# [电话客服个人上半年工作总结]电话客服个人上半年工作总结

来源：网络 作者：醉人清风 更新时间：2024-06-27

*每完成一件事情就应该有一下体会，一起来看看本站小编为大家整理的：电话客服个人上半年工作总结，欢迎阅读，仅供参考，更多内容请关注本站。　>　电话客服个人上半年工作总结　　此次实习是本人的毕业实习，自己希望通过本次实习能够达到在校期间综合理...*

　　每完成一件事情就应该有一下体会，一起来看看本站小编为大家整理的：电话客服个人上半年工作总结，欢迎阅读，仅供参考，更多内容请关注本站。

　>　电话客服个人上半年工作总结

　　此次实习是本人的毕业实习，自己希望通过本次实习能够达到在校期间综合理论的再学习和应用，力求适应并掌握书本以外的知识，增长和扩充知识面，增加对社会的接触，为下一步步入社会打下基础。此次实习，主要有以下的工作内容：

>　　1、回访电话

　　工作内容：根据档案资料，定期向客户进行电话跟踪服务。跟踪服务的第一次时间一般选定在客户车辆出厂二天至一周之内。跟踪服务内容有：询问客户车辆使用情况，对我公司服务的评价，告之对方有关驾驶与保养的知识，或针对性地提出合理使用的建议，提醒下次保养时间，欢迎保持联系，告之公司免费优惠客户的服务活动。做好跟踪服务的纪录和统计。通话结束前，要致意：“感谢您对我们的支持和信任！”体会：回访电话，要文明礼貌，尊重客户，在客户方便时与之通话，不可强求；回访电话要有一定准备，要有针对性，不能漫无主题，用语要简明扼要，语调应亲切自然。要善于在交谈中了解相关市场信息，发现潜在服务消费需求。并及时向领导汇报。

>　　2、客户的咨询解答与投诉处理

　　工作内容：客户电话咨询有关维修业务问题；并留意记下客户的工作地址、单位、联系电话，以利今后联系。

　　体会：认真听客户意见，并做好登记、记录。听完意见后，立即给予答复。如不能立即处理的，应先向客户致意：表示歉意并明确表示下次答复时间。处理投诉时，不能凭主观臆断，不能与客户辩驳争吵，要冷静而合乎情理。投诉对话结束时，要致意：“XX先生（女士）感谢您的信任一定给您满意的答复。”客户对我方答复是否满意要作记录。

>　　3、回访电话报表填制、报送

　　工作内容：周、月回访电话的数量、满意度的记录、统计及月统计分析报告。

　　体会：按规定时间完成报表填报，日报表当日下班前完成，周报表周六下班前完成，月报表月末一天下班前完成。统计保证准确、完整，不得估计、漏项。

　　通过这次实习我学习到了以下几点：

　　1.首先是个人角色的转换及整个人际关系的变化——学校里的学生变成了未知领域里从头学起的实习生，而熟悉的校园也变成了陌生的企业单位，身边接触的人同样改变了角色：老师变成了领导，同学变成了同事，相处之道完全不同。在这样的转变中，对于沟通的认知显得非常苍白。于是第一次觉得自己并没有本以为的那么善于沟通。当然，适应新的环境是需要过程的，所以我相信时间和实践会让我很快完成这种角色的转变，真正融入到工作单位这个与学校全然不同的社会大环境中。

　　2.在心理上努力去适应全新环境的同时，最大的体会莫过于实际工作方面的收获。特别是在实习过程中，大大的提高了我的言运用能力。

　　语言，是人们思想交流的工具，言为心声，语为人镜，客服回访每天要回访或面访不同类型的客户，主要是靠语言这个工具与客户沟通和交流，客服专员的语言是否热情，礼貌，得体。直接影响着自身和公司的形象。如果只是机械地使用礼貌用语而不有任何诚意，只会起到相反的作用，影响客户对售后服务的满意度。

　　3.走出校门，踏进社会，不能把自己要求太高。因为期望越大，失望可能会越大，但适当的期望与渴望还是非常必要的。不能认为我在学校里读了多少本书、写了多少万字、听了多少堂课，自己了不起了。我毕竟还是一个初出茅庐的小丫头，没有任何实践经验，比起前辈们来还差得很远。学校生活暂告一段，社会生活刚刚起步，应该在步入社会后，继续学习，不断增长和扩展知识面，才能使自己在社会占有一席之地。

　　总之，毕业实习使我获得了人生第一笔宝贵的工作经验，虽然在步入社会后，还有很多东西要学习，很多教训要吸收，但我想我已经做好了足够的准备，无论是心态上还是技能上。现代社会的竞争是残酷的，但只要努力地付出，我的职业生涯就必定会开出希望的花，结出成功的果——我相信。

　　>电话客服工作总结

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