# 2024年话务员个人工作总结(三篇)

来源：网络 作者：空山幽谷 更新时间：2024-10-10

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**话务员个人工作总结篇一**

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。

通过四年来的工作，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xxxx话务员。

**话务员个人工作总结篇二**

20xx年即将结束，这一年里, 在站领导和科长的正确指导下，我学到了许多知识，也积累了一些工作经验，在同事们的支持和互相帮助的同时，使我在工作方面不断探索，不断发现问题，并予以改进和完善，使工作效率不断提高。

回顾这忙碌的一年，有付出、有收获，现将我20xx年的工作总结汇报如下：

一、上半年以张总提出的“整、学、变、升”四字方针为引导，无论是科室工作和个人工作，都在发生着变化。首先，整理工作思路和总结经验。作为班组文化小组的组长，刚开始毫无头绪，无论是板报还是科室资料、旅客座谈会，找不到工作中的重点，经过一段时间的摸索、理清了工作思路，慢慢地找到了工作方向;其次，学而不倦，作为一名话务员我深知业务知识的重要性，每当旅客咨询问题时，我要准确无误的提供他所需要的信息，还要熟知相关的法律法规及车站的规章制度等。第三，调整心态，改变工作态度。面对电话咨询工作，有时心情也会低落，通过向科长和同事排解的方式，及时转变工作态度，保持一个良好的心态为旅客服务。最后，提升自己，作为一名小组长对我来说是一种自身综合能力的锻炼，即板报设计、博客管理及每月的旅客座谈会，让我经历了一个充实而快乐的成长过程。

二、下半年的工作是以张总在半年述职会上提出“五不自”为主要工作内容而展开的。“五不自”的提出敲醒了我还处在上半年停滞不前的状态，让我对自己以往的工作情况进行了深刻的反省。首先，在个人工作方面，作为一名话务员，要求的不仅是声音要柔和、语气要亲切，还要业务知识好、沟通能力强、处理特殊事件要灵活。也知道日常工作的应知应会现在已满足不了旅客的需求，但不肯花时间多学点，总想依赖别人，有点“拿来主义”。而且，工作中只能管好自己，能律己但不能律他人，也疏于了对服务质量的要求。

通过这次科室人员的调整，我重新审视话务员工作及同事间协作的重要性。工作不能马虎，同事间要互相提醒，规范服务用语，时刻注意服务态度。其次，班组文化建设方面。在博客管理上没有好管理方法，只是一味的要求大家写，应付更新，不求质量，没有起到它真正的作用。作为小组长深感惭愧，因为博客是对外宣传的一个窗口，是大家互相阐述自己思想动态的一个平台，也是一个学习和借鉴工作方法的园地，如果没有主题思想，那就起不到它存在的意义。在认识此重要性后，与王主任进行沟通，确定博客主题，以工作中的点滴为主，让大家都学会观察工作中的人和事，锻炼大家写作和总结的能力。后来，也在王主任的提醒下，将近期车站及各部门开展的活动，发到博客、微信及总站客服qq中，让更多旅客关注我们车站的变化，了解我们服务项目的多样化。

再就是，作为一名通讯员，近几个月有点懒，写的稿件也比上半年少，也疏于观察科室的动态，有些好人好事未能及时写成稿件，发挥出它的时效性。在通讯员总结会上也认识到自己与优秀通讯员地差距，将在今后的通讯员工作中保质保量的完成通讯稿件，同时认真学习通讯群中发的提升写作水平的资料，使自己不会一想到写东西就有畏难情绪。

以上是我这一年来的工作情况，为了使明年在各项工作上能有所进步，计划如下：1.干好本职，规范工作流程、文明服务、端正态度，不流于形式，并加大对旅客网上购票和微信购票的宣传。把我们的“三个一”“四个多”工作法融合到日常工作中去。2.每月旅客座谈会在按时召开的基础上，改变一下形式，让旅客真正认识到我们是真心要做好服务工作的。3.对科室博客和qq的更新做好监督。4.将同事写得比较好的文章收集起来，推荐给主编，充实我们的《德馨坊》。5.积极参加站上和科室组织的各项活动，及时配合领导交办的工作。

新一年即将来临，我会用我的实际行动，来改变现状，带着一种空杯心态去工作，带着一颗感恩的心去服务于旅客，相信在我们大家的共同努力下，我们车站及科室会越来越好。

**话务员个人工作总结篇三**

有人说时间飞逝如光箭，现在我终于体会到了。不知不觉中我都来公司半个多月了，为了更好的促进工作，我现将这半个月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、工作页面的操作和普通话的加强练习。那时，班长说我的“您好的好字说的不正确，后来一直重复加紧练习这个字。到了星期五我们新员工集体考试时，听到班长说“嘿，你的“好”字已经克服了啊!”心情好是开心。是的，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。考试之后，这个星期终于我们新来的几位同事都不负先前的努力，而获得了工作页面实际操作的批准了。对于这个消息，都让我们新来的同事有些迫不及待了。

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。平时几个新同事一起模拟练习的时候，都觉的可以了，不会有问题了。刚开始一坐到电脑前面，一听到电话声响就或多或少的有些许紧张，而一紧张就会有时忘记了及时按下应答主叫，有时候会忘记了及时看下面温馨提示。还好服务用语及操作没什么问题，不过也因为前面的紧张而影响了操作速度。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。就像我们班长陈超说的那样，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。是的，我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!后来我试着每次坐电脑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。

8月1号经过紧张的全体话务员的考试后，我们终于可以单独的上班了。虽然因为紧张，考试的结果并不是自己最好的表现。可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。

这周开始单独上岗了，工作中因暂未碰到特殊情况，所以还算很平稳的转接好了每一个电话。

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，牢记好每一个规范用语。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。

迅速接听电话。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“每10秒钟一个电话”。

表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与来电人互不相见，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，给来电人愉悦的感受，让来电人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、优秀的电话域名话务员。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。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这将近一个月的工作中，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。

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