# 通讯外呼年终工作总结(精选28篇)

来源：网络 作者：海棠云影 更新时间：2023-12-23

*通讯外呼年终工作总结120xx年，是我进入“xx公司”的第二个年头，随着xx的客户数不断增加、营销活动力度不断加大，银行利率上调等因素的影响，客户对交行客户中心的需求不断增加，xx客户每日的话务量均较去年翻了一番思想汇报范文。由于话务人员人...*

**通讯外呼年终工作总结1**

20xx年，是我进入“xx公司”的第二个年头，随着xx的客户数不断增加、营销活动力度不断加大，银行利率上调等因素的影响，客户对交行客户中心的需求不断增加，xx客户每日的话务量均较去年翻了一番思想汇报范文。由于话务人员人力资源短板、加之工作需要，人员抽调等，交行客服的话务量居高不下，接通率持续下降。面对这一情况，我深刻的认识到，作为一名普通的交行客服代表，应该时刻保持着一颗兢兢业业，在公司困难的时候不离不弃的心态，勇于接受挑战。

**通讯外呼年终工作总结2**

转眼间，20xx年的工作已经结束，在这一年里，我在这里工作着、学习着，在实践中不断磨练自己的工作能力，使我的业务水\*得到很大的提高，个人的思想\*\*素质和综合素质都有了较大提高。现将本年度个人工作情况总结汇报如下：

作为收费员这个岗位，每天就是对着不同的面孔，面带微笑的坐在电脑前机械地重复着一收一付的简单-的操作，不需要很高的技术含量，也不必像其它科室的医生要承担性命之托的巨大压力，这或许也是大家眼中的收费工作吧。其实收费员的工作不只是收好钱，保证准确无误就可以了，在任何一家医院，收费处是一个窗口单位，收费员是患者首先要面对的，收费员不仅\*\*着医院的形象，同时也要时刻维护医院的形象，一个好的收费员会在最短的时间内让病人得到如沐春风的服务，对收费满意，对医院满意。

>一、收费工作。

在20xx年这一年里，琐碎的事情很多，我的工作也是像大家想的那样每天在重复着机械的工作，但我没有简单去机械的重复，对待每一个病人我都在努力的做好服务树立良好的窗口形象；同时也在贯彻院内的思想，工作不只是要把表面的东西做好，还要深入到里面去，看到真正的内涵的东西，这样我们才能够提高，才能够把工作真正做好。在财务的指导下认真学习相关\*\*规定，更好的完成每一项工作。

>二、新农合、医保方面的工作。

我院从20xx年3月份成为医保定点单位，20xx年12月成为新农合定点医院，虽然在之前进行了几次有关方面的培训，但当真的开始的时候心里还有一丝丝的紧张，感谢院\*\*的信任与\*\*，同时也感谢与的帮助，我逐渐理解了新农合、医保\*\*，并在不断的操作中掌握了新农合、医保知识。新农合、医保不仅仅是简单的掌握知识，还要运用到实际中去，现在面对每个病人的时候我都会先问一句您是医保的吗，能报销吗，这样既能减少病人的麻烦，也能减少医院的麻烦。对医保病人门诊住院的流程全部掌握，由于医保病人较少，操作还是较慢，以后将加强医保有关的操作训练学习。

>三、明年的工作计划。

20xx年已将要翻过，20xx年的脚步就在耳畔，20xx年一年的工作已经成为过去，再好的成绩也化为云烟，20xx年我要更加努力工作：

1、进一步提高服务水\*，减少差错，保证服务质量，让病人得到满意，病人的满意就是对我的工作的褒奖。

2、认真的学习新农合、医保知识，掌握新农合、医保\*\*，按照院内要求配合医保办做好各项工作。

3、严格遵守门诊收费住院收费的各项\*\*，保证钱证对齐；加强与各个科室的沟通协作，限度的利用现有院内资源，服务病人，为医院的发展贡献自己的微薄之力。

客户服务呼叫中心个人年终总结5篇（扩展3）

——呼叫中心客服年终总结

呼叫中心客服年终总结

**通讯外呼年终工作总结3**

20xx年即将过去，这一年在宾馆各位\*\*和同事们帮助关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到\*\*和同事的肯定。

全年保持全勤上班，无请假、迟到、早退现象;服务质量及工作水\*有所提高，无客人投诉情况;能够尊重\*\*，团结同事，做到礼让三分，工作为重。

现将我在20xx年做的主要工作及明年的打算做以汇报，请各位\*\*和同事指正。

>一、今年的主要工作

1、虚心学习，不懂就问。

在这一年，我积极参加了宾馆\*\*的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，\*时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。

就这样在不知不仅觉中，我的服务水\*得到了提高，行为举止更加文明，在客人之中迎得了好评，得到了\*\*和同事称赞。

2、端正态度，爱岗敬业。

通过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。

使我对工作更加充满信心。

对于宾馆的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原来总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一起抬，原来不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

3、服从安排，任劳任怨。

\*时做到尊重\*\*，不耍心眼，对于\*\*安排的事情，不打折扣，保质保量。

今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的情况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店\*\*的关心帮助下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

>二、明年工作打算

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水\*有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。

这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章\*\*，做到让\*\*放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。

在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的`服务水\*，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和宾馆其他同事一起为每一位客人提供一个舒适、安宁、温馨的家。

>三、对酒店建议和意见

现在信息网络时代，知讯者生存，然而宾馆在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永远只知道那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，希望宾馆多\*\*员工走出去学习本行业先进的服务和管理水\*，以提高宾馆自身的竞争力。

同时也希望宾馆\*\*\*时多关心员工作日常生活，多为员工着想。

多\*\*一些文化体育活动，不仅能使员工身体得到锻炼而且也丰富了业余生活。

使每位员工每天能够以饱满的精神状态投入到宾馆的工作之中，为宾馆的兴旺发达做出自己的贡献。

客户服务呼叫中心个人年终总结5篇（扩展7）

——烟草客户经理个人年终总结

**通讯外呼年终工作总结4**

新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，我决心再接再厉，必须努力工作，打开一个新局面，期望我20xx年有着更加辉煌、灿烂的的工作成绩。

1、力争客户服务满意率为100%，多和客户沟通，争取更多的订单，及时向领导报告客人所反馈的信息；

2、及时、准确的评审客户订单，准确率到达100%；

3、全面提升自已的工作本事、沟通技巧；

4、服从领导的工作安排，做事认真、仔细，各项报表准确率为100%。

电话客服相比与其他客服工作来说可能会轻松一些，也可能会在工作上相对无聊一点，因为自己每天不会真实的接触到客人，是通过电话和客人交流。当然我也比较喜欢这种客服方式，因为如果面对面和客人交流，我会比较紧张，所以电话客服是一个非常适合我的职业。在公司的试用期这段时间里，我的客服工作受到了客户的满意，对客户询问和投诉的问题能够及时并按客户的意愿去解决。在电话客服转正前的工作里，我在电话客户服务中没有遭受过客户对我工作的抱怨和投诉，这是在电话客服中很难做到是事情。因为不管怎么样，我们在有的时候面对客人的奇怪问题时，总会有无从解答的.时候。在公司做电话客户的这段时间里，可以说我是幸运的，但我更是努力的。

在电话客服中，我们始终要保持亲切友爱的服务态度。客人通过电话是看不到我们的样貌和行为举止的，只能听到声音。在电话客户中，声音就是客人对我们的最初的印象，所以就算我们的声音不够好听，但是声音应该始终保持谦逊友爱的态度，让顾客听到声音就能想象到我们微笑的脸庞和得体的行为举止，让客人在最开始就对我们有一个好的心情，这对我们后面的工作有很大的帮助。而且以这种亲切友爱的声音与客人交流，会让客人对我们整个服务过程都会想当满意。有的时候，就算我们在客服工作中会存在一点点不足，但是客户都会看在我们的态度上，对我们的工作表示谅解，这样就能避免我们因客服问题而遭到客人对我们的投诉，避免领导对我们的批评。

在电话客户中，还有一个重要的地方就是要有十分的耐心。因为客人询问我们的问题，是本身就对这个问题就不太了解，所以经常当你给客人解释一遍后，客人还是可能会不懂，这个时候就需要我们耐心来发挥作用了，我们要对客人的问题的每一方面和每个细节都要给客人解释清楚，这样才能保证我们的客服工作质量，让客人的问题也得到很好的解答。在客人投诉中，这点也能起到很好的帮助，面对客人急躁的投诉问题，我们只只能用耐心帮助客人解决各种疑难问题，切记不要对客人有任何不满的语气在电话客服的工作中出现，这是我们在客服工作中应该时刻谨记的。

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到电话客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的电话客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

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。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电话客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几点：

**通讯外呼年终工作总结5**

时光如梭，转眼间20xx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、20xx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。

**通讯外呼年终工作总结6**

一年来，护理部在医院\*政\*\*\*\*的\*\*和关心下，围绕“医院管理年”活动的工作目标和重点要求及医院创建“二甲”的中心工作，结合护理部的工作计划和目标，积极开展工作。现将一年主要工作总结如下：

>一、积极完成医院的各项指令性任务。

护理部作为职能部门，能较好地做好上情下达、下情上递工作。围绕医院的中心工作，较好地完成医院布置的各项任务。动员全院护理人员利用休息时间，参加肠道门诊工作，确保了肠道门诊顺利进行。参加卫生局中心血站献血服务10人次，\*\*体检数百余人次，外出公益服务15余人次。

>二、围绕创建“二甲”医院的工作重心，积极开展工作。

为落实“二甲”评审的各项准备工作，护理部按照“二甲”护理管理评审标准，就相关各项工作进行分解安排，要求各部门在完成日常工作的前提下，确保质量地按照日程安排完成各项工作，护理定期对各科室的准备情况进行检查和考核，并对存在的问题作相应的指导。

一月中旬护理部\*\*大内科、大外科的护士长到xx医院、x市第三人民医院，学\*\*级医院先进的管理理念、管理方法，以弥补自己工作中的不足之处，为创建等级医院做准备。

>三、继续狠抓护理质量，保障护理安全。

1、根据x省等级医院考核标准及x市卫生局护理质量\*\*检查标准及医院实际，护理部在原有的护理质量检查基础上重新制定了新的质量标准，制定了《月护理部目标管理考核标准》、《月护理质量检查表》。护理部每月一次按照质量标准对各科室进行检查、打分，并将科室的护理质量与绩效工作挂钩，\*\*的促进了各科的积极性，提高了护理质量。

2、为更好地规范临床护理工作，护理部重新制定了《晨会交\*\*细则》、《床头交\*\*程序》、《治疗班考核要求》等护理\*\*，并以新\*\*为准则对临床护士进行考核。

3、一年来\*\*护士长夜查房及节假日查房共计50余次。对检查中发现的问题要求科室及时整改，护理部进行反馈性检查，取得了较理想的成绩。

4、护理部每季度\*\*召开护理质控及护理安全会议，对检查过程中经常发生的突出问题进行分析，提出整改措施。

5、护理部有专人负责管理各级护士的培训工作，有计划、有\*\*地落实护理人员理论和操作培训。\*\*全院性业务学习2次，疾病护理查房2次，完成全院护士七项常用护理操作(心肺复苏、静脉输液、无菌操作等)的培训和考核，培训率达，考核合格率达100%。

>四、改进服务流程，改善服务态度，切实做到以病人为中心。

1、积极参与病区服务中心建立。三月中旬病区一站式服务中心正式成立，护理部抽调了三名护理人员加入该部门。“中心”的成立规范了新病人入院处置、特检病人的护送工作、标本送检工作，减轻了临床护士的工作量，得到临床科室的一致好评。

2、为适应广大患者的要求，改善输液室“窗口”面貌，一年来医院对输液室进行了装修，从硬件设施上改善输液室的面貌，护理部也积极地从软件设施上着手对输液室进行改造。首先，优化护理人员结构、合理配置护理人员。护理部克服困难，抽调了两名业务素质好的护士补充到输液室护理队伍中去，确保了输液室护理人员的配备。第二，实行了弹性排班，增加高峰期上班人数，解决了输液高峰期排长队的现象。第三，划分小儿输液与\*\*输液区。第四，美化输液室的环境，为病人营造一个安全、温馨、\*\*的场所。第五，改善服务态度，加强业务素质。通过一系列的\'措施，使输液室的面貌得到极大的改观，病人满意度上升达90%以上，在四月份医院“满意窗口，满意职工”评比活动中，输液室被评为“满意窗口”。

3、各病区克服人员紧缺，临床工作繁忙等诸多困难继续开展出院病人的延伸服务。一年来病区与延伸服务中心完成出院病人电话回访3859人次，\*437人次，家访374人次，回访率达。在延伸服务过程，得到病人及家属对护理工作的表扬多次，也收到许多合理的意见及建议。

4、一年来护理部完成护理满意度\*\*2次，参与满意度\*\*的病人数达232人次，\*均满意度一季度为，二季度为。对\*\*中病人认为不满意内容，要求科室提出整改意见并作为下一轮考核的重点。

一年来，在全院护理人员的共同努力下，我们的护理质量有了较明显的提高，护理过失比去年同期下降10%，投诉较去年同期下降15%，护理满意度比去年提升1%，收到病人的表扬信3封，锦旗2面，口头表扬多次，其中我们的血液净化中心因向血透病人xx捐款献爱心而被x日报公开表扬。

**通讯外呼年终工作总结7**

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：

>一、在职员工培训工作情况

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升级到，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。

>二、建全了新人岗前培训流程

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。

>三、在岗员工考试分析

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。

**通讯外呼年终工作总结8**

转瞬间，20xx年在我们忙碌的工作中已经过去。

回首20xx年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改善完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，\"业户至上\"的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上，20xx年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际，用心开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时光，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对\"服务理念\"的认识更加的深刻。

三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计，\"日接待\"各种形式的报修均达十余次。根据报修资料的不一样用心进行派工，争取在最短的时光内将问题解决。同时，根据报修的完成状况及时地进行回访。

四、XX区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标，用心开展、XX区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

五、能源费的收缴工作

如期完成XX区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务-----XX区首次入户抄水表收费工作。

六、XX区底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了\"超市、药店\"项目。

七、部分楼宇的收楼工作

在X月份，完成了X#、X#的收楼工作;同时，又完成了部分XX区回迁楼(X#--1、2单元)收楼工作。

八、\"情系地震\"组织开展募捐活动

在得知地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以\"为灾区人民奉献一份爱心\"的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员用心献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

九、节日期间园区的装点布置工作

用心完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度，在小区门及XX区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

十、业主座谈会

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上用心发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的推荐。

总之，在20xx年的工作基础上，20xx年我们满怀信心与期望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，用心探索，勇于进取，我们必须能以\"的努力\"完成公司下达的各项工作指标。

**通讯外呼年终工作总结9**

20XX年，在分公司的正确引领下，在信息部领导的正确领导下，在呼叫中心全体员工的共同努力下，针对安全生产管理存在的薄弱环节，突出重点，加强管控，做了大量而有效的安全工作，取得了良好的工作成效，圆满地完成了20XX年呼叫中心安全生产管理的各项任务。回顾20XX年安全生产管理，不禁心生感叹，有经验教训，有成绩收获，也有需要在工作中持续改进的工作方法和工作思路，现将96777呼叫中心20XX年度年安全工作总结、安全生产形势分析，以20XX年的安全工作计划汇报如下：

>一、领导高度重视全面开展安全生产管理工作。

为进一步做好96777呼叫中心生产管理工作，切实加强对安全生产工作的领导，呼叫中心把安全工作列入重要议事日程，由科室主任直接抓，科室副主任具体抓，、各客服分队及现场安全员具体分工负责组织实施，全面深入地开展呼叫中心的安全生产管理工作，形成了上有领导抓，下有人员管理的齐抓共管的良好局面。

>二、组织机构健全各项安全制度措施。

根据公司、分公司、信息管理部的要求，建立健全了安全生产管理体系，加强了领导，分工明确，科室主任负责整个项目的安全工作，科室副主任主抓工程的安全生产工作。呼叫中心设专职安全员，全面监督和指导现场的安全生产，各客服分队设置了义务安全员，及时了解和反馈日常工作中发现的安全信息。根据呼叫中心工作开展的特点，合理编制了安全生产制度及各项保证措施。组织落实了安全生产体系的建设，为呼叫中心的安全生产提供了强有力的体制和组织保证，为安全生产工作提供了有利的前提条件。

>三、制度保证，措施到位。

1、建立安全生产工作领导责任制和责任追究制。由科室主任负责，将安全生产工作列入各客服分队的目标考核内容中，定期进行严格考核，严格执行责任追究制度，对造成重大安全事故的，要严肃追究有关领导及直接责任人的责任。

2、签订责任书。呼叫中心与各客服分队层层签订责任书，明确各自的职责。将安全教育工作作为对员工及分队年终考核的重要内容之一，实行一票否决制度。贯彻“谁主管，谁负责”的原则，做到职责明确，责任到人。

3、不断完善呼叫中心安全生产工作规章制度。建立健全呼叫中心安全生产的各项规章制度，并根据安全生产工作形势的发展，不断完善充实。建立健全定期检查和日常防范相结合的安全生产管理制度。

4、建立项目安全事故处置预案制度。呼叫中心建立事故应急救援领导小组，制定了安全事故处理应急预案制度。

>四、加大安全生产技术交底力度，提升规范操作能力。

由于各客服分队的坐席代表来自不同的地方，多为年轻女员工，给呼叫中心的安全生产管理工作带来了一定的难度。为此，呼叫中心安全人员在每次交接班会议以前，了解当前安全信息和各规程制度的更新，使每位员工明白各种操作规程及规范要求，做到规范工作安全生产，为安全生产打下了坚实的理论基础。其次，组织现场安全管理人员进行培训，使其明白各项安全生产的相关规定及操作要求，提高安全管理人员的政策理论水平，强化其责任心。

>五、加大安全宣传力度，潜移默化地使员工在日常工作过程中接受安全生产教育。

安全生产教育工作不是可有可无的一门工作，是呼叫中心安全生产工作最重要的一部分，我们安全生产的指导思想是“安全第一，预防为主，综合治理”。因此，安全生产教育工作是“预防为主”的前提。在安全生产教育工作为，我们不只停留在会上讲，书上学，还应具体落实到施工当中去，半年来，呼叫中心在宣传教育上花了不少心思，根据呼叫中心人员及环境特点，在呼叫中心工作区及休息区合理位置设立标志标牌。使员工在工作的过程当中即能受到教育，同时也给大家一种警示，从根本上预防各类安全事故的发生。

>六、严格检查制度，消除安全隐患>。

呼叫中心根据不同时期的安全生产工作重点的不同，组织相关人员对安全生产重点部位进行系统的检查，对查出的安全隐患点派人跟踪在规定的时间内整改，并在每次交接班会议上进行通报批评，对于严重的安全隐患，要求各客服分队队长必须到场亲自监督，直到整改完毕后上报科室，由科室安全工作分管领导验收整改成果。XX年上半年度，呼叫中心分别制定了《呼叫中心机房防火制度》、《呼叫中心备勤室防火制度》、《呼叫中心宿舍防火制度》、《呼叫中心办公室防火制度》、《呼叫中心宿舍管理制度》、《呼叫中心晚间归寝管理办法》共6项管理制度，《呼叫中心大面积航班延误应急预案》、《呼叫中心客服系统故障演练方案》、《呼叫中心应急疏散演练方案》共3项紧急方案，并通过sms系统录入风险17条，提出安全生产开展合理化建议24条。

>七、防护用品的发放及各类应急预案的`制定及演练。

根据安全生产规范要求，进人工作间必须配戴工作证，定期制作教育宣传安全生产工作理念的板报，及时清点呼叫中心的消防用品数目、位置并熟练使用方法，现场抽查，防护用品的普及率，做好全员培训做到人人知晓。为有效地预防各类事故的发生，对现场可能出现的安全事故能够快速有效的抢险，项目部根据安全生产规范要求及业主要求，编制了《呼叫中心大面积航班延误应急预案》、《呼叫中心客服系统故障演练方案》、《呼叫中心应急疏散演练方案》共3项应急预案。

**通讯外呼年终工作总结10**

20xx年11月23日，我开始加入到xx，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ChargeBack、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。

**通讯外呼年终工作总结11**

1.沟通技巧不足

任职客服期间，在与客户沟通交流时，有时不能精确传达客户所需信息，不能有效安抚客户情绪。

2.专业知识不足

任职客服期间，发现自身医药营销知识掌握很少，客户稍专业的医药产品信息咨询就会难以解答。

3.缺乏主动性

任职客服期间，客服部作为与客户近距离接触的一个平台，作为客服人员本可以大范围地获悉客户医院详情以及客户所需产品详情，但自己因为缺乏主动性，只是少量的对客户做了一些初步的了解，并未深入。

**通讯外呼年终工作总结12**

加入已一年，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。两个月的工作，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、20xx年总结

(一)工作总结

20xx年，我开始加入到，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ChargeBack、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。

(二)工作中的不足

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、下年计划

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，20xx年会是我在实现蜕变的一年。

(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。

(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。

(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强，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。

(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。

**通讯外呼年终工作总结13**

在我的不断的进步中，在我的不断的努力工作中，我的一年就这样愉快的结束了，其中我还是有很多的事情值得回顾的，但是一时间也想不起那么多，我会不断的进步和努力的，其实很多的事情都是这样，只要这样下去，就会得到很多的事实，我相信我会做好的!

时间过得真快，又到了一年一次写工作总结的时刻，虽然都是对当年的思想、工作、期望的归纳，但今年写的时候，相比以往，心情显得激动些。

今年春节后，我就来到了xx医院，一直在中医科做住院医师，这对我来说是一个不小的考验。一是在思想上，我是一个有着整整20XX年医疗工作历程的学生，在原来的单位任职副\*\*医师，从事的是一些较高难度的临床指导性工作，如何要向一个住院医师转型

1、在工作方式上，虽然我高中时期向往过部队生活，但最终我没有成为\*\*，十几年的工作环境都是在地方性医院，工作方式更倾向为自觉化和个性化，而在xx医院，纪律性更强，有些其实就是命令性的，我也很快融入到这个大环境中，虽没有军职，工作起来也丝毫不逊色。

2、在思想上要接受、要克服，\*\*安排在哪，我就要在哪把工作做得扎扎实实。在这三个季度的工作中，我一直做得很好，同时也在不断提醒自己思想不能放松。

3、在工作性质上，我原来从事的主要是介入治疗、影像诊断和介入病房住院病人的管理工作，接受的是西医模式的医疗，对中医仅仅停留在非常浅表的感性认识层面上，现在在中医科，要转向中西医结合的医疗模式，无论是理论上还是医疗实践中，对我来说都是要从零开始学习。来到xx医院中医科后，我被安排在俞教授的医疗组中，俞教授主攻方向是中西医结合妇科，同时也有非肝癌的其它病种，这既是学习的好机会，又可以发挥我的优势，因此，在工作上得到了俞教授和病人的好评。

一分耕耘，一分收获，这三个季度的xx医院医学实践，锻炼了我的思想，使我更加珍惜这个来之不易的工作、xx医院有着深厚的医疗、科研、教学底蕴，积极利用每一分钟，抓住每一个学习机会，各个方面来提高自己，这就是我现在和今后的目标。

努力不一定成功，放弃一定失败，这些都是绝对的事实，我在20xx年的工作中，会继续不断的努力的，其实很多的事情都是在不断的发展中得到了很多的进步，我会继续不断的在xx年的工作中做好自己的，其实很多的事情都是这样的，我相信我在xx年的工作一定会更好!

**通讯外呼年终工作总结14**

>1、提升服务品质。

首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单(参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理)，现场管理逐级负责、分级管理(服务办公司级→各商品部部门级→班长级→店长—员工)，加大力度。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境，截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。

>2、顾客投诉接待与处理。

在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。xx年前三季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率(质量类：224例，服务类:9例，综合类：131例，突发事件：7例)在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议——第三方责任险(保费共3000元，三店同保)，只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

>3、人员管理检查范围全面化、制度化。

将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

>4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。

在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决(但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进)，杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。在xx年前三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪5823人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

>5、值班经理业务技能及专业化水平的提升。

我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制,前三季度度服务办内部共计各类培训近20余次。

>6、白银店工作。

在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商业服务法规的课程由我主讲，累计20余课时，按时完成培训任务。其次我们还还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供“尽如您意”的服务。对白银店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

>7、积极配合公司完成各项工作

从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。

**通讯外呼年终工作总结15**

20xx年4月，集团公司重新改制，成立了西宁供水热线雏形。9月进行了人员调整，均经过严格培训、考核，择优后上岗。\"西宁市供水集团客服热线\"——一个充满激情与活力的年轻团队正式成立了。公司领导对我们热线寄予厚望，期待着我们以全新的企业形象和傲人的业绩在本市服务行业中脱颖而出，达到一流水平。

在集团公司各级领导的亲切关怀指导下、在各相关部门的大力支持下、在全体员工的共同努力下，20xx年我客服热线较为圆满地完成了各项任务，顺利的渡过了改制期并取得了一定的成绩。但是由于组建时间不久，仍然存在一些问题。现将我客服热线20xx年的工作进行总结汇报，并将明年的工作进展计划汇报如下。

>一、20xx工作总结

(一)取得成绩

1、积极推进、落实行动，完善严谨客服热线工作流程;自客服热线成立以来，全体职员在企业文化熏陶下从思想上和行动上对服务意识、服务理念、服务态度等都有全新的认识和理解。热线工作人员从原来接听电话随意性强、口语化严重、处理问题不及时到现在的对待用户的每通电话按照制定的工作流程执行，有一个飞跃的进步。从\"接听—受理—交办—督办—跟进—回访\"以及后期用户满意度调查，每个步骤的实施都必须是严谨细致的，我们的客服人员从这一工作的生疏到熟练掌握再到恰当地解决客户的后顾之忧，都付出了极大的努力。

自客服热线九月正式成立以来处理问题及时有效，客户的满意率攀升，投诉率直线下降。使整个集团公司的工作实效性得到大大提高。

2、用心用情，关爱用户，提供优质服务;

优质服务是现代各个行业的生命线，也是我们集团公司的生命线。我们坚信只有继续得到用户的支持和信赖，我集团公司才能长久稳健的发展下去。作为客服热线，我们每天的工作主要是：对外受理用户诉求、对内进行交办协调。我们的服务就是企业形象的缩影，服务态度和服务质量的好坏直接影响集团公司的声誉。我们的全体员工从内心深处树立服务意识，本着\"优质供水，精诚服务\"的宗旨，发扬\"严谨、协作、进取、卓越\"的精神，急用户所急、想用户所想，以实际行动体现\"亲情服务\"、\"微笑服务\"，真正做到为用户排忧解难。在工作中不厌其烦解答用户的各类咨询、主动积极协调各个部门工作，认真听取各方面意见建议，在学习中学会总结，不断改进提高服务，为此赢得了广大用户的认可和信赖，树立了良好的企业形象。

3、注重合作，齐心协力，以团队精神合力共创服务品牌;客服热线肩负着西宁地区用户对与用水的各类咨询、报修、报漏等等，每日的工作量是非常大的，但我们的客服人员本着\"政府放心、用户满意、员工乐业\"的企业理念，在工作中一丝不苟、在工作中相互帮助、相互学习，齐心协力共同建造一支高效、团结、为客户提供优质服务的年轻向上的团队。对于我们来说，每一份成绩是大家通过共同努力获得的。

(二)存在的不足

在过去的3个多月里，呼叫中心在全体员工的共同努力下取得了一定的成绩，但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、调研，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，我们会跟相关的上级、物资部门进行联系，尽快解决该问题，对于我公司的发展起到有利的促进作用;

2、由于我们中心刚刚建立，员工没有多少工作经验，所以在初期的工作中不能迅速、有效判断出问题的根源、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，协调能力方面有所欠缺。

3、我中心人员虽都很积极努力，但在大量的工作当中，我中心员工有时候会出现\"心有余而力不足\"的情况，员工的专业知识有所欠缺，对用户的诉求无法提供专业解答。

4、之所以出现以上的2、3的问题，我个人认为是我们对员工还没有建立\"服务意识\"、\"协调意识\"以及专业理论方面的培训，现在基本上各个行业都有客服热线，成熟的行业对于客户热线都建立了有效地培训机制，通过专业的培训我们才能给用户提供专业的服务。

>二、20xx年工作计划

对于我中心20xx年的发展，我们全体人员深知我们任重道远，必须从意识上树立服务意识、必须建立有效地服务规范体系，另外要加强员工的业务理论知识的培训，我们会着手这一系列的工作，力争我中心能在20xx年为我集团的发展起到举足轻重的作用。具体计划如下：

(一)打牢工作基础。让全体员工通过各类学习、各类实践不断为自己注入新鲜的知识，掌握扎实的专业知识，为优质服务奠定理论基础。

(二)通过开展各类培训，各类考核进一步让员工提高服务意识和服务水平，以优质服务取胜，打造一支精英团队。

(三)完善管理制度，切实落实岗位责任制，进一步完善科学有效的激励机制，制定更为有效的绩效考核办法。

(四)及时发现问题，保障我们中心的正常运营。将常见、棘手的问题分类归纳，在工作中做到提前预防，建立问题库，让大家在最短的时间找到解决疑难问题的最佳途径。

综上所述，20xx年我们呼叫中心初步建立，虽取得了一定的成绩，但还有很多不足之处。在20xx年，我们将本着\"用户至上、集团发展为先\"目的，不断总结发展经验、不断完善各方面的不足，为集团发展贡献我们的力量。

**通讯外呼年终工作总结16**

xx通信分公司综合部是该公司的综合部门，又是主抓全公司安全工作的职能部门。20xx年，该部在公司党政工班子的领导下和分管领导的直接指挥下，认真贯彻上级有关安全工作的指导思想和方针，落实分公司领导关于安全生产的意图和指示，坚持从基础工作抓起，通过“制度化、标准化、规范化”的管理，努力抓好全公司安全工作的组织、协调、实施，为安全生产提供了有力的保障。

>一、加强管理，进一步完善各项基础工作

基础管理是提高服务质量的重点。为此，该部准确、快捷地收集全公司安全管理及人员等资料，分类建档，分别建立了电子文档和纸质文档，实行办公自动化，并结合公司质量管理体系标准进行跟踪管理，定期分析，经常更新，给公司领导抓好安全工作提供了及时、可靠、准确、系统、详...

**通讯外呼年终工作总结17**

证券客户经理工作不是一朝一夕的事，是一项长期的工作，需要足够的耐心，\*时细心的工作，能够坦诚地与客户交流。为了20xx年能够有目标、有目的、有成效的工作，取得更好的成绩，特制定计划如下：

>一、带着一颗“爱心”去工作

1、带着一颗“爱心”去工作。保持良好的礼节礼貌，要从服务他人的角度出发，让客户觉得你是真心地关心他，缩短经纪人与客户之间的距离，对客户思想形成正确的引导。

2、做好宣传，严格执行公司的服务规范，做好来电咨询和新客户的预约开户工作。定期联络客户做好客户的维护工作。

3、做好沟通汇报，工作无小事，对重要事项做好记录并传达给公司相关负责人员，做到不遗漏、不延误。

>二、自身素质方面

在认真工作的同时，我也会努力提高自己的自身素质。不断提升职业道德，掌握证券从业规律，拓展证券知识，提高自己的证券业务水\*。

1、多学习、学习先进的证券业务理论，学习公司同事的宝贵经验，学习专业知识。

2、多琢磨、以便构建良好的客户关系。证券经纪人只有与客户之间相处得融洽，相处得愉快，才能更好更深入的完成任务！

3、多反思、多总结。自我反思是提高业务素质的基本途径。对于自己证券从业工作中的成功或失败，要及时总结，不断为自己今后的.工作积累经验。从而不断进步，自己超越自己。

在以后的日子中。我将勇于进取，不断创新，努力完成公司分配的工作和任务，争取取得更大的进步！望公司\*\*和同事多多帮忙和指正。我认为最重要的一点就是激励\*\*：

那同样是家族企业，同样是“给自己干”的\*\*，为何有的干得好，有的干得差？郭凡生认为，家族企业的\*\*主要包括两个方面，一个是激励\*\*，它体现财富的分配规则，在经济学里，就是“为谁干”的问题。激励\*\*做得好，人们就愿意努力干。二是管理\*\*，主要解决“生产什么”和“怎么生产”的问题，体现财富生产的效率规则。

激励\*\*的核心是调动人的积极性，管理\*\*的核心是使激励\*\*调动起的干劲科学化、高效率。没有合理的激励\*\*，再好的管理\*\*也没有意义，但仅有好的激励\*\*，管理\*\*不科学，企业也很难成功。

激励\*\*鼓励人们努力工作，激发人们心中向善的东西，主要是为好人制定的，它使好人工作更努力、更有创造性和自主性。而管理\*\*则是假设人都是自私的，从管理“坏人”的角度入手，它使坏人干不了坏事，不断去干好事，长此以往把坏人变成好人。在管住坏人的同时，也使好人不至于在利益的下去干坏事，成为更好的人。因此，激励\*\*增加了好人，管理\*\*减少了坏人。

如果都像上面所说的，我相信没有干不好的工作。没有完不成的任务。

**通讯外呼年终工作总结18**

我有幸成为\_公司营销部一员，回顾和总结过去，在\*\*、师父和同事的\*\*、帮助下，我较好地履行了工作职责。使我不论在思想上还是在工作能力上都取得了长足进步。现将半年来的工作情况，作一简要汇报和总结：

>(一)努力学习，全面提高自身综合素质

在工作中我也非常重视学习作为一名业务员的业务知识(专业技术知识、心理学)，坚持一边工作一边学习。用正确的世界观、人生观、价值观指导自己的工作和学习，结合自己在工作实践中学习到的如何处理和解决事物的能力，不断提高自己。首先是向\*\*学。半年来，虽与我\*\*办事的时间不多，但我亲身感受到了\*\*风范，使我受益匪浅，收获甚丰。其次是向师父学，作为一名业务人员，师父走过了太多太多的路，崎岖蜿蜒地走过来的，他们会利用自己所积攒下来的丰富经验传授于我，让我在今后的路途中少走弯路。再次是向同事学\*\*\*的业务员，他不仅有着跟人很好的沟通能力，同时他必须要学习产品技术知识，如不虚心学习，积极求教，实践经验的缺乏必将成为制约个人工作能力发展的瓶颈，因此，单位里的每位同事都是我的老师，坚持向\*\*、师父和同事学习，取人之长，补己之短，努力丰富自己、充实自己、提高自己，基本适应了本职工作的需要。只有不断地虚心学习求教，自身的素质和能力才能得以不断提高。

>(二)扎实工作，全力培养敬业爱岗精神

在实际工作的半个月时间里，我个人无论是在思想境界、工作能力上都有了长足的进步。我不但学到了以前没有学到的东西，而且没有理由不珍视这份工作，没有理由不干好本职工作。在努力钻研本职工作的同时，加强对其它工作的了解和掌握，尽快适应本职工作的需要。“干一行，爱一行，专一行，精一行”在努力向合格靠近的同时，把珍惜自己的岗位，珍惜每一次工作学习的机会，作为提高自己的热爱本职工作岗位的关键环节，无论负责什么工作都能够竭尽全力的完成每一项具体工作，从而在实际工作中体现热爱本职、珍惜岗位的工作心态。在今后的工作中我会尽努力，以饱满的热情和良好的状态，积极投入到销售工作中，同时以努力完成好\*\*交给的工作任务。

>(三)严谨细致，全心做好服务保障工作

作为业务员，我们走在第一线上，我们有责任维护咱们企业的良好形象，讲团结讲协调，我们在外不是孤立的，从海南电网公司的投标情况让我深知团结的力量，我因到这个集体而感到自豪，因此我非常珍视在这个岗位上工作。在工作中用认真，积极主动的态度融入到这个集体当中。

>(四)存在问题

一个人有缺点并不可怕，但是如果不能发现自己的缺点就可怕了。因此，发现自己的问题，正视自己的问题，敢于纠正自己的问题，才能在不断的总结中成长进步。

在工作中，我也看到自己还存在许多不足之处。主要表现：主观性不够强，技术知识了解甚少，我一定在今后的工作中努力学习加以提高。

**通讯外呼年终工作总结19**

时光如箭，岁月如梭，转眼我已经做客服快一年了。在这一年里有欢乐也有悲伤，有成功也有失败。在欢乐与悲伤、成功与失败的交错中，我逐渐的成长起来，业务技术水平也不断提升，理论知识得到充分实践。

客服的工作相对其他岗位有点琐碎。看起来很简单的工作，有时候也会出现错误，这就要求我们对工作认真负责，细致入微。

在嘀嘀嗒嗒的闹铃声中醒来，洗刷之后，新的一天开始了。打完卡和同事打完招呼后就开启电脑，然后就到传真机那里看看前一天有没有我的传真，拿到传真或其他资料后分轻重缓急分类处理。每一天按照备件和坏件的变化做出前一天的《库报表》。

做《库报表》要注意的以下几点：

首先，要找到相对应的《入库单》，《清单》《库单》《客户服务维修单》《保用单》等单据。认真核实单据信息和自我清点时记录的数据信息是否一致，如不一致立即认真复检一次，如发现问题及时和相关领导反映，把问题在第一时光解决掉，不留后患。

第二，要注意的是开单上报表的时候要查看下前一天上过的报表。按照先后顺序上报表，持续单号的连续性，以便将来查找的时候能够立刻找到。还有是在一些特殊的单号和明细后面添加备注或用我们公司规定的统一字符标识。

第三，要注意的是在统计金额的时候用求和公式加以验证，要保证数据的正确性。在上完《货品出入库报表》后千万要注意写上自我的大名和日期，再去找财务和经理签字。财务和经理签完字后，立刻就传真给经管二部和备件科。并通知对方查收。第四，要注意的是在传完之后要立即拿着《报表》、《服务维修单》、《保用单》等单据上对应的账本。我们公司的备件账本有5个，他们分别是《存帐》《帐》《账》《账》《账》。另外，在上账的时候要个性注意当总部发给你的备件总部没有开单前或者你还没有收到总部发来的备件就先不上账。但是要夹子保存好。当收到总部备件和《神舟发货清单》后，就要立即上账。

当你接到服务站送来的货品时应注意：

首先，检查货品的外包装是否有被挤压破损的痕迹，开箱时要求物流或者货运人员一齐开箱查看，如有问题立即联系服务站进行核实，协商解决。

第二，公司要求服务站的包装规范比较严格，要求对单个物品进行包装，并要求有独立的包装箱。不允许用公司彩页，烂报纸做为包装时的填充物，公司要求用货品原包装或者用物流公司专用的泡棉和泡材打包。对于发现使用公司彩页和烂报纸的服务站和经销商的，要耐心地对其进行说服教育，帮忙查找原因、寻求解决方案。

第三，当你清点货品时先找到相应的《经销商发货清单》和与物品一齐的《分公司退换货申请表》，同时做好《货品记录跟踪表》的记录工作。

第四，当我们发现有变形、露皮、缺件等现象时，立即联系服务站或经销商说明状况，共同查清原因，妥善处理。

第五，在清点整机和显示器的时候，我们不但要做好相应的记录，还要录入我们的《工厂管理系统》。在录入信息的时候千万要细致认真，不能出一点差错。这个是我们日常工作中理解客户咨询和机器查询的有力保障。必须要保证它的准确性，及时性，连贯性。

关于服务站申请备件发放及安全的注意事项：

第一，分公司客服务必持续自我库存的剩余量，及时申请备件，并确保常用备件充足，以防服务站急需时没有备件可发。

第二，分公司客服至少一周内清点一下实物，持续一个月和服务站对账2次，以保证我们的账目与实物一一对应。

第三，分公司客服切记公司财产安全大于一切，平时就多注意防火节电。货物分类、有序摆放，库房严禁烟火，下班及时关掉电源，节约用电。

第四，分公司客服不仅仅要注意公司的财产安全，还要持续良好的心态和敏锐的洞察力，保证工作高效有序。

关于异常处理的注意事项：

异常处理千万不要拖时光，因为我们的客户都期望自我的电脑能尽快修复、使用。这时候救需要我们基本业务的熟练，有效的沟通，减少异常处理时光，为用户带给贴心的服务。

有很多异常是关于磨损的。最常见的是外壳划伤和屏划伤，这就要求我们服务站的前台工作人员在接收客户的机器时，仔细检查机器的外观，与用户核对清楚，并加强保护措施，尽量避免此类现象发生，让用户放心。

总之，不管自我在哪，不管在那个岗位，都要认认真真踏踏实实地工作。敬业是我们的传统美德，更是我们的职业道德。养成良好的习惯，将会受用终身。态度决定一切，不管你是否能做好，进自我的潜力去做。不仅仅是对自我潜力的检测，还能不断地增加信心。

**通讯外呼年终工作总结20**

时光飞逝，转眼20xx年立刻就要落下帷幕了。回首加入xx这个大家庭工作的日了，心中感慨万千。跟单员是公司对外沟通的窗口，其工作也是很重要的，需要做到很细心和很好的耐心。我为能成为公司这一重要岗位中的一员而感到荣幸。此刻我将对一年来各项工作的完成情景进行总结：

>一、20xx年工作总结

1、订单处理

订单评审合格率为xx%。客户订单通常有xx（口头）、xx以及xx三种方式。接到客户订单后，进行订单评审（如是口头订单，与客户再三确认并做好记录）。确认产品型号、颜色、规格、数量、单价、金额、付款方式、交货方式以及包装要求等。在订单评审这一工作上，从最初的生涩到此刻能熟练的处理，并且能独挡一面，我觉得很开心，很有成就感。

2、产品跟踪情景

产品交付准时率为98%。收到客人款项后，通知财务解锁，时刻注意生产进度，产品入库后及时通知物流公司走货，并随时进行跟踪，确保交期。

3、与客户进行沟通

每一天至少给三个客户打电话沟通联系（除了当天下单的客户），时刻了解xx客户情景。

4、客户资料整理

很多客户是由销售公司转过来，资料很不完整。是我的疏忽，没及时建立完整的客户档案，我决定将客户相关资料完善并建档。对今后开发的新客户也建立相应的档案。

>二、20xx年工作规划

新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，我决心再接再厉，必须努力工作，打开一个新局面，期望我20xx年有着更加辉煌、灿烂的的工作成绩。

1、力争客户服务满意率为100%，多和客户沟通，争取更多的订单，及时向领导报告客人所反馈的信息；

2、及时、准确的评审客户订单，准确率到达100%；

3、全面提升自已的工作本事、沟通技巧；

4、服从领导的工作安排，做事认真、仔细，各项报表准确率为100%。

**通讯外呼年终工作总结21**

回顾过去的20xx年，有很多美好的回忆浮现在脑海里，也成为了老员工。在我们每个职员的辛勤工作下，取得了很大进步，但是也有许多需要改善和进步的地方。

作为部门的老员工，我深感到责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的置业公司来说，一是要有一个专业的管理者；二是要有良好的专业知识做后盾；三是要有一套良好的管理\*\*。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻公司的营销方针，同时将公司的营销策略正确并及时的传达给每个新员工及组员，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好同事的思想工作，团结好销售小组，充分调动和发挥组员的积极性，了解每一位组员的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强团队的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购买心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做新同事的表率。不断的向同事灌输企业文化，帮助员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让\*\*”到积极的“我要干”。为公司赢得一个号口碑，同事为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。首先，做好每天的工作安排；其次，积极主动的为客户服务，让客户满意；要不断强化服务意识和增强自己的专业知识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，提高顾客满意度。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。现在，公司步入飞速发展的时候。对部门负责人；对老员工提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营销指标。新的一年开始了，业绩只能\*\*过去，我们将以更精湛熟练的业务提高自己。

面对20xx年的工作，我深感责任重大，要随时保持清醒的头脑，理清工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

>一、通过参与项目的过程了解到以下：

1）了解产品，了解相同行业的竞争产品情况；

2）了解其他竞争项目的背景、项目的优势劣势、及推盘量。

3）了解老业主情况，有效地传递我公司实力及产品等信息以获得用户信任，做到老带新最大的利用率。

4）加强和各部门团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不\*\*的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

>二、工作感言：

1）工作中的心里感言。谢谢公司给了我一个这样的发展的\*台，通过和大家一起工作的机会，让我从大家身上学了不少的业务知识和销售经验，有了这些经验做铺垫，相信在以后的工作当中我才能更顺利的在岗位中\*\*成长起来。这些都是我财富的\'积累。

2）自己工作中的不足。通过这么长时间的工作积累，整体上对自己的业绩不是很满意，希望能够尽快的提高自己，发挥自己的优势，能更好的为自己以后的销售业务和开展打好基础，提自己高上升的能力。

20xx年是有意义的一年，在20xx年里，唯有全身心投入工作，切忌患得，患失才能取得进步。祝愿公司在\*\*的带领下，使每一名员工积极的面对市场调控，走出市场\*\*。在新的一年中勇往直前，使我们能够在明年疯抢钢需的竞争中，做市场的佼佼者。

客户服务呼叫中心个人年终总结5篇（扩展6）

——服务业人员个人年终总结

**通讯外呼年终工作总结22**

时光荏苒，日月如梭，不知不觉间招生工作已经圆满结束，真是时不我待，详细回顾14年呼叫中心的招生工作，有酸，有甜，有苦，有辣。由于领导的支持和呼叫中心所有工作人员的用心，呼叫中心的第一年工作才能顺利的完成。在这炎热的夏季收获了属于我们的果实。XX年的招生工作，不管是在数量上还是在质量上均居于河北省民办院校之首，我们甚至超过了多所国办院校。我们很欣慰的是取得了这样的成绩，当然其中也有遗憾。

呼叫中心始建于XX年x月份。XX年6月1号正式投入使用，至今这四个月来，因为是高校的首家呼叫中心，没有任何经验可谈，所以呼叫中心的人员就开始摸着石头过河了。呼叫中心的这套金讯通呼叫中心招生系统具有的功能很丰富，如排队分组，自动语音导航，来电弹屏，外拨任务分派、录音，监控，数据统计报表、系统知识库等功能。呼叫中心设有八个坐席，开通着八个QQ，八部400电话接待考生咨询。主要工作就是接待QQ咨询，400电话咨询和对参观的学生和QQ咨询的学生进行电话回拨。XX年咨询量总计QQ咨询量4577个、400电话咨询量3662个、电话回拨量3668个。

XX年x月呼叫中心开始了在校园招聘校园学生假期勤工俭学，五月十五日对合格的学生进行了金讯通呼叫系统使用培训。然后在五月的中下旬，又对呼叫中心的员工进行了校园招生的基本业务培训。因为招生中心东娟老师精心培训也造就了十六个较为专业的坐席人员。十六个坐席人员就是呼叫中心的第一批员工。

回顾XX呼叫中心的工作，呼叫中心的员工秉着急考生之所急，想考生之所想的原则完成了这三个月的紧张的招生工作。其中有欣慰也有遗憾。此刻总结如下：

>让我们感到欣慰的是：

1、首先我认为作为呼叫中心的员工持续热情是很重要的，持续热情也就是增强服务意识，服务好是吸引生源的重要保障呼叫中心的各个员工做到了，无论考生什么时候打电话，就是在晚上十点的时候咱们的工作人员还是在很热心的解答着考生的问题。我坚信以热情、耐心、全方位的解答是学生对校园构成偏好的关键之一，是校园对外宣传的窗口，展示了校园的形象。

2、呼叫中心培训上，做到了详细，对校园的招生政策、基本设施状况、教学管理状况、学生管理状况、后勤服务状况、毕业生就业状况等全方位的去培训，不留任何死角。但学生打过来电话的时候，无论是什么问题，呼叫中心的工作人员都能详细的为考生及考生家长进行解答。我们的工作人员明白，是关乎所有考生前途和命运的大事，不能马虎，没有任何松懈的理由。

3、呼叫中心是八个坐席，十六位坐席人员。从早七点到晚十点上班，全天为考生解答问题，让考生能够体会到校园以人为本，全心全意为学生思考。所以每两工作人员要使用一台电脑。为了不失工作出现脱节，呼叫中心负责人为工作人员建立了交接班表。使两班人员都明白对半做了什么工作，他完成了什么任务，还有什么没有完成，需要自己完成的，在这个表上都是一览无余的。从而出现了和考生商量好的事情，哪怕不是自己的班，也没有出现差错，这样更好的为考生服务。

4、呼叫中心的任务分配的很详细，每个坐席人员登陆一个石家庄路工职业学院的QQ，完成系统分配的任务。坐席班长在下班之前把第二天外拨任务导入系统，坐席人员登陆自己账号时，系统会自动将任务分配给坐席人员，这样更便于任务的及时完成。遗憾也是存在的，因为呼叫中心第一年建立，对于金讯通系统更是一无所知，经过软件培训，还是不能全面的使用这套多功能的系统。遗憾就是14年的招生工作只是用了系统中的一部分功能如来电弹屏、外拨任务分配、来电信息统计、知识库等，但是其中的概率及转化率上没有更好的利用。所以期望明年的招生中能够全方位的应用系统，减少不必要的人力的开支。

在今年的工作中，我们脚踏实地走了下来，回望整个招生工作，泪水，汗水交接在一齐。在招生过程中提高自己的工作潜力，并取得了相应的工作成果。我感觉招生是个良心活，咱们不能把学生带过来就什么都不管了，招生就像一个厂品，我们能够把它分成是售前、售中、售后三个阶段，也以因此我坚持这一原则，今年我所招来的学生在理工学院都安心学习，都为了自己的理想、目标而奋斗。以上是我今年的工作简单陈述，肯有不足，请领导斧正。无论过程中是欣慰还是遗憾。前车之鉴后事之师，期望对明年的招生工作更加顺利。

**通讯外呼年终工作总结23**

说话是需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，与客户沟通时，要把握言语的分寸，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。如果不小心踩到了沟通的地雷，即使客户购买的意愿再强烈，也会拂袖而去，奔向其他卖家的怀抱。因此，在和顾客沟通的时候，必须注意一下几点。

首先，不要与客户争辩。销售中，我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑三拣四的客户，此时我们难免想与他争辩。但是，我们的目的是为了达成交易，而不是赢得辩论会的胜利。与客户争辩解决不了任何问题，只会招致客户的反感。即使我们在线下很不生气，但是我们也不可以把情绪带到线上。线上的我们应该耐心倾听客户的意见，让客户感受到我们很重视他的看法并且我们在努力满足他的要求。

其次，不要用淡漠的语气和顾客沟通。在跟客户交谈的时候即使面对的是电脑我们也要保持微笑，因为客户是可以从我们的字里行间里感觉出来。微笑是一种自信的表示，也是建立良好氛围的基础，客户遇见微笑的我们，即使不需要我们的产品，也可能成为我们的朋友，下一次有需要就很容易想起我们的店铺，从而成为下一次交易的铺垫。

第三，不要直接质问客户。与客户沟通时，要理解并尊重客户的观点，不可采取质问的方式与客户谈话。比如：您为什么不买我们的产品？您为什么不信任我们？您凭什么认为我们的产品不是正品？诸如此类等等，用质问或者审讯的口气与客户谈话，是不懂礼貌的表现，是不尊重人的反映，是最伤害客户的感情和自尊心的。

最后，推销要有互动性，避免单方面推销。什么样的销售才是最成功的？我认为实现双赢的销售才是最成功的。实现双赢，就是客户购买了我们的产品我们解决了他实际的问题，而我们也获得了利润。

因此，我们销售时首先应该倾听客户的心声，了解他的需求，然后我们再向客户推荐相应的产品帮助他解决实际的问题。如果我们只是一味地向客户推销某个产品，忽略了客户的真正需求，即使再好的产品也难达成交易。在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。金牌客服不是一天炼成的，只有每天进步一点，不断的加强自己的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。

**通讯外呼年终工作总结24**

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。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作。

在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行xx中心大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在xx银行电话银行xx中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松

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！