

最新案场客服的工作计划及思路 案场销售客服工作计划优选(优秀8篇)

医院工作计划是制定医院在一段时间内工作方向和目标的书
面材料，它可以帮助医院做出合理的规划和安排。这里有一些关于卫生工作计划的常见问题和解决方案，希望能帮助大家更好地制定和执行计划。

案场客服的工作计划及思路篇一

以银行下发的《____文件》为指导，以“提高服务质量”为
宗旨，以“客户满意度为标准”。

二、工作目标

- 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、深入开展客户满意度调查，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。

三、要求

- 1、全体员工必须严格按银行要求，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。
- 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，并认真落实。
- 3、其它事宜由银行另行通知。

案场客服的工作计划及思路篇二

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《客服工作手册》及公司相关规定，制定下半年计划如下：

以公司下发的《文件》为指导，以“提高服务质量”为宗旨，以“客户满意度为标准”。

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、深入开展客户满意度调查，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公司要求，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。

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，并认真落实。

3、其它事宜由公司另行通知。

1、完成35kv高庄变电站新建工程。（上半年）

2、完成35kv白王变电站新建工程。（全年）

案场客服的工作计划及思路篇三

房地产行业一直是带动国家经济发展的重要行业之一，尤其是最近几年，我国房地产事业取得了巨大的发展，不过也产

生了很多的泡沫，导致全球金融危机到来之后我们国家的房地产行业出现了巨大的危机。为了应付这次危机，我们相处了很多的办法，但是都是治标不治本，所以我们一定要相处一个号的办法和计划来。

一个好的房地产营销方案必须有一个好的计划书，以在整体上把握整个营销活动。市场营销计划更注重产品与市场的关系，是指导和协调市场营销努力的主要工具、房地产公司要想提高市场营销效能，必须学会如何制订和执行正确的市场营销的工作计划。

1、房地产营销计划的内容

在房地产市场营销中，制订出一份优秀的营销计划十分重要。一般来说，市场营销计划包括：

- 1、计划概要：对拟议的计划给予扼要的综述，以便管理部分快速浏览。
- 2、市场营销现状：提供有关市场，产品、竞争、配销渠道和宏观环境等方面的背景资料。
- 3、机会与问题分析：综合主要的机会与挑战、优劣势、以及计划必须涉及的产品所面临的问题。
- 4、目标：确定计划在销售量、市场占有率和盈利等领域所完成的目标。
- 5、市场营销策略：提供用于完成计划目标的主要市场营销方法。
- 6、行动方案：本方案回答将要做什么？谁去做？什么时候做？费用多少？

案场客服的工作计划及思路篇四

1 现场勘查的含义及重要性

2 现场勘查工作现状

本地区2016年上半年新装增容1508宗，其中供电方案超时179宗，占比，公司对外服务承诺是正式受理客户申请报装后5个工作日内制订并出具供电方案。从数据分析上看，供电方案超时的主要原因是现场勘查中普遍存在：

（1）不能一次收齐客户资料。

（2）各专业人员（含配套工程中标单位）各自到现场勘查不能及时沟通形成统一意见。

（3）内部审批流程需经营销、配电、基建三线联动（如涉及负荷调整或线路迁改等），及上报区、市局审批，导致审批流程耗时过长。

（4）客户对户外开关箱或开关房的选址进行变更，导致项目方案、设计、预算等均需变更，耗时过长（如客户对开关房位置迟迟不能确定），最终不能在服务承诺时限内及时拟定供电方案造成超时，影响客户报装时效和服务体验。对此，必须整合工作流程与审批制度，提升效率，确保按工作时限完成现场勘查。

3 如何提升现场勘查效率

现场勘查作业前准备

自从推行“一口受理”以来，现场勘查工作是与客户的首次接触，也是检验供电企业服务水平的一个重要途径，其服务效率的高低影响着广大用电客户的第一体验与切身利益。

为提高服务水平、提升现场勘查效率，结合现场勘查作业指导书，在现场勘查作业前，建议先做好以下准备：风险评估，核查客户申请资料，准备现场勘查相关工作单，电话联系客户进行现场勘察。为提高作业效率作出以下改进：

(1) 电话联系客户时直观明了地让客户知道需提交哪些资料，统一预约上门服务告知模板并以短信方式发送客户，告知客户提前准备报装所需资料。

(2) 组织由营销专业、配电（计划）专业、基建专业工作人员组成现场勘查工作小组，共同参与开展现场勘查工作。

(3) 组织配套工程中标单位共同勘查，并行推进流程节约时间。

理顺现场勘查工作职责，清晰划分工作范围

通过全面整合、优化内部业务管理流程，提升营销、配电、基建等相关专业间的横向工作沟通协调，对各专业进行统筹分工，划清工作职责，做到一次勘查，现场讨论与交换工作意见，汇总形成初步供电方案，提升工作效率。

营销专业工作人员负责完成：

(1) 收取客户资料并现场认真核查办理业务的客户名称和用电地址。

(2) 调查客户用电设备情况及容量，根据用电设备清单、实际负荷情况、发展需要确定变压器容量是否合理；核实负荷等级：客户是否有冲击负荷、不对称负荷、谐波负荷等非线性用电设备；客户是否高耗能产业或生产国家明令禁止产品。

(3) 确定电价类别及功率因数考核标准。

(4) 确定初步计量方案：根据客户报装容量确定计量方式、计量变比。

(5) 组织现场工作意见交换与讨论，填写勘查单，初步拟订供电方案。

配电专业工作人员负责完成：

案场客服的工作计划及思路篇五

20__年即将结束，在公司邱总和刘总的领导下红日公司有了新的突破，在我刚进入公司的时候，连项目围墙都没有修发展到今天一期项目交房，可以说公司有了一个质的改观，在过去的一年时间里跟随着公司的发展脚步，在公司领导及个部门同仁的支持配合下，使自己学到了很多的东西，能力和知识面上都有了很大的提高，在这里非常感谢红日公司能给我这样一个学习和进步的机会。现将本人一年来的工作总结如下：

一、本年度个人工作情况

2021年4月在公司领导的支持和提拔下，因为客户量的增加以及一些繁杂的客户服务解释工作，任客服部主管一职，当时对于我的工作职责范围没有一个准确的定性方向，一开始自己也是因为个人能力有限，初期工作干的不是特别顺畅，在此非常感谢刘总在我的工作上给予了很大的支持和肯定，使我自己能够尽快的进入工作状态。

20__年3-4月主要工作重点是一期客户合同备案前的更换工作及一期户型变更后给客户的解释确认工作。

20__年5-6-7月主要负责了商铺户型面积价格的确定，以及商铺销售工作的开展。

20__年8-9月主要工作重点是二期合同的更换及附带商铺的销售工作。

20__年10月做了一些交房前的准备工作及房屋内部工程摸底的工作。

以上是本人参与处理过的一部分阶段性的工作，除了以上工作外本人主要负责的日常工作还有：

1、在销售过程中，销售部与工程部之间的相互协调及沟通工作，在该项工作方面也得到了工程部施总工和赵部长的积极配合与支持，在此也表示对他们的感谢。

2、本人负责的另一项日常工作就是退房客户的接待以及退款手续的办理工作，至目前为止已办理退房客户45位。

3、完成刘总临时安排的一些工作。

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。而800呼叫中心客户服务部作为呼叫中心新成立的工作组，在大家的支持帮助及指正下，做出了一系列的成绩，也发现了一系列的问题。为了更好的开展下一阶段工作，平稳度过年后的销售断层，根据部门相关规定，制定计划如下：

一、明确指导思想

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。

二、制定工作计划目标

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。

首先是短期目标：

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。

案场客服的工作计划及思路篇六

xx年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了必须的成绩。

公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了必须的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司经过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，进取承担社会职责，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体此刻以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度。

1、主要从“内强素质、外树形象”着手，经过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，我部着重从完善制度着手，经过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方应对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。经过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

xx年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员的专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展。

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展供给坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员经过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情景，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合。

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+n”服务计划。旨在经过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并经过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作供给了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务资料。

1、进取配合分公司做好vip客户工作

为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户供给附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户供给特约商家优惠服务的活动，经过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在必须程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，进取为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

案场客服的工作计划及思路篇七

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的用心努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了必须的成绩。

一、提高服务质量，规范前台服务。

自2006年我部门提出“首问负责制”的工作方针后□20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每

周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们立刻下整改通知书，责令其立即整改。

三、改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，透过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

四、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步构成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需

不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一向不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要资料有：

(一) 搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，务必在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员务必站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在必须程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

(二) 搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的职责等。都需要我们在工作中不断学习、

不断积累经验。

五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富搞笑的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了超多的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合此刻物业的实际运营状况，0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种状况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

透过一次次的活动，体现了**小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失。

本年度客服部一向配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一向未交过水费。我们务必抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种状况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内2000多住户，我们务必在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一状况。时间紧任务重。我们及

时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。透过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了最大努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，代替以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

八、不辞辛苦，入户进行满意度调查。

根据计划安排□20xx年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，回到1600份，回收率为62%。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善**物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的持续高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为***物业公司谱写崭新辉煌的一页！

客服部20xx年工作计划：

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的状况进行跟进处理，以便提高20xx年收费率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求，在20xx年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

五、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。

六、完成xx阳台维修工作

案场客服的工作计划及思路篇八

11年将要过去了，回顾本年度的工作，围绕“品质为本，诚信立业”的宗旨，以为客户提供最优质的服务为目标，在杨经理的领导下及各部门同事的全力支持与帮助下，按照公司的要求，较好地完成了本职工作。在公司售后服务工作至今，对自己的工作做了如下总结：

用良好的服务态度，为销售保驾护航

在市场激烈竞争的今天，客户既然选择了我们的产品，那就是对我们的信任，而作为售后服务如何将这种信任继续维护下去，那么售后服务的一举一动将成为用户判断企业是否负责的直接证据。当我们考虑产品本身时，在同类产品的质量 and 性能相似的情况下，而要想取得用户肯定，那么我们唯有更加重视产品的售后服务。服务的好与坏，绝不是技术优势，而是态度。服务中的技术我不能解决，可以让研发协助解决；然服务中的态度不行，将是服务的最大失职；每一次良好的服务，都好比栽下一棵树，不久将回报的是整个森林。因此，良好的服务态度，是用耐心、细心、诚心、理解、微笑、信心为根本的服务，将是我们始终向用户提交的最满意的答卷。所以我深刻的理解到，我们在提供优质产品的和技术支持的同时，服务态度将决定了用户下一次的选择。

销售和服务本身就是无法分割的，只有做好服务才有成功的销售，一切服务的宗旨是让客户满意，让客户用到有保障的

产品；一直以来我是这么想的，也是这么做的，所以以后我仍会用良好的服务态度，以优质的服务全力为销售保驾护航。

与同事们协作共进，加强售后服务的质量与效率

售后是销售部门的得力后盾，但更多的也需要销售人员的调节和协调，有了他们的调节，我的工作才会顺利的进行；有了他们的指导，我的工作才能抓住核心部分；比如，广州高速公路项目的出差，因为提前已经沟通和协调，所以去后有车接，有找好的宾馆，第二天，他们的售电机和电脑都已经准备就绪，这样以来，大大节约时间，(本站)更提高了效率，于是那天我非常顺利的给他们的50多名员工进行了培训。

在客服当中难免遇到相当棘手的问题，苦思冥想找不出解决问题的办法，如果继续苦思冥想，不仅会让客户觉得我们的服务效率低，而且会让客户觉得我们的售后服务水平跟不上；虽然作为售后不是能解决所有的客户问题，但是，有了研发部门同事的协助和指点，我们客户的所有问题都能得到解决。

在客服中，我还得到其他部门协调和帮助。所以，在这里特别感谢他们。

在工作中成长，不断积累售后服务经验

为客户提供优质的服务，是我的本职工作所在，能够为用户解决问题是我最大的工作乐趣。不管是在办公室里，还是在出差的路上，我都一如既往的认真对待我的客服，因为只有他们才能让我看到自己的不足，从而提醒自己不断的去学习，去成长。比如在服务中遇到一个客户提出的技术问题，如果当时我不能为客户提供技术帮助，我一定会去请教我的领导或研发部门的同事，从而汲取知识；不仅能够为客户解决问题，而且能让自己懂得更多的专业知识，何乐而不为？。

来亿玛工作之初，杨经理首先让我学习了《售后服务的五项

修炼》专业培训视频，从多方面的服务角度去看待和学习售后服务的过程；后来杨经理也多次从服务的语言表达、服务的技术难点等多方面给予帮助和指导，觉得受益不少；工作之外，我查阅过一些企业的售后服务的理念及方法，一些相关的技术知识，但每个公司都有自己特定的服务内容及类别。在今后，我会不断的向领导和同事们学习，不断积累售后服务经验，以最适合公司的服务方式更好的为客户解决实际问题。

不足之处与来年展望

来售后服务时间较短，实践经验还浅薄，有些方面我必须加强现场实践的力度，在实践中增强服务水平，同时要争取工作的主动性，提高责任心、专业心，加强工作效率、提工作质量。

在20xx年，我想我会用更好的服务态度，更好的专业精神，更好的为亿玛贡献自己的微薄之力。

最后，感谢杨经理！感谢在工作上给予我帮助的同事们！感谢亿玛公司！