# 最新客服话务工作总结(模板9篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-08-08

*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。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总...*

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。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？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。

**客服话务工作总结篇一**

自从我在我们公司担任客服话务员以来，这几个月的时间让我对客服工作有了充分的了解和认识。现在我将自己的一些感悟以及对客服工作的认知，做出如下的几项总结。

作为客服工作人员最基本的技能就是需要良好的服务精神以及优秀的沟通技巧。我们在和客户交流的时候，语言一定要有力，在工作方面要认真细致。除了个人能力优秀以外，还需要具备良好的团队精神以及工作行为意识，还有优秀的心态。作为客服工作人员，我们需要具备忍耐以及宽容。对于我们来说，尤其是对于客服工作人员来说，忍耐和宽容是应对那些无礼客户的最佳法宝，也是一种美德。因为我们服务的客户的性格不同，人生观，世界观，价值观及其三观也与我们不一样，所以客户服务是根据客户本人的喜好来让客户满意的，而不是根据我们的喜好来让客户满意的。作为客服工作人员，最重要的一点就是一定不要轻易许诺。

如果面对客户的时候轻易许诺的话，那么会给我们自己的工作造成很大的被动。可是一旦答应了客户的诺言，那么一定要尽心尽力的去完成。就不仅是一种信誉的体现，也是作为客户工作人员最基本的一种要求。作为客户，工作人员在服务人员的\'时候会经常出现各种各样的失误，所以一旦出现这些失误的时候，那么一定要勇于承担责任，不要推卸属于自己的责任。可以这么说，客户服务是一个企业的服务窗口。所以在出现责任失误的时候，那么一定要勇于去承担。除了这些些以外，还需要具备丰富的行业知识以及工作经验。其实不管做哪个行业，都需要具备扎实的专业知识和经验，如果客户服务人员不能够成为客户业内的专家的话，那么对于一些突发状况的问题，恐怕就没有办法能够及时的解决。作为客户，最希望的方法就是能够得到服务人员的帮助来解决自己的问题，因此客户服务人员要具备丰厚的行业知识以及相关经验。

**客服话务工作总结篇二**

不知不觉中一年又过去了，为了更好的促进工作，我现将上个月来我们组的工作总结汇报如下。

首先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。因此，我们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，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。

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。

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，能够把行为规范的18条综合应用到外呼中，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。

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。

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。

。团结就是力量，这句话至今是许多企业里的座右铭。团结就是力量，这力量是铁，这力量是钢，比铁还硬，比钢还强……团结，一切困难都可以迎刃而解；团结，任何敌人都可以战胜；一个集体如果不团结就是一盘散沙。我们所取得的一切成绩要归功于同事们的共同努力。

**客服话务工作总结篇三**

在刚进公司那时，一直都是在紧张的学习服务用语和普通话的加强练习。都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。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。作为新来的我，我首先感谢我的同事对我的关心和照顾，使我对我的工作越来越有信心。

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。

一、积极打电话。在商品经济时代的今天，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。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，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：一定要做一名合格的、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，为公司创造更好的业绩。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**客服话务工作总结篇四**

二、敏于行

勤于思，必然要敏于行。这是一个特殊的平台，在每日几百个电话中有的是很棘手、很重要，而有些则是很简单的小事，那么要有区别的对待吗?答案必然是否定的!我们说我们所要建设的是政府与百姓的“连心线”、“贴心线”，这样的高度必然要有这样的奉献，话务员在这么努力着，我们也是。作为新的单位，这半年“中心”进取争创各种荣誉，从“青年礼貌号”到“工人先锋号”，我的任务就是做好相关的台账，把我们的风采，把我们的工作呈此刻大众的面前，使这个单位为更多的人认同、肯定。

三、乐于得

工作的半年是成长的半年，这半年我在同事的帮忙和领导的包容下对这份工作了解、熟悉，开始懂得什么叫职责，开始学会担当。当然也更加认识自我很多的不足，总是不能多替别人着想，发现其实自我懂得很少，身边的同事、领导都是我学习的榜样，而生活更是我最大的教师，做一个有心人，让生活为我所用。

我们总是在感慨时光流逝，岁月无情，时间带走的其实是我们的稚嫩、不足，留给我们的却是无比珍贵的礼物——成长、经验。学生时代向往的是“采菊东篱下，悠然见南山”般的生活，工作了才明白用自我的本事去帮忙别人才是真正所应追求的生活。因为在我们的身上有着太多人的期望，我们唯有不断地提高，健康地成长，不懈地努力，为那些爱我们的、相信我们的、需要我们的，为这个伟大的时代!

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!

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，一直都是在紧张的学习服务用语、工作页面的操作和普通话的加强练习。那时，班长说我的“您好的好字说的不正确，后来一直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”字已经克服了啊!”心情好是开心。是的，都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。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，这个星期终于我们新来的几位同事都不负先前的努力，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始了。只要什么都准备好了。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。平时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。刚开始一坐到电脑前面，一听到电话声响就或多或少的有些许紧张，而一紧张就会有时忘记了及时按下应答主叫，有时候会忘记了及时看下面温馨提示。还好服务用语及操作没什么问题，不过也因为前面的紧张而影响了操作速度。后面跟新来的同事们交流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张的。就像我们班长说的.那样，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。是的，我绝对不会允许自己这么简单的事情都不能做好，相信自己一定能行!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，慢慢的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。

经过紧张的全体话务员的考试后，我们终于可以单独的上班了。虽然因为紧张，考试的结果并不是自己的表现。可这并不会影响我日后的工作，我相信我一定会一直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。

这周开始单独上岗了，工作中因暂未碰到特殊情况，所以还算很平稳的转接好了每一个电话。

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。

**客服话务工作总结篇五**

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一年多了，在2024年里，本人在公司各级领导的正确领导下，在同事们的团结合作和关心帮助下，较好地完成了这一年的各项工作任务，在业务素质和思想政治方面都有了更进一步的提高。为了更好的促进工作，我现将这一年多来我工作总结汇报如下：

在刚进公司那时，一直都是在紧张的学习服务用语和普通话的加强练习。都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。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。作为新来的我，我首先感谢我的同事对我的关心和照顾，使我对我的工作越来越有信心。

可是，往往好多事情我们都以为一切只要开始了，只要什么都准备好了，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。平时几个同事一起工作的时候，都觉得可以了，不会有问题了。刚开始的时候，或多或少的有些紧张，而一紧张就会有时忘记了导语。还好自己及时调整过来。后面跟新来的同事们交流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张的。所以，我觉得，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。我也绝对不会允许自己这么简单的事情都不能做好，相信自己一定能行!后来，我每次坐在电话前面的时候就深呼一口气，然后调整好心态，慢慢的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。我相信这并不会影响我日后的工作，我相信我一定会一直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。

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。

一、积极打电话。在商品经济时代的今天，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。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，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：一定要做一名合格的、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，为公司创造更好的业绩。

2024年上半年我将进一步发扬优点，改进不足，拓宽思路，求真务实，全力做好本职工作。为此我将上半年工作计划如下：

一、是加强工作统筹。根据公司领导的年度工作要求，对下半年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

二、是加强工作作风培养。始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这一年半时间的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作了。在今后的工作里，我相信自己一定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!

**客服话务工作总结篇六**

下面是本站小编为大家整理的客服话务员工作总结，欢迎大家阅读。更多相关内容请关注本站工作总结栏目。

客服话务员工作总结

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，xx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!

移动话务员个人小结

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：

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。

**客服话务工作总结篇七**

公司审计工作总结该怎么写?本站小编为大家带来了公司审计个人年终工作总结，谢谢查看。

公司审计个人年终工作总结(一)

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一年多了，在20xx年里，本人在公司各级领导的正确领导下，在同事们的团结合作和关心帮助下，较好地完成了这一年的各项工作任务，在业务素质和思想政治方面都有了更进一步的提高。为了更好的促进工作，我现将这一年多来我个人工作总结汇报如下：

在刚进公司那时，一直都是在紧张的学习服务用语和普通话的加强练习。都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。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。作为新来的我，我首先感谢我的同事对我的关心和照顾，使我对我的工作越来越有信心。

可是，往往好多事情我们都以为一切只要开始了，只要什么都准备好了，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。平时几个同事一起工作的时候，都觉得可以了，不会有问题了。刚开始的时候，或多或少的有些紧张，而一紧张就会有时忘记了导语。还好自己及时调整过来。后面跟新来的同事们交流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张的。所以，我觉得，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。我也绝对不会允许自己这么简单的事情都不能做好，相信自己一定能行!后来，我每次坐在电话前面的时候就深呼一口气，然后调整好心态，慢慢的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。我相信这并不会影响我日后的工作，我相信我一定会一直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。

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。

一、积极打电话。在商品经济时代的今天，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。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，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：一定要做一名合格的、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，为公司创造更好的业绩。

20xx年一年我将进一步发扬优点，改进不足，拓宽思路，求真务实，全力做好本职工作。为此我将一年工作计划如下：

一、是加强工作统筹。根据公司领导的年度工作要求，对下半年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

二、是加强工作作风培养。始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这一年半时间的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作了。在今后的工作里，我相信自己一定会遵守好公司的.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!

公司审计个人年终工作总结(二)

尊敬的领导：

您好!我叫，毕业于安徽省学院化学与生命科学系生物科学专业。

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。现就将我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

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。

**客服话务工作总结篇八**

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，每一天忙忙碌碌，每一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，每一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，情绪变得沉重，笑不出来;被客户表扬了，立刻轻快起来，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忙，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就应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，我的情绪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，而是一向在寻找弊端，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，我最后没令自己失望，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，要立刻报停，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情绪显得颇为激动，显然他是多次打入过。没有值班长在场，怎样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，我立刻说：“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，又不损害公司利益状况下，我们是多为用户思考还是害怕担当一些职责是用看似不会出错的正当理由推辞还是灵活处理，敢于承担一些职责做一名客服人员绝不是单纯做完一件事。要把一件做好，思考周全，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，您的情绪我能理解”就能够完成，而是需要我们具有敢于承担职责的职责心和善于分析和处理的决定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。

客服话务员工作总结最新

**客服话务工作总结篇九**

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一年多了，在20xx年里，本人在公司各级领导的正确领导下，在同事们的团结合作和关心帮助下，较好地完成了这一年的各项工作任务，在业务素质和思想政治方面都有了更进一步的提高。为了更好的促进工作，我现将这一年多来我个人工作总结汇报如下：

在刚进公司那时，一直都是在紧张的学习服务用语和普通话的加强练习。都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。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。作为新来的我，我首先感谢我的同事对我的关心和照顾，使我对我的工作越来越有信心。

可是，往往好多事情我们都以为一切只要开始了，只要什么都准备好了，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。平时几个同事一起工作的时候，都觉得可以了，不会有问题了。刚开始的时候，或多或少的有些紧张，而一紧张就会有时忘记了导语。还好自己及时调整过来。后面跟新来的同事们交流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张的。所以，我觉得，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。我也绝对不会允许自己这么简单的事情都不能做好，相信自己一定能行!后来，我每次坐在电话前面的时候就深呼一口气，然后调整好心态，慢慢的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。我相信这并不会影响我日后的工作，我相信我一定会一直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。

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。

一、积极打电话。在商品经济时代的今天，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。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，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：一定要做一名合格的、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，为公司创造更好的业绩。

20xx年一年我将进一步发扬优点，改进不足，拓宽思路，求真务实，全力做好本职工作。为此我将一年工作计划如下：

一、是加强工作统筹。根据公司领导的年度工作要求，对下半年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

二、是加强工作作风培养。始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这一年半时间的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作了。在今后的工作里，我相信自己一定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!

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