

坐席主管工作总结(汇总8篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

坐席主管工作总结篇一

弹指之间，从2011年进入公司营销助理坐席岗位已经2年有余了，没想到自己能拿到2012年度的满意度冠军，很开心，也很意外。在公司的这个职位，其实是处于第一线，客户有什么问题的時候肯定第一时间找的是我们，而我们的态度也代表着公司的服务，所以有的时候感觉很累，有的时候又感觉蛮开心的，累是因为要面对有些很难缠又或者不理解的客户，开心是因为可以帮客户解决问题。在经过任职这个岗位的时间我成长了，也变得更加的成熟，现在的我已经能坦然的面对我所处理的各项业务，而我也将自己的这工作旅程体会，在此给大家作一个简单的分享。

客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应该更多的反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。其实相信大多数的客服人员都会有一个同样的感觉，就是每当遇到不讲理的客户时，就在想天底下怎么会有这种人；但每当为客户解决了问题时，心里又会泛起一点小小的成就感。所以做为一个服务人员首先要有一个良好的心态，要懂得如何适时的调节好自己的情绪，不能让自己的情绪影响工作的效率。例如：有客户来电反映问题或者投诉时，一开始肯定很激动和恼火，这时我们应采取全方位倾听是非常重要的，充分调动自己的左右脑，直觉和感觉来听，比较自己所听到、感到和想到的内容的一致性。

用心体会、揣摩听懂弦外之音。此时千万别打断客户的话，让客户把心里想说的话全说出来。如果中途打断客户的陈述，可能遭遇客户更大的反感。在这个时候我们除了倾听外，还需要控制自己的反应情绪。坚持一项原则：可以不同意客户的投诉内容，但不可以不同意客户的投诉方式。由于客户的情绪属于发泄性质，消除了怨气，心理平衡后事情就容易解决了。因此，作为服务人员，一定要先倾听，设法搞清客户的怨气从何而来，以便对症下药，有效地平息客户的抱怨。认真听取，才能发现实质性的原因。千万不要争辩，那只会火上加油，适得其反。与客户建立共鸣，站在客户的立场上将心比心，换位思考：“如果自己是客户，希望得到怎样的服务？”。真诚的道歉也是一种有效的方式，不要吝啬道歉的话，因为主动道歉并不是主动承认错误，而道歉是客户需要的。无论客户反应的事情是否已经证实，都不是先分清责任，而是先表示歉意，这才是最重要的。最后能及时正确地处理客户的问题，使客户感受到自己受到足够的重视，就能取得客户的信任。当我们用心对待，也能让客户感受到我们的亲切，也是对我们服务的肯定。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并将更加认真的做好自己份内的事，作为服务岗位，借用上一份工作信念：“急客户所急，想客户所想，做客户之想做！”以主动，热情的服务，相信能把我们与客户之间的距离拉得越来越近。

^v^山

坐席主管工作总结篇二

一. 每位员工须严格遵守公司的劳动纪律，按时上下班，不得迟到早退，如员工临时有事需要请假或调班时，要提前告知部门领导，并经部门领导批准后方可请假或调班，否则视为旷工。

二. 在办公场所不得大声喧哗、嬉戏，员工个人使用的通讯工具，在工作期间一律调为振动，需要接听或拨打私人电话时，要在办公区以外。

三. 员工在工作期间要保持精神饱满、注意力集中不做与工作无关的事情，无电话时不得交头接耳、闲谈杂事，办公区内只能从事与工作相关的事情，办公电脑上只能安装和使用与工作相关的程序和软件。

五. 话务员在电话铃响两声内必须接起，并以规范用语礼貌地为客户服务，通话完毕时，要等对方挂掉电话后方可挂断。

六. 工作期间，杜绝使用不文明语言，禁止与客户争吵。不得在挂断电话时，议论客户或发牢骚。

七. 工作记录一定要详细记载，送票人员要自备交通工具，送票时不得在外随意逗留，送完票后要立刻回到公司。非呼叫中心人员不得随意进入呼叫中心办公区。

奖罚制度

一. 所有员工须按时上下班, 迟到. 早退一次罚款10元，临时请假或调班, 须经部门经理批准，否则视为旷工处理。

二. 值日人员需提前二十分钟到岗，认真清理规定区域。任何人不得以串休或不知道来拖欠值日，否则一次罚款10元.。

坐席主管工作总结篇三

一、坐席员上班后及时考勤，统一着装上岗；检查软、硬件设备是否正常，着重检查语音通话质量是否优良，如有异常须及时报告。

二、在电话受理过程中，除诉求人要求使用方言外，坚持使

用普通话对话。

三、在接听电话过程中，坐席员必须保持情绪稳定、语速适中、语气温和，音量以不影响他人受理为限。

四、当需要暂停通话时，坐席员须使用“对不起，请稍等！”等提示语，暂停通话时间不得超过30秒。

五、在接听电话过程中，来电人已明确告知的事项，坐席员不得重复提问，如有疑问可在通话结束前进行核实，或通过回放录音等方式进行确认。

六、坐席员须甄别来电人反映问题的类别，将问题类别分为：咨询类、建议类、投诉类、求助类。其中来电人反映内容介于咨询、建议类和投诉、求助类之间的应视作投诉、求助类。

七、所有来电均须制作工单。受理投诉、求助类来电，坐席员须在问清情况后，制作工单并转值班长。

八、坐席员必须严格按标准制作工单，工单制作时须做到以下几点：

(1) 工单登记栏中所有重点模块必须全部填写完整；

(2) 工单标题须包括地点及事件概要；

(4) 整个工单的制作、完善在15分钟内完成。

九、坐席员在处理咨询类来电时可采取直接答复、三方通话和延时答复三种方式。咨询类问题原则上不得推至第三方答复。直接答复的须有相关依据（知识库、法律法规或政策），且须在工单中体现答复内容。无法直接答复的可实行三方通话，或在挂机后15分钟内由坐席员通过其他渠道获取准确回复内容后，告知来电人，并在工单中体现答复内容。

十、当遇紧急或突发事件时，坐席员必须在工单标题栏内注明“急件”字样，并立即转至值班长；若无值班长当班，应立即与相关承办单位负责人取得联系，及时妥善解决问题，并在工单中体现答复内容及处理过程、方式等信息。

一、坐席员每天下班前须回听本人当天接听的所有通话录音，进行自我分析和总结。

二、坐席员上班期间不得从事与工作无关的事情，如聊天、玩游戏、看电影等。

十三、认真对待所有来电，如遇咨询中心人员资料、电话号码等中心信息的，先问清来电人情况，后告知其所涉及科室的电话，并及时向科室负责人或主任室汇报。

坐席主管工作总结篇四

我步入社会的第一份工作就是从事呼叫中心的接听工作，这之前从没有想过今后自己的人生会和小小的耳唛扯上任何关系，而如今自己最亲密的工作伙伴就是它。每次戴上耳唛后，之前的无论悲伤，郁闷还是沮丧就会通通把它们抛到九霄云外，有的只是自信，愉快和饱满的精神。想来也有四年的时间，在这期间有一些工作心得与大家分享。

从事客户服务工作首先要学会的是倾听。我国地大物博，拨打电话的客户也是来自五湖四海，难免会有语言的差异，加之每位客户的表达能力不同，所以更要注意倾听。从客户的只言片语当中寻找信息点，来为客户提供所需的帮助。再次是专业知识的掌握，这里指的专业知识不单只是本公司的产品信息及功能，更要适当掌握同行业，同类产品的信息及其优缺点。三要学会换位思考，当你以饱满的精神，甜美的语音以及诚恳的态度换来的是客户无理的指责和谩骂的时候，请你不要沮丧甚至愤怒。

俗话说：一娘生九子，九子各不同。每个人的脾气秉性不同，所受的教育程度不同，表达的方式也就不同，你应该设身处地的为客户着想，站在客户的立场考虑。假想我是客户，我是否会比他更气愤，语言是否会更激烈。这样你的心态就会平和，思路会更清晰，更好的为客户服务。最后，就是专业沟通技巧的掌握及运用。用符合客户的语音、语速以及表达方式来为客户提供优质、人性化的帮助。

除此之外，越来越多的公司已经开通了客户增值服务系统，我们可以引导客户转向自助服务以及推出vip客户的优惠政策并提高客服代表自身的营销意识。

呼叫中心是一个朝阳产业，存在更大的发展潜力，相对于各家产品本身的日趋成熟，客户也越来越趋向是对服务的满意度认可，这也就更加显示了客户服务的重要性。让我们和呼叫中心共同成长，成熟。

一、转变观念，积极适应新的工作岗位

年初接到主持呼叫中心工作的重任，我深感惭愧和紧张。起初不知从何着手，对此一直顾虑重重，担心做不好，总想着退缩。在我精神颓废的时候，客服部蔡主席总是不断地鼓励我树立我的信心，不断地激发我支撑我前进的动力。他悉心地教导我：怎样做好管理，怎样做好部门带头人。遇到困难不要怕，办法总比困难多，不要辜负公司领导的信任，一定要带领呼叫中心的员工成功地走下去。静心想一想，其实我并不是缩头乌龟，不知为何这次有些畏首畏尾的？我不断地告诫自己不能退缩，不能辜负领导的信任和同事们的期望。我就是部门的脊梁骨，我不能影响呼叫中心所有人的斗志和工作热情。带着这样的信念，我不断调整自己适应新的工作岗位。幸运的是，呼叫中心员工总体素质较高，她们能够齐心协力不遗余力地支持我，兢兢业业地做好部门各项工作。有了领导的关心鼓舞，有了同事们的通力合作，我的工作已由最初的手足无措到现在的胸中有数，由最初的茫然到逐步的

走向正轨。

二、努力学习，不断提高自身修养、业务能力和管理水平庄子说，吾生有涯，而知也无涯。知识的广度决定思维的宽度，思维的宽度决定着能力的强弱，而能力的发挥要靠知识的储备和运用，知识的积累要靠不断地学习。为了不断适应本职工作，为了不断适应发展的新形势，我尽心尽力地学习各种知识：一、积极参加公司组织的各类学习活动，包括内部培训和外出培训；二、积极主动地学习数字电视方面的专业知识，包括公司资费政策、BOSS2.0系统业务知识、宽带故障排除知识等等，三、积极学习管理方面的业务知识，包括先进的管理方法和工作流程等等。通过学习，不断用知识充实大脑，不断将知识应用到实际工作中。在学中做，在做中学，不断提高自己的沟通能力、协调能力，处理问题和解决问题的能力。

根据部门工作职责，结合公司相关要求，进一步明确了《呼叫中心工作职能以及话务员工作职责》，细化了《呼叫中心工作流程》、《客服人员服务规范》，逐步完善了《呼叫中心绩效考核制度》；根据公司作风建设相关要求，制定了《呼叫中心作风建设考核措施》；根据日常工作相关要求，规定了部门《值班记录填写要求》和《相关业务答复口径》。通过一系列的业务规范性文件和服务标准性文件的建立和完善，让管理有章可循，让员工有章可依。总之，围绕一个核心原则开展工作，即一切围绕工作，怎样有利于提升服务质量，怎样有利于提高工作效率，怎样才能让公司和用户对96296的工作感到满意来开展工作。

2、做好员工学习培训工作

(1)做好话务现场监听工作

现场监听客服代表通话，发现态度、语气、答复等不合格的通话，及时提醒并督促纠正。对于发现的共性问题，或是违

背了原则的问题，我会在每月的例会中加以指出，并督促大家改正。

(2) 统一答复口径

故障排除等等一大堆内容。在具体工作中，我会将相关的问题归类，在把握公司政策的基础上，协同相关部门的操作流程，统一相关问题的答复口径。做到呼叫中心口径一致，异口同声。

(3) 合理安排班表，提高人工接通率

由于人员不足，人工接听形势较为严峻。我们参考了泰州呼叫中心的班次安排，适当延长了一两个班班次的工作时长，客服代表最少每小时1个人，最高峰时每小时3个人。这样既保证24小时不间断接听，又尽量安排在话务高峰时有较多的坐席在线，使人员工作效率得到了充分应用。今年15月份，共接入呼叫电话46081个，接通率逐步上升，由1月份的46.05%上升到5月份的82.44%，外呼电话1504个。

(4) 处理96296话务升级后的疑难问题

96296作为用户疑难问题和用户投诉的渠道之一，响应客服代表服务请求，接听疑难电话，化解用户矛盾，处理话务升级后的疑难问题，也是我的工作。本着化解用户矛盾，不增加上级部门压力的原则处理疑难问题。如果遇到不在职责范围内的投诉，就会联系并协调相关部门处理。截止5月底，共接受疑难问题和投诉298份，其中转稽核部处理70份。

(5) 及时监控报修信息，协调处理客户报修

坐席主管工作总结篇五

1、周一、周二完成通讯密码、认证口令解冻、重置工作，坐

席系统晨检；

- 2、坐席员录音监控，并抽查xx月份坐席员每人录音质检；
 - 3、根据录音监控与质检中发现的问题和改进建议与坐席员进行沟通；
 - 6、配合xx公司工作人员排查营业部坐席系统验证身份问题；
 - 7、参加部门账户问题的相关培训；
 - 8、坐席专员在线疑难业务指导；
 - 9、总部客户服务中心在线情况监督；
 - 10、总部客户服务中心重新制定排班表；
- 1、坐席专员在线疑难业务解答及在线情况监控；
 - 2、完成xx月份营业部新客户回访工作总结与通报；
 - 3、安排为email地址修改回访的客户发送短信再次提醒；
 - 4、完成客户经理客户回访工作的方案与问卷，并发布通知；

坐席主管工作总结篇六

为保证服务的正常，规范管理，建立呼叫中心工作人员的行为标准，明确各项规章制度，以提高工作效率，更好的为客户服务。员工绩效考核分办公室考核40分，本部门业务考核60分，员工底分100分，每分折合人民币5元。当扣款超出绩效考核部分时，以基本工资相抵。

1. 呼叫中心工作人员语言必须标准化，依据接打电话录音抽

查或当场发现，违反规定者扣5分。

2. 呼叫中心工作人员须提前10分钟到岗，做好上班前准备工作（登录平台、查看呼叫信息、准备派工单等），违反规定者扣1分/次。（以考勤机信息为准）

3. 呼叫中心工作人员不得在工作时间进行个人或非公司的业务，违返者扣2分。

4. 呼叫中心工作人员不得收受客户的财物礼品等，违返者予以100元经济处罚并扣1分。

5. 凡属公司商业秘密，包括营销策略、内部的业务数字、帐册报表、推销方法、文件档案及用户资料等一切与经济相相关的数据，不得向外泄露，违返者予以1000--10000 元经济处罚并扣1分，情节严重者除名。

7. 工作人员不得以任何理由删除原始文件（录音文件，客户档案等，违反者违返者予以1000--10000 元经济处罚扣5分。

8. 工作时间严禁串岗扎堆、聊天或吵架，违返者扣3分

9. 严禁与客户发生争吵，违反者罚款100 元扣1分，情节节者予以除名。

故者，扣1分并照价赔偿物品，情节严惩者除名但保留追究其相关的法律责任。

保证有问必答，耐心指导，具有良好的团队协作精神，违反规定者扣2分

规定者扣5分。

14. 各种会议不发言或发言没有深度者扣2分。

15. 不制定工作、学习计划扣7分罚款50元。

16. 无客观原因完不成工作计划扣15分罚款100元。

17. 业务培训后，经考核没有达到要求的扣5分，罚款50元。

本考核条款会议公布后即日执行，最终解释权归各部门负责人所有。

呼和浩特福源社区服务新信息中心服务部

坐席主管工作总结篇七

一、提供一站式服务形象：不再存在“踢皮球”的现象，不会把客户的电话转来转去，最后不了了之。

三、开源节流：呼叫中心统一完成语音与数据的传输，用户通过语音提示即可轻易地获取数据库中的数据，有效地减少每一个电话的时长，每一位座席工作人员在有限的时间内可以处理更多个电话，大大提高电话处理的效率及电话系统的利用率。

四、提高客户服务质量：自动语音设备可不间断地提供礼貌而热情的服务，即使在晚上，您也可以利用自动语音设备提取您所需的信息。而且由于电话处理速度的提高，大大减少了用户在线等候的时间。

五、留住客户：提供客户分析、业务分析等工具，帮助您判断最有价值客户，并奖励您的老客户，找出客户的需要并满足他们的需要，从而提高客户服务水平，达到留住客户的目的。

六、带来新的商机：理解每一个呼叫的真正价值，提高效率，增加收益，提升客户价值，利用技术上的投资，可更好地了

解您的客户，密切您与客户的联系，使您的产品和服务更有价值。尤其是从每一次呼叫中也许可以捕捉到新的商业机遇。

首先，由于不断有新小区的开发，我们业务量也在持续增加。这一年来共接到电话近()次。其中报修电话近()次，其中突发事故近()次。在受理突发事故时都在第一时间上报相关部门及各领导，并做好和用户之间的沟通，学会忍耐和宽容，需要包容和理解用户。故障恢复后也会第一时间回访用户情况并向各领导报告.其次，对用户采取友好的态度，回访用户也是很重要的可以了解用户对于我们服务的一些意见，有助于了解维修人员的维修情况与用户的建议。

作为一位优秀的客服人员要具备亲和、专业、真理瞬间的条件，因为确保用户满意的关键人物是每一位接听用户电话的员工。

最后，客服人员替用户解决问题的第一件事永远是处理用户的情感，情感服务也是工作的一部分，遇到用户不满的时候要正确态度及时处理。要做到令用户满意，以构筑良好客服关系为服务目标。

在这一年的工作中也领悟到在工作中心态很重要，工作不仅要有激情还要有着积积极的思想和平和的心态才能促进工作进步，不断提高自己。不过在以后的工作中也还是需要吸取他人的经验来弥补自己的不足，不断丰富自己的专业技术知识才能更好的帮助用户，让自己更进一步。

我将努力改正过去工作中的不足，继续认真工作，时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，来更好的完成本职工作，合理安排工作，为公司的发展尽一份力。

坐席主管工作总结篇八

家庭座席的优点：

- 1、一般来说，比基于办公场所的运营消耗要小；
- 2、由于较低的管理费用，与其他方式相比具有价格优势；
- 3、相对于办公场所的座席代表来说，家庭座席的工作质量比较高；
- 5、家庭坐席的工作压力感受一般较轻，生产效率更高，且能实现更好的工作生活平衡。

家庭座席的缺点：

- 1、在一个虚拟的环境中关注团队建设和培养团队精神不够；

（1）先试行一段时间

公司可以让员工先行尝试在家工作，依工作成果决定是否正式执行。对于是否在家工作，员工应该具有自由选择权，如果公司强迫员工如此做，失败的机率会很高。

（2）提供员工需要的工具

如果公司希望员工在家仍然能够正常工作，公司应该在科技等方面进行必要的投资。对于如何保护公司机密资讯、如何平衡工作与私生活这些问题，公司必须给员工提供相关的协助及训练。

（3）把重点放在工作成果上

一方面严格要求在家工作的员工遵守公司的上下班时间。另

一方面，公司也应该注意员工是否工作过度，例如，发现员工在清晨3点寄送电子邮件。虽然员工在家上班，他们一样需要有下班时间，否则，过度劳累的工作方式，也无法有效、持久。

（4）事先向员工理清公司的期望

因为员工不在办公室，就更需要清楚界定工作职责。公司应该事先和员工拟定正式的规章制度，例如，员工何时必须到公司等。

（5）公司不要忘了员工

主管不会再在办公室遇到员工，因此必须寻找其它的方法与员工保持联系。例如，当员工表现出色时，主管可以打电话称赞他们，不必受到空间的限制。其它和员工保持联系的方法包括每天一通电话、每星期一次视讯会议、每个月一次面对面的会议等。

（6）为员工设定办公室联络人

为在家中工作的员工，设定一个在办公室中的联络人。这样，当员工遇到任何问题或需求时，都可以随时打电话给这名联络人，他们才不会因为人不在办公室而感到孤立无援。