# 电信10000号客服中心员工工作总结

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2024-06-29

*电信10000号客服中心员工工作总结电信10000号客服中心员工工作总结10000号是一个大家庭，为了更好的工作，新生力量不断地充入进来。我作为一名老师傅，帮助新同志尽快地熟悉工作是我义不容辞的责任。由于这里是一个非凡的战场，有许多员工是直...*

电信10000号客服中心员工工作总结

电信10000号客服中心员工工作总结

10000号是一个大家庭，为了更好的工作，新生力量不断地充入进来。我作为一名老师傅，帮助新同志尽快地熟悉工作是我义不容辞的责任。由于这里是一个非凡的战场，有许多员工是直接面向社会招聘进来的，对于电信的一些业务知识相对来说比较生熟。针对这一点，我经常向她们介绍电信业务知识，并主动把自已平时处理问题时碰到的一些典型案例讲给她们听，进行讨论总结。她们在工作中碰到的疑难问题向我请教时，我总是把自己多年来的工作经验的毫无保留地全告诉她们，教她们如何进行处理、解决问题。

10000号是企业与客户进行沟通的渠道。如何把握、运用良好的服务技巧便成为优质服务的重中之中，也是我们服务工作中的要害一环。于是我积极参加各种业务培训班自觉地学习相关服务技巧以及各项业务处理流程，来不断提高自己的业务处理水平，并将其有效地运用到日常的工作中去。在七月份的一天，我正在值中班，一位公话超市的机主徐先生来电反映：用户张先生在他的公话超市3584284上拨打江西黄女生的手机＊＊，通话完毕后计费器上显示话费六十多元，但用户说拨打的是长途手机，不可能有这么高费用。可计费器上显示的号码是00＊＊，按国际长途收费，为此两个争执不休。听到这件事情后，我马上试拨了用户提供的手机号码，对于证实自己确实是江西的手机，与此同时又通知网络监控中心，得知该电话不具有国际直拨权限，于是就马上回复徐先生：已核实该手机确是江西手机，属计费器的原因导致计费错误，请按公话超市国内长途资费标准收取费用。但公话机主却说：“不行，你们要马上派人过来，六十多元钱，不查清楚不能让张先生走……”之类的。透过用户的话气，我感觉到他的生气，于是即刻通知商户部负责公话的蔡师傅速去查看。不到十分钟，蔡师傅回电称，当他赶到现场时，机主已经叫了一群社会上的混混在那里，假如张先生再不交费就要动手砍人，双方僵持不下，蔡师傅和机主解释，机主并不理会。得知事情的严重性，我马上与机主取得联系，并告知蔡师傅是负责公话超市的，此来是专门解决该事情的，而且该电话没有开通国际长权，是不可能拨通国际电话的，最后在我方的保证下：由我方作担保按国内长途收费，到月底为他打清单，假如这个电话是按国际长途收费的话由我方协调退费。徐先生这才同意按国内长途收取，至此该事情得到圆满解决。事后，我在心里着实捏了一把汗，假如我在哪个环节上慢了一拍，将会导致一场流血事件的发生，这无论对于企业还是用户都将是一个不小的损失。

bpr流程重组后，10000号平台也由原来对客户单一的服务转型为营销服务。这对于我来说就提出了更高的要求，只有通过不断的学习才能适应新形式的要求。服务无小事，营销无大小，在平时的工作中，我抓住每一机会主动向用户推介我们的新业务，新产品。在今年二月份东城区沿316国道一段在搞开发建设，拆迁户比较多，而且为响应市政府的建设，这一段的线路改造也较多，因此多种原因导致用户电话不通，而该地段又是铁通与我们中国电信竞争激励的地段。因此不少临街的商业客户，他们都非常需要一个无时差的服务，时间就是金钱，他们连一天都耽误不起，因此他们对电话的修障、移机等时限提出种种要求。虽然我们的装移机时限是28天，修障时限规定的是48小时，但就这种“损失”的原因是无庸置疑就加在了中国电信的头上。其实，摘掉这项“帽子”的办法很简单，作个呼叫转移即可为移动客户提供无时差服务，本身就是中国电信在竞争激励的环境中提高服务水平、完善服务体制的要求。我们如能在用户办理移机手续时，向用户宣传呼叫转移功能，并问用户是否需要提供该项服务，是否需要把要移的电话转移到其指定的电话、手机或“小灵通”上，这样既提高了我们的服务水平，又方便了客户，还增加了企业的经济收入（转移呼叫产生的二次通话费）。而对于障碍早告户来说，为其做了转移呼叫，即方便服用户，减少了用户的损失，又缓解了企业与用户之间的矛盾。

10000号是企业对外的服务窗口。在这里，我们对外代表着随州电信，对内代表着电信客户。为了伴演好这样一个双重角色，我只有一方面认真学习电信公司的各项文件、方针政策，以及最新的宣传活动，将电信的各项服务标准落到实处；另一方面把平时接到用户的意见、建议中反映的热点问题及时向相关部门、相关领导反映，并做好全程跟踪回访，在工作中不断地充实自己，完善自己，才能真正做到急用户之所急，想用户之所想，将“用户至上、专心服务”的服务理念演泽得淋漓至尽。

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