# 企业便民热线半年工作总结(热门39篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2025-03-09

*企业便民热线半年工作总结1  当然这不是个人的力量能解决的，我们在帮市民解决问题的时候，总会遇到这样或那样的问题，我想可能是因为这个平台是新建的，了解的人不是个性的多，也不明白我们这个平台的重要性，需要有些部门配合做事情的时候往往得到的答复...*

**企业便民热线半年工作总结1**

  当然这不是个人的力量能解决的，我们在帮市民解决问题的时候，总会遇到这样或那样的问题，我想可能是因为这个平台是新建的，了解的人不是个性的多，也不明白我们这个平台的重要性，需要有些部门配合做事情的时候往往得到的答复不是个性的满意，这对我们的工作进度造成了很大的困扰，当然我们没有权利去责怪他们，也许他们也有自己的难处，但是这就是工作的弊端，不是我们为自己的工作不满意找借口，而是期望市民有的时候也能体谅我们一下，也许这样会对我们的工作很有信心。

  说到对xx便民热线的期望：一向有在看xx台的一档节目《xxx》，他们的节目开办已经三年多了，收视率一向居高不下，当然也可能是跟他们是电视媒体有关系，我不明白他们当时办节目的初衷是不是跟我们类似，但是至少此刻看来他们是成功了，因为他们节目的时间越来越来，从原先的25分钟到35分钟再到此刻的又延长半个小时，可见需要帮忙的人确实很多，而且透过他们也确实得到了帮忙。我期望有朝一日我们的平台也能像他们一样办的红红火火。

  我们工作的一个基本特点就是与来电人互不相见，透过声音来传达讯息，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，一个优秀的话务员务必做到面带微笑，语气平和，语调简单，用词规范、得当，给来电人愉悦的感受，让来电人被我们的简单愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：必须要做一名合格的、优秀的话务员。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。

  人人都说，想做好一份工作，必须要做到首先爱这份工作。在这半年多的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作了。在今后的工作里，我相信自己必须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。

  我清楚明白自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好!

  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。

  我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好!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。

  一、积极打电话。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任务。

  二、表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，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，给客户愉悦的感受，让客户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、优秀的公司员工。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。我会从小事学起，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，为公司创造更好的业绩。

20xx年4月，集团公司重新改制，成立了\*\*供水热线雏形。9月进行了人员调整，均经过严格培训、考核，择优后上岗。“\*\*市供水集团客服热线”——一个充满激情与活力的年轻团队正式成立了。公司领导对我们热线寄予厚望，期待着我们以全新的企业形象和傲人的业绩在本市服务行业中脱颖而出，达到一流水平。

在集团公司各级领导的亲切关怀指导下、在各相关部门的大力支持下、在全体员工的共同努力下，20xx年我客服热线较为圆满地完成了各项任务,顺利的渡过了改制期并取得了一定的成绩。但是由于组建时间不久，仍然存在一些问题。现将我客服热线20xx年的工作进行总结汇报，并将明年的工作进展计划汇报如下。

**企业便民热线半年工作总结2**

(一)提高思想认识，加强组织领导

为进一步提高各单位思想认识，建立健全组织机构。建议近期召开全县市民热线工作会议，再次强调市民热线工作的重要性，制定具体的考核办法，明确将市民热线工作纳入年终综合考评。各乡镇和各部门确立主要负责人为市民热线工作的第一责任人，同时要求各单位明确一名分管领导，配备至少一名专(兼)职工作人员，确保热线办理工作有人负责、一抓到底。

(二)健全工作机制，完善工作流程

建立完善规范的工作制度是开展好群众来访工作的重要基础，我们在借鉴宁津、夏津等县市好的经验做法的基础上，结合我县实际，制定了相应的热线工作制度，按照接收、分派、督办、回访、回复五个环节形成了一套完整的工作流程。工作中严格落实责任制，对工作人员进行明确分工，使每个工作环节都做到了专人负责，提高工作效率。

时光如梭，不知不觉中来\_\_\_\_服务中心工作已有一年了，在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样;不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的\_\_员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

下面是我这一年来的主要工作内容

1、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;其中交付园区共92户，办理交房手续46户，办理装修手续7户，入住业主2户;

2、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访;

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份;温馨提示55份;部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂;管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致;尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点，交房的第一天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪;她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢?通过公司领导对我们当天工作的总结，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。

所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应已工作为，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正;在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧;接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善;

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在绿城的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得;不论是拟就公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报;细节产生效益，细节带来成功;

3、工作学习中拓展了我的才能;当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的\_\_\_;至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

在20\_年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作

4、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪;

5、加强文案、会务等制作能力;拓展各项工作技能，如学习PHOTOSHOP、coreldraw软件的操作等;

6、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性;

7、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入绿城青竹园这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!谢谢大家，我的工作总结完毕!

根据通州区委、区政府对“12345”市民服务热线办理工作要求，我局认真受理热线交办事项，按时限要求及时办理、回复承办事项，确保了20xx年度“12345”市民服务热线工作的顺利完成，现将办理情况总结如下：

**企业便民热线半年工作总结3**

在接手带刘璐跟周巧梅的这段时间，自己也成长了不少，使我明白，做为师傅，就要做好榜样。在开单工作上我严格要求她们在工作中一定要仔细，认真，多检查，要不懂就问，开单不能出任何差错，在客服跟单工作中，要求她们敢于开口打电话跟客户沟通及帮客户解决问题，要自信的去介绍我们公司，熟悉我们公司的产品及报价，经过一个月左右时间的培训，她们现在已经能够独立完成接单，制单，审单，客户跟单、统计数据等一系列工作！

在培训刘璐跟周巧梅的时间里，我自认为是毫无保留的，对她们逐一逐一的讲解，一而再的嘱咐，一次次的更正她们的错误，而现在她们已经成长，不再需要我的唠叨，但是时而的提醒还是不可缺的。对于新人来说一次次的小失误，是在为以后做好本职工作所做的铺垫，正所谓：吃一堑，长一智。而我作为带新人的职责就是在她们犯错的时候给予一丝丝的鼓励，和她们一起找出错误所在，从而让她们知道下次避免犯同样的错误。

这一次的带新人对我自己来说也是一次挑战，在带新人的同时，也顺便让自己从头到尾的把工作思路理清，有了清晰的工作思路之后，才能更好的去指引新人，才能让新人的思路清晰，更快的了解和规范自己的工作范畴。

**企业便民热线半年工作总结4**

(一)取得成绩

1、积极推进、落实行动，完善严谨客服热线工作流程;

自客服热线成立以来，全体职员在企业文化熏陶下从思想上和行动上对服务意识、服务理念、服务态度等都有全新的认识和理解。热线工作人员从原来接听电话随意性强、口语化严重、处理问题不及时到现在的对待用户的每通电话按照制定的工作流程执行，有一个飞跃的进步。从“接听—受理—交办—督办—跟进—回访”以及后期用户满意度调查，每个步骤的实施都必须是严谨细致的，我们的客服人员从这一工作的生疏到熟练掌握再到恰当地解决客户的后顾之忧，都付出了极大的努力。

自客服热线九月正式成立以来处理问题及时有效，客户的满意率攀升，投诉率直线下降。使整个集团公司的工作实效性得到大大提高。

2、用心用情，关爱用户，提供优质服务;

优质服务是现代各个行业的生命线，也是我们集团公司的生命线。我们坚信只有继续得到用户的支持和信赖，我集团公司才能长久稳健的发展下去。作为客服热线，我们每天的工作主要是：对外受理用户诉求、对内进行交办协调。我们的服务就是企业形象的缩影，服务态度和服务质量的好坏直接影响集团公司的声誉。我们的全体员工从内心深处树立服务意识，本着“优质供水，精诚服务”的宗旨，发扬“严谨、协作、进取、卓越”的精神，急用户所急、想用户所想，以实际行动体现 “亲情服务”、“微笑服务”，真正做到为用户排忧解难。在工作中不厌其烦解答用户的各类咨询、主动积极协调各个部门工作，认真听取各方面意见建议，在学习中学会总结，不断改进提高服务，为此赢得了广大用户的认可和信赖，树立了良好的企业形象。

3、注重合作，齐心协力，以团队精神合力共创服务品牌;

客服热线肩负着\*\*地区用户对与用水的各类咨询、报修、报漏等等，每日的工作量是非常大的，但我们的客服人员本着“政府放心、用户满意、员工乐业”的企业理念，在工作中一丝不苟、在工作中相互帮助、相互学习，齐心协力共同建造一支高效、团结、为客户提供优质服务的年轻向上的团队。对于我们来说，每一份成绩是大家通过共同努力获得的。

(二)存在的不足

在过去的3个多月里，呼叫中心在全体员工的共同努力下取得了一定的成绩，但由于我中心成立的时间比较短，在经验、技巧、人员配备、等方面还存在着一些不足之处，这要求我们再在今后的工作中进行认真地总结、调研，并在工作中不断的加以改善，以促进我们公司的各项业务的长期有效地发展。主要有以下方面：

1、在硬件基础设施方面，目前我行还存在一些硬件上的设施不齐备现象，我们会跟相关的上级、物资部门进行联系，尽快解决该问题，对于我公司的发展起到有利的促进作用;

2、由于我们中心刚刚建立，员工没有多少工作经验，所以在初期的工作中不能迅速、有效判断出问题的根源、给用户以及时的答复，另外在与各部门协调解决客户问题的时候，协调能力方面有所欠缺。

3、我中心人员虽都很积极努力，但在大量的工作当中，我中心员工有时候会出现“心有余而力不足”的情况，员工的专业知识有所欠缺，对用户的诉求无法提供专业解答。

4.之所以出现以上的2、3的问题，我个人认为是我们对员工还没有建立“服务意识”、“协调意识”以及专业理论方面的培训，现在基本上各个行业都有客服热线，成熟的行业对于客户热线都建立了有效地培训机制，通过专业的培训我们才能给用户提供专业的服务。

**企业便民热线半年工作总结5**

督查中心加大办件督查力度，通过电话了解情况、实地踏勘、拍照取证等方式，督促部门履行好自已的工作职责，办好群众诉求。

一是加强督查督办。一方面每两月编发督查通报、每半个月在建湖日报上公布各单位工单办理情况。在督查通报中通报各成员单位诉求办理情况，介绍推广好的经验做法。平台开通运行以来，已编发督查通报4期。另一方面通过电话催办、现场交办、专题会办、跟踪督办、发督办函以及提请领导研究等方式，有效解决了一批群众诉求比较强烈、问题比较集中和需要多个部门、单位协同配合的突出问题。督查中心每周一到二次到成员单位或现场核实群众诉求办理情况，运行以来，督查中心督办的诉求工单300件以上。

二是主要领导亲自抓一次回访不满意工单。为提高工单回访满意率，所有工单回复内容要求分管领导签字把关，一次回访不满意工单重新派发后，要求主要领导亲自抓，极大提高了二次回访满意率。

三是机关作风建设会上对办理群众诉求不负责任的单位予以通对限时办结率排名最后的三名成员单位点名通报批评，并对具体办理人员进行了经济处分和行政处分。通过在机关作风建设会上点名批评的做法，让成员单位更加认识到12345工作的重要性和长期性。

四是打印出20xx年所有不满意工单、跟踪督办工单，督查中心对不满意工单一件件回头看，对群众合理的诉求，承办单位又能做到的，督查中心重新同承办单位衔接，督促其办实、办好；对跟踪督办类工单，督查中心再次同来电群众回访，对群众反响大的、回访中群众反馈意见与成员单位回复内容不一致的诉求重新核实，并及时同承办单位进行了沟通，督促承办单位办好群众疑难诉求。

**企业便民热线半年工作总结6**

便民服务中心成立后，各办事窗口工作人员都认真工作，热情为老百姓服务。民政窗口接待群众咨询及开展困难救助120余件;劳动保障窗口办理就业证、就业登记证、再就业优惠证20余个，调节劳动纠纷3起，办理农村养老保险5900余份;计划生育窗口对全镇流入流出育龄妇女进行了妇检200余人次，发放一孩服务通知单120多份，孕期营养素30多份，免费查病、查环、查孕，对农村独生子女伤残死亡家庭进行了摸底，办理独生子女父母光荣证30余次，接受群众咨询70余次。我镇成立便民服务中心，把与群众办事密切相关的工作窗口集中，极大的方便了人民群众，群众只需到便民服务中心一地，就能办理原来要跑好几个地方的事，老百姓十分满意，反映良好。

成立以来我镇便民服务中心。各窗口单位都能起到应有的作用，方便群众，尽快、更好的解决群众实际问题。纯在问题：主要是乡镇人员少，要处理的事情多、杂，造成很难做到全天候的在中心办公。

**企业便民热线半年工作总结7**

20xx年2月下旬，全市召开12345政府公共服务平台建设动员大会，会后，建湖就着手准备平台建设工作。3月初，建湖县政府办、县纪委优化办、县行政服务中心相关人员组团到吴江、泗阳、连云港、盐城行政服务中心考察学习12345建设运行情况，结合我县实际，提出了完善、详实的建设方案。4月18日完成话务人员招录工作，5月10日到28日对话务人员专业理论知识进行了系统的培训。6月10日召开全县12345政府公共服务平台建设动员会议，要求各单位一周内上报知识库、联络员、分管领导等信息，同时聘请专业人员对话务人员的软件操作知识、工单制作方法、接听电话和通话沟通技巧进行了全面系统的培训学习，并在盐城市行政服务中心的帮助下，到市12345话务中心实践培训一天，极大的提高了她们的实践能力。6月10到18日县电信公司、南京鸿信电脑软件公司完成了软硬件系统的安装调试工作，6月22日到7月5日对成员单位联络员进行了系统操作培训工作。6月16根据各成员单位上报的知识库内容，对上报内容认真核对，编写了近100万字的知识库读本。6月19日省纪委效能室蒋主任一行到盐城市视察各县区12345工作建设情况，盐城市纪委将建湖作为样板推荐给蒋主任一行，通过实地考察、听取汇报、查阅资料，对我县快速推进并在苏北率先建成县级12345政府公共服务平台的做法给予了很高的评价。

**企业便民热线半年工作总结8**

  要学会调解心态，还会因为数据不好打、业务推不出而产生负面情绪，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。外呼时间上的控制，现在是商品经济时代，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。现在我们外呼时间就没有得到很好的控制，我们现在外呼成功率提高了，那投诉率也提高了，所以还没有达到我们所外呼的目的。

  我们需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记;对于一些基础业务知识，要做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才做让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。

  如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子，肚子里有倒不了来。所以我们要组织各种服务知识培训，通过学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

**企业便民热线半年工作总结9**

(三)建好“12345”，必须严格工作制度。一是工作例会制度。督查中心每季度要组织外包专业通信公司和有关成员单位召开一次12345政府服务热线工作例会，总结交流阶段性工作，讨论研究有关问题，安排部署下一阶段工作。二是情况通报报告制度。督查中心每月编发一期简报，反映群众诉求件的特点和规律、人工接听受理前台和成员单位办理诉求事项的进度和质量等情况；重要社情民意和信息，及时向市12345政府服务热线工作领导小组和市领导报告。各成员单位应每月检查、分析、总结本地、本部门、本单位受理和办理群众诉求工作情况，对于紧急、重大情况要及时书面报告。三是监督检查制度。建立12345政府服务热线成员单位内部监督、督查中心监督、新闻媒体监督、社会公众监督、纪检监察机关监督等联动监督机制，加强对热线运行工作的常态化监督。四是考核与奖惩制度。督查中心会同有关部门依据相关规定，对成员单位办理诉求事项的受理数、办结数、及时办结率、催办率、重办率、服务对象满意率、专线电话接通率等指标进行日常考核和年度考核，考评结果列入年度综合考评范围。

**企业便民热线半年工作总结10**

我镇严格按照上级会议精神，以高度的责任心，保持为镇负责、为广大人民群众负责的精神，认真受理“12345”群众来电，坚持热线受理事事有落实、件件有回音，坚持做到当天热线当天处理，并及时回复和回访热线。工作人员及时督促协调解决问题，尽量将每一环节工作做细做好，让群众满意。今年，我镇共受理各类“12345”公众服务热线97件次，因不在受理范围而退回工单2件，办理率达到100%，按规定向投诉人回复回访率100%。其中工单内容涉及征地拆迁、环境卫生、道路出行、粮食补贴、低保申请等各方面内容。在处理大部分群众反映的华钱公路破损不堪，严重影响群众出行的情况时，我镇公路站积极应对，相关负责人多次与群众见面交谈，与诉求人当面解释政策，并积极向上级领导反映情况，取得了上级领导和部门的支持，华钱公路有望在20\_年启动大修。工单处理过程中，工作人员始终站在诉求人的角度，对于对政策不理解的，耐心解释，对于违规事件，能细心教育，柔性执法，兼顾各方利益，保障工单办理让群众满意。

**企业便民热线半年工作总结11**

客服跟单工作首先严格要求自己认真对待份内工作，对于公司所订的年销售任务高度重视，努力完成公司每月规划的任务额。之前一直没有给自己确定目标，直至12月份起制定的目标是6万元，实则只完成了3千左右的业绩，相差甚远，在以后的工作中还需学习专业知识，提升沟通能力，努力提高业绩！

客服跟单的主要工作

1.负责每个月定期电话回访客户，维护好公司与客户之间的关系；

2.负责客户订货、补货、回款跟进，与客户做好货品出货信息方面的沟通；

3.负责整理客户资料，数据统计，客户资料的保管及保密工作；

4.解决销售部门及客服部门反馈的工作问题及投诉问题

客户跟单工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，是一个很具有挑战性的工作，它需要具有强烈的责任心，要有过硬的专业知识，要有自信心，要有处理事情的判断力和执行力，要善于应变，是一份全面提升个人综合能力的工作。记得有一位实战培训专家曾说过，“简单的事情重复做，你就是专家；重复的事情用心做，你就是羸家”。 所以在今后的工作中，我们会不断提高服务意识，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三嬴，尽量让更多的客户接受我们的服务，更多的客户接受我们的产品！

**企业便民热线半年工作总结12**

每一个岗位都是来之不易的，每一份工作都是需要用心去做好的。回想当初从报名到打字测试再到面试的一系列过程，面对如此激烈的竞争，心中仍然无法忘怀那种紧张感。能够进入12345便民服务热线工作，对我来说是人生的一大机遇，也是一种缘分。时间不经意地从指缝中流过，在我们还来不及细数一起走过的岁月时，20XX年已经渐入尾声，我们伴着“12345”这条热线一起走过了半年。

从四月份开始培训一直到现在，我一直都以饱满的工作热情和认真负责的工作态度来对待自己的工作和学习，也一直严格地要求自己。5月份培训结束即将进入热线试运行之时，领导宣布让我们两位英语话务员直接当任值班长职位，这确实让我有了很长一阵子的心理斗争和精神压力。虽然我有过半年在汽车4S店工作的经历，这份工作也的确让我学到了很多，但却不足以让我足够快地成长起来。从小学习生活圈子的狭小以及社交群体的单一，使我一直都没完全脱离那个被家人所庇护的小女孩的身份。身边有比我稍年长一些或者已经做了妈妈的同事，还有很多甚至比我小但社会经验却远比我丰富的同事，她们的为人处事一定比我更成熟、更全面，因此我经常怀疑自己、害怕自己做不好，无法胜任值班长一职。刚开始的几个月，我很紧张，很自卑，很敏感，也会犯一些错误，因此一直很苦恼。

如今，“12345”在日益壮大、成熟起来了，而我经过了长时间的自我纠正和自我调节以后，也伴随着“12345”在不断完善、不断进步。每出现一次小错误，我都会总结一次经验，尽可能不错第二次，这样慢慢地，我也就积累得越来越多了。在亲人、朋友以及领导、同事对我的鼓励和帮助下，也增加了很多信心，也领会了很多东西，这让我在面对自己的工作时越来越从容和积极。还有电话声中的每一声感谢，也让我充分感受到了自己作为一名“12345便民服务热线”话务员的满足感，这些经验和信心是一种积淀。

心态对于工作、学习生活有着至关重要的作用，很多事情都和心态有着直接的联系，心态平和了，做事情自然会容易许多。因此现在，我仍然会认真负责地做好每一件事，尽力做到最好，但不再为了畏惧犯错而畏首畏尾，即使没有做好，也给自己留有足够的时间去反思、总结，而不是一味地深水沉静在自责和懊恼里。另外，对于工作能力的提升是永远都必须要做的功课，停滞不前就意味着倒退。因此，我尽量利用自己的空余时间多学习，多练练英语以备不时之需，也会多和别人沟通，学习、交流工作经验，也经常思索如何才能做好一个值班长，如何提高团队合力。无论是心态还是能力，也都是一种积淀，需要时间来承载。

我们“12345”是个大家庭，在这个大家庭中的每一个人都有值得我学习和借鉴的东西。通过这半年多大家共同的努力，我们“12345”的名气越来越响亮、办事越来越高效，这离不开大家的协作和团结。这样的团结协作也是一种积淀，是感情的积淀，也需要时间来承载。

这半年多来的努力，让我看到了自己和“12345”在这半年多时间里所有的积淀，然而这还仅仅是个开始，“路漫漫其修远兮”，时间会让我们积淀得越来越深，越来越厚！

**企业便民热线半年工作总结13**

上半年在办理县长热线工作中，我们以让投诉人满意、让群众真正受益为总体目标，坚持“四个结合”。一是办理工作与践行“三个代表”重要思想，开展保持\_员先进性教育紧密结合起来，通过办理，体现先进性教育的成果，真正解决一个一起与人民群众密切相关的实际问题；二是注重办理工作与全面落实科学发展观和构建和谐保靖紧密结合起来，通过解决与广大人民群众密切相关的具体问题，构建和谐社会环境，促进我县社会经济健康发展；三是注重把办理工作与改进商务招商的工作作风紧密结合起来，根据反映的问题，及时争取相应措施，加强自身建设；四是注重把办理工作与联系被反映单位紧密结合起来，使之成为我局调研工作的一种方式，研究解决我们工作中的不足，提高商务、招商工作的前瞻性和针对性，在县长热线工作具体办理过程中，我们在办理前，由分管局长带领承办人员反复研读反映的原文，在明确反映人的意旨和调查研究的基础上，提出初步办理工作方案，然后主动与反映人或请进来召开联系沟通会的方式，深入解决反映人的意图，在办理中，我们注重及时性、针对性和可行性，坚持做到“满意答复和妥善解决”，然后回复县长热线办公室。

**企业便民热线半年工作总结14**

一是重视程度不够。部分承办人员缺乏做好热线工作就是“服务群众、服务发展、服务大局”的认识，在办理热线工单时落实力度不够，不能将群众满意度视为第一标准，工作浅尝辄止。二是办件质量不够高。由于多种原因，同样问题某诉求人反复多次投诉，矛盾未能及时解决。同时部分件答复过于形式和片面，不够深入，不够直接。

在今后工作中，我镇将继续按照“12345”热线办理相关工作要求，争改变不足之处，端正工作态度，增强服务意识，调节工作进度，真正做到有领导管、有部门抓、有专人办，确保问题得到更加全面、质量更高的落实，提高热线公众的满意度。在受理、交办、处置等环节上提质。二是进一步强化督查督办、协调、分析。认真解决问题，避免重复投诉。做好定期综合分析，加强对典型案例、某一类别问题的专项分析。三是进一步加强沟通协调。加强与服务对象的工作联系和沟通，尤其是针对热、难点问题。四是进一步完善工作制度。重点加强矛盾纠纷排查和信访信息预报工作，预防和减少不和谐因素的产生，真正达到服务热线为民服务的目的。

时间一晃而过，弹指之间，20xx年已悄然来临，回首20xx年，思考亦多，感慨亦多，收获亦多,“忙并收获着，累并快乐着”,在此我向公司的各位领导及各位同事表示最衷心的感谢，感谢公司提供一个成长的平台，让我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质和才能,使我学到了很多，懂得了很多，也领悟到了很多，我们每个人都是在总结中不断成长，在审视中不断完善自己，20xx年自己也在总结、审视中脚踏实地的完成本职工作，现将20xx年工作总结如下：

**企业便民热线半年工作总结15**

政府服务热线，一头连着政府，一头连着群众、连着民生、连着民心，是政府听民声、察民情、解民困、分民忧的全新载体和宽广平台。要以办好政府服务热线为手段，进一步创新社会管理。借助这个平台，既要直接帮助群众解决具体现实问题，更要及时了解掌握群众呼声和社会动态，有效推进社会管理的精细化、规范化和常态化。各承办单位要在提高热线的接通率、办结率、满意率上狠下功夫，抓好重点环节，提高效率和质量，在受理上突出一个“快”字，在办理上突出一个“实”字，在结果反馈上突出一个“好”字，切实把12345热线办成人民群众参政议政、畅通社情民意、维护社会稳定、改善投资服务环境的重要载体和服务平台。

(一)加强领导，责任到位。12345热线系统涉及面广、任务繁重，运用这个系统帮助广大群众排忧解难，是对各承办单位执政为民能力的又一次全面检验。市12345工作领导小组要进一步发挥组织、协调、指导、监督职能，通力合作、形成合力，共同协调解决好运行过程中出现的各种困难与问题。呼叫中心要进一步加强对话务员的培训和管理，为群众提供更加热心、耐心、细心的受理和服务。督查中心要加强日常监管，及时发现和解决运行过程中出现的矛盾和问题，保障热线便捷畅通、高效运行。电信部门要继续做好技术支撑，随时满足系统平台的功能需求。各承办单位要充分认识到承办群众诉求件是本单位履职尽责的客观要求与应尽义务，主要领导要亲自过问，多重视、多指导12345系统工作，特别是要在政治、工作、生活上多关心、多爱护从事12345系统的工作人员，积极创造条件，培养、稳定一批肯为民服务、能为民服务、善为民服务的人才队伍。分管领导要具体负责推进12345系统运行工作，以身作则，率先垂范，亲自批阅处理一些疑难诉求件，亲自解决一批关系群众切身利益的重点难点问题，让广大群众满意。具体经办人员要进一步强化宗旨意识，尽快进入工作角色，尽快熟练系统操作，及时主动地办好各类群众诉求件。特别是对涉及多个部门的群众诉求件，经办人员一定要本着对人民高度负责的态度，不厌其烦地加强部门间的沟通与协调，齐心协力为企业、群众解决生产、生活中遇到的问题。对确因客观原因一时无法解决的或暂时不在系统服务范围内的诉求，也要做好深入细致的解释工作，真正取得老百姓的理解与支持。通过在人力、财力、物力等方面给予全力支持，真正做到组织到位、责任到位、人员到位，确保系统运行有一个良好的开局。

(二)加强管理，规范运行。目前，热线办理工作确实还存在一些矛盾和问题。一是部分工单难以交办。这固然有一些客观原因，比如

责任主体不够明确，相关事项需要多个部门协调配合等等，但也确实存在少数部门责任意识不强、工作不够主动等问题。这里明确，凡是交办给相关责任部门或牵头单位的，各有关方面必须积极主动、认真负责地抓好落实，决不允许发生推诿扯皮现象。二是办理工作不够到位。在已经交办的工单中，也有一些问题迟迟得不到解决。一方面，这类问题的解决，客观上需要一个过程，办理周期较长；但另一方面，少数承办单位对这些问题重视不够，有的答复过于简单，习惯于使用“正在调查处理”、“近期整治”、“已派人现场处理”等语言和措辞，缺少有针对性的解决措施和靠实的计划安排。今后，各乡镇、园区和政府各部门一定要加大办理工作力度，确保职责范围内的事情、牵头办理的事情尽快落实到位，确保在参与、协助和配合的过程中，积极主动、尽责尽力。为更好地发挥12345系统的服务作用，市政府制订印发了《关于12345政府服务热线建设和运行工作的实施意见》，用以规范12345系统运行管理工作，请各承办单位要认真贯彻执行。同时，各承办单位要参照市政府的《实施意见》，根据本地区、本部门诉求件的办理工作的实际情况，尽快建立起本地区、本部门相应的办理工作机制，从机制上保证12345系统运行顺畅有序。今后，12345督查中心要切实加强对运行过程中的日常检查，发现问题，及时改进，不断规范系统业务运转流程，完善各项配套制度，促使12345系统运行走上规范化、制度化的轨道。

(三)加强监督，注重实效。一方面，要积极导入外部监督机制。12345热线主要面向社会、服务大众，要引入外部监督机制，突出公众的参与性与主导性，以市民、企业为外部监督主体，对诉求件办理情况进行全程跟踪监督与评定，充分借助外部力量来推动系统提升服务质量。12345督查中心要严肃对待群众的满意度评价与反馈意见，发现问题及时督促相关部门整改到位，真正使“由市民评定”的外部监督机制发挥作用。另一方面，要着力完善内部监督机制。市政府的《实施意见》对受理、批转、办理、反馈等环节都作了具体规定，办理人员必须在规定时限内完成每个环节的工作，否则要给予效能告诫。对诉求件办理，12345督查中心要实行全程介入，定期通报群众诉求件的办理情况；对诉求件办理不及时、敷衍应付的单位或个人要予以通报批评。市纪检\_门和作风办要加大检查督促和效能监察力度，情节严重的要追究相关单位负责人及经办人的效能责任。新闻单位要继续做好宣传报道工作，为政府服务热线创造良好的舆论氛围。

同志们，热线服务的宗旨在热诚，核心在服务，重点在政务，我们要以12345政府服务热线的开通为契机，更加广泛地倾听民声、为民服务，齐心协力，认真做好政府服务热线各项工作，把12345政府服务热线真正打造成为“数码亲情，和谐沟通”的桥梁纽带，努力提高行政服务水平，为建设基本实现现代化的新高邮而努力奋斗!

虽然我在年初成为了物流客服工作人员，却因为之前没有过任何物流方面的经验，很担心无法融入到客服的工作中，但是从我进入公司的第一天开始，公司一直强调的“齐心协力，志存高远”的企业文化、宽松融洽的工作氛围、以及经理和客服部各位同事的耐心指导，使我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也熟悉了公司的整个操作流程。以下是我上半年的工作总结。

一、严格要求自己，认真做好工作

在客服部的工作中，我一直严格要求自己，认真及时的做好领导布置的每一项任务，并虚心的向同事们学习，借鉴她们许多良好的工作习惯和在工作中积累的经验。公司注重时限和承诺，所以我们客服在受理、跟踪、查询和确认收货情况时，要本着公司的这种精神，言语得体，有礼有节，并且要非常的细心。我也会加强学习业务知识，不断提高和充实自己，希望能尽早独当一面，为公司做出更多的贡献。不过在工作中我也出现了一些错误，因此在处理各种问题时我会考虑得更全面，杜绝类似错误的发生。在此，我要非常感谢x经理和各位同事，感谢她们对我工作中出现的错误给予及时的提醒和改正。

二、加深对客服工作的认识

转正成为x的正式一分子后，我对客服的工作有了更深层次的认识，在处理问题和突发事件上有了相对的提高。首先，我认为客服工作中“细心”是最重要的，比如在受理时，要尽可能详尽的得到货物信息和客户的要求;在跟营运部门登记和查询时，更要尽可能详尽的了解到货物的在途和到货实况，并有能力根据这些信息推测和判断后续情况，在应对客户询问时能够简言答之，令客户满意。

三、善于在工作中发现自身不足

在工作中发现问题，找出原因，找到解决问题的办法不断改进不断提高。所以说注意物流工作的细节是非常重要的。若出现和以往不一致等异常的情况，要冷静观察，不可盲目去处理，认真落实。不要强调“以自我为中心”，而应该强调“整体利益优先”，在工作中要发扬“有人负责我服从，无人负责我负责”的精神。如受理时、回复客户时、接到领导指示的工作等不可凭主观想像做事，按部就班，简单的事情更要认真对待。记得有句话这样说的“简单的事情重复做，当成功来临时挡也挡不住”。

四、提升物流客服工作效率

对于物流来说成功就是准时、无误、高效率。工作是先做人后做事，性格决定命运，态度决定一切，沟通解决一切。出现问题要勇于承担，比如输单时出现错误，或者周末值班时事情没有处理好，说一句“不好意思，我输的”或者“我值班”这没什么，否则大家一起承担，这样也不好。出现问题不要推卸责任。讲讲当时的情况，说说出现的原因，大家一起来借鉴一下，以免下次犯同样的错误，说不定领导还会夸他诚实呢，是个好员工。这样也会保证部门之间的平和和团结。

当在工作中出现什么“拦路虎”了，生活中出现什么不开心的事，不可情绪化，不能影响工作或别人。把同事、领导当成朋友说出自已的想法和建议。因为你将随时应对意料之外的事情，所以物流工作要有一颗平常心，与人为善的心，说出的话会不会伤害到人家，会不会产生矛盾等等，要增加集体荣誉感，增强集体凝聚力。

把公司当成家，节省每一点能源。把同事当成朋友，增强团员合作精神与集体凝聚力。心往一处用，劲往一处使，我想我们在下半年的工作中一定会更好!

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熟悉不足对工作没有x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一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足发明的问题及遇到的艰难总结如下：

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，员工身体素养及自我心理调节能力需不断提高。

五、客服工作内容琐碎繁复，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、对小区的精神文明建设，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，进一步明确各项责任制，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内容进一步细化明确;

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、通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“担心但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极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、做好小区的精神文明建设，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。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述，20xx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，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，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]为业主提供规范快捷有效的服务，认真做好接待工作，为业主创新优美舒适的生活休闲氛围，提升物业的服务品质。

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后\_\_和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于\_\_回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了9800多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

1、塑造店铺优良形象

2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个优良平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个优良的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

3、熟悉公司产品和产品相关知识

4、有效的完成本职工作

\_\_是我们与顾客沟通的工具之一，在\_\_上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热度，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热度的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客;其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间;打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，心得体会这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。

公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到胸有成竹。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然充电时刻不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过\_\_与顾客打交道，但是\_\_沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

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\_\_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\_\_银行电话银行\_\_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

记得石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\_\_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，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好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\_\_，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\_\_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\_\_的客户我们要多进行预约回拨;再例如\_\_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。

五、业务方面不断更新自己的银行业知识库，既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务;既要有较高的理论水平，也要有熟练操作具体业务的能力;既要学习自己职责范围内的专业知识，也要主动了解银行的贷款、存款、结算等其他领域的相关知识。

六、素质方面养成强烈的责任意识和服务意识，认真对待每一位顾客。严格要求自己，作风正派，洁身自爱，自觉维护银行工作人员的良好形象。

七、心理方面不断经受磨练，理智面对挫折和失败，把行程成熟、稳健的心理状态作为自己的成长目标。

入职十个月了，已经适应了从美工到客服的转变，八月初到，意味着一年里电商旺季的到来。在这关键的时刻，总结以往的经验是为了更好的完胜这场战争。

客服，也许每个懂敲键盘的人都能胜任。但是在销售的过程中很多细节都不能马虎，首先客服是店铺和客户之间的纽带，工作中我们应该认真、负责、诚信、热情的去接待每一位客户。因为在销售的过程中，往往客户不了解产品犹豫不决，所以作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解额认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。我在工作中也不断学习如何挺高自己的工作技能，了解了更多的户外装备知识。公司有时间可以组织我们到户外去，放松同时可以增进感情也可以更深入了解户外装备知识。因为遇到老驴有时候百度也招架不来

销售过程中售前导购重要不仅解答客户疑惑，更在于它可以引导客户购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般有打招呼、询问、推荐、议价、道别几方面。销售中，旺旺第一个自动回复很重要，我们的快速回复会让客户感受到我们的热情。客户疑问方面，我们都要第一时间时刻回答亲们提出的任何咨询。在议价环节是非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，如何做到巧妙和客户\_，既能保住又能让客户觉得我们的价格实在是最低不能再降了，这个需要自己在工作中不断去学习提供自己沟通能力的。

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年多了，为了更好的促进工作，我现将这半年来我个人工作总结汇报如下：

6月17号经过紧张的全体话务员的培训后，我们终于可以单独的上岗了。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。

在这半年多的时间了，也取得了一定的成绩，得到了小部分市民的肯定和表扬，当然我们不能因此而沾沾自喜，需要做的是再接再厉，继续用我们的热情来帮助到更多的市民。

当然在工作中也存在很多的不足，

第一、积极主动性不够，有些自己明知道不懂的东西一定要等到市民来咨询了才会想到去查询，这样一方面耽误了市民的时间，另一方面给自己的工作带来了困扰，因为通常来咨询的人是比较心急的，如果你能直接回答市民的话就不用大费周折，所以有的时候任何东西都要学习在前，不能亡羊补牢。

第二、不懂得换位思考，急市民所急。有的时候市民来反映的问题很棘手，但是往往是依我们自身的力量远远不够的，我们做的如果仅仅是向相关部门反映不跟催的话这件事情可能是一等再等，也可能是石沉大海遥遥无期。所以如果我们能站在市民的角度，把他们的事当成自己的事，尽力帮忙跟催的话，也许市民对我们的满意度会更高一点。

第三、威慑力不够，当然这不是个人的力量能解决的，我们在帮市民解决问题的时候，总会遇到这样或那样的问题，我想可能是因为这个平台是新建的，了解的人不是特别的多，也不知道我们这个平台的重要性，需要有些部门配合做事情的时候往往得到的答复不是特别的满意，这对我们的工作进度造成了很大的困扰，当然我们没有权利去责怪他们，也许他们也有自己的难处，但是这就是工作的弊端，不是我们为自己的工作不满意找借口，而是希望市民有的时候也能体谅我们一下，也许这样会对我们的工作很有信心。

说到对12345便民热线的期望：一直有在看上海台的一档节目《新老娘舅》，他们的节目开办已经三年多了，收视率一直居高不下，当然也可能是跟他们是电视媒体有关系，我不知道他们当时办节目的初衷是不是跟我们类似，但是至少现在看来他们是成功了，因为他们节目的时间越来越来，从原来的25分钟到35分钟再到现在的又延长半个小时，可见需要帮助的人确实很多，而且通过他们也确实得到了帮助。我希望有朝一日我们的平台也能像他们一样办的红红火火。

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。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这半年多的工作中，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。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好！

时间匆匆，转眼已快8个月，回顾过去的7个多月，真是百感交集。要总结的实在太多了，现简单总结如下：

偶然的机会我干了淘宝客服这个工作.不知不觉已有大半年了，感觉时间挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。有时感觉挺好的，不用干什么，但又感觉太枯燥了。但学的东西还真是不少的，碰到的人也是十分有趣的，因为买家来自五湖四海的。

上班的第一天，旺旺挂着，可是没有人与我交谈，反复的翻阅资料，熟悉产品，可是好像没有办法记忆深刻，碰到问题的时候还是无从下手

后来我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服从来都不知道面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，现在终于知道了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，现在对店里的衣服都有了大致的了解，也知道了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按合适的尺寸给客人推荐衣服。刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自己很有成就感，后来慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。

  话务员培训到正式上岗话务员这项工作期间，我对话务员又有了更深一层的了解。我认为作为一名合格的话务员，首先应该有饱满的工作热情和认真的工作态度，只有热爱这一门事业，才能全身心地投入进去，所以这是一个合格的话务员的一个先决条件;其次，应该有熟练的业务知识，不断努力学习，只有熟练掌握了各方面的业务知识，才能在工作中应付各种不同的客户的提问，做好客户的解释与回访工作，让客户在满意中得到更好的服务;再者，一名合格的话务员，她的主核心就是对客户的态度。在工作过程中，应保持热情诚恳的工作态度，在做好解释与回访工作的同时，要语气缓和，不骄不躁，如遇很难解释或很难处理的问题时，要保持耐心，悉心向客户说明原因，尽量博得客户们的谅解，直到客户满意为止，始终信守“把微笑溶入声音”，把真诚带给客户的诺言。这样，才能更好地让自己不断进取。

  作为xxxxxx话务员，首先是要有最热情的工作服务用语，在受理各项业务中尽量做到快捷而且准确的派单给相关部门尽快处理，竭尽所能直到客户满意为止。总而言之，要做一名合格的话务员，应具备严谨的工作作风、热情的服务态度、熟练的业务知识、积极的学习态度，耐心地向客户解释，虚心地听取客户的意见。不断学习提高自己的心理素质，提高并熟练掌握自己的业务知识，遇到问题，冷静面对!

  以上是我入职以来的心得体会，现在的我还只是一名新进人员，我认为自己做得还很不够。

  通过这次话务员培训，我认为有以下两个大的方面我得到了提升和感悟：第一就是专业技能，第二个就是服务心态;

**企业便民热线半年工作总结16**

1、强化协调职能。利用部门集中办公的优势，发挥“中心”的协调作用，切实解决群众及企业反映的实际问题。

2、完善制度，提高监控，规范内部管理。继续坚持以制度管人、引导人。对中心《日常管理制度》、《文明服务用语》、《日常行为规范》、《工作考核办法》等制度进行全面修订和完善，从出勤、执勤、工作态度、服务质量等方面进行细化、量化，提出更加明确和严格的要求。

3、继续加强村便民服务室的业务指导，重在群众知晓率和满意率下功夫。针对群众的热点、难点问题，既要做好宣传解释，还要做好答疑和解决，尽可能做到群众知晓、群众满意。

**企业便民热线半年工作总结17**

1.沟通技巧不足

任职客服期间，在与客户沟通交流时，有时不能精确传达客户所需信息，不能有效安抚客户情绪。

2.专业知识不足

任职客服期间，发现自身医药营销知识掌握很少，客户稍专业的医药产品信息咨询就会难以解答。

3.缺乏主动性

任职客服期间，客服部作为与客户近距离接触的一个平台，作为客服人员本可以大范围地获悉客户医院详情以及客户所需产品详情，但自己因为缺乏主动性，只是少量的对客户做了一些初步的了解，并未深入。

**企业便民热线半年工作总结18**

1.提高沟通技巧，平时多观察多思考，多向有经验的人学习。

2.加强对专业知识的学习，了解产品知识，学习医药营销理念。

3.提高主动性，全面了解南区客户信息并一定程度上掌握北区客户信息，更好地服务于客户，服务于公司。

总结：自20xx年的12月入职xx至今，我在xx的工作时间将有一年。在这一年里，从最初刚进入社会的稚嫩认知到现在对公司的全面了解，自始至终都觉得纳百特的人文素养、工作环境对一个稚气未脱的人有着很深的影响。希望在以后的日子里，能够跟随xx的脚步，一起学习，一起进步，一起成长。

飘扬的雪花带来了冬的讯息，也送走了充足而繁忙的20xx年。光阴总是这样的快，眨眼间，20xx年就这样毫无声息的走了！一年来，感谢公司列位领导与同事的鼎力支持和赞助，使得客服工作进展顺利。

**企业便民热线半年工作总结19**

  1：作为话务员需要有更多的专业知识和日常常识，这一点是我之前没有意识到的，因为很多来电咨询的人一般都是遇到了麻烦，多半是交通问路的多，有些客户甚至会问一些自身相关的一些其他问题，因此，我感觉到，作为114话务员我们身上的责任很重，我们是在广大人民群众服务，所以为了更好的答疑解惑，我们需要业余学习更多的东西，更好的服务大众;

  2：作为话务员，我发现我们应该加强语言学习，比如优美的发音

  能不能拥有像中央电视台播音那样优美的音质呢?还有我们的沟通技巧，我想通过工作，不断的提高我们的语言表达，提高音质水平，对于我们自身来说也是一种宝贵的财富!所以今后我要更加努力改善音色，提高表达，做好优质的服务工作;

  3：良好的服务态度，其实通过这次培训，我发现我们的工作是非常具有社会公益价值的，这是之前我没有意识到的问题，因此，在那些需要帮助的人打进电话的时候就是我服务的开始，仔细聆听对方的需求，给出合理的解答,解答问题的时候，也是考验我们的智力思维的时候，我觉得长此以往，我会在解决问题的能力上会有很大的提高，同时，我认为：好的问题胜过好的解答，从这点意义上讲，我一样可以从打入电话者所提的问题上学到知识和增长见识，所以在今后的工作中，我不断要努力提高服务水平，更要从不同的问题中，不断吸取知识，为下一个同样的问题咨询时，给他们提供圆满的答案!

**企业便民热线半年工作总结20**

新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，我决心再接再厉，必须努力工作，打开一个新局面，期望我20xx年有着更加辉煌、灿烂的的工作成绩。

1、力争客户服务满意率为100%，多和客户沟通，争取更多的订单，及时向领导报告客人所反馈的信息；

2、及时、准确的评审客户订单，准确率到达100%；

3、全面提升自已的工作本事、沟通技巧；

4、服从领导的工作安排，做事认真、仔细，各项报表准确率为100%。

设立“12345”县长热线是进一步转变政府职能，规范行政行为，加强效能建设，提高工作效率的有效举措，是倾听群众呼声，畅通群众联系渠道，及时处理热点、难点问题，建设服务型、阳光型政府及机关的重要平台，是政府确定的一项便民惠民的重要工作，回顾总结过去的半年，我局在办理县长热线工作，主要抓了以下几个方面：

**企业便民热线半年工作总结21**

县委、县政府非常重视12345工作，把各单位12345工作列入年度绩效考核，并要求12345督查中心公平给各成员单位打分。督查中心对照县委、县政府关于12345考核实施意见，将各单位20xx年办件的限时办结率、群众满意率、工单推诿情况等信息汇总，传真给各单位，要求其认真核对。通过公开核对基础数据，一方面利于考核工作的公平、公正、公开，另一方面让各成员单位知晓扣分原因，利于今后工作的深入开展。

县委、县政府的高度重视是做好12345工作的前提，成员单位的认真办理是办好群众诉求的基础。成立运行以来直接回复群众来电万人以上。随着市民群众对12345政府热线的认知程度的提高，全县将会有越来越多的市民群众从中受益。当然，平时工作中还有些急需协调解决的困难，如部门单位职能不清导致的工单派发中推诿问题，成员单位工单回复质量问题，督查中心人员不足、督查用车问题等。

时光如梭，不知不觉中来\_\_服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样;不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的\_\_员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

下面是我这一年来的主要工作内容

1、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;其中交付园区共\_\_户，办理交房手续\_\_户，办理装修手续7户，入住业主\_户;

2、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访;

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函\_份，整改通知单\_份;温馨提示\_份;部门会议纪要\_份，大件物品放行条\_\_余份。在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂;管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致;尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。

交房的第一天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪;她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢?通过公司领导对我们当天工作的总结，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。

所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应已工作为，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正;在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧;接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善;

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在\_\_的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得;不论是拟就公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报;细节产生效益，细节带来成功;

3、工作学习中拓展了我的才能;当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情;至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

在20\_\_年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪;

2、加强文案、会务等制作能力;拓展各项工作技能，如学习基本软件的操作等;

3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性;

4、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入\_\_这个可爱而优秀的团队，\_\_的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!

通过这一年的学习和日常工作累积使我对客服工作有了较为深刻和更进一步的熟悉。特地感谢同事们对我的帮助，感谢他们对我工作中呈现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和帮助，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结：

作为一个客服专员，在多年的客服工作中，我一直在不断地探究，企图能够找到另一种沟通能够化解和消融因用户所产生的这种矛盾气氛，这就是客服专员。

客服所有的工作就是对公司产品的售后服务，我们公司销售的房屋有毛坯房也有少量精装房。产品多了客户自然就多，客户对产品的要求及熟悉都不同。一切对于我来说，即新奇也处处存在挑战，领导的变动，新同事加入，协调好各部门的关系是完成好本工作的要害。

在这一年里我认真学习领会了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中不断的观察累积经验，使我对客服体系工作流程的熟悉有了进一步提高。自己通过学习和领导同事们的言传身教，使得我的工作才干顺利开展。

在今后的工作中，我将努力提高自身素养，克服不足，朝着以下几方向努力：

1、学无止镜，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导自己工作实践。

2、在以后的工作中不断学习业务知识，通过多看多学多练来不断的提高自己的各项业务技能。

3、不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作中慢慢克服急躁情绪，积极热情细致地对待每一项工作。

不管前面有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就会敢于面对挑战，并有决心在自己的岗位上踏踏实实地工作，尽职尽责的完成好本职工作。

时光如白驹过隙，不知不觉中拥有话务员的身份已经四年多了。从起初对工作的一无所知到现在的得心应手，其间经历了从好奇到熟知，从热情到迷茫，从烦躁到平静不同的心路历程。经过四年多的工作，对话务员工作颇有感触。

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。

  日子过的真快，一眨眼的工夫，我似乎在不知不觉中已经慢慢习惯和喜欢上话务员这个工作了·以前的我对话务员的了解很薄弱，以为只要接听电话，声音甜美，做好上传下达的工作就ok·可是自从自己接触并入职这项工作以来，才发现所谓的话务员并不像我想象的样·

  在话务员培训到正式上岗话务员这项工作期间，我对话务员又有了更深一层的了解·我认为作为一名合格的话务员，首先应该有饱满的工作热情和认真的工作态度，只有热爱这一门事业，才能全身心地投入进去，所以这是一个合格的话务员的一个先决条件；其次，应该有熟练的业务知识，不断努力学习，只有熟练掌握了各方面的业务知识，才能在工作中应付各种不同的客户的提问，做好客户的解释与回访工作，让客户在满意中得到更好的服务；再者，一名合格的话务员，她的主核心就是对客户的态度·在工作过程中，应保持热情诚恳的工作态度，在做好解释与回访工作的同时，要语气缓和，不骄不躁，如遇很难解释或很难处理的问题时，要保持耐心，悉心向客户说明原因，尽量博得客户们的谅解，直到客户满意为止，始终信守“把微笑融入声音”，把真诚带给客户的诺言·这样，才能更好地让自己不断进取·

  作为xxx话务员，首先是要有最热情的工作服务用语，在受理各项业务中尽量做到快捷而且准确的派单给相关部门尽快处理，竭尽所能直到客户满意为止·总而言之，要做一名合格的话务员，应具备严谨的工作作风、热情的服务态度、熟练的业务知识、积极的学习态度，耐心地向客户解释，虚心地听取客户的意见·不断学习提高自己的心理素质，提高并熟练掌握自己的业务知识，遇到问题，冷静面对！

  以上是我入职以来的心得体会，现在的我还只是一名新进人员，我认为自己做得还很不够，在很多方面还存在欠缺，因此，很多地方都需要不断改进·在今后的工作中，我将不断努力学习，不断进取，总结经验教训，取长补短，让自己成为一名合格的话务员·

  我认为作为一名普通的话务员，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。以下是我的工作总结。

**企业便民热线半年工作总结22**

1、中心将进一步推进深化行政审批制度改革和行政服务创新，积极梳理、规范行政审批事项，优化审批流程，提高办事效率，完善乡、村二级联动的行政服务体系，提升行政服务效能。

2、优化审批流程

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找