# 电话客服工作总结怎么写

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-03-19

*电话客服工作总结怎么写(优秀10篇)电话客服工作总结怎么写要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的电话客服工作总结怎么写样本能让你事半功倍，下面分享【电话客服工作总结怎么写(优秀10篇)】，供你选择借鉴。>电话客服工作总结...*

电话客服工作总结怎么写(优秀10篇)

电话客服工作总结怎么写要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的电话客服工作总结怎么写样本能让你事半功倍，下面分享【电话客服工作总结怎么写(优秀10篇)】，供你选择借鉴。

>电话客服工作总结怎么写篇1

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善自我的心理素质。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直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，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面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，这都是最理性的选择，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，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，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，对团队二字体会特别深刻。曾经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?”一个好像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起。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，应该像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妨!

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”的动力支持中积极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，小心谨慎，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“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

>电话客服工作总结怎么写篇2

今年我在\_\_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。现就将我今年完成过得客服工作进行如下总结：

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

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。

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\_\_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。

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

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。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。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。

>电话客服工作总结怎么写篇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。

>电话客服工作总结怎么写篇4

加入\_\_已x个多月，但对于我来说，我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种工作方式、工作内容、以及工作程序，让我更加全面的、系统的了解整个英文客服的工作流程和内容。x个月的工作，并非尽如人意，这些还都有待于我进一步用心去学习，然后要熟练运用在工作中的每一个细节里。这段时间里我有过反省和思考，在这里既对自己前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

一、20\_年总结

20\_年x月x日，我开始加入\_\_，跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理;第一次参与英文客服订单验证工作;第一次参与问题单、完成订单回信;第一次接触到\_\_、投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将是在未来的一年中，我要面临和改变的首要，也是最重要的问题。

在工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高，一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

二、20\_年计划

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我必须更加的努力。看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的，需要有自信，有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力，12月会是我在\_\_x实现蜕变的一月。

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。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和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

涉及到工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。工作中遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如\_\_x信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色，用专业的言语向客户表达。

英文客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

>电话客服工作总结怎么写篇5

忙碌的一年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，现将今年工作进行总结如下：

一、搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说\"你好\"，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

二、搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合相关规定，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。针对满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高入住率。继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责。

面对崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们\_\_物业公司\_\_服务中心谱写崭新辉煌的一页!

>电话客服工作总结怎么写篇6

加入\_\_公司成为一名电话客服已经三个月了，距离我第一次踏进公司的大门，已经过去三个月了，三个月的时间一过，我的试用期就结束了，下面我将自己这三个月的试用期的工作作出如下总结。

电话客服的工作说简单也不简单，说难每天又都是这些工作，很多人会觉得电话客服这份工作枯燥无味，每天对着的都是一个又一个的电话，每天说的话都差不多，就像是一个机器一样，对于如此无聊没有挑战性的工作怎么可能做得下去。但是对我而言我的想法恰恰相反，我认为电话客服是一件非常有挑战性的工作，因为我每天面临的人都是不一样的，所以每天的交流方式也是不一样的，而且能够帮客户，帮助电话那方的人解决他们所不能解决的问题吧，我感到非常有成就感，并且我也以自己的这份工作，以及自己的努力引以为傲。

试用期的工作，就是每天接一下电话，帮助客户解决他们的疑问和难题，所以在我进入公司没几天我就能够独立的上手自己操作，也能单独的接电话，但是我并没有因为自己工作的简单，就放弃掉自己这么好的一个学习机会，我会将自己每天遇到的问题记下来，并且在空闲的时间里去回想自己工作的时候做的不妥或者有所欠缺的地方，并且去努力的完善，争取在下一次再遇到这种问题的时候能够完美的解决它。

和公司的同事我也在极短的时间内，融入到了公司的工作氛围，也融入到了\_\_这个大家庭里面，在公司的日常工作里，都能够互帮互助，记得有一次，我刚来没多久，我接到了一个言语非常犀利的客户的电话，我一接起电话就被他骂的狗血淋头，因为刚加入公司不久，抗压力还是没有锻炼的很强，所以一下子就被骂哭了，是同事们都来安慰我，要我放宽心，并且告诉我这种事情经常有，把电话一挂就忘记这件事就好了。所以我感谢命运能够让我遇到一群可爱又友好的同事。

在这三个月的日子里，我每一天都在工作中学习，在学习中工作，通过自己遇到的难题，在自己解决的时候去学习知识，就是希望自己能够在一天又一天的工作中变得越来越好。

虽说现在试用期已经结束，但是我还是会在以后的日子里更加的努力，更加的为公司工作，永远热爱工作，为公司创作更多的利益，获得更多的好评。

>电话客服工作总结怎么写篇7

新的一年即将到来充满了挑战和机遇我必须更加的努力。看似容易做起来却是需要用心、用力、用态度的需要有自信有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策有各位同事的协助加上我个人的不懈努力20\_年会是我在\_\_实现蜕变的一年。

第一，增强责任感服从领导安排积极与领导沟通提高工作效率。

要积极主动地把工作做到点上落到实处减少工作失误。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和建议做为一个新人要将自己放的低一点懂得团队的力量和重要性。

第二，勤学习提高专业服务能力。

涉及到工作相关知识的学习不怕苦难努力克服。工作中遇到了许多接触少甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如Service信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证回答客人问题等。面对这些问题要自己先多了解熟悉公司的产品订单操作以及如何管理做到心中有数使自己很快能进入工作角色用专业的言语向客户表达。

第三，多行动坚守工作职责。

英文客服岗位工作时间长任务繁重压力大有夜班肩负着公司的形象。所以需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪给自己解压。

工作无大小只是分工不同贡献无多少要看用心没有没有必要斤斤计较。我刚走出校门社会经验和工作经验少因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而我个人认为自己的上进心很强最大的特点就是学习能力待人真诚。

工作中要勤于动手做好本职工作谦虚敬慎不骄不躁不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务还是工作上的任务我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己拓宽自己凭借公司的良好环境提升自己。

第四，善于思考理论联系实际。

在工作中做一个留心人。在公司领导的指导关心下我逐渐熟悉了工作情况通过自身细心观察和留意反思和总结吸取精华提取糟粕在工作中不断总结经验。捕捉和发现大家工作中的亮点加以学习和自我提高拓宽知识面提高履行岗位职责的能力。

>电话客服工作总结怎么写篇8

在来到\_\_公司工作已经过去了一年的时间，回首这一年来到\_\_公司作为一名电话客服的工作，既有颇多感慨，有颇多收获的地方，也有很多需要改进的地方。现在就来将我这一年的电话客服工作做如下总结：

一、完成的工作

作为一名电话售后客服，我每天的工作除了接听来自客户的产品售后问题的电话之外，我还要主动的去给我们的客户打回馈电话，询问他们使用产品的体验，并争取获得他们的好评。

我记得我在刚来的公司的前一两个月，就是在记和背公司产品知识中度过的。因为只有记熟了产品的相关知识，我们才能够更好解答客户所遇到的问题，才能更好的展现我们的专业性，才能更好的为客户服务。在掌握公司产品知识的同时，我们还需要练习回答客户的几个日常话术，练习我们在接听电话时需要掌握的语气语速。所以这一年下来，通过我的不断练习和经验积累，我已经能够自如的应对顾客们提出的各种刁钻问题了。

在面对顾客的各种售后问题的时候，我首先做到是先安抚好他的情绪，然后再来帮他解决问题，并且要事情的后续发展进行实时跟踪。这样才会把事情的风险性降到最低，以免让顾客对我们公司的品牌形象感到失望，最后失去这个客户。所以我的服务态度要好，我解决问题的能力也要强。

在这一年里，接听了\_\_个投诉电话，解决了\_\_起投诉事件，替公司挽回了\_\_万元的损失，获得\_\_个客户的好评。所以这一年里的成就还是比较可观的。

二、需要改进的地方

虽然取得了不少的成就，但是纵观这一整年，我也有很多做的不够好的地方。比如说，在给客户打回访电话的时候，我还没有掌握到要领，经常我的话还没有说完，客户就把电话给挂了。这是我在来年需要加强和改进的地方。还比如说，我应变能力不够强，反应比较慢，处理事情也不够及时。这些不足都需要我去进行反思，需要我在来年去完善自己。

一年已经过去，无论自己在过去的一年里取得了多大的成就，还是过的有多么失败，我都要在明年开春的时候，重新振作精神，拿出我十足的冲劲来应对新的一年里工作上的挑战。

>电话客服工作总结怎么写篇9

我在公司作为电话客服一员工作的试用期即将要结束了。回顾这一阶段，我有很多进步的地方，也有很多不足的地方。现在我就以我在这段时间里的成长和工作经历来做一下工作总结。

一、进步的地方

我的试用期是三个月，在我刚来到公司的第一个月里，我还什么都不懂，主管教我怎么去与顾客交流的时候，我也不用心听，所以在接打电话的过程中，我老是出现用词不当，不知道怎么回答的错误。而且我也经常被主管指出来，我普通话也不够标准的问题。到了第二月，等我适应了公司的环境和对这份工作慢慢上手后，我就开始进入了工作状态，开始端正了我的工作态度。在主管对我们电话客服进行培训的时候，我就用心去听，用心的去把工作重点和工作要点记下来。并且在每一天里我都提早半个小时来到公司，把我当天的工作内容和工作计划都写好贴在我的办公桌上，每天督促着自己完成。另外，我还把我们电话客服需要背熟的几条术语，都深深的记在了脑海里，在接听和拨打电话的过程中我也十分的注意我的每一个用词。

所以在之后的两个月里，我开始慢慢的掌握了作为一名电话客服需要掌握的工作要领，开始能从容应对顾客们在电话里提出来的一些问题。也能及时的帮他们找到一些解决办法。

二、不足的地方

在这三个月里，我在普通话这方面做得还是不够好，因为这可能也跟我从小带的家乡口音有关，所以我的普通话不是什么很标准。但是为了让顾客能有更好的体验，为了让客户更够听得更清晰，我会努力的改正我这个缺点。我给自己在接下里的一阶段里定得目标就是把我的普通话练好。虽然我知道这个难度很大，但是我会在每天晚上回到宿舍之后，坚持练习普通话一个小时。我相信在我的努力之下，我的普通话一定会有所改善。

来到公司的这三个月里，虽然我不是我们这批试用员工里秀的一个，但是我每天也都按时完成了我作为电话客服的工作量。每天至少接听了\_\_个售后服务电话，每天至少拨打了\_\_个反馈电话，所以我对我自己在这三个月里的表现还是很满意的。但是我会在结下来的工作中，做到更加让自己满意，更加让领导满意。

>电话客服工作总结怎么写篇10

很多人可能会认为客服部工作很简单，枯燥，定义为售后服务，其实不然，婴幼儿乳品业的客服人员，也需要了解多方面的知识，如营养、育婴及沟通技巧等，从事此工作的过程，还会影响到个人的性格，提升心理素质。不论以前是学过什么专业，从事过什么样的工作，来到我们这个群体都应从头学起。站在同一个起跑线上，才能真正明白学无止境的道理。

我们定期对x的新老顾客做健康回访，是每位客服部营养师每一天必做的工作。应对每一天重复的工作，我们的营养师们要把自我的工作做好。首先应持有耐心和真诚的工作态度，在这个信息时代，市场竞争激烈，竞品公司也会对顾客进行电话回访，并不会让人觉得稀奇。很多顾客可能每一天都能接到一家或几家的回访，怎样才能让对方对我们的服务感兴趣呢?

首先我们要明白，在与顾客交流的过程中，虽然不是面对面的，但我们的语气和表情，对方都能感觉到。有气无力或面无表情的对话，结果可能是对你爱理不理，甚至拒听。反之，你的微笑服务让对方感到亲切，这样我们和顾客的距离也就拉近了。还有，在交流的过程中，应抓住顾客较关心的话题，可根据其宝宝不一样月龄，不一样季节，给予顾客最前沿的信息，如此次流行的手足口病;最新育儿资讯和最快的信息动态，给予个性的喂养指导。

相对于电话回访，接听热线，让我变得更有耐性，在性格方面，也让我抛掉以往的焦躁和不成熟。很多时候应对顾客的情绪发泄，刚开始的时候都承受不了。自我的情绪也会随着顾客的责骂，甚至脏话，情不自禁的激动，有时就会提高嗓门。

记得有一次，让我记忆犹新，一位男顾客打来电话，接起电话就是一顿凶猛的“连珠炮”。大概的意思是公司在当地做活动，购买了必须数量的产品后会有一个赠品，当时销售人员告知赠品暂时发放完了，给打了一张欠条，过后会再补。可回来后，看到朋友也参加了活动，却能拿到赠品，于是这位男顾客不问清状况就到超市闹了起来。而在交流的过程中带着脏话和威胁，不断的重复他到超市怎样吵闹，如果没能立刻拿到赠品就要怎样去毁坏\_\_的名声等。还一向强调要用武力对付导购，而且还一再确认这边是谁在接此电话。顾客越说越激动，情绪有些失控，说如再没有拿到赠品，要来公司找麻烦，下场和导购一样等等。由于很担心也很气愤，当时的声音也变的很生硬，嗓门也大了起来，酝酿好的话都说不出来了，没头绪的一向在劝其不要去找导购麻烦，对方也根本不听解释。电话这头的我一头雾水的弄不清重点，不仅仅自我受气，而且还没安抚平息顾客的情绪。事后，在领导的提示与指导下，领悟到该事件处理的不妥之处，让我认识到做为客服人员最基本的条件就是处事不惊、理性应对顾客的各种投诉。

渐渐地，我更学会了从顾客的角度出发，多站在对方的立场想想，换位思考，更不能激化矛盾。在很多时候顾客也只是想发泄一下，越说越生气，啥话解气说啥，其实，并没有顾客所表达的那么严重的。应持着平静的心态，先学会耐心倾听和温婉安抚顾客，了解事件来龙去脉，并和顾客做具体的分析，尽量在第一时光解决顾客反映的问题。遇到无理取闹的客户，我还应学会和同事就事分析总结经验，互相鼓励，一来能够让自我放松一下，二来还能够让同事有个准备，并尽早为顾客解决问题，防止纠缠不休。在多次的磨练中，我们都在慢慢成长，慢慢成熟，学会调整自我的情绪，用用心向上的乐观心态对待工作和生活。我们有过委屈想流泪、有过气愤想发泄，然而我们最终没有气馁和放下，磨练才是成功最重要的动力。

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！