# 话务员工作总结

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2025-03-20

*话务员又叫坐席代表，客服专员等，是由各省、直辖市通信管理局通信职业技能鉴定鉴定中心负责考试鉴定工作，主要负责接听来电，解决相关业务问题。本站今天为大家精心准备了话务员工作总结，希望对大家有所帮助!　　话务员工作总结　　首先我认为作为一名普通...*

话务员又叫坐席代表，客服专员等，是由各省、直辖市通信管理局通信职业技能鉴定鉴定中心负责考试鉴定工作，主要负责接听来电，解决相关业务问题。本站今天为大家精心准备了话务员工作总结，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]　　话务员工作总结

　　首先我认为作为一名普通的话务员，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。所以，我们更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，要做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，仅有具备高超的厨艺，才做让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。如果没有良好的语言表达潜力和沟通潜力，明白的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我们要组织各种服务知识培训，透过学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

　　>一、作为公司职员要遵守公司的规章制度

　　俗话说：“没有规矩不成方圆”。毋庸置疑，我们在日常工作中，务必遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。上个月我们的工作纪律、工作的用心心和工作心态有所调整，都比前都提高了很多，我相信我们还会做得更好。

　>　二、表情、语气愉悦

　　话务员工作的一个基本特点就是与客户互不相见，透过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。上个月我们的行为规范有所提升，能够把行为规范的18条综合应用到外呼中，所以我们的总体成绩很不错，一个优秀的话务员务必做到面带微笑，语气平和，语调简单，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的诚信、愉悦所感染，使服务深入人心。

>　　三、要学会调解心态

　　还会因为数据不好打、业务推不出而产生负面情绪，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。

　　>四、外呼时间上的控制

　　此刻是商品经济时代，时间就是金钱，所以我们更就应为客户、为自我节省宝贵的时间。此刻我们外呼时间就没有得到很好的控制，我们此刻外呼成功率提高了，那投诉率也提高了，所以还没有到达我们所外呼的目的。

>　　五、团结就是力量

　　团结就是力量，这句话至今是许多企业里的座右铭。团结就是力量，这力量是铁，这力量是钢，比铁还硬，比钢还强……团结，一切困难都能够迎刃而解；团结，任何敌人都能够战胜；一个群众如果不团结就是一盘散沙。我们所取得的一切成绩要归功于同事们的共同努力。

**话务员工作总结**

　　不知不觉在XX公司XX线的XX工作已经三个月了，从一开始实行五班三运转到七班五运转制。公司和中心领导根据电话量和实际工作需要，在保证话务员的工作质量并令话务员有充足的休息时间，曾三次调整话务员上班时间。这一点让我充分体现了上级领导科学和“人性化”的管理制度。

　　另一方面，在4月份轮到我们组上白天班，白天上班人员要比倒班人员多，这也是考验我如何管理好班组的带给了一个很好的锻炼机会。白天班接触到的案件较多样化、复杂。有时会遇到不属中心受理范围的案件或者涉及到城管法律法规问题不懂时自我会立刻向领导咨询，有时感受到好像在“打仗”一样，讲求随机应变。因为随时根据实际状况灵活安排工作。一般来说作为班长跟组员一齐接投诉电话，当案件多的时候，就要及时分派，否则区专线就不能即时处理的状况下会直接就会影响到中心的案件回复率。

　　有时接来访，市民一个接一个。记得有一次想上厕所都不能走开，唯有忍到最终，加上组员会不时问你案件的问题，有时忙得应接不暇。因白天上班人数多要妥善安排吃饭时间和休息时间，有时不能确保每人休一个小时，与组员沟通协调，配合安排，为确保线路畅通，大家都愿意午休时间缩短一点也没有议异，这一点是很难得的。

　　我深深体会到倒班是辛苦的，透过上白天班使我体会到以前上白天班的同事也同样是辛苦的，更使我深深体会到工作期间丝毫不能马虎，不要计较个人得失，要随时为大局着想。

　　在三月份我在各方面做得不够好，因为涉及自我一些私人问题，单主管也主动跟我了解状况，我也承诺自我会在下一个月做得更好。结果我4月份的各方面成绩有大幅度提升。从这一点我学会了工作时工作，绝不能把私人问题带到工作中去，也证明了事在人为，有错就要改，最重要自我意识到“不为失败找借口，只为成功找方法”，以后我会继续像四月份一样努力做到最好，这是我在那里工作最深刻的体会。

**话务员工作总结**

　　2月至12月，我在移动公司任职话务员。快一年的工作，使我对话务员工作有了必须的了解和认识。现就将我的感想及对话务员工作的认识作如下总结：

　　1.话务员所需的基本技能及素质要求：话务员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通本事、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。

　　2.作为话务员员，需要必须的技能技巧：

　　(1)学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是应对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不一样，人生观、世界观、价值观也不一样，所以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。可是客户服务人员必须要注重自我的诺言，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小时之内必须做来源理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

　　(3)勇于承担职责。客户服务人员需要经常承担各种各样的职责和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸职责。客户服务是一个企业的服务窗口，应当去包容整个企业对客户带来的所有损失。所以，在客户服务部门，不能说这是那个部门的职责，一切的职责都需要经过客服人员化解，需要勇于承担职责。

　　3.作为话务员，需要必须的技能素质：

　　(1)良好的语言表达本事。与客户沟经过程中，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。不仅仅能跟客户沟通、赔礼道歉，并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，最期望得到的就是服务人员的帮忙。所以，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，我们在研究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能够平衡工作情绪，提升自身素质。

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！