

最新商场客服的工作计划和目标 商场客服工作计划(大全7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。我们该怎么拟定计划呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来看看吧。

商场客服的工作计划和目标篇一

非常感谢商场给我这个在客服方面学习和成长的机会，感谢商场领导和同事在我工作中的支持和帮助，让我能够融入到商场的团队建设之中，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

在客服的工作范围之内制定完善的、合理的终端培训计划并认真有效地完成培训；

2、收集小票信息

重视小票基本信息的收集，应尽可能的完善填写，特别是一些重要项目，必须规范填写；

3、建档

利用统一的专业的管理软件分类建立客户档案；

4、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；

5、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。

6、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，在进入商场短短的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。

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，希望商场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！

商场客服的工作计划和目标篇二

1、全面提升服务品质，实施“特色化服务”。服务品质提升方面，启用员工奖惩考核体系，进行规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找突破点，坚决取缔商品部二次处罚员工的错误做法。抓现场纪律现已基本走入正轨，应抓销售技巧与商品知识，提高营销水平，这样才有利于整体服务水平的提高。今年的服务宗旨和标准，以及国芳百盛在

顾客心目中应树立什么形象、转变服务观念、顾客需要的，就是我们要做的，国芳百盛早已是兰州同行中的龙头老大。商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要有对手的观念和措施。因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌摆在重要的工作日程，提升、维护和发展，逐步形成金城知名而特有的“特色化服务”战略十分必要。所以20xx年第四季度——20xx年一季度在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，显示我们国芳百盛一种特有的服务品质和服务档次。根据业态的不同提供不同的服务，超市——“无干扰服务”，一楼商品部至四楼商品部“品牌化服务、朋友式服务”五楼商品部——“朋友式服务”，六楼商品部——“技能式服务”，向社会表明，我们追求的是高质量、高品质的服务。达到超越顾客期待的、最完美的服务。

2、开展公司服务技能项目竞赛服务办承办了公司第六届运动会中的服务技能赛区，包括知识竞赛、情景实操模拟、全程消防演习、岗位应知即问即答，通过竞赛丰富员工的业余文化生活；以岗位练兵为目的、以寓教于乐为形式提升各岗位员工素质；以专业到位的素质要求全面升级公司员工服务意识及服务水平。展示公司的服务水平，（内容包括：国芳百盛发展史、企业文化基本知识，专业知识等）

3、相关政府部门联络与沟通。加强与省、市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通，并与之保持良好的协作关系，及时掌握零售业发展动态，建立良好的商誉。

4、顾客投诉接待与处理，全面维护国芳百盛信誉。就20xx年前三季度在投诉中存在的问题及三级管理制度执行不到位，以及其他原因引起投诉升级的，第四季度我们将利用部门例会、领班沟通会等形式对楼层基层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训（原因是因为现在大多数领班都新员工，急需加强培训），重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，作到投诉规范化、接待礼仪

规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，做到接待一起，处理完结一起，并时刻以顾客的满意度来衡量我们的管理水平，站在消费者的立场上考虑、处理问题，以此赢得更多回头客。因为现在的市场是“顾客的满意才是双赢”。

1. 加强和规范客服部工作流程，认真审核原始票据，细化与顾客和财务的对接流程，做到实时核算，在办理业务的同时，强化业务的效率性和安全性。

2. 倡导人人提高节约的意识，努力做好开源节流，在控制费用方面，加强艰苦奋斗、勤俭节约的作风，不浪费一张纸、一支笔，将办公费用降到最低限度。

3. 加强内控与内审工作，让员工每月进行自查、自检工作，并做自我总结，及时发现问题，及时纠正错误，让基础工作进一步完善。

4. 为加强客服人员的个人素质，着手对客服人员进行培训，培训内容主要针对‘仪容仪表’‘服务的重要性’‘如何服务’‘播音技巧’等几个环节。争取在最短的时间内让客服人员有较大的转变和提升。

5. 去年年底已经对商场vip卡做了积分返利，清除所有积分，从新的一年开始，提高办卡要求，严格控制vip卡的发放，特别是金卡，不能随意发放，严格把关，同时希望今后商场活动加上vip会员活动，能够体现与提升商场vip卡的实用性、重要性，从而真正达到金卡的感觉与享受。

6. 针对商场人气不够旺、知名度不够高的问题需尽快解决，但要提升商场知名度需要大量的广告资金投入，为解决和提升商场vip卡的影响力，减少商场广告支出，准备开始长期着手商场外联工作，联系**本地一些知名企业、单位合作，如银行、电信、酒店、旅游、娱乐业等。充分利用当地资源，

借力发力，提升商场知名度、影响力，从而达到预期效果。

商场客服的工作计划和目标篇三

1、全面提升服务品质，实施“特色化服务”。服务品质提升方面，启用员工奖惩考核体系，进行规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找突破点，坚决取缔商品部二次处罚员工的错误做法。抓现场纪律现已基本走入正轨，应抓销售技巧与商品知识，提高营销水平，这样才有利于整体服务水平的提高。今年的服务宗旨和标准，以及国芳百盛在顾客心目中应树立什么形象、转变服务观念、顾客需要的，就是我们要做的，国芳百盛早已是兰州同行中的龙头老大。

商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要有领先对手的观念和措施。因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌摆在重要的工作日程，提升、维护和发展，逐步形成金城知名而特有的“特色化服务”战略十分必要。所以xx年第四季度——xx年一季度在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，显示我们国芳百盛一种特有的服务品质和服务档次。根据业态的不同提供不同的服务，超市——“无干扰服务”，一楼商品部至四楼商品部“品牌化服务、朋友式服务”五楼商品部——“朋友式服务”，六楼商品部——“技能式服务”，向社会表明，我们追求的是高质量、高品质的服务。达到超越顾客期待的、最完美的服务。

2、相关政府部门联络与沟通。加强与省、市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通，并与之保持良好的协作关系，及时掌握零售业发展动态，建立良好的商誉。

3、顾客投诉接待与处理，全面维护国芳百盛信誉。就xx年前三季度在投诉中存在的问题及三级管理制度执行不到位，以及其他原因引起投诉升级的，第四季度我们将利用部门例会、领班沟通会等形式对楼层基层管理人员进行公司退换货规定、

投诉处理技巧及精品案例分析培训(原因是因为现在大多数领班都新员工，急需加强培训)，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，作到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，做到接待一起，处理完结一起，并时刻以顾客的满意度来衡量我们的管理水平，站在消费者的立场上考虑、处理问题，以此赢得更多回头客。因为现在的市场是“顾客的满意才是双赢”。

公司的五大服务体系人员管理、商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理，其中人员管理的各项规定比较详尽，但其余四项管理的具体标准还比较空洞，所以在第四季度，我部结合当前具体情况对商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理标准进行完善。

5、一线管理干部日常行为规范跟进。全力协助集团监管会在日常的工作中，对一线中层管理干部日常行为规范进行跟进，以公司服务为宗旨，以管理规范为目标，工作中坚持创新，现场管理工作中，发现问题及时上报主管领导。部门决不护短，严格执法、努力进取、以身作则、按章办事、团结协作、按时完成上级下达的各项工作任务。

在xxxx年9月份下旬，本人在工作中情绪化，不能严格要求自己。在经过领导和同事的大力帮助下，及时调整了工作心态，改观目前不良现状，全心投入日常工作。用正确的态度对待工作。态度决定一切，真诚创造卓越。我和我的同事们将不断努力，打造国芳百盛“特色化服务”，以真情铸就服务！

商场客服的工作计划和目标篇四

客服部的工作可以分为两个阶段：短期目标和长期目标。

首先是短期目标：

1, 巩固并维护现有客户关系, 发现新客户(潜在客户、潜在需求)。

完成目标i可以通过以下途径:

- 1, 定期选择客户群, 进行有针对性的上门回访及促销。
- 2, 通过电话和信函与老客户沟通, 收集客户的反馈信息及了解客户最新的出游动向。

完成目标ii可以通过以下途径:

- 1, 在接待来访客户时详细记录来访客户的基本资料及出游动向, 提供新客户来源。
- 2, 在受理客户来电咨询时记录下客户的基本资料和咨询内容, 列为我们的潜在客户, 在适当的时机将其发展为既有客户。

要完成以上工作肯定要有必备的条件, 目前阶段客服工作应具备的条件包括:

1. 丰富的专业知识。要服务好客户, 必须精通业务知识, 只有业务熟练的客服人员才能给客户以良好的第一印象, 才能让客户放心。
2. 完备的客户资料。拥有了完备的客户资料可以让我们更清楚应该为谁服务。
3. 对客服工作清醒的认识及饱满的热情。

而长期目标则涉及到对客服职能的定位:

客服部门是春秋的服务窗口, 是直接接触客户的部门, 但是客服部门又不等同于普通的门店或某咨询热线。客服部门承

担着为客户服务的直接任务，服务的标准是什么？谁来制定？如何评估？（因为服务工作的不可量化性，因此客服工作的评估很难借助第三方实现）责任同样落到了客服部门本身。这就对客服部门提出了一个更高的要求，即：既要制定服务标准、规范、流程以及信息传递模式（这个标准是有针对性的，具体的，可量化评估的）同时又肩负着监督检查，考核落实，评估改进的责任。

但是这中间又产生了一个矛盾，无法量化的服务如何来进行监督检查，考核落实，评估改进？这里就需要运用到iso质量认证体系。“以客户为关注焦点”是20xx版iso9000标准的精髓所在，这不正与我们客服工作的总之不谋而合吗？因此，将iso标准运用到客服工作中来是有必要的，而且只有通过一系列严格的相关质量规定及约束，来细分服务的标准和内容，才能以此来提高服务水平，并且参照相关规定来对服务水平进行监督检查，考核落实及评估改进。这样就解决了前面出现的矛盾问题。

当然，在iso标准的运用和crm理论的研究学习上我也只是刚刚开始入门，在理论与实践相结合的道路上必然会有许许多多问题和阻碍，但是问题总是会随着工作的开展而逐一被发现，既而逐一被解决。

二、具体操作手法

1. 适当的激励措施

客户服务部工作的开展离不开众多某咨询人员的鼎力支持，而对积极提供客户信息的咨询人员无疑应当进行适当的奖励。在这一点上，我们可以参考目前春航机票销售中采取的b2c奖励方法，即首次订单成功的客户记录为引导人的新客户，而该客户今后每次订票成功，该引导人都能够得到奖励。细化到我们呼叫中心，可以理解为：某咨询员提供一客户信息，经由客服人员操作后该客户购买了旅游产品出游，则该咨询

员获得一定奖励，而若干月后该客户再次购买了我们的旅游产品，则该励咨询员可再次获得奖励。以此来激励咨询员提供更多的客户信息。

2. “走出去，请进来”

客户对客服部的重要意义不言而喻，但是客服部的工作开展也不能仅仅依赖这个，在适当的时候也应当“走出去，请进来”。所谓走出去，有两层含义：第一，在淡季时积极进行网格化促销，提高某呼叫中心的知晓度；第二，在遇到有意向的客户时应当积极上门服务，毕竟面对面的交谈比通过电波传达的声音更有亲和力，也更容易显示我方的诚意，从而达到我们的最终目的：将客户“请进来”。

3. 依托呼叫中心大环境，灵活运用客户

首先客服部是在呼叫中心体制改革，前后台彻底分离的大背景下应运而生的，因此，客服部工作的开展同样依托于整个呼叫中心的大环境。而这次绑定无疑正是一个良好的契机。

前面提到的客户是将来客服部工作围绕的中心。客服工作与数据是分不开的，作为客服部门而言，应当对这个客户的情况了如指掌，熟悉每一位大客户以及有潜力成为大客户的对象，与之保持长期的联络及沟通，担当买卖双方之间信息交互的桥梁。具体的讲就是及时了解客户近期的出游动向并为其量身定制相关行程及报价，而在春秋有各类优惠活动时也应及时将这些信息传达到客户手中。

三、明确指导思想

以提高服务质量为宗旨，以客户满意度为标准。

顾名思义，作为客户服务部门，我们所做的一切都是为了满足客户的需求，也就是说我们所有的工作都应以客户为中心

来开展。现代企业的竞争已经由产品竞争转变为服务竞争，谁的服务更到位谁的客户就更稳定，市场也更具发展潜力。因此，我们要树立一种大客户服务意识，并且以此来带动全部门员工，使我们的服务更具专业性、有效性、针对性与责任感，使得呼叫中心的全员服务意识得到体现。

希望在新的一年里，在领导的带领下，我们客服部发展会更好。在工作做希望领导指正，同时我们也会继续加强学习。不断的提高。为商场的发展，做出贡献。

商场客服的工作计划和目标篇五

根据xxxx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xxxx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xxxx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。

商场客服述职报告范文

关于商场客服的述职报告

商场客服个人简历模板

商场督导工作计划

电话客服工作计划

物业客服员工工作计划

前台客服的工作计划

商场工程部的工作计划

健身房客服工作计划

客服部门工作计划

商场客服的工作计划和目标篇六

工作计划网发布2019商场客服工作计划，更多2019商场客服工作计划相关信息请访问[工作计划网](#)工作计划频道。

这篇关于2019商场客服工作计划，是[工作计划网](#)特地为大家整理的，希望对大家有所帮助！

1、全面提升服务品质，实施“特色化服务”。服务品质提升方面，启用员工奖惩考核体系，进行规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找突破点，坚决取缔商品部二次处罚员工的错误做法。抓现场纪律现已基本走入正轨，应抓销售技巧与商品知识，提高营销水平，这样才有利于整体服务水平的提高。今年的服务宗旨和标准，以及国芳百盛在顾客心目中应树立什么形象、转变服务观念、顾客需要的，就是我们要做的，国芳百盛早已是兰州同行中的龙头老大。商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要有对手的观念和措施。因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌摆在重要的工作日程，提升、维护和发展，逐步形成金城知名而特有的“特色化服务”战略十分必要。所以xx年第四季度——xx年年一季度在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，显示我们国芳百盛一种特有的服务品质和服务档次。根据业态的不同提供不同的服务，超市——“无干扰服务”，一楼商品部至四楼商品部“品牌化服务、朋友式服务”，五楼商品部——“朋友式服务”，六楼商品部——“技能式服务”，向社会表明，我们追求的是高质量、高品质的服务。达到超越顾客期待的、最完美的服务。

2、开展公司服务技能项目竞赛服务办承办了公司第六届运动会中的服务技能赛区，包括知识竞赛、情景实操模拟、全程消防演习、岗位应知即问即答，通过竞赛丰富员工的业余文化生活；以岗位练兵为目的、以寓教于乐为形式提升各岗位员工素质；以专业到位的素质要求全面升级公司员工服务意识及服务水平。展示公司的服务水平，（内容包括：国芳百盛发展史、企业文化基本知识，专业知识等）

3、相关政府部门联络与沟通。加强与省、市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通，并与之保持良好的协作关系，及时掌握零售业发展动态，建立良好的‘商誉。

为主要工作目标，作到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待

程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，做到接待一起，处理完结一起，并时刻以顾客的满意度来衡量我们的管理水平，站在消费者的立场上考虑、处理问题，以此赢得更多回头客。因为现在的市场是“顾客的满意才是双赢”。

公司的五大服务体系人员管理、商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理，其中人员管理的各项规定比较详尽，但其余四项管理的具体标准还比较空洞，所以在第四季度，我部结合当前具体情况对商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理标准进行完善。

6、一线管理干部日常行为规范跟进。全力协助集团监管会在日常的工作中，对一线中层管理干部日常行为规范进行跟进，以公司服务为宗旨，以管理规范为目标，工作中坚持创新，现场管理工作中，发现问题及时上报主管领导。部门决不护短，严格执法、努力进取、以身作则、按章办事、团结协作、按时完成上级下达的各项工作任务。

在xxxx年9月份下旬，本人在工作中情绪化，不能严格要求自己。在经过领导和同事的大力帮助下，及时调整了工作心态，改观目前不良现状，全心投入日常工作。用正确的态度对待工作。态度决定一切，真诚创造卓越。我和我的同事们将不断努力，打造国芳百盛“特色化服务”，以真情铸就服务！

商场客服的工作计划和目标篇七

1、全面提升服务品质，实施特色化服务。服务品质提升方面，启用员工奖惩考核体系，进行规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找突破点，坚决取缔商品部二次处罚员工的错误做法。抓现场纪律现已基本走入正轨，应抓销售技巧与商品知识，提高营销水平，这样才有利于整体服务水平的提高。今年的服务宗旨和标准，以及国芳百盛在顾客心目中应树立什么形象、转变服务观念、顾客需要的，就是我

们要做的，国芳百盛早已是兰州同行中的龙头老大。商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要有领先对手的观念和措施。因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌摆在重要的工作日程，提升、维护和发展，逐步形成金城知名而特有的特色化服务战略十分必要。所以20xx年第四季度20xx年一季度在兰州率先提倡并实施特色化服务，大打特打服务牌，显示我们国芳百盛一种特有的服务品质和服务档次。根据业态的不同提供不同的服务，超市无干扰服务，一楼商品部至四楼商品部品牌化服务、朋友式服务五楼商品部朋友式服务，六楼商品部技能式服务，向社会表明，我们追求的是高质量、高品质的服务。达到超越顾客期待的、最完美的服务。

2、开展公司服务技能项目竞赛服务办承办了公司第六届运动会中的服务技能赛区，包括知识竞赛、情景实操模拟、全程消防演习、岗位应知即问即答，通过竞赛丰富员工的业余文化生活；以岗位练兵为目的、以寓教于乐为形式提升各岗位员工素质；以专业到位的素质要求全面升级公司员工服务意识及服务水平。展示公司的服务水平，（内容包括：国芳百盛发展史、企业文化基本知识，专业知识等）

3、相关政府部门联络与沟通。加强与省、市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通，并与之保持良好的协作关系，及时掌握零售业发展动态，建立良好的商誉。

4、顾客投诉接待与处理，全面维护国芳百盛信誉。就20xx年前三季度在投诉中存在的问题及三级管理制度执行不到位，以及其他原因引起投诉升级的，第四季度我们将利用部门例会、领班沟通会等形式对楼层基层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训（原因是因为现在大多数领班都新员工，急需加强培训），重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，作到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层

接待及记录规范化，做到接待一起，处理完结一起，并时刻以顾客的满意度来衡量我们的管理水平，站在消费者的立场上考虑、处理问题，以此赢得更多回头客。因为现在的市场是顾客的满意才是双赢。

阅读了本文《商场客服工作计划》本站编辑还为您推荐更多工作计划网

5、加强部门内部人员综合素质提升几，并对公司五大服务体系进行完善。坚决执行董事长在四季度会议中提出的保持总店稳健发展。带动分店全面提升的指导思想，加强部门间的沟通，消除管理中存在的误区。现场检查不单纯是发现问题，而是针对出现的问题提出改进措施和方法，及时给部门以指导。第四季度服务办的内部培训内容为商品知识（毛织，保暖为主）、消法知识及卖场信息熟知度等方面的基础知识培训。培训手段采讨论的形式，使培训趣味化，生动化，将讨论出的结果，以书面形式下发分店部门，组织相关人员学习，达到三店同步提升的目的，公司的五大服务体系人员管理、商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理，其中人员管理的各项规定比较详尽，但其余四项管理的具体标准还比较空洞，所以在第四季度，我部结合当前具体情况对商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理标准进行完善。

6、一线管理干部日常行为规范跟进。全力协助集团监管会在日常的工作中，对一线中层管理干部日常行为规范进行跟进，以公司服务为宗旨，以管理规范为目标，工作中坚持创新，现场管理工作中，发现问题及时上报主管领导。部门决不护短，严格执法、努力进取、以身作则、按章办事、团结协作、按时完成上级下达的各项工作任务。

在xxxx年9月份下旬，本人在工作中情绪化，不能严格要求自己。在经过领导和同事的大力帮助下，及时调整了工作心态，改观目前不良现状，全心投入日常工作。用正确的态度对待工作。态度决定一切，真诚创造卓越。我和我的同事们将不

断努力，打造国芳百盛特色化服务，以真情铸就服务！