

# 最新装修话务员工作 装修公司客服工作计划(大全6篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。相信许多人会觉得范文很难写？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 装修话务员工作篇一

一、负责本岗位工作资料档案与客户档案的建立与管理，对各种表格及文件资料按类进行整理、存档、发放。

二、接受客户咨询，记录客户咨询、投诉等内容，按照相应流程及时给予客户反馈，并做好相应记录。

三、负责电话的接听、记录、答复以及电话的回访、记录及解决，能及时发现来电客户的需求及意见，并记录整理及汇报。

五、负责协调相关部门处理客户投诉、报修等问题，并负责跟进、督促相关部门或人员，直至完全解决。

六、为客户提供完整、准确的方案及信息，及时解决客户的各种问题，切实为客户提供高质量服务。

七、询问客户对本公司的评价，以及对产品和服务的意见和建议，不断完善公司管理体制和工程管理办法。

八、必须严格要求自己，加强责任心，提高服务意识，明确岗位职责，做好本职工作。

九、必须熟悉本岗位以外的服务流程和岗位要求。

## 装修话务员工作篇二

一、目的明确客户二次装修的工作程序。

二、范围适用于客户二次装修手续办理。

三、职责工程部负责装修方案的审核、客户服务中心负责签订相关协议，保安部负责施工证件的办理，客户服务中心、工程部、保安部负责施工现场的监督管理工作。

四、工作程序

（一）客户进\*屋二次装修需向客户服务中心提交《装修申请表》及装修方案、相关图纸（一式四份）、装修公司资质证明、营业执照复印件等资料，并负责将装修图纸一并转给工程部。

（二）工程部相关专业人员对装修方案进行审核，并于规定期限（三至七个工作日）内将装修审核意见通知客户。

（三）装修方案审核过关，同时取得消防批文，客户服务中心与装修公司签署《装修工程管理协议》、《装修工程安全责任书》。

（四）装修公司根据客户服务中心开出的《装修费用收缴结算通知书》到财务部交纳相关费用。

（五）装修公司到保安部登记《装修施工人员登记表》，办理施工人员出入证。

（六）客户服务中心向装修公司发放《装修许可证》，装修公司可进场施工。

（七）装修公司需进行动火作业，需到保安部办理动火许可

申请，经审批合格发放《动火许可证》。

（八）装修工程完毕工程部进行验收（隐蔽工程需提前验收）并验收合格，同时装修公司取得政府相关部门验收合格批文，之后到保安部办理施工人员出入证退证手续。

（九）装修公司到客户服务中心及财务部办理各项费用结算手续。

## 五、工作标准

（一）客户需提供装修的《电路图》、《空调图》等相关图纸，施工单位提供本公司的资质证明、营业执照等材料齐全。

（二）工程人员审核方案是否符合相关装修的规定和标准，需整改增加完善项，必须有文字确认，并经批准后方可施工，需在规定工作日内通知装修公司。

（三）《装修工程管理协议》、《装修工程安全责任书》需记录完整。

（四）《装修费用收缴结算通知书》费用计算精确无误。

（五）保安部负责办理《装修施工人员登记表》和施工人员出入证的工作，要求施工方提供施工人员的身份证复印件及两张一寸免冠照片。

（六）施工方将《装修许可证》上所要求的项目填写清楚后交物业管理服务公司审批，物业总经理签字确认后方可进场施工。

（七）保安部负责办理填写《动火许可证》时要验清操作人的《特种设备操作证》，并复印存档。

（八）装修验收合格后，办理施工人员出入证退证手续。

## 装修话务员工作篇三

“九月份时实现托管业务是现在一倍。”“未来一年我们不能放弃传统的项目及优势的项目，是依托于传统的项目的基础上开拓的新业务，新产业，将事业快速，稳健推进。”“目标很简洁：总业务价值是过来一年的翻倍。”；“不离不弃，将这个美好的目标实现就是我们的追求。”“未来的一年中，我将期望有更多的支柱一起撑起更大的更重的天空，团队协作将是我未来一年的主体思考的内容，让每位员工工作人员有自己独挡一面的能力及作用。”“我希望组建一支团队，一支有能力的团队，让我这支团队真正意义的发挥出他（她）们的最大潜能，自觉的为公司的掘起而不懈奋斗。”“我们在未来一年如果能够创造出比过去的三年的价值总和的话，那就是努力，那就是奇迹。”

20xx年，我们当然要继续发扬过去的一年所表现出来的优秀工作作风，不断发掘新的潜能，不能满足于现况，何况我们还没有达到满意的状态。我们团队要不断的向深入学习，深入拓展，将利用团队的力量来争取更大的市场。要对锁定目标进行不懈的努力，才会将工作做好；要有对财富的追求达到近乎疯狂，才会成功。

一、我们希望用半年的时间学习实习完工序业务，作为根基，我们愿意与团队一道努力，将不断拓展新的市场与业务。

二、学生托管业务将希望完成我们开会时所设定的业务量。

三、计划于九月份前将托管车辆再添置。

四、改善员工的内务及福利条件。

五、完善办公条件及新设备的添置。

六、希望打造一个快速有效的服务团队。

## 装修话务员工作篇四

- 1、建立防控体系。成立防控领导小组，落实“一把手<sup>^</sup>v<sup>^</sup>负责制，强化企业防控主体责任，编制企业防控方案，指定专人负责。用好疫情防控一点通平台，加强宣传推广。建立企业内部防疫防控信息上报机制，自觉接受企业全员监督。
- 2、集中进行排查。对返沈来沈务工人员，特别是来自疫情高发区的人员，必须及时报送，新增情况逐日填报。
- 3、组织体温检测。对到岗返沈务工人员，及时调查了解其健康状况，做好体温检测和信息登记上报工作。发现发热病人，按照一级响应措施有关要求，由120专车转送至指定医疗机构发热门诊留验筛查。
- 4、设置观察场所。企业要积极创造条件，设置集中隔离医学观察场所，按要求由各市(县)区疫控中心验收通过，以备使用。如无条件设置隔离医学观察场所的，在落实一级响应措施期间推迟接受疫情高发区相关人员返沈务工。
- 5、集中医学观察。对疫情高发区返沈务工人员，以及返沈前两周内有疫情高发区旅行史、与疫情高发区人员接触史和新型冠状病毒感染肺炎病例接触史的返沈务工人员，应在集中隔离医学观察场所，按规范要求强行实施14天集中医学观察。
- 6、做好环境消杀。根据全市疫情防控消杀工作要求，及时制定本单位疫情防控工作方案，做好厂区(办公区、生产区、生活区、食堂、公共区)和车辆病毒消杀，为企业复工做好准备。
- 7、做好员工培训。主动开展疫情防控知识宣传，教育监督好员工，采取企业、居住点两点一线相对可控封闭措施，不参加聚会，非必要不外出，外出须做好防护。

8、加强物资储备。加强口罩、温度计、消毒药械等疫情应对物资准备，确保上岗人员必须具备相应防护用品。

1、开展体温检测。每日监测记录员工身体状况，进入厂区前自觉接受体温检测，体温正常方可工作。一旦发现发热、咳嗽等症状的职工，立即指导其到发热门诊就医，并报当地防控应急指挥部。

2、科学佩戴口罩。要求员工正确佩戴口罩，在乘坐公共交通工具上下班、参加会议、多人办公、接待访客以及在人员密集场所必须佩戴口罩。科学处置废弃口罩，员工摘口罩前后做好手部清洁，废弃口罩丢入垃圾桶内，每天对垃圾桶进行消毒处理。

3、落实防疫措施。每日对门厅、楼道、会议室、电梯、楼梯、快递投放箱、公共活动场所、卫生间等公共部位和座机电话、工作台、桌椅等物体表面进行消毒。班车、公务用车使用后及时消毒。

4、加强通风换气。加强职工工作和生活场所自然通风和机械通风，保持空气流通。减少使用空调，定期开窗通风、清洗空调；对有回风的集中式空调系统，要在回风口设置低阻中效空气过滤器，并加强新风口空气过滤器的清洁和更换，保证人均新风量符合《工业企业设计卫生标准》GBZ1-2002的要求。

5、加强食堂管理。设立公共洗手消毒设施，供就餐人员餐前餐后洗手消毒。用餐尽量改为分时段分餐制，制作固定菜式搭配的套餐，即取即走，减少人员等餐排队时间。对在食堂就餐人员，尽量放宽人员间用餐座位间隔。餐厅每日消毒，餐桌椅使用后进行消毒，餐具用品须高温消毒。

7、做好会议管理。要求员工佩戴口罩，进入会议室前洗手消毒。开会人员间隔1米以上。停止职工非必要的出差，减少集中开会，控制会议时间，会议时间过长时，应开窗通风。会

议结束后场地、家具须进行消毒。

8、规范来访接待。访客须佩戴口罩，进入厂区应进行体温检测，安保人员要认真询问和登记人员情况，重点了解有无湖北等疫情区接触史和发热、咳嗽、呼吸不畅等症状。如无上述情况，方可进入厂区。

## 装修话务员工作篇五

时间如流水，不经意间我们就在忙碌的工作中迎来了崭新的2014年。在新的一年里，我们公司的总体工作目标为：以20周年庆典为契机，树立全新的形象，争创一流质量，打造专业服务团队，培育核心竞争优势，进一步实现公司的可持续发展。

### 第一、加强专业分工，形成产品与质量的竞争优势

1. 大力推行《生产管理操作守则》、《质量管理操作守则》等一系列管理制度，加强对质量的流程控制，保证产品质量和对客户的服务质量。

2. 鼓励技术创新和技术研究，形成技术优势。要努力把公司具有比较竞争优势的产品做得更好，同时，要不断的创新和探索，在其它产品上延伸与扩展公司的比较竞争优势。

3. 树立并落实“\*\*出品”的概念，进一步提升品牌的美誉度。加强团队协作，提升整体的设计质量和水准，让“\*\*出品”成为市场上真正一流的品牌。

### 第二、继续推行“客户满意”工程

1. 细分客户群。经营部门要加强客户群的细分工作，要开动脑筋，在服务上不断推陈出新，维护老客户，发展新客户，做好客户关系工作。

2. 建立服务质量投诉机制。经营生产部门应制订并落实客户投诉的处理程序，客户对于设计和服务的意见和投诉，要及时的沟通和响应，给予客户满意的答复。

### 第三、加强分支机构与公司的协同运作

1. 保持经营、管理、文化理念的高度统一。进一步完善分支机构的管理，确保华森文化和理念的延续和扩展。

### 第四、加强公司管理制度的建设，进一步构建与完善管理体系

继续加强各项管理制度建设，进一步构建和完善经营、生产、质量、财务、人力资源等管理体系，使之真正形成配套，为生产服务。

### 第五、培育增长型业务

装饰业务是今年公司业务拓展的重点，装饰设计部已经成立，要利用现有优势，积极拓展业务。各分支机构要了解公司装饰业务的现状，积极承接装饰业务。

### 第六、加强学习、执行和思考能力，培育团队的核心竞争力

要加强学习，互相交流，相互促进，提升整个团队的知识水平和知识结构。要开动脑筋，从不同的角度、不同的工作岗位中寻求更好的途径与更好的解决方案，提高管理和服务效率，适应市场与客户日益增长的要求。

## 装修话务员工作篇六

推行区域营销模式根据公司20xx“经营年”的战略定位，我们采取更加灵活有效、更加务实的措施、更科学的运营管理、更优质的服务，转换经营机制，优化工作流程，强化服务意



识，拓宽经营范围。

1、全面推行区域营销模式，实行区域市场责任营销根据公司历史经营数据和市场发展潜力将全国市场划分为四个经营区域，其中重点、成熟市场划分为一、二、三区，由区域经理对其进行责任经营，明确责任与考核指标，按产值指标每季度对区域经理进行绩效考评，区域经理的绩效工资、奖金与工程产值直接挂钩，激发了区域经理的主观能动性，提高员工责任心和服务意识。

2、加大区域市场开发力度，完善分支机构经营管理。

3、合理利用经营资源，加强经营配套服务意识，为了更好地服务项目经理，提高工程中标率，我们制定了《客户管理制度》，针对项目经理的实际情况和工程的特点，从设计方案、标书评审、投标组织、预算报价、财务支持等方面给予专业的建议和相应的服务。

20xx年，公司合同总产值50261万元，其中设计合同1376万元，实际完成产值39646万元，较好地完成了公司的经营目标，取得了良好的经营效益。在公司同仁以及广大项目经理的共同努力下□20xx年，公司精心打造了潮流前线地铁商尝\*\*沃尔玛购物广尝\*\*sm广场等商城装饰装修工程；\*\*奥运帆船中心、\*\*白海豚大酒店、\*\*\*\*国际酒店等高标准星级宾馆装修工程；通过不懈努力，公司在高档商城和星级酒店等装饰装修细分市场形成了一定的竞争优势，为公司的品牌建设打下了良好的基础；打开了建筑幕墙工程市场，形成了公司新的业务增长点。

1、今年我们合理设置部门和岗位，对每个岗位进行清晰的岗位描述和责任要求，明确了每个员工的岗位职责，并签订了岗位目标责任书，设定考核指标，并且与员工的工资挂钩，每季度根据工作目标完成情况进行考评，分为a□b□c级，奖罚有据。2、加强公司管理成本控制，实行费用预测、控制制度，

实现了可控费用比预算总费用下降5%的指标要求。3、加强项目管理，建立规范的项目管理体系通过总结项目管理经验，编制了《工程项目管理手册》，实行项目责任经营，明确了项目部是成本中心的定位。

《项目管理手册》的实施，规范、制度化项目管理工作流程；清晰岗位职责；量化、细化考核指标；明确项目管理成本任务，人性化、合理化项目考核激励机制。

增强企业竞争力公司建立健全薪酬和绩效考核体系，编制完善《员工手册》，初步形成激励机制，努力形成“公平公正、广纳群贤、人尽其才、能上能下、充满活力”的用人机制。\*\*年公司共吸引各类人才近30名，初步实现“吸引人才、留住人才”的人才战略，逐步增加企业竞争力。