

## 银行话务员工作总结（34 篇）

20\_\_年已经接近尾声，逝去的时光已成为历史，属于我们的只有今天，我们能把握的也只有今天！我们要学会在顺境中感恩和体会幸福，在逆境中成熟和坚强！学会用激情创造灿烂，使我们的生命更加精彩。失败不是成功之母，失败之后的总结才是成功之母。现就一年来工作情况向各位领导及同事们总结如下，不到之处，请领导和同事们批评、指正。

1、强化服务意识，靠优质高效的服务稳定客户。做为一名前台柜员，窗口是一个极其重要的，前台服务的好坏直接关系到整个行在客户中的印象。在日常办理业务过程中，我注重对服务意识的培养，将人性化服务、亲情化服务融入到服务工作的点点滴滴中，扎实有效地践行我行“以客户为中心”的理念，想客户所想，急客户所急，帮客户理财，提供多方位的、超值的服务，确保通过高效率、高水平的服务来稳定客户。

2、加强内控制度建设，防范和化解金融风险。行里组织员工对内控制度指引等内容有针对性地进行学习，重点学习了总行《中国建设银行员工从业禁止性若干规定》和内控管理制度等内容。抓执行、抓落实督促员工不折不扣严格执行，从防范操作风险入手狠抓制度落实，逐步使管理工作向规范化方向迈进，提高服务水平和营业环境档次，以真诚的服务和细微的关注来打动客户，赢得客户的支持。同时，我把思想教育和实际工作相结合，对照工作找差距、找问题，真正防范风险工作落到实处。

3、努力提高自身服务和业务素质，积极为客户服务。20\_\_年是对公业务转型的一年，培育核心客户的关键是增强客户忠诚度。要增强客户忠诚度，就必须把客户关系摆上重要位置，在提升客户满意度和忠诚度的基础上，获取应有的回报。所以，这就要求我们在推出每项产品、每项服务时，在制定每项制度、流程时，要从以内部工作要求为标准，转变为以客户需求为标准，特别是要针对不同层次的客户，制定差异化的服务规范，为高端客户制定并落实整体服务方案；要树立“服务无小事”的观念。不断改进服务；要坚持拓展与维护并重，深度挖掘客户价值。要通过强化客户关系管理，积极促进营销服务从单向服务向互动服务转变，由粗略化服务向精细化服务转变，由普遍性服务向个性化服务转变，真正与客户形成利益均沾、双赢互利、唇齿相依的关系。

4、工作中存在的不足及今后的打算。一是学习不够。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每都有新的东西出现、新的情况发生，面对这种严峻的挑战，还缺乏一点学习的紧迫感和自觉性。学习新的知识，掌握新的理论基础、专业知识、工作方法以之适应周围环境的变化，这都需要我跟着形势而改变，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的建行员工，是我所努力的目标。二是对一些业务还不够精通。在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，朝着以下几个方面努力：

1、加强学习，我将坚持不懈的努力学习行里的新业务知识，并用于实践，以更好的适应建行发展的需要。

2、努力提高工作效率和质量，积极配合行领导和同事们把工作做得更好。

最后，一年来工作取得了一定的成绩，但也还存在着诸多不足。在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提升自己，发扬长处，弥补不足。在新的一年里我将制定自己新的奋斗目标，以饱满的精神状态来迎接新的挑战。向其他同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步，明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲，要在竞争中站稳脚，踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展，争取更好的工作成绩。

时光荏苒，回首过去的\_个月，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。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。

新的一年里，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。

1、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。

2、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。

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

下一阶段工作，我的业绩目标是分社存款上新台阶。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。

银行话务员工作总结 篇5

时间飞逝，转眼我已经与\_\_银行共同走过了五个春秋。当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进\_\_银行的情形油然在目。入行以来，我一直在一线柜面工作，在\_\_银行的以“激人奋进，逼人奋进管理理念的氛围中，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善业务素质，在不同的工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务，逐渐成长为新区支行的业务骨干。五年来，在\_\_银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的之路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加充满信心。

### 一、勤学苦练，爱岗敬业

进入\_\_银行伊始，我被安排在储蓄出纳岗位。常常听别人说：“储蓄出纳是一个烦琐枯燥的岗位，有着忙不完的事。

刚刚接触，我被吓到过，但是不服输的性格决定了我不会认输，而且在这个岗位上一干就是五年。当时的我，可以说是从零开始，业务不熟、技能薄弱，在处理业务时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己“较劲，要做就要做得。”平日积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及同事请教。我知道为客户提供优质的服务必须拥有一身过硬的金融专业知识与操作基本功。

### 二、团结协作，共同进步

银行工作需要的是集体的团结协作，一个人的力量总是有限的。

作为一名老员工，我不仅仅满足于把自己手中的工作干好，还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、耐心地帮助新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地熟悉相关业务，较好地掌握业务技能。结合我自己做新人时的经验，我注意引导他们从账理出发，而不是教他们如何进行简单的菜单操作。在平时的工作中，我还将自己的工作学习经验毫无保留地告诉他们。我想，这样的教法不一定是的，但一定会让他们学到业务知识的本质，学会融会贯通，举一反三。

新区支行去年相继有四名新同事加入，他们虽有一定的金融专业知识，但对于临柜操作技能来说，尚有欠缺。为了能使他们尽快上岗，我对跟班实习的新同事耐心进行操作章程的培训，特别是要严格按照规章制度、业务流程办事，人走章收、抽屉锁好、电脑退出画面等等，养成良好的工作习惯。对于他们的薄弱环节一技能，也将自己平常练习的心得告诉他们，供他们参考。通过一段时间的双向努力，他们已能熟练进行单人上岗操作了。为新区支行更好的开展工作打下扎实的基础。只有整体的素质提高了，支行的会计业务水平才能上一个台阶。大家共同努力，在新区温暖的大家庭里快乐的工作着。

### 三、业务全面积极向上

在市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，必须要不断的提高自己，才能更好的向客户提供高效、快捷的服务。分行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。我始终积极参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律、法规，努力提高着自己的业务理论水平。在一二季度的会计人员考核定级中，综合成绩始终保持在一二名。

进入五年来，繁华的城也变得的不再陌生，每当从银行晚归，带着行里的温馨，一路也不觉得那么孤单。在这里我全心追寻我的理想，我用心学习每一点知识，用心理解我的每一样工作，用诚心和热情去对待我的工作。在\_\_银行的大家庭里，我取得今天的成绩与集体是息息相关的，我很庆幸自己能够进入这样一个团结协作的集体中工作，是这样的一个集体给了我学习提高的机会，我也珍惜这样的机会。在今后的'工作中，我将以更加周到热情的服务去赢得客户、留住客户，牢固树立“服务是立行之本，创新是发展之路”的思想。以“敬业、爱岗、务实、奉献的精神为动力，不断进取，扎实工作，同\_\_银行共同成长，去创造一个更加美好的明天。

#### 银行话务员工作总结 篇6

有在\_\_年里，本人在各级领导的正确领导下，在同事们的团结合作和关心帮助下，较好地完成了这一年的各项工作任务，在业务素质和思想政治方面都有了更进一步的提高。为了更好的促进工作，我现将这一年来我个人工作总结如下：

##### 一、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。这一年来我坚持勤奋学习，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。

## 二、端正思想

我在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，要求自己对待工作必须有强烈的事业心和责任心，任劳任怨，积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都尽心尽力，按时保质的完成，在日常工作中，始终坚持对自己高标准，严要求，顾全大局，不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，通过自己不懈的努力，在 20\_\_ 年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

## 三、身体力行，狠抓落实，力求圆满出色完成任务

在工作方法上，我始终做到“三勤”，即勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。在实际工作中能够做一个有心人，向客户宣传我行的'服务优势和产品优势，最终说服客户计划将 130 万的分地款存入我行，我知道这还不是最终的成功，在客户拿到转帐支票的时候，我又主动协助客户搜集村民身份证号码，核实确认客户分款额，等到 52 份存单分发到每户村民手中时，我才在心中深深地舒了口气。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄妹情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。通过我的不懈努力，在”争一保二”活动中完成了营销存款 180 万，理财金卡 8 张，信用卡 5 张，电子银行签约 50 户，保险销售 15 万的业绩，最令我欣慰的是客户也得到了双赢，他们在满足自己需要的同时，也享受到了建行更加细致周到的服务。

围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。

#### 银行话务员工作总结 篇 7

时光飞逝，转眼间我担任大堂经理已经一年了，作为一名大堂经理我深刻的体会和认识到服务的重要性。随着生活节奏的不断加快，银行提供着日益多元化的服务，以解决人们生活中许多琐碎的问题，人们光顾银行的次数也日渐增多。工作在第一线的银行柜员，他们的一举一动代表着该行业的职业规范，会给客户留下最直接的印象。

众所周知，银行的每个岗位都是对外服务的窗口，通过每个窗口反映出的是一家银行的整体面貌和信誉。有人曾这样说过：人生以服务为目的，服务是一种美德，是一种快乐；服务别人，得到的是自我价值的肯定。我的工作，每天都要与客户直接打交道，既忙碌又繁琐，可我却喜欢这份工作，喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情；喜欢看到客户在我们的建议下得到意外收获时的惊喜；满足于因为我的坚持原则而使银行和客户的利益得到保障的成就感。享受快乐的同时，工作中也会有烦恼，有时会因硬件设施上的不足，通过服务手段去弥补客户的遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄，每逢这时，微笑就显得尤为重要，一个宽容的微笑就能化解客户原有的怒气。

记得有这样一次，一天上午，天气很热，人比较多，有一位客户进来后开始排队，等了十几分钟，还未排上，开始抱怨，怎么这么慢呀，我还要等多久。我主动上前说：“您好！您前面有两位客户办的业务需要核查身份证，慢一些，活期存取款业务一分多钟办一笔，再等一下，很快就轮到您了。”当这位客户办完业务后，我主动将他送到门外，并再次向他致意：“慢走，耽误您时间了！”他说：“没事，没事。”满意而去。从这件小事可以看出，“真诚服务，用心服务”的重要性。

在现今银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是体现了银行的软实力与竞争力，服务是银行经营的载体，是银行经营必不可少的有机组成部分。银行经营必须通过银行服务才能实现，银行服务

本质上就是银行经营。一家银行的服务范围、服务内容、服务效率和服务态度直接影响其所能吸引的客户数量和工作效率。服务是品牌，是形象，是一个单位核心的竞争力，礼貌是服务的第一要素，柜台是向客户提供服务的第一平台。我深知临柜工作的重要性，因为它是顾客直接了解我行的窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。其实，客户实实在在的人群，需要的是实实在在的感受，而这些感受就来自我们所提供的实实在在的服务。

要做好服务。除了要对业务知识有熟悉的了解之外，还要以客户为中心，跟客户交流感情，设身处地为客户着想，保证客户满意，朝着我们银行的服务理念靠近。其实客户就是我们每一天都要面对的“考官”，如果我们银行员工每天上岗懒散，妆容马虎，甚至言辞冷淡，态度生硬，那换位想一下，你会对柜台里的工作人员付出应有的尊重吗？服务要注重细节。不同客户在不同情况下的不同需求，要学会通过察言观色的方法来辨别这些需求，并根据客户类型的差异，为不同类型的客户提供不同类型的服务。

服务要注重细节，要让顾客觉得，我们的一言一行，一举一动，都是和用心的在为他们服务，我们要善于观察客户，理解客户，对客户的言行要多揣摩，时刻让客户感受到优越感和被尊重。要想客户之所想，急客户之所急。并且要持之以恒地做好每一个细节。不要总是抱怨客户对你的态度，客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

既然选择了这个行业，我们就得尊重这个行业，就得具备这个行业应该具备的仪表形象。作为银行的一名员工，在与顾客及同事之间频繁的交往中，应该时刻牢记尊重对方，考虑对方的需要。从细小的整洁、发饰、服饰等方面严格要求自己，让对方感觉到你的形象无愧于一个合格的银行职员，让对方首先在形象上认可你、信任你甚至依赖你。

## 一、个人客户管理与服务

为彰显 vip 会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。20\_\_年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换 stk 大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们\_\_公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于通信方面的疑问、圆满解决客户在使用电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。

客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

## 二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水

平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

### 三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，20\_\_年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查。社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在20\_\_年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高\_\_公司的服务水平，从而达到投诉满意度 100%

话务员是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是\_\_公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在 20\_\_年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。

20\_\_年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

不知不觉中一个多月又过去了，为了更好的促进工作，我现将一年来我们组的工作总结汇报如下：

首先我认为作为一名普通的话务员，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我们更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。

在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，要做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做饭的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才做让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。

如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我们要组织各种服务知识培训，通过学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

## 一、 作为公司职员要遵守公司的规章制度

俗话说：“没有规矩不成方圆”。毋庸置疑，我们在日常工作中，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。上个月我们的工作纪律、工作的积极心和工作心态有所调整，都比前都进步了很多，我相信我们还会做得更好。

## 二、 表情、语气愉悦

话务员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。上个月我们的行为规范有所提升，能够把行为规范的 18 条综合应用到外呼中，所以我们的总体成绩很不错，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，让客户被我们的诚信、愉悦所感染，使服务深入人心。

## 三、 要学会调解心态

会因为数据不好打、业务推不出而产生负面情绪，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。

## 四、 外呼时间上的控制

现在是商品经济时代，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。现在我们外呼时间就没有得到很好的控制，我们现在外呼成功率提高了，那投诉率也提高了，所以还没有达到我们所外呼的目的。

## 五、 团结就是力量

团结就是力量，这句话至今是许多企业里的座右铭。团结就是力量，这力量是铁，这力量是钢，比铁还硬，比钢还强团结，一切困难都可以迎刃而解；团结，任何敌人都可以战胜；一个集体如果不团结就是一盘散沙。我们所取得的一切成绩要归功于同事们的共同努力。

## 银行话务员工作总结 篇 9

为进一步提高政府公共服务水平，更好地便民利民，服务经济社会发展，根据上级的统一部署，市政府决定在原市长公开电话资源的基础上，整合全市非紧急报警类政务服务热线电话，建设 12345 政府服务热线。今年 5 月份以来，市政府办公室在有关部门大力支持下，启动了热线筹建工作，9 月中旬基本建成并投入试运行。从前期运行情况看，各承办单位明确专人每天及时登录专网平台，认真签收、处理电子工单，并按照规定期限办结反馈；呼叫中心对相关咨询类问题进行当场答复，对现场难以答复的问题，采取三方通话或派发电子工单；督查中心加强管理，及时督查办理事项。总体效果良好，达到正式开通运行要求。刚才，市政府在 12345 服务热线呼叫中心举行了简朴的开通仪式，方市长对办好热线提出了殷切希望。下面，我就做好 12345 政府服务热线工作讲三点意见。

### 一、建设“12345”，创建为民服务新品牌

12345 政府服务热线的建立是对市长热线电话的升级和创新，是政府“听民情、解民困、分民忧”的新平台。我市市长热线电话自 1998 年开通以来，已形成以市长热线电话为龙头，各镇、园区和市各相关部门共 72 家公开电话为依托的网络体系，年均接处来电 10000 个以上，按时办理回复率达 90%以上，成为群众向政府反映情况、咨询问题的主要渠道，服务成效比较明显。当前，我市广大群众在参与发展、诉求民意、维护权益等方面的意愿热烈而迫切，对市长热线电话和各类热线办理部门的服务工作提出了更高的要求。因此，创新热线服务体制机制，创建为民服务新品牌显得尤为紧迫。

（一）建设“12345”，必须准确把握其指导思想。建设政府服务热线，就是要打造“12345，有事找政府”品牌，以建设服务型政府和构建和谐社会为目标，紧紧围绕全市经济社会发展和改革稳定大局，坚持把群众呼声作为第一信号，把群众诉求作为第一使命，把群众满意作为第一标准，听民情、解民困、分民忧，努力做到“有求必应、有问必答”，充分发挥政府服务热线的功能和作用，为群众提供全方位、全天候、高效率的政务服务。

（二）建设“12345”，必须准确把握其建设目标。政府服务热线建设以“有求必应、有问必答”为目标，以“12345”作为统一对外号码，整合现有政府职能部门非紧急报警类服务热线（110、119、120 等报警求助电话除外），逐步建立全市各乡镇（园区）、市各有关部门和单位服务热线分中心，形成一号牵头、多线联动、24 小时受理、一站式公共热线服务体系，做到群众只记一个电话号码，只打

一次电话，就能及时、快速、有效地得到政府的服务和帮助。

(三)建设“12345”，必须准确把握其功能定位。12345 政府服务热线是市政府建立的公开电话综合服务平台，按照“统一受理、分类处理、限时办结、过错问责”和“谁主管、谁负责，谁办理、谁答复”以及“首接负责制”的原则，办理群众诉求事项和政风行风媒体监督单位提出的意见和建议。热线采用网络技术，集人工受话、录音、查询、转办、催办等多种服务、管理功能于一体，为社会提供标准化、全天候、高效率的政务信息咨询、建议和投诉服务。

## 二、建好“12345”，推进服务型政府建设

围绕推动政府管理创新、提高行政效率和建设服务型政府目标，近两年来我市积极推行了电子政务建设，取得了重大进展，市长公开电话实现网上交办。总体上看，我市电子政务建设虽然取得了阶段性成果，但仍处于发展的起步阶段。我们推行电子政务的出发点与落脚点，就是坚持以人为本，积极应用现代信息技术手段再造政府流程、优化公共服务，更好地满足社会、公众的公共需求，最大程度地实现好最广大人民群众的根本利益。当前，我市推进科学发展、构建和谐社会的新形势、新任务，既为做好电子政务工作带来了新的机遇与空间，也对电子政务工作提出了新的更高的要求。依托现有电子政务平台，进一步整合政府政务资源，办好服务热线，畅通群众诉求渠道，提升政府服务水平，营造更加优质的服务环境，是我们推进电子政务建设、打造服务性政府的重要手段。

(一)建好“12345”，必须完善工作网络。一是完善人工接听受理前台。电信公司作为 12345 政府服务热线呼叫中心的外包运营商，要切实加强对话务员的培训教育，做好呼叫中心坐席维护，保障热线系统正常运转，24 小时接听接收和答复群众咨询、求助、建议、批评、投诉、举报等事项。二是完善各成员单位办理网络。各乡镇、园区、市各有关部门均要设立工作机构，确定 1 名领导班子成员为分管领导，1 名以上专(兼)职工作人员具体负责 12345 政府服务热线呼叫中心和督查中心交办的诉求事项。三是完善督查中心建设。督查中心行使 12345 政府服务热线的日常管理和监督职能，要注重做好指导、协调、督办、检查、通报、考核人工接听受理前台、成员单位办理群

众诉求工作，定期编发简报，及时上报重要社情民意、重大信息、阶段性工作总结，承办好市政府和 12345 政府服务热线工作领导小组交办的其他工作。

(二)建好“12345”，必须规范工作流程。一是统一受理，分类处理。12345 政府服务热线由呼叫中心人工接听受理前台统一接听来电。呼叫中心不是简单地接听和转接市民来电，而是要作为政府行政资源协调、调度、监控、反馈的服务中心，按照“迅速准确、特事特办、急事急办”的原则，进行分类处理，能够立即解决的，要马上办理；比较复杂的，要限期办结；一些不能按时办结的问题，要向群众解释清楚，以得到群众的理解和支持。二是单位承办，限时办结。各承办单位要以政府服务热线正式开通为契机，继续加强和改进机关作风建设，要充分认识到政府服务热线的建立，并不是对各个部门热线电话的简单整合，而是一种“统一受理、归口办理、推动落实、提高效率”的全新运行模式。在接处群众来电、落实交办事项的过程中，态度好不好、行动快不快、力度大不大、效果好不好，直接关系到政府在人民群众心目中的形象和威信，一定要坚持群众至上、大局为重，认真负责地做好政府服务热线工作。具体承办工作人员必须每天登陆 12345 专网查阅“未办件”栏并签收电子工单。对于应急类事项，应在收到电子工单的当日立即答复诉求人；对于咨询类和求助类事项，能当天答复的当天答复诉求人，不能当天答复的，应在收到电子工单的次日起 5 个工作日内办结和答复诉求人；对于建议批评、投诉举报类事项，应在收到电子工单的次日起 10 个工作日内办结和答复诉求

人；对于情况复杂、办理工作量大的诉求事项，在上述规定时限内不能办结的，应在办理时限届满前向督查中心提交延长时限的申

请表，并注明承诺延长的时限、法律法规规定的时限、延长时限的依据和理由，经督查中心审阅同意后，由承办单位将延期办理时限和理由告知诉求人。三是跟踪监督，回访检查。人工接听受理前台对转交(含督查中心交办)成员单位办理的事项，应在办理时限届满前采取电话等方式催办；对成员单位超过办理期限又未报告说明理由的，由人工接听受理前台及时发出《催办通知书》，同时抄送其单位分管领导；经两次催办仍超过办理时限10个工作日且不报告说明理由的，由督查中心书面通报批评。人工接听受理前台和督查中心收到成员单位办结的电子工单后，应在3日内通过电话或网络等方式组织开展群众满意度检查和回访活动，群众评价不满意的事项要发回重办。所有交办、催办、回访等全过程的情况，热线平台都要有记录、有备份，作为成员单位工作考核的重要依据。

(三)建好“12345”，必须严格工作制度。一是工作例会制度。督查中心每季度要组织外包专业通信公司和有关成员单位召开一次12345政府服务热线工作例会，总结交流阶段性工作，讨论研究有关问题，安排部署下一阶段工作。二是情况通报报告制度。督查中心每月编发一期简报，反映群众诉求件的特点和规律、人工接听受理前台和成员单位办理诉求事项的进度和质量等情况；重要社情民意和信息，及时向市12345政府服务热线工作领导小组和市领导报告。各成员单位应每月检查、分析、总结本地、本部门、本单位受理和办理群众诉

求工作情况，对于紧急、重大情况要及时书面报告。三是监督检查制度。建立12345政府服务热线成员单位内部监督、督查中心监督、新闻媒体监督、社会公众监督、纪检监察机关监督等联动监督机制，加强对热线运行工作的常态化监督。四是考核与奖惩制度。督查中心会同有关部门依据相关规定，对成员单位办理诉求事项的受理数、办结数、及时办结率、催办率、重办率、服务对象满意率、专线电话接通率等指标进行日常考核和年度考核，考评结果列入年度综合考评范围。

三、共建“12345”，真正把好事办好实事办实

政府服务热线，一头连着政府，一头连着群众、连着民生、连着民心，是政府听民声、察民情、解民困、分民忧的全新载体和宽广平台。要以办好政府服务热线为手段，进一步创新社会管理。借助这个平台，既要直接帮助群众解决具体现实问题，更要及时了解掌握群众呼声和社会动态，有效推进社会管理的精细化、规范化和常态化。各承办单位要在提高热线的接通率、办结率、满意率上狠下功夫，抓好重点环节，提高效率和质量，在受理上突出一个“快”字，在办理上突出一个“实”字，在结果反馈上突出一个“好”字，切实把 12345 热线办成人民群众参政议政、畅通社情民意、维护社会稳定、改善投资服务环境的重要载体和服务平台。

（一）加强领导，责任到位。12345 热线系统涉及面广、任务繁重，运用这个系统帮助广大群众排忧解难，是对各承办单位执政为民能力的又一次全面检验。市 12345 工作领导小组要进一步发挥组织、协调、指导、监督职能，通力合作、形成合力，共同协调解决好运行过程中

出现的各种困难与问题。呼叫中心要进一步加强对话务员的培训和管理，为群众提供更加热心、耐心、细心的受理和服务。督查中心要加强日常监管，及时发现和解决运行过程中出现的矛盾和问题，保障热线便捷畅通、高效运行。电信部门要继续做好技术支撑，随时满足系统平台的功能需求。各承办单位要充分认识到承办群众诉求件是本单位履职尽责的客观要求与应尽义务，主要领导要亲自过问，多重视、多指导 12345 系统工作，特别是要在政治、工作、生活上多关心、多爱护从事 12345 系统的工作人员，积极创造条件，培养、稳定一批肯为民服务、能为民服务、善为民服务的人才队伍。分管领导要具体负责推进 12345 系统运行工作，以身作则，率先垂范，亲自批阅处理一些疑难诉求件，亲自解决一批关系群众切身利益的重点难点问题，让广大群众满意。具体经办人员要进一步强化宗旨意识，尽快进入工作角色，尽快熟练系统操作，及时主动地办好各类群众诉求件。特别是对涉及多个部门的群众诉求件，经办人员一定要本着对人民高度负责的态度，不厌其烦地加强部门间的沟通与协调，齐心协力为企业、群众解决生产、生活中遇到的问题。对确因客观原因一时无法解决的或暂时不在系统服务范围内的诉求，也要做好深入细致的解释工作，真正取得老百姓的理解与支持。通过人力、财力、物力等方面给予全力支持，真正做到组织到位、责任到位、人员到位，确保系统运行有一个良好的开局。

(二)加强管理，规范运行。目前，热线办理工作确实还存在一些矛盾和问题。一是部分工单难以交办。这固然有一些客观原因，

比如

责任主体不够明确，相关事项需要多个部门协调配合等等，但也确实存在少数部门责任意识不强、工作不够主动等问题。这里明确，凡是交办给相关责任部门或牵头单位的，各有关方面必须积极主动、认真负责地抓好落实，决不允许发生推诿扯皮现象。二是办理工作不够到位。在已经交办的工单中，也有一些问题迟迟得不到解决。一方面，这类问题的解决，客观上需要一个过程，办理周期较长；但另一方面，少数承办单位对这些问题重视不够，有的答复过于简单，习惯于使用“正在调查处理”、“近期整治”、“已派人现场处理”等语言和措辞，缺少有针对性的解决措施和靠实的计划安排。今后，各乡镇、园区和政府各部门一定要加大办理工作力度，确保职责范围内的事情、牵头办理的事情尽快落实到位，确保在参与、协助和配合的过程中，积极主动、尽责尽力。为更好地发挥12345系统的服务作用，市政府制订印发了《关于12345政府服务热线建设和运行工作的实施意见》，用以规范12345系统运行管理工作，请各承办单位要认真贯彻执行。同时，各承办单位要参照市政府的《实施意见》，根据本地区、本部门诉求件的办理工作的实际情况，尽快建立起本地区、本部门相应的办理工作机制，从机制上保证12345系统运行顺畅有序。今后，12345督查中心要切实加强对运行过程中的日常检查，发现问题，及时改进，不断规范系统业务运转流程，完善各项配套制度，促使12345系统运行走上规范化、制度化的轨道。

(三)加强监督，注重实效。一方面，要积极导入外部监督机制。

12345 热线主要面向社会、服务大众，要引入外部监督机制，突出公

众的参与性与主导性，以市民、企业为外部监督主体，对诉求件办理情况进行全程跟踪监督与评定，充分借助外部力量来推动系统提升服务质量。12345 督查中心要严肃对待群众的满意度评价与反馈意见，发现问题及时督促相关部门整改到位，真正使“由市民评定”的外部监督机制发挥作用。另一方面，要着力完善内部监督机制。市政府的《实施意见》对受理、批转、办理、反馈等环节都作了具体规定，办理人员必须在规定时限内完成每个环节的工作，否则要给予效能告诫。对诉求件办理，12345 督查中心要实行全程介入，定期通报群众诉求件的办理情况；对诉求件办理不及时、敷衍应付的单位或个人要予以通报批评。市纪检监察部门和作风办要加大检查督促和效能监察力度，情节严重的要追究相关单位负责人及经办人的效能责任。新闻单位要继续做好宣传报道工作，为政府服务热线创造良好的舆论氛围。

同志们，热线服务的宗旨在热诚，核心在服务，重点在政务，我们要以 12345 政府服务热线的开通为契机，更加广泛地倾听民声、为民服务，齐心协力，认真做好政府服务热线各项工作，把 12345 政府服务热线真正打造成为“数码亲情，和谐沟通”的桥梁纽带，努力提高行政服务水平，为建设基本实现现代化的新高邮而努力奋斗！

#### 银行话务员工作总结 篇 10

我觉得作为一个普通的电话接线员，除了了解一些简单的技术和专业知识，更重要的是与客户沟通，回答他们的询问和问题。以

下是我的工作总结。

### 第一，遵守公司制度

作为公司员工，你应该遵守公司的规章制度。俗话说，“没有规矩，不成方圆”。毫无疑问，在我们的日常工作中，我们必须遵守公司的每一项规章制度，执行每一个工作流程，牢记每一句标准语言。上个月我们的工作纪律，积极的态度，心态都调整了，都进步了很多。我相信我们会做得更好。

### 第二，处理出站通信。

愉快的表情和语气。话务员这份工作的一个基本特点就是不与客户见面，通过语音传达信息，所以我们的面部表情、语气、语调就更重要了。上个月，我们的行为准则得到了改进，我们能够将行为准则全面应用于呼出电话，因此我们的总体成绩非常好。一个优秀的接线员，一定是面带微笑，语气平和，语气轻松，用规范得体的词语给客户愉悦的感觉，让客户被我们的诚实和愉悦所感染，服务才能深入人心。

### 第三，心态的调整和时间的控制

要学会调解心态，我们也会因为数据难打，业务推不出去而产生负面情绪。只要凡事调整心态，就没有做不好的事。外呼时间的控制现在是商品经济时代，时间就是金钱，要为客户和自己节约宝贵的`时间。目前我们的外呼时间还没有控制好。现在我们外呼成功率提高了，投诉率也提高了，所以还没有达到外呼的目标。

我们需要的是掌握全面的业务知识以及良好的服务和沟通技巧。在平时的工作中，我研究各种新业务、新知识、新活动，充分理解它们的精神，并牢记在心。对于一些基本的业务知识，需要学旧求新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原材料，那么良好的服务和沟通能力就是熟练的厨师。只有高超的厨艺才能让原料表现出良好的品质和口感，服务也是如此。

如果你没有良好的语言表达能力和沟通能力，你知道的越多，掌握的越全面，你唯一能做的就是茶壶里煮饺子。所以要组织各种服务知识培训，通过学习相关的服务和沟通技巧，运用到服务工作中去。

## 银行话务员工作总结 篇 11

回顾过去的一年，工作的点点滴滴时时在眼前隐现，我从一名话务员到号话务员的成功转变，要感谢领导及其同事们对我的信任和培养，回顾过去的一年，我发现自己改变了许多，也成熟了许多。

从查号向号客户服务的过渡，从对旧平台的生疏到熟练掌握，并参与新平台的安装调试跟工，从对业务知识的一知半解到了如指掌，从遇到难缠用户的害怕到耐心解释，从容应对，从接到骚扰电话的愤怒到平静，从大家对我的不了解到欣赏认可，我想说，\_年对我来说，是学习的一年，也是转变的一年。

我接触号的时间不长，跟许多人相比，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。在刚上号平台的时候，我很幸运地参加了查障学习，让我对渐渐生疏的障碍现象的判断技巧、方法进行了温习、巩固，这使得我在预处理理论上，得到了实际的证明和体验。凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，在新旧平台更替之时，我又一次幸运地获得了跟工的机会，在与华为工程师跟工交流的过程中，我除了比同事们早先一步熟悉了新平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到

号平台设备的整个运作流程，让我在应用新平台时更能得心应手。

然而号作为一个服务窗口，我作为一名话务员，除了要懂得一些简单的技术之外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，我经常会翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才做将让原料展现出良好的品质和口味服务也是同样。如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我积极参与组织的各种服务知识培训，通过网上大学学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。但是由于一些客观或非客观原因，往往是过后才想起这些要点或运用的不是很好，顾此失彼。同时由于工作的惯性或常规性思维，使得我在客户服务过程中有时会缺少，缺少年青人应该具有的活力与朝气。

在不断的学习中，我发现自己的生活充实了许多，也精彩了许多，原来那个默默无语的我也变得叽叽喳喳了，以前总被遗忘的我也得到了大家的认同。但是由于自己性格方面的缺陷，也使我错过了许多机会。所以在新一年，我要再接再厉，做得更好。

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，我就是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。20\_\_年上半年我将进一步发扬优点，改进不足，拓宽思路，求真务实，全力做好本职工作。为此我将上半年工作计划如下：

一、是加强工作统筹。根据公司领导的年度工作要求，对下半年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

二、是加强工作作风培养。始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这一年半时间的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作。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！

#### 1. 话务员所需的基本技能及素质要求：

话务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. 作为话务员员，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。话务员不要轻易地承诺，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。话务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话务员化解，需要勇于承担责任。

3. 作为话务员，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。

## 银行话务员工作总结 篇 12

下面结合我在\_\_公司今年的工作情况，总结今年的各项工作。

### 一、个人客户管理与服务

为彰显 vip 会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。20\_\_年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换 stk 大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到。

结合我们\_\_公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于通信方面的疑问、圆满解决客户在使用电话

方面的问题、提供形式多样的信息服务。

客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收电话费等。

另外，结合“服务与业务”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

## 二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

## 三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，20\_\_年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查。社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

为进一步提高客户满意度、保持服务持续，大客户中心在 20\_\_年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高\_\_公司的服务水平，从而达到投诉满意度 100%

话务员是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是\_\_公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在 20\_\_年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双全面优化营销体系，实现客户经理规模化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。

20\_\_年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

### 银行话务员工作总结 篇 13

有人说青春是一壶刚沏好的花茶，香味略淡却绵延悠长；有人说青春是一首自编的歌，不成曲调却真实自然。扬州电信网络监控中心的徐小杨说：青春是一个火种，要全力释放它的光和热，照亮整个人生。

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/798015061057006050>