# 电话客服2024总结

来源：网络 作者：无殇蝶舞 更新时间：2024-09-21

*电话客服20\_总结(精选8篇)电话客服20\_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\_总结样本能让你事半功倍，下面分享【电话客服20\_总结(精选8篇)】，供你选择借鉴。>电话客服20\_总结篇1在这一年中不断...*

电话客服20\_总结(精选8篇)

电话客服20\_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\_总结样本能让你事半功倍，下面分享【电话客服20\_总结(精选8篇)】，供你选择借鉴。

>电话客服20\_总结篇1

在这一年中不断学习，让我深刻的体会到客服的工作是一个人与人之间沟通和交流的工作。

客服的人员代表的是用户与公司交流的窗口。作为客服人员，在工作中不要把自己放在用户的对立面。要多对顾客道歉，这不是贬低公司的形象，而是在展现公司诚信的形象凡事都要从用户的角度考虑问题，不能站在用户的对立面来解决问题，否则问题是永远都不能解决的。

在处理问题的过程中，客户当然是希望能够及时解决问题的，如果不能及时解决问题，我们应该给用户一个期限承诺，而且在这个期限中出现什么问题，应及时向顾客联系和沟通，做到让顾客满意。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽。

其实以上这些都是我在工作中体会的，可能只接触到了客服工作的皮毛。在客服这一行里还有更多的东西需要我去摸索和学习，希望能在以后的工作中能为顾客服务得更好!

>电话客服20\_总结篇2

客服的人员代表的是用户与公司交流的窗口。作为客服人员，在工作中不要把自己放在用户的对立面。要多对顾客道歉，这不是贬低公司的形象，而是在展现公司诚信的形象凡事都要从用户的角度考虑问题，不能站在用户的对立面来解决问题，否则问题是永远都不能解决的。

在处理问题的过程中，客户当然是希望能够及时解决问题的，如果不能及时解决问题，我们应该给用户一个期限承诺，而且在这个期限中出现什么问题，应及时向顾客联系和沟通，做到让顾客满意。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽，其实以上这些都是我在工作中体会的，可能只接触到了客服工作的皮毛。在客服这一行里还有更多的东西需要我去摸索和学习，希望能在以后的工作中能为顾客服务得更好!

转眼间，我到客服部门工作已有一年了，在这一年的时间里，我对客服的工作有了新的认识和体会。

在没有进客服工作之前，总认为客服的工作很简单，就是坐在前台接接电话，解决一下售后问题就行了。在这一年中不断学习，让我深刻的体会到客服的工作是一个人与人之间沟通和交流的工作。

>电话客服20\_总结篇3

加入\_\_公司成为一名电话客服已经三个月了，距离我第一次踏进公司的大门，已经过去三个月了，三个月的时间一过，我的试用期就结束了，下面我将自己这三个月的试用期的工作作出如下总结。

电话客服的工作说简单也不简单，说难每天又都是这些工作，很多人会觉得电话客服这份工作枯燥无味，每天对着的都是一个又一个的电话，每天说的话都差不多，就像是一个机器一样，对于如此无聊没有挑战性的工作怎么可能做得下去。但是对我而言我的想法恰恰相反，我认为电话客服是一件非常有挑战性的工作，因为我每天面临的人都是不一样的，所以每天的交流方式也是不一样的，而且能够帮客户，帮助电话那方的人解决他们所不能解决的问题吧，我感到非常有成就感，并且我也以自己的这份工作，以及自己的努力引以为傲。

试用期的工作，就是每天接一下电话，帮助客户解决他们的疑问和难题，所以在我进入公司没几天我就能够独立的上手自己操作，也能单独的接电话，但是我并没有因为自己工作的简单，就放弃掉自己这么好的一个学习机会，我会将自己每天遇到的问题记下来，并且在空闲的时间里去回想自己工作的时候做的不妥或者有所欠缺的地方，并且去努力的完善，争取在下一次再遇到这种问题的时候能够完美的解决它。

和公司的同事我也在极短的时间内，融入到了公司的工作氛围，也融入到了\_\_这个大家庭里面，在公司的日常工作里，都能够互帮互助，记得有一次，我刚来没多久，我接到了一个言语非常犀利的客户的电话，我一接起电话就被他骂的狗血淋头，因为刚加入公司不久，抗压力还是没有锻炼的很强，所以一下子就被骂哭了，是同事们都来安慰我，要我放宽心，并且告诉我这种事情经常有，把电话一挂就忘记这件事就好了。所以我感谢命运能够让我遇到一群可爱又友好的同事。

在这三个月的日子里，我每一天都在工作中学习，在学习中工作，通过自己遇到的难题，在自己解决的时候去学习知识，就是希望自己能够在一天又一天的工作中变得越来越好。

虽说现在试用期已经结束，但是我还是会在以后的日子里更加的努力，更加的为公司工作，永远热爱工作，为公司创作更多的利益，获得更多的好评。

>电话客服20\_总结篇4

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\_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\_总结篇6

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。

第一，增强责任感服从领导安排积极与领导沟通提高工作效率。

要积极主动地把工作做到点上落到实处减少工作失误。时刻坚持不懂就问不明白就多学的态度与同事多合作与领导多汇报工作情况和建议做为一个新人要将自己放的低一点懂得团队的力量和重要性。

第二，勤学习提高专业服务能力。

涉及到工作相关知识的学习不怕苦难努力克服。工作中遇到了许多接触少甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如Service信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证回答客人问题等。面对这些问题要自己先多了解熟悉公司的产品订单操作以及如何管理做到心中有数使自己很快能进入工作角色用专业的言语向客户表达。

第三，多行动坚守工作职责。

英文客服岗位工作时间长任务繁重压力大有夜班肩负着公司的形象。所以需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪给自己解压。

工作无大小只是分工不同贡献无多少要看用心没有没有必要斤斤计较。我刚走出校门社会经验和工作经验少因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而我个人认为自己的上进心很强最大的特点就是学习能力待人真诚。

工作中要勤于动手做好本职工作谦虚敬慎不骄不躁不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务还是工作上的任务我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己拓宽自己凭借公司的良好环境提升自己。

第四，善于思考理论联系实际。

在工作中做一个留心人。在公司领导的指导关心下我逐渐熟悉了工作情况通过自身细心观察和留意反思和总结吸取精华提取糟粕在工作中不断总结经验。捕捉和发现大家工作中的亮点加以学习和自我提高拓宽知识面提高履行岗位职责的能力。

>电话客服20\_总结篇7

20\_\_年已成为过去，新的20\_\_年也将迎来。在这一年，我跟着领导的指示做事，在电话客服这岗位里有收获许多知识，同时也积累到一些做客服的工作经验，更有了新的一番变化。更因为有了同事的帮助，我对自己的工作不断的探索，有了很多新的发现。那在回顾这繁忙的一年，我将20\_\_年的电话客服工作有总结如下：

一、用心对待工作

做客服这一行，是很辛苦，我不仅要用心去工作，还要面对一些客户的刁难，我必须要调整好自己的工作状态，才能去把客服做好。因而我为了能够让工作顺利，我特别的用心工作，不管面对什么样的客户，我都会保持良好的状态去回复客户。我在打电话的时候，会用本子和笔认真的记录客户的问题，会用心记录客户的建议，在事后整理好所有客户的信息和建议，然后上交给领导审阅。在每天的工作结束之际，我会整理好一天的工作，总结工作，反思工作，并把办公桌整理好，为我第二天的工作提供便利。

二、服务态度良好

我是电话客服，主要是在电话里接待客户，回答客户提出的问题，帮助客户办理业务，做好业务后续的服务。我在接电话时，我是一直保持微笑的，声音也是清晰准确的表达，努力用标准的普通话回复客户。与客户交流的时候，我是用敬称“您”的，充分给予客户尊重尊敬。在与客户结束通话时，我会用“谢谢您的配合”“再见”作为结束语言，总之尽可能的给予客户好的印象，努力去服务好我们的客户。在这样的好的服务态度的运作下，我的业务办理的特别顺利，也与很多客户有了很好的一个联系，为公司招揽了很多的客户资源。

三、勇担个人职责

我是客服人员，虽然是电话客服，不用跟客户正面相对，但是我也是公司的一个形象，所以我在工作中，我很勇敢的去承担自己的职责。如果工作犯错了，我会向上级报告，并且自己想办法把错误改正，解决自己造成的问题。我在工作上极其负责，只要发现自己有错，绝不会把错误丢给别人，我会自己去承担，也不让公司为我去背锅。正是因为这种品质，我在工作上是越来越好了，把错误改了之后，工作成绩更好。

在即将到来的新年里，我要一更好的状态去工作，为公司争取到更多的优质客户资源，与大家一起把公司努力壮大起来。

>电话客服20\_总结篇8

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。

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