

# 呼叫中心客服年度工作总结

## 篇1：呼叫中心客服年度工作总结

2022年4月，集团公司重新改制，成立了西宁供水热线雏形。9月进展了人员调节，均经过严格培训、考核，择优后上岗。"西宁市供水集团客服热线"一个充斥激情与活力的年轻团队正式成立了。公司领导对我们热线寄托厚望，期盼着我们以全新的企业形象和傲人的业绩在本市效劳行业中脱颖而出，到达一流水平。

在集团公司各级领导的亲切关心指导下、在各相关部门的大力支持下、在全体员工共同努力下，20XX年我客服热线较为圆满地完成了各项任务，顺当的渡过了改制期并取得了一定的成果。但是因为组建时光没有久，仍然存在一些问题。现将我客服热线20XX年的工作进展总结汇报，并将明年的工作进行方案汇报如下。

### 一、2022工作总结

#### (一)取得成果

1、乐观推动、落采取动，完美严谨客服热线工作流程;自客服热线成立以来，全体职员在企业文化熏陶下从思想上和行动上对效劳意识、效劳理念、效劳态度等都有全新的熟悉和理解。热线工作人员从本来接听电话随便性强、口语化严峻、处理问题没有准时到现在的看待用户的每通电话根据制定的工作流程执行，有一个飞跃的进步。从"接听受理交办督办跟进回访"以及后期用户

称心度调查，每个步骤的实施都必需是严谨细致的，我们的客服人员从这一工作的陌生到娴熟把握再到恰当地解决客户的后顾之忧，都付出了极大的努力。

自客服热线九月正式成立以来处理问题准时有效，客户的称心率攀升，投诉率直线下落。使囫圇集团公司的工作实效性得到大大提高。

#### 2、专心用情，关爱用户，提供优质效劳;

优质效劳是现代各个行业的生命线，也是我们集团公司的生命线。我们坚信惟独继续得到用户的支持和信赖，我集团公司才干长期稳健地开展下去。作为客服热线，我们每天的工作主要是：对外受理用户诉求、对内进展交办协调。我们的效劳就是企业形象的缩影，效劳态度和效劳质量的好坏直接影响集团公司的声誉。我们的全体员工从内心深处树立效劳意识，本着"优质供水，精诚效劳"的宗旨，发扬"严谨、配合、进取、卓越"的精神，急用户所急、想用户所想，以实际行动体现"亲情效劳"、"微笑效劳"，真正做到为用户排忧解难。在工作中没有厌其烦解答用户的各类询问、主动乐观协调各个部门工作，仔细听取各方面意见倡议，在学习中学会总结，没有断改良提高效劳，为此赢得了广阔用户的认可和信赖，树立了良好的企业形象。

3、注意合作，齐心协力，以团队精神合力共创效劳品牌;客服热线肩负着西宁地区用户对与用水的各类询问、报修、报漏等等，每日的工作量是十分大的，但我们的客服人员本着"政府放心、用户称心、员工乐业'的企业理念，在工作中精打细算、在工作中互相帮忙、互相学习，齐心协力共同建筑一支高效、团结、为客户提供优质效劳的年轻向上的团队。对于我们来说，每一份成果是大家通过共同努力获得的。

## (二)存在的缺乏

在过去的3个多月里，呼叫中心在全体员工的共同努力下取得了一定的成果，但因为中心成立的时间比拟短，在经历、技巧、人员配备、等方面还存在着一些缺乏之处，这要求我们再在今后的工作中进展仔细地总结、调研，并在工作中没有断的加以改善，以促进我们公司的各项业务的长久有效地开展。主要有以下方面：

1、在硬件根底设施方面，目前我行还存在一些硬件上的设施没有齐备现象，我们会跟相关的上级、物资部门进展联系，尽快解决该问题，对于我公司的开展起到有利的促进作用;

2、因为我们中心刚建设，员工不多少工作经历，所以在初期的工作中没有能疾驰、有效推断出问题的本源、给用户以准时的回答，另外在与各部门协调解决客户问题的时候，协调能力方面有所欠缺。

3、我中心人员虽都很乐观努力，但在大量的工作当中，我中心员工有时候会浮现"心有余而力缺乏'的状况，员工的专业学问有所欠缺，对用户的诉求无法提供专业解答。

4、之所以浮现以上的2、3的问题，我个人认为是我们对员工还不建设"效劳意识'、"协调意识'以及专业理论方面的培训，现在根本上各个行业都有客服热线，成熟的行业对于客户热线都建设了有效地培训机制，通过专业的培训我们才干给用户提供专业的效劳。

## 二、2022年工作方案

对于我中心2022年的开展，我们全体人员深知我们任重道远，必需从意识上树立效劳意识、必需建设有效地效劳标准体系，另外要加强员工的业务理论学问的培训，我们会着手这一系列的工作，力争我中心能在20XX年为我集团的开展起到举足轻重的作用。详细方案如下：

(一)打牢工作根底。让全体员工通过各类学习、各类实践没有断为自己注入新奇的学问，把握扎实的专业学问，为优质效劳奠定理论根底。

(二)通过发展各类培训，各类考核进一步让员工提高效劳意识和效劳水平，以优质效劳取胜，打造一支精英团队。

(三)完美管理制度，切实落实岗位责任制，进一步完美科学有效的鼓励机制

，制定更为有效的绩效考核方法。

(四)准时发现问题，保障我们中心的正常运营。将常见、麻烦的问题分类归纳，在工作中做到提前预防，建设问题库，让大家在最短的时光找到解决疑难问题的最正确途径。

综上所述，2022年我们呼叫中心初步建设，虽取得了一定的成果，但还有无数缺乏之处。在20XX年，我们将本着“用户至上、集团开展为先”目的，没有断总结开展经历、没有断完美各方面的缺乏，为集团开展奉献我们的力气。

## 篇2：呼叫中心客服年度工作总结

今年是我在机场呼叫中心工作的第二个年头了。一年来，为了完成科室年度营销目标，实现“成本中心”向“利润中心”的转型，在科室领导的正确领导下，我扎实努力，积极营销，取得了较好成绩，为完成科室中心任务做出了一定贡献。现将本年度工作总结以及下一年工作计划汇报如下：

### 一、XX年工作情况

#### 1.恪尽职守，认真完成本职工作

一是认真对待来电，服务热情周到。作为呼叫中心的一名英语客服代表，机票专席。我认真地对待每一通来电，严格遵守各项服务流程，用适当的语音，语速以及表达方式为顾客提供热情专业的服务。把简单的事情重复做，把重复的事情耐心做。我的努力也得到了旅客的认可，曾多次在电话中受到旅客的表扬。另外，满意度，挂机率等绩效考核也是几度排名第一。二是扩展营销范围，提升营销业绩。在机票预定服务开通以来，我主动向身边亲朋好友宣传机票业务，也争取抓住电话中每一个契机进行营销。提升了自己的营销技巧，每月超额完成了营销任务，并且名列前茅。三是统筹培训工作，高效完成任务。作为呼叫中心的内部讲师，我努力学习课件制作，协助领导制定新老员工的培训计划，合理安排培训时间布置培训场地，编写并批阅月考试卷，圆满高效地完成了本年度的培训任务。

#### 2.稳中求进，提高自身综合素质

在做好本职工作之余，为了使自己得到更全面的锻炼，我积极参与QC成果发布，并获得省级以及国家级奖项。在“长沙机场夏令营”活动中担任主讲，带领参与活动的二十多位家长孩子参观机场，了解乘机安全知识，得到了一致好评。在信息部组织的“百日劳动竞赛”中，我和团队成员一起获得“最佳服务奖”。工作重要，身体更重要，为了提高身体素质，我坚持练瑜伽，散步，也参加了“橘子洲头马拉松比赛”。

### 二、XX年工作计划

#### 1.巩固业务，细心服务

温故而知新，将自己已掌握的业务知识系统化，精简优化服务话术，总结自己和其他同事出现过的差错。争取在今后的工作中做到沟通零距离，业务零差错，服务零投诉。

## 2. 思学结合，提升技能

从乘机咨询，到投诉受理，再到机票，贵宾服务预定，呼叫中心的业务在不断深化。我意识到热情耐心的服务已经不能满足岗位的需求。新的一年，我将不断加强学习，提升营销意识，掌握营销技巧，积累营销经验以适应新的岗位要求。

## 3. 培训创新，与时俱进

培训作为信息传递，技能传递的重要手段对呼叫中心业务的发展起着至关重要的作用。作为讲师，我将从培训制度，培训内容，培训方式等方面创新思路来达到培训预期的效果

## 篇3：呼叫中心客服年度工作总结

20\*\*年第一季度我部门的培训工作始终以“客户的事情是最大的事情”为理念，以全面提高客服代表的服务水平为客户提供优质服务为目标，积极建设学习型中心、培育学习型员工。详细总结如下：

### 一、在职员工培训工作情况

20\*\*年第一季度我中心共进行内部培训18场。其中业务培训占78%，系统操作培训占5%，规章制度与职业道德培训占11%，服务技能及心态培训占6%。共进行考试3场。

其中业务方面的培训，着重点为省分每月下发的培训质检重点业务及总部拨测的热点问题。如3g合约计划、沃家庭、国际漫游业务、学校1+、灵通转g等重点业务，这些业务培训既有效保障了拨测成果，也满意了客户的询问需求。

系统操作方面，因3月中旬客服呼叫系统由原3.0升级到6.0，系统在操作界面及功能上有了较大的转变，我中心实时组织了客服代表培训，保证了客服代表对新系统的操作娴熟度，实现了系统操作的平稳过渡。

为提高客服代表与客户沟通技能，我中心针对日常录音进行分析，结合实际案例，理论联系实际，深入浅出的对沟通技能及语言表达技巧做了培训，通过培训客服代表认识到了工作中存在的缺陷并做出了改进。

为更好的规范员工的行为，创建和谐班组。我中心对20\*\*年公司各部门规章制度、绩效考核等方面做了培训。通过培训大家更深刻的认识了自己的本岗位要求，对于日后班级管理工作的顺当进行做了预备。

## 二、健全了新人岗前培训流程

20\*\*年第一季度，我中心共进新员工9位。因之前的新人培训流程不太完善，在中心领导及同事的援助下，健全了新人岗前培训流程，完善了培训资料。详细如下：新人培训第一阶段为理论培训。课程主要有：公司简介与部门规章制度、员工绩效与激励管理制度、客服中心业务流程范。第二阶段为业务培训，课程内容是：移网基础业务、固网基础业务、融合业务及3g业务。第三阶段为系统及技巧培训，内容为：客服系统的操作、营账、朗新等系统培训，沟通技能培训。第四阶段为现场培训，内容为：第一周以跟听带教老师接电为主，

并要求学员每天记录来电。第二周以新员工试接电话为主，带教老师负责跟听和工单审核。

通过新员工培训体系的建立健全，使得新员工培训工作能够有步骤、有计划的、有目标的进行，大大提高了培训效果，缩短了新员工的学习历程，使其能更早的实现独立工作，以解决中心的人员少，话务量大的困难。

### 三、在岗员工考试分析

第一季度我中心共进行三次大型考试，其中实操类两次，卷面类一次。通过考试发觉员工无论是在业务还是技能方面都存在着较大的差距，水平参差不齐。平均水平在90分以上，但有个别员工成果总是在70分上下，针对这一状况，实时开展分析，发觉这类员工学习积极性较低，集体荣誉感不强。为转变这一状况，我们一方面开展性格培训，因材施教。另一方面加大考核，做到有培训就有抽查，有抽查就有考核，有考核就有提高。积极寻求解决方法。通过以上措施，部分员工已在思想上重视起培训工作，学习积极性也有了些提高。

以上就是20\*\*年一季度以来我部门培训工作的一些基本状况。为更好的做好下一季度的培训工作，全面推动中心服务水平的提高，做为培训岗位会在以下几个方面继续努力：

- 1、加强培训针对性，使培训内容与实际业务需求挂钩。
- 2、提高全员培训意识，提高员工学习积极性。
- 3、丰富培训形式，开展员工自我培训与互补培训。
- 4、授课形式敏捷多样，提高与学员的互动性。
- 5、培训目的明确，做到有培训、有考核、有提高。

一个看似简约的培训工作，做起来并不简单。从调查培训需求、制定培训计划、培训资料的搜集整理及培训课程的开展、培训效果评估，每个环节都特别重要。一个小环节的疏忽会影响整个培训效果。一个好的培训制度加上一个正确的培训方法，相信在将来的工作中会促进客服工作更上一层楼。



## 篇4：呼叫中心客服年度工作总结

从事客户服务工作首先要学会的是倾听。我国地大物博，拨打电话的客户也是来自五湖四海，难免会有语言的差异，加之每位客户的表达能力不同，所以更要注意倾听。从客户的只言片语当中寻找信息点，来为客户提供所需的帮助。再次是专业知识的掌握，这里指的专业知识不单只是本公司的产品信息及功能，更要适当掌握同行业，同类产品的信息及其优缺点。三要学会换位思考，当你以饱满的精神，甜美的语音以及诚恳的态度换来的是客户无理的指责和谩骂的时候，请你不要沮丧甚至愤怒。俗话说：一娘生九子，九子各不同。每个人的脾气秉性不同，所受的教育程度不同，表达的方式也就不同，你应该设身处地的为客户着想，站在客户的立场考虑。假想我是客户，我是否会比他更气愤，语言是否会更激烈。这样你的心态就会平和，思路会更清晰，更好的为客户服务。最后，就是专业沟通技巧的掌握及运用。用符合客户的语音、语速以及表达方式为客户提供优质、人性化的帮助。

除此之外，越来越多的公司已经开通了客户增值服务系统，我们可以引导客户转向自助服务以及推出VIP客户的优惠政策并提高客服代表自身的营销意识。

呼叫中心是一个朝阳产业，存在更大的发展潜力，相对于各家产品本身的日趋成熟，客户也越来越趋向是对服务的满意度认可，这也就更加显示了客户服务的重要性。让我们和呼叫中心共同成长，成熟。