# 接线员的202\_年终工作总结

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2024-05-21

*接线员的202\_年终工作总结（通用5篇）接线员的202\_年终工作总结 篇1 飘扬的雪花带来了冬的讯息，也送走了充实而忙碌的XX年。时间总是这样的快，眨眼间，XX年就这样毫无声息的走了!一年来，感谢公司各位领导与同事的大力支持和帮助，使得客服...*

接线员的202\_年终工作总结（通用5篇）

接线员的202\_年终工作总结 篇1

飘扬的雪花带来了冬的讯息，也送走了充实而忙碌的XX年。时间总是这样的快，眨眼间，XX年就这样毫无声息的走了!一年来，感谢公司各位领导与同事的大力支持和帮助，使得客服工作进展顺利。

现简要总结如下：

XX年对我而言是很难忘的一年，工作的内容没有发生很大的变化，重点还是与客户的沟通及资料的收集，但是工作的思想、方法等做了一些调整，感觉到了压力，同时也融入了收获的快乐。

在部门达经理的领导下，各项工作逐步走向正规，计划维修任务圆满完成。做为客服员，本年度我重点将行动与沟通相结合，在安装完成后及维修完毕均有电话跟踪回访，认真听取客户意见和建议，并及时为客户建立电子档案，在每个月有公司统一发送的温馨励志短信，提高了公司的服务形象，也受到了客户的好评。虽然客服工作相对而言有点琐碎，在这个过程中，通过广泛搜集和学习其他公司的服务规程，在工作条理性及服务规范方面有了一定的进步。经过对三保配件的严格审核控制及每月有效的核算，本年度三保配件总额控制在了2万元以内，比去年有所下降;在大家的共同努力下，收费总额有所上升，圆满完成年初制定的经济指标。在与客户的沟通、文化墙的制作及有效的利用网络信息平台的过程中，锻炼了我的语言沟通能力和书面表达能力，同时也充分认识到了自己知识的匮乏，需要不断的自我提高。在业务能力方面，通过两年多的虚心学习，对于部分产品及配件了解充分，还有许多也还不是非常清楚，在以后的工作中，需要认真学习，虚心请教。

XX年的工作虽然步入了正轨，取得了一定的成绩，但更多的是存在一些不足，主要是积极乐观的心态不够，在学习和用心服务客户上还不够，与有经验的同事相比还有一定差距，业务能力方面没有实质性的提高，在今后工作中，我会认真总结经验，克服缺点，努力把工作做得更好。

XX年是我职业生涯收获比较大的一年，通过海贝培训和拓展训练，让我更加清晰的认识了团队，更加准确的剖析了自己，时间总是在轮回，岁月却在沉淀，XX年，我会带着努力和激情投入到新一年的工作，超越已经拥有的一切争取在知识层面有一个提高，同时也努力提高潜在价值，取得更大进步。接线员年度工作总结

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，从这几月的工作中总结出以下几点：1、立足本职，爱岗敬业2、勤奋学习，与时俱进3、在今后的工作中，我会努力的继续工作，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4、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。

接线员的202\_年终工作总结 篇2

xx年很快过去了，在这一年里，我在领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了电话接线工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，工作总结主要有以下几项：

1、思想政治表现、品德素质修养及职业道德。遵纪守法，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

2、专业知识、工作能力和具体工作。我担任电话接线员，负责电话接线的相关工作。为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了电话接线的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

在这在这一年里，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了以下本职工作：(1)、....... (2)、......... (3)、..........

3、工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

4、工作质量成绩、效益和贡献。在开展工作之前做好个人工作计划，及时的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面。

总结今年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习接线员规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献。

接线员的202\_年终工作总结 篇3

投入实战中的第一天，老师先交我们如何操作系统及拨打电话，不知不觉中那边传来了客户的声音。

第一个电话，还没想到3秒钟，对方的声音就传来，懵了，一下子完全懵了。在紧张中接玩第一个电话，客户态度比想象中的好多了。

接着继续拨通电话，无人接听的比较普遍。拨打一个电话，结果就是，有人接听，无人接听。有人接听又分正常接听和非正常接听。非正常接听之我见，就是拿起电话后两秒挂断。无人接听，停机、号码错误、空号、忙音等等等等。所以呢，正常接听的概率也就很低，从这很低放入概率中我也发现了几点。

第一，客户的防范诈骗的意识提高。骗子，有人说我是骗子了，说什么上次就骗了一千多，现在还想骗，已经不会再上当受骗了。尽量的解释，但客户就是认为我是骗子，骂了我一顿，直接挂电话。无语，毕竟现在社会黑暗，民众的防范意识已经处于警备状态。

于此，我建议客户若有时间，所有的业务就自己带有效证件到营业厅办理。

第二，实习资料太旧，系统更新太慢。我被人骂，说什么宽带早就不用了，为什么还打这种电话，难道还要我交费吗?还有许多拨打的电话已经停机，有的客户已经变更了登记也不能反映出来，甚至有的客户已经去世了，我们依旧要去拨打电话去找那些人。结果呢，被人家臭骂一顿，浪费彼此的宝贵时间。

所以，我建议营业厅若有能力，应该尽可能性完善资料系统的更新，减轻客户与接线员的麻烦。

第三，打电话的时间不对。打着打着，不知不觉中发现，大白天的，家中接电话的基本都是老年人，觉大多数都不会讲普通话，根本就无法进行正常的沟通。而正常使用电脑宽带的都是小年轻，基本此刻都在上班中。

快乐寒暑假的客户呢，孩子在学校，电脑带到学校去了，家长不知道孩子的意见。基本打了也就属于无效电话。

所以呢，营业厅若要与客户沟通时，应该选择客户在家的时间拨打电话。否则，真是浪费时间加上浪费精力。

第四，遍地都是啃老族。不断地打着电话，听着对方不断传来的声音，接听的如果是中老年人，那下面就会发现一个通病。对方是客户本人，可是电脑宽带不是他们在使用，一问，我儿子、我女儿、我媳妇、我女婿，反正都是小一辈的那些孩子们。

哎，遍地的啃老族，但这也说明了用电脑宽带的也主要是这一年龄段的客户。所以呢，电信的方案研究组的人也可以针对这些人群开发许多适合的套餐方案。

接线员实习的一周结束了，紧张而充实。

态度友善，最重要的一点。无论接电话的客户态度如何地恶劣，我们都要控制好自己的情绪，不要义气用事，与客户发生冲突。对方的态度恶劣是对方的素质问题，没必要为不值得的人而生气，更别忘记此刻自己的身份是代表中国电信，而非你自己。

对于接线员而言，eq比iq更重要。成功的接线员是百分之二十的智商加上百分之八十的情商的综合体。

我呢，似乎是一个很不合格的接线员，一周一个业务也没做到，但我的心里还是蛮满足的，毕竟我是一个相对内向的人，这一点这次客服的还不错。呵呵，知足者常乐。

接线员一周结束了，一种体验，一种生活吧。

接线员的202\_年终工作总结 篇4

一个多月的时间很快过去了，在一个多月里，我在\*领导、领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了本职工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，工作总结主要有以下几项：

1、思想政治表现、品德素质修养及职业道德。遵纪守法，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

2、专业知识、工作能力和具体工作。我担任 ，负责 相关工作。为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了公司售后的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

在这一个多月里，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了以下本职工作：

3、工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

4、工作质量成绩、效益和贡献。在开展工作之前做好个人工作计划，及时的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为做出了应有的贡献。

总结一个多月的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习售后规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为发展做出更大更多的贡献。

接线员的202\_年终工作总结 篇5

20xx年6月份来到12345热线工作已过去半年，12345热线接线员工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作，我深刻地认识到12345热线接线员工作的重要性。12345热线接线员工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到重要作用，12345热线接线员工作的好坏直接体现了三个代表在基层是否得到落实。

为了能够把工作做好做出色，我虚心学习，向领导请教和同事认真学习，同时自己积极摸索实践，终于慢慢地熟悉了电话接线的工作和流程，同时也明确了工作的程序、方向，有效地提高了工作能力，并在在具体的工作中形成了清晰的工作思路，确保了工作的顺利开展并出色的完成本职工作。自进入工作角色以来我总共受理了3132个电话，来电群众反映的大部分都是一些民生用电用水、环境卫生以及乱搭乱建问题。

在我心目中来电群众反映的问题无大小，每一位来电群众反映的问题我都会认真的记录清楚，且确保及时交办到职能部门。对于来电反映突发问题且问题严重的也会及时向领导反映，避免事情再度恶化。

通过这半年的工作学习，我的工作能力得到了大大的提高，从一个什么都不懂的新人成长到现在可以独当一面的接线员。在接听来电群众电话时，我可以做到态度热情、耐心引导、用语文明、语言规范。

对于那些来电提无理要求或言语过激的反映人，我也会尽自己所能做好劝导和解释工作。在12345热线的半年工作期间，不仅是工作上，在生活上我也学到了很多，这些对我来说都是很好的社会经验。

总结今年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足，比如地址范围方面以及交办单子时语言技巧弱方面，关于这些不足之处在今后的工作中都会努力加以改进。希望自己来年能够更好的做好接线员工作。

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！