

关于电话客服年度个人工作总结范文（33篇）

关于电话客服年度个人工作总结范文（精选 33 篇）

关于电话客服年度个人工作总结范文 篇 1

一、深化落实公司各项规章制度和物业部各项制度

在 20__年初步完善的各项规章制度的基础上，20__年的重点是深化落实，为此，物业部客服根据公司的发展和物业管理行业不断发展的现状，用心应对新的形式和需要，结合蔚蓝国际的实际状况，分批分次的对客服人员进行培训考核，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，物业部客服也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势；

二、理论联系实际，用心开展客服人员的培训工作

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对 07 年客服工作中人员的理论知识不足的问题，20__年着重对客服人员进行了超多的培训：

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、用心应对新出台的法律、法规，20__年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一状况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，透过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时光组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为 08 年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止 08 年底未出现因供暖工作造成的投诉。

三、08 年物业收费标准和停车费收费标准的年审工作如期完成一个规范化的物业管理企业，务必做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，08 年 4 月份，用心准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

关于电话客服年度个人工作总结范文 篇 2

岁月如梭，不知不觉我来_公司已经有两年多了，一直在客服部从事客户回访和育婴热线咨询的工作。现在回顾当初应聘来我们公司客服部还像昨天发生的事情一样，可是在这段时间里，我学到了很多，也成熟了很多。

很多人可能会认为客服部工作很简单，枯燥，定义为售后服务，其实不然，婴幼儿乳品业的客服人员，也需要了解多方面的知识，如营养、育婴及沟通技巧等，从事此工作的过程，还会影响到个人的性格，提升心理素质。不论以前是学过什么专业，从事过什么样的工作，来到我们这个群体都应从头学起。站在同一个起跑线上，才能真正明白学无止境的道理。

定期对明一的新老顾客做健康回访，是每位客服部营养师每天必做的工作。面对每天重复的工作，我们的营养师们要把自己的工作做好。首先应持有耐心和真诚的工作态度，在这个信息时代，市场竞争激烈，竞品公司也会对顾客进行电话回访，并不会让人觉得稀奇。很多顾客可能每天都能接到一家或几家的回访，怎样才能让对方对我们的服务感兴趣呢？

首先我们要明白，在与顾客交流的过程中，虽然不是面对面的，但我们的语气和表情，对方都能感觉到。有气无力或面无表情的对话，结果可能是对你爱理不理，甚至拒听。反之，你的微笑服务让对方感到亲切，这样我们和顾客的距离也就拉近了。还有，在交流的过程中，应抓住顾客较关心的话题，可根据其宝宝不同月龄，不同季节，给予顾客最前沿的信息，如此次流行的手足口病；最新育儿资讯和最快的信息动态，给予特别的喂养指导。

相对于电话回访，接听 400 热线，让我变得更有耐性，在性格方面，也让我抛掉以往的焦躁和不成熟。很多时候面对顾客的情绪发泄，刚开始的时候都承受不了。自己的情绪也会随着顾客的责骂，

甚至脏话，情不自禁的激动，有时就会提高嗓门。

记得有一次，让我记忆犹新，一位男顾客打来电话，接起电话就是一顿凶猛的“连珠炮”。大概的意思是公司在当地做活动，购买了一定数量的产品后会有一个赠品，当时销售人员告知赠品暂时发放完了，给打了一张欠条，过后再补。可回来后，看到朋友也参加了活动，却能拿到赠品，于是这位男顾客不问清情况就到超市闹了起来。

渐渐地，我更学会了从顾客的角度出发，多站在对方的立场想想，换位思考，更不能激化矛盾。在很多时候顾客也只是想发泄一下，越说越生气，啥话解气说啥，其实，并没有顾客所表达的那么严重的。应持着平静的心态，先学会耐心倾听和温婉安抚顾客，了解事件来龙去脉，并和顾客做具体的分析，尽量在第一时间解决顾客反映的问题。遇到无理取闹的客户，我还应学会和同事就事分析总结经验，互相鼓励，一来可以让自己放松一下，二来还可以让同事有个准备，并尽早为顾客解决问题，防止纠缠不休。在多次的磨练中，我们都在慢慢成长，慢慢成熟，学会调整自己的情绪，用积极向上的乐观心态对待工作和生活。我们有过委屈想流泪、有过气愤想发泄，然而我们最终没有气馁和放弃，磨练才是成功最重要的动力。

明一市场越来越大，选择明一的顾客也越来越多，顾客咨询的问题也越来越专业与深奥了。此时此刻，我们迫切需要自己学习更多的东西，更专业的东西。因此我们利用了业余时间去学习相关婴幼儿喂养、宝宝成长及早教、孕妈咪书籍，以及查阅相关的母婴网站，充实自己。而接下来顾客打进热线，寻求的不仅仅是喂养知识的指导，有更多是关于市场今后服务的内容、产品、活动、服务态度等引起的投诉和建议。经过不断的充电我们才会做的更好。

关于电话客服年度个人工作总结范文 篇 3

自 20__年年初进公司到现在，已经有一年有余了。在一年之前，我对于电话客服这份工作几乎一无所知，对于保险行业也不甚了解。但是，现在我已经能够作为一名中国人寿的客服专员为我们的客户排忧解难，为我们的一线同事提供后台支援，这一切都离不开领导和同事们的热心帮助。

从刚加入公司还在进行入职培训之时，我就不时对于自己能否胜任这份工作而惴惴不安，担心自己从零开始，无法在短时间内全面的熟悉公司的业务知识，无法为客户提供满意的服务。但是在培训老师的耐心辅导下，我也以较快的速度通过了业务知识考试，终于要正式的走上客服岗位，正式的成为一名中国人寿客服专员了。

万事开头难，还记得第接到客户电话的紧张。不过，不管在听到电话铃声响起的那一刻心里是多么的紧张，但是我还是鼓足了用气，按下了接听键。在听到客户急切的询问声的后，我就明白自己的职责所在了，顾不得自己心中的紧张，赶紧在大脑中检索着客户所需要的信息，在经过一段时间的适应后，已经能够克服自己的紧张感，开始和小组其他成员一样按照正常的排班时间来上班，和以前不一样的是现在需要不断的在早班、白班、中班以及夜班之前不断的切换，不过这些并没有给我造成太大的困扰，在小组同事的帮助下，很快我就适应了这种较以往而言比较不规律的上班方式。另外，在这期间，与小组同事们能够愉快的相处，并且能够互相帮助互相学习对我来说也是一个不小的收获。

不过值得一提的是，虽然已经接触客服工作将近一年的时间了，但是在我身上仍然有许多值得改善的地方，我本人也仍然需要通过不断的学习来加强和提高自身的业务能力。比如说，在高强度的连续不断的与不同客户接触的过程中，情绪难免会发生波动，在长时间的面对一位客户的时候，可能也会表现得耐心不足。控制情绪以及保持良好的服务态度对于一个客服人员而言是最基本的要求，所以今后在这个方面我应该加强自身修养和对自己情绪的控制能力。

关于电话客服年度个人工作总结范文 篇4

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回首即将过去的20__年，有领导的关心与教诲，有同事的支持与帮助，有攻坚克难之后的喜悦与欣慰，也有惆怅彷徨之后的不悔抉择。虽然我还是一个从事银行

工作刚刚两年的辅助员工，但是经过努力，我今年的业绩从年初的个人存款多万增加到现在的多万，净增多万，已经成为支行揽储方面业绩第一名。现将我一年中的工作情况作如下总结：

一、加强学习，提升自身素质

一年来，我能够认真学习银行方面的业务知识，不断提高自己的理论素质和业务能力。在学习的过程中，我逐渐总结出了符合自身特点的学习方法，即比较学习。跟其他同事比，我个人欠缺的就是我需要学习的；跟其他支行比，我们薄弱的就是我需要加强的；跟其他银行比，与我们不同的就是我需要探索的。

二、开拓创新，寻找新的市场增长点

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。我利用个人的社会关系网，与拆迁公司建立联系，通过拆迁公司，我得到了大批具有储蓄潜能的客户名单。然后逐个登门拜访，拒绝、冷眼甚至辱骂不可避免，但是值得庆幸的是，通过这种方式，我在原有的营销和维护个人客户，帮助客户理财的基础上，还挖掘了不少新客户，吸引了大笔新的存款。

三、忠诚执着，为支行事业发展尽职尽责

银行是我学生时代就蒙昧以求的工作场所。毕业之后，我非常幸运的得到了这份理想的工作。但是要成为一名合格的银行工作人员也并不是一件非常容易的事情，必然需要不断地学习、持续的磨练。工作一年多后仍然不是银行正式员工的事实让家人有些担忧，他们甚至为我找了他们认为更好的出路。是坚持自己的理想，还是体谅家人的感受，说实话我徘徊过、矛盾过。但是理性的思考之后，我毅然决定留在支行，继续努力，用我的成绩实践自己当初的畅想，也打消家人的顾虑。

新的一年，我为自己制定了新的目标，为了让自己尽快成长

为一名合格的银行员工，我将着重从以下几个方面锻炼自己、提升自己。

一、业务方面。不断更新自己的银行业知识库，既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务；既要有较高的理论水平，也要有熟练操作具体业务的能力；既要学习自己职责范围内的专业知识，也要主动了解银行的贷款、存款、结算等其他领域的相关知识。

二、素质方面。养成强烈的责任意识和服务意识，认真对待每一位顾客。严格要求自己，作风正派，洁身自爱，自觉维护银行工作人员的良好形象。

三、心理方面。不断经受磨练，理智面对挫折和失败，把行程成熟、稳健的心态作为自己的成长目标。

明年，我的业绩目标是个人存款到达1个亿。我会不断探索、开拓创新、尽职尽责、尽心尽力，自己成长的同时，为支行事业的发展做出属于我的一份贡献。

电话客服年终的工作总结 4

20__年，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。客户服务人员不要輕易地承諾，隨便答應客戶做什么，這樣會給工作造成被動。但是客戶服務人員必須要注重自己的諾言，一旦答應客戶，就要盡心盡力去做到。在移動公司作為話務員期間，公司規定在接到客戶投訴問題後，要在48小時之內必須做出處理，這是一種信譽的體現，也是對作為客服的基本要求。

(3) 勇於承擔責任。客戶服務人員需要經常承擔各種各樣的責任和失誤。出現問題的時候，同事之間往往會相互推卸責任。客戶服務是一個企業的服務窗口，應該去包容整個企業對客戶帶來的所有損失。因此，在客戶服務部門，不能說這是那個部門的責任，一切的责任都需要通過客服人員化解，需要勇於承擔責任。

3. 作為客服，需要一定的技能素質：

(1) 良好的語言表達能力。與客戶溝通過程中，普通話流利，語速適中，用詞恰當，謙恭自信。

(2) 豐富的行業知識及經驗。豐富的行業知識及經驗是解決客戶問題的必備武器。不管做那個行業都需要具備扎實的专业知識和經驗。不僅能跟客戶溝通、賠禮道歉，而且要成為此項服務的專家，能夠解釋客戶提出的問題。如果客戶服務人員不能成為業內人士，不是專業人才，有些問題可能就解決不了。作為客戶，最希望得到的就是服務人員的幫助。因此，客戶服務人員要有很豐富的行業知識和經驗。

(3)要学会换位思考，我们在考虑自己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。

未来的路还很漫长，只有踏踏实实做人，认认真真做事，取长补短，才能让自己变得成熟和历练，不断进取，去赢得属于我自己的那份荣耀。

我作为一名中国电信的客服人员已经一年了。在这一年里，有苦有累，有欢笑也有感动。有收获有疑问，有成熟更有对客服未来的不断探索。

在过去的一年里，我的进步是直线向上的，缓而不慢，细而扎实。因为作为一个客服人员，我深知基本功要做好做实，微笑要留住，礼貌要恰当，耐心要保持，这些非一日之促成。这个工夫是细水长流，着急不得，不近功也不能急利。于自己的成长有更好的磨练。在平凡的客服里我努力展示了自己优秀的一面。在 kpi 的考核中每月被评为优秀客户代表。在__年作为优秀代表派往进行亲和力培训，在__年被安排去号交流学习，期间我的多次建议被领导采纳。由于成绩突出，被评为__年度优秀员工。在文娱方面，兴趣广。爱好文笔。在去年 5 月份举办的电信产品广告征集中被采纳一条有价值的广告语。今年 5 月份在五四青年节组织成员创作和表演节目，获得大家的好评。

做客服，人说这是在做吃力不讨好的事。确实，客服需要处理的事有时是那么琐碎，每天忙忙碌碌，每天都会碰到各种各样的客户，礼貌的，粗鲁的，感谢的，生气的，讲理的，不讲理的，打错电话的，刚开始的时候，每天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变得沉重，笑不出来；被客户表扬了，马上轻快起来，热情而周到。想想这是很不成熟的表现。所幸我得到周围很多同事们的帮助，使我慢慢成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话，对客户所提出的问题，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意识到除了有热情的态度之外更应该有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答客户的问题。

于是，我养成了利用工作之余的时间来熟悉业务知识与做疑难问题记录的习惯。记得当初接线时，我遭遇很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的问题，甚至遭遇到客户的投诉，我的心情在很长一段时间内都处于最低谷。但是，我没有因此而放弃自己，而是一直在寻找弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力，我终于没令自己失望，荣获优秀话务员的称号，得到大家的认可和赞许。

记得有一天晚上接到一个客户电话，说他家的小灵通被抢，要马上报停，但是报不出机主是他爱人的身份证号而被话务员委婉拒绝，并告知只能明天到营业厅去处理。我接到他的电话时他的心情显得颇为激动，显然他是多次打入过。没有值班长在场，怎么办？严格遵守规章制度是我们的准则，但用户的利益这时可能也会受到损失。用客户的话说我以人格担保这样的沉重的话时，我马上说：先生，我相信您。并详细记下他个人的身份证号，并告知其明天到营业办理后续事项。用户真诚道谢。这件事给我很深的感触。当处理一件棘手又敏感的问题，当客户利益和公司规章制度发生矛盾时，又不损害公司利益情况下，我们是多为用户考虑还是害怕担当一些责任？是用看似不会出错的正当理由推辞还是灵活处理，敢于承担一些责任？做一名客服人员绝不是单纯做完一件事。

要把一件做好，考虑周全，拿捏准了，这是要费工夫去努力的。所谓为客户着想，替客户分忧，达成客户心愿，绝非口上那句先生，您的心情我能理解就可以完成，而是需要我们具有敢于承担责任的责任心和善于分析和处理的判断力和执行力才能真正为客户完成心愿，提升我们公司的服务质量和形象。这对于每个从事客服行业的人来说不论在体力和智力方面都是一个挑战，然而这样的挑战使得我的人生变得精彩而充实。

做一名合格的客服人员，我想仅做好业务工作是远远不够的。平时我会学习与工作有关的书籍，如《销售心理学》，《市场服务营销》《电话营销》等，与同事讨论电话服务技巧有关的案例，更

加充实自己。了解客户心理，使我从经验中明白对不起实在不好意思比先生，很抱歉来的不易引起客户的反感，一句我们会转业务部门，或说我们会转__部门(直接说出部门名字)为您处理比我们会转相关部门帮您处理更易接受，用户会感觉不是在敷衍。

我常在客服论坛上和同行们交流心得，讲述我们客服人员自己的客服故事，一起探讨我们的客服未来。关注客服行业的发展，关注客服群体，关注这个群体的心理健康及心态变化，还有这个风华正茂的年轻群体的职业生涯规划 and 职业转型，关注我们客服人员的本身，了解我们自己的职业成长环境，我不觉得这比关注客户心理或者是关注社会其他弱势群体要不重要得多。这些对我们做好客服，今后以更加健稳的心态对待我们的工作是有帮助的。这对我们的企业也是有意义的。我们个人应该更加要去了解。我想要做一个合格的，优秀的，有综合素质客服人员，这些都是应该关注的。

平凡的客服，不平凡的事业。我的经历是平凡的，做的事也很平凡，但每每个时间阶段的工作所得，所思考的，所感悟的都是无价之宝。我想这就是我做一名中国电信话务员从事客服工作，挑战人生的一个起点。

关于电话客服年度个人工作总结范文 篇 5

201_年我在滁州移动公司 10086 任职客服话务员。一年的工作，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。客户服务人员不要輕易地承諾，隨便答應客戶做什么，這樣會給工作造成被動。但是客戶服務人員必須要注重自己的諾言，一旦答應客戶，就要盡心盡力去做到。在移動公司作為話務員期間，公司規定在接到客戶投訴問題後，要在48小時之內必須做出處理，這是一種信譽的體現，也是對作為客服的基本要求。

(3) 勇於承擔責任。客戶服務人員需要經常承擔各種各樣的責任和失誤。出現問題的時候，同事之間往往會相互推卸責任。客戶服務是一個企業的服務窗口，應該去包容整個企業對客戶帶來的所有損失。因此，在客戶服務部門，不能說這是那個部門的責任，一切的责任都需要通過客服人員化解，需要勇於承擔責任。

3. 作為客服，需要一定的技能素質：

(1) 良好的語言表達能力。與客戶溝通過程中，普通話流利，語速適中，用詞恰當，謙恭自信。

(2) 豐富的行業知識及經驗。豐富的行業知識及經驗是解決客戶問題的必備武器。不管做那個行業都需要具備扎實的专业知識和經驗。不僅能跟客戶溝通、賠禮道歉，而且要成為此項服務的專家，能夠解釋客戶提出的問題。如果客戶服務人員不能成為業內人士，不是專業人才，有些問題可能就解決不了。作為客戶，最希望得到的就是服務人員的幫助。因此，客戶服務人員要有很豐富的行業知識和經驗。

(3)要学会换位思考，我们在考虑自己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。

关于电话客服年度个人工作总结范文 篇6

20__年初我很荣幸_客户服务中心一员，从进入客服中心之日起我把客服中心视同家，中心每一位员工都是亲人不论是公司正式员工还是聘用员工，她们性格、兴趣我了如指掌，下面是电话客服个人年度工作总结。

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生最大财富!我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员!

一、注重客服中心服务理念和团队文化建设努力创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

_号在公司团队建设中是难度系数最大单位中心员工年龄差别大用工方式不统一薪酬待遇偏低工作烦琐压力大个人素质要求高而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭“客服中心是防火墙话务员是灭火器”这是_号日常工作真实写照常戏称“客服中心对外是矛盾汇集中心对内是克服困难中心”事实确如此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力？

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义我认为：有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在_号日常管理工作中心将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁：面对市场面对客户所呈现必须是最好已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信！

二、细化基础管理量化绩效指标营造了公平、公正、公开考核氛围

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中

心日常管理工作简单概括。

以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公平看待他人最大限度发挥员工工作积极性营造了积极向上、争先创优竞赛氛围。

怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响?通过方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。自 20 初进公司到现在，已经有一年有余了。在一年之前，我对于电话客服这份工作几乎一无所知，对于保险行业也不甚了解。但是，现在我已经能够作为一名中国人寿的客服专员为我们的客户排忧解难，为我们的一线同事提供后台支援，这一切都离不开领导和同事们的热心帮助。

从刚加入公司还在进行入职培训之时，我就不时对于自己能否胜任这份工作而惴惴不安，担心自己从零开始，无法在短时间内全面的熟悉公司的业务知识，无法为客户提供满意的服务。但是在培训老师的耐心辅导下，我也以较快的速度通过了业务知识考试，终于要正式的走上客服岗位，正式的成为一名中国人寿客服专员了。

万事开头难，还记得第一次接到客户电话的紧张。不过，不管在听到电话铃声响起的那一刻心里是多么的紧张，但是我还是鼓足了用气，按下了接听键。在听到客户急切的询问声的后，我就明白自己的职责所在了，顾不得自己心中的紧张，赶紧在大脑中检索着客户所需要的信息，在经过一段时间的适应后，已经能够克服自己的紧张感，开始和小组其他成员一样按照正常的'排班时间来上班，和以前不一样的是现在需要不断的在早班、白班、中班以及夜班之前不断的切换，不过这些并没有给我造成太大的困扰，在小组同事的帮助下，很快我就适应了这种较以往而言比较不规律的上班方式。另外，在这期间，与小组同事们能够愉快的相处，并且能够互相帮助互相学习对我来说也是一个不小的收获。

不过值得一提的是，虽然已经接触客服工作将近一年的时间了，但是在我身上仍然有许多值得改善的地方，我本人也仍然需要通过不断的学习来加强和提高自身的业务能力。比如说，在高强度的连续不断的与不同客户接触的过程中，情绪难免会发生波动，在长时间的面对一位客户的时候，可能也会表现得耐心不足。控制情绪以及保持良好的服务态度对于一个客服人员而言是最基本的要求，所以今后在这个方面我应该加强自身修养和对自己情绪的控制能力。

在新的一年里，对于自身的提高主要分为两个方面，一个方面是业务能力上，通过自学和培训，加强对于保险专业知识的学习，从而能够更好的作为公司与客户的桥梁，起到沟通的作用；另一方面是在工作态度上面，通过多与老员工交流，虚心的像老员工请教

和学习她们在为客户提供服务过程中的心得和技巧，从而提高自己的服务质量，成为一个优秀的客服人员。

关于电话客服年度个人工作总结范文 篇 7

我是公司的老员工了，在公司已经工作了一年，成为电话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，现在我把自已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，做电话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

电话客服不但要了解客户的需要更要了解客户他这个人，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。

回顾一年来完成的客服工作自然能够明白自己的职责所在，至少我能够根据年初制定的工作目标来努力完成电话客服工作，而且我在完成自身工作的同时也会强化对客服职责的理解，通过业务知识的学习来提升自身的专业水平，现对一年来我在电话客服工作中的表现进行以下总结。

参与客服话术的编制从而更好地培养部门新员工，每个新入职的客服人员都需要认真学习客服话术才能够适应这份工作，事实上通过去年工作的完成情况可以得知往年所用的客服话术有些过时了，因此我和部门其他老员工在今年的工作中编制了新的客服话术，主要是针对客户在交流过程中可能会咨询的问题进行编制，除此以外还有教导员工如何引导客户展开话题，另外在岗前培训方面主要是教导新员工如何加深对客服工作的理解，至少我在进行培训的时候能够运用以往的工作经验来解答新员工的疑虑。

做好客户资料的整理并通过分析来展开宣传工作，由于电话客服工作有时也会涉及新业务的宣传，因此除了在给老客户进行回访的时候咨询对方以外，我还积极开发新客户并通过工作中的交流来获得对方的认可，在进行宣传的时候也会尽量围绕客户感兴趣的话题讨论，这样的话则能够取得较好的宣传效果从而让客户了解公司的相关业务，而我也能够认识到客服工作的完成有着重要的作用，但根据对客服工作的分析让我意识到自己还存在些许不足之处，所以我会积极改善客服工作中的不足并争取做得更好。

在总结客服工作的同时让我意识到有些工作是没有做好的，在新员工的培训方面比较敷衍从而没能取得理想的效果，或者说是我更希望将精力放在自身的工作之中以便于将其完成，但对于正在培训的员工来说这种做法无疑是有些自私的，没能剔除无意向客户以至于在这部分人身上浪费了大量的时间，再加上经常给部分客户打电话的缘故引起了他们的反感，虽说也是为了完成每个月的绩效指标却不利于自身的长期发展，为了改善这类问题还是应该要梳理自身掌握的客户资源从而使其更为精简才行。

这一年工作的结束让我积累了许多客服工作经验，我也应该为了部门的整体发展而努力从而履行好自身的职责，我也要改进现有的工作方式并希望在往后的工作中取得更多成就，我会朝着工作目标的实现而努力从而成为更优秀的电话客服人员。

关于电话客服年度个人工作总结范文 篇 8

不知不觉，在电话中心工作已经_年多了。从受理客户报案、服务咨询与投诉到与客户进行沟通，直接答复或登记并反馈客户需求，根据服务职责和时限要求把信息传递给相关部门，合理调配资源力求满意解决客户问题，在这一年的磨砺中我看到了自己的成长。

客服代表的工作是企业与客户进行沟通的渠道。如何把握、运用良好的服务技巧便成为优质服务的中中之中，也是客服工作中的重要一环。耳麦虽小，却一头连着客户的需求，系着广大客户对我们无限期待；另一头连着责任与使命，系着公司对客户的诚心与真心。每当帮助一位客户解答了困惑露出会心的微笑时，每当为客户处理了问题而得到他们的真心感谢时，我深刻的感觉到了作为一名客服代表的价值，客服工作，不仅仅是微笑服务，不仅仅是及时接听，还必须内化于心、外化于行。因此，我积极参加公司举办的各种知识竞赛，通过比赛，来认识自己。努力掌握服务技巧、不断丰富服务。而随着 95519 拆分，电话量的增加，为了保证电话接通率和电话中心工作的正常运转，完成呼入呼出工作。感谢领导给我机会，让我任职电话中心综合资讯岗这个岗位。我的工作，不再仅仅是接听客户电话，除了根据接通率情况、排班表和出勤情况，及时上线进行一线呼入和呼出，确保电话中心接通率外，对于一线坐席无法解决的问题，我需要进行二线处理、工单流转和催办，负责对工单处理结果的跟踪回访，确保工单处理时效和客户满意度。在处理工单的同时我还要收集整理客户的常问问题、热点问题和疑难问题，制定统一的解释回答口径，确保一线客服代表回答的准确性。同时，还要整理与电话服务相关的公司内部资讯，实时维护和更新中心知识库，确保一线客服代表在线解答时可以迅速查找到相关的业务知识，减少客户在线等待时间或转接需要帮助的时长，对回答正确率与及时率负责，收集反馈一线客服代表对电话中心新业务、

新政策的意见和建议，确保中心内信息传递的顺畅与高效。

除此之外，我还要协助_老师，对电话中心业务和话务数据进行统计分析，制作日报、周报和月报，以便上级领导和相关管理人员及时掌握电话中心运营管理的相关数据。每天做好现场巡检，及时处理和解决巡检中发现的问题，做好巡检记录，协助电话中心主管开展现场管理，确保电话中心秩序井然，卫生整洁。

随着电话中心人员队伍的日益壮大。我作为一名老客服，帮助新客服尽快地熟悉工作是我义不容辞的责任。很多新客服都是和我一样，来这里工作之前对于保险的业务知识很生熟。所以我在指导如何接报案，如何受理咨询的同时，主动把自己平时处理问题时碰到的一些案例讲给她们听，进行讨论总结。她们在工作中碰到的疑难问题向我请教时，我也把自己这一年来的工作经验的毫无保留地全告诉她们，教她们如何进行处理、解决问题。

已经过去，刚刚开始，以后要走的路还很长，自身不如别人的地方还有很多，要学习的也还有很多。既然选择这个工作，我就要不懈努力，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了公司的发展做出最大的贡献。我相信，只要我在工作中勤勤恳恳、乐于奉献，就一定能在这个平凡的岗位上作出不平凡的成绩。

关于电话客服年度个人工作总结范文 篇9

20__年我在移动公司 10086 任职客服话务员。一年的工作，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，我们在考虑自己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。

关于电话客服年度个人工作总结范文 篇 10

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题;在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余;在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作;在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励;在这里，每天都会发生许多好人好事，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴;不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

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：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行中心的客服人员，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，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

一、效完成外呼任务。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。

二、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。

三、增强主动服务意识，保持良好心态。

四、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。

关于电话客服年度个人工作总结范文 篇 11

岁月如梭，不知不觉我来明一乳业已经有一年了，一直在客服部从事客户回访和育婴热线咨询的工作。现在回顾当初应聘来我们公司客服部还像昨天发生的事情一样，可是在这段时间里，我学到了很多，也成熟了很多。

很多人可能会认为客服部工作很简单，枯燥，定义为售后服务，其实不然，婴幼儿乳品业的客服人员，也需要了解多方面的知识，如营养、育婴及沟通技巧等，从事此工作的过程，还会影响到个人的性格，提升心理素质。不论以前是学过什么专业，从事过什么样的工作，来到我们这个群体都应从头学起。站在同一个起跑线上，才能真正明白学无止境的道理。

定期对明一的新老顾客做健康回访，是每位客服部营养师每天必做的工作。面对每天重复的工作，我们的营养师们要把自己的工作做好。首先应持有耐心和真诚的工作态度，在这个信息时代，市场竞争激烈，竞品公司也会对顾客进行电话回访，并不会让人觉得稀奇。很多顾客可能每天都能接到一家或几家的回访，怎样才能让对方对我们的服务感兴趣呢？

首先我们要明白，在与顾客交流的过程中，虽然不是面对面的，但我们的语气和表情，对方都能感觉到。有气无力或面无表情的对话，结果可能是对你爱理不理，甚至拒听。反之，你的微笑服务让对方感到亲切，这样我们和顾客的距离也就拉近了。还有，在交流的过程中，应抓住顾客较关心的话题，可根据其宝宝不同月龄，不同季节，给予顾客最前沿的信息，如此次流行的手足口病；最新育儿资讯和最快的信息动态，给予特别的喂养指导。

相对于电话回访，接听 400 热线，让我变得更有耐性，在性格方面，也让我抛掉以往的焦躁和不成熟。很多时候面对顾客的情绪发泄，刚开始的时候都承受不了。自己的情绪也会随着顾客的责骂，甚至脏话，情不自禁的激动，有时就会提高嗓门。

记得有一次，让我记忆犹新，一位男顾客打来电话，接起电话就是一顿凶猛的“连珠炮”。大概的意思是公司在当地做活动，购买了一定数量的产品后会有一个赠品，当时销售人员告知赠品暂时发放完了，给打了一张欠条，过后再补。可回来后，看到朋友也参加了活动，却能拿到赠品，于是这位男顾客不问清情况就到超市闹了起来。而在交流的过程中带着脏话和威胁，不断的重复他到超市怎样吵闹，如果没能马上拿到赠品就要怎样去毁坏明一的名声等。还一直强调要用武力对付导购，而且还一再确认这边是谁在接此电话。

顾客越说越激动，情绪有些失控，说如再没有拿到赠品，要来公司找麻烦，下场和导购一样等等。由于很担心也很气愤，当时的声音也变的很生硬，嗓门也大了起来，酝酿好的话都说不出来了，没头绪的一直在劝其不要去找导购麻烦，对方也根本不听解释。电话这头的我一头雾水的弄不清重点，不仅自己受气，而且还没安抚平息顾客的情绪。事后，在领导的提示与指导下，领悟到该事件处理的不妥之处，让我认识到做为客服人员最基本的条件就是处事不惊、理性应对顾客的各种投诉。

渐渐地，我更学会了从顾客的角度出发，多站在对方的立场想想，换位思考，更不能激化矛盾。在很多时候顾客也只是想发泄一下，越说越生气，啥话解气说啥，其实，并没有顾客所表达的那么严重的。应持着平静的心态，先学会耐心倾听和温婉安抚顾客，了解事件来龙去脉，并和顾客做具体的分析，尽量在第一时间解决顾

客反映的问题。遇到无理取闹的客户，我还应学会和同事就事分析总结经验，互相鼓励，一来可以让自己放松一下，二来还可以让同事有个准备，并尽早为顾客解决问题，防止纠缠不休。在多次的磨练中，我们都在慢慢成长，慢慢成熟，学会调整自己的情绪，用积极向上的乐观心态对待工作和生活。我们有过委屈想流泪、有过气愤想发泄，然而我们最终没有气馁和放弃，磨练才是成功最重要的动力。

明一市场越来越大，选择明一的顾客也越来越多，顾客咨询的问题也越来越专业与深奥了。此时此刻，我们迫切需要自己学习更多的东西，更专业的东西。因此我们利用了业余时间去学习相关婴幼儿喂养、宝宝成长及早教、孕妈咪书籍，以及查阅相关的母婴网站，充实自己。而接下来顾客打进热线，寻求的不仅仅是喂养知识的指导，有更多是关于市场今后服务的内容、产品、活动、服务态度等引起的投诉和建议。经过不断的充电我们才会做的更好。

我们客服部是后勤部门中人员最多的，在这个大家庭里，感受到领导的关爱和同事们的团结。在这个大学校里，我们锻炼了自己，提高了自己，互相学习，互相交流借鉴。更重要的是我们也是公司的窗口，我们必须不断的提升，跟上公司前进的步伐，相信我们客服部会越来越出色。

20__年初我很荣幸_客户服务中心一员，从进入客服中心之日起我把客服中心视同家，中心每一位员工都是亲人不论是公司正式员工还是聘用员工，她们性格、兴趣我了如指掌，下面是电话客服个人年度工作总结。

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生最大财富!我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员!

一、注重客服中心服务理念和团队文化建设努力创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

_号在公司团队建设中是难度系数最大单位中心员工年龄差别大用工方式不统一薪酬待遇偏低工作烦琐压力大个人素质要求高而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭“客服中心是防火墙话务员是灭火器”这是_号日常工作真实写照常戏称“客服中心对外是矛盾汇集中心对内是克服困难中心”事实确如此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力？

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义我认为：有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在_号日常管理工作将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁：面对市场面对客户所呈现必须是最好已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信！

二、细化基础管理量化绩效指标营造了公平、公正、公开考核氛围

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中心日常工作简单概括。

以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公平看待他人最大限度发挥员工工作积极性营造了积极向上、争

先创优竞赛氛围。

怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响?通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。自 20 初进公司到现在，已经有一年有余了。在一年之前，我对于电话客服这份工作几乎一无所知，对于保险行业也不甚了解。但是，现在我已经能够作为一名中国人寿的客服专员为我们的客户排忧解难，为我们的一线同事提供后台支援，这一切都离不开领导和同事们的热心帮助。

从刚加入公司还在进行入职培训之时，我就不时对于自己能否胜任这份工作而惴惴不安，担心自己从零开始，无法在短时间内全面的熟悉公司的业务知识，无法为客户提供满意的服务。但是在培训老师的耐心辅导下，我也以较快的速度通过了业务知识考试，终于要正式的走上客服岗位，正式的成为一名中国人寿客服专员了。

万事开头难，还记得第一次接到客户电话的紧张。不过，不管在听到电话铃声响起的那一刻心里是多么的紧张，但是我还是鼓足了用气，按下了接听键。在听到客户急切的询问声的后，我就明白自己的职责所在了，顾不得自己心中的紧张，赶紧在大脑中检索着客户所需要的信息，在经过一段时间的适应后，已经能够克服自己的紧张感，开始和小组其他成员一样按照正常的排班时间来上班，和以前不一样的是现在需要不断的在早班、白班、中班以及夜班之前不断的切换，不过这些并没有给我造成太大的困扰，在小组同事的帮助下，很快我就适应了这种较以往而言比较不规律的上班方式。另外，在这期间，与小组同事们能够愉快的相处，并且能够互相帮助互相学习对我来说也是一个不小的收获。

不过值得一提的是，虽然已经接触客服工作将近一年的时间了，但是在我身上仍然有许多值得改善的地方，我本人也仍然需要通过不断的学习来加强和提高自身的业务能力。比如说，在高强度的连续不断的与不同客户接触的过程中，情绪难免会发生波动，在长时间的面对一位客户的时候，可能也会表现得耐心不足。控制情绪以及保持良好的服务态度对于一个客服人员而言是最基本的要求，所

以今后在这个方面我应该加强自身修养和对自己情绪的控制能力。

在新的一年里，对于自身的提高主要分为两个方面，一个方面是业务能力上，通过自学和培训，加强对于保险专业知识的学习，从而能够更好的作为公司与客户的桥梁，起到沟通的作用；另一方面是在工作态度上面，通过多与老员工交流，虚心的像老员工请教和学习她们在为客户提供服务过程中的心得和技巧，从而提高自己的服务质量，成为一个优秀的客服人员。

进行客服的工作已经3个月了，从开始的抵触到后来的喜欢，我发现我自己改变了很多，有生活方面和学习能力都有提升。下面我将着几个月的工作做一个工作总结：

一、规范咨询工

(一)拟定咨询科室各类规章轨制

搜罗咨询处事尺度，咨询部查核细则，电话回访处事尺度，咨询部工作规模，咨询部工作要求等，细化各个具体工作的处事尺度，咨询部的根基工作规范等。

(二)规范咨询营业技巧，增添咨询成功率

十月第一周咨询成功率在18%摆布，预约成功率在43%；到今朝为止，咨询成功率约50%，预约成功率达60%以上，咨询及预约成功率均有了较大幅度的上升，前期的营业技巧培训及咨询处事的规范效不美观长短常显著的

1. 专业常识的进修

a、每周一次由咨询医生进行授课，培育咨询医生的进修积极性和自立性，授课医生能最大限度地把握该项专业常识

b、每竣事一期培训进行一次专业常识查核，查核成就由科室列位曾授课的医生进行评定

c、每月拨打其他病院电话进行总结，从他们的咨询中揣摩、体味、进修其它病院的咨询技巧，在进修的基本长进行斗劲，找出自己的优势，更好地阐扬

2. 按期召开咨询记实讲评会议

a. 按期抽查每个咨询人员的咨询记实，重点在于讲评总结，实时指出咨询中存在的问题，提高咨询质量

b. 咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价

c. 小我对自己的咨询记实进行剖析

d. 每周一次进行咨询成功率及预约成功率的统计，实时剖析曲线转变原因，找出重点，剖析各个藐小环节的问题

3. 完美咨询病人回访机制

回访机制首要应用于预约病人及就诊后病人，应用后从当初的43%的预约成功率提高至74%，有了大幅度的上升

a. 对于那时预约病人，发送预约号；未就诊的病人，发送咨询的电话号码

b. 第二天对于第一天预约病人就诊情形进行剖析，对于未就诊的病人，进行电话回访，体味其未就诊原因及就诊动态，实时进行再次营销

c. 如因电话忙碌而失踪线，第二天发地道歉信息，再次开发追

踪

d. 天天二次(早九点前，晚四点)发送提醒就诊的信息

(三)按照小我特点及工作要求进行岗位调整收集咨询及电话咨询有分歧的特点，按照收集咨询和电话咨询量的比例，当令进行岗位调整

二、做好各类信息收集，实时进行剖析反馈

自十月份起拟定了各类报表，搜罗广告信息统计，本部门的各类数据统计，导诊各类数据统计，初诊信息来历码统计，外院营销信息收集

1、按病院要求做好各类信息的收集工作

a. 本院广告信息收集、广告监播；

b. 外院的营销手段收集；

c. 咨询电话信息收集

d. 初诊信息收集

e. 专档打点，保密原则

2、对所收集到的信息要实时确切进行统计，实时向病院各部门供给有价值的各类并确保数据的的确；

3、按照病院经营工作要求对各媒体所投放的广告进行效不美观剖析并提出建议；

三、成立客户处事档案

将病人进行分类打点，分为预约病人，初诊病人建档

1. 录入轨制

a. 天天收集一次，确保数据实时录入；

b、就诊后病人资料——患者姓名、性别、春秋、职业、联系体例、就诊疾病

2、成立回访轨制

回访体例搜罗短信问候及电话回访二方面

a、拟定回访尺度，统一回访的内容，对回访医生要进行专业和技术培训，确保回访的工作质量；

b、有打算分轨范

关于电话客服年度个人工作总结范文 篇 12

岁月如梭，不知不觉我来__公司已经有一年多了，我在客服部从事客户回访和热线咨询的工作。此刻回顾当初应聘来我们公司客服部还像昨日发生的事情一样，但是在这段时光里，我学到了很多，也成熟了很多。以下是我本年度的工作总结。

一、电话回访方面

很多人可能会认为客服部工作很简单，枯燥，定义为售后服务，其实不然，业的客服人员，也需要了解多方面的知识，从事此工作的过程，还会影响到个人的性格，提升心理素质。不论以前是学过什么专业，从事过什么样的工作，来到我们这个群体都应从头学起。站在同一个起跑线上，才能真正明白学无止境的道理。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。
。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/146041223042010114>