

## 客服话务员年度总结

### 篇1：客服话务员年度总结

1、客服人员不仅要有较强的专业技术知识，还应当具备良好的沟通沟通技能，当今社会一种产品许多时候是由于运用操作不当才涌现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，中药药品尤其如此，假如不连续按疗程用药，很难表达出药品的效果。所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行沟通，规范运用方法的同时向客户传达优质的服务立场，从而避开客户对产品的不信任乃至对企业形象的损害，客服工作主要表达在沟通二字，和客户的沟通，能够更好的了解客户对产品的需求，思想汇报专题和同事之间的沟通，能够增加工作阅历，共享心得，能够整体提高团队的水平，提高工作的质量。

2、很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充斥了活力的团队，而且每一个身处其中的人在逆水行舟，不进那么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协作下，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方法，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缘由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，当心谨慎，生怕因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决断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，最终成为锻造我们技能的经受而不断丰富着我们的客服生涯。

3、公司的部分员工在工作技能上的成长和进步。作为同事让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，老大交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，仔细努力地完成它。时间总是年复一年的轮回，岁月却把全部的优与劣、利与弊记载下来。在新的一年里，我将带着我在往日工作中积累的全部的阅历投入到新一年的工作中。我将更加努力的进行本职工作，加强部门的凝集力，力争在新一年的工作中面貌一新，取得更大进步。

4、我清晰知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结阅历教训，取长补短，做得更好！

### 篇2：客服话务员年度总结

人人都说时间消逝如箭，如今我是亲身感受到了。不知不觉中我都来公司一年多了，在xx年里，在公司各级领导干部的领导下，在公司同事的关怀关心与支持下，杰出地完成了今年的各项工作任务，在业务素养和思想政治方面都有了更进一步的提高。为了更好地改善工作，我现在把这一年的工作做一个总结报告：

在刚进公司那时，始终都在紧急地学习服务用语，加强练习一般话。都说成败由详情决定，许多不当回事而去忽视它。可其实我们并不需要每天做多大的事，只要我们把自己工作上的每一个详情都坚持细心做好了，就是一件很了不得的事了。作为新来的我，首先我得感谢同事们始终以来对我的关照，使我对我的工作越来越有信心。

可是，往往好多事情我们都以为一切只要开头了，只要什么都预备好了，一切就不会有问题了，可是结果却总不是我们想象中的那么好。平常几个同事一起工作的时候，都觉得可以了，不会有问题了。刚开头的时候，或多或少的有些紧急，而一紧急就会有时遗忘了导语。还好自己准时调整过来。后面跟新来的同事们沟通和老同事们请教时才知道，原来多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧急的。所以，我觉得，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。我也肯定不会允许自己这么简洁的事情都不能做好，信任自己肯定能行！后来，我每次坐在电话前面的时候就深呼一口气，然后调整好心态，慢慢的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。我信任这并不会影响我日后的工作，我信任我肯定会始终坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并努力做好自己的本份工作。

俗话说：没有法规不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必需遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，\_\_\_好每一个规范用语。除此之外，我认为还应当留意以下几点详情，要自己在实践中不断完善自我。

一、主动打电话。在商品经济时代的今日，时间就是金钱，所以我们更应当为客户、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、表情、语气愉悦。我们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。虽然我是一名一般的话务员，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需做到面带微笑，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：肯定要做一名合格的、优秀的公司员工。说起来，做一名话务员简单，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，越是由于这样，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，为公司制造更好的业绩。

### 篇3：客服话务员年度总结

尊敬的领导：

您好!我叫\*\*，毕业于\*\*\*\*专业。

7月至9月，我在移动公司10086任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服

工作有了一定的了解和认识。现将我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

1.客服人员所需的基本技能及素质要求：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、普通话流利、工作认真细致、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。

2.作为客服人员，需要一定的技能技巧：

(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，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

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

(3)勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，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，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。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，需要勇于承担责任。

3.作为客服，需要一定的技能素质：

(1)良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

(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。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果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，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

(3)要学会换位思考，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办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。

## 篇4：客服话务员年度总结

一转瞬，来呼叫中心工作已一年了，很荣幸走进了这个布满朝气富有战斗力的集体，成为其中的一员。在领导和同事的关怀下，始终以来坚持优质、便利、规范、快捷的服务方针，仔细执行始于客户需求，最终客户满足的服务理念。

在政治思想上，贯彻落实三个代表重要思想，树立实践科学发展观。在刚上10086时，通过自己的努力熟识语音平台的操作和流程，在工作时能得心应手。现将总结如下：

### 一、开展学习提升素养保证服务

时代的飞跃进展，用户对供电企业的要求更高。座席员的素养提高才能满足优质服务的需求。中心支部郑副书记几次亲入班组培训，每周五上午的业务培训是雷打不动的，主要包括了系统操作、电费核算、电能计量、业扩、法律学问培训、政治学习等，有时把工作遇上遇到的难点大家进行沟通争论。

近日95598供电服务热线正式向县级延长，为了理顺业务流程利用了休班时间到合浦供电公司现场学习，并由师傅对现场疑难赐予讲解，使我对合浦县的配网有了较深化的了解，业务学问有了提高，我还收集了一份95598常用计量装置问题解答。

### 二、真诚服务五心热线

#### 1、客户为何不兴奋?电话询问缘何升级为电话投诉?

就当前市民一般关注的话费详单和上网流量问题，引起了客户埋怨投诉，要以热心、温心、细心、急躁、恒心对待，不能使用语气，安抚客户表达同理心，让客户满足挂电话。

2、请帮我查一下话费可以吗?随着用户维权意识的增加，对我们的服务提出了更高的要求。遇到台风攻击，恶劣的天气造成线路大范围停电了，给客户带来不便，接进的电话都是满腹牢骚的漫骂，但始终恪守八字方针，仔细心倾听、急躁解释使客户停电缘由是自然灾难，正在全力以赴抢修，争取尽早恢复送电。呼叫中心的电话每天都是夏天很充实，大家的心愿是便利千万家。

#### 3、树立形象品牌

10086供电服务热线是微笑窗口，是供电企业和社会沟通的桥梁和纽带，24小时业务查询、业扩报装等增值业务服务，加强学问塑造自身形象，提升处理紧急事情力量。

### 三、存在的不足

一年来通过努力业务水平有提高，但重量还是不足的。平常要多学习95598和优质服务的有关学问，不耻下问。在今后工作中要有奉献精神，体会阅历吸取精华，愿自己的服务，赢得客户的满足。