

接线员工作心得 接线员工作总结(实用10篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

接线员工作心得 接线员工作总结篇一

作为一名理财客户经理，不仅要逐步提高自己的服务意识和服务水*，做好客户的财务保密的工作和管理工作，充分发挥客户经理应尽的职责。

为了能够更好的拓展客户，在分行部门领导的支持帮助下，自己很快了解并熟识理财业务的操作模式，理财经验和管理的把握也进一步得到了提升；另外，为了加强学习业务技能，半年内先后次参加了分行举办的技能培训。

由于年总体从紧的银行政策，在实现市场营销与风险管理和谐的基础支行，深入研究行业发展趋势，有针对性的做好目标客户营销。半年期间，曾参与万客户的理财工作，为客户建立了良好的关系，实现了人民币理财产品多xx万元。

今年总行推出了系列产品，借此向我行大客户推销我行的理财产品，共营销了美元理财产品xx万美元、港币理财产品xx万港币、人民币理财产品多xx万元。

自己的担子很重，而自己的技能、营销能力和阅历与其客户经理业绩都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学*结，怎样才可以更好的做好银行工作，不断学习、不断积累，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理

能力、综合分析能力、协调办事能力等方面，经过上半年的锻炼有了一定的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

接线员工作心得 接线员工作总结篇二

1. 总则：

1.1为提高公司对外的礼仪形象，高效传答重要电话事件，提高400电话服务质量，特制定本规定。

2.1在拨打电话前，应做好准备工作，即确认拨打电话对方的姓名、电话号码，准备好要讲的内容、说话的顺序和所需要的资料、文件等资料，并明确通话所要达的目的。

2.2电话接通后，首先要问候、告知自己的姓名

“您好！我是xx”讲话时使用礼貌用语，且应尽量简洁、明确，以减少通话时间。

2.3通话时，应先将想要说的结果告诉对方，如是比较复杂的事情，请对方做记录，对于时间、地点、数字等进行准确的传达，说完后可再次总结所说内容的要点。

2.4结束时使用“谢谢”、“麻烦您了”、“那就拜托您了”“祝你工作愉快”等等语气诚恳、态度和蔼的礼貌用语。

2.5通话结束，电话听筒需等对方放下电话后再轻轻放回电话机上。3. 电话的接听：3.1 400所有来电，务必在三响之内接答，并使用电话的标准用语：“您好，南京北斗星”。

3.2必要时做好记录，通话要点要问清，然后向对方复述一遍通话中的要点，如人物、时间、地点、事件等信息。

3.4通话完毕，方可放下听筒，但任何时候不得用力掷听筒。

3.5当400电话响起，而值班不在时，旁边的同事应主动帮对方接起，并给予妥当回复。

3.6对于外部客户打进来的咨询或报障电话，应该主动询问对方至电的需求、目的，并根据客户实际需求迅速做出反应，遇到不能直接电话处理的问题，应与其他相关技术工程师及时沟通，迅速做出问题处理方案。

3.7对于外部客户索取公司总经理、副总经理等高层领导的相关信息时，不可随意告知。

4、接听电话时的言谈规定

4.1声调要自然、清晰、柔和、亲切，不要装腔作势，声量不要过高，亦不要过低，以免对方听不清楚。

4.2不准讲粗言，使用蔑视和侮辱性的语言。 4.3不开玩笑。

4.4多用敬语，注意“请”、“谢谢”字不离口。 4.5任何时候不准讲“喂”。

5、接线员管理规范

5.1 为保障工作时间400电话的正常接听，设立专职接线员一名。

5.2 接线员在日常工作中，按照要求接听400报障电话，整理报障记录，并向部门负责人汇报报障情况。

5.3 除负责接听400电话以外，平时外出人员的派工单的填写

及归档、数据整理，部门会议的记录及各类培训资料的整理工作都交流接线员完成。

5.4 完成上级领导交办的其他事务。

接线员工作心得 接线员工作总结篇三

时刻如水、岁月如梭，一晃间一年差不多过去了，回忆当初在商会应聘物业治理公司客服岗位的事就像刚发生一样。现在的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服职员，对客服工作也越来越熟悉。这是短暂而又漫长的一年，短暂的是时刻流逝飞速，漫长的是成为一名优秀的客服人员，道路还专门漫长。

做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心。因此，这一点我是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

1. 拓展了才能。每当我把每一项工作都认真努力的完成时，差不多上对我的支持与确信。毛织交易会期间，我们客服部在这四五天加班，把自己的分内事做好，表达我们客服中心的团结精神，表达大伙对工作都充满了激情，这时的累也就不算什么了。

2. 提升了自身的心理素养，磨砺了我的性格。关于刚接触物业治理、经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事们的关心下，勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。职业精神确实是当你在工作岗位时，不管多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。微笑服务确实是当你面对客户时，不管苦恼与否，快乐与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表更是公司的形象。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。

3. 细节的重要性。在毛织贸易中心那个地点我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文，每一个标点，依旧领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。不因细节因其小，而轻视、忽略。

1. 首先确实是熟悉各方面信息，包括装修单位、业主、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，完成后进行回访。

2. 商户资料、档案、钥匙的归档及客户装修手续和证件的办理以。

3. 公司单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，物品放行条、大型装修资料、小型工程单、温馨提示、维修单等等如何运用都要熟悉。

关于明年，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升：1. 多与领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能；2. 提高对工作耐心度，更加注重细节，进一步改善自己的性格，加强工作责任心和培养工作积极性；3. 拓展各项工作技能；4. 加强学习物业治理的差不多知识，完善客服接待流程及礼仪，提高客户服务技巧与心理。公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。通过此次总结，让我确定了自己努力的方向，在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

接线员工作心得 接线员工作总结篇四

遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

我担任电话接线员，负责电话接线的相关工作。为了搞好工

作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了电话接线的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。在这在这一年里，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了以下本职工作。

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

在开展工作之前做好个人工作计划，及时的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面。

总结今年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习接线员规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献。

接线员工作心得 接线员工作总结篇五

- 1、耐心并有必须策略地接听家长电话，给家长做出专业咨询。
- 2、引导家长带孩子上门并接待。
- 3、制定孩子的长期辅导计划与方案。
- 4、对孩子进行全面的测试与分析，使家长认可。

5、与家长签订辅导协议。

6、监督和跟踪辅导与服务质量。

1、大专或以上学历，教育、销售、管理等相关专业。

2、最好有教育行业经历，对行业有必须的了解，一年以上经验。

3、对文化学科较熟悉，能对学生学科问题进行基本的分析。

4、具备销售意识，热爱教育行业，良好的'书面口头表达潜力，工作条理性较强，应变潜力，协调沟通控制潜力好，良好的学习潜力。

接线员工作心得 接线员工作总结篇六

本文目录

1. 接线员实习报告
2. 电话营销接线员实习报告范文

实习目的□

通过实习，提高自身与别人的沟通能力，提高遇挫时的应变能力，提高在遇到客户刁难时的心里承受能力。

实习内容：

星期一上午主要是听老师讲了一些有关如何更好的做一个合格的接线员的一些注意点。下午，我们抄袭了一份有关“绿色上网”的营销脚本，主要注意点就是办理业务的必须是客户本人，必须让其明确所办的业务具体内容及费用问题，办理后必须进行核对。

星期二到星期五是投入实战，频繁的打电话，与客户进行沟通。

实习的感想及建议：

投入实战中的第一天，老师先交我们如何操作系统及拨打电话，不知不觉中那边传来了客户的声音。

第一个电话，还没想到3秒钟，对方的声音就传来，懵了，一下子完全懵了。在紧张中接玩第一个电话，客户态度比想象中的好多了。

接着继续拨通电话，无人接听的比较普遍。拨打一个电话，结果就是，有人接听，无人接听。有人接听又分正常接听和非正常接听。非正常接听之我见，就是拿起电话后两秒挂断。无人接听，停机、号码错误、空号、忙音等等等等。所以呢，正常接听的概率也就很低，从这很低放入概率中我也发现了几点。

第一，客户的防范诈骗的意识提高。骗子，有人说我是骗子了，说什么上次就骗了一千多，现在还想骗，已经不会再上当受骗了。尽量的解释，但客户就是认为我是骗子，骂了我一顿，直接挂电话。无语，毕竟现在社会黑暗，民众的防范意识已经处于警备状态。

于此，我建议客户若有时间，所有的业务就自己带有效证件到营业厅办理。

第二，实习资料太旧，系统更新太慢。我被人骂，说什么宽带早就不用了，为什么还打这种电话，难道还要我交费吗？还有许多拨打的电话已经停机，有的客户已经变更了登记也不能反映出来，甚至有的客户已经去世了，我们依旧要去拨打电话去找那些人。结果呢，被人家臭骂一顿，浪费彼此的宝贵时间。

所以，我建议营业厅若有能力，应该尽最大可能性完善资料系统的更新，减轻客户与接线员的麻烦。

第三，打电话的时间不对。打着打着，不知不觉中发现，大白天的，家中接电话的基本都是老年人，觉大多数都不会讲普通话，根本就无法进行正常的沟通。而正常使用电脑宽带的都是小年轻，基本此刻都在上班中。

快乐寒暑假的客户呢，孩子在学校，电脑带到学校去了，家长不知道孩子的意见。基本打了也就属于无效电话。

所以呢，营业厅若要与客户沟通时，应该选择客户在家的时间拨打电话。否则，真是浪费时间加上浪费精力。

第四，遍地都是啃老族。不断地打着电话，听着对方不断传来的声音，接听的如果是中老年人，那下面就会发现一个通病。对方是客户本人，可是电脑宽带不是他们在使用，一问，我儿子、我女儿、我媳妇、我女婿，反正都是小一辈的那些孩子们。

哎，遍地的啃老族，但这也说明了用电脑宽带的也主要是这一年龄段的客户。所以呢，电信的方案研究组的人也可以针对这些人群开发许多适合的套餐方案。

态度友善，最重要的一点。无论接电话的客户态度如何地恶劣，我们都要控制好自己的情绪，不要义气用事，与客户发生冲突。对方的态度恶劣是对方的素质问题，没必要为不值得的人而生气，更别忘记此刻自己的身份是代表中国电信，而非你自己。

对于接线员而言，情商比智商更重要。成功的接线员是百分之二十的智商加上百分之八十的情商的综合体。

我呢，似乎是一个很不合格的接线员，一周一个业务也没做

到，但我的心里还是蛮满足的，毕竟我是一个相对内向的人，这一点这次客服的还不错。呵呵，知足者常乐。

接线员一周结束了，一种体验，一种生活吧。

接线员实习报告（2） | 返回目录

对于接线员而言*eq*比*iq*更重要。成功的接线员是百分之二十的智商加上百分之八十的情商的综合体。

实习目的：

通过实习，提高自身与别人的沟通能力，提高遇挫时的应变能力，提高在遇到客户刁难时的心里承受能力。

实习内容：

主要是听老师讲了一些有关如何更好的做一个合格的接线员的一些注意点。办理业务的必须是客户本人，必须让其明确所办的业务具体内容及费用问题，办理后必须进行核对。

投入实战，频繁的打电话，与客户进行沟通。

实习的感想及建议：

投入实战中的第一天，老师先交我们如何操作系统及拨打电话，不知不觉中那边传来了客户的声音。

第一个电话，还没想到3秒钟，对方的声音就传来，懵了，一下子完全懵了。在紧张中接玩第一个电话，客户态度比想象中的好多了。

接着继续拨通电话，无人接听的比较普遍。拨打一个电话，结果就是，有人接听，无人接听。有人接听又分正常接听和

非正常接听。非正常接听之我见，就是拿起电话后两秒挂断。无人接听，停机、号码错误、空号、忙音等等等等。所以呢，正常接听的概率也就很低，从这很低放入概率中我也发现了几点。

第一，客户的防范诈骗的意识提高。骗子，有人说我是骗子了，说什么上次就骗了一千多，现在还想骗，已经不会再上当受骗了。尽量的解释，但客户就是认为我是骗子，骂了我一顿，直接挂电话。无语，毕竟现在社会黑暗，民众的防范意识已经处于警备状态。

于此，我建议客户若有时间，所有的业务就自己带有效证件到营业厅办理。

第二，实习资料太旧，系统更新太慢。我被人骂，说什么宽带早就不用了，为什么还打这种电话，难道还要我交费吗？还有许多拨打的电话已经停机，有的客户已经变更了登记也不能反映出来，甚至有的客户已经去世了，我们依旧要去拨打电话去找那些人。结果呢，被人家臭骂一顿，浪费彼此的宝贵时间。

所以，我建议营业厅若有能力，应该尽最大可能性完善资料系统的更新，减轻客户与接线员的麻烦。

第三，打电话的时间不对。打着打着，不知不觉中发现，大白天的，家中接电话的基本都是老年人，觉大多数都不会讲普通话，根本就无法进行正常的沟通。而正常使用电脑宽带的都是小年轻，基本此刻都在上班中。

快乐寒暑假的客户呢，孩子在学校，电脑带到学校去了，家长不知道孩子的意见。基本打了也就属于无效电话。

所以呢，营业厅若要与客户沟通时，应该选择客户在家的时间拨打电话。否则，真是浪费时间加上浪费精力。

第四，遍地都是啃老族。不断地打着电话，听着对方不断传来的声音，接听的如果是中老年人，那下面就会发现一个通病。对方是客户本人，可是电脑宽带不是他们在使用，一问，我儿子、我女儿、我媳妇、我女婿，反正都是小一辈的那些孩子们。

我呢，似乎是一个很不合格的接线员，一周一个业务也没做到，但我的心里还是蛮满足的，毕竟我是一个相对内向的人，这一点这次客服的还不错。呵呵，知足者常乐。

接线员一周结束了，一种体验，一种生活吧。

哎，遍地的啃老族，但这也说明了用电脑宽带的也主要是这一年龄段的客户。所以呢，电信的方案研究组的人也可以针对这些人群开发许多适合的套餐方案。

态度友善，最重要的一点。无论接电话的客户态度如何地恶劣，我们都要控制好自己的情绪，不要义气用事，与客户发生冲突。对方的态度恶劣是对方的素质问题，没必要为不值得的人而生气，更别忘记此刻自己的身份是代表中国电信，而非你自己。

接线员工作心得 接线员工作总结篇七

一、坚持以线路维护为主线，认真贯彻落实“预防为主、防抢结合”的八字方针，“保一、平二、提高三”，取得了一、二级光缆无障碍、无事故的好成绩。

首先，我们以市维护中心的“星级文明考核办法”为依据，通过广泛的民主讨论，制订了严格的考核办法，激发员工的主人翁责任感，提高按章办事、合规操作的主动性和自觉性，有效地激活了员工的工作积极性和创造性，使员工能够摆正自己的位置，进一步转变观念，提高认识，按照自己的岗位

职责全面进入角色。同时，在绩效考核分配方面，设置a□b□c三个档次，按照员工的工作业绩、规章制度执行情况、考勤等多方面指标进行综合考核，创建了员工“比、学、赶、帮、超”的大环境，员工有了展示自己聪明才智的广阔平台。以人为本是做好各项工作的重要前提，员工的工作积极性提高了，思想进步了，爱岗敬业、努力工作，没有什么做不好的工作，只要思想不滑坡，办法总比困难多。

其次，我们在全民互动、共同维护上下功夫，积极营造全社会共同关注长线工作的平台，上到县委、县政府，下到乡村普通人，都有义务为长线事业做贡献。今年，我们共回访县级护线领导组 15次，积极与县级城镇改造领导组联系沟通，会同当地城建局、自来水公司就xx年度有关施工计划及安排进行商谈，确保一、二级光缆在施工前有标识，施工中有保障，并且加大标识密度，有效预防外力障碍的突发。今年以来，分局一、二级光缆巡护员，他们不辞辛劳，利用农闲时间，不失时机进行随线到户回访以及大型机械信息的跟踪采集，回访采集率达到100%，调查、跟踪、宣传、联系、签约一步到位，按照“织网式”办法，使护线宣传的覆盖面日趋扩大，同时，适时奖励义务护线有功人员，激发他们的护线热情，为延伸护线网络，保证线路畅通做出更大的贡献。

第三、高度重视，预防为主，确保一、二级干线安全畅通。一级干线安全与否，既关系着年度考核指标的完成，又检验着我们的维护水平，是整个维护工作的重心所在。为此，我们牢固树立一、二级干线无小事意识，加强一、二级干线的线路维护、巡回、随线到户和外力影响监控工作，高度重视一、二级干线的重点线位，多次组织人员集体对一、二级干线线路进行了预检预修，全年共检修一、二级干线(除草培土)5942块、宣传牌608块、新增标石650块、明显化线路 50公里，为线路的畅通奠定了基础。

第四、加强线路整治，提高本地网维护质量。牢固树立“维护就是服务”的理念，充分发挥专业化维护的优势和水平，

预防和杜绝障碍的发生。利用巡检系统监控本地网巡线员，克服他们以前那种无所谓的麻痹思想。由于本地网多处于煤运道路旁，给线路的安全造成很大的影响，隐患无处不有，为此，我们加大维护整治力度，本地网达标整治389公里、更换电杆75根、做吊线689处根，从而提高了本地网杆路的机械强度。另外，我们开展了“保安全、防阻断”的专项整治工作，完善了本地网的技术资料管理，加强了本地网线路的抢修及抢修人员的技术培养，确保了线路障碍恢复及时率考核指标的完成。

第五、开展岗位大练兵，不断提高员工技术素质。实践证明，只有娴熟的技能 and 过硬的本领才能做好一切工作，要想适应企业改革发展的要求，逐步提高线务员的技术素质，首当其冲的是“练兵”，目的就是造就一支具有较高的线路技术维护技能队伍。使他们能够熟悉掌握辖区内光缆线路情况，能够熟练使用光缆接续测试仪表、机具，能够出色完成光缆抢修、割接任务，为此，我分局在年内进行了两次业务技能大练兵验收工作，员工门认真作业，精心钻研，在练兵中，不断总结和吸取经验教训，改进工作方法，充分发扬团队精神，互相帮助，互相促进，员工的技术素质得到进一步提高。

第六、落实应急调度预案，提高抢修速度。线路故障业务电路恢复及时率，是对线路维护质量的一项主要考核指标，能否在规定的时限内将线路故障业务电路恢复，也是反映我们维护水平高低的一个主要标志。

接线员工作心得 接线员工作总结篇八

1. 主要从事公司产品接线总装调试；
2. 负责生产用控制板的内部生产调试和故障排除；
3. 必要时承担产品客户端的. 技术服务工作；

4. 完成上级领导交办的其它任务。

1. 高中或以上学历, 具有相关专业学历者优先;

2. 能看懂电路原理图, 具有接线工、电工或电路板焊接工作经验者优先;

4. 能适应必要的出差。

接线员工作心得 接线员工作总结篇九

为大家收集整理了《2019年接线员年终工作总结精选》供大家参考, 希望对大家有所帮助!!

1、思想政治表现、品德素质修养及职业道德。遵纪守法, 认真学习法律知识; 爱岗敬业, 具有强烈的责任感和事业心, 积极主动认真的学习专业知识, 工作态度端正, 认真负责。

2、专业知识、工作能力和具体工作。我担任电话接线员, 负责电话接线的相关工作。为了搞好工作, 我不怕麻烦, 向领导请教、向同事学习、自己摸索实践, 在很短的时间内便熟悉了电话接线的工作, 明确了工作的程序、方向, 提高了工作能力, 在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路, 能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

时加班加点, 保证工作能按时完成。

4、工作质量成绩、效益和贡献。在开展工作之前做好个人工作计划, 及时的完成工作, 工作效率高, 同时在工作中学习了很多东西, 也锻炼了自己, 经过不懈的努力, 使工作水平有了长足的进步, 开创了工作的新局面。

总结今年的工作, 尽管有了一定的进步和成绩, 但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多, 个

别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习接线员规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献。

接线员工作心得 接线员工作总结篇十

2)能独立完成整台机器的电器元件、气动元件安装及电器柜的布局接线等。

3)负责设备初步及简单的调试

4)吃苦耐劳，服从主管工作安排；

1)电子电气，工业自动化，机电一体化等相关专业，高中及以上学历

2)一年以上接线(电工)工作经验

3)做事效率高，有电工，接线，空调行业工作经验者优先

4)具备较高的纪律性、责任心、执行能力。

5)可根据说明书独立接线，工控设备初步测试，后续机台维护。