

## 电信客服人员工作总结

### 篇1：电信客服人员工作总结

我自20xx年初进入客服中心之日起，就把客服中心视同一个家，中心每一位员工都是亲人，不论是公司正式员工，还是聘用员工，无论是年纪大的员工，还是刚进入社会的女孩，她们的性格、兴趣我了如指掌，她们的喜怒哀乐都让我牵挂在心，我们相互信赖，无话不谈，在沟通中她们倾诉委屈，释放压力，在放松中调整心态，保持阳光心情。她们眼中的我不仅是中心负责人，更是她们工作和生活的'导师，我常与她们分享工作和人生快乐心法。

两年来，我将关爱体现在生活最小细节中，把真情融入工作的每一环节里，从爱心出发，相互理解，真心相待，赢得了员工的尊敬和认同，具体表现在以下几上下几个方面：

一、注重客服中心服务理念和团队文化建设，努力创建一支富有凝聚力和战斗力的学习型团队

二、细化基础管理，量化绩效指标，营造了一个公平、公正、公开的考核氛围。

三、防微杜渐，及时纠偏，甘当“灭火器”愿做“防火墙”

四、营造学习与知识共享的文化氛围，创新培训思维，寻找多样方法，相互学习，知识共享，加快员工自身素质与服务营销能力的提升

五、以阳光心态笑看花开花落，面临困难仍能保持长效的工作热情。

### 篇2：电信客服人员工作总结

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KPI的考核中每月被评为优秀客户代表。在\*\*年作为优秀代表派往\*\*进行亲和力培训，在\*\*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\*\*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，讲述我们客服人员自己的客服故事，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.我们个人应该更加要去了解.我想要做一个合格的,优秀的,有综合素质客服人员,这些都是应该关注的。

平凡的客服,不平凡的事业。我的经历是平凡的,做的事也很平凡,但每个时间阶段的工作所得,所思考的,所感悟的都是无价之宝。我想这就是我做一名中国电话务员从事客服工作,挑战人生的一个起点。

### 篇3：电信客服人员工作总结

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人员。

电信客服人员最重要的是不用直接和客户之家见面,而是通过电话的方式来工作,我的音质在这里得到了最大的发挥。

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”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总结如下:

#### 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。

#### 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4：电信客服人员工作总结

在电信公司工作期间，在领导的精心教导下，个方面都有所提高，以下是我的个人鉴定：

### 1、注重克服思想上的“惰”性。

我坚持按制度，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，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。

### 2、加强营业。

客户服务部、公话超市的业务管理和考核，我重点做好日常业务处理中各种原始资料、报表和营收资金的把关。尽可能为代办服务商创造有利条件，在业务宣传、业务指导、资源共享等方面支撑到位。

### 3、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，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在平凡的工作岗位中，树立“用户至上，用心服务”的理念是电信公司对每一位员工最基本的要求，以生命中极大的热忱去实现所热爱的事业同样是我郑重的承诺。我深深明白，干一行就要爱一行，爱一行就要专一行，专一行才能做出一流的工作业绩。一流的服务工作要求我们在加强服务理念，增强服务意识的同时，必须要从爱岗敬业、诚实守信、乐于奉献做起。

虽然在短短的几个月里看到的只能是工作的一个侧面，学习的只能是一些初步的方法，但这些对于我是非常重要的。我会抱着谦虚谨慎的态度，无论大小认真踏实的完成每一件事，走好每一步。