

最新在选举大会上的总结讲话(大全10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。相信许多人会觉得计划很难写？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

客服人员下半年工作计划篇一

“优化管理，稳步发展。”

xxxx年我们的成绩有目共睹，虽然遭遇xx限牌政策的遇冷，但是我们的售后业绩仍然保持强劲的势头，我相信服务就是怎么样用最适合的方式去为客户解决问题，以活动应有的回报，“工欲善其事必先利其器”，为了更好面对客户问题，要求我们从实际出发，提出问题的解决方法，最终服务于公司的管理和运营目标。

建议新一年工作可以从以下几个方面着手：

(一)完善售后团队建设。拥有坚实的团队，才能够更好的面对客户带来的各种需要处理的问题，明确各部门工作职责，消除管理职责的模糊概念，明确划分各部，各岗位的应尽的职责，服务于整体。

(二)加强售后服务流程日常管理。服务流程是售后服务重要的一项内容，关系我们的业务水平以及客户满意度和4s店对外专业度，整体上应该要去严格执行流程，把按照流程作为一种行为习惯，高标准，高要去，用行为去改变售后服务方式，争取改变一个新的面貌。对于车间维修作业，除了技术之外要注重与前台工作人员的沟通，尤其注意维修之前，维修过程中，维修完工之后三个阶段主要问题的沟通，把问题具体化，把故障清晰化。

(三)加强培养业务人员技术水平的提高。前台要继续加强接车流程的培训之外，还要不断强化接车技巧，尤其对于疑难问题的解决和分析，为服务于前台工作，可以不定期从配件或者车间选派人员为前台人员交流或者知识讲座，针对常见问题，各个攻破，一方面熟练了员工的业务能力，而来促进内部的合作和交流，让我们的内部沟通更加顺畅。对于车间技术人员，通过培训，日常集体学习，探讨提高分析解决问题的能力，关系到我们4s店整体的对外技术形象，汽车技术的不断提高和更新，逆水行舟不进则退，要有一种与时俱进的精神。

(四)着重车间细节问题的监督和管理。好的团队离不开有效的监督和管理，尤其是监督前台和维修车间的工作环节，保证和实现服务站“6s”的工作要求，注重协调工作中可能出现的情形，如维修挑单，洗车清洁不够，工作人员不配合等，严惩分明，敢于奖惩，维护服务秩序和管理规范。对团队的建设注重公平，公正，公开的原则，坚持团队利益最大化，保障个人利益最大化，实行考核和激励相结合的制度，努力营造浓厚的工作氛围，提升部门的凝聚力和整体战斗力。

(五)促进与集团或其它公司部门的合作。以更加开放的胸襟，以营利为宗旨，服务于整体大局，争取集团公司间的协作，尤其是在客户索赔，备件方面同其他兄弟同行公司进行资源共享，促进良性竞争，此外加强对外交流，扩大保险方面业绩的提升，打开市场，合理利用浪费，服务于公司整体战斗力。

1. 人员定编。

2. 产值计划

(一)营业指标。

1. 实现售后总营业额xx万。其中保险理赔不少于xx万，车间

维修及索赔不少于xx万。

2. 实现客户满意度csi全年至少xx%以上。

3. 基盘客户数xx人。

4. 日接车台次xx台/天，月接车xx台/月. 维修平均单车产值实现xx元/台，保险平均单车产值xx元/台。

5. 车辆返修率低于2%。

6. 开展风行汽车讲堂不少于四次。

7. 保修索赔通过率不小于xx%□

8. 关于有针对性专业技术问题的学习讲座不少于两次。

9. 年度纯正配件采购不少于xx万，基本库存达到标准要求。配件营销指标达到xx万。

xx.精品销售达到xx万以上，基本精品配件库存达到xx万以上。

(二)管理指标。

1) 主要为加强各部门培训工作。除了各部门自行开展的培训工作，部门之间可以交叉提供基础性内部培训工作，有利于部门间的沟通和协作。如配件或者车间可向前台人员一起交流配件或者汽车维修方面的常见的技术问题，或者交流工作中出现的各种问题，其中前台接车人员业务技巧培训不少于四次。专业技术基础知识培训不少于2次，车间维修技术培训不少于6次全年，对于疑难技术问题的探讨学习总结性活动不少于3次。

2) 开展部门内部活动不少于三次，通过集体活动，增强部门

活力，提升集体凝聚力。

3) 提出内部激励措施用于业绩，客户满意度，员工关怀方面的提升。

客服人员下半年工作计划篇二

根据客户服务部的现状，特制定年客户服务部的工作计划。

加强员工自身素质队伍的建设，提高其管理水平。做到有情做人无情管理，扎扎实实做好各项工作。

(1) 鉴于承担责任客服部的重要性，不但要承担责任导医的管理。还要对咨询中心开展管理，所以除了完成医院交待的任务对于新入职的员工都要在部门开展为期半个月的培训。熟悉《员工手册》《员工培训资料》《科室和岗位的规章制度》《保密制度》等，并经过考试通过后方可正式上岗。

(2) 部门承担责任人加强对队员的监督管理，每日不定时对各科当班人员的情况开展检查，落实并提出批评意见。规定各科组长每间隔1小时对2楼门诊的队员，大厅，走廊等开展巡视，及时处理各项工作。

(3) 制定培训计划，定期对员工开展一系列技能培训。时间部署

一月份：将对所以客服部人员开展检测，规定各科室员工熟练掌握并熟记医院各科情况及门诊专家医生的情况。

二月份：强化客服中心员工的服务理念，学习《用心服务，用情呵护》以做到激动服务，把我院的服务提升一个新的台阶！学习《与客户的沟通技巧》加强员工与患者的沟通能力。

三四月份：将对部门队员开展强化营销管理，争泉展一堂

《医院内部营销》的知识讲座。让客服人员加深对营销基本概念的认识。随后开展《营销实战技巧讲座》，让客服人员能更好更正确的运用营销技能。

五六月份：将对队员开展礼仪培训及礼仪检测。对员工的言、行、举、止都要开展正确的引导，树立好医院的品牌形象。

（1）做好客户回访工作，了解客户的需求，不断改进我们的工作，把每一个细节都做好，以达到和满足客户的需求与成长。请企划部与咨询中心加强沟通。

（2）做好门诊各科室协调工作，与医生多交流多沟通减少科室之间的矛盾与冲突发生，做到和平共处。一同成长。

（3）做好与住院部病人的沟通工作，减少患者对医护人员的误会，减少投诉事件的发生，争取把医院的服务做得更好！

（4）根据员工身体素质情况，可请医院领导对所有员工开展军训内容为立正，稍息，停止间转法，跨立，蹲下起立，敬礼，三大步伐等。可请医院保安部培训。

建议：

1、医院对所有员工开展5s管理培训。

2、可开展户外拓展训练，加强员工的总体素质！

客服人员下半年工作计划篇三

20**年7月，我正式升任**园客服部主管，对于我个人来说是新的人生驿站。从一线员工不知不觉中就从事客服工作近四年，感慨颇深。虽然很多人不了解客服工作，认为它只不过是接下电话、做下记录这些无聊的事情罢了。

其实不然，要做一位合格的、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的沟通技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，这一点我是深有体会。尽管客服工作很平凡，但它即将在客户的日常生活中扮演着重要角色，而且我相信随着社会的逐步向高端水平的发展，势必被多数人所看重。

时光如梭，转眼间20**年工作即将结束，在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了这半年中各个阶段的工作目标和工作计划。项目交付以来，客服部始终贯穿着皇庭玺园前期物业管理工作的要求，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的积极性和责任心得到大幅度提高。

自皇庭玺园客服部成立以来，客服人员的专业知识参差不齐：对物业管理的概念较模糊、团队合作意识较薄弱、工作主动性和责任心不强。针对上述问题，本人制定了客服助理的具体职责和样板房管理规定，明确了部门日常工作的具体要求和标准。

对其进行了物业管理基础的培训，并定期进行考核。加强与员工的沟通，了解员工的内心想法和要求，并针对不同的人员采取不同的方法激励员工的工作积极性。目前，部门员工已经从原来的被动、办事拖拉的转变成为较主动的、积极的工作状态。

客服部是服务中心与外界联系的窗口，客服人员的服务意识和服务素质直接影响着客服部的整体工作。这半年本人制定了较全面的物业管理礼节礼貌规范，每日上岗前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检。

加强客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，部门始终贯穿“热情、周到、微笑、细致”的服务思想，大幅度的提高了客服人员的服务意识和服务素质。

三、圆满完成皇庭玺园从施工阶段到开盘阶段的工作，我部门主要工作是协助开发商销售楼盘，严格按照开发商制定的日常接待流程进行操作。

四、密切配合各部门的其他工作，做到内外协调一致，并监管了服务中心员工宿舍的房屋租赁事宜。

一、 继续加强客服人员的整体服务水平和服务质量，根据前期物业管理不同阶段制定相应的培训计划。

二、 协助开发公司销售楼盘，着手准备前期物业管理的接管验收工作和入伙工作。

三、 完善客服部制度和流程，部门基本实现制度化、流程化管理。

四、 密切配合各部门的其他工作，完成上级领导交代的各项任务。

尽管本部门工作成绩在整体上显著提高，但仍存在一些问题：客服人员由于从事前期物业管理时间不长，整体的业务水平和专业素质偏低，在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高，接到问题后未及时进行跟进和反馈。

为了进一步做好来年的工作，我部门全体员工将团结一致、齐心协力的去实现公司目标，为公司贡献一份绵薄之力。

客服人员下半年工作计划篇四

一元复始，万象更新。新的一年即将开始，根据客户服务部的现状，特制定年客户服务部的工作计划。

加强员工自身素质队伍的建设，提高其管理水平。做到有情做人无情管理，扎扎实实做好各项工作。

(1) 鉴于承担责任客服部的重要性，不但要承担责任导医的管理。还要对咨询中心开展管理，所以除了完成医院交待的任务对于新入职的员工都要在部门开展为期半个月的培训。熟悉《员工手册》《员工培训资料》《科室和岗位的规章制度》《保密制度》等，并经过考试通过后方可正式上岗。

(2) 部门承担责任人加强对队员的监督管理，每日不定时对各科当班人员的情况开展检查，落实并提出批评意见。规定各科组长每间隔1小时对2楼门诊的队员，大厅，走廊等开展巡视，及时处理各项工作。

(3) 制定培训计划，定期对员工开展一系列技能培训。时间部署

一月份：将对所以客服部人员开展检测，规定各科室员工熟练掌握并熟记医院各科情况及门诊专家医生的情况。

二月份：强化客服中心员工的服务理念，学习《用心服务，用情呵护》以做到激动服务，把我院的服务提升一个新的台阶!学习《与客户的沟通技巧》加强员工与患者的沟通能力。

三四月份：将对部门队员开展强化营销管理，争泉展一堂《医院内部营销》的知识讲座。让客服人员加深对营销基本概念的认识。随后开展《营销实战技巧讲座》，让客服人员能更好更正确的运用营销技能。

五六月份：将对队员开展礼仪培训及礼仪检测。对员工的言、行、举、止都要开展正确的引导，树立好医院的品牌形象。

(1) 做好客户回访工作，了解客户的需求，不断改进我们的工作，把每一个细节都做好，以达到和满足客户的需求与成长。请企划部与咨询中心加强沟通。

(2) 做好门诊各科室协调工作，与医生多交流多沟通减少科

室之间的矛盾与冲突发生，做到和平共处。一同成长。

（3）做好与住院部病人的沟通工作，减少患者对医护人员的误会，减少投诉事件的发生，争取把医院的服务做得更好！

（4）根据员工身体素质情况，可请医院领导对所有员工开展军训内容为立正，稍息，停止间转法，跨立，蹲下起立，敬礼，三大步伐等。可请医院保安部培训。

一年即将过去，我们将满怀信心地迎来年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。我部门坚信在医院领导的英明决策和运筹下，医院明天会更好！

客服人员下半年工作计划篇五

以公司下发的《文件》为指导，以“提高服务质量”为宗旨，以“客户满意度为标准”。

二、工作目标

1、搞好员工岗前培训，端正服务态度，提高员工业务水平。主要开展普通话培训，微笑服务培训，文明用语培训。

2、深入开展客户满意度调查，通过信访、回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改，努力提高服务质量。

3、开设“党员先锋模范岗”，发挥党员先锋模范作用，以此牵引提高服务质量。

三、要求

1、全体员工必须严格按工司要求，努力学习，提高工作标准，增进业务水平，切实把下半年客服工作推进到一个新台阶。

2、每名员工要制定出自己下半年个人工作计划，工作计划标准要高，要切实可行，并认真落实。

3、其它事宜由公司另行通知。

客服部年度工作计划的延伸阅读：如何写好你的工作计划

一、为什么要写工作计划：

1、计划是提高工作效率的有效手段。工作有两种形式：一、消极式的工作(救火式的工作：灾难和错误已经发生后再赶快处理)二、积极式的工作(防火式的工作：预见灾难和错误，提前计划，消除错误)写工作计划实际上就是对我们自己工作的一次盘点。让自己做到清清楚楚、明明白白。计划是我们走向积极式工作的起点。

2、计划能力是各级干部管理水平的体现。个人的发展要讲长远的职业规划，对于一个不断发展壮大，人员不断增加的企业和组织来说，计划显得尤为迫切。企业小的时候，还可以不用写计划。因为企业的问题并不多，沟通与协调起来也比较简单，只需要少数几个领导人就把发现的问题解决了。但是企业大了，人员多了，部门多了，问题也多了，沟通也更困难了，领导精力这时也显得有限。计划的重要性就体现出来了。

3、通过工作计划变被动等事做变为自动自发式的做事(个人驱动—系统驱动)

二、怎样写好工作计划：

如何才能做出一分良好的工作呢?总结当时会议上大家的发言和后来的一些说话，主要是

要做到写出工作计划的四个要素。工作计划的四大要素：(1)

工作内容(做什么□what)(2)工作方法(怎么做□how)(3)工作分工(谁来做□who)(4)工作进度(什么时候做完□when)

三、如何保证工作计划得到执行：

工作计划写出来，目的就是要执行。执行可不是人们通常所认为的“我的方案已经拿出来了，执行是执行人员的事情。出了问题也是执行人员自身的水平问题”。执行不力，或者无法执行跟方案其实有很大关系，如果一开始，我们不了解现实情况，没有去做足够的调查和了解。那么这个方案先天就会给其后的执行埋下隐患。同样的道理，我们的计划能不能真正得到贯彻执行，不仅仅是执行人员的问题，也是写计划的人的问题。另外，工作计划应该是可以调整的。当工作计划的执行偏离或违背了我们的目的时，需要对其做出调整，不能为了计划而计划。最后，修订后的工作计划应该有企业领导审核与签，并负责跟踪执行和检查。

客服人员下半年工作计划篇六

我主要负责的客服岗位上，上半年工作有所进步，但是下半年工作也需进一步提高完善。下半年计划从以下几个方面做起：

- 1，提高客户信息的质量。提高跟客户的沟通技巧，在跟客户交流时，判断客户的购买倾向度及购买能力，将没有诚意，无潜在购买能力的客户过滤掉，保留潜在客户信息传给销售。
- 2，做好跟销售的配合。在回访客户时，对于有意向但销售没取得联系的客户，将客户信息再次传给销售经理并附上回访情况信息，做到及时反馈，提醒销售联系。

客户会带着各种问题与xx人沟通，尤其作为客服，客户需要从这里了解尽可能多一些的信息。所以为了拉近与客户的距

离，明年工作中，希望通过自己的学习以及跟相关销售同事的沟通，来了解一些客户关心的知识，比如客户提到的招标、合同、付款、发货等销售相关环节事宜。在与客户的交流中，客户会提到线下市场方面的知识，在客服工作这块，我认为自己没有了解产品线下的市场情况，没能很好的应对好客户的问题。在明年的工作中，可以的话，如果是涉及到我工作范畴的内容，希望能跟相应的产品经理对接，在工作能给予我一些支持。

首先需从接待网络客户开始。当市场部和内勤同事没有时间接待客户时，网络部可以去接待客户，帮客户讲解产品。尤其是从网络来的客户来企业看设备时，争取网络部这边可以独立接待客户。这就需要了解网络部主要推广产品的知识，了解产品的基本市场状况，例如光xxx仪、调q led光动力co2治疗仪、半导体脱毛、水动力、308准分子治疗仪。

在接待客户咨询时，记录好客户的单位名称及装机地。今年所有咨询客户中x%的客户单位名称记录全面，占有客户比例的x%下半年的工作，争取将这个比例提高到x%方便对单。

今年上半年的工作已经接近尾声，下半年的工作将有序的进行，以更好的心态去工作，努力做到成为一个专业的网络人员。

对员工业务督导、协调工作，每月坚持为员工发放学习资料，指导并督促员工做好培训记录及学习心得，不断提高员工的整体优质服务的综合素质。

客服人员下半年工作计划篇七

(一) 继续提高员工素质：

(二) 加强部门服务水平：

(三)完善管理制度：

(四)完善管理岗位建设：

(五)降低运营成本核算：

(一)组织学习《机动车驾驶员辅导》、《岗位培训》教材，使广大驾驶员热爱本职工作，在本职上精益求精。提倡行车讲究语言美，礼让三先风格高的思想品质。

(二)走访各客户和各地经销商，了解客户销售情况，为了征求客户对运输工作的建议，我部将制定了驾驶员行车服务卡，让广大经销对驾驶员和部门多提宝贵意见，还激励部门驾驶员争当红旗手，不断提高服务水平。

(三)制定《小货车驾驶员管理制定》、《叉车司机管理规定》、《倒运车驾驶员管理规定》、《小货车轮班安排表》、《车辆零配件出入库流程》、《车辆轮胎更换申请单》，从全局利益出发，按照制度执行，对个别纪律散漫，有损公司利益的员工给予严厉处罚，对表现突出、技术精湛的给予奖励。

(四)从员工中挑选出班组长，让其负责本组日常事务管理；从调度中选一人当任总调度负责物流部门厂内一切生产、安全、调配工作。逐步形成了“其层具体落实、中层监督指导、高层宏观控制”的合理化组织结构。使各岗位人员明确其职责所在，以便在工作中各司其职，各尽其责，继而争先创优。

(五)货比三家，改用质量可靠，价格合理的“佳通”系列轮胎。

随着公司的不断发展，物流部规模也得以壮大。我部门从全局利益出发，坚持以安全为中心、服务为宗旨、效益为目标的原则而开展工作。加体员工齐心协力、努力奋斗，争取比

上年度取得更好的效益。

客服人员下半年工作计划篇八

20__年上半年即将过去。在这半年里，似乎值得自己去回顾的事情并不是很多，生活和工作依旧是沿途没有什么风景，就在我以为大路朝前，日子就这样平静下去的时候。20__年1月，我经过应聘和选拔来到了__，我非常高兴。

加入__已半个多年，但对于我来说，我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种工作方式、工作内容、以及工作程序，让我更加全面的、系统的了解整个英文客服的工作流程和内容。两个月的工作，并非尽如人意，这些还都有待于我进一步用心去学习，然后要熟练运用在工作中的每一个细节里。这段时间里我有过反省和思考，在这里既对自己前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

一、20__年总结

(一)工作总结

20__年__月__日，我开始加入到__，跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理;第一次参与英文客服订单验证工作;第一次参与问题单、完成订单回信;第一次接触到chargeback[]投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将在在未来的一年中，我要面临和改变的首要任务，也是最重要的问题。

(二)工作中的不足

在工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能力、以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高。一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

二、20__年下半年计划

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我必须更加的努力。看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的，需要有自信，有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力，20__年会是我在__实现蜕变的一年。

(一)增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。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和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

(二)勤学习，提高专业服务能力。

涉及到工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。工作中遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如service信件处理、退款流程、订单登记细节处理、

打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色，用专业的言语向客户表达。

(三)多行动，坚守工作职责。

英文客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，没有必要斤斤计较。我刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，的特点就是学习能力，待人真诚。工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务，还是工作上的任务，我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

(四)善于思考，理论联系实际。

在工作中做一个留心人。在公司领导的指导关心下，我逐渐熟悉了工作情况，通过自身细心观察和留意，反思和总结，吸取精华，提取糟粕，在工作中不断总结经验。捕捉和发现大家工作中的亮点，加以学习和自我提高，拓宽知识面，提高履行岗位职责的能力。

客服人员下半年工作计划篇九

20____年__月，我正式升任____客服部主管，对于我个人来

说是新的人生驿站。从一线员工不知不觉中就从事客服工作近__年，感慨颇深。虽然很多人不了解客服工作，认为它只不过是接下电话、做下记录这些无聊的事情罢了。其实不然，要做一位合格的、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的沟通技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，这一点我是深有体会。尽管客服工作很平凡，但它即将在客户的日常生活中扮演着重要角色，而且我相信随着社会的逐步向高端水平的发展，势必被多数人所看重。

时光如梭，转眼间上半年的工作即将结束，在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了这半年中各个阶段的工作目标和工作计划。项目交付以来，客服部始终贯穿着__前期物业管理工作的要求，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的积极性和责任心得到大幅度提高。本年度部门各项工作如下：

一、规范内部管理，增强员工责任心和主动性

自__客服部成立以来，客服人员的专业知识参差不齐：对物业管理的概念较模糊、团队合作意识较薄弱、工作主动性和责任心不强。针对上述问题，本人制定了客服助理的具体职责和样板房管理规定，明确了部门日常工作的具体要求和标准。对其进行了物业管理基础的培训，并定期进行考核。加强与员工的沟通，了解员工的内心想法和要求，并针对不同的人员采取不同的方法激励员工的工作积极性。目前，部门员工已经从原来的被动、办事拖拉的转变成为较主动的、积极的工作状态。

二、严抓客服人员的礼节礼貌，提高服务意识

1. 客服部是服务中心与外界联系的窗口，客服人员的服务意识和服务素质直接影响着客服部的整体工作。这半年本人制定了较全面的物业管理礼节礼貌规范，每日上岗前部门员工

对着装、礼仪进行自检、互检。加强客服人员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，部门始终贯穿“热情、周到、微笑、细致”的服务思想，大幅度的提高了客服人员的服务意识和 service 素质。

2. 圆满完成____从施工阶段到开盘阶段的工作，我部门主要工作是协助开发商销售楼盘，严格按照开发商制定的日常接待流程进行操作。

3. 密切配合各部门的其他工作，做到内外协调一致，并监管了服务中心员工宿舍的房屋租赁事宜。

三、20____年下半年工作计划要点

1. 继续加强客服人员的整体服务水平和服务质量，根据前期物业管理不同阶段制定相应的培训计划。

2. 协助开发公司销售楼盘，着手准备前期物业管理的接管验收工作和入伙工作。

3. 完善客服部制度和流程，部门基本实现制度化、流程化管理。

4. 密切配合各部门的其他工作，完成上级领导交代的各项任务。

尽管本部门工作成绩在整体上显著提高，但仍存在一些问题：客服人员由于从事前期物业管理时间不长，整体的业务水平和专业素质偏低，在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高，接到问题后未及时进行跟进和反馈。为了进一步做好来年的工作，我部门全体员工将团结一致、齐心协力的去实现公司目标，为公司贡献一份绵薄之力。