

电话客服工作个人总结

篇1：电话客服工作个人总结

来到XX的工作时间虽然不是很长，但是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没有接触甚至没有想过要接触的工作内容，这一切都是对自己的一种挑战、一种提升、更是一种成长。

回顾十月份的工作情况，我主要负责两方面的内容：一是网站内容的更新，二是53客服，因为没有将这两项内容很出色的完成，所以我对自己的表现还不是很满意。下面具体的来说明一下工作的完成情况：

一、网络工作内容

1、更新xx网站沈阳校区的新闻，包括校内动态、考试信息和出国留学的信息，让浏览我校网页的人一睹我校学员风采、掌握我校每日动态、学习与英语考试和出国留学相关的相关知识。

2、

在新浪、搜狐、网易、百度、和讯、凤凰网、博客网等网站的博客频道发表文章，宣传xx英语。

3、向搜索引擎提交更新的文章和博客，争取被搜索引擎抓取。

4、查看百度贴吧、百度知道中涉及到xx英语学校的相关信息，掌握大家对xx英语的最新看法和需求，如果遇到有恶意中伤和广告及时向贴吧提出申述，申请删除帖子。（这段时间没有发现恶意问题）

5、在培训网站、分类广告的外语培训和出国留学培训等相关分类，留学论坛和沈阳本地论坛，百度贴吧等地方发布广告。

6、撰写xx英语公益活动高中建设的文章。

7、编写xx英语网站新增版块雅思保分计划的相关内容。

二、53客服咨询情况

在学校众多来访人员中有一项来访方式就是通过网络咨询来约访学员，这也就是和53客服能否有效咨询直接挂钩的，所以也对我的工作内容有了更高的要求，除了将网站整理好，也必须提高和客户在网上交流的能力。

网络是虚拟的，我不知道在与我对话的人是什么性格的人，到底有什么真正的想法，也不知道他是好意还是恶意，所以在存在这些未知数的前提下，如何能够真正揣测好对

方的心里，用什么样的语言来吸引他对我们学校有极高的兴趣甚至真正想来我校学习，这都是需要很好的研究。

通过这一个月以来，53客服工作的完成我对自己并不是很满意，主要存在一下问题：

- 1、咨询量本身与上月相比有所降低。
- 2、针对咨询的人约访数量降低。
- 3、咨询者的学习意向并不强烈、我缺少一种十足的能力让他又只是想先咨询看看转变到被我们学校真正所吸引。

针对以上问题，在下个月的工作中，我计划从几个方面进行改进：

- 1、分析上个月客服咨询内容，找出沟通中存在的问题,变化交流方式、交流语气，努力揣测说话人的心里活动，提高咨询能力，这也是重中之重。
- 2、加强在网站上对xx英语的宣传力度，将53客服的连接尽可能多的加入到所发文章的网页，提高点击率。
- 3、提高自身业务素质能力，有时偶尔会因为对咨询人所问问题的一些反感，从而心态有所转变，今后转变自己的心态，完善业务能力、提高咨询量。

下个月即将到来，针对上述提到的问题，有则改之无则加勉，出色的完成接下来的工作。

篇2：电话客服工作个人总结

忙碌的一年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，现将今年工作进行总结如下：

一、搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说"你好"，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

二、搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合相关规定，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。针对满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高入住率。继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责。

面对崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们xx物业公司xx服务中心谱写崭新辉煌的一页！

篇3：电话客服工作个人总结

时间荏苒，一年的时间转瞬即逝。回首即将过去的20xx年，有领导的关心与教导，有同事的支持与帮助，有攻坚克难之后的喜悦与欣慰，也有惆怅彷徨之后的不悔选择。虽然我还是一个从事银行工作刚刚两年的辅助员工，但是经过努力，我今年的业绩从年初的个人存款xxxx多万增加到现在的xxxx多万，净增xxxx多万，已经成为支行揽储方面业绩第一名。现将我一年中的工作状况作如下总结：

一、加强学习，提升自身素养一年来，我能够专心学习银行方面的业务学问，不断提高自己的理论素养和业务能力。在学习的过程中，我渐渐总结出了符合自身特点的学习方法，即比较学习。跟其他同事比，我个人欠缺的就是我需要学习的；跟其他支行比，我们薄弱的就是我需要加强的；跟其他银行比，与我们不同的就是我需要探索的。

二、开拓创新，查找新的市场增长点只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。我利用个人的社会关系网，与拆迁公司建立联系，通过拆迁公司，我得到了大批具有储蓄潜能的客户名单。然后逐个登门访问，拒绝、冷眼甚至辱骂不可避免，但是值得庆幸的是，通过这种方式，我在原有的营销和维护个人客户，帮助客户理财的基础上，还挖掘了不少新客户，吸引了大笔新的存款。

三、忠诚执着，为支行事业发展尽职尽责银行是我学生时代就蒙昧以求的工作场所。毕业之后，我特别幸运的得到了这份抱负的工作。但是要成为一名合格的银行工作人员也并不是一件特别简单的事情，必定需要不断地学习、持续的磨练。工作一年多后仍旧不是银行正式员工的事实让家人有些担忧，他们甚至为我找了他们认为更好的出路。是坚持自己的抱负，还是体谅家人的感受，说实话我徘徊过、矛盾过。但是理性的思索之后，我毅然打算留在支行，连续努力，用我的成果实践自己当时的畅想，也打消家人的顾虑。

新的一年里，我为自己制定了新的目标，为了让自己尽快成长成为一名合格的银行员工，我将着重从以下几个方面熬炼自己、提升自己。

一、业务方面。不断更新自己的银行业学问库，既要熟识传统业务，又要准时把握新兴业务；既要有较高的理论水平，也要有娴熟操作详细业务的能力；既要学习自己职责范围内的专业学问，也要主动了解银行的贷款、存款、结算等其他领域的相关学问。

二、素养方面。养成剧烈的责任意识和服务意识，专心对待每一位顾客。严格要求自己，作风正派，洁身自爱，自觉维护银行工作人员的良好形象。

三、心理方面。不断经受磨练，理智面对挫折和失败，把行程成熟、稳健的心理状态作为自己的成长目标。

明年，我的业绩目标是个人存款到达1个亿。我会不断探索、开拓创新、尽职尽责、尽心尽力，自己成长的同时，为支行事业的发展做出属于我的一份贡献。

篇4：电话客服工作个人总结

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为xx银行电话银行客服中心的一员。

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

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行**中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

二、加强自身学习，提高业务水平。

在解决客户问题时能够脱口而出；加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库；不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。

篇5：电话客服工作个人总结

不知不觉，在电话中心工作已经____年多了。从受理客户报案、服务咨询与投诉到与客户进行沟通，直接答复或登记并反馈客户需求，根据服务职责和时限要求把信息传递

给相关部门，合理调配资源力求满意解决客户问题，在这一年的磨砺中我看到了自己的成长。

客服代表的工作是企业与客户进行沟通的渠道。如何把握、运用良好的服务技巧便成为优质服务的中中之中，也是客服工作中的重要一环。耳麦虽小，却一头连着客户的需求，系着广大客户对我们无限期待；另一头连着责任与使命，系着公司对客户的诚心与真心。每当帮助一位客户解答了困惑露出会心的微笑时，每当为客户处理了问题而得到他们的真心感谢时，我深刻的感觉到了作为一名客服代表的价值，客服工作，不仅仅是微笑服务，不仅仅是及时接听，还必须内化于心、外化于行。因此，我积极参加公司举办的各种知识竞赛，通过比赛，来认识自己。努力掌握服务技巧、不断丰富服务。而随着95519拆分，电话量的增加，为了保证电话接通率和电话中心工作的正常运转，完成呼入呼出工作。感谢领导给我机会，让我任职电话中心综合资讯岗这个岗位。我的工作，不再仅仅是接听客户电话，除了根据接通率情况、排班表和出勤情况，及时上线进行一线呼入和呼出，确保电话中心接通率外，对于一线坐席无法解决的问题，我需要进行及时进行二线处理、工单流转和催办，负责对工单处理结果的跟踪回访，确保工单处理时效和客户满意度。在处理工单的同时我还要收集整理客户的常问问题、热点问题和疑难问题，制定统一的解释回答口径，确保一线客服代表回答的准确性。同时，还要整理与电话服务相关的公司内部资讯，实时维护和更新中心知识库，确保一线客服代表在线解答时可以迅速查找到相关的业务知识，减少客户在线等待时间或转接需要帮助的时长，对回答正确率与及时率负责，收集反馈一线客服代表对电话中心新业务、新政策的意见和建议，确保中心内信息传递的顺畅与高效。

除此之外，我还要协助____老师，对电话中心业务和话务数据进行统计分析，制作日报、周报和月报，以便上级领导和相关管理人员及时掌握电话中心运营管理的相关数据。每天做好现场巡检，及时处理和解决巡检中发现的问题，做好巡检记录，协助电话中心主管开展现场管理，确保电话中心秩序井然，卫生整洁。

随着电话中心人员队伍的日益壮大。我作为一名老客服，帮助新客服尽快地熟悉工作是我义不容辞的责任。很多新客服都是和我一样，来这里工作之前对于保险的业务知识很生熟。所以我在指导如何接报案，如何受理咨询的同时，主动把自己平时处理问题时碰到的一些案例讲给她们听，进行讨论总结。她们在工作中碰到的疑难问题向我请教时，我也把自己这一年来的工作经验的毫无保留地全告诉她们，教她们如何进行处理、解决问题。

已经过去，刚刚开始，以后要走的路还很长，自身不如别人的地方还有很多，要学习的也还有很多。既然选择这个工作，我就要不懈努力，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了公司的发展做出最大的贡献。我相信，只要我在工作中勤勤恳恳、乐于奉献，就一定能在这个平凡的岗位上作出不平凡的成绩。