# 最新第4季度工作总结 四季度工作报告(5篇)

来源：网络 作者：风起云涌 更新时间：2024-12-21

*第4季度工作总结 四季度工作报告一一、工程建设1.完成糖烟酒公司片区民用燃气安装工程23户;2.完成食品公司民用燃气安装工程26户;3.完成水管一期民用燃气安装工程232户;4.完成冰河园别墅民用燃气安装工程5户;5.完成警校、工商银行、农...*

**第4季度工作总结 四季度工作报告一**

一、工程建设

1.完成糖烟酒公司片区民用燃气安装工程23户;

2.完成食品公司民用燃气安装工程26户;

3.完成水管一期民用燃气安装工程232户;

4.完成冰河园别墅民用燃气安装工程5户;

5.完成警校、工商银行、农业银行民用户燃气安装工程259户;

6.完成友好花园二期民用燃气安装工程369户;

7.完成兴城庄园别墅民用户燃气安装工程52户;

8.完成保险公司民用户燃气安装工程1户;

9.完成棉麻公司民用户燃气安装工程14户;

1.安装商用户7户;

11.在建燃气工程有水管处二期、恒大中压延伸管线、五家渠水厂、青湖御园、兵团党校、怡景苑、棉麻公司、格里芬堡、公务员、贝鸟语城、贝鸟逸轩;

12.做施工方案1个，有自来水厂锅炉房、东区幼儿园、五家渠宾馆、五家渠健力宝锅炉房、兵团党校、碧水茗园一期、碧水茗园二期、清香阁、新华苑、棉麻公司;

二、工程施工及现场管理

三季度主要针对五家渠老城区燃气安装，面临很多现实问题。我们多次现场勘察，据实设计安装，尽量保持意见统一，确保安全人性化。三季度施工高峰期对于现场管理采取跟踪式管理，绝不放过每一个施工环节，工程感官质量有了很大的提高，绝大部分符合技术要求(横平竖直)，就隐蔽工程现场签证确认后予以下一工序。狠抓工程质量是三季度工程现场管理的主旨。

三、工程竣工验收

对于工程竣工验收，我们成立专项联合验收小组，对工程量和工程质量一一核实检查，确保所用材料和安装户数的准确性。

安全生产工作是生产技术部的核心工作，其它工作必须围绕这个重点进行开展，在安全生产工作中，部门常抓不懈落实责任的管理措施，因为对于燃气经营这种特种行业企业来说，只有实现了安全生产，才谈的上经济效益和社会效益。

在过去的一个月里，虽然取得了一些成绩，但工作中叶存在不足处。我相信在公司领导的正确领导下，在部门全体员工的共同努力下，我部门有信心能够完成公司下达的各项目标任务。

**第4季度工作总结 四季度工作报告二**

转眼间，今年的第四季度已经结束，接下来应该对第四季度完成的工作进行总结。下面给大家分享关于第四季度总结汇报，方便大家学习。</span

</span

20\_年四季度，在领导及同事们的帮助指导下，通过自身的努力，无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到进一步提高，并取得了一定的工作成绩，本人能够遵纪守法、认真学习、努力钻研、扎实工作，以勤勤恳恳、兢兢业业的态度对待本职工作，在岗位上发挥了应有的作用。为了总结经验，发扬成绩，克服不足，现将\_年的工作做如下简要回顾和总结。

今年的销售会计工作总结可以分以下几个方面：

一、加强销售会计工作学习，注重提升个人修养。遵守劳动纪律，团结同志，热爱集体，服从分配，对后勤工作认真负责，在工作中努力求真、求实、求新。以积极热情的心态去完成主管安排的各项工作。积极参加各项活动，做好各项工作，积极要求进步加强政治思想和品德修养。

二是认真学习销售、\_方面的各项规定，自觉按照\_的政策和程序办事。

三是努力钻研业务知识，积极参加相关部门组织的各种业务技能的培训，爱岗敬业、扎实财务会计工作、不怕困难、勇挑重担，热情服务，在本职岗位上发挥出应有的作用。

四、在销售会计工作总结之中也存在很多不足，主要表现在：

1、服务上还达不到要求，有时态度生硬，不使用文明用语。

2、在本职工作上，由于经验和专业水平不足，有很多地方做的不到位，不够熟练。

总之，在销售会计工作总结中我享受到收获的喜悦，也在工作中发现一些存在的问题。在今后的销售会计工作总结中我应不断地学习新知识，努力提高思想及业务素质。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，更上一层楼。

时光荏苒，第四季度即将过去，回首过去的一个季度，内心不禁感慨万千……时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎。回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。对于我们每一个追求进步的人来说，免不了会在年终岁未对自己进行一番“盘点”，也算是对自己的一种鞭策。我们的工作着重于公司的使命让生活更美好，秉着“以人为本”精神，围绕配合领导工作，紧跟公司各项工作部署。在公司领导教导、支持、关爱下，在各部门负责人的大力配合下，继续发扬成绩同时也克服存在的不足，现将第四季度的工作做如下简要回顾和总结。

一、负责组织公司员工的招聘工作(包括招聘岗位要求的制定/招聘渠道的决定/招聘简历的筛选/面试/录用);

二、负责办理员工的入职、请假、调动、离职手续;共入职91人，离职56人(其中9名实习生)，做好员工档案资料的建立。

三、对每一个新员工做好入职培训(培训包括药品生产质量管理规范、gmp卫生基础知识、公司管理制度、职业道德、消防安全基础知识等)及督促各部门实施完成第四季度度培训计划;录入培训汇总及个人培训明细，并做好定期培训评估。

四、核对各部门员工考勤，核对后录入月考勤给财务核实后存档。

五、对员工社保、住房公积金的增加申报等业务办理;

六、了解员工想法及做法，及时与员工进行思想和工作上的沟通，以免人员流失。

七、公司工会组织活动，积极参加活动并鼓动员工参加。

八、公司内部其它事务性工作(\_的再次注册执业药师、\_等助理工程师、\_x、\_x等生育费用报销、生育津贴、\_x的工伤等事宜)。

九、按计划完成汇总各部门周计划总结、月计划总结、第四季度度培训计划。

十、完成行政人事部、质量保证部、质量控制部门等的管理规程文件收发。

十一、协助各部门完成办公用品领用、与\_x联系共采购2台复印机(研发、行政)及2台打印机(冻干、仓库)，与联想公司联系共采购电脑5台(研发3台、质量1台、财务1台)。配合外来人员做好网络、电脑及打印机维护保养。

十二、外来客人的接待和服务。

紧张而充实的四季度已接近尾声，回顾四季度在各级领导关怀指导，各位同事的共同努力下，本着脚踏实地边干边学习较好的完成四季度公司下达的各项任务指标。现将四季度工作总结如下：

一、工程建设

1.完成糖烟酒公司片区民用燃气安装工程23户;

2.完成食品公司民用燃气安装工程26户;

3.完成水管一期民用燃气安装工程232户;

4.完成冰河园别墅民用燃气安装工程5户;

5.完成警校、工商银行、农业银行民用户燃气安装工程259户;

6.完成友好花园二期民用燃气安装工程369户;

7.完成兴城庄园别墅民用户燃气安装工程52户;

8.完成保险公司民用户燃气安装工程1户;

9.完成棉麻公司民用户燃气安装工程14户;

1.安装商用户7户;

11.在建燃气工程有水管处二期、恒大中压延伸管线、五家渠水厂、青湖御园、兵团党校、怡景苑、棉麻公司、格里芬堡、公务员、贝鸟语城、贝鸟逸轩;

12.做施工方案1个，有自来水厂锅炉房、东区幼儿园、五家渠宾馆、五家渠健力宝锅炉房、兵团党校、碧水茗园一期、碧水茗园二期、清香阁、新华苑、棉麻公司;

二、工程施工及现场管理

三季度主要针对五家渠老城区燃气安装，面临很多现实问题。我们多次现场勘察，据实设计安装，尽量保持意见统一，确保安全人性化。三季度施工高峰期对于现场管理采取跟踪式管理，绝不放过每一个施工环节，工程感官质量有了很大的提高，绝大部分符合技术要求(横平竖直)，就隐蔽工程现场签证确认后予以下一工序。狠抓工程质量是三季度工程现场管理的主旨。

三、工程竣工验收

对于工程竣工验收，我们成立专项联合验收小组，对工程量和工程质量一一核实检查，确保所用材料和安装户数的准确性。

安全生产工作是生产技术部的核心工作，其它工作必须围绕这个重点进行开展，在安全生产工作中，部门常抓不懈落实责任的管理措施，因为对于燃气经营这种特种行业企业来说，只有实现了安全生产，才谈的上经济效益和社会效益。

在过去的一个月里，虽然取得了一些成绩，但工作中叶存在不足处。我相信在公司领导的正确领导下，在部门全体员工的共同努力下，我部门有信心能够完成公司下达的各项目标任务。

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。

我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，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。

首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。

俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。曾经被这样一个故事感动：

在洪水暴虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼;“看，那是什么?”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说;“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。

但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。

那么平静，那么悲壮------于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防!

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。

众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是最高的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作积极性。

或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的客服代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加的认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，轻松上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨砾而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在客服行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

一、优质护理服务工作持续推进

1、积极支持先期开展优质护理服务运行科室的各项工作，根据工作需要设计“入院病人评估表”、“基础护理工作评估及实施记录”及“住院病人回访登记表”并投入使用。

2、11月底，召开了优质护理服务示范工作阶段总结会。

1)开展以来，的变化就是责任护士对自己所管辖的病人责任感增强、主动学习意识增强，患者及医生对患者的满意度提高。但也暴露出一些问题：主要表现为人员不足，在一定程度上影响了工作的质量;医院体制所限，缺乏适合我院绩效考核方案，护士积极性受一定的影响。

2)充分论证了内一病区、外二病区进行全科开展优质护理服务工作的可能性，于12月在以上两个病区进行了全科推广。

3、开展优质护理服务的科室护士发挥自己的聪明才智，设计了温馨的护患交流的平台，为患者表达自己的心声提供了方便，也便于护士掌握信息。

二、持续改进护理质量，保证护理安全

1、护理文书书写：

1)根据医保心电监护的记录要求，结合护理文书简化记录的总体指导方针及内科系统心电图多变的特点，重新设计专属于内科的“生命体征及监护记录单”投入使用;

2)利用各科危重病人上报单掌握重点病人，下巡指导工作，及时纠正护理记录中的不足。

2、在我院严格执行抗生素管理制度以后，加大了手术科室消毒隔离监督管理力度，落实责任，督促认真做好器械清洗记录及器械清洗质量及包装检查记录;对于查处的违规行为(如手术室裸消纱垫、纱布、针头)，除了监督其及时改正外，进行了双考核扣分。

3、通过上级部门的来院督导，对于所存在的问题进行了如下整改：

1)严格按照优质护理服务的相关标准，完善各项工作，引入患者监督机制，将优质护理服务工作做实、做深、做广。

2)加强薄弱环节的质量管理：⑴压疮管理：建立压疮管理质量的追踪机制;⑵医嘱执行时间：教育全院护理人员树立法制观念，落实执行医嘱时间的真实性与严肃性;落实责任，督促各科护士长在科内加大对医嘱执行时间的监控力度;将两人查对执行医嘱的工作落到实处;⑶高危药品管理：在药剂科的指导下，规范对所辖区域内高危药品的管理，做到掌握。

三、继续抓好护理人员的培训与考核，不断提高护士的业务素质

1、于1月底完成了对全院护士进行的24项《常用临床护理技术服务规范》及215版心肺复苏操作的抽查与考核工作，为了保证护士长的执行力度和操作效果，本次有目的地将各科护士长列入抽考人员(低年资护士长全部入选，高年资护士长单考心肺复苏)。为了监督执行的效果，护理部于11月再次深入科室进行了抽查，对执行较好的科室进行了表扬，对执行不到位的科室进行了通报批评，并给予了考核双扣分。通过本次考核，在很大程度上提高了低年资护理人员的操作水平，积极推进了优质护理工作的顺利进行，最终使患者受益。

2、于12月27、28日，利用两天下午以《临床护理实践指南》为主要考试书籍，穿插院感相关知识，完成了对全院护士的考试工作，通过此项考试，护理人员基本掌握了护理实践的工作规范及院感相关知识，对于年轻护士受益非浅。

四、抓好教学质量及安全管理

1、为实习生每月安排教学课两次，一次理论，一次操作，起到了积极的指导作用。

2、组织评教评学会一次，强调老师安全带教，做到放眼不放手;学生安全学习，有事请假，工作时严禁单独操作。

五、配合卫生局完成了每年一度的继续教育验证工作，本年度护士验证率为95%，合格率56%，较上年度有了大幅度的提高。

六、完成了20\_年护理工作总结及20\_年护理工作计划。

<

**第4季度工作总结 四季度工作报告三**

时光荏苒，第四季度即将过去，回首过去的一个季度，内心不禁感慨万千……时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎。回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。对于我们每一个追求进步的人来说，免不了会在年终岁未对自己进行一番“盘点”，也算是对自己的一种鞭策。我们的工作着重于公司的使命让生活更美好，秉着“以人为本”精神，围绕配合领导工作，紧跟公司各项工作部署。在公司领导教导、支持、关爱下，在各部门负责人的大力配合下，继续发扬成绩同时也克服存在的不足，现将第四季度的工作做如下简要回顾和总结。

一、负责组织公司员工的招聘工作(包括招聘岗位要求的制定/招聘渠道的决定/招聘简历的筛选/面试/录用);

二、负责办理员工的入职、请假、调动、离职手续;共入职91人，离职56人(其中9名实习生)，做好员工档案资料的建立。

三、对每一个新员工做好入职培训(培训包括药品生产质量管理规范、gmp卫生基础知识、公司管理制度、职业道德、消防安全基础知识等)及督促各部门实施完成第四季度度培训计划;录入培训汇总及个人培训明细，并做好定期培训评估。

四、核对各部门员工考勤，核对后录入月考勤给财务核实后存档。

五、对员工社保、住房公积金的增加申报等业务办理;

六、了解员工想法及做法，及时与员工进行思想和工作上的沟通，以免人员流失。

七、公司工会组织活动，积极参加活动并鼓动员工参加。

八、公司内部其它事务性工作(\_的再次注册执业药师、\_等助理工程师、\_x、\_x等生育费用报销、生育津贴、\_x的工伤等事宜)。

九、按计划完成汇总各部门周计划总结、月计划总结、第四季度度培训计划。

十、完成行政人事部、质量保证部、质量控制部门等的管理规程文件收发。

十一、协助各部门完成办公用品领用、与\_x联系共采购2台复印机(研发、行政)及2台打印机(冻干、仓库)，与联想公司联系共采购电脑5台(研发3台、质量1台、财务1台)。配合外来人员做好网络、电脑及打印机维护保养。

十二、外来客人的接待和服务。

**第4季度工作总结 四季度工作报告四**

一、优质护理服务工作持续推进

1、积极支持先期开展优质护理服务运行科室的各项工作，根据工作需要设计“入院病人评估表”、“基础护理工作评估及实施记录”及“住院病人回访登记表”并投入使用。

2、11月底，召开了优质护理服务示范工作阶段总结会。

1)开展以来，的变化就是责任护士对自己所管辖的病人责任感增强、主动学习意识增强，患者及医生对患者的满意度提高。但也暴露出一些问题：主要表现为人员不足，在一定程度上影响了工作的质量;医院体制所限，缺乏适合我院绩效考核方案，护士积极性受一定的影响。

2)充分论证了内一病区、外二病区进行全科开展优质护理服务工作的可能性，于12月在以上两个病区进行了全科推广。

3、开展优质护理服务的科室护士发挥自己的聪明才智，设计了温馨的护患交流的平台，为患者表达自己的心声提供了方便，也便于护士掌握信息。

二、持续改进护理质量，保证护理安全

1、护理文书书写：

1)根据医保心电监护的记录要求，结合护理文书简化记录的总体指导方针及内科系统心电图多变的特点，重新设计专属于内科的“生命体征及监护记录单”投入使用;

2)利用各科危重病人上报单掌握重点病人，下巡指导工作，及时纠正护理记录中的不足。

2、在我院严格执行抗生素管理制度以后，加大了手术科室消毒隔离监督管理力度，落实责任，督促认真做好器械清洗记录及器械清洗质量及包装检查记录;对于查处的违规行为(如手术室裸消纱垫、纱布、针头)，除了监督其及时改正外，进行了双考核扣分。

3、通过上级部门的来院督导，对于所存在的问题进行了如下整改：

1)严格按照优质护理服务的相关标准，完善各项工作，引入患者监督机制，将优质护理服务工作做实、做深、做广。

2)加强薄弱环节的质量管理：⑴压疮管理：建立压疮管理质量的追踪机制;⑵医嘱执行时间：教育全院护理人员树立法制观念，落实执行医嘱时间的真实性与严肃性;落实责任，督促各科护士长在科内加大对医嘱执行时间的监控力度;将两人查对执行医嘱的工作落到实处;⑶高危药品管理：在药剂科的指导下，规范对所辖区域内高危药品的管理，做到掌握。

三、继续抓好护理人员的培训与考核，不断提高护士的业务素质

1、于1月底完成了对全院护士进行的24项《常用临床护理技术服务规范》及215版心肺复苏操作的抽查与考核工作，为了保证护士长的执行力度和操作效果，本次有目的地将各科护士长列入抽考人员(低年资护士长全部入选，高年资护士长单考心肺复苏)。为了监督执行的效果，护理部于11月再次深入科室进行了抽查，对执行较好的科室进行了表扬，对执行不到位的科室进行了通报批评，并给予了考核双扣分。通过本次考核，在很大程度上提高了低年资护理人员的操作水平，积极推进了优质护理工作的顺利进行，最终使患者受益。

2、于12月27、28日，利用两天下午以《临床护理实践指南》为主要考试书籍，穿插院感相关知识，完成了对全院护士的考试工作，通过此项考试，护理人员基本掌握了护理实践的工作规范及院感相关知识，对于年轻护士受益非浅。

四、抓好教学质量及安全管理

1、为实习生每月安排教学课两次，一次理论，一次操作，起到了积极的指导作用。

2、组织评教评学会一次，强调老师安全带教，做到放眼不放手;学生安全学习，有事请假，工作时严禁单独操作。

五、配合卫生局完成了每年一度的继续教育验证工作，本年度护士验证率为95%，合格率56%，较上年度有了大幅度的提高。

六、完成了20\_年护理工作总结及20\_年护理工作计划。

**第4季度工作总结 四季度工作报告五**

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。

我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，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。

首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。

俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。曾经被这样一个故事感动：

在洪水暴虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼;“看，那是什么?”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说;“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。

但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。

那么平静，那么悲壮------于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防!

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。

众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是最高的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作积极性。

或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的客服代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加的认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，轻松上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨砾而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在客服行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

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