

年终工作总结组织建设方面 个人工作总结方面电话客服年终工作总结(模板5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

年终工作总结组织建设方面篇一

在这岁末年初之际，我回首过去、展望未来。过去的一年里，在公司的指引下，在上级领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我在工作上、学习上得到了很大的进步。在这一年里，总的来说我在公司还算顺利、平稳。20__年对我来说，是有意义、有价值、有收获的一年。一年来，我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，时刻牢记为客户服务的宗旨，在平凡而普通的工作岗位上，努力做好自己的本职工作，在上级领导和同事们悉心关怀的指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但是也存在有一定的问题和不足。

1、工作中有急躁情绪，有时生产任务急于完成，反而影响了生产进度和质量。

2、处理一些工作关系时，还不能得心应手，工作起来显得措手不及，无从着手。

20__年，我的主要任务是负责喷画生产进度，派车出货和处理一些客户的要求意见，以及公司里面喷画所发生的问题，同时还要负责跟好“广告”的所有喷画安装业务，以及一些其他散户的跟踪服务。“广告”xx年的总业务量已突破26、7万，去年19、3万，比去年增长了7、4万，在公司客户业绩排行榜上名列前三名，当然，这些都不是我个人的工作成绩，

是经过大家的共同努力而来的成绩。在此，我要感谢……以及工程部的全体人员，公司的各部门领导、员工对我的大力支持和帮助，没有你们的支持和帮助，也就没有我今天的成绩，今天我在这里借此机会向在座的各位领导、各位同事说一声，谢谢你们！

回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步，也认识到了自己的不足之处，理论知识水平还比较底，电脑办公技能还不够强，针对自己经验不足及知识面薄弱的问题，我对来年的工作作好自步的设想。

1、加强理论学习；

2、加强现场管理力度；

3、提高沟通能力。一定要认真克服自己的缺点，发扬成绩，自觉地把自已置于上级领导和同仁的监督之下，刻苦学习，勤奋工作，做一名对有能力的人，为发展作出自己的贡献。最后，感谢大家的辛勤工作以及各位对我的大力支持，在此我在这里先给大家拜个早年，祝大家虎年吉祥、合家欢乐、在新的一年里工作顺利、万事如意！

年终工作总结组织建设方面篇二

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生财富！我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员！

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

×号在公司团队建设中是难度系数单位中心员工年龄差别大用工方式不统一薪酬待遇偏低工作烦琐压力大个人素质要求高而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭“客服中心是防火墙话务员是灭火器”这是×号日常工作真实写照常戏称“客服中心对外是矛盾汇集中心对内是克服困难中心”事实确如此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力?怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响?通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义我认为：有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在×号日常管理中工作中将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁：面对市场面对客户所呈现必须是已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信！

二、细化基础管理量化绩效指标营造了公平、公正、公开考

核氛围

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中心日常管理工作简单概括。

以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公平看待他人限度发挥员工工作积极性营造了积极向上、争先创优竞赛氛围。

三、防微杜渐及时纠偏甘当“灭火器”愿做“防火墙”

如果说营销谈单难度大那么服务补救工作难度系数将更大大家都知道商业谈判中信任是基础讨价还价是过程双方歧义在于怎样让利益化然而客户投诉不同于商业谈判其工作难点在于要在最短内进行情感修复信任感重新建立宽容、耐心是基础审时度势是关键圆润沟通靠功底降低损失是目赢回客户是效益。

20xx年初我一上任就面临了重大投诉考验南郊ip计费出现错误用户王越级投诉要求赔偿自装机之日起总话费共计×万元否则就要向媒体曝光接到投诉后我多次上门与用户进行沟通但该用户执意坚持要求赔偿经过多次交涉我由于用户职业性质不愿事情闹得太大虽其原与电信有积怨想获取个人利益但有恐被组织知晓影响前途针对用户这一特殊心态制订一系列补救措施通过锲而不舍努力得到用户理解在规避企业风险同时也让用户对企业及本人有了新认识。

如果说20xx年初计费错误越级投诉处理案例在高总指导下我是小试牛刀那么20xx年底至20xx×户“一机双号”用户安全退网无一越级申告让我初显身手在每件处理客户投诉时我不是仅仅为了平息事端了结投诉而努力更重要是在得到客户认

可同时也要让客户对电信不断追求卓越提升服务质量有更多新认识我深深体会到：服务质量是企业生命线服务效益这看似简单体味之后却内涵丰富它让我清晰地认定我所从事职业意义多么重要更坚定了我严格管理防微杜渐及时纠偏愿当企业服务质量防火墙信念。

感到非常欣慰是自×号成立至今凡经我手各类棘手用户争议、×和上级领导转办投诉都得到了圆满处理许多被认为比较“难缠”客户与我交上了朋友建立良好关系。

自信来自专业专业来自学习×号自成立之初就建立了严格学习制度月初根据工作实际情况制订详细培训计划要求员工按时参加按计划执行重视培训每过程更关注培训后知识掌握和应用在月底进行考试并将考试结果运用到内部工作考评中去通过多形式培训方式如：案例分析、业务讨论、专家讲课等鼓励员工贡献和分享她们经验、技巧和实践由个人知识变为团队知识使得一员工可以通过学习避免重犯类似错误；另一再出现同类问题后员工可以少走弯路及时准确地处理好客户需求。

为了积累工作经验交流和沟通每月每位员工写一篇工作日记或学习心得内容和格式不限通过每月练笔大家文字水平均有不同提高更重要是从字里行间我能捕捉到员工思想动态引导她们达到知识共享目。

随着对客户响应速度提速服务标准不断提升岗位对员工工作技能和个人素质提出了更高条件不仅要他们要掌握各类电信业务熟知电信各个生产环节和流程同时还应具备较强沟通能力和营销技巧在日常培训工作中业务知识、操作技能、服务技巧、优质客户服务意识及服务行为规范是经常所涉及但员工对电话营销知识和宽带障碍预判断、预处理仍需培训力度近期在高总亲自部署和大客部、公客部大力支持下何骏驰、付建峰两位网络精英牺牲休息现场指导并将编辑宽带业务培训教材以培训效果。

五、以阳光心态笑看花开花落面临困难仍能保持长效工作热情

20xx年元月我从多媒体分局调入×号当时正值公司劳动人事改革人员紧缺工作地点分散由于是新成立单位工作流程与管理制度无章可循一切一切需要我从头做起面对挑战我胆怯边顶班边学习边摸索边总结在最短内调整好角色适应了新岗位凭借着高度责任心和持久工作热情积极主动有计划有步骤地实施着×号机构搭建和内部管理建立了一套较为科学管理办法和激励机制理顺关系让各界面工作流程闭环而流畅扎实基础管理工作在省公司组织渠道建设与优质服务工作检查中多次受到了好评20xx所在中心被分公司授予“优质服务窗口”和“先进生产集体”称号20xx年评为“先进工会小组”申报了省青年文明号荣誉称号。

20xx月公司实施bpr流程重组后我角色发生了变化——从中心主任转换成中心副主任我服从组织安排及时调整心态转变角色积极配合主任工作在近两月中编写了《×号流程执行手册》组织中心员工开展岗位练兵活动分析×号行业特点收集编写了三万余字《坐席代表培训手册》；为了有效提升坐席代表专业水平我抓住要点分别搜集和整理了《adsl学习手册》、《互联星空知识问答》、《小灵通解答手册》、《坐席代表发音技巧》为中心内部员工培训提供了保证。

在我已近20年工作经历中无论是高岗低聘时还是竞聘落榜时我总能及时调整心态笑对逆境保持长效工作热情自始至终我心底有最朴素想法：岗位级别可以低些工资待遇可以少些但对工作标准降低所带领团队服务质量和工作效果更降低努力工作是我应尽本分带好团队仍是我职责所在。

两年来匆匆而过我见证了客服中心从无到有从小到大从×到×员工从×人增至今天×人一次次服务提升中无论是机房搬迁还是人员培训或日常管理我尽职尽责不敢有丝毫懈怠用

脑去思考用情去管理用心去工作当看到客户从敌意到满意从对立到认同我感受到工作快乐享受到实现自我价值快乐我爱我岗位我更爱我所在团队克难奋进一起战斗相互鼓励相互感动同甘共苦风雨同行共同走过最初艰难创业路这段人生经历使我对岗位理解和×号认识得到了不断升华!

年终工作总结组织建设方面篇三

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到电话客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的电话客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上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。

首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电话客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几点：

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为电话客服服务人员，我深刻体会到

学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

1、作为电话客服人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2、在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3、不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

三、微笑服务——电话客服基本素质之一

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名电话客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我

保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉俱加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

以上只是我作为一个新人的浅薄见解，在20__年的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

年终工作总结组织建设方面篇四

期货法律法规方面硬性记忆要点（总结）

以下小总结有部份是网上找到的，一些是本人附加的，希望对各位考友有帮助！

以下大家一定要记的，其他内容比较文字化，多看书就行了。

（记住特殊情况时的规定，一般情况下看清主体往上套就行了）

1、《期货交易所管理办法》（2007/04/15施行）：

10日内（和会议有关），3日内（限制结算会员业务范围）

2、《期货公司管理办法》（2007/04/15施行）：

5个工作日内（一般情况），5日内（控股股东、实际控制人股权发生重大变更及事故）

3、《期货从业人员管理办法》（2007/07/04施行）：

10个工作日内

4、《期货公司董事、监事和高管人员任职资格管理办法》（2007/07/04施行）：

5个工作日内（一般情况），3个工作日内（采取强制措施或代为履行职责），10个工作日前（撤换首席风险官）

5、《证券公司为期货公司提供中间介绍业务试行办法》（2007/04/20施行）：

5个工作日内（与期货公司签订变更、终止委托协议），2个工作日内（重大事项）

6、《期货公司金融结算业务试行办法》（2007/04/19施行）：

3个工作日内

7、《期货公司风险监管指标试行办法》（2007/04/18施行）：

5个工作日内（一般情况），2个工作日（现场检查），3个工作日（解除限制措施）

8、《期货从业人员执业行为准则》（2003/07/01施行）：

10个工作日内

期货公司申请各种业务资格的条件

金融经纪业务资格：

前2个月风险指标合格，高管近2年内无违法违规行为，公司近2年内无违法违规行为（股权变更比例超过50%的除外），控股股东净资产不低于3000万元，控股股东、实际控制人近2年内无违法违规行为。

金融结算业务资格：

已取得金融经纪业务资格，负责人具有2年以上经历，高管近2年内无违法违规行为，公司近3年内无违法违规行为（股权变更比例超过50%的除外），公司3年内未出现严重风险事件（股权变更比例超过50%的除外），控股股东、实际控制人持续经营2个会计年度以上，控股股东、实际控制人近2年内无违法违规行为。

金融交易结算业务资格：

注册资本不低于5000万元，前2个月风险指标合格，前3个会计年度至少1年盈利，每季度末客户权益总额不低于8000万元，控股股东净资产不低于2亿元，或控股股东净资本不低于5亿元，或控股股东净资产不低于8亿元。

金融全面结算业务资格：

注册资本不低于1亿元，前2个月风险指标合格，前3个会计年度持续盈利，每季度末客户权益总额不低于3亿元，控股股东净资产不低于10亿元，或前3个会计年度至少2年盈利，每季度末客户权益总额不低于1亿元，控股股东净资本不低于10亿元，或控股股东净资产不低于15亿元。

首席风险官，独董，董事长，监事会主席，经理层人员———要通过资质考试认可

首席风险官，法定代表人，经理层，营业部，财务负责人——要具有期货从业资格

年度报告签名确认——董事，高级管理人员，财务负责人

月度报告签名确认——法定代表人，经营管理主要负责人，财务负责人

申请金融期货结算业务资格需要先取得（金融期货经纪业务）资格。取得金融期货经纪业务资格的期货公司可向期货交易所申请（非结算会员）资格。期货公司金融期货结算业务资格分为（交易结算业务资格）和（全面结算业务资格）

金融经纪业务资格：前2个月风险指标合格，高管近2年内无违法违规行爲，公司近2年内无违法违规行爲（股权变更比例超过50%的除外），控股股东净资产不低于3000万元，控股股东、实际控制人近2年内无违法违规行爲。

金融结算业务资格：已取得金融经纪业务资格，前2个月风险指标合格，公司近3年内未因违法违规经营受过刑事处罚或行政处罚、未出现严重的期货交易风险事件、期货结算风险事件，（股权变更比例超过50%的除外），控股股东净资产不低于3000万元，高级管理人员、控股股东、实际控制人近2年内未受过刑事处罚，未因违法违规经营受过行政处罚。

申请金融期货交易结算业务资格需要先通过金融期货结算业务资格（限期在6个月之内）后再附加条件为：董事长、总经理和副总经理中，至少2人的期货或证券从业时间在5年以上，其中至少1人的期货从业时间在5年以上且具有期货从业人员资格、连续担任期货公司董事长或高级管理人员时间在3年以上。注册资本不低于（5000万元），净资本不得低于（4500万元）。控股股东净资产不低于2亿元，或控股股东净资本不低于5亿元，不适用净资本或类似指标的，净资产不低于（8

亿元)。前2个月风险指标合格，前3个会计年度至少1年盈利，每季度末客户权益总额不低于8000万元。

申请金融期货全面结算业务资格需要先通过金融期货结算业务资格后再附加条件为：董事长、总经理和副总经理中，至少3人的期货或证券从业时间在5年以上，其中至少2人的期货从业时间在5年以上且具有期货从业人员资格、连续担任期货公司董事长或高级管理人员时间在3年以上。注册资本不低于（1亿元），净资本不得低于（9000万元），每季度末客户权益总额平均不低于3亿元，控股股东期末净资产不低于10亿元，不适用净资本或类似指标的，净资产不低于（15亿元）。前2个月风险指标合格，前3个会计年度持续盈利，或前3个会计年度至少2年盈利，每季度末客户权益总额不低于1亿元，控股股东净资本不低于10亿元，或控股股东净资产不低于15亿元。

年终工作总结组织建设方面篇五

大家上午好！我叫xx是分管保洁工作的副主管。今天，公司召开20__年度保洁工作表彰大会，借此机会，向各位领导汇报一下，我在20xx年一年的工作情况，对于在工作中发现的问题和不足，请各位领导加以批评和指正。

20xx年是不平凡的一年，使我们感到无比的光荣和自豪。作为保洁员，我们担负着各村的环境净化工作，深知自己的责任重大。公司领导及镇村主管环境工作的领导对此极为重视，这就要求我们严格按照公司制定的各项规章制度，认真负责的做好本职工作。

我本人是自担任村保洁小组组长以来，我团结同事，对工作认真负责，服从领导。我本人也有自己的卫生责任段，在完成本职工作的同时再检查其他保洁员工作。能够严格按照公司领导的工作安排，完成村保洁员的保洁区域划分及清扫工作。20xx年底，由于我在工作上的良好表现，我被公司领导提

升为副主管，安排分管13个村及镇府前公路卫生保洁的管理工作。岗位发生变化，责任随之加重，在公司领导的鼓励下，我克服心里压力走上这个工作岗位并逐步进入角色。在工作中，我努力做到如下几点：

一、努力向老领导请教工作经验，认真学习公司的各项规章制度，掌握了解各村的环境卫生情况，发现问题及时整改并向上级汇报。

二、与组长及组员及时沟通，了解保洁员的心理和工作情况。

三、定时在各村分别召开保洁员会议，宣传公司制定的各项规章制度，安全生产责任制度等。

要求保洁员认真执行，特别是保洁小组组长要带头执行，严格管理。把卫生保洁工作提升到一个新的层次，为我镇创建环境优美做出应有的贡献。

在公司领导的正确带领和大力支持帮助下，通过近4个月的努力工作，各村卫生保洁状况发生了根本的变化，保洁员的工作积极性提高了，责任意识和安全意识明显加强。这当中，我本人也付出了很大的努力，为了能每天多到几个村检查卫生保洁工作，我专门购买了一辆电动自行车，每天早出晚归。有的时候，个别同事不理解我的工作，会在背后有些小议论，加上家人的不理解，我曾经一度想要放弃，但是我坚持住了。对于工作，我不能辜负领导和同事对我的信任和厚爱，我也只有更加努力的工作，来回报他们。事实证明，我的工作得到了大家的认可，就算是辛苦一些也是值得的。

新的一年，在公司的领导下，我要更加努力的工作，认真负责，严格要求，团结同事，把保洁工作做好，为我镇争创全国文明生态镇做出一份贡献。