

# 最新话务员年度总结 年度话务员工作总结 (通用6篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 话务员年度总结篇一

因此，我们更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的效劳、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；对于一些根底业务知识，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，那么良好的效劳、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，效劳也是同样的道理。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效劳知识培训，通过学习相关效劳、沟通技巧，并将其运用到效劳工作中去。

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，牢记好每一个标准用语。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。话务员工作的一个根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。上个月我们的行为标准有所提升，能够把行为标准的18条综合应用到外呼中，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，用词标准、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的诚信、愉悦所感染，使效劳深入人心。

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。

## 话务员年度总结篇二

有人说时间飞逝如光箭，现在我终于体会到了。不知不觉中我都来公司半个多月了，为了更好的促进工作，我现将这半个月来我个人工作总结汇报如下：在刚进公司那时，一直都是在紧张的学习服务用语、工作页面的操作和普通话的加强练习。那时，班长说我的“您好”的好字说的不正确，后来一直重复加紧练习这个字。到了星期五我们新员工集体考试时，听到班长说“嘿，你的“好”字已经克服了啊！”心情好是开心。是的，都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。可其实我们每天并不需要做多么多么大的事情，只要我们把自己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。考试之后，这个星期终于我们新来的几位同事都不负先前的努力，而获得了工作页面实际操作的批准了。对于这个消息，都让我们新来的同事有些迫不及待了。

可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，可是结果... 却总不是我们想象中的那么好。平时几个新同事一起模拟练习的时候，都觉的可以了，不会有问题了。刚开始一坐到电脑前面，一听到电话声响就或多或少的有些许紧张，而一紧张就会有时忘记了及时按下应答主叫，有时候会忘记了及时看下面的温馨提示。还好服务用语及操作没什么问题，不过也因为前面的紧张而影响了操作速度。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。就像我们班长陈超说的那样，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。是的，我绝对不会允许

自己这么简单的事情都不能做好，相信自己一定能行！后来我试着每次坐电脑前面的时候就深呼吸一口气，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。

8月1号经过紧张的全体话务员的考试后，我们终于可以单独的上班了。虽然因为紧张，考试的结果并不是自己最好的表现。可这并不会影响我日后的工作，我相信我一定会一直坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并努力做好自己的本份工作。

这周开始单独上岗了，工作中因暂未碰到特殊情况，所以还算很平稳的转接好了每一个电话。

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，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

### 话务员年度总结篇三

静心回顾这一年的工作生活，我热爱我的工作。我能在职场这条路上找到自己心仪的工作，跟我从工作历程中找到自己的特质，有着很大的关系。我挺喜欢这个工作，它让我发现自己的特质：很有亲和力，不怕与人接触，抗压性高。我在工作中，仿佛在做一份不同的工作，秘诀在于我保持对公司与工作的兴趣。一年来，在工作中通过学习和领导同事的帮助，我在工作中取得了长足的进步，同时也暴露出很多的不足之处；现在在此总结不足之处请领导和同事们批评指正。

#### 一、认真工作，无惧困难

面对今年的业务任务我也曾退缩过，因为今年身体的原因我怕自己干不好，怕自己完成不了任务，心中的顾虑太多。在

领导和同事们的帮助下，我积极的改变态度，端正认识；树立了牢固的主人翁的责任感和服从奉献精神。

二、努力学习业务，加强自己的业务水平

三、完善服务、客户至上

四、缺点和不足

今年因为领导的器重和同事们的抬爱，我被安排为值班长。我深深的感觉到这不仅仅是对我工作的肯定，更是一种鞭策。由于工作经验的欠缺和沟通能力有限，在管理工作当中可能存在偏激的言语，在此我向关心和支持我的领导、同事们致以深深的歉意。

以上是我的年度工作总结，取得的成绩是微不足道的，是不值得沾沾自喜的，存在的不足之处我会认真的加以改正，认真克服。

在新的一年里，我要再接再厉，作得更好

## 话务员年度总结篇四

我为创建作什么，我在创建中作什么，我该怎么作？

我作话务员的时间不长，跟许多老手相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就更要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。在刚上xx平台的时候，凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，我除熟悉了语音平台的操作和流程外，还更深一步地了解到xx设备的整个运作流程，让我在工作时更能得心应手。

然而95598号作为一个群众服务窗口，我作为一名普通的客户

服务代表，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。因此，我更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，我经常翻出来看看，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。所以我积极参与组织的各种服务知识培训，通过网上学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

新系客服。诚信服务，海尔总裁张瑞敏有句名言：在同样的条件下，服务得好可以赢得顾客或“创造”顾客；服务得不好可以失去或“消灭”顾客。诚信是一种资源，一种资本，是优质服务的灵魂。我作为客服中心的一名普通员工会更加做到认真查找差距，同时学习、借鉴其他“满意窗口”的先进经验，取他人之所长补己之短，使在客服中心的我不断茁壮成长。以“树群众满意窗口号”为旗帜，“您的满意，是我的追求”为行动口号，坚持贯彻“以群众为中心，以市场为导向，以群众满意为目的，把优质服务工作做得有声有色。自我管理、严格落实树立服务大众、奉献社会的思想，为人民群众办实事、做好事；以客户为中心，不断提高服务质量；保证把“请”、“您好”、“请问有什么可以帮助你”、“请问办什么业务”、“请稍候”、等十九个文明服务日常用语得以运用，严禁使用服务“禁语”；以微笑服务，给客户留下亲切、热情、口气柔和的好印象。同时，注重各项规章制度的贯彻落实，除抓好学习做到人人知晓熟记在心上，把重点放在落实上。内强素质，外塑形象，抓好业务技能培训。为自己适应“服务大格局”的要求，坚持经常性地利用下班后时间组织业务知识学习，开展岗位大练兵活动，

不断提高自己业务技能水平。同时，做好对新同志的“传、帮、带”工作，力求大家共同进步。自身素质不断提高的同时，也以大家优质的服务树立了优秀的服务品牌。

在与来电人的开始几分钟交谈中，我聚精会神倾听来电人的信息，保持礼貌态度，提高工作质量。遇到投诉反馈意见，要清楚来电人的全部要求，准确理解来电人的意思，要抓住问题中心，尽可能避免多讲无关紧要的事并做好相关记录工作方便日后和用户联系，为正常的工作状态保驾护航。还要做好事后的回访工作，当用户反映表示不满意时，应悉心认真的用用户述说，尽可能的替用户排除问题，作到急客户之所急，想客户之所想。

在不断的学习中，我发现自己的生活充实了许多，也精彩了许多，原来那个默默无闻的我也变得叽叽喳喳了，以前总被遗忘的我也得到了大家的认同。但是由于自己性格方面的缺陷，也使我错过了许多机会。所以在新一天，我要再接再厉，作得更好。

日子过得真快，一眨眼的工夫，我不知不觉已在xx客户服务中心忙忙碌碌的工作了一年多。回首过去，展望未来，回顾这一年来的点点滴滴，取他山之石，对于我而言，没有最好，只有更好。

## 话务员年度总结篇五

有人说时间飞逝就如光箭，现在我终于算是体会到了这句话其真正含义。不知不觉的我都来到这公司一年有余了，在20××年里，本人在公司上级领导和主管的正确领导下，在同事们的团结合作与关心帮助下，较好得完成了这一年的各项工作任务，在业务水平素质和思想政治方面等都有了更进一步的提升。为了更好的促进本职位工作，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，一直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。

可是，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，可是结果· · ·却总不是我们想象中的那么好。平时几个同事一起工作的时候，都觉得可以了，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。所以，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，相信自己一定能行!后来，我每次坐在电话前面的时候就深呼吸一口气，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。我相信这并不会影响我日后的工作，我相信我一定会一直坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并努力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，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

一、积极打电话。在商品经济时代的今天，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。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

二、表情、语气愉悦。我们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。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，让客户被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、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。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

20××年上半年我将进一步发扬优点，改进不足，拓宽思路，求真务实，全力做好本职工作。为此我将上半年工作计划如下：

一、是加强工作统筹。根据公司领导的年度工作要求，对下半年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

二、是加强工作作风培养。始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这一年半时间的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作。在今后的工作里，我相信自己一定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。严格要求自己：没有最好，只有更好。



我清楚知道自己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！

## 话务员年度总结篇六

不知不觉中一年又过去了，为了更好的`促进工作，我现将这一年来我们组的工作总结汇报如下：

话务员个人工作总结。因此，我们更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。

一、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，这一年我们的工作纪律、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。

二、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，能够把行为规范的18条综合应用到外呼中，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。

三、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。

四、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。

五、团结就是力量。团结就是力量，这句话至今是许多企业里的座右铭。