

2023年话务员年终个人工作总结(模板18篇)

通过学期工作总结，我们可以反思自己在学习和工作中的不足之处，从而提高自己的综合素质。这里有一些成功的财务工作总结案例，可以帮助大家更好地开展财务工作和总结。

话务员年终个人工作总结篇一

我坚信，一个出色的销售工程师，只有拥有过硬的专业知识，才能够帮助客户解决问题，才能让客户刮目相看，并在彼此之间建立起信任，只有这样，才能培养起客户的忠诚度。在减速机知识方面，我希望在经过公司的培训之后，能够有机会和售后工程师一起到现场，对我公司的各型号减速机有着更加全面的了解。在行业相关知识方面，我会加强和客户交流，不断地向客户学习，了解客户的生产工艺以及使用工况，在学习的过程中注重经验的积累。

话务员年终个人工作总结篇二

一个出色的部门，团队合作能力非常非常重要，不管自己有多么出色，要是部门没有凝聚力，一样称不上出色。因此不管是我本人还是整个部门都坚持着“团结就是力量”的团队理念，使部门内部和公司其它各部门都紧密团结在一起。在零七年这一年里，我部与其它部门都相处得非常和睦，我部所有人员无其它部门不良投诉记录。部门内部不管是新同事还是老同事，在工作过程中遇到疑点或不懂的问题都能够相互帮助，相互支持。团队合作能力强！

话务员年终个人工作总结篇三

回顾20xx年的工作，可以归纳为四句话：责任倍感沉重，付出并不轻松，感受非常深刻，工作还算成功。

20xx年，本人负责税收管理工作，在分局领导的正确领导和股室同志的大力帮助下，已圆满完成了各项工作任务。一年来，本人的工作情况如下：

人生在世，要安身立命，惟有学习最重要。我牢固树立“终身学习”的观点，也时刻把学习作为提高自身政治业务素质的头等大事来抓。在学习过程中，我努力做到“三学”即学政治、学科技古学业务。在政治学习方面，我重点抓好“三个代表”的学习，从精神的领会，到思想的剖析，到问题的整改，一环扣一环，一丝不苟。在学习期间，我记下了x万余字的读书笔记，撰写了x万余字的心得体会，使自己的世界观、价值观、人生观得到有益的改造。在学科技方面，挤出点滴时间忙操练，已基本掌握了办公自动化、浏览网页等操作，熟悉了“金税工程”，基本适应了当前国税系统信息化建设的需要。在业务学习方面，我确定了新征管法实施细则和世界贸易组织有关知识两大重点，积极参加培训，加紧自学，做到学习有笔记，认识有体会，以不断提高自身的业务素质。

我经常深入纳税户调查研究，宣传政策，特别是宣传新征管法，义务辅导纳税人进行账务处理，努力融洽征纳关系。在我负责黄砂税收管理期间，我因病住院，但我念念不忘工作，每天上午住院治疗下午上班。根据黄砂管理混乱、价格变化大的特点，我多次深入挖砂船进行调查摸底，宣传政策，在此基础上对挖砂船进行清理结算，共查补税收万余元，特别是在xx月份，在分局领导的支持和其他同志的配合下，经过艰苦的努力，一举查获某单位少缴代扣税款近万元，全额入库。

话务员年终个人工作总结篇四

本人的工作内容主要有以下方面：接单、发货、客诉、催款、开具发票委托单等等。为此，本人主要从以下方面开展工作：

- 1、了解本职工作各环节的运行情况和要求，做到熟能生巧，

提高工作效率。

2、严格地执行各项工作程序，以程序正确保障结果正确，避免任务细小差错。

3、严格控制人、货、单的一致性，做到保障及时、充分。

4、以心贴近客户和市场，保障了客诉的有效及时解决。

各位领导和同事，本人工作时间虽然不短，但工作经验依然严重不足，工作水平和能力离公司的要求和各位的满意度还存在较大距离，主要体现在：

1、性格不够沉稳，处理问题不够冷静，理智甚至是浮动、浮躁，给工作带来些负面影响。

2、沟通方面还存在一些以自我为中心的时候，往往引起些小误会、小问题，难言工作的完美。

3、学习的主动性和能力方面还有待加强与提高，以使工作做得更上一层楼；如此，还有许许多多。

本人会在20xx年以更自觉的行为，更谦虚的心态，更努力的完成公司交给我的工作，做一个合格的员工。

话务员年终个人工作总结篇五

(一)逐步明确仓库未来发展定位。主要围绕_个分公司发展定位进行梳理。在现有业务中进行分类，把符合未来定位及高附加值的优质客户进行着重培养，不符合的逐步淘汰。

(二)是积极跑市场，联系新客户，尝试新领域。公司加紧与__集团的__物流公司的洽谈，改造库房硬件设施，引进_产业进场；保持和__上市公司的联系，打造化工原料物流配送中

心。

(三)是加大宣传力度，多渠道开展业务宣传。积极开展申报__重点物流仓库工作;加紧赶制宣传册，目前清样已经出来;联系专业公司着手广告片脚本编制;针对__业务，给__物流管理公司送去邀请函。

(四)是着眼市场，完善仓库功能。积极与郑交所联系，申报菜粕和菜油籽期货交割库的申报工作;针对今年国家棉花收储工作任务重的重要信息，积极开展棉花储备库的申报工作。

(五)加大合同管理力度，提高公司掌控能力。20__年_月公司根据《合同管理办法》一年来的运行情况，结合公司合同管理实际进行了有针对性的修订。办法经总经理办公会讨论通过，于20__年_月下发并试运行。同年_月要求各单位参照办法将20__年度合同执行及无合同经营情况进行汇总上报。对发现的问题正在有针对性的加以整改。

话务员年终个人工作总结篇六

1、在教学中注重教学常规的落实，切实向四十分钟要质量、要效益。为此我在课堂研究教学大纲，分析教材和学生的基础上写出优质教案，并能在教案中突出教法和学法指导，讲课时能根据学生的反馈状况及时调整教学，不是以教案而教学，而是为教学而写教案。辅导工作认真仔细，除自习课全面辅导外，还结合学生的不同状况做好个别辅导(如：孙宗杭、李特等)，防止出现差生，做好差生的转化工作。作业及时批改，每次批改有等级和日期，鼓励学生及时高质完成作业。

2、抓出班级管理特色，努力营造优良班风。我担任二(4)班主任，并任教语文教学。在出色完成教学工作的同时，还要做好班主任工作。首先，我在班极内设置了学生成长纪事本，记录学生平时的优点，并用统计图表的办法在班上展示。这给学生无比的信心，增强了他们的竞争意识。另一个方面是

我在班上实行分级管理的办法，给班干部适当的管理权限，而班干部之间又互相管理。这样一来，每个班干部也有权力，也被其他班干部管理，构成了无形的管理圈，所以管理起来得心应手，一个优良的班群众正茁壮成长。

话务员年终个人工作总结篇七

敬老院建立以来，_政班子换了一届又一届，但每届班子都十分重视敬老院建设，把敬老院建设作为_委、政府一项十分重要的工作来抓。敬老院建成后，为了实现了标准化建设、科学化管理、人性化服务的敬老院，镇上成立了以镇长为组长，民政、武装、财政、计生、团委等部门负责人为成员的敬老院建设小组，对敬老院的建设和管理进行监督和管理。现以镇长孙全华为组长，李斌为副组长的敬老院建设小组经常到敬老院视察、调研，实时了解敬老院的情况，解决院里的困难问题。镇_委政府的领导们还经常到敬老院看望老人，嘘寒问暖。夏天看热不热，冬天看冷不冷，棉被厚不厚，帮助敬老院解决建设和生活中遇到的困难。在冬天来临的时候，领导们为他们送去煤炭，供他们生火取暖。每每逢年过节，领导们还专程为老人们送去礼品，和他们谈心，让他们感受政府的关怀，感受人间的温暖。

话务员年终个人工作总结篇八

20xx年个人年终工作总结20xx-03-2620□34随着二零零八年新年的钟声敲响，二零零七年已圆满的画上了一个句号。回顾二零零七年这一年，公司可以说是有着翻天覆地的变化。如公司组织架构的变更(升级)，一些新的方法和流程的引入等，为公司快速、稳健的发展奠定了基础。测试部也顺应公司的发展步伐，在以*经理为核心的指导方针下，凭借创新、高效的指导思想，测试部再创新高，再度迈上了一个新的台阶。时间翻开了08年这崭新的一页，现对07年的工作做如下总结：

话务员年终个人工作总结篇九

我作话务员的时间不长，跟许多老手相比，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，我就更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。在刚上95598平台的时候，凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，我除熟悉了语音平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到95598设备的整个运作流程，让我在工作时更能得心应手。

然而95598号作为一个群众服务窗口，我作为一名普通的客户服务代表，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，我经常会翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做饭的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才做让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我积极参与组织的各种服务知识培训，通过网上学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

新系客服。诚信服务，海尔总裁张瑞敏有句名言：在同样的条件下，服务得好可以赢得顾客或“创造”顾客；服务得不好可以失去或“消灭”顾客。诚信是一种资源，一种资本，是优质服务的灵魂。我作为客服中心的一名普通员工会更加的做到认真查找差距，同时学习、借鉴其他“满意窗口”的先进经验，取他人之所 长补己之短，使在客服中心的我不断茁壮成长。以“树群众满意窗口号”为旗帜，“您的满意，

是我的追求”为行动口号，坚持贯彻“以群众为中心，以市场为导向，以群众满意为目的，把优质服务工作做得有声有色。自我管理、严格落实树立服务大众、奉献社会的思想，为人民群众办实事、做好事；以客户为中心，不断提高服务质量；保证把“请”、“您好”、“请问有什么可以帮助你”、“请问办什么业务”、“请稍候”、等十九个文明服务日常用语得以运用，严禁使用服务“禁语”；以微笑服务，给客户留下亲切、热情、口气柔和的好印象。同时，注重各项规章制度的贯彻落实，除抓好学习做到人人知晓熟记在心上，把重点放在落实上。内强素质，外塑形象，抓好业务技能培训。为自己适应“服务大格局”的要求，坚持经常性地利用下班后时间组织业务知识学习，开展岗位大练兵活动，不断提高自己业务技能水平。同时，做好对新同志的“传、帮、带”工作，力求大家共同进步。自身素质不断提高的同时，也以大家优质的服务树立了优秀的服务品牌。

在与来电人的开始几分钟交谈中，我聚精会神倾听来电人的信息，保持礼貌态度，提高工作质量。遇到投诉反馈意见，要清楚来电人的全部要求，准确理解来电人的意思，要抓住问题中心，尽可能避免多讲无关紧要的事并做好相关记录工作方便日后和用户联系，为正常的工作状态保驾护航。还要做好事后的回访工作，当用户反映表示不满意时，应悉心认真的用户述说，尽可能的替用户排除问题，作到急客户之所急，想客户之所想。

在不断的学习中，我发现自己的生活充实了许多，也精彩了许多，原来那个默默无闻的我也变得叽叽喳喳了，以前总被遗忘的我也得到了大家的认同。但是由于自己性格方面的缺陷，也使我错过了许多机会。所以在新一天，我要再接再厉，做得更好。

日子过得真快，一眨眼的工夫，我不知不觉已在95598客户服务中心忙忙碌碌的工作了一年多。回首过去，展望未来，回顾这一年来的点点滴滴，取他山之石，对于我而言，没有最

好，只有更好。

话务员年终个人工作总结篇十

关注细节，追求完美。经过部门领导和同事之间的共同努力，部门的各个方面都日趋完善，如测试仪器、设备，测试状态标识牌的制作。对各种仪器、设备的工作状态以及产品的测试状态都能非常直观表现出来，显得一目了然。测试仪器、设备的保养落实到人、责任到人，使得仪器、设备能够合理化使用，工作寿命有保障。除了将部门的这些日常工作做足、做到位以外，多去了解其它部门的工作动态(如开发部、市场部等)都是非常必要的，掌握了他们的工作动态，就能提前将一些需要进行的项目安排好计划，这对后期工作的开展都非常有利。正是因为有了这些动作，使得部门之间的工作开展都非常顺利。在保证各项本质工作做到位的前提下，努力完善和提升自我也是非常重要的，因此在以往的工作当中我勤关注、勤记录、勤总结，各方面也都有较大的提升。

总结一年的工作，不管是部门还是我个人，都在不断提升。都在努力和公司一起共同进步，但是我坚信，人无完人，只有坚持着“没有最好、只有更好”的工作理念。不断的自我提升，才能在这竞争激烈的今天立于不败之地。在零八年这一年里，我将继续将部门的各项工作及流程进行优化；引进同行业先进的测试方法和标准，力争花最少的时间，更高效率、高质量的完成各项工作。在以后的工作当中，我将一入即往的坚持着“快捷、卓越、创新、为用户增值”的质量方针，与部门全体一起紧密围绕在以*经理为核心的领导方针下，与部门共进步！与公司共辉煌！

话务员年终个人工作总结篇十一

本人在十月份前主要做客户的服务工作，近两个月为业务员提供支持。无论是客服还是支持，其核心即是使客户程度的

满意，以为树立我们公司正面形象加注正能量。这就要求客服从意识、品形、行为等诸方面立体地学习和培养“客户中心”论观念，全面地执行公司的客服宗旨，以实现公司的目标。

本人在20xx年的一年中，感悟极深，认识至广，并为20xx年能较好地服务客户，树立了坚定的信念。

话务员年终个人工作总结篇十二

（一）xx年销售管理办法应条款明确、言简意赅，明确业务员的区域、任务、费用、考核、奖励，对模凌两可的条款予以删除，年底对业务员考核后按办法如数兑现。

（二）xx年应在厂、业务员共同协商并感到满意的前提下认真修订规范统一的销售管理办法，使其适应范围广且因地制宜，每年根据市场变化只需调整出厂价格。

（三）xx年应在情况允许的前提下对业务员松散管理，解除固定八小时工作制，采用定期汇报总结的形式，业务员可每周到厂1—2天办理其他事务，如出差应向领导汇报目的地及返回时间，在接领导通知后按时到厂，以便让业务员有充足的时间进行销售策划。

（四）、由于区域市场萎缩、同行竞争激烈且价格下滑xx年领导应认真考察并综合市场行情及业务员的信息反馈，制定出合乎厂情、市场行情的出厂价格，以激发业务员的销售热情。

转眼之间，进入xx公司已经一年了，在这一年的时间里，是我人生中的又一次重大转折，从一名技术人员转变成为了一名销售工程师，其中的体会可以说是酸甜苦辣样样俱全。

首先，我很庆幸，在我踏上销售之旅的第一步能够进入xx这

个减速机知名品牌企业，让我对自己的产品有着足够的信心，同时也让我在面对客户时，无形中多了一份自信和自豪。再加上公司对销售人员的强有力的支持，让我知道，选择xx是正确的，我愿意把自己的人生理想和公司连接在一起。虽然我对xx公司来说，只是一名普通的销售工程师，但是xx对我来说却是我人生中的一次新的启航，承载着我的希望和梦想。

其次，在这一年的时间里，也让我深刻地认识到了自己的不足，无论是从个人的知识构架上，还是从与客户的沟通交流上，以及自己的工作习惯上，需要我学习的东西太多太多，让我突然之间感到应接不暇。虽然我也知道冰冻三尺非一日之寒，这是一个需要逐渐积累和不断学习的过程，可是，这些知识明显地影响了我和客户之间的交流，特别是面对专业的知识问题，我不知该如何解释时，失去了一次和客户之间建立信任感的机会，这让我很苦恼。我迫切的希望能够改变这种状况。在处理问题的的时候，我也感觉到自己的经验不足，特别是碰到非客户原因的问题时，不能够很好的解决，我希望自己能够做得更好。

但是，在我感到困惑的同时，我看到的更多的仍然是希望，因为知识可以学习，经验可以积累。而sew公司的销售工程师前辈为我们打下了良好的基础，给客户留下了很好的口碑，而且在我所接触的客户当中，没有客户对xx的产品质量提出过异议，这才是我们不可多得的宝贵财富。另外，我所负责的区域xx□xx和xxx□也存在着很大的发展空间，像xx等很多有待深开发的客户；特别是xxx正处在经济发展的高速期，不断地有新项目在涌现，如x的建设□xx动力机械有限公司新建、污水处理系统的改造，还有x预在循环经济开发区建设xx玻璃生产航母等等一系列的新项目，这让我感到兴奋□xx的客户现有也十分有限，挖掘出来的空间还只是很小的一部分，还有像机x□xx有限公司□xx有限公司等一些较大型的企业还有待开发；xx更是一片空白，这些都让我对自己的市场充满着希望。并为自己的工作定下了如下几个努力方向：

话务员年终个人工作总结篇十三

1、测试方法、流程的升级、优化：经过在工作过程中的不断探索和与同事之间的相互交流，总结经验，以及引进了同行业的一些先进的测试方法和思想，使得我部门的测试方法和相关试验标准不断趋于完善。先后对《电源测试方法》、《电源评估方法》、《企业标准》进行了升级、优化；对测试过程中需填写的一些表单，如《样机测试申请单》、《样机测试明细表》、《不合格反馈表》、《样机测试计划表》、《样机评估计划表》等表单进行了升级、优化；真真正正做到了与公司的发展同步。

2、新的方法与标准的建立：为了将公司的一些测试方法、标准更贴近客户的要求，曾多次到客户处与客户沟通、交谈双方测试方法和标准的差异，并经过部门内部的协商和探讨。专门针对公司的大客户“中兴通讯公司”产品，制定出台了《中兴电源测试方法》，且得到了公司各级领导以及客户的认同和好评。在公司组织架构变更升级以后，为了能更贴近公司发展的步伐；为了更能优于竞争对手；经过部门同事的共同努力，制定出台了《电源白盒测试方法》、《电源黑盒测试方法》、《电源解剖规范》。有了这些，对电源进行更透彻的分析和产品的品质保证起到了非常大的帮助，这无疑是指引我们迅猛前进的一盏明灯。

3、温度应力测试引入电脑监控：不管是产品测试还是评估，温度应力测试都是非常头痛的事情。以前进行温度应力测试时，均是手动记录数据。这样在测试时，尤其是温度应力前几个小时，为了捕捉到各元器件温度的上升曲线，因此必须得比较频繁的记录数据。显得非常不方便，而且非常浪费人力。自从温度应力引入电脑监控以后，记录其温度数据的频率可自由调整，数据自动保存。即使长时间进行温度应力试验，电脑也能准确无误的记录每个时间点的器件温度。这样即做到了测试数据的准确性，有效性，又节省了人力。而且可直观的看出每一段时间的温度变化曲线图。真真正正的做

到了效率的提升。

4、各种测试报告模板的建立及报告制作方法的出台：报告的制作几乎是每一款产品所必须的，从前几年至今制作的报告以及客户反馈的小些有关测试报告的问题来看，测试报告的制作的确存在一些漏洞。比如以前在制作报告时均是由其它已完成报告为母板对其进行修改。依照这样的方法制作报告常会有修改不彻底，制作不完善的时候，由其是部门新进人员，出错的机率较大。基于这种状态，零六年首次制定出台了《多台电源测试报告模板》和《评估报告模板》。为测试报告的快速、高效、无错化制作奠定了基础。在二零零七年的这一年里，经过在工作过程中不断总结经验和各位同事提出的一些合理化建议，在原有的基础上对《多台电源测试报告模板》和《评估报告模板》进行了升级、优化。并先后制作出台了《单台电源测试报告模板》、《中兴单台电源测试报告模板》、《中兴多台电源测试报告模板》、《快速可靠性试验报告模板》、《例行试验报告模板》、《评估复测报告模板》、《工程更改试验报告模板》等一系列报告模板，并在后期制作出台了《报告制作方法》。方法里明确规定了报告制作的必须要素，和报告制作的方法、技巧、注意事项等内容。有了这些模板、方法的建立和完善，完全做到了依照葫芦画瓢的“傻瓜化”操作，即使是部门新进人员也能做到得心应手，达到了效率与质量双丰收的目的。

5、测试公式、手写记录模板的建立与完善：每一款产品在测试完毕后，常会有一大堆数据需进行计算或转化，手动进行计算显得非常麻烦且容易出错。基于这种状态，在零六年制作出台了《交调计算公式》。为报告制作节省了不少时间，可算是报告快速制作的一个转折点。在零七年里除在零六年的基础上对《交调计算公式》进行修改、优化以外。还先后制作出台了《均流度计算公式》、《输出效率计算公式》、《动态响应过冲计算公式》、《开关机过冲计算公式》、《降额度计算公式》、《温度系数计算公式》、《输出电压漂移试验计算公式》等。有了这些公式的出台，对报告的辅

助制作非常有帮助，经过对同事们的讲解和实际应用，现在已成为制作报告不可或缺的一部份。在零七里，除了制作了许多计算公式外，还针对不同工作性质的测试，制作出台了手写记录模板。彻底告别了以往手写记录凌乱，手写记录纸张多样化及手写记录不易于后期查找的毛病。

6、不合格反馈表跟踪、追溯体系的建立：为了将不合格反馈表的跟踪、追溯工作做得更细化、更彻底。经过工作过程中不断摸索与总结，初步建立完善了不合格反馈表跟踪、追溯系统。为不合格项的跟踪、追溯工作拟定了清晰的思路，为后续的工作奠定了良好的基础。

7、二零零七年的测试项目统计：在零七年这一年里，部门人员都在不断吸收新的测试方法、不断学习相关的原理知识。加之工作职能的`强化、明确的分工。大家都有很大的进步，测试项目较以往几年项目都高出很多。全年各类项目总计完成421款，共计985台。其中测试项目237款、工程更改试验项目10款、客户异常试验项目11款、例行试验项目7款、评估试验项目49款、生产异常试验项目35款、物料替换试验项目25款、针对性评估试验项目5款、其它试验项目42款。圆满完成了全年的工作任务，可从如下的统计图中看出今去与以往几年相比，测试项目的差异。

话务员年终个人工作总结篇十四

斗转星移，进入__已快一年，我一直从事话务员工作，在这段时间里目睹了也参与了公司的发展和制度的日臻完善，作为一名桂龙人，由衷的感到自豪。____年的工作经历，自己对客服的工作多少积累了一些认识和体会。现总结如下：

一、遵纪守法，以制度促发展

俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，在信息中心日常工作中，首先必须遵守好每一条规章制度，执行好每一个工作

流程，牢记好每一个规范用语。这不仅有利于工作，有利于自身的提高和发展，更让我能尽快适应新环境、新工作的氛围。

二、语言规范，以真诚助服务

话务员工作的一个基本特点就是与顾客互不相见，通过声音来传达讯息，所以面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名新进的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着__公司的形象。因此，在电话中要做到语气平和，语调轻松，用词规范得当，给乘客愉悦的感受，让顾客被我们的诚信、愉悦所感染，使我们的服务深入人心。

三、学无止境，以知识助成长

俗话说“造烛求明，学习求理”，只有不断地去学习与汲取，自己才能进步、才能更快的成长起来，这正是“学无止境”的道理。只有不断学习，掌握专业只是，才能弥补不足，从容应对各种各样的挑战。只有不断学习，才会有扎实的理论功底，才会有能力去辨别事物的真伪，提高自身修养，成为一名优秀话务员，为企业做出更多的贡献。

四、凝聚力量，以团结助奋进

团结就是力量，这句话至今是许多企业里的座右铭。团结，一切困难都可以迎刃而解。一个团队如果不团结就是一盘散沙。正如我们信息中心，我们每周都会通过周会的形式，把大家在平时的日常工作中找到的经验、方法与其他同事一起分享，遇到的典型案例与大家分析探讨，共同进步，团结互助。

总的来说，这一年我还没能很好地摆正自己的位置和心态，因为我接触话务员行业的时间不长，以前x年的社区工作让我拥有了较强的应变能力，但是不够重视日常规范，在以后的

工作中还需进一步端正态度，严格要求自己，完成领导安排的各项工作。

这个一年来接听顾客来电，从开始吞吞吐吐，到后来能流利应答，让我明白信息中心服务不仅仅是在行动上表现出来，一句礼貌的问候、一声诚挚的歉意，也能让顾客感受到我的积极处理问题的态度，以及优质的服务。不要以打工者的心态来对待自己的工作，只要付出了多倍的努力，从一点一滴点滴做起，充满激情的与企业共成长，这就会成就了自己的一番事业。

话务员年终个人工作总结篇十五

20xx年x月至20xx年x月，我在xx公司担任话务员。一年的工作，使我对话务员工作有了一定的了解和认识。现将我的感想及对话务员工作的认识作如下总结：

话务员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通能力、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。

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，因此话务员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。话务员不要輕易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是话务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xx小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为话务员的基本要求。

3、勇于承担责任。话务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。话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，在话务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过话务员化解，需要勇于承担责任。

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，最希望得到的就是话务员的帮助。因此，话务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。

话务员年终个人工作总结篇十六

我作为一名客服人员已经20xx年了。在这20年里，有苦有累，有欢笑也有感动。有收获有疑问，有成熟更有对客服未来的不断探索。

在过去的x年里，我的进步是直线向上的，缓而不慢，细而扎实。因为作为一个客服人员，我深知基本功要做好做实，微笑要留住，礼貌要恰当，耐心要保持，这些非一日之促成。这个工夫是细水长流，着急不得，不近功也不能急利。于自己的成长有更好的磨练。在平凡的客服里我努力展示了自己优秀的一面。在kpi的考核中每月被评为优秀客户代表。在20xx年作为优秀代表派往20xx年被安排去交流学习，期间

我的多次建议被领导采纳. 由于成绩突出，被评为20xx年度优秀员工。在文娱方面，兴趣广。爱好文笔。在去年x月份举办的“产品广告征集”中被采纳一条有价值的广告语。今年5月份在五四青年节组织成员创作和表演节目，获得大家的好评。

做客服，人说“这是在做吃力不讨好的事”。确实，客服需要处理的事有时是那么琐碎，每天忙忙碌碌，每天都会碰到各种各样的客户，礼貌的，粗鲁的，感谢的，生气的，讲理的，不讲理的，打错电话的……刚开始的时候，每天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变得沉重，笑不出来；被客户表扬了，马上轻快起来，热情而周到，想想这是很不成熟的表现。所幸我得到周围很多同事们的帮助，使我慢慢成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。

在初接电话，对客户所提出的问题，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意识到除了有热情的态度之外更应该有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答客户的问题。于是，我养成了利用工作之余的时间来熟悉业务知识与做疑难问题记录的习惯。

记得当初接线时，我遭遇很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的问题，甚至遭遇到客户的投诉，我的心情在很长一段时间内都处于最低谷。但是，我没有因此而放弃自己，而是一直在寻找弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力，我终于没令自己失望，荣获“优秀话务员”的称号，得到大家的认可和赞许。

记得有一天晚上接到一个客户电话，说他家的小灵通被抢，要马上报停，但是报不出机主是他爱人的身份证号而被话务员委婉拒绝，并告知只能明天到营业厅去处理。我接到他的电话时他的心情显得颇为激动，显然他是多次打入过。没有值班长在场，怎么办？严格遵守规章制度是我们的准则，但

用户的利益这时可能也会受到损失。用客户的话说“我以人格担保”这样的沉重的话时，我马上说：“先生，我相信您...”并详细记下他个人的身份证号，并告知其明天到营业厅办理后续事项。用户真诚道谢。这件事给我很深的感触。

当处理一件棘手又敏感的问题，当客户利益和公司规章制度发生矛盾时，又不损害公司利益情况下，我们是多为用户考虑还是害怕担当一些责任？是用看似不会出错的正当理由推辞还是灵活处理，敢于承担一些责任？做一名客服人员绝不是单纯做完一件事。要把一件做好，考虑周全，拿捏准了，这是要费工夫去努力的。所谓为客户着想，替客户分忧，达成客户心愿，绝非口上那句“先生，您的心情我能理解”就可以完成，而是需要我們具有敢于承担责任的责任心和善于分析和处理的判断力和执行力才能真正为客户完成心愿，提升我们公司的服务质量和形象。这对于每个从事客服行业的人来说不论在体力和智力方面都是一个挑战，然而这样的挑战使得我的人生变得精彩而充实。

做一名合格的客服人员，我想仅做好业务工作是远远不够的。平时我会学习与工作有关的书籍，如《销售心理学》，《市场服务营销》《电话营销》等，与同事讨论电话服务技巧有关的案例，更加充实自己。了解客户心理，使我从经验中明白“对不起”“实在不好意思”比“先生，很抱歉”来的不易引起客户的反感，一句“我们会转业务部门，或说我们会转xx部门（直接说出部门名字）为您处理”比“我们会转相关部门帮您处理”更易接受，用户会感觉不是在敷衍。

我常在客服论坛上和同行们交流心得，讲述我们客服人员自己的客服故事，一起探讨我们的客服未来，这对我们的企业也是有意义的。我们个人应该更加要去了解，我想要做一个合格的、优秀的、有综合素质的客服人员，这些都是应该关注的。

平凡的客服，不平凡的事业。我的经历是平凡的，做的事也

很平凡，但每个时间阶段的工作所得，所思考的，所感悟的都是无价之宝。我想这就是我做一名中国电信话务员从事客服工作，挑战人生的一个起点。

话务员年终个人工作总结篇十七

20xx年x月，我在xx公司xxx任职客服话务员□x个月的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现就我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

1. 客服人员所需的基本技能及素质要求：客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通能力、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xx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。

话务员年终个人工作总结篇十八

二、强化制度，规范服务

以客户为导向建立工作流程和制度是我司客户服务工作的一大特色。我们坚持寓管理于服务之中，一手抓管理一手抓服务，最大限度降低出错率，减少或杜绝投诉，压缩客户上门的现象，保证客户服务中心的工作井然有序。建立客户服务工作手册，确定标准，明确权责，在所有与客户接触的工作环节上从仪表、语言、行为、时效等方面提出具体的要求，树立统一、标准的对外服务形象。加强与总部和分公司各部门的沟通与协调，建立快速服务机制，及时解决在对外服务过程中存在的问题和困难，提高服务效率和质量。通过标准化、规范化的服务，配以严格高效的管理，____保险客户服

务中心始终以自己的准则诠释着品牌和服务的意义。

贯彻落实“速度、效益、诚信、规范”的工作思路，通过强化服务意识，深化服务体系建设，全力打造____保险专业、诚信的服务品牌。