电话客服年终总结

好的成果是需要分享的，这样才能起到鼓励的作用。同 时这也有利于激励其他员工共同奋斗，工作总结无疑使能使 一个好的工作总结范文得到好的分享的好平台，因此，写好 工作总结是延续成功的有效方法。欢迎登录工作总结查看更 多优秀的客服工作总结。

电话客服年终总结：XX年初我很荣幸X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需要查看完整 文章：请联系论文-网-欢迎您

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！

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O

“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。

X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X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X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！

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。

延伸阅读：

工作总结表述要求

要善于抓重点

总结涉及本单位工作的方方面面，但不能不分主次、轻 重、面面俱到，而必须抓住重点。什么是重点？是指工作中取 得的主要经验，或发现的主要问题，或探索出来的客观规律。 不要分散笔墨，兼收并蓄。有些总结越写越长，固然有的是 执笔人怕挂一漏万，但也有的是领导同志怕自己所抓的工作 没写上几笔就没有成绩等等，造成总结内容庞杂，中心不突 出。

要写得有特色

特色，是区别他事物的属性。单位不同，成绩各异。同 一个单位今年的总结与往年也应该不同。工作总结现场会一 些总结读后总觉有雷同感。有些单位的总结几年一贯制，内 容差不多，只是换了某些数字。这样的总结，缺少实用价值。 陈云同志在50年代就强调：总结经验是提高自己的重要方 法。任何单位或个人在开展工作时都有自己一套不同于别人 的方法，经验体会也各有不同。写总结时，在充分占有材料 基础上，要认真分析、比较，找了重点，不要停留在一般化 ±o

观点与材料统一

总结中的经验体会是从实际工作中，也就是从大量事实 材料中提炼出来的。经验体会一旦形成，又要选择必要的材 料予以说明，经验体会才能“立”起来，具有实用价值。这 就是观点与材料的统一。但常见一些经验总结往往不注意这 一点，如同毛泽东同志批评的那样，“把材料和观点割断， 讲材料的时候没有观点，讲观点的时候没有材料，材料和观 点互不联系”，这就不好。

语言要准确、简明

总结的文字要做到判断明确，就必须用词准确，用例确 凿，评断不含糊。简明则是要求在阐述观点时，做到概括与 具体相结合，要言不烦，切忌笼统、累赘，做到文字朴实, 简洁明了。

坚持实事求是原则

实事求是、一切从实际出发，这是总结写作的基本原则, 但在总结写作实践中，违反这一原则的情况却屡见不鲜。有 人认为“三分工作七分吹”，在总结中夸大成绩，隐瞒缺点， 报喜不报忧。这种弄虚作假、浮夸邀功的坏作风，对单位、 对国家、对事业、对个人都没有任何益处，必须坚决防止。