# 接听工作总结怎么写(共29篇)

来源：网友投稿 作者：倾听心灵 更新时间：2024-09-14

*接听工作总结怎么写1刚踏上话电话客服这个岗位，我就坚信我能做好这份工作，也许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。随着时间的推移，日积月累的业务，每一天重复好几百遍的“...*

**接听工作总结怎么写1**

刚踏上话电话客服这个岗位，我就坚信我能做好这份工作，也许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。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”，当初那份活力已经平淡，新鲜感不复存在。这样平平淡淡地过了一年时间，看到经常得到表扬的同事，看到身边的优秀客服们，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。

经过这一年来的工作，我认为要做好电话客服工作，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。

电话客服工作虽然辛苦，但我认为，只要在工作中，我们能经常做到如上几点，就能让自己的工作得心应手，我们就能真正成为一个欢乐而又合格的电话客服。

**接听工作总结怎么写2**

一年的刻客服工作在忙碌中收尾，其实我十分期望这种充实的工作状态，客服工作很考验我的意志力，我希把这件事情做好，当然不仅仅是对自我的负责，很多时候都应当要有一个稳定的心态，这段时间以来其实对于工作我是十分有规划的的，一年虽然不是很长，可是有计划绝对更加有保障，此刻我十分期望自我能够把这些基本的事情完善好，在很多时候我对自我的要求是十分高的，过去一段时间我无限的对自我充满着乐观心态，也就这一年电话客服工作总结一番。

>一、业务方面

做一行爱一行，这绝对是没问题的，在工作上头我期望自我能够有一个保障这些都是十分有必要的，我想不管是什么问题，都应当有一个适宜的态度，做电话客服我就十分清楚这一点，我觉得仅有在工作当中遇到问题，然后解决这才是上上之策，过去这一年来我总是在不断的回顾工作，我认为这是一个十分简便地状态，在工作当中完善好这些，业务方面，一年来我兢兢业业，不敢偶遇什么怠慢，我想仅有让自我加强思想建设，长期的处在一个稳定的工作状态下学习，业务方面也会有所提高，我一向期望自我不仅仅是一名电话客服，我更加期望自我为公司能够带来实质性的提议，这些都是需要丰富的工作经验积累，我在朝着这个方向努力着。

>二、不断学习

学习怎样做好一份工作是十分不容易的，虽然说在客服这份工作上头我有足够多的工作经验，毕竟这几年来我都是处在一个进取的工作状态下，我能够看到在哪些方面我还需要提高，所以我期望自我能够有所收获，学习就是一个不错的途径，周围有很多优秀的同事，我总是能够受到同事们的影响，把握住机会这才是十分关键的，我期望自我能够在工作当中有所成长，其实这就已经让我有一个十分好的学习环境了，一年来我向别的同时进取的取经，当然我会花时间去消化，这些都是必须的，我愿意话足够的时间去消化这些资料。

>三、不足之处

我虚心的理解这些简单的资料，虽然也有不足的地方，可一向在纠正，在工作当中我期望能够有一个好的状态，这能够是学习，过去这一年来，我觉得自我在打电话的时候不够耐心，沟通的时候也是会因为这些出问题，主要就是自我带入了一些个人情绪，我会把这些缺点纠正的。

**接听工作总结怎么写3**

作为电话客服，自己曾以为工作不过是给客户解答问题。但是在面对了各种各样的客户后，我彻底的改变了自己的想法。我对这一年工作的总结记录如下：

一、个人的情况

思想上：作为一名\_\_的客服员工，我在理念上保持与公司一致——“坚持为客户提供最好的服务！”在工作的培训和学习中，我不断的提高自己的思想觉悟，学习公司的理念，改正自己工作中的缺点。工作中热情，且亲切，主动帮助同事，并对自己的工作认真负责，有较强的责任感。

工作上：努力的完成自己的工作，对于自己不明白的地方及时去学习和提升自己，为顾客解答的时候以客户为主，优先为安抚客户情绪，同时以最快的速度为客户解决问题。在工作中学习经验，对同事和自己遇上的情况进行记录和反省，防止下一次出现问题。

人际上：在公司中我广交朋友，提升自己在公司中的人际关系，加强同事间的交流，与同事间互帮互助，互相学习经验，努力提高工作能力。自己作为一名客服，总是要面临和各种客户的交流，有时候也会出现无奈和伤心的时候，但是我们总是互相的安慰和帮助，让工作能顺利的进行。

二、工作的情况

在工作中，我一开时严格的要求自己，不让自己在工作中犯错，总是在做好万全的准备之后再为顾客解决。虽然没什么问题，但是在业绩上却难以进步，自己也总是被批评。在重新的对自己检讨之后，我改变了自己的工作方式，开始带着人性化的工作，在和客户交流的时候，多考虑客户的状况，让客户能感到更加的方便。渐渐的，自己也喜欢上了这样的感觉，努力的将工作做的更好。

三、工作中的不足

目前自己最大的不足，还是对公司产品了解的不够深入。在很多专业的客户面前，可能自己还懂的不如客户多，这实在是有些丢脸。为了防止再出现这个错误，我要更加深入的学习产品知识，提高个人的只是储备。相信这样也能有效的提高公司形象！

四、总结

一年的工作结束了，说实话，客服的工作是比较简单的，但是只有自己在工作中发现了乐趣，才能让自己找到目标，才能让自己继续前进！在下一年，我也要努力朝着自己的目标前进！

**接听工作总结怎么写4**

我们每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，下面给大家分享关于收银的工作总结，方便大家学习。

收银的工作总结1在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在这一年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面队每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了餐厅的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。从此，在领导的心目中我已经不是那么的脆弱了，变得很坚强，由于我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来分店实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没总餐厅好。可是经过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值，同时，我又感到很大的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，我想，我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的挑战。

实习的一年里，让我对餐厅的各项管理和文化都有所了解，其中让我认识最深的是：

1、服务质量

对于餐厅等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线.高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象.在分店我们看到，餐厅领导十分重视服务质量的提高，即使对于我们实习生，也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗。对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业务素质和水平.部门经理和主管经常对我们说：”你的一举一动都代表了我们餐厅，你的形象就是我们餐厅的形象”。”客人永远不会错，错的只会是我们。”只有真诚的服务，才会换来客人的微笑。”

2、餐厅文化

餐厅里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在这里里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到餐厅都会对餐厅和餐厅人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向餐厅人寻求帮助。因此，我们可以说，餐厅是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在餐厅的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。餐厅人对此都应非常熟悉，餐厅只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此餐厅需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，餐厅才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

收银员在餐厅来说是一个比较重要的岗位，它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在前台收银岗位上的一年后，我现在可以说能够胜任这份工作，并相信以后在其他类似工作中也会做的更好。

收银的工作总结2一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下,我能够严格要求自己，较好的履行一名领班的职责，圆满完成工作任务，得到领导肯定和同事们的好评，总结起来收获很多。

一、在收银工作中学习，不断提高自己的业务水平

作为一名收银员领班，首先是一名收银员，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。虽然我从事收银员工作已经三年，且取得一了定的成绩，但这些成绩还是不够的，随着超市的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下面的同志做指导。

二、做好了员工的管理、指导工作

领班虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律已，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工.工作中，常听到周围的一些主管抱怨工作的繁忙，总有忙不完的事，总有加不完的班，总有挨不完的骂，总有吵不完的架，等等诸多的抱怨。在这里，粗浅的谈谈如何做好一个领班。

(1)、专业能力

作为一个领班，你必须掌握一定的专业知识和专业能力，随着你的管理职位的不断提升，专业能力的重要性将逐渐减少。作为基层的主管，个人的专业能力将非常的重要，你要达到的程度是，能直接指导你的下属的实务工作，能够你下属的实务工作。专业能力的来源无非是两个方面：

1是从书本中来，2是从实际工作中来。而实际工作中你需要向你的主管，你的同事，你的下属去学习。“不耻下问”是每一个主管所应具备的态度。

(2)、管理能力

管理能力对于一个领班而言，与专业能力是相对应的，当你的职位需要的专业越多，相对而言，需要你的管理能力就越少。反之，当你的职位越高，管理能力要求就越高。管理能力是一项综合能力，需要你的指挥能力，需要你的决断能力，需要你的沟通协调能力，需要你的专业能力，也需要你的工作分配能力，等等。管理能力来自书本，但更多的来自实践，因此要提高你的管理能力，需要不断的反思你的日常工作，用你的脑袋时常去回顾你的工作，总结你的工作。

(3)、沟通能力

所谓沟通，是指疏通彼此的意见。这种沟通包括两个方面，跨部门间的沟通，本部门内的沟通(包括你的下属你的同事和你的上级)。公司是一个整体，你所领导的部门是整体中的一分子，必然会与其他部门发生联系，沟通也就必不可少。沟通的目的不是谁输谁赢的问题，而是为了解决问题，解决问题的出发点是公司利益，部门利益服从公司利益。部门内的沟通也很重要，下属工作中的问题，下属的思想动态，甚至下属生活上的问题，作为主管你需要了解和掌握，去指导，去协助，去关心。反之，对于你的主管，你也要主动去报告，报告也是一种沟通。

(4)、培养下属的能力

作为一个领班，培养下属是一项基本的，重要的工作。不管你所领导的单位有多大，你要牢记你所领导的单位是一个整体，要用团队的力量解决问题。很多主管都不愿将一些事交给下属去做，理由也很充分。交给下属做，要跟他讲，讲的时候还不一定明白，需要重复，然后还要复核，与其如此，还不如自己做来得快。但关键的问题是，如此发展下去，你将有永远有忙不完的事，下属永远做那些你认为可以做好的事。让下属会做事，能做事，教会下属做事，是主管的重要职责。一个部门的强弱，不是主管能力的强弱，而是所有下属工作的强弱。绵羊可以领导一群狮子轻易地去打败狮子领导的一群绵羊，作为主管，重要职责就是要将下属训练成狮子，而不需要将自己变成狮子。

(5)工作判断能力

所谓工作能力，个人以为，本质上就是一种工作的判断能力，对于所有工作的人都非常的重要。培养一个人的判断能力，首先要有率直的心胸，或者说是要有良好的道德品质，这是工作判断的基础。对于世事的对错，才能有正确的判断，才能明辨是非。其次，对于你所从事的工作，不管是大事，还是小事，该怎么做，该如何做，该由谁做，作为一个主管，应该有清晰的判断，或者说是决断。其实工作的判断能力是上述四项能力的一个综合，主管能力的体现是其工作判断能力的体现。

(6)、学习能力

当今的社会是学习型的社会，当今的企业也必须是学习型的企业，对于我们每个人也必须是学习型的主体。学习分两种，一是书本学习，一是实践学习，两者应交替进行。你只有不停的学习，你才能更好的、更快的进步，才能跟上赶上社会的发展。走上社会的我们，要完全主动的去学习，视学习为一种习惯，为生活的一种常态。学习应该是广泛的，专业的，管理的，经营的，生活的，休闲的，各种各样，都是一种学习。未来人与人之间的竞争，不是你过去的能力怎样，现在的能力怎样?而是你现在学习怎样，现在的学习是你未来竞争的根本。

(7)、职业道德

但丁有一句话：智慧的缺陷可以用道德弥补，但道德的缺陷无法用智慧去弥补。对于工作中人，不管是员工，还是主管，职业道德是第一位的。这就好比对于一个人而言，健康、财富、地位、爱情等都很重要，但健康是“1”，其他的都是“0”，只要“1”(健康)的存在，个人的意义才能无限大。职业道德对于工作的人而言，就是那个“1”，只有良好的职业道德的存在，上述的六种能力才有存在的意义，对于公司而言，才是一个合格之人才。职业道德不等同于对企业的向心力，但作为一个员工，作为一个主管。不管公司的好与不好，不管职位的高低，不管薪水的多少，对自己职业的负责，是一种基本的素养，是个人发展的根基。“做一天和尚撞一天钟”，只要你在公司一天，就要好好的去撞一天钟。

以上，仅仅是个人的一些看法，要做好一个领班，要做的事还很多。我坚信一句话：师傅领进门，修行靠个人。一切的一切，个人以为，都要靠自己去感悟，将一切的一切变成自己的东西。

因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，一年下来，我们的工作得到了经理的肯定。

三、合理安排好收银员值班、换班工作

收银员的工作不累，但得细心，因此收银员必须任何时候都保持良好的心态和旺盛的精力。因此，在给几名员工作排班时，我总是挖空心思，既要让怍银员休息好，又不能影响超市的工作，还要照顾好她们的特殊情况。

四、抓好一级工作、给领导分忧

做为一个领班，能够在收银员一级解决的问题，我决不去麻烦领导，对超市里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

这一年，虽然工作取得了一定的成绩,但还有很多发展的空间，我相信，只要我和我们收银员一起努力，一定会把工作做得更好。

收银的工作总结3我叫李x，是家乐店收银员一名入职不久的新员工，虽说是新员工，但在公司工作也将近三个月时间了。转眼间快到年底了，来到本公司的这几个月里，我不仅学会了很多专业知识，而且也学会了人与人之间的交往，特别是怎样与顾客沟通。这对我来说是莫大的财富，因为曾经我是个不善于交流不爱与人沟通的孩子。

或许对大家来说，收银是件很容易的事，收银员只负责收银，其他方面不用多考虑。刚开始我也是这么认为的，不过后来等我成为一名超市员工的时候我才发现并不是想象中的那么简单。我们不只是收银，每天早上我们来到店里首先打扫卫生，然后再开会，然后才开始一天的工作。

工作时我们也不仅仅只是简单的收银，在面对顾客时要真心的为顾客服务，特别是在顾客到收银台的那一刻我们自始至终都要把最美的微笑最好的心情带给顾客，在与顾客交流的过程中礼貌用语更不可少。如：“您好,欢迎光临^v^“请稍等，请拿好”“请慢走，欢迎下次光临”。

在工作的这短短的几个月中，虽然有时会有些失落，不过，也有过很多的欢喜，特别是每次听到顾客说这小女孩的态度真好，我心里就特开心......还有，每次有不懂得问题时，老员工都会积极的告诉我应该怎么做这都使我特别感动。

其实做什么工作都会遇到困难，难免有些失落，不过只要我们能积极的去问努力的去学习，我相信没有什么做不好的。

自己虽然做收银的工作并不长，自己的技术水平跟专业素质还有待提高，但我觉得只要我们用心去学习，就一定能克服困难。更重要的是我们要树立良好的企业形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着公司的形象。在工作中遇到不懂问题更要积极的向老员工请教学习。

在工作的这段期间中，我觉得对顾客的服务态度是极为重要的。作为服务行业中的一员，让顾客满意而归是我们对自身的要求。这就需要我们时刻保持好良好的情绪，做到热情耐心的对待每一位顾客，在工作中不要将自己的小情绪带进来，特别是当顾客对你发火时，我们一定要面带微笑真诚的向顾客解释。结账过程中，当商品标价与电脑不符时，我们要及时通知课组人员并进行核实，然后要积极向顾客解释并请顾客耐心等待。还有，就是一定要运用微笑服务，微笑是最为迷人的表情，一个微笑不费分文却给予甚多，懂得对生活微笑的人，将会拥有美丽的人生。

我们每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

在工作之余，自己还应该多学习关于商品和财会方面的专业知识，虽然自己的业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，不过我相信态度决定一切只要自己用心去做努力去学习，就一定能克服困难，成为一名优秀的收银员。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天!

请各位领导相信我,我一定可以把它做的更

收银的工作总结4时光飞逝，转眼在收银岗位里的我已有三年。在那里，我有过欢喜，有过悲伤，但更多是收获，成了我成长路上的一笔财富。在此，我感谢领导给了我这个平台，让我得到很好的锻炼。给了我施展才华的舞台。我将珍惜我的选取——做一名合格的收银员。

记得曾听说过这样一句话：“越是艰苦的地方，越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。”来到新世纪工作之后更能感到这句话的好处。每一天基本上在同一个收银台工作几个小时，应对的是数不清的顾客，其中的艰辛是不言而喻的。但我并没有因此而放下过，个性是在我们丰都店，门口个性冷，此刻是冬天，我们所受的冷更是能够想象得到的。每次个性上2号台的员工，手、脚全部都冻肿了，夏天太阳直射着我们，但我并没有因此而放下过坚持。“顾客就是上帝”的宗旨，在收银员这平凡的岗位上，肩上的担子却不轻：每一天重复着相同的工作，还要对顾客解释他们所有的疑问，而且不管顾客说了多么刻薄的话，都务必学会忍耐，把所有的委屈压在心底。

在过去的工作中，我们总会遇到一些问题，比如商品标价与电脑不符时，我们应及时通知值班长进行核实，并要请顾客耐心等待，还有就是必须要运用微笑服务，当你对顾客微笑时，不管顾客对我们有多么不满，此时他的情绪必须会随之晴朗。微笑是最迷人的表情，一个微笑不费分文却给予甚多，懂得对生活微笑的人，将会拥有美丽的人生，当你微笑时世界也在对你微笑。再就是要讲究语言艺术：“温语慰心三冬暖，恶语伤人七月寒。”不要与顾客发生争执，不侮辱、挖苦、讽刺顾客。

作为一名收银员，我深深明白我们就是新世纪的窗口。在工作中严格遵守收银员操作规范的同时，应有饱满的热情，用会心的微笑接待身边每一位顾客，应对日益竞争的这天，怎样才能留住顾客，赢得顾客满意?我们唯一取胜的筹码就是带给优质的服务。在以后的工作里吗，只有努力学习，提高自身素质，提升服务技巧，让顾客高兴而来，满意而归。

以上就是我在工作中所感触最深的，期望自我以后能够在工作中努力做到这些。我相信，只要我们所有的员工齐心协力，新世纪明天会更加辉煌!

收银的工作总结5我是一名超市收银员，天天与钞票和商品打交道，服务对象则是每一位顾客。对于这一行的酸甜苦辣，我有着相当多的体会，趁此机会说出来，期望更多的顾客能理解我们的工作，多给我们一些支持。

工作准则：顾客永远是对的

\_年的五一劳动节，是我上岗的第一天。虽然经过了正规培训，可突然应对排着长队、拎着商品的顾客，缺少实战经验的我头脑还是有点发懵。顾客不停地催促声让我的心里不停地打鼓，抬眼看看长长的队伍，我尽量稳定住自我的情绪，反复默念培训时的操作规程，心态一平和，手脚也渐渐麻利起来。

这时，一位中年女士坚持说我少找给她50元钱，我反复回忆，钱明明递到她手上了呀?可这位顾客不听我的解释，仍然坚持己见。为了辨明真相，我只好暂时停下手中的工作，让领班带我和她一齐到监控室看录像，录像显示，钱确实已找，是顾客顺手将钱揣进了衣兜。虽然顾客向我道了歉，但一上岗就遇到这样的事情让我感到很委屈，眼泪也不争气地流了下来。领班亲切地教导我：谁都免不了有失误，记住：工作中，顾客永远是对的。

我们的职责不仅仅是简单的收付款，还要负责监督工作

防损：工作的重要环节

虽然收银员的本职工作是收付款，但同时也要执行重要的防损任务。比如商品实际价格与打印价格不相符时，要及时核对，知晓促销商品价格差异等。一次，有位顾客手提着一袋打好价签的苹果来收银台付款，我在用条码枪扫商品价签时，发现不对头，四斤左右的苹果，价格怎样才1元6角?我对顾客说：麻烦您重新去称一下，这价格好像不对。顾客十分不理解：这价格不是已经打好了吗?难道你认为是我做了手脚?为了打消他的顾虑，我耐心地进行了解释：我们的职责不仅仅是简单地收款，还要负责监督工作，期望您能够理解，并给予配合。最终，顾客平息了怨气，将商品重新复秤。

在平凡的工作中，我逐渐体会到为顾客服务的乐趣所在，更重要的是学会了怎样与人沟通

体会：服务于人其乐无穷

一个优秀的收银员要在工作中做到忙而不乱，这并不容易。异常是节假日，每一天要接待几百名顾客，不仅仅要求收银员心理素质好，能灵活处理问题，并且还要准确答复顾客对各种商品价格的询问。两年的工作实践让我摸索出了一些收银窍门，如小孩交钱要仔细，青年交钱快又准，老年交钱有耐心，听到抱怨不要争等。

其实，干我们这一行挺辛苦的，工作显得枯燥又乏味。但在平凡的工作中，我逐渐体会到为顾客服务的乐趣所在，更重要的是学会了怎样与人沟通。

职业准则收银员应做到四勤

口勤：平时接待顾客要接一答二照顾三，在接待顾客时有迎声，做到唱收唱付，及时回答顾客的疑问。

手勤：扫条码准、装商品快，迅速准确地完成每一次客单。

眼勤：对捆绑商品、促销商品了如指掌，一看便知;散装商品实物与价单是否相符一看便知。充分做好防损监督工作。

**接听工作总结怎么写5**

20\_\_年已成为过去，新的20\_\_年也将迎来。在这一年，我跟着领导的指示做事，在电话客服这岗位里有收获许多知识，同时也积累到一些做客服的工作经验，更有了新的一番变化。更因为有了同事的帮助，我对自己的工作不断的探索，有了很多新的发现。那在回顾这繁忙的一年，我将20\_\_年的电话客服工作有总结如下：

一、用心对待工作

做客服这一行，是很辛苦，我不仅要用心去工作，还要面对一些客户的刁难，我必须要调整好自己的工作状态，才能去把客服做好。因而我为了能够让工作顺利，我特别的用心工作，不管面对什么样的客户，我都会保持良好的状态去回复客户。我在打电话的时候，会用本子和笔认真的记录客户的问题，会用心记录客户的建议，在事后整理好所有客户的信息和建议，然后上交给领导审阅。在每天的工作结束之际，我会整理好一天的工作，总结工作，反思工作，并把办公桌整理好，为我第二天的工作提供便利。

二、服务态度良好

我是电话客服，主要是在电话里接待客户，回答客户提出的问题，帮助客户办理业务，做好业务后续的服务。我在接电话时，我是一直保持微笑的，声音也是清晰准确的表达，努力用标准的普通话回复客户。与客户交流的时候，我是用敬称“您”的，充分给予客户尊重尊敬。在与客户结束通话时，我会用“谢谢您的配合”“再见”作为结束语言，总之尽可能的给予客户好的印象，努力去服务好我们的客户。在这样的好的服务态度的运作下，我的业务办理的特别顺利，也与很多客户有了很好的一个联系，为公司招揽了很多的客户资源。

三、勇担个人职责

我是客服人员，虽然是电话客服，不用跟客户正面相对，但是我也是公司的一个形象，所以我在工作中，我很勇敢的去承担自己的职责。如果工作犯错了，我会向上级报告，并且自己想办法把错误改正，解决自己造成的问题。我在工作上极其负责，只要发现自己有错，绝不会把错误丢给别人，我会自己去承担，也不让公司为我去背锅。正是因为这种品质，我在工作上是越来越好了，把错误改了之后，工作成绩更好。

在即将到来的新年里，我要一更好的状态去工作，为公司争取到更多的优质客户资源，与大家一起把公司努力壮大起来。

**接听工作总结怎么写6**

转眼间进入天鹅湖大酒店从开荒，试营业到开业经营以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名餐饮部25楼的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。

25楼的接待一般都属vip重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，时自己，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，往往都要检查好几遍，客人就餐时楼面与后堂要配合密切，掌握好上菜速度也很有讲究。每次的接待我们都会很重视，餐后会急时记录下领导们的用餐习惯和对菜肴的喜好，方便下次用餐时有针对性服务。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职大酒店餐饮部工作已满一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过十五年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

>一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，20xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一部的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4—5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

>二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

>三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

>四、存在的问题和不足

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就部门运作和培训工作来看，主要表现在以下几方面：

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

>五、20xx年工作打算

20xx年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

将对婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素（对背景音乐进行调整），对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数（酒吧、管事部的负责人参加），提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

根据质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心，20xx年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队

20xx年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

7、优化培训课程，提升管理水平

部门培训主要课程设置构想是：把部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：《顾客投诉管理》、《餐饮人员的基本礼仪》、《如何由校园人转化为企业人》、《顾客满意经营》、《如何有效的管理好员工》、《员工心态训练》、《服务人员的五项基本修炼》，拟订新开设的课程为：《时间管理》、《餐饮六常管理法》、《食品安全与营养》、《菜单制作》、《管理者情商》等，其中《餐饮六常管理法》将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。

20xx年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。

新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

**接听工作总结怎么写7**

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们酒店的差不多一年，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面一年来的工作做一个总结。

接待是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，接待是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以接待在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从接待迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的一年里一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

>一、像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

>二、注意形象

接待是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们接待的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们激情的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

>三、接待业务知识的培训

主要是日常工作流程，接待的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

>四、接待英语

一些接待英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还有酒店的很多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

>五，以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为酒店的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的一年里我有很多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！虽然接待的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

**接听工作总结怎么写8**

岁月如梭，不知不觉我来xx乳业已经有两年多了，一直在客服部从事客户回访和育婴热线咨询的工作。现在回顾当初应聘来我们公司客服部还像昨天发生的事情一样，可是在这段时间里，我学到了很多，也成熟了很多。现在将一年的工作总结如下：

很多人可能会认为客服部工作很简单，枯燥，定义为售后服务，其实不然，婴幼儿乳品业的客服人员，也需要了解多方面的知识，如营养、育婴及沟通技巧等，从事此工作的过程，还会影响到个人的性格，提升心理素质。不论以前是学过什么专业，从事过什么样的工作，来到我们这个群体都应从头学起。站在同一个起跑线上，才能真正明白学无止境的道理。

定期对xx的新老顾客做健康回访，是每位客服部营养师每天必做的工作。面对每天重复的工作，我们的营养师们要把自己的工作做好。首先应持有耐心和真诚的工作态度，在这个信息时代，市场竞争激烈，竞品公司也会对顾客进行电话回访，并不会让人觉得稀奇。很多顾客可能每天都能接到一家或几家的回访，怎样才能让对方对我们的服务感兴趣呢？

首先我们要明白，在与顾客交流的过程中，虽然不是面对面的，但我们的语气和表情，对方都能感觉到。有气无力或面无表情的对话，结果可能是对你爱理不理，甚至拒听。反之，你的微笑服务让对方感到亲切，这样我们和顾客的距离也就拉近了。还有，在交流的过程中，应抓住顾客较关心的话题，可根据其宝宝不同月龄，不同季节，给予顾客最前沿的信息，如此次流行的手足口病；最新育儿资讯和最快的信息动态，给予特别的喂养指导。

相对于电话回访，接听400热线，让我变得更有耐性，在性格方面，也让我抛掉以往的焦躁和不成熟。很多时候面对顾客的情绪发泄，刚开始的时候都承受不了。自己的情绪也会随着顾客的责骂，甚至脏话，情不自禁的激动，有时就会提高嗓门。

记得有一次，让我记忆犹新，一位男顾客打来电话，接起电话就是一顿凶猛的＂连珠炮＂。大概的意思是公司在当地做活动，购买了一定数量的产品后会有一个赠品，当时销售人员告知赠品暂时发放完了，给打了一张欠条，过后会再补。可回来后，看到朋友也参加了活动，却能拿到赠品，于是这位男顾客不问清情况就到超市闹了起来。而在交流的过程中带着脏话和威胁，不断的重复他到超市怎样吵闹，如果没能马上拿到赠品就要怎样去毁坏xx的名声等。还一直强调要用武力对付导购，而且还一再确认这边是谁在接此电话。顾客越说越激动，情绪有些失控，说如再没有拿到赠品，要来公司找麻烦，下场和导购一样等等。由于很担心也很气愤，当时的声音也变的很生硬，嗓门也大了起来，酝酿好的话都说不出来了，没头绪的一直在劝其不要去找导购麻烦，对方也根本不听解释。电话这头的我一头雾水的弄不清重点，不仅自己受气，而且还没安抚平息顾客的情绪。事后，在领导的提示与指导下，领悟到该事件处理的不妥之处，让我认识到做为客服人员最基本的条件就是处事不惊、理性应对顾客的各种投诉。

渐渐地，我更学会了从顾客的角度出发，多站在对方的立场想想，换位思考，更不能激化矛盾。在很多时候顾客也只是想发泄一下，越说越生气，啥话解气说啥，其实，并没有顾客所表达的那么严重的。应持着平静的心态，先学会耐心倾听和温婉安抚顾客，了解事件来龙去脉，并和顾客做具体的分析，尽量在第一时间解决顾客反映的问题。遇到无理取闹的客户，我还应学会和同事就事分析总结经验，互相鼓励，一来可以让自己放松一下，二来还可以让同事有个准备，并尽早为顾客解决问题，防止纠缠不休。在多次的磨练中，我们都在慢慢成长，慢慢成熟，学会调整自己的情绪，用积极向上的乐观心态对待工作和生活。我们有过委屈想流泪、有过气愤想发泄，然而我们最终没有气馁和放弃，磨练才是成功最重要的动力。

**接听工作总结怎么写9**

我在电话客服的试用期工作也结束了，现在转为正式工了。这几个月来的工作也从当中学到很多，对于电话客服工作的了解从当初的一片白到现在的有一些深入了解了。在这里工作的时日里，我感觉到这份工作也不是明面上看的那么简单。现就我的试用期工作做总结。

刚进来的时候，我还做了简单的培训，培训新员工简单的接听客户电话要用到的语言。培训完之后，我也还不能够自己动手接听来电的工作，还是让前辈带着，帮忙打打下手，帮忙记录一些重要的信息，并不是直接就能跟客户对接的。直到半月后对这份工作有一定的了解之后，才尝试着去自己做电话的客服工作。

在经历前面的一个月之后，我才算是过了公司的考核，我的工作也才正式开始。真的自己上手才知道那份艰辛，看着前辈们那么熟练的跟客户交流，还能顺带解决问题，我的佩服之心都不知道有多深。我自己去跟客户交流的时候好笨拙，总是回答不到重点，期间还闹出好多的笑话，要不是遇到的客户不计较，早就没有现在的我了。电话客服的工作有接听客户来电帮助解决其疑问以及对客户要投诉的事情进行处理等。在于客户做交流的时候，一定要适当的把话题引过来，方便自己做记录。对来电的投诉一定要问清楚事情的源头以及具体的问题，才能更好的解决问题。在这样的过程中难免也会遇到一些不好说话的客户，尽量也是不能起冲突的，否则事情会小事化大，那问题就变大了。这些个月的工作，也是明白了做这一行业需要不断的去学习，改变与往日交流的方法，学习与客户更好、更便捷的交流方法，对这工作也才会有作用。

这几个月的试用期工作，让我真正的感受到客服工作的辛苦，每天要接无数个电话，帮助客户尽最大的力去解决他们提出的问题。我也知道我以后的工作更会比这艰难，压力也会很大。但是这几个月的工作也足够让我想明白在未来我要做出多少的努力，面对的问题也会更多。现在我在这方面存在的不足，也正是说明我的发展空间还有很大，我要更加努力的去付出。前面的路在艰难，我也一定能够走过去，愿今后我的工作会更加顺利。

**接听工作总结怎么写10**

20xx年已成为过去，新的20xx年也将迎来。在这一年，我跟着领导的指示做事，在电话客服这岗位里有收获许多知识，同时也积累到一些做客服的工作经验，更有了新的一番变化。更因为有了同事的帮助，我对自己的工作不断的探索，有了很多新的发现。那在回顾这繁忙的一年，我将20xx年的电话客服工作有总结如下：

>一、用心对待工作

做客服这一行，是很辛苦，我不仅要用心去工作，还要面对一些客户的刁难，我必须要调整好自己的工作状态，才能去把客服做好。因而我为了能够让工作顺利，我特别的用心工作，不管面对什么样的客户，我都会保持良好的状态去回复客户。我在打电话的时候，会用本子和笔认真的记录客户的问题，会用心记录客户的建议，在事后整理好所有客户的信息和建议，然后上交给领导审阅。在每天的工作结束之际，我会整理好一天的工作，总结工作，反思工作，并把办公桌整理好，为我第二天的工作提供便利。

>二、服务态度良好

我是电话客服，主要是在电话里接待客户，回答客户提出的问题，帮助客户办理业务，做好业务后续的服务。我在接电话时，我是一直保持微笑的，声音也是清晰准确的表达，努力用标准的普通话回复客户。与客户交流的时候，我是用敬称“您”的，充分给予客户尊重尊敬。在与客户结束通话时，我会用“谢谢您的配合”“再见”作为结束语言，总之尽可能的给予客户好的印象，努力去服务好我们的客户。在这样的好的服务态度的运作下，我的业务办理的特别顺利，也与很多客户有了很好的一个联系，为公司招揽了很多的客户资源。

>三、勇担个人职责

我是客服人员，虽然是电话客服，不用跟客户正面相对，但是我也是公司的一个形象，所以我在工作中，我很勇敢的去承担自己的职责。如果工作犯错了，我会向上级报告，并且自己想办法把错误改正，解决自己造成的问题。我在工作上极其负责，只要发现自己有错，绝不会把错误丢给别人，我会自己去承担，也不让公司为我去背锅。正是因为这种品质，我在工作上是越来越好了，把错误改了之后，工作成绩更好。

在即将到来的新年里，我要一更好的状态去工作，为公司争取到更多的优质客户资源，与大家一起把公司努力壮大起来。

**接听工作总结怎么写11**

>一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

>二、勤奋学习，与时俱进

记得主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了xx就是选择了不断学习”。作为xx的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。上半年里我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性；注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和xx的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

>三、下半年工作计划

学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。在进行xx地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于xx的客户我们要多进行预约回拨；xx的客户理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出。

在下半年的客服工作中，我会不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

**接听工作总结怎么写12**

回顾这半年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

>一、客户服务部日常工作

工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作;部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

>二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

>三、存在的问题和今后努力方向

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在下半年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数;第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报;真正做好领导的助手;提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

**接听工作总结怎么写13**

“春节”黄金周全市共接待游客XX万人次，旅游综合收入XX亿元，与XX年比，分别增长XX%和XX%（XX年春节黄金周受XX灾害影响，旅游指标数据呈负数）。未发生旅游安全事故，无旅游投诉，旅游市场秩序良好，实现春节黄金周旅游接待“健康、安全、秩序、质量”目标要求。

>一、接待情况

1、重点旅游区（点）接待情况

遵义会址旅游区（包括红军烈士陵园）共接待游客XX万人次；赤水旅游区共接待XX万人次；遵义动物园接待XX万人次；盐津河旅游区接待XX万人次；水晶温泉接待XX万人次；乌江旅游区接待XX万人次；雅泉乡村旅游接待XX万人次。

2、重点星级宾馆酒店接待情况。大世界酒店、东方建国酒店、中悦大酒店共接待了XX人，客房平均出租率均在XX%以上；遵义宾馆、京滕丽湾酒店、广电酒店、港澳酒店共接待XX人，客房平均出租率在XX%左右。

>二、特点及变化

1、以散客为主。省内外游客主要来自重庆、四川、贵阳、广东、广西、云南、湖南、浙江、江苏、成都、福建等地；

2、车游增多。外地自驾车游主要来自重庆、四川、广东、广西、云南、湖南、浙江、江苏等地，其次为本地、贵阳及周边；

3、以探亲访友、休闲度假为主；

4、乡互动游增多；

5、红色旅游持续增长。其中以家庭为单位来参观遵义会议会址大幅度增加，成春节黄金周旅游新亮点；

6、温泉休闲度假游大幅度增长；

7、游客人均花费有较大增长；

8、过夜游客量大幅度增加；

**接听工作总结怎么写14**

xx月份截至目前出了六单的成绩，完成了自己的初步任务目标，在这里我要感谢xx，xx的帮忙。没有她们的帮助这个单子是不会这么顺利拿下来的。

一、>经过半年的电话销售，自己也总结了一下小小的心得经验

1、首先确定产品的使用目标。

在和客户沟通之前，要充分的了解客户，因为我自己认为不能为了打电话而打电话，是为了成单而打电话。针对不同的客户侧重讲不同的内容，正如每个人的心态不同，与我同年这一辈多是自傲的人，他们的虚荣心不允许他们在别人面前承认自己某方面缺陷，因此他们对保健品十分排斥，或者他们本身十分健康，根本不需要这些。此刻作为最大的.消费人群，我们要换个角度，从父母下手，百善孝为先，可以以情动人。

2、其次要有正确的决策者。

在工作中能找到一个真正的决策者也是需要下一番工夫的，在没有确定接电话的人是否是决策者时轻意不要暴露自己的身份，可以从旁去询问出哪些人有决策权，要出电话与姓名，这时需要的我的说话艺术，对大数的人来说，他（她）们在不是很忙的情况下会很热心的告诉你一些情况，如果在工作烦忙时会很暴，这时就不易过多的谈话，并表示出你的感谢马上挂电话。

3、再者要有积极地心态和正确的话术。

虽然平时会受到许多质疑甚至侮辱，但我明白，自己必须承受压力和调节好个人情绪的变化，每天工作时都要保持一个很热情很积极的心态，用你的热情去打动对方。

4、对于意向客户。

对于意向客户要时时及时的跟踪，坚持不懈的跟踪。目前我的客户中自己感觉有意向的，有30个。我认为自己目前所做的是了解这些人，获悉他们徘徊的缘由，从根本下手，争取一举拿下。

5、但经过长期的训练，本人认为要做到取舍。对于钉子户，要敢于放弃，也许一个人的时间可以换来二个客户。同时不能气馁，心态摆正，卖不出，不一定永远卖不出。

二、>计划

接下来的时间，每天还要继续的保持电话量。在即将到来的最后一周我的计划是期望自己有新的突破，能够锻炼好自己的口才，向前人学习经验。争取能够全额完成目标。

**接听工作总结怎么写15**

不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有\_个月的时间了，在这\_个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变;从一个独立的个体到成为\_\_客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题;在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余;在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作;在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励。

在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们客服中心大家庭般的温暖;在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴;更重要的是，在这里，我们在\_\_客服中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进

记得\_主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为客服中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己：

1、注重理论联系实际：在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

2、注重克服思想上的“惰”性：

坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

**接听工作总结怎么写16**

局机关秘书科工作总结一年来，在局领导班子的正确领导下，秘书科作为综合职能科室，努力强化服务意识，积极提高自身素质和工作质量，紧紧围绕局中心任务开展工作，较好地发挥了保障作用，各项具体工作按计划推进，各项临时交办工作保质保量完成，为局总体工作计划的实现发挥了一定作用。具体工作总结如下：

具体有：

根据实际情况，不断引导和鼓励科室人员加强对有益于做好科室工作知识的学习，提高知识水平，提高政治素质、工作素质、心理素质，增强爱岗奉献意识。

秘书科工作较繁杂，但简单归纳就是办会、办事、办文。我们力争悉心办会，细心办事，精心办文。关于办会，全年协助筹备了主题教育大会、教师节表彰大会、教育工作会议、全区学校幼儿园安全与管理工作会议等各种会议；关于办事，主要是按时且较圆满地完成局领导交待的各项工作任务。传达领导指示，做到了快捷准确，保证全局上下政令畅通。全年没有出现重大失误行为。关于办文工作，我们也按时完成了领导交待的任务。机关后勤保障尽量做到让领导放心、同志满意。办公用品、卫生用品等及时购置和发放；主动搞好机关卫生工作，创造干净整洁的工作环境；努力做好车辆的调配、使用和管理，保证了车辆全年安全准时的为局领导服好务。

秘书科经常接待外来人，我们对待每一个来局办事人员都能礼貌接待、热情服务、耐心答复，能解释回答的，就直接答复。有些棘手的问题，我们在向领导汇报的同时，协调相关科室，尽量都给予圆满解决。

秘书科工作主要是围绕局领导的活动来开展的，因此对上服务、对内服务会多些，对下服务、对外服务相对较少。这使我们服务的深度和广度受到局限。为此，我们树立开放意识，在努力提高对上服务、对内服务水平的同时，强化对下服务和对外服务，争取实现由单向服务为主向双向服务转化。

及时协调相关科室办理建议提案，认真负责地接听公开电话及其他来电，做到按要求、按规定办理，全年共协助办理建议提案\*\*\*件，接听答复市（区）公开电话\*\*个。

在经常性的安全检查中，加大了对校舍安全、食品卫生安全、消防安全、交通安全、校内外治安环境等工作力度。针对不同季节安全形势的变化，及时下学校进行安全检查。如进入主汛期后，一些学校遭受洪水威胁，我们冒雨下到各低洼学校察看情况，帮助学校研究制定操作性强的应急预案等问题。冬季寒冷时节，我们着重检查学校疏散通、安全出口是否畅通和学校严防火灾及煤气中毒措施等情况。05年全系统安全工作取得了较好的效果，没有发生重大安全事故。教育局综治工作被\*\*评为标兵单位。

**接听工作总结怎么写17**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20XX年年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对20XX年年的工作做一个总结。

>一、前台接待方面

20XX年x月至x月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达xxx人次左右。

>二、会议接待方面

1.外部会议接待

2.内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议xx次以上。

3.视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

>三、费用报销、合同录入工作

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据xx余份。合同录入xx余份。

>四、综合事务工作

20XX年年x月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至xx月底，共接待公安查询xx次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件xx份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息xx篇，xx之窗x期。

**接听工作总结怎么写18**

一年的电话客服工作在忙碌中收尾，其实我非常希望这种充实的工作状态，电话客服工作很考验我的意志力，我希把这件事情做好，当然不仅仅是对自己的负责，很多时候都应该要有一个稳定的心态，这段时间以来其实对于工作我是非常有规划的的，一年虽然不是很长，可是有计划绝对更加有保障，现在我非常希望自己能够把这些基本的事情完善好，在很多时候我对自己的要求是非常高的，过去一段时间我无限的对自己充满着乐观心态，也就这一年电话电话客服工作总结一番。

>一、业务方面

做一行爱一行，这绝对是没问题的，在工作上面我希望自己能够有 一个保障这些都是非常有必要的，我想不管是什么问题，都应该有一个合适的态度，做电话电话客服我就非常清楚这一点，我觉得只有在工作当中遇到问题，然后解决这才是上上之策，过去这一年来我总是在不断的回顾工作，我认为这是一个非常轻松地状态，在工作当中完善好这些，业务方面，一年来我兢兢业业，不敢偶遇什么怠慢，我想只有让自己加强思想建设，长期的处在一个稳定的工作状态下学习，业务方面也会有所提高，我一直希望自己不仅仅是一名电话电话客服，我更加希望自己为公司能够带来实质性的建议，这些都是需要丰富的工作经验积累，我在朝着这个方向努力着。

>二、不断学习

学习怎么做好一份工作是非常不容易的，虽然说在电话客服这份工作上面我有足够多的工作经验，毕竟这几年来我都是处在一个积极的工作状态下，我能够看到在哪些方面我还需要提高，所以我希望自己能够有所收获，学习就是一个不错的途径，周围有很多优秀的同事，我总是能够受到同事们的影响，把握住机会这才是非常关键的，我希望自己能够在工作当中有所成长，其实这就已经让我有一个非常好的学习环境了，一年来我向别的同时积极的取经，当然我会花时间去消化，这些都是一定的，我愿意话足够的时间去消化这些内容。

>三、不足之处

我虚心的接受这些简单的内容，虽然也有不足的地方，可一直在纠正，在工作当中我希望能够有一个好的状态，这可以是学习，过去这一年来，我觉得自己在打电话的时候不够耐心，沟通的时候也是会因为这些出问题，主要就是自己带入了一些个人情绪，我会把这些缺点纠正的。

**接听工作总结怎么写19**

电话客服工作的完成让我从中积累不少经验，至少我通过努力在过去的一年里履行好作为客服人员的职责，平时也有认真遵守客服部门的制度并严格要求自己，我明白制度的遵守是做好客服工作的前提，因此我能始终严格要求自己并做好了过去一年的客服工作，现简要总结这一年在客服工作中的表现。

遵守制度并严格要求自己是思想进步的表现，我在入职以来便立志成为对工作认真负责的客服人员，因此我能够重视客服工作的完成并努力提升自身的服务水平，而且我也会认真倾听领导的指示并改进自身的工作方式，能顾在客服工作只能够有所作为意味着自身价值得到了实现，在这之前我得巩固好基础并在客服工作中做到稳中求进，时刻保持较好的工作状态让我从中积累了许多工作经验，客服工作的质量与效率得以改善以后也意味着我进步了许多。

严格对待客服工作并不断反思自身的不足，客服工作中安于现状往往会造成问题的产生，因此我会时刻反思客服工作中的不足并投入了不少精力，虽然在表现方面比较平庸却有着较高的积极性，这种状况很好地感染了部门的同时并营造良好的工作氛围，我在与客户进行交流的时候则会反思自身的不足，无论是言语运用还是服务态度方面都有严格的标准，所以我很重视这项工作的展开并对自身有着严格的要求，而且我在客服工作中也会为了解决客户的问题而努力，虽然这让自己的工作变得繁琐不少却带来了良好的口碑。

重视对客服工作技巧的学习并得以熟练运用，良好的学习态度是我在工作中取得进展的原因之一，我明白在能力存在差距的情况下应该具备良好的学习态度，这样的话能够让我较差的工作能力在短时间呢获得提升，而且在向同事请教的过程中即便是些许经验都能够让自己进步不少，随着时间的流逝也让我在客服工作中养成了写日志的习惯，通过对以往完成客服工作的分析让我进步了不少，而且我也见始终保持着这种习惯投入到今后的客服工作中去，希望能够通过分析及时意识到自己在客服工作中存在着哪些不足。

能够在客服工作中一展所长让我很感激领导的栽培，因此我会继续做好客服人员的本职工作并为部门发展而努力，在今后的工作中会履行好职责并成为优秀的客服人员。

**接听工作总结怎么写20**

20xx年，按照公司年度整体工作部署和部门方针目标立项安排，旅游接待部紧扣部门工作实际，以加强内部管理为切入点，以提高接待服务水平为根本目标，积极转变思想观念，狠抓班组基础管理，切实履行工作职责，截止20xx年11月20日，累计接待国内外游客万人次，在门票迎检、导游服务、投诉处理、科普宣讲等方面较好的完成了各项工作任务，现将年度工作总结如下：

>一、全面做好门票迎检、导游服务等各项基础工作

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