

2023年客服部的工作职责和任务(精选8篇)

工作计划的制定需要充分调研和分析，结合实际情况和资源条件，确保计划可行和有效。如何合理安排团委团支部工作计划的时间节点？随后是一些团委团支部工作计划的具体内容，希望能够对大家有所帮助。

客服部的工作职责和任务篇一

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xx□请问您是xx先生/小姐吗？

打扰您了。

交流：感谢您在xx时间接受了我们的xx的xx服务项目，请问您对xx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

客服部的工作职责和任务篇二

1、负责互联网金融平台上的客户开发、维护、跟踪等工作；

2、负责客户资料的收集和系统录入，并分析相应数据推导、提炼客户需求；

5、负责互联网金额平台相关数据信息收集和统计工作；

6、对线上业务咨询非注册用户进行公司产品营销，定期跟踪已服务的客户，了解客户的需求，建立深层次客户关系。

2、具有客户服务和产品引导能力，熟练运用各类社交工具；

3、大专以上学历，可以理解公司产品和服务流程并适度交流推广；

4、具有互联网思维，接受新资讯的能力；

5、性格开朗，责任心强，有良好的沟通协调技巧和团队合作意识，执行力强，能承受较大的工作压力。

客服部的工作职责和任务篇三

- 1、负责接听客户热线，解答客户提出的问题；
- 2、根据公司提供的客户信息，按公司要求做好客户后续维护工作；
- 3、根据公司系统，结合客户后台数据，按公司要求做好相应的数据报表；
- 4、协助配合销售团队，创造销售业绩。

- 1、声音甜美，普通话标准，沟通表达能力佳；
- 2、对销售工作有较高的热情，有销售，电话销售的经验优先；
- 3、具备较强的学习能力和优秀的沟通能力；
- 4、有强烈的事业心、责任心和积极的工作态度。
- 5、熟练操作办公自动化设备及office软件；
- 6、性格坚韧，思维敏捷，具备良好的应变能力；

客服部的工作职责和任务篇四

- 2、维护客户资源，防止客户流失；
- 3、为客户提供产品后继服务；
- 4、了解客户市场需求，为其他部门提供反馈信息，以便改进

服务；

- 5、利用客户资源优势，开发新客户；
- 6、向客户推广新产品、新项目；
- 7、了解客户的建议、投诉、需求等，并协调跟进处理；
- 8、为客户提供其他可能性服务。

客服部的工作职责和任务篇五

1. 独立运营微信公众号，负责微信公众账号的日常运营和维护工作；

2. 负责微信

公众账号的内容更新、人群聚焦、话题发起、客户管理等工作；

3. 负责策划并制定微信线上活动方案以及微信原创内容的策划与编辑工作；

7. 利用微信平台推广企业的客户产品或服务的品牌、产品和互动；

8. 定期与粉丝互动，策划并执行相关线上的微信推广活动；

10. 能够熟练掌握并实施企业、产品、内容微信运营矩阵策略；

12. 快速掌握微信的内容创作，能够创作优秀内容，并且具有一定的话题敏感度；

14. 搜集有效粉丝的问题反馈和批评建议，对有效粉丝的需

求和行为进行数据分析，将整合后的数据提交给相关人员。

1. 熟悉安卓/苹果等智能操作系统，熟悉微信公众平台及其运营方式；
4. 有从事互联网行业和社会化营销的相关经验；
5. 能够根据用户的需求，创造更好的交互内容，具有创造平台内容的良好技巧；
6. 熟悉移动互联网使用人群的特点及行为习惯；
7. 辅助公司组建开放的团队构建社会化营销体系。

1. 话题营销
2. 事件营销
3. 渠道推广
4. 用户互动
5. 制造悬念
6. 关注细节

客服部的工作职责和任务篇六

- 2、解答顾客提出的产品、服务咨询，及时处理售后问题和投诉，挽留订单、降低退货率；
- 2、对顾客提出的反馈和需求，及时汇总并反馈至部门、团队管理人员；
- 5、对客服工作持有专业态度；必须具备客服同理心、换位思

考及专业服务意识三大基础条件。

客服部的工作职责和任务篇七

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%。

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%。

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。

客服部的工作职责和任务篇八

- 1: 试用期3000，转正4000
 - 2: 工作8小时制
 - 3: 熟练电脑操作及office办公软件;
 - 4: 刚毕业大学生亦可;
 - 5: 具备良好的沟通、协调、组织本事;
 - 6: 五官端正，工作进取有职责心，态度端正。
- 1: 协助客服部日常管理和运营;
 - 2: 下单接单、货物追踪;
 - 3: erp系统录入;
 - 4: 完成上级安排的其他工作任务。