

# 呼叫中心工作总结(精选7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。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

## 呼叫中心工作总结篇一

姓名：鲍凤

日期□20xx年3月18日

本周主要的工作内容完成总结：1. 组织安排新员工参加入职前培训；2. 每日对新员工培训和实操中存在的问题进行集中解答处理；3. 组织新员工入职前培训业务知识测试并进行培训总结；4. 每日监听在现场实操新员工的接听电话情况，及时发现并纠正他们存在的问题。

## 呼叫中心工作总结篇二

金无足赤，人无完人，每个公司的员工都存在这良莠不齐。作为呼叫中心质检主管而言，我们能看到坐席人员可能会偶尔出错，但也也许一点点的小错对于公司都可能演变成不可估计的损失，公司的形象，公司的能力，都可能会收到客户的质疑。作为质检，我们要为公司避免这些错误，及时纠正。

亿伦呼叫中心五月份的质检工作里，通过对坐席录音的监听，虽然依旧存在一些问题，但相较于四月份，坐席明显提高。从录音里可以明显体现，在线对于客户问题的回答，对于突发事件的处理，都能够很全面，很镇定的的处理。坐席的专

业知识不断提高更新，每星期的一次和客户视频会议，在线对我们提出的意见，对我们专业知识的培训，都对我们坐席减少错误起到很大的作用。从成功率的显著提高，和拒访率的减少，给客户，给公司带来双赢的局面。每天针对坐席的问题，我们质检都会提出相应的意见，遇到突发事件，上报相应部门，让问题及时解决，避免问题扩大化，为公司，为客户带来损失。坐席的业绩是公司最大利益的来源，质检部门就是让坐席精益求精的不断提高自己零错误的为公司带来更多的利益。

质检工作最重要的是高效率高质量的完成每天质检工作，不拖沓，及时反馈给客户，进行下一步的工作。监听录音时要学会分清主次，提高效率，面对每天的庞大工作量，学会免检，全检。针对每个坐席都有一套自己的方法，记住每一个坐席拨打电话的特点。

作为亿伦呼叫中心质检部门的主管，我们深知自己部门的重要性，

保质保量的完成自己的工作，让公司安心，客户放心，是我们的宗旨，让每个坐席合格合规是我们的责任。

### 呼叫中心工作总结篇三

一是认真对待来电，服务热情周到。作为呼叫中心的一名英语客服代表，机票专席。我认真地对待每一通来电，严格遵守各项服务流程，用适当的语音，语速以及表达方式为旅客提供热情专业的服务。把简单的事情重复做，把重复的事情耐心做。我的努力也得到了旅客的认可，曾多次在电话中受到旅客的表扬。另外，满意度，挂机率等绩效考核也是几度排名第一。

二是扩展营销范围，提升营销业绩。在机票预定服务开通以来，我主动向身边亲朋好友宣传机票业务，也争取抓住电话

中每一个契机进行营销。提升了自己的营销技巧，每月超额完成了营销任务，并且名列前茅。

三是统筹培训工作，高效完成任务。作为呼叫中心的内部，我努力学习课件制作，协助领导制定新老员工的培训计划，合理安排培训时间布置培训场地，编写并批阅月考试卷，圆满高效地完成了本年度的培训任务。

在做好本职工作之余，为了使自己得到更全面的锻炼，我积极参与qc成果发布，并获得省级以及奖项。在“长沙机场夏令营”活动中担任主讲，带领参与活动的二十多位家长孩子参观机场，了解乘机安全知识，得到了一致好评。在信息部组织的“百日劳动竞赛”中，我和团队成员一起获得“服务奖”。工作重要，身体更重要，为了提高身体素质，我坚持练瑜伽，散步，也参加了“橘子洲头马拉松比赛”。

## 呼叫中心工作总结篇四

度工作需要很强的综合知识，首

先对呼叫系统□gps系统要非常熟悉、熟练的应用，其次需要对成都的地理位置非常熟悉，客户一旦出险，报出地址就应该清楚客户在什么位置，根据gps显示最近的查勘车辆位置计算哪一辆查勘车从哪里能最快达到客户出险位置。另外做好调度还需要很好的记忆能力，以及查勘定损知识；只有综合考虑客户所在位置，以及查勘定损员手里已经派工多少案件、所派案件大小，损失程度、大概耗时，分清案件的轻、重、缓、急等因素后才能派出最合理的查勘人员赶赴现场，使现场案件得到及时处理为后续理赔工作提供第一手真实资料提供保障，同时也为树立xx保险售后服务的形象。

充分应用呼叫系统提供数据分析

调度工作是一个综合性很强的工作从派工中发现发现问题，

并针对问题提出解决办法。将发现的问题和建议提交培训室为呼叫中心的针对性培训提供依据。应用呼叫系统对每日报案数据进行分析，为总经理室、经理室管控理赔指标、采取理赔措施、公司运营提供强有力的数据支持。

## （二）双代案件工作

由于理赔工作临时调动，在人手紧张的情况下我临时兼做双代工作。双代工作不是一个需要技术性很高的工作，但是双代工作需要非常耐心、细心。由于双代工作一直以来没有成型的思路模型可取，在兼做双代工作开始的时候我每天要加班近两小时才能完成当天的工作；俗话说穷则思变，在基本上熟悉双代工作的时候我在思考有没有什么途径可以简化双代工作同时保证质量？在充分的论证以及与领导沟通后，双代工作采取改进措施，充分利用和依托呼叫系统从而提高了双代工作效率。在临时兼做双代工作期间做到交接案件交接人、领取人，交付时间，领取时间有据可查，没有一件案件遗失，保证了案件的正常流转。

## （三）协助分管领导负责临时管理工作

### 1、加强在岗培训

呼叫中心是分公司售后服务的一线窗口，接报案人员工作质量的高低直接影响着分公司客户服务形象的好坏。在总经理室关注，部门经理室决定打造好95502这块xx公司的客户服务金字招牌，我协助经理室着力从工作责任心和工作技能两方面，加强了对在岗人员的培训，强化了责任意识和服务意识。全年与原培训室一起工组织培训9次，组织考试1次，呼叫系统应用培训、新交强险培训、接报案沟通技巧培训、车辆构造知识培训、成都地理位置培训、针对频繁出点错培训等，有针对性地对工作中出现的问题进行了分析和讲解，特别是新交强险出台后，通过对相关条例和典型案例的讲解，使在岗呼叫中心同事在较短的时间内掌握了相关原理。针对地理

位置的培训明显的提高了地理位置的熟悉，减少客户出险后询问地理位置环节的沟通时间。呼叫系统的培训使得在短时间内熟练的应用呼叫系统。

## 2、加强与相关环节的衔接工作

对短期内频繁出险标的的进行重点监控，及时向原稽查室报告，重点加大稽查复勘及调查力度，成功促使数起报案放弃索赔，为公司挽回了损失。

随着分公司业务规模的不断拓展，我司承保标的在异地出险的情况呈不断上升趋势。如何处理无xx分支机构地区出险的案件，一直是一个比较棘手的问题。一年来，呼叫中心和稽查室密切配合，摸索出一套具有操作性的案件处理流程，较好地解决了此类案件的定损、施救费用协商及损失核定等难题，顺利完成了几十余起案件的远程定损工作。既保证了理赔时效，及时为客户排忧解难，又避免派遣查勘定损人员远赴现场，为公司节约了大量查勘定损资源。

加强与业管部的协调和沟通，将接报案过程中发现的问题及时反馈给业管部，促进业管政策的合理化调整，在一定程度上为公司业务的健康发展尽了一份力。

## 3、寻求技术支持，保证工作流程的畅通

的提高有了科学的依据和保障，同时还能为总经理室提供大量有用的数据分析。12月新版理赔系统上线，呼叫中心积极配合分公司信息技术部开展对理赔系统的测试验证工作。

## 4、科学安排班次，提高工作效率

今年三月以来，随着公司业务发展以呼叫中心人员的精减，报案电话接通率呈明显下降趋势。经过对呼叫系统提供数据进行深入分析，呼叫中心以提高工作效率为先，努力提高电

话畅通率，集思广义，在人员不足的情况下改变以往的两班制规律实行四班制，及早、中、午、夜班制度，创造性地针对报案波峰波谷期合理安排工作人员，极大提高了工作效率，在较大程度上提高了电话畅通率。使得全年接通率保持96%左右，在行业达到最高水平。

## 5、运用先进科技手段，科学计算查勘车辆油费报销标准

如何制定合理的查勘车辆油费报销标准，既保证查勘工作的顺利进行，又能够节约费用，一直以来都是困扰着理赔部的一大难题。在基于充分了解gps系统的基础上，经理室提出运用该系统对查勘车辆的实际行驶里程进行准确测量，并测算出实际油耗量，综合考虑查勘车辆的工作里程和实际工作量，进行科学化的费用报销。全年12月我应用gps科学计算费用报销工作，避免营总部费用的浪费。

## 6、应用呼叫系统为呼叫中心绩效考核提供数据支持

在熟练应用呼叫系统后，从系统中提取呼叫中心工作量、

## 呼叫中心工作总结篇五

20xx年4月，集团公司重新改制，成立了西宁供水热线雏形。9月进行了人员调整，均经过严格培训、考核，择优后上岗。“西宁市供水集团客服热线”——一个充满激情与活力的年轻团队正式成立了。公司领导对我们热线寄予厚望，期待着我们以全新的企业形象和傲人的业绩在本市服务行业中脱颖而出，达到一流水平。

在集团公司各级领导的亲切关怀指导下、在各相关部门的大力支持下、在全体员工的共同努力下[]20xx年我客服热线较为圆满地完成了各项任务，顺利的渡过了改制期并取得了一定的成绩。但是由于组建时间不久，仍然存在一些问题。现将我客服热线20xx年的工作进行总结汇报，并将明年的工作进

展计划汇报如下。

## (一)取得成绩

1、积极推进、落实行动，完善严谨客服热线工作流程；自客服热线成立以来，全体职员在企业文化熏陶下从思想上和行动上对服务意识、服务理念、服务态度等都有全新的认识和理解。热线工作人员从原来接听电话随意性强、口语化严重、处理问题不及时到现在的对待客户的每通电话按照制定的工作流程执行，有一个飞跃的进步。从“接听—受理—交办—督办—跟进—回访”以及后期客户满意度调查，每个步骤的实施都必须是严谨细致的，我们的客服人员从这一工作的生疏到熟练掌握再到恰当地解决客户的后顾之忧，都付出了极大的努力。

自客服热线九月正式成立以来处理问题及时有效，客户的满意率攀升，投诉率直线下降。使整个集团公司的工作实效性得到大大提高。

## 2、用心用情，关爱客户，提供优质服务；

优质服务是现代各个行业的生命线，也是我们集团公司的生命线。我们坚信只有继续得到客户的支持和信赖，我集团公司才能长久稳健的发展下去。作为客服热线，我们每天的工作主要是：对外受理客户诉求、对内进行交办协调。我们的服务就是企业形象的缩影，服务态度和服务质量的好坏直接影响集团公司的声誉。我们的全体员工从内心深处树立服务意识，本着“优质供水，精诚服务”的宗旨，发扬“严谨、协作、进取、卓越”的精神，急客户所急、想用户所想，以实际行动体现“亲情服务”、“微笑服务”，真正做到为客户排忧解难。在工作中不厌其烦解答用户的各类咨询、主动积极协调各个部门工作，认真听取各方面意见建议，在学习中学会总结，不断改进提高服务，为此赢得了广大用户的认可和信赖，树立了良好的企业形象。

3、注重合作，齐心协力，以团队精神合力共创服务品牌；客服热线肩负着西宁地区客户对与用水的各类咨询、报修、报漏等等，每日的工作量是非常大的，但我们的客服人员本着“政府放心、用户满意、员工乐业”的企业理念，在工作中一丝不苟、在工作中相互帮助、相互学习，齐心协力共同建造一支高效、团结、为客户提供优质服务的年轻向上的团队。对于我们来说，每一份成绩是大家通过共同努力获得的。

## (二)存在的不足

2、由于我们中心刚刚建立，员工没有多少工作经验，所以在初期的工作中不能迅速、有效判断出问题的根源、给用户以及及时的答复，另外在与各部门协调解决客户问题的时候，协调能力方面有所欠缺。

3、我中心人员虽都很积极努力，但在大量的工作当中，我中心员工有时候会出现“心有余而力不足”的情况，员工的专业知识有所欠缺，对用户的诉求无法提供专业解答。

4。之所以出现以上的2、3的问题，我个人认为是我们对员工还没有建立“服务意识”、“协调意识”以及专业理论方面的培训，现在基本上各个行业都有客服热线，成熟的行业对于客户热线都建立了有效地培训机制，通过专业的培训我们才能给用户提供专业的服务。

(一)打牢工作基础。让全体员工通过各类学习、各类实践不断为自己注入新鲜的知识，掌握扎实的专业知识，为优质服务奠定理论基础。

(二)通过开展各类培训，各类考核进一步让员工提高服务意识和水平，以优质服务取胜，打造一支精英团队。

(三)完善管理制度，切实落实岗位责任制，进一步完善科学有效的激励机制，制定更为有效的绩效考核办法。



(四) 及时发现问题，保障我们中心的正常运营。将常见、棘手的问题分类归纳，在工作中做到提前预防，建立问题库，让大家在最短的时间找到解决疑难问题的最佳途径。

综上所述□20xx年我们呼叫中心初步建立，虽取得了一定的成绩，但还有很多不足之处。在20xx年，我们将本着“用户至上、集团发展为先”目的，不断总结发展经验、不断完善各方面的不足，为集团发展贡献我们的力量。

## 呼叫中心工作总结篇六

——呼叫中心2011年工作总结及2012年工作计划 2011年4月，集团公司重新改制，成立了西宁供水热线雏形。9月进行了人员调整，均经过严格培训、考核，择优后上岗。“西宁市供水集团客服热线”——一个充满激情与活力的年轻团队正式成立了。公司领导对我们热线寄予厚望，期待着我们以全新的企业形象和傲人的业绩在本市服务行业中脱颖而出，达到一流水平。

满意度调查，每个步骤的实施都必须是严谨细致的，我们的客服人员从这一工作的生疏到熟练掌握再到恰当地解决客户的后顾之忧，都付出了极大的努力。

优质服务的年轻向上的团队。对于我们来说，每一份成绩是大家通过共同努力获得的。

(二) 存在的不足 在过去的3个多月里，呼叫中心在全体员工的共同努力下取得了一定的成绩，但由于我中心成立的时间比较短，在经验、技巧、人员配备、等方面还存在着一些不足之处，这要求我们再在今后的工作中进行认真地总结、调研，并在工作中不断的加以改善，以促进我们公司的各项业务的长期有效地发展。主要有以下方面： 1、在硬件基础设施方面，目前我行还存在一些硬件上的设施不齐全现象，我们会跟相关的上级、物资部门进行联系，尽快解决该问题，

对于我公司的发展起到有利的促进作用； 2、由于我们中心刚刚建立，员工没有多少工作经验，所以在初期的工作中不能迅速、有效判断出问题的根源、给用户以及及时的答复，另外在与各部门协调解决客户问题的时候，协调能力方面有所欠缺。3、我中心人员虽都很积极努力，但在大量的工作当中，我中心员工有时候会出现“心有余而力不足”的情况，员工的专业知识有所欠缺，对用户的诉求无法提供专业解答。4. 之所以出现以上的2、3的问题，我个人认为是我们对员工还没有建立“服务意识”、“协调意识”以及专业理论方面的培训，现在基本上各个行业都有客服热线，成熟的行业对于客户热线都建立了有效地培训机制，通过专业的培训我们才能给用户提供专业的服务。

（一）打牢工作基础。让全体员工通过各类学习、各类实践不断为自己注入新鲜的知识，掌握扎实的专业知识，为优质服务奠定理论基础。

（二）通过开展各类培训，各类考核进一步让员工提高服务意识和水平，以优质服务取胜，打造一支精英团队。

（三）完善管理制度，切实落实岗位责任制，进一步完善科学有效的激励机制，制定更为有效的绩效考核办法。

（四）及时发现问题，保障我们中心的正常运营。将常见、棘手的问题分类归纳，在工作中做到提前预防，建立问题库，让大家在最短的时间找到解决疑难问题的最佳途径。

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。

二、提高工作效率：有效地减少通话时间，降低网络费用，提高员工/业务代表的业务量，在第一时间内就将来话转接到正确的分机上，通过呼叫中心发现问题并加以解决。同时，自动语音应答系统可以将企业员工从繁杂的工作中解放出来，

去管理更复杂、直接和客户打交道的业务，提高了工作效率和服务质量。

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。

再多说一句跟新人相关的话题。今天在座有很多企业 呼叫中心的初级、中级管理者。对新人的看重，我个人认为是符合模糊管理理论的。一家公司的新人进入公司，不管安排在什么岗位，他总是一个最脏、最乱、最差、最不起眼的岗位上。要是命好，他有一个师傅。命不好，基本靠个人奋斗。如果有个人魅力，可以掠夺一些资源帮助他顺利度过前半年的适应期。这种情况和蘑菇的生长情况是非常像的。蘑菇也是在最阴暗、最不起眼的地方长起来，长好了被人卖掉，长不好就烂在森林里。所以，不要叫我们的员工，尤其是新员工输在起跑线上。因为他是我们的未来。

我本来发誓不做广告的。我确实不想做广告。我的广告就这一页，而且绝对不会超过30分钟。这页广告就一直停留在这块。大家认识我，其实并不是认识我路岩了，而是认识路岩代表的这个平台。我们公司比较低调，深沉，一直不做广告，所以今天我第一次出来做做广告，中国数码，不是那个神州数码。中国数码坦诚讲，不出名，但这家公司不小。我们在中国有70家分公司，主要业务集中在三块。一块是it应用，中企动力、新网、中企开源这些公司都集中在it应用。第二是文化与传播。我相信大家看过《孔子》，那就是中国数码集团拍的电影，请的胡玫拍的，但票房不大好，实在干不过《阿凡达》。第三就是为祖国的安居工程做一些贡献，在广州、武汉圈了点地，造了点房，骗了一点人腰包里的钱。我们有7000多人做it应用、先进的平台，总部在北京，在经济开发区里。我每次跟行业的朋友交流，都倡导一个开放。大家如果去北京，不嫌远，南五环，一定去我们那坐坐，我们会马上搬迁到中国数码园里，欢迎大家到我们那儿作客。

## 一、工作总结 1、担任质检专员期间

(1) 制定质检组规章制度、服务质量监控标准、服务质量奖惩条例，不断完善各项标准制度。

(2) 通过抽测录音、即席抽测等抽测方式对座席进行监控，发现问题，并判断是否为共性问题。针对共性的业务知识问题进行汇总，规范整理与培训配合，召开质检。

(3) 根据座席在电话中出现的问题进行单独的指导。

(4) 进行辅导并制定改进办法，针对改进办法进行跟踪，得到反馈结果；及时到员工坐席与员工沟通，提出建议并发一些业务资料供员工查看。随时关注预订员保持良好的心态，协助主管安抚员工心态。

结束后跟踪得到反馈结果；

(6) 根据每日工作要事，修改faq,标准话术；(7) 每周及时上交周报，月底对抽检员工的录音进行评分和总结。

(1) 辅助参与呼叫中心培训教材的收编汇总及培训课件的开发。

(2) 负责新员工上岗后的跟踪培训，培养新员工实际操作技能

(5) 培训报告的撰写，及培训后的质量跟踪

呼叫中心现场管理年度总结及计划 \*\*\*\*年将末，遵照部门年度主题“服务价值年”的大方针在热线室内开展了一系列改革工作，且在年度各项指标达成情况良好的前提下，对室内的服务职能进行了更深层次的发展和挖掘；\*\*\*\*年部门根据电话中心未来发展方向制定了“夯实基础服务，助力业务发展”的年度主题，就本职岗位针对\*\*\*\*年度工作进行如下总结，并结合部门未来主题拟定相应岗位\*\*\*\*年的重点工作计划。

## 一、重点工作回顾

(一) 班组团队管理 \*\*\*\*年主要负责现场班组爱乐组的团队管理工作，在负责期间内组内未出现重大违纪事项和影响电话中心形象的服务失误，组内团队气氛融洽，班组内部更是在热线室内率先施行组内小队长协助管理制度，取得良好效果，各项效能数据和质量数据都持稳定发展状态。年度组内平均电话处理时长为:3.06分钟，年度组内平均非致命项率为7.43%，年度组内平均致命项率为2.31%；从图表中可以看出，初期因新的服务质量考评方式的改变给组员带来了一定的数据影响，但通过班组相应的辅导改革和组内互助辅导措施的落实。两项服务质量质量呈现明显的线性进步趋势。

(二) 外呼营销项目 \*\*\*\*年初，参与电话中心外呼项目的筹

办工作，拟定了南昌电话中心与分公司外呼项目合作的规划方案，并在领导的带领下加入外呼项目小组，主要负责外呼专席小组的数据管理和分析，及于江西分公司的项目日常对接沟通事宜。截止10月份该项目保费收入达到\*\*万，为分公司在脱保数据中筛选出\*\*\*单有效客户再利用资源。

（三）现场运营协助 \*\*\*\*年，在南昌热线室主任带领下，作为现场管理人员的一份子，积极配合和参与制度的修订及执行。协助制定了《呼入服务主要事项统筹管理制度》、《呼入服务话务预警应急响应制度》和《呼入服务现场运营值班经理制度》，全面启动两地运营统筹协调机制，明确室内外沟通窗口，实现培训、质检分享与现场人力签出统筹规划，不断开展现场管理人员技能培训，确保现场运营关键指标实现达标。

## 二、工作存在问题

热线室内截止年度内下设四个班组，虽然是统一的数据目标和管理制度，但因为不同的班组长带队，各自不同的管理能力和理念导致了实际管理手段的差异；而各自组内的数据存在半开放性，导致优秀的管理方式无法能迅速的得到复制宣导，或存在问题的管理手段不能及时的进行纠正，整体班组成长存在一定的管理手段导致的明显区别。

### （三）外呼项目发展不稳定

3、设定精神层面的激励机制，淡化因为福利待遇问题造成的人员流失（拟结合员工上线进步度和工作学习积极性设定不同的趣味称号，增加员工的学习和团队文化参与兴趣）； 4、在数据发布上面针对新员工的群体特性加入互动部分，让员工参与每周的个人数据及工作能力分析。

（二）团队管理改革 \*\*\*\*年是部门呼入重点转移入南昌电话中心的一个重要工作年，作为南昌热线室，班组长的管理方

式的优秀与否，直接影响班组的整体发展；根据\*\*\*\*年度初步明确的班长重点管理职责中心，将在\*\*\*\*年团队管理工作中进行适应性的改革：1、拓展员工辅导和沟通手段，将需沟通问题进行共性和个性的区分，对于共性分工采取班长集体讨论统一解决方式和同步现场沟通覆盖，对于个性问题，再面谈辅导的基础上加入优秀员工带动、实时邮件沟通等方式优化辅导步骤；2、和培训岗和文化建设岗进行沟通，在员工单一的业务培训体系中，由现场牵头加入有实质性内容的员工管理兴趣能力培训课程；协助员工设定多选择性的职业发展规划，留住部分因认为未来发展不明确而导致的员工流失（此部分员工大部分为优秀坐席）；3、配合人事岗对一线坐席的直接晋升或横向岗位发展途径进行梳理，并在组内有目的发现和培养相应的人才，避免员工工作单一性而导致的归属感和公司认同感淡化。

### （三）班组长岗位执行力和胜任力培养

在\*\*\*\*年度发现，班组长岗位在岗位执行力和胜任力方面的考核不明确，造成相应需实施和执行的计划和方案最终瑕疵在执行层面，\*\*\*\*年底对此做过一些深入的问题思考，预计在\*\*\*\*年作为自身将从以下几点来帮助下属组长及要求自己来培养执行力和岗位胜任力：1、对工作分配由指定制转为下发自主执行制，月度汇总统计工作完成量对比，避免大锅饭现象出现；2、鼓励班组长在日常工作中对已有工作流程和工作方式进行思考和提出建议，与室主任协商是否可以借鉴质检辅导员的找流程问题的kpi考核制度，在室内设定相应的激励制度，正向引导组长岗位胜任力成长；3、建议室主任在明年工作年中，施行热线室岗位淘汰制度（一中心已有制度），表扬鼓励优秀工作者，淘汰岗位能力低下人员，及时补充更换新鲜基层管理血液。

## 呼叫中心工作总结篇七

作为一名质检，首先要了解每个员工的姓名、工号和服务质

量等情况。

之间的距离，便于日后开展工作，做为管理人员，别忽略这一点。

2、 在项目开展初期三天内应对现场每个员工的服务质量进行分析和总结，可按监听评分结果将员工服务质量进行分类，可分为：优、中等、差；然后有针对性监听，对服务质量保持较好的员工，我们可以少监听不但能提高工作效率，同时也能全面保证好服务质量。

实时监听、抽查录音监听、成功单复核和旁听。

1、 对新员工而言以上四种方式都适用，首先在新员工上线拨测时主要采取实时监听和旁听，由于新员工无外呼经验且对业务技能方面未能完全熟悉，因此实时监听和旁听能够及时发现员工存在问题，可做及时补救工作；同时采取抽查录音和成功单复核能确认员工的保存状态是否正确，因为新员工对保存状态容易混淆。

2、 对老员工而言，在新项目开展初期，由于员工对业务还未完全掌握，可先采用实时监听，当员工对业务基本掌握和熟悉后，可采取抽查监听或成功单复核，这样可以提高监听效率，加大监听的力度，全方位监控服务质量。

作为一名聪明的质检应该学会分析报表，结合报表进行监听工作。许多时候很多新上任的质检或综援只是单一性的从录音系统中随机抽查录音进行监听，这是一种较盲目和片面的方式，很难发现员工存在问题。

个员工的积极性及所存在的问题。例如某个员工某天的的业绩起伏过大，那么我们应该例为重头监听对象，不可忽视。

2)、 拨打明细表：通过拨打明细表，可以清楚知道每个电话



号码的通话时长，拨打次数及保存状态等，对于通话时间过长或过短的录音，往往容易存在问题，所以应加以留意。在进行成功单复核，主要通过明细报表进行核对。因此在进行时我们可以先导出一分话务员工作统计表和拨打明细表，然后结合报表对员工进行针对性监听，这样不但能更直接、及时发现员工存在问题，同时可以提高质检质量和工作效率。

1、养成收集录音的习惯：在每天的质检监听中会遇到许多较典型的录音，不论好与差的，只要有代表性的都可进行收集，可建立一个文件夹对录音进行分类储存，比如建立一个存放好的录音夹，一个存放差的录音夹，便于随时使用，而不是到了要做录音分析时才，匆忙找几条录音，这样的录音往往没有什么代表性。

3、录音分析的目的：针对监听中员工存在的问题，经常安排时间为服务质量及业绩较落后的员工进行典型案例分析，且每周至少安排全体员工进行一次案例分析点评，通过借鉴优秀员工的录音，让员工从中取长补短，不断提高自身沟通和销售技巧，最终提高整体员工的服务水平。

点评，这样可以加深员工的印象，而不是等一个录音全部播放完后再进行点评，这样员工往往只能记住其中的部分，难以全面的分析，效果不太明显。

质检扣罚可分为口头提醒、口头警告、质检提醒单、下岗培训、经济扣罚，严重的给予辞退。

题较严重但又未造成太大影响的，可以让员工签质检提醒单，如下次再犯同样错误，则直接进行扣罚。在扣罚时不要马上就拿出扣罚单，且不要一味的进行指责，可先让员工听回当时录音，让他自己找出问题，如他找不出，你再诚恳的给予指出，要让他心服口服的签单，同时要让员工知道我们的最终目的不在于扣罚，而是让他能够从中吸取教训，在以后的工作加以改善，避免犯同样错误，取得更大的进步。

2、密切留意受扣罚员工的工作心态，通常员工在接受处罚后，会出现情绪低落，我们要对其进行开导和谈心，当发现员工有进步时要及时给予肯定，让他找回自信。

由于目前现场项目较多，且规模较大，会分成几个区进行监听，质检或综援不要固定的对某个区域进行监听，时间长了会觉得都是老问题，因此可以轮换区域和监听对象，这样可以发现更多的问题，最大程度的保证好服务质量。

作为一名质检，不是机械和应付式的完成每天60条的录音监听和质检日志，同时我们的主要任务不是挑出员工的毛病，更重要的是如何去帮助员工服务认识到自己存在的不足，如何改善和提升员工的沟通、挽留和销售技巧，提高整体员工的服务水平，从而保证好整体的服务质量，最大程度减少投诉的发生；同时要坚定自己的立场，不要过于在乎员工对你的评价，而影响了工作状态。如果有10员工对你进行评价，假如10个全说你好，那你可能是过于偏向员工，而不太敢于管事；假如10个员工都说你很差，那么你应该好好的反省和检讨一下自己，是哪方面做得不足，及时改进；假如10个员工有一半说你好，一半说你差，那是很正常的，因为人无完人，孰能无错。

每个质检或综援都有自己不同的经历和经验，常言说“三个臭皮匠胜过一个诸葛亮，三人同行必有我师”。在平时我们可以多向身边的其他同事请教和学习，取长补短，经常性对自己的工作进行总结和改进，在以后的工作中加以运用。同时可以买一些有关如何管理现场和员工的书籍进行学习，这样不但可以充实和丰富自己的知识和经验，利用到工作中进行举一反三，这样在工作中就可以避免少走歪路，提高自己的管理能力，成为一名合格而优秀的管理人员。

首先，要清楚你的报告来源包括哪些内容有哪些数据，只有基于数据分析才能得出一个完整有效的报告！其次，要确定报告给谁：是给培训部门的还是上级主管部门再确定报告内

容范围。

再次，你要确定报告的目的，质检的职责是提高整个呼叫中心的服务质量，所以报告的重点应该是哪些人哪些服务需要提高，如何提高。

所以你的报告该怎么写归根到底是看你的监听考核标准和监听方法及监听明细来写，基于上述数据分析确定报告内容！

总的来说，一套完整的呼叫中心质检报告应该包括：1. 每日监听明细 2. 每周/每月质量报告，3. 每周/每月案例分析报告4. 阶段培训计划报告5. 质量趋势预测报告等几大方面。所有的报告都是基于每日监听明细汇总分析出来的。

举个例子最普通的月报，交给上级主管的，具体内容大致可分为：

纵向对比指标□acd组合格率对比□acd组与前一月合格率对比，总体与前一月对比□abc问题与前一月升降对比，共性/个性问题改进情况（与上月对比），与下月指标作出质量趋势预测分析，培训新要点等 如果完全按照上述指标可能会很麻烦，所以可以制定大致框架：每日明细———汇总监听量———确定acd组及团队合格率———查找共性个性问题———作出个性指导分析及共性培训要求计划———跟踪前一阶段培训效果———预测后一阶段培训质量（就是一个流程）

质检人员不可能对每一通电话做监听分析，绝对没有足够的人力时间，所以这涉及到质检监听方法问题：首先，质检工作要顺利展开，必须第一时间制定质检监控标准，确定考核的详细清楚的项目给出分值，进行打分，只有这样，客服人员才有章可循，质检人员才有法可依。

再次，监听方式的选择，质检监听不是没有目的针对性的监听，应该根据现场情况比如新产品投放，新员工加入，新业

务开展等新情况作出有所侧重的分析，比方说当投入新产品时候，应该考虑监听新产品的熟悉程度，所以应该把大部分监听量放在新产品录音上，又如新员工加入，则要考虑新员工的技能水平应该侧重新员工录音的监听，监听方式应该在不同阶段不同情况下作出调整。确定了监听方式后再按照第二点确定样本容量！

第四点：借用数据组，售后，物流等报表进行倒查分析，针对报表问题分析监听重点！

最后，也是最容易忘记的，就是注意进行培训跟进，对与共性问题培训后问题有没有得到控制所以需要定期抽查监控，对于个性问题也要定期进行监控！