

移动客服年终总结个人 移动客服话务员 工作总结(优质5篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

移动客服年终总结个人篇一

尊敬的领导：

您好！我叫，毕业于安徽省学院化学与生命科学系生物科学专业。

7月至9月，我在移动公司10086任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现就将我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

2. 作为客服人员，需要一定的技能技巧：

(1) 学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2) 不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽

心尽力去做到。在移动公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3) 勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

3. 作为客服，需要一定的技能素质：

(1) 良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

(2) 丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

(3) 要学会换位思考，我们在考虑自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。

移动客服年终总结个人篇二

以“正德厚生，臻于至善”为核心价值观的企业文化理念体系，是*移动在继承和发扬中华民族优良传统的基础上，以经典的企业文化理论为参考，借鉴国际先进企业的经验，

结合当前的形势和面临的挑战，而形成的理念体系。

“正德厚生，臻于至善”的核心价值观，是*移动在多年的艰苦创业、改革创新奋斗历程中总结和提炼出来的价值评价标准，是员工自身的存在价值和意义的定位，是员工把握自身行为方式的标准。

“正德”指正身之德，明确员工的行为要符合道德规范，要自觉承担各自的责任和义务，强调个体的责任和自我约束的责任意识；“厚生”指关爱、尊重社会民生和一切自然界的生命体，强调企业的社会责任和对社会的贡献；“厚生”的责任意识是企业员工的立身之本；“正德厚生”强调的是自觉承担责任的意识和勇于承担责任的行为。

“臻于至善”则是一种以卓越为核心的境界，表明*移动现在正处于一个上下求索、不断进取、不断完善、自我超越的持续提升过程。应正确面对机遇和挑战，正视新形势下的新问题和新困难，以移动信息专家的品质，精益求精、尽善尽美，致力于追求完美和极致，致力于巩固和加强企业发展的核心竞争力，致力于创造并保持竞争新优势，努力实现超越自我，做世界一流通信企业。

“创无限通信世界 做信息社会栋梁”的企业使命，具体描述了*移动的根本责任和任务，体现了*移动员工为实现从优秀到卓越新跨越而努力奋斗的行为共识。

努力构建能够“随时、随地、随意、无极限”的沟通*台，使人们能够自由地共享知识、自由地沟通传递情感，着力提升人们的生活质量，为人们创造无限通信世界，是*移动的责任和使命。

“做信息社会栋梁”是*移动自愿承担的社会责任。信息的高效流通和应用信息创造财富，是信息社会的基本特

征。*移动致力于推动技术创新、业务创新和运营模式创新，致力于引领社会信息化建设的潮流，致力于为消费者提供高效便捷的信息交流方式，努力使消费者更多地获得信息，更好地利用信息，并将信息转化为财富。

“成为卓越品质的创造者”的企业愿景，是*移动实践核心价值观，为完成企业使命而奋斗过程中的方向性体现，是*移动的中长期战略和发展蓝图。我们将努力适应市场需求，持续保持企业价值的快速增长，努力在产品的功能性、服务的系统性、体验的崇尚性、内容的时尚性等方面不断创新，创造持续差异化竞争优势，实现新的跨越。

“正德厚生，臻于至善”的核心价值观，明确了企业的社会定位，告诉了“我们是谁”“创无限通信世界 做信息社会栋梁”的企业使命，告诉了“我们要做什么”“成为卓越品质的创造者”的企业愿景，告诉了“我们的目标是什么”“整个企业文化理念体系的核心内涵，是“责任和卓越”“*移动只有在创新发展思路、创新经营模式中学习和实践企业文化，才能全面增强“责任和卓越”意识，才能在实际工作中“勇担重任”“追求卓越”

牢固树立“客户至上”的服务观念，始终把“为客户创造价值”放在首位。只有能为客户创造价值，我们的企业才会赢得市场，保持持续、长久、快速的发展。社会信息化是当今社会发展的主旋律，认真把握各行业和客户的信息需求，为客户创造价值是*移动推进社会信息化建设义不容辞的责任，社会信息化建设也为企业的发展提高了广阔的空间。

以技术创新、业务创新和运营模式创新为着力点，致力于业务发展。为完成“创无限通信世界 做信息社会栋梁”的企业使命，实现“从优秀到卓越”的跨越，我们必须以

市场和客户为中心，不断提升管理能力和创新能力，坚持“蓝海战略”努力开发新的市场空间。以客户感知为评判标准，认真分析客户的消费习惯和特点，研究开发新产品、新业务，提高移动通信的增加值；创新产品推广模式，使研发成果能迅速地转化为市场效益。大力发展新客户，紧紧抓住手机媒体化和手机多用化的趋势，以优质的服务和创新的业务，持续满足客户多样化、个性化和信息化的需求，做移动信息专家。

积极服务社会，勇担社会责任，为社会创造价值，做优秀企业公民，为构建社会主义和谐社会做贡献。企业是社会的细胞，在努力营造充满生机和活力的企业内部氛围的同时，我们应积极参与社会事业建设，服务大众，服务社会，促进各行业的共同发展。完善应急通信保障体系，积极做好大型公众活动、抗灾救灾及突发性事件时的应急通信保障工作。

面对客户，我们用心沟通；面对社会，我们真诚服务。将“责任与卓越”的企业核心理念，自觉地融入到脚踏实地、兢兢业业的*凡工作中，在创新中学习和实践企业理念，努力实现从优秀到卓越的新跨越。

移动客服年终总结个人篇三

在学院的统一部署下，我今年寒假利用十五天的时间在*移动集团x分公司完成了寒假实习任务。

*移动通信集团公司x省移动通信公司是遵照*关于政企分开，邮电分营、电信重组改革精神的要求，于1999年8月12日独立运营，是*移动通信集团全资子公司，辖8个地市分公司，三个直属单位和40个县(市)营业部。

为了了解通信公司的实际运营模式，熟悉通信公司的运作方式，将自己所学到的知识在实际工作中加以检验，明确自己

企业的定位，为明年的就业做好见习准备，通过与x移动公司人力资源部的联系，经过人力资源部与综合办公室的两轮面试，最终留在该公司实习。

在实习中，我注重了与领导和同事的沟通，培养了自己的团队精神，加强了自己的集体荣誉感。我相信十五天的实习，将成为我人生华美乐章中，一个青春激扬、跳动的音符！

企业核心竞争力是指企业独具的、支撑企业可持续性竞争优势的核心能力。它可更详细表达为，企业核心竞争力是企业长时期形成的，蕴涵于企业内质中的，企业独具的；支撑企业过去、现在和未来竞争优势，并使企业长时间内竞争环境中能取得主动的核心能力。通过在x移动近一个月的实习，使我意识到：

企业的一般竞争力，如营销竞争力、产品竞争力等，只是企业某一方面的竞争力，而企业核心竞争力却是处在核心地位的、影响全局的竞争力，是一般竞争力的统领。从企业核心竞争力不同表现形式角度可将企业核心竞争力分为三类：核心产品、核心技术和核心能力。他们之间关系密切，产品来自技术，技术来自能力。

在竞争的环境中，为什么有的企业能长盛不衰，有的只能成功一时，有的企业却连一点成功的机会都没有？人们无法简单地从企业所处的行业、企业所有制结构、企业的组织形式、企业的规模或企业管理层和员工的努力程度等方面解开这一问题的谜底，因为这是企业核心竞争力的本质决定的。

企业之间竞争的实质，就是企业为其生存和发展进行的对环境中企业所需资源的争夺战，企业竞争力是企业争夺环境中资源的能力。传统企业竞争力理论未能对企业长期性的盛衰原因做出令人满意的回答。核心竞争力理论从对企业的短期性资源优化配置能力的研究，延伸到对企业的长期性资源优化配置能力的研究。为确保企业可持续性生存和发展，就必

须要有比其竞争对手更强的长期性优化配置资源能力，也就是必须要有很强的核心竞争力。

crm管理系统所起的作用是实现前端互动营销与客户服务、客户支持、客户追踪、客户挖掘和客户自助，在吸引并留住客户的同时与商业伙伴和供应商保持良好关系，最大限度地挖掘和协调利用企业资源，包括信息资源、客户资源、生产资源和人力资源，拓展企业的生存空间，提升企业的核心竞争力。

从80年代中期开始，为了降低成本，提高效率，增强企业竞争力，许多公司进行了业务流程的重新设计。为了向业务流程的重组提供技术，特别是信息技术的支持，很多企业采用了企业资源管理系统erp(enterpriseresourceplanning)或与之名称不同，但实质类似的信息系统，这一方面提高了企业内部业务流程(如财务、制造、库存、人力资源等诸多环节)的自动化程度，使员工从日常事务中得到了*，另一方面也对原有的流程进行了优化。由此，企业完成了提高内部运作效率和质量的*任务，可以有更多的精力关注企业与外部相关利益者的互动，抓住商业机会。在企业的诸多相关利益者中，作为上帝的顾客的重要性日益突显。企业的客户(包括个人和团体)也要求企业更多地尊重他们，在服务的及时性、质量等方面都提出了高要求。企业在处理与外部客户的关系时，越来越感觉没有信息技术支持的crm力不从心□crm系统应运而生。

移动客服年终总结个人篇四

有人说时间飞逝如光箭，现在我终于体会到了。不知不觉中我都来公司一年多了，在20xx年里，本人在公司各级领导的正确领导下，在同事们的团结合作和关心帮助下，较好地完成了这一年的各项工作任务，在业务素质和思想政治方面都有了更进一步的提高。为了更好的促进工作，我现将这一年

多来我个人工作总结汇报如下：

在刚进公司那时，一直都是在紧张的学习服务用语和普通话的加强练习。都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。可其实我们每天并不需要做多么多么大的事情，只要我们把自己工作上的每一个细节都坚持细心做好了，就是一件很了不起的事了。作为新来的我，我首先感谢我的同事对我的关心和照顾，使我对我的工作越来越有信心。

可是，往往好多事情我们都以为一切只要开始了，只要什么都准备好了，一切就不会有问题了，可是结果· · ·却总不是我们想象中的那么好。平时几个同事一起工作的时候，都觉得可以了，不会有问题了。刚开始的时候，或多或少的有些紧张，而一紧张就会有时忘记了导语。还好自己及时调整过来。后面跟新来的同事们交流和老同事们请教时才知道，原来多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧张的。所以，我觉得，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。我也绝对不会允许自己这么简单的事情都不能做好，相信自己一定能行！后来，我每次坐在电话前面的时候就深呼吸一口气，然后调整好心态，慢慢的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。我相信这并不会影响我日后的工作，我相信我一定会一直坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并努力做好自己的本份工作。

俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语，除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

一、积极打电话。在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

二、表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与客户

互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的公司员工。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我会从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

20xx年一年我将进一步发扬优点，改进不足，拓宽思路，求真务实，全力做好本职工作。为此我将一年工作计划如下：

一、是加强工作统筹。根据公司领导的年度工作要求，对下半年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

二、是加强工作作风培养。始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这一年半时间的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作。在今后的工作里，我相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有最好，只有更好。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好！

移动客服年终总结个人篇五

2017年，在领导的亲切关怀和正确指导下，我敬业爱岗，兢兢业业，圆满地完成了各项工作任务，下面将本年度工作简要总结如下：

窗口工作是袍江大队工作的前沿阵地，是服务人民的第一线，也是真正具体落实为人民服务的重要岗位。对前来办事的群众，我都礼貌接待，耐心解释，热情服务，让他们真真切切感受到宾至如归。即便遇到困难或出现误会，我都礼让有加，站在对方的立场和角度，和言细语地解决问题。

我所负责的岗位每天都有不少人来办理各类违章业务，对每位办事人而言，各类违章手续事关重大，因此，不可怠慢，也容不得半点马虎。2017年全年，我认真辅助完成的各类简易程序违章、醉酒业务办理中未出一次差错，广受好评。

窗口工作是直接服务人民群众的工作，这就决定了这类工作的性质，是相对灵活而非固定的，因此加班的次数也不少。有时候一个办事人处理时间相对较长，手续较为繁琐，就应该耐心向其解释并最终妥善办理好，遇到加班加点的情况，我也积极调整心态，发扬精神，以高度的责任感和使命感，激励自己在八小时之外，仍然百分百地做好工作。

。学无止境，特别是在现如今知识爆炸、信息指数化增长的时代，只有通过不断的学习，才能使自己在日新月异的时代游刃有余。2017年，我充分利用业余时间学习进修。通过学习，不仅大大提高了我的业务能力，提高了工作效率，还提升了自身能力素质，为迎接更大更复杂的工作挑战奠定了扎实的基础。

新的一年，我将以更加饱满的工作热情和更奋发有为的精神，
继往开来，踏实进取，取得更好的成绩。