

# 2023年客服主管工作岗位自我鉴定 客服主管岗位职责(优秀5篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。相信许多人会觉得范文很难写？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 客服主管工作岗位自我鉴定篇一

对客服团队人员进行培训、引导及管理，并制定合理的客服流程及管理制度。

对售后客服人员(退换货、退款、查件)的.工作组织和技能指导.

协助售后客服处理交易纠纷中出现的负面评价、投诉等问题.

负责安排客服工作班次，考勤和业绩考核工作.

负责培训客服，提高业务素质及服务水准.

负责接待并妥善解决顾客以各类方式(来访，致电和致函等方式)对服务等各方面的投诉.

负责协调解决由店小二转达的顾客投诉.

建立并优化企业独有的服务准则，包括售前、售中和售后服务，并致力于推动和监督准则的良好执行.

## 客服主管工作岗位自我鉴定篇二

对客服团队人员进行培训、引导及管理，并制定合理的客服

流程及管理制度.

对售后客服人员(退换货、退款、查件)的'工作组织和技能指导.

协助售后客服处理交易纠纷中出现的负面评价、投诉等问题.

负责安排客服工作班次, 考勤和业绩考核工作.

负责培训客服, 提高业务素质及服务水准.

负责接待并妥善解决顾客以各类方式(来访, 致电和致函等方式)对服务等各方面的投诉.

负责协调解决由店小二转达的顾客投诉.

建立并优化企业独有的服务准则, 包括售前、售中和售后服务, 并致力于推动和监督准则的良好执行.

### **客服主管工作岗位自我鉴定篇三**

有关合同信息的'数据统计, 合同档案及客户档案管理;

资金的尽快回笼, 与资金部对接按揭安排;

处理客户投诉, 维护客户关系, 提供优质服务;

熟悉项目情况, 做好开盘前期各项筹备工作, 保证开盘顺利, 认购书签署准确无误;

入伙筹备工作, 入伙通知书寄发及入伙手续办理, 处理、申报客户投诉;

房产证办理;

了解政府部门房地产相关政策，及时提供给公司决策层；

协助律师处理与业主相关法律诉讼，准备业主相关资料；

协调设计部、工程部、物业公司等部门配合做好客户服务工作；

对部门同事进行业务指导，业务培训；

完成公司安排的其它工作任务。

## **客服主管工作岗位自我鉴定篇四**

职责：

关注天猫的规则变更并及时作出调整；

带领同事完成销售目标，有合作团队精神；

管理客服人员工作，负责客服分配、排班，确保所管各岗位工作有序、及时、衔接；

熟知天猫商城的注意事项，培训新员工，定期指导老员工；

根据运营部门业务要求，推广沟通活动内容传达给客服；

上级安排的其他临时性工作。

任职要求：

- 1、两年以上淘宝店铺资深客服经验，1年以上淘宝客服主管经验；
- 2、熟悉淘宝的. 各种操作规则

- 4、做事有条理，沟通能力强，有较好的服务意识和营销意识，精通各种网络销售技巧；
- 5、善于团队建设，能有效管理团队完成公司制定的销售目标；
- 6、诚信正直，细心有忍耐力，能处理好与同事及客户间的关系；
- 7、熟悉客服kpi考核内容，能制定合理有效的客服管理模式。

## **客服主管工作岗位自我鉴定篇五**

- 2、协助运营，完成客服团队目标；
- 3、不断总结、优化服务话术，并对客服团队进行培训，提高店铺转化率；
- 4、负责处理各类疑难咨询及投诉问题，不断提高客户满意度及店铺评分；
- 5、负责对电商客服人员进行管理，监督，考核，评估；
- 6、建立、维护和改善客户服务体系的工作标准和模式；
- 7、能够耐心培养客服新手，不断提升客服团队专业能力。