电话客服年底总结

本人为大家整理的电话客服年底总结范文，供大家阅读参考。 更多阅读请查看本站。

从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作， 不管时间的长短，电话客服都可以给人很大的成长。以下是一位电话 客服工作总结：

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\*\*银行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组 长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外 呼应该注意哪些问题;在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间 互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准 话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们 每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家 各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里， 我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀 的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生 许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们 电话银行\*\*中心大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当 天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里， 我们在\*\*银行电话银行\*呻心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身 的综合素质，不断完善自我 .....这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒 散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染 了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟 的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去， 多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

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，与时倶进

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\*呻心的客服 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。

1、 注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践， 学习目的在于应用，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；

2、 注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业 务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更 新的业务知识和建行的企业文化；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。制定如下计划：

一、 效完成外呼任务。在进行每天的外\*\* ,学会总结各地 方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。 例如在进行\*\*地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较 高，所以对于\*\*的客户我们要多进行预约回拨；再例如\*\*行的客户他 们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到 与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合；

二、 加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，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；

三、 增强主动服务意识，保持良好心态；

四、 不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理 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。