

# 最新电话客服年终工作总结个人(优秀6篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 电话客服年终工作总结个人篇一

忙碌的一年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，现将今年工作进行总结如下：

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说"你好"，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合相关规定，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。针对满意度调查时业主反映的情况进行跟进处

理，以便提高入住率。继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责。

面对崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们xx物业公司xx服务中心谱写崭新辉煌的一页！

加入公司已快一年，我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种工作方式、工作内容、以及工作程序，让我更加全面的、系统的了解整个客服的工作流程和内容。快一年的工作，并非尽如人意，这些还都有待于我进一步用心去学习，然后要熟练运用在工作中的每一个细节里。这段时间里我有过反省和思考，在这里对自己20xx年的工作做一些总结：

这一年是我在公司工作的第一个完整的一年，从年初我已经适应了这份工作，到年尾我能教导新人，并得到很多客户的肯定，服务过程中，也是从来没有过投诉的情况产生，这些成绩都离不开我日常不断的学习，从公司的产品入手，只有掌握了产品，你在和客户交流的时候，才有底气，因为你知道你的产品是怎么样的，客户在用的过程中出现的问题，你也是能明白具体原因是什么。如果对产品都不够熟悉的话，那么在回答问题的时候，即使有再多的技巧也是白搭，我也是在掌握了产品知识之后继续加深自己的电话沟通技巧，很多时候和客户电话联系，如果不能有一个好的方式，那么是很容易被客户挂断电话，或者因为说错话被投诉的，这也是我今年努力学习比较多的地方，同时我也对我的工作进行不断的复盘，让自己知道还有哪些是可以继续做得更好的。

在工作当中，我会认真的打好每一个电话，从拨打之前的对客户的基本了解到通话过程中根据客户的语气和态度来调整自己说话的方式和技巧，让工作能顺利的进行下去，在接听电话的时候，也是耐心的听客户讲，根据情况去做安慰或者

是及时的处理问题，特别是有时候客户的情绪比较激动，更是考验我们电话客服的能力，不能走进客户的情绪里面，被他带了，不然的话，就很容易解决不了问题，那工作也就做不好了，在这一年的工作当中，我也遇到了很多这样的客户，但是我都时刻提醒我自己，现在是在工作，必须要把工作的态度拿出来，去解决问题，也是没有被客户带走，而是尽量地去缓解客户的情绪，帮他解决问题，处理问题。

作为电话客服，必须要有专业的服务态度，无论是拨打或者接听电话都是需要有耐心，认真的去倾听，去了解客户的需求，同时礼貌和善的语气，才能让客户来相信你，让你为他服务，年初的时候，我的服务还是有待加强的，但到了年终，我的能力也是得到了很多的提升，无论是什么样的客户，我都能很好的去服务，去耐心的帮忙解决问题。

一年的时间，我也有很多的不足在渐渐的弥补，同时也是有了很多的进步，但我知道电话客服的工作是需要继续去学习，继续去进步的，只有这样才能更好的做好工作，在今后的日子里，我也是要抱着学习的心态，认真的去完善自己，做好工作。

## 电话客服年终工作总结个人篇二

20xx年时间即将过去，在公司领导、同事们的支持和帮助下，我坚持不断地学习理论知识、总结工作经验，加强自身修养，努力提高综合素质，严格遵守各项规章制度，完成了自己岗位的各项职责，现将这一年来的工作总结汇报如下：

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，遵守劳动纪律，有效利用工作时间，保证工作能按时完成。

多干多学：我初来公司工作，这个工作对于我来说是个新的挑战，但为了尽快上手，我不怕麻烦，向领导请教、向同事

学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了所做的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。经常同其他业务员沟通、交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

预定人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，养成使用“您好”、“请稍后”、“请放心”、“祝旅途愉快”等“谦词”的习惯，给人亲密无间，春风拂面之感。每个电话，每个确认，每个报价，每个说明都要充满真诚和热情，以体现我们服务的态度，表达我们的信心，显示我们的实力。回复邮件、回传传真，字面要干净利落、清楚漂亮，简明扼要、准确鲜明，规范格式。以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。

我们知道，公司的利益高于一切，增强员工的主人翁责任感，人人为增收节支，开源节流做贡献。明白一个简单的道理，公司与员工是同呼吸共命运的，公司的发展离不开大家的支持，大家的利益是通过公司的成长来体现的。在旅游旺季，大家的努力也得到了回报，也坚定了我们更加努力工作，取得更好成绩的决心。

回顾这这一一年来的工作，我非常圆满地完成了本职工作，这是公司的培养，领导的关心、教育，同事的支持与帮助，包容了我的缺点和错误，教会了我做人做事，才有了自己的今天。今后，我将倍加珍惜，努力学习，勤奋工作，忠实履行好老老实实做人，实实在在做事的宗旨，在领导和同事们给予的舞台上，为公司的发展尽一份责任。在以后的工作中，我将更加努力地工作，“百尺竿头更进一步”！

## 电话客服年终工作总结个人篇三

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最大财富！我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员！

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，努力创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队。

“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。

在公司团队建设中是难度系数最大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。在日常管理工作中，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，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最好已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信！

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最大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。

## 电话客服年终工作总结个人篇四

不知不觉间，一年的`时间飞快就过去了，作为我参加工作的第一年，这一年对我来说有着不一样的意义。在领导的指导下我从一开始的生疏逐渐变得熟练起来，并且业务能力一天天的变强。得到了领导和客户们的一致好评，现将今年工作情况具体如下：

在一开始进入公司的时候业务能力并不强，但好在我来到了这么一个优秀的大家庭。大家对我都很帮助，在一开始让我有什么不懂的就去问他们，在他们身边看他们是怎么样解决问题的，一开始我还经常出错，但慢慢的我积累了一定的经验之后，就变得和老员工一样的熟练了。在慢慢的我发现在我的同事那里已经学不到太多的东西了，他那里我该学的都学到了便开始在网上查找资料和视频教学，以此来提高自己

的业务能力。也会在工作之余挤出时间看一些中外名著提高自己的眼界，开阔自己的思维。

在这一年中我在刚刚入职的时候被领导评为最佳潜力新员工，还有一次本月最佳员工。

虽然这些奖并没有什么奖品，但对于我来说都是极大的荣誉，这说明我的努力没有白费，是被领导看见了的，这给了我极大的鼓励。在日常工作生活中我也是时刻谨记我们公司的规章制度，时刻使用礼貌用语，用最亲近的话语让每一位打来电话的顾客感受到来自我们公司的周到服务和温暖。

作为一名电话客服我最重要的职责就是帮助顾客解决问题的同时让顾客感受到满意。所以这就需要一定的技巧性，而这些技巧也是我们经常培训的一些东西。首先上班时间是肯定要专心工作的，不能吃零食，这是对顾客极大的不尊重。其次就是时刻提醒自己，谨记自己作为一名电话客服的职责，让自己打消脑海里想要休息，偷懒的想法。最后就是注意自己的话语是否有冒犯到顾客，当然还有话语是否吐字清晰，是否是说的标准的普通话，这对于我们来说也是很重要的。毕竟我们是用嘴巴来和顾客沟通的，话说出来可就收不回去了，所以一定要注意以上的这些东西。

在未来的一年里，我将会比今年更加努力的工作，回报公司对我的栽培之恩。我知道自己还有很多不足的地方，但我会在今后的日子里让自己变得更加优秀，把自己的业务水平在提高一个阶梯。

## 电话客服年终工作总结个人篇五

一名合格的优秀的网店客服，首先要有良好的心理素质，遇到困难挫折要有一定的承受力，对自己的情绪掌控和调节也要具备一定的能力，积极的工作状态也是非常重要的。人无所谓累与不累，主要取决于心态。心态好，一切都好！

上面说到关于心理素质 and 心态的问题，比较笼统

下面我详细的，具体的说下自己认为的如何做好一名客服人员，

要对自己卖的产品知识了解深透，也就是说，要够专业。只有专业才能够做到最好，保证能够回复客户的每一个问题，即便是棘手的问题，也要想办法，尽量不要说，“这个我也不清楚”或“我是新来的客服”之类的搪塞语言。也就是说我们客服平时的学习，是绝对不可怠慢不可忽视的问题。最怕的是客户觉得你不够专业。也是不够自信的表现。

注意与客户的沟通语言，网店不同于实体店，我们要做到语言上热情贴心，做一个比较有亲和力的客服，对于客户询问的问题，要不厌其烦，也可做些常用的快捷回复，方便工作，切记不要因为太忙而忽略了我们的服务精神，语言生硬，切忌。再就是尽量不要反问客户，这样会让客户有种不被尊重和信任的感觉。

切忌给客户做选择，尤其一些没有主见，犹犹豫豫拿不定主意买哪款的客户。这样的时候我们注意了，为什么说切忌给客户做选择呢？因为个人喜好不同，你做的选择可能只是你个人喜欢的更能接受的。但是代表不了客户最终要的，对产品的眼花缭乱和一时间拿不定主意，我们明确的告诉客户，产品都是一样的质保，只是外观，重量等有些区别，使用都是一样。（当然这是对于同类产品的来说的）给客户做选择有一个大的风险就是客户收到货以后有什么外观不喜欢的问题，责任会全部推到你身上。由于不喜欢，而并非质量问题退换货，我们如果承担来回费用是非常不合理的。

条理性，一个客服如果自己的电脑桌面乱七八糟，文件夹重要的非重要的都到处是，肯定会影响工作的。第一你不容易快速找寻自己的目标文件，第二，占用电脑磁盘空间，第三，通过视觉影响工作心情。最好是该删除的删除，该存起来的



存起来，文件夹注意分类。以方便我们日后的工作。

责任感的重要性，对于大的网店，一般客服分工很明确，店铺运营管理，财务管理，销售，售后，查件，订单的安排等，大家要各尽其职，努力做好自己的本职工作，（遇到大的问题，大的漏洞，可以向上一级管理人员汇报，建议等。这是对于公司对于个人都是非常重要的，做好自己，督促他人。关系铁的可以直接说，不铁的委婉的说，不给说的，间接的找领导说。）

团结同事之间的关系，懂得尊重，理解并且信任他人，以大局为重，关键时刻，互相帮助。听从领导安排。

不知不觉，忙碌的一年又要过去了，回顾这一年的工作历程，我深深感到xx企业蓬勃发展的热情□xx企业人拼搏的精神，作为xx的一名员工，我以自己能成为xx人而骄傲，愿与公司同成长共进步。以下是我20xx年来公司的一些心得和体会。

我是xx泉销售部门的一名普通员工，刚来时由于对房地产方面知识不是很精通，对新环境，新事物也比较陌生。整个人也很拘谨。但在公司领导和热心同事们的帮助下，很快了解到公司的企业氛围及与项目相关的房地产市场知识和资讯。也深深感觉到自己身肩重任。作为企业的“形象大使”，企业的一扇窗口，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准地要求自己。在高标准的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。此外，还要广泛了解整个房地产市场的动态，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，我已尽自己的力量，努力成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

面对房地产市场的起伏动荡，在公司管理层指导下□xx于今年x月份一期开盘□x天便销售xx%□创下今年x月份全市商品房销售第x名，成为一时佳话，当然这和我们每位同事积极主动

工作及配合是分不开的。我个人最后也取得了成交合同额xx万元，全部回款的好成绩。经过这段磨炼，我不仅从中得到了不少专业知识，更重要的是xx人的精神面貌也无时无刻打动着，使我自己在各方面都有所提高。

20xx年x月底公司二期开盘至今，在大势不利的情形下，凭着优良的产品和优质的口碑，xx还是销售了开盘量的xx，其中尤其以x居大面积的居多。由此可以证明在大势不好的市场中，有一定经济基础条件的购房者还是很认可本公司的产品，同时，也吸引了同行的眼球，多次接待慕名而来的同业销售和策划市调工作。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量职工工作的好坏的标准，自己在从事销售工作以来，始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中得条款要求自己的行为，工作至今以来，在销售工作中，首先自己能从产品知识入手，在了解房产知识的同时认真分析市场信息并适当的给自己制定营销方案，以求共同提高。总之，这一年得实践使我体会到：作为销售员，销售技巧和业绩至关重要，是检验销售员工作得失的标准。今年由于全球金融危机导致房地产行业整体不好，加之自己对市场瞬息万变的应变能力有欠缺导致对客户掌控不好，二期业绩欠佳。销售是一种长期循序渐进的工作，不存在完美无缺的产品，熟悉产品知识是搞好销售工作的前提，服务热情也是对销售员至关重要的一点，所以销售员自己更应正确自己的工作态度，务求与客户沟通使客户对你的销售方案感到满意。

总结一年来的工作，自己的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他销售员和同行学习，取长补短。20xx年自己计划在去年工作得失中总结和改善，争取重点做好以下两个方面的工作：

（一）依据20xx—20xx年销售情况和市场变化，自己计划将

更着手重点在：丰富加强自己的房产销售技能，以及通过和同事之间不断演习与客户之间的谈判或者类似这种销售实战方式来更加完善巩固自己的理论知识，务求不断提高自己的综合素质，也能更好的完成公司的销售任务。

（二）为确保完成自己在新的一年里给自己制定的销售任务，平时应积极搜集市场的信息并及时汇总纪录，不仅如此，对时事新闻和整个市场的动态也要时刻掌握，适时的情况下，自己也要多看一些书籍，不仅可以增加自己的知识面，也多了和客户谈判的内容，不会使谈判单一性，力争比20xx年上升到更高的一个层面上。

（一）20xx年，希望公司为了配合销售员更好的完成销售业绩，能尽可能快的为销售员提供完善的销售道具（样板间），便于客户成交并促进销售额的提升。

（二）由于市场萎缩、同行竞争激烈且价格下滑20xx年领导应认真考察并综合市场行情及销售员的信息反馈，制定出合乎市场行情的三期价格，以激发销售员更大的销售热情。

在xx的20xx年对于我来说，是有意义的、有价值的、有收获的一年。我相信：在每一名员工的努力下，在新的一年里xx将会有新的突破、新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，取得佳绩。

## 电话客服年终工作总结个人篇六

我自20xx年x月加入了xxx公司，并在xx领导等前辈的帮助下学习并掌握了电话客服的工作能力。如今x个月的时间过去，我迎来了在xxx公司的第一个年末！

在今年的工作中，我在工作中学会了很多，也成长了许多。在学习方面，有xx领导对我们进行充分的培训和教导，这让

我对于客服的工作越发的了解熟悉。此外，我自己也在工作内外也在不停的锻炼自己，尽管只是一点点的学习，但也让自己有了不错的成长。

回顾这一年，在领导的正确指挥下，我们在工作中也取得了较为优秀的成绩。现对自身在这一年来的学习和工作情况做如下总结：

x月，我刚刚加入到了xxx公司，并在xx领导的培训中，开始学习客服所需要掌握的工作知识和技巧。起初我还以为，作为一名电话客服，需要学习的不过是礼仪和用语而已。但在真正的了解后才知道，正因为作为客服，我们的工作和服务都代表着公司的形象，所以才要做到全面，做到完善！

在培训中，除了基础的工作方式，最为重要的就是xxx公司的各种信息以及产品业务的资讯。作为客服，我们要面对和接待客户的各种问题，为此，必须在礼仪和知识上都有充分的准备！这样才能让顾客感到满意。

为此，我也一直都在学习上一直更新着自己，不断的锻炼自身的能力，并且时刻关注公司的信息，学习，并了解我们的业务。让自己能更好的完成客服的工作任务。

在平时的工作中，我主要负责接听顾客的电话，以及处理一些简单的资料整理工作。虽然听起来很简单，但其实却很麻烦。尤其是在接听顾客电话的时候，因为面对的顾客多种多样，所以我们也要用适合的方式去与顾客交谈，并了解问题，最后解决顾客的问题。因为我们的工作代表着顾客心中的xxx公司的形象，所以除了保持良好的服务态度外，在各个方面都要小心谨慎。尤其是不能擅自答应顾客的要求。作为一名客服，我们必须认识到自己的言语的分量。尽管只是一名员工，但我们是代表着公司在于客户交流，为此，更要小心慎言。

此外，在资料工作的整理上，尽管相较之下更加简单，但因为容易被中断，所以还需要好好的适应和准备，防止在整理中出现错误，给其他同事带来麻烦。

最后，回顾一整年来的情况，其实我已经学习了很多，但相比的起领导和同事，那我却依旧总能发现自己的不足。为此，在今后一年里我会更加努力，让自己的工作完成的更加出色！