# 电话客服2024字的总结

来源：网络 作者：情深意重 更新时间：2024-06-17

*电话客服20\_字的总结(精选10篇)电话客服20\_字的总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的电话客服20\_字的总结样本能让你事半功倍，下面分享【电话客服20\_字的总结(精选10篇)】，供你选择借鉴。>电话客服20\_字...*

电话客服20\_字的总结(精选10篇)

电话客服20\_字的总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的电话客服20\_字的总结样本能让你事半功倍，下面分享【电话客服20\_字的总结(精选10篇)】，供你选择借鉴。

>电话客服20\_字的总结篇1

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善自我的心理素质。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。曾经被这样一个故事感动：

在洪水暴虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼;“看，那是什么?”一个好像人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说;“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。那么平静，那么悲壮------于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，应该像在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何妨!

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

>电话客服20\_字的总结篇2

岁末年初，新的一年已经开始了，我们的工作也告一段落。回首过去的一年，我们在工作中虽然没出现大的过失，但在很多问题的处理上还不到位，以及工作中的一些小细节没能做到很完美。我们小组定期由王师傅组织召开小组会议，总结问题，及时改正。下面将上一年度遇到的问题及需要改进的地方总结如下，希望也能给其他同事带来一定帮助：

1、语言交流技巧方面：

（1）与用户对话时，应仔细推敲，讲话要严谨，要讲究艺术。多用“请”，使语气更缓和；向用户致歉时尽量用“对不起”，不用“抱歉”，这样显得更真诚；遇到用户打来电话向我们问候说“您好”时，尽量不要再说回应“您好”，可以用“请问您需要什么帮助”来代替；如需请用户讲话时，可以用“您请讲”而不要用“您说”；不要跟用户说简称，讲话要完整规范，不要出现“漏保、招商、农业、工商”等词，或出现一些病句及倒装句。语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。

（2）在用户电卡出现问题需要修卡时，应先向用户致歉，介绍网点时，可以特意声明“您稍等，我帮您找一个最近的网点”，并向用户解释清造成此现象的原因，提醒用户以后插卡输电尽量时间长一些，以避免发生此类情况，使用户感到我们对待工作是负责任的，从而能体谅并配合我们的工作，减少不必要的争端；接到用户因故障停电来电话询问时，要先向用户致歉，并表明“保证您用电是我们的责任，出现故障我们肯定会马上处理，尽快恢复供电，减少停电给您带来的不便”；因各家银行24小时购电网点使用的不全是‘一卡通’，其名称各不相同，答复用户时不应一概而论，可以说‘银行交易卡’。

（3）接听电话时要认真，注意听用户讲的每一句话，全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决；该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性问题和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想；与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要留有余地，给自己留后路。

2、业务及问题处理方面：

（1）新建小区，咨询有关临时转正式用电问题：

可以这样解释：因小区整体工程未完，开发商又不能等所有工程竣工后再出售商品房，所以只能完工一栋出售一栋，期间不具备转成正式供电条件，所以暂时用施工用电向居民供电。工程竣工，并不是指整栋楼的完工，而是指该小区工程的整体竣工，包括：煤气、上下水、电、小区的附属设施等，在其竣工报告上盖有相关单位的竣工意见及公章，只有盖齐了，才是真正的竣工，才能到电力公司办理相关手续。

（2）关于卡表退费问题：

可以这样解释：如属整体拆迁或电卡与楼道灯电卡弄混的情况一般都可以办理退费，其它情况原则上不予办理,但用户如有特殊原因可直接与相应属地网点联系询问。

（3）关于石景山校表问题：

如遇到石景山区用户想校验电表的话，可以解释：因校表部门是周一至周五行政时间上班，如用户上午报修一般当天就能安排处理，可以向用户解释清楚，以免造成用户误会。其它城区此类工作一般不能当天安排，如用户报修几天后未处理要求催办时，可以请用户直接与各公司卡表校验部门联系约时。

（4）当用户反映电表表内开关合不上时，一定要给用户核实电量，不管新表旧表，因电表零度会自动掉闸，不输入电量的话开关也是合不上的，但这种情况属于正常现象，请用户购电即可。如经核实不属上述情况就须请用户断开室内所有电器及漏电开关试试。因为家用电器及线路很有可能导致线路短路，从而使表内开关掉闸或合不上，只有将有问题的线路断开后合表内开关，才能准确判断表内开关是否出现故障。但要记住尽量不要让用户试插插座，因线路短路可能会造成打火，会有一定危险。

（5）关于询问计划检修停电范围的问题：

可以这样解释：因为电力公司的线路是错综复杂的，具体是否包括用户所在区域无法立即帮您确定。我们向社会公告相关信息只是给附近居民作为参考，做个提醒，具体可以向房产单位确定一下，因为您既然住在这个小区，作为物业或产权单位就有责任和义务保证您的煤、电、水、气等公用设施的使用。

（6）如接到用户来电话反映我公司人员在抢修现场由于某原因与用户发生争执并有打伤用户行为时：

可以这样解释：既然已经出现打伤人的情况，且您在现场有人证、物证， 这种事件就不在我们服务范围以内了，建议您可以采取法律手段，找公安机关或拨打110等来现场查清事实，如确属我公司人员责任并造成轻伤及以上后果的话，我们工作人员就要负刑事责任了

>电话客服20\_字的总结篇3

忙碌的一年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，现将今年工作进行总结如下：

一、搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说\"你好\"，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

二、搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合相关规定，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。针对满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高入住率。继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责。

面对崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们\_\_物业公司\_\_服务中心谱写崭新辉煌的一页!

>电话客服20\_字的总结篇4

时光如梭，转眼间20\_\_年工作即将结束，回首一年来的工作，感慨颇深。自入职\_\_\_项目以来，在服务中心领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工作计划。项目交付以来，客服部围绕\_\_\_前期物业服务工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

一、20\_\_年工作情况

（一）规范内管管理，增强员工责任心和工作效率

自加入\_\_客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任性。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

（二）严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

（三）圆满完成\_\_\_一期交房工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础20\_\_年\_\_月中旬，\_\_\_一期正式交房入住，我部主要负责一期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。

（四）密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作

客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务，本年度累计处理。

二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

（一）员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

（二）部门管理制度、流程不够健全

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了\_\_\_交付的准备工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

（三）协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

三、20\_\_年工作计划要点

（一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到96%。

（二）加强物业服务费收费水平，确保年底收费率达到95%。

（三）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显着提高。

（四）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

（五）密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

（六）加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾20\_\_年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望20\_\_年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致，同心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

>电话客服20\_字的总结篇5

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，工作认真细致，需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识及良好的心态。

算算，我来到公司已经将近\_\_天了。回想一下，在这几天里面我虽然感觉到了前所未有的压力，但是，我也一直在努力适应着这种压力， 虽然曾经有放弃过，但是我昨天晚上想了一夜，既然已经来了，就要做到最好，受一点委屈算什么，如果这一点委屈都受不了，那根本就不用出家门，直接呆在家里天天靠父母好了， 经过了跟\_\_，还有叔叔以及同事们的交淡，我找回了自信心， 虽然现在不会，现在会犯错误，但是只要我每天都努力了，每天都有进步了.那就是收获。

其实，可能还是我不太熟悉和了解吧，所以出现错误的机率就会比较多一些，而且以前一直没有接触过这个东西， 其实想想吧，这个一点都不难，像以前我在电信公司的时候，那才是真正的麻烦， 而且那个时候又没有人教，花了几天时间才了解基本知识， 相比起来在这里已经算很好了，客服，其实是一个复杂而又简单的工作， 简单的说，就是为客户服务，一切为客户着想，当然这得确保在不损公司利益的情况下，如果想做好一个客服，第一，就是要有良好的心态，就像昨天，我一直以为我可能要被开除了.我这么差，还老是犯错误，没有一点信心，结果后面出错的机率越来越多，连最基本的时间和格都都改改错或者是超格了，而且还有客户好心的提醒我已经超格了，不过，俗话说：人非圣贤谁能无过 其实最主要的还是心态没有放好， 现在我想通了，如果我再这样下去，就会真的被开除的。叔叔和\_\_说得对如果我做好了，错误出现一次就尽量不要出现第二次，反省一下为什么出错，错在哪里，为什么错了，下就会不会出现这样的错误了，就比如一个人骑车走在路上，他原本并不知道那里有个洞便一直往前走，结果掉下去了，下次，他就不会再走那条路了，因为已经吸取教训了， 就像\_\_说的，犯第一错没有关系，第二次错如果还犯的话那就是自身的问题了，而且犯了错误就要及时提出来，不要私立自解决，

现在，以后我会努力奋斗，努力学习，尽量做到不犯错误，，认真对待每一个客户，努力做到每个客户都能满意，以及领导和同事的满意。

>电话客服20\_字的总结篇6

一、勤奋努力学习

这一年是我在公司工作的第一个完整的一年，从年初我已经适应了这份工作，到年尾我能教导新人，并得到很多客户的肯定，服务过程中，也是从来没有过投诉的情况产生，这些成绩都离不开我日常不断的学习，从公司的产品入手，只有掌握了产品，你在和客户交流的时候，才有底气，因为你知道你的产品是怎么样的，客户在用的过程中出现的问题，你也是能明白具体原因是什么，如果对产品都不够熟悉的话，那么在回答问题的时候，即使有再多的技巧也是白搭，我也是在掌握了产品知识之后继续加深自己的电话沟通技巧，很多时候和客户电话联系，如果不能有一个好的方式，那么是很容易被客户挂断电话，或者因为说错话被投诉的，这也是我今年努力学习比较多的地方，同时我也对我的工作进行不断的复盘，让自己知道还有哪些是可以继续做得更好的。

二、做好本职工作

在工作当中，我会认真的打好每一个电话，从拔打之前的对客户的基本了解到通话过程中根据客户的语气和态度来调整自己说话的方式和技巧，让工作能顺利的进行下去，在接听电话的时候，也是耐心的听客户讲，根据情况去做安慰或者是及时的处理问题，特别是有时候客户的情绪比较激动，更是考验我们电话客服的能力，不能走进客户的情绪里面，被他带了，不然的话，就很容易解决不了问题，那工作也就做不好了，在这一年的工作当中，我也遇到了很多这样的客户，但是我都时刻提醒我自己，现在是在工作，必须要把工作的态度拿出来，去解决问题，也是没有被客户带走，而是尽量的去缓解客户的情绪，帮他解决问题，处理问题。

三、专业服务态度

作为电话客服，必须要有专业的服务态度，无论是拨打或者接听电话都是需要有耐心，认真的去倾听，去了解客户的需求，同时礼貌和善的语气，才能让客户来相信你，让你为他服务，年初的时候，我的服务还是有待加强的，但到了年终，我的能力也是得到了很多的提升，无论是什么样的客户，我都能很好的去服务，去耐心的帮忙解决问题。

一年的时间，我也有很多的不足在渐渐的弥补，同时也是有了很多的进步，但我知道电话客服的工作是需要继续去学习，继续去进步的，只有这样才能更好的做好工作，在今后的日子里，我也是要抱着学习的心态，认真的去完善自己，做好工作。

>电话客服20\_字的总结篇7

时间总是过得很快，新的一年即将开始。在过去的一年中我作为客服部的主管，带领我部的员工顺利完成了20\_\_年的各项工作任务。在此，对一直以来支持我工作的客服部所有员工表示感谢。如果没有她们的努力工作，就不会有客服部今天的成绩。我也感谢各部门同事对我工作上的支持与配合。

20\_\_年客服部的工作是比较繁忙和辛苦的一年，完成了1栋、2栋、3栋、4栋、5栋的交房工作，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。

前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新。

2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上（报修395户，服务99户，投诉19户）。

3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档。

4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈。

5、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

6、资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等。

7、新旧表单的更换及投入使用。

8、完成上级领导交办的其它工作任务。

9、做好管理处各项收支工作。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的.人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在\_\_物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。

所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

在20\_\_年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：

1、自觉遵守公司的各项管理制度。

2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪。

3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性。

4、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入\_\_物业这个优秀的团队，\_\_的文化理念，工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步！

>电话客服20\_字的总结篇8

工作了小半年后，我对工作有了更深入的了解。工作就是在一个机构在一个位置上完成相应的工作，如果能够在那个位置上创造出巨大的价值，那就是一位优秀的员工了。

做了两个月的客服，打了两个月的客服回访电话后，我觉得自己慢慢地提高了与陌生人建立关系的能力，我非常感谢自己的工作为自己带来的这些变化。尤其当有客户表示他很喜欢跟我聊天，而且很喜欢我的声音的时候，我觉得自己很满足，被别人喜欢的感觉真好。刚开始的时候我不知道怎么与客户沟通，如何迅速地和客户建立良好的关系，但是做了两个月之后，我开始懂得了利用自己的声音来建立一个阳光热情的客服形象，而且还慢慢懂了的和客户沟通的一些技巧。比如在跟客户提意见的时候，不可以否定他们的工作和行为，这样很容易招致他们的抗拒情绪，最好在适合的时候赞扬他们，这样很容易就能够打开他们话匣子。一旦突破了他们的心理防线，那么一切话都变得好说了。除此之外，客服一定不可以像销售一样过于明显地向客户推销产品，否则他们就会产生抗拒的心理，那么这次推销也会以失败告终。最理想的状态就是和客户交朋友，当他们完全信任自己的时候，那么当他们有需求的时候，就会主动找我们买产品。因此客服的作用应该是维系公司与客户之间的良好关系，为客户排忧解难，不断提高客户对产品的忠诚度。

在现在的岗位上，我除了要学会与客户打交道之外，还慢慢应用了自己学到的一些数据处理的基础知识，能够学以致用，让我感到很高兴。但是在工作中，我还要学会与团队合作，我要学会与同事沟通，准确理解同事的需求，并且要明确工作的完成时间，这样才能够保证自己的工作是有效的，否则就会耽误了同事的工作，降低了自己的工作效率。

我很喜欢现在的同事，大家都很年轻，而且性格开朗，很好相处。但我觉得红色性格的人就有一个缺点，就是不注意控制自己的工作时间，工作不是很有效率。和这样的同事共事是一件很愉快的事情，但是这样就容易让自己变得没那么注重结果了，这一点应该是我要注意的。

>电话客服20\_字的总结篇9

时间一晃而过，转眼间三个月的试用期已接近尾声。这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。

在一个收获的季节，我荣幸的踏进了一个新欣向荣、朝气蓬勃的企业，成为了公司的一员。成为了客户服务工作传递快乐的一名使者。感谢给了我工作的机会。在这段时间里您们给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了温暖，也为我有机会成为公司的一份子而惊喜万分。带着对未来美好的憧憬和希望，踏上了新的征程，平凡而不平庸的岗位。回想在过去的三个月里，让我欢喜让我忧，有成功喜悦，也有伤心往事;有在烟雾缭绕的房间里发呆，也有半夜从床上蹦起来的经历，这好象是人生的一段缩影，让人难以忘怀。生活显得紧张，但又有秩序。

在这三个月的时间里，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我已经逐渐适应了周围的生活与工作环境，对工作也逐渐进入了状态。在这段过程中，我想分三个阶段来总结我这段时间的工作。

一、萌芽阶段

在这期间，我主要是熟悉日常工作流程。比如熟悉产权、国土的权证办理程序，业主的咨询解释工作，房屋的维修整改流程，其涉及到的事情比较芜杂，具有较强的随机性，有时急着要同时处理好几件事情，而有时却闲得无聊。并且在这些事情上，都缺乏表面层次性，在没有对其内在属性得到充分了解的情况下，很难通过直观在第一时间内得出比较正确的判断，因为在接收到每一信息时都没有明确的标识哪个是重点哪个是非重点，哪些事情紧急哪些事情不急，哪些信息是需马上传达的哪些信息是需过滤掉的，这些在缺乏经验与对公司整体内部运作了解的情况下都是很难把握的。

当然了，在这期间，是我出错的高峰期了，特别是在有些事情的处理上，缺乏一定的灵活性，对有些事情考虑得不够周全，但通过向一些有经验的同事学习，在后期的工作中逐步得到了改善。像我这样一个新人，刚进入公司，对一切都充满了陌生和好奇。所以我经常会追着工程师或老员工问这问那，他们总是能不胜其烦地解说。从中让我学到了许多自己以前所未学到的东西。经常也和业主进行交流，从他们那里能够学到自己在其他的地方所不能学到的东西，所以他们都成了我的良师益友。

二、成长阶段

通过对上阶段的工作表现与领导、同事的的指导，在此阶段的工作上作了一定的调整，开始分类进行工作制定每日计划，客户部的权证办理工作、业主咨询解释工作、整改流程工作、业主的谈判工作等四大类。

在这期间，协助了部门的权证办理工作，业主相关权证的领取步骤，办理所需资料，以及办理时的相关注意事项。业主的咨询解释工作是多样性的，让我清楚的看到了自己对专业知识的不足和服务质量需要提高，我向领导、同事及其他相关工作部门的学习，补充自己的专业知识，提升自己的服务质量，使业主满意，也让自己更好的服务于业主。在这里，我清楚的认识到：站在我面前的每一位业主，都是我心中的上帝，而我的职责就成了传递快乐的天使，与专业打交道是一门硬的科学技术，与人打交道则是一门软的思想艺术。这就要求我要两手都要抓，并且两手都要硬。

同时，这种精神也深入到工程的整改中，通过维修小组对房屋质量的整改工作，首先要尽快整改业主反映的问题。一定要及时整改。因为这个问题容易影响业主生活秩序或家装进度。一但业主停工会带来工期和经济的损失，更严重的是会影响上帝的心态，破坏了新房给他带来的愉快心情。一旦业主心情被破坏了质量本身的问题已不在是主流，抚平业主的心灵深处的创伤则变成了我使命的当务之急了。

三、成熟阶段

通过前两个月对工作的不断熟悉与锻炼，对基本工作技能方面有了更进一步的提高，在工作效率上也有了一定的改善。报修的数量是前期的数倍，对于这种情况，为了控制这种现象的发展，就需要对这些整改原因进行现场勘察，找出症结，对症下药。其中发现误报、重复报修、及部分业主自身的装修操作的不规范等导致的报修占了很大一部分。将这种报修整改降低至最低点，对于整改报修、整改关闭的流程完善，就显得十分重要，同时也为我们的后期工作带来了方便，鉴于此，在领导的帮助下、在部门同事的协助下对整改报修的流程进行了部分完善。

>电话客服20\_字的总结篇10

瞬间20\_年即将过去。在这一年里似乎值得自己去回顾的事情并不是很多，生活和工作依旧是沿途没有什么风景，就在我以为大路朝前日子就这样平静下去的时候。20\_\_年x月我经过应聘和选拔来到了这里我非常高兴。

加入公司已x个多月但对于我来说我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种工作方式、工作内容、以及工作程序让我更加全面的、系统的了解整个英文客服的工作流程和内容。两个月的工作并非尽如人意这些还都有待于我进一步用心去学习然后要熟练运用在工作中的每一个细节里。这段时间里我有过反省和思考，在这里既对自己前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

一、总结

20\_年x月x日我开始跟着老员工学习第一次参与订单登记和后台管理。第一次参与英文客服订单验证工作。第一次参与问题单、完成订单回信。第一次接触到投诉处理。在这里我看到了希望因为我可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助感谢公司给了我学习的机会。

在这里我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作我看到了一个好的团队而且我没有了工作压力感。但遗憾的是我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制这将是在未来的一年中我要面临和改变的首要任务也是最重要的问题。

二、工作中的不足

在工作中我欠缺主动性与领导和大家沟通较少考虑问题不够全面和细致失误较多尤其是在订单验证和追单方面我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时英语理论知识水平、工作压力承受能力、以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高。一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情要勇于承担不依赖他人不退缩、不逃避勇敢地迈出每一步今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

三、新一年的工作计划

新的一年即将到来充满了挑战和机遇我必须更加的努力。看似容易做起来却是需要用心、用力、用态度的需要有自信有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策有各位同事的协助加上我个人的不懈努力20\_年会是我在\_\_实现蜕变的一年。

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