

## 移动客服员工个人总结

### 篇1：移动客服员工个人总结

\_\_年已经过去了，我们迎来的是崭新的\_\_年，虽然\_\_年已经是过去式，但是所有的事情感觉就像是在昨天发生的一样，我们每天都在做着同样的工作说着同样的话，但是好像到了年终的时候却只有那么一点点的收获，耳边经常回想起这样的话语：“努力做好我们的服务和营销，既然你选择了移动公司这份工作你就要把它认真的做好”。其实每天都是和不同的人在打交道，形形色色的人都有，其中当然也包括有些客户自身也是做服务行业的，她们都说过同样的话，那就是现在的服务行业不好做啊？但是我们不能因为别人的一句话就在思想上动摇了，我们坚信自己可以做得很好。

今天开晚班会的时候突然听到营业厅经理告诉我们，去年的\_\_年的12月份最后一个月暗访成绩竟然是我们听到的最不好的消息，通信广场有史以来是湖北省内的所有营业厅的标杆形象，只要一有人提到通信广场营业厅没有人不竖起大拇指表扬的，可是时至今日为什么到这种地步呢？到底是什么原因造成我们出现这样的情况呢？作为我们这些在移动公司做时间长一点的营业员来说是从未有过的成绩，难道是我们平时在工作中没有认真的做服务和营销吗？还是在工作中我们缺少沟通还是缺少相互之间的配合呢？突然之间觉得大脑里有太多的问号，不知从何说起？

我觉得在去年的一年当中我们的思想还是停留在最开始的阶段，并没有在自身的情况下提高自己的工作水平和能力，虽然一直在自己的工作岗位上尽职尽责的去做好每一件事情，可是有时候会感觉自己肩上的担子有点重，但是还是要尽力做好每一件事情，不可以掉以轻心要向书本学习，向周边表现好的同事学习，要提高相互团结的精神，不管是在工作还是在生活当中，我们要相互学习共同努力将我们的工作做到最好，作为值班长也要带好头，不仅要帮值班经理管好本班的人员，还要和本班的所有人员共同学习，相互之间交流经验，把我所知道的知识都做个交流，或则有些问题我们之前没碰到过的，也可以和营业人员交流交流，也让所有人提高自己处理问题的能力，而不是一遇到问题就举手问，所以我们之间一定要配合好。

现在所有的人都注重自己的任务发展了，把我们之前一直都在强调的服务抛诸脑后忘得一干二净了，新的员工缺少实战经验，基本的服务没有经过培训可能会有些突发情况，但是作为老点的营业员应该主动帮助和提醒她们，在服务的过程当中是如何做的，而不是任由她们自己像怎么做就怎么做。平时不忙的时候可以坐下来相互之间交流经验，而不是一味的坐在一起聊天，每天在工作中出现的问题要学会下次如何去解决，而不是一味的依赖别人帮忙处理，在过去的一年当中我们可能并没有很认真的去做自己的工作，好像每天都在敷衍自己一样，有时候睡觉的时候想想觉得自己每天的工作是否对得起自己，难道是现在的服务真的很难做还是我们没有用心去认真的做呢？

现在说这些也于事无补，我们必须从现在开始努力做好自己的工作，把以前丢掉的东西全部捡起来，在开门红的阶段和过年来临之际一定要打个漂漂亮亮的仗，要在\_\_年的

元月份取得一个很好的成绩，开开心心的过个好年，这样才对得起自己的工作，不要让领导失望，要让所有人都肯定通信广场的实力仍然是存在的，是别人学习和认可的！希望我们所有的人都努力，服务和营销不是靠一个人的力量来做好，而是所有人的共同努力来做好，我们是一个大家庭是一个整体的团队，希望我们自己一定要认真努力做到。相信我们是最棒的！

## 篇2：移动客服员工个人总结

您好！我叫XX，毕业于安徽省学院化学与生命科学系生物科学专业。

7月至9月，我在移动公司10086任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现就将我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

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、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。

2.作为客服人员，需要一定的技能技巧：

(1)学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，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。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在移动公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3)勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该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责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

3.作为客服，需要一定的技能素质：

(1)良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，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，最希望得到的就是服务人员的帮助。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，我们在考虑自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。

### 篇3：移动客服员工个人总结

时光飞逝,转眼间到移动公司工作有了一段时间,感受颇多,收获颇多.新环境,新领导,新岗位,对我来说是一个良好的发展机遇,也是一个很好的锻炼和提升自己各方面能力的机会.刚到营业厅工作时,我就感受到了一种蓬勃向上,积极进取,暖如春风的工作氛围,感觉到了同事们的热情,执着和敬业.正是在他们的启发和感染下,我开始认真学习业务知识,扎扎实实地苦练服务技巧.业务一点一滴的学习,心灵一分一分的融入,工作一点一点的进步,我不断坚持着自己的信仰和追求,在此,首先特别感谢领导和同事们给予我的大力支持,关心和帮助.使我能够很快地适应公司的管理与动作程序,努力做好本职工作。进入公司工作以来,我认真了解公司的发展概况及企业文化,了解公司的规章制度,熟悉了公司一些相关的业务知识以有系统的基本操作.....

在这几个月里,我工作认真负责,勤勤恳恳,按时并较好的完成上级安排的任务,千里之行,始于足下。我从小事学起,从点滴做起。在这段时间里我首先学习了作为服务营销代表所具备的基本要求和服务礼仪。说到心得体会,感受最深的就是服务,优质的服务态度能带给客户温馨的感受。在营业厅里对每一个客户就是要尽可能的做到使客户满意。客户满意,自然就会增加收益。记得刚上班时我不大喜欢笑,经理赞美我说其实你笑的很可爱的啊,要多点笑哦,这样人也会显得精神活力点。她教导我服务态度很重要,永远站和第一位,服务态度首先是热情,而表达热情的方式就是微笑,面对客户要保持甜美的笑容。为了让自己的笑容更加亲切,自然,于是我就对着镜子练习笑容,直到自己满意为止。是啊,一声亲切的问候,一个甜甜的微笑,举手之劳的一件小事,也能够拉近客户与我们之间的距离。在工作中,我本着“沟通从心开始”的服务理念,热情地,真诚地接待每一们客户,让他们真正地,实实在在地享受我们优质,高效的服务。对于每天的客户不解咨询,我都能够认真对待,牢记“用户永远是对的,用户就是上帝”的服务口号,要用同样真诚的微笑,同样耐心的解释,去化客户的误解和怒火,让委屈的泪水流在心里,把真诚的微笑献给客户。记得有一次,有一位客户气冲冲地推门而入,一进门就满口脏话。面对如此怒气冲冲的客户,我只有保持微笑面对,请客户坐下,耐心聆听客户的投诉。我一边耐心地向客户解释疑惑,一边给客户核查话费详意单。疑惑终于打开了,原来客户曾经开通了彩铃,因没有取消,造成每月扣除5元的包月费,而刚好他的基本帐户已经不够抵扣5元的月租了,所以虽然赠送帐户还有钱但却无法拨打电话。当我给客户解释清楚,并征求客户的意见先充值再取消彩铃时,客户不但没了当时进来时的那种粗鲁,反而惭愧地对我说“真不好意思,刚才语气重了些,态度不好,可你对我这样的误会还热情接待,耐心地解释给我听,恩,移动公司的服务态度挺不错!”听了这段话,我终于理解了“服务”这两个字的概念,知道了在以后的工作中如何去面对客户,如何做好服务工作.....那就是“以诚待人,务实求实!”

然而对于目前的工作，我只是踏入了门槛，还有很多不足之处，还有很多要学习的地方，所以在以后的工作中，我会继续发挥自己的优点及良好的工作作风，从自身做起，不断增强服务意识与水平还要更加继续注意学习业务知识，实践和积累，刻苦练习服务技巧，同时认真听取各种意见及建议，不断地把自己所学的知识应用到实践中仅是机械地去完成工作，更要采取换位思考的方法，通过自己的奋斗和努力，向客户和同事们展示自己开朗，热情，自信，坚毅的一面：在工作中寻找自己的位置，在拼搏中实现自我的价值，在进取中塑造自身的形象。我喜欢看到客户喜笑颜开，满意而去的表情，喜欢看到客户在我们的建议下得到意外收获的成就感。但因本身业务知识还不深广和经验不足解决不到的问题而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……可是，以真诚服务换客户的真情和信赖，让我感到工作多彩而充实，还提升了自身的综合素质。此外，现代的工作环境中具有团队意识是非常重要的。有效的团队工作可以提高工作效率。加入了移动这个大家庭我深深感受到同事们的那种勃勃的氛围，学会了怎样与人相处，培养良好的人际关系。在学习中，主动出击，学，然后知不足，知不足然后能自反也。做到不耻下问，虚心求教，取人之长，补己之短。而领导和同事的爱护，关心，指导和帮助，都尽可能容纳我的不妥之外，让我感到很感激。走进这样的学习集体，让我变得更加有动力了。在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识，这样在解答客户的咨询问题时才不会哑口无言，言不对症。还要做各项服务工作，做好月检查准备，做好本职工作，并努力完成上级分配的任务。

据了解，在中国信息化社会迈进的今天，它不仅能够满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐，休闲，商务，学习等更多层次的需求。在移动工业厅前台工作，接待用户，开展业务，协调关系，化解矛盾，咨询，受理投诉等也发挥着重要作用。我清楚地认识到，要成为一名合格的营业员不容易，这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，还要了解客户的需求，及时地向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为适应日趋激烈的竞争，公司要提出服务与业务领先的战略，开展各特色活动，创建各特色服务。加强与其他先进企业或优秀服务窗口的经验交流，不定期组织员工到其他服务行业窗口进行参观，学习，进行对比。通过参观，学习发现自身的不足，促进我们营业窗口服务水平的不断提高。并加大员工自向业务素质及礼仪规范的培训力度，助于班组整体水平的提升。加强客户的关怀，在营业窗口开展各类亲情化服务，加强对投诉用户建议用户的档案建立，继续完善对此类用户的回访与关怀制度，让客户更深切的感受到窗口的优质服务。同时继续定期开展客户满意度调查或客户评议评选等活动，让客户参与我们的服务管理工作。做到企为的服务宗旨：“追求客户满意服务”。还要优化经营策略，对不完善的营销方案进行清理规范。总结经验和教训，在清理优化过程中解决好与竞争对手的竞争问题，共同维持良好的市场秩序为“做世界一流通信企业”打好坚实的基础。

能走进移动是我的荣幸,更是我人生的机遇,对移动提供给我这样的机会,我心潮澎湃,公司给了我一个发挥自我的机会,而我需要做的是在这个舞台贡献自己的力量,创造出自己的精彩.良好的开始是成功的一半,众里寻他千百度,蓦然回首那人却在灯火阑珊处.面对着如此大好机遇,我怎么能不努力呢?

在这激烈竞争的年代，前进的脚步始终不能放松，不只我还有我们大家都应该要有信心不辜负移动对我们的期待，虽然肩上的担子很重，也要务实，求实地工作，一起为公司“做世界一流通信企业”做出自己应有的贡献。

## 篇4：移动客服员工个人总结

移动客服人员最重要的是不用直接和客户之家见面，而是通过电话的方式来工作，我的音质在这里得到了最大的发挥。

一年来，在公司党委的正确领导和关心帮助下，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、扎扎实实地做好移动基层客服工作。现对自己全年的工作总结如下：

### 一、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，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

### 二、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为移动基层客服人员，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。

#### 2、注重克服思想上的“惰”性。

坚持按制度，按计划进行理论学习。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。

在今后的工作中，我会继续发扬我在过去的工作方式，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化

解客户的难题。

工作就是这样，干一行爱一行，我已经对我的工作非常的热爱了，我会在今后的工作中继续的努力，为公司的发展做出自己最大的努力!

