# 电话客服工作年末总结5篇范文

来源：网络 作者：星月相依 更新时间：2025-04-22

*作为电话客服，必须要有专业的服务态度，无论是拨打或者接听电话都是需要有耐心，认真的去倾听，去了解客户的需求，同时礼貌和善的语气，才能让客户来相信你，下面是由小编带来的有关电话客服工作总结5篇，以方便大家借鉴学习。电话客服工作总结1一年的时间...*

作为电话客服，必须要有专业的服务态度，无论是拨打或者接听电话都是需要有耐心，认真的去倾听，去了解客户的需求，同时礼貌和善的语气，才能让客户来相信你，下面是由小编带来的有关电话客服工作总结5篇，以方便大家借鉴学习。

**电话客服工作总结1**

一年的时间没想到这么快就过去了，对我个人来说，还是非常的意外的。作为一名电话客服，我们的工作其实非常的枯燥，每天在接电话和打电话中循环，自己曾经认为在工作中的时间是非常漫长的。但是在工作中，自己经过了学习和领导的指点，自己也渐渐的学会了如何去面对工作，如何去看待工作。现在看来，自己的工作已经不再是这样的单调，虽然有时候依旧会感到枯燥，但是在枯燥的背面，自己也看到了有趣的成长!

作为电话客服，自己曾以为工作不过是给客户解答问题。但是在面对了各种各样的客户后，我彻底的改变了自己的想法。我对这一年工作的总结记录如下：

一、个人的情况

思想上：作为一名\_\_的客服员工，我在理念上保持与公司一致——“坚持为客户提供最好的服务!”在工作的培训和学习中，我不断的提高自己的思想觉悟，学习公司的理念，改正自己工作中的缺点。工作中热情，且亲切，主动帮助同事，并对自己的工作认真负责，有较强的责任感。

工作上：努力的完成自己的工作，对于自己不明白的地方及时去学习和提升自己，为顾客解答的时候以客户为主，优先为安抚客户情绪，同时以最快的速度为客户解决问题。在工作中学习经验，对同事和自己遇上的情况进行记录和反省，防止下一次出现问题。

人际上：在公司中我广交朋友，提升自己在公司中的人际关系，加强同事间的交流，与同事间互帮互助，互相学习经验，努力提高工作能力。自己作为一名客服，总是要面临和各种客户的交流，有时候也会出现无奈和伤心的时候，但是我们总是互相的安慰和帮助，让工作能顺利的进行。

二、工作的情况

在工作中，我一开时严格的要求自己，不让自己在工作中犯错，总是在做好万全的准备之后再为顾客解决。虽然没什么问题，但是在业绩上却难以进步，自己也总是被批评。在重新的对自己检讨之后，我改变了自己的工作方式，开始带着人性化的工作，在和客户交流的时候，多考虑客户的状况，让客户能感到更加的方便。渐渐的，自己也喜欢上了这样的感觉，努力的将工作做的更好。

三、工作中的不足

目前自己最大的不足，还是对公司产品了解的不够深入。在很多专业的客户面前，可能自己还懂的不如客户多，这实在是有些丢脸。为了防止再出现这个错误，我要更加深入的学习产品知识，提高个人的只是储备。相信这样也能有效的提高公司形象!

四、总结

一年的工作结束了，说实话，客服的工作是比较简单的，但是只有自己在工作中发现了乐趣，才能让自己找到目标，才能让自己继续前进!在下一年，我也要努力朝着自己的目标前进!

**电话客服工作总结2**

时光如梭，转眼间20\_年工作即将结束，在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了这半年中各个阶段的工作目标和工作计划。项目交付以来，客服部始终贯穿着皇庭玺园前期物业管理工作的要求，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的用心性和职责心得到大幅度提高。本年度部门各项工作如下：

一、规范内部管理，增强员工职责心和主动性

自\_\_客服部成立以来，客服人员的专业知识参差不一：对物业管理的概念较模糊、团队合作意识较薄弱、工作主动性和职责心不强。针对上述问题，本人制定了客服助理的具体职责和样板房管理规定，明确了部门日常工作的具体要求和标准。对其进行了物业管理基础的培训，并定期进行考核。加强与员工的沟通，了解员工的内心想法和要求，并针对不一样的人员采取不一样的方法激励员工的工作用心性。目前，部门员工已经从原先的被动、办事拖拉的转变为较主动的、用心的工作状态。

二、严抓客服人员的礼节礼貌，提高服务意识

客服部是服务中心与外界联系的窗口，客服人员的服务意识和服务素质直接影响着客服部的整体工作。这半年本人制定了较全面的物业管理礼节礼貌规范，每日上岗前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检。加强客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，部门始终贯穿“热情、周到、微笑、细致”的服务思想，大幅度的提高了客服人员的服务意识和服务素质。

三、圆满完成\_\_从施工阶段到开盘阶段的工作

我部门主要工作是协助开发商销售楼盘，严格按照开发商制定的日常接待流程进行操作。

四、密切配合各部门的其他工作

做到内外协调一致，并监管了服务中心员工宿舍的房屋租赁事宜。

五、20\_年工作计划要点

1、继续加强客服人员的整体服务水平和服务质量，根据前期物业管理不一样阶段制定相应的培训计划;

2、协助开发公司销售楼盘，着手准备前期物业管理的接管验收工作和入伙工作;

3、完善客服部制度和流程，部门基本实现制度化管理;

4、密切配合各部门的其他工作，完成上级领导交代的各项任务。

尽管本部门工作成绩在整体上显著提高，但仍存在一些问题：客服人员由于从事前期物业管理时光不长，整体的业务水平和专业素质偏低，在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高，接到问题后未及时进行跟进和反馈。为了进一步做好来年的工作，我部门全体员工将团结一致、齐心协力的去实现公司目标，为公司贡献一份绵薄之力。

**电话客服工作总结3**

一年的刻客服工作在忙碌中收尾，其实我非常希望这种充实的工作状态，客服工作很考验我的意志力，我希把这件事情做好，当然不仅仅是对自己的负责，很多时候都应该要有一个稳定的心态，这段时间以来其实对于工作我是非常有规划的的，一年虽然不是很长，可是有计划绝对更加有保障，现在我非常希望自己能够把这些基本的事情完善好，在很多时候我对自己的要求是非常高的，过去一段时间我无限的对自己充满着乐观心态，也就这一年电话客服工作总结一番。

一、业务方面

做一行爱一行，这绝对是没问题的，在工作上面我希望自己能够有一个保障这些都是非常有必要的，我想不管是什么问题，都应该有一个合适的态度，做电话客服我就非常清楚这一点，我觉得只有在工作当中遇到问题，然后解决这才是上上之策，过去这一年来我总是在不断的回顾工作，我认为这是一个非常轻松地状态，在工作当中完善好这些，业务方面，一年来我兢兢业业，不敢偶遇什么怠慢，我想只有让自己加强思想建设，长期的处在一个稳定的工作状态下学习，业务方面也会有所提高，我一直希望自己不仅仅是一名电话客服，我更加希望自己为公司能够带来实质性的建议，这些都是需要丰富的工作经验积累，我在朝着这个方向努力着。

二、不断学习

学习怎么做好一份工作是非常不容易的，虽然说在客服这份工作上面我有足够多的工作经验，毕竟这几年来我都是处在一个积极的工作状态下，我能够看到在哪些方面我还需要提高，所以我希望自己能够有所收获，学习就是一个不错的途径，周围有很多优秀的同事，我总是能够受到同事们的影响，把握住机会这才是非常关键的，我希望自己能够在工作当中有所成长，其实这就已经让我有一个非常好的学习环境了，一年来我向别的同时积极的取经，当然我会花时间去消化，这些都是一定的，我愿意话足够的时间去消化这些内容。

三、不足之处

我虚心的接受这些简单的内容，虽然也有不足的地方，可一直在纠正，在工作当中我希望能够有一个好的状态，这可以是学习，过去这一年来，我觉得自己在打电话的时候不够耐心，沟通的时候也是会因为这些出问题，主要就是自己带入了一些个人情绪，我会把这些缺点纠正的。

**电话客服工作总结4**

20\_年我在\_\_公司任职客服话务员。一年的工作，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：

一、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。

二、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小时之内必须做出处理，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。

三、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，我们在考虑自已利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，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。

**电话客服工作总结5**

转眼间我已经在客服部门工作了很长时间了，在这段日子里有着部门领导的支持自然能够学到不少技巧，无论是业务知识的学习还是客服话术的运用都能够让我进步不少，回首我在客服工作中的成长进行工作总结如下。

注重对客服话术的学习以便于解答客户的疑虑，由于有着固定的客服话术导致我在工作中有着为之努力的方向，至少在工作初期熟练运用客服话术能够为自身的成长积累不少经验，只不过从初期的死记硬背到后期的熟练运用着实花费了不少的时间，在我对话术内容还不熟悉的时候也曾遭受过领导和客户的指责，这份压力也让我努力学习客服话术的相关知识以便于在工作中熟练运用，虽然工作初期因为运用不够灵活的缘故导致难以得到客户的认同，但随着时间的流逝导致我在客服工作中出错的次数变得越来越少，这既是种进步也意味着这段时间在客服工作中的付出是值得的。

认真对待业务宣传工作以便于让客户更加了解这方面的信息，作为客服人员自然明白自己的职责不仅仅是处理客户的投诉，除此之外还有对公司新业务的宣传从而让客户有所了解，然而在自身不熟悉的情况下便参与到这项工作中去也是不负责的，所以我得尽到职责所在并为了部门的发展做好这项工作，至少我通过以往客服工作中积累的经验较好地解决了这类问题，通过对业务知识的运用从而在工作中能够更好地进行宣传，虽然不确定客户是否会进行办理却也大大提升了相互合作的几率，只不过我仍需要认真学习业务知识以便于在客服工作中进行宣传。

做好客户开发以及后期的维护工作从而为公司的发展提供保障，作为客服部门的员工自然明白客户开发工作的完成是很重要的，所以我能够围绕客户的需求展开工作从而通过相互间的交流解决问题，即便是遇到客户投诉的问题也能够认真进行记录并在下班前进行反馈，在交接班的过程中也会记录的内容进行备份以便于后期的工作中进行整理，为了便于回访工作的展开导致我也会及时跟进客户问题的处理进度，直至问题得以解决才能够确保自己在回访工作中获得客户的好评。

我明白想要在客服工作中有所成就自然需要付出大量努力才行，所以我会继续做好客服人员的本职工作并认真完成领导安排的任务，希望在今后的工作中能够做到再接再厉从而为部门的发展贡献更多力量。

style=\"color:#FF0000\">电话客服工作年末总结范文【5篇】

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！