# 呼叫中心述职报告 呼叫中心个人工作总结(九篇)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-01-22

*呼叫中心述职报告 呼叫中心个人工作总结一另外，在平常的话务管理中，我一向在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，的方式...*

**呼叫中心述职报告 呼叫中心个人工作总结一**

另外，在平常的话务管理中，我一向在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用必须的心胸和气魄勇敢应对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选取，同时这也是处理与员工关系的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种简单的氛围，稳定员工情绪及持续良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得必须成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会个性深刻。以前被这样一个故事感动：在洪水暴虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼;“看，那是什么?”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说;“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一齐。那么平静，那么悲壮――――于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，就应象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防!很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中用心地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，留意谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一齐扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们潜力的经历而不断丰富着我们的呼叫生涯。细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的`共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。

首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作用心性。或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的呼叫代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

一、我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在呼叫行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。坚持思想政治学习让我的思想理论素养不断得到提高。一向以来我始终按照公司“六有”精神严格要求自己，勤勤恳恳，不断进取，做到爱岗敬业。同时也用心参加公司组织的各种学习活动。透过不断学习，使自身的思想理论素养得到了进一步的完善。勤勉的精神和爱岗敬业的职业道德素质是每一项工作顺利开展并最终取得成功的保障。

一年以来，我在工作中严格按照公司的服务宗旨“客户的满意是我们的追求”用心、热情、认真、细致地完成好每一项任务，严格遵守各项规章制度，认真履行自已的职责，自觉按规范操作;平时生活中团结同事、相互关爱。坚持做到认真学习不自满，努力工作不失职，勤奋务实，在做好本职工作的基础上，努力探索更多、更好的工作方法和管理经验，树立正确的人生观、价值观。

二、发挥自身优势，目前任职呼叫中心员，主要负责日常文件撰写、收集相关行业资料，开展每周工作总结，协助部门经理发展增值业务等工作。由于在呼叫中心积累了不少的初级管理和工作经验，在工作中能抓重点、抓关键;能团结他人和鼓动带领他人认真用心地工作;各项工作能按质按量完成且文字功底较强。一年以来，在部门领导的悉心教导下，在同志们的支持和帮忙下，较好地履行了工作职责，完成了工作任务。

三、抓好质检管理，提高服务质量。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加的认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，简单上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨砾而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。透过自身的不懈努力，我各方面都取得了长足的进步。

**呼叫中心述职报告 呼叫中心个人工作总结二**

尊敬的领导：

您好！

我是从6月份进入质检这个行业，很高兴领导给我这个舞台，让我能够在这个职位上锻炼自己，进一步提升自己。在这一个月的时间里通过领导的关怀、同事的指导、自身的学习，让我从0慢慢的开始了原始积累，对于呼叫行业的质检有了全新的认识，也对于质检体系有了一定的认识。以下是我的述职报告：

由于自身对于质检控制措施的缺乏导致初装质检通过率从5月份的71.43%下降到6月份的46.85%。在质检通过率上的.下降我存在着不可推卸的责任。其主要原因在于：

1、缺少有效管控措施；

2、缺少必要的团队配合；

3、缺少咨询员的认可；

4、缺少持续改进意识。

6月错误信息率虽然较5月降低了0.17%，但仍然远远高于标准要求的0.7%。针对此问题已在7月开始进行了错误信息管控措施，就截止目前情况错误信息量有所下降，但仍然需要全员的配合。

通过电信方同事的指导，目前已经能正确、及时处理各类邮件；每天的工作内容也有了清楚的了解，并能及时的将各种业务更新与质检数据共享到内训和班长，并全员进行覆盖。让所有同事都能在第一时间内情况质检的情况，提高全员对于质检的重视程度。

质检不仅仅是找出问题更需要对这些问题提出专业的改进建议，并将这些建议落实。质检的抽样比例不能定的太高，太高就意味着质检员们没有更多的时间来进行查错以外的辅导工作。纠错辅导又可以分为两类，在线辅导和离线辅导，前者为质检再监听录音过程中发现问题实时的反映给咨询员，后者是事后工作。质检辅导理论上内训、班长都可以做，但是，从效果上来说质检员做的效果会更好些。

目前我们的团队已经成熟，质检方案就需要更细致些，如更重视热情度、语气、气氛融洽度等细节。有些录音从质检方案的流程来看，哪方面都没问题，但就是感觉好像缺了点什么。这往往是不注意调节语调、语气等引起的热情度问题。这时，我们的质检方案应更重视客户、影响客户感受的一些细节。声音中的微笑、语气的柔和、语调的抑扬等都会产生较大的客户感受差距。如果是这样，我们就需要对我们的质检方案及时修正。方案的调整，不一定要重新修改。有时局部修改即可。比如，可以采取权重变化的方式，对于共性错误，可以适当加大权重，而对于员工表现普遍较好的项目可适当降低比例等。

同时，我们也要注意听取录音时的筛选。目前对于录音都是随机挑选。这种方式可以保证基本公正性，但却依然会产生于实际工作的差距。我们需要从录音长度、通话的时刻、特殊业务类型等方面全方面挑选。比如，录音超长的往往时由于员工业务不

熟练或客户质疑引起的。而录音太短的也许是客户的问题较简单也或许是员工的敷衍导致。对于通话发生时间而言，刚上班、快下班、就餐、业务高峰期等时刻是需要重点关注的。业务类型更是如此，员工往往在服务性电话中表现很好，但对于投诉电话则无所适从了。

质检工作还要时刻检查，应该涵盖到每一个工作环节才能切实起到监控作用。我们需要根据不同业务做出不同的质检方案，使得每项工作都在质检监控之下。

质检工作责任之重要求我们的质检工作更加重视细节，以利提升！

**呼叫中心述职报告 呼叫中心个人工作总结三**

20\_年初我很荣幸×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。

“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。

×号在公司团队建设中是难度系数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×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×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。

此致

敬礼!

\_\_年\_月\_日

**呼叫中心述职报告 呼叫中心个人工作总结四**

各位领导，同事们：

你们好！

透过这一年的工作，我很幸运学到了不少东西。但这还远远不够，尤其在多元化技能方面上还显得稚嫩。同时，随着公司业务的增多，新产品的开发，能够预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将以崭新的精神状态投入到工作当中，将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高各种工作技能，工作效率。做好本职工作，做出应有的贡献。

总之，我在工作岗位上履行了一名质量检查人员的职责，取得了一定成绩。但是，成绩只属于过去，明年工作重点首先是要抓好产品的质量稳定；其次是质量稳中求高使产品质量再上一个新台阶。提升个人工作治理能力，为适应分公司快速发展做出自已的贡献。我将迎接新的`挑战，珍惜新的机会，扬长避短，做好新的工作，争取新的进步！

“人非圣贤，孰能无过”我在工作中也出现过一些错误，但我敢于应对。透过领导。同事的批评。帮忙及自我的努力来改正，决不允许自我在同样的地方跌倒两次。正是由于在胜利面前不骄傲，在失败面前不低头，我才会在奋斗中迅速的成长和提高。此外，火车跑的快还靠车头带，无论从工作潜力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我都得到了部门领导及本部门的员工的正确引导和帮忙，使我在工作潜力提高，方向明确，态度端正。从而，对我的发展打下了良好的基础。

在施工过程中，依据现行建筑工程质量检验评定标准，对分部分项及单位工程进行质量验评，认真填写质量验评记录表，做好自检。互检。专检的“三检”工作，隐蔽工程验收按规定会同设计单位及建筑单位和监理单位做好验收签证工作。

在工作中，我认真投入，并在空余时光学习其它产品，多看产品图纸，能对产品图纸的理解，构造的原理性能等有必须的认识。并认真听取经验，仔细记录。在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握多种技能，做到一专多能，弥补了工作量大时人力不足的缺陷，保证了部门工作的正常运转。

在产量不断上升的时候，狠抓质量工作

抹灰阶段：熟练各种抹灰质量要求。如：普通抹灰表面应光滑。洁净。接槎平整，分格缝应清晰。高级抹灰表面应光滑。洁净。颜色均匀，无抹纹，分格缝和灰线应清晰美观。护角。孔洞。槽。灰盒周围的抹灰表面应整齐。光滑；管道后面的抹灰应平整。有排水要求的部位应作到滴水线（槽）。滴水线（槽）应整齐顺直，滴水线应内高外低，滴水槽的宽度和深度，具体做法要视施工图要求而做。

本人还兼职车间统计工作，以“强化治理。狠抓质量”为切入点，确保统计报表的准确性和统计分析的时效性。为提高年度统计工作和统计分析质量，不断加强和提高自身素质的同时自学《统计学》等书籍。在统计分析工作中，力求做到全面与重点相结合，在全面分析的基础上，对突出的重点问题，认真做好分析，对主要指标的变化情况，及时向车间领导汇报，使其及时了解。把握生产动态。

xx年即将过去，转眼间我在成长中又渡过一年。回首这走过的一年，得到大家不少的帮忙，我也在大家的身上学到不少的知识。一年以来我心中的感受便是要做一名合格的质检员不难，但要做一名优秀的质检员就不那么简单了。我认为：一名好的质检员不仅仅要为人谦和正直，对事业对工作认真兢兢业业。而且在思想政治上。工作技能上更要专研。我，作为一名年轻的质检员需要学习的东西还很多很多。

**呼叫中心述职报告 呼叫中心个人工作总结五**

为了有效的提高服务质量，为广大有线电视用户带给优质的数字电视信号，龙江广电网络伊春分公司呼叫中心于今年的十二月份正式成立。呼叫中心作为全市有线电视行业的窗口服务单位，如何提高服务水平，树立公司的良好形象，寄予了公司领导和各部门以及全市各个运营维护中心的厚望，我们深感职责重大。为了进一步做好呼叫中心的各项工作，特将呼叫中心成立以来的工作汇报如下：

呼叫中心的成立，目的是为了提高我市有线电视行业的服务质量。因而用户满意才是我们的出发点和落脚点。

首先，我们实现了二十四小时全天候接听客服热线电话服务，从电话的接听到工单的处理和回访都严格按照《黑龙江广电网络伊春分公司客服电话服务规范》执行，规范了接线员的礼貌礼貌用语，在用户咨询报修时，热情服务、耐心细致的听取和了解状况，及时给予解答并做好记录当时解决不了的问题及时派工，上门服务，服务结束时由用户在派工单上签字，对服务进行评价，不但有效的起到了监督作用，也使服务质量得到了大幅的提升。

同时我们还实行了用户回访制度，不但使各运营维护中心的服务状况能够得到及时反馈，而且还能与用户建立起良性的沟通渠道，能够在第一时间了解客户的需求和服务意愿，对用户的满意程度得到及时的了解。市长专线和各林业局投诉分别进行单独记录，对事情的详细经过，处理过程和结果都有详细记录，来自林业局的投诉做到了件件有回访，件件都满意。到目前，还没有接到一齐来自市长专线的电话投诉。

呼叫中心成立以来，处理问题及时有效，客户的满意率达95%以上，报修率、投诉率明显下降，用户服务工作的实效性得到大大提高。

优质服务是现代各个行业的生命线，我们坚信只有得到用户的支持和信赖，公司才能长久稳健的发展下去，服务质量的好坏关键在人，只有建立起一支素质优良、作风过硬的队伍才是做好呼叫中心工作的关键。

因而，我们首先要求员工在思想和行动上对服务意识、服务理念、服务态度等都要有全新的认识和理解，同时还要掌握必须的专业知识，只有具备了必须的有线电视专业知识，有了好的服务意识和理念才能更好为用户服务。由于呼叫中心刚刚成立，某些方面还不够规范。因而，我们十分注重呼叫中心员工规范服务方面素质的提高，在参加公司组织的系统学习的同时，组织员工对通用礼仪，专业服务礼仪以及《黑龙江广电网络伊春分公司客服电话服务规范》等都采取了集中与分散相结合的方式进行了系统学习。同时采取工作期间同事之间相互监督找不足，对照“《规范》”找不足等灵活方式，力求提高员工素质，到达规范服务。

数据统计是做好服务的后续工作，做好数据统计工作，为上级管理部门带给详实可靠的数据参考，对于进一步提高服务质量，实现公司的可持续发展具有用心的好处。

我们设立了《伊春运营维护中心维护安装小组工单完成状况展示板》对派发的工单数量、完成状况、满意度等数据进行了详尽的展示和统计，不但使各项数据一目了然，也为上级领导的决策带给了参考。

由于我中心成立的时间比较短，在经验、技巧、人员配备、等方面还存在着一些不足之处，这要求我们再在今后的工作中进行认真地总结和查找不足，并在工作中不断的加以改善，以促进我们公司的各项业务的长期有效地发展。主要有以下方面：

1、在硬件基础设施方面，目前我行还存在一些硬件上的设施不齐备现象，请公司酌情给予解决;2、由于我们中心刚刚建立，员工工作经验不足，所以在初期的工作中不能迅速、有效决定出问题的根源、给用户以及时的\'答复，另外在与各部门协调解决客户问题的时候，协调潜力方面有所欠缺。3、员工的专业知识有所欠缺，对用户的有些问题无法带给专业解答。

针对上述问题，我们决心在今后的工作中努力做到：1、加强学习打牢基础;2、完善各项规章制度，建立健全竞争激励机制;3、建立问题库。将常见、棘手的问题分类归纳，在工作中做到提前预防，让大家在最短的时间找到解决疑难问题的途径;3、加强档案管理。对问题库、电话记录、工单、咨询投诉登记等进行档案化管理以便于检索和数据统计。4、数据统计实行常态化。对各运营维护中心的报修率、投诉率、各类故障占所报修问题的比率等进行详细的统计，做到月月有统计，月月有报表，为领导的管理和决策带给及时准确统计数据。

20xx年即将过去，新的一年即将到来。20xx年呼叫中心全体员工决心在总公司和市公司的正确领导下，将以饱满的工作热情，优质高效的服务，为公司树立起良好的窗口服务形象!

**呼叫中心述职报告 呼叫中心个人工作总结六**

①大家好！很高兴能够第一个站在这里向大家汇报我的工作。忙碌的暑假、秋季已经过去，我也从一个入职的新人变成了旧人。

②回顾q1、q2，我个人认为这是我工作和学习收获最大的一段时期。

③q1的时间中，我是在呼叫中心中成长的。我们是这样一群人，我们用声音和网络与客户对话，了解客户的需要，帮助他们找到最适合的课程，给出最合理的建议。

④在整个暑假中，我与呼叫的\'同事一起共接入了3088个电话，2189个乐语，仅8月份就外呼1200多个电话。暑假很多关班需要外呼通知，这是一个考验人类心理素质的严峻时刻，客户总会有批评和指责，但只要是“事”，就没有解决不了的问题。在一次次的外呼中，我们努力地使自己的话术更完整，更好的传达给客户，提高我们的邀约成功率。

还记得有位大学生的家长亲切的叫我老师。我们从未谋面，一次电话咨询中，在了解到学员的情况后，我为学员做了规划，让学员先学习新概念的课程，为大二的四级考试打好基础。几次通过中，家长都真诚的欢迎我到山东济南做客。我想这些就是属于我们的光荣时刻！

⑤无论是呼入+呼出+乐语都是重要的时刻之一，我们也在这些重要时刻中扮演了重要的角色。我非常珍惜在呼叫中心的时光，这也使我对客服工作有比较深刻的体会。感谢那些陪同我一起成长的战友！

⑥之后9月中旬我正式加入客维的团队。

⑦第一件事就是开始做秋季国内部和国外部重点班型的维护。我主要负责的是桃源路的2个班的维护。

在秋季考研班招生率是达到了100%，于此同时，经过大家的努力，又成功的组建了一个新的考研班级。

在维护过程中成功的实现无学员流失。其中一个学员经过试听后，发现课程难度大，与学员及时沟通，成功的转化为了vip学员。

维护期间共处理教学投诉4起。

从学员续班情况来看，15个学员，前后有10个学员另外参加了其他课程的学习。14人，续班学员有8位。

**呼叫中心述职报告 呼叫中心个人工作总结七**

回顾这五年来的工作，从预订员、审核员到质检培训专员，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过5年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将近1年来的工作情况述职如下：

1、担任质检专员期间

(1)制定质检组规章制度、服务质量监控标准、服务质量奖惩条例，不断完善各项标准制度。

(2)通过抽测录音、即席抽测等抽测方式对座席进行监控，发现问题，并判断是否为共性问题。针对共性的业务知识问题进行汇总，规范整理与培训配合，召开质检。

(3)根据座席在电话中出现的问题进行单独的指导。

(4)进行辅导并制定改进办法，针对改进办法进行跟踪，得到反馈结果；及时到员工坐席与员工沟通，提出建议并发一些业务资料供员工查看。随时关注预订员保持良好的心态，协助主管安抚员工心态。严于律己，宽以待人。不要产生不必要的投诉，影响客户感受；

(5)质检专员将业务知识培训需求提交给培训师，在相关业务培训结束后跟踪得到反馈结果；

(6)根据每日工作要事，修改faq,标准话术；

(7)每周及时上交周报，月底对抽检员工的录音进行评分和总结。

(8)听取客人不满意录音，进行分析，与员工沟通

2、担任培训专员期间

(1)辅助参与呼叫中心培训教材的收编汇总及培训课件的开发。

(2)负责新员工上岗后的跟踪培训，培养新员工实际操作技能

(3)根据质量监控及业务数据，针对性制定培训主题和计划，提高团队服务水平

(4)负责在职员工技能培训和提升培训，并对在职员工进行考核

(5)培训报告的撰写，及培训后的质量跟踪

(6)培训后，新员工的实时监控业务操作

3、行政助理岗位空缺时，参与工作，统计考勤，完成批件审批的流程，会员充值卡充值，与人事部及财务部门的衔接等工作

4、参与公司ivr录音的录制工作

1、有时处理问题思路不够清晰，使得开展工作起来比较被动；工作开展中也缺少创新。

2、有时候对工作认识不够全，缺乏全局观念，对话务报表方面还缺少更全面的分析，不过我相信，在以后的工作中，我会不断的学习和思考，从而加强对工作的认知积极配合领导同事们把工作做得更好。

20xx年，是全新的.一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，新的一年里要继续认真工作，时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，来更好的完成本职工作，同时细心做好公司领导交代的工作，合理安排工作，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。

**呼叫中心述职报告 呼叫中心个人工作总结八**

对于客服呼叫中心来说，培训是一项比较重要的工作，因为客服代表的服务水平直接反映了公司的服务质量，只有对客服代表进行持续地业务及技能的培训，才能不断地提高员工的工作水平，从而全面提升公司整体形象，增强企业的综合竞争力。

20xx年第一季度我部门的培训工作始终以“客户的事情是最大的事情”为理念，以全面提高客服代表的服务水平为客户提供优质服务为目标，积极建设学习型中心、培育学习型员工。具体总结如下：

20xx年第一季度我中心共举行内部培训18场。其中业务培训占78%，系统操作培训占5%，规章制度与职业道德培训占11%，服务技能及心态培训占6%。共举行考试3场。

其中业务方面的培训，着重点为省分每月下发的培训质检重点业务及总部拨测的热点问题。如3g合约计划、沃家庭、国际漫游业务、校园1+、灵通转g等重点业务，这些业务培训既有效保障了拨测成绩，也满足了客户的咨询需求。

系统操作方面，因3月中旬客服呼叫系统由原3.0升级到6.0，系统在操作界面及功能上有了较大的改变，我中心及时组织了客服代表培训，保证了客服代表对新系统的操作熟练度，实现了系统操作的平稳过渡。

为提高客服代表与客户沟通能力，我中心针对日常录音进行分析，结合实际案例，理论联系实际，深入浅出的的对沟通技能及语言表达技巧做了培训，通过培训客服代表认识到了工作中存在的缺陷并做出了改进。

为更好的规范员工的行为，创建和谐班组。我中心对20xx年公司及部门规章制度、绩效考核等方面做了培训。通过培训大家更深刻的认识了自己的本岗位要求，对于日后班级管理工作的顺利进行做了准备。

20xx年第一季度，我中心共进新员工9位。因之前的新人培训流程不太完善，在中心领导及同事的帮助下，建全了新人岗前培训流程，完善了培训资料。具体如下：新人培训第一阶段为理论培训。课程主要有：公司简介与部门规章制度、员工绩效与激励管理制度、客服中心业务流程范。第二阶段为业务培训，课程内容是：移网基础业务、固网基础业务、融合业务及3g业务。第三阶段为系统及技巧培训，内容为：客服系统的操作、营账、朗新等系统培训，沟通技能培训。第四阶段为现场培训，内容为：第一周以跟听带教老师接电为主，

并要求学员每天记录来电。第二周以新员工试接电话为主，带教老师负责跟听和工单审核。

通过新员工培训体系的建立建全，使得新员工培训工作能够有步骤、有计划的、有目标的.进行，大大提高了培训效果，缩短了新员工的学习历程，使其能更早的实现独立工作，以解决中心的人员少，话务量大的困难。

第一季度我中心共举行三次大型考试，其中实操类两次，卷面类一次。通过考试发现员工无论是在业务还是技能方面都存在着较大的差距，水平参差不齐。平均水平在90分以上，但有个别员工成绩总是在70分上下，针对这一情况，及时展开分析，发现这类员工学习积极性较低，集体荣誉感不强。为改变这一状况，我们一方面开展个性培训，因材施教。另一方面加大考核，做到有培训就有抽查，有抽查就有考核，有考核就有提高。积极寻求解决办法。通过以上措施，部分员工已在思想上重视起培训工作，学习积极性也有了些提高。

以上就是20xx年一季度以来我部门培训工作的一些基本情况。为更好的做好下一季度的培训工作，全面推动中心服务水平的提高，做为培训岗位会在以下几个方面继续努力：

1. 增强培训针对性，使培训内容与实际业务需求挂钩。

2. 提高全员培训意识，提高员工学习积极性。

3. 丰富培训形式，开展员工自我培训与互补培训。

4. 授课形式灵活多样，提高与学员的互动性。

5. 培训目的明确，做到有培训、有考核、有提高。

一个看似简单的培训工作，做起来并不容易。从调查培训需求、制定培训计划、培训资料的搜集整理及培训课程的开展、培训效果评估，每个环节都非常重要。一个小细节的疏忽会影响整个培训效果。一个好的培训制度加上一个正确的培训方法，相信在未来的工作中会促进客服工作更上一层楼。

**呼叫中心述职报告 呼叫中心个人工作总结九**

尊敬的领导、各位嘉宾：

大家好！

此刻，我怀着无比激动的心情，站在挑战与机遇并存的演讲台上，我要借此机会衷心地说一声“谢谢”。六年来，作为中国电信电信客服主管的我，伴随着企业的成长而提高改变着，积极努力的实现了跨越式的进步与发展，在此对给予我支持和培养企业和各位领导深表诚挚的谢意！感谢公司为我们提供了这么好的一个展示平台！我一定会抱着一颗诚挚、负责的心，领导我们这个小团队走上更加光辉的道路！

六年来的工作经历及生活积累，让我养成了一种习惯，也可以说是生活态度：无论是对工作还是对生活，我的第一个信念就是我能够做好，而且必须尽全力做到最好。有了这个信念，我总是以极大的兴趣和热情去面对任何事情，开动脑筋应对和解决出现的各种状况和问题。作为中国电信的一名员工，继往开来开拓创新、与时俱进是我们当前和未来工作的重心。经过慎重考虑，我想申请各位领导批准我转正为合同制员工。

114肩负着企业的转型重担，114话务主管肩负的责任更是重中之重，但我信心十足，有足够的业务经验和工作能力去继续胜任此岗，我觉得我主要有以下几个方面的优势：

我作为首批客服代表，锻炼不久就担任了话务组组长，成立后，本人荣幸地被调到118114成为首批百事通专席，我先后担任过话务员、专席、组长、质检员，内训师、后端主管、营销主管、话务主管等，从前端服务工作到后端的业务管理，借助多年的工作阅历和业务经验，使本人在个人思想、业务能力和工作实际方面都有了全面的提高和改善，因此在业务中不管遇到什么问题，我都能够很快进入角色，并及时有效的\'完成领导安排的各项工作。

在过往的工作中，我把控员工的工作进度，调整好员工的工作情绪，管理好自己的情绪。在领导与员工之间建立一个良好的沟通平台，扮演好上传下达的工作角色，更好协助中心领导开展各项管理工作。积极协作与客服人员的关系，本着以身作则的态度，保持乐观积极的心态，将上级安排的每项工作做精、做细，抓住重点，有计划、有步骤、有检查，面面俱到的去提高话务员的执行能力，做好检查员、战斗员、指挥员和培训员的四员角色。

通过平时积极的学习和考察，我深刻明白114主管的工作职责。对内首先是积极完成各项服务考核指标，内外兼修取得服务胜利。同时负责部门的指挥调度，协助中心经理将整体呼叫中心运营推入一个新台阶。对外优化服务流程，升级服务标准。

同时还要负责号百呼叫中心各项业务培训工作，分析并讨论业务中存在的问题及收集并整理好话务员所反馈上来的信息，及时采取有效措施解决业务中存在的问题。将员工综合素质培养作为一项长期的目标来落实。按阶段、按目标将全员整体客服水平推入西藏服务行业的领先水平，快速学习和掌握其他省市的先进管理模式，结合自身员工实际情况，提出合理化的服务管理建议；

最后定期针对前项话务量综合数据进行分析，学习科学、合理的排班技能。通过对114主管一职的认识，综合自身素质的全面评估，我觉得我能够胜任114主管一职。

因为在工作中，我始终以认真负责、任劳任怨的工作作风，在不同岗位上起着模范带头作用,积极与班组内成员沟通，达成互相理解的共识，一切以业务发展为核心，创建内部同心协力的工作氛围。并积极协助中心经理制定一系列的有效管理制度，带领班组互相扶持、携手并进。

在本人工作期间，曾获得诸多荣誉。09年每季度都被连续评为中心的四星话务员。20xx年度被评为区级优秀员工，20xx年元月份承接10000号工单投诉联络处理工作，确证投诉处理的及时性，本人承接至今未造成一起工单延误事件。

以上是本人觉得转正为此职位正式员工的有力优势，如果本人如能转正成功，将珍惜这个机会，在日常的工作中将一如既往的干好本职工作，承担起话务主管需承担的各项责任及目标，做好领导的左右手，做好员工的带头人。我的计划是这样的：

第一加强学习，提高素质。一方面加强政治理论知识的学习，不断提高自己的政治理论修养和明辩大是大非的能力。另一方面是加强业务知识和高科技知识的学习，紧跟时代步伐，不断充实完善，使自己更加胜任本职工作。

第二扎实工作，锐意进取。既发扬以往好的作风、好的传统，埋头苦干，扎实工作，又注重在工作实践中摸索经验、探索路子，和大家一道努力把114服务塑造成品牌服务。

第三再创新高，实现，保证零延误事件的发生。

这次转正活动给我们提供了一次全面展示自我的平台，中国电信在用人机制上提倡“你能翻多大的跟头，企业就能给你搭建多大的舞台”，希望借助这次的机会提升自我价值，实现自身的目标，同时也希望自己能通过这次的机会。如果此次能够转正成功，我将励精图治，恪尽职守，努力学习，勤奋工作，以绵薄之力来回报各位领导和同志们。反之，如果我没有转正成功不能上岗，我不会气馁，一如既往在以后的岗位上尽心、尽力、尽职、尽责。无论结果如何，我都始终会“老老实实做人，扎扎实实做事。”言必信，行必果！

谢谢大家！

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！