# 话务员年终总结报告范文

来源：网络 作者：无殇蝶舞 更新时间：2024-06-27

*话务员年终总结报告范文（7篇）话务员年终总结报告如何写？通过总结，可以使零星的，肤浅的，表面的感性认识上升到全面的，系统的，本质的理性认识上来，寻找出工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律。下面是小编给大家带来的话务员年终总结报告范文...*

话务员年终总结报告范文（7篇）

话务员年终总结报告如何写？通过总结，可以使零星的，肤浅的，表面的感性认识上升到全面的，系统的，本质的理性认识上来，寻找出工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律。下面是小编给大家带来的话务员年终总结报告范文，希望能够帮到你哟!

**话务员年终总结报告范文精选篇1**

时光如白驹过隙，不知不觉中拥有电信话务员的身份已经四年多了。从起初对工作的一无所知到现在的得心应手，其间经历了从好奇到熟知，从热情到迷茫，从烦躁到平静不同的心路历程。经过四年多的工作，对电信话务员工作颇有感触，

刚踏上电信话务员这个岗位，就坚信我能做好这份工作，也是我把这个工作想得太简单，以为我能轻松胜任这份工作，可真正干了才知道我所做的工作虽然简单，但要做好却真的很难。可以说，从上班的第一天开始我就从没有一天准时下过班。

虽说从电话的这一端把另一端用户要的信息通过电话传送过去，心里充满了成就感。但是随着时间的推移，日积月累的业务，每天重复好几百遍的“您好”“对不起”“谢谢”，那份激情已经平淡，新鲜感不复存在。这样平平淡淡地过了一段时间，看到经常得到表扬的电信话务员，看到身边的优秀电信话务员们，心中有所触动，想要有所改变，于是我就加强自身的学习和虚心向同事请教，终于在同事的帮助和自己的努力下，服务有了提高，付出有了回报。

通过四年来的工作，我认为要做好电信话务员工作，必须要做好以下几点：

首先，要调整好自己的心态，秉着用户至上的原则，用和蔼，周到的服务理念用心对待每位客户。让用户带着疑惑而来，获得解释而归。这时客户发自内心的一声声“谢谢”，就能让我们得到无比的快乐，这份快乐也是接待好每一位用户的原动力，这样的良性循环才能让我们真正做好工作。

其次，要有足够的耐性和足够好的脾气。因为有些客户比较难以沟通，有时因为客户的表述能力不强，无形中给交流带来了困难，甚至有的客户电话一接通对方就是一顿吼，所以我们要有足够好的耐性和脾气，用心服务，带着微笑通话，相信对方感觉得到你是用心在服务的，这样就能促进问题的解决。

再次，要有12分的细心。因为如果粗心，将会给别人给自己带来不少麻烦。

第四，服务用语要规范。不能像我们平常讲话那样随便，也许，刚开始很难把那些服务用语讲得很自然，但是，时间长了，自然就能讲出那种语境。

第五，要刻苦钻研业务技术，增强自己的沟通能力和技巧，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定，不断加强自身的学习。

第六，要主动与同事搞好配合，谦虚礼让，顾全大局，分清主次，保证重点。

最后，要做好工作反思。每天工作结束后，总结一下当天的工作有哪些地方疏忽了，提醒自己明天一定不能犯同样的错误。

电信话务员工作虽然辛苦，但我认为，只要在工作中，我们能经常做到如上几点，就能让电信话务员工作得心应手，我们就能真正成为一个快乐而又合格的\_\_电信话务员。

**话务员年终总结报告范文精选篇2**

有人说时间飞逝如光箭，现在我终于体会到了。不知不觉中我都来公司半个多月了，为了更好的促进工作，我现将这半个月来我个人工作总结汇报如下：

在刚进公司那时，一直都是在紧张的学习服务用语、工作页面的操作和普通话的加强练习。那时，班长说我的“您好的好字说的不正确，后来一直重复加紧练习这个字。到了星期五我们新员工集体考试时，听到班长说“嘿，你的“好”字已经克服了啊！”心情好是开心。是的，都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。可其实我们每天并不需要做多么多么大的事情，只要我们把自己工作上的每一个细节都坚持细心做好了，就是一件很了不起的事了。考试之后，这个星期终于我们新来的几位同事都不负先前的努力，而获得了工作页面实际操作的批准了。对于这个消息，都让我们新来的同事有些迫不及待了。

可是往往好多事情我们都以为一切只要开始了。只要什么都准备好了。一切就不会有问题了，可是结果……却总不是我们想象中的那么好。平时几个新同事一起模拟练习的时候，都觉的可以了，不会有问题了。刚开始一坐到电脑前面，一听到电话声响就或多或少的有些许紧张，而一紧张就会有时忘记了及时按下应答主叫，有时候会忘记了及时看下面温馨提示。还好服务用语及操作没什么问题，不过也因为前面的紧张而影响了操作速度，后面跟新来的同事们交流和老同事们请教时才知道，原来多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧张的。就像我们班长陈超说的那样，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。是的，我绝对不会允许自己这么简单的事情都不能做好，相信自己一定能行！后来我试着每次坐电脑前面的时候就深呼一口气，然后调整好心态，慢慢的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。

8月1号经过紧张的全体话务员的考试后，我们终于可以单独的上班了。虽然因为紧张，考试的结果并不是自己最好的表现。可这并不会影响我日后的工作，我相信我一定会一直坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并努力做好自己的本份工作。

这周开始单独上岗了，工作中因暂未碰到特殊情况，所以还算很平稳的转接好了每一个电话。 俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先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。除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。 迅速接听电话。在商品经济时代的今天，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。以尽可能的速度完成公司所规定的“每10秒钟一个电话”。 表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与来电人互不相见，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。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，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，给来电人愉悦的感受，让来电人被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的电话域名话务员。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。

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。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这将近一个月的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作了。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。

**话务员年终总结报告范文精选篇3**

20\_\_年接近年底。仔细回想，来到主站，来到流量班一年半。从一个什么都不懂的年轻学生，我可以独立果断的面对问题

题，这期间自己成长成熟了很多，同时也看到了自身存在的不足。总结如下：

这一年来，我的业务技能有了很大的提高，能够独立完成日常工作。同时也能努力完成领导交代的其它工作任务，积极参加站上及科室组织的各项培训和学习，工作之余能积极走出\_\_，“三进一上”对总站的班次情况进行宣传营销。

在工作中，身边的同事都是我的老师，同事\_姐干练的做事风格和灵活的服务技巧，\_姐淡定优雅的气质和耐心细致的解答，\_\_熟练的业务知识和幽默的阳光心态，\_\_的勤奋好学和开朗乐观，\_姐的认真仔细和严谨态度等等，都在不知不觉中影响着我，让我不断的学习和进步。我深知，自己还有很多的不足，可是，我有信心会做的更好。

尽管在这一年的努力中有了一些进步，但是还存在着很多的不足，以下几点有待提高：

一、工作心态不够稳定。遇到个别旅客的来电时，在回答咨询时语气欠佳，没有耐心。

二、工作中缺乏总结。工作后不能及时梳理和总结，缺少工作目标。

三、工作不够激情主动。工作中缺少激情，安于现状，创造力不足。能够认真完成工作任务，但是缺少主动承担新工作的积极性。

针对工作中自身存在的不足，将在今后的工作中不断改进，做好以下方面：

一、调整心态，加强耐心。在今后的工作中适当调整自己的心态，多站在旅客的角度想问题，寻找最适合自己的工作方法，用心微笑，真诚服务，真正做到把旅客当朋友，争取可以尽善尽美的解答每位旅客的咨询来电。

二、注重细节，加强沟通。工作中注重服务细节，规范服务用语，宣传总站全面到位。加强与同事之间的交流，及时发现自身不足，学习工作经验。

三、及时总结，不断积累。对工作中出现的问题及时分析，不断改正，善于整理，总结经验，加强处理问题的能力。多学习身边同事好的工作方法，取长补短，不断完善自己的工作，为今后工作创造条件。

四、提高主动服务意识，主动承担工作任务，多为自己的部门提好的建议，积极参加各项活动。

记得自己刚来面试的那天，\_站对我说：“\_\_的工作贵在坚持，看似简单，可是能够坚持在每一天把每一件小事都努力做到最好其实很不容易。”一直认真记得这句话，未来的工作中我会更加努力，并坚持用这种归零的心态和踏踏实实从小事做起的态度认真工作。

最后，想感谢客服中心每一位领导和同事，谢谢你们这段时间里对自己的指导和帮助，以后每一天的工作我都会全力以赴，加油!

**话务员年终总结报告范文精选篇4**

岁末将至，回首这一年来，我始终坚持着\"道虽通不行不至，事虽小不为不成\"的人生信条，在工作中紧跟支行领导班子的步伐, 详细内容请看下文银行话务员年度个人工作总结。

一、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\_\_年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

二、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，在一次走亲访友时，我无意从六叔口中得知我们邻村最近将有一笔分地款，事后通过六叔介绍，自己又几次登门拜访，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.在与客户打交道的过程中,真正做到以诚相待,把客户的利益视为自己的利益,了解客户的动向,知晓客户的所思所欲,为每位客户量身推荐我行的各种金融产品，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嬴,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。

**话务员年终总结报告范文精选篇5**

我在\_\_公司任职客服话务员。x个月的工作，使我对客服工作有了必须的了解和认识。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、具有良好的沟通潜力、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，需要必须的技能技巧：

（1）学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是应对无理客户的法宝，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。但是客户服务人员务必要注重自己的诺言，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小时之内务必做来源理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

（3）勇于承担职责。客户服务人员需要经常承担各种各样的职责和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸职责。客户服务是一个企业的服务窗口，就应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职责，一切的职责都需要透过客服人员化解，需要勇于承担职责。

3、作为客服，需要必须的技能素质：

（1）良好的语言表达潜力。与客户沟透过程中，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，最期望得到的就是服务人员的帮忙。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，我们在思考自已利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考能够平衡工作情绪，提升自身素质。

**话务员年终总结报告范文精选篇6**

尊敬的公司各级领导：

每个人都怀揣着一个梦想，梦想是我们的希冀，它引领我们奋发进取，踏平坎坷，品味成功。天高任鸟飞，海阔凭鱼跃，我的梦想那就是与移动公司一起飞翔。既然选择了远方，就该风雨兼程。在工作中，我毫无怨言，勇敢地经受着每一次工作中的困难和压力，用坚定的意志，执着地追求着梦想。我不去想是否能够成功，我不去想未来是平坦还是泥泞，只要热爱工作，一切会在意料之中。我是20\_\_年正式到1860客户服务热线岗位工作的，在穿上这身蓝色标志服的一刹那，我深感自豪的同时，也感到了肩上责任的重大：因为，我虽是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着企业的形象。1860是公司对外服务的窗口，是企业形象的代表。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的1860话务员。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。自从踏上这个岗位，工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，现将工作总结如下：

1、思想上，积极参加政治学习，坚持四项基本原则，拥护党的各项方针政策，自觉遵守各项法规，坚决遵守公司的各项规章制度，积极参加公司举办的各项集体活动和各种比赛。

2、工作上，本人自20\_\_年工作以来严格要求自己，刻苦钻研业务，争当行家里手。就是凭着这样一种坚定的信念，我已熟练掌握1860的各种业务，成为1860热线话务业务的行家里手。

记得，刚进1860热线班组，为了尽快掌握1860业务，我每天都提前一个多小时到岗，练习各种基础业务知识，虽然住处离工作单位要坐车近两个小时，但我每天都风雨无阻，特别是冬天，冰天雪地，怕挤不上车，我常常要提前两、三个小时上班，就是那时起我养成了早到单位的习惯，现在每天都是提前先到班组，先再看看业务书，再准备准备一天的工作，也是这个习惯，给了我充足的时间学习到更多的业务知识，为我一年来工作的顺利开展打下了良好的基础。

虽然在工作上我也曾经无缘无故的被客户辱骂和骚扰而留下了委屈的眼泪，一个月要接七八千个电话以至于连饭都顾不上吃，不敢喝水，上厕所都没空，一下班就躺在床上，家人不理解，孩子没有人管......我也曾经打过退堂鼓，但是当我想起“让世界聆听微笑”这句话的时候又鼓起勇气和信心，又重新默默地奉献着自己的爱心、诚心、细心和耐心，一次次地为客户排难答疑、指导操作、开办业务，用轻声细语的问候、耐心细致的解答、严密周到的服务，让客户感受到了湖北移动对客户的关爱，聆听到了我们话务人员发自心灵深处的微笑。我们要让我们这些只闻其声不见其人的话务员，成为企业与用户沟通的桥梁，也成了企业了解用户、面对用户的最前沿阵地。

通过我自己的努力加上领导和同事们的帮助，我在业务上已经有了很大的提高，能够准确、专业地处理客户来电， 提供客户业务咨询、业务受理、投诉处理、建议接纳等服务，能够非常熟练的掌握工作中的各项基本技能和技巧，在20\_\_年这一年的时间里被公司评为二星级话务员。并且在这一年多的时间里在不断完善自己的同时还帮助新进公司的话务员一起进步，负责对他们业务和工作上的培训与指导，提高他们的话务回答问题准确率及实际应变能力和心理素质，帮助他们积累基础工作经验。

3、学习上，自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和业务知识。由于我毕业医校属于中专，刚工作我就利用业余时间自学大专，学习服务、口才、礼仪、电话接听技巧等方面的知识，由于学习勤奋刻苦，成绩优良，学习中受到老师充分肯定。

4、最后，我想说的是，上面只是我工作中取得的一点成绩，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话“一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧”。我希望用我亮丽的青春，去点燃周围每个人的激情，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、立功、建业……

**话务员年终总结报告范文精选篇7**

回顾这一年的工作生活，我热爱我的工作。我能在职场这条路上找到自己心仪的工作，跟我从工作历程中找到自己的特质，有着很的关系。我挺喜欢这个工作，它让我发现自己的特质：很有亲和力，不怕与人接触，抗压性高。我在工作中，彷佛在做一份不同的工作，秘诀在于我保持对公司与工作的兴趣。一年来，在工作中通过学习和领导同事的助，我在工作中取得了长足的进步，同时也暴露出很多的不足之处；现在在此总结不足之处请领导和同事们批评指正。

一、克服自身条件

面对今年的业务任务我也曾退缩过，因为今年身体的原因我怕自己干不好，怕自己完成不了任务，心中的顾虑太多。在领导和同事们的助下，我积极的改变 态度，端正认识；树立了牢固的主人翁的责任感和服从奉献精神。

我克服了身体原因带来的不利影响，积极的寻找潜在客户，积极的向这些潜在客户介绍我公司的业务品种，服务项目，以及合作之后会产生怎样的经济效益。在我不断的努力下，已经和4家客户签订了首查业务；和13家客户签订了一号双登业务，今年完成增值业务发展总值120\_元，宽带6件。

二、努力学习业务，加强自己的业务水平

每个电话对我们来说都是咨询、投诉、和意见。事情与条件各不同，所以每个客户我们都要认真的对待，由此可看出公司的形象、文化与尊严；也可看出工作人员的工作态度与认真否？

我在114工作的时间并不是很长，跟许多有经验的老员工相比，我觉得我自己还是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相，越是因为这样，我就更要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上家的步伐。

在刚上114平台的时候，凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，我除熟悉了语音平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到整个运作流程，让我在工作时更能得心应手。

加强自我管理、严格落实树立服务众、奉献社会的思想，为人民群众办实事、做好事；以客户为中心，不断提高服务质量在与来电人的开始几分钟交谈中，我聚精会神倾听来电人的信息，保持礼貌态度，提高工作质量。遇到投诉馈意见，要清楚来电人的全部要求，准确理解来电人的意思，要抓住问题中心，尽可能避免多讲无关紧要的事并做好相关记录工作方便日后和用户联系，为正常的工作状态保驾护航。还要做好事后的回工作，当用户映表示不满意时，应悉心认真的用户述说，尽可能的替用户排除问题，作到急客户之所急，想客户之所想。

三、完善服务、客户至上

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，通过网上学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。文明服务日常用语得以运用，严禁使用服务“禁语”；以微笑服务，给客户留下亲切、热情、口气柔和的好印象。同时，注重各项规章制度的贯彻落实，除抓好学习做到人人知晓熟记在心上，把重点放在落实上。内强素质，外塑形象，抓好业务技能培训。为自己适应“服务格局”的要求，坚持经常性地利用下班后时间组织业务知识学习，开展岗位练兵活动，不断提高自己业务技能水平。

四、升职值班长

今年因为领导的器重和同事们的抬爱，我被安排为值班长。我深深的感觉到这不仅仅是对我工作的肯定，更是一种鞭策。由于工作经验的欠缺和沟通能力有限，在管理工作当中可能存在偏激的言语，在此我向关心和支持我的领导、同事们致以深深的歉意。

人的一生，总是离不开工作的。现在的我虽忙碌，却很快乐，很满足。尽管现在，我还是一名员工，但是我希望自己在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步，能与公司共成长，见证公司走向新的辉煌，能够做好客户的贴心服务将是我的心愿！

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。

以上是我的年度工作总结，取得的成绩是微不足道的，是不值得沾沾自喜的，存在的不足之处我会认真的加以改正，认真克服。

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