

最新坐席员年度总结(模板5篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。什么样的总结才是有效的呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

坐席员年度总结篇一

第一章总则

北京x有限公司（以下简称“甲方”）与（以下简称“乙方”）根据《中华人民共和国民法典》及有关法律规定，本着自愿、公平、合法、诚信的原则，在充分协商和友好合作的基础上，就乙方租用甲方呼叫中心平台，建设呼叫中心事宜签订本协议。该协议条款均系双方共同商定，甲方租给乙方呼叫中心平台，并按乙方要求实现电话功能。

呼叫中心是一种新型呼叫中心提供方式，包括了产品提供、平台维护和资源整合三大部分，是运用先进的通信和计算机技术，集中构建高品质和高处理能力的呼叫中心系统，通过远程座席功能，将座席分配给不同企业来使用，并负责系统的运行与维护。

使用的企业不用购买任何软件、硬件，只需采用租赁的方式，就可以根据需要建立起自己的呼叫中心。

呼叫中心坐席租赁服务为您开拓市场，发展客户提供配套服务，为您开源的同时也能做到节流。

呼叫中心坐席是指乙方租用甲方呼叫中心系统核心设备功能

及坐席，如：场地、计算机、耳麦、接入internet条件、网络设备等设施均由甲方提供。呼叫坐席租赁服务内容：

- 1、舒适的写字楼知名的办公地址
- 2、可供客户选择的办公空间和坐席席数
- 4、提供宽带上网并有专业人士负责网络定期维护、资料备份

第二章权利和义务

甲方权利和义务

第一条甲方按照乙方的要求及所支付的业务租金提供相应的坐席资源。

第二条甲方有权在乙方超过约定时间15日内未支付业务租金时暂时停止提供服务，由此给乙方带来的损失由乙方自行负责。

第三条负责对呼叫中心系统的维护和修正，以及对呼叫中心系统的日常维护。

第四条甲方为乙方提供24小时的坐席开放。

第五条甲方每月有两天时间对系统进行维护。

第六条电话费单算，押一付一。

第七条20__元/坐席。

第八条应提前一个月进行协议续签。

乙方的权利和义务

第一条同意租用甲方的提供的呼叫中心设备及功能，并保证按协议约定的缴费时间和方式足额缴纳各项费用，若因延期或欠费造成的系统服务中断由乙方承担一切责任。

第二条乙方保证所租用的甲方的呼叫中心坐席仅供以开展日常业务使用，不用于其它用途，不得开展疏通和转接非法话务。或以任何形式提供给第三方，如转给第三方是必须提前告知甲方并取得同意后方可转让。

第三条乙方仅具有坐席软件的使用权，未经甲方允许，不得对甲方的软件进行破解、更改、复制、传播。

第四条乙方应保证自身终端设备（包括不限于话务耳机、电脑、路由器）所采用的网络接入方式的稳定性，如因甲方坐席终端系统等自身原因，导致乙方不能正常使用呼叫中心功能而带来的损失由甲方承担。

第五条乙方应妥善保管甲方提供的vpn帐号、密码和坐席软件的帐号及密码，以及通过坐席软件操作和生成数据资料，如因乙方管理不善而引发的数据外泄、丢失、误删等由乙方自行负责。

第三章协议标的

第一条省级坐席资源，地级坐席资源，县（市）/区级坐席资源，（可根据实际情况进行加减）

第四章租用情况和资费

第一条乙方租用甲方呼叫中心坐席及配套的功能，乙方对所选择的服务内容和功能应自行独立运作。

第二条本协议有效期内，如遇国家资费调整，双方另行协商。在双方达成新协议之前，按本协议实际收费标准执行。

第五章服务质量

第一条在本协议期内，乙方若提出坐席功能的个性化使用需求，每次的修改费用由甲方视实际情况需要考虑是否收费用。

第六章账务结算

第一条本协议中甲乙双方之间发生的所有费用均以人民币结算和支付。

第二条结算周期：以月为付费周期，在系统开通前三个工作日内应足额缴纳费用。

第三条结算支付方式：乙方按照甲方的要求以转账的方式支付费用。

第四条在现有电路、网络条件下增加或减少的坐席，应当提前五日内申请开通坐席业务，乙方按照每月应付坐席费用足额补齐。

第五条在当月20日之前（含20日）退租坐席，乙方按照每月应付电路和坐席租费的70%向甲方付费，在当月20日之后退租坐席的，乙方缴纳全月费用。

第七章不可抗力

第一条不可抗力是指不可控制、不可预见、不可克服的事件，包括但不限于：

- （1）自然灾害（如地震、洪水、雷击、火灾等）；
- （2）战争或准战争状态、恐怖活动、戒严、骚乱等。

第二条协议生效后，由上述不可抗力因素造成的坐席平台故障，甲乙双方均不承担违约责任，但应及时通知对方。

第三条在不可抗力事件结束后十日内，受不可抗力影响的一方应书面通知对方，否则对方可不予承担其遭受不可抗力影响，并有权要求受不可抗力影响的一方承担违约责任。

第四条在不可抗力期间，乙方不产生任何费用；不可抗力结束后的合理期限内，本合同继续履行。

第八章违约责任

甲方违约责任

第一条由于甲方原因造成坐席障碍又不能按规定时间内恢复的，则甲方应减收乙方实际发生故障时间所应付的租金（即实际故障天数 \times 月租费用/30天，尾数不满一天按一天计算），实际故障时间超过十五天的，免收当月月租金。甲方在资源满足的情况下，没有按时开通乙方所申请的坐席，每超过一天，甲方应按乙方所交月租金的5%向乙方缴纳违约金。

乙方违约责任

第一条如乙方不按本协议的有关规定如期支付相关费用，则按照《中华人民共和国民法典》的相关条款执行。

第二条由于乙方原因造成服务中断而造成的损失由乙方自行负责。

第三条未经甲方授权，乙方对甲方的用户端设备私自操作而造成的损失由乙方负责。造成甲方设备丢失、损坏的，由乙方按照设备厂家报价赔偿。

其它事项

第一条协议双方中，任何一方对对方的其他损失和对方与第三方的纠纷不存在任何责任。

第二条协议双方中，任何一方未经与对方协商而中断协议的，则应向对方支付相当于协议规定的全部费用的20%的违约金，并赔偿对方因此遭受的损失。

第三条守约方按上述违约条款要求违约方支付违约金时，应书面通知违约方并说明违约金金额，违约方应收到通知后三日内将违约金支付给对方。

第四条在上述违约金的计算中，应扣除第七章中的不可抗力因素所造成的损失。

第九章协议的变更与解除

第一条协议履行过程中，任何一方有正当理由要求变更或终止本协议，必须以书面形式提前一个月向对方提出，经双方同意后应签署变更或终止协议。由于终止协议带来的任何纠纷由双方协商解决。

第二条甲方在以下条件下有权单方面解除本协议，并提前五天书面通知乙方，乙方应按本协议相关条款支付违约金：

2.1乙方未得到甲方的许可，将本协议的全部或部分转给第三方；

2.2乙方未得到甲方的许可，将本协议涉及的坐席平台用于协议规定以外的用途；

2.3乙方利用本协议涉及的坐席业务从事违法活动。

第三条如本协议遇国家政策、法规、规定发生重大变化和不可抗拒因素发生，使协议无法进行时，双方均不承担违约责任，共同协商变更或解除协议。

第十章有效期限

第一条本协议有效期为年，自双方法定代表人或授权人签字之日起生效。本协议履行过程中，任何一方有正当理由要求变更或终止协议，必须以书面形式提前一个月向对方提出，经双方协商一致后应签署变更或终止协议书，由于终止协议带来的任何纠纷，由双方协商解决。

第十一章其它事项

第一条本协议涉及企业机密，甲乙双方保证不得以任何形式向第三方提供或披露本协议的内容，和与对方业务有关的资料及信息，由泄密而引起的损失由些秘方承担全部责任。

第二条对于因本协议履行而发生的争执，双方协商解决。协商不成，任何一方可将争议提交签约地的仲裁委员会依其仲裁规则仲裁，仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

第三条本协议未尽事宜，双方可协商解决。第四条本协议一式两份，甲乙双方各一份。

甲方： 乙方：

法定代表人（或授权代表）签字： 法定代表人（或授权代表）
签字：

签约时间： 签约时间：

坐席员年度总结篇二

(2) 通过证券从业资格考试。

(3) 有大型呼叫中心工作经验或证券从业经验者优先；

(4) 身体健康，心理素质良好，善于沟通，具有较强的`工作责任心和团队协作精神，无不良记录。

(5) 熟练运用电话沟通技巧，并快速掌握工作流程、话术及要求；

(6) 口齿清晰，普通话标准，语气亲和，有良好的沟通表达能力。

任职要求：

(3) 收集客户反馈意见，汇总当日工作问题，上报主管，同时提出合理化工作建议；

(4) 完成岗位任务，持续改善个人服务质量与工作效率，提高个人的专业技能；

(5) 完成部门安排的其他工作。

坐席员年度总结篇三

3、向客户进行必要的回访服务。

1、全日制大专及以上学历，35周岁以下，专业、性别不限；

2、具有良好的语言表达能力和沟通能力，普通话标准；

3、性格坚韧，思维敏捷，具备良好的应变能力，且有耐心、有亲和力；

4、具有很强的责任心，工作细心，认真；

5、具有电话销售、坐席代表等相关类似工作经验者优先；

6、具备金融行业相关工作经验者优先。

坐席员年度总结篇四

2. 受理客户投诉,并及时向业务组长报告,按要求队投诉处理情况进行跟踪反馈;

3. 根据安排完成外呼工作,按要求做好记录工作;

4. 根据公司要求完成视频见证工作;

5. 完成上级交办的其他事宜

1. 本科以上学历,专业不限

2. 具有客服、金融方面的知识优先,能够熟练应用excel[word]

3. 口头沟通能力强,具有较强的综合判断能力。

4. 具有证券从业资格,有较强的责任心,具有一定全局意识与团队合作精神。

坐席员年度总结篇五

我公司客服人员根据项目需要会外派到政府机关从事公司相关客服业务事宜;上班时间根据外派的单位为准,上班时一般早九晚五;目前我公司客服人员主要以接电话为主。

1、大专以上学历,能熟练操作计算机;

2、普通话标准,语言表达清晰,有亲和力;

3、能独立负责工作小组,给下级成员提供引导或支持并监督他们的日常活动;

4、推动实施客户服务规范和制度;

- 5、适当处理服务的故障和客户的投诉处理,控制客户满意度的跟踪及分析;
- 6、定期整理搜集客户反馈,进行客户需求分析;
- 7、全方位优化客户服务质量。
- 8、具有较强的学习能力和良好的沟通能力;
- 9、有良好的'应变能力和抗压能力;
- 10、具备较好的团队合作精神;
- 11、态度热情,积极主动,有较强的工作责任心和良好的服务意识优先;