# 公司话务员年度工作总结800字

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2024-10-16

*日子在弹指一挥间就毫无声息的流逝，就在此时需要回头总结之际才猛然间意识到日子的匆匆，又到了该做总结的时候。《公司话务员年度工作总结800字》是为大家准备的，希望对大家有帮助。>【篇一】公司话务员年度工作总结800字　　时光如白驹过隙，不知不...*

日子在弹指一挥间就毫无声息的流逝，就在此时需要回头总结之际才猛然间意识到日子的匆匆，又到了该做总结的时候。《公司话务员年度工作总结800字》是为大家准备的，希望对大家有帮助。

>【篇一】公司话务员年度工作总结800字

　　时光如白驹过隙，不知不觉中拥有话务员的身份已经一年多了。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。经过一年多的工作，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。

　　通过一年来的工作，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xx话务员。

>【篇二】公司话务员年度工作总结800字

　　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带给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立刻向领导咨询，有时感受到好像在“打仗”一样，讲求随机应变。因为随时根据实际状况灵活安排工作。一般来说作为班长跟组员一齐接投诉电话，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状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，透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状况，我也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“不为失败找借口，只为成功找方法”，以后我会继续像四月份一样努力做到，这是我在那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