# 投诉中心培训工作总结

来源：网络 作者：夜幕降临 更新时间：2024-06-30

*回顾即将过去的2024年度，投诉中心在培训工作方面上面确实作出了较大的努力，同时也取得了一定的成果。总结一年来投诉中心在培训方面的工作，主要内容有以下几项：一、投诉中心内部培训：　　 针对员工自我提升需要，2024年度投诉中心提出了每月的培...*

回顾即将过去的2024年度，投诉中心在培训工作方面上面确实作出了较大的努力，同时也取得了一定的成果。总结一年来投诉中心在培训方面的工作，主要内容有以下几项：

一、投诉中心内部培训：

针对员工自我提升需要，2024年度投诉中心提出了每月的培训计划，根据计划内容做相应的培训工作。主要包括有：

（1）2024年2月，进行打字速度及分部电话的考核测试。此次考核测试要求话务员的打字水平达到80字/分钟的水平，同时通过分部电话资料的笔试考核。此次考核测试提高话务员对分部　电话　的记忆程度。打字水平的考核测试通过率达到了80%，全面提高话务员的打字能力及分部　电话　熟悉程度。

（2）2024年3月，进行打字速度（二）及分部负责人资料的考核测试。此次打字测试要求话务员的打字水平达到100字/分钟的水平，并通过分部负责人资料的考核。此次考核使话务员更加熟悉分部负责人等相关资料，同时打字水平在高要求下通过率亦达到了70%。

（3）2024年4月，进行机线员相关知识的培训。此次培训活动采用讲授、座谈、讨论、学后感、平时学习（分组进行学习）等培训学习方式，时间安排为每周一次，培训对象为投诉中心全体成员。通过由已经参加过培训的同事进行讲授，组内各人员之间进行相互交流，同时提出各自的疑点难点，使投诉中心各人员对于电子工程、有线网络接入等相关知识有初步认识，为提高业务知识水平打下良好的基础，更好地提高话务员素质。

（4）2024年5月，进行三大业务收费规定等相关知识的考核。此次考核培训活动主要分别采用了面试、笔试的形式，投诉中心全体人员参加考核。笔试采用闭卷方式，面试采用情景对话的形式。此次的考核，通过率达到了95%，对话务员业务知识水平的提高发挥了有效的促进作用。

（5）2024年6月，进行座席员技巧及相关知识的学习培训。此次培训采用平时学习、学习小组、座谈、讨论、提疑解疑等培训方式，时间安排为每周一次，投诉中心各成员都积极参加此项培训。通过这次培训，不仅提高了投诉中心各人员的客户服务相关知识，而且提高了客户服务的相关技巧，从而提高了整体话务员的服务素质，整体话务员队伍水平得到进一步的提升。

（6）2024年7月，进行参观优秀分部的学习培训。选取一、两个优秀分部，通过实地参观及观后感的方式，使投诉中心各人员通过亲身感受，了解分部人员客户服务工作的实际情况，从中学习良好的方面，或者发现分部服务存在的问题，以达到相互学习、相互指正的作用。

（7）2024年8月，进行有关华为　电话　交换设备相关基础技术知识的培训。通过讲授及自学的形式，每两周一次的课程，使话务员对于　电话　交换设备相关基础技术知识有一定的认识，对于以后工作中出现了设备故障时能够有一个初步判断，并了解相关设备的组成及作用，更好地认识这些设备在以后客户服务工作中发挥的重要作用。

（8）2024年9月，原计划邀请专业讲师对话务员进行话务技巧及客服技巧等的培训工作，并参加全国性信息服务员的资格认证考核。但由于资金等各种原因的阻碍，此培训计划未能得到如愿开展。

（9）2024年10月，进行信息网络管理等相关知识的培训。此次培训活动采用讲授、座谈等培训学习方式，时间安排为每周一次，培训对象为投诉中心全体成员。通过由已经参加过培训的同事进行讲授，组内各人员之间进行相互交流，同时提出各自的疑点难点，使每人能够了解信息网络管理相关知识，使话务员知识结构更加全面。

（10）2024年11月，进行朗新系统相关业务知识的培训。朗新系统所实现的客户服务中心用户管理系统，将使以后的客服工作做得更方便、更全面、更快捷。通过对相关界面操作、结构组成的培训，使话务员更好地掌握此套系统，更好地在以后利用到客户服务工作中去。

以上为2024年度投诉中心培训情况总结，由于1月份及12月份都属于规划及总结的阶段，暂未作相关计划。　2024年度投诉科内部培训工作已经完满完成。

二、公司组织参加有线电视综合信息网络技术培训：

（1）　2024年4月19日公司组织各部门人员参加广播学校举办的《有线电视综合信息网络技术培训班》，投诉中心派出6人参加此项培训课程。

（2）通过此项课程的培训，使投诉中心人员对信息网络技术有了初步的认识与了解，搞高业务知识水平，并能够将其中的相关知识正确地运用到客户服务工作中去，提高客服工作能力。

三、公司组织参加职业技能鉴定培训：

（1）自　XX年　年12月中开始，公司陆续组织人员参加职业技能培训，主要内容是有线电视机线员初级工培训并认证，至今年9月底为止，共举办了五期，我中心共派出人员14名参加。

（2）通过此项课程的培训，使投诉中心人员对于有线电视的原理及基础知识有更深入的了解，并在一定程度上体验到一线技术人员的艰辛。此次培训活动对投诉中心人员受益非浅，通过学习技术类的相关知识，使投诉中心人员知识面更广，更利于掌握投诉派单流程。

四、公司组织参加省局安全播出培训：

（1）今年5月份开始，公司组织分别分两个阶段共七期在广播电视学校参加省局举办的安全播出培训，投诉中心共有17人参加了此次培训，并全部通过考核。

（2）通过此次有关安全播出相关内容的培训，认识到安全播出的重要性及我们所面对的工作的严峻性，增加了员工的防范意识，提高了员工面对突发事件时的应变及处理能力。作为公司安全播出的重要基地，投诉中心参加此次培训活动有重要意义。

五、公司选派相关人员参加社会课程：

（1）2月份派出投诉中心1人参加华为公司提供的设备使用管理培训。通过此次培训，使客服人员熟悉掌握新客服系统硬件设备的情况，能够协助客服系统的顺利启用，并保障系统正常上线，顺利推进系统正常使用。

（2）5月份派出1名话务管理人员参加呼叫中心中级管理人员认证培训，考核过关将授予《中华人民共和国职业资格证书》中的呼叫中心助理客户信息服务师级，由于时间关系，此项等级考核未完成。通过此次培训，使客服管理人员掌握客户服务中心相关知识，提高了客户服务管理工作以及服务现场工作的基本技能，提高话务管理能力。通过将理论运用到实践中，使日常话务管理质量与效率得到一定的提高。

以上为投诉中心2024年度培训工作总结。通过以上培训工作，我中心更加认识到，培训对于提高员工整体素质是一个重要的、必不可少的途径。展望未来，我中心将把培训工作作为以后工作计划中的一项重要内容，以“培训新员工、优化老员工”为出发点，继续从不同途径、不同内容对员工进行培训，不断提高整体客户服务人员素质，壮大服务力量。

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