

2023年年度话务员个人总结(优秀8篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

年度话务员个人总结篇一

我很久没当接线员了。和很多老兵相比，我是个新手。但这不能成为我可以不如别人的理由。相反，我越是这样做，就越是要花比别人更多的精力和时间去学习，才能跟上大家的步伐。刚开始在__平台上工作的时候，凭着自己的努力、努力、拼搏的态度，不仅熟悉了语音平台的操作和处理流程，还深刻理解了__设备的整个操作流程，让我在工作中更加得心应手。

但是作为一个大众服务窗口，作为一个普通的客服代表，我需要了解一些简单的技术和专业知识，更重要的是，我需要和客户沟通，回答他们的询问和疑问。所以我更需要的是掌握全面的业务知识和良好的服务沟通能力。在平时的工作中，学习各种新发布的新服务、新知识、新活动，充分理解它们的精神并牢记在心；对于一些基本的商业知识，我经常翻来覆去的看，让自己学旧知新，熟能生巧。如果说商业知识是做菜的原料，那么良好的服务和沟通能力就是技艺高超的厨师。只有烹饪技巧高超，原料才能表现出良好的品质和味道。服务也是如此。如果你没有很好的语言能力和沟通能力，如果你懂得多，掌握的比较全面，那就只能茶壶里煮饺子了。所以我积极参加各种服务知识培训，在网上学习相关的服务和沟通技巧，并应用到服务工作中。

专注于客户服务和诚信服务，海尔总裁张瑞敏有一句名言：

在同等条件下，良好的服务可以赢得客户或“创造”客户；糟糕的服务可能会失去或“摧毁”客户。诚信是一种资源，是一种资本，是优质服务的灵魂。作为客服中心的一名普通员工，我会做更多的事情，认真寻找差距，学习其他“满意度窗口”的先进经验，借鉴别人的长处弥补自己的不足，让自己在客服中心蓬勃成长。我们将以“树立人民满意的窗口号”为旗帜，以“您的满意是我的追求”为口号，坚持“以群众为中心，以市场为导向，以人民满意为目标”的原则，做好优质服务。自我管理，严格执行服务大众、贡献社会的思想，办实事、为民做好事；以客户为中心，不断提高服务质量；确保19项文明服务的日常用语，如“请”、“你好”、“有什么事吗”、“有什么事吗”、“请稍等”等。可以使用，并且严禁使用“禁用语言”服务；微笑服务，给顾客留下亲切、热情、语气柔和的好印象。同时，注意各种规章制度的执行，除了做好学习让大家认识和记忆外，还要注重执行。强化内部素质，塑造外部形象，做好业务技能培训。为了满足“服务模式”的要求，我们应该定期利用下班后的时间组织业务知识学习，开展岗位培训活动，不断提高业务技能。同时，做好“传播、帮助、领导”新同志工作，争取共同进步。随着自身质量的不断提高，我们也以卓越的服务建立了卓越的服务品牌。

在与来电者交谈的最初几分钟，我认真听取了来电者的信息，保持了礼貌的态度，提高了工作质量。如有投诉和反馈，需要了解来电者的所有要求，准确理解来电者的意思，把握问题中心，尽量避免谈论无关紧要的事情，并做好相关记录，方便日后与用户联系，保障正常工作状态。事后还要做好回访工作。当用户表达不满时，要认真仔细的告诉用户，尽可能的为用户排除问题，为客户着急，想想客户的想法。

在不断的学习中，我发现我的生活丰富了很多，也很精彩。我一沉默就变得叽叽喳喳，以前总是被人遗忘，被大家认可。但是由于性格缺陷，也错过了很多机会。所以，在新的一天，我会再接再厉，做得更好。

时间过得真快。转眼间，我在__客服中心忙了半年多。回顾过去，展望未来，回顾过去的半年，从别的山上取石头，对我来说，没有最好，只有更好。

年度话务员个人总结篇二

有人说时刻飞逝如光箭，此刻我最后体会到了，不知不觉中我都来公司一年多了，在20xx年里，本人在公司各级领导的正确领导下，在同事们的团结合作和关心帮忙下，较好地完成了这一年的各项工作任务，在业务素质和思想政治方面都有了更进一步的提高。为了更好的促进工作，我现将这一年多来我个人工作总结汇报如下：

在刚进公司那时，一向都是在紧张的学习服务用语和普通话的加强练习。都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。可其实我们每一天并不需要做多么多么大的事情，只要我们把自已工作上的每一个细节都坚持细心做好了，就是一件很了不起的事了。作为新来的我，我首先感谢我的同事对我的关心和照顾，使我对我的工作越来越有信心。

但是，往往好多事情我们都以为一切只要开始了，只要什么都准备好了，一切就不会有问题了，但是结果却总不是我们想象中的那么好。平时几个同事一齐工作的时候，都觉得足够了，不会有问题了。刚开始的时候，或多或少的有些紧张，而一紧张就会有时忘记了导语。还好自己及时调整过来。后面跟新来的同事们交流和老同事们请教时才知道，原来多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧张的。因此，我觉得，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。我也绝对不会允许自己这么简单的事情都不能做好，坚信自己必须能行！之后，我每次坐在电话前面的时候就深呼一口气，然后调整好心态，慢慢的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。我坚信这并不会影响我日后的工作，我坚信我必须会一向坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并发奋做好自己的本份工作。

俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先务必遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范除此之外，我认为还就应注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

在商品经济时代的这天，时刻就是金钱，因此我们更就应为客户、为自己节省宝贵的时刻。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

。我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，透过声音来传达讯息，因此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，给客户愉悦的感受，让客户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。

我接触话务员的时刻不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我能够比别人差的理由，相反，越是正因这样，我就要付出比别人更多的精力和时刻来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

年度话务员个人总结篇三

有人说光阴似箭，现在我终于体会到了。不知不觉在公司已经半年多了。为了更好地推进我的工作，现将我个人半年来的工作总结报告如下：

6月17日，经过所有操作人员的紧张训练，终于可以单干了。俗话说，没有规则，方圆是不可能实现的。毫无疑问，在我们的日常工作中，首先要遵守公司的每一条规章制度，执行

每一个工作流程，记住每一句标准语。除此之外，我觉得还应注意以下细节，在实践中不断完善自己。

半年来取得了一些成绩，得到了少数市民的肯定和好评。当然，我们不能自满。我们需要做的是再接再厉，继续用我们的热情去帮助更多的市民。

当然，作品中也有许多不足之处：

第一，主动性不够。有些你懂不懂的事情一定要等到市民来咨询，这样一方面浪费市民的时间，另一方面也给你自己的工作带来麻烦。因为平时来咨询的人都不耐烦，如果你能直接回答市民，就不用大费周章了。所以有时候，你必须在为时已晚之前学会一切。

二是不懂得感同身受，为大众着急。有时候市民反映的问题很棘手，但是光靠我们自己的力量往往远远不够。如果我们所做的只是向有关部门汇报而不去催促，这个事情可能就是一个等待，也可能在可预见的未来石沉大海。所以，如果我们能站在市民的角度，把他们的事当成我们自己的事，尽力帮助和督促他们，或许市民对我们的满意度会更高。

第三，威慑力不够。当然，这不是个人力量可以解决的。我们在帮助市民解决问题的时候，总会遇到这样或那样的问题。我觉得可能是因为这个平台是新搭建的，了解的人不多，不知道我们这个平台的重要性。当我们需要一些部门配合做事的时候，往往得到的答复都不是特别令人满意，给我们的工作进度造成了很大的困扰。当然，我们没有权利指责他们。也许他们有自己的难处，但这是我们工作的弊端。不是我们为自己对工作的不满意找借口，而是我们希望大众有时候能体谅我们。也许这会给我们的工作带来信心。

我们工作的一个基本特点就是不和打电话的人见面，通过语音来传递信息，所以我们的面部表情，语气，语调就更重要

了。虽然我是一个普通的操作员，但是我知道我的一举一动，一言一行都代表着我们公司的形象。所以，在电话中，一个优秀的接线员一定是面带微笑，语气平和，语气轻松，用词规范得体，给来电者一种愉悦的感觉，让来电者被我们的轻松愉悦所感染，让工作做得更好。从我走上岗位的那一刻起，我就下定决心要做一名合格优秀的经营者。说起来，做经营者容易，做优秀的经营者难。千里之行始于足下。我从小事中学习，我从小事做起。

大家都说，想做好一件事，首先要热爱它。在这半年多的工作中，我发现我越来越喜欢这份工作。在以后的工作中，我相信我会遵守公司的每一条规章制度，做好操作员的工作计划，执行好每一个工作流程，记住每一句标准语。严格要求自己：没有，只有更好。

我知道我离成为一名优秀的话务员还有很长的路要走，但我相信我会在以后不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好！

年度话务员个人总结篇四

我在xxxx公司任职客服话务员□xx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：

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。

- 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xxxx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。

年度话务员个人总结篇五

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20xx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。

年度话务员个人总结篇六

得小学员，到现在可以独立果断的面对问题，这期间自己成长成熟了很多，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，积极参加站上及科室组织的各项培训和学习，工作之余能积极走出__，“三进一上”对总站的班次情况进行宣传营销。

在工作中，身边的同事都是我的老师，同事_姐干练的做事风格和灵活的服务技巧，_姐淡定优雅的气质和耐心细致的解答，__熟练的业务知识和幽默的阳光心态，__的勤奋好学和开朗乐观，_姐的认真仔细和严谨态度等等，都在不知不觉中影响着我，让我不断的学习和进步。我深知，自己还有很多的不足，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进步，但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、工作不够激情主动。工作中缺少激情，安于现状，创造力不足。能够认真完成工作任务，但是缺少主动承担新工作

的积极性。

针对工作中自身存在的不足，将在今后的工作中不断改进，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己的心态，多站在旅客的角度想问题，寻找最适合自己的工作方法，用心微笑，真诚服务，真正做到把旅客当朋友，争取可以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，加强处理问题的能力。多学习身边同事好的工作方法，取长补短，不断完善自己的工作，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，多为自己的部门提好的建议，积极参加各项活动。

记得自己刚来面试的那天，_站对我说：“_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。”一直认真记得这句话，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。

最后，想感谢客服中心每一位领导和同事，谢谢你们这段时间里对自己的指导和帮助，以后每一天的工作我都会全力以赴，加油！

年度话务员个人总结篇七

做客服，人说“这是在做吃力不讨好的事”。确实，客服需要处理的事有时是那么琐碎，每天忙忙碌碌，每天都会碰到各种各样的客户，礼貌的，粗鲁的，感谢的，生气的，讲理的，不讲理的，打错电话的……刚开始的时候，每天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变得沉重，笑不出来；被客户表扬了，马上轻快起来，热情而周到。想想这是很不成熟的表现。所幸我得到周围很多同事们的帮助，使我慢慢成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话，对客户所提出的问题，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意识到除了有热情的态度之外更应该有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答客户的问题。于是，我养成了利用工作之余的时间来熟悉业务知识与做疑难问题记录的习惯。记得当初接线时，我遭遇很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的问题，甚至遭遇到客户的投诉，我的心情在很长一段时间内都处于最低谷。但是，我没有因此而放弃自己，而是一直在寻找弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力，我终于没令自己失望，荣获“优秀话务员”的称号，得到大家的认可和赞许。

记得有一天晚上接到一个客户电话，说他家的小灵通被抢，要马上报停，但是报不出机主是他爱人的身份证号而被话务员委婉拒绝，并告知只能明天到营业厅去处理。我接到他的电话时他的心情显得颇为激动，显然他是多次打入过。没有值班长在场，怎么办？严格遵守规章制度是我们的准则，但用户的利益这时可能也会受到损失。用客户的话说“我以人格担保”这样的话时，我马上说：“先生，我相信您...”并详细记下他个人的身份证号，并告知其明天到营业办理后续事项。用户真诚道谢。这件事给我很深的感触。当处理一件棘手又敏感的问题，当客户利益和公司规章制度发生矛盾时，又不损害公司利益情况下，我们是多为用户考虑还是害怕担

当一些责任?是用看似不会出错的正当理由推辞还是灵活处理,敢于承担一些责任?做一名客服人员绝不是单纯做完一件事。要把一件做好,考虑周全,拿捏准了,这是要费工夫去努力的。所谓为客户着想,替客户分忧,达成客户心愿,绝非口上那句“先生,您的心情我能理解”就可以完成,而是需要们具有敢于承担责任的责任心和善于分析和处理的判断力和执行力才能真正为客户完成心愿,提升我们公司的服务质量和形象。这对于每个从事客服行业的人来说不论在体力和智力方面都是一个挑战,然而这样的挑战使得我的人生变得精彩而充实。

做一名合格的客服人员,我想仅做好业务工作是远远不够的。平时我会学习与工作有关的书籍,如《销售心理学》,《市场服务营销》《电话营销》等,与同事讨论电话服务技巧有关的案例,更加充实自己。了解客户心理,使我从经验中明白“对不起”“实在不好意思”比“先生,很抱歉”来的不易引起客户的反感,一句“我们会转业务部门,或说我们会转**部门(直接说出部门名字)为您处理”比“我们会转相关部门帮您处理”更易接受,用户会感觉不是在敷衍。

我常在客服论坛上和同行们交流心得,讲述我们客服人自己的客服故事,一起探讨我们的客服未来。关注客服行业的发展,关注客服群体,关注这个群体的心理健康及心态变化,还有这个风华正茂的年轻群体的职业生涯规划 and 职业转型,关注我们客服人员的本身,了解我们自己的职业成长环境,我不觉得这比关注客户心理或者是关注社会其他弱势群体要不重要得多.这些对我们做好客服,今后以更加健稳的心态对待我们的工作是有帮助的。这对我们的企业也是有意义的我们个人应该更加要去了解.我想要做一个合格的,优秀的,有综合素质客服人员,这些都是应该关注的。

平凡的客服,不平凡的事业。我的经历是平凡的,做的事也很平凡,但每个时间阶段的工作所得,所思考的,所感悟的都是无价之宝。我想这就是我做一名中国电话话务员从事客

服工作，挑战人生的一个起点。

年度话务员个人总结篇八

进入xx人寿已经有x个年头了，真快啊！四年的时间可以发生很多很多的事情，但我依然坚守在客服这个岗位上。x年前，我还有个刚从大学毕业的职场菜鸟，以下就是为您提供的保险话务员年度工作总结。

现如今已经是一位孩子的妈妈了，周围的人和事都在发生着变化，只有我这颗爱国寿的心始终未曾动摇。所以当我还在休产假时，领导告知柜面人手已经严重不足时，我义不容辞地放弃自己年幼的孩子，交给妈妈代为抚养，自己就立马回到工作岗位上。今年年中全市的岗位竞选使得公司人员岗位大变动，我也有幸被提升为了xx县支公司客户服务中心的主办。这是领导对我工作的肯定，我也会再接再厉。当然，这就要求我对工作也要更加的有责任心，正所谓“在其位，谋其职，尽其责”，一个员工最起码的职业道德就是对工作有责任心，我也一直以此为律己。

日常工作回顾

来公司工作已经x年多，一直在客户服务中心任职，日常的工作也都是按部就班，工作模式没有多大的变化。但是公司的制度年年变，月月变，这就使得柜面的服务要做到更加到位，加上今年x评选省级文明城市，于是县里也有在进行县级文明柜面的活动。在信息科技发达，人们视觉感官强烈的x世纪，人们最在意的就是服务，很多商家都是用服务打开市场。同样作为销售为主的人寿公司，身为人寿公司的柜面服务人员更是深知其重要性。今年x月份的时候，省公司要求全省完成集团老业务的月转年的工作，我们x公司有xx单。一接到这个同事，我们就在陈燕xx经理的带领下开始工作，但是xx单中有将近xx多单是没有留存电话号码和身份证号码的，这就使

我们的工作陷入了瓶颈。

最后，在市公司领导的建议下，走访了坐在客户的居委会。然后，我们就在晚上下班后一个一个打电话确认，由于老业务的被保险人都是年过半百的人，几乎全部都人不清楚月转年到底是个什么保全作业，于是乎，每打一个电话之前，我们都要把每个保单的领取金额，领取时间，打入的是哪张卡，还有几期未领取等等一一，几通电话下来，我们的喉咙也都是口干舌燥，第二天客户来办理时候，还要解释一番。这种种的辛苦真的只有身处其中才能体会的到，但是，我们依旧没有放弃，用我们真诚的态度和微笑，得到了很多伯伯阿姨的支持。在x月x日晚上，已经超额完成了省公司布置的任务。