

2023年客户服务培训总结 客户服务培训 个人学习总结(优秀5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。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。

客户服务培训总结篇一

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

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作为一个客服代表的职业心理素质，要学会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。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，这样才能保持冷静，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

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，最好的方式是推己及人，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最好的一种润滑剂，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。在我尽自己最大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：

在洪水肆虐的时候，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？”一个好象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，应该象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，喘，一大堆骚扰用户又何防！

客户服务培训总结篇二

本月4号至9号，我有幸被单位选派到上海参加“20xx年金牌班组长培训班”学习。在整个学习中，我认识到班组长的使命和任务，深入了解到班组在企业中的地位和作用，明确了现代企业对现场管理干部的具体要求。与此同时，也更加认识到自己工作中的不足之处。面临金融危机的爆发，漯阜铁路的重组，企业竞争日益加剧的今天，要想胜任班组长工作，只有不断学习新知识，更新思维方式，才能改进以往固有的工作模式和工作方法，以先进的管理理念促进企业的跨越式发展。

通过学习，我得到这样的启示：班组长工作开展如何，对于企业的战斗力至关重要。班组长作为兵头将尾，是现场管理的第一责任人，是生产顺利运行的保障。班组长在企业生产中起着承上启下的作用，是企业有机组成部分的重要元素，只有将班组长的工作做透做细，使每一个班组充满生机和活力，企业才会有旺盛的生命力，才能迅速发展。特别是当前我们公司进一步深入发展的关键时期，班组建设和管理就显得更为重要。

然而班组长在具体工作中还是有一定的难度。一方面，必须要在管理工作中充分调动班组成员的积极性，协调解决各种问题；另一方面，又要深入工作现场，全面了解各个生产环节，才能发现问题，管理到位。一个称职的班组长，既不能有“做班头、教头，不做锄头”的思想，造成管理者和被管理者的对立；又不能凡事大包大揽，事必躬亲，吃力不讨好的同时，也不利于发挥班组成员的主动性。如何做到不仅要出色的完成任务，还要使班组成员个个会干，个个愿干。通过学习，结合工作，我对自己以后的工作有个初步的思路。

一要强化业务技能，提高学习能力。班组长要想服众，必须

得有拿的出手的业务技能。作为管理干部，不一定在生产技能上比普通员工出众，但在贯彻领导意图、办文办事协调等方面，要显示出自己的专业水准。同时，要主动积极地学习，掌握更好、更新的管理手段，只有这样，才能树立威信，适应班组管理的需要。然而，单靠班组长一个人的力量是不行的，还要带领全班人员学习业务，提高技术水平，组织、引导、实施各种形式的技能培训。要本着干什么、学什么，缺什么、补什么的原则，扎扎实实搞好岗位技术培训，提高班组的业务水平和综合能力，不断增强班组的凝聚力。

二要理清工作思路，做到心中有数。作为一名班组长，首先要清楚自己要做什么、能做什么，对自己的业务范围要做到心中有数。譬如对我们票房来说，微机的正常运行，售票人员的业务技能，电脑操作的熟练程度，班车的变动情况等等，都属于我的业务范围，只有把这些问题搞清楚了，在遇到问题时，才不会手忙脚乱，不知所措，才不至于耽搁车站的正常运转。仅仅了解这些还不够，还要对自己班组的人员做到了如指掌，始终要处在受控状态，如班组每一个成员的技术水平如何？实际工作能力怎样？能否胜任所从事的工作？不胜任又该怎么办等等。当然，自己在这方面的差距还是很大的，有待于在实践中进一步提高。

三要讲究工作方法，切忌华而不实。带领班组工作讲实际、求实效，实事求是，切忌华而不实。工作态度要端正，高标准、严要求，坚决纠正马虎、凑合，不在乎等不负责的行为，大力发扬认真负责、吃苦耐劳、无私奉献的爱岗敬业精神；另一方面，要针对不同人员的个性、脾气和能力加以区别对待，要扬长避短，知人善任，充分调动每个人的潜能，发挥他们的聪明才智，共同为做好班组工作而不懈努力。当班组工作中出现困难的时候，首先要树立战胜困难的决心和信心，考虑不同处理方式会产生不同效果。本人参加工作时间不长，这些还有待于前辈的多多提点，需要自己在实践中不断摸索、领悟、总结和提高。

四要做到严格管理，严于律己律人。班组长要有原则性，为人处事要公道正派，按照规章制度办事，正确处理情、理、法的关系，对班组成员工作上要严格要求、一丝不苟，在生活上要给予无微不至的关怀。在班组内部，要积极创造一种健康向上、和谐友善的人际关系。

作为班组长，还要吃苦在前、享受在后，严于律己，要求别人做到的，自己首先要做到，要求别人不做的，自己也应该不做。不能私字当头，只考虑自己的利益。要适当的保持和班组成员的距离，很多时候、许多方面要用人格的力量来影响人、感召人，要先人后己，以整体利益为重。只有这样，班组才会有很强的凝聚力和战斗力，才能更好的发挥团队精神，班组工作才能展现良好的风貌，创造出辉煌的业绩。

五要善于总结思考，做到举一反三。要经常总结自己的班组工作，方方面面、条条块块，每个阶段每件事情都要及时全面总结，从中发现成功和不足、经验和教训，通过反思、总结继而提炼出对工作有帮助的东西，然后加以推广和发扬。还要善于向别人学习，拓展自己的知识面，学习分析问题的思路等等。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

客户服务培训总结篇三

怀着无比的憧憬与向往，我融入了客户经理培训的大集体。我觉得人生仿佛雨后的彩虹，开始展现出璀璨夺目的光芒。于是，和同样怀着梦想的同事一起，我们组成了江苏银行第一期客户经理培训班——一个团结奋进的班级。

总以为培训过程是简单而又轻松的，没烦恼也没有有压力，可是，在经过了14天的培训过后，我发现这真的是一项艰苦的工作，需要不断的努力奋进，需要顶住压力发挥潜力，需要把自己全身心的工作热情全部投入进去。

在这14天的培训当中，我学到了很多的东西，比如如何审查企业报表如何做好贷前的审查(包括企业的环境、企业老总的素质和贷款的风险等)贷后的跟踪检查，如何做好营销工作，以及营销的技巧等等。在学习的过程中，我体会到了前所未有的感受，这其中既有苦涩也有甜蜜。

本次培训时间紧凑，内容新颖，条理清楚，既有理论指导，又有经验之谈。从培训的一开始，我就被培训中的气氛所感染，每一节课，我都会想：我该怎么做，我该怎么回答，我能得几分。老师的一言、一行，提出的每一个问题，我都认真体会，从而使自己得到更多。整个的培训让我受益匪浅，也有很有几点体会：首先，团队精神是我体会最深的部分。在培训之前，所有学员就被分为五个组，一开课，先选出了组长，班长，每个组还定下了队名和队呼并进行了展示，课内课外的每时每刻，我们都在通过团体和个人的精彩表现来获取积分，为我们的团队争取最后的优胜，在这个过程中，每个人的团队意识都被充分调动了起来，都在为着自己的团队而努力。我，很荣幸地得到了组员们的信任而成为了组长，但更加深刻感受到的，是我肩上的压力和责任，几天下来，组员们表现得都很不错，我想对组员们说：你们都是最优秀的。而我，也更加地看到了自己的不足，以后我会更加努力地提高自己。“没有完美的个人，只有完美的团队”，我们

每个人的能力都是有限的，只有我们有机地结合在一起，各自充分地发挥自己，为着一个共同的目标前进，才能做的最好。在平时的工作中也是这样，没有团队合作的精神，就很难达到一个理想的工作效果，只有通过集体的力量，充分发挥团队精神才能使工作做的更出色，完成得更优秀，我们要“建设一流的团队，创造一流的效益”。其次我感受到，在工作中，我们要有强烈的客户服务意识，站在客户的角度为客户服务，要以客户的标准为标准，并要有超越客户的期望的标准，要充分考虑到客户的需求，急用户之所急，想客户之所想，让客户得到超越期望的更加满意的答复，只有这样才能赢得更多的客户。特别还要注重细节，学会使用沟通的技巧，任何一个微小的失误都可能决定成败，在日趋激烈的竞争中客户随时可以离开我们，而选择其他人。服务是制胜的关键，客户服务是产品的重要组成部分。服务和产品本身都是竞争力的重要组成。在市场竞争日趋激烈的今天，银行产品在价格和性能上的差异表现得越来越不明显，要想突出产品的个性化，打响自己的品牌，获得客户的青睐，新颖和完善的客户服务是我们致胜的法宝，客户服务的差异性形成了产品的差异性，所以客户服务是至关重要的，我们要用卓越的服务来赢取客户。还有一点，“合理的要求是训练，不合理的要求是磨练”，在培训中我们是这样要求自己的，而在工作中，往往也存在着某些或多或少的合理的或不合理的东西，我们都要保持一种积极的心态去对待，抱着更大的热情的去面对挑战。要注意调节自己的情绪。面对工作压力时，应该将每次的困难当作一种考验，当作是再次体现自身价值的一个机遇。在每次对新的考验机会的期待中，使自身的价值得以提高，也就将压力转变成前进的动力。

如果没有这次培训，我不知道我在接触客户时会有怎样的表现；但是通过培训，尤其是亲身准备并参与演练之后，我清楚地知道自己应该如何去面对客户，具体到每一个环节。专业的销售流程是一个循环的过程，从准客户开拓到准备、约访、接洽、初次面谈、商品说明、拒绝处理、促成面谈到售后服务，售后服务不是结束，而是另一个准客户开拓的开始。通

过演练，不仅掌握了具体流程，更重要的是我因此而获取的面对挑战的勇气和自信。尽管还有很多不足，但走下讲台，听到前辈赞许的鼓励，油然而生的喜悦不可言喻。还有一点感想，就是要做好准备抓住机会。机会很多，却总有从手缝中溜走的遗憾。不能怨天尤人，而应该自我反省，是没有给我机会吗，还是因为我自己准备的不够充分？机会只给有准备的人，这样的遗憾，下不为例。培训带给我很多启示，很多东西值得我们去坚持：一份好心态，一颗上进的心、积极的态度；培养团队精神、创新精神；合理安排时间，树立良好的时间观念；重视细节，战略上举重若轻，战术上举轻若重等等。

客户服务培训总结篇四

欢迎来到本站，下面是小编给大家整理收集的客户服务培训个人学习总结，希望对大家有帮助。

篇一：

这段时间我参加了公司客服部的培训，接受了企业文化等多方面的学习和辅导，受益匪浅。使我更加明确了企业发展与员工队伍的培训建设之间的重要关系。首先是培训内容具有很强的针对性。有电子支付、电子商务和员工在面对压力时释放自己内心情绪等内容，对于提高公司服务产品的质量，实现企业社会效益和经济效益目标的内容。

的确，一个公司应该是一个团结战斗的集体。这个集体靠什么来维系、来支撑呢？那就是精神和理念构成的企业文化！这种精神和理念是一笔无形的财富，它激励每一位成员为之奋斗、为之献身，以其而荣耀、以其而自豪。

客户专员的主要工作包括：执行客服关系维护与管理；接待并处理客户电话咨询、抱怨；执行服务关怀。

客户沟通的要点包括：沟通的内容、方法、以及客户投诉的处理、客户满意度的调查。与顾客交谈的注意事项：宽松的沟通环境、沟通要与顾客保持适度距离；对客户所提任何问题和要求均要采取与人为善的态度，给予充分理解；根据沟通的内容和目的不同采取相应的方法。

客户投诉作为一种行业现象，普遍的存在于服务行业。与客户进行沟通是处理投诉的根本，一切抱怨都开始于了解不够，而一切抱怨都会结束于有效的沟通，了解对方的性格模式，使用对应的沟通技巧，是实现有效沟通的途径。乐观地对待每一次挑战，用我们的真诚感染每一位客户。注意调节自己的情绪，将每一个困难当作一种考验和学习的机会。用心倾听，认真解决每一个问题，让客户得到超越期望的感受。要有强烈的客户服务意识，站在客户的角度，用客户的眼光来考虑问题，“急客户之所急，想客户之所想”。所以，客户的各种需求不可能得到完全一定的满足，服务一方面要不断提高服务品质，另一方面也要随时准备接受客户的投诉。投诉处理的一般方法：耐心倾听、不与争辩；详细记录、确认投诉；真情对待、冷静处理；及时处理。

与客户沟通的同时还要注重职业礼仪。一个人、一个企业的礼仪水准如何，反映着这个人、这个企业的文明程度，整体教养和素质。企业推崇礼仪，有助于塑造和维护企业的整体形象，有助于进一步提高服务水平与服务质量，有助于创造出更好的经济效益和社会效益。广泛的礼仪一般有：从头开始、着装、行为、姿势调整、动作、积极的情绪、语言、公共敬语、称呼和问候、交谈、电话礼仪、往来等。穿着职业服装不仅是对服务对象的尊重，同时也使着装者有一种职业的自豪感、责任感，是敬业、乐业在服饰上的具体表现。规范穿着职业服装的要求是整齐、清洁、挺拔、大方。在接听电话时你所代表的是公司而不是个人，它能够真实地体现出个人的素质、待人接物的态度以及通话者所在单位的整体水平。所以不仅要言语文明、音调适中，更要让对方能感受到你的微笑。礼仪是一张人际交往的名片。礼仪可以帮助我们

规范言谈举止，学会待人接物，塑造良好形象，赢得社会尊重，我们客户服务人员是文明礼仪的窗口岗位，良好的职业礼仪形象对于我们贯彻公司的服务产品至关重要。我们在日常生活中，也应培养自己的气质、风度、学识和应对进退的涵养，使自己的一言一行、一举一动，彬彬有礼，给客户留下美好的印象，有助于增进与客户的和谐人际关系，实现公司良好的社会效益。

通过这次基本业务知识的培训，使我们从上岗的开始阶段就养成规范化工作的好习惯。为客户提供优质的服务，这是我们行业的要求，也是我们公司的特色，更是我们每一位员工的工作原则。在高阳这个“年轻而精锐的队伍”里面，我的职业道路才刚刚开始，当努力学习，紧跟公司的前进步伐，早日成为一份中坚力量。

篇二：

在参加客户服务技巧培训之前，我觉得我们的服务已经基本到家了，但是培训过后，才发现其实不然，优质服务的真正理念我们还没有掌握到。“好的服务是塑造企业的形象”。对于销售团队，服务是本职工作，简言之一线销售人员代表的就是公司的形象。

培训中，通过生活及工作中的案例，我们了解到了“始终以客户为中心”这个核心理念的五大关键点。一是帮助客户解决问题。培训强调了“首问制”，即客户首先问到你的问题你就答。二是迅速响应客户的需求。强调时间对于客户更为重要。三是持续提供优质的服务。

要设身处地地为客户着想，要站在客户的角度去思考问题，理解客户的观点，知道客户最需要的和最不想要的，明白了“设身处地”这四个字的真正用意。四是提供个性化的服务。一个问候、一个微笑、一个眼神、一个承诺是服务的基础；跟客户保持亲密的联系，经常征询客户的宝贵意见；立即行动是达到客户的

期望;称呼客户名字并真诚的给予赞美,让客户得到惊喜也是价值的体现.五是对客户表示热情、尊重、关注.要摆正心态,寻找工作动机.要始终保持工作的快乐,快乐工作.

直到需要的范围为止.对此,在小朋友看来,小阿姨很大方,每次糖都给的很多.这么一来,小朋友都带着家属来小阿姨这里买糖,无形中小阿姨的生意就很旺盛.

“卖糖的哲学”告诉我们:在生活中,同样的付出,仅仅因为方法的不同,其效果是不一样的.因此,要牢记服务质量五要素,即反应度、有形度、同理度、专业度和信赖度,在服务客户上灵活运用,达到客户的期望值,用理性的认知去迎取客户的满意.

关怀满意度;建立联系.接到客户的电话,客户当时脱口大骂,你就先回客户一句话:“你等一等,我拿支笔”,然后再去接听这个客户,你会感到客户的气已经消了一半.跟客户零距离接触时,听到客户大声呵斥,也可以试试回答“请先等一等,我拿支笔”,再去记录客户的抱怨.这种方式,可以有效缓解客户激动的心理.

细节对于销售一线的人员来说非常重要,好的坐姿和站姿不仅体现自身的素质,也代表了企业的对外形象.培训中,我们也学到了很多在走访客户时需要注意的细节,如“一杯茶和一杯水”的典故让我受益匪浅,使我知道了在走访客户时,若是走的很急,就不要麻烦客户,喝白开水就好,当然,前提是客户给你沏茶或倒水.总之,了解对方的状态,让自己去适应对方,而不是让对方来适应我们,这是关注细节的重中之重.

“唯有改变自己才能改变你的世界”.好的服务技巧不仅仅是停留在嘴上,更重要的是要通过实践去实现真正的服务理念.只有更好地运用于工作,才是自己真正拥有的财富,才能真正做到“真诚为客户,服务到永远”!

客户服务培训总结篇五

回顾即将过去的，投诉中心在培训方面上面确实作出了较大的努力，同时也取得了一定的成果。总结一年来投诉中心在培训方面的工作，主要内容有以下几项：

一、投诉中心内部培训：

针对员工自我提升需要，度投诉中心提出了每月的培训计划，根据计划内容做相应的培训工作。主要包括有：

(1)202月，进行打字速度及分部电话的考核测试。此次考核测试要求话务员的打字水平达到80字/分钟的水平，同时通过分部电话资料的笔试考核。此次考核测试提高话务员对分部电话的记忆程度。打字水平的考核测试通过率达到了80%，全面提高话务员的打字能力及分部电话熟悉程度。

(2)年3月，进行打字速度(二)及分部负责人资料的考核测试。此次打字测试要求话务员的打字水平达到100字/分钟的水平，并通过分部负责人资料的考核。此次考核使话务员更加熟悉分部负责人等相关资料，同时打字水平在高要求下通过率亦达到了70%。

(3)2015年4月，进行机线员相关知识的培训。此次培训活动采用讲授、座谈、讨论、学后感、平时学习(分组进行学习)等培训学习方式，时间安排为每周一次，培训对象为投诉中心全体成员。通过由已经参加过培训的同事进行讲授，组内各人员之间进行交流，同时提出各自的疑点难点，使投诉中心各人员对于电子工程、有线网络接入等相关知识有初步认识，为提高业务知识水平打下良好的基础，更好地提高话务员素质。

(4)2015年5月，进行三大业务收费规定等相关知识的考核。此次考核培训活动主要分别采用了面试、笔试的形式，投诉

中心全体人员参加考核。笔试采用闭卷方式，面试采用情景对话的形式。此次的考核，通过率达到了95%，对话务员业务知识水平的提高发挥了有效的促进作用。

(5)2015年6月，进行座席员技巧及相关知识的学习培训。此次培训采用平时学习、学习小组、座谈、讨论、提疑解疑等培训方式，时间安排为每周一次，投诉中心各成员都积极参加此项培训。通过这次培训，不仅提高了投诉中心各人员的客户服务相关知识，而且提高了客户服务的相关技巧，从而提高了整体话务员的服务素质，整体话务员队伍水平得到进一步的提升。

(6)2015年7月，进行参观优秀分部的学习培训。选取一、两个优秀分部，通过实地参观及观后感的方式，使投诉中心各人员通过亲身感受，了解分部人员客户服务工作的实际情况，从中学习良好的方面，或者发现分部服务存在的问题，以达到相互学习、相互指正的作用。

(7)2015年8月，进行有关华为电话交换设备相关基础技术知识的培训。通过讲授及自学的形式，每两周一次的课程，使话务员对于电话交换设备相关基础技术知识有一定的认识，对于以后工作中出现了设备故障时能够有一个初步判断，并了解相关设备的组成及作用，更好地认识这些设备在以后客户服务工作中发挥的重要作用。

[/article/](#)请保留此链接! (8)2015年9月，原计划邀请专业讲师对话务员进行话务技巧及客服技巧等的培训工作，并参加全国性信息服务员的资格认证考核。但由于资金等各种原因的阻碍，此培训计划未能得到如愿开展。

(9)2015年10月，进行信息网络管理等相关知识的培训。此次培训活动采用讲授、座谈等培训学习方式，时间安排为每周一次，培训对象为投诉中心全体成员。通过由已经参加过培训的同事进行讲授，组内各人员之间进行相互交流，同时提

出各自的疑点难点，使每人能够了解信息网络管理相关知识，使话务员知识结构更加全面。

(10)2015年11月，进行朗新系统相关业务知识的培训。朗新系统所实现的客户服务中心用户管理系统，将使以后的客服工作做得更方便、更全面、更快捷。通过对相关界面操作、结构组成的培训，使话务员更好地掌握此套系统，更好地在以后利用到客户服务工作中去。

以上为20投诉中心培训情况总结，由于1月份及12月份都属于规划及总结的阶段，暂未作相关计划。2015年度投诉科内部培训工作已经完满完成。

二、公司组织参加有线电视综合信息网络技术培训：

(1)2015年4月19日公司组织各部门人员参加广播学校举办的《有线电视综合信息网络技术培训班》，投诉中心派出6人参加此项培训课程。

(2)通过此项课程的培训，使投诉中心人员对信息技术有了初步的认识与了解，搞高业务知识水平，并能够将其中的相关知识正确地运用到客户服务工作中去，提高客服工作能力。

三、公司组织参加职业技能鉴定培训：

(1)自xx年年12月中开始，公司陆续组织人员参加职业技能培训，主要内容是有线电视机线员初级工培训并认证，至今年9月底为止，共举办了五期，我中心共派出人员14名参加。

(2)通过此项课程的培训，使投诉中心人员对于有线电视的原理及基础知识有更深入的了解，并在一定程度上体验到一线技术人员的艰辛。此次培训活动对投诉中心人员受益非浅，通过学习技术类的相关知识，使投诉中心人员知识面更广，

更利于掌握投诉派单流程。