。工作中缺少激情，安于现状，创造力不足。能够认真完成工作任务，但是缺少主动承担新工作的积极性。

针对工作中自身存在的不足，将在今后的工作中不断改进，做好以下方面：

一、调整心态，加强耐心。在今后的工作中适当调整自己的心态，多站在旅客的角度想问题，寻找最适合自己的工作方法，用心微笑，真诚服务，真正做到把旅客当朋友，争取可以尽善尽美的解答每位旅客的咨询来电。

二、注重细节，加强沟通。工作中注重服务细节，规范服务用语，宣传总站全面到位。加强与同事之间的交流，及时发现自身不足，学习工作经验。

三、及时总结，不断积累。对工作中出现的问题及时分析，不断改正，善于整理，总结经验，加强处理问题的能力。多学习身边同事好的工作方法，取长补短，不断完善自己的工作，为今后工作创造条件。

四、提高主动服务意识，主动承担工作任务，多为自己的部门提好的建议，积极参加各项活动。

记得自己刚来面试的那天，李站对我说：“车站的工作贵在坚持，看似简单，可是能够坚持在每一天把每一件小事都努力做到最好其实很不容易。”一直认真记得这句话，未来的工作中我会更加努力，并坚持用这种归零的心态和踏踏实实从小事做起的态度认真工作。

最后，想感谢客服中心每一位领导和同事，谢谢你们这段时间里对自己的指导和帮助，以后每一天的工作我都会全力以赴，加油!

知道是最后一天工作了，可能是太兴奋了，昨晚一夜没睡，知道今天早上7点才感觉到困了，十点半起床，早饭也没吃。晚上回来之后就赶紧写总结了，我可不想回家之后还有东西搁着。

工作结束了，这22天给我的感觉很漫长，觉得自己最难得的一点是态度一直很好。客户的态度也都很好，好多人都会说谢谢，其实自己也蛮高兴的。偶尔还会有一些蛮不讲理的，想要预约的号源已经满了就很生气，有时候也可以理解，114都打了十几次了还预约不到，是我也会生气。想一想他们也很固执，看病比较重要，拖太久也不好，可他们非要约某个医生看，帮他们约其他医生还不肯，还闹脾气，“不管什么时候都可以，一个月以后，一年以后，只要帮我约到就可以了”。这种客户很难“对付”，说话都是气冲冲的，还好他们只是生气不会骂人。我倒是遇到过一个骂脏话的，不过骂的不是我。我室友在帮客户填信息时，听不清名字，纠结了好久就叫我去接了。那个人对我说：“刚才那个人是不是耳聋的，我说的是人民的民，她却一直再问是不是农民的农”。我解释道：可能是耳机戴久了耳机听累了，然后他“哦”了一声表示赞同。有好几次接到几个广东人的电话，想到了计算机有个学长普通话也是广东口音的。

第一个星期感觉还蛮新鲜的，后来的日子都很无聊，因为电话不是一直有的。在114工作的前两个星期空调坏了，热的呀，都没心情了。后来空调修好了有时候还是很热，我坐在角落里吹不到呀。工作了这么多天，自己也知道了很多病看什么科。也遇到了很多很少见的姓氏，比如上官、欧阳，诸葛，这些姓氏在电视上都见过，可是姓专的就第一次见识了，名字也很独特，叫专葡萄，估计她妈妈很喜欢吃葡萄才起的这个名字，就好像乔布斯喜欢吃苹果一样。还有个人叫帅雄鹰的，性别是女，这个我估计是她的爸爸妈妈喜欢生个男孩可是却生了个女孩。有个人的名字差点害我出错，他叫“陈得救”，我心想这个名字够“霸气”，突然又想到有个医生叫“王旦”，这个医生平时也挺闲的虽然是个副主任级别的医生，我在想要是这个“得救”遇上了“完蛋”医生那也蛮好玩的吧(开玩笑啦)。有些人不记得自己的出生年月，还有的人呢说不知道出生年月，要把身份证号码报给我。

第二个星期被指导老师“教育”了一番后，我以为自己做的很不好，后来感觉自己比好多人都要好，至少态度上我觉得自己做的要好。对于话务员这个工作，我想自己以后不会再做了，不讨厌，也不喜欢。在暑期实践还没开始之前，我以为实践内容是和自己专业有关的。或许是我愚钝，在114的22天，我并没有找出114话务员和电子商务的联系。大二的暑期实践我再也不会选择留校了，说实话没学到对自己专业有帮助的东西。

这期间遇到了些问题，也得到了很好的解决，我总结下大概的吧。刚开始处理的都不太好，比如电脑卡了，预约失败，帮客户查询的班次不存在等等，我都会感到很愧疚。预约温州挂号网上的号源经常会出现“网络通讯失败”，帮客户预约了好几次几次都是如此，我就干脆把客户信息记录下来然后对他们说“稍后预约好了再打电话给你”，他们都很开心啊。有时候网络很卡，提交预约信息要好几秒，那我会和客户说“很抱歉，您稍等下我们这边网络有点卡”虽然在规定中这句话是不用讲的，可是我觉得讲一下让他们理解下，不然他们会觉得自己办事效率低下。帮别人查询火车、动车班次的有时候没有直达的车，那我会去查汽车班次，查到了他们也会很开心，就算汽车的也没有他们也会说谢谢的。还有在附一医约好了之后医院那边短信经常没有发出去，有时候病都看好了才发出预约成功的短信，医院那边也要想办法改善一下吧，不然每次短信发不出去他们又要打114确认，浪费话费诶!

预约附二医的也很多，我在想他们其实可以自己上温州挂号网预约的，我自己试过可以的。首先选择自己要预约的医院，然后选择自己要预约的科室。选择医生的时候我们会发现有很多数字，这些都不需要管，黄色区域表示该医生号源已满，不能进行预约了。点击绿色区域选择具体的看诊时间。当我们鼠标放到医生姓名上面点击，还可以看到该医生的具体信息，擅长哪方面的就诊，这对我们选择正确的医生也是很有帮助的。选好时间后就要填写就诊信息了。

站在新年的开端，透视过去的20xx年，工作的点点滴滴时时在眼前隐现，我从一名114话务员到10000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10000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对了如指掌，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，20xx年对我来说，是学习的一年，也是转变的一年。

我接触10000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10000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基础上，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10000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10000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，我经常会翻出来看看，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，才做将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。

**话务员年终工作总结个人篇十四**

新一年即将来临，我会用我的实际行动，来改变现状，带着一种空杯心态去工作，带着一颗感恩的心去服务于旅客，相信在我们大家的共同努力下，我们车站及科室会越来越好。

知道是最后一天工作了，可能是太兴奋了，昨晚一夜没睡，知道今天早上7点才感觉到困了，十点半起床，早饭也没吃。晚上回来之后就赶紧写总结了，我可不想回家之后还有东西搁着。

工作结束了，这22天给我的感觉很漫长，觉得自己最难得的一点是态度一直很好。客户的态度也都很好，好多人都会说谢谢，其实自己也蛮高兴的。偶尔还会有一些蛮不讲理的，想要预约的号源已经满了就很生气，有时候也可以理解，114都打了十几次了还预约不到，是我也会生气。想一想他们也很固执，看病比较重要，拖太久也不好，可他们非要约某个医生看，帮他们约其他医生还不肯，还闹脾气，“不管什么时候都可以，一个月以后，一年以后，只要帮我约到就可以了”。这种客户很难“对付”，说话都是气冲冲的，还好他们只是生气不会骂人。我倒是遇到过一个骂脏话的，不过骂的不是我。我室友在帮客户填信息时，听不清名字，纠结了好久就叫我去接了。那个人对我说：“刚才那个人是不是耳聋的，我说的是人民的民，她却一直再问是不是农民的农”。我解释道：可能是耳机戴久了耳机听累了，然后他“哦”了一声表示赞同。有好几次接到几个广东人的电话，想到了计算机有个学长普通话也是广东口音的。

第一个星期感觉还蛮新鲜的，后来的日子都很无聊，因为电话不是一直有的。在114工作的前两个星期空调坏了，热的呀，都没心情了。后来空调修好了有时候还是很热，我坐在角落里吹不到呀。工作了这么多天，自己也知道了很多病看什么科。也遇到了很多很少见的姓氏，比如上官、欧阳，诸葛，这些姓氏在电视上都见过，可是姓专的就第一次见识了，名字也很独特，叫专葡萄，估计她妈妈很喜欢吃葡萄才起的这个名字，就好像乔布斯喜欢吃苹果一样。还有个人叫帅雄鹰的，性别是女，这个我估计是她的爸爸妈妈喜欢生个男孩可是却生了个女孩。有个人的名字差点害我出错，他叫“陈得救”，我心想这个名字够“霸气”，突然又想到有个医生叫“王旦”，这个医生平时也挺闲的虽然是个副主任级别的医生，我在想要是这个“得救”遇上了“完蛋”医生那也蛮好玩的吧（开玩笑啦）。有些人不记得自己的出生年月，还有的人呢说不知道出生年月，要把身份证号码报给我。

第二个星期被指导老师“教育”了一番后，我以为自己做的很不好，后来感觉自己比好多人都要好，至少态度上我觉得自己做的要好。对于话务员这个工作，我想自己以后不会再做了，不讨厌，也不喜欢。在暑期实践还没开始之前，我以为实践内容是和自己专业有关的。或许是我愚钝，在114的22天，我并没有找出114话务员和电子商务的联系。大二的暑期实践我再也不会选择留校了，说实话没学到对自己专业有帮助的东西。

这期间遇到了些问题，也得到了很好的解决，我总结下大概的吧。刚开始处理的都不太好，比如电脑卡了，预约失败，帮客户查询的班次不存在等等，我都会感到很愧疚。预约温州挂号网上的号源经常会出现“网络通讯失败”，帮客户预约了好几次几次都是如此，我就干脆把客户信息记录下来然后对他们说“稍后预约好了再打电话给你”，他们都很开心啊。有时候网络很卡，提交预约信息要好几秒，那我会和客户说“很抱歉，您稍等下我们这边网络有点卡”虽然在规定中这句话是不用讲的，可是我觉得讲一下让他们理解下，不然他们会觉得自己办事效率低下。帮别人查询火车、动车班次的有时候没有直达的车，那我会去查汽车班次，查到了他们也会很开心，就算汽车的也没有他们也会说谢谢的。还有在附一医约好了之后医院那边短信经常没有发出去，有时候病都看好了才发出预约成功的短信，医院那边也要想办法改善一下吧，不然每次短信发不出去他们又要打114确认，浪费话费诶！

预约附二医的也很多，我在想他们其实可以自己上温州挂号网预约的.，我自己试过可以的。首先选择自己要预约的医院，然后选择自己要预约的科室。选择医生的时候我们会发现有很多数字，这些都不需要管，黄色区域表示该医生号源已满，不能进行预约了。点击绿色区域选择具体的看诊时间。当我们鼠标放到医生姓名上面点击，还可以看到该医生的具体信息，擅长哪方面的就诊，这对我们选择正确的医生也是很有帮助的。选好时间后就要填写就诊信息了。

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。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20xx年作为优秀代表派往\*\*进行亲和力培训，在20xx年被安排去xx10000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20xx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话务员个人年终工作总结话务员个人年终工作总结。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。要把一件做好，考虑周全，拿捏准了，这是要费工夫去努力的。所谓为客户着想，替客户分忧，达成客户心愿，绝非口上那句“先生，您的心情我能理解”就可以完成，而是需要我们具有敢于承担责任的责任心和善于分析和处理的判断力和执行力才能真正为客户完成心愿，提升我们公司的服务质量和服务形象。这对于每个从事客服行业的人来说不论在体力和智力方面都是一个挑战，然而这样的挑战使得我的人生变得精彩而充实。

**话务员年终工作总结个人篇十五**

有人说时间飞逝如光箭，现在我最终体会到了。不知不觉中我都来公司半个多月了，为了更好的促进工作，我现将这半个月来我个人工作总结汇报如下：

在刚进公司那时，始终都是在紧急的学习效劳用语、工作页面的操作和一般话的加强练习。那时，班长说我的“您好的好字说的不正确，后来始终重复加紧练习这个字。到了星期五我们新员工集体考试时，听到班长说“嘿，你的“好”字已经克制了啊!”心情好是快乐。是的，都说细节打算成败，许多人都会不以为然而去忽视它。

可其实我们每天并不需要做多么多么大的事情，只要我们把自己工作上的每一个细节都坚持细心做好了，就是一件很了不起的事了。考试之后，这个星期最终我们新来的几位同事都不负从前的努力，而获得了工作页面实际操作的批准了。对于这个消息，都让我们新来的同事有些迫不及待了。

可是往往好多事情我们都以为一切只要开头了.只要什么都预备好了.一切就不会有问题了，可是结果....却总不是我们想象中的那么好。平常几个新同事一起模拟练习的\'时候，都觉的可以了，不会有问题了。刚开头一坐到电脑前面，一听到电话声响就或多或少的有些许紧急，而一紧急就会有时遗忘了准时按下应答主叫，有时候会遗忘了准时看下面温馨提示。

还好效劳用语及操作没什么问题，不过也由于前面的紧急而影响了操作速度。

后面跟新来的同事们沟通和老同事们请教时才知道，原来多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧急的。就像我们班长陈超说的那样，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。是的，我肯定不会允许自己这么简洁的事情都不能做好，信任自己肯定能行!后来我试着每次坐电脑前面的时候就深呼一口气，然后调整好心态，渐渐的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。

8月1号经过紧急的全体话务员的考试后，我们最终可以单独的上班了。虽然由于紧急，考试的结果并不是自己最好的表现。可这并不会影响我日后的工作，我信任我肯定会始终坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并努力做好自己的本份工作。

这周开头单独上岗了，工作中因暂未遇到特别状况，所以还算很平稳的转接好了每一个电话。

俗话说：没有法规不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必需遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个标准用语。除此之外，我认为还应当留意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

快速接听电话。在商品经济时代的今日，时间就是金钱，所以我们更应当为客户、为自己节约珍贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的“每10秒钟一个电话”。

表情、语气愉悦。我们工作的一个根本特点就是与来电人互不相见，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。虽然我是一名一般的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必需做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词标准、得当，给来电人愉悦的感受，让来电人被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：肯定要做一名合格的、优秀的电话域名话务员。说起来，做一名话务员简单，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，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，越是由于这样，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。

人人都说，想做好一份工作，肯定要做到首先爱这份工作。在这将近一个月的工作中，我发觉自己越来越喜爱这份工作了。在今后的工作里，我信任自己肯定会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作规划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个标准用语。严格要求自己：没有最好，只有更好。

我清晰知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我信任我会在以后的日子里不断学习，总结阅历教训，取长补短，做得更好!

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