# 最新客服员工工作总结报告(3篇)

来源：网络 作者：寂夜思潮 更新时间：2024-08-01

*在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。那么，报告到底怎么写才合适呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。客服员工工作总结报告篇一在公司总经理的领导下，负责接待电话业务，...*

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。那么，报告到底怎么写才合适呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

**客服员工工作总结报告篇一**

在公司总经理的领导下，负责接待电话业务，用高标准严格要求自己，不断学习、刻苦追求，加强自身素质和品质的修养，提高自身能力，做好客服工作。虽然工作有很多地方做的不够到位，但是我会在以后的工作中忠实履行职责，不断自查、反省自己， 不断开拓进取，把自己全身心地投入到各项工作实践中。我的信念是“只要自己能够胜任本职工作，就是称职的。”现将月的主要工作情况述职如下：

一，每天上班之前永远记住(1)客户满意第一; (2)客户永远是对的; (3)如果客户错了，任然记住客户永远是对的

二，加紧跟踪车辆行驶位置，做到服务客户最优化，让客人无论在何时何地只要查货物位置，

我们总能在第一时间准确无误的答复客人，不要感到失望。

三，为了货物能够准时的到达客户手中，及时的查看到车货物中转情况，尽力做到不让客户

打电话催货物。

四，及时上报货损，让发货公司第一时间知道货物的情况。

五，上下班时间清点库房的货存。

六，每一个电话都关系到我们的业绩，做好电话记录，客户信息记录。

回顾以往的工作，我感到有所得也有所失，不足不之主要表现以下几个方面：首先，在工作中，工作方法过去简单，不够全面细致，处事不够冷静。其次，在接待客户电话能力上还有待于进一步提高。这些不足之外，有待于在下步工作中加以克服和改进。因此，在下一步的工作中，我要虚心向领导和其他同事学习管理和工作经验，借鉴好的工作方法，努力学习，提高自身的素质。要进一步学习相关的理论知识，与实践经验相结合，有效的完成各项任务指标，工作要得心应手，有驾驭全局的能力。强化敬业精神，增强责任意识。关心、爱护同事，我们是一直强大的团体，一定可以做的更好，最好。我一定可以做到业务内勤应该具有最基本的素质：有强烈的事业心与责任感。

**客服员工工作总结报告篇二**

专业：-------

姓名：------

一.实践目的：

通过在中国红莲代理分公司担任话服员，充分了解到企业内部的管理模式与机制，联系在校所学知识，做到理论与知识相结合，为日后真正走出社会作一个铺垫;

二.实践时间：20xx年7月—20xx年10月;

三.实践地点：(这个自己写下)：

四.实践部门或岗位：电话营销部门的话务员;

五.企业基本情况：(自己了解了在自己写下主要是公司的历史什么的)

六.实践内容和过程：

一培训我在红莲公司实践期间，有1个星期是在接受培训。这是针对新进话务员做的一个基础培训，包括日常用语的培训、话务员语音语调培训、业务知识培训几大部分。其中业务知识是重点，也是个难点，对于我这样从未接触过这一行的人来说，联通的业务知识简直就是经书，可是没办法，不懂也得硬着头皮背。记的那段时间里，光是基础知识我就抄了一大笔记本，再加上一本厚厚的培训材料和新推出的一些业务，我几乎每天都是在抱着这些“知识点”在背，简直太恐怖了，可见做话务员也不是什么简单的事。我是一个誓要坚持到底的人，所以一点都不敢疏忽，继续在整理笔记，寻找材料重点，互相讨论，甚至课余时间都在交流背诵的方法和技巧。

当然，在公司的学习并不全是需要我们死记硬背的。信息总是不断更新，网络上包涵了更多更新的重要资料及数据，我们除了练习操作一些界面外，还要搜索更为详细的信息。在这方面，作为新一代的大学生，我们还是很有优势的，而上网更是我们的兴趣所在。在接受培训的那段时间里，我们满怀热情，无时无刻不在期待着上机工作的那一天!

二、有苦楚，也有欢乐

上班的第一天，我刚踏进机房的门，未见其人，先闻其声：许多话务员小姐甜美而礼貌的声音此起彼伏地传入耳瞽。绕过班长台，首先映入眼帘的是一个个蓝色的办公座位，整齐的排列在大厅里，每个位置上摆放着电脑设备，话务员小

姐们都戴着耳麦，对着电脑屏幕噼哩啪啦地敲击键盘，呈现在眼前的是一片忙碌的景象。在这略显紧张的环境中，却没有一丝慌乱，虽然每个人都在争分夺秒，但一切仍井然有序，之前培训师所说的“微笑服务”在这里更是有了完美体现。

我坐到自己的位置上，打开电脑，启动每个界面后，很庄重地把耳麦戴上了，仿佛正开始一项很神圣的工作，正了正话筒后，马上迎来了第一个电话，是一位小姐要给她的朋友留言。我当时很高兴，因为这项业务的操作是最简单的，所以我立即礼貌地问了她的留言内容以及她的姓氏，在确定她没有遗漏的留言之后，随着这个用户的一声“谢谢”，我的第一通电话便顺利结束了。我紧张的几乎能听到自己心脏跳动的声音，一股成就感油然而生，但我还来不及平复这激动的心情，电话已经接二连三的打了进来。

作为一名合格的话务员，除了普通话要标准、业务熟练外，还必须使用礼貌用语，保证语音的甜美热情，以此体现对用户主动热忱的服务态度。如果不是明显的骚扰电话，一般来说，话务员是不可以自己挂机的。

在工作中，我遇到的用户大部分都是彬彬有礼，通情达理的，所以我们的业务交流总是在一种轻松愉快的氛围中进行和结束的。但工作并不总是一帆风顺，有时也会遇到一些比较难缠的用户。有一次，我接到了一个电话客户，这个用户也许是个脾气急躁的人，没等我的服务用语说完，他已经迫不及待地破口大骂了，责骂我服务不到家，甚至还有些更难听的粗话。初次遇到这样的用户，并且让人如此无理大骂，我心里非常难受，甚至当时眼泪都在眼眶里打转了。不过工作还是要继续的，所以我控制住情绪，保持好语音语调，耐心同他解释清楚，最后也总算是顺利挂机了。遇到这样令人郁闷的电话时，除了懂得应变以及有技巧的交流外，最重要的就是要懂得在心理上进行自我调节，以免影响后来的工作。

随着时间的推移，我渐渐地发现，虽然这份工作只是坐在一个大厅里接接电话而已，但是通过一支细细的麦管，我却可以接触到社会上各式各样的人，同各类人物打交道。感觉就象是在一个小小的窗口前，忽然打开了一个缤纷的世界，我用心地为这个世界工作着，而这个世界所给予的褒贬评价也时时牵动着我，影响着我的所有情绪。但无论如何，情绪归情绪，哀与怒只能是放在心里的，我却万万也不敢将之带入下一个电话之中的。

还记得内训时，班组长对我们说：“你们很努力也很优秀，但却仍欠专业。在语音包装上，虽然需要语音甜美，但更注重的是吐字清晰，言无歧义。在受理业务时，并不是用户说什么就要答什么如此简单的，还需要学会主动服务，主动引导用户。还要针对不同的用户，采取不同的技巧来进行沟通，并保持和颜悦色，让用户听到你们的微笑。同时，可以避免不必要的投诉。做任何事都是一个道理：把自己当成别人，把别人当作自己!”刚开始，我对此不以为然，但是通过工作的实践，也逐渐悟出其中的要义了。

七.实践体会和收获：

经历3个月的生产实践终于结束了，我和公司的职工还有领导都相处得很是融洽，大家对我也关怀备至，时常给我鼓励和帮助;我工作的时候也是兢兢业业，不仅顺利完成工作任务，工作之余还经常总结经验教训，不断提高工作效率，虽说工作中我也会犯一些错误，从而受到领导批评，但我认为这些错误和批评是能极大的促进我的工作热情，让我能在以后的工作中谨慎小心，提高工作效率.在和大家工作的这段时间里，他们严谨、认真的工作作风给我留下了很深刻的印象，我也从他们身上学到了很多自己缺少的东西.这次生产实践虽然说时间比较少，但是却让我知道了很多在大学学习期间无法了解的社会经验，这对我来说是很宝贵的.

这次实践我总结了以下几条经验，在以后的生活中如果我能吃透这些经验，将会使我受益匪浅.

第一:在工作岗位上一定要勤于思考，不断改进工作方法，提高工作效率.像在平常我的工作中，不同的服务对象，我要用不同的语气和情感与他们交流。经常站在服务对象的角度想问题。可以更好的提高业绩和成功率。这也是后来我的业绩能够越打越好的主要原因。公司的日常工作都会比较繁琐，而且几天下来也会比较枯燥，就是需要你多动脑筋，不断地想方设法改进自己的工作方法，寻找或是设计简捷的流程，提高工作效率，减少工作所需时间.实际上勤于思考在工作中是很重要的，在思考如何提高工作效率的同时，自己也能够学到更多的知识，掌握更多的技能.当你在较短的时间内就完成了自己的工作，你将留下更多的时间去放松，去学习，去和别人打交道，这对你来说是百利而无一害的.

第二:在与别人打交道时一定要主动积极.我自己本身是个相对比较外向的的，擅长主动和别人交流打交道，但是在此次实践中我也发现了自己的不足.比如在刚开始实践的几天内，因为我是女生比较怯生，和办公室的几位同事打过招呼后就不敢说什么了.只敢跟熟悉的人之间交流。虽说我是怕影响他们工作，也因为不了解工作环境不能顺利交流，不能快速学习到工作经验。通过实践我也认识到了自己的不足，面对沉默不语的尴尬，自己有责任和义务去与别人主动交流.在公司里一个新的职工到来时很平常的，老师傅们也没有必要主动和一个新职工主动打交道，这时候你就应该主动去和别人交流，介绍介绍自己啊，拉拉家常，关心一下工作啊，都会让大家认识你，了解你，对你留下良好的印象.在后来的实践中我已开始能和大家愉快的交流，就是出于自己的积极主动.大家提出的对待提高业务效率的办法，也让我受益匪浅。

在工作的时候同样也要积极主动地和别人交流.在今后的社会工作中，工作不再是一个人所能完成的，那是几个人或是一个团队的工作，而且你还必须去帮助别人或是接受别人的帮助已完成工作.因此你不能期望你自己一个人就能完成任务，或是看到别人有困难也不去帮助.虽然此次我是来实践的，由于对业务的不了解以及专业知识的不熟悉，只能够在领导的安排下进行一些相对简单的工作，但是我也很积极地去帮助别人完成自己力所能及的工作.就比如在实践中，在领导没有分配任务的空暇里，我就常主动询问周围的工作人员有没有需要帮忙的，有时候别人也不好意思麻烦我，我就主动承担他们的工作.这样子不仅锻炼了自己，帮助了他人，还融洽了你与别人之间的关系，在今后的工作中人家也更乐意与你交往了.第三:工作时一定要一丝不苟，认真仔细.一个职员在公司的大部分时间都是在工作的，这就要求他在这段时间内一定要小心谨慎，一丝不苟，不能老是出错.有时候一个失误不仅仅使你自己的工作进程受阻，还会影响他人，甚至受老板批评责备，因此认认真真地做每一件事情就显得尤其重要.为了不使自己前功尽弃，我们在刚开始工作的时候一定要慎之又慎，对自己的工作要十分重视，如果有必要一定要检验自己的工作结果，以确保自己的万无一失.在你对工作开始了解并熟练后，你会发现自己已能不用检验就能保证工作的质量了.而此时你也许不需要总是重复检验工作结果，但还是要对自己的工作认真对待，以免失误.。

本次实践3个月不算长，而且和我所学的专业也不对口。但是还是有了这些职业和人生感悟，实践已经快结束，我也该开始新的生活在不多的大学生活里，我还需求做更多事情继续对专业上的学习和对专业上的关注，未来不管是做个职业人还是自主创业。这段实践经历都是我人生的宝贵的财富。

八.对母校的感谢

首先衷心感谢老师辛勤教育与培养，以及在我的关心照顾。能够给予我这次在这么优秀的公司实践的机会，希望以后能让母校今后能以为我荣。最后祝愿母校明天更美好!

**客服员工工作总结报告篇三**

为了“全员客服、百分百履约”更加深入到实际工作中，根据周例会要求各部门进行工作细化，部门员工要对自身找出问题，经过数日思考，发现个人在工作中存在几点问题：

1. ccer项目执行过程中与业主的联系有时不够到位，材料无法顺利获取。 2. 一个ccer项目在执行过程中缺乏一个明确完整的时间规划。 3.每周的工作计划有时忘记编写，导致工作有时有些紊乱。

经过仔细检讨，决定对自己上述问题作出整改，具体措施如下：

1. ccer项目执行过程中应当时刻保持与业主的联系，业主拖延资料的时候要厚脸皮多催促。

2.在接到一个ccer项目的初始，就应当对项目有一个整体的时间规划，何时签订审定合同，如何选定oe，并且在制定计划的同时要给意外情况出现留出弹性空间。 3.每周的工作计划一定要按时编写，并每周及时发给黄经理。

个人工作概况：

目前我主要负责“山东青岛小涧西垃圾填埋气”“新疆盾安鄯善一期风电”“宁夏盾安固原风电二期”“上海宝钢金太阳光伏发电一期”4个ccer项目，其中：

新疆盾安鄯善一期风电项目进展良好，初版pdd已经提交，等待后续审核员审核。上海宝钢光伏项目进展良好，初版pdd也已经完成，等待业主与oe签合同开始审定。 山东青岛小涧西项目进展良好，oe正在进行审核。宁夏盾安固原项目进展较缓慢。

宁夏固原风电项目进展缓慢的原因是由于业主资料无法及时提供，业主本身没有对应资料，需要向其他公司索取，索取过程中出现困难，因此项目进展缓慢，且固原业主资料缺失较多，在后续过程仍有可能出现上述情况。

解决办法：近日已经多次催促业主，并向业主阐明由于资料拖延可能带来的项目停滞的后果，业主已经比较重视，情况应会有所改善。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找