# 电话客服论文范文格式(通用10篇)

来源：网络 作者：流年似水 更新时间：2024-06-09

*电话客服论文范文格式 第一篇我作为一名中国电信的客服人员已经三年了。在这三年里，有苦有累，有欢笑也有感动。有收获有疑问，有成熟更有对客服未来的不断探索。在过去的三年里，我的进步是直线向上的，缓而不慢，细而扎实。因为作为一个客服人员，我深知基...*

**电话客服论文范文格式 第一篇**

我作为一名中国电信的客服人员已经三年了。在这三年里，有苦有累，有欢笑也有感动。有收获有疑问，有成熟更有对客服未来的不断探索。

在过去的三年里，我的进步是直线向上的，缓而不慢，细而扎实。因为作为一个客服人员，我深知基本功要做好做实，微笑要留住，礼貌要恰当，耐心要保持，这些非一日之促成。这个工夫是细水长流，着急不得，不近功也不能急利。于自己的成长有更好的磨练。在平凡的客服里我努力展示了自己优秀的一面。在kpi的考核中每月被评为优秀客户代表。在x年作为优秀代表派往x领导采纳。由于成绩突出，被评为x年度优秀员工。在文娱方面，兴趣广。爱好文笔。在去年5月份举办的“电信产品广告征集”中被采纳一条有价值的广告语。今年5月份在五四青年节组织成员创作和表演节目，获得大家的好评。

做客服，人说“这是在做吃力不讨好的事”。确实，客服需要处理的事有时是那么琐碎，每天忙忙碌碌，每天都会碰到各种各样的客户，礼貌的，粗鲁的，感谢的，生气的，讲理的，不讲理的，打错电话的……刚开始的时候，每天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变得沉重，笑不出来;被客户表扬了，马上轻快起来，热情而周到。想想这是很不成熟的表现。所幸我得到周围很多同事们的帮助，使我慢慢成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话，对客户所提出的问题，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意识到除了有热情的态度之外更应该有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答客户的问题。于是，我养成了利用工作之余的时间来熟悉业务知识与做疑难问题记录的习惯。记得当初接线时，我遭遇很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的问题，甚至遭遇到客户的投诉，我的心情在很长一段时间内都处于最低谷。但是，我没有因此而放弃自己，而是一直在寻找弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力，我终于没令自己失望，荣获“优秀话务员”的称号，得到大家的认可和赞许。

记得有一天晚上接到一个客户电话，说他家的小灵通被抢，要马上报停，但是报不出机主是他爱人的身份证号而被话务员委婉拒绝，并告知只能明天到营业厅去处理。我接到他的电话时他的心情显得颇为激动，显然他是多次打入过。没有值班长在场，怎么办?严格遵守规章制度是我们的准则，但用户的利益这时可能也会受到损失。用客户的话说“我以人格担保”这样的`沉重的话时，我马上说：“先生，我相信您。”并详细记下他个人的身份证号，并告知其明天到营业办理后续事项。用户真诚道谢。这件事给我很深的感触。当处理一件棘手又敏感的问题，当客户利益和公司规章制度发生矛盾时，又不损害公司利益情况下，我们是多为用户考虑还是害怕担当一些责任?是用看似不会出错的正当理由推辞还是灵活处理，敢于承担一些责任?做一名客服人员绝不是单纯做完一件事。要把一件做好，考虑周全，拿捏准了，这是要费工夫去努力的。所谓为客户着想，替客户分忧，达成客户心愿，绝非口上那句“先生，您的心情我能理解”就可以完成，而是需要我们具有敢于承担责任的责任心和善于分析和处理的判断力和执行力才能真正为客户完成心愿，提升我们公司的服务质量和服务形象。这对于每个从事客服行业的人来说不论在体力和智力方面都是一个挑战，然而这样的挑战使得我的人生变得精彩而充实。

做一名合格的客服人员，我想仅做好业务工作是远远不够的。平时我会学习与工作有关的书籍，如《销售心理学》，《市场服务营销》《电话营销》等，与同事讨论电话服务技巧有关的案例，更加充实自己。了解客户心理，使我从经验中明白“对不起”“实在不好意思”比“先生，很抱歉”来的不易引起客户的反感，一句“我们会转业务部门，或说我们会转x部门(直接说出部门名字)为您处理”比“我们会转相关部门帮您处理”更易接受，用户会感觉不是在敷衍。

我常在客服论坛上和同行们交流心得，讲述我们客服人自己的客服故事，一起探讨我们的客服未来。关注客服行业的发展，关注客服群体，关注这个群体的心理健康及心态变化，还有这个风华正茂的年轻群体的职业生涯规划和职业转型，关注我们客服人员的本身，了解我们自己的职业成长环境，我不觉得这比关注客户心理或者是关注社会其他弱势群体要不重要得多。这些对我们做好客服，今后以更加健稳的心态对待我们的工作是有帮助的。这对我们的企业也是有意义的。我们个人应该更加要去了解。我想要做一个合格的，优秀的，有综合素质客服人员，这些都是应该关注的。

平凡的客服，不平凡的事业。我的经历是平凡的，做的事也很平凡，但每个时间阶段的工作所得，所思考的，所感悟的都是无价之宝。我想这就是我做一名中国电信话务员从事客服工作，挑战人生的一个起点。

在过去的半年中很有幸加入到xx公司来，在领导的悉心关怀下，在同事们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现将工作情况作简要总结：

>一、不断加强学习，素质进一步提高。

具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。半年以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了产品知识;二是学习了与电子商务部门相关的规章制度;三是在前辈指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领导各次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰;四是尽可能地向周围理论水平高、业务能力强的同事学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。可以说在这半年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

>二、踏实肯干、做好本质工作

**电话客服论文范文格式 第二篇**

从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，电话客服都可以给人很大的成长。以下是一位电话客服工作总结：

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电话银行xxxx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xxxx银行电话银行xxxx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x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”。作为电话银行xx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。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

一、效完成外呼任务。在进行每天的外xxxx，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。例如在进行xxxx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xxxx的客户我们要多进行预约回拨；再例如xxxx行的客户他们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。

二、加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出；加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库；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。

三、增强主动服务意识，保持良好心态。

四、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。

**电话客服论文范文格式 第三篇**

20\_\_年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，用心完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20\_\_年12月19日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成状况及分析：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用信息群发器发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时用心配合通知资料做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20\_\_年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

四、地下室透水事故处理工作

20\_\_年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又用心参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，用心走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及推荐，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20\_\_年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有活力的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满期望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具必须物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时;

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善;物业费到期业主催缴1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节潜力需不断提高。

五、客服工作资料琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

六、对小区的精神礼貌建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

日后工作的努力方向及工作设想：

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项职责制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、资料进一步细化、明确;

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量;

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明;

四、加强对各项信息工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五、透过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出在工作中锻炼，在锻炼中成长的氛围，让部门员工有种紧张但又不会感觉压力太大的充实感和被重视的成就感。

六、用心学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

七、做好小区的精神礼貌建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的文化娱乐活动。同时用心开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述，20\_\_年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了必须的成绩，但还没有完全到达公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后必须加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据国家、山东省、临沂市政府有关物业管理的政策、法规及世纪新筑小区《临时管理规约》为业主带给规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

**电话客服论文范文格式 第四篇**

大家好！ 欢迎回到我们电话客服管理系列的培训课程。今天想跟大家分享的单元名称，叫做电话客服指标管理。

这个单元，我相信我们在视频前面的朋友，如果您长期从事电话客服或是联络中心管理工作的话，应该比较熟悉，不会感到陌生。

传统观念里面，我们一讲到电话客服中心的管理，一讲到联络中心管理，大家一定是先想到一些相应的管理指标，包括servicelevel,包括客户满意度，包括平均应答时间，话后处理时长……这些数字，我相信很多大家都耳熟能详，也是大家日常管理上面经营的一些重点。

但在开始今天要介绍的课程内容之前，我想先跟大家分享一个观念。这几年因为我自己个人从业的经历，不只曾经在我门的联络客服中心服务过，到后面，有很长一段时间是在电话销售中心，帮企业提供服务。从我个人的经验感觉，在我们以客服为主要职能的联络中心，跟我们以销售为主要职能的电话销售中心，最大的差别还是在于日常管理以及管理层的思维，跟公司更高层的总体管理，彼此之间的贴近程度。

什么意思？因为，我过去第一份工作是在以客服为主要职能的联络中心，后面才慢慢到我们的电话销售中心。在我早年从事电话客服工作的时候，我会发现我们电话客服中心的总经理，虽然他下面也管了20\_多个员工，每年也要承担公司好几千万预算的使用，可是一旦到了公司比较高层级会议上面的时候，往往客服中心就是一个相对比较吃亏跟受气的部门。大家就感觉，你客服中心就是在我企业里面花钱的，你也不带来实际的收入，然后工务部门也好、销售部门也好、市场部门也好、产品制造部门也好，我哪个部门出现问题，就是靠你客服部门来帮我兜底。因为很简单，我其它部门大概都有能力去外面赚钱，就你客服部门，是要靠公司的预算来维持生存。长期以来很多人就觉得，可能在客服管理或者是说联络中心管理，这条路上面发展是比较有限的，或是说，在公司的不同职能安排里面，客服是属于相对次要的地位。

但从这几年的实践上面我发现，可能慢慢大家观念开始转换，尤其我个人的部分，我也开始越来越认同，所谓的以客户为中心、结合销售跟客服为一体的概念。什么意思呢？我认为今天的联络中心，当然我们还是要看传统的这些考核指标，但是更重要的，今天我作为一个联络中心的从业人员，甚至我作为联络中心的一个中高层的主管，我应该要更多的去关注，公司更高层主管们所关注的一些焦点问题是在哪里。

比方说，公司可能会关注我的业绩、关注我的利润率、关注我们客户的生命周期、客户终身价值、客户他推荐新客户的比例……这些数字，我觉得不只是说其它的市场营销部门要关心，客服中心、联络中心一样要关心。甚至，我要更进一步去找到公司这些数字，跟我联络中心之间可能存在的关系。

今天客户之所以选择留在我们公司、继续在我们这边购买服务或产品，一定是对我们的服务产品跟所有互动过程当中感到满意。这当中，因为联络中心在第一线，有跟客户多次的沟通接触的机会，而且我有不同的渠道跟客户接触的信息，我怎么样能够把这些信息使用起来、利用起来，然后去分析出不只是联络中心本身，甚至包括产品、包括市场营销、包括其它各个部门跟客户之间的一些相应的关系。这个，我觉得才是未来联络中心真正能够发挥它的作用，提高它在企业当中地位的关键。

讲完这些之后，还是回头讲到我们最常碰到的一些考核指标，也简单地跟大家过一下。因为这部分内容，外面有很多老师在跟大家讲，大多数视频前面的学员，我相信对这些观念也都不陌生，所以我们用比较快的速度带过去。

首先，我们有一些客户满意度指标，简称叫CSAT.服务水平可能要特别提醒的是说，一般来讲它是会有一些定义标准的，比方说我是百分之多少的电话在几十秒之内去接听，唯有大家假设前提是相同的情况之下，不同公司在SLA这个指标当中比较，才是有意义的。否则有的公司说：我们公司的服务水平是80%的电话在20秒之内接听，另外一家公司是90%的电话在10秒钟之内接听，我的服务水平数字是不一样的，但是你不能因为这样，就说A这个数字比B会来得更高，因为可能大家的服务水平要求是不同的。

另外来讲，还有一些常用的指标，包括平均的应答时间、包括平均的通话处理时间、平均的话后处理时间，还有放弃率/应答率等等这些指标。

一通电话解决率，同样的就是刚才前面有提到，它还是会有一些附带的定义。比方说，有些公司的定义是假设24小时之内重复来电，我就把它当作问题没有解决；也有的公司是假设12小时之内没有重复来电就当做问题解决。这些也都是有关一次电话解决率附带的一些定义。同样还是前面讲的，唯有你后面的附带条件都相同的时候，我去比较两家公司的指标才会有更大的意义。

还有我们的坐席员的利用率、还有平均的通次、还有我的质检成绩、还有我的出席率、员工流失率、平均通话成本……

座席人员的利用率，我也是要再补充一下，同样的，它有不同的定义跟考核的指标，有的指标我的利用率，是把我们的中间培训跟会议的时间都一块算进去的，也有的指标，我是把我们的吃饭时间给剔除出去的，也有的指标我是单纯只看我的线上时间……同样的道理，当我们不同的公司，或是说哪怕我同一个公司在跟历史数据做比较的时候，一定要注意到我的取数口径必须是要一致的，这样我的指标考核跟追踪管理才会比较有意义。

接下来，跟大家简单介绍一下有关客户满意比较相关的指标。过去我们讲到联络中心，就像我刚才说的，大家更多观念还是会关注于联络中心怎么样去承担客户服务、让客户满意的一个职能，所以，大家会关注的比较多跟客户满意相关指标。从企业的角度来讲，我们之所以关注客户满意指标，是因为我们认为客户满意，是预测客户未来的行为，或者是客户忠诚度的一个相对有效的指标。待会儿我会跟大家介绍一个更新的观念，叫做客户净推荐值，这个指标在过去大概三五年的时间已经被证明，可能会是比我们客户满意度来预测客户的销售行为或是客户忠诚度，更加有效的一个指标。

首先，我觉得还是先把过去大家常用的一些指标简单地介绍一下。包括投诉率，可能根据不同的行业，会有不同的投诉率的一些取数的公式或是口径。比方说像过去我在保险行业工作，我们就会看每万元保费产生的投诉量会是多少，也有的行业，它会看的是我根据客户数来考虑投诉量是多少，或者订单数来考虑它的投诉量是多少。

另外满意率跟不满意率，也是有一些相应的指标。但这边我可能要特别提到的是，坦白讲在国内工作这么多年，我发现国内的满意度这个数字的指标，往往比国外的数字偏高。比方说，经常我们看到很多联络中心号称它的满意度指标达到98%、达到99%,而且可能连续三年、五年甚至更长的时间，都维持这样的数字。但这个数字我们比照欧美的一些标杆企业的标准，发现几乎是不可思议的，很多欧美我们认为在服务上面的标杆企业，可能它的满意度数字也只有到90%~92%这样一个水平。

回过头，我们去追溯为什么会有这样的条件跟现象？其实我们就发现，到最后还是取数口径的问题，甚至来讲，国内很多联络中心的所谓的满意度，是用它自己的公式、自己的取数标准、自己的题目去问客户的，我觉得从企业管理的角度上来说，就比较缺乏相应的有效性。假设我的数字取数本身是有问题，或是公式计算有问题的话，事实上对我企业管理的参考价值反而是比较有限。

另外，我们会看问题解决的成功率、我们会看续购率/回购率、我们会看投诉问题的处理时效、还有刚才我前面讲到的客户净推荐值，这些都是跟客户满意相关的监控指标。

后面，我们花点时间比较深入地介绍有关客户净推荐值的内容。首先，我们简单介绍一下，客户净推荐值应该要怎么去计算，实际上计算方式还是比较简单的。第一个是，我们的问题要固定下来，它的题目就是说‘请问您有多大的可能性跟您身边的同事或是朋友来推荐我们公司的产品或者是服务？ 从0到10麻烦您选一个数字，0是代表一点都不可能推荐，10是代表非常有可能跟我身边的同事朋友去做推荐，请您选一个数字回答。’在这样的一个问题当中，我们会发现可能从0, 1, 2, 3一直到10都会有人去选择，根据客户回答的结果，然后我们去计算出所谓的NPS值，就是我们的客户净推荐值。

怎么计算呢？首先就是算出来在0到10当中，选择9跟10的人数占全部人数的比例是多少，这个数字，是这些人愿意帮我们跟朋友去做推荐的。再找出第二个数字，就是0到10当中我去选0到6的客户又有多少？那这个数字，是作为一个减分项的，简单来讲，比方说我们在100个客户当中有50个人他选择9到10,那我这边是50%,可是另外我又有30个人选择了从0到6当中的数字，所以后面又要减掉一个30%,所以50%-30%最终NPS值只有20%.

很多时候，我们有些企业真正开始实施客户净推荐值之后它觉得很惊讶，因为我的客户净推荐值竟然是负的！因为我有很多0到6的客户，到最后虽然有很多客户愿意帮我推荐给朋友，但是因为0到6的客户也不少，最终我的客户净推荐值是负的。

所以，我认为我们的客户净推荐值它相较于客户满意度，有一个更先进的观念是什么呢？可能过去，要么我是单独看满意的客户是哪些，客户满意度；要么我是看不满意的客户是哪些，看不满意度。但是今天客户净推荐值的计算跟比较当中，我必须要两方面去兼顾，对我特别满意的这些客户，愿意推荐的这个数字我要能够拉高，但另外一方面，对我相对不满意、不愿意把我的服务产品推荐给朋友的这些客户，我也必须要严格地去控制甚至要去降低，这样才能够取得一个比较高的NPS净推荐值的这样一个公式。

最后，举一个我们认为在NPS使用上面比较好的案例。这家企业应该大家都知道就是苹果，苹果这家公司事实上是在采用NPS,而且取得比较大成功的一个标杆企业。它的做法包括哪些？

第一个，因为它长期地使用并且去改善它的NPS值，所以他们要求它的新员工最少要培训三周的时间之后，才能够进到苹果体验的门店。

第二个来讲，它的所有基于NPS的满意度调查是例行性地去进行的，所谓例行性可能不只是每年或每季度一次，它基本上是属于每天都在相应地进行，当然它的统计可能是每周或每个月去做这样的通报，但另外针对有部分的调查结果，它是及时的在几个小时之内反应给门店的。它的观念是说，我今天去做NPS相关的这个数字指标的调查，目的首先并不在于说我要去把这个数字计算出来，然后报给总经理、报给董事长，而是在调查过程当中，如果我有发现一些我做得不好或是客户不满意的地方，我要第一时间反馈给我们的销售现场，反馈给我们的服务支持部门的现场，让他们及时的去做补救。

所以接下来一个动作，就是它会要求我所有的调查结果反馈过来之后，店长必须要亲自回访每一位不满意的客户，然后每天在它这些销售部门的晨会，在这些体验店每天的晨会当中，都要讨论基于NPS的这些客户反馈。

最后一点是，它的NPS会跟每一位员工的绩效考核去做结合。

最终的这样一个结果是，他们发现长时间的调查下来，愿意选9跟10推荐它们产品服务的这些客户，最主要的满意来源还是来自他们门店员工的服务接待，就是因为他们的整个作业流程、整个考核，事实上是跟NPS比较好的结合起来的。

简单总结来说，为什么这几年NPS在国外实践得比较好，我个人认为当然不单纯只是说，在它的公式或是指标设计上面的优越，因为，我觉得公式指标其实各有各的好处，整个NPS的执行，它的重点是在于通过这样的一个流程设计跟结合，它能够更直接且快速地向客户去进行去学习。

以上，是我们有关客服相关指标管理的分享内容，这次的单元到这边结束。谢谢大家！

**电话客服论文范文格式 第五篇**

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。

**电话客服论文范文格式 第六篇**

客服电话礼仪-语言要求

咬字要清晰：发音标准，字正腔圆，没有乡音或杂音

音量要恰当：说话音量既不能太响，也不能太轻，以客户感知度为准

音色要甜美：声音要富有磁性和吸引力，让人喜欢听

语调要柔和：说话时语气语调要柔和，恰当把握轻重缓急、抑扬顿挫

语速要适中：语速适中应该让客户听清楚你在说什么

用语要规范：准确使用服务规范用语，请、谢谢、对不起;不离嘴边

感情要亲切：态度亲切，多从客户的角度考虑问题，让他感到你是真诚为他服务

心境要平和：无论客户的态度怎样，CSR始终要控制好情绪，保持平和的心态

这些要求看似简单，但要在日常工作中始终如一地做到，却并非易事，需要通过科学的训练不断提高语音发声的技巧。

客服电话礼仪-沟通技巧

合作：首先你需要找一个双方都认同的观点，比如说：我有一个建议，您是否愿意听一下?这么做是为了让他认同你的提议，而这个提议是中立的。

你希望我怎么做呢?通常我们自以为知道别人的想法。我们认为我们有探究别人大脑深处的能力。为什么不问一下对方的想法呢?只有当对方描述它的想法的时候，我们才能真正确定，才可能达成双方都接受的解决方案。

回形针策略：这是一个小的获得认同的技巧，是一个经验丰富的一线服务者告诉我的。当接待情绪激动的客户时，他会请求客户随手递给他一些诸如回形针、笔和纸等东西，当客户递给他时，他便马上感谢对方，并在两人之间逐步创造出一种相互配合的氛围。

柔道术：现在你了解他的情况了，你可以抓住扭转局面的机会利用他施加给你的压力。你可以说：我很高兴您告诉我这些问题，我相信其他人遇到这种情况也会和您一样的。现在请允许我提一个问题，您看这样处理是否和您的心意，

客服电话礼仪-道歉技巧

道歉语应当文明而规范。有愧对他人之处，宜说：深感歉疚，非常惭愧。渴望见谅，需说：多多包涵，请您原谅。有劳别人，可说：打扰了，麻烦了。一般场合，则可以讲：对不起，很抱歉，失礼了。

道歉应当及时。知道自己错了，马上就要说对不起，否则越拖得久，就越会让人家窝火，越容易使人误解。道歉及时，还有助于当事人退一步海阔天宽，避免因小失大。

道歉应当大方。道歉绝非耻辱，故而应当大大方方，堂堂正正，完全彻底。不要遮遮掩掩，欲说还休，却道天凉好个秋。不要过分贬低自己，说什么我真笨，我真不是个东西，这可能让人看不起，也有可能被人得寸进尺，欺软怕硬。

道歉可能借助于物语。有些道歉的话当面难以启齿，写在信上寄去也成。对西方妇女而言，令其转怒为喜，既往不咎的最佳道歉方式，无过于送上一束鲜花，婉言示错。这类借物表意的道歉物语，会有极好的反馈。

道歉并非万能。不该向别人道歉的时候，就千万不要向对方道歉。不然对方肯定不大会领我方的情，搞不好还会因此而得寸进尺，为难我方。即使有必要向他人道歉时，也要切记，更重要的，是要使自己此后的所作所为有所改进，不要言行不一，依然故我。让道歉仅仅流于形式，只能证明自己待人缺乏诚意。

**电话客服论文范文格式 第七篇**

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，那里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不一样。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地理解各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上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。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户供给切实有效地咨询和帮忙，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户供给咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一向以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有时情绪急躁，急于求成。所以，在下一步工作中，我需要加以克服和改善，努力做到以下几点：

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅仅是任务，并且是一种职责，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自我，为公司贡献自我的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

1.作为客服人员，我始终认为“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，总是进取、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，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自我总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，仅有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2.在工作中，每个人都应当严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自我能解决的就进取、稳妥的给予解决，对自我不能解决的问题，进取向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮忙。

3.不迟到，不早退，不懒惰。能够认真进取的完成领导安排的各项任务。

三、微笑服务——客服基本素质之一

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，能够融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心境愉悦的一种表现，当客户需要我们供给帮忙时，我们及时地传递一份微笑，收获一份期望。微笑服务是一种力量，它不仅仅能够产生良好的经济效益，还能够创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉惧加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅仅是缩细心理距离、达成情感交流的阶梯，并且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、礼貌服务的主径，又是到达服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。仅有热爱生活、热爱顾客、热爱自我工作的人，才能坚持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

一、做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，所以对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

1.尽力了解客户需求，主动帮忙客户解决问题。

2.有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。

3.个人交际本事好，口头表达本事好，对人有礼貌，明白何时何地应对何种情景适合用何种语言表达，懂得必须的关系处理，或处理经验丰富，具有必须的人格威力，第一印象好能给客户信任。

4.头脑灵活，现场应变本事好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

5.外表整洁大方，言行举止得体。

6.工作态度良好，热情，进取主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

二、处理顾客投诉与抱怨

1.建立客户意见表或投诉登记表

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等;并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2.即时经过电话、传真或到客户所在地进行应对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的资料后讨论解决方案并及时答复客户。

3.跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

三、处理客户抱怨与投诉需注意的方面

四、平息顾客的不满

1.认真听取顾客的每一句话。

2.充分的道歉，让顾客明白你已了解他的问题。

3.收集事故信息，以找出最恰当的解决方案。

4.提出有效的解决办法。

5.询问顾客的意见。

6.跟踪服务。

7.换位思考，站在客户的立场上看问题。

以上只是我作为一个新人的浅薄见解，在\_\_年的工作中我必须会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一齐做好工作并共同应对新的挑战。

**电话客服论文范文格式 第八篇**

从事客服工作已接近七年，在七个春秋冬夏的轮回交替中写了好多次总结了吧，感觉总结就象是一个驿站，能够静下心来梳理疲惫的情绪，燃烧完美的期望，为下一段行程养精畜锐。不管客服工作是多么的平凡，可是总能不断地理解各种挑战，不断地去寻找工作的好处和价值，并且总在不断地告诫自我：做自我值得去做的事情，走自我的路，让别人去说吧。以下是我的个人工作总结报告：

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的仅有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个十分有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一向在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自我的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，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。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户带给切实有效地咨询和帮忙，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户带给咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会持续冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一向在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，的方式是推己及人，感觉自我就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用必须的心胸和气魄勇敢应对和承担自我因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自我所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选取，同时这也是处理与员工关系的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种简单的氛围，稳定员工情绪及持续良好的服务态度。

当然，在不断地将自我以上的经验和想法得以实施并取得必须成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自我的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会个性深刻。以前被这样一个故事感动：

在洪水暴虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼：“看，那是什么”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说;“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一齐。那么平静，那么悲壮------于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，就应象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防!

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了活力和活力的团队，并且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中用心地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，留意谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一齐扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们潜力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

**电话客服论文范文格式 第九篇**

【摘 要】随着市场经济的发展和通讯技术的发达电话营销作为一种新的营销方式，它以营销人员通过电话对客户进行介绍，以吸引客户的兴趣，达到促进销售、成功实现营销策略的目的。本文结合数字电视业务推广工作，对于做好电话营销进行了论述。

【关键词】客服电话营销；客户；推广；数字电视

一、客服电话营销的涵义

电话营销着深刻的内涵，在通信技术发达，电话在广大群众家庭中迅速普及以及市场经济的发展越来越繁荣、营销技巧也越来越多元化的时代背景下出现的新的营销方式。电话营销是通过电话来实现有计划、有组织、高效率地提高客户对于产品的认可度和接受度、扩大市场份额、提高企业影响力、对客户进行回访以提高客户满意度、更好地维护客户权利的行为。电话营销能够使销售方和购买方都获益，使得它的价值最大化。

在电话营销概念的催生下，诞生了许多相关理念，如数据库销售、直接销售、一对一销售、呼叫中心、客户服务中心等，这些概念所包含的内涵，都是对电话营销提出更加完善、更加全面的补充和建设。

二、客服电话营销对企业发展的作用

客服电话营销是通过客服与客户进行一对一的交流，传递的信息具有及时性、直接性的特点，并且能够让客户及时了解企业的最新发展动向，帮助客户对企业的产品建立良好的心理预期，在进行产品的推广时也就更加方便，因此，做好客服电话营销对企业的发展有着重要的作用。

1.客服电话营销能够帮助企业及时把握客户需求，了解客户的心理发展动向，以进行产品开发、制定发展策略。这种信息的交换是双方的、互动的，客服能够通过具体的、详细的、有针对性的问题掌握客户的需要，及时地了解到客户对于企业发展、对于产品设计的意见，了解客户的最新需求，企业可根据这些信息对客户提供针对性的服务，并在综合考量的基础上为企业发展战略的制定提供更加科学的依据。

2.做好客服电话营销能够帮助企业提高收益，让营销活动的开展更具效益。客服电话营销在建立客户关系时是主动的、双向的、交互式的交流，不仅是被动地等待客户的订单上门，也可以通过拨打电话，向客户介绍产品资讯以便扩大企业的营业额。并且，这种营销方式的成本低廉，比营销人员直接上门寻找客户要更加方便、经济，同时也易于接受。在和客户进行电话交流时，不仅可以为客户提供交叉销售和增值销售，也可以更好地、更人性化地满足客户的预约要求，让企业提供的服务更加贴心。

3.做好客服电话营销能够帮助企业与客户之间建立良好的忠诚度，让客户关系更加稳固。通过电话营销，可以方便地对客户进行回访，更好地进行信息的反馈，以建立和维持良好的客户关系营销体系。这样，在充分了解客户需要的基础上，将，客户的需要纳入企业考量范围，让企业的服务的提供贴近生活、符合需要，增加客户的满意度，让客户关系更加稳固。

三、如何开展客服电话营销

我们已了解电话营销的重要性，实现电话营销工作达到事半功倍的效果，应该从如下几个方面进行：

1.电话营销分为开始、过程、结果三个阶段。在开始阶段，客户对于电话营销人员保持着警惕、敏感的状态，客服营销人员需要做的是获得客户的信任，激发客户的兴趣，让客户进一步了解产品的信息，获得进行进一步介绍的机会。在这时，可以先行介绍身份、表明目的等。第二个阶段中，客服人员需要让客户进一步地了解产品的信息，并且能够完全信任自己，这样才能让客户最终决定购买产品，达到自己的营销目的。在第三个阶段，即结果阶段，客服营销人员需要在客户已经清楚地了解了产品信息、对自己所需和疑问有了充分的认知前提下帮助客户做出决定，购买所推销产品。如数字电视付费节目推广活动，在进行电话营销时首先表明了身份，接着向客户介绍本次活动推出免费观看两个月的活动，从而引起客户兴趣，并且让客户相信，举办活动的单位是正规的、可靠的、值得信赖的。通过这样的方式来让客户能够初步对数字电视业务的推广活动有一个直观印象，并且能够相信活动举办的正规性，从而愿意参加公司开展的推广活动。

2.加强客服人员的培训，提高沟通技能，是客服电话营销能否成功的关键因素。客服人员在进行电话营销时，可从如下几个方面来开展业务：（1） 按照客户的单位、地址、工作类型等对客户进行分类，以方便工作开展更具针对性。在打电话之前先拟定草稿，将准备介绍的业务、可能遇到的问题等事先演练一遍，以免在拨打电话时吞吞吐吐，给客户造成不自信的印象。（2）在进行电话营销活动时要找准工作的时间，尽量选择客户在休息的时段，同时也要考虑到不能打扰客户睡眠和正常工作等。一般来说，上午八点到九店，中午十二点到十三点，下午五点到六点是最佳时间，既可以快速联系到客户，又不会引起客户的反感和打扰到客户的休息和工作。（下转第125页）（上接第107页）（3）客服电话营销人员要有一个明确的工作计划，每天要完成多少工作量、如何完成，同时，要注意总结工作经验，如某一个片区的客户普遍对什么业务感兴趣、一般听到什么内容就会挂掉电话、听到什么内容就会继续听下去等等。做好工作总结，是提高成功率的有效途径；（4）电话营销是一种间接营销，它并不是和客户面对面地进行沟通交流，客户也没有直接看到、接触到所推销的产品，因此要想一次就成功推销出产品、提高业绩几乎是不可能的。并且，有的客户由于心情不佳、性格急躁等，对于接到的营销电话没有好态度，甚至将电话营销人员当成骗子来处理。因此，客服营销人员需要有耐心、有毅力、持之以恒，不被工作中遇到的挫折所吓退，必然能够收获成功。（5）电话营销只是进行真正营销活动的初期铺垫，电话营销通常来说是为了与客户进行面对面的交谈做准备，一般在电话营销中很难一次性将产品信息、优惠政策等介绍清楚。因此，在进行电话营销时要目的清晰、介绍简短有力、直奔主题。在引起了客户兴趣、取得初步信任后，让客户愿意当面详谈，这就给成功的推销取得了良好的前期优势。（6）客户营销人员要注意，电话营销并不是取得了客户的信任、购买了产品就结束了。电话营销的目的之一，还有及时对客户进行反馈，了解掌握客户对于产品的使用情况和使用心得，帮助公司能够改进产品、制定产品的发展策略，以更好地切合客户的需要，提高客户的满意度，并且对客户资源进行有效地整合。因此，客服营销人员要注意与客户保持联系，定期跟进客户，及时掌握客户动态和要求，并且发掘新的业务机遇。

在当前，信息技术发达、经济全球化不断深入的背景下做好电话营销，对于企业掌握客户信息、制定产品策略、及时跟进客户需要、建立客户关系忠诚度有着重要的作用。只要注重方式方法，掌握相关技巧，高效开展客服电话营销工作，就能帮助企业提高利润，增加收益。

参考文献

1、《浅议电话营销》王淼《消费导刊》20\_年10期

2、《电话营销在现代企业中的实施策略》于斐《金融经济》 20\_年14期

3、《百变电话营销术》 林平之 《大众商务》 20\_年08期

**电话客服论文范文格式 第十篇**

1、 我的20xx年是在客服部度过的，这是一个直接与客户沟通和业务量大、业务种类繁多的地方，我的职责是每天接通各个客户的电话，听到他们的一切的意见和建议，建立完整的客户客服沟通档案。回顾这一年来的工作，我学到了很多东西，也发现了自身存在的许多缺点，以下是我的总结报告，请领导评议，也希望提出宝贵意见。

2、 岁月如梭，不知不觉我来xx乳业已经有一年了，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。

3、 对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学习并领悟了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个十分有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，因此深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一向在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自我的情绪进行管理、控制和调节。

4、 时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回首即将过去的20xx年，有领导的关心与教诲，有同事的支持与帮助，有攻坚克难之后的喜悦与欣慰，也有惆怅彷徨之后的不悔抉择。虽然我还是一个从事银行工作刚刚两年的辅助员工，但是经过努力，我今年的业绩从年初的个人存款xxxx多万增加到现在的xxxx多万，净增xxxx多万，已经成为支行揽储方面业绩第一名。现将我一年中的工作情况作如下总结：

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