# 电话客服个人工作总结800字5篇

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-08-13

*通过总结，找出工作中的成功与失败、经验与教训，实事求是地总结去年的情况。如果你有需要改变的地方，会鼓励你为下一年的工作设定合理的目标，明确未来的发展方向。如果你能仔细总结这一年，你会收获很多。错误是要避免的，成功的经验是要积累的，所以以后很...*

通过总结，找出工作中的成功与失败、经验与教训，实事求是地总结去年的情况。如果你有需要改变的地方，会鼓励你为下一年的工作设定合理的目标，明确未来的发展方向。如果你能仔细总结这一年，你会收获很多。错误是要避免的，成功的经验是要积累的，所以以后很容易遇到这样的问题。《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。

>1.电话客服个人工作总结800字

　　作为电话客服，自己曾以为工作不过是给客户解答问题。但是在面对了各种各样的客户后，我彻底的改变了自己的想法。我对这一年工作的总结记录如下：

　　一、个人的情况

　　思想上：作为一名客服员工，我在理念上保持与公司一致——“坚持为客户提供的服务！”在工作的培训和学习中，我不断的提高自己的思想觉悟，学习公司的理念，改正自己工作中的缺点。工作中热情，且亲切，主动帮助同事，并对自己的工作认真负责，有较强的责任感。

　　工作上：努力的完成自己的工作，对于自己不明白的地方及时去学习和提升自己，为顾客解答的时候以客户为主，优先为安抚客户情绪，同时以最快的速度为客户解决问题。在工作中学习经验，对同事和自己遇上的情况进行记录和反省，防止下一次出现问题。

　　人际上：在公司中我广交朋友，提升自己在公司中的人际关系，加强同事间的交流，与同事间互帮互助，互相学习经验，努力提高工作能力。自己作为一名客服，总是要面临和各种客户的交流，有时候也会出现无奈和伤心的时候，但是我们总是互相的安慰和帮助，让工作能顺利的进行。

　　二、工作的情况

　　在工作中，我一开时严格的要求自己，不让自己在工作中犯错，总是在做好万全的准备之后再为顾客解决。虽然没什么问题，但是在业绩上却难以进步，自己也总是被批评。在重新的对自己检讨之后，我改变了自己的工作方式，开始带着人性化的工作，在和客户交流的时候，多考虑客户的状况，让客户能感到更加的方便。渐渐的，自己也喜欢上了这样的感觉，努力的将工作做的更好。

　　三、工作中的不足

　　目前自己的不足，还是对公司产品了解的不够深入。在很多专业的客户面前，可能自己还懂的不如客户多，这实在是有些丢脸。为了防止再出现这个错误，我要更加深入的学习产品知识，提高个人的只是储备。相信这样也能有效的提高公司形象！

　　四、总结

　　一年的工作结束了，说实话，客服的工作是比较简单的，但是只有自己在工作中发现了乐趣，才能让自己找到目标，才能让自己继续前进！在下一年，我也要努力朝着自己的目标前进！

>2.电话客服个人工作总结800字

　　我自20xx年x月加入了xxx公司，并在xx领导等前辈的帮助下学习并掌握了电话客服的工作能力。如今，x个月的时间过去，我迎来了在xxx公司的第一个年末！

　　在今年的工作中，我在工作中学会了很多，也成长了许多。在学习方面，有xx领导对我们进行充分的培训和教导，这让我对于客服的工作越发的了解熟悉。此外，我自己也在工作内外也在的不停的锻炼自己，尽管只是一点点的学习，但也让自己有了不错的成长。

　　回顾这一年，在领导的正确指挥下，我们在工作中也取得了较为优秀的成绩。现对自身在这一年来的学习和工作情况做如下总结：

　　一、学习方面

　　x月，我刚刚加入到了xxx公司，并在xx领导的培训中，开始学习客服所需要掌握的工作知识和技巧。起初我还以为，作为一名电话客服，需要学习的不过是礼仪和用语而已。但在真正的了解后才知道，正因为作为客服，我们的工作和服务都代表着公司的形象，所以才要做到全面，做到完善！

　　在培训中，除了基础的工作方式，最为重要的就是xxx公司的各种信息以及产品业务的资讯。作为客服，我们要面对和接待客户的各种问题，为此，必须在礼仪和知识上都有充分的准备！这样才能让顾客感到满意。

　　为此，我也一直都在学习上一直更新着自己，不断的锻炼自身的能力，并且时刻关注公司的信息，学习，并了解我们的业务。让自己能更好的完成客服的工作任务。

　　二、工作方面

　　在平时的工作中，我主要负责接听顾客的电话，以及处理一些简单的资料整理工作。虽然听起来很简单，但其实却很麻烦。尤其是在接听顾客电话的时候，因为面对的顾客多种多样，所以我们也要用适合的方式去与顾客交谈，并了解问题，最后解决顾客的问题。因为我们的工作代表着顾客心中的xxx公司的形象，所以除了保持良好的服务态度外，在各个方面都要小心谨慎。尤其是不能擅自答应顾客的要求。作为一名客服，我们必须认识到自己的言语的分量。尽管只是一名员工，但我们是代表着公司在于客户交流，为此，更要小心慎言。

　　此外，在资料工作的整理上，尽管相较之下更加简单，但因为容易被中断，所以还需要好好的适应和准备，防止在整理中出现错误，给其他同事带来麻烦。

　　最后，回顾一整年来的情况，其实我已经学习了很多，但相比的起领导和同事，那我却依旧总能发现自己的不足。为此，在今后一年里我会更加努力，让自己的工作完成的更加出色！

>3.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。

>4.电话客服个人工作总结800字

　　不知不觉间，一年的时间飞快就过去了，作为我参加工作的第一年，这一年对我来说有着不一样的意义。在领导的指导下我从一开始的生疏逐渐变得熟练起来，并且业务能力一天天的变强。得到了领导和客户们的一致好评，现将今年具体工作情况总结如下：

　　一、提高自己的业务水平

　　在一开始进入公司的时候业务能力并不强，但好在我来到了这么一个优秀的大家庭。大家对我都很帮助，在一开始让我有什么不懂的就去问他们，在他们身边看他们是怎么样解决问题的，一开始我还经常出错，但慢慢的我积累了一定的经验之后，就变得和老员工一样的熟练了。在慢慢的我发现在我的同事那里已经学不到太多的东西了，他那里我该学的都学到了便开始在网上查找资料和视频教学，以此来提高自己的业务能力。也会在工作之余挤出时间看一些中外名著提高自己的眼界，开阔自己的思维。

　　二、取得的工作成绩

　　在这一年中我在刚刚入职的时候被领导评为潜力新员工，还有一次本月员工。

　　虽然这些奖并没有什么奖品，但对于我来说都是极大的荣誉，这说明我的努力没有白费，是被领导看见了的，这给了我极大的鼓励。在日常工作生活中我也是时刻谨记我们公司的规章制度，时刻使用礼貌用语，用最亲近的话语让每一位打来电话的顾客感受到来自我们公司的周到服务和温暖。

　　三、树立自己的服务意识

　　身为一名电话客服我最重要的职责就是帮助顾客解决问题的同时让顾客感受到满意。所以这就需要一定的技巧性，而这些技巧也是我们经常培训的一些东西。首先上班时间是肯定要专心工作的，不能吃零食，这是对顾客极大的不尊重。其次就是时刻提醒自己，谨记自己作为一名电话客服的职责，让自己打消脑海里想要休息，偷懒的想法。最后就是注意自己的话语是否有冒犯到顾客，当然还有话语是否吐字清晰，是否是说的标准的普通话，这对于我们来说也是很重要的。毕竟我们是用嘴巴来和顾客沟通的，话说出来可就收不回去了，所以一定要注意以上的这些东西。

　　在未来的一年里，我将会比今年更加努力的工作，回报公司对我的栽培之恩。我知道自己还有很多不足的地方，但我会在未来的日子里让自己变得更加优秀，把自己的业务水平在提高一个阶梯。

>5.电话客服个人工作总结800字

　　我是公司的老员工了，在公司已经工作了两年，成为电话客服是一个巧合但也让我在这条道路上一直走下去了，走到了今天，现在我把自己这一年做电话客服的经历做个总结。

　　一、要有自信有底气

　　很多时候我们在与客户沟通的时候没有足够的底气去与客户沟通，因为我们的客户都是有身份的人士，面对这些人我们很多人在与他们交流时不自觉就落了下风，在与他们谈话的时候被他们所威慑，在加上自己本身能力不足有所欠缺，造成了在推荐产品在沟通时让那个客户不信任，因为这不是客户需要的，没有达到客户的要求，想要让客户相信想要赢得客户的认可，必须要有一个先决条件要有足够的底气，能够从容的面对任何问题，不管客户是发怒，还是平淡，我们都要平静相待，在加上就算他有意见我们也不必在意，因为我们是隔着电话，你可以随时挂断电话，不必要害怕他们客户也是人，也和我们一样不用给自己压力只要保持平常心去沟通就行。

　　二、能够抓住客户的需求

　　我们子啊销售的时候我们必须要知道客户需要什么如果我们不知道客户要什么，就这样随意的推荐，很多时候客户的第一选择就是挂断电话，因为我们的东西不是他们所需要的，强行推销能力不够反而会弄巧成拙，可会只有针对目标受众，针对正确的客户，把我客户的需要才能够取得好成绩，不要抱着幻想通过广撒网的想法去做，这样得不到任何的好处只会让我们浪费时间，做客服不是简简单单就能够做好的，我们必须要把客户的需要实现才能做好，更具客户的要求，我们才能达到自己的目的。

　　三、把基本话术掌握全

　　无论是做什么我们必须要把基础打牢，我们电话客服也是一样，要把我们最基础的话术完全掌握才行，我为了能够掌握话术也是花费了很大的心思，花费了很大的力气才完成，不是简简单单的就能够学好的，不但要花时间去记去背，更要把他们化为自己的工具，我虽然是老员工但是话术经常更新，我也需要时常更新话术，所以对于话术我也都一直非常重视，我把话术从最基础的学起，不断要学话术的说话方式，更要学习话术的灵幻，只有学其灵魂掌握这样的方法在真正派上用场的时候才能够大展身手，才能够获得成功。我也是这样一直坚持下来的。

　　四、了解自己的客户

　　客服不但要了解客户的需要更要了了解客户他这个人，比如客户的性别，客户的经济条件，当然不是让我们去搜索客户的隐私，而是更具个户的谈吐穿着等去判断客户的基本情况，然后更具其情况就能与客户做好沟通。

　　电话客服不是简单的工作，需要努力也学好花心思，我作为一个老员工也从不敢有所怠慢一直都坚持学习，不断上进，才得到成功。

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