# 做好电话排查工作总结(实用11篇)

来源：网络 作者：夜色微凉 更新时间：2024-09-06

*做好电话排查工作总结1  1、本年度中，客服中心督察部依照公司领导指示拟订“专项督查”考核项目，并正式发文，对下属各区各发行站集中检查，以“DM广告”、“服务质量”、“实名制”为检查核心，开展督察工作。  2、在“专项督查”工作中，注重总结...*

**做好电话排查工作总结1**

  1、本年度中，客服中心督察部依照公司领导指示拟订“专项督查”考核项目，并正式发文，对下属各区各发行站集中检查，以“DM广告”、“服务质量”、“实名制”为检查核心，开展督察工作。

  2、在“专项督查”工作中，注重总结经验，建设学习型督察队伍，做好针对性强、有深度的调查研究。详实记录、对不合格的责任站指出不足并下发整改通知，做存档记录，便于日后复查，举例：其中20xx年x月x日，接到“天士力大药房”广告商客户投诉，告知公司下辖发行第十九站，在对其DM广告商品(天士力大药房——医保购药刷卡指南)的报纸夹送投递过程中，存在部分区域未投递或投递不到位的情况。举例：客服中心督察部于20xx年x月x日对发行十九站进行核查，结合客服中心督察考核处罚规定，鉴于“DM单夹送”专项检查未合格，予以发行第十九站处罚。

  3、在20xx年“DM广告”检查中，我中心督察人员也经常不定期直接入户进行投递检查。

**做好电话排查工作总结2**

8月份处安全工作会议后，针对商业总公司指出的安全工作中存在的问题，商务局领导非常重视，当即召集各单位负责人、安全员召开了生产会，成立了专项整改工作领导小组，对责任单位进行了批评和处罚，对落实上级安全主管部门指示精神，做好整改工作做出了安排。会上，商务局制定了以下几条规定：

我们将本次整改活动扩展至全商务局范围，举一反三地认真规范各级安全管理职能，完善基础工作，落实风险防范及安全管理措施，强化交通、用电及施工现场的安全管理力度及违章处罚力度，建立长效监督管理机制，堵塞漏洞，消除隐患，切实提高了全员的安全意识，收到了预期的效果。

**做好电话排查工作总结3**

  1.投诉部对每月的投诉进行分析后进行界定，分为一般投诉、重复投诉和恶性投诉。

  2.投诉部每月对重复投诉和恶性投诉的相关发行站负责人进行处罚，制订《客服中心投诉部月处罚汇总表》，经公司领导签字，上网公布相关处罚信息，抄发财务部门对责任人进行处罚(特殊维稳时期，仅制表未处罚)。

  3.投诉部本着公正、公平、公开的原则，认真细致地对投诉进行界定与处罚，确保处罚能够起到相应的效果。

**做好电话排查工作总结4**

(1)为了响应“质量月”活动，项目部员工对“质量月”带给活动口号及制作条幅。

1、铸造辉煌，惟有质量。

2、质量，信誉的基石。

3、质量存在于人类生存的一切地方。

4、质量，立业之本;管理，强业之路;效益，兴业之源。

5、今日的质量，明日的市场。

6、以质量求生存，以质量求发展，以质量求效益。

7、建质量效益之路，创质量效益之业。

8、质量安全，企业生命之源。

9、质量是成功的伙伴，贯标是质量的保障。

10、完善体系，强化管理，提高质量。坚持质量第一原则，确保体系有效运行。

11、增强质量意识，强化安全管理。

12、质量职责于泰山。

13、质量意识强，品质有保障。

14、强化质量意识，营造团队精神。

15、质量赢得市场，诚信铸就品牌。

16、降废减损提品质节能降耗增效率。

17、构建质量诚信体系，建立质量精品工程。

18、质量是企业的生命，安全是职工的生命。

(2)全体员工开会探讨、学习关于隧洞施工生产质量专业知识，让每一位员工体会到“质量月”的气氛，目的是在以后的施工过程中认真、落实做到安全生产，保证质量。

**做好电话排查工作总结5**

>一、实习目的

实习是学校教学的重要补充部分，是区别于普通学校教育的一个显著特征，是教育教学体系中的一个不可缺少的重要组成部分和不可替代的重要环节。它是与今后的职业生活最直接联系的，学生在实习过程中将完成学习到就业的过渡，所以实习是培养技能型人才，实现培养目标的主要途径。它不仅仅是校内教学的延续，并且是校内教学的总结。能够说，没有实习，就没有完整的教育。经过实习，使我们学习和了解企业系统的一些知识，培养我们树立理论联系实际的工作作风，以及实习现场中将科学的理论知识加以验证、深化、巩固和充实。并培养学生进行调查、研究、分析和解决实际问题的本事，为后继专业课的学习、课程设计和毕业设计打下坚实的基础。经过实习，拓宽学生的知识面，增加感性认识，把所学知识条理化系统化，学到从书本学不到的专业知识，并获得社会上的最新信息，激发学生向实践学习和探索的进取性，为今后的学习和将从事的技术工作打下坚实的基础。

我这次的实习岗位是电话营销，经过这次实习能够让我更好的认识公司与学校的不一样之处、认识到自我与公司的要求还差多少、认识到社会上所需要的人才类型是什么，从而更有针对性的去祢补自我的不足。经过电话营销实习把所学到的知识用于公司，为公司创造价值。并在工作中思考如何去利用电子商务知识来解决公司所存在的问题以及如何运用电子商务来提高企业的效率。

>二、实习时间

我这次实习从20xx年3月12日至20xx年4月11日，为期一个月。

>三、实习地点

我这次的实习地点是在湛江市微云网络科技有限公司。

>四、实习单位概况

湛江市微云网络科技有限公司是CIB集团旗下公司，是致力于推广全国领先的中文移动搜索引擎，为中国的中小型企业供给快速、高效的移动信息检索产品及服务。

政企（CIB）集团是一家集企业投资管理、移动互联网研发及营销、培训管理于一体的多元化集团公司，全国现有8家分公司，500余名员工，分布在东莞南城、东莞樟木头、湖南长沙、湛江、中山、江门、珠海、广州等地。

以东莞总部为核心，致力于构建全国投资、营销及市场管理体系，以平台+产品+服务+培训+销售团队的模式，打造移动互联网时代的产业链模型。

目前，微云网络科技有限公司是易查的合作伙伴，易查搜索成立于20xx年2月。作为中国移动互联网第一个手机搜索引擎，中国最大的手机搜索引擎，易查已获得国际VC3000万美金投资。公司创始人与核心团队具有10余年搜索、互联网媒体、无线产品行业的研发、运营、营销、管理经验。

易查搜索具有丰富的产品线，是所有手机搜索引擎中产品线最为丰富的一家，供给包括网页搜索、娱乐搜索、生活搜索等在内的众多搜索服务，能全面满足用户所需。易查搜索一向以用户需求为中心，重视用户产品感受，强调搜索引擎功能与手机特点相符，并不断提升搜索品质及用户体验。

>五、实习资料

我这次实习的主要资料是了解公司运作模式及经营产品，经过电话营销和会议营销等方式进行手机网站和关键词销售。

>六、实习过程

1）熟悉环境：

一个人来到一个新的环境后能以最快的速度熟悉所在的环境后，他所对于当地的信息了解得就比较全面，比较快速。每个公司的企业文化不一样，我们只能是自我去适应环境而没有环境去适应我们的。所以，在我到公司上班的第一天，我首先熟悉好周围的环境，了解我们公司的运作模式以及其经营的产品，和周围的同事及上司认识交流，做好工作前准备。我明白了公司每一天都会开早会，公司里的同事用pk来激发斗志、以玩游戏来放松心境，这是我们公司的一种企业文化。

2）培训：

第一天上班的时候，公司里的经理来给我培训，这个是工作之前必要的。不管是从事销售工作，还是在公司做其它的事务，公司里每个员工都必需清楚了解到自我公司是怎样样的？公司的产品是什么？有什么作用？怎样去用？等等一系列的问题。作为公司的一位员工，连自我公司是做什么的都不明白，那他必须是不负责的人，无法完成工作，也不会为公司带来多大的价值。

4）开始工作：

1、电话营销：就是以电话邀约为主，经过打电话给那些客户，为客户讲解有关事项，邀约他们在指定的时间到指定的会场来参与公司组织的有关手机互联网方面的会议讲座，让客户了解互联网的作用，从而促使客户进行手机网站、关键词的交易。

2、会议营销：会议是经过讲师来为企业家们讲解此刻互联网时代的好处、互联网的发展前景、已经互联网能为企业带来什么效果，让企业家了解到手机网站、关键词的重要性及意义，与公司合作后所带来的一系列变革。让客户进一步了解网站、关键词的作用，然后让销售人员与客户进行深入的详谈，促成网站关键词的交易订单。

>七、实习总结

经过这次实习，我学到了许多课外知识，在必须程度上拓宽了我的知识面，使我更深一层的认识了社会。我深刻地了解到了科技信息技术的重要性，认识到要把理论和实践更紧密地联系起来，要把所学的知识运用到实践中去。

但我们在学校里学校的专业知识都比较基础，要使这些知识用于公司还远远不够，不能满足公司的要求，所以还得自我去提升，继续去学习。还有学校里学的东西有时在外面不必须能够用得上，这要求我们快要毕业的.同学去留意社会上的需求，因为学校学的东西与社会上需求的东西有个时间差在里面，学校里学的东西也不会去针对某某个公司来开设课程，所以每个公司都有自我的实际情景，要根据自已公司的要求来提高自我。对此，我要掌握更多的专业知识，加强实践和设计本事，这样更有利于将来的发展，使自我在此领域内也有所作为。

其次我还认识到了工作态度十分重要。做电话营销其实是最考验一个人的工作态度的，在电话中，我们会遇到各种形形色色的人，而我们对工作的态度会直接反应在我们对待客户的态度上，会直接影响到我们的业绩。所以，在工作中必须做到认真而细致。

第三，工作要有坚强的毅力。在电话营销中，我们每一天都会遇到许多人的拒绝，这时候，我们需要有坚强的毅力来支撑下去，让自我坚持良好的心态。在那里实习，使我明白：没有坚强的毅力是无法做好每一项工作的。

第四，虚心请教是做好工作的前提。实习是走上社会的第一步，实习能够积累工作经验，而虚心请教是积累工作经验最直接的途径，所以，实习中遇到不明白的地方，我就虚心地请教同事或经理，在他们耐心的教导中我不断走向成熟，也积累起必须的经验。

经过这次电话营销实习后，我发现自我存在的很多不足之处，了解到自身的整体本事不足，比如说沟通本事、一些销售技巧、与同事与领导相处的技巧，因为公司就是公司，不是学校，在学校里，同学与同学之间、同学与教师之间都是很好相处的，可是在外面的话就不必须了，你必须懂得一些相处的技巧。

所谓实习，就是从实践中学习，这是我在实习中体会出来的。学习不能光靠舒舒服服地坐在课室里听教师讲理论，还要走出课室，抛开重重的书本，走向社会去学习。因为，外面的世界无限大，那里有很多在书里学不到的宝贵知识，况且书本知识也是来源于实践，理论知识就是在实践中体验生活、体验工作而构成的理论概括。我们需要做好心态上的调整，要明白现代的科技日新月异，知识需要不断拓宽。所以，我们更应学习——工作——再学习，发掘自我的实力，寻找我们的梦想，实现我们的梦想。

**做好电话排查工作总结6**

商务局按照上级主管部门的统一要求，加大对危险源的监控，组织进行危害识别、评估、监测，建立了危险点源台帐，专门组织各岗位管理人员和操作人员进行学习、座谈和交流，认真分析、摸排工作现场各个环节的安全风险，特别是易燃易爆、电气焊、建筑施工场所等危险源，让大家畅所欲言，并对大家提出的建议和意见进行收集、筛选和整理，并制定出切实可行的防火、防曝、防触电、防中毒、防工伤措施和应急预案。商务局前三季度共组织消防事故演习2次，通过现场演练，使每一名员工对事故的防范措施、对消防器材的使用方法，都能达到熟练掌握和运用，最大限度控制和减少了突发事件可能造成的损失，确保了人身及设备安全。

**做好电话排查工作总结7**

学校非常重视校园的安全隐患排查治理工作，提出治理要求，明确各种工作目标，强化安全防范教育意识，由总务处具体落实，其他各部门、各年级、各班主任、各班层层有责任有任务，全校师生齐抓共管，共同营造安全、稳定、文明、健康的和谐育人环境。

制订了学校安全隐患排查治理工作计划和工作目标，召开了安全隐患排查治理工作会议及安全常识培训等工作。安全隐患排查治理工作领导小组做到时时、处处、事事的工作有专人负责。学校坚持预防为主、防治结合、加强教育的原则，通过安全教育，增强学生的安全意识和自我防护能力；通过齐抓共管，营造全校教职员工关心和支持学校安全防范工作的局面，从而切实保障了全校师生安全和财产不受损失，维护了学校正常的教育教学秩序。

**做好电话排查工作总结8**

在教学过程中，我们既要重视直观教具的使用，还要尽可能的让学生参与实践操作活动，仅教师的演示，没有学生的亲自操作，学生获得的知识还比较肤浅的，只有让每个学生都参与实践操作，运用多种感官参与学习活动，才可能使所有学生获得比较充分的感知，才便于储存和提取信息。

教学中，教师要提供更多的机会让学生动手操作，使学生在动手操作的活动中，发展学习兴趣，获取知识。数学教学要在教师的指导下，学生自己主动积极的学习，才能有效的培养养学生独立获取知识，应用知识的能力。

知识获得与兴趣关系密切，小学生的行为在很大程度上是受他们的情感来支配的，教师应根据这一心理特点，有意识地创造良好的课堂气氛，让学生产生热爱学习的情感，并对所教学科产生兴趣，因此，老师要教给学生学习方法，使他们运用正确的学习方法，顺利掌握知识，体验成功后的乐趣，增添学习兴趣，使设计的教法符合学生的学法，持之以恒地结合知识进行学习方法的指引和训练，使学生掌握获得知识的钥匙，增添学习兴趣。

**做好电话排查工作总结9**

回顾走过的一年，所有的经历都化作一段美好的回忆，结合自身工作岗位，一年来取得了部分成绩，但也还存在一定的不足。在我行进行网点转型，提升服务质量，加强网点营销。我们支行从人员配置进行了部分调整，安排了低柜销售人员，个人理财业务得到初步的发展，开始尝试向中高端客户提供专业化个人投资理财综合服务。我也从低柜调整到理财室从事个人理财业务。虽然在工作中遇到诸多的困难和问题。

>一、20\_\_年具体工作总结

客户维系、挖掘、管理、个人产品销售工作：

1、抓基础工作，做好销售工作计划，挖掘理财客户群;通过前台柜台输送，运用银掌柜crm系统，重点发展vip客户，新增vip贵宾客户。

2、进一步收集完善客户基础资料，运用银掌柜crm系统将客户关系管理，资金管理，投资组合管理融合在一起，建立了部分客户信息、在了解客户基本信息对客户进行分类维系的同时，进行各种产品销售，积极营销取得了一些成效。

3、加强了宣传，通过报社、移动短信，展版张贴，led横幅等方式传递信息，起到一些效果。

4、结合市场客户投资理财需求，按照上级行工作部署进一步推进新产品上市，如人民币周末理财、安稳回报系列、\_银进取搏弈理财等、以及贵金属的销售。

自身培训与学习情况：

在省分行的高度重视下，今年三月份通过全省对个人客户经理经过选拔和内部考核后，脱产参加接受afp资格正规课程培训。在自身的努力学习下，今年通过了全国组织的afp金融理财师资格认证考试，并取得资格证书;通过afp系统规范培训，经过本阶段的学习后，提升了自己素质。

在工作中，作为银行的职员，在为客户做投资理财方案时，根据不同的客户，适当地配置各种金融产品，把为客户创造的投资回报作为自己的工作目标。能将所学知识转化为服务客户的能力，结合我行实际情况参加it蓝图培训，不断提高自己业务能力。

>二、存在的不足

尽管我行理财业务已得到初步发展，但由于理财业务开展起步较晚，起点较低，使得理财业务发展存在规模较小，与同业比较存在较大差距，存在人员不足、素质不高、管理未配套等问题。目前，我行为扩大中间业务收入，仅仅在发展代理保险，代售基金是远远不够的，产品有待更丰富，理财渠道有待拓展，我行的`特色产品：\_\_，\_，\_\_，\_\_等许多特色理财品种还没完全推广开(受营销人员，业务素质等方面的制约)缺少专业性理财。

不足处：

1、基础理财客户群(中、高端客户)较少，对客户信息资料了解不全(地址、号码、兴趣爱好)缺少对客户的维护。

2、营销力度薄弱，需要团队协作加强营销，没有充分发挥个人能力。

3、业务流程有待梳理整合，优化服务提高服务质量，多渠道从前台向理财室输送客户信息。

>三、来年工作打算

1、在巩固已取得的成绩基础上，了解掌握个人理财业务市场，应对同业竞争，进快迅速发展我行的理财业务。

2、不断加强素质培养，作好自学及参加培训;进一步提高业务水平。

3、加大营销力度推进各项目标工作，有效的重点放在客户量的增长。

4、结合我行工作实际加强学习，做好it蓝图新系统上线工作，做好工作计划。

**做好电话排查工作总结10**

  进入公司的第一天在，在做好入职工作后，部门第一时间并没有让我接触工作，而是进行了为期十五天的培训。当时的我并不能够理解，认为做一个客服，不就是做好接电话，做好问题记录就好了吗?但是当我听老员工的培训的时候，我才知道我这一个工作的难度。

  我的工作就是在售后部门专门接听购买我们软件后，出现问题的客户电话的，帮助他们解决好这些问题为止。所以我们电话客服，在培训期里面，每一天都是在学习各种可能遇到的问题的解决措施，和我们在电话客服的时候，需要保持一个怎样的态度，一些常用语句。培训的最后一天，专门给我们进行接听电话模拟。这都是真实的客户电话，不过旁边有老师指导我们而已。

  培训结束后，我就正式进入到了岗位。每一天我都要在这一个岗位上面，接听客户的电话，认真听他们介绍他们遇到的问题，先分清楚是软件还是硬件的问题。如果是软件的问题，则一点一点的指导，帮助他们解决好问题。是硬件的问题的话，则推荐他们去找电脑修理公司，或者专门雇我们的技术人员上门服务。

  在这一个岗位上面，非常考验自己的忍耐力和性格。我才知道有很多的人都是对电脑是一窍不通的，只会一些基本的使用方法，所以很多人装软件都是装在c盘，后面电脑卡了就怪我们软件有问题。遇到电脑小白和刁钻的客户，我们客服都必须要控制住自己的脾气，客户再怎么骂人，我们都必须要坚持不能发火。所以客服这一个岗位，非常考验我们的忍耐力。

  在一个就面对客户的无端指责，我们需要学会转移话题，帮助客户将生气的状态转移到解决问题这上面来，所以非常考验自己的语言沟通能力，在最短的时间内，让客户消气，然后能够冷静下来，听我们的指导解决问题。

**做好电话排查工作总结11**

练习是巩固所学知识，形成技能技巧的必要途径，是教学的一个重要环境。但也往往被呆板的练习形式、乏味的练习内容，把在学习新知识中激发出来的学习兴趣，而无情淹没，使学生愉快的心情、振奋的精神受到严重的扼杀和抑制。因此课堂练习要设计得精彩有趣，教学中教师根据所学内容，设计不同形式的练习。

（一）练习形式要注意层次性。

设计不同类型、不同层次的练习题，从模仿性的基础练习到提示的变式练习再到拓展性的思考练习，降低习题的坡度，照顾不同层次的学生，使学生始终保持高昂的学习热情。

（二）练习形式要注意科学性和趣味性。

小学数学教学时可适当选编一些学生喜闻乐见的、有点情节又贴进学生生活经验以及日常生活中应用较广泛的题目。通过少量的趣题和多种形式的题目，使学生变知之为乐知。

首先我认为作为一名普通的话务员，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。所以，我们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\*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，要做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，仅有具备高超的厨艺，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潜力和沟通潜力，明白的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我们要组织各种服务知识培训，透过学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

一、作为公司职员要遵守公司的规章制度

俗话说：“没有规矩不成方圆”。毋庸置疑，我们在日常工作中，务必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。上个月我们的工作纪律、工作的用心心和工作心态有所调整，都比前都提高了很多，我相信我们还会做得更好。

二、表情、语气愉悦

话务员工作的一个基本特点就是与客户互不相见，透过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。上个月我们的行为规范有所提升，能够把行为规范的18条综合应用到外呼中，所以我们的总体成绩很不错，一个优秀的话务员务必做到面带微笑，语气\*和，语调简单，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的诚信、愉悦所感染，使服务深入人心。

三、要学会调解心态

还会因为数据不好打、业务推不出而产生负面情绪，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。

四、外呼时间上的控制

此刻是商品经济时代，时间就是金钱，所以我们更就应为客户、为自我节省宝贵的时间。此刻我们外呼时间就没有得到很好的控制，我们此刻外呼成功率提高了，那投诉率也提高了，所以还没有到达我们所外呼的目的。

五、团结就是力量

团结就是力量，这句话至今是许多企业里的座右铭。团结就是力量，这力量是铁，这力量是钢，比铁还硬，比钢还强……团结，一切困难都能够迎刃而解；团结，任何敌人都能够战胜；一个群众如果不团结就是一盘散沙。我们所取得的一切成绩要归功于同事们的共同努力。

1、进一步建立健全企业安全生产责任制。 搞好各项安全管理规章制度，明确安全生产责任，使企业充分认识到搞好安全生产的重要性，安全就是效益。

2、加大有关安全生产法律法规的宣传力度，强化广大干部群众的法律意识。按照《安全生产法》等有关法律法规，依法加强对各企业的安全生产监督管理，配合有关部门依法查处违法违规行为。

3、进一步巩固安全生产专项整治的成果。加大安全生产监督检查力度，严厉打击违章操作、违规生产的行为，消除事故隐患。总之，在半年来的安全生产工作中，我场采取了强有力的措施，做了大量的工作，消除了事故隐患，但离各级领导的要求还有一定的距离，在今后的工作中，我场将进一步贯彻落实各级对安全生产工作的指示精神，明确责任，加大力度，把全场的安全生产工作深入扎实、坚持不懈的开展下去，抓出特色，抓出成效，确保全场安全生产形势的稳定。

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