# 最新话务员年终个人工作总结(6篇)

作者：落花成痕 更新时间：2025-02-12

*话务员年终个人工作总结一客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通潜质、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。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...*

**话务员年终个人工作总结一**

客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通潜质、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。

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，需要包容和明白客户。客户的性格不一样，人生观、世界观、价值观也不一样，因此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。客户服务人员不好轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员务必要注重自己的诺言，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。因此，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。

1、良好的语言表达潜质。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，而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。因此，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。

**话务员年终个人工作总结二**

有人说时间飞逝如光箭，此刻我最终体会到了。不知不觉中我都来公司一年多了，为了更好的促进工作，我现将这一年来我个人工作总结如下：

经过紧张的全体话务员的培训后，我们最终能够单独的上岗了。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，我认为还应当注意以下几点细节，要自我在实践中不断完善自我。在这一年多的时间了，也取得了必须的成绩，得到了小部分市民的肯定和表扬，当然我们不能所以而沾沾自喜，需要做的是再接再厉，继续用我们的热情来帮忙到更多的市民。

1、进取主动性不够，有些自我明明白不懂的东西必须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，另一方面给自我的工作带来了困扰，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。

2、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，可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，把他们的事当成自我的事，尽力帮忙跟催的话，也许市民对我们的满意度会更高一点。

3、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，了解的人不是异常的多，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异常的满意，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，也许他们也有自我的难处，可是这就是工作的弊端，不是我们为自我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。

我们工作的一个基本特点就是与来电人互不相见，经过声音来传达讯息，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。所以，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调简便，用词规范、得当，给来电人愉悦的感受，让来电人被我们的简便愉悦所感染，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。在这一年多的工作中，我发现自我越来越喜欢这份工作了。在今后的工作里，我相信自我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。严格要求自我：没有最好，仅有更好。我清楚明白自我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！

**话务员年终个人工作总结三**

斗转星移，进入xx已快一年，我一直从事话务员工作，在这段时间里目睹了也参与了公司的发展和制度的日臻完善，作为一名桂龙人，由衷的感到自豪。xxxx年的工作经历，自己对客服的工作多少积累了一些认识和体会。现总结如下：

俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，在信息中心日常工作中，首先必须遵守好每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。这不仅有利于工作，有利于自身的提高和发展，更让我能尽快适应新环境、新工作的氛围。

话务员工作的一个基本特点就是与顾客互不相见，通过声音来传达讯息，所以面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名新进的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着xx公司的形象。因此，在电话中要做到语气平和，语调轻松，用词规范得当，给乘客愉悦的感受，让顾客被我们的诚信、愉悦所感染，使我们的服务深入人心。

俗话说“造烛求明，学习求理”，只有不断地去学习与汲取，自己才能进步、才能更快的成长起来，这正是“学无止境”的道理。只有不断学习，掌握专业只是，才能弥补不足，从容应对各种各样的挑战。只有不断学习，才会有扎实的理论功底，才会有能力去辨别事物的真伪，提高自身修养，成为一名优秀话务员，为企业做出更多的贡献。

团结就是力量，这句话至今是许多企业里的座右铭。团结，一切困难都可以迎刃而解。一个团队如果不团结就是一盘散沙。正如我们信息中心，我们每周都会通过周会的形式，把大家在平时的日常工作中找到的经验、方法与其他同事一起分享，遇到的典型案例与大家分析探讨，共同进步，团结互助。

总的来说，这一年我还没能很好地摆正自己的位置和心态，因为我接触话务员行业的时间不长，以前x年的社区工作让我拥有了较强的应变能力，但是不够重视日常规范，在以后的工作中还需进一步端正态度，严格要求自己，完成领导安排的各项工作。

这个一年来接听顾客来电，从开始吞吞吐吐，到后来能流利应答，让我明白信息中心服务不仅仅是在行动上表现出来，一句礼貌的问候、一声诚挚的歉意，也能让顾客感受到我的积极处理问题的态度，以及优质的服务。不要以打工者的心态来对待自己的工作，只要付出了多倍的努力，从一点一滴点滴做起，充满激情的与企业共成长，这就会成就了自己的一番事业。

**话务员年终个人工作总结四**

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。

作为公司职员要遵守公司的规章制度，俗话说：“没有规矩不成方圆”。毋庸置疑，我们在日常工作中，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。上个月我们的工作纪律、工作的积极心和工作心态有所调整，都比前都进步了很多，我相信我们还会做得更好。

表情、语气愉悦。话务员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。上个月我们的行为规范有所提升，能够把行为规范综合应用到外呼中，所以我们的总体成绩很不错，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，让客户被我们的诚信、愉悦所感染，使服务深入人心。

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。

电话服务在酒店对客服务中扮演着重要角色，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能，体质高效地为客人提供服务。可以说，电话是对客服务的桥梁，话务员是“只听其悦耳声，不见其微笑声”的幕后服务员。因此，话务员必须具备较好的素质。

1)齿清楚，语言甜美，耳、喉部无慢性疾病。

2)写迅速，反应快。

3)工作认真，记忆力强。

4)较强的外语听说能力，能用三种以上外语为客人提供话务服务。

5)有酒店话务或相似工作经历，熟悉电话业务。

6)熟悉电脑操作及打字。

7)掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息。

8)有很强的信息沟通能力。

话务服务的基本要求：

电话服务在酒店对客服务中扮演着很重要的角色，每一位话务员的声音都代表着“酒店的形象”，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能、优质高效地为客人提供服务。使客人能够通过电话感觉到你的微笑、感觉到你的热情、礼貌和修养，甚至“感觉”到酒店的档次和管理水平。：

1)电话转接及留言服务：之后再来话。

4)报警电话的处理：

a.接到火警电话时，要了解清楚火情及具体地点。

b.通知总经理到火灾区域。

c.通知驻店经理到火灾区域。

d.通知工程部到火灾区域。

f.通知保安部到火灾区域。

g.通知医务室到火灾区域。

h.通知火灾区域部门领导到火灾区域。

进行以上通知时，话务员必须说明火情及具体地点。

5)叫醒服务：

程序与规范：

a.话务员对每一个来自在酒店内部的叫醒须重复、确认。

b.在叫醒记录本上，清楚地记录叫醒日期、房号、时间及记录时间、话务员工号。

c.及时将叫醒要求输入电脑，检查屏幕及打印机记录是否正确。

d.夜班话务员须将叫醒记录按时间顺序整理记录在交接班本上，注明整理、输入、核对人并签字。

e.在当日最早叫醒时间之前，先检查叫醒机是否工作正常，打印机是否正常打印，如发现问题，应及时通知信息中心。

f.叫醒服务要求时间准确，话务员要用中英文亲切自然地向客人问好，告之叫醒时间已到。

g.话务员须注意查看叫醒无人应答的房间号码，及时将这些房号通知客房服务中心，并清楚地记录在交接本上。

a.话务员转接电话时，首先必须认真聆听完客人讲话再转接，并说“请稍等”，如果客人需要其它咨询、留言等服务，应对客人说：“请稍等，我帮您接通x部门”，话务员接转电话过程中，必须给予客人适当的说明。

b.在等候接转时，播出悦耳的音乐。

c.接转之后，如对方无人接电话，铃响半分钟后(五声)，必须向客人说明：“对不起，电话没有人接，请问您是否需要留言?”。需要给房间客人留言的电话一律转到前厅问讯处。另外，所有给酒店管理人员的留言(非工作时间或管理人员办公室无人应答时)，一律由话务员清楚地记录下来(重复确认)通过寻呼方式或其它有效方式尽快将留言转达给酒店管理人员。

**话务员年终个人工作总结五**

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，现将本年度的工作总结如下：

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；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。

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、xx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。

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。

班组文化建设方面。在xx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xx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xx主任进行沟通，确定xx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xx主任的提醒下，将近期车站及各部门开展的活动，发到xx，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。

作为一名话务员，近期有点懒，写的稿件也比以往少，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。在话务员总结会上也认识到自己与优秀话务员地差距，将在今后的话务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。

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。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。对科室xx的更新做好监督。将同事写得比较好的文章收集起来，推荐给主编。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。

新的一年即将来临，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。

**话务员年终个人工作总结六**

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：

1、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。

2、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。

3、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。

4、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。

5、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。

6、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。

7、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xx话务员。

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