

最新话务个人工作总结(优秀6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。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？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。

话务个人工作总结篇一

20xx年我将进一步发扬优点，改善不足，拓宽思路，求真务实，全力做好本职工作。为此我将明年工作计划如下：

一是加强工作统筹。根据领导的年度工作要求，对下半年工作进行具体谋划，明确资料、时限和需要到达的目标，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。始终持续良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、用心进取的工作作风。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这将近一个月的工作中，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，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！

在过去的工作中，我认为自己做得还很不够，在很多方面还

存在欠缺，因此，很多地方都需要不断改进。在今后的工作中，我将不断努力学习，不断进取，总结经验教训，取长补短，让自己成为一名合格的话务员。

话务个人工作总结篇二

我作为一名客服人员已经三年了。在这三年里，有苦有累，有欢笑也有感动。有收获有疑问，有成熟更有对客服未来的不断探索。

在过去的三年里，我的.进步是直线向上的，缓而不慢，细而扎实。因为作为一个客服人员，我深知基本功要做好做实，微笑要留住，礼貌要恰当，耐心要保持，这些非一日之促成。这个工夫是细水长流，着急不得，不近功也不能急利。于自己的成长有更好的磨练。在平凡的客服里我努力展示了自己优秀的一面。在kpi的考核中每月被评为优秀客户代表。

在20xx年作为优秀代表派往xx进行亲和力培训，在20xx年被安排去交流学习，期间我的多次建议被领导采纳.由于成绩突出，被评为xx年度优秀员工.在文娱方面，兴趣广。爱好文笔。在去年5月份举办的“产品广告征集”中被采纳一条有价值的广告语。今年5月份在五四青年节组织成员创作和表演节目，获得大家的好评。

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期内都处于最低谷。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”这样的沉重的话时，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厅办理后续事项。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，而是需要我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xx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，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、有综合素质的客服人员，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。

话务个人工作总结篇三

在个人简历中虽然说细节部分不是关键，但是很多时候也是有很大的影响力。包括个人简历中的一些小错误、个人简历模板、简历内容的字体、字号、排版等等。

个人信息

性别：男

学历：中专政治面貌：群众

婚姻状况：未婚籍贯：新乡

身高：172公分体重：75公斤

专业：数控技术工作经验：8年

期望工作地点：新乡市

求职意向

行业/职位：人力资源/管理/招聘/绩效培训师期望月薪：面
议工作性质：全职

行业/职位：销售店面营业员期望月薪：面议工作性质：全职

行业/职位：客户服务/咨询顾问咨询师期望月薪：面议工作
性质：全职

教育经历

语言能力

语种：汉语能力：精通

工作经历

公司名称：饿了么

公司规模：保密

所在部门：客服部

工作分类：客户服务/咨询顾问话务客服

职位月薪：保密

工作描述：全国服务中心，客服。

公司名称：中原文化传播中心

公司规模：保密

所在部门：市场部

工作分类：销售书画竞拍主持，书画销售

职位月薪：保密

工作描述：书画竞拍主持，书画销售

公司名称：香港咸德餐饮公司

公司规模：保密

所在部门：工程部

工作分类：质控/安检安全管理

职位月薪：保密

工作描述：管理监控室，消防安全室。

公司名称：中国电子科技集团第二十二研究所

公司规模：保密

所在部门：数控加工中心

工作分类：技工/普工/维修工技工

职位月薪：保密

工作描述：

自我评价

阳光向上

拓展阅读：树立求职目标：个人职业发展的必要项目

编写个人简历是现在求职者的工作重点，在写个人简历的时候多参考优秀作品可以大大提高质量。当然在求职的过程中也不能单单是个人简历，像是树立求职的目标也是非常重要的一点。在人生道路的追求上，先树立好求职的目标，也是发展中的有效助力。

那么，在求职中所树立的目标具有哪些作用呢？下面就来简单的分析一下，求职目标的重要性。

1)，求职目标在个人简历中的重要性

个人简历是求职中的敲门砖，可以说所有的在职人员都有一份自己的履历表，也就是自己的个人简历。通过个人简历来获得面试的机会，进而才能有求职的成功的可能性。而在求职中，求职的目标起到作用也非常大。首先个人简历是编写个人简历的核心，一些相关个人的介绍，像是个人能力以及工作经历等等，都是以求职目标为准。其次，在个人简历中求职目标也是很多项目在编写上的而重点，比如说个人工作经验方面，就是与求职的目标相关的工作经验为主。

2)，求职目标也是职业生涯规划的一部分

很多人在求职的道路上看起来都非常的努力，但是在努力的过程中，如果没有目标性，没有人生职业生涯的规划，做再多的工作也不见得会有进步。那么最终求职也很难有好的发展，而有了明确的求职意向，在努力的过程中，可以目标为奋

斗的动力，那么个人的职业发展也可以有更好的未来。

话务个人工作总结篇四

20xx年年初，我在xx任职客服话务员。一年的工作，使我对客服工作有了必须的了解和认识。现就我的感想及对工作的情况如下总结：

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。在移动作为话务员期间，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，我们在思考自己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。

话务个人工作总结篇五

*过去的一年，工作的点点滴滴时时在眼前隐现，我从一名114话务员到10086号话务员的成功转变，要感谢领导及其同事们对我的信任和培养，回顾过去的一年，我发现自己改变了许多，也成熟了许多。

从114查号向10086号客户服务的过渡，从对旧平台的生疏到熟练掌握，并参与新平台的安装调试跟工，从对业务知识的一知半解对了如指掌，从遇到难缠用户的害怕到耐心解释，从容应对，从接到*扰电话的愤怒到平静，从大家对我的不了解到欣赏认可，我想说□xx年对我来说，是学习的一年，也是转变的一年。

我接触10086号的时间不长，跟许多人相比，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。在刚上10086号平台的时候，我很幸运地参加了宽带查障学习，让我对渐渐生疏的宽带障碍现象的判断技巧、方法进行了温习、巩固，这使得我在宽带预处理理论上，得到了实际的证明和体验。凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨

怨的工作态度，在新旧平台更替之时，我又一次幸运地获得了跟工的机会，在与华为工程师跟工交流的过程中，我除了比同事们早先一步熟悉了新平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到10086号平台设备的整个运作流程，让我在应用新平台时更能得心应手。

然而10086号作为一个服务窗口，我作为一名客服代表，除了要懂得一些简单的技术之外，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，才做将让原料展现出良好的品质和口味服务也是同样。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，通过网上大学学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。但是由于一些客观或非客观原因，往往是过后才想起这些要点或运用的不是很好，顾此失彼。同时由于工作的惯性或常规性思维，使得我在客户服务过程中有时会缺少*，缺少年青年人应该具有的活力与朝气。

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，原来那个默默无语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。所以在新一年，我要再接再厉。

话务个人工作总结篇六

工作时一定要一丝不苟,认真仔细.一个职员在公司的大部分时间都是在工作的,这就要求他在这段时间内一定要小心谨慎,

一丝不苟,不能老是出错.有时候一个失误不仅仅使你自己的工作进程受阻,还会影响他人,甚至受老板批评责备,因此认认真真地做每一件事情就显得尤其重要.为了不使自己前功尽弃,我们在刚开始工作的时候一定要慎之又慎,对自己的工作要十分重视,如果有必要一定要检验自己的工作结果,以确保自己的万无一失.在你对工作开始了解并熟练后,你会发现自己能不用检验就能保证工作的质量了.而此时你也许不需要总是重复检验工作结果,但还是要对自己的工作认真对待,以免失误.

要有丰富的专业知识和专业技能,这会使你的工作更加得心应手.一个人在自己的职位上有所作为,一定要对自己职业的专业知识有所熟悉,对自己业务所在范围内的业务技能也要熟练掌握,这样你才算是一位合格的工作人员.在工作的时候,拥有丰富专业知识和业务水平的你将会发现自己在工作时左右逢源,在处理各种难题和困难都能很顺利地去应付.

在经历了大学三年的学习后,我自信自己已掌握了一定的通信相关的知识,可是到了电信公司实习后,我才发现自己离专业工作还有一些距离,且不说自己所学的都是些基础、皮毛,就是在应用方面,飞速发展的科技已经把很早之前的理论给湮没了.当发现自己的知识已不能做为自己的资本时,我更深刻体会到专业知识和技能在工作中的重要性。