

# 2023年呼叫中心工作总结(精选8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。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

## 呼叫中心工作总结篇一

### 1、恪尽职守，认真完成本职工作

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顾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讲师，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。

### 2、稳中求进，提高自身综合素质

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”。

温故而知新，将自己已掌握的业务知识系统化，精简优化服务话术，总结自己和其他同事出现过的差错。争取在今后的的工作中做到沟通零距离，业务零差错，服务零投诉。

## 2、思学结合，提升技能

从乘机咨询，到投诉受理，再到机票，贵宾服务预定，呼叫中心的业务在不断深化。我意识到热情耐心的服务已经不能满足岗位的需求。新的一年，我将不断加强学习，提升营销意识，掌握营销技巧，积累营销经验以适应新的岗位需求。

## 3、培训创新，与时俱进

培训作为信息传递，技能传递的重要手段对呼叫中心业务的发展起着至关重要的作用。作为讲师，我将从培训制度，培训内容，培训方式等方面创新思路来达到培训预期的效果。

## 呼叫中心工作总结篇二

这一段时间我一直在做一个思考，相信大家一定同意我。就像ppt上展示出来的。呼叫中心管理都有这样或那样的痛点。招人难、留人更难。然后开始流失。50%的流失率，真是非常中肯的。作为一个企业自建型的呼叫中心. 如果一个中心告诉我，流失率是30%，这是现阶段不可能的。人流失了，再不回来了，我追踪过，有80%的人告诉我不单不回到你这里，我也不会到其他的呼叫中心，太苦了。

人的需求，其实没有太大的需求。我是一个管理者，我下面有员工，组成了一个团队。呼叫中心的人员所需要的是什么东西？我认为一个是使命，一个是乐业，一个是发展。我是不是在做一件正确的事情，是不是在做一件可以改变世界的事情，而不是光有一些存款可以去买房。而是有没有一些趣味性的东西，包括一些个人的发展？我希望当我有一天退休的时候，能培养出一千个呼叫中心的管理干部。这是我的一个梦想。我也希望当我退休的时候，这些同事能悄悄在下面议论，因为有路岩，所以我能取得今天一点点的成就。因为这是员工直接发展的需求，对于个人发展上的呐喊。一个员工如果有使命、要乐业、如果能满足他发展的需求的话，他要看看你的品牌、看员工关系、训练、薪酬，包括趣味性。呼叫中心是一种高压、高重复性的工作，怎么让他每天感觉做的事情还是有5%的事情和昨天是不一样的？新人、老人、管理干部，他的需求其实不过这些。

我有很多惨痛的经历，花了很多时间四处找人，我都说恨不得把这些人生出来。我个人也犯了一些错误。今天给大家准备了一些图片。第一张图，这是一个新兵，扔到战壕里，司令说同志们，冲啊，他突然一看，就不敢了，躲在战壕里。到最后他连战壕都没有出去，但他旁边都是尸体。后来他把尸体抢救回来了，最后的结果就是盖着一个国旗的棺材运回国了。大家通过这个图片能看到一种绝望，他们当了炮灰。我认为一个理想状态的呼叫中心，对于新人的关怀和新人的辅导，以及新人能成长为什么样的状态，打仗之前他应该是英姿飒爽，不管脸上多么肮脏，还是有一口洁白的牙齿在笑，必须让你的员工去笑，最后得到了美国总统的接见，荣誉要的。总统的接见目的，不是给奖金、鲜花，而是要达到一个目的，让他回到边疆，接着站岗、打仗。这种东西要有。但我们很多呼叫中心是缺失得非常厉害。什么是一个职业的荣誉感、使命感？他觉得在做一件正确的事情、可以改变世界的事情。我们所从事的行业不一样，但都在改变人类生活的方方面面，都在提高人类生活的品质。但所有的工作，都是由我们的员工做的。要把荣誉给他们，给了他们希望，才能给

这个产业希望。

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，大家到我们那儿作客。

我做呼叫中心有12、3年，人力资源管理方面我也在不断的摸  
索、丰富、修订我用人的原则，包括用人管理的原则。大家  
都在讲选、育留，我又加了两个纬度，裁、放。选，选什么  
人？呼叫中心最高决策层，他会比较倾向于选跟自己比较像的，

就跟选老婆一样，不是一家人，不进一家门。选人，他要有愉悦的人性和谦恭的品格。一个人不知道天高地厚，绝对不适合做客服。比如我，我太太形容我像小老鼠一样，怎么出点什么事，别人觉得没有怎么着，你觉得天塌下来了？这种人，适合做投诉、做客服。同时客服工作是一个高压、高重复性的工作，如果没有一个自我释放的能力，抗打击能力不强，生活和工作就没有办法平衡。育，很多企业都已经做得很好了。留，创造机会、有诺必践。作为管理者，有诺必践是最应该修的一堂课。我们一些聪明管理者容易犯一个错误，就是喜欢承诺，而且承诺得有时间、地点、头头是道，但最后做不到，这样做不到人就流失了，也没有好话。

## 呼叫中心工作总结篇三

作为亿伦呼叫中心的一名质检，首先要了解每个员工的姓名、工号和服务质量等情况。

1、准确的叫出每个员工的工号、姓名，可让员工感觉到被尊重与重视，可拉近彼此之间的距离，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。

1、对新员工而言以上三种方式都适用，首先在新员工上线拨测时主要采取实时监听，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，这样可以提高监听率，加大监听的力度，全方位监控服务质量。

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。

4、录音分析的方法与技巧：首先要告诉员工我们是对事不对人，目的是让大家通过案例在以后的工作如何扬长避短，同时点评录音应该从录音的优点和缺点相结合进行评价，把一个录音评得一无是处，可能会伤了员工的自尊心，同时会影响你跟员工的沟通；同时做录音分析时要有层次的进行，对于过长的录音，我们要分步进行点评。比如录音中某个地方存在着不足或好的地方，可先暂停播放录音，就此先进行点评，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、经济扣罚，严重的给予辞退。

1、质检扣罚可能是一件较头疼的事，特别是对一些新上任的质检，往往显得很棘手，经常碰壁，首先怕得罪员工，其次会遇到员工不接受处罚，自己变得措手不及。通常对于员工监听存在的服务质量问题，视情况轻重，第一次可给予口头提醒或警告，如问题较严重但又未造成太大影响的，如下次再犯同样错误，则直接进行扣罚。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，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。

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，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。

亿伦呼叫中心每个质检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。

# 呼叫中心工作总结篇四

## 篇一

在对呼叫中心的日常运行和管理中，我更加深切地体会到呼叫中心与其它传统的经营形式相比而体现出的独特的运作风格。首先比较特别的地方是它的工作内容是随机而至的。工作来的时候，是客户，而非呼叫中心的管理者在那儿发号施令：需要做些什么，需要做多少等等。随机而至的工作量每年、每月、每天乃至每个小时都会有所不同，这就使得呼叫中心客服代表在适当的时间内完成任务变得有些困难。曾经在我管理的呼叫中心就出现过这样一种现象：因工作量太大，csr必须连续工作十几天不休息而等到月底来累积补假。

再从客户的角度考虑，客户需要花费一定的时间等着与呼叫中心客服代表对话，一个好的服务体系拥有相当数量的客服代表，以免因为客服代表人数不够而影响对客户的服务。一旦员工数量不能适应顾客要求，劣质服务就会产生，源源不断的呼叫电话会造成服务水平大大地下降。因为csr在接到影响情绪的电话后，她需要一两分钟的时间缓冲和调节情绪，如果连这点时间都不给她们，那么情绪的累积就会导致她们的服务质量急剧下降。

影响呼叫中心高效运营的另一个重要因素是费用。与几乎所有其它方式的经营不同，只要呼叫中心一开门，它就得拿钱来支撑，不管它是不是在提供有效的服务。大量的硬件设施的投入和软件设施的付出都是相当大的。经专业人士研究表明，呼叫中心电话开通后，劣质量的服务比优质量的服务所需要的花费要大得多。

另外，呼叫中心系统的推广和发展，建立一种组合的专业化管理体系已经变得越来越重要。目前在我们国家，建设呼叫中心的工作尚属起步阶段，我们可以选择国外成熟呼叫中心



的技术模式，同时再集中一批优秀员工到呼叫中心工作，但如何对这个系统、对这些员工进行管理，这是摆在呼叫中心管理者面前的一个难题。

为此，作为呼叫中心的必须建立起一项制度，规定出一套可靠，坚实的服务质量管理体系，使管理者可以实时地、有重点、有针对性地对呼叫中心系统中的各种变化进行测评，使呼叫中心高效经济地运营。我曾经阅读过大量的国内外呼叫中心的书籍，试图从中汲取更多的专业知识以提升我的管理水平和整个呼叫中心的运营水平。另外，我在实践中也发现，国外的成功经验还是非常需要我们在实践中进行不断的修订和整改才会适应自己管理和运作的呼叫中心。

今天，呼叫中心对管理的要求，已完全不能停留在凭感觉管理的阶段。科学技术的飞速发展，已使得今天的呼叫中心能够很容易地找到丰富的数据资料，这些数据可以组成十分有用的标准规范，并用专业化的软件包组织成各种图示和表格，使他们成为呼叫中心管理者做出决策的依据。只有这样，才能够使呼叫中心更有效地满足客户的要求，并使呼叫中心的工作更加富有成效。

交互式语音应答系统(ivr)[]计算机电话集成系(cti)[]客户关系管理系统(crm)等，获得大量方便易得的管理数据，从中选择出那些合乎标准的信息，建立起呼叫中心的信息反馈和管理控制机制，将一个常见的呼叫中心的复杂运作简化为标准指标及规范，这些规范一定要能长久地测评、记录和跟踪，同时将它们有机地结合起来，形成具有行动指导意义的报告，并及时地传送给相关负责人，以便采取措施提高电话服务的真切感，打动客户。

比如说，这个月的呼叫放弃率上升了，这是什么原因呢？要采取些什么措施吗？客服代表的通话时间下降了2%，这是否又该采取相应的行动？如果是，那么该由谁来采取，采取什么样的行动？我在管理过程中经常去现场提取相关数据进行剖析，同

时及时找现场管理者来开会讨论如何尽快地解决问题，同时尽快地提出改善方案。我们可以将这种管理定义为“呼叫中心的数字化管理”，也可以称为“准确数据的全时高效管理，即保证客户得到随时随地优质服务的高效管理”。

当时我就在自己管理的呼叫中心部门成立了一个数字化管理小组，同时设置数字化管理专员进行管理和监控，同时她们还负责分析每日各种报表以通过量化的指标来衡量呼叫中心的服务质量。

在实际工作中我也运用了国内外的一些先进的数字化指标，我将这几年来的所有数字化指标进行了分析和汇总，大致有以下与呼叫中心运营相关的23个数字化规范指标。在不同行业其指标具体数值有所不同，但其计算方法和指标体系的设计思想则是呼叫中心运营管理的通用标准。

2. 监管人员或质检人员可能不够，新员工没有得到及时指导和帮助；

3. 客服代表可能对规定有误解；

4. 缺勤率可能太高；

5. 相较于呼叫电话量，客服代表从事其他事情的时间可能太多；

表、周表和月表，还应该做成图形来与过去的记录进行比较。我曾经做过长时间的测试，一般呼叫中心平均事后处理时间为60秒，建议目标是30秒至60秒。

1. 等待时间很短即放弃，表明顾客等待的耐心有限，原因可能是有其它呼叫中心可以选择，也可能是拨打时总是不成功。两者都值得引起重视，并采取措施。

2. 检查放弃的数目、没有拨通的情况的排队的时间，看是否存在呼叫者拨不进来的情况，这一问题如果对顾客很重要，呼叫者的满意率就会明显下降。

四、平均单呼成本：等于某段时间内中心所花的全部费用除以这段时间中心所接听的所有电话数，它包括无论何种理由打入的无论什么电话，不管是由客服代表接听的，还是由技术系统接听的。打入的电话数将有acd所做的记录，呼叫中心总费用可以从财务取得。呼叫中心管理层应该每周对此都做一次检查和计算。行业不同，此一规范的数字变化很大。就所有行业的平均情况看，每打入一个电话需要花费成本4元。建议标准范围价于2元至5元之间。

五、平均通话时间：指谈话时间和事后处理时间的总和，acd将会提供这一规范的数据。应该每天都计算，每周、每月都统计。设计一个由客服代表、小组和中心自己制定好格式的平均通话时间报告，做出曲线图来表示情况的变化。

六、平均持线时间：客服代表让顾客在线上等待的平均时间，acd会提供每一客服代表的持线时间数据，并给出平均值。每日、每周、每月报告和图示这一规范，并每周、每月进行一次管理上的考察。

七、平均振铃次数：指顾客听到回话之前电话铃振响的次数，不论这个电话是由客服代表、还是ivr回的。此数据资料也是由acd收集，每天都作报告，以便中心管理人员参考，或应呼叫者满意程度测试计划所需要。一般我要求现场管理者在现场要做到平均振铃次数应该保持在最低，尽管高峰期可能会有所增加，因此应该经过讨论来确定次数。此外，还可以将铃振次数作为掌握排队时间的一个准则。只要遇到的不是忙音，这一数字的多少对呼叫者不具有特别的意义。

八、平均排队时间：指呼叫者被acd列入名单后等待客服代表

回答的时间□acd能按照适用或呼叫类型将所有到达中心的电话记录下来，我以前是将这一数字每日、每周和每月张贴公布给员工们看。

- 1、事后处理时间超出了目标规定；
- 2、持线时间比预期的要高；
- 3、呼叫量的预测不准确；
- 4、计划实际工作率不够。

十、平均交谈时间：指呼叫者与客服代表联系后交谈的时间长度。这一数据也是由acd□客服代表、业务小组或呼叫中心收集和报告得出，我要求现场管理者每周和每月评估一次。如果客服代表的业务活动是特意根据呼叫类型分组进行的，则此一规范对于管理的用处更大。个人及小组的业务表现可能是一很有力的反馈数据，但重要的是要用呼叫者满意程度测试计划所产生的反馈数据对它加以平衡。如果相对较长的谈话能够提高客户的满意度，那么增加点话费也值得。因此，有些客服代表就需要再培训沟通技巧，以便他/她们能用稍长些的谈话来获得客户较高的满意度。

十一、每小时呼叫次数：指每个客服代表每小时接待呼叫的平均次数。它等于一个交接班中，客服代表接听的电话总数除以他/她接入电话系统后的总时数。此数据也可从acd得到，我在运营管理中要求客服代表每天报告一次。并且要求班组长对自己的班组成员做好详细记录。

十二、监听分值：指由质检专员对客服代表的回话质量所做的等级评价。可以设计各种表格对客服代表的话务质量进行评估并每个月上报给相关负责人。

十三、占线率：占线率等于(通话时间+持线时间)除以(通话

时间+持线时间+闲置时间)乘100。此项数据也是来自acd[]报表计算一般是按班组和客服代表加以平均。

十四、呼叫放弃率：一个放弃电话是指已经被接通到呼叫中心，但又被呼叫者在客服代表、呼出电话员和信息通知部接听之前自动挂断了的电话。放弃率是指放弃电话数与全部接通电话数的比率[]acd也能为呼叫中心提供此一数据，报告应该每日、每周和每月都作。必须确定“短时放弃”的时间长度到底是多少，并保证将这一数据在报表中清除掉。“短时放弃”按通常标准是20秒或者更少。

十五、出勤率：指一个班组实际工作的人数除以计划工作的人数乘100。这一数据的议案可以通过打卡机或门禁设(本站向您推荐：)施得来。如果出勤率较低，一般是检查缺工原由和与缺工员工谈话，了解所存在的个人问题。

十六、忙音率：指受到忙音信号阻滞，连acd都没有到达的呼叫电话的百分数。此数据可从acd或电话经营商处获得，应该每小时检查一次，看看受阻高峰出现在哪里。

就将问题解决了的电话的百分数[]acd可用编码的形式在呼后处理的过程中产生出这一信息，客服代表和呼叫中心都应该每日报告一次。

十八、队列放置率：即列入排队名单的电话数量除以中心所接到的所有电话的数量再乘以100。此数据同样由acd收集，我曾经是每周计算和检查一次。一般是检查增加的客服代表是全时的、半时的、还是超呼叫量时才用到的。此一规范数值的上升可能引起电话成本的增加，因此此数据也对呼叫中心降低成本很有用。

十九、转接呼叫率：由客服代表转给其他人员接听的电话的百分比。可由acd和客服代表报告这一数据，应每天、每周和

每月都进行报告，并附上客服代表的反馈信息，这些反馈信息至少一月一周汇报一次，要确定究竟是什么原因造成了转接。我曾经要求整个呼入部每一百个电话最多只有一到两个被转接，而且此电话转给的是非常精通此业务的相关负责人。

1. 如果客服代表技术上有差别，则应该使用以技术为基础的软件，使客服代表有能力回答呼叫者的问题。
2. 如果呼叫者一定要转电话，可以通过自动转接装置将呼叫者的录音转过去，这样可节省时间和费用。
3. 不通知客户就转接(即盲目转接blindtransfer)常常意味着呼叫者需要重新向客服代表进行解释，这种重复会对呼叫者的满意感产生消极影响。
4. 从一开始就确定是进行盲目转接还是告知后转接，而且不要试图脱离这个原则。
5. 有些中心只在线路很忙的时候才盲目转接，但是有些客服代表有时会忘记他正在使用这个平时不该使用的办法。
6. 转接的电话太多意味着问题或者是顾客迷惑了，或者是客服代表缺少应有的资料。
7. 电话转接过多将耗费成本，成立一个由客服代表和呼叫者组成的讲座小组，认真商讨一下，确定和解决这个问题。
8. 让监管人员写出一份转接次数统计报告和提供一个减少未来转接电话的解决方案。

二十、应答电话百分比：等于回答过的电话数除以所有接入的电话数乘100。此数据资料也是由acd提供，我当时也是要求现场管理者每日报告一次。

的标准是：80%的电话都是在20秒钟之前做出的回答。

二十二、总呼叫数：指所有打入中心的电话，包括受到阻塞的、中途放弃的和已经答复的电话。acd可提供这一规范数据来源，应该每小时、每天、每周、每月都进行检查。为了更好地组织安排工作人员，需要对打入的电话进行跟踪，并将它们按类型细致地划分一下。越早地预见到呼叫类型的变化，越便于管理人员作出及时有效的调整与安排。

二十三、客服代表流动率：指一月、一季或一年中离开中心的客服代表人数在全时工作总人数中的比例。此数据则由人力资源专员提供，应该每月和每季度都进行查验、统计。据专家统计，呼叫中心的行业平均辞职率为25%，我们的现场管理者应该通过提升管理水平而将此数据控制在15%至30%之间。我觉得让呼叫中心之外的人事部工作人员与辞职客服代表作一次辞职谈话会很有效，这样将得到更有价值的信息资料，这些资料会帮助呼叫中心采取改正措施，这样在新的更好的客服代表到来之前就有了一个更好的工作环境。

同时我在与辞职员工沟通交流中发现报酬是客服代表辞职理由中最少被提及的原因之一，而更多提及的是监管人员、工作环境和工作压力等方面的问题，以至工作场所被客服代表形容为“人间地狱”。但是适当的客服代表流动率则十分有益，辞职率太低意味着此呼叫中心的客服代表没有责任感或者没有不断地提高自己的挑战精神。

## 一、简介

客服呼叫中心系统是集来电排队、话务智能分配、acd、cti服务、语音交互应答、ivr、软电话、录音质检、呼叫报表、实时监控、外呼服务、客户关系管理、crm等功能于一体，并可以根据客户的需求进行灵活配置，快速实现呼叫中心应用。

## 二、产品特点

- 1、基于专业硬件设备，支持数字、模拟线路；
- 2、数字线路支持1号、7号[]isdnpri等信令；

### 三、产品分类

#### 自建型

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。

#### 篇二

对于客服呼叫中心来说，培训是一项比较重要的工作，因为客服代表的服务水平直接反映了公司的服务质量，只有对客服代表进行持续地业务及技能的培训，才能不断地提高员工的工作水平，从而全面提升公司整体形象，增强企业的综合竞争力。

20xx年第一季度我中心共举行内部培训18场。其中业务培训占78%，系统操作培训占5%，规章制度与职业道德培训占11%，服务技能及心态培训占6%。共举行考试3场。

其中业务方面的培训，着重点为省分每月下发的培训质检重点业务及总部拨测的热点问题。如3g合约计划、沃家庭、国际漫游业务、校园1+、灵通转g等重点业务，这些业务培训既有效保障了拨测成绩，也满足了客户的咨询需求。

系统操作方面，因3月中旬客服呼叫系统由原3.0升级到6.0，系统在操作界面及功能上有了较大的改变，我中心及时组织了客服代表培训，保证了客服代表对新系统的操作熟练度，实现了系统操作的平稳过渡。



为提高客服代表与客户沟通能力，我中心针对日常录音进行分析，结合实际案例，理论联系实际，深入浅出的对沟通技能及语言表达技巧做了培训，通过培训客服代表认识到了工作中存在的缺陷并做出了改进。

为更好的规范员工的行为，创建和谐班组。我中心对20xx年公司及部门规章制度、绩效考核等方面做了培训。通过培训大家更深刻的认识了自己的本岗位要求，对于日后班级管理工作的顺利进行做了准备。

## 二、健全了新人岗前培训流程

并要求学员每天记录来电。第二周以新员工试接电话为主，带教老师负责跟听和工单审核。

通过新员工培训体系的建立健全，使得新员工培训工作能够有步骤、有计划的、有目标的进行，大大提高了培训效果，缩短了新员工的学习历程，使其能更早的实现独立工作，以解决中心的人员少，话务量大的困难。

## 三、在岗员工考试分析

第一季度我中心共举行三次大型考试，其中实操类两次，卷面类一次。通过考试发现员工无论是在业务还是技能方面都存在着较大的差距，水平参差不齐。平均水平在90分以上，但有个别员工成绩总是在70分上下，针对这一情况，及时展开分析，发现这类员工学习积极性较低，集体荣誉感不强。为改变这一状况，我们一方面开展个性培训，因材施教。另一方面加大考核，做到有培训就有抽查，有抽查就有考核，有考核就有提高。积极寻求解决办法。通过以上措施，部分员工已在思想上重视起培训工作，学习积极性也有了些提高。

以上就是20xx年一季度以来我部门培训工作的一些基本情况。为更好的做好下一季度的培训工作，全面推动中心服务水平

的提高，做为培训岗位会在以下几个方面继续努力：1. 增强培训针对性，使培训内容与实际业务需求挂钩。

2. 提高全员培训意识，提高员工学习积极性。

3. 丰富培训形式，开展员工自我培训与互补培训。

4. 授课形式灵活多样，提高与学员的互动性。

5. 培训目的明确，做到有培训、有考核、有提高。

一个看似简单的培训工作，做起来并不容易。从调查培训需求、制定培训计划、培训资料的搜集整理及培训课程的开展、培训效果评估，每个环节都非常重要。一个小细节的疏忽会影响整个培训效果。一个好的培训制度加上一个正确的培训方法，相信在未来的工作中会促进客服工作更上一层楼。

## 呼叫中心工作总结篇五

### 一、主要工作完成情况

一年来，我中心从严要求规范程序，使中心的运行质态有了显著的提高，工作人员的精神面貌焕然一新，服务意识得到了进一步强化，有效促进了95598中心工作的规范化水平。

### （二）苦练内功，稳步提高员工综合素质

热线工作质量的提高永无止境，并与每一个员工的综合素质密切相关。为此，中心狠抓队伍建设，苦练内功，切实提高整体战斗力。一方面，对全体工作人员进行广泛的思想政治和职业道德教育。另一方面，为确保服务全过程的高效运行，深入开展了各种业务技能培训、岗位练兵、竞赛和学习交流活动，最大限度地提升了工作人员的服务技能和业务水平。

### （三）求真务实，推动热线工作取得实效

一年来，中心全体员工始终牢记公司党委对热线工作的要求，努力在构筑服务客户的绿色通道上下功夫。在日常工作中，大家都能够带着感情倾听客户的意见，带着责任处理群众的投诉，做到咨询性问题当场回答，投诉性或建议性问题认真了解，及时落实有关部门妥善处理，以真情实感、真心实意的实际行动为广大客户排忧解难，真正做到接听电话要倾心，了解问题要耐心，转办交办单要细心，解答咨询要热心，回访交流要真心。

## 呼叫中心工作总结篇六

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。

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。

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

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。

呼和浩特福源社区服务新信息中心服务部

## 呼叫中心工作总结篇七

家庭座席的优点：

- 1、一般来说，比基于办公场所的运营消耗要小；
- 2、由于较低的管理费用，与其他方式相比具有价格优势；
- 3、相对于办公场所的座席代表来说，家庭座席的工作质量比较高；
- 5、家庭坐席的工作压力感受一般较轻，生产效率更高，且能实现更好的工作生活平衡。

家庭座席的缺点：

- 1、在一个虚拟的环境中关注团队建设和培养团队精神不够；

#### (1) 先试行一段时间

公司可以让员工先行尝试在家工作，依工作成果决定是否正式执行。对于是否在家工作，员工应该具有自由选择权，如果公司强迫员工如此做，失败的机率会很高。

#### (2) 提供员工需要的工具

如果公司希望员工在家仍然能够正常工作，公司应该在科技等方面进行必要的投资。对于如何保护公司机密资讯、如何平衡工作与私生活这些问题，公司必须给员工提供相关的协助及训练。

#### (3) 把重点放在工作成果上

一方面严格要求在家工作的员工遵守公司的上下班时间。另一方面，公司也应该注意员工是否工作过度，例如，发现员工在清晨3点寄送电子邮件。虽然员工在家上班，他们一样需要有下班时间，否则，过度劳累的工作方式，也无法有效、持久。

#### （4）事先向员工理清公司的期望

因为员工不在办公室，就更需要清楚界定工作职责。公司应该事先和员工拟定正式的规章制度，例如，员工何时必须到公司等。

主管不会再在办公室遇到员工，因此必须寻找其它的方法与员工保持联系。例如，当员工表现出色时，主管可以打电话称赞他们，不必受到空间的限制。其它和员工保持联系的方法包括每天一通电话、每星期一次视讯会议、每个月一次面对面的会议等。

#### （6）为员工设定办公室联络人

为在家中工作的员工，设定一个在办公室中的联络人。这样，当员工遇到任何问题或需求时，都可以随时打电话给这名联络人，他们才不会因为人不在办公室而感到孤立无援。

## 呼叫中心工作总结篇八

呼叫中心的成立，目的是为了<sup>1</sup>提高我市有线电视行业的服务质量。因而用户满意才是我们的出发点和落脚点。

首先，我们实现了二十四小时全天候接听客服热线电话服务，从电话的接听到工单的处理和回访都严格按照《黑龙江广电网络伊春分公司客服电话服务规范》执行，规范了接线员的礼貌用语，在用户咨询报修时，热情服务、耐心细致的听取和了解状况，及时给予解答并做好记录当时解决不了的问题及时派工，上门服务，服务结束时由用户在派工单上签字，对服务进行评价，不但有效的起到了监督作用，也使服务质量得到了大幅的提升。

同时我们还实行了用户回访制度，不但使各运营维护中心的服务状况能够得到及时反馈，而且还能与用户建立起良性的

沟通渠道，能够在第一时间了解客户的需求和服务意愿，对用户的满意程度得到及时的了解。市长专线和各林业局投诉分别进行单独记录，对事情的详细经过，处理过程和结果都有详细记录，来自林业局的投诉做到了件件有回访，件件都满意。到目前，还没有接到一齐来自市长专线的电话投诉。

呼叫中心成立以来，处理问题及时有效，客户的满意率达95%以上，报修率、投诉率明显下降，用户服务工作的实效性得到大大提高。

优质服务是现代各个行业的生命线，我们坚信只有得到用户的支持和信赖，公司才能长久稳健的发展下去，服务质量的好坏关键在人，只有建立起一支素质优良、作风过硬的队伍才是做好呼叫中心工作的关键。

因而，我们首先要求员工在思想和行动上对服务意识、服务理念、服务态度等都要有全新的认识和理解，同时还要掌握必须的专业知识，只有具备了必须的有线电视专业知识，有了好的服务意识和理念才能更好为用户服务。由于呼叫中心刚刚成立，某些方面还不够规范。因而，我们十分注重呼叫中心员工规范服务方面素质的提高，在参加公司组织的系统学习的同时，组织员工对通用礼仪，专业服务礼仪以及《黑龙江广电网络伊春分公司客服电话服务规范》等都采取了集中与分散相结合的方式进行了系统学习。同时采取工作期间同事之间相互监督找不足，对照“《规范》”找不足等灵活方式，力求提高员工素质，到达规范服务。

数据统计是做好服务的后续工作，做好数据统计工作，为上级管理部门带给详实可靠的数据参考，对于进一步提高服务质量，实现公司的可持续发展具有用心的好处。

我们设立了《伊春运营维护中心维护安装小组工单完成状况展示板》对派发的工单数量、完成状况、满意度等数据进行了详尽的展示和统计，不但使各项数据一目了然，也为上级

领导的决策带给了参考。

2、由于我们中心刚刚建立，员工工作经验不足，所以在初期的工作中不能迅速、有效决定出问题的根源、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，协调潜力方面有所欠缺。

3、员工的专业知识有所欠缺，对用户的有些问题无法带给专业解答。

针对上述问题，我们决心在今后的工作中努力做到：

1、加强学习打牢基础；

2、完善各项规章制度，建立健全竞争激励机制；

4、加强档案管理。对问题库、电话记录、工单、咨询投诉登记等进行档案化管理以便于检索和数据统计。

5、数据统计实行常态化。对各运营维护中心的报修率、投诉率、各类故障占所报修问题的比率等进行详细的统计，做到月月有统计，月月有报表，为领导的管理和决策带给及时准确统计数据。

xx年即将过去，新的一年即将到来□xx年呼叫中心全体员工决心在总公司和市公司的正确领导下，将以饱满的工作热情，优质高效的服务，为公司树立起良好的窗口服务形象！