

呼叫中心个人工作总结(精选9篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

呼叫中心个人工作总结篇一

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，建立一种最优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^v^呼叫中心的数字化管理^v^也可以称为^v^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^v^

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^v^短时放弃^v^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[]^v^短时放弃^v^按通常标准是20秒或者更少。

呼叫中心个人工作总结篇二

下午一点钟过来，老师让我们熟悉脚本，我们彼此交换角色，熟悉着脚本。

在昨天一天的准备下，今天正式进入呼叫，因为不是第一次进行呼叫中心的实训，所以不会像第一次那么紧张了，听到客户的声音已经能够轻松的应对。

由于这次我们实训的系统是去年的，里面的客户资料很不充分，所以老师规定我们一天呼叫总数不要超过20个，留着一点以后在呼。

呼叫中心实训进入第三天，日子挺轻松的，不像上次实训那么累，但类似的现象还是不断的发生着。

我们呼叫的时间，上午8点30到11点，下午1点到3点，而这个时候，年轻人基本都去上班了，接到电话的普遍都是老年人，

讲着一口地道的无锡方言，有的耳朵已经进入半耳聋状态，所以沟通上存在着很大的问题。其次，这些人也都不是宽带的使用者，他们不能决定，无效电话很多。

日子依旧流逝着，呼叫中心实训还在紧张进行着。

也许是现在世道太恐怖，骗子越来越猖獗，手段越来越高超，人们的自我保护意识开始增强，不管你是不是骗子，只要是特别一点的号码，就会大脑处于高度防范状态。10000号，的确挺特别的，所以呢，客户怀疑我是骗子也是正常的，可以理解。但还是会觉得，骗子害了更多不是骗子的人被人们认为是骗子。

呼叫中心实训进入最后一天，老师让我们做了一份有关呼叫实训的考卷。五天的呼叫中心实训生活也就接近了尾声。

不管怎样，收获还是有一点，至少应付客户的刁难时，应对能力提高了一点，心理承受能力又近一步增强了。

呼叫中心实训已经结束，生活还在继续着。

今年暑假学校给了我一个很好的机会到xx公司“95598”客户服务中心实习，可以说这是一次参加工作前很好的锻炼，这对我来说是非常宝贵的，我也非常珍惜这次机会。

第一天去培训中心由资深的承讯员给我们介绍了xx公司“95598”服务流程，业务知识以及服务热线业务处理工作标准。由于承讯员不同于其他的岗位，这是对外的一个窗口，代表的是整个公司的形象，所以师傅的第一个忠告就是“责任”然后就是“态度”，对待每一个拨打“95598”的市民我们必须热情的回答他们的问题，帮助他们解决各种困难。一上午的培训很快就结束了，吃了中饭后这次实习的负责人杲经理也给我们讲了许多实际工作中会碰到的各种问题以及如何来回答市民。杲经理的语风幽默，实际。让我们从他那里

学到了很多处理各种情况的办法。

两天的培训很快结束了，在掌握了一些基本的知识以及回答问题的技巧后我们正式到这次实习的地方“95598”客户服务中心，当天的值班长给我们介绍了一下这里的工作环境，制度，以及电脑软件的使用方法等等。也让我们听了一些优秀承讯员的电话录音，让我们体会一下实际接听中要注意的事项，最后杲经理帮我们实习的同学分成几组分别跟不同的班组，有5天三班制的，4天两班制以及7天5班制的，我们一组安排的是5天三班制与这里的员工一同上下班，为期一个月的承讯员工作明天早上就此开始。

呼叫中心个人工作总结篇三

一、带给一站式服务形象：不再存在“踢皮球”的现象，不会把客户的电话转来转去，最后不了了之。

二、提高工作效率：有效地减少通话时间，降低网络费用，提高员工/业务代表的业务量，在第一时间内就将来话转接到正确的分机上，透过呼叫中心发现问题并加以解决。同时，自动语音应答系统能够将企业员工从繁杂的工作中解放出来，去管理更复杂、直接和客户打交道的业务，提高了工作效率和服务质量。

三、开源节流：呼叫中心统一完成语音与数据的传输，用户透过语音提示即可轻易地获取数据库中的数据，有效地减少每一个电话的时长，每一位座席工作人员在有限的时间内能够处理更多个电话，大大提高电话处理的效率及电话系统的利用率。

四、提高客户服务质量：自动语音设备可不间断地带给礼貌而热情的服务，即使在晚上，您也能够利用自动语音设备提取您所需的信息。而且由于电话处理速度的提高，大大减少了用户在线等候的时间。

五、留住客户：带给客户分析、业务分析等工具，帮忙您决定最有价值客户，并奖励您的老客户，找出客户的需要并满足他们的需要，从而提高客户服务水平，到达留住客户的目的。

六、带来新的商机：理解每一个呼叫的真正价值，提高效率，增加收益，提升客户价值，利用技术上的投资，可更好地了解您的客户，密切您与客户的联系，使您的产品和服务更有价值。尤其是从每一次呼叫中也许能够捕捉到新的商业机遇。

呼叫中心个人工作总结篇四

(1)制定质检组规章制度、服务质量监控标准、服务质量奖惩条例，不断完善各项标准制度。

(2)通过抽测录音、即席抽测等抽测方式对座席进行监控，发现问题，并判断是否为共性问题。针对共性的业务知识问题进行汇总，规范整理与培训配合，召开质检。

(3)根据座席在电话中出现的问题进行单独的指导。

(6)根据每日工作要事，修改faq□标准话术；

(7)每周及时上交周报，月底对抽检员工的录音进行评分和总结。

(8)听取客人不满意录音，进行分析，与员工沟通

呼叫中心个人工作总结篇五

对于一个呼叫代表来说，做呼叫工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽

或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的呼叫代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个呼叫代表的职业心理素质，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。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。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才能保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较

为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。曾经被这样一个故事感动：在洪水暴虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼：“看，那是什么？”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说：“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。那么平静，那么悲壮——于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防！很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是最高的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而

不断丰富着我们的呼叫生涯。细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多缺点和不足等着我们去规划和改观。

首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作积极性。或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的呼叫代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

一、我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在呼叫行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。坚持思想政治学习让我的思想理论素养不断得到提高。一直以来我始终按照公司“六有”精神严格要求自己，勤勤恳恳，不断进取，做到爱岗敬业。同时也积极参加公司组织的各种学习活动。通过不断学习，使自身的思想理论素养得到了进一步的完善。勤勉的精神和爱岗敬业的职业道德素质是每一项工作顺利开展并最终取得成功的保障。

一年以来，我在工作中严格按照公司的服务宗旨“客户的满意是我们最大的追求”积极、热情、认真、细致地完成好每一项任务，严格遵守各项规章制度，认真履行自己的职责，自觉按规范操作；平时生活中团结同事、相互关爱。坚持做到认真学习不自满，努力工作不失职，勤奋务实，在做好本职工作的基础上，努力探索更多、更好的工作方法和管理经验，树立正确的人生观、价值观。

二、发挥自身优势，目前任职呼叫中心员，主要负责日常文

件撰写、收集相关行业资料，开展每周工作总结，协助部门经理发展增值业务等工作。由于在呼叫中心积累了不少的初级管理和工作经验，在工作中能抓重点、抓关键；能团结他人和鼓动带领他人认真积极地工作；各项工作能按质按量完成且文字功底较强。一年以来，在部门领导的悉心教导下，在同志们的支持和帮助下，较好地履行了工作职责，完成了工作任务。

三、抓好质检管理，提高服务质量。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，轻松上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨练而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。通过自身的不懈努力，我各方面都取得了长足的进步。

呼叫中心个人工作总结篇六

20__年的时间终于还是成为了过去，当自己在_月的时候进入公司的那一刻，我就知道这不会是平静的一年。在这一年中，我在客服台跟着同事学习了很多，也锻炼了很多。当自己也适应了基本的工作之后，继而有发现了很多自己过去的缺点。随着自己越来越熟练，工作中的不足也越来越明显。

一、个人的成长

首先在自己基本的工作上，我们作为前台的员工，负责在商场为顾客们提供服务。当顾客们遇上麻烦的时候，第一时间就能通过我们来练习商场的各部门。在一年的工作过程中，以询问和寻物为主。所以在上岗不久，我就认识到对商场的路线和分布有个详细的认识是多么的重要。为了填补自己的缺陷，我在空闲的时间，逛遍了整个商场，并牢牢的将各柜台的位置记住。

在学习的期间，我多次将商场从上逛到下，深刻的记住了所有的柜台位置，当顾客询问柜台或是商品信息的时候，我总是能将最详细的位置信息及时的告知给顾客，让顾客们都能开心顺利的购物。

同时前台也是顾客们存放物品的地方，我们在顾客进入商场的时候也负责顾客的行李看管工作。在这个工作中，其实没有什么技巧，但是为了在储物柜中尽快的找出顾客的物品，我还是花了一番功夫去熟悉和锻炼。现在的我，能够更加及时的为顾客存取物品，做到效率与准确同在。

二、工作情况和问题

前台的工作其实很枯燥，我们要时刻保持最好的微笑为顾客服务，但是多数的情况下顾客的问题却有很多的重复。这样导致我们需要很高的耐心。

在一年的工作中，我也遇上过不少的麻烦，比如在给顾客取托管物品的时候，居然找不到物品!这着实是给我吓了一跳，也导致自己在工作中越找越慌，还耽误了顾客的时间。直到__帮我找，才发现是自己看错了号牌信息。看来自己还是要更加的提高自己的专注力才行。

三、总结

这一年的工作虽然在不断的学习和错误中度过，但是我也得到了很好的成长。大家在工作中也都很关照我，相信通过自己的努力，我在下一年里能更加优秀的完成自己的工作!给商场和顾客们都带来优秀的服务!

呼叫中心个人工作总结篇七

瞬间□xx年即将过去，在这一年里，似乎值得自己去回顾的事情并不是很多，生活和工作依旧是沿途没有什么风景，就在

我以为大路朝前，日子就这样平静下去的时候[]xx年11月，我经过应聘和选拔来到了usfine[]我非常。高兴。

加入usfine已两个多月，但对于我来说，我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种工作方式、工作内容、以及工作程序，让我更加全面的、系统的了解整个英文客服的工作流程和内容。两个月的工作，并非尽如人意，这些还都有待于我进一步用心去学习，然后要熟练运用在工作中的每一个细节里。这段时间里我有过反省和思考，在这里既对自己前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

（一）工作总结

xx年11月23日，我开始加入到usfine[]跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理；第一次参与英文客服订单验证工作；第一次参与问题单、完成订单回信；第一次接触到chargeback[]投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将在在未来的一年中，我要面临和改变方案的首要，也是最重要的问题。

（二）工作中的不足

在工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能力#39；以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高^方案范一文库xx为您搜集整

理xx%[]一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我必须更加的努力。看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的，需要有自信，有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力[]xx年会是我在usfine实现]方案一范文#39; 库。整理。蜕变的一年。

（一）增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，为您搜集整理xx%工作效率。

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

（二）勤学习，提高

涉及到工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。工作中遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如service信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色，用专业的言语向客户表达。

（三）多行动，坚守工作职责。

英文客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，

给自己解压。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，没有必要斤斤计较。我刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，最大的特点就是学习能力#39；方案

范文。库。

整理~强，待人真诚。工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务，还是工作上的任务，我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

（四）善于思考，理论联系实际。

在工作中做一个留心人。在公司领导的指导关心下，我逐渐熟熟悉了工作情况，通过自身细心观察和留意，反思和总结，吸取精华，提取糟粕，在工作中不断总结经验。捕捉和发现大家工作中的亮点，加以学习和自我提高。

呼叫中心个人工作总结篇八

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经一年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，材发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出

现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

xx是我们与顾客沟通的工具之一，在xx上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。

通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。

公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请到过售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过xx与顾客打交道，但是xx沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不同的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训，不断的充实自己，并努力完成领导给予的各项任务。看了公司的年度规划，我也意识到了新的一年我们全体员工所肩负的责任，但我相信自己的团队，也相信我们一定可以做的更好。新的一年xx店和xx店合二为一，公司对于员工也有了更严格的要求，在这种氛围下我也会努力去学更多的知识，并努力提升自己的各项数据，争取做一名优秀的员工，为公司创造更多的效益。

新的一年，也希望公司能够提供更多的培训机会，让我们对公司各个岗位流程有更好的了解，继而为公司带来更多的效益。

呼叫中心个人工作总结篇九

年初我很荣幸×客户服务中心一员，从进入客服中心之日起，我把客服中心视同家中心。每一位员工都是亲人，不论是公司正式员工还是聘用员工，无论是年纪大员工还是刚进入社会女孩。她们性格、兴趣我了如指掌，她们喜怒哀乐都让我牵挂于心，相互信赖，无话不谈。在沟通中她们倾诉委屈释放压力，在放松中调整心态保持阳光心情，她们眼中我不仅是中心负责人，更是她们工作和生活导师。我常与她们分享工作和人生快乐心法：即做人要有品德，做事要有品质，生活要有品位，指导年轻员工怎样去工作，如何去生活真正让员工感受到工作快乐从而把握着幸福生活。

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最大财富！我骄傲是公司最友爱团队我自豪是优秀团队中一员！

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最大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×号日常管理工作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最好已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信！

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最大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。