

电信公司客服的自我总结

篇1：电信公司客服的自我总结

企业对于直接指挥生产的在一线工作的基层干部——工段长、技术员、统计员，同样也通过严格选聘、培训，明确岗位职责、严格绩效考核，并给予他们相应的待遇，让他们有责有权，将他们责、权、利挂钩，激励他们尽职尽责做好工作。在日常的干部管理中，企业注重对干部的培训 and 实际工作锻炼，通过培训让他们更新理念、掌握方法、提高能力，在工作中放手使用、注重指导、加强考核，每月通过绩效考核，将考核结果与个人的津贴挂钩，促进干部认真履行职责、不断提升自我、努力创造新的业绩。我们的管理干部通过工作锻炼，承受困难的能力加强，吃苦耐劳的精神提高，逐步形成了一个坚强高效的管理团队。

我在大学里学的是播音专业，在毕业后本想找电视台工作，可是那里的条件要求实在太苛刻，我的能力和资质达不到要求，结果当然是得不到电视台工作了。之后我就想去电台做播音员，我最自己的音质还是有自信的，可是还是没有合格，最后我只好来到电信公司做客服工作人员。

一年来，在公司党委的正确领导和关心帮助下，本人认真学习“三个代表”的重要思想，学习科学发展观，按照局党委确定的工作思路，以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电信基层客服工作。现对自己全年的工作的自我总结如下：

一、立足本职，爱岗敬业

定期下达《催费任务书》，按照催费任务书下达的催费指标对每个催费小组进行考核，对完成指标的奖励反之则惩罚，并对电费结零的小组单独进行奖励，通过这一年催费结果来看，这种方法收效非常明显，充分调动了组员的催费积极性，每个小组都开始想方设法催收电费，使我们的欠费较去年有了大幅度的降低，到目前为止我们1月到11月总共欠费17.43万元，回收率99.64。其中1到10月欠费1.49万元，11月欠费15.94万元（其中有2户托收用户因为内部改制，未按期缴纳电费，另外的原因就是居民用户当月欠费不能按时缴纳，按照《电力供应与使用条例》对这部分用户自逾期之日30天后才能采取停电措施，所以这部分欠费要到次月采取停电措施后才能收回），累计发送欠费通知单5万6千多份，累计停电次数5221次。

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。

今朝花开胜往昔，料得明日花更红。我坚信在公司领导的英明决策和运筹下，物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在明年的工作我将一如既往，全心全意的为公司服务，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄。

全方面加强学习，努力提高自身业务素质水平和管理水平。作为一名领导干部，肩负着上级领导和全体员工赋予的重要职责与使命，公司的经营方针政策需要我去贯彻实施。因此，我十分本资料权属文秘资源网严禁复制剽窃注重保险理论的学习和管理能力的培养。注意用科学的方法指导自己的工作，规范自己的言行，树立强烈的责任感和事业心，不断提高自己的业务能力和管理能力。

作为一名入党积极分子，发展对象的我要时刻谨记党的教诲，时刻以党员的行为准则来约束自己，要不断的鞭策自己，不断地完善自己，在班组中起先锋模范带头作用。积极向党组织靠拢，争取早日成为党组织中的一员。

二、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为电信基层客服人员，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。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

2、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，自觉参加每季度的党课集中学习;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，我会继续发扬我在过去的工作方式，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。

工作就是这样，干一行爱一行，我已经对我的工作非常的热爱了，我会在以后的工作中继续努力，为公司的发展做出自己最大的努力!

篇2：电信公司客服的自我总结

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。

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。在的考核中每月被评为优秀客户代表。在06年作为优秀代表派往**进行亲和力培训，在06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2017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。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。

做一名合格的客服人员，我想仅做好业务工作是远远不够的。平时我会学习与工作有关的书籍，如《销售心理学》，《市场服务营销》《电话营销》等，与同事讨论电话服务技巧有关的案例，更加充实自己。了解客户心理，使我从经验中明白“对不起”“实在不好意思”比“先生，很抱歉”来的不易引起客户的反感，一句“我们会转业务部门，或说我们会转**部

门(直接说出部门名字)为您处理”比“我们会转相关部门帮您处理”更易接受，用户会感觉不是在敷衍。

我常在客服论坛上和同行们交流心得，讲述我们客服人自己的客服故事，一起探讨我们的客服未来。关注客服行业的发展，关注客服群体，关注这个群体的心理健康及心态变化，还有这个风华正茂的年轻群体的职业生涯规划 and 职业转型，关注我们客服人员的本身，了解我们自己的职业成长环境，我不觉得这比关注客户心理或者是关注社会其他弱势群体要不重要得多。这些对我们做好客服，今后以更加健稳的心态对待我们的工作是有帮助的。这对我们的企业也是有意义的

篇3：电信公司客服的自我总结

客服工作无小事，千里之行始于足下。也许有的人会认为前台客服工作是打打杂，但我并不这么认为。通过这段时间的切身体会，由学生向社会人转变，我学习到了很多，也成长了很多。

首先，要树立大局意识，提升服务的品质。客服部是新成立的部门，它的存在正是说明了这个部门的重要性和不可取代。前台是客人映入眼帘的第一个关口，好的开始是成功的一半，前台客服是否有序、规范，质量好坏直接或间接地影响了顾客是否消费的决定，让顾客认可了我们的服务，他们才有可能持续消费甚至终生在此消费。在此，我们必须遵循各项礼仪，怎样去微笑、怎样去提供顾客需要的服务、对顾客服务中语言用语细节等，都需要我们用心去领悟，做个生活中的有心人。

其次，要积极配合其他部门工作，万众一心才能彰显服务的理念，才能把公司的利益最大化。正是因为前台是整体工作中不可或缺的一节，这就要求我们明确自身岗位职责，平级之间团结互助，以良好的心态去帮助客人或者其他部门，热情细心接待每一位客人，巧妙回答他们每一个问题，呼应上级的每一个号召，协助咨询师完成业绩，认真接听每一通电话，及时传达信息，不遗漏、不延误。

再次，要不断给自身充电，适应公司和社会快速发展的需要。“人不学，不知道”。作为一名新人，我有一种很强烈的危机感和忧患意识，我深刻意识到自身对整形美容方面的知识很是匮乏，所以我必须从零起步，学习整形专业的专业知识，提升自身专业素养，同时作为一名刚毕业的大学生，初涉社会，在人际交往、为人处事方面我也需要完善和加强，可以向身边优秀的同事看齐，这点我身边的同事小雪和杨林身上有可取之处，她们就是我的一面镜子，学习别人好的一面可以明鉴自身。我深知，学历不是能力，求学目的在于积淀自己的学习能力和处事能力，厚积薄发，才能在某个时刻邂逅所谓的机遇。

最后，我在此感谢公司提供给予的机会，让我能在这样的大集体中学习、成长和进步。展望未来，我将以更加积极态度投入到工作中，脚踏实地做好本职工作，希望能最大限度发挥出自身价值，让自己有所用，利己利他，为公司的发展贡献自己的一份力。

