

2023年客服部月度工作计划(大全8篇)

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。什么样的计划才是有效的呢？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。

客服部月度工作计划篇一

回首xx年，对于一个进入弘历不到2年，股市经验不足的我来说，是无比的幸运与不幸，也无比的感慨！不幸的是我们也随着金融危机一起“牺牲”；幸运的是增长了见识，增加了应变能力；感慨人生的奇遇！

我于xx年4月5日首次接触客服工作。开始对客服工作性质和流程不熟悉，还是用做业务时的方式和技巧来对待客服工作，导致我第一个月的业绩很差，经过李老师的耐心指导和孜孜不倦地教诲，还有自己的努力琢磨，我慢慢地懂得了也学会了客服工作的流程和技巧，懂得了怎样和客户沟通，怎样敲定动态终免、静态终免和销售小产品的技巧。记得刚开始销售动态终免的时候，李老师给我们进行了一次终免关单技巧的培训，那时候叫我们把怎样关单的技巧背下来，当时没有引起太大的重视，没有背下来，于是在后面的动态关单中表现较差，以致于我在xx年度总共就没有出多少动态终免（算下来就是个位数）。从xx年总的业绩来看，我的表现不是很好，从xx年4月份到xx年10月份，我的业绩基本上都是保持增长的，但是突然在11月和12月份，业绩出现剧烈下滑，从中我总结了几点：

- 1、10月份以前可利用资源比较多，10月份以后没有足够的资源；
- 2、10月份以前电话打得比较多，10月份以后电话打得比较少；

3、10月份以前维护比较到位，10月份以后维护的网员态度都不是很好；

4、10月份以前给网员讲解比较多，10月份以后基本上都没有怎么讲解。

在上门维护和安装的过程中，自己有粗心大意的时候，有的客户家里要跑几趟，自己只注重客服报错的、用不起的软件，其他的小软件没有仔细检查。在维护的过程中出现的情况和问题大致有以下几种：

2、弘历软件的报错。例如：数据加载的报错、用的时候突然报错（弹红叉出来）；

3、首富软件的报错。例如：数畅的错误；

在这极不平凡的一年里，我吸取了教训和总结了经验，伤痕累累但收获颇多，首先是本人听了x八大高手的课程，并学以致用，能够很好的给网员进行讲解和指导。也经历了一波牛市和熊市的我，股市经验又增加了一点点。熊市中我做的股票惨遭挫败，无一幸免于难。例如：600211、600871等，但总结了上次亏损的教训，我在10月份买的600550小赚了一点点，亏损虽然没有挽回，但从操作中我获取了经验和教训。

xx年的工作布局 and 计划：

布局：

1、努力争取讲课的机会，让自己充分发挥长处并锻炼自己讲课的能力；

2、尽可能多地学习股票方面的知识，并用心给客户讲解；

3、讲解过程中敦促客户带人；

- 4、多打电话跟客户沟通和邀约客户多听课；
- 5、上门维护做到细心、耐心、用心；
- 6、重点给网员讲解精神网络的使用技巧和软件操作技巧；
- 7、有规律的整理好客户资料；
- 8、多挖掘客户的需求，多找意向客户。

计划：

- 1、争取每个月至少一个网介（软件）；
- 2、争取每个月至少3—5个终免（动静）；
- 3、争取每个月网员带3—5个非网员；
- 4、争取每个月1次讲课的机会。

客服部月度工作计划篇二

转眼间来xx快一年了，没做淘宝之前，我负责人才网的文字信息采集。由于xx一直没做上去，有一段时间我都是处于迷茫而又灰心的状态，其实还蛮庆幸现在我们做了淘宝，当然人才网也不会放弃，毕竟是老板的心血。而淘宝也并不是想象中那么容易做起来，不过它与xx的不同之处，是淘宝店只要我们付出了，就能看到回报，即使所得到的回报没有和付出成正比，但我还是对未来淘宝店的发展，抱着很大的期望，也充满了信心。

要想在接下来的工作中做出成绩，制定一份合理的工作计划是必不可少的，以下是我的工作计划。

- 1、平时要多思考，了解顾客的心理需求。
- 2、利用平时空闲的时间，学习一些淘宝推广技巧和营销方法。
- 3、顾客旺旺咨询商品的一些信息时，要文明用语，礼貌待客，传达出一种和谐的聊天氛围，让顾客感受到卖家的'诚意。
- 4、工作中遇到问题或是有很好的建议、想法，是记录下来。

当然以上的几点，是远远不够的，我还会将在以后的工作中，多观察、多付出行动。

客服部月度工作计划篇三

总结上半年的服务工作，为了更好的开展好下半年的. 客服工作，根据及公司相关规定，制定下半年计划如下：

以公司下发的为指导，以“提高服务质量”为宗旨，以“顾客满意度为标准”。

- 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、深入开展顾客满意度调查，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。

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20xx最新客服部年度工作计划20xx最新客服部年度工作计划。

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（总务后勤工作计划20xx）认真落实。

3、其它事宜由公司另行通知。

客服部月度工作计划篇四

在20xx这极不平凡的一年里，我吸取了教训、总结了经验，伤痕累累但收获颇多，首先是本人听了20xx年八大高手的课程，并学以致用，能够很好的给网员进行讲解和指导。其次，经历了一波牛市和熊市的我，股市经验又增加了一点点。熊市中我做的股票惨遭挫败，无一幸免于难。例如：600211、600871等，但总结了上次亏损的教训，我在10月份买的600550小赚了一点点，亏损虽然没有挽回，但从操作中我获取了经验和教训。

20xx年的工作布局 and 计划：

布局：

- 1、努力争取讲课的机会，让自己充分发挥长处并锻炼自己讲课的能力；
- 2、尽可能多地学习股票方面的知识，并用心给客户讲解；
- 3、讲解过程中敦促客户带人；
- 4、多打电话跟客户沟通和邀约客户多听课；
- 5、上门维护做到细心、耐心、用心；
- 6、重点给网员讲解精神网络的.使用技巧和软件操作技巧；
- 7、有规律的整理好客户资料；

8、多挖掘客户的需求，多找意向客户。

计划：

- 1、争取每个月至少一个网介(软件)；
- 2、争取每个月至少3—5个终免(动静)；
- 3、争取每个月网员带3—5个非网员；
- 4、争取每个月1次讲课的机会。

客服部月度工作计划篇五

x年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在x年基础上提高4-7个百分点；部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高；各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

(一) 继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

(二) 进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

(三) 加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(四) 完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(五) 密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(六) 加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾x年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的'工作继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

客服部月度工作计划篇六

一、更换工作服,并佩戴工作牌(保持整洁)

二、早班人员对部门管辖区域卫生的打扫。

三、吧台每天早晚交接班财务饮料盘点，审核次日报表与协议书，交至办公室。

四、前台门禁：

1)接待,问讯，输单，验卡，体验，会员卡的管理，员工会客，紧急情况处理，更衣室储物柜管理。

2)会员意见反馈核实处理，音响控制与播音，物品存放与认领。

五、每月及时更新统计所有新老员工资料，上报。

六、保洁卫生工作进行跟踪提醒：晚班单车房一下课要及时拖地板，男女更衣室，卫生间随时巡视托扫。

七、晚班人员按时按点开关大小门面门头灯；及时清理不续租会员更衣柜，并将清理的物品分类在存放处保管好。

九、对于公司传达的各项文件和通知，及时有效传达到部门每位员工。

十、及时协调好本部门与销售，教练部等其他部门之间的工

作事项。

十一、监督上班期间所有部门人员外出和返回时间，确保不缺岗；监督所有人员不在前台岗位就餐。

十二、下班离岗前，做好交接工作，闭店期间，及时检查女更，女卫水电的. 关闭，对出现的问题及时上报。

客服部月度工作计划篇七

1) 针对拨打咨询热线进行咨询的客户

2) 对电话咨询的客户所需要的产品进行详细讲解并促成销售

3) 要求：详细了解客户及使用者情况，根据情况推荐2-4款适合的. 机器，并将通话情况详细记录。详见“电话记录”，每天所做记录，由值班人员进行汇总后发给李悦。

4) 接线人员安排：1号线赵立超；2号线李悦；3号线王岩；4号线李欣欣。

1) 针对前一天的客户进行跟进，根据前一天的客户记录(参照呼叫记录)，针对不同的未购买原因，组织不同的话术跟进客户。

2) 人员安排：王岩、裴亚星、李欣欣(对于产品、话术都比较了解，沟通比较顺畅，应对问题比较灵活)

3) 要求：参考电话记录中沟通的记录(用途、使用人年龄、具体情况、意向大小及支付方式)，自行组织语言与客户沟通，最大努力达成订单，让客户购买。

1) 每人每天10个老客户回访，从最初订单开始，主要针对购买过凯亚、江航的客户，主要针对机器运行情况以及使用者

感受进行回访，在回放过程中，通过告诉客户和强调日常保养注意事项来促进配件销售(吸氧管、过滤芯)并进行其他产品的销售(血氧仪、血压计等)。

2) 人员安排：王静、王娜、孙静(了解话术流程，虽然有些照搬，能够应付一般问题)

1) 针对2月前已取消未重新下单的客户进行回访

2) 了解客户客户目前情况，推荐机器、配件或其他产品

3) 人员安排：王岩、王静、王娜、孙静

4) 要求：自行组织话术，了解客户有没有购买产品，没有购买的确认原因并促成订单，已经购买制氧机的转配件。

客服部月度工作计划篇八

第一，再次熟悉公司的产品，虽然来到公司已经快一年了，在岗位上也熟悉了公司的产品，和客户的沟通也没有什么问题，但是在产品这块，除了热销品，其他的产品并不是那么的熟悉，而且在推荐的时候，总是潜意识的给到热销品给客户，一些其实很好的产品，却因为不熟悉，不好推荐。8月份，我要利用这段时间再次熟悉公司的所有产品，并把他们分类，在自己的脑海里形成一个产品的矩阵，这样在工作的时候，我能知道怎么搭配，更好的为客户服务，像客户可能看中了热卖的一款面膜，但是搭什么样的爽肤水，面霜，洗面奶这些却不是很清楚，之前我也不清楚，就把热卖的推荐过去，其实有时候，这位客户并不一定合适这些热卖品，而且一直销售热卖品，其实就其他的产品就容易滞销了。

第二，我要做好销售目标的分解工作，之前的工作里，一天做多少就是多少，只到了月底的时候，才发现自己距离目标还有多少没有完成或者超额了，如果没完成就加班做，8月份

我不能再这样做了，而是把目标拆解到每一天里面去，像有活动的时候，就目标销售额高些，活动前就低些，只有做好了目标的'拆解，我才知道我每天应该做多少比较好，这样不会都集中到月底来加班赶销量了，那样效率也不太高。而每天都清楚了自己的目标，也能倒逼自己每天多一些进步。

第三，我要把自己的话术再做优化，9月份就是销售的旺季来临了，如果8月份再不把话术优化好，那9月份就没有那么多时间来做这个基础的工作了。话术的优化，可以让我节约时间，同时也可以提高我和客户沟通的效率，有些话术用了很久了，虽然有效果，但是我想8月份再优化下，能不能精简点，再有效点。有些话术已经很老套，或者过时的，就要删掉，避免下次找的时候，耽搁了时间。还有些临时性的话术，做好分类，这样就不会乱糟糟的了。

总之，8月份的工作计划主要目的是为了下半年旺季的销售来做准备，8月份做好了，这样当旺季来临，我也不会慌张，不会没有一点儿的准备。