

## 电信客服年度总结 ( 精选4篇 )

### 篇1：电信客服年度总结

一年来,在公司党委的正确领导和关心帮助下,本人认真学习“三个代表”重要思想,牢固树立以“八荣八耻”为内容的社会主义荣辱观,按照局党委确定的工作思路,以微笑服务为己任,以顾客满意为宗旨,立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电信基层客服工作,电信客服个人总结。现对自己全年的工作总结如下:

#### 一、勤奋学习,与时俱进

理论是行动的先导。作为电信基层服务人员,我深刻体会到理论学习不仅是任务,而且是一种责任,更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习,努力提高理论水平,强化思维能力,注重用理论联系实际,用实践来锻炼自己。

1、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度,按计划进行理论学习,工作总结《电信客服个人总结》。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担,自觉参加每季度的党课集中学习;其次是按自己的学习计划,坚持个人自学,发扬“钉子”精神,挤时间学,正确处理工作与学习的矛盾,不因工作忙而忽视学习,不因任务重而放松学习。

2、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践,学习目的再于应用,以理论的指导,不断提高了分析问题和解决问题的能力,增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来,我注重把理论转化为自己的科学思维方法,转化为对实际工作的正确把握,转化为指导工作的思路办法,积极研究新情况,解决新问题,走出新路子,克服因循守旧的思想,力戒“经验主义”,拓展思维。

#### 二、立足本职,爱岗敬业

作为客服人员,我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事,每当遇到繁杂琐事,总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时,能毫无怨言地放弃休息时间,坚决服从公司的安排,全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时,自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握,只有这样才能更好的回答顾客的询问,才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

一年来,为了能积极贯彻局党委提出的“顾客至上,服务第一”的工作思路,使自己更好地为客户服务,我一边向公司的老同志虚心请教,努力学习和借鉴她们的工作经验,一边严格要求自己,对顾客提出的咨询,做到详细的解答;对顾客反映的问题,自己能解决的就积极、稳妥的给予解决,对自己不能解决的问题,积极向上级如实反映,争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否,做到登记详细,天天查阅,发现问题及时解决,有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处，离上级的要求还有差距，一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改进。

## 篇2：电信客服年度总结

### 一、工作内容

自xxxx年代26日工作以来，我仔细达成工作，努力学习，踊跃思虑，工作能力逐渐提升。刚进入新的工作岗位时，为了配合adsl与端口的绑定工作，和百路达企业的工作人员一同到用户端摸排用户机器的网卡mac地点。为了保证端口的正确无误，摸排资料的正确，为未来端口的顺利绑定打下了坚实的基础。

紧接着又做了一部分资源上线的工作。包含模块局的成立和dslam设施的内联结及外联结。这些工作使自己更为娴熟的操作使用客服系统。并且对机房设施有了必定的认识，使自己对上层设施有了更为感官上的认识。

当分企业搬到新的办公场所后，企业的内部办公网络交由我们保护。在为开通每一个信息点时，使自己学习到了更多的网络知识，更为提升了自己的实质着手能力。同时，为了保证每一个信息点的实时正常使用，使企业的各位领导及每一位同志赶快的在新的办公环境中投入到工作中，我和班上的几位同事加班加点的达成了这项艰辛的任务。

在投入到新的办公环境后，我也开始了新的工作——故障预办理。这项工作使自己掌握了基本的adsl技术。能够办理大多数的用户端故障。为认识决一些外线班办理不了的问题，自己和外线人员一同机房和用户端办理。在用户家，每一句话都代表着企业形象。因此，我在实质工作中，不时严格要求自己，做到谨言慎行。

别的，火车跑的快还靠车头带，因为刚参加工作，不论从业务能力，仍是从思想上都存在很多的不足。在这些方面我都获得了部门领导及本部门的老员工的正确指引和帮助，使我在工作能力提升，方向明确，态度正直。从而，对我的发展打下了优秀的基础。

### 二、工作感想

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。关于工作或许说事业，每一个人都有不一样的认识和感觉，我也同样。对我而言，我往常会从两个角度去掌握自己的思想脉络。

第一是心态，套用米卢的一句话“态度决定全部”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，从而获得正确的结果。详细而言，我对工作的态度就是选择自己喜欢的，而后为自己的所爱尽自己最大的努力。我向来以为工作不应是一个任务或许负担，应当是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，完全的爱上它，你才能充足的领会到此

中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探究和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保存的为它尽我最大的力量。能够说，懂得享受工作，你才懂得怎样成功，时期来不得半点牵强。

其次，是能力问题，又能够分红专业能力和基本能力。对这一问题的认识我能够用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在荒漠的环境里生计，而基本能力，包含适应度、坚毅度、本性的警备等，决定了它能在荒漠的环境里生计多久。详细到人，专业能力决定了你合适于某种工作，基本能力，包含自信力，协作能力，肩负责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

三、工作目标在此后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技术，为未来的工作打好坚固的基础。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务实、乐观长进，一直保持谨慎仔细的工作态度和谨小慎微的工作作风，勤勤奋恳，不辞辛苦。在生活中弘扬艰辛朴实、节俭耐劳、乐于助人的优秀传统，一直做到老老实实做人，勤勤奋恳做事，勤劳朴实的生活，时辰切记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力达成领导交给的任务。

跟着端口绑定工作的深入，新工作内容的睁开，能够料想我们的工作将更为沉重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更为勤劳的工作，勤苦的学习，努力提升文化素质和各样工作技术，做出应有的贡献。

此后我将以崭新的精神状态投入到工作中，努力学习，提升工作效率，娴熟业务能力。踊跃响应企业增强管理的举措，恪守企业的规章制度，做好本职工作。

### 篇3：电信客服年度总结

时间一晃而过，弹指之间，20xx年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的努力，在工作上取得一定的成果，但也存在诸多不足，回顾过去的一年，现将工作总结：

我是今年3月才来到电信工作，刚来的时候，被分到商务领航中心学习，正逢那时网吧安装全球眼视频监控，从那时接触网络视频监控，对他的结构就产生比较浓厚的兴趣，在通过师傅们的教导和自身的学习下，现在已清晰的了解了他的构造和组成。

在不断提升和学习技能的同时，也参与了项目管控工作，从以前跟着师傅学和做，感觉做工程并不是很困难，但是，当自己亲手去做一个项目时，才知道这其中的点点滴滴，不是一句两句可以说的'清楚，就拿木材检查站视频监控这个项目来说吧，虽然监控点不多，技术也不复杂，但真的做起来，需要考虑的事就很多了，前期的现场勘察，与客户的沟通，与省公司的协调，一样都不能少，一样看似简单的问题，考虑的方面就很多了，什么事先解决，这件事怎么做，需要做哪些准备工作，都是需要考虑的，在经过几个月的准备工作，检查站的项目于这

个月开工了，按目前施工情况来看，还算顺利，当前的问题就是怎样与施工队沟通，解决施工过程中遇到的问题和困难，加快施工进度，争取在规定时间内完工。

总结了一下工作，尽管有一定的进步，但在一些方面还存在不足，比如创造性的思路还不是很多，有些事情做的还不够完善，有待于在今后的工作中加以改进，在新的一年里，我将努力改正过去一年中的不足，努力使工作效率和能力进入一个新的水平。

## 篇4：电信客服年度总结

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XX年作为优秀代表派往\*\*进行亲和力培训，在XX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“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，而是需要我們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，提升我們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。