

## 电话客服年终个人工作总结 ( 精选7篇 )

### 篇1：电话客服年终个人工作总结

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种辣味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才能保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。

所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，风物长宜放眼量，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。曾经被这样一个故事感动：

在洪水暴虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼：看，那是什么？一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。那是蚁球。一位老者说：蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。

不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。那么平静，那么悲壮-----于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的蚁球，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防!

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在逆水行舟，不进则退的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。

众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是最高的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种天塌下来有人一起扛着的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作积极性。或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的客服代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加的认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃小我，轻松上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨练而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在客服行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

## 篇2：电话客服年终个人工作总结

作为客服，自己曾以为工作不过是给客户解答问题。但是在面对了各种各样的客户后，我彻底的转变了自己的想法。我对这一年工作的总结记录如下：

## 一、个人的状况

思想上：作为一名客服员工，我在理念上保持与公司全都——“坚持为客户供给最好的效劳！”在工作的培训和学习中，我不断的进步自己的思想觉悟，学习公司的理念，改正自己工作中的缺点。工作中热忱，且亲切，主动关心同事，并对自己的工作仔细负责，有较强的责任感。

工作上：努力的完成自己的工作，对于自己不明白的地方准时去学习和提升自己，为顾客解答的时候以客户为主，优先为安抚客户心情，同时以最快的速度为客户解决问题。在工作中学习阅历，对同事和自己遇上的状况进展记录和反省，防止下一次消失问题。

人际上：在公司中我广交伴侣，提升自己在公司中的人际关系，加强同事间的沟通，与同事间互帮互助，互相学习阅历，努力进步工作力量。自己作为一名客服，总是要面临和各种客户的沟通，有时候也会消失无奈和难过的时候，但是我们总是互相的劝慰和关心，让工作能顺当的进展。

## 二、工作的状况

在工作中，我一开时严格的要求自己，不让自己在工作中犯错，总是在做好万全的预备之后再为顾客解决。虽然没什么问题，但是在业绩上却难以进步，自己也总是被批判。在重新的对自己检讨之后，我转变了自己的工作方式，开头带着人性化的工作，在和客户沟通的时候，多考虑客户的状况，让客户能感到更加的便利。渐渐的，自己也喜欢上了这样的感觉，努力的将工作做的更好。

## 三、工作中的缺乏

目前自己最大的缺乏，还是对公司产品理解的不够深化。在许多专业的客户面前，可能自己还懂的不如客户多，这实在是有些丢脸。为了防止再消失这个错误，我要更加深化的学习产品学问，进步个人的只是储藏。信任这样也能有效的进步公司形象！

## 四、总结

一年的工作完毕了，说实话，客服的工作是比拟简洁的，但是只有自己在工作中觉察了乐趣，才能让自己找到目的，才能让自己连续前进！在下一年，我也要努力朝着自己的目的前进！

## 篇3：电话客服年终个人工作总结

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有一年的时光了，在这一年的时光里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为xx银行电话银行客服中心的一员。

在那里，我们每一天早上开班前小组会议，每个组的小组长会从昨日的外呼和呼入状况中总结一些错误，在第二天强调这天外呼就应注意哪些问题；在那里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在应对各种刁难的客户时都能游刃有余；在那里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都用心参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在那里，我们每一天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在那里，每一天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行xx中心大家庭般的温暖；在那里，我们每一天会记录下自我当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在那里，我们在xx银行电话银行xx中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们热情、欢迎、微笑感染了我，使我简单起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

### 一、立足本职，爱岗敬业

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，总是用心、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放下休息时光，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

### 二、勤奋学习，与时俱进

记得x主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选取了建行就是选取了不断学习”。作为电话银行xx中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅仅是任务，而且是一种职责，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维潜力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自我。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的潜力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自我的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时光学，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。

在今后的的工作中，我会努力的继续工作，在工作中持续好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

(一) 效完成外呼任务。在进行每一天的外xx，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行xx地区的个贷催收时，一般在下午的时光拨打接触率比较高，所以对于xx的客户我们要多进行预约回拨；再例如xx行的客户他们理解潜力和反映潜力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

(二) 加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出；加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮忙我们高效的利用知识库；不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。

(三) 不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

一年的时间没想到这么快就过去了，对我个人来说，还是非常的意外的。作为一名电话客服，我们的工作其实非常的枯燥，每天在接电话和打电话中循环，自己曾经认为在工作中的时间是非常漫长的。但是在工作中，自己经过了学习和领导的指点，自己也渐渐的学会了如何去面对工作，如何去看待工作。现在看来，自己的工作已经不再是这样的单调，虽然有时候依旧会感到枯燥，但是在枯燥的背面，自己也看到了有趣的成长！

#### 篇4：电话客服年终个人工作总结

自2017年年初进公司到现在，已经有一年有余了。在一年之前，我对于电话客服这份工作几乎一无所知，对于保险行业也不甚了解。但是，现在我已经能够作为一名中国人寿的客服专员为我们的客户排忧解难，为我们的一线同事提供后台支援，这一切都离不开领导和同事们们的热心帮助。

从刚加入公司还在进行入职培训之时，我就不时对于自己能否胜任这份工作而惴惴不安，担心自己从零开始，无法在短时间内全面的熟悉公司的业务知识，无法为客户提供满意的服务。但是在培训老师的耐心辅导下，我也以较快的速度通过了业务知识考试，终于要正式的走上客服岗位，正式的成为一名中国人寿客服专员了。

万事开头难，还记得第一次接到客户电话的紧张。不过，不管在听到电话铃声响起来的那一刻心里是多么的紧张，但是我还是鼓足了用气，按下了接听键。在听到客户急切的询问声的后，我就明白自己的职责所在了，顾不得自己心中的紧张，赶紧在大脑中检索着客户所需要的信息，在经过一段时间的适应后，已经能够克服自己的紧张感，开始和小组其他成员一样按照正常的排班时间来上班，和以前不一样的是现在需要不断的在早班、白班、中班以及夜班之前不断的切换，不过这些并没有给我造成太大的困扰，在小组同事的帮助下，很快我就适应了这种较以往而言比较不规律的上班方式。另外，在这期间，与小组同事们能够愉快的相处，并且能够互相帮助互相学习对我来说也是一个不小的收获。

不过值得一提的是，虽然已经接触客服工作将近一年的时间了，但是在我身

上仍然有许多值得改善的地方，我本人也仍然需要通过不断的学习来加强和提高自身的业务能力。比如说，在高强度的连续不断的与不同客户接触的过程中，情绪难免会发生波动，在长时间的面对一位客户的时候，可能也会表现得耐心不足。控制情绪以及保持良好的服务态度对于一个客服人员而言是最基本的要求，所以今后在这个方面我应该加强自身修养和对自己情绪的控制能力。

。在新的一年里，对于自身的提高主要分为两个方面，一个方面是业务能力上，通过自学和培训，加强对于保险专业知识的学习，从而能够更好的作为公司与客户的桥梁，起到沟通的作用;另一方面是在工作态度上面，通过多与老员工交流，虚心的像老员工请教和学习她们在为客户提供服务过程中的心得和技巧，从而提高自己的服务质量，成为一个优秀的客服人员。

## 篇5：电话客服年终个人工作总结

每年到了年终的时候都是我们电话客服最忙的时候，每一个客户打过来的电话都不是来祝我们新年好的，是来找我们“麻烦的”，若不是我在年复一年的修炼下获得了极好的脾气，我想我早就在客户打过来骂我的时候对骂回去了。当然，这应该是不会发生在我身上的事情！

### 一、更加耐心

做服务工作，不管是做什么样的服务工作，耐心都是排在一位的要素。在我从事电话客服第三年的这一年里，我的耐心在与客户的交谈中渐长了，以往会表露出的那一丝不悦，现在已经完全不会出现了。这不是我妥协了或者认命了，而是我在一种做好电话客服的觉悟中明白，我们做电话客服的态度一好，人一有耐心，再刁难人的客户都会被“摆平”，而且在终于“摆平”了之后，我还会发现其实客户也没有那么“坏”，之所以之前会刁难我，是因为我们的产品或者服务装上了他生活不快的抢眼上，将心比心，如果是我的话，也会有这样的情况出现吧！

### 二、情商暴涨

今年有一次与一位难“摆平”的客户的沟通过程中，我意识到情商的重要性，也在一种重点提高情商的服务理念中，我今年的情商暴涨，好几次客户打来的骂人电话，都在我暴涨的情商里巧妙的化解了，甚至还让一开始骂我的客户最后在电话里给我赔礼道歉说不该对我态度那么恶劣。在一种被原谅的喜悦中，我感叹了很久情商在我们电话客服工作中的重要性。我还在工作中组织开展了电话客服的情商培训，使得我们电话客服都对情商重视起来，最后我们客服部还因此获得了公司里最有亲和力大奖，让每一个电话客服都在荣誉里得到满足。

### 三、智商提高

在今年的电话客服工作中，我发现自己的智商也有了一定程度的提高。这一

点不是非常的明显，但也是我不得不提到的一点。电话客服，电话客服，重要的无非就是通过电话服务客户，如果电话里不能帮助客户解决问题的话，电话客服的工作也就没有任何意义了。认识到这一点后，我做电话客服的态度也有了全新的体现。在全年的电话客服工作中，我始终保持着刚接触客服这个工作时的认真，以及越来越好的耐心，接听着一位位客户打来的电话，为客户做着他们所需要的服务。

## 篇6：电话客服年终个人工作总结

### 一、客服人员所需的基本技能及素养要求：

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、一般话流利、工作仔细细致、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。

### 二、作为客服人员，需要肯定的技能技巧：

(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，需要包涵和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是依据客户本人的喜好使他满足。

(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，任凭答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必需要注意自己的诺言，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小时之内必需做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3)勇于担当责任。客户服务人员需要常常担当各种各样的责任和失误。消失问题的时候，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，应当去包涵整个企业对客户带来的全部损失。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，需要勇于担当责任。

### 三、作为客服，需要肯定的技能素养：

(1)良好的语言表达力量。与客户沟通过程中，一般话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

(2)丰富的行业学问及阅历。丰富的行业学问及阅历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学问和阅历。不仅能跟客户沟通、赔礼赔礼，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。假如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，最盼望得到的就是服务人员的关心。因此，客户服务人员要有很丰富的行业学问和阅历。

(3)要学会换位思索，我们在考虑自己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方法，在遇到客户投诉时如能换位思索可以平衡工作心情，提升自身素养。

## 篇7：电话客服年终个人工作总结

刚踏上话电话客服这个岗位，我就坚信我能做好这份工作，也许是我把这份工作想得太简单，以为我能简便胜任这份工作，可真正干了才明白我所做的工作虽然简单，但要做好却真的很难。随着时间的推移，日积月累的业务，每一天重复好几百遍的“您好”“对不起”“多谢”，当初那份活力已经平淡，新鲜感不复存在。这样平平淡淡地过了一年时间，看到经常得到表扬的同事，看到身边的优秀客服们，心中有所触动，想要有所改变，于是我就加强自身的学习和虚心向同事请教，最终在同事的帮忙和自我的努力下，服务有了提高，付出有了回报。

经过这一年来的工作，我认为要做好电话客服工作，必须要做好以下几点：

首先，要调整好自我的心态，秉着用户至上的原则，用和蔼，周到的服务理念用心对待每位客户。让用户带着疑惑而来，获得解释而归。这时客户发自内心的一声声“多谢”，就能让我们得到无比的欢乐，这份欢乐也是接待好每一位用户的原动力，这样的良性循环才能让我们真正做好工作。

其次，要有足够的耐性和足够好的脾气。因为有些客户比较难以沟通，有时因为客户的表述本事不强，无形中给交流带来了困难，甚至有的客户电话一接通对方就是一顿吼，所以我们要有足够的耐性和脾气，用心服务，带着微笑通话，相信对方感觉得到你是在用心在服务的，这样就能促进问题的解决。

再次，要有12分的细心。因为如果粗心，将会给别人给自我带来不少麻烦。

第四，服务用语要规范。不能像我们平常讲话那样随便，也许，刚开始很难把那些服务用语讲得很自然，可是，时间长了，自然就能讲出那种语境。

第五，要刻苦钻研业务技术，增强自我的沟通本事和技巧，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定，不断加强自我的学习。

第六，要主动与同事搞好配合，谦虚礼让，顾全大局，分清主次，保证重点。

最终，要做好工作反思。每一天工作结束后，总结一下当天的工作有哪些地方疏忽了，提醒自我明天必须不能犯同样的错误。

电话客服工作虽然辛苦，但我认为，只要在工作中，我们能经常做到如上几点，就能让自己的工作得心应手，我们就能真正成为一个欢乐而又合格的电话客服。



