

# 最新客服工作计划表(大全5篇)

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 客服工作计划表篇一

根据x年度工作情况，结合公司发展状况和今后发展趋势；现制定出客服部x年度工作计划，内容如下：

### 一、发票方面

针对公司发票量不足与顾客急需开票之间的矛盾，制定不同解决方案，包括语言方案和物质方案。

### 二、会员方面

- 1、继续鼓励顾客办理会员卡，增加会员人数。
- 2、确定会员卡积分兑换礼品具体方案。

### 三、客诉方面

- 1、根据x年度顾客投诉及建议，制定完善解决客诉方案，不断提升服务质量和技巧。
- 2、开展顾客满意度调查。通过电话回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改。
- 3、制定安抚棘手投诉顾客方案，包括向公司申请制作小礼品，报销顾客打的费用或油费。

## 四、接待方面

- 1、个人接待。做好顾客接待和问题反馈的协调处理。
- 2、团体参观接待。相关人员深入了解公司企业文化及中心相关信息，各区域产品信息，业务流程（收银流程/线上线下销售流程/退换货要求及流程）等。

## 五、员工培训方面

为不断提高客服人员素质，制定客服人员培训计划。培训内容主要针对仪容仪表、客服礼仪、客服语言技巧、客诉处理、团队凝聚力建立等方面。

## 客服工作计划表篇二

客服，首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。今天本站小编给大家为您整理了淘宝客服工作总结与计划表，希望对大家有所帮助。

自今年7月入职到现在，我一直在揭东县分轮岗，至今已有三个多月。首先，我很荣幸加入到客服这个团队。在主任的指导和带领下，团队众成员团结合作，齐心奋战，红九月校园营销、双节营销、百日冲刺，我们以崭新的姿态、饱满的精神为提高县分业绩冲锋陷阵。虽只有三个月，但通过与各位领导和前辈交流学习，我受益匪浅。

今天，我特将这三个月来的所学所感，进行一次小结，并就目前情况提出自己的一点想法。

### 一、服务

客服室，实际是营销服务室。每天，服务经理通过电话与客户打交道□3g客户维系挽留□2g客户维系挽留、固网宽带维系挽留等等。众所周知，挖掘一个新客户比留住一个老客户，成本要高好几倍。可见，服务是多么重要。

那么，如何拉近与客户的距离，更好地服务客户，让客户满意和认可企业，是当今服务行业一直思考和亟需解决的难题。

我认为，世界上并没有标准的服务方式。那些所谓的标准术语、语气、语调只是最最一般的方式，但并不是适合每一个服务经理。就像某位伟人所说，框条是死的，人是活的。最适合自己的才是最好的。简而言之，就是让服务更显个性。作为服务经理，应该在遵照公司服务要求的基础上，结合自身特点，找寻一种最适合自己的服务态度和方式，这样更能在服务过程中拉近与客户的距离，达到更好的服务效果。

打破框架，创新服务。

## 二、考核

考核，是对员工工作的评价和肯定。我看了市公司下发文件对服务经理的考核指标，个人认为，有些许强人所难。比如外呼量，在我刚来的时候，外呼量为一周150个正常通话，如今提高到200个。尤其在无和三底等回访，更是难以达到外呼要求。

我认为，工作以人为本，以人为先。工作人员拥有动力和信心，才能做好本职工作。所以，调动员工的积极性是工作顺利进行并取得成效的重要保障。

调动员工积极性贵在设置合适的考核指标。县分客服可综合考虑市公司下达文件的指标为基础，设置自己的考核标准。指标设置必须得当，指标太高，员工经常完成不了，久则生惰性，积极性便下降；太低，则会减低效率，降低服务质量。

最适当的指标在于尽力尽心去做即能达到。还有，奖罚分明。在月底进行一次评比，考核达标且成绩第一的，给予奖励；考核不达标且成绩最差，加以惩罚。

总之，考核以激励促竞争，以竞争促动力，以动力提绩效。

### 三、团队建设

创建一个优秀的具备强劲战斗力的团队，不仅在于分工，更在于合作。团队成员多沟通、多交流、多配合，精诚合作，不分你我。

我建议，可仿效市公司在每周组织一次下午茶，召集所有成员，大家谈谈心、交流这一周的工作情况和个人心得，好的方面可学习发扬，不足的可以讨论完善。不断从日常工作中总结经验，才能不断提升个人能力。

领导亦可借此机会了解下属最近的工作和生活情况，增进大家的感情。我想，一位平易近人、时常体恤和关心下属的领导，才是大家推崇和尊敬的好领导。

李白诗云：天生我才必有用。每个人都有可取之处，物尽其用，人尽其才，才能发挥团队最强的战斗力。

总之，领导对员工的关心和激励，是员工努力工作的无限动力。

入职半个月以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了9800多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的经验作工作总结如下：

## 1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

## 2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，

让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

### 3、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

### 4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问

题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

## 客服工作计划表篇三

广义而言，任何能提高客户满意度的内容都属于客户服务的范围之内。今天本站小编给大家为您整理了物业客服工作总结及计划表，希望对大家有所帮助。

我从20xx年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑物业客服

部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，具体情况如下：

## 一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高。

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

## 二、规范服务

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。

3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公

共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。

5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

### 三、房屋管理深入细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务质量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。

汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

### 四、对房屋管理维护

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种

方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

## 五、日常设施养护建立维修巡查制度

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

## 六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、宣传文化工作方面团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

## 九、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过7个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理

念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是最大的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们西苑物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！”

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

## 一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访

客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

## 二、前台工作的经验和教训。

在到xxx企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

## 三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

转眼来新福己两月有余，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件，对我来说真的不是一件易事！

来这里的前期因为不能很好的理解前台工作，以至于在工作做总是犯错，总是有很多问题；有问题不是错，错的是自己不会分析问题！时间在一天天过去，从开始的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，也是我人生路上的进步吧！来这里对我来说是对的，人生面临很多选择，如何做一个正确的选择，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么，新福给了锻炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。

在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房过程中需要注意些什么，这都是一种学习！前台接待员其实是很

锻炼人的，对我这个比较粗心大意的人来说真的是得到了很好锻炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们新福所有员工做到的！我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到多少钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感！

来这里的两个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事，在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做准备，虽然当初我对办理房产证也不是很清楚，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识！后来她来我们这里一下子交了三年的物业费，尽管只有5000多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感！

以上是我在新福这段时间所学习到的，出来工作不能只为了学习，还需要为公司创造价值，虽然本人与20xx年5月14日来到新福服务中心，为进一步提高自身素质和业务水平，本人自愿承诺以下几点：

1. 按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。
2. 接听业主来电时，铃声3声以内，拿起电话，清晰报道：“您好，这里是新福物业，请问您有什么事吗？”认真倾听对方的电话事由，如有事相告或相求时，逐条记录下来，并尽量详细答复，通话完毕时，语气平和的跟业主说：“谢谢，再见！”
3. 拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候，“您好，这里是新福物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢谢，再见”。

4. 当业主到服务中心求助或投诉，进门口时，主动起立，以微笑来迎接业主，问好：“您好，请问您有什么事情吗？”认真、耐心地聆听业主所提及的问题，并对其做到完整登记，无遗漏，及时协调处理，确保回访率100%，业主告辞时，主动起身，并说：您慢走，欢迎再来！”

5. 做好钥匙的进出借用的登记，做好区域内资料的建立、更新、管理，做到登记完善、准确、无遗漏。

6. 能熟练办理入伙、装修等手续，并做好登记工作。

如果不能按照以上说的所做到自愿做以下惩罚罚款100元，并且打扫一整栋楼道卫生，利用下班时间！

## 客服工作计划表篇四

现代企业越来越重视客户服务，这是一种趋势，也是市场经济发展的必然过程。下面由小编为大家精心收集的客服部2019年度工作计划表，欢迎大家阅读与借鉴！

转眼间20xx年度工作即将结束，自入职保利紫晶山项目以来，在项目领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工作计划。自6月份该项目对外开放以来，我部配合营销部门相继开展了“圆明园国宝展”，“缤纷国庆嘉年华”，“2次正式对外摇号开盘”，“和乐中国，相约杨丽萍”等一系列活动，均得到了外界与准业主的一致好评与认可。

尽管部门总体工作能有有条不紊的进行，也取得了一定的成绩，但仍存在不足之处：

1、客服人员服务水平有待加强，服务意识不是很高。

- 2、工作责任心不强，对待工作热情不是很高。
- 3、协调、处理问题不够及时、妥善。
- 4、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。
- 5、与各部门之间的协调与联系不是很密切。

随着公司的脚步迈入新的一年，管理处总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度，深入发展的阶段，我部的工作也必须更上一个台阶，同时，针对本年度工作中的不足积极改进，提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识，完善档案管理并将对客服工作做深、做细。我部要严格按照公司的规章、制度办事，鼓励员工提高工作热情，积极配合、协调各部门的各项工作，发挥我部在管理处中应起的作用。

## 1、狠抓团队的内部建设

团队就如同一台机器，每一位客服员工就像这台机器上的螺丝钉，当这台机器运转起来的时候，任何一个环节都不可以出现问题，因此，内部建设成为关键。

如何才能加强内部建设。

升迁计划明确，让每一位客服觉得自己有所作为，有发展前途。

第二，制定良好的规章制度，完善各种纪律条例、奖惩制度，对于违背规章制度的行为应当及时制止，并依照奖惩制度根据实际情况给予一定处罚措施，避免不良风气、违规行为的滋生和蔓延。

因为管理处前期物业管理需要，客服人员的岗位流动性较大，

每天的工作内容都不相同，在每天工作中或多或少都会有疑惑以及收获，因此制定每周一次的思想交流会，通过客服人员之间的思想交流总结以此达到触动思想、提高认识、互相帮助、加强团结、共同提高的目的。

客服部不仅是整个管理处的大脑，同时也是直接面对客户的部门，客服人员的仪容仪表是否得体，礼仪礼节是否规范成为客户评价物业好坏的第一印象。有些客服在工作初始尚能注意自己的仪容仪表及礼仪礼节，但是工作一段时间后就会忽视或轻视了仪容仪表及礼仪礼节的重要性，因此，我们要加强对客服人员的仪容仪表和礼仪礼节的培训，以制定每周一次的培训计划，提高客服人员对其的重视。

客服人员中大多无物业管理的工作经验，且对物业行业本身了解不多，因此需对她们进行专业知识上的培训包括物业管理法律法规，现行的南京市物业管理条例，建设部第195号令等，以此为后期管理打下良好的基础，在工作中做到有凭可据，有法可依。

岗位职责和 workflows 是实施标准化管理的基本制度，因此加强对岗位职责和 workflows 的培训非常重要。随着年后剩余三套别墅样板房的陆续开放，新人员的增加，以及老员工在近半年工作中或多或少出现的工作差错。我部将在明年进一步完善现有的 workflows 图及岗位职责规范，总结工作经验，归纳工作中出现的问题添加进去，同时拟定培训计划，做到系统化、标准化、规范化、针对性强，以使岗位职责及 workflows 深入人心。

以提高服务质量为宗旨，以客户满意度为标准。

顾名思义，作为客户服务部门，我们所做的一切都是为了满足客户的需求，也就是说我们所有的工作都应以客户为中心来开展。现代企业的竞争已经由产品竞争转变为服务竞争，谁的服务更到位谁的客户就更稳定，市场也更具发展潜力。

因此，我们要树立一种大客户服务意识，并且以此来带动全部门员工，使我们的服务更具专业性、有效性、针对性与责任感，使得呼叫中心的全员服务意识得到体现。

在大客服意识指导下来看客服部的工作，可以将我们的主要工作目标分为两个阶段：短期目标和长期目标。

i.巩固并维护现有客户关系。

ii.发现新客户(潜在客户、潜在需求)。

完成目标i可以通过以下途径：

1.通过电话和信函与老客户沟通，收集客户的反馈信息及了解客户最新的出游动向。

2.定期选择客户群，进行有针对性的上门回访及促销。

完成目标ii可以通过以下途径：

1.在受理客户来电咨询时记录下客户的基本资料和咨询内容，列为我们的潜在客户，在适当的时机将其发展为既有客户。

2.在接待来访客户时详细记录来访客户的基本资料及出游动向，提供新客户来源。

## 客服工作计划表篇五

目前，做淘宝的人越来越多了，成功者屡见不鲜，有谁知道他们身后还隐藏着一个成功的团队呢，还有谁会去考虑到淘宝客服对这个团队的作用呢？下面是淘宝客服工作总结及计划表，欢迎阅读参考。

个新的顾客需要花费大量的时间和精力才能促成交易，但是老顾客就不一样，因为他们了解我们的服务和产品，所以只要有他们满意的，那么他们不需要多询问，就会自助购物了。

因此，维护老客户是我们的一项重要任务。

淘宝网近几年的不断改版，也为卖家提供了很多新的功能，其中也注意到维护老客户的重要性，所以特别推出了软件给卖家实用，让卖家能轻松地利用淘宝工具联络买家并增加和买家的感情。

### 一、旺旺群发消息。

阿里旺旺不仅是买卖双方联系并交流问题的工具，也是卖家和买家联络感情的重要工具之一。

利用阿里旺旺可以把买家们分组添加为联系人，也可以群发消息给买家，如果有新货到或者什么促销活动等信息，那么阿里旺旺的群发功能就可以迅速地通知买家们。

### 二、发送站内信。

通过站内信随时通知买家关于店铺的更新情况也是联络买家的方式。

站内信是淘宝网类似于发送邮件的功能，我们可以通过站内信在特别的节日或者在买家生日当天送上祝福，这会让买家感受到我们的贴心，既增进了卖家和买家之间的感情，同时也会让买家一直支持我们的店铺。

如果买卖双方都不愿意走近一步，那么双方之间可能仅仅保持纯粹的买卖关系。

但是如果我们很热情，而且会努力亲近买家并和买家做朋友

友，那么相信双方会不只限于买卖关系，而且买家会一直支持我们的。

### 三、阿里网店版。

阿里网店版是卖家的好助手，三星以上等级的卖家便可以申请开通阿里网店版，网店版相对于普通版，有很多功能可以帮助卖家更好地管理店铺、整理宝贝和联络买家。

通过客户页面可以查看买家的购买数量和金额等情况，有助于卖家跟买家的联系。

面颊可以设置给予买家的优惠额度等，还可以查看买家的交易情况、交易比数和金额等。

### 四、手机短信。

然后在买家生日的时候送上一条祝福信息，或者在买家第二次购买的时候，根据买家的喜好来给买家发信息。

相信贴心的服务，肯定会让顾客很感动，从而让他们成为店铺的忠实顾客。

一个好的淘宝客服往往能留住很多客户，促成很多交易，给公司带来利润，是公司财富的最直接的创造者。

偶然的机会有幸我干了淘宝客服这个工作。不知不觉已快半年了，感觉时间挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。

有时感觉挺好的，不用干什么，但又感觉太枯燥了。

但学的东西还真是不不少的，碰到的人也是十分有趣的，因为买家来自五湖四海的。

觉得它是那么的陌生，但是我相信对于卖衣服肯定不陌生，

可是它和想象中的就是那么的有差别，第一次让我们看网页上的衣服，我都快蒙了，衣服满目琳琅的在电脑上滚动，眼睛看花了。

店长说并不一定每句都要用的上，看你在什么适当的时机用就可以了。

听了店长的建议，发现这样好很多诶，渐渐时间长了，我们自己也能和客人沟通了，如果不懂的问题就在旺旺上询问店长或者其他同事。

一旦退让，顾客会认为还有更大余地可以还价，所以，针对此类问题，我觉得态度要和善，委婉的告知对方不能够优惠的。

一般人都是会心软的，我也是亲身经历的，不过客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很满意的来告知了。

现在终于知道了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，现在对店里的衣服都有了大致的了解，也知道了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按合适的尺寸给客人推荐衣服。

应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。

起初做客服的时候和客人沟通的时候会犯一些错误，比如：有时候在迷迷糊糊就答应给客人包邮了，有时候稀里糊涂的就答应给客人减去多少多少钱。

经常有新手会犯的错误的，经过店长的指导，这些错误一点一点的改变，以致现在都没有出现这类的错误。

所以我们在做任何事情的时候都要仔细认真，虽然这些问题

还是存在，不过经过我们不屑的`努力把这种几率降到最低，争取不会出现这些问题。

在库房这一方面呢，整理库存随时更新，检查质量，确保万无一失，这就是库房不能有丝毫的差异。

再来说说我们的掌柜，她对网络销售的熟悉度真的让我们惊讶，她会把所有的经验都告诉我们，从不保留，她让我们懂得了很多淘宝的门道，学到了很多東西。

她对我们员工也很关心支持. 我们倍感到幸福呀。

在网上经常会遇到很无聊的顾客，经常会被问到一些很白痴或者不属于我们能够解答的问题，但是顾客就是上帝，这真的是很真实的体验。

我想说的是尽管这样，但是我仍然还是拿出了我所以的耐心为每一位顾客解答和推荐，既然是想来学习的，我想端正态度，磨练毅力是相当重要的。

首先是知道了做事一定要有认真的态度，要不然让你再多做一秒也觉得是种折磨。

起码要做到当顾客和我们的工作人员的纠结问题的时候不会说是我告诉了他可以怎么样怎么样，除非是在查聊天记录的时候是我出了错，经过这么长时间了，回答客服问题我也很谨慎的。

不希望顾客在评价的时候说客服的态度不好，只求自己不要犯错，不给公司带来影响。

在顾客面前没有丢公司的脸。

由于我们的工作不到位给顾客造成的失误等，其实有时候根

本不是我们的原因，但是道歉也是必须的. 只有你首先承认了错误后，顾客他就会觉得你的态度让他满意，如果还继续找麻烦就是自己的不对了。