# 2024年话务员工作总结心得(十一篇)

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2024-06-16

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编整理的个...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**话务员工作总结心得篇一**

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话务员，看到身边的优秀话务员们，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。

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x话务员。

**话务员工作总结心得篇二**

静心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，有着很大的关系。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帮助，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、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。在领导和同事们的帮助下，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12000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，相反，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，从而跟上大家的步伐。

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、严格落实树立服务大众、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。遇到投诉反馈意见，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。还要做好事后的回访工作，当用户反映表示不满意时，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“服务大格局”的要求，坚持经常性地利用下班后时间组织业务知识学习，开展岗位大练兵活动，不断提高自己业务技能水平

四、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。

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。

在新的一年，我要再接再厉，作得更好。

**话务员工作总结心得篇三**

静心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，有着很大的关系。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帮助，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、端正态度，树立服从奉献精神

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。在领导和同事们的帮助下，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x家客户签订了一号x业务，今年完成增值业务发展总值x元。

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x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，相反，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，从而跟上大家的步伐。

在刚上x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、严格落实树立服务大众、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。遇到投诉反馈意见，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。还要做好事后的回访工作，当用户反映表示不满意时，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。

**话务员工作总结心得篇四**

去年x月至今年x月，我在某公司担任话务员。一年的工作，使我对话务员工作有了一定的了解和认识。现就将我的感想及对话务员工作的认识作如下总结：

一、话务员所需的基本素质要求

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。

二、作为话务员，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，因此话务员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。但是话务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，也是对作为话务员的基本要求。

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。话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，在话务部门，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。

三、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，最希望得到的就是话务员的帮助。因此，话务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可以平衡工作情绪，提升自身素质。

**话务员工作总结心得篇五**

有人说时间飞逝就如光箭，现在我终于算是体会到了这句话其真正含义。不知不觉的我都来到这公司一年有余了，在xx年里，本人在公司上级领导和主管的正确领导下，在同事们的团结合作与关心帮助下，较好得完成了这一年的各项工作任务，在业务水平素质和思想政治方面等都有了更进一步的提升。为了更好的促进本职位工作，我现将这一年多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和普通话的加强练习。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。作为新来的我，我首先感谢我的同事对我的关心和照顾，使我对我的工作越来越有信心。

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。平时几个同事一起工作的时候，都觉得可以了，不会有问题了。刚开始的时候，或多或少的有些紧张，而一紧张就会有时忘记了导语。还好自己及时调整过来。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。所以，我觉得，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。我也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，我每次坐在电话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。我相信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。

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。

一、积极打电话。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任务。

二、表情、语气愉悦。我们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。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，给客户愉悦的感受，让客户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、优秀的公司员工。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。我会从小事学起，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，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，只有更好。

**话务员工作总结心得篇六**

7月至9月，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可以平衡工作情绪，提升自身素质。

**话务员工作总结心得篇七**

在过去的三年里，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xx年作为优秀代表派往进行亲和力培训,在xx年被安排去交流学习，期间我的多次建议被领导采纳.由于成绩突出,被评为20xx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。

**话务员工作总结心得篇八**

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的温馨提示。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。

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!

**话务员工作总结心得篇九**

20xx年7月至9月，我在电信公司10000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。在电信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，我们在考虑自已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。

在刚上平台的时候，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设备的整个运作流程，让我在工作时更能得心应手。

然而95598号作为一个群众服务窗口，我作为一名普通的客户服务代表，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。

新系客服.诚信服务，海尔总裁张瑞敏有句名言：在同样的条件下，服务得好可以赢得顾客或“创造”顾客;服务得不好可以失去或“消灭”顾客。诚信是一种资源，一种资本，是优质服务的灵魂。我作为客服中心的一名普通员工会更加的做到认真查找差距，同时学习、借鉴其他“满意窗口”的先进经验，取他人之所长补己之短，使在客服中心的我不断茁壮成长。以“树群众满意窗口号”为旗帜，“您的满意，是我的追求”为行动口号，坚持贯彻“以群众为中心，以市场为导向，以群众满意为目的，把优质服务工作做得有声有色。

自我管理、严格落实树立服务大众、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;保证把“请”、“您好”、“请问有什么可以帮助你”、“请问办什么业务”、“请稍候”、等十九个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“服务大格局”的要求，坚持经常性地利用下班后时间组织业务知识学习，开展岗位大练兵活动，不断提高自己业务技能水平。同时，做好对新同志的“传、帮、带”工作，力求大家共同进步。自身素质不断提高的同时，也以大家优质的服务树立了优秀的服务品牌。

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。

**话务员工作总结心得篇十**

时光如白驹过隙，不知不觉中拥有话务员的身份已经\_年多了。从起初对工作的一无所知到此刻的得心应手，其间经历了从好奇到熟知，从热情到迷茫，从烦躁到平静不一样的心路历程。经过\_年多的工作，对话务员工作颇有感触，

刚踏上话务员这个岗位，就坚信我能做好这份工作，也是我把这个工作想得太简单，以为我能简便胜任这份工作，可真正干了才明白我所做的工作虽然简单，但要做好却真的很难。能够说，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经过电话传送过去，心里充满了成就感。

可是随着时间的推移，日积月累的业务，每一天重复好几百遍的“您好”“对不起”“多谢”，那份活力已经平淡，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话务员，看到身边的优秀话务员们，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，最终在同事的帮忙和自我的努力下，服务有了提高，付出有了回报。

经过\_年来的工作，我认为要做好话务员工作，必须要做好以下几点：

首先，要调整好自我的心态，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“多谢”，就能让我们得到无比的欢乐，这份欢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本事不强，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，将会给别人给自我带来不少麻烦。

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，可是，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，增强自我的沟通本事和技巧，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。

最终，要做好工作反思。每一天工作结束后，总结一下当天的工作有哪些地方疏忽了，提醒自我明天必须不能犯同样的错误。

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，就能让话务员工作得心应手，我们就能真正成为一个欢乐而又合格的\_\_\_\_话务员。

**话务员工作总结心得篇十一**

时间太瘦，指缝太窄，一晃，x年就这样过了，刚来到公司可能一下子还没从学生的角色转变过来，有点不适应，但慢慢就习惯了这样的节奏。入职恒力公司的客服部到现在已经半年有余，过去的一年里，在领导和同事们的悉心关怀和指导以及包容下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在着不足。

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，所以各个部门的同事都要和谐相处，因为客服人员的服务水平和服务素质以及各部门在工作上的支持直接影响着客服部整体工作，因此老大对每个客服人员的要求还是挺严格的，认真细致和专业是必不可少的。要学会把枯燥而单调的工作做得有声有色单有专业知识是远远不够的，所以老大对新入职员工的各方面的培训做的还是挺到位的，就连最基本的都要教，就我个人而言，刚来公司培训了一个月调回韶关工作，感觉自己只是把客服人员最基本的皮毛学了下而已，但在之后又要求我回公司再深入学习一个月，当时觉得没这个必要，但是当我下来感觉自己有点落后之后觉得确实有这个必要，可以为自己将来在韶关工作打下更坚实的基础。

在工作中随时都会遇到自己不懂的问题，被问及的同事都挺乐意教，不会摆着一副老员工的架子，这点对于新员工来说是一种欣慰，当然工作中也会遇到一些很刁钻的客户，作为一个客服人员来说，首先应该对客户以诚相待，把客户当成朋友，真心为客户提供切实有效地咨询和帮助，在为客户提供咨询时要认真倾听客户的问题，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭客户情绪上的怒火，处理这样的问题不单客服人员基本的技巧要掌握还要学会随机应变，防止因服务态度问题火上烧油引起客户更大的投诉，所以在工作中要积累更多的经验。

说真的，在工作中有时候有些细节问题自己也察觉不到，可能是因为自己不够细心和熟练，或者还不够专业，有时工作中出点错也在所难免，我会尽力克服这些缺点，希望以后可以做到更好。

回顾x年，公司在人员有点紧缺的情况下超额地完成了任务，对于刚刚参加工作的我来说有点艰辛，却收获了成长与成绩，很感谢公司给我这样一个平台，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，我会在明年的工作中继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。x年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在此，对一直以来支持我工作的同事表示感谢。谢谢同事们的包容和耐心，谢谢老大在工作上教导和生活中的关心，没有公司的培养就没有我现在的进步，虽然进步不是很明显。

公司的部分员工在工作能力上的成长和进步。作为同事让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，老大交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，认真努力地完成它。时间总是年复一年的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊记载下来。在新的一年中，我将带着我在昔日工作中积累的所有的经验投入到新一年的工作中。我将更加努力的进行本职工作，加强部门的凝聚力，力争在新一年的工作中焕然一新，取得更大进步。

不知不觉在公司线的工作已经三个月了，从一开始实行五班三运转到七班五运转制……公司和中心领导根据电话量和实际工作需要，在保证话务员的工作质量并令话务员有充足的休息时间，曾三次调整话务员上班时间。这一点让我充分体现了上级领导科学和“人性化”的管理制度。

另一方面，在4月份轮到我们组上白天班，白天上班人员要比倒班人员多，这也是考验我如何管理好班组的提供了一个很好的锻炼机会。白天班接触到的案件较多样化、复杂。有时会遇到不属中心受理范围的案件或者涉及到城管法律法规问题不懂时自己会马上向领导咨询，有时感受到好像在“打仗”一样，讲求随机应变。因为随时根据实际情况灵活安排工作。一般来说作为班长跟组员一起接投诉电话，当案件多的时候，就要及时分派，否则区专线就不能即时处理的情况下会直接就会影响到中心的案件回复率。

有时接来访，市民一个接一个。记得有一次想上厕所都不能走开，唯有忍到最后，加上组员会不时问你案件的问题，有时忙得应接不暇。因白天上班人数多要妥善安排吃饭时间和休息时间，有时不能确保每人休一个小时，与组员沟通协调，配合安排，为确保线路畅通，大家都愿意午休时间缩短一点也没有议异，这一点是很难得的。

我深深体会到倒班是辛苦的，通过上白天班使我体会到以前上白天班的同事也同样是辛苦的，更使我深深体会到工作期间丝毫不能马虎，不要计较个人得失，要随时为大局着想。

在三月份我在各方面做得不够好，因为涉及自己一些私人问题，单主管也主动跟我了解情况，我也承诺自己会在下一个月做得更好。结果我4月份的各方面成绩有大幅度提升。从这一点我学会了工作时工作，绝不能把私人问题带到工作中去，也证明了事在人为，有错就要改，最重要自己意识到“不为失败找藉口，只为成功找理由”，以后我会继续像四月份一样努力做到最好，这是我在这里工作最深刻的体会。

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