

公司话务员年底工作总结

篇1：公司话务员年底工作总结

不知不觉中一个多月又过去了，为了更好的促进工作，我现将上个月来我们组的工作总结汇报如下：

首先我认为作为一名普通的话务员，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我们更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，要做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才做让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。如果没有良好的语言表达潜力和沟通潜力，明白的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不下来。所以我们要组织各种服务知识培训，透过学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

一、作为公司职员要遵守公司的规章制度

俗话说：“没有规矩不成方圆”。毋庸置疑，我们在日常工作中，务必遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。上个月我们的工作纪律、工作的用心心和工作心态有所调整，都比前都进步了很多，我相信我们还会做得更好。

二、表情、语气愉悦

话务员工作的一个基本特点就是与客户互不相见，透过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。上个月我们的行为规范有所提升，能够把行为规范的18条综合应用到外呼中，所以我们的总体成绩很不错，一个优秀的话务员务必做到面带微笑，语气平和，语调简单，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的诚信、愉悦所感染，使服务深入人心。

三、要学会调解心态

还会因为数据不好打、业务推不出而产生负面情绪，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。

四、外呼时间上的控制

此刻是商品经济时代，时间就是金钱，所以我们更就应为客户、为自己节省宝贵的时间。此刻我们外呼时间就没有得到很好的控制，我们此刻外呼成功率提高了，那投诉率也提高了，所以还没有到达我们所外呼的目的。

五、团结就是力量

团结就是力量，这句话至今是许多企业里的座右铭。团结就是力量，这力量是铁，这力量是钢，比铁还硬，比钢还强团结，一切困难都能够迎刃而解；团结，任何敌人都能够战胜；一个群众如果不团结就是一盘散沙。我们所取得的一切成绩要归功于同事们的共同努力。

篇2：公司话务员年底工作总结

又是一年工作快要结束了，细细回想，我来到总站，来到话务班已经一年半的时间，从一名战战兢兢什么都不懂得学校员，到现在可以独立坚决的面对问题，这期间自己成长成熟了许多，同时也看到了自身存在的不足。总结如下：

这一年来，我的业务技能有了很大的提高，能够独立完成日常工作。同时也努力完成领导交代的其它工作任务，乐观参与站上及科室组织的各项培训和学习，工作之余能乐观走出车站，“三进一上”对总站的班次状况进行宣扬营销。在工作中，身边的同事都是我的老师，同事刘姐干练的做事风格和敏捷的服务技巧，王姐淡定优雅的气质和急躁细致的解答，小扈娴熟的业务学问和幽默的阳光心态，李娜的勤奋好学和开朗乐观，冯姐的仔细认真和严谨态度等等，都在不知不觉中影响着我，让我不断的学习和进步。我深知，自己还有许多的不足，可是，我有信念会做的更好。

尽管在这一年的努力中有了一些进步，但是还存在着许多的不足，以下几点有待提高：

一、工作心态不够稳定。遇到个别旅客的来电时，在回答询问时语气欠佳，没有急躁。

二、工作中缺乏总结。工作后不能准时梳理和总结，缺少工作目标。

三、工作不够激情主动。工作中缺少激情，安于现状，制造力不足。能够仔细完成工作任务，但是缺少主动担当新工作的乐观性。

针对工作中自身存在的不足，将在今后的的工作中不断改进，做好以下方面：

一、调整心态，加强急躁。在今后的的工作中适当调整自己的心态，多站在旅客的角度想问题，查找最适合自己的工作方法，专心微笑，真诚服务，真正做到把旅客当伴侣，争取可以尽善尽美的解答每位旅客的询问来电。

二、注意细节，加强沟通。工作中注意服务细节，规范服务用语，宣扬总站全面到位。加强与同事之间的沟通，准时发觉自身不足，学习工作阅历。

三、准时总结，不断积累。对工作中消失的问题准时分析，不断改正，擅长

整理，总结阅历，加强处理问题的力量。多学习身边同事好的工作方法，取长补短，不断完善自己的工作，为今后工作制造条件。四、提高主动服务意识，主动担当工作任务，多为自己的部门提好的建议，乐观参与各项活动。

记得自己刚来求职面试的那天，李站对我说：“车站的工作贵在坚持，看似简洁，可是能够坚持在每一天把每一件小事都努力做到其实很简单。”始终仔细记得这句话，将来的工作中我会更加努力，并坚持用这种归零的心态和踏踏实实从小事做起的态度仔细工作。

最终，想感谢客服中心每一位领导和同事，感谢你们这段时间里对自己的指导和关心，以后每一天的工作我都会全力以赴，加油！

篇3：公司话务员年底工作总结

在刚上平台的时候，凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，我除熟悉了语音平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到设备的整个运作流程，让我在工作时更能得心应手。

然而号作为一个群众服务窗口，我作为一名普通的客户服务代表，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。

在平常的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，我经常会翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才做让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。

新系客服.诚信服务，海尔总裁XX有句名言：在同样的条件下，服务得好可以赢得顾客或“创造”顾客；服务得不好可以失去或“消灭”顾客。诚信是一种资源，一种资本，是优质服务的灵魂。我作为客服中心的一名普通员工会更加的做到认真查找差距，同时学习、借鉴其他“满意窗口”的先进经验，取他人之所长补己之短，使在客服中心的我不断茁壮成长。以“树群众满意窗口号”为旗帜，“您的满意，是我的追求”为行动口号，坚持贯彻“以群众为中心，以市场为导向，以群众满意为目的，把优质服务工作做得有声有色。自我管理、严格落实树立服务大众、奉献社会的思想，为人民群众办实事、做好事；以客户为中心，不断提高服务质量；保证把“请”、“您好”、“请问有什么可以帮助你”、“请问办什么业务”、“请稍候”、等十九个文明服务日常用语得以运用，严禁使用服务“禁语”；以微笑服务，给客户留下亲切、热情、口气柔和的好印象。同时，注重各项规章制度的贯彻落实，除抓好学习做到人人知晓熟记在心上，把重点放在落实上。内强素质，外塑形象，抓好业务技能培训。为自己适应“服务大格局”的要求，坚持经常性地利用下班后时间组织业务知识学习，开展岗位大练兵活动，不断提高自己业务技能水平。同时，做好对新同志的“传、帮、带”工作，力求大家共同进步。自身素

质不断提高的同时，也以大家优质的服务树立了优秀的服务品牌。

我积极参与组织的各种服务知识培训，通过网上学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

篇4：公司话务员年底工作总结

一年的工作，使我对客服工作有了肯定的了解和熟悉。现就将我的感想及对客服工作的熟悉作如下总结：

1、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。

2、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爱好使他满足。

〔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，任凭容许客户做什么，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，一旦容许客户，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，这是一种信誉的表达，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，同事之间往往会互相推卸责任。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。

3、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、赔礼抱歉，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5：公司话务员年底工作总结

在这辞旧迎新的时刻里，我们即将有了新的开始。在新的一年里我将围绕公司总部的大方向在领导王主管的领导下努力工作克服缺点，改进方法，根据现场实际情况改进服务，加强管理，使我们客服部在新的一年里再上一个新台阶。

在过去的一年里我的不足是对员工的把握程度不是掌握的很好。我需要加强沟通做到：以理服人，以德育人，以信诚人，以情感人，以智醒人，以路明人，以心交人，共进共退。做一个标杆毅力不倒，做好一个前进的舵把带领方向。

在过去的一年里是苦的是累的，但都是情理之中的万事开头难。人员的磨合、工作的思绪事事都必须亲力亲为，因为只有我把路给趟过了，我才清楚知道要如何让我的组员走。我走过的弯路总结，必须让我的组员都可以轻车熟路执行下去。提高工作的完善性。基础打得好楼才能盖得高，因此流程真的很重要。为了在工作中不出差错，很多企业都是靠流程来避免一些不必要的损失。我也同样重视流程，并不断得修改流程，使之达到完善。

培训工作为了提高员工的素质，更好的配合公司领导下发给我的工作及要求目标，我进行了多次培训，但由于人员流动性大，付出的培训成果都付之东流了。接下来我的培训计划还是会像以前一样从三个方面进行：公司话务员工作总结例文

- 1、树立良好的风气加强思想道德培训。
- 2、提高服务品质加强工作流程及方法，专业技能形体的培训。
- 3、提高员工纪律的直觉性加强员工对公司的了解对公司管理奖惩的高度重视

一个团队不是我的单打独斗的个人主义，需要大家的智慧和力量。积极向上。先成人再成才不是人的别进来。如果大家的目标不统一各怀私心，我们这个团队就是一滩散沙终将一事无成。每个人的目标很重要，正因为我们的目标相同，才铸就了我们是一个团队。我们还很年轻还有很长的路要走，社会竞争如此激烈的今天，我们每个人都要为你自己今天的行为负责。我应该认真倾听组员每个人的目标，针对我组员的目标，帮助顺利完成组员的目标，同时完成我的目标，才是我真正需要做的。

现在案场的物资、人员、工作内容，都已经基本稳定。平时的工作都是发现问题解决问题，将问题解决在萌芽的状态下的科学管理。我希望在xxx年的每一天一天比一天好，希望能有更多人的支持与认可，希望我的工作能以优异的成绩完成各项工作。我对xx充满了期待

，期待着它是我人生的美好怀念，对得起自己的一生，为自己加油!即使无人为我加油我也会为自己呐喊!

篇6：公司话务员年底工作总结

转眼我到公司工作已接近一年了。在这不到一年的时间里是我人生旅途中的重要一程，期间在领导的培养帮助、同志们的关心支持下我逐步适应了工作环境，较为圆满地完成了自己所承担的各项任务，个人素质和业务能力都取得了一定的进步，为今后的工作和学习打下了良好的基础，静心回顾这一年的工作生活，收获颇丰。现将我这一年来的学习工作情况总结如下：

一、加强学习，提高素质

认真学习了企业管理细则，并严格要求自己，自觉遵守，进一步强化自己的责任意识和团体意识，其次，在业务学习方面，我虚心向身边的同事请教，通过多看多听多想多问多做，努力使自己在尽短的时间内熟悉工作环境和内容，积累自己的业务知识。根据公司安排参加了新员工入职培训。在培训中，通过经理的教育，对公司的发展历程、和企业文化有了更深的了解，为我更好的投入工作打下了良好基础。

二、踏实肯干，完成工作

在公司工作的一年中，通过领导和同事们的耐心指导，我在熟悉的基础上基本能完成办公室的各项日常工作，后来我开始负责汽车保险工作，由于以前从来没有接触过汽车保险，对保险知识知之甚少，所以要边学边干、边干边学，做到脑勤手勤嘴勤，多想、多记、多问，争取尽早掌握工作方法，尽快适应工作岗位。

三、工作不足及发展规划

一年来，我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，比如工作能力和创新意识不足、知识水平有待提高等。今后我将努力自觉加强专业知识学习，向身边的同事学习，逐步提高自己的知识水平和业务能力。克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。继续提高自身修养，强化服务意识，努力做好自己的本职工作，为公司的辉煌的明天贡献自己的一份力量。

时光如白驹过隙，不知不觉中拥有话务员的身份已经一年多了。从起初对工作的一无所知到现在的得心应手，其间经历了从好奇到熟知，从热情到迷茫，从烦躁到平静不同的心路历程。经过一年多的工作，对话务员工作颇有感触，刚踏上话务员这个岗位，就坚信我能做好这份工作，也是我把这个工作想得太简单，以为我能轻松胜任这份工作，可真正干了才知道我所做的工作虽然简单，但要做好却真的很难。

可以说，从上班的第一天开始我就从没有一天准时下过班。虽说从电话的这

一端把另一端用户要的信息通过电话传送过去，心里充满了成就感。但是随着时间的推移，日积月累的业务，每天重复好几百遍的“您好”“对不起”“谢谢”，那份激情已经平淡，新鲜感不复存在。这样平平淡淡地过了一段时间，看到经常得到表扬的话务员，看到身边的优秀话务员们，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，终于在同事的帮助和自己的努力下，服务有了提高，付出有了回报。

通过一年来的工作，我认为要做好话务员工作，必须要做好以下几点：

首先，要调整好自己的心态，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“谢谢”，就能让我们得到无比的快乐，这份快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能力不强，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，将会给别人给自己带来不少麻烦。

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，但是，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，增强自己的沟通能力和技巧，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定，不断加强自身的学习。

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。

最后，要做好工作反思。每天工作结束后，总结一下当天的工作有哪些地方疏忽了，提醒自己明天一定不能犯同样的错误。

话务员工作虽然辛苦，但我认为，只要在工作中，我们能经常做到如上几点，就能让话务员工作得心应手，我们就能真正成为一个快乐而又合格的话务员。