# [总机话务员年终总结]医院总机话务员工作总结

来源：网络 作者：流年似水 更新时间：2024-08-01

*话务员又叫坐席代表，客服专员等，是由各省、直辖市通信管理局通信职业技能鉴定鉴定中心负责考试鉴定工作，主要负责接听来电，解决相关业务问题，本站小编整理了“医院总机话务员工作总结”仅供参考，希望能帮助到大家！　　篇一：医院总机话务员工作总结...*

　　话务员又叫坐席代表，客服专员等，是由各省、直辖市通信管理局通信职业技能鉴定鉴定中心负责考试鉴定工作，主要负责接听来电，解决相关业务问题，本站小编整理了“医院总机话务员工作总结”仅供参考，希望能帮助到大家！

**篇一：医院总机话务员工作总结**

　　不知不觉在xx公司xx 线的xx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。

**篇二：医院总机话务员工作总结**

　　有人说时刻飞逝如光箭，此刻我最后体会到了，不知不觉中我都来公司一年多了，在20xx年里，本人在公司各级领导的正确领导下，在同事们的团结合作和关心帮忙下，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，我现将这一年多来我个人工作总结汇报如下：

　　在刚进公司那时，一向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。可其实我们每一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。

　　但是，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，但是结果却总不是我们想象中的那么好。平时几个同事一齐工作的时候，都觉得能够了，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。因此，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，坚信自己必须能行！之后，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。我坚信这并不会影响我日后的工作，我坚信我必须会一向坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并发奋做好自己的本份工作。佛山人才网

　　俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先务必遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范除此之外，我认为还就应注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

　　一、用心打电话。在商品经济时代的这天，时刻就是金钱，因此我们更就应为客户、为自己节省宝贵的时刻。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，透过声音来传达讯息，因此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，一个优秀的话务员务必做到面带微笑，语气平和，语调简单，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的简单愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：必须要做一名合格的、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。

　　我接触话务员的时刻不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我能够比别人差的理由，相反，越是正因这样，我就要付出比别人更多的精力和时刻来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

　　20xx年上半年我将进一步发扬优点，改善不足，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，明确资料、时限和需要到达的目标，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。始终持续良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、用心进取的工作作风。

　　人人都说，想做好一份工作，必须要做到首先爱这份工作。在这一年半时刻的工作中，我发现自己越来越喜爱这份工作了。在今后的工作里，我坚信自己必须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，但我坚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！

**篇三：医院总机话务员工作总结**

　　嘟。。。嘟。。。“您好，××××号为您服务，请问您要咨询些什么？”、“您好，请说”诚信、热情的接电话是我们每个话务员的职责。每个电话对我们来说都是咨询、投诉、报修和意见。事情与条件各不一样，因此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？

　　我为建立作什么，我在建立中作什么，我该怎样作？

　　我作话务员的时刻不长，跟许多老手相比，我是一个新手。但这并不能成为我能够比别人差的理由，相反，越是正因这样，我就更要付出比别人更多的精力和时刻来学习，从而跟上大家的步伐。在刚上xx平台的时候，凭借着自己发奋、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xx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潜质和沟通潜质，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。因此我用心参与组织的各种服务知识培训，透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。

　　新系客服．诚信服务，xx总裁xxx有句名言：在同样的条件下，服务得好能够赢得顾客或“创造”顾客；服务得不好能够失去或“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”、“请问有什么能够帮忙你”、“请问办什么业务”、“请稍候”、等十九个礼貌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刻组织业务知识学习，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。

　　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，持续礼貌态度，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，准确明白来电人的意思，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。

　　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。因此在新一天，我要再接再厉，作得更好。

　　日子过得真快，一眨眼的工夫，我不知不觉已在xx客户服务中心忙忙碌碌的工作了一年多。回首过去，展望未来，回顾这一年来的点点滴滴，取他山之石，对于我而言，没有最好，只有更好。

**篇四：医院总机话务员工作总结**

　　我叫xx，于x年7月14日进入公司工作，光阴似箭，一晃一月多的外运生活快过去了，工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，透过自身的不断发奋，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，

　　思想上，自觉遵守我司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。以严谨的态度和用心的热情投身于学习和工作中，曾为自己的平凡而失落过，也曾为日子的日复一日而迷惘过，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性，同时也用心的向党组织进行靠拢，于xx年的7月1日像党递交了申请书，并时时刻刻理解党的考查，期望早日加入中国共产党。

　　学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能的强烈追求，端正工作态度，作到了理论联系实际；除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。由于我所学专业离物流行业不相关，从没有放下学习理论知识和业务知识学习理论的同时，把工作中的实战联系到理论知识上，使理论水平变得更简单。

　　记得，刚进物流行，为了尽快掌握物流行业务，我每一天都提前一个多小时到岗，除了在工作态度我尽心尽力，在公司组织的各项活动中我也用心响应，经常参加单位组织的各类活动以及同事聚会。

　　单证客服员主要负责接收客户递交的报关资料并完成报关资料的初审或填制工作，审核报关资料贴合报关单的基本填制要求后，参照业务系统数据，比较无误后进行跟踪，再将单证交付审单员审核；对于报关中出现的任何问题，第一时刻与客户进行沟通，迅速解决。在客服工作中，为了能更好的服务客户，针对不一样层次、不一样需求的客户，我给予不一样的帮忙和服务，这就要求着我不仅仅要有全面的专业知识和广泛的信息来源，与各部门也要持续紧密的联系。更重要的是传达信息的急时性、准确性。这些从前所学到的也就让我在客服的工作得心应手。于此同时加强与同事间的密切配合、团结协作、彼此之间相互体谅，构成一个团体力量，这样更能提高工作的效率和进度。由于刚到客服工作还有许多业务不够熟悉，从刚开始不敢接客户电话和不能够快速的独立操作，别人急自己更急。此刻还在慢慢的熟悉、争取早日的在不用师傅带的状况下独立更好的完成一个优秀客服员的职责。

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