

联通话务员年终总结

篇1：联通话务员年终总结

敬爱的领导：

您好!我叫，毕业于**专业。

*月至*月，我在联通公司10010任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了必定的认识和认识。现就我的感想及对客服工作的认识作以下总结：

1.客服人员所需的基本技术及素质要求：客服人员所需的基本技术需要有优异的服务精神、拥有优异的交流能力、一般话流畅、工作仔细仔细、需要有优异的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及优异的有优异的心态。

2.作为客服人员，需要必定的技术技巧：

(1)学会忍受与宽容。忍受与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包含和理解客户。客户的性格不一样，人生观、世界观、价值观也不一样，所以客户服务是依据客户自己的爱好使他满意。

(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，随意答应客户做什么，这样会给工作造成被动。可是客户服务人员一定要着重自己的誓言，一旦答应客户，就要悉心全力去做到。在联通公司作为话务员时期，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时以内一定做出办理，这是一种信用的表现，也是对作为客服的基本要求。

(3)勇于肩负责任。客户服务人员需要常常肩负各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间常常会互相推辞责任。客户服务是一个公司的服务窗口，应当去包含整个公司对客户带来的全部损失。所以，在客户服务部门，不可说这是那个部门的责任，全部的责任都需要经过客服人员化解，需要勇于肩负责任。

3.作为客服，需要必定的技术素质：

(1)优异的语言表达能力。与客户交流过程中，一般话流畅，语速适中，用词适合，谦和自信。

(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。不论做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不单能跟客户交流、赔罪致歉，并且要成为此项服务的专家，能够解说客户提出的问题。假如客户服务人员不可以成为业内人士，不是专业人材，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望获得的就是服务人员的帮助。所以，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

(3)要学会换位思虑，我们在考虑自己利益的同时也要会客户着想，这样是保护客户、留住客户且最有力的方法，在碰到客户投诉时如能换位思虑能够均衡工作情绪，提高自己素质。

篇2：联通话务员年终总结

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。

一、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。

二、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。

三、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。

四、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。

五、团结就是力量。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。

篇3：联通话务员年终总结

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、为自己节约珍贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

二、神情、语气愉悦。

我们工作的一个基本特征就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部神情和说话语气、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，我发觉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。严厉要求自己：没有最好，只有更好。

