# 公司话务员个人年终工作总结(三篇)

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2024-12-11

*公司话务员个人年终工作总结一我在xx公司任职客服话务员。x个月的工作，使我对客服工作有了必须的了解和认识。现就将我的感想及对客服工作的认识作如下总结：1.客服人员所需的基本技能及素质要求：客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好...*

**公司话务员个人年终工作总结一**

我在xx公司任职客服话务员。x个月的工作，使我对客服工作有了必须的了解和认识。现就将我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

1.客服人员所需的基本技能及素质要求：客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟

通潜力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

2.作为客服人员，需要必须的技能技巧：

(1)学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是应对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不一样，人生观、世界观、价值观也不一样，所以客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2)不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。可是客户服务人员务必要注重自我的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在移动公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内务必做来源理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3)勇于承担职责。客户服务人员需要经常承担各种各样的职责和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸职责。客户服务是一个企业的服务窗口，就应去包容整个企业对客户带来的所有损失。所以，在客户服务部门，不能说这是那个部门的职责，一切的职责都需要透过客服人员化解，需要勇于承担职责。

3.作为客服，需要必须的技能素质：

(1)良好的语言表达潜力。与客户沟透过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

(2)丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅仅能跟客户沟通、赔礼道歉，并且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最期望得到的就是服务人员的帮忙。所以，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

(3)要学会换位思考，我们在思考自已利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考能够平衡工作情绪，提升自身素质。

**公司话务员个人年终工作总结二**

20\_年已经接近年尾，细细回想，我来到总站，来到话务班已经一年半的时间，从一名战战兢兢什么都不懂得小学员，到此刻能够独立果断的应对问题，这期间自我成长成熟了很多，同时也看到了自身存在的不足。总结如下：

这一年来，我的业务技能有了很大的提高，能够独立完成日常工作。同时也能努力完成领导交代的其它工作任务，进取参加站上及科室组织的各项培训和学习，工作之余能进取走出车站，“三进一上”对总站的班次情景进行宣传营销。

在工作中，身边的同事都是我的教师，同事刘姐干练的做事风格和灵活的服务技巧，王姐淡定优雅的气质和耐心细致的解答，小扈熟练的业务知识和幽默的阳光心态，李娜的勤奋好学和开朗乐观，冯姐的认真仔细和严谨态度等等，都在不知不觉中影响着我，让我不断的学习和提高。我深知，自我还有很多的不足，可是，我有信心会做的更好。

尽管在这一年的努力中有了一些提高，可是还存在着很多的不足，以下几点有待提高：

一、工作心态不够稳定。遇到个别旅客的来电时，在回答咨询时语气欠佳，没有耐心。

二、工作中缺乏总结。工作后不能及时梳理和总结，缺少工作目标。

三、工作不够活力主动。工作中缺少活力，安于现状，创造力不足。能够认真完成工作任务，可是缺少主动承担新工作的进取性。

针对工作中自身存在的不足，将在今后的工作中不断改善，做好以下方面：

一、调整心态，加强耐心。在今后的工作中适当调整自我的心态，多站在旅客的角度想问题，寻找最适合自我的工作方法，用心微笑，真诚服务，真正做到把旅客当朋友，争取能够尽善尽美的解答每位旅客的咨询来电。

二、注重细节，加强沟通。工作中注重服务细节，规范服务用语，宣传总站全面到位。加强与同事之间的交流，及时发现自身不足，学习工作经验。

三、及时总结，不断积累。对工作中出现的问题及时分析，不断改正，善于整理，总结经验，加强处理问题的本事。多学习身边同事好的工作方法，取长补短，不断完善自我的工作，为今后工作创造条件。

四、提高主动服务意识，主动承担工作任务，多为自我的部门提好的提议，进取参加各项活动。

记得自我刚来面试的那天，李站对我说：“车站的工作贵在坚持，看似简单，可是能够坚持在每一天把每一件小事都努力做到最好其实很不容易。”一向认真记得这句话，未来的工作中我会更加努力，并坚持用这种归零的心态和踏踏实实从小事做起的态度认真工作。

最终，想感激客服中心每一位领导和同事，多谢你们这段时间里对自我的指导和帮忙，以后每一天的工作我都会全力以赴，加油!

**公司话务员个人年终工作总结三**

20\_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忙的同时，使我在工作方面不断探索，不断发现问题，并予以改善和完善，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20\_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，我要准确无误的供给他所需要的信息，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。应对电话咨询工作，有时心境也会低落，经过向科长和同事排解的方式，及时转变工作态度，坚持一个良好的心态为旅客服务。最终，提升自我，作为一名小组长对我来说是一种自身综合本事的锻炼，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欢乐的成长过程。

二、下半年的工作是以张总在半年述职会上提出“五不自”为主要工作资料而展开的。“五不自”的提出敲醒了我还处在上半年停滞不前的状态，让我对自我以往的工作情景进行了深刻的反省。首先，在个人工作方面，作为一名话务员，要求的不仅仅是声音要柔和、语气要亲切，还要业务知识好、沟通本事强、处理特殊事件要灵活。也明白日常工作的应知应会此刻已满足不了旅客的需求，但不肯花时间多学点，总想依靠别人，有点“拿来主义”。并且，工作中只能管好自我，能律己但不能律他人，也疏于了对服务质量的要求。经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，是大家互相阐述自我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本事。之后，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我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，使自我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景，为了使明年在各项工作上能有所提高，计划如下：1.干好本职，规范工作流程、礼貌服务、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.进取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。

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