

呼叫中心客服年度工作总结范文 (精选3篇)

篇1：呼叫中心客服年度工作总结范文

我步入社会的第一份工作就是从事呼叫中心的接听工作，这之前从没有想过今后自己的人生会和小小的耳唛扯上任何关系，而如今自己最亲密的工作伙伴就是它。每次戴上耳唛后，之前的无论悲伤，郁闷还是沮丧就会通通把它们抛到九霄云外，有的只是自信，愉快和饱满的精神。想来也有四年的时间，在这期间有一些工作心得与大家分享。

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、语速以及表达方式来为客户提供优质、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。

篇2：呼叫中心客服年度工作总结范文

20xx年四月，集团公司重新改制，成立了西宁供水热线雏形。九月进展了人员调整，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”--一个充满激情与活力的年轻团队正式成立了。公司指导对我们热线寄予厚望，期待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，到达一流程度。

在集团公司各级指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，顺利的渡过了改制期并获得了一定的成绩。但是由于组建时间不久，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，并将明年的工作进展方案汇报如下。

一、20xx工作总结

〔一〕获得成绩

1、积极推进、落实行动，完善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认识和理解。热线工作人员从原来接听随意性强、口语化严重、处理问题不及时到如今的对待用户的每通按照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

满意度调查，每个步骤的施行都必须是严谨细致的，我们的客服人员从这一工作的陌生到纯熟掌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及时有效，客户的满意率攀升，投诉率直线下降。使整个集团公司的工作实效性得到大大进步。

2、用心用情，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。我们坚信只有继续得到用户的支持和信赖，我集团公司才能长久稳健地开展下去。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、协作、进取、卓越”的精神，急用户所急、想用户所想，以实际行动表达“亲情效劳”、“微笑效劳”，真正做到为用户排忧解难。在工作中不厌其烦解答用户的各类咨询、主动积极协调各个部门工作，认真听取各方面意见建议，在学习中学会总结，不断改进进步效劳，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、注重合作，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咨询、报修、报漏等等，每日的工作量是非常大的，但我们的客服人员本着“政府放心、用户满意、员工乐业”的企业理念，在工作中一丝不苟、在工作中互相帮助、互相学习，齐心协力共同建造一支高效、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，每一份成绩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获得了一定的成绩，但由于我中心成立的时间比较短，在经历、技巧、人员装备、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认真地总结、调研，并在工作中不断的加以改善，以促进我们公司的各项业务的长期有效地开展。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不齐全现象，我们会跟相关的上级、物资部门进展联络，尽快解决该问题，对于我公司的开展起到有利的促进作用

用;

2、由于我们中心刚刚建立，员工没有多少工作经历，所以在初期的工作中不能迅速、有效判断出问题的根源、给用户以及及时的答复，另外在与各部门协调解决客户问题的时候，协调才能方面有所欠缺。

3、我中心人员虽都很积极努力，但在大量的工作当中，我中心员工有时候会出现“心有余而力缺乏”的情况，员工的专业知识有所欠缺，对用户的诉求无法提供专业解答。

4、之所以出现以上的2、3的问题，我个人认为是我们对员工还没有建立“效劳意识”、“协调意识”以及专业理论方面的培训，如今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立了有效地培训机制，通过专业的培训我们才能给用户提供专业的效劳。

二、20xx年工作方案

对于我中心20xx年的开展，我们全体人员深知我们任重道远，必须从意识上树立效劳意识、必须建立有效地效劳标准体系，另外要加强员工的业务理论知识的培训，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、各类理论不断为自己注入新颖的知识，掌握扎实的专业知识，为优质效劳奠定理论根底。

〔二〕通过开展各类培训，各类考核进一步让员工进步效劳意识和效劳程度，以优质效劳取胜，打造一支精英团队。

〔三〕完善管理制度，实在落实岗位责任制，进一步完善科学有效的鼓励机制，制定更为有效的绩效考核方法。

〔四〕及时发现问题，保障我们中心的正常运营。将常见、棘手的问题分类归纳，在工作中做到提早预防，建立问题库，让大家在最短的时间找到解决疑难问题的最正确途径。

综上所述，20xx年我们呼叫中心初步建立，虽获得了一定的成绩，但还有很多缺乏之处。在20XX年，我们将本着“用户至上、集团开展为先”目的，不断总结开展经历、不断完善各方面的缺乏，为集团开展奉献我们的力量。

篇3：呼叫中心客服年度工作总结范文

对于客服呼叫中心来说，培训是一项比较重要的工作，因为客服代表的服务水平直接反映了公司的服务质量，只有对客服代表进行持续地业务及技能的培训，才能不断地提高员工的工作水平，从而全面提升公司整体形象，增强企业的综合竞争力。

20XX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。具体总结如下：

一、在职员工培训工作情况

20XX年第一季度我中心共举行内部培训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%。共举行考试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、校园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绩，也满足了客户的咨询需求。

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改变，我中心及时组织了客服代表培训，保证了客服代表对新系统的操作熟练度，实现了系统操作的平稳过渡。

为提高客服代表与客户沟通能力，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20XX年公司及部门规章制度、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利进行做了准备。

二、健全了新人岗前培训流程

20XX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帮助下，健全了新人岗前培训流程，完善了培训资料。具体如下：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

第一季度我中心共举行三次大型考试，其中实操类两次，卷面类一次。通过

考试发现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，但有个别员工成绩总是在70分上下，针对这一情况，及时展开分析，发现这类员工学习积极性较低，集体荣誉感不强。为改变这一状况，我们一方面开展个性培训，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。积极寻求解决办法。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20XX年一季度以来我部门培训工作的一些基本情况。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. 增强培训针对性，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. 授课形式灵活多样，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。

一个看似简单的培训工作，做起来并不容易。从调查培训需求、制定培训计划、培训资料的搜集及培训课程的开展、培训效果评估，每个环节都非常重要。一个小细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，相信在未来的工作中会促进客服工作更上一层楼。