

客服工作明年的计划(大全5篇)

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。写计划的时候需要注意什么呢?有哪些格式需要注意呢?下面是小编整理的个人今后的计划范文,欢迎阅读分享,希望对大家有所帮助。

客服工作明年的计划篇一

保险网点柜面工作是__x作的前沿阵地,是服务人民的第一线,也是真正具体落实为人民服务的重要岗位。对与打来电话咨询的人们,都礼貌接待,耐心解释,热情服务,让她们真真切切感受到宾至如归。她就是__财产保险公司网点柜面服务人员。

一、成长迅速、脱颖而出

20__年10月,同志进入了__保险公司这个大家庭,对与她来说这里的一切都充满着未知,作为一名新成员,她通过了解和熟悉工作环境,明确了自己要做什么、该做什么。她利用业余时间不断充实自己的专业知识,主动向身边的老同事请教,并发挥自己的聪明才智,没过多久,她就从一个一无所知的新成员转变成了熟练掌握所有理赔流程,从收集单证到理算,从人伤调查到人伤调解,不管是车险或非车险,她都能独立完成,应对自如。

二、提高技能,做好工作

客户来电时,的第一句话总是:“您好!请问有什么可以帮到您?”耐心的听完客户来电的目的,并做好一切消息的记录。比如客户来电报车险,总是能记录好来电人的姓名,联系电话,出险时间,出险地点,出险原因,如果涉及有人员伤亡时,建议客户报交警处理和急救处理,告知人伤注意事项。

同时做好人性化服务，并对客户的遭遇表示同情，安抚好客户。记录好表单以最快的时间迅速提交给给调度，由调度派工处理。每当有客户咨询服务时，总是第一时间把客户反映的情况记录好反馈给相关的工作人员，做好客户的解释工作。重视客户投诉意见，热情耐心的解释好每个问题，解决好每件事情。在本范围内能处理的，要及时给予明确的答复和解决，处理不了的要从速报告上级领导，不能互相推诿。自今年3月她调到初级医审岗后，积极组织并参与交警队的人伤事故调解中，严格把控不合理的“水分”赔偿，从专业的角度化解车主与伤者之间的赔偿纠纷。她参与大小的人伤案件调解，大大缩减了人伤案件处理周期，使出险的车主在处理人伤事故时不再手足无措，在她们心目中留下了较好的印象。在20__年省公司车险理赔提速服务达标竞赛中，她还被评为“理赔提速突击手”。

三、兢兢业业，服务岗位

保险柜面客服工作每天接触的大多是广大的参保者，面对各类参保者，稍不留意，一个细节上的疏漏，就会影响公司在群众中的声誉、形象和威信，对此她有着深刻的认识。在日常工作中，严格遵守公司各项管理规定，使用文明用语，规范服务态度，做到“客来有迎声、问有答声、走有送声”；坚决杜绝了“门难进、脸难看、事难办”的不良工作作风。发扬了谈吐优雅，举止端庄大方的工作作风，做到解释细心、耐心、真情温暖人心，时时处处向外界传播__公司良好的服务形象。她常讲的一句话是：“作为公司的员工，就要敬业。”看似普通的一句话，却凸显她的高尚情操。记得有一次跟客户打电话，同事看到她脸上冒虚汗，就说暂时帮她先接会电话，让她快休息一下，可是她执意的摇摇头，随后从包里掏出两片阿司匹林放入嘴里说：“没事，没事，这点儿小毛病算不了什么，公司的事情最重要。”吃了两片阿司匹林，坚持工作结束，结果因为耽误了治疗，到医院输了三天的液体，才治好了病。

四、五个春秋，抒写保险人的赤诚

在这五年多来，她能够按照诚以待人，勤以工作，实以做事，严以律己的精神，认真履行工作职责，始终保持旺盛的工作热情，努力加强自身建设，不断提高服务质量和效率。在接待投诉时，难免会遇到客户情绪激动、愤怒，甚至破口大骂的情况。这时总是保持冷静，她认为客户本不是针对客服人员，只是因为把客服人员当成了发泄对象而已。因为理解客户，才能真正去关心和帮助客户。她常常是安静地、耐心地倾听，因为她知道“倾听”最能体现对客户关注和尊重，也是最恰当地深入客户内心的方法。当客户把自己的怨气、不满发泄出来，心里的愤怒逐渐释放，就会希望得到同情、理解、尊重和重视，在这个时候，会投去关切的目光，为客户送上一杯开水，递上一张纸巾。就是这简单的情感交流中，表达出无限真诚与温暖，理解与尊重。当客户关注问题的解决时，会很真诚地告诉客户：“让我看看该如何帮助您，我很愿意帮您解决问题！”听到这样温馨的话语，客户自然会感到欣慰，降低敌对情绪，甚至形成依赖感。

五、立足本职,争创一流业绩。

坚持立足岗位、踏实工作、爱岗敬业,把做好本职工作作为实现自身社会价值的必经之路,让理想和信念在岗位上熠熠发光。在日常的工作中,积极提高自身履行职责的能力,把奉献在岗位看作是自己天经地义的事情,勤勤恳恳地做好本职工作。在工作中做到正确的认识自己,真诚的对待他人,认真的对待工作,公平的对待管理。严格遵守柜面服务要求,礼仪规范,热情周到,规范作业,推行“三个一”服务:一杯水、一个微笑、一声问候。工作日清日结,日事日毕。“没有最好,只有更好”,服务不单单要有意识,还要有技术。将“以从容之心为平常之事”一如既往地做好服务工作,将“打造服务最好的保险品牌”的服务理念带给广大客户。用真诚的服务、真心的微笑、严谨的工作态度赢得客户的满意。