

# 客服员工培训计划表(大全9篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。我们该怎么拟定计划呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 客服员工培训计划表篇一

这是所有员工进入后的第一课，虽然是员工的必修课，因为要让新员工形成正确的心态吗，但这培训师很重要，如果培训课程设计得好，员工就会获益匪浅，但如果课程没料，那就形同鸡肋——。正确的内容应该包括：帮助员工树立积极的人生观和职业观。例如，要让美容师树立：我做这个工作的目的是想赚钱，学技术，学管理等等。

最重要的工作就是服务顾客，因此，如何做服务，如何让顾客接受自己的服务，对没有经验的新员工来说，服务技艺就是她们真正需要的培训课程。可以安排有经验，又愿意分享的老员工做这个培训，或者也可以自己亲自做培训。但这个培训的内容比较多，培训负责人不必急于一时，恨不得让新员工立即掌握所有东西，应给她们时间去消化，将理论应用到实践中去，让理论和实践结合会更有效。因此，可以根据员工的入职时长和掌握程度，进行分阶段培训。

进入美容院的员工无一不是想学技术的，因此，对于没有美容院工作经验的新员工来说，技术培训是最需要的课程。平时可以让美容师相互之间做模拟训练，也可借助厂家或代理商的力量，请他们的美容讲师进行系统培训。实施技术培训，应制定培训计划，按步骤进行，相关训练内容可以根据美容院的项目，参考以下几点：a美容基础知识;b面部按摩技术;c头部和肩部按摩技巧;d问题皮肤处理技巧;e;f美容设备操作技巧;g纹(绣、改、种)眉技巧;h化妆技巧;i服饰搭

配技巧;j□□等等。

美容院员工除了服务外，销售也是重要工作，而且直接影响收入。因此，培训也是员工想要的。产品培训包括产品的知识、使用和销售培训这三个方面的内容。每一个员工必须熟练掌握店内所有产品的目录名称、产品价格、产品的优缺点、用途和效果。

## 客服员工培训计划表篇二

与公司其他同事及领导充分沟通；

完善和框架化自身的知识与技术能力以期能整理出一套行之有效的、可复制的和规范化的工作方法作为公司销售团队成长和发展的基础。而新员工则应该端正心态、虚心学习、以与公司共同成长为目标、恪守职业操守、踏实工作，以期快速进入工作状态，逐步成为公司销售的中坚力量。

本计划将完整地阐述本人对于我司新员工培训的思路与实施办法，未尽之处，望各位同仁不吝赐教。

- 1、使新员工了解公司的企业文化及业务内容
- 2、使新员工明确我司销售岗位的职责及职业操守
- 3、培养新员工正确的工作态度及方法
- 4、帮助新员工快速投入工作
- 5、贯彻公司的销售政策及团队建设方针

所谓硬，即把科学的方法、实际的经验完整而彻底传授给新员工；

所谓恩，即采用适当的激励措施激发新员工的工作热情；

所谓威，即以严格的管理手段帮助新员工养成规范而良好的工作习惯。

### 1、行业概况、企业文化、公司概况及业务范围培训

为新员工介绍我司所处之数据库营销行业的发展及现状；

我司目前的市场地位及发展历程；

我司的企业文化及组织结构；

我司主营业务介绍；

我司未来的发展战略和展望。

### 2、我司销售人员的工作职责及工作方法培训

我司销售团队目前的结构、人数、各职位的职能与职责；

公司其他相关部门简介；

业务流程培训；

日常工作内容介绍；

公司相关规章制度培训；

工作方法培训。

### 3、经验传授与案例分析

资深销售传授各方面工作技巧及心态把控；

方案制作技巧培训；

我司经典案例解析；

电话邀约话术演练；

面谈演练

#### 4、实际操作培训

由资深销售（帮带老师）带新员工进行电话邀约、客户面谈、方案制作、合同撰写等实际操作练习，由资深销售记录过程及进行评估，反馈给公司管理层并留档。

#### 5、帮带制度

每位新员工必须被制定一位资深销售作为其帮带老师，帮带老师负责监督和管理新员工的培训、工作情况，定期生成报告，反馈给公司管理层并留档。帮带老师的绩效将与新员工的培训评估结果挂钩。

#### 6、新员工绩效考核

制定专门针对新员工的绩效考核标准以达激励之目的。制定专门针对新员工的工作制度以帮助新员工规范而快速地进入状态。

工的入职手续、资料领取（销售必要资料如各类ppt、word文档及其他公司资料等）和位置、电脑安装的工作。

讲师负责检查并提改进意见。

3、第一天下午进行内容（3）第一部分（除各种演练外）的培训，时间约为15：00至17：00。

该培训应以实用性、互动性为主，气氛务求轻松热烈，充分展现讲师的销售能力及个人魅力，这一点至关重要，藉此可大大提升新员工对我司及其工作的认同度与热情。

4、第二天上午进行内容（3）第二部分（演练）培训，时间约为9：30至10：30。此次培训的主要内容是复习之前的知识并借由演练检验新员工的掌握程度，讲师在演练过程中必须给与正确的意见和建议，纠正新员工的种种误解与错误。此次培训的互动比例应占到70%以上，是以新员工表达为主，讲师纠正鼓励为辅。

5、第二天上午最后由公司领导结训。时间约为11：00至12：00。内容主要是总结此次培训的成果、指出新员工的长处及不足、对新员工未来的工作作出展望与要求。是为誓师之举。

b□客户拜访不得少于5次（暂定）  
c□合同撰写每类产品不得少于一份；

d□方案撰写不得少于3份（暂定）；

e□项目执行观摩一次；

f□新员工工作小结一份并附帮带老师评语；

g□其他（待定）。

7、帮带期满之后进行新员工培训成果考核。该考核由销售部门主管与帮带老师共同进行，

具体内容将在下一章详细阐述。

1、评估人员：销售部门主管及帮带老师

## 2、评估内容：

a□工作态度：出勤、培训时表现是否积极、日常工作完成度、与帮带老师相处是否融洽

c□工作成果：出单数、出单总金额、出单率（成交数/意向数）评估

d□培训记录总结：相关培训记录汇总及总结

## 3、评估方法：

b□参考公司的考勤及日常考核记录

c□部门主管分别与帮带老师及新员工就此次培训作一次单独面谈作为考核参考

d□由一位非部门主管及帮带老师的资深销售与新员工做一次客户面谈情景演练，部门主管与帮带老师旁观，并根据过程及结果做出评价。

e□综合上述情况出具新员工培训效果评估结果，并以此为标准制定新员工的底薪、绩效工资、其他福利或奖励等标准，并以此为标准给予帮带老师一定的奖励或惩罚。

## 客服员工培训计划表篇三

使企业招收的应届毕业生对其即将投身的职业社会有一个深刻的理解，实现自身角色的转变，使其尽快树立正确的职业理念和良好的职业心态；提前获取各项基本职业技能，为新员工迅速适应工作、适应企业创造良好的前期条件。

主要是关于公司制度、文化、职业操守、职业等方面的培训，通过讲授法、影视法、案例分析法、网上培训法、工作轮换

法和探险法等培训方法相结合。

有以下培训课程：

介绍篇（认识企业）

1、公司的历史、现状及发展（形式：授课、参观各相关企业）；

2、企业文化介绍（形式：授课、录像）；

3、相关制度介绍（形式：网上资料阅读、新员工手册）。

3.1人力资源制度

3.2财务制度（报销和出差）

3.3其他制度（形式采取报名人员分组，抢答的形式）

心态篇：

1、积极的心态。

2、认识企业。

企业是什么？

企业的组织、工作场所是什么？

您作为新进人员的自觉。

技能篇：

1、人际关系的技巧：

与同事相处之道。

与上司相处之道。

## 2、沟通技巧：

理解沟通的过程。

避免沟通的障碍。

在沟通中运用聆听、反馈等技巧。

理解并合理运用沟通的模式。

掌握对话沟通技巧。

## 3、时间管理的技巧：

认识时间。

时间管理中的陷阱。

如何跨越时间陷阱。

时间管理中的效能原则。

时间管理的工具。

## 4、商务演讲技巧：

演讲事前的准备工作。

演讲内容和结构。

演讲环境。

如何消除紧张情绪。

声音、语言和身体语言。

有效运用视听辅助器材。

职业篇：

1、科学的工作方法与了解您的职务：

进行工作的程序（六步骤）。

强烈的问题意识。

创新意识。

了解您的职务：责任、权限、义务。

2、如何完成您的工作：

接受命令的三个步骤。

解决问题的九个步骤。

企业新人工作的基本守则。

3、职业社交规范与礼仪。

职业着装技巧。

专业仪态（站、坐、蹲、上下车）。

商务礼仪（介绍、握手、交换名片、会客室入座、乘车的坐次、商务交往禁忌、与同事相处、电话沟通、拜访客户、用餐）。

交流篇：

- 1、高管层见面。
- 2、中层干部见面。
- 3、老员工经验交流（开始来时何人或何事对你的影响最大；职业发展过程中有没有遇到职业危机？如何解决的？其他可以分享的有益经验）。
- 4、新员工畅谈感想。

娱乐篇：

培训过程中穿插有益的游戏活动以活跃气氛，培训完毕后邀请公司高层、用人部门领导参加新员工自导自演联欢会。团队训练方面可以进行野外拓展训练，主要有穿越峡谷、攀岩、漂流、打野战结合一些团队游戏等，时间为1—2天。

## 客服员工培训计划表篇四

- 1、加强公司高管人员的培训，提升经营者的经营理念，开阔思路，增强决策能力、战略开拓能力和现代经营管理能力。
- 2、加强公司中层管理人员的培训，提高管理者的综合素质，完善知识结构，增强综合管理能力、创新能力和执行能力。
- 3、加强公司专业技术人员的培训，提高技术理论水平和专业技能，增强科技研发、技术创新、技术改造能力。
- 4、加强公司操作人员的技术等级培训，不断提升操作人员的业务水平和操作技能，增强严格履行岗位职责的能力。
- 5、加强公司员工的学历培训，提升各层次人员的科学文化水

平，增强员工队伍的整体文化素质。

6、加强各级管理人员和行业人员执业资格的培训，加快持证上岗工作步伐，进一步规范管理。

培训需求分析是设计新员工入职培训方案的首要环节。它由培训管理人员采用各种方法和技术，对组织成员的目标、知识、技能等方面进行鉴别和分析，从而确定是否需要培训以及培训的内容。它是确定培训目标、设计培训计划的前提，也是培训评估的基础。只有充分了解、分析培训需求，才能设计合理的新员工入职培训方案。培训需求可从企业、工作、个人三方面进行分析：

首先，进行企业分析。先确定企业的培训需求，以保证培训方案符合企业的总体目标和战略要求。大凡企业组织新员工入职培训，就是要把新员工因知识、技能不足，不了解企业的概况、历史、现状、远景规划而造成的盲目性所产生的机会成本的浪费，控制在最小限度。如果企业不组织新员工入职培训，新员工要花费比培训多得多的时间掌握这些知识。新员工进入企业，面对一个新环境，不了解企业情况，不了解职位要求，不熟悉上司、同僚、下属，不免感到紧张不安。为了使新员工消除紧张情绪，迅速适应环境，必须进行入职培训。

其次，进行工作分析。工作分析是指新员工达到理想的工作绩效所必须掌握的技能 and 能力。

接着，进行个人分析。个人分析是将员工现有的水平与未来工作岗位对员工技能、态度的要求进行比照，研究两者之间存在的差距，研究需要进行哪方面的培训来提高能力，达到员工的职务与技能的一致。但是，培训不是万能的，只有当新员工存在的问题是通过培训能够解决的时，则进行培训。

1、意志进行培训

关于员工的意志培训，主要运用的形式是军训。其目标就是培养员工具备吃苦耐劳，勤俭朴素和团队协作等优秀素质。另外这里建议企业对于这方面培训的时间需要较好的把控，一般对于军训的时间，应该锁定在一周至一个月之间，培训的时间太少，员工没进入状态就结束，企业培训得不到效果，然而时间太久会使员工出现倦怠感乃至抵触情绪，对于企业培训的顺利进行也是有着众多坏处的。

## 2. 认知进行培训

认知培训就是员工对于企业相关了解的培训。一个新员工对于陌生的环境自然是不了解的，而认知培训的目的就在于使员工能够快速了解企业的相关方面，比如企业的管理层，企业的相关制度，员工需要遵守的行为规范和企业发展的核心文化等等。关于这种培训的方式主要运用将员工集中起来进行培训讲座的形式，并且这种培训经过一至两天的时间就能够圆满完成。

## 3、职业素质进行培训

无论企业发展的如何或者员工的愿景如何，企业要获得满意的员工，首先关注的就是员工的职业素质。由于新员工对于企业的了解，势必会导致员工针对企业的相关工作需要一定的学习和适应，而企业的新员工素质培训恰恰就是针对这方面问题的培训措施。关于这方面的培训工作，其针对的方向是很广泛的，也是需要解决很多相关的问题的。

## 4、技能进行培训

对于员工来说，其具备的核心竞争力就是足够强大的技能。企业任用员工的关键也是针对员工的实际技能掌握情况。但是对于新员工来说，要想完全适应一个企业的工作体制，对于这方面的问题也是需要去进行一定程度的了解的，很多企业也很重视这方面培训，并且培训方式多样，比较常见的形

式是“师带徒”的形式。

## 客服员工培训计划表篇五

1. 使入职新员工对公司有一个全方位的了解，认识并认同公司的企业文化，坚

定自己的职业选择，理解并接受公司的理念和行为规范。

2. 使员工明确自己的岗位职责，工作任务和工作目标，掌握工作要领，工作程

序和工作方法，尽快进入岗位角色。

3. 帮助员工适应工作群体和规范：鼓励员工形成积极的态度。

公司所有员工

新员工入职培训，一般在入职一周内进行培训，包括集中岗前培训及后期的岗位指导培训，行政部根据具体情况确定培训日期，确定员工签字。

1. 岗前培训：准备培训资料，表示对新员工的欢迎，按照公司的有关制度和行

为规范解答新员工的问题。

2. 在岗培训：新员工实际工作部门负责（参观工作环境：介绍部门环境与工作

内容：讲解岗位要求：工作流程：工作待遇：）

员工入职手册、各部门《岗位职责手册》等

1. 企业概况（公司、历史、背景、使命等）

2. 公司组织架构及各部门负责人
3. 各相关部门工作关系介绍
4. 公司管理制度，人事制度
5. 公司基本的财务政策

建立在职人员培训档案，通过培训的方式检查新员工接受效果。

## 客服员工培训计划表篇六

- 2、让新员工了解公司产品知识，更快进入工作状态。
  - 3、让新员工了解公司历史、政策、企业文化、树立对公司信心和期望。
  - 4、让新员工感受到公司对他的欢迎，让新员工体会到归属感。
  - 5、使新员工明白自己的工作职责，加强同事之间的关系。
- 1、对新人须全心全意的进行岗位专业知识传授和指导。
  - 2、根据培训时间对新人在过程中，予以成绩考核及技能评估。
  - 3、培训人员应及时将新人工作中表现及时反馈行政部。
- 1、严格遵守公司各项规章制度
  - 2、虚心、认真的接受培训师人员的教导和安排。
  - 3、严格执行岗位操作标准和制度。

# 客服员工培训计划表篇七

- 1、让新员工了解公司背景概况、规章制度、组织结构，帮助新员工尽快适应新的工作环境。
- 2、为新员工灌输企业文化、发展理念，使新员工的价值观与企业的核心理念达成统一，同时明确员工责任和义务，帮助新员工树立正确的职业发展方向。
- 3、让新员工熟悉新岗位职责、工作流程，与工作相关的知识以及服务行业应具备的基本素质。从而帮助员工更快地胜任本职工作，发挥自身才能，提高工作绩效。

公司新进20名员工

- 1、具体时间□20xx年11月11日——20xx年11月26日（时长半个月）
- 2、课时：每天八课时，总共120课时，按正常上下班作息安排。

公司会议室

项目

专题或具体内容

受训对象

培训方式

时间安排

备注

入职培训

公司概况（历史背景、发展理念、组织结构、外部环境等）

全体新员工

集中授课

11月11日上午

人事行政部负责

员工职业素养培训（职业意识、职业态度等）

全体新员工

集中授课

11月11日下午

人事行政部负责

规章制度（日常管理、考勤、奖惩等）

全体新员工

集中授课

11月12日上午

人事行政部负责

工资、待遇

全体新员工

集中授课

11月12日上午

人事行政部负责

安全、礼仪知识培训

全体新员工

集中授课

11月12日下午

人事行政部负责

管理技能培训

时间管理培训

全体新员工

光盘讲座

11月13日上午

组织部负责

领导者匹配培训

全体新员工

光盘讲座

11月13日上午

组织部负责

效率管理培训

全体新员工

光盘讲座

11月14日下午

组织部负责

人际沟通培训

全体新员工

光盘讲座

11月14日下午

组织部负责

敏感性培训

全体新员工

光盘讲座

11月15日上午

组织部负责

业务技能培训

信息整理

全体新员工

集中授课

11月16日上午

人事行政部负责

事务管理

全体新员工

集中授课

11月16日下午

人事行政部负责

服务对象

全体新员工

集中授课

11月17日上午

人事行政部负责

服务内容

全体新员工

集中授课

11月19日下午

人事行政部负责

服务质量标准

全体新员工

集中授课

11月20日上午

人事行政部负责

工作指导

会计工作指导

会计员工

分批授课、现场指导

11月21日

会计部负责

市场策划工作

市场策划工

分批授课、现场指导

11月22日

市场部负责

建筑预算工作

建筑预算员工

分批授课、现场指导

11月23日

市场部负责

行政管理工

行政管理员工

分批授课、现场指导

11月24日

人事行政部负责

1、考核时间□20xx年11月25日—20xx年11月26日

2、考核方式：

1) 笔试考核

a□组织形式：闭卷、组织统一考核。

b□考核内容：讲授课程内容为主。

c□考核方向：基本业务知识中理论知识的掌握情况。

2) 答辩考核：

a□组织形式：抽题答辩。

b□考核内容：以系统操作、平台功能使用等实操题目为主。

c□考核方向：系统、平台操作能力，即学员的动手能力。

1、召集各部门负责培训人员，就有关公司新职工培训实施方案，征求与会者意见，完善培训方案。

2、公司尽快拿出具有针对性的培训教材，落实培训人选。

3、公司内部宣传“新员工培训方案”通过多种形式让全体职工了解这套新员工培训系统，并给每个部门印发“新员工培训实施方案”资料。

4、新员工在通过培训考核与实习后，需由接待部培训支持组、新员工所属部门主管、新员工所属部门经理对其上岗资格进行三级评定，评定通过后方可正式上岗。

5、公司从20xx年11月11日开始实行此方案。

此次培训费用大致包括：培训设备费用、培训资源利用、制作费用、招待费用、培训成本、管理费用、服务费用等。

预计总额：五万元

××房地产集团行政人事部

××年××月××日

## 客服员工培训计划表篇八

4. 帮助员工养成一流的银行服务礼仪，提升个人和企业美好形象。

5. 充分了解服务营销的重要性，掌握现代银行业必须具备的营销理念，并掌握在实际操作中运用。

银行新招聘员工以及入职两年以内的新员工。

如何使新员工能以最快的速度融入公司？如何能让新人以良好的心态、出色的成绩为企业创造产出？这是每一个成长中的企业都必须面临的问题。

一个新人在企业的成长与发展要经过一个较长的过程：一个新人要摆脱外来者的心态，一般需要6个月左右的时间；而一个新人要真正理解与接受公司的文化，实现为企业创造价值，需要2年甚至更长的时间。

“如何在较短的时间里使新人建立归属感？如何让新人更好了解和融入企业文化？”

“如何使新人迅速进入工作角色，并建立良好的同事关系？”

所有这些问题都是企业经常面对的问题。

根据员工能力冰山模型：冰山上（职业资质、职业技能、职业规范）和冰山下（职业心态、职业道德、职业意识），从深层次冰山下隐形部分出发，最终落实到冰山上显性部分。

启发式讲授、互动式教学、体验式学习，小组讨论、案例分析、角色扮演、情景模拟、管理游戏、导师将多年的实际工作经验与案例开放式与学员分享。

4-5天

一）职业心态

职业化必备12种心态

二）职业道德

a.敬业精神

b.责任意识

c.团队精神

三) 职业意识

14项职业意识

四) 职业规范

杰出员工的16个习惯

五) 认识企业与我

六) 职场沟通与人际关系处理

a.沟通方式选择

b.沟通关键点

c.沟通礼仪

d.如何与上司沟通

e.如何与同事沟通

f.如何与客户沟通

七) 时间管理

预先规划

要事第一

行动日志

八) 有效会议

有效会议管理8大步骤

九) 商务演讲

十) 职业形象与礼仪

男士着装礼仪

女士着装礼仪

电话礼仪

坐姿、站姿、走姿规范

各种礼节

办公室礼仪

用餐礼仪

公共礼仪

十一) 主动服务营销

营销理念树立

银行客户服务意识

银行销售技巧

## 十二) 银行业必备专业知识

银行业从业职业操守

银行金融知识

银行金融产品或服务介绍

银行常用法律基础知识

中国银行业发展趋势

## 客服人员培训计划表篇九

小组会议讨论重点:

- 1、 新员工培训需求调查表的制作;
- 2、 确定培训内容。

培训目的'

- 1、 使员工尽快的了解公司的基本状况;
- 2、 使员工熟悉工作内容和重心;
- 3、 使员工在以后的工作中更好的提高工作效率。

二、 设置培训内容, 以此做成员工培训需求调查表

(一) 公共教育:

1. 企业的规章制度
2. 企业文化

3. 社交礼仪， 人际沟通
4. 服务方式和技巧训练
5. 服务用语训练

(二) 质量认证：

1. 内衣材质分析
2. 缝合质量分析
3. 内衣ph值分析

(三) 业务知识：

1. 内衣行业动态
2. 行业内新服饰推广
3. 顾客纠纷的处理方式和技巧

4. 售后服务

(四) 对员工提出的特别培训需求进行单独培训

### 三、拟定培训方案

根据员工填写的培训需求表, 确定培训内容： 根据员工填写的点查表, 培训内容定为：

#### 公共教育

- 1、企业的规章制度 课堂授课

2、企业文化 课堂授课

3、服务技巧和训练 课堂授课 在实践中演示

质量认证

1、内衣材质分析 课堂授课 在实践中演示

2、内衣ph值分析 课堂授课 在实践中演示

业务知识

1、内衣行业动态 课堂授课

2、销售方面知识 课堂授课

3、顾客纠纷的处理方式和技巧 课堂授课 在实践中演示

4、售后服务 课堂授课 在实践中演示

根据培训目标的不同层次, 培训方案拟定为中期培训方案

四、召开员工动员大会

目的：更好的开展培训活动

五、实施培训活动

(一)、培训的范畴为内部培训, 培训地点为公司内;

(四)、根据培训内容确定教师配置;

(五)、根据培训要求, 将培训确定为为期一周的中期培训。

六、费用预算

根据培训计划预算培训支出 课件费、讲师费、资料费等。

## 七、总结评估

### (一) 参与者评估

1培训内容` 培训者的传授能力` 培训方法` 学习环境

2难以得到知识受训者是否已经学会应掌握的知识和技能

### (二) 评估培训目标达成情况

1确定评估标准

2确定评估方法

3确定评估时间

### (三) 评估培训效果

1培训前后评估

2培训前后对照评估

员工自己进行培训前后的比较，找出优缺点，更好的投入到以后的工作和学习当中。