# 电话客服个人工作总结800字

来源：网络 作者：轻吟低唱 更新时间：2024-07-17

*总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。总结的目的就是要肯定成绩，找出缺点。《电话客服个人工作总结800字》是为大家准备的，希望对大家有帮助。>【篇一】电话客服个人工作总结800字　　从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑...*

总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。总结的目的就是要肯定成绩，找出缺点。《电话客服个人工作总结800字》是为大家准备的，希望对大家有帮助。

>【篇一】电话客服个人工作总结800字

　　从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，电话客服都可以给人很大的成长。转眼间，一年来的客服工作即将结束，现将一年来的工作情况总结如下：

　　一、立足本职，爱岗敬业

　　作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

　　二、勤奋学习，与时俱进

　　记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了XX行就是选择了不断学习”。作为电话银行XX中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

　　1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

　　2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

　　在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

　　1、效完成外呼任务。在进行每天的XX，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行XX地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于X的客户我们要多进行预约回拨；再例如XX行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

　　2、加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出；加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库；不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。

　　3、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

>【篇二】电话客服个人工作总结800字

　　在来到xx公司工作已经过去了一年的时间，回首这一年来到xx公司作为一名电话客服的工作，既有颇多感慨，有颇多收获的地方，也有很多需要改进的地方。现在就来将我这一年的电话客服工作做如下总结：

　　一、完成的工作

　　作为一名电话售后客服，我每天的工作除了接听来自客户的产品售后问题的电话之外，我还要主动的去给我们的客户打回馈电话，询问他们使用产品的体验，并争取获得他们的好评。

　　我记得我在刚来的公司的前一两个月，就是在记和背公司产品知识中度过的。因为只有记熟了产品的相关知识，我们才能够更好解答客户所遇到的问题，才能更好的展现我们的专业性，才能更好的为客户服务。在掌握公司产品知识的同时，我们还需要练习回答客户的几个日常话术，练习我们在接听电话时需要掌握的语气语速。所以这一年下来，通过我的不断练习和经验积累，我已经能够自如的应对顾客们提出的各种刁钻问题了。

　　在面对顾客的各种售后问题的时候，我首先做到是先安抚好他的情绪，然后再来帮他解决问题，并且要事情的后续发展进行实时跟踪。这样才会把事情的风险性降到最低，以免让顾客对我们公司的品牌形象感到失望，最后失去这个客户。所以我的服务态度要好，我解决问题的能力也要强。

　　在这一年里，接听了xx个投诉电话，解决了xx起投诉事件，替公司挽回了xx万元的损失，获得xx个客户的好评。所以这一年里的成就还是比较可观的。

　　二、需要改进的地方

　　虽然取得了不少的成就，但是纵观这一整年，我也有很多做的不够好的地方。比如说，在给客户打回访电话的时候，我还没有掌握到要领，经常我的话还没有说完，客户就把电话给挂了。这是我在来年需要加强和改进的地方。还比如说，我应变能力不够强，反应比较慢，处理事情也不够及时。这些不足都需要我去进行反思，需要我在来年去完善自己。

　　一年已经过去，无论自己在过去的一年里取得了多大的成就，还是过的有多么失败，我都要在明年开春的时候，重新振作精神，拿出我十足的冲劲来应对新的一年里工作上的挑战。

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