# 【话务员工作总结与心得】关于10086话务员工作总结范文

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-06-29

*话务员每天的工作就像是一部机器一样运转。从上班开始就要不停的接电话，不停地说你好，请问有什么可以帮您。一个小时只有很短的休息时间，这包括去厕所，包括喝水。剩下的时间就是在不停的说话。本站小编整理了“关于10086话务员工作总结范文”仅供...*

　　话务员每天的工作就像是一部机器一样运转。从上班开始就要不停的接电话，不停地说你好，请问有什么可以帮您。一个小时只有很短的休息时间，这包括去厕所，包括喝水。剩下的时间就是在不停的说话。本站小编整理了“关于10086话务员工作总结范文”仅供参考，希望能帮助到大家！

**篇一：关于10086话务员工作总结范文**

　　岁月如梭，一转眼，来呼叫中心工作已一年了，很荣幸走进了这个充满朝气富有战斗力的集体，成为其中的一员。在领导和同事的关怀下，一直以来坚持“优质、方便、规范、快捷”的服务方针，认真执行“始于客户需求，终于客户满意”的服务理念。在政治思想上，贯彻落实“三个代表”重要思想，树立实践科学发展观。在刚上10086时，通过自己的努力熟悉语音平台的操作和流程，在工作时能得心应手。 现将总结如下：

　　>一、开展学习 提升素质 保证服务

　　时代的飞跃发展，用户对供电企业的要求更高。座席员的素质提高才能满足优质服务的需求。中心支部郑副书记几次亲入班组培训，每周五上午的业务培训是雷打不动的，主要包括了系统操作、电费核算、电能计量、业扩、法律知识培训、政治学习等，有时把工作上遇到的难点大家进行交流讨论。近日95598供电服务热线正式向县级延伸，为了理顺业务流程利用了休班时间到合浦供电公司现场学习，并由师傅对现场疑难给予讲解，使我对合浦县的配网有了较深入的了解，业务知识有了提高，我还收集了一份95598常用计量装置问题解答。

　>　二、真诚服务 五心热线

　　1、客户为何不高兴？电话咨询缘何升级为电话投诉？

　　就当前市民普注的话费详单和上网流量问题，引起了客户抱怨投诉，要以热心、温心、细心、耐心、恒心对待，不能使用语气，安抚客户表达同理心，让客户满意挂电话。

　　2、“请帮我查一下话费可以吗？”随着用户维权意识的增强，对我们的服务提出了更高的要求。遇到台风袭击，恶劣的天气造成线路闸大范围停电了，给客户带来不便，接进的电话都是满腹牢骚的漫骂，但始终恪守“八字”方针，认真心聆听、耐心解释使客户停电原因是自然灾害，正在全力以赴抢修，争取尽早恢复送电。呼叫中心的电话每天都是“夏天”很充实，大家的心愿是方便千万家。

　　树立形象品牌

　　10086供电服务热线是微笑窗口，是供电企业和社会沟通的桥梁和纽带，24小时业务查询、业扩报装等增值业务服务，加强知识塑造自身形象，提升处理紧急事情能力。

　　>三、存在的不足

　　一年来通过努力业务水平有提高，但分量还是不足的。平时要多学习95598和优质服务的有关知识，不耻下问。在今后工作中要有奉献精神，体会经验吸取精华，愿自己的服务，赢得客户的满意。

**篇二：关于10086话务员工作总结范文**

尊敬的领导：

　　您好！我叫，毕业于xx省学院化学与生命科学系生物科学专业。

　　7月至9月，我在移动公司10086任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现就将我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

　　1．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、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

　　2．作为客服人员，需要一定的技能技巧：

　　（1）学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，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，因此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。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，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小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

　　（3）勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

　　3．作为客服，需要一定的技能素质：

　　（1）良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，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，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，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，我们在考虑自已利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。

**篇三：关于10086话务员工作总结范文**

　　我在移动公司10086任职客服话务员。十年的投诉处理工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现将我的感想及对投诉处理工作的认识作如下总结：

　　1. 客服人员所需的基本技能需要良好的服务精神、具有良好的沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的工作心态。

　　2. 作为投诉处理人员，需要一定的技能技巧：

　　（1）学会忍耐与宽容

　　（2）不轻意承诺，说到就要做到

　　（3）勇于承担责任

　　3. 作为投诉处理人员，需要一定的技能素质：

　　（1）良好的语言表达能力

　　（2）丰富的行业知识及经验

　　（3）要学会换位思考。

　　我们在考虑自己利益的同时应多站在客户的角度着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有效的方法，当客户认识到是在为其解决问题处理问题，会大大提高在客户心中的企业形象。

**篇四：关于10086话务员工作总结范文**

　　表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与来电人互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。

　　因此，在电话中，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，让来电人被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：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。我从小事学起，从点滴做起。

　　我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。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，我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。

　　人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这将近一个月的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作了。在今后的工作里，我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。

　　我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好！俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，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，我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。

　　一、积极打电话。在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

　　二、表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。

　　因此，在电话中，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，给客户愉悦的感受，让客户被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的公司员工。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。我会从小事学起，从点滴做起。

　　我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。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，我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，为公司创造更好的业绩。

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