

2023年千牛做客服需要做的事情 客服工作计划(优质10篇)

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

千牛做客服需要做的事情 客服工作计划篇一

非常感谢公司给我这个在客服方面学习和成长的机会，感谢公司领导和同事在我工作中的支持和帮助，让我能够融入到公司的团队建设之中，希望能够和大家一起创造一个良好的工作氛围和工作环境。。

1. 终端培训

2、 收集小票信息

2. 建档

利用统一的专业的管理软件分类建立客户档案；

3. 数据统计分析

分析，比较客户消费信息，及时反馈到相关部门，并附加初级建设性意见；

4. 客情维系

寻找、创造机会采取多种形式与不同类型的客户加强沟通，比如：顾客满意度调查、节日期间的互动，基本的色彩搭配

建议，高级的私人形象顾问等等。及时掌握客户需求尽最大努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务，提高顾客满意度，发展提升与客户的关系。

5. 客诉处理

根据客户反馈投诉的信息，及时做出反映。以客户为中心，改善处理流程、操作程序。

由于对服装业的客服工作是首次参与，在进入公司短短的5天时间中所做的工作并不是很多，但也发现了自己的很多不足，我会努力，争取把客服工作做得更好。

在工作中，我也遇到了一些问题和困难：

2. 人事方面也不是很清楚，这样会耽搁到部份同事的宝贵时间；

够得到很好的衔接，谢谢！

千牛做客服需要做的事情 客服工作计划篇二

非常感谢公司给我这个在客服方面学习和成长的机会，感谢公司领导和同事在我工作中的支持和帮助，让我能够融入到公司的团队建设之中，希望能够和大家一起创造一个良好的工作氛围和工作环境。。

利用统一的专业的管理软件分类建立客户档案；

分析，比较客户消费信息，及时反馈到相关部门，并附加初级建设性意见；

寻找、创造机会采取多种形式与不同类型的客户加强沟通，比如：顾客满意度调查、节日期间的互动，基本的色彩搭配

建议，高级的私人形像顾问等等。及时掌握客户需求尽最大努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务，提高顾客满意度，发展提升与客户的关系。

根据客户反馈投诉的信息，及时做出反映。以客户为中心，改善处理流程、操作程序。

由于对服装业的客服工作是首次参与，在进入公司短短的5天时间中所做的工作并不是很多，但也发现了自己的很多不足，我会努力，争取把客服工作做得更好。

在工作中，我也遇到了一些问题和困难：

2. 人事方面也不是很清楚，这样会耽搁到部份同事的宝贵时间；

3. 需要一台电话，希望可以配一台，方便与同事之间的沟通交流；

由于自己在服饰客服方面，经验上有很多的欠缺和不足，也为了把客服工作高效率地做好，因此，希望公司相关领导及同事在以上问题方面给予一定的建议和帮助，使客服的工作能够得到很好的衔接，谢谢！

千牛做客服需要做的事情 客服工作计划篇三

新的一年，对刚成立二年多的广州电气设备有限公司上海分公司来说，是一个充满挑战、机遇与压力并存的一年，在这二年时间里，由于上级领导的悉心栽培和全员支持与配合下，客户服务各项工作已逐步完善。为了能够尽快赢得客户的认可，优势于其他厂商，提升公司在客户心中的服务形象。

认真学习公司与品质有关各种体系流程和业务流程，以便随时应付客户提出的关于品质方面的各种问题，带着“多学习，

多沟通，积极主动”的态度，深入到质量投诉的接收、与客户沟通、客户投诉的立即处理等各个工作中去，同时为客户提供质量三包处理(包修、包换、包退)

积极主动地把工作做到点上、落到实处，减少服务时效，当接收到客户质量投诉，应立即处理，减少客户因我司质量问题，产生的抱怨感，尽量减少不必要的损失，为顾客和公司带来更大的利益，同时务必在三天之内关闭客户的质量投诉问题。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，同时也增强团队合作能力，来更好的服务于客户。

应即时反应给相关的制作部门(责任部门)，同时并填写客户投诉处理报告，针对质量投诉，制订纠正预防措施。每周对客户投诉情况进行统计分析，以便于更好的统计出质量问题的所在。每月月底将客户投诉以月报形式上报给上级领导，并送相关部门。

可能还有很多不清晰，不明白的地方，希望领导、同事们多多给予支持与帮助。展望20xx年，我会更加努力、认真负责的去对待本岗位工作，也力争为公司赢取更多利润，树立公司在客户心目中光辉形象。

千牛做客服需要做的事情 客服工作计划篇四

- 1、销售工作目标要有好业绩就得加强产品知识和淘宝客服的学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把产品知识与淘宝客服技能相结合运用。
- 2、心理定位要好，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力。
- 3、要非常熟悉本店的宝贝，这样才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。

4、勤快、细心，养成做笔记的习惯。

5、对网店的经营管理各个环节要清楚(宝贝编辑，下架，图片美化，店铺装修，物流等)。

6、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，节日可以送上祝福。

7、在拥有老客户的同时还要不断的通过各种渠道开发新客户。

1、要做事先做人，踏实做人踏实做事，对工作负责，每天进步一点点。

2、和同事有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

4、养成勤于学习、善于思考的良好习惯。

5、自信也是非常重要的，拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

目标调整的原则：坚持大的方向不变，适当改变小的方向。

最后，计划固然好，但更重要的，在于其具体实践并取得成效。任何目标，只说不做到头来都会是一场空。然而，现实是未知多变的，写出的目标计划随时都可能遭遇问题，要求有清醒的头脑。其实，每个人心中都有一座山峰，雕刻着理想、信念、追求、抱负；每个人心中都有一片森林，承载着收获、芬芳、失意、磨砺。一个人，若要获得成功，必须拿出勇气，付出努力、拼搏、奋斗。成功，不相信眼泪；成功，不相信颓废；成功不相信幻影，未来，要靠自己去打拼！

有位智者说过：“上帝关闭了所有的门，他会给您留一扇窗。”

我们曾经失败，我们曾经痛苦，我们曾经迷惘，我们曾经羡慕……最重要的，我一直在奋斗。

真诚的面对每一位前来咨询的客户，用和善友好的态度及笑脸表情让顾客感受你的真诚。

对客户提出的问题要快速，准确地进行解答，尽量不让客户等太久，对自己不明白的问题，别妄下结论，要询问内部确定后再回答客户！也不可自大夸大产品功能等信，以免让顾客收到货后心里有落差。

交易成功后的订单我是建议以旺旺编写针对性的一些留言，比如这次我们清仓：“亲，现在我们店铺清仓大活动中，3折起的优惠，除开特价以为，其他商品都是满100即减20的活动，欢迎亲来选购呵！”实在没有动静再采取其他措施：如老顾客电话回访！售后问题建议电话回访了解。还有每售出一件特价清仓的商品我会给一些温馨提示“先和亲说清楚呵，我们这些特价都清仓货品来的，在换的范围会尽量给亲换的，但不宜退货的哦”尽减少售后些工作。

为更快捷完成订单和更贴心服务，凡是加为好友的客户们，我都会在好友的备注处或后台的订单登记顾客的信息：身高、体重和购买信息。“已加亲为好友了，亲的身高/体重和穿着信息都登记好了，下次咨询时记得联系小青呵，会很贴心地为亲提供服务的，另外，可以在咨询中可以随便了解顾客平时穿哪家的品牌，分析的消费档次，以便推荐！

a遇到暂时缺货和新款上架需要通知的客户，建一个文档登记□id□需要通知的款号、码数等相关的信息，等来货后第一时间电话通知客户们选购，新款可以编写简洁语统一通知顾客们选购。

b平时有需要跟踪的订单，如物流信息不明，或缺货没发而又联系不上已留言的。

每天会计划在后天刷新一下，了解一下销售情况。及检查哪些需要转发其他快递，给顾客联系顾客或留言。

7. 空闲时我会尽量去获取其他店铺的信息，尤其是些知名度的品牌。巩固一下自己对外以及对内的知识。

千牛做客服需要做的事情 客服工作计划篇五

20xx年重点围绕强化销售和运营能力，提升客户感知和品牌影响力开展工作，逐步探索和构建能够迎合网购需求的电子商务运营模式，优化完善订单处理、配送及导购等运营流程，在电子渠道营业额、用户数和服务量等方面取得一定突破。

目前我公司电子商务工作仍面临以下问题：

一、是销售规模小。

全年销售额20xx万元，发展3g用户4.2万户，占全网发展量1.8%，与广东(6%)、江苏(4.2%)等省差距大；二是品牌影响力弱。网厅关注度和手厅3g用户渗透率等指标然偏低；三是客户感知差。产品竞争力和服务体验亟待提升，配套支撑流程体系有待完善。

同时，电子商务和通信行业格局正在发生深刻地变化。主要体现在：一是社会电子商务快速发展引发用户消费习惯变化；二是电子渠道是运营商全程掌控的销售服务渠道，销售效率高，服务规范，品牌控制力强；三是电子商务成为运营商取得差异化竞争优势的手段；四是移动业务转售将对运营商渠道能力提出新挑战。这些变化将对联通电子商务提出更高的要求。

我们仍处于由电子渠道建设向电子商务运营转型的初期，需从公司战略高度规模推进全业务电子商务和全渠道互联网化，加快建立和完善电子商务运营体系，带动公司整体运营效率和经营水平的提升。

二、目标和思路

目标：能力上台阶，服务上水平，销售上规模，品牌入人心，打造营销服务主渠道。

思路：强化产品销售、营销推广、集中运营、服务管理□it支撑五个关键环节，完善配套机制体制，优化前后端业务和服务全流程，实施线上线下一体化协同，逐步打造高效的、覆盖全业务、全渠道的电子商务运营体系，全方位提升客户体验。

三、工作规划

以构建和完善电子商务运营体系为核心，加速推进电子化销售体系、运营体系、客户服务与管理□it支撑体系等四个子体系建设，理顺与之配套的机制体制，促进电子商务服务与营销各项能力提升。

(一) 电子化销售体系

1、线上产品体系与销售政策

研究明确线上销售政策。以公司产品政策为指导，结合线上销售特点，进行成本收益测算，建立科学合理、可量化的线上销售政策评价模型。

开发适合线上自有渠道/线上社会渠道的专属产品。配合宽带无条件受理，加快推进固网宽带网上预订服务，并适时推出宽带网上销售。

研究为京东、苏宁等有终端销售能力的社会渠道匹配具有竞争力的产品政策。

发挥电子渠道优势，研究增值业务和移动应用业务的ott销售

模式。

研究准备融合业务线上销售工作。

2、新型营销推广体系

强化自有电子渠道推广。一是制定并落实全年营销活动；二是加强四厅联动和与用户交流互动，提升服务到销售的转化率；三是实体渠道与电子渠道的互相推介引导；四是实施传统媒体与新媒体的组合宣传，探索推进与龙广合作。

加快网络社会渠道的拓展。推进与天猫、拍拍、京东、苏宁等主流电商的合作，加快微营销等网络分销渠道的建设。

加强对互联网广告、富媒体、网络精准广告、移动互联网广告等新兴媒体广告研究，实施业务高效率低成本宣传推广，探索以精准到达和成交为效果评价的媒体推广合作模式。

研究和构建利用二维码、社交网络推广和销售模式。

(二)运营体系

实施全省订单集中处理，优化实现订单归集、订单处理、仓储配送、号码资源共享、统一结算等流程。

完善和丰富oto模式，在现有电话营销oto的基础上，

推出线上预受理线下办理、小型渠道数字货架，实现线上线下的相互引流。

配合销售推进宽带线上预受理、宽带线上销售、非定制终端销售、增值业务与移动应用销售等产品上线和新型促销模式的实现。

推进自主终端、迷你终端产能和覆盖的提升，建立电子化管理手段。实现迷你终端号卡销售功能。

建立健全电子商务稽核体系和配套手段。

(三) 客户管理与服务体系

完善在线客服体系，实现全电子渠道在线服务和导购，建立投诉处理快速反应机制。

建立电商客户管理体系与经营分析体系。

建立用户行为分析手段，实施电商精准服务营销。探索全触点的客户服务和业务推广模型。

开展网上客户维系的策略政策和手段。

(四) 电子商务it支撑体系

1、个性化应用项目。依托手厅、微厅开放接口，开发本省个性化应用，改善用户体验。

2、社会化网络营销支撑系统。实现社会化网络渠道的资源支撑、运营管理、考核评价。

3、线上线下一体化销售服务支撑平台。实现oto线上线下一体化支撑。支撑总部功能落地开发。支撑集团客户wo店。

4、在线客服及导购平台升级扩容。

5、全流程管控生产运营支撑系统。实施四厅运营状态监控和两终端电子化管理，实现全流程生产运营指令跟踪与分析。

6、电商数据分析系统。支撑电商行为分析、全触点管理及精

准营销。

(五) 机制保障

推进集中化专业化，强化省公司集中运营职能，突出销售导向；

线上产品销售政策与专属产品政策；

集中运营资源保障，如宣传推广成本、码号资源共享、战略终端匹配比例；

在线导购/oto销售激励或佣金政策。

(六) 电商指标体系

电子商务指标体系(包含kpi)将以销售和服务两大类指标为导向，强化运营支撑和渠道能力两类指标，根据阶段发展重点，突出相应指标。

1、销售类指标

2、服务类指标

3、运营支撑类

自助终端开机率：现有终端开机比率

在线客服接线率/20s及时率：

4、渠道能力类

网厅访问量

手厅渗透率

微厅用户数

业务定制量

全省电子商务发展和收入指标测算

1、 现状

用户发展情况：用户数、发展速度、用户分类□arpu值 年销售额：

业务收入：

2□20xx年发展测算

必要条件：集中运营、资源保障

用户数发展测算，当月发展，全年发展、累计到达 收入测算

3、哈分公司网厅与实体厅成本对比匡算

结论：1、2、3、

4、电商服务指标与成本匡算

营业额与服务量，服务量迁移占比

服务量成本核算。交费、查询。

5、江苏成本测算依据。政策框架。成长历程。收入规模。

1□kpi指标

当前集团对各省电子商务kpi考核指标包括营业额和手厅

渗透率两项指标。

电子渠道交易额：所有电子渠道销售、服务产生的交易金额

2、专业评价指标

电子渠道发展3g用户占比：

电子渠道服务量：

电子渠道使用用户数：

自助终端日均单台营业额：

自助终端在网时长：

业务定制量：

(七)20xx年各项目标

1、销售目标

销售收入：全年突破3000万元，增幅50%

业务收入：

2、服务目标

手厅、微厅用户数：年末手厅用户达到80万户，微厅绑

定用户1万户

业务量/迁移占比：达到70%

ecs自助终端开机率：95%

3、运营目标

订单处理及时率：95%以上

千牛做客服需要做的事情 客服工作计划篇六

20xx年xx月xx日下午□“20xx年售后质量报告暨20xx年工作计划”会议在集团三楼报告厅隆重召开，制造公司320余名干部员工参加了会议。会议由制造公司副总莫长山主持。

在会上，技术工艺部范强就20xx年售后反馈的质量问题，尤其是出口机组的质量问题以图片的形式进行了汇编，并向大会作了通报，让全体员工能够更加清晰地感受和了解销往国外的机组所发生的质量问题，以便在今后的生产中加以避免和改进。

陈总在制造公司xx年的工作规划中，首先对20xx年的工作进行了简单的总结，一方面肯定了xx年取得的成绩，同时也指出了工作中存在的不足。同时，围绕吴总“提高质量、降低成本”的目标，明确xx年制造公司要重点做好的两项工作，一是从细处着手，采取综合措施，进一步提升产品质量。二是全方位开展降耗活动，降低产品制造成本，特别是要作好板材、铜管、铝箔、制冷剂、气体、电线等物资的控制。

质量是企业生存之本，为使20xx年产品质量再上新高，陈总要求作好如下工作：一是紧密跟踪售后和检验，确保产品质量问题得到有效、持续的改进，重点是老问题的跟踪和新问题的改进落实；二是进一步完善和细化工艺，更好的保证产品质量；三是车间严格首件检验和“三检”制度，严把制造过程质量关；四是持续进行员工培训，不断提高其技能，以技能保证产品质量。对出问题和易出问题的环节进行重点培训；新员工和老员工培训要有区别；出问题点与不出问题点培训有区别；特殊工种、关键工种与一般工种培训有区别；

五是细化质量责任制，加大考核力度，根除因责任心不强导致的质量问题；六是严格按体系文件要求执行，确保体系有效运行；七是学习国内外同行业企业先进产品质量管理方法，提升出口产品质量。按照自找问题，自我否定的方法，提升水平。

- 1、车间调度会制度；
- 2、车间质量分析会制度；
- 3、车间技术准备会制度；
- 4、车间成本费用分析会制度；
- 5、管路现场评审会制度；
- 6、车间考评制度
- 7、车间专检制度；
- 8、车间合理化建议奖励制度。

优秀的' 干部员工队伍是企业发展的重要保证。在人员培训和梯队建设方面，陈总也作了具体的安排和布署，要求各部门要发现人、培养人，用好人，做好员工的职业生涯规划。

号召全体干部员工要养成认真负责、兢兢业业的工作态度，不论何种工作、不论事情大小，都要认真去做并且都要做好、做漂亮、做精致，使我们公司产品质量和基础管理在xx年的基础上百尺竿头，更进一步。

要求大家只有紧密团结在以xx为核心的集团领导班子周围，按照我们制定的计划扎实开展工作，我们的目标就一定能够实现。

这次会议的召开不仅使全体干部员工明确了工作重点和方向，同时也增强了大家为实现20xx年公司总目标的信心和决心。

千牛做客服需要做的事情 客服工作计划篇七

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服—顾客满意的基本思想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好顾客服务，促使总公司提升业绩，做大做强。下面是工作计划。

现在，越来越多的顾客喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立顾客服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与顾客联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

(一) 成立顾客监督委员会。由监事会、业主委员会成立顾客监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

(二) 建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审(这项工作也可以有人力资源部行使)。

(三) 搞好客服前台服务。

1. 顾客接待。作好顾客的接待和问题反映的协调处理。
2. 服务及信息传递。包括纵向—实施由顾客到总公司，横向—实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。
3. 相关后勤服务的跟踪和回访。
4. 24小时服务电话。

(四)。协调处理顾客投诉。

(五) 搞好顾客接待日活动，主动收集和处理顾客意见。

(六) 建立顾客档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七) 搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

(一) 成立后勤总公司顾客服务中心。

目前顾客服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二) 人员编制至少二人。

要搞好顾客服务，只有经理一人是不行的，要改变以前顾客服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走20xx最新客服部年度工作计划工作计划。人力资源不低于二人的编制，工作人员最好具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

500元 / 月 全年公务经费6000.00元。

淘宝精品

有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和 顾客的支付。客服中心其工作内涵可能与总公司办公室和人力资源(质量管理)部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后双福园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“龙湖小区”的模式。

千牛做客服需要做的事情 客服工作计划篇八

客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务部应于二日内将客户有关情况整理制表并建立档案，装入档案袋。客户有关情况包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户希望得到的服务，在本公司维修、保养记录。

业务人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的内容，如通知客户按期保养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

业务人员通过电话联系，让客户得到以下服务：

3、告之相关的汽车运用知识和注意事项；

4、介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容；

6、咨询服务；

7、走访客户。

1、售后服务工作由业务部主管指定专门业务人员——跟踪业务员负责完成。

2、跟踪业务员在客户车辆送修进场手续办完后，或客户到公司访谈咨询业务完后，两日内建立相应的客户档案。客户档案内容见本规定第二条第一款。

3、跟踪业务员在建立客户档案的同时，研究客户的潜在需求，设计拟定“下一次”服务的针对性通话内容、通信时间。

4、跟踪业务员在客户接车出厂或业务访谈、咨询后三天至一周内，应主动电话联系客户，作售后第一次跟踪服务，并就客户感兴趣的话题与之交流。电话交谈时、业务员要主动询问曾到我公司保养维修的客户车辆运用情况，并征求客户对本公司服务的意见，以示本公司对客户的真诚关心，与在服务上追求尽善尽美的态度。对客户谈话要点要作记录，特别是对客户的要求，或希望或投诉，一定要记录清楚，并及时予以处理。能当面或当时答复的应尽量答复；不能当面或当时答复的，通话后要尽快加以研究，找出办法；仍不能解决的，要在两日内报告业务主管，请示解决办法。并在得到解决办法的当日告知客户，一定要给客户一个满意的答复。

5、在“销售”后第一次跟踪服务的一周后的7天以内，业务跟踪员应对客户进行第二次跟踪服务的电话联系。电话内容仍要以客户感兴趣的话题为准，内容避免重复，要有针对性，仍要体现本公司对客户的真诚关心。

6、在公司决定开展客户联谊活动、优惠服务活动、免费服务活动后，业务跟踪员应提前两周把通知先以电话方式告之客户，然后于两日内视情况需要把通知信函向客户寄出。

7、每一次跟踪服务电话，包括客户打入本公司的咨询电话或投诉电话、经办业务员都要做好电话记录，登记入表（附后），并将电话记录存于档案，将电话登记表归档保存。

8、每次发出的跟踪服务信函，包括通知、邀请函、答复函都要登记入表（附后），并归档保存。

千牛做客服需要做的事情 客服工作计划篇九

回顾20xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

- 1、狠抓团队的内部建设，工作纪律。
- 2、定期思想交流总结。
- 3、建立经理信箱，接受各员工建议，更好的为业主服务。
- 4、完善管理制度，根据工作标准，拟定操作标准。
- 5、人员的招聘、培训。
- 6、楼宇的验收内容、实地的考察学习。
- 7、交房工作的准备、实施。
- 8、空置单位的管理及代租代售业务。
- 9、完善业主档案。
- 10、费用的收取及催缴。
- 11、处理业主投诉咨询问题及跟进工作，建立回访制度。
- 12、组织学习培训，提高员工的工作水平、服务质量。
- 13、定期走访，征求业主意见，不断提高服务质量。
- 14、组织开展社区文化活动及业主联谊活动。
- 15、负责办理入住、验房，交房、装修的全部手续。
- 16、签订物业服务合同、装修协议等文书。
- 17、根据业主要求开展其他服务。
- 18、监督检查各部门的服务质量，对不合格的服务及时进行

整改。

19、定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。

20、领导交办的其他工作

千牛做客服需要做的事情 客服工作计划篇十

客服人员，我“把简单的事不简单”。工作中对待件事，遇到繁杂琐事，、努力的去做;当同事遇到需要替班时，能毫无怨言地放弃休息，工作计划，坚决公司的安排，全身心的投入工作。

理论是行动的先导[]xx基层客服人员，我体会到理论学习是任务，是责任，更是境界。一年来我勤奋学习，努力理论，强化思维能力，注重用理论，用实践来锻炼。

1、注重理论。在工作中用理论来解决实践，学习目的再于应用，以理论的，了和解决的能力，了工作中的原则性、系统性、预见性和性。到公司三年来，我注重把理论转化为的科学思维方法，转化为对工作的把握，转化为工作的思路办法，新，解决新，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

2、注重克服的“惰”性。按制度，按计划理论学习。不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课学习;是按的学习计划，个人自学，发扬“钉子”精神，挤学，工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会发扬我在的工作，我会努力的工作，在工作中好和客户的关系，用的服务来解决客户的，让我用的服务来化解客户的难题。

工作，干一行爱一行，我的工作非常的热爱了，我会在今后的工作中的努力，为公司的发展最大的努力！

(一)、选好、选对作好活动的代理

4、强化前台服务，克服死板，防止客户流失。

5、重点考核区域加大开发力度，有效的发展用户，提升设备的使用率。

全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，所有工作重心向提高销售倾斜，全面启动市场，全力完成销售任务。

(二)齐心协力，争创优质高效服务

随着**经营部各项业务的不断发展，以及市场竞争日趋激烈，服务水平已经成为争夺客户一个重要条件。所以上半年，我们一直把提高服务水平摆在一个重要地位。

1、由前台营业人员对来办理退网业务的用户进挽留。

2、对准离网用户进行及时的电话回访，根据实际情况对用户进行有针对性的挽留。

3、对不能挽留的用户经用户同意，并出具证明后，对其卡号进行二次销售，降低离网率；1、普通用户维：1)定期对用户电话回访或短信拜访；2)节日祝福(短信)；2、高端用户、重点用户的维护通过平时的积累将高端用户、重点用户作为维护的重点1)做到每月电话回访或短信拜访一次(根据用户的要求)，回访要有内容，有落实，最大可能的方便用户。2)话费监控。根据用户的需要，对用户进行缴费提醒。3)生日祝福、节日祝福(针对不同用户，要有实用的东西)。4)挖掘高端用户消费潜力，做好存量市场的二次及多次开发。5)亲情服务。(根据不同用户的需求，为用户提供帮助)6)定期的上门走访。

三、活动：公司有新活动尤其是回馈用户的活动应短信告知用户，重点用户电话告知。

1、针对20xx年度开展的补测工作，对已移交的成果进一步检验。使成果出报率达到国标。

2、对城区及新扩基础测绘区域展开定点、定位修测工作，纠正坐标偏差，点位校正。

3、协助搞好局交办各项工作任务及乡镇基础测绘工作。

4、进一步狠抓作风建设，结合上级各部门、局下发的作风文件，培训教育全队工作人员要有务实、勤恳、严于律己的工作作风。

5、加强服务理念，培育全队工作人员要牢固树立测绘是服务单位，做到热情接待，周到服务[]20xx年服务工作要做到零投诉，零失误。