

最新案场客服工作职责(通用10篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

案场客服工作职责篇一

1. 资料收集。在公司的'日常营销工作中，收集客户资料是一项非常重要的工作，它直接关系到公司的营销计划能否实现。客服资料的收集要求客服专员每日认真提取客户信息档案，以便关注这些客户的发展动态。
2. 资料整理。客服专员提取的客户信息档案递交客服主管，由客服主管安排信息汇总，并进行分析分类，分派专人管理各类资料，并要求每日及时更新，避免遗漏。
3. 资料处理。客服主管按照负责客户数量均衡、兼顾业务能力的原则，分配给相关客服专员。客服专员负责的客户，应在一周内与客户进行沟通，并做详细备案。

客户的需求不断变化，通过回访不但了解不同客户的需求、市场咨询，还可以发现自身工作中的不足，及时补救和调整，满足客户需求，提高客户满意度。

回访方式：电话沟通、电邮沟通、 短信业务等

回访流程

从客户档案中提取需要统一回访的客户资料，统计整理后分配到各客服专员，通过电话（或电邮等方式）与客户进行交流沟通并认真记录每一个客户回访结果填写《回访记录表》（此表为回访活动的信息载体），最后分析结果并撰写《回

访总结报告》，进行最终资料归档。

回访内容：

1. 询问客户对本司的评价，对产品和服务的建议和意见；
2. 特定时期内可作特色回访（如节日、店庆日、促销活动期）
3. 友情提醒客户续卡或升级为其他消费卡

注意：回访时间不宜过长，内容不宜过多。

回访规范及用语

回访规范：一个避免，三个必保，即

避免在客户休息时打扰客户；

必须保证会员客户的100%的回访；

必须保证回访信息的完整记录；

必须保证在三天之内回访（最好与客户在电话中再约一个方便的时间）。

开始：您好我是××，请问您是××先生/小姐吗？

打扰您了。

交流：感谢您在××时间接受了我们××的××服务项目，请问您对××服务项目满意吗？

【满意】：您对我们的服务有什么建议吗？

【不满意/一般】：（能否告诉我您对哪方面不满意吗？/我

们应改进哪方面的工作

结束：

【满意】：感谢您的答复，您如果需要什么帮助，可随时跟我们取得联系，祝您（开车愉快/节日快乐），再见！

【不满意/一般】：非常谢谢您的反应，这一点我们的确做得不够，我们很快就会有改进的望您监督，祝您（开车愉快/节日快乐），再见！

高效的投诉处理

完善投诉处理机制，注重处理客户投诉的规范性和效率性，形成闭环的管理流程，做到有投诉即时处理，迅速有结果，处理后有回访；使得客户投诉得到高效和圆满的解决。建立投诉归档资料。 投诉处理工作的三个方面：

1. 为顾客投诉提供便利的渠道；
2. 对投诉进行迅速有效的处理；
3. 对投诉原因进行最彻底的分析。

投诉解决宗旨：挽回不满意顾客

投诉解决策略：短—渠道短

平—代价平

快—速度快

认识服务与品牌的关系

顾客永远都是对的；顾客是商品的购买者，不是麻烦的制造

者；顾客最了解自己的需求、

爱好，这是企业需要收集的信息。失去品牌比损失一次交易更可怕。 投诉处理流程：

1、投诉受理

即初步填写《顾客投诉登记表》的相关内容，如投诉人、投诉时间、投诉内容等。

2、投诉判断

了解客户投诉的内容后，要判定客户投诉的理由是否充分，投诉要求是否合理。如果投诉不能成立，即可以婉转的方式答复客户，取得客户的谅解，消除误会；如果投诉成立，则根据顾客投诉信息确定被投诉的责任部门，并请顾客给予一定时间展开调查。

3、展开调查，分析投诉原因

要查明客户投诉的具体原因，具体造成客户投诉的责任人，如属修理质量问题，交相关负责人处理；属服务问题，则服务专员/主管处理。

4、提出处理方案。

根据实际情况进行部门研讨提出不同相关解决方案。主管领导应对投诉处理方案一一过目，选择最佳解决方案，并及时作出批示。

5、 实施处理方案

对直接责任者和部门主管要按照有关规定进行处罚；通知顾客，确认顾客接受解决方案后请顾客签字，并尽快地收集顾客的反馈意见。

6、 总结批价。

对投诉处理过程进行总结与综合评价，由客服主管填写《顾客投诉分类统计表》，并做数据分析统计，提出改进对策，不断完善企业的经营管理，以提高服务质量和水平。

投诉处理准则

首先，言行礼仪按服务规范操作。

与顾客不发生冲突的技巧：

1. 不争论；不恶言；不动怒；
2. 不轻易承诺，不失言；
3. 不推卸责任；
4. 不提高说话音调。
5. 杜绝跟顾客说“不行、不知道、不可以等”
6. 不怀疑顾客的诚实品格；

须注意：

尊重顾客的人格，专心对待顾客，用心倾听，从顾客角度出发分析顾客的实际问题，给顾客一定的自主权。请顾客参与共同选择最佳解决途径，让顾客感觉到他的意见得到尊重，尽量用补偿性方法调节与顾客的关系。

企业实施电话营销对销售成功与否起着重要作用，这就要求客服专员具有一定的销售业务能力，掌握一定的业务技巧。

电话营销沟通技巧：

一、 掌握客户的心理

二、 声音技巧

1、 恰当的语速，最好与客户的语速相一致；

2、 有感情；

3、 热诚的态度。

三、 开场白的技巧

案场客服工作职责篇二

1、 针对客户提出的问题提供快速、准确、专业的咨询及服务，做好统计分析工作

2、 处理客户一般投诉及跟进投诉整个过程

3、 参加部门组织的各项培训，及时更新业务知识

4、 负责处理与商户间的信息交流

5、 数据统计分析工作

6、 按照安排，完成客户回访等外呼工作

7、 完成上级交给的其他工作

1、 大专以上学历，半年以上工作经验，有第三方支付或金融类从业经验优先考虑；

2、 良好的沟通与协调能力，服务意识到位，应变能力强

3、 有较强的心理承受能力，具备良好的理解能力、学习能力、

语言表达和沟通能力

4、对工作耐心负责，责任心强，有团队意识

案场客服工作职责篇三

直接上级:管理处主任

直接下级:无

岗位职责:

- 1) 在管理处主任的领导下,对住宅区的楼宇、公共设施、治安、交通、清洁等全面监管,物业客服部工作职责。
- 2) 遵守公司各项工作制度,按时上下班,着装整齐,持证上岗,热情接待住户和来访客人,对住户的投诉要耐心解释,及时处理(一般在24小时内处理完毕)。
- 7) 负责提出责任区内的管理服务工作计划,监督、[[检查管理处维修、绿化、治安、清洁、卫生消杀等工作情况,负责处理责任区内违章、违纪行为和突发事件;发生火警、困梯、台风、治安案件时懂得应急处理办法,并且能够有效及时地处理。
- 8) 每天详细巡查辖区楼宇二遍,维护公共设施和楼宇的安全、完整、美观,监督住户的装修、改造工程,发现违法、违章行为及时处理,做好每日工作日记。
- 9) 密切与住户的友好联系,定期上门征求住户意见和建议,填写住户回访记录表,归纳总结住户意见并向管理处主任报告。
- 10) 向住户宣传国家的方针政策,及时传达政府和公司的各项通知、规定,协助配合公安、居委会等部门开展工作。

11) 负责员工饭堂帐务管理工作

12) 协助组织实施社区文化活动;完成上级领导交办的其它任务,管理制度《物业客服部工作职责》。

基本要求:

1) 投诉处理率达100%;

2) 管理费收缴率98%;

住户月有效投诉率低于2%。

2.0 客服前台

直接上级:管理处主任

直接下级:无

岗位职责:

2) 负责公司计划、总结以及内部公文(资料)的打英复英修改和校对工作;

3) 负责外来文件的签收、登记工作,并按文件属性分送相关领导及部门传阅;

4) 协助安排公司各类会务工作,做好会议记录,按要求编写会议纪要;

5) 负责新聘人员的手续办理、食宿安排等工作;

6) 负责采购物品的验收、贮存、发放等工作;

8) 建立、健全管理档案,定期检查档案情况,如有档案不全或

丢失应及时向上级反映并设法健全。

9) 向住户宣传国家的方针政策, 及时传达政府和公司的各项通知、规定, 协助配合公安、居委会等相关开展工作。

10) 协助物业管家共同做好管辖区域内保安、维修、保洁绿化、请修、投诉等各项分管工作。

11) 完成领导交办的其它工作。

基本要求:

1) 投诉处理率达100%;

2) 管理费收缴率98%;

住户月有效投诉率低于2%。

3.0收款员

直接上级:管理处主任/经理/财务部

直接下级:无

岗位职责:

3) 负责管理处现金/票据的保管, 按公司规定及时存入或转账, 准时到财务部报账;

5) 负责解答业主/住户有关综合管理费用的咨询;

6) 负责为小区客户办理各类押金的退返;

7) 负责小区综合物业管理费用通知单的编制/发放;

8) 完成管理处主任及上级领导交待的其他任务。

基本要求：

- 1) 保证收费计算准确率为100%；
- 2) 及时催缴欠费, 发现问题及时上报。

案场客服工作职责篇四

岗位职责：

- 1、负责公司产品的渠道销售；
- 2、进行渠道的开发和维护；
- 3、进行客户维护和开发，完成销售任务；

任职条件：

- 1、有化妆品行业3年左右销售经验；
- 2、有一定的销售渠道资源和客户资源

其他信息：

汇报对象：销售部长

下属人数：0人

所属行业：食品/饮料/烟酒/日化

所属部门：销售部

企业性质：外商独资·外企办事处

专业要求：不限

案场客服工作职责篇五

- 2、收集、整理vip顾客的信息资料及调查资料，为公司决策提供必要的参考依据；
- 3、加强总服务台、总机、播音岗位的培训与工作指导，督导下属做好各项服务工作；
- 5、开展vip会员开发、维护及会员卡使用管理工作；
- 6、管理门店vip会员服务，策划vip会员活动，寻求外部商业联盟合作；
- 9、负责门店合约的收集和归档，管理好合约的安全性和准确性并配合集团的检查；
- 10、制定部门人员的工作计划，组织实施日常培训及绩效考核管理；
- 11、负责顾客服务设施的维护和管理□vip奖品的发放管理；

案场客服工作职责篇六

1. 配合经理做管理、行政等相关工作；
2. 负责考勤和纪律的监管和记录工作；
3. 负责考核的整理及统计；
4. 查看bi□监管各坐席的工作状态及各项指标完成情况；
5. 随时关注整体工作进度, 汇总数据分析表，针对性进行跟进

与辅导；

6. 日常管理工作及日报检查和完善；
7. 检查客服及组长的工作情况，发现问题，及时解决；
8. 定期整理部门花名册；
9. 覆盖表的更新及管理；
10. 负责周报的制作和改进，并上传到oa□
11. 负责给部门员工出试卷、开月例会；
12. 为各部门提报所需的相关数据；
13. 给总部提报周报月报等相关数据；
14. 组织员工活动及生日会等；
15. 每月提报月报的相关数据及内容；
16. 负责收集用户的准确信息，及时更新用户电话。

二、客服组长工作职责

1. 晨会：每天晨会由夜班组长组织召开。当天在班人员需要提前十分钟到岗参加会议，组长布达公司事务，并鼓舞士气。

2. 报表管理：

日报表：每日需要录入即时故障更新&出口故障表&转电话记录表&故障超时记录表。

周报表：每周上交录音分析表，周工作总结及计划。

月报表：每月做客服服务评估表，测验客服打字，制定客服值日表，

3. 根据客服工作表现，对指标落后的员工实施一对一辅导，列出具体问题，一同探讨解决，并作跟进。

4. 负责坐席线上处理困难的事件，如投诉类客户或需要安抚类客户等工作...

案场客服工作职责篇七

使客服代表明确自己的岗位职责和所要认真执行的规范与制度，以使其工作在一定的制度和规范下顺利完成。

服务与质量并存，解客户之忧，树公司诚信品牌。

我们的目标：与客户携手共同打造一流的数字化教育产品。

已有的、正在成为的客户以及潜在的目标客户。

热情——以饱满的热情对待本职工作、对待客户及同事。

敬业——对工作竭尽全力、尽职尽责，使敬业成为职业习惯。

勤勉——对于本职工作应勤恳、努力、负责、恪尽职守。

创新——全心投入，不断优化和创新工作方法及内容以提高效率。

服从——应服从上级领导的指示及工作安排，按时完成本职工作。

(1) 经验：具有客服工作经验，了解客户需求，熟悉企业运作方式和服务途径；

(6) 工作态度：态度热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失，有奉献精神。

(1) 负责所有经营区域客户的咨询、查询解答；

(2) 负责产品介绍、演示及客户使用问题等服务；

(3) 负责客户电话回访、跟进及处理客户投诉等问题；

(4) 负责做好工作日志、周报、月报，及时反馈信息的统计、分析和汇报；

(5) 完成上级安排的其他工作任务。

(1) 客服代表要时刻保持良好的精神状态和仪容仪表，工作认真、有耐心、责任心强；

(7) 严格遵守公司和职场的各项规章制度，按时出勤上下班，工作时间不得从事任何与工作无关的事情，如有发现按公司管理规定处罚。

(1) 负责收集客户信息，了解并分析客户需求，规划客户服务方案

(2) 负责进行有效的客户管理和沟通

(3) 负责建立客户服务团队以及培训客户代表等相关人员

(4) 定期或不定期进行客户回访，以检查客户关系维护的情况

(5) 负责发展维护良好的客户关系

(6) 负责组织公司产品的售后服务工作

(7) 建立客户档案、质量跟踪记录等售后服务信息管理系统

案场客服工作职责篇八

- 3、负责部门客服团队的建设及管理，负责社区文化活动的开展工作；
- 4、协助制定客户服务业务流程，监督执行客户服务制度；协助项目经理对客服专员进行管理和培训；协调与相关部门的关系，并能对系统提出优化建议。
- 5、每日查阅前台、物业主任工作日志，对下属的工作表现、工作纪律、工作流程、服务标准进行监督、指导、培训；开展业户关系维护和跟进，及时了解、掌握业户集中性意见、建议，提出合理化解决方案并及时上报，跟进、落实回访业户。
- 6、协助物业主任开展物业服务费催收工作、客户投诉事项的解决与回访，及日常工作中疑难、紧急、重大问题的解决与及时上报。
- 7、完成对属下员工的工作绩效评定工作。

案场客服工作职责篇九

- 2、负责客户异议时，政府职能部门的解释、沟通、协调，以及媒体对接；
- 4、负责客户意见收集和客户异议排查，定期跟进并梳理网络论坛客户情绪；
- 5、负责交付前后集中性设计施工改善的风险评估、意见征询及落实；
- 7、于项目交付1个月提交项目《交付后评估报告》；
- 9、项目全周期风险防控工作；

10、项目舆情处理跟进、

案场客服工作职责篇十

1、严格遵守本公司的《职业规范》各各项管理规章制度。

2、全面负责本部门的工作。

3、负责本部门的工作安排，对本部门员工的工作进行监督、检查、考核。

4、协调与相关部门的工作联系。

5、按时拟定工作计划和总结。

6、定期召开工作例会。

7、完成总经理及公司其它领导交给的其它工作。

8、负责策划、组织、总结社区活动。

9、接待客户来访。

10、负责检查各管理员的日常工作，并对管理员的工作给予具体指导。

11、负责督促和检查各管理的收费工作，统计全区收欠费状况。

12、对日常工作中难以解决的问题，及时汇报部门经理。