个人工作总结简写(模板8篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

个人工作总结简写篇一

转眼间20__年过去了，这一年在工作上有好有坏，有成功也有失败。作为一名班长，我在思想上严于律己，热爱自我的事业，以班长的要求严格要求自我，鞭策自我，力争思想上和工作上在同事心目中都树立起榜样的作用。进取参加工厂及公司组织的各项活动，一年来，我服从和配合领导做好生产部门各项工作。我相信在以后的工作中，我会在领导的关怀下，在同事们的帮忙下，经过自我的努力，克服缺点，取得更大的提高。20__年，我更加努力工作，勤学苦练，使自我真正成为一个经受得起任何考验的班长。

一、安全工作

总结20__年的工作，班组也出现了不少的问题，在这些事故中有个人原因也有客观原因。在20__年的工作里我将找出20__年的不足，认真吸取事故的经验教训我将带领全班人员认真学习及总结出适合自我班组的管理。20__年的问题大多出此刻新员工身上，由于新员工的经验不足和在学车的时候带教_的职责心不强，导致新员工的基础没有学好。自我顶岗以后，生产节奏加快新员工跟不上节奏，手忙脚乱。是导致这些事故发生的重要原因。作为班长对现场的巡检力度不够大，对班组存在的问题没有及时发现和整改也是今年的事故原因。

在下一年的工作中，我将把培训新员工作为班组的重点工作来进行，要求并监督带教必须把自我的所学所会认真的传授给新员工。要求带教必须有职责心!不能存在打马虎眼的现象发生!在班中加大现场的巡检力度，发现问题第一时间解决及整改，今日的事情绝不推到明天。

从事行车工作行车就是我们的饭碗，我们应当对它有崇高的敬意，不能对它有半点不在乎。行车工操作是我们的重中之重也是我们的基本技能，作为班长应当从每一名员工抓起，规范员工操作不能出此刻操作时对设备造成伤害的现象发生，杜绝野蛮操作。

三、设备点检

对员工设备点检本事进行时常的检查和测验，异常是新员工在他上岗之前要认真对其进行设备点检的学习和培训，在设备点检方面绝对不能麻痹大意，行车就是我们的饭碗是我们工作的保障。在交接班时要严格按照设备点检流程及标准进行点检，严禁走马观花糊弄事。严禁因设备点检不到位导致发生事故的现象发生，让自我开一个放心车。

1、在班中加大巡检力度，对现场的各个危险点进行排查和消除保证班中安全有序的运行。

2、经常对员工进行安全教育，加大安全学习力度，增强员工的安全意识。

3、对员工出现的问题及时解决及汇报，出现问题时严格按照“四不放过”的原则处理。

4、在特殊的时间段对异常的人员和设备进行跟踪并做好记录保证不出事故。

5、规范员工的行为，严禁做不贴合规定的事情和严禁有不遵

守规章制度的行为，保证员工的人身安全。

作为班长在以后的工作中我会带领班组人员共同学习、提高和提高，把工作做的更上一层楼。

个人工作总结简写篇二

1、总结前要充分占有材料。最好通过不同的形式，听取各方面的意见，了解有关情况，或者把总结的想法、意图提出来，同各方面的干部、群众商量。一定要避免领导出观点，到群众中找事实的写法。

2、一定要实事求是，成绩不夸大，缺点不缩小，更不能弄虚作假。这是分析、得出教训的基础。

3、条理要清楚。总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。

4、要剪裁得体，详略适宜。材料有本质的，有现象的;有重要的，有次要的，写作时要去芜存精。总结中的问题要有主次、详略之分，该详的要详，该略的要略。

5、总结的具体写作，可先议论，然后由专人写出初稿，再行讨论、修改。最好由主要负责人执笔，或亲自主持讨论、起草、修改。

序列号的最大好处是可以一句话拆成好几句说，还能几个字或半句当一句，在纸面上大量留白，拉长篇幅的同时，使总结显得很有条理。需要注意的是，一定要层层排序，严格按照隶属关系，不要给领导留下思路不清晰的印象。

要想做到篇幅长，除了下苦工夫狠写一通外，还有一个捷径可走——字大行稀。即把字号定位在“三号”以上，尽量拉大行间距，但不可太过，否则会给人一种“注水肉”的感觉。

如开头必是“时光荏苒，__年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千……”结尾必是“新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战”、“决心再接再厉，更上一层楼”或是“一定努力打开一个工作新局面”。

如今是数字时代，故数据是多多益善，如“业务增长率”、“顾客投诉减少率”、“接待了多少来访者”、“节约了多少开支”、“义务加班多少次”、“平均每天接电话多少个”、“平均每年有多少天在外出差”、“累计写材料多少页”等等。

这些就是在不断的成长中形成的习惯，在不断的能力中，年终总结其实有很重要，只要你去做了，那么得到将是很丰硕的成果，这些都是正常的，但是就是很多人比较懒惰，连这些都不想做，这就是我们一直以来不断的成长的后果，相信自己能够在不断的成长中得到更多的经验！

个人工作总结简写篇三

20xx年3月4日，我满怀希望和激情来到了深圳市有限公司，通过面试与领导的交流之后，最后确定我在公司的’财务部工作。转眼间，三个月的时间就过去了，我的试用期也结果，在此转正申请的同时，对自己过去三个月的工作情况予以总结。

通过这些天的学习和工作，让我受益匪浅。首先，让我获得了理论与实践进行结合的机会，使我明白没具体的实践经验，一切理论都是空谈，在工作的过程中我对自己的会计理论有了新的认识。更为重要的是：对于人与人之间的沟通、合作、协调有了新的体会，要想做好工作，首先要学会怎么样去做人。

为人处事方面，财务部门是一个要求细腻的部门，整天与数字打交道，所以不允许粗心。大家都清楚，财务部都是女同

事多，男同事比较少，所以我心里还会有些紧张，心想，会不会与她们格格不入呢，没有共同语言呢。我刚进入公司的第一天，自己办公室的同事对我就很热情，对我很是照顾，使我感觉，自己先前的担心完全是庸人自扰。这是一个融洽的集体，团结的集体，和谐的集体，亲切的集体。我很感动，对待同事自然也是怀着感激之情，用最真诚的心与同事交流着。与他们一起上班，感觉轻松自在，不像其他公司那样，同一办公室同事一天都没有几句话说。工作期间，他们帮过我很多，包括工作上的和生活上的，经常有工作上的问题请教他们，他们都是很耐心的帮我解答，下班之余，大家也会一起聊天，谈论自己的收获，或是心情。领导对我也很照顾，经常会问我有没有什么困难，有困难就提出来，大家一起解决，我们是一个集体。而对于领导的话，我是完全服从。与其他部门同事之间，见面也都会打招呼，与宿舍的同事关系相处得也很好。总的来说，这三个月的时间，我与同事的相处是很融洽的，能够很快的融入他们，大家一起工作，相互照顾。

工作业务方面，在来到之前，我是在一家国企的财务部门工作的，由于分工比较细，我一直都是接触的销售会计这一块的业务。因此，我的熟练技能也比较单一。而来到之后，由于公司是刚起步的，配套软件还没有到位，因此只能用手工记账，而且还要操作全盘的账务。刚开始着实压力很大，虽然在学校的理论都掌握的扎实，但毕竟实际工作跟理论还是有很大差别的，而且我也有差不多两年没有用手工记账了，手工记账的一些要点也有一些生疏。然而，领导对我的信任令我信心满怀，不管怎样，我都不能令领导失望。因此，我只能在工作的同时，不断的去巩固以前所学的知识。三个月的财务工作，从编制记账凭证到登记账薄，出具财务报表，全部都是手工处理，由于我的认真和勤劳，每次都能及时准确的完成领导交待的任务，提供相关的财务数据，因此，我对自己的工作成果还是比较满意的。这段工作时间中，我接触到了税务，行政，成本，材料，销售，报表等几大类的内容，接触到了我以前没有接触的知识，感受到了以前没有感

受到的气氛。

发生业务的凭证的记录和帐簿登记，明细报表、科目余额表的出据，现金的每周盘点，银行存款的每月对帐，工资的核算(结算清单、工资表审核)，其他临时事件的处理，仓库情况的关注，工资核算方法的改进，制造工艺的熟悉以及原材料等的熟悉，同时学习税务方面的知识和处理方法。

1、凭证当日发生当日记帐，帐簿登记待凭证编号后及时登记，明细表和余额表结帐后马上出来，现金每周盘点，银行存款结帐后核对。工资结算从每月1日开始做完结算清单，其他事项基于基本工作完成后合理的安排时间进行。

2、车间和后勤的费用耗费主要反映在制造费用和管理费用上。以此作为细分的依据，不必要再做新的统计报表，但是在费用产生后在两项费用上摘要处做出费用产生的明细说明。

3、各车间生产成本和完工产品的成本核算：第一是生产日报表。(关于耗用的材料，产出的半成品，报损(正常和异常))。完工产品成本主要是包括材料，人工，制造费用。各车间再根据材料的耗费，人工工资，车间所耗费的制造费用。组成车间的生产成本。各车间的生产成本总和理论上应该等于完工产品的成本。

4、设备和工具的台帐的建立。包括分布情况，损坏情况等。

5、车间的在产品，完工半成品，产成品的统计台帐和日报表。

第一、对各个车间的人工工资按工序，工种不同进行月份，年度汇总，因为在做此项工作时，8月发生尚未完结，我的汇总日期由20年8月到20年7月。(附件1)

第二、配合行政后勤对所发生的费用进行月度、年度汇总，并帮助理出明细。(行政部工作汇报已经有)

第三、8月所发生业务的帐务处理，包括记帐凭证的记帐，登帐，明细表和科目余额汇总表的出据，凭证的装订等工作。

第四、制定统计员培训教材(附件2)。

第五、做出仓库报表/单据填写、传送，粘贴的注意事项(附件3)。

第六、每周的现金盘点和月末的银行对帐(附件4)。

第七、参加公司安排的培训：一个是参加打样的培训，学习遮阳篷的组装(bw10000系列)(附件7);二是观摩鲁柏祥教授《顺理成章》管理讲座(附件5);三是观摩余世维的《职业经理人常犯的11种错误》管理讲座(附件6);四是去余杭地税学习个人所得税软件的下载安装以及申报。

我觉得我作为公司聘用的成本会计，我没有完成一个成本会计应该做到的事情。主要是荆总交代的工价问题，至今没有找到合适的解决办法，眼看旺季就将来临，我深感惭愧。再就是作为成本会计我没有对公司成本状况做出分析，基本的成本核算数据都没办法做到90%的准确和完善。成本管理是一个公司核心，要使公司达到利润最大化，那我们只有在保证产品质量和性能的情况下使成本消耗最小化，企业的核心力量的竞争归根到底就是成本消耗的竞争。利润是企业生存的命脉，而成本是这个命脉的主脉。不论是市场价格的竞争还是市场占有份额的竞争都要源于成本。所以对于我现在的工作来说，我认为自己作为成本会计很不称职。为此我对自己目前的现状找了很多的借口和理由，我也列出来，首先我认为车间帐务不清晰不明确，仓库数据流不畅通甚至是数据根本就不准确，仓库的出入貌似真空状态，这还造成应付帐款难对，材料消耗未知，仓库库存不明，等等基本的核算数据没有，会计的分析是基于数据来的，没有数据何谈分析?那我的建议是先建立基本的数据，而且要对数据进行备份存档。我的工作当中，我回顾了一下，我发现我的大部分时间都用

在了记帐，登帐，也就是说本来应该记帐会计做的事情，我想既然公司安排我做这个事情，也无可厚非，我也在不断的努力，争取能把记帐会计和成本会计的双重角色扮演好，但是目前看来做的并不好，还请荆总谅解。以后如果我能顺利的度过试用期而得以在公司继续工作的话，我会对于这块工作加倍的努力，但是我不知道以我的能力能否扮演这个双重角色。找了这么多的理由，为自己开脱不是我的原意，只是想给自己一点缓冲的空间，也不知道是对是错，但是我从没有向任何人推脱过责任。因为这的确是我自己工作的失误和能力的欠缺。

个人工作总结简写篇四

工作内容可以分为：

1.工作思路。一步步做的工作，其实是个工作流程的思路。指按照上一时期的工作计划进行的工作步骤。

2.工作创新点。这是区别于其他人的竞争筹码。要想自己在企业中获得影响力，必须具备自己的特色，也就是工作的创新点。个人因性格，工作经验，技能等不同，在工作的创新上表现也会有不同。

3.自己亲自做的几件大事。对公司，同事，个人，乃至业内产生过影响。能充分体现出自己的实力。

4.具体的图表或数据说明。量化的说明能更实际的说明问题，给人以踏实的感觉。

5.自己提出来的计划实施的程度。

分析存在的问题，找出原因与解决方案。为什么要做？

确定项目的范围与目标。做到什么程度？

项目组织。人力资源、职责、沟通。谁来做？

工作分解：工作内容、层次、顺序。做什么？如何做？

项目计划与进度控制，防范风险。何时做？如何保证?

工作质量跟踪、控制、评价。做得如何？

控制项目预算。花多少钱在做？

工作成果、文档。做了什么？

评价、审批 通过。做的结果满意否？下一步工作？ 还要做什么？

个人工作总结简写篇五

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。所以我们要组织各种服务知识培训，通过学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

毋庸置疑，我们在日常工作中，必须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、工作的积极心和工作心态有所调整，比之前都进步了很多，我相信我们还会做得更好。

话务员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。上个月我们的行为规范有所提升，能够把行为规范的xx条综合应用到外呼中，所以我们的总体成绩很不错，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的诚信、愉悦所感染，使服务深入人心。

现在是商品经济时代，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。现在我们外呼时间就没有得到很好的控制，我们现在外呼成功率提高了，那投诉率也提高了，所以还没有达到我们所外呼的目的。

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，一切困难都可以迎刃而解；团结，任何敌人都可以战胜；一个集体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。

个人工作总结简写篇六

本人xxx□20xx年7月毕业于武汉电力职业技术学院工程造价管理专业，同年11月在湖北省电力建设第二工程公司参加工作，在湖北省电力建设第二工程公司热机公司任机本体班技术员，先后在日照项目热机公司，宜都东阳光项目热机公司，岳阳项目热机公司，中泰化学项目热机公司工作至今。

20xx年3月至20xx年3月，在湖北省电力建设第二工程公司日照项目热机公司实习，主要熟悉和了解电厂汽轮机本机安装的流程和注意事项，并通过平时的联系参与和总结，学到不

少东西，并通过公司的考核顺利转正。工作期间，每天能做到随时发现问题随时处理。并做好记录，总结经验。

20xx年4月至20xx年3月，转正后调入日照项目部资料室主要负责资料整理工作。工作期间，根据工地文件管理制度和归档范围，负责做好文书档案的形成、收集、保管、立卷、归档及利用工作；负责上级来文、公函的接收、登记、阅理、督办和内部文件的编号、核稿、下发、督办等工作；负责政工及工会的基础管理工作，搜集整理资料、建立台帐、及时上报报表；负责办公会议记录、拟定会议纪要；负责完成领导临时交办的其他工作。

20xx年6月至20xx年2月，在湖北省电力建设第二工程公司岳阳项目热机公司任技经管理专责，主要负责热机公司岳阳项目的经济管理，就是在满足合理的质量标准的前提下在施工的准备阶段，安装阶段和竣工阶段，把工程项目造价的发生控制在批准的限额以内，随时纠正发生的偏差，以保证项目管理目标的实现，力求在每个项目中合理的使用人力、财力、物力，尽可能的提高投资效益。整个项目过程中，我加强技经工作管理，严格控制资金的使用，使有限的资金得到了合理的使用。

加强技经工作管理，可以消除高估冒算等不正当提高工程造价的因素，尤其使在当前市场经济条件下，可以堵塞各种漏洞，有效的降低工程造价。

1、搞好技经工作，正确确定工程造价，有利于合理使用建设资金在项目施工初期，根据技术人员审定的施工图预算，经招投标后签订施工合同，编制施工计划，适时使用工程款。在工程竣工时，技经部门对施工图预算进行调整，编制出竣工决算，为公司编制与核算工程建设费用提供了可靠的依据，尽快使投资形成固定资产，发挥生产效益，保证建设资金的合理使用。

2、技经工作，有利于固定资产的投资管理

技经人员及时审理好工程预决算，公司就可以合理的对固定资产进行管理，科学的安排任务，合理的组织材料、设备进场，对固定资产的投资效益进行核算，做到心中有数。

能否保证工程质量，有效地控制工程造价，关键在于施工企业的确定，因此必须引进竞争机制，通过招投标方式择优选定施工队伍。为了使工程招投标工作规范化。

材料费在任何一个工程中都占有很大的比重，因此材料价格的高低对工程造价影响很大。因此我同参与钢材、木材、水泥等主要材料的`采购，提高透明度，既保证了工程质量、工程进度，也有利于造价的控制。

工程技经人员要经常深入现场、市场，争取获得第一手资料，掌握了解施工情况，参与隐蔽工程签证；发现原有材料单价有失实之处，要及时校正等；为以后办理竣工决算提供有力的证据。

2、严格审查设计变更

按规定设计变更应由设计单位出具变更图纸，经监理工程师审定，报建设单位批准后下达变更令。在审查设计变更时，应首先检查手续是否齐备，然后判断该项变更是否引起承包商的经济损失；如有的变更只是型号的改变，就不存在经济问题；而有的变更是重大变更，则要进行详细核算。

3、加强现场签证审查

审查现场签证先要看签证单上现场代表及监理工程师的签名，业主是否盖章，承包商的盖章是否齐全，日期是否注明，有无涂改等。首先落实情况，判定是否增加费用，然后再审定增加多少。

首先，要提高技经人员的政治和业务素质。技经人员所接触的业务和需要解决的问题几乎涉及各方面的经济利益关系，直接影响到能否合理确定工程造价和投资效益的高低，这就要求技经人员具有良好的职业道德、优良的业务素质和丰富的工作经验。经常深入实际，开展调查研究，发扬实事求是的工作作风，从而更好地搞好技经工作，加强企业内部管理，提高建设工程投资效益。

其次，领导要重视技经工作。将它作为搞好企业管理地一个重要环节来抓，要为此项工作制定出严格的规章制度，调动各方面的积极性；在企业内形成一个从上到下，对工程造价层层把关的局面，让技经工作贯穿每个建设项目的始末。

第三，技经工作要客观、公正、实事求是。技经人员应该站在客观的、公正的立场上，执行国家的法规，以科学的态度，严谨的作风，实事求是地确定工程造价，既要防止重复计算，高估冒算，有意抬高造价；又要避免丢项漏算，人为压低造价。业主和承包商具有各自的利益，但目标是一致的，在项目建设中，应相互理解，密切配合，协调一致，加强管理，提高工程质量和办事效率；从而有效的降低工程造价。

个人工作总结简写篇七

我从今年年初从学校出来实习，陆续进过几家公司，但都与我求职的预想不是很相符，甚至有较大的偏差，几经辗转，我终于在公司安定下来，现如今工作已经有一个多月了。在这一个多月的时间里，我从一个刚毕业的实习生逐渐变成了一个公司的员工，为期一个多月的工作除了为我增长工作经验为我的简历上增添一段工作经历之外，我还有着一些额外的收获。

经过了一段时间的工作，我发现根据工作性质的不同，每天都被分配工作任务，而这些被分配的工作任务一般情况下都是根据一个正常员工的量来布置的，新员工刚开始的时候或

许会有些应付不过来，有时候可能还会存在加班赶量的情况，但这也正是一个新员工学习和上手的时候，好好把握这段时间，利用这段时间打下基础，就能逐渐上手，提升自己的工作效率，早日在工作量上跟上老员工的进展。

作为一个新员工，刚进公司的那段时间应该迅速跟其他人搞好关系，这个时候在性格上应该更外向更主动一点，不要畏畏缩缩犹豫不决，大家都对阳光、开朗的人有好感，没有人会喜欢一个没有自信的人。作为一个新员工，可以就工作时候的一些问题请教一下，同时也可以带一些小吃零食什么的分给同事们，平常也不要怯场，大大方方一点，这样可以给同事们留下一个非常不错的印象。一些跑腿的事情或者是大家不愿去做的体力活刚开始可以主动承包下来，树立起一个甘愿付出的形象对你的人际交往也是很有帮助的，大家互帮互助才能营造一种良好的职场氛围。

对于自己的工作，不能像没头苍蝇一样整天就蒙着脑袋做，这样工作效率是不高的，应该先认清工作的本质，从本质入手，可以自己多花点时间来想想自己的工作目的是什么，分清楚什么是主要什么是次要，然后再根据情况分配自己在没个工作环节上分配的精力，毕竟人的精力有限，合理地分配精力是做好工作提升效率的前提。

从找工作开始肯定会陆陆续续了解一些工作，这时候可以通过自己的见解对各种工作做一个大致的分类，然后自己从中选定方向，了解好自己适合什么、喜欢什么，然后选定的工作就把它作好，前期主要是以学习为主，切勿好高骛远。

以上就是我作为一个新员工在公司任职一段时间的工作心得，希望能对大家有所帮助，祝大家工作顺利！

个人工作总结简写篇八

我作为一名中国xx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xx年作为优秀代表派往**进行亲和力培训，在xx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xx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“xx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。

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服务形象。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和职业转型，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xx话务员从事客服工作，挑战人生的一个起点。