# 在平凡中耕耘自己

来源：网络 作者：落花成痕 更新时间：2024-06-20

*各位领导、各位同事，大家好！很高兴能有这样的机会和大家在一起畅谈工作中的一些感想和体会，我汇报的题目是：。我叫\*\*\*,是铁通\*\*分公司客服中心的一名受理员，自XX年从事该项工作。刚到客服中心工作时，我认为做好客服工作是件很简单的事情，“不就...*

各位领导、各位同事，大家好！

很高兴能有这样的机会和大家在一起畅谈工作中的一些感想和体会，我汇报的题目是：。

我叫\*\*\*,是铁通\*\*分公司客服中心的一名受理员，自XX年从事该项工作。刚到客服中心工作时，我认为做好客服工作是件很简单的事情，“不就是接接电话嘛，有什么大不了的”。但是，随着工作的不断深入，在分公司对客服工作的高标准、严要求下，面对千千万万不同用户各种不同的问题，我深深地感觉到自己原来的认识是多么错误和幼稚。10050客户服务中心并不只是接电话、听听用户投诉那么简单，它是体现铁通形象和声誉的窗口，是塑造铁通品牌、赢得更多市场的平台，也是解答和解决客户每一个问题的服务站。肩负着如此重要的责任和使命，我清楚地知道，作为一名客服受理员，不但要有良好的职业道德，还必须具备熟练的服务技能。

为了达到这个目的，从那时起，我就暗下决心，要从工作中的每件小事做起，把业务做到最好最精，赢得客户的信任。为此，我积极参加岗前学习，认真钻研《中华人民共和国电信条例》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《铁通客户服务行为规范》、《用户申诉管理办法》、《话费争议处理办法》等服务条例、流程和标准；自觉参加分公司举办的《商务礼仪》、《铁通各项业务资费标准、使用方法》、《电脑和互联网基础知识》、《简单故障处理》等培训班。并虚心向有服务经验的同志学习，不断提高自己的服务水平，立志达到“一口清”、“问不倒、考不倒”。近两年来，通过学习和在工作中的实践，我写下了566页近10万字的学习笔记，并总结出了客服工作的 “四多”、“十要”。“四多”就是：“用户的需求多问一句、用户的难题多想一点、用户的不会多说一次，用户的不快多管一事”；“十要”就是：“一要嘴巴甜、二要微笑诚、三要动作轻、四要脾气小、五要肚量大、六要少讲客观理由、七要行动快、八要效率高、九要观察勤、十要脑筋活”。

今年六月的一天下午，一位用户投诉说他们全家四月上旬就出国旅游，直到前几天才回来，现在来交话费时，发现五月份竟然有三十多元的话费，认为铁通乱收费，拒绝交费，同时扬言要到法院去控告铁通。我接到投诉后马上联系相关部门将用户有疑问的话费清单打印出来，通过一一拨打清单上被叫方电话询问对方是否认识这位用户，但拨完了所有的电话，对方都说不认识。问题到这里一下子就陷入了僵局，我也觉得很迷惑：难道真的是被人盗打了？我立刻通知分局人员上门检查线路，结果没有问题，话单也未发现异常。我清楚，如果这件事情处理不好，势必会影响到铁通的信誉和在用户中的形象，无论如何我是绝对不能放弃的。于是，我决定再从被叫方进行突破，再次给清单上的号码打电话，在了解到这些被叫方都是年轻人时，就试着询问有没有认识与用户同姓的人或者记得打电话的人，结果他们都一致说出一个人的名字。经过近5天的努力，当我把这个意外得来的线索向用户反馈时，用户说这个人是他们的侄子。后来经过核实，确实是用户的侄子在夫妇俩出国期间过来帮用户看房子时使用了电话。了解情况后，用户主动打来电话道歉并深有体会地说：“你们的服务真是太好了，没想到这么快就把问题查清楚了，铁通真的名不虚传”。对用户的“四多”、“十要”，使我感受到做一个铁通人的自豪与骄傲。

把用户作为镜子可以正视自己，把意见作为鞭了可以驱动自己，只有用户满意了，我们的工作才能算完成。两年多的工作，使我深深地爱上了客服受理员这一岗位，并在服务用户、塑造铁通形象中，实现了人生价值的提高。我知道，我的成长离不开用户，因此，我要在平凡的客服岗位上，耕耘自己，回报用户。为了达到这个目的，我一直把“用户的需要作为我的工作方向，用户的满意作为我的工作追求”，并在日常的服务中做到“三个坚持”：坚持把感情融入服务；坚持“多问一句，多想一点，多说一句，多管一事”；坚持“服务上讲求优质，责任上讲求尽职”，把为客户服务作为自己工作中的最大快乐，以真情打动用户，以亲情感动用户，通过服务实现自己的人生价值。

XX年2月10日晚上九点多，那天正好是大年初二，家人团圆，合家欢聚的时候，一位\*\*宽带用户来电反映宽带一天都上不了网，觉得很气愤，要求退款，语气非常强硬。接到申诉后，我先是好言安抚用户，然后慢慢向用户了解情况，但用户态度的非常强硬，什么也不愿意说，只是要求退款。我再次向用户表示歉意，同时请求用户再给我一次为他服务的机会，并保证一定能处理好这件事。经过反复做用户的思想工作，用户最后是半信半疑答应了。受理完这件投诉之后，我马上与分局长联系，将用户的情况详细向分局长说明，并要求分局连夜派人到用户家去处理。维修人员经过仔细检查后确信是外线问题，但当时天又黑又冷，而且又是大过年的，维修人员要求第二天再去处理。“客户问题无小事”！我清楚，只有通过贴心的服务才可能重新赢得用户的心。于是，我耐心地说服了分局维修人员克服重重困难为用户更换新线后解决了故障问题。上网问题解决后，用户主动给我打来了电话：“你们的服务赢得了我的信任，选择铁通是正确的，我决定不退了！”

一分耕耘一分收获，我的辛苦付出不仅为铁通、为\*\*分公司树立了良好的形象，也获得了用户的肯定，成为用户信任的朋友。去年大年三十的晚上，刚好轮到我值夜班，听着外面的爆竹声声，想到不能陪伴父母吃年夜饭时，心里不禁有些伤感，就在这时，我的同事将一个话筒递给了我，说有人找。我一听是一个男人的声音，他说：\* \*号小姐，你好！我是你们的用户，多次得到了你的良好服务，我一直铭记在心，今天打电话来也没什么事，只是想和你说一声，你们辛苦了，大过年的还要为我们这些老百姓服务，真是太感谢你们了，祝你们新年快乐！说实话，那一刻，我真的好感动，我觉得自己的辛苦没有白费，用户其实是理解我们的，我们不要把他们反映问题、提出建议看成是给我们找麻烦。正是这些用户的问题、建议，使我们看到了自己缺点和工作中的不足，正是他们的意见，使我们在提高服务质量、参与市场竞争中找到了努力的方向，也正是他们的“不满意”，促使我们不断改善服务品质，在激烈的市场竞争中站稳脚跟！

一分汗水，一分荣耀，我的努力不仅得到了用户的肯定，也得到了分公司的认可，在\*\*分公司开展的13次月度、年度客服考试中，我有11次获得了第一名，2次获得第2名，多次被评为分公司的年度“学习标兵”。在8月11日铁通总部在\*\*举行的由\*\*个省\*\*名选手参加的比赛中，我也是凭着自己的长期积累，一路过关斩将，最终夺得了个人和团体第二名的优异成绩，为\*\*铁通赢得了荣誉。

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