# 话务员工作总结2024

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-06-27

*话务员工作总结2024（精选4篇）话务员工作总结2024 篇1 不知不觉中我都来公司一年多了，在20\_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助下，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...*

话务员工作总结2024（精选4篇）

话务员工作总结2024 篇1

不知不觉中我都来公司一年多了，在20\_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助下，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。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。

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2024 篇2

知道是最后一天工作了，可能是太兴奋了，昨晚一夜没睡，知道今天早上7点才感觉到困了，十点半起床，早饭也没吃。晚上回来之后就赶紧写总结了，我可不想回家之后还有东西搁着。

工作结束了，这22天给我的感觉很漫长，觉得自己最难得的一点是态度一直很好。客户的态度也都很好，好多人都会说谢谢，其实自己也蛮高兴的。偶尔还会有一些蛮不讲理的，想要预约的号源已经满了就很生气，有时候也可以理解，114都打了十几次了还预约不到，是我也会生气。想一想他们也很固执，看病比较重要，拖太久也不好，可他们非要约某个医生看，帮他们约其他医生还不肯，还闹脾气，“不管什么时候都可以，一个月以后，一年以后，只要帮我约到就可以了”。这种客户很难“对付”，说话都是气冲冲的，还好他们只是生气不会骂人。我倒是遇到过一个骂脏话的，不过骂的不是我。我室友在帮客户填信息时，听不清名字，纠结了好久就叫我去接了。那个人对我说：“刚才那个人是不是耳聋的，我说的是人民的民，她却一直再问是不是农民的农”。我解释道：可能是耳机戴久了耳机听累了，然后他“哦”了一声表示赞同。有好几次接到几个广东人的电话，想到了计算机有个学长普通话也是广东口音的。

第一个星期感觉还蛮新鲜的，后来的日子都很无聊，因为电话不是一直有的。在114工作的前两个星期空调坏了，热的呀，都没心情了。后来空调修好了有时候还是很热，我坐在角落里吹不到呀。工作了这么多天，自己也知道了很多病看什么科。也遇到了很多很少见的姓氏，比如上官、欧阳，诸葛，这些姓氏在电视上都见过，可是姓专的就第一次见识了，名字也很独特，叫专葡萄，估计她妈妈很喜欢吃葡萄才起的这个名字，就好像乔布斯喜欢吃苹果一样。还有个人叫帅雄鹰的，性别是女，这个我估计是她的爸爸妈妈喜欢生个男孩可是却生了个女孩。有个人的名字差点害我出错，他叫“陈得救”，我心想这个名字够“霸气”，突然又想到有个医生叫“王旦”，这个医生平时也挺闲的虽然是个副主任级别的医生，我在想要是这个“得救”遇上了“完蛋”医生那也蛮好玩的吧(开玩笑啦)。有些人不记得自己的出生年月，还有的人呢说不知道出生年月，要把身份证号码报给我。

第二个星期被指导老师“教育”了一番后，我以为自己做的很不好，后来感觉自己比好多人都要好，至少态度上我觉得自己做的要好。对于话务员这个工作，我想自己以后不会再做了，不讨厌，也不喜欢。在暑期实践还没开始之前，我以为实践内容是和自己专业有关的。或许是我愚钝，在114的22天，我并没有找出114话务员和电子商务的联系。大二的暑期实践我再也不会选择留校了，说实话没学到对自己专业有帮助的东西。

这期间遇到了些问题，也得到了很好的解决，我总结下大概的吧。刚开始处理的都不太好，比如电脑卡了，预约失败，帮客户查询的班次不存在等等，我都会感到很愧疚。预约温州挂号网上的号源经常会出现“网络通讯失败”，帮客户预约了好几次几次都是如此，我就干脆把客户信息记录下来然后对他们说“稍后预约好了再打电话给你”，他们都很开心啊。有时候网络很卡，提交预约信息要好几秒，那我会和客户说“很抱歉，您稍等下我们这边网络有点卡”虽然在规定中这句话是不用讲的，可是我觉得讲一下让他们理解下，不然他们会觉得自己办事效率低下。帮别人查询火车、动车班次的有时候没有直达的车，那我会去查汽车班次，查到了他们也会很开心，就算汽车的也没有他们也会说谢谢的。还有在附一医约好了之后医院那边短信经常没有发出去，有时候病都看好了才发出预约成功的短信，医院那边也要想办法改善一下吧，不然每次短信发不出去他们又要打114确认，浪费话费诶!

预约附二医的也很多，我在想他们其实可以自己上温州挂号网预约的，我自己试过可以的。首先选择自己要预约的医院，然后选择自己要预约的科室。选择医生的时候我们会发现有很多数字，这些都不需要管，黄色区域表示该医生号源已满，不能进行预约了。点击绿色区域选择具体的看诊时间。当我们鼠标放到医生姓名上面点击，还可以看到该医生的具体信息，擅长哪方面的就诊，这对我们选择正确的医生也是很有帮助的。选好时间后就要填写就诊信息了。

话务员工作总结2024 篇3

我作话务员的时间不长，跟许多老手相比，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\_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。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。

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。

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。

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。所以在新一天，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\_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，只有更好。

话务员工作总结2024 篇4

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\_\_x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

机关单位会议纪要（精选3篇）

\_\_年11月6日，直属机关党委召开了\_\_年第四次全体会议，会上党委委员交流了\_\_\_精神的体会、党委常务副书记、政工办主任徐素华同志通报了近期主要工作情况，特别是学习贯彻\_\_\_精神情况、讨论了恢复胡柏森党员权利的问题、讨论了审批发展和转...

文秘基础\_公文写作说明（精选3篇）

1、定义：是党政机关、人民团体、企事业单位为了向上级机关、平行机关、不相隶属机关、单位或个人送阅、通报有关情况、信息形成的材料。2、定位：信息工作是各级党委、政府办公室履行“参与政务，管理事务，综合服务”职能的重要手段，是...

行政公文（通用13篇）

\_\_省地质矿产厅关于同意成立\_\_省\_\_\_岩土工程公司的批复\_地字[19\_\_]\_号\_\_地质探矿队：你队\_地探字[19\_\_]\_号请示收悉，经研究同意成立\_\_省\_\_\_岩土工程公司。请抓紧时间，依法办理开业手续。...

关于会议简讯格式及（通用3篇）

政协\_\_市\_届\_次会议简报(第\_\_期)大会秘处 \_\_\_\_年\_\_月\_\_日今年政府应办几件实事\_\_委员说：建议市长要有相应的任期目标，要像\_\_\_那样一年办几件实事，年终总结，有哪些完成，有哪些没完成，为什么。...

会议简讯怎么写（精选3篇）

这次全市组织工作会议非常重要。今天，我想就进一步做好组织工作问题讲三点意见。一、认清形势任务，增强做好组织工作的政治责任感和历史使命感组织路线是为政治路线服务的。...

支部委员会会议记录（精选4篇）

1、会议时间： 20\_\_年\_月\_日2、会议地点：社区会议室3、参加人员：梁玉梅 刘云鹏 彭子华 武 冰、李 杰 曹宪英 耿 伟4、主 持 人：梁玉梅5、主要议题：讨论“确定发展对象”事宜。...

设备申请书怎么写\_设备申请书（精选4篇）

郓城县卫生局：为了提高医疗质量，杜绝医疗纠纷，我院原有的手术床和一台无影灯因破旧无法正常使用，需购置手术床二台，无影灯一台，大约需要资金五万元。...

公司元旦放假公告（精选4篇）

公司全体员工：在\_\_\_\_年元旦即将来临之际，为让大家在新年的第一天过上一个愉快的元旦，公司结合当前经营状况，决定放假\_\_天，现将我公司放假安排通知如下：\_\_\_\_年元旦：自\_月\_日至\_月\_日，放假\_天。\_\_\_\_年\_\_月\_\_日(星期六)照常上班。...

秘书基础

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