# 2024年呼叫中心的工作总结(精选13篇)

作者：星辰之路 更新时间：2024-03-30

*总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。什么样的总结才是有效的呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。呼叫中*

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。什么样的总结才是有效的呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**呼叫中心的工作总结篇一**

这一段时间我一直在做一个思考，相信大家一定同意我。就像ppt上展示出来的。呼叫中心管理都有这样或那样的痛点。招人难、留人更难。然后开始流失。50%的流失率，真是非常中肯的。作为一个企业自建型的呼叫中心.如果一个中心告诉我，流失率是30%，这是现阶段不可能的。人流失了，再不回来了，我追踪过，有80%的人告诉我不单不回到你这里，我也不会到其他的呼叫中心，太苦了。

人的需求，其实没有太大的需求。我是一个管理者，我下面有员工，组成了一个团队。呼叫中心的人员所需要的是什么东西？我认为一个是使命，一个是乐业，一个是发展。我是不是在做一件正确的事情，是不是在做一件可以改变世界的事情，而不是光有一些存款可以去买房。而是有没有一些趣味性的东西，包括一些个人的发展？我希望当我有一天退休的时候，能培养出一千个呼叫中心的管理干部。这是我的一个梦想。我也希望当我退休的时候，这些同事能悄悄在下面议论，因为有路岩，所以我能取得今天一点点的成就。因为这是员工直接发展的需求，对于个人发展上的呐喊。一个员工如果要有使命、要乐业、如果能满足他发展的需求的话，他要看你的品牌、看员工关系、训练、薪酬，包括趣味性。呼叫中心是一种高压、高重复性的工作，怎么让他每天感觉做的事情还是有5%的事情和昨天是不一样的？新人、老人、管理干部，他的需求其实不过这些。

我有很多惨痛的经历，花了很多时间四处找人，我都说恨不得把这些人生出来。我个人也犯了一些错误。今天给大家准备了一些图片。第一张图，这是一个新兵，扔到战壕里，司令说同志们，冲啊，他突然一看，就不敢了，躲在战壕里。到最后他连战壕都没有出去，但他旁边都是尸体。后来他把尸体抢救回来了，最后的结果就是盖着一个国旗的棺材运回国了。大家通过这个图片能看到一种绝望，他们当了炮灰。我认为一个理想状态的呼叫中心，对于新人的关怀和新人的辅导，以及新人能成长为什么样的状态，打仗之前他应该是英姿飒爽，不管脸上多么肮脏，还是有一口洁白的牙齿在笑，必须让你的员工去笑，最后得到了美国总统的接见，荣誉要的。总统的接见目的，不是给奖金、鲜花，而是要达到一个目的，让他回到边疆，接着站岗、打仗。这种东西要有。但我们很多呼叫中心是缺失得非常厉害。什么是一个职业的荣誉感、使命感？他觉得在做一件正确的事情、可以改变世界的事情。我们所从事的行业不一样，但都在改变人类生活的方方面面，都在提高人类生活的品质。但所有的工作，都是由我们的员工做的。要把荣誉给他们，给了他们希望，才能给这个产业希望。

再多说一句跟新人相关的话题。今天在座有很多企业呼叫中心的初级、中级管理者。对新人的看重，我个人认为是符合模糊管理理论的。一家公司的新人进入公司，不管安排在什么岗位，他总是一个最脏、最乱、最差、最不起眼的岗位上。要是命好，他有一个师傅。命不好，基本靠个人奋斗。如果有个人魅力，可以掠夺一些资源帮助他顺利度过前半年的适应期。这种情况和蘑菇的生长情况是非常像的。蘑菇也是在最阴暗、最不起眼的地方长起来，长好了被人卖掉，长不好就烂在森林里。所以，不要叫我们的员工，尤其是新员工输在起跑线上。因为他是我们的未来。

我本来发誓不做广告的。我确实不想做广告。我的广告就这一页，而且绝对不会超过30分钟。这页广告就一直停留在这块。大家认识我，其实并不是认识我路岩了，而是认识路岩代表的这个平台。我们公司比较低调，深沉，一直不做广告，所以今天我第一次出来做做广告，中国数码，不是那个神州数码。中国数码坦诚讲，不出名，但这家公司不小。我们在中国有70家分公司，主要业务集中在三块。一块是it应用，中企动力、新网、中企开源这些公司都集中在it应用。第二是文化与传播。我相信大家看过《孔子》，那就是中国数码集团拍的电影，请的胡玫拍的，但票房不大好，实在干不过《阿凡达》。第三就是为祖国的安居工程做一些贡献，在广州、武汉圈了点地，造了点房，骗了一点人腰包里的钱。我们有7000多人做it应用、先进的平台，总部在北京，在经济开发区里。我每次跟行业的朋友交流，都倡导一个开放。大家如果去北京，不嫌远，南五环，一定去我们那坐坐，我们会马上搬迁到中国数码园里，大家到我们那儿作客。

**呼叫中心的工作总结篇二**

一、掌握员工状态：作为一名质检，首先要了解每个员工的姓名、工号和服务质量等情况。

准确的叫出每个员工的工号、姓名或妮称，可让员工感觉到被尊重与重视，可拉进彼此之间的距离，便于日后开展工作，做为管理人员，别忽略这一点。

在项目开展初期三天内应对现场每个员工的服务质量进行分析和总结，可按监听评分结果将员工服务质量进行分类，可分为：优、中等、差;然后有针对性监听，对服务质量保持较好的员工，我们可以少监听不但能提高工作效率，同时也能全面保证好服务质量。

二、质检监控的方式：

实时监听、抽查录音监听、成功单复核和旁听。

对新员工而言以上四种方式都适用，首先在新员工上线拨测时主要采取实时监听和旁听，由于新员工无外呼经验且对业务技能方面未能完全熟悉，因此实时监听和旁听能够及时发现员工存在问题，可做及时补救工作;同时采取提查录音和成功单复核能确认员工的保存状态是否正确，因为新员工对保存状态容易混淆。

对老员工而言，在新项目开展初期，由于员工对业务还未完全掌握，可先采用实时监听，当员工对业务基本掌握和熟悉后，可采取抽查监听或成功单复核，这样可以提高监听效率，加大监听的力度，全方位监控服务质量。

三、学会分析报表：

作为一名聪明的质检应该学会分析报表，结合报表进行监听工作。许多时候很多新上任的质检或综援只是单一性的从录音系统中随机抽查录音进行监听，这是一种较盲目和片面的方式，很难发现员工存在问题。

话务员工作统计表：通过话务员工作统计报表可以一目了然掌握每个员工拨打量、接通量、成功访问量、成功办理量、拒访率、工作时长、工作时效等，从报表中可以体现一个员工的积极性及所存在的问题。例如某个员工某天的的业绩起伏过大，那么我们应该例为重头监听对象，不可忽视。

拨打明细表：通过拨打明细表，可以清楚知道每个电话号码的通话时长，拨打次数及保存状态等，对于通话时间过长或过短的录音，往往容易存在问题，所以应加以留意。在进行成功单复核，主要通过明细报表进行核对。因此在进行时我们可以先导出一分话务员工作统计表和拨打明细表，然后结合报表对员工进行针对性监听，这样不但能更直接、及时发现员工存在问题，同时可以提高质检质量和工作效率。

四、录音分析的技巧：

录音分析是质检日常工作中一个重要的环节，我认为做好录音要从以下几个方面入手：

养成收集录音的习惯：在每天的质检监听中会遇到许多较典型的录音，不论好与差的，只要有代表性的都可进行收集，可建立一个文件夹对录音进行分类储存，比如建立一个存放好的录音夹，一个存放差的录音夹，便于随时使用，而不是到了要做录音分析时才匆忙找几条录音，这样的录音往往没有什么代表性。

录音分析的目的：针对监听中员工存在的问题，经常安排时间为服务质量及业绩较落后的员工进行典型案例分析，且每周至少安排全体员工进行一次案例分析点评，通过借鉴优秀员工的录音，让员工从中取长补短，不断提高自身沟通和销售技巧，最终提高整体员工的服务水平。

录音分析的方法与技巧：首先要告诉员工我们是对事不对人，目的是让大家通过案例在以后的工作如何扬长避短，同时点评录音应该从录音的优点和缺点相结合进行评价，如果把一个录音评得一无是处，可能会伤了员工的自尊心，同时会影响你跟员工的沟通;同时做录音分析时要有层次的进行，对于过长的录音，我们要分步进行点评。比如录音中某个地方存在着不足或好的地方，可先暂停播放录音，就此先进行点评，这样可以加深员工的印象，而不是等一个录音全部播放完后再进行点评，这样员工往往只能记住其中的部分，难以全面的分析，效果不太明显。

五、质检扣罚种类与技巧：

质检扣罚可分为口头提醒、口头警告、质检提醒单、下岗培训、经济扣罚，严重的给予辞退。

质检扣罚可能是一件较头疼的事，特别是对一些新上任的质检或综援，往往显得很棘手，经常碰壁，首先怕得罪员工，其次会遇到员工不接受处罚，自己变得措手无策。通常对于员工监听中存在的服务质量问题，视情况轻重，第一次可给予口头提醒或警告，如问题较严重但又未造成太大影响的，可以让员工签质检提醒单，如下次再犯同样错误，则直接进行扣罚。在扣罚时不要马上就拿出扣罚单，且不要一味的进行指责，可先让员工听回当时录音，让他自己找出问题，如他找不出，你再诚垦的给予指出，要让他心服口服的签单，同时要让员工知道我们的最终目的不在于扣罚，而是让他能够从中吸取教训, 在以后的工作加以改善，避免犯同样错误，取得更大的进步。

密切留意受扣罚员工的工作心态，通常员工在接受处罚后，会出现情绪低落，我们要对其进行开导和谈心，当发现员工有进步时要及时给予肯定，让他找回自信。

六、质检间交换监听对象：

由于目前现场项目较多，且规模较大，会分成几个区进行监听，质检或综援不要固定的对某个区域进行监听，时间长了会觉得都是老问题，因此可以轮换区域和监听对象，这样可以发现更多的问题，最大程度的保证好服务质量。

七、端正工作心态：

作为一名质检，不是机械和应付式的完成每天60条的录音监听和质检日志，同时我们的主要任务不是挑出员工的毛病，更重要的是如何去帮助员工服务认识到自己存在的不足，如何改善和提升员工的沟通、挽留和销售技巧，提高整体员工的服务水平，从而保证好整体的服务质量，最大程度减少投诉的发生;同时要坚定自己的立场，不要过于在乎员工对你的评价，而影响了工作状态。如果有10员工对你进行评价，假如10个全说你好，那你可能是过于偏向员工，而不太敢于管事;假如10个员工都说你很差，那么你应好好的反省和检讨一下自己，是哪方面做得不足，及时改进;假如10个员工有一半说你好，一半说你差，那是很正常的，因为人无完人，塾能无错。

八、多向其他管理人员学习：

每个质检或综援都有自己不同的经历和经验，常言说三个臭皮匠胜过一个诸葛亮，三人同行必有我师。在平时我们可以多向身边的其他同事请教和学习，取长补短，经常性对自己的工作进行总结和改进，在以后的工作中加以运用。同时可以买一些有关如何管理现场和员工的书籍进行学习，这样不但可以充实和丰富自己的知识和经验，利用到工作中进行举一反三，这样在工作中就可以避免少走歪路，提高自己的管理能力，成为一名合格而优秀的管理人员。

这一段时间我一直在做一个思考，相信大家一定同意我。就像ppt上展示出来的。呼叫中心管理都有这样或那样的痛点。招人难、留人更难。然后开始流失。50%的流失率，真是非常中肯的。作为一个企业自建型的呼叫中心.如果一个中心告诉我，流失率是30%，这是现阶段不可能的。人流失了，再不回来了，我追踪过，有80%的人告诉我不单不回到你这里，我也不会到其他的呼叫中心，太苦了。

人的需求，其实没有太大的需求。我是一个管理者，我下面有员工，组成了一个团队。呼叫中心的人员所需要的是什么东西？我认为一个是使命，一个是乐业，一个是发展。我是不是在做一件正确的事情，是不是在做一件可以改变世界的事情，而不是光有一些存款可以去买房。而是有没有一些趣味性的东西，包括一些个人的发展？我希望当我有一天退休的时候，能培养出一千个呼叫中心的管理干部。这是我的一个梦想。我也希望当我退休的时候，这些同事能悄悄在下面议论，因为有路岩，所以我能取得今天一点点的成就。因为这是员工直接发展的需求，对于个人发展上的呐喊。一个员工如果要有使命、要乐业、如果能满足他发展的需求的话，他要看你的品牌、看员工关系、训练、薪酬，包括趣味性。呼叫中心是一种高压、高重复性的工作，怎么让他每天感觉做的事情还是有5%的事情和昨天是不一样的？新人、老人、管理干部，他的需求其实不过这些。

我有很多惨痛的经历，花了很多时间四处找人，我都说恨不得把这些人生出来。我个人也犯了一些错误。今天给大家准备了一些图片。第一张图，这是一个新兵，扔到战壕里，司令说同志们，冲啊，他突然一看，就不敢了，躲在战壕里。到最后他连战壕都没有出去，但他旁边都是尸体。后来他把尸体抢救回来了，最后的结果就是盖着一个国旗的棺材运回国了。大家通过这个图片能看到一种绝望，他们当了炮灰。我认为一个理想状态的呼叫中心，对于新人的关怀和新人的辅导，以及新人能成长为什么样的状态，打仗之前他应该是英姿飒爽，不管脸上多么肮脏，还是有一口洁白的牙齿在笑，必须让你的员工去笑，最后得到了美国总统的接见，荣誉要的。总统的接见目的，不是给奖金、鲜花，而是要达到一个目的，让他回到边疆，接着站岗、打仗。这种东西要有。但我们很多呼叫中心是缺失得非常厉害。什么是一个职业的荣誉感、使命感？他觉得在做一件正确的事情、可以改变世界的事情。我们所从事的行业不一样，但都在改变人类生活的方方面面，都在提高人类生活的品质。但所有的工作，都是由我们的员工做的。要把荣誉给他们，给了他们希望，才能给这个产业希望。

再多说一句跟新人相关的话题。今天在座有很多企业 呼叫中心的初级、中级管理者。对新人的看重，我个人认为是符合模糊管理理论的。一家公司的新人进入公司，不管安排在什么岗位，他总是一个最脏、最乱、最差、最不起眼的岗位上。要是命好，他有一个师傅。命不好，基本靠个人奋斗。如果有个人魅力，可以掠夺一些资源帮助他顺利度过前半年的适应期。这种情况和蘑菇的生长情况是非常像的。蘑菇也是在最阴暗、最不起眼的地方长起来，长好了被人卖掉，长不好就烂在森林里。所以，不要叫我们的员工，尤其是新员工输在起跑线上。因为他是我们的未来。

我本来发誓不做广告的。我确实不想做广告。我的广告就这一页，而且绝对不会超过30分钟。这页广告就一直停留在这块。大家认识我，其实并不是认识我路 岩了，而是认识路 岩代表的这个平台。我们公司比较低调，深沉，一直不做广告，所以今天我第一次出来做做广告，中国数码，不是那个神州数码。中国数码坦诚讲，不出名，但这家公司不小。我们在中国有70家分公司，主要业务集中在三块。一块是it应用，中企动力、新网、中企开源这些公司都集中在it应用。第二是文化与传播。我相信大家看过《孔子》，那就是中国数码集团拍的电影，请的胡玫拍的，但票房不大好，实在干不过《阿凡达》。第三就是为祖国的安居工程做一些贡献，在广州、武汉圈了点地，造了点房，骗了一点人腰包里的钱。我们有7000多人做it应用、先进的平台，总部在北京，在经济开发区里。我每次跟行业的朋友交流，都倡导一个开放。大家如果去北京，不嫌远，南五环，一定去我们那坐坐，我们会马上搬迁到中国数码园里，大家到我们那儿作客。

我做呼叫中心有12、3年，人力资源管理方面我也在不断的摸索、丰富、修订我用人的原则，包括用人管理的原则。大家都在讲选、育留，我又加了两个纬度，裁、放。选，选什么人？呼叫中心最高决策层，他会比较倾向于选跟自己比较像的，就跟选老婆一样，不是一家人，不进一家门。选人，他要有愉悦的人性和谦恭的品格。一个人不知道天高地厚，绝对不适合做客服。比如我，我太太形容我像小老鼠一样，怎么出点什么事，别人觉得没有怎么着，你觉得天塌下来了？这种人，适合做投诉、做客服。同时客服工作是一个高压、高重复性的工作，如果没有一个自我释放的能力，抗打击能力不强，生活和工作就没有办法平衡。育，很多企业都已经做得很好了。留，创造机会、有诺必践。作为管理者，有诺必践是最应该修的一堂课。我们一些聪明管理者容易犯一个错误，就是喜欢承诺，而且承诺得有时间、地点、头头是道，但最后做不到，这样做不到人就流失了，也没有好话。

4月27日消息近日，由工信部软件与集成电路促进中心与中国呼叫中心与bpo产业联盟（cncba）指导，呼叫中心与bpo行业资讯网（51callcenter）主办，呼叫中心淘人网、chinasourcing、呼叫中心与服务外包管理学院作为学术支持，2000人次参会的2010年中国呼叫中心与bpo年度大会在上海隆重召开，如下为中企动力客户管理高级总监/cncba专家委员路岩现场演讲实录：

路岩：我今天分享的题目叫呼叫中心人力资源反.斯芬克斯之谜。右边的图片，是一个美女。左边的这个，是一个斯芬克斯。古希腊的斯芬克斯谜语的内容，它是天神惩罚庇比斯城的居民，派一个人面狮身的怪物过来出谜语，如果回答对了，就继续生存下去，如果回答错了，只能被一口吃掉。谜语就是什么动物上午时是四条腿走路，正午时是两条腿走路，傍晚是三条腿走路。很多人被吃掉了。只有一个王子答对了，说是人。当任何一个组织，腿脚越多的时候，可能是他行动最慢、力量最弱的时候。为什么我的主题前面加一个反字？因为我想谈谈人力资源。人力资源管理方面讲，这些手、脚，是手段、管理方式来的。怎样通过多样的管理方式，能够帮助这个行业招到好人、挽留住好人、培育出更多的适合行业发展需要的多技能的人员。

这页ppt上展现的数据，我个人看了有些担心。左边的是说中国呼叫中心市场02到09年的投资规模，右边的是座席员数的增长率。从01到02年、03年三年是中国呼叫中心市场大发展的阶段，年度复合增长率非常高。但04、05年开始是一路放缓的。为什么会放缓？传统的讲，每年增长3%，应该每年都笑死了。我判断呼叫中心，不应该是个传统行业，而是一个新经济。它的增长率维持在13%到15%，好几年了。很多人在谈打算明年建一个呼叫中心，一万个座席员，前两年我还信，现在我不信了，确实有问题。我认为，中国呼叫中心行业发展现在面临一个人荒。我做了一些访谈，尤其是中高层的干部，我问你的呼叫中心、客服体系在公司里是有价值的，有多少概率？得出来的数，是19%。告诉我的答案就是我每天忙，也不知道为什么忙，除了打电话处理投诉以外。还有恶性竞争、人力匮乏。75%的呼叫中心管理者都在谈一个问题，管理人员招不着，一线员工也招不着。两三年前我非常倡导外包，当时我在阿里巴巴。选外包商的时候我说不选外包商，自己没有办法组建一支两千人的客服团队，而且即便组建了，也没有办法睡着觉，我不敢想象一个人管两千人。只能选择外包。外包以后，我发现还是睡不着觉，因为他也招不来人。有一个报告讲，中国呼叫中心所谓的中高端管理干部，如果我幸运，可能算一个，不超过2%。但如果看it行业，看传统制造业，看任何行业，宾馆、旅游、航空、金融，他的中高层管理者包括高技能人员的占比，是多少？我们高端人员缺，中端人员缺，低端人员更缺。

这一段时间我一直在做一个思考，相信大家一定同意我。就像ppt上展示出来的。呼叫中心管理都有这样或那样的痛点。招人难、留人更难。然后开始流失。50%的流失率，真是非常中肯的。作为一个企业自建型的呼叫中心。如果一个中心告诉我，流失率是30%，这是现阶段不可能的。人流失了，再不回来了，我追踪过，有80%的人告诉我不单不回到你这里，我也不会到其他的呼叫中心，太苦了。

点的成就。因为这是员工直接发展的需求，对于个人发展上的呐喊。一个员工如果要有使命、要乐业、如果能满足他发展的需求的话，他要看你的品牌、看员工关系、训练、薪酬，包括趣味性。呼叫中心是一种高压、高重复性的工作，怎么让他每天感觉做的事情还是有5%的事情和昨天是不一样的？新人、老人、管理干部，他的需求其实不过这些。

我有很多惨痛的经历，花了很多时间四处找人，我都说恨不得把这些人生出来。我个人也犯了一些错误。今天给大家准备了一些图片。第一张图，这是一个新兵，扔到战壕里，司令说同志们，冲啊，他突然一看，就不敢了，躲在战壕里。到最后他连战壕都没有出去，但他旁边都是尸体。后来他把尸体抢救回来了，最后的结果就是盖着一个国旗的棺材运回国了。大家通过这个图片能看到一种绝望，他们当了炮灰。我认为一个理想状态的呼叫中心，对于新人的关怀和新人的辅导，以及新人能成长为什么样的状态，打仗之前他应该是英姿飒爽，不管脸上多么肮脏，还是有一口洁白的牙齿在笑，必须让你的员工去笑，最后得到了美国总统的接见，荣誉要的。总统的接见目的，不是给奖金、鲜花，而是要达到一个目的，让他回到边疆，接着站岗、打仗。这种东西要有。但我们很多呼叫中心是缺失得非常厉害。什么是一个职业的荣誉感、使命感？他觉得在做一件正确的事情、可以改变世界的事情。我们所从事的行业不一样，但都在改变人类生活的方方面面，都在提高人类生活的品质。但所有的工作，都是由我们的员工做的。要把荣誉给他们，给了他们希望，才能给这个产业希望。

再多说一句跟新人相关的话题。今天在座有很多企业呼叫中心的初级、中级管理者。对新人的看重，我个人认为是符合模糊管理理论的。一家公司的新人进入公司，不管安排在什么岗位，他总是一个最脏、最乱、最差、最不起眼的岗位上。要是命好，他有一个师傅。命不好，基本靠个人奋斗。如果有个人魅力，可以掠夺一些资源帮助他顺利度过前半年的适应期。这种情况和蘑菇的生长情况是非常像的。蘑菇也是在最阴暗、最不起眼的地方长起来，长好了被人卖掉，长不好就烂在森林里。所以，不要叫我们的员工，尤其是新员工输在起跑线上。因为他是我们的未来。

我本来发誓不做广告的。我确实不想做广告。我的广告就这一页，而且绝对不会超过30分钟。这页广告就一直停留在这块。大家认识我，其实并不是认识我路 岩了，而是认识路 岩代表的这个平台。我们公司比较低调，深沉，一直不做广告，所以今天我第一次出来做做广告，中国数码，不是那个神州数码。中国数码坦诚讲，不出名，但这家公司不小。我们在中国有70家分公司，主要业务集中在三块。一块是it应用，中企动力、新网、中企开源这些公司都集中在it应用。第二是文化与传播。我相信大家看过《孔子》，那就是中国数码集团拍的电影，请的胡玫拍的，但票房不大好，实在干不过《阿凡达》。第三就是为祖国的安居工程做一些贡献，在广州、武汉圈了点地，造了点房，骗了一点人腰包里的钱。我们有7000多人做it应用、先进的平台，总部在北京，在经济开发区里。我每次跟行业的朋友交流，都倡导一个开放。大家如果去北京，不嫌远，南五环，一定去我们那坐坐，我们会马上搬迁到中国数码园里，欢迎大家到我们那儿作客。

我做呼叫中心有12、3年，人力资源管理方面我也在不断的摸索、丰富、修订我用人的原则，包括用人管理的原则。大家都在讲选、育留，我又加了两个纬度，裁、放。选，选什么人？呼叫中心最高决策层，他会比较倾向于选跟自己比较像的，就跟选老婆一样，不是一家人，不进一家门。选人，他要有愉悦的人性和谦恭的品格。一个人不知道天高地厚，绝对不适合做客服。比如我，我太太形容我像小老鼠一样，怎么出点什么事，别人觉得没有怎么着，你觉得天塌下来了？这种人，适合做投诉、做客服。同时客服工作是一个高压、高重复性的工作，如果没有一个自我释放的能力，抗打击能力不强，生活和工作就没有办法平衡。育，很多企业都已经做得很好了。留，创造机会、有诺必践。作为管理者，有诺必践是最应该修的一堂课。我们一些聪明管理者容易犯一个错误，就是喜欢承诺，而且承诺得有时间、地点、头头是道，但最后做不到，这样做不到人就流失了，也没有好话。怎么判断一家公司，包括每个呼叫中心不管是外包的还是自营的，你就问他的员工，你离开了，评价一下原来的公司和员工。如果听到的全是负面的，我劝大家不要去那家公司。确实他的企业文化会有问题。裁，我用人的时候基本是先选红再选专，你可以什么都做不出来，但你必须高举革命大旗向前冲。再一个，价值观决定一切，你有愉悦的人性，同时表现出高昂的革命精神，失败了可以再做。放，就是因为呼叫中心的人这么难招、这么难培育，好不容易培养出一个好主管，签一个生死契，不舍得把人往外输送。呼叫中心是一个人力密集型的行业，如果一线管理人员和座席员人员之间的比例是1到15之间，他的升职空间非常小。该出去的，到别的部门发展的，你千万别舍不得，得把那个萝卜的坑补上。如果企业小，只有几个人，那真的是一个萝卜一个坑。如果上规模了，三四百号人了，没谁都行，而且反而最不应该有的人就是ceo了。我一天到晚在跑，看曝露出来什么问题，一个管理者不能管理人，不能黑脸，说no的话，绝对不是好的管理人。因为你首先代表的是公司，你追求的是客户利益和员工利益的平衡。

这是我个人用人方面的一个分享。客服生命周期我就不赘述了。选、育、留、裁、放，我在各个员工的生长周期里用。我不认为呼叫中心是一个一辈子的工作。我到中国数码跟几位管理干部谈的时候说，你们错了，我发现太多的客服体系员工7年工龄，他的岗位级别还是专员。我不认为这是员工的问题。肯定是管理者的问题。两年、三年要不你就把他输出去，要么把特送出去，要么干掉。你叫我做一线，我绝对不干。所以呼叫中心最重要的承载的使命，就应该是放走。你要把人培养出来，输送到运营部门、生产部门、hr、市场、财务，都可以。一定要往外输送。

最后跟大家共勉。鱼儿在乎这个ppt，说的是退潮的时候有很多小鱼儿被冲到了海岸上，一个小男生跑过去把一条条鱼放回海里，但鱼特别多，他放不过来，一个成年人说，你能保证把所有人都放回去吗？他说来不及。成年人说，你不能解救所有的鱼，你做的努力，谁会在乎呢？这小孩说，救一条是一条，多救一条就多做一点事情。每一位管理者，都管理着或大或小的一个鱼缸，能多做一点，就多做一点。活着，已经不容易了，而且活得很好。如果能够帮别人活得更好，有一天你退休的时候，你收获更多的，是一群鱼儿围绕你转。

时间关系，我不多说。但我确实希望以后有更多的机会跟大家交流。同时在座的诸位是呼叫中心的管理者，一定把团队、员工放在第一位。我关注的呼叫中心就是三个词，团队、策略、结果，团队放在第一位。没有稳定的团队，没有铁打的兵团，你不可能为中国呼叫中心行业做出实质性的贡献，你只能是添乱。

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年来的工作情况总结如下：

一、工作总结

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。

（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

4、参与公司ivr录音的录制工作

二、存在的问题和今后努力方向。

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。

积极配合领导同事们把工作 做得更好

三、新一年的展望

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。

**呼叫中心的工作总结篇三**

感谢各位领导能够给我进入广电网络公司工作和学习的机会，没有你们的信任和赏识，就没有了今天的这份试用期工作总结报告。当我第一次跨进广电大楼的大门的时候，被宽敞明亮整洁的大厅和人性化设计的工作环境所折服，公司那种大气，简约，轻松而不失严肃的工作氛围袭面而来，接着就是跟同事几次坦诚友好的沟通，都让我认识到广电网络公司是个值得信赖的公司，广电网络给了人们美好的梦想，加入广电网络也是正确的选择。先对近期工作进行总结如下：

根据人力资源部的安排，参加了多次工作内容方面的培训，明白了自己的工作内容和要求。我的工作内容主要有以下几个方面，完善自己的普通话，多学习关于公司业务的知识，努力做到在用户来电时，能够完美的解决用户的疑问，让用户满意。通过工作内容的培训，知道了自己的义务和职责，深感自己的担子不轻，要完美的完成自己的工作，还需要做很多的努力，我相信这些压力是促使我奋进的动力，我会在以后的工作中竭尽全力发挥自己的潜能把工作做好，为我们的公司做出自己应有的贡献。

在公司培训的这段时间，我去了，数据部、营业厅、运营维护部。在这几个部门实习中学习到了：

（1）机顶盒配对。

（2）机顶盒重发授权。

（3）检修机顶盒。

（4）机顶盒故障处理。

（5）换机操作。

（6）领\"猫\"流程。

（7）公司收费标准。

（8）用户费用查询等等。在这段时间内所学到的知识让我在呼叫中心工作更加的顺手。这都是靠同事前辈的耐心教导，和我的认真学校，在这段时间的学习经验让我更加的完善了自己。为尽快进入工作角色，我自觉认真学习本公司、本部门、本岗位的各项制度、规则，严格按照公司里制定的工作制度开展工作。能够坚持学习政治理论、与呼叫中心工作相关的业务知识。业务水平和理论素养都有所提高。在将来的工作当中，我会更加努力，将试用期这段时间所学到的知识，发挥到淋漓尽致。努力克服自己本身的不足，在工作中尽自己最大的能力，为用户解决疑问题，耐心对待用户的提问，让用户感受到心的温暖。

**呼叫中心的工作总结篇四**

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年来的工作情况总结如下：

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。

（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。

（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

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。

**呼叫中心的工作总结篇五**

今年是我在机场呼叫中心工作的第二个年头了。一年来，为了完成科室年度营销目标，实现“成本中心”向“利润中心”的转型，在科室领导的正确领导下，我扎实努力，积极营销，取得了较好成绩，为完成科室中心任务做出了一定贡献。现将本年度工作总结以及下一年工作计划汇报如下：

1.恪尽职守，认真完成本职工作。一是认真对待来电，服务热情周到。作为呼叫中心的一名英语客服代表，机票专席。我认真地对待每一通来电，严格遵守各项服务流程，用适当的语音，语速以及表达方式为旅客提供热情专业的服务。把简单的事情重复做，把重复的事情耐心做。我的努力也得到了旅客的认可，曾多次在电话中受到旅客的表扬。另外，满意度，挂机率等绩效考核也是几度排名第一。二是扩展营销范围，提升营销业绩。在机票预定服务开通以来，我主动向身边亲朋好友宣传机票业务，也争取抓住电话中每一个契机进行营销。提升了自己的营销技巧，每月超额完成了营销任务，并且名列前茅。三是统筹培训工作，高效完成任务。作为呼叫中心的内部讲师，我努力学习课件制作，协助领导制定新老员工的培训计划，合理安排培训时间布置培训场地，编写并批阅月考试卷，圆满高效地完成了本年度的培训任务。

2.稳中求进，提高自身综合素质。在做好本职工作之余，为了使自己得到更全面的锻炼，我积极参与qc成果发布，并获得省级以及奖项。在“长沙机场夏令营”活动中担任主讲，带领参与活动的二十多位家长孩子参观机场，了解乘机安全知识，得到了一致好评。在信息部组织的“百日劳动竞赛”中，我和团队成员一起获得“服务奖”。工作重要，身体更重要，为了提高身体素质，我坚持练瑜伽，散步，也参加了“橘子洲头马拉松比赛”。

1.巩固业务，细心服务。温故而知新，将自己已掌握的业务知识系统化，精简优化服务话术，总结自己和其他同事出现过的差错。争取在今后的工作中做到沟通零距离，业务零差错，服务零投诉。

2.思学结合，提升技能。从乘机咨询，到投诉受理，再到机票，贵宾服务预定，呼叫中心的业务在不断深化。我意识到热情耐心的服务已经不能满足岗位的需求。新的一年，我将不断加强学习，提升营销意识，掌握营销技巧，积累营销经验以适应新的岗位需求。

3.培训创新，与时俱进。培训作为信息传递，技能传递的重要手段对呼叫中心业务的发展起着至关重要的作用。作为讲师，我将从培训制度，培训内容，培训方式等方面创新思路来达到培训预期的效果。

**呼叫中心的工作总结篇六**

准确的叫出每个员工的工号、姓名或妮称，可让员工感觉到被尊重与重视，可拉进彼此之间的距离，便于日后开展工作，做为管理人员，别忽略这一点。

在项目开展初期三天内应对现场每个员工的服务质量进行分析和总结，可按监听评分结果将员工服务质量进行分类，可分为：优、中等、差;然后有针对性监听，对服务质量保持较好的员工，我们可以少监听不但能提高工作效率，同时也能全面保证好服务质量。

实时监听、抽查录音监听、成功单复核和旁听。

对新员工而言以上四种方式都适用，首先在新员工上线拨测时主要采取实时监听和旁听，由于新员工无外呼经验且对业务技能方面未能完全熟悉，因此实时监听和旁听能够及时发现员工存在问题，可做及时补救工作;同时采取提查录音和成功单复核能确认员工的保存状态是否正确，因为新员工对保存状态容易混淆。

对老员工而言，在新项目开展初期，由于员工对业务还未完全掌握，可先采用实时监听，当员工对业务基本掌握和熟悉后，可采取抽查监听或成功单复核，这样可以提高监听效率，加大监听的力度，全方位监控服务质量。

作为一名聪明的质检应该学会分析报表，结合报表进行监听工作。许多时候很多新上任的质检或综援只是单一性的从录音系统中随机抽查录音进行监听，这是一种较盲目和片面的方式，很难发现员工存在问题。

话务员工作统计表：通过话务员工作统计报表可以一目了然掌握每个员工拨打量、接通量、成功访问量、成功办理量、拒访率、工作时长、工作时效等，从报表中可以体现一个员工的积极性及所存在的问题。例如某个员工某天的的业绩起伏过大，那么我们应该例为重头监听对象，不可忽视。

拨打明细表：通过拨打明细表，可以清楚知道每个电话号码的通话时长，拨打次数及保存状态等，对于通话时间过长或过短的录音，往往容易存在问题，所以应加以留意。在进行成功单复核，主要通过明细报表进行核对。因此在进行时我们可以先导出一分话务员工作统计表和拨打明细表，然后结合报表对员工进行针对性监听，这样不但能更直接、及时发现员工存在问题，同时可以提高质检质量和工作效率。

录音分析是质检日常工作中一个重要的环节，我认为做好录音要从以下几个方面入手：

养成收集录音的习惯：在每天的质检监听中会遇到许多较典型的录音，不论好与差的，只要有代表性的.都可进行收集，可建立一个文件夹对录音进行分类储存，比如建立一个存放好的录音夹，一个存放差的录音夹，便于随时使用，而不是到了要做录音分析时才匆忙找几条录音，这样的录音往往没有什么代表性。

录音分析的目的：针对监听中员工存在的问题，经常安排时间为服务质量及业绩较落后的员工进行典型案例分析，且每周至少安排全体员工进行一次案例分析点评，通过借鉴优秀员工的录音，让员工从中取长补短，不断提高自身沟通和销售技巧，最终提高整体员工的服务水平。

录音分析的方法与技巧：首先要告诉员工我们是对事不对人，目的是让大家通过案例在以后的工作如何扬长避短，同时点评录音应该从录音的优点和缺点相结合进行评价，如果把一个录音评得一无是处，可能会伤了员工的自尊心，同时会影响你跟员工的沟通;同时做录音分析时要有层次的进行，对于过长的录音，我们要分步进行点评。比如录音中某个地方存在着不足或好的地方，可先暂停播放录音，就此先进行点评，这样可以加深员工的印象，而不是等一个录音全部播放完后再进行点评，这样员工往往只能记住其中的部分，难以全面的分析，效果不太明显。

质检扣罚可分为口头提醒、口头警告、质检提醒单、下岗培训、经济扣罚，严重的给予辞退。

质检扣罚可能是一件较头疼的事，特别是对一些新上任的质检或综援，往往显得很棘手，经常碰壁，首先怕得罪员工，其次会遇到员工不接受处罚，自己变得措手无策。通常对于员工监听中存在的服务质量问题，视情况轻重，第一次可给予口头提醒或警告，如问题较严重但又未造成太大影响的，可以让员工签质检提醒单，如下次再犯同样错误，则直接进行扣罚。在扣罚时不要马上就拿出扣罚单，且不要一味的进行指责，可先让员工听回当时录音，让他自己找出问题，如他找不出，你再诚垦的给予指出，要让他心服口服的签单，同时要让员工知道我们的最终目的不在于扣罚，而是让他能够从中吸取教训,在以后的工作加以改善，避免犯同样错误，取得更大的进步。

密切留意受扣罚员工的工作心态，通常员工在接受处罚后，会出现情绪低落，我们要对其进行开导和谈心，当发现员工有进步时要及时给予肯定，让他找回自信。

由于目前现场项目较多，且规模较大，会分成几个区进行监听，质检或综援不要固定的对某个区域进行监听，时间长了会觉得都是老问题，因此可以轮换区域和监听对象，这样可以发现更多的问题，最大程度的保证好服务质量。

作为一名质检，不是机械和应付式的完成每天60条的录音监听和质检日志，同时我们的主要任务不是挑出员工的毛病，更重要的是如何去帮助员工服务认识到自己存在的不足，如何改善和提升员工的沟通、挽留和销售技巧，提高整体员工的服务水平，从而保证好整体的服务质量，最大程度减少投诉的发生;同时要坚定自己的立场，不要过于在乎员工对你的评价，而影响了工作状态。如果有10员工对你进行评价，假如10个全说你好，那你可能是过于偏向员工，而不太敢于管事;假如10个员工都说你很差，那么你应好好的反省和检讨一下自己，是哪方面做得不足，及时改进;假如10个员工有一半说你好，一半说你差，那是很正常的，因为人无完人，塾能无错。

每个质检或综援都有自己不同的经历和经验，常言说三个臭皮匠胜过一个诸葛亮，三人同行必有我师。在平时我们可以多向身边的其他同事请教和学习，取长补短，经常性对自己的工作进行总结和改进，在以后的工作中加以运用。同时可以买一些有关如何管理现场和员工的书籍进行学习，这样不但可以充实和丰富自己的知识和经验，利用到工作中进行举一反三，这样在工作中就可以避免少走歪路，提高自己的管理能力，成为一名合格而优秀的管理人员。

**呼叫中心的工作总结篇七**

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”，轻松上阵。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。通过自身的不懈努力，我各方面都取得了长足的进步。

**呼叫中心的工作总结篇八**

光阴荏苒，岁月如梭，辗转间时光的年轮即将在20xx年的末端刻下最后的齿痕。回顾过去一年的工作历程，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，通过自身的努力，基本完成了本职工作，同时也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结汇报。

1.制作客户档案表格，对客户进行档案管理

任职客服期间，因为客户信息的运用频繁，因此对客户进行归档尤其重要。期间，按客户所做终端医院的所在地区对南区客户信息制作了“纳百特南区客户联系表”（按客户本人的姓名、电话，内勤电话，开票单位，收货人、收货人地址、收货人电话，发票收件人、发票收件人地址、发票收件人电话，客户所做产品以及客户所做终端医院对南区126位客户进行归档管理），并针对客户本人相应制作“南区客户详细地址”表格（按客户姓名、电话、地址对126位客户进行详细地址留档）。

2.熟练掌握客服部工作流程

任职客服期间，由最初接触客服工作时的手足无措，通过自身努力学习和实践以及经过时间的推移，对工作流程的掌握慢慢变得游刃有余。期间，不仅自身熟练掌握了客服的工作流程，而且对在工作期间发现的问题及时与客服主管进行讨论并解决，解决不了的问题及时呈报了上级部门。

3.熟悉客户基本信息

任职客服期间，在对客户服务的过程当中，通过与客户的沟通交流，对客户的信息有了初步的了解，且明确知道部分客户的产品月需求量。期间，通过与客户的沟通，发现客户信息的变更并捕捉到一定的客户需求，且及时对这些信息向销售部进行了信息反馈。

4.自身综合素质得以提高

任职客服期间，通过解答客户疑问，对客户所需信息进行反馈，解决客户需求，以此服务客户。期间，对自身工作效率以及作为客服人员的心态多次进行否定和反思。

客服人员的工作极其繁琐且无序，某件事情进行到一半再回头继续的时候早已忘了要做什么是时常会发生的事情，为了避免类似的情况发生，进行工作备忘以便客服工作变得有序就变得十分必要。这样的工作习惯有助于自身工作效率的提升。服务客户期间，客服人员需要经常性地满足客户的需求，然而因为某些客观条件的限制，有些时候难以让客户的所有需求都得到满足。这就要求我们不轻易承诺，承诺了的事情就必须及时有效地解决。注重解决事情的时效性，很大程度上提升了自身的责任感。

客服人员的工作因为涉及到公司多个部门，或多或少都会因为人为因素造成某些过错或失误。勇于承认错误并及时有效地更正错误，最大程度的止损，让错误止于己而不是同事之间相互埋怨是十分必要的。勇于承担责任，不大幅度地计较个人心理得失，对自身心理素质的提高有极大的帮助。

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。

1.提高沟通技巧，平时多观察多思考，多向有经验的人学习。

2.加强对专业知识的学习，了解产品知识，学习医药营销理念。

3.提高主动性，全面了解南区客户信息并一定程度上掌握北区客户信息，更好地服务于客户，服务于公司。

总结：自20xx年的12月入职xx至今，我在xx的工作时间将有一年。在这一年里，从最初刚进入社会的稚嫩认知到现在对公司的全面了解，自始至终都觉得纳百特的人文素养、工作环境对一个稚气未脱的人有着很深的影响。希望在以后的日子里，能够跟随xx的脚步，一起学习，一起进步，一起成长。

飘扬的雪花带来了冬的讯息，也送走了充足而繁忙的20xx年。光阴总是这样的快，眨眼间，20xx年就这样毫无声息的走了！一年来，感谢公司列位领导与同事的鼎力支持和赞助，使得客服工作进展顺利。

现简要总结如下：

20xx年对我而言是很难忘的一年，工作的内容没有发生很大的变更，重点照样与客户的沟通及材料的收集，然则工作的思想、措施等做了一些调剂，感到到了压力，同时也融入了劳绩的愉快。

在部门达司理的领导下，各项工作逐步走向正规，计划维修任务圆满完成。做为客服员，本年度我重点将行动与沟通相结合，在安装完成后及维修完毕均有电话跟踪回访，认真听取客户看法和建议，并实时为客户树立电子档案，在每个月有公司统一发送的温馨励志短信，进步了公司的办事形象，也受到了客户的好评。固然客服工作相对而言有点琐碎，在这个历程中，通过普遍搜集和学习其他公司的办事规程，在工作层次性及办事规范方面有了必然的提高。

**呼叫中心的工作总结篇九**

二、提高工作效率：有效地减少通话时间，降低网络费用，提高员工/业务代表的业务量，在第一时间内就将来话转接到正确的分机上，通过呼叫中心发现问题并加以解决。同时,自动语音应答系统可以将企业员工从繁杂的工作中解放出来，去管理更复杂、直接和客户打交道的业务，提高了工作效率和服务质量。

三、开源节流：呼叫中心统一完成语音与数据的传输，用户通过语音

提示即可轻易地获取数据库中的数据，有效地减少每一个电话的时长，每一位座席工作人员在有限的时间内可以处理更多个电话，大大提高电话处理的效率及电话系统的利用率。

四、提高客户服务质量：自动语音设备可不间断地提供礼貌而热情的服务，即使在晚上，您也可以利用自动语音设备提取您所需的信息。而且由于电话处理速度的提高，大大减少了用户在线等候的时间。

五、留住客户：提供客户分析、业务分析等工具，帮助您判断最有价值客户，并奖励您的老客户，找出客户的需要并满足他们的需要，从而提高客户服务水平，达到留住客户的目的。

六、带来新的商机：理解每一个呼叫的真正价值，提高效率，增加收益，提升客户价值，利用技术上的投资，可更好地了解您的客户，密切您与客户的联系，使您的产品和服务更有价值。尤其是从每一次呼叫中也许可以捕捉到新的\'商业机遇。

**呼叫中心的工作总结篇十**

了，怎么写呢？下面是整理的2019年上半年工作报告范文两篇，欢迎阅读参考!

-->

态度决定一切，不能用正确的态度对待工作，就不能在工作中尽职尽责。既然改变不了环境，那就改变自己，尽到自己本份，尽力完成应该做的事情。

只有热爱自己的本职工作，才能把工作做好，最重要的是保持一种积极的态度，本着对工作积极、认真、负责的态度，踏实的干好本职工作。

二

在工作中，每个人都有自己的长处和优点。培养自己的团队意识和合作态度，互相协作，互补不足。工作才能更顺利的进行。仅靠个人的力量是不够得，我们所处的环境就需要大家心往一处想，劲往一处使，不计较个人得失，这样才能把工作圆满完成。

工作有成绩，也存在不足。主要是加强业务知识学习和克服自身的缺点，今后要认真总结经验，克服不足，把工作干好。

同事之间要坦诚、宽容、沟通和信任。我能做到坦诚、宽容和信任，就欠缺沟通，有效沟通可以消除误会，增进了解融洽关系，保证工作质量，提高工作效率，工作中有些问题往往就是因为没有及时沟通引起的，以后工作中要与领导与同事加强沟通。

积累工作经验，改进工作方法，向周围同志学习，注重别人优点，学习他们处理问题的方法，查找不足，提高自己。

2019年上半年度即将过去，回顾这半年以来的点点滴滴，本人在伴随着公司的发展而不断进步。半年的时间不长也不短，在这半年里，我几经“周折”，工作历程可谓是“丰富多彩”，用一句话概括，这半年的时间主要是我学习加实践的日子，这些对我以后的工作受益无穷。现在将此段时间的学习、工作、思想生活等方面作一个简单的小结，以此来勉励、鞭策自己。

1月初，我离开了经理办公室，离开了从事两年多的办公室秘书岗位，对于科班出身的我来说，做办公室工作已经显得一切那么娴熟、得心应手，对这个岗位已经有了非常深刻的感情，说句实在话，还真有点舍不得离开。为了成为一个全面发展的现代化企业管理者，岗位的轮换、调动可以帮助自己有更大的提高。离开办公室，我来到了公司零售中心进行为期一个多月的实习。

、工作内容，这样我才会对部门同事的“所作所为”不会显得那么外行，所以我利用空闲时间逐步了解他们的工作，包括每个细节等等，经过一周的时间，我已经融入了新的部门。就如某领导送给我一句话，即在任何时候不要靠别人来教你怎么做，而是自己要学会去思考怎么做。因为大家都很忙，所以我一边学习，有不懂的问题就自己查找资料，或者问行家。1月24日，我顺利通过了公司举办的三员考试(计量员、安全员考试)，这是我实习生涯锦上添花的一步。

-->

在新的部门，切实感受到了别样的“感受”，短短的时间里，我研读《加油站管理规范》，经过与实践的结合，学习到了收购加油站验收基本程序、油品进销存流程及盈亏分析理论、加油站销售日报表等等知识。亲自参与制定、修订改了《加油站运营状况和人员情况统计表》、《油品灌桶管理办法》、《内训师培训管理办法》、《加油站交接班例会实施办法》等等。同时和部门同事对本部门的工作流程进行了修改，稽查流程、培训流程、日常工作专项工作开展流程等等进行了大的梳理。

只有调查，才有发言权。为了深入地了解基层站库的实际工作，我经常和部门的同事到加油站进行实地考察，他们是带着查找问题、指导工作的目的去基层，而我是怀着学习的目的去考察。起早贪黑的基层考察工作是家常便饭，考察过了公司的吴江、太仓、昆山、吴中区域等吴娄、南麻、刘家等20几座加油站。

3月初，我离开了公司零售中心，来到了公司驻太仓培训中心，继续进行为期一个多月的学习。一个公司的发展潜质，培训工作不容忽视。在培训中心的日子里，我了解了新员工培训流程、新员工培训内容等等，按照培训基地的要求，和他们同吃同住，经过一段时间的相处，我和基地人员交流工作、学习等心得，我们已经成为了知心朋友和紧密“战友”。

在此期间，我有幸参加了上海公司举办的第一期站经理培训班，本次培训课程主要安排有：沟通与团队建设、劳动合同法、加油站改造与工程维修、设备维护与保养、大庆精神、企业文化与执行力、站务会议组织技巧、加油站经理基本素质要求、加油站安全管理与控制、安全事故案例分析、加油站运营手册、hse管理理念、安全意识与消防知识、财务基本制度等内容。有与省公司领导进行了面对面交流的机会，经过交流，增强了业务等各方面的知识。

4月中旬，我离开了公司驻太仓培训中心，来到了公司所属的狮山加油站继续进行学习。在驻站实习期间，我更体会到了基层员工的工作生活感受。我在加油站的实习，可以概括为以下四点：了解加油站人员各个岗位日常工作职责，以及相关流程;二、学习计量、安全、核算等知识;三、在场地上为顾客服务，加油、疏导车辆、处理各类矛盾、深夜夜查加油站等;四、与员工进行坦诚的交流，查找在加油站管理中存在的管理漏洞以及相关疑难问题。

在驻加油站实习的日子里，让我弄明白了在机关办公室里无法接触的事情，使我考虑问题的方式有了较大的改变，帮助我转变了某些思维方式和方法。

5月下旬，我回到了经理办公室，继续我的学习。在这段时间里，在工作中遇到的一些问题处理起来比半年之前更成熟、更稳重了。多角度思考问题，全方位看待事情的性质，是我回到办公室更大的体会。

在这不到半年的时间里，虽然我不停地在公司各个部门学习，也许从别人的角度来看，好像挺“潇洒”的，可以在不同的地方待，其实不然，所谓旁观者迷，当局者清。因为每到一个部门你要开始接触“新人”要与之相处、与之磨合、与之交流、与之工作等等，这对大多数人来说，并不是一件简单的事情，所以学习的同时即是工作的延伸阶段。

期间公司要着力建设基层民主化建设，作为公司工会的成员，我有义不容辞的义务配合公司做好此项工作，从带领工会人员到兄弟公司考察学习、再到公司民主化方案的制定、实施、落实、反馈等一系列过程都不可马虎。

近期上海公司下发的《管理手册》正在实施，作为办公室成员之一，组织公司各部门按照《管理手册》的规定开展工作，此项工作是公司本年度重点工作之一，所以下一阶段的工作的压力不言而喻。

因为一直以来对自己要求很严格，特别是思想方面，所以时刻关注自己的一言一行是否符合当代青年的规范。经常在思考生存的价值到底是什么，我能为国民做点什么实际的事情，所谓先天下之忧而忧。

加入中国共产党的决心一直未动摇，

入党申请书

已递交一年多了，今年将继续向党组织递交入党申请书。学习研究党的《w报告》、关注奥运年社会动态、了解民生热点话题、关注时事等等已经成为我生活中不可缺少的一部分。

好的生活习惯可以使人一生受益。在业余时间读点有用的书籍，如《建立自己的时间资产》、《细节决定成败》、《证券投资学》、《话说中国人》、《林语堂散文集》、《毛泽东转》等等是我的枕边书，还时常将以前的专业书籍拿出来看看，毕业有两三年了，有些东西不看就忘记了，所以一有时间就翻翻。个人爱好不可没有，音乐简谱、吉他等等的学习是我近期的攻克目标，英语口语的练习是下半年的攻克目标之一。所谓温故而知新，可以为师矣。

回顾这半年的点点滴滴，自己有一个较大的缺点就是急于求成，凡事喜欢一下子把它做完，这给自己造成了很大的心理压力。还有少说话、多做事是我下一阶段要继续加强的。

相信通过努力，下半年各方面将会是一个阳光明媚的春天，我将会是一个更加自信、成熟、坚强的我。

--

**呼叫中心的工作总结篇十一**

提供一站式服务形象：不再存在“踢皮球”的现象，不会把客户的电话转来转去，最后不了了之。

提高工作效率：有效地减少通话时间，降低网络费用，提高员工/业务代表的业务量，在第一时间内就将来话转接到正确的分机上，通过呼叫中心发现问题并加以解决。同时,自动语音应答系统可以将企业员工从繁杂的工作中解放出来，去管理更复杂、直接和客户打交道的业务，提高了工作效率和服务质量。

开源节流：呼叫中心统一完成语音与数据的传输，用户通过语音提示即可轻易地获取数据库中的数据，有效地减少每一个电话的时长，每一位座席工作人员在有限的时间内可以处理更多个电话，大大提高电话处理的效率及电话系统的利用率。

提高客户服务质量：自动语音设备可不间断地提供礼貌而热情的服务，即使在晚上，您也可以利用自动语音设备提取您所需的信息。而且由于电话处理速度的提高，大大减少了用户在线等候的时间。

留住客户：提供客户分析、业务分析等工具，帮助您判断最有价值客户，并奖励您的\'老客户，找出客户的需要并满足他们的需要，从而提高客户服务水平，达到留住客户的目的。

**呼叫中心的工作总结篇十二**

x年前三个季度的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前三季度的工作任务。具体分以下几方面。

作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，透过这样的方式使全体员工都微笑应对每一位顾客，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。

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，透过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉潜力。x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职责险(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。

度对干部在岗进行检查，从以前的`每一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一天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，透过这种方式，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。

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，我们透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x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。

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，用我们的弱项透过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不明白如何开展工作，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余次。

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，累计余课时，按时完成培训任务。其次我们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，为顾客带给“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，要求他们务必按照总店的管理水平去管理，虽然此刻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。

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，并取得了必须成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。总结x年前三季度服务办工作，虽然取得了必须的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在必须的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在必须的距离，所有在x年第四季度07年一季度我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但能够享受到国芳百盛的品牌文化，更能享受到国芳百盛的服务文化。

**呼叫中心的工作总结篇十三**

我在xx工作的时间并不是很长，跟许多有经验的老员工相比，我觉得我自己还是一个新手。但这并不能成为我能够比别人差的理由。

在刚上xx平台的时候，凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，我除熟悉了语音平台的\'操作和处理流程外，还更深一步地了解到整个运作流程，让我在工作时更能得心应手加强自我管理、严格落实树立服务大众、奉献社会的思想，为人民群众办实事、做好事；以客户为中心，不断提高服务质量在与来电人的开始几分钟交谈中，我聚精会神倾听来电人的信息，保持礼貌态度，提高工作质量。

遇到投诉反馈意见，要清楚来电人的全部要求，准确理解来电人的意思，要抓住问题中心，尽可能避免多讲无关紧要的事并做好相关记录工作方便日后和用户联系，为正常的工作状态保驾护航。还要做好事后的回访工作，当用户反映表示不满意时，应悉心认真的用户述说，尽可能的替用户排除问题，作到急客户之所急，想客户之所想。

完善服务、客户至上。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。所以我用心参与组织的各种服务知识培训，通过网上学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。礼貌服务日常用语得以运用，严禁使用服务“禁语”；以微笑服务，给客户留下亲切、热情、口气柔和的好印象。

同时，注重各项规章制度的贯彻落实，除抓好学习做到人人知晓熟记在心上，把重点放在落实上。内强素质，外塑形象，抓好业务技能培训。为自己适应“服务大格局”的要求，坚持经常性地利用下班后时间组织业务知识学习，开展岗位大练兵活动，不断提高自己业务技能水平。相反，越是因为这样，我就更要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com