

接线员工作总结

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？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。

接线员工作总结篇一

很久以前就看过上海三菱电梯的广告，现在回想起来那句经典的广告词仿佛还回荡在耳边，“上上下下的享受，上海三菱电梯。”不过当时的我怎么也不会想到，我会来到上海三菱电梯公司广西分公司实习。

当知道我的实习请求被允许的时候，我真是说不出的高兴，这样的实习机会对于即将毕业的我来说是相当珍贵的，同时我也非常担忧的，一个人来到一个陌生的城市，陌生的环境，之前没有任何公司工作经验的我能不能适应三菱公司的工作要求呢？不求有功，但求无过。我怀着这样的心情开始了我在三菱公司的实习生活。

第一天开始实习，怯生生的走进三菱公司的我立即就被三菱公司整洁的环境，宽敞明亮的办公室，工作人员整齐划一的工作服所震撼。上班时间刚开始，大家就忙了起来。公司到处可以听到工作人员3，5个聚在一起讨论工作上的事情，电话声此起彼伏。不愧是中日合资的大公司啊，我心里不禁这样感叹道。

实习的第一个星期，是我实习的初始阶段，也是我学习得最多的阶段。在销售部各位经理和前台小韦姐的帮助下，我学会了传真机，打印机，复印机，碎纸机等各种办公器材的使

用；还学会了如何整理公司的回访单、保修单，将它们分门别类的放入档案夹中；还有就是销售部经理小曾的教导下学会了最基本的询价，将有意与公司建立关系的客户资料输入公司网络备案，并按照客户、代理商传真过来的电梯要求输入电脑，进行询价，制作询价单，提交询价员。通过制作询价单，使我对影响电梯价格的电梯型号、轿厢材料、门厅规格、提升高度等有了初步的了解，从中受益匪浅。在这个星期中，我还负责公司职员午餐订餐工作，整理办公桌，将打印过的纸进行分类回收利用，公司电话的接转，事情繁琐而有意义，让我感觉过了很有意义的一个星期。

实习的第二个星期，除了继续上个星期学到的工作外，电梯的报价也成为我新的实习工作，将询价员发回的价格提升5%传真给客户、代理商。因为涉及价钱的关系每次我都再三检查，并请销售经理帮我检查完才安心的传真出去。这个星期还开始学习打公司的文件和信函，让我意识到自己的打字速度有待提高，今后要多练习盲打。闲下来的时候还会跑到琅东车站寄快件，将档案盒的手写标签替换成打印版，用洗甲水将粘在玻璃上的透明胶印迹清除，这些都是从公司同事那里学来的，在三菱实习的每一天都很快乐。

实习的第三个星期，正好遇上公司有几个投标项目，我也有幸能加入标书制作的工作中。校对标书，打印标书——每次都有好几十页，查找资质文件，打孔，装订，然后拿给领导签字盖章，最后封标，一做起来就是1个多小时，有时忘记了吃饭，下班时间过了也还在继续，当我和大家制作完一份标书的时候真的很有成就感。这工作虽然复杂，却让我学到的很多东西，也锻炼了我的耐心和毅力。在制作标书的过程中，我感觉能和大家一起专注的做一件事真的很好。我想无论今后我将从事什么职业，我会记着这种感觉，将它带到我今后的工作中去。

在三菱电梯公司实习了三个星期，对公司我也有一些自己的想法，有些小问题我觉得应该注意一下。首先，公司的办公

系统网络速度太慢，每次询价的时候，刷新网页都要好几十秒，实在是让人等得心急，应该像总公司反映一下，优化公司办公系统网络，提高办公效率。其次，公司的办公文件模版存储在电脑中太过随意，每次需要用时就整个电脑一个一个硬盘，一个一个文件夹去找，这样既影响效率，也不利于资源的共享。应该把文件分门别类，按首字母或按类型存放在不同的文件夹，方便查找。再次，像订书机，解钉机之类的小东西，应该人手一个，或存放在统一的方便使用的地方，不应使用完后随意乱放，以免真正需要用的时候找得辛苦。当然，以上仅仅代表我个人的想法，如有冒犯之处实属无心，请多包涵。

最后，我要感谢上海三菱电梯公司广西分公司给我这样的机会，让我在此而实习，同时也为给公司带来的诸多不便，深感不安。我还要感谢上海三菱电梯公司广西分公司的各位领导和同事在实习期间对我的照顾，教会了我很多课堂上学不到的东西，包容我的无知，特别是这次实习期间大家都亲切的叫我表妹，让我感觉到家的温暖。我在上海三菱电梯公司广西分公司实习的每一天都是那么的充实，那么的快乐，让我觉得能到三菱电梯广西分公司来实习时多么幸运的事。我打从心里喜爱着三菱电梯广西分公司这个大家庭。最后，我祝愿上海三菱电梯公司广西分公司业绩蒸蒸日上。

接线员工作总结篇二

我代表……做报告，请各位代表审议。

一、 过去工作回顾

二、 未来工作展望

通读全篇，我们可以发现工作报告有如下几个特征：

1、 总结的客观性

2、措施的可行性

3、执行的约束力

4、明确的目的性

这几点，在以下的探讨中我们会有更深的认识。

在过去工作回顾这部分，常常谈及主要业绩、主要体会、存在的主要问题这三点。我们知道，只有认真分析总结经验教训，才能更好地为下一步工作提供参考依据。业绩是肯定成绩，鼓舞人心的；体会是交流心得，再接再厉的；问题是发现不足，予以改进的。

在未来工作展望这部分，常常是先分析形势，然后明确任务。分析形势是我国由来已久的、报告中不可或缺的一部分，它可以让员工知道当前的情况，增强他们的归属感。明确任务时一定要具体：首先是基本情况。需要对前期计划执行情况进行概要说明，从而根据下阶段的特点，找出当前执行计划的有利条件和不利因素，以确保新的工作计划建立在切实可行的基础上。其次是经预测和论证，客观地把工作计划分解到各具体部门，使之成为各部门的具体任务，包括对工作数量、质量、效率、经济效益等的要求。最后是步骤和措施。它要求写明“怎样做”的问题，包括指挥机构的建立、制度的形成、责任部门的分工协作、时间安排等。它要尽可能具体、详尽，便于检查，以确保工作计划在执行中环环相扣，衔接自如。

接线员工作总结篇三

总结是事后对某一阶段的学习或工作情况作加以回顾检查并分析评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，让我们一起认真地写一份

总结吧。总结一般是怎么写的呢？以下是小编为大家整理的接线员个人年度工作总结，欢迎阅读与收藏。

遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

我担任电话接线员，负责电话接线的相关工作。为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了电话接线的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

在开展工作之前做好个人工作计划，及时的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面。

总结今年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习接线员规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献。

接线员工作总结篇四

1. 总则：

1.1为提高公司对外的礼仪形象，高效传答重要电话事件，提高400电话服务质量，特制定本规定。

2.1在拨打电话前，应做好准备工作，即确认拨打电话对方的姓名、电话号码，准备好要讲的内容、说话的顺序和所需要的资料、文件等资料，并明确通话所要达的目的。

2.2电话接通后，首先要问候、告知自己的姓名

“您好！我是xx”讲话时使用礼貌用语，且应尽量简洁、明确，以减少通话时间。

2.3通话时，应先将想要说的结果告诉对方，如是比较复杂的事情，请对方做记录，对于时间、地点、数字等进行准确的传达，说完后可再次总结所说内容的要点。

2.4结束时使用“谢谢”、“麻烦您了”、“那就拜托您了”“祝你工作愉快”等等语气诚恳、态度和蔼的礼貌用语。

2.5通话结束，电话听筒需等对方放下电话后再轻轻放回电话机上。

3. 电话的接听：3.1 400所有来电，务必在三响之内接答，并使用电话的标准用语：“您好，南京北斗星”。

3.2必要时做好记录，通话要点要问清，然后向对方复述一遍通话中的要点，如人物、时间、地点、事件等信息。

3.4通话完毕，方可放下听筒，但任何时候不得用力掷听筒。

3.5当400电话响起，而值班不在时，旁边的同事应主动帮对方接起，并给予妥当回复。

3.6对于外部客户打进来的咨询或报障电话，应该主动询问对方至电的需求、目的，并根据客户实际需求迅速做出反应，遇到不能直接电话处理的问题，应与其他相关技术工程师及时沟通，迅速做出问题处理方案。

3.7对于外部客户索取公司总经理、副总经理等高层领导的相关信息时，不可随意告知。

4、接听电话时的言谈规定

4.1声调要自然、清晰、柔和、亲切，不要装腔作势，声量不要过高，亦不要过低，以免对方听不清楚。

4.2不准讲粗言，使用蔑视和侮辱性的语言。 4.3不开玩笑。

4.4多用敬语，注意“请”、“谢谢”字不离口。 4.5任何时候不准讲“喂”。

5、接线员管理规范

5.1 为保障工作时间400电话的正常接听，设立专职接线员一名。

5.2 接线员在日常工作中，按照要求接听400报障电话，整理报障记录，并向部门负责人汇报报障情况。

5.3 除负责接听400电话以外，平时外出人员的派工单的填写及归档、数据整理，部门会议的记录及各类培训资料的整理工作都交流接线员完成。

5.4 完成上级领导交办的其他事务。

接线员工作总结篇五

作为客服人员，我始终坚持“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，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

理论是行动的先导。作为电信基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，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。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习；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。

在今后的的工作中，我会继续发扬我在过去的工作方式，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。

工作就是这样，干一行爱一行，我已经对我的工作非常的热

爱了，我会在今后的工作中继续的努力，为公司的发展做出自己最大的努力！

接线员工作总结篇六

电梯中，门是掌管电梯出入的生命线。门本身的质量与安装，保养的好差直接影响到电梯的舒适度与安全性！所以电梯门方面的实训是大家不容忽视的一课。

目前门电机使用较广的：有三相异步电机和三相同步电机。原理就不便多说了。此次实训主要是拆装门吊板，要求保证尺寸，垂直度、水平度及间隙、噪声等。

持续一个星期的实训让我受益匪浅，学到书本不能传授的知识，懂得实际与理论间的差距。在此，谢谢指导老师对我的教诲，没有你们的帮助我们可能到现在还不能把那个中分双折门调整好，至少是不合格。在老师的提示与帮助下我们能较快，较准确、有技巧地将轿门，层门安装好。最终结果也比较满意。

- 1、门槛水平度；
- 2、门扇两个方向的垂直度（小于千分之一）；
- 3、门扇与门扇间隙 $1\text{---}6\text{mm}$ ；
- 4、门扇无明显喇叭口；
- 5、开关门噪音；
- 6、门刀安装要求。

等等还有很多需要注意的要求。很多时候理论与实际操作往往相差很大。

就像调整门扇的垂直度，如果没有一定的技巧没有一定的经验会觉得很吃力，到头来效果还很不客观。刚开始指导老师没有给我们讲解需要注意的问题前我们就干活，做了很久，很累，但是还是没成效。因为我们没有经验，不知道应该怎样走捷径也不知道技巧。后来在不断的摸索中找到了技巧，懂得在干每个部位时需要注意的细节！需要把握的尺寸。最后我们分组比赛！我就采用老师教我们的技巧。在门板下塞垫片的方案，不但减少了测量的时间同时准确度更高。同时，引用一紧二靠（即先把一扇门调节准确作为基准，再采用靠近贴紧的原则安装对应的门）就这样使我们在短短的四十分钟完成。而且老师也较为满意，我收获了知识，感到很满足！