# 2024年话务工作述职报告(四篇)

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2024-07-25

*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。报告的格式和要求是什么样的呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。话务员述职报告篇一(1)学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是应对无理客...*

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。报告的格式和要求是什么样的呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**话务员述职报告篇一**

(1)学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是应对无理客户的法宝，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，所以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。但是客户服务人员务必要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在移动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小时之内务必做来源理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3)勇于承担职责。客户服务人员需要经常承担各种各样的职责和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸职责。客户服务是一个企业的服务窗口，就应去包容整个企业对客户带来的所有损失。所以，在客户服务部门，不能说这是那个部门的职责，一切的职责都需要透过客服人员化解，需要勇于承担职责。

(1)良好的语言表达潜力。与客户沟透过程中，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。不但仅能跟客户沟通、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，最期望得到的就是服务人员的帮忙。所以，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，我们在思考自已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能够平衡工作情绪，提升自身素质。

**话务员述职报告篇二**

一直都是紧张的学习服务用语、工作页面的操作和普通话的加强练习。那时，刚进公司那时。班长说我您好的好字说的不正确，后来一直重复加紧练习这个字。星期五我新员工集体考试时，听到班长说“嘿，好”字已经克服了啊!心情好是开心。都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它可其实我每天并不需要做多么多么大的事情，只要我把自己工作上的每一个细节都坚持细心做好了就是一件很了不起的事了考试之后，这个星期终于我新来的几位同事都不负先前的努力，而获得了工作页面实际操作的`批准了对于这个消息，都让我新来的同事有些迫不及待了。

都觉的可以了不会有问题了刚开始一坐到电脑前面，可是往往好多事情我都以为一切只要开始了.只要什么都准备好了.一切就不会有问题了可是结果....却总不是想象中的那么好。平时几个新同事一起模拟练习的时候。一听到电话声响就或多或少的有些许紧张，而一紧张就会有时忘记了及时按下应答主叫，有时候会忘记了及时看下面温馨提示。还好服务用语及操作没什么问题，不过也因为前面的紧张而影响了操作速度。后面跟新来的同事们交流和老同事们请教时才知道，原来多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧张的就像我班长陈超说的那样，凡事只要调整好心态，没什么我做不好的绝对不会允许自己这么简单的事情都不能做好，相信自己一定能行!后来我试着每次坐电脑前面的时候就深呼一口气，然后调整好心态，慢慢的次数多了就感觉一切都习惯了工作程序也就自然而然了。

终于可以单独的上班了虽然因为紧张，月1号经过紧张的全体话务员的考试后。考试的结果并不是自己最好的表现。可这并不会影响我日后的工作，相信我一定会一直坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并努力做好自己的本份工作。

所以还算很平稳的转接好了每一个电话。这周开始单独上岗了工作中因暂未碰到特殊情况。

日常工作中，俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑。首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

通过声音来传达讯息，表情、语气愉悦。工作的一个基本特点就是与来电人互不相见。所以我面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我一名普通的话务员，但我深知，一举一动、一言一行，代表着我公司的形象。因此，电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给来电人愉悦的感受，让来电人被我轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，就下定决心：一定要做一名合格的优秀的电话域名话务员。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了千里之行，始于足下。从小事学起，从点滴做起。

跟老同事相比，接触话务员的时间不长。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，就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。

想做好一份工作，人人都说。一定要做到首先爱这份工作。这将近一个月的工作中，发现自己越来越喜欢这份工作了今后的工作里，相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有最好，只有更好。

但我相信我会在以后的日子里不断学习，清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距。总结经验教训，取长补短，做得更好!

一眨眼的工夫，日子过的真快。似乎在不知不觉中已经慢慢习惯和喜欢上话务员这个工作了以前的对话务员的解很薄弱，以为只要接听电话，声音甜美，做好上传下达的工作就ok可是自从自己接触并入职这项工作以来，才发现所谓的话务员并不像我想象的样。

对话务员又有了更深一层的解。认为作为一名合格的话务员，话务员培训到正式上岗话务员这项工作期间。首先应该有饱满的工作热情和认真的工作态度，只有热爱这一门事业，才能全身心地投入进去，所以这是一个合格的话务员的一个先决条件;其次，应该有熟练的业务知识，不断努力学习，只有熟练掌握了各方面的业务知识，才能在工作中应付各种不同的客户的提问，做好客户的解释与回访工作，让客户在满意中得到更好的服务;再者，一名合格的话务员，主核心就是对客户的态度。工作过程中，应保持热情诚恳的工作态度，做好解释与回访工作的同时，要语气缓和，不骄不躁，如遇很难解释或很难处理的问题时，要保持耐心，悉心向客户说明原因，尽量博得客户们谅解，直到客户满意为止，始终信守“把微笑溶入声音”把真诚带给客户的诺言。这样，才能更好地让自己不断进取。

首先是要有最热情的工作服务用语，作为 话务员。受理各项业务中尽量做到快捷而且准确的派单给相关部门尽快处理，竭尽所能直到客户满意为止。总而言之，要做一名合格的话务员，应具备严谨的工作作风、热情的服务态度、熟练的业务知识、积极的学习态度，耐心地向客户解释，虚心地听取客户的意见。不断学习提高自己的心理素质，提高并熟练掌握自己的业务知识，遇到问题，冷静面对!

**话务员述职报告篇三**

一直都是紧张的学习服务用语、工作页面的操作和普通话的加强练习。那时，刚进公司那时。班长说我您好的好字说的不正确，后来一直重复加紧练习这个字。星期五我新员工集体考试时，听到班长说“嘿，好”字已经克服了啊!心情好是开心。都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它可其实我每天并不需要做多么多么大的事情，只要我把自己工作上的每一个细节都坚持细心做好了就是一件很了不起的事了考试之后，这个星期终于我新来的几位同事都不负先前的努力，而获得了工作页面实际操作的批准了对于这个消息，都让我新来的同事有些迫不及待了。

都觉的可以了不会有问题了刚开始一坐到电脑前面，可是往往好多事情我都以为一切只要开始了.只要什么都准备好了.一切就不会有问题了可是结果....却总不是想象中的那么好。平时几个新同事一起模拟练习的时候。一听到电话声响就或多或少的有些许紧张，而一紧张就会有时忘记了及时按下应答主叫，有时候会忘记了及时看下面温馨提示。还好服务用语及操作没什么问题，不过也因为前面的紧张而影响了操作速度。后面跟新来的同事们交流和老同事们请教时才知道，原来多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧张的就像我班长陈超说的那样，凡事只要调整好心态，没什么我做不好的绝对不会允许自己这么简单的事情都不能做好，相信自己一定能行!后来我试着每次坐电脑前面的时候就深呼一口气，然后调整好心态，慢慢的次数多了就感觉一切都习惯了工作程序也就自然而然了。

终于可以单独的上班了虽然因为紧张，月1号经过紧张的全体话务员的考试后。考试的结果并不是自己最好的表现。可这并不会影响我日后的工作，相信我一定会一直坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并努力做好自己的本份工作。

所以还算很平稳的转接好了每一个电话。这周开始单独上岗了工作中因暂未碰到特殊情况。

日常工作中，俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑。首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

通过声音来传达讯息，表情、语气愉悦。工作的一个基本特点就是与来电人互不相见。所以我面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我一名普通的话务员，但我深知，一举一动、一言一行，代表着我公司的形象。因此，电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给来电人愉悦的感受，让来电人被我轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，就下定决心：一定要做一名合格的优秀的电话域名话务员。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了千里之行，始于足下。从小事学起，从点滴做起。

跟老同事相比，接触话务员的时间不长。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，就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。

想做好一份工作，人人都说。一定要做到首先爱这份工作。这将近一个月的工作中，发现自己越来越喜欢这份工作了今后的工作里，相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有最好，只有更好。

但我相信我会在以后的日子里不断学习，清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距。总结经验教训，取长补短，做得更好!

一眨眼的工夫，日子过的真快。似乎在不知不觉中已经慢慢习惯和喜欢上话务员这个工作了以前的对话务员的解很薄弱，以为只要接听电话，声音甜美，做好上传下达的工作就ok可是自从自己接触并入职这项工作以来，才发现所谓的话务员并不像我想象的样。

对话务员又有了更深一层的解。认为作为一名合格的话务员，话务员培训到正式上岗话务员这项工作期间。首先应该有饱满的工作热情和认真的工作态度，只有热爱这一门事业，才能全身心地投入进去，所以这是一个合格的话务员的一个先决条件;其次，应该有熟练的业务知识，不断努力学习，只有熟练掌握了各方面的业务知识，才能在工作中应付各种不同的客户的提问，做好客户的解释与回访工作，让客户在满意中得到更好的服务;再者，一名合格的话务员，主核心就是对客户的态度。工作过程中，应保持热情诚恳的工作态度，做好解释与回访工作的同时，要语气缓和，不骄不躁，如遇很难解释或很难处理的问题时，要保持耐心，悉心向客户说明原因，尽量博得客户们谅解，直到客户满意为止，始终信守“把微笑溶入声音”把真诚带给客户的诺言。这样，才能更好地让自己不断进取。

首先是要有最热情的工作服务用语，作为 话务员。受理各项业务中尽量做到快捷而且准确的派单给相关部门尽快处理，竭尽所能直到客户满意为止。总而言之，要做一名合格的话务员，应具备严谨的工作作风、热情的服务态度、熟练的业务知识、积极的学习态度，耐心地向客户解释，虚心地听取客户的意见。不断学习提高自己的心理素质，提高并熟练掌握自己的业务知识，遇到问题，冷静面对!

**话务员述职报告篇四**

现在，由我对客服部岗职进行陈述。我们xxx商城经过七年的风风雨雨，发展到今天，我还是第一次站在这个讲台上，进行岗职陈述。随着中国加入wto，首联集团成立，公司产权制度的调整，我们企业面临生存与发展的重大压力。“三年磨一剑”，如今剑出鞘，我们的直线化工作已全面进入实施阶段。

客服部虽说是一个新建立的部门，但是所含的岗位与职责范围的匹配度与原来并无大区别，只是把三个部门合成了一个。但是对我而言，在这个年纪，担任这个职务，仍感到很大的压力。因为我知道，顾客是商城的“上帝”，顾客的满意度是商城在竞争中生存发展的命脉。而从今以后，我要直接负责所有为“上帝”服务的环节。这就意味着每一天，我都将直接面对成千上万的“上帝”的考核。

我深知责任重大，必会竭力以赴。下面谈一谈我的就职计划：

我这里所说的“四有”形象是指：有知识、有涵养

第一，业务技能的训练，我将利用一切机会，让值班经理获得更好的培训。从商品运营到人员管理，尽可能让他们具备更多的能量，这样才能在工作中游刃有余。

第二，严把素质教育。中国传统文化虽然不再是我们学科考试的重点，但是我总认为学习传统文化对做人的修为是很有益处的。所以，我希望让值班经理多接受传统文化的教育，熏陶儒雅之风，能够渗透诸如“老吾老以及人之老”的精髓。这样，首先从为人上会得到一个认可，利于他们处理解决卖场内出现的问题。

第三，发挥个人优势，树立职业化意识。值班经理年纪轻，形象好，这是优势。而每个人又有不同的特长。所以在工作中要善于发挥他们的特长，同时要灌输值班经理严于律己的苛刻意识。让他们有职业化表率的意识。

第四，多沟通，多谈心，不让年龄与级别成为鸿沟。他们年轻，年轻总免不了会急躁。尤其顾客林林总总，什么样的人都有，每天好听难听都听了，很可能就烦了。烦了，是干不好工作的。所以，我作为领导应该为他们服务，让他们把胸中的郁闷吐出来，把不快说出来，然后有问题解决问题，没问题继续工作，保障工作气氛积极、通达、乐观。

到超市购物的顾客十之八九都怕交钱排队，所以，收银速度的快慢直接关系到顾客对超市的认可，也是直接影响我们客流动速的瓶颈。如何能够把这个口扩大，才能在现有人力下，即保障平时不富裕闲散劳力，又能供应诸如两节时期的繁忙需求，这是我首次接手收银部后要考虑的工作。

我想在收银员中提出一个树立品牌形象的活动。使xxx收银员不仅仅成为一个部门，还是有口皆碑的一个品牌，这个品牌的特点就是“快”“准”“稳”。如果这个品牌树立起来了，并且能够通过社会媒介向大众传播，那么不仅仅利于稳定收银员情绪，利于收银部本身的管理，还可以为商城增添一个招引客源的亮点。可谓一举多得。

调动职工积极性，是在物力财力都不占优势的情况下，能够与竞争对手抗衡的最重要的一点。现在前勤的改革已初露锋。

购物大班车一直是我们巩固客源增强竞争力的有力举措。现在，大车班工作基本上已按部就班理顺流程。所以，下面我们要继续对各个客源点进行监测，按购买力与车辆费用、美誉度的比率综合评判是否需要更换客源点。尽量挖掘大车的潜力，提高它们的使用效率，同时注意维护和保养。让我们的四辆大车开得更稳定更长久。

以上是我就职之后的部分计划，因为对收银部还不了解，对服务办也不过只接了三个月，所以可能有些计划框架还很粗，需要与具体主管进行进一步的探讨。有些计划还不深入，需要进一步挖掘。今年商城实施预算管理，虽然我们没有明确的预算任务，但是我们的收银、退换货、大车维护保养都直接涉及商城大块费用支出。所以，我会在尽快熟悉工作的同时，结合预算管理，使我们能够为商城的增收节支作出贡献。

最后我要讲的是，一个部门要有灵魂，而部门的灵魂就是本部门的文明素质。通过我们的努力，以优质的服务给顾客带来方便和享受，让大家感觉到和谐和友善。以上就是我的岗职陈述。

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