

商场客服年度工作总结和计划(大全5篇)

计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。什么样的计划才是有效的呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

商场客服年度工作总结和计划篇一

作为一名客户经理，如果没有工作计划和基本目标，是永远不可能达到胜利的彼岸的。每个人，每一项事业都应该有基本目标、工作计划和必胜信念，而不少人往往是做一天和尚撞一天钟，目标模糊，现对20xx年的工作做个具体的工作计划。

一位成功的销售人员介绍经验时说：我的秘诀是把目标数表贴在床头，每天起床就寝时都要把今天的完成量和明天的目标量记录下来，提醒自己朝目标奋斗。由此可见“有志者事竟成”，只要肯下功夫，任何客户经理计划和目标都能通过努力得以实现。

20xx年我制定了以下的计划：

- 1、每周要增加2个以上的新客户，还要有2到4个潜在客户。
- 2、一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。
- 3、见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备有可能不会丢失这个客户。
- 4、对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一直有交流的。
- 5、要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，

与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。

6、对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下气。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。

7、客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

8、自信是非常重要的。要经常对自己说你是的，你是独一无二的。拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

商场客服年度工作总结和计划篇二

作为商场非常重要的后援部门客服部分，我从来都不会觉得自己是可有可无的存在，毕竟商场所有顾客遇到的一切问题都是有我们去解答和解决的，我们肩上的重任一点也不比商场的售卖人员轻，可以说是有过之而不不及，我现在结合了去年的个人工作情况，以及商场客服部门现在的所遇难题，为自己今年的工作做了以下的工作安排。

我们商场从建立之初，就有了会员制，现如今在我们商场办理会员卡的人数已经高达三千多人，这是这一个十分让人自豪的数字，这意味着我们的商场在本市是最受欢迎的，我们客服部门也应该把普通的顾客跟会员顾客区别对待，让我们的会员顾客不仅在购买商品的时候能享受折扣，还得能享有更高的待遇，我们客服部门特意分出了五个人专门为会员顾客解决问题，以防出现客服繁忙，会员们的问题得不到解决的情况，而我就是这五个人之一，为了能给会员们更好的服务，我会在每一次事件背后总结自身，找出可以增强的地方，力争每一次服务都能更好。

我总结了去年的接到的所有顾客对我们反馈的问题，60%都是

商品的价格问题，基本上都是来问商场商品为什么跟外面的价格有所出入，为什么自己享有的折扣比别人的少，为什么两款同价的商品，使用起来效果差距这么大等等。30%是来询问会员积分的问题，大多数都是问自己的卡里现在一共储存了多少积分了，积分都可以用来干嘛，积分多久清空一次，这积分的计算机制是怎么样的等等。10%是其他问题。其实可以总结的出来，我们所要处理的问题其实并不复杂，一个商场的经营模式就是如此，不可能复杂到哪去，但是我还是会针对每一个类型的问题得出一个万能的解决方案，我要今年彻底提高自己解决问题的效率，不断的提升客服服务质量和方式方法。

我发现我往年跟同事们的交流少之又少，我完全可以跟同事们交流自己每天遇到的客诉，比如那些比较棘手的问题，我最后又是怎么解决的等等，这样无疑就是给同事们做出来例子，等他们在此遇到诸如此类的问题时，能依葫芦画瓢的迅速做出反应，这是一个提高工作效率的绝佳方案。每个顾客的习性要有所了解，这样在做顾客电话回访的时候，在心里能有点数。我作为客服部的一员，就应该时时刻刻的为整个部分考虑，能做到提高整体实力最好。

商场客服年度工作总结和计划篇三

根据20xx年度工作情况，结合公司发展状况和今后发展趋势；现制定出客服部x年度工作计划，内容如下：

针对公司发票量不足与顾客急需开票之间的矛盾，制定不同解决方案，包括语言方案和物质方案。

- 1、继续鼓励顾客办理会员卡，增加会员人数。
- 2、确定会员卡积分兑换礼品具体方案。
- 1、根据x年度顾客投诉及建议，制定完善解决客诉方案，不

断提升服务质量和技巧。

2、开展顾客满意度调查。通过电话回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改。

3、制定安抚棘手投诉顾客方案，包括向公司申请制作小礼品，报销顾客打的费用或油费。

1、个人接待。做好客顾客接待和问题反馈的协调处理。

2、团体参观接待。相关人员深入了解公司企业文化及中心相关信息，各区域产品信息，业务流程(收银流程/线上线下销售流程/退换货要求及流程)等。

为不断提高客服人员素质，制定客服人员培训计划。培训内容主要针对仪容仪表、客服礼仪、客服语言技巧、客诉处理、团队凝聚力建立等方面。

商场客服年度工作总结和计划篇四

3、做好沟通汇报，工作无小事，对重要事项做好记录并传达给公司相关负责人员，做到不遗漏、不延误。

二、自身素质方面

在认真工作的同时，我也会努力提高自我的自身素质。不断提升职业道德，掌握证券从业规律，拓展证券知识，提高自我的证券业务水平。

1、多学习、学习先进的证券业务理论，学习公司同事的宝贵经验，学习专业知识；

在以后的日子中。我将勇于进取，不断创新，努力完成公司分配的工作和任务，争取取得更大的提高!望公司领导和同事

多多帮忙和指正。

三、最重要的一点就是激励制度

那同样是家族企业，同样是“给自我干”的制度，为何有的干得好，有的干得差。家族企业的制度主要包括两个方面，一是激励制度，它体现财富的分配规则，在经济学里，就是“为谁干”的问题。激励制度做得好，人们就愿意努力干。二是管理制度，主要解决“生产什么”和“怎样生产”的问题，体现财富生产的效率规则。

商场客服年度工作总结和计划篇五

根据x年度工作情况，结合公司发展状况和今后发展趋势；现制定出客服部x年度工作计划，内容如下：

一、发票方面

针对公司发票量不足与顾客急需开票之间的矛盾，制定不同解决方案，包括语言方案和物质方案。

二、会员方面

1、继续鼓励顾客办理会员卡，增加会员人数。

2、确定会员卡积分兑换礼品具体方案。

三、客诉方面

1、根据x年度顾客投诉及建议，制定完善解决客诉方案，不断提升服务质量和技巧。

2、开展顾客满意度调查。通过电话回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改。

3、制定安抚棘手投诉顾客方案，包括向公司申请制作小礼品，报销顾客打的费用或油费。

四、接待方面

1、个人接待。做好客顾客接待和问题反馈的协调处理。

2、团体参观接待。相关人员深入了解公司企业文化及中心相关信息，各区域产品信息，业务流程(收银流程/线上线下销售流程/退换货要求及流程)等。

五、员工培训方面

为不断提高客服人员素质，制定客服人员培训计划。培训内容主要针对仪容仪表、客服礼仪、客服语言技巧、客诉处理、团队凝聚力建立等方面。