

# 最新电话客服工作简历(实用7篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

## 电话客服工作简历篇一

经过了几天的培训，我对这份工作有了一定的了解和认识，现在我将感想以及工作的认识总结如下：

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，具有良好的沟通能力，工作认真细致，需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识及良好的心态。

3. 对于公司经营的产品一定要了解、熟悉其功能

以下是我的一些感想：

算算，我来到公司已经将近两个多月了。回想一下，在这段时间里面我虽然感觉到了前所未有的压力，但是，我也一直在努力适应着这种压力，虽然曾经有放弃过，但是我深思过后，既然已经来了，就要做到最好，受一点委屈算什么，如果这一点委屈都受不了，那根本就不用出家门，直接呆在家里天天靠父母好了，虽然现在还会犯错误，但是只要我每天都努力了，每天都有进步了。那就是收获。

其实，可能还是我不太熟悉和了解吧，所以出现错误的机率就会比较多一些，而且以前一直没有接触过这个东西，但我始终相信只要我有用心去学去接触，真正的融入这行，总会有收获的。

客服，其实是一个复杂而又简单的工作，简单的说，就是为客户服务，一切为客户着想，当然这得确保在不损公司利益的情况下，如果想做好一个客服，第一，就是要有良好的心态，就像前段时间，我一直以为我可能要被开除了。我这么差，还老是犯错误，没有一点信心，结果后面出错的机率越来越多，连最基本的服务都没有做好，导致技术员到工地无法施工，就是因我事先没有和客户沟通好。不过，俗话说：人非圣贤谁能无过其实最主要的还是心态没有放好，吃一堑长一智。错误出现一次就尽量不要出现第二次，反省一下为什么出错，错在哪里，为什么错了，下一回会不会出现这样的错误了。自接手派工岗位以来，自己不知犯了多少个错误，每一次犯错后都挨了不少骂，曾经想过让自己放弃，因觉得这样太受气太委屈了，慢慢的觉得压力好大，想想之前的同事的话，现在真的应了他们的话了，这个工作真的不好做。但也有同事赞过我说没有人带我都能做到现在，真的不错的，可惜我还是会犯下不少的错。我不知接下的，将会发生怎么样的变化，既然我还在公司做，我就会很努力尽量让自动做到最好来。因为已经吸取教训了，就像谢丽说的，犯第一错没有关系，第二次错如果还犯的话那就是自身的问题了，而且犯了错误就要及时提出来，不要私自自解决，之前就是因出现问题时自己没有及时反馈上去才导致发生那么的事。

现在，以后我会努力奋斗，努力学习，尽量做到不犯错误，认真对待每一个客户，努力做到每个客户都能满意，以及领导和同事的满意。

## 电话客服工作简历篇二

加入已了，但对于我来说，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、系统的了解整个英文客服的工作流程和内  
容□xx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，在这里既对自己前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

## 一、总结

x年11月23日，我开始加入，跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理；第一次参与英文客服订单验证工作；第一次参与问题单、完成订单回信；第一次接触到、投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将在未来的一年中，我要面临和改变的首要，也是最重要的问题。

在工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高，一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

## 二、计划

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我必须更加的努力。看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的，需要有自信，有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力，xx年会是我在实现蜕

变的一年。

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

涉及到工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。工作中遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色，用专业的言语向客户表达。

英文客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，没有必要斤斤计较。我刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，的特点就是学习能强，待人真诚。工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务，还是工作上的任务，我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

在工作中做一个留心人。在公司领导的指导关心下，我逐渐熟悉了工作情况，通过自身细心观察和留意，反思和总结，吸取精华，提取糟粕，在工作中不断总结经验。捕捉和发现大家工作中的亮点，加以学习和自我提高。

## 电话客服工作简历篇三

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。

“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×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。

如果说营销谈单难度大那么服务补救工作难度系数将更大大家都知道商业谈判中信任是基础讨价还价是过程双方歧义在于怎样让利益最大化然而客户投诉不同于商业谈判其工作难点在于要在最短内进行情感修复信任感重新建立宽容、耐心是基础审时度势是关键圆润沟通靠功底降低损失是目赢回客户是效益。

20xx年初我一上任就面临了重大投诉考验南郊ip计费出现错误用户王xx越级投诉要求赔偿自装机之日起总话费共计×万元否则就要向媒体曝光接到投诉后我多次上门与用户进行沟通但该用户执意坚持要求赔偿经过多次交涉我由于用户职业性质不愿事情闹得太大虽其原与电信有积怨想获取个人利益但有恐被组织知晓影响前途针对用户这一特殊心态制订一系

列补救措施通过锲而不舍努力得到用户理解在规避企业风险同时也让用户对企业及本人有了新认识。

如果说20xx年初计费错误越级投诉处理案例在高总指导下我是小试牛刀那么20xx年底至20xx×户“一机双号”用户安全退网无一越级申告让我初显身手在每件处理客户投诉时我不是仅仅为了平息事端了结投诉而努力更重要是在得到客户认可同时也要让客户对电信不断追求卓越提升服务质量有更多新认识我深深体会到：服务质量是企业生命线服务效益这看似简单体味之后却内涵丰富它让我清晰地认定我所从事职业意义多么重要更坚定了我严格管理防微杜渐及时纠偏愿当企业服务质量防火墙信念。

感到非常欣慰是自×号成立至今凡经我手各类棘手用户争议、×和上级领导转办投诉都得到了圆满处理许多被认为比较“难缠”客户与我交上了朋友建立良好关系。

自信来自专业专业来自学习×号自成立之初就建立了严格学习制度月初根据工作实际情况制订详细培训计划要求员工按时参加按计划执行重视培训每过程更关注培训后知识掌握和应用在月底进行考试并将考试结果运用到内部工作考评中去通过多形式培训方式如：案例分析、业务讨论、专家讲课等鼓励员工贡献和分享她们经验、技巧和最佳实践由个人知识变为团队知识使得一员工可以通过学习避免重犯类似错误；另一再出现同类问题后员工可以少走弯路及时准确地处理好客户需求。

为了积累工作经验交流和沟通每月每位员工写一篇工作日记或学习心得内容和格式不限通过每月练笔大家文字水平均有不同提高更重要是从字里行间我能捕捉到员工思想动态引导她们达到知识共享目。

随着对客户响应速度提速服务标准不断提升岗位对员工工作技能和个人素质提出了更高条件不仅要他们要掌握各类电信

业务熟知电信各个生产环节和流程同时还应具备较强沟通能力和营销技巧在日常培训工作中业务知识、操作技能、服务技巧、优质服务意识及服务行为规范是经常所涉及到但员工对电话营销知识和宽带障碍预判断、预处理仍需培训力度近期在高总亲自部署和大客部、公客部大力支持下何骏驰、付建峰两位网络精英牺牲休息现场指导并将编辑宽带业务培训教材以培训效果。

20xx年元月我从多媒体分局调入×号当时正值公司劳动人事改革人员紧缺工作地点分散由于是新成立单位工作流程与管理制度无章可循一切一切需要我从头做起面对挑战我胆怯边顶班边学习边摸索边总结在最短内调整好角色适应了新岗位凭借着高度责任心和持久工作热情积极主动有计划有步骤地实施着×号机构搭建和内部管理建立了一套较为科学管理办法和激励机制理顺关系让各界面工作流程闭环而流畅扎实基础管理工作在省公司组织渠道建设与优质服务工作检查中多次受到了好评20xx所在中心被分公司授予“优质服务窗口”和“先进生产集体”称号20xx年评为“先进工会小组”申报了省青年文明号荣誉称号。

20xx月公司实施bpr流程重组后我角色发生了变化——从中心主任转换成中心副主任我服从组织安排及时调整心态转变角色积极配合主任工作在近两月中编写了《×号流程执行手册》组织中心员工开展岗位练兵活动分析×号行业特点收集编写了三万余字《坐席代表培训手册》；为了有效提升坐席代表专业水平我抓住要点分别搜集和整理了《adsl学习手册》、《互联星空知识问答》、《小灵通解答手册》、《坐席代表发音技巧》为中心内部员工培训提供了保证。

在我已近20年工作经历中无论是高岗低聘时还是竞聘落榜时我总能及时调整心态笑对逆境保持长效工作热情自始至终我心底有最朴素想法：岗位级别可以低些工资待遇可以少些但对工作标准降低所带领团队服务质量和工作效率更降低努力

工作是我应尽本分带好团队仍是我职责所在。

两年来匆匆而过我见证了客服中心从无到有从小到大从×到×员工从×人增至今天×人一次次服务提升中无论是机房搬迁还是人员培训或日常管理我尽职尽责不敢有丝毫懈怠用脑去思考用情去管理用心去工作当看到客户从敌意到满意从对立到认同我感受到工作快乐享受到实现自我价值快乐我爱我岗位我更爱我所在团队克难奋进一起战斗相互鼓励相互感动同甘共苦风雨同行共同走过最初艰难创业路这段人生经历使我对岗位理解和×号认识得到了不断升华!

电话客服年度工作总结 | 电话客服年终工作总结 | 电话客服个人工作总结

电话客服年度工作总结 | 电话客服年终工作总结 | 电话客服个人工作总结

## 电话客服工作简历篇四

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。

### 三、防微杜渐及时纠偏甘当“灭火器”愿做“防火墙”

如果说营销谈单难度大那么服务补救工作难度系数将更大大家都知道商业谈判中信任是基础讨价还价是过程双方歧义在于怎样让利益化然而客户投诉不同于商业谈判其工作难点在于要在最短内进行情感修复信任感重新建立宽容、耐心是基础审时度势是关键圆润沟通靠功底降低损失是目赢回客户是效益。

20xx年初我一上任就面临了重大投诉考验南郊ip计费出现错误用户王越级投诉要求赔偿自装机之日起总话费共计×万元否则就要向媒体曝光接到投诉后我多次上门与用户进行沟通但该用户执意坚持要求赔偿经过多次交涉我由于用户职业性质不愿事情闹得太大虽其原与电信有积怨想获取个人利益但有恐被组织知晓影响前途针对用户这一特殊心态制订一系列补救措施通过锲而不舍努力得到用户理解在规避企业风险同时也让用户对企业及本人有了新认识。

如果说20xx年初计费错误越级投诉处理案例在高总指导下我是小试牛刀那么20xx年底至20xx×户“一机双号”用户安全退网无一越级申告让我初显身手在每件处理客户投诉时我不是仅仅为了平息事端了结投诉而努力更重要是在得到客户认可同时也要让客户对电信不断追求卓越提升服务质量有更多新认识我深深体会到：服务质量是企业生命线服务效益这看

似简单体味之后却内涵丰富它让我清晰地认定我所从事职业意义多么重要更坚定了我严格管理防微杜渐及时纠偏愿当企业服务质量防火墙信念。

感到非常欣慰是自×号成立至今几经我手各类棘手用户争议、×和上级领导转办投诉都得到了圆满处理许多被认为比较“难缠”客户与我交上了朋友建立良好关系。

自信来自专业专业来自学习×号自成立之初就建立了严格学习制度月初根据工作实际情况制订详细培训计划要求员工按时参加按计划执行重视培训每过程更关注培训后知识掌握和应用在月底进行考试并将考试结果运用到内部工作考评中去通过多形式培训方式如：案例分析、业务讨论、专家讲课等鼓励员工贡献和分享她们经验、技巧和实践由个人知识变为团队知识使得一员工可以通过学习避免重犯类似错误；另一再出现同类问题后员工可以少走弯路及时准确地处理好客户需求。

为了积累工作经验交流和沟通每月每位员工写一篇工作日记或学习心得内容和格式不限通过每月练笔大家文字水平均有不同提高更重要是从字里行间我能捕捉到员工思想动态引导她们达到知识共享目。

随着对客户响应速度提速服务标准不断提升岗位对员工工作技能和个人素质提出了更高条件不仅要他们要掌握各类电信业务熟知电信各个生产环节和流程同时还应具备较强沟通能力和营销技巧在日常培训工作中业务知识、操作技能、服务技巧、优质客户服务意识及服务行为规范是经常所涉及到但员工对电话营销知识和宽带障碍预判断、预处理仍需培训力度近期在高总亲自部署和大客部、公客部大力支持下何骏驰、付建峰两位网络精英牺牲休息现场指导并将编辑宽带业务培训教材以培训效果。

五、以阳光心态笑看花开花落面临困难仍能保持长效工作热

情

20xx年元月我从多媒体分局调入×号当时正值公司劳动人事改革人员紧缺工作地点分散由于是新成立单位工作流程与管理制 度无章可循一切一切需要我从头做起面对挑战我胆怯边顶班边学习边摸索边总结在最短内调整好角色适应了新岗位凭借着高度责任心和持久工作热情积极主动有计划有步骤地实施着×号机构搭建和内部管理建立了一套较为科学管理办法和激励机制理顺关系让各界面工作流程闭环而流畅扎实基础管理工作在省公司组织渠道建设与优质服务工作检查中多次受到了好评20xx所在中心被分公司授予“优质服务窗口”和“先进生产集体”称号20xx年评为“先进工会小组”申报了省青年文明号荣誉称号。

20xx月公司实施bpr流程重组后我角色发生了变化——从中心主任转换成中心副主任我服从组织安排及时调整心态转变角色积极配合主任工作在近两月中编写了《×号流程执行手册》组织中心员工开展岗位练兵活动分析×号行业特点收集编写了三万余字《坐席代表培训手册》；为了有效提升坐席代表专业水平我抓住要点分别搜集和整理了《adsl学习手册》、《互联星空知识问答》、《小灵通解答手册》、《坐席代表发音技巧》为中心内部员工培训提供了保证。

在我已近20年工作经历中无论是高岗低聘时还是竞聘落榜时我总能及时调整心态笑对逆境保持长效工作热情自始至终我心底有最朴素想法：岗位级别可以低些工资待遇可以少些但对工作标准降低所带领团队服务质量和工作效率更降低努力工作是我应尽本分带好团队仍是我职责所在。

两年来匆匆而过我见证了客服中心从无到有从小到大从×到×员工从×人增至今天×人一次次服务提升中无论是机房搬迁还是人员培训或日常管理我尽职尽责不敢有丝毫懈怠用脑去思考用情去管理用心去工作当看到客户从敌意到满意从

对立到认同我感受到工作快乐享受到实现自我价值快乐我爱我岗位我更爱我所在团队克难奋进一起战斗相互鼓励相互感动同甘共苦风雨同行共同走过最初艰难创业路这段人生经历使我对岗位理解和×号认识得到了不断升华!

客服人员工作总结范文很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作积极性。或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的客服代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，轻松上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨练而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。在接下来的工作中，我会做好09年下半年工作计划，争取将各项工作做得更好。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在客服行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

我作为一名中国电信的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06年作为优秀代表派往进行亲和力培训, 在06年被安排去\*\*10000号交流学习，期间我的多次建议被领导采纳. 由于成绩突出, 被评为20xx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“电信产品广告征集”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\*\*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，讲述我们客服人员自己的客服故事，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。

## 电话客服工作简历篇五

20\_\_年即将过去，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：

## 一、工作态度

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。

## 二、业务能力

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。

## 三、为了提高我们的服务水平，我个人认为更应该提供人性化服务

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”！

最新电话客服工作总结范文

## 电话客服工作简历篇六

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。

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×号日常管理工作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。

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。

光阴似箭，时光如梭，转眼之间，客服部成立已经两个年头了，工作虽然繁忙，但在公司领导的关心支持下，部里各项工作有条不紊，和其它部室团结协作，共同努力，认真履行工作职责，较好的完成了上级安排的各项工作任务。现将组建以来的工作总结如下：

在共性目标中，客服部完成情况如下：

一、我部无违反安全生产、党风廉政建设、计划生育现象，并积极贯彻执行党的路线、方针、政策，遵守国家法律法规，真抓实干，严格落实公司各项规章制度，全面完成了与公司签订的工作目标。

二、切实加强党风廉政建设、政风、行风建设，严格遵守了“五禁止、十不准”，无重大违纪违法案件发生。

三、继续深化创先争优活动，在党员队伍中，按照“五个好”、“五个表率”的要求发现、培养和树立先进典型；认真开展优质服务，兑现了“服务承诺制”及“首问负责制”，热情接待办事群众，服务满意率达100%，投诉处理满意率达100%。

四、狠抓安全、生产管理工作，安全生产责任落实到位，无重大责任事故发生。落实信访责任制，无赴省以上集体上访

事件，并认真办理局交办的市长热线、信访件及各类督办件，按时按要求上报了办理结果，办结率达100%。

六、在做好本职工作的同时，客服部的全体员工们能积极完成上级安排的各项临时工作，如组织人员进行客服基本知识培训，做好争创国家卫生城市责任区卫生清扫和安全防汛工作，积极参加“学习xx大党史知识竞赛”活动并取得优异成绩。

在业务目标中，客服部完成情况如下：

一、服务窗口业务精准、积极协调解决各类咨询和投诉问题。

各服务窗口紧紧围绕公司总体发展目标，积极配合客服部总体工作部署和工作目标做好本职工作。

1、营业厅共计收缴水费91897828.91元，共计出票279017份。营业厅主要担负公司供水用户水费收缴、水费水量查询、电话咨询、业务接待等多项服务工作。自大厅成立以来，始终本着“诚信为本、优质服务”的宗旨，内强素质，外树形象，通过真诚接待、耐心解答及详细宣传，赢得广大用户的声声称赞！面对各式各样的用水客户，大厅工作人员总是以平和的心态，坚持微笑服务、耐心解释，取得他们的理解、平息怒气、化解矛盾。

2、客户接待办和供水热线共计接到各类问询及投诉电话5万余起，其中有详细记录的3120起，同时认真及时地做好用户回访工作。客服热线肩负着全市供水用户对各类用水方面的咨询、报修、报漏等工作，每天的电话问询量非常大，尤其是在四月份热线班由原先的五班运转调整为四班运转后，工作量较之以前更加繁重，大家的休息时间少了，工作量无形增加。今年夏季持续高温，铺设复线管网工程及电业局经常停电等原因水厂不能正常供水，造成了城区供水不足、压力不足等现象频繁地出现，随之而来的是电话量不断增加；特别

是主管道爆管时，我们一天的电话量多达1000余次，由于电话量过大，热线班长为了缓解大家的工作压力，无论是在周末还是节假日，都主动牺牲自己的休息时间来公司加班，和值班人员一起接听电话。热线员马玲同志被公司抽去参加春晚排练，为了不耽误工作，经常在排练结束后，拖着疲惫的身子依然能够坚持在岗位上，到晚会彩排和演出时，其他同志就到岗顶替她值班，大家相互支持，相互配合，就是为了一个朴实的信念：不能耽误工作。

3、部办公室严格执行工作职责，管理好本部车辆，受理来人来电及安排生产调度共计1686起。

## 二、认真落实一站式服务，真情为民。

1、行政审批中心办件业务受理窗口共受理各类涉水申请909件，一周办结率达100%，用户满意度达100%，中心及纪委联合下发的针对窗口办件情况的每月综合得分均在100分以上；新增的收费业务从4月1日起收费总笔数4289笔，总额625367.15元，两个业务窗口无一例用户投诉现象。工作期间随时迎接各阶层人士的参观及检查。

2、发展新用户是我们义不容辞的责任，也是工作中的重中之重。面对具体任务必须亲临现场，真干、实干。坚持每周五从羊山行政审批大厅取回用户申请件并编序排队，无论刮风下雨还是炎炎烈日每周一都要雷打不动一如既往地组织相关人员深入现场实地勘察工地，有时多达40余户。冬天冒着严寒，手指冻得通红；夏天顶着酷热，汗流浹背。我们不言苦，不言累，化阻力为动力，日复一日，年复一年，凭着干一行、爱一行和对工作的热情，严谨认真，一丝不苟，努力完成新时期的用户发展工作。一年来，用户发展办共下各类例会、审批报告及退件1252份，并对有关信息和数据进行妥善收集归类、存档。办理破路手续37户，现场核实后更改用水性质429户，新立用户11148户，输入dn40以上(含dn40)水表封绳号192户，现场核实漏户重户信息47户，较好地完成了用户

发展工作。

3、便民服务班坚持“服务用户，点滴做起”的服务理念，把用户放在第一位。当用户打来求助电话，他们都会以最快的速度赶到现场，仔细检查进行维修，常常是累的满头大汗也顾不上拭擦，每当用户在服务结束后表示感谢时，我们的同志们也只是憨厚地说的：“这是我们应该做的”。在班组成员的努力下，便民服务班共完成表前小管道维修、拆换阀门共计964处，查水254处。并在茶文化节和高考前夕完成市内各大宾馆、政府等单位的上门走访服务工作。用户满意率100%。

### 三、微机录入细致精准、信息网络运转顺畅。

1、微机班工作枯燥、任务繁重，长期面对电脑周而复始地录入抄表数据，大家视力、颈椎、腰椎都产生了病痛，翻标本时手指开裂，自己想办法带上手指套。在这种情况下，班组成员还是一如既往，认真，坚韧，精准的保证了数据输入的准确率。全年共计输入抄表数据1573590，更改用水性质531份，减免违约金、阶梯水量6098户，输入维修票、监察部罚款单2219份，新增用户调线路10882户，拆表户1330户，更改表口径100户，更改用户名称1775余户。

2、信息中心班组成员积极贯彻以人为本的供水理念，对供水信息平台、短信收发平台以及水费语音查询平台进行进一步的完善。在夏季用水高峰前抽派专人进行了为期三个月的全市大客户走访，主要针对各大小区以及各大企事业单位。然后对收集的一千余户用户信息进行整理，录入短信平台系统，以便及时告知用户停送水信息。全年度按领导要求及时发送停水通知和催缴水费短信312887条。保障系统平台全天候正常运转，并和代收单位技术部门密切联系，保障每月4万余笔代收账目的正确性，及时调整各代收机构的错帐822笔。对公司各部室近百台电脑及网络设备进行维护，出动技术服务达二百余次。经领导批准开通各部门的上网权限，分配供水信

息平台的使用工号及权限，根据需要更新信息平台。排除报税系统发票中的上传故障。配合国都电力升级切换代收系统网络，配合审计局对我公司进行水费收费系统的审查。

#### 四、完善工作流程，规范工程预决算。

全方位提高服务质量，完善预决算室规章制度，对工程预决算做到仔细审核，发现问题及时与相关部门沟通，协商解决，同时做好部门间资料交接手续。1---8月做预算共计162份，决算272份。

#### 五、加快水表拆装及表井整改进度

水表拆装班担负全市十四万户水表的拆装、表前闸门及水表接头等配件的维修与更换工作。拆装班每周制定工作计划，并认真落实。在日常工作中，同志们严格执行公司服务承诺制度，水表拆回后，会同相关部门做好水表交接工作，同时做好水表三联单的登记工作。1---8月拆装班维修、拆换各类水表共计1452块(其中dn40以上的188块)，整改表井592处，维修表接头闸门、管道612处。

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职

业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才能保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。曾经被这样一个故事感动：

在洪水暴虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼：“看，那是什么？”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说：“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成

团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。那么平静，那么悲壮——于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防！

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情

绪管理方面的培训来激发前台的工作积极性。或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的客服代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加的认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，轻松上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨练而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在客服行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

## 电话客服工作简历篇七

20\_\_年前，怀着对未来生活的美好向往，怀着对工作的无限憧憬，我成为了一名银行的普通员工，从那天起，在日复一日、年复一年迎来送往的平凡工作中，我不仅有对工作满腔热忱、更有颗追求完美的心，坚持不懈、韧劲十足地不断努力提高自己的专业技能和服务水平，以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务，以自然豁达、和善宽容的心境接待每一位客户，以团结互助、平和谦逊的姿态与领导同事一起为华夏银行的发展贡献自己的力量，从中我领略到了服务的魅力，体会到了什么叫“以客户为中心”的真正，感受到了集体的温暖和力量，并以此得到了领导同事和客户的一致好评。

我很庆幸自己能有这么好的工作环境和条件，同时也高

标准严要求地给自己定下了工作目标：严格要求自己，不断提高自己的专业技能，不断扩充拓展自己的业务面，亲切快捷地为每一位顾客提供服务，成为一名基本功扎实、业务知识全面、服务规范从容的多面手。

几年来的实践也使我真正理解了服务的真谛，理解了服务的，深知只有平时勤练技能和苦钻业务知识，才能熟练掌握服务的技能规程，提高自身分析和处理问题的能力，不断提高服务和水平，从而实现“准确、高效、快捷”的服务理念，增强客户的满意度和忠诚度，从而赢得客户的信任，进而在激烈的市场竞争中赢得更多更好的业务。

## 一、微笑是文明优质服务的引言

微笑，是自信的一种表示，是无声的语言，她传递着友好的信息，她是人们交往中最丰富、最有感染力、最有征服力的表情。柜台是银行的窗口，柜台员工的精神面貌代表着银行的水平和形象，微笑是员工心灵的窗口，是职业风范有效展示形式。只有发自内心的微笑，才能和客户进行最真诚有效的沟通。

比起年轻漂亮的同事，我没有先天有利的条件，但我相信“相由心生”，只有发自内心的微笑才最具魅力，才能把一颗真诚的心传递给客户，用我发自内心的足以赢得每一位客户信任的会心的真诚的微笑，来温暖客户的心灵，从而赢得客户的信赖。我深知客户是银行的宝贵资源，有了客户才有我们的存在，服务是银行的经营之本、是银行的效益之源、是银行的灵魂、是银行的生命，所以无论工作压力多大，还是工作多累，还是家有烦心事忙碌到深夜，都不能摆出一副不开心的脸色，因为这样会使客户感觉他是不受欢迎的人，将会引起客户的猜疑和不满，无形中会把许多客户拒之门外。

有一位客户来我行办理了几次业务后，他告诉我们，他到全国很多银行办理过业务，相比之下银行的员工给他留下的印

象最好，我真诚自然的微笑让他备感亲切，在银行有家的感觉，虽然他们单位现在搬到离其他银行较近的地方，可他还是愿意舍近求远的来我行办理业务，成为我行的忠实客户。

其实在每天的工作中，随时随地都面对着客户审视的目光，就好像是每天都要面对“考官”，我做到了多少，也就意味着“考官”能给我打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待我，客户对我的态度，实际就是我自己言行的一面镜子，不能去挑剔镜子的不好，而是要更多地反省镜子里的自己，哪里不够好，哪里需要改进。然而要使所有客户都对自己的示满意那是很难的一件事，但我知道除了每天着装整洁、文明用语、班前准备工作做充分外，微笑就是无坚不摧的利器，保持良好的心态，养成微笑的习惯，而且不仅仅是我自己微笑，更要让我们的客户微笑，这样就能让即使是初次到银行办理业务的客户也感到亲切，在给别人带来快乐的同时，我自己也能从中得到快乐。

## 二、技能是提升服务水平的基础

古语云：“工欲善其事，必先利其器”。银行网点的一线员工，没有过硬的业务技能，娴熟的操作技巧，就无法为客户提供完善快捷的服务，就干不好本职工作。在进入华夏银行之前我并不是从业人员，没有从事过类工作，银行工作对我来说是一片崭新的天空，所以我十分注重加强业务技能水平的学习和提高，深知技能是提高服务水平的基础，只有掌握熟练的业务技能，才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务；才能提高工作效率，赢得客户的信赖。

八小时工作之内很难有充足的时间练习技能，于是我利用中午休息时间、晚上、休息天抽空练，并坚持“缺什么，补什么”的原则，我以前打字速度不够快、准确率不够高，就坚持每天利用练十分钟，二十分钟，练打报纸、打书本，坚信有一天“铁棒能磨成针”。点钞工作没有捷径，只有做准每

一个微细的规范动作，进行无数次的机械重复训练，做到心、口、手合一，这样才能提高速度和准确率。我深知抓紧一切时间，严格要求自己，养成长期学习的习惯，坚持不怕苦、不怕累、不怕繁的精神，才能练好技能。也只有把基本功练好，才能提高办理业务的速度。

### 三、知识是提高服务能力的坚强保证

人们往往习惯于把服务理解为态度，即态度好就等于服务好。其实不然，服务有其更深刻的，服务者必须具有良好的专业知识，遵纪守法的合规意识和善解心意、准确、快捷、高效的服务技能，而知识是提高服务能力的坚强保证。

良好的专业知识来源于平时的学习和日常的实践。我非常专注于将所学知识与实际工作的结合运用，在工作中学，在工作中提高，在工作中体会。抱着“博学、审问、慎思、明辩、笃行”的原则，做到在工作中多听、多学、多做、多想。听师傅、领导的教导；学师傅处理业务时的操作技术；做业务时要特别谨慎，注意容易犯错的环节和细节，遇到难点和问题时立即向师傅请教，及时为客户解决，做到熟能生巧；做完业务后马上再想一想为什么这么做，有没有更好的方法，这样就会做细做精，越做越好。在学习中提高理论水平，在实践中积累实际经验。怀着求新、求变、求学的上进心理，做到干一行、爱一行、钻一行、精一行。我行地处家具市场，家具老板习惯于以现金结算往来，不能体会到大额现金的不性，而且有悖于人行关于加强大额现金管理的有关规定。

于是，我利用所学知识及时向他们推介本地支付可选择开取本票，异地支付可选择异地电汇，方便又快捷，同时尽量开立单位结算账户办理相关结算往来。银行的工作在时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我们紧跟形势努力改变自己，更好地规划自己的目标，学习新的知识，掌握新的技巧，适应不断变化的工作目标，提高服务质量，满足客户的需求。客户的需求对我既是一种压力，也

是一种动力。我利用业余时间参加了专业专升本的学习，并于年顺利拿到了会计专业本科学历，用知识充实和武装自己，为服务技能的提高提供了坚强保证。

电话客服工作总结范文最新