# 话务员工作总结开头及结尾

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2024-10-02

*工作总结是做好各项工作的重要环节。通过工作总结，可以明确下一步工作的方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益。下面是工作总结频道为你整理的《话务员工作总结开头及结尾》，希望能帮助到您！>话务员工作总结开头及结尾（一）　　时光飞逝，我在后勤服务...*

工作总结是做好各项工作的重要环节。通过工作总结，可以明确下一步工作的方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益。下面是工作总结频道为你整理的《话务员工作总结开头及结尾》，希望能帮助到您！

>话务员工作总结开头及结尾（一）

　　时光飞逝，我在后勤服务10086办公室工作已半年。忆起初来时的懵懂，对话务员工作仅有简单粗浅的认知——接听电话，随着培训的不断深入、技能的日益熟练，我发现看似简单的接听电话过程中竟然包含着沟通技巧、礼仪、工作态度、责任心以及客户的一声“谢谢”，这让我对这份工作从认知向深知转变。

　　话务员的工作看似光鲜，其实不然。记得第一天上班，观察资深话务员接听电话那么顺畅，对答流利，彬彬有礼，我的脑海中闪现出一个巨大的感叹号——电话原来还能这样接听！我暗自下定决心，必须让自己掌握此项技能，唯有努力才能在工作中游刃有余，轻松面对。我开始从话务礼仪、服务范围、规范记录等方面进行学习，基本掌握了基础内容后，尝试接听电话。心理紧张、对答吞吞吐吐是我当时的工作状态，但是在自身的不断努力下、在同事们不断鼓励、支持下，我的紧张和害怕越来越少，接听电话日趋熟练，我变得越来越自信。

　　面对随后的话务员技能竞赛，我信心满满，积极熟悉校园环境，认真准备，与此同时，自满的苗头也开始滋生。经过笔试、实操等考核，我清晰地发现自己离一名优秀的话务员还有不小的差距，也检验出自己存在的问题——不能灵活运用基础技能。我再一次沉下心来，从话务工作的基础开始练起，坚信在下一次的技能竞赛中能够取得优异成绩。

　　我们部门是后勤面向全校师生员工的窗口，作为一名话务员，自己的言语都有可能成为被关注的焦点。“工作无小事”、“未雨绸缪”是我工作时的提示语，我相信通过自己的努力一定能为部门的品牌建设出一份力。

>话务员工作总结开头及结尾（二）

　　经过半年多的实习，无论从心态上还是你自己的做事方法上我都了很大的改善和提高，特此对整个实习过程做一个总结，以便自己对自己以后的职业生涯有一个良好的指导和规划。

　　一、实习目的

　　实习是大学教育最后一个极为重要的实践性教学环节。通过实习，使我们在社会实践中接触与本专业相关的实际工作，增强感性认识，培养和锻炼我们综合运用所学的基础理论、基本技能和专业知识，去独立分析和解决实际问题的能力，把理论和实践结合起来，提高实践动手能力，为我们毕业后走上工作岗位打下一定的基础;同时可以检验教学效果，为进一步提高教育教学质量，培养合格人才积累经验，并为自己能顺利与社会环境接轨做准备。全面严格要求自己，不断追求进步，不断完善自己，不断超越自己。

　　二.实习择业分析

　　实习的时候，由于自己的性格关系，也是为了以后自身更好的发展，我没有选择与自己专业对口的酒店进行实习。因为在大二开始，我就为自己的职业生涯做了一个总体的分析。如果以后在酒店发展，我的职业道路走得不是很顺利，如果能从我的性格特点来选择适合自己的道路，我会更加走得顺利。相反，我可以利用从酒店管理专业中所学到的知识从其他方面来发展，会更加有利益自己。因为我本身很踏实很耐心，而且很善于与别人沟通，我选择了电视购物这一个行业，从事电话营销。

　　在校期间，我对电话营销这一行业并不是了解得很多，相反，我平时投入大量精力的是市场营销，而且真正投入到电视购物中来，我才知道这个行业中的一些特点。电话营销，只能够凭借客户声音和特点来揣摩这个客户的性格特点，做这一行业特别能锻炼一个人的洞察能力和反应能力。

　　三、实习内容

　　最开始进行的培训，因为在校期间，酒店管理这个专业中也有商务中心和前厅管理这方面的知识，所以，我上手很快，很短的时间内我就掌握了电话营销的一些礼仪，说话的方式以及一些用词方法。培训的一周中，我认真思考了电话营销中一些细节以及蕴含在其中的道理，争取早点成为一名合格的话务员。

　　一周后我能够顺利地和老员工一起进入回访状态。初次给陌生的客户打电话，我显得格外紧张。不过，在两三个电话后，我的紧张感和不安也明显地减少了，我意识到，销售面临着很高的拒绝率，也是对我应变能力和交集能力的一个挑战，打了10多个电话，大部分的电话都遭到了客户的拒绝。不过，我却从中锻炼了自己的胆识，说话的方式，以及如何与别人打交道。

　　回访的过程中，在公司里我的激情永远是的，因为我深深地知道，我是新员工，我没有工作经验，因此，我只能是比别人更努力，更踏实，我才能好别人的差距越来越小。回访中我特别有成就感，在工作中我比较耐心，所以，我总能在与克服沟通的过程中得到更多客户的认可和赞同。

　　回访过后紧接着是热，就是真正开始上广告，我代表的是我们的公司，更是代表我们的产品形象。最先订购的是一个水宜生微电解制水器。公司的很多老员工在两年以前就已经卖过这个产品了。因此，在这个产品的订购过程中我确实与他们存在很大的差距。我能做的就是比他们更加努力，更加用心与客户沟通，给客户讲解我们产品知识。我明白了我不是说服客户买我们的产品。而是在帮助客户买产品。时刻站在客户的角度上想问题，看待问题，客户才会更加相信你，信任你，从而才会相信你的产品。进而，客户也会更加尊重你。当你和一个客户沟通得很好的时候，你就会很有成就感，从中拿到的不仅是提成，而更多的是一些成功和喜悦。

　　从事电话营销，我明显感觉到自己的交际圈子扩大了，我与很多客户建立了良好的关系。客户和我不仅仅是买东西和卖东西的关系，像一对挚友和亲人。为什么这么说呢?有的客户在订购产品的过程中会因为我很耐心，比较会站在客户的角度上想问题，他会把他心中的对产品一些真实虑告诉我，让我帮忙解决他们的疑虑。其实，销售的成功就是，当客户把你当成自己最信任的朋友就已经成功了。还发现，自己的沟通能力在工作中也得到了很大的提高。我面对的不仅仅是一个客户，而是无数个客户。不同的客户有不同的性格特点。因此，对不同的客户采取不同的沟通方法和技巧，这也是对我处事能力和沟通能力的考验和锻炼。

　　热线期间讲的是效率，而广告过后的回访更能考验一个人的耐力。广告期间客户的购买欲望很高，而回访期间的客户的购买欲望会大大下降。这是，如何耐心沟通便成了一个大问题。我和很多客户沟通的时间大多都在25分钟以上。回访的过程中，我不再把自己成一个话务员，我把自己当成一名买产品的顾客。当时卖的是一个戒烟的产品。其实，包括我自己的父亲也抽烟。大家都知道抽烟的危害大，但是为什么要抽烟?就是因为工作压力和应酬，压力和应酬是因为什么，是为了生存。我关心客户，并且也会在产品讲解过程中不断给他们抛问题。了解他们的需求。当你与客户的关系越来越近时，成交就再也不是难题。客户购买产品，买的是一份信任，更是一份安全感。订购过产品后，我仍然会与客户保持联系。询问他们在品使用的过程中有哪些问题，而为顾客排忧解难。其实，尊重和关爱都是相互的，客户也会在节日或是周末给我发来祝福短信，并且还不断地给我介绍新的客户和朋友。

　　四、实习总结

　　实习结束，回顾这半年多的生活，我多了一份理智，更多了一份成熟。也学到了很多再学校学不到的东西。再实习的过程中，我能把理论与实际联系起来。每项工作都有共性和特性，不能说它们之间脱节。作为一名酒店管理专业的学生，我不仅要学好理论知识，更要把理论实际结合。在校应该学好专业知识，并且要不断扩大自己的知识面。更要学会处理好人际关系。这个社会就是优胜劣汰，适者生存。深刻认识到自己的优劣势。

　　关于实习，我收获到很多东西，学到很多知识。更明白了自己以后的职业规划。总的来说，我的优势有以下几点：

　　第一，由于我性格平和，做事情比较耐心踏实。这对于我以后从事服务性工作有很多益处。

　　第二，我思维比较活跃，具备创新思维，以后想从事具有挑战性的工作。

　　第三，我具备吃苦耐劳的精神，以后工作再怎么辛苦，我也能坚持下来。

　　不过，我也有一些还需要改进的地方：

　　第一，我不愿意从事重复性的工作，这是的思维误区。作为一名即将毕业的大学生，我应该思考我想做什么?我能做什么?很多时候，我们最先做的都是一些最基础的，最简单的工作。我应该调整好自己的心态。

　　第二，我缺乏团队意识，喜欢一个人来完成一项工作，有时候对自己的能力过于自信，不喜欢和别人合作分享。我应该明白，我不是一个单独的个体，要得与别人分享苹果，交换想法。只有注意调整，才会有利益我以后的工作。

　　实习归来，再剩下不到三个月的时间里，我最先作的是要调整自己的心态，掌握一些求职技巧和方法，多获取一些求职信息，争取有一个良好的起点，未来的路很长，我相信自己会作的更好。

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