

# 坐席人员工作总结 坐席员工作总结(精选10篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 坐席人员工作总结篇一

- 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；
  - 4、分配总部xx月份新客户抽查回访数据，并指导监督回访人员完成回访任务；
  - 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；

## 坐席人员工作总结篇二

### 第一章 总则

北京xxx有限公司（以下简称“甲方”）与xxx（以下简称“乙方”）根据《xxx合同法》及有关规定，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。

- 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
- 5、前台客户引导——正规、气派的前台，为您提供客户指引

和接待服务

## 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 2000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

## 坐席人员工作总结篇三

呼叫中心坐席也称座席、台席或座席代表，一般由座席电脑、座席软件、座席耳麦、服务人员等组成。呼叫中心坐席通过座席软件及硬件设备实现相关的控制功能，以达到客户服务的目的，属于客户服务范畴。简称tsr[telephone service representative]

基本功能

来电弹屏

为来电提供语音提示，引导客户选择服务内容和根据按键进行自助服务。来话分配及排队

支持动态的排队和分配策略（如全忙时音乐等候、优先排队到空闲时间最长的的坐席等），保证客户服务需求以最短的

时间被接到最合适的坐席。

## 普通坐席软电话

登录/签出、保持/接回、离席/就绪、内部咨询、外部咨询、三方会议，外拨、内呼、坐席消息、话后处理，工作模式选择、离席原因选择。

## 班长坐席软电话

监听、强插、强拆、拦截、强制签出、强制离席、强制就绪。  
受理界面弹出

当来电到达后，系统可根据客户选定的按键，在坐席电脑屏幕弹出相应的业务受理界面。坐席人员可以在该界面填写相关的业务受理信息。

## 工单流转

对于需要多部门配合完成的业务，坐席可直接生成工单转给其他人员受理，使客户能得到及时反馈。

工单检索可针对来电号码、工单编号、客户姓名或其他自定义的字段进行精确的工单检索。

## 工单信息关联

工单信息可与客户信息、历史话务信息或历史业务信息相关联。工单生成可根据工单的受理、处理和反馈信息，生成标准打印的报表。

## 自建型

自建型客户服务呼叫中心是指企业自己购买硬件设备，编写业务流程软件，为自己顾客提供服务。

## 托管型

托管型客户服务呼叫中心服务器由客户服务呼叫中心系统厂家统一维护管理，企业不用投入硬件建设成本，只需按照每座席每月缴纳一定的费用，远程登录使用系统软件即可。

## 外包型

外包型客户服务呼叫中心是企业委托第三方全面或部分管理其呼叫中心业务，提供该服务的企业投资建设呼叫中心并以此其客户提供呼叫中心功能性业务。企业不投入任何建设，将呼叫中心业务外包给第三方。

## 板卡式

板卡式客户服务呼叫中心由pbx交换机、acd自动话务分配、ivr自动语音应答、电话队列、电话录音、语音留言、客户管理、来电弹屏功能组成（主要用在中小型企业）。

## 软交换

软交换客户服务呼叫中心最简洁的回答就是将电话交换功能通过软件来实现。多媒体客户服务呼叫中心中心接入方式多样化，支持传真、手机短信、wap、电子邮件等多种通讯方式，并且能将多种沟通方式互换，可实现文本到语音、语音到文本，还有自动语音识别技术的运用。

## 应用范围

业务受理、话费账务查询、业务咨询、故障申告、投诉、建议受理、欠费通知、用户满意度的收集、业务报表和电话营销。

用电业的受理、用电业务的咨询、电费电量的查询、电力故

障的保修、投诉和建议、欠费提示、客户回访和满意度调查等服务。

邮政业务的查询和咨询、邮政业务的受理、客户投诉和建议、客户调查和客户通知、电话银行、增值业务等。

业务咨询、业务查询、帐户查询、业务受理、客户投诉和建议、预约服务、金融增值服务等。

委托交易、行情和信息查询、专家理财服务、资料索取、业务咨询、个性化信息定制、投诉和建议等。

市长热线、投诉举报、咨询服务、政策法规查询、民意查询、执法调度等。

北方国际信托股份有限公司前身为天津经济技术开发区信托投资公司，于1987年10月经中国人民银行天津分行批准成立，注册资本为10亿元。其所开发的信托产品涉及基础设施、能源、交通、房地产等诸多行业及产业。最近两年，公司信托资产规模增幅在全国同行业中均名列前茅，公司业务结构发生了根本性转变。随着业务的不断扩大，组建一个专业化、标准化的呼叫中心也势在必行。

作为一种高专业、高信任的理财服务，信托业务是一种强效的金融补充工具，信托行业的服务标准要求非常高，对结合crm的呼叫中心要求高也是必然的。呼叫中心系统的业务逻辑合理性、完整性、数据安全性、及系统稳定性都成为项目成功实施的关键点。

蓝点呼叫中心结合信托专业的需求分析及自身对呼叫中心应用的多年理解，定制了完善的功能需求，开发出专业性非常强的信托理财呼叫中心，其客户呼入咨询服务及以电话为导向的全业务营销模式等应用均获得客户的高度认可，为北方信托的业务发展提供了有利的工具。

天津蓝点科技发展有限公司

软件事业部

## 坐席人员工作总结篇四

坐席，可以说是一个非常古老的词语，有几千年的历史了。到现在还口口相传，随处可闻，不过它成了赴宴的代名词。在我的记忆中，坐席就很简单，就是农村各家过红白喜事，村民及亲朋好友恭贺或吊唁受主家之请来吃菜喝酒。

我小时候，最感兴趣、最快活的事就是“坐席”。一来可以满足口腹之欲，解决馋饥，二来则是感到坐席很有尊严，成座上宾，能出人头地。

谁都知道，过去的岁月缺吃少穿，异常艰苦。一年到头碗里漂上个油花花都会让人羡慕不已，更别说喝点小酒沾点荤。自然，坐席是能沾上荤的最好途径。为此，我们就整天村里转悠，老盼着谁家过事，这样我们就可以大饱口福。

那个时候特别讲究，女人小孩从不上席的，这在我们家更是严格。家里来客吃饭，我和两个姐姐就沾不上边，就只能等客人吃完饭，然后才可以在桌上捡吃剩下残羹冷炙。我们经常看到，只要村里有人家过事，有的人行一点礼便拖家带口猛吃海喝。还有一些小孩高高兴兴能跟着大人去坐席，我们只有羡慕的份。因为父亲从不带我们，我们姊妹难以享受，心里也多有埋怨。所以我老想，啥时也能像大人一样，堂堂正正地坐在席上，自由自在地享受一番。

也记不起来是几岁开始，我就变成“大人”了。父亲是医生，也经常舞文弄墨，村里的红白喜事都离不开他。自然，每家行礼必不可少。也不知怎的，父亲从不坐席，村里主家招呼棚客，我是我家当仁不让的代表。这是我小时一直引以为荣的事。在我想来，父亲不去坐席可能不屑于抢食贪婪之态和



增色占便宜之嫌。别家小孩都由大人领着坐席，而我一个单刀赴会，确实有种君临天下堂而皇之的感觉。

我清楚记得，每次村里有红白喜事，父亲就给我五毛或一块礼钱，我屁颠屁颠给写礼人报上父亲的名字。后来，我经常跑路随礼，就在这一来二去间，慢慢懂得了礼尚往来。我狐假虎威，成了人熟知的“闵大夫”，坐席也就理所当然了。

傍晚时分，坐席的人陆陆续续进入主家。我也迫不及待地早早随村里长辈倚席而坐，满心欢喜地等待那一桌美味。在诸多小孩中，我是比较特殊的一个。一是由于父亲的缘故，大家都熟悉我；二来我一个人坐席，且有礼貌，大家比较喜欢。所以一大堆小孩被安排在一个桌子时候，我往往就逃脱了，我经常和大人就坐在了一起。我深深知道，一堆小孩坐席就是没王的蜂，胡抢乱懂，汤水乱溅，菜还没放稳当，你挣我抢，不一会桌上就狼藉一片。特别是那肥美的片子肉来的时候，一个个如饿狼扑食，多筷齐发，一扫而光。也许受父亲影响，要求吃饭细嚼慢咽，斯文有致，像这样那会有我的份。我经常举起筷子停在半空，看着他们厮杀完毕，盘子就剩下些薯块豆腐和配菜，片子肉早都无影无踪了。有些人更为桑眼，还没吃呢，先用手帕夹几个馍再说，连吃带拿，回去“孝敬”没来的一家老小，但怕把随礼的钱吃不回来就吃了亏。当然，我也有快的时候，往往每个菜夹一筷子，就不再动了。那时我还真的做派清高，不蹉那个浑。

和大人坐一块，就不用担心这些，你可以尽情地享用桌上美味。当然，我是最有眼色的。我往往坐在边上角上上菜的地方，好地方都让给长辈。我知道坐席在中国很有渊源，能坐席就有位置，有了身份。中国自古为礼仪之邦，坐席都长幼有序，排辈论资。所以能入此席，我也就莫大的荣幸了。接下来按照爷、伯、叔、兄长幼之序，端茶倒水，看酒递烟一番，自然我就特受礼遇，得到不少表扬。

吃席时，我跟着大人亦步亦趋，吃一口就放下筷子垂手而待。

有时添添水，挪挪酒壶，时刻保持父亲所谓的“君子”之相。不像孩子们在一起“吃乱翻”的感觉，一切井然有序。过去家里都有说教，长辈不动筷子，其他人就不得随意。更不能乱戳乱占乱挑食，远处的菜不得附身伸手去及。其实说心里话，那时的表现也是下意识，为的是和大人待在一起，不仅能不争不抢多吃点东西，还能听着大人们在一起谈天说地，胡吃海谝。但就在和大人们同席聊天说笑中，我也就慢慢懂得了人情世故，也逐渐知道了万象大千。

自此，几十年间，我俨然一个人物，经常出入席间，自尊地活着。父亲日常关于饭桌上的教诲，真是有了用武之地。他让我学会谦逊地聆听，能真诚善良地待友，能随和地谈笑风生。它更像一部百科全书，既能饱腹，也能醒脑。它让你在推杯送盏中学会察言观色，在闲聊交流中让你进退维谷，生命的质量在坐席中节节升华，也在坐席中尽情绽放。

坐席是父亲给我长大的机会，他不仅让我饱尝饭菜美味，更让我立足自我，感受人世间那酸甜苦辣，活出了人的情味。

本文作者：闵荣波(微信公众号：三贤文苑)

## 坐席人员工作总结篇五

“努力让人民群众在每一个司法案件中都感受到公平正义”，是<sup>v</sup><sup>v</sup>在<sup>v</sup>第四次集体学习时，对政法机关提出的努力目标和明确要求，体现了我国经济社会发展的必然要求和人民群众的殷切期待。省高院石时态院长提出的“诉讼不求人”司法理念是对法院诉讼服务在新时期工作的切实期盼和要求。为了让当事人真正感受到法院践行“打官司不求人”的便捷举措，诉讼服务中心将继续落实法院窗口建设，提高服务质量，落实好“四零”服务承诺，给群众以方便。

### 一、诉讼服务零距离。

在\*\*法院院党组的统一部署下，\*\*法院诉讼服务中心将原有的诉讼服务窗口设置的安全玻璃全部拆除，实现诉讼服务与当事人的零距离接触，让当事人到院不再有疏离感。

## 二、自助式诉讼费交纳。

通过与工商银行联系，\*\*法院诉讼服务中心在诉讼服务大厅窗口及执行缴费窗口逐步安装设置自动缴费pos机，当事人可在收到诉讼费及执行费等缴费单后，当场通过pos机进行费用交纳，减少当事人往返缴费的时间。现已实现97%的诉讼案件可当场缴费。

## 三、完善诉讼保全担保措施。

为方便当事人维护自己的合法权益，避免损失，方便当事人保全，\*\*法院诉讼服务中心经与中国人民财产保险股份有限公司大兴安岭地区分公司沟通，当事人在向法院申请诉讼保全时可到中国人民财产保险股份有限公司大兴安岭地区分公司办理诉讼财产保全责任保险，为诉讼保全提供担保。2019年共受理诉前保全26件，诉讼保全33件，让当事人的权益进一步得到保障。

## 五、设立诉调对接窗口、加强与社区联动

# 坐席人员工作总结篇六

## 一、95598电力客服坐席员的工作职责

- 1、负责受理电力客户关于用电业务咨询、信息查询、故障报修及投诉举报等事宜；
- 2、负责向有关部门或领导转达客户所需要解决的问题。
- 3、负责落实有关部门对客户所提问题的解决、处理情况并及

时答复客户。

4、按时做出月度运行情况分析，上报领导及主管部门。

5、对有关单位处理投诉、举报、报修等工作进行督办，并提出改进意见。

## 二、具备的专业业务技能

4、思路敏捷，文字和口头表达清晰、流畅，具有良好的倾听、理解与沟通能力，能够很好地辩明本企业与客户的关系。

5、具备良好的服务意识、心理素质、抗压能力与自控能力；

6、普通话标准，口齿清晰，有亲和力，仪表整洁，形象良好；

7、熟悉常用的应用软件操作，能够熟练进行中英文键盘操作；

## 三、懂得如何与客户沟通

良好的沟通有助于认识问题的本质，减少失误、减少摩擦，争取理解，争取资源；有利于提高工作效率，避免重复性工作；有利于创造性工作；有利于目标准确实施、实现！

要做到有效沟通；

一个人的成功，20%靠专业知识，40%靠人际关系，另外40%需要观察力的帮助。坐席员要做好客户服务工作，就必须不断地运用有效的沟通方式和技巧。随时有效地与客户接触沟通，才能真正了解到客户的真实想法，只有真正了解到客户的真实想法，才能知道如何去答复客户，来达到客户满意。有一个沟通非常成功的故事。那是在一架飞机上，有一位英俊潇洒的男孩，他非常年轻，手拿公文包，也许他是第一次坐飞机，对飞机上的设备不熟悉。当飞机飞到半途时，他起身向洗手间走去，他没看到门上的标识，用力地将门往里推，

门没有开，他又提高了力度向里推，仍是失败。这时有一位面带微笑的漂亮空姐走过来，她礼貌地向那位先生微微一笑点头问好，然后说道：“对不起！先生，我们这架飞机设计的门是向外拉的！”然后轻轻地帮他把门拉开了，一个轻柔地请进手姿加上友好地话：“先生，请进！”。不说那个潇洒男孩的反应，就空姐简单的话，不得不让我们佩服，首先是一句“对不起”礼貌有加，让人心里舒服。“我们这架飞机设计的门是向外拉的”空姐巧妙地将错误归于航空公司身上，将矛盾点转移，避免了双方尴尬的场面，不得不承认这是一个典型的沟通技巧。

沟通是一种过程，而不是一种结果！

沟通不是只有一种答案，而只是一种体会！

生活中、工作中不妨你也注重一下沟通的技巧，你将会有意想不到的体会与收获。

## 2、要懂得灵活的进行人际交往

在与客户交往的过程中，同样的目的，不同的实现方式，往往会导致天壤之别的结果，为了使与客户交往达到预期的最佳效果，在交际交往过程中，应该铭记以下几点：使用称呼就高不就低、入乡随俗、摆正位置、以对方为中心。

## 3、解决问题抓住主要矛盾

作为客户坐席员，需要应对来自不同行业、不同阶层的人，难免会众口难调，虽然努力去工作，但却难尽如人意。这时，就需要我们抓住主要矛盾，找到解决问题的突破口。主要矛盾解决了，次要矛盾也就迎刃而解了。观念决定思路，思路决定出路。有什么样思想，就有什么样的工作状态。

[结束语]95598呼叫中心是一个职能部门，经常受理客户来电、

来访投诉,与他们沟通时要把握好以下两个原则:

## 1、注重礼仪,微笑服务,态度积极

95598呼叫中心代表着一个企业的形象,所以每个坐席员一定要注意自己的自身形象,包括穿着化装、说话的语气和用词。无论来访者是何种身份,都要笑脸相迎(因为你的一言一行对方都看得见),给来电者留下美好的第一印象。在接听电话时,要主动问候来电者,并询问他所要找的人或所要办的事,语气要平缓,不能生硬,要准确记录来电者的重要信息,并及时帮他办理或转达。

## 2、耐心地倾听,积极地协调

坐席员常常会遇到一些带有负面情绪的来电者,这时坐席员首先要做一个忠实的听众,允许他们把窝火的心事发泄出来,从中找出问题的症结所在。可以办理的,与有关部门积极地协商,及时给予解决;因种种原因不能办理或无法解决的除了稳定来访者的情绪外,还要动之以情,晓之以理,耐心地做工作,尽可能地使他们平静下来,慢慢解释,达到理解或谅解。但工作中确有个别不讲理、故意刁难的来电者,最好的办法是使用缓兵之计,协商在一定期限内面谈处理。

第1篇:客服人员(英语坐席)岗位职责1.受理外籍客户日常报案、咨询。2.电话回访外籍客户。3.外籍客户投诉受理与解决。4.客服部的其他日常工作。第2篇:坐席代表岗位职责1.处理客.....

1.受理外籍客户日常报案、咨询。2.电话回访外籍客户。3.外籍客户投诉受理与解决。4.客服部的其他日常工作。.....

第1篇:坐席员工作规范坐席员工作规范一、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.....

抵抗坐席人员疲劳的十大技巧我们发现座席人员疲劳的原因通常是由于重复性的工作，而并不是在与暴躁的客户交流中产生的，这点也是出乎我们意料的，但这就意味着我们可以通过有效的.....

95598坐席人员深入生产一线学习业务知识公司对故障报修、修复、热点问题等高度重视，积极行动，完善管理制度、优化工作流程、进一步加强闭环管理，加强人员培训，进一步提升了公司9.....

## 坐席人员工作总结篇七

上半年，\_\_审判区在新区法院党组的领导下，在新区人大和上级法院的监督指导下，认真学习贯彻党的十八届三中全会和^v^^v^系列重要讲话精神，认真落实全市法院院长会议和区委二届一次、二次全会精神，以“努力让人民群众在每一个司法案件中都感受到公平正义”为总目标，以司法为民、公正司法为主线，以严格规范管理为抓手，以狠抓案件质效为突破口，以推进司法公开为重点，勇争一流，推进\_\_审判区各项工作再上新台阶，实现新突破。

### 一、立足审执工作，提升服务大局的潜力和水平

上半年，坚持立足审判执行工作，服务经济社会发展和保障民计民生，坚持维护公平正义，力求营造良好的社会法制环境。共受理各类案件6306件，结案4988件，结案率为，实现了收结案良性均衡循环。

(一)运用刑事司法手段维护社会稳定。受理刑事案件377件，结案305件，结案率为，判处罪犯387人。本着哪种犯罪对新区社会和谐稳定影响，人民群众意见就严打哪种犯罪的原则。

将打击的重点放在危害国家安全犯罪、严重危害社会治安的暴力犯罪、危害食品安全犯罪、严重影响社会治安和群众安全感的多发性侵财犯罪等。在高压严打的同时，坚定不移严把案件质量关，坚持罪刑法定，罪刑相适应原则，推进量刑规范化的进一步深化。目前，已对盗窃、抢劫、侵占等15类案件开展了规范化量刑工作。加大轻微刑事案件和解、刑事附带民事案件的调解力度，限度减少对抗，修复社会关系，刑事附带民事案件的调撤率到达了。用心参与平安建设，提高人民群众安全感，促进完善社会治安防控体系，保障人民群众安居乐业。

(二)以民商事审判保障经济社会发展和民计民生。受理民商事案件4152件，结案3130件，结案率为，调解撤诉率为。坚持能动司法理念，强化为经济建设发展保障和服务的潜力，加强与新区重点项目、重点企业、各类功能区的联系，审理好涉及新区建设、投资发展环境的案件，平等保护各类市场主体的合法权益，为改善投资发展环境，促进经济可持续发展发挥用心的职能作用。妥善审理医疗卫生、教育、就业、婚姻家庭、道路交通等方面事关民生的各类案件，继续做大做强医疗纠纷、交通事故等专业合议庭，把谋民生之利、解民生之忧作为工作的出发点和落脚点。

(三)调整行政审判工作思路支持依法行政。受理非诉行政案件32件，结案32件，结案率为100%。根据新区行政管理体制改革带来的新变化，用心调整行政审判工作思路。在办理好行政非诉案件的同时，将工作重点放在加强对行政机关的执法培训、开展行政法律宣传、预防和减少行政争议上，开展讲座培训7次，培训150人次。同时，用心向相关行政机关提出意见推荐，促进行政机关规范行政行为，向行政机关提出推荐6条，均被采纳。

## 二、立足规范管理，提升法院管理水平

今年以来，以搬迁新审判办公楼和信息化建设为契机，以制



度的全面清理和完善为重点，全力实现管理方式由人工到信息化、由粗放化到精细化的转变，实现用制度管人、管案、管事，促进了审判管理、队伍管理、司法政务和纪律作风的全面规范。

(一)以审判管理为中心，规范审判权利运行。一方面，大力加强司法过程标准化建设，严格执行法律规定的程序制度。先后制定了审判管理方面的规范性文件11项，加强立案、审判、执行、信访等各个环节的管理，让群众看到司法的严谨细致、严密规范。在立案环节，对诉讼服务窗口功能进行了明确标识，在立案大厅公示了立案工作流程和服务标准，对当事人询问实行首问负责制和一次性告知，限度减少当事人的往来奔波，减轻诉讼负担，让群众切身感受到热情、周到和便利。在审判环节，狠抓各类庭审规范和流程标准的落实，同时加大督察力度，杜绝了随意改变庭审时间、随意打断当事人或律师发言、随意进出法庭以及着装不规范等问题，确保当事人有理讲在法庭、证据举在法庭、疑惑解在法庭、裁判构成在法庭。在执行环节，进一步规范了执行行为，严格中止、终结执行程序，明确细化执行结案标准。正确适用查封、扣押、冻结、评估拍卖等措施，加强了对执行款物的管理，杜绝了消极执行、乱执行等问题。另一方面，严格规范审判权运行机制。上半年，用心稳妥推进“让审理者裁判、由裁判者负责”的改革思路。一是规范了合议庭办案责任制。规范完善、落实合议庭组成方式、合议庭评议规则、评议笔录规范等规定，确保合议过程在案件中留痕。二是规范院长行使审判管理权。透过研判审判质效数据、观摩庭审、评查案件等方式行使审判质量管理、审判效率管控、监督合议庭等审判管理职责。三是规范案件质量负责制。上半年，开展了建立健全案件质量职责制的探索，按照司法改革的思路，逐步推进办案质量终身负责。

(二)以制度建设为中心，规范法院日常管理。上半年，坚持贯彻严格管理、强化考核，注重督促、强化职责的原则，努力在抓制度修订、制度落实和求实效上下功夫。着手开展了

对以往的制度规定进行整理、修订和完善工作，共修订、完善了审判管理、司法礼仪、着装考勤、廉政纪律、教育培训等方面的制度21项。开展了制度的集中学习活 动，利用每周五下午的政治业务学习时间，组织干警对新修订的制度进行学习，提\_警对制度的重视程度，进而提高认识，主动的学习、掌握、了解、执行、落实各项制度和 对每项工作的要求。

## 坐席人员工作总结篇八

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。

10. 由于工作上的怠慢或失误引起火灾、人员伤害、财物损坏和遗失以及其它事

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。

12. 呼叫中心工作人员相互学习，积极配合同事间的工作和学习，在工作职责内

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

13. 按规定进行交接班，做好工作日志交接。接班人须处理好待处理工作。违反

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。

## 坐席人员工作总结篇九

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为银行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行中心大家庭般的温暖。

在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在银行电话银行中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。

2、注重克服思想上的“惰”性。

坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。

制定如下计划：

一、效完成外呼任务。

在进行每天的外，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于的客户我们要多进行预约回拨；再例如行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，

做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

二、加强自身学习，提高业务水平。

熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出；加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库；不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。

三、增强主动服务意识，保持良好心态。

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。

要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

## 坐席人员工作总结篇十

“11岁”的呼叫中心数字化管理

到了2008年年末，中国呼叫中心产业经历了11个年头，我上课时常问学生说，11岁的人在做什么？在念小学6年级！也就是我们中国呼叫中心产业只是一个小学6年级的孩子而已。有人说一代20年，我们才刚刚11岁而已，也就是我们基本上还在第一代的成长和摸索当中。

在这短短的11个年头，呼叫中心数字化管理，却走了相当长远的一条路，我总结了2008年数字化管理的三大发展是：

1、中国特色的呼叫中心管理

我问这问题是很自然的，男孩子要追女孩子要怎么追？在马路上看到一个好可爱的姑娘，决定跟在后面，看看她在哪里

上班，跟到一栋大楼后面，发现她在这里上班，决定在外面等她下班出来，等到晚上7点，看到她姗姗走出了大楼，心理非常高兴，决定晚上回家写一封情书，隔天7点过来跟姑娘当面表白。但隔天晚上7点在大楼外面等她，有等到了吗？从此再也没有看到了。大轮班这种神出鬼没的上班方式，我当时完全不能理解。

我在台湾的经验也完全用不上，我只好跟这厂商在美国的总部求救，当时从英国派了一个超级专家，经验超级丰富，排过4百家以上呼叫中心的班务，这位专家当时到大陆时，我到机场去接他，他看到我，说：“许先生，麻烦你帮我定2天之后的班机，我2天后要回去。”我随侍在他身边，渴了帮他倒水，热了帮他搧风，总归是美国专家嘛，是我们中国这些顾问的梦中偶像。两天后，这个专家走了吗？没有。

他说：“许老师（连称呼我的方式都改了），麻烦帮我定两个礼拜之后的班机。”两个礼拜之后，这位专家走了吗？走了，但在机场，他看着我，流了两行英雄泪，说：“这是什么鬼地方啊，以后不来了。”

老外这些专家，终于明白了中国呼叫中心产业有中国自己的特色，有自己的苦，自己的痛，没有在这片土地上吃过这些苦痛的人，是不能明白的。

在欧美，话务员数量跟座席数量不会非常悬殊，座位利用不会非常紧张，也没有分组上下班的观念，班长不必一定要跟着整个班组上下班才行，客户也不会晚上还打这么多电话到呼叫中心。

中国的客户具有中国独有的往来模式，许多大城市都有大量的流动人口，这些客户打电话的习惯跟当地人打电话习惯是不相同的，不明白中国客户群体打电话的特色，只是盲目的套用欧美的管理模式，被证实是完全没用的。

到了2008年，许多国外的呼叫中心设备厂商还是没有办法解决中国特有的呼叫中心难题，还是一味的想要移植海外的管理经验，或许这就是这些厂商到目前还没有成功的原因。

## 2、理论先行于科技

11岁的中国呼叫中心管理，许多理论在2008年开始变的成熟，特别在绩效管理这一块，原先让人头痛的问题纷纷有了答案，人们开始知道应该要把组织文化跟数字化管理相结合，体认到所谓的绩效管理，就是提出一个核心理念，用这个核心理念来凝聚大家的信念和认同，然后找到一个可以测量这个核心理念的方法，这就是绩效管理。有了这些思路，以前让我们最头痛、不知道应该要怎么评估绩效的工作岗位，像是排班、现场管理、培训、知识库采编等等，开始有了绩效管理的办法。

我到一個呼叫中心當顧問，他們為培訓工作下了這樣的核心理念：“找到最有效的方法、提高員工技能、防止錯誤再度發生。”然後給這句核心理念考核的測量指標就是：培訓滿意度（找到最有效的方法）、話務員的業務考試成績（提高員工技能）、質檢發現的業務差錯率（防止錯誤再度發生）。

他們利用了一句核心理念讓所有培訓部同事知道培訓到底要達成什麼目標，然後找到了三個指標來測量這個核心理念。

另外一個呼叫中心也很有趣，對於知識庫採編給了這樣一個簡單的核心理念：“隨時隨地都能查到需要的知識。”而測量這句核心理念的指標就是：採編即時性（隨時隨地都能查到）、採編準確性（需要的知識）。

對於投訴管理，有一家呼叫中心給了這樣的核心理念：“在最短的時間內，有效的解決客戶問題。”而測量這個理念的指標就是：一次解決率（在最短的時間內，有效的解決）、處理時效（在最短的時間內）、圓滿結案比率（有效的解



决)、越级投诉率(有效的解决)。而他们对于什么是有效的解决,做了更深入的分析,如果是这个岗位解决不了的客户,这个岗位硬是要解决,也是无效的,所以他们做了客户分级处理的机制。排班呢?——在适当的时间,安排适当的人力。现场管理呢?——在适当的时间,确保适当的人力。

怎么测量上面这两个理念,在呼叫中心短短的11年当中,戴明的标准差理论终于开始得到了采用,许多呼叫中心利用了标准差的概念,发展了测量上面两个理念的方法。

戴明的控制图更是许多呼叫中心数据分析人员必备的分析工具。可惜的是,呼叫中心管理理论发展的越来越成熟,但呼叫中心的硬件设备、软件设备却没有让人感觉到有大幅的成长,2008年一整年,让人从心里产生“哇”那一个激动感觉的科技应用,几乎没有看到。

呼叫中心硬、软件设备到了2008年,主要还是停留在记录客户信息、取代重复劳动力的想法之上,设备厂商和呼叫中心运营者脱节的相当严重,我到呼叫中心听到最多的抱怨就是:“老师,你讲得很好,但我们根本没有这样做,因为我们设备里面,连这个数字和指针都没有办法产生。”当呼叫中心管理变成以“设备为核心”的管理方式,而不是以“应该要管理什么”来进行管理,科技对管理不再是个助力,反而变成了阻力。

2008年让人最失望的呼叫中心应用应该是排班软件莫属了,一整年的发展大大低于厂商的预期,许多呼叫中心运营者都表达了兴趣,却采取观望的态度,原因很简单:我们需要找到解决中国特色的排班方式,而不是直接套用老美的思路。质检的硬软件应用也是让人非常失望的一年,质检最基本的问题是:如何确保质检员打出的分数具有准确性,如果质检员打出的分数没有可靠性,那质检的作用会从根本受到怀疑,大部分质检的硬软件应用连这个最基本的问题都解决不了,让质检工具沦为简单的表单输入而已。

质检另外一个目的是从质检分数中找出问题，但戴明理论告诉我们，我们应该要观察一个话务员的连续行为，观察到他行为变化的规律，才能从中找出要改善的地方，而大部分质检的硬软件应用只是给你一个非常简单的错误统计的总结，缺少了质检真正需要的分析工具。

希望2009年，呼叫中心设备厂商能够提出让人激动的科技应用，真正解决呼叫中心的管理难题。

### 3、数字化管理开始从源头管起

我常举一个例子，要管好你的男人，就要先管好他的钱，他的钱就是他的源头指标。

在2008年，许多源头指标纷纷被找了出来，例如排班的源头指标被发现是排班契合度，这个指标的计算方法也被明确的定了下来。而人们发现，呼叫中心最重要的两个源头指标就是：一次解决率和情绪管理。情绪管理在前两期客户世界杂志当中，东莞移动的一篇文章当中有精彩的研究。

一次解决率在我前面几篇文章里，做了非常详细的描述。虽然2008年呼叫中心测量一次解决率的比率可能连5%都不到，但由中国移动和几家银行领头开始大规模的测量一次解决率，他们的实证经验获致了巨大的成功，客户满意度提高了，客户来电量降低了，我相信一次解决率应该会成为2009年最受到普遍采用的呼叫中心管理指标。

我也相信2009年会有更多的源头指标被找出来，寻找源头、管理未来，应该会成为2009年呼叫中心数字化管理的重要趋势。

总结2008年呼叫中心数字化管理的发展，可以说2008年是“中国数字化管理的理论年”，但非常可惜的，却不是“科技应用年”，理论需要科技应用的支撑，2008年年底，

我们遇到了全球金融危机，我没有办法预测呼叫中心厂商可能的发展，但只能衷心期盼2009年会是“具有中国特色的数字化管理科技 应用年”。