# 关于话务员的工作计划汇总

来源：网络 作者：玄霄绝艳 更新时间：2025-05-25

*关于话务员的工作计划汇总一刚踏上话务员这个岗位，就坚信我能做好这份工作，也是我把这个工作想得太简单，以为我能轻松胜任这份工作，可真正干了才知道我所做的工作虽然简单，但要做好却真的很难。可以说，从上班的第一天开始我就从没有一天准时下过班。虽说...*

**关于话务员的工作计划汇总一**

刚踏上话务员这个岗位，就坚信我能做好这份工作，也是我把这个工作想得太简单，以为我能轻松胜任这份工作，可真正干了才知道我所做的工作虽然简单，但要做好却真的很难。可以说，从上班的第一天开始我就从没有一天准时下过班。虽说从电话的这一端把另一端用户要的信息通过电话传送过去，心里充满了成就感。

但是随着时间的推移，日积月累的业务，每天重复好几百遍的“您好”“对不起”“谢谢”，那份激情已经平淡，新鲜感不复存在。这样平平淡淡地过了一段时间，看到经常得到表扬的话务员，看到身边的优秀话务员们，心中有所触动，想要有所改变，于是我就加强自身的学习和虚心向同事请教，终于在同事的帮助和自己的努力下，服务有了提高，付出有了回报。

通过四年来的工作，我认为要做好话务员工作，必须要做好以下几点：

首先，要调整好自己的心态，秉着用户至上的原则，用和蔼，周到的服务理念用心对待每位客户。让用户带着疑惑而来，获得解释而归。这时客户发自内心的一声声“谢谢”，就能让我们得到无比的快乐，这份快乐也是接待好每一位用户的原动力，这样的良性循环才能让我们真正做好工作。

其次，要有足够的耐性和足够好的脾气。因为有些客户比较难以沟通，有时因为客户的表述能力不强，无形中给交流带来了困难，甚至有的客户电话一接通对方就是一顿吼，所以我们要有足够好的耐性和脾气，用心服务，带着微笑通话，相信对方感觉得到你是用心在服务的，这样就能促进问题的解决。

再次，要有12分的细心。因为如果粗心，将会给别人给自己带来不少麻烦。

第四，服务用语要规范。不能像我们平常讲话那样随便，也许，刚开始很难把那些服务用语讲得很自然，但是，时间长了，自然就能讲出那种语境。

第五，要刻苦钻研业务技术，增强自己的沟通能力和技巧，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定，不断加强自身的学习。

第六，要主动与同事搞好配合，谦虚礼让，顾全大局，分清主次，保证重点。

最后，要做好工作反思。每天工作结束后，总结一下当天的工作有哪些地方疏忽了，提醒自己明天一定不能犯同样的错误。

话务员工作虽然辛苦，但我认为，只要在工作中，我们能经常做到如上几点，就能让话务员工作得心应手，我们就能真正成为一个快乐而又合格的话务员。

**关于话务员的工作计划汇总二**

几乎所有的没有干过10086客服的中国老百姓都说在移动工作多好啊，世界500强，每天上亿元的收入，工资待遇都很好。其实我想说的是这是表面。一个企业在短时间内简历如此健全严格的体制，不得不说，很强悍。可是谁又知道10086客服客服的艰辛，因为就业的压力，经过层层选拔，我进入了这个岗位，成为10086客服话务中心中的一员，经过这几个月的经历，我写了这篇文章，目的是想抒发一下自己的感想，想让每个人善待我们，没有华丽的语言，只有真实的经历……

可能很多人都认为在移动工作每天就是接接电话，解答一下用户的问题，很轻松，很舒服。其实，我们的工作不是那么轻松的。每天最少也要工作六到八个小时，看起来时间并不长，但大家试想一下，让你不停的说话，说4到5个小时，脑子不停的思考问题，手还要不停地在操作电脑，还要注意自己的语音语调要保持热情、耐心，一颗心分成几半用(一心几用)，不管你今天的心情是高兴还是不高兴，在你戴上耳机开始接听电话时就要开始保持微笑服务，每天最少接100多个电话。

有的人可能要说，我花钱买的就是你们移动的服务，买的就是你们的尊重。是的，这是我们的本职工作，我们没什么可抱怨的，拿这份钱就要做好这份工作，这是理所应当的。可是有些用户却连起码的人与人之间应有的尊重都不给我们。当我们真诚的向用户说声“您好，很高兴为您服务”时，听到的回应却是“小姐，你妈贵姓氨更有些人在电话的另一端发出不堪入耳的声音，请大家换位思考一下，如果当时你或你的亲人或者女朋友是话务员你会是什么心情。

我想说的是：

一、10086客服不是万能的，我们这里不是什么问题都能解决的，我们80%的功能是查询咨询，给您解答一些常识问题，15%是把您提出的资费问题和遇到的麻烦，反映给其他部门，由别人给您解决，5%是由我们10086客服能给您解决办理的，请您不要把10086客服想成万能的，我们可以告诉您解决的方法，要您自己去办理,请您不要总问你为什么解决不了,你为什么不能办理，你是移动的窗口，你不解决谁解决，我为什么要等,我凭什么要等，你现在就给我解决，你为什么查不了我的通话记录，为什么办理业务要这么麻烦去验证密码，这些问题您问我我也给您解决不了，这些问题中国移动所有人都知道，为什么不给提供。天晓得，你问问中国移动的高层吧，别问我你们经理是谁，电话多少，我真不知道，我们是移动的最底层。

二、10086客服挣的钱很少的，您不要把我们和银行相提并论，您别以为中国移动，中国银行，工行等都是世界500强(中国移动可能比他们有的银行为之还要高)，中国移动交的税在中国也是大户(比很多银行要多)。

三、10086客服挣的很少罚得很多！！！每月的工资还要看你的绩效，每个电话还要点来电原因，点错了要扣分等于直接扣你的钱，满意度不到94%要扣钱，对客户服务态度不好要扣钱，业务回答错误要扣钱;客户故意气你，你要听着，客户骂你一句，你要等他骂你第二句,因为骂你两句,你可以告诉他,我有权利挂断你的电话,呵呵,有意思吧.

四、10086客服很累没有什么假期，平时上4—6天班放一天假，我们没有什么假期,五一,十一,过年都和平常一样,该怎么上怎么上，因为别人放假就是我们最忙的时候。

五、我很感谢移动公司能给我们实习生也提供这样的工作岗位,让我能找到一份能养活自己的工作，让我生活能够独立，让我的人不再漂泊，但是移动公司是一个卧虎藏龙的地方，平常你根本看不出来，其实这里研究生博士生有一大堆，呵呵,简直是不能相信，我觉得李宁品牌的宣传口号-—— 一切皆有可能,应该用在中国移动上面。

六、最后请大家打完10086客服后如果对我们客户代表回答的还算满意，请您挂机前按一下5或者4都可以(固定电话，小灵通，联通，移动都可以)，如果对我们的回答非常满意，您可以在挂断电话以后，再打一次10086客服对刚才我们的客户代表进行表扬，表示你的感激之情，你可以说客户代表服务热情，或者说客户代表回答问题特别周全，告诉客户怎么可以省钱，为客户着想等，都可以。

说了这么多，写了这么多，一篇长长的文章，想必你也看累了吧，可是这是我真实的经历，谢谢您可以看完，最后我想告诉每一位看过这篇文章的人：

(1)如果10086客服自动台可以办理的业务，请您尽量使用自动台办理，或者通过网站办理，不要麻烦前台的话务员。并且请您在月底提前几天办业务、更改套餐，不要在月底最后一天办业务，我们的压力真的很大！

(2)请您在询问完业务后，不要吝啬您的一声“谢谢”，因为他会让电话这头的话务员很温暖！如果我们的服务没有问题，请您不要吝啬您的手指，按一下“满意”吧！

(3)请您不要因为一些小事动不动就就要投诉我们话务员，我们又有什么错呢?说白了，我们只是你们的出气捅！移动公司眼花缭乱、巧立名目的收费项目是我们制定的吗?这些钱是给我们了吗?我们的待遇因此提高了吗?回答不言而喻！

(4)我要对那些恶意骚扰的用户说一声：“请您善待我们前台的话务员，我们是人，不是你们的发泄工具！！！！”对着话筒那端很多善良单纯的人肆意谩骂，进行恶作剧，出言污秽，你们难道没有父母、兄弟姐妹、妻子女友和孩子吗?扣你话费的是公司，不是我们自己扣你的，我们这些10086客服的工作人员也是妈生父母养的，希望你们能理解，支持我们的工作。

最后，我再次向支持理解我们工作的人们真诚的说声“感谢您的来电，很高兴为您服务！”，也告诉那些没事拨打10086客服说些无聊不尊重别人话的人，请尊重我们，同时也是在尊重你自己！

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！