

最新呼叫中心年度总结 呼叫中心工作总结 (优秀6篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

呼叫中心年度总结 呼叫中心工作总结篇一

年初我很荣幸×客户服务中心一员从进入客服中心之日起我把客服中心视同家中心每一位员工都是亲人不论是公司正式员工还是聘用员工无论是年纪大员工还是刚进入社会女孩她们性格、兴趣我了如指掌她们喜怒哀乐都让我牵挂在心相互信赖无话不谈在沟通中她们倾诉委屈释放压力在放松中调整心态保持阳光心情她们眼中我不仅是中心负责人更是她们工作和生活导师我常与她们分享工作和人生快乐心法：即做人要有品德做事要有品质生活要有品位指导年轻员工怎样去工作如何去生活真正让员工感受到工作快乐从而把握着幸福生活。

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生最大财富！我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员！

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

×号在公司团队建设中是难度系数最大单位中心员工年龄差别大用工方式不统一薪酬待遇偏低工作烦琐压力大个人素质要求高而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭“客服中心是防火墙话务员是灭火器”这是×号日常工作真实写照常戏称“客服中心对外是矛盾汇集中心对内是克服困难中心”事实确如此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力？怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响？通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义我认为：有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在×号日常管理中工作中将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁：面对市场面对客户所呈现必须是最好已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信！

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服

中心日常管理工作简单概括。

以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公平看待他人最大限度发挥员工工作积极性营造了积极向上、争先创优竞赛氛围。

首先，由于不断有新小区的开发，我们业务量也在持续增加。这一年来共接到电话近（）次。其中报修电话近（）次，其中突发事故近（）次。在受理突发事故时都在第一时间上报相关部门及各领导，并做好和用户之间的沟通，学会忍耐和宽容，需要包容和理解用户。故障恢复后也会第一时间回访用户情况并向各领导报告。

其次，对用户采取友好的态度，回访用户也是很重要的可以了解用户对于我们服务的一些意见，有助于了解维修人员的维修情况与用户的建议。

作为一位优秀的客服人员要具备亲和、专业、真理瞬间的条件，因为确保用户满意的关键人物是每一位接听用户电话的员工。

最后，客服人员替用户解决问题的第一件事永远是处理用户的情感，情感服务也是工作的一部分，遇到用户不满的时候要正确态度及时处理。要做到令用户满意，以构筑良好客服关系为服务目标。

在这一年的工作中也领悟到在工作中心态很重要，工作不仅要有激情还要有着积积极的思想和平和的心态才能促进工作进步，不断提高自己。不过在以后的工作中也还是需要吸取他人的经验来弥补自己的不足，不断丰富自己的专业技术知识才能更好的帮助用户，让自己更进一步。

我将努力改正过去工作中的不足，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，合理安排工作，为公司的发展尽一份力。

呼叫中心年度总结 呼叫中心工作总结篇二

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。

呼叫中心年度总结 呼叫中心工作总结篇三

呼叫中心客服的工作量是很繁琐的，每天的电话量也很多，但每位工作人员的认真、热心、负责值得我们每个人学习。下面是小编为大家搜集的呼叫中心客服实习心得，希望为您所用。

今天是呼叫中心实训的第一天，上午老师主要给我们讲了一些呼叫时应该注意的地方以及面对突发状况时处理的一些方法。后来老师让我们抄了一份关于“绿色上网”业务的脚本。

下午一点钟过来，老师让我们熟悉脚本，我们彼此交换角色，熟悉着脚本。

在昨天一天的准备下，今天正式进入呼叫，因为不是第一次进行呼叫中心的实训，所以不会像第一次那么紧张了，听到客户的声音已经能够轻松的应对。

由于这次我们实训的系统是去年的，里面的客户资料很不充分，所以老师规定我们一天呼叫总数不要超过20个，留着一点以后在呼。

呼叫中心实训进入第三天，日子挺轻松的，不像上次实训那么累，但类似的现象还是不断的发生着。

我们呼叫的时间，上午8点30到11点，下午1点到3点，而这个时候，年轻人基本都去上班了，接到电话的普遍都是老年人，讲着一口地道的无锡方言，有的耳朵已经进入半耳聋状态，所以沟通上存在着很大的问题。其次，这些人也都不是宽带的使用者，他们不能决定，无效电话很多。

日子依旧流逝着，呼叫中心实训还在紧张进行着。

也许是现在世道太恐怖，骗子越来越猖獗，手段越来越高超，

人们的自我保护意识开始增强，不管你是不是骗子，只要是特别一点的号码，就会大脑处于高度防范状态。10000号，的确挺特别的，所以呢，客户怀疑我是骗子也是正常的，可以理解。但还是会觉得，骗子害了更多不是骗子的人被人们认为是骗子。

呼叫中心实训进入最后一天，老师让我们做了一份有关呼叫实训的考卷。五天的呼叫中心实训生活也就接近了尾声。

不管怎样，收获还是有一点，至少应付客户的刁难时，应对能力提高了一点，心理承受能力又近一步增强了。

呼叫中心实训已经结束，生活还在继续着。

呼叫中心年度总结 呼叫中心工作总结篇四

优质服务是现代各个行业的生命线，我们坚信只有得到用户的支持和信赖，公司才能长久稳健的发展下去，服务质量的好坏关键在人，只有建立起一支素质优良、作风过硬的队伍才是做好呼叫中心工作的关键。

因而，我们首先要求员工在思想和行动上对服务意识、服务理念、服务态度等都要有全新的认识和理解，同时还要掌握一定的专业知识，只有具备了一定的有线电视专业知识，有了好的服务意识和理念才能更好为用户服务。由于呼叫中心刚刚成立，某些方面还不够规范。因而，我们十分注重呼叫中心员工规范服务方面素质的提高，在参加公司组织的系统学习的同时，组织员工对通用礼仪，专业服务礼仪以及《黑龙江广电网络伊春分公司客服电话服务规范》等都采取了集中与分散相结合的方式进行了系统学习。同时采取工作期间同事之间相互监督找不足，对照“《规范》”找不足等灵活方式，力求提高员工素质，达到规范服务。

呼叫中心的成立，目的是为了^{提高}我市有线电视行业的服务

质量。因而用户满意才是我们的出发点和落脚点。

首先，我们实现了二十四小时全天候接听客服热线电话服务，从电话的接听到工单的处理和回访都严格按照《黑龙江广电网伊春分公司客服电话服务规范》执行，规范了接线员的礼貌文明用语，在用户咨询报修时，热情服务、耐心细致的听取和了解情况，及时给予解答并做好记录当时解决不了的问题及时派工，上门服务，服务结束时由用户在派工单上签字，对服务进行评价，不但有效的起到了监督作用，也使服务质量得到了大幅的提升。

同时我们还实行了用户回访制度，不但使各运营维护中心的服务情况能够得到及时反馈，而且还能与用户建立起良性的沟通渠道，能够在第一时间了解客户的需求和服务意愿，对用户的满意程度得到及时的了解。市长专线和各林业局投诉分别进行单独记录，对事情的详细经过，处理过程和结果都有详细记录，来自林业局的投诉做到了件件有回访，件件都满意。到目前，还没有接到一起来自市长专线的电话投诉。

呼叫中心成立以来，处理问题及时有效，客户的满意率达95%以上，报修率、投诉率明显下降，用户服务工作的实效性得到大大提高。

数据统计是做好服务的后续工作，做好数据统计工作，为上级管理部门提供详实可靠的数据参考，对于进一步提高服务质量，实现公司的可持续发展具有积极的意义。

我们设立了《伊春运营维护中心维护安装小组工单完成情况展示板》对派发的工单数量、完成情况、满意度等数据进行了详尽的展示和统计，不但使各项数据一目了然，也为上级领导的决策提供了参考。

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全现象，请公司酌情给予解决；2、由于我们中心刚刚建

立，员工工作经验不足，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、员工的专业知识有所欠缺，对用户的有些问题无法提供专业解答。

针对上述问题，我们决心在今后的工作中努力做到：1、加强学习打牢基础；2、完善各项规章制度，建立健全竞争激励机制；3、建立问题库。将常见、棘手的问题分类归纳，在工作中做到提前预防，让大家在最短的时间找到解决疑难问题的最佳途径；3、加强档案管理。对问题库、电话记录、工单、咨询投诉登记等进行档案化管理以便于检索和数据统计。4、数据统计实行常态化。对各运营维护中心的报修率、投诉率、各类故障占所报修问题的比率等进行详细的统计，做到月月有统计，月月有报表，为领导的管理和决策提供及时准确统计数据。

20xx年即将过去，新的一年即将到来□20xx年呼叫中心全体员工决心在总公司和市公司的正确领导下，将以饱满的工作热情，优质高效的服务，为公司树立起良好的窗口服务形象！

呼叫中心年度总结 呼叫中心工作总结篇五

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□20xx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20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20xx年11月份□20xx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□20xx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。

20xx年5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聘的基本业务培训。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。

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学校构成偏好的关键之一，是学校对外宣传的窗口，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20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。

呼叫中心年度总结 呼叫中心工作总结篇六

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练而产生变化，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。