

话务述职报告总结 话务员述职报告示例(汇总5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

话务述职报告总结篇一

我叫，毕业于湖南第一师范中文专业[]20xx年10月至12月，我在长沙移动公司10086任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了必须的了解和认识。现就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。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，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。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。

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，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，我们在思考自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户且最有力的办法，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。

话务述职报告总结篇二

我叫陈一文，毕业于湖南第一师范中文专业□20xx年10月至12月，我在长沙移动公司10086任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了必须的了解和认识。现就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。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，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。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。

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，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，我们在思考自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户且最有力的办法，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。

话务述职报告总结篇三

20xx年初我很荣幸×客户服务中心一员从进入客服中心之日起我把客服中心视同家中心每一位员工都是亲人，不论是公司正式员工还是聘用员工无论是年纪大员工还是刚进入社会女孩她们性格、兴趣我了如指掌她们喜怒哀乐都让我牵挂在心相互信赖无话不谈在沟通中她们倾诉委屈释放压力在放松中调整心态保持阳光心情她们眼中我不仅是中心负责人更是她们工作和生活导师我常与她们分享工作和人生快乐心法：即做人要有品德做事要有品质生活要有品位指导年轻员工怎样去工作如何去生活真正让员工感受到工作快乐从而把握着幸福生活需要。

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生财富！我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员！

一、注重客服中心服务理念和团队文化建设努力创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发

每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

×号在公司团队建设中是难度系数单位中心员工年龄差别大用工方式不统一薪酬待遇偏低工作烦琐压力大个人素质要求高而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭“客服中心是防火墙话务员是灭火器”这是×号日常工作真实写照常戏称“客服中心对外是矛盾汇集中心对内是克服困难中心”事实确如此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力?怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响?通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义我认为:有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在×号日常管理中工作中将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁:面对市场面对客户所呈现必须是已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信!

二、细化基础管理量化绩效指标营造了公平、公正、公开考核氛围

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中心日常管理工作简单概括。

以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公平看待他人限度发挥员工工作积极性营造了积极向上、争先创优竞赛氛围。

此致

敬礼！

x年xx月xx日

话务述职报告总结篇四

大家好，我是xx□以下是我的述职报告：

一、提供一站式服务形象

不再存在“踢皮球”的现象，不会把客户的电话转来转去，最后不了了之。

二、提高工作效率

有效地减少通话时间，降低网络费用，提高员工/业务代表的业务量，在第一时间内就将来话转接到正确的分机上，通过呼叫中心发现问题并加以解决。同时，自动语音应答系统可以将企业员工从繁杂的工作中解放出来，去管理更复杂、直接和客户打交道的业务，提高了工作效率和服务质量。

三、开源节流

呼叫中心统一完成语音与数据的传输，用户通过语音提示即可轻易地获取数据库中的数据，有效地减少每一个电话的时长，每一位座席工作人员在有限的时间内可以处理更多个电话，大大提高电话处理的效率及电话系统的利用率。

四、提高客户服务质量

自动语音设备可不间断地提供礼貌而热情的服务，即使在晚上，您也可以利用自动语音设备提取您所需的信息。而且由于电话处理速度的提高，大大减少了用户在线等候的时间。

五、留住客户

提供客户分析、业务分析等工具，帮助您判断最有价值客户，并奖励您的老客户，找出客户的需要并满足他们的需要，从而提高客户服务水平，达到留住客户的目的。

六、带来新的商机

理解每一个呼叫的真正价值，提高效率，增加收益，提升客户价值，利用技术上的投资，可更好地了解您的客户，密切您与客户的联系，使您的产品和服务更有价值。尤其是从每一次呼叫中也许可以捕捉到新的商业机遇。

再多说一句跟新人相关的话题。今天在座有很多企业呼叫中心的初级、中级管理者。对新人的看重，我个人认为是符合模糊管理理论的。一家公司的新人进入公司，不管安排在什么岗位，他总是一个最脏、最乱、最差、最不起眼的岗位上。要是命好，他有一个师傅。命不好，基本靠个人奋斗。如果有个人魅力，可以掠夺一些资源帮助他顺利度过前半年的适应期。这种情况和蘑菇的生长情况是非常像的。蘑菇也是最阴暗、最不起眼的地方长起来，长好了被人卖掉，长不好就烂在森林里。所以，不要叫我们的员工，尤其是新员工输在起跑线上。因为他是我们的未来。

如果没有一个自我释放的能力，抗打击能力不强，生活和工作就没有办法平衡。育，很多企业都已经做得很好了。留，创造机会、有诺必践。作为管理者，有诺必践是最应该修的一堂课。我们一些聪明管理者容易犯一个错误，就是喜欢承诺，而且承诺得有时间、地点、头头是道，但最后做不到，这样做不到人就流失了，也没有好话。

文档为doc格式

话务述职报告总结篇五

尊敬的各位领导，各位同事：

大家好！

在新年即将来临之际，我提前祝大家新年快乐。

非常高兴能够和大家共聚一堂共同参加**年的年终述职大会，也非常感谢公司能够提供这样一次机会和这样一个平台，给我这次报告一年来工作的机会。20xx年即将过去，一年的工作和学习的时间并不算太长，但我得到大家的支持与帮助实在是太多，相比之下自己所付出的又实在是太少，深感汗颜！在此我对公司各位领导及同事们在过去的日子里对我的关心与支持深表谢意。参加今天的述职大会是我人生经历中的第一次，不妥之处敬请领导批评指正：

一年前，带着渴望与期盼，激情与梦想，我来到了抚州分公司，从进公司的那一刻起，我便告诉自己，一定要好好干，不辜负各位领导对我的期望。进入公司的时候虚心向同事学习、请教，在工作中我严格要求自己要尽快的尽入角色，更好的为客户服务。20xx年是公司改革的一年，也是我人生又一个转折的开始。现将这一年的思想、工作情况做一简要的总结。

(一) 客户服务工作

目前我的岗位是窗口，窗口的重点是在于服务，直接面对客户，深深的觉得自己身肩重任。作为企业的门面，企业的窗口，代表的是企业的形象。这就要求我们在与客户直接接触的过程中都应态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、正确。让每一个来到我们公司的客户都能够感触的到我们的用心服务及微笑服务。过去的工作中，真正领悟到什么才是客户最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为客户服务奠定了良好的基础。在工作中除了天天要做好的客户来电、来访的接待及客户的来办理的一些业务外，，还有些公司优惠的，碰到一些态度不好的客户，往往一些客户不是能够很好的沟通，就会吵闹，说什么话的都有，所以这时候就要求我们一定要冷静，要设身处地的为客户着想，以十二分的耐心及做好客户的解释工作。

(二) 销售工作

作为市场部的一员，刚刚进入公司的时候就参与了客服部开业的整个过程，策划——宣传——派驻。从事销售工作，在好灶具的销售的同时，首先就要对产品有一个很好的了解，这样我们才能向顾客宣传我们的产品，给顾客传达正确的信息。在刚开始销售的时候，由于业绩并不是很好，整个灶具的销售不是很理想。因此，在经过公司领导商议后为了能够更好的提高灶具的销售，也为了方便顾客业务的办理，我便成了派驻在小区宣传的第一人。为了这次的进驻，在此之前我也做了一些相关的工作，我以为这是领导给我的一个问卷，也是一个展现自我价值的机会，却没有想到交给领导的是一张不及格的答卷。

这样的一张答卷，让我真的很惭愧。痛定思痛，我发现在这次的销售中，虽然有些客观原因，但还是有部分来自自身原因，我与客户的沟通方式比较直接，不太会“引客入境”，以为一个好的销售人员不需要太多的技巧，要害是你能不能

用真诚去打动客户。我相信这句话是没错的，在以前也认为确实凭借着亲和力和真实、诚意便可以与顾客顺畅交流，至于顾客心态的多样化却没有认真去想过。在碰到的顾客多了以后，才发现自己对顾客的心理了解的还不够深，有些时候反而被客户的思想给带着走，我想这与我经历太浅、个人性格也有关。我个人偏向比较直率的沟通方式，不善于迂回地向客户讨巧。在日后的工作中，我想要加强自己销售风格的变换尝试，适时运用恰当的方式方法完善自己在销售方面的能力。这就要求自己平时要多看些书籍，勤练内功，提高个人的专业知识和销售技巧，对于我一个销售人来说，勤练内功和提高专业知识、技巧更是必要的。

在这一年来让我领悟最深的东西不是对销售员工作的心得，也不是个人成长的感悟，而是看到身边的同仁们对企业文化的认同和实践，让我对这种文化肃然起敬，要求自己去理解、感触并遵循这种文化的所倡导的心态和行动规范。真诚的对待自己的工作和周围的每一个人，以友善之心面对自己从事的每一件小事，对待每一个顾客，要以力求精致的态度为自己的目标，尽自己最大努力去力求向完美的结果靠近。我想这些对年轻人来说，都是一种激励和鞭策，走在这条道路上的所有人都会在“真诚、善意、精致、完美”这八个字里面找到人生价值的所在。

我的述职完毕，谢谢大家！