

## 客服的工作计划（29篇）

客服的工作计划（29篇）

客服的工作计划 篇1 一、工作目标

1、销售工作目标要有好业绩就得加强产品知识和淘宝客服的学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把产品知识与淘宝客服技能相结合运用。

2、心理定位要好，明白自我的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通潜力，有必须的谈判潜力。

3、要十分熟悉本店的宝贝，这样才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。

4、勤快、细心，养成做笔记的习惯。

5、对网店的经营管理各个环节要清楚。

6、对于老客户，和固定客户，要经常保护联系，在有时光有条件的状况下，节日能够送上祝福。

7、在拥有老客户的同时还要不断的透过各种渠道开发新客户。

二、自我方面目标

1、要做事先做人，踏实做人踏实做事，对工作负责，每一天进步一点点。

2、和同事有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

3、执行力，增强按质按量地完成工作任务的潜力。

4、养成勤于学习、善于思考的良好习惯。

5、自信也是十分重要的，拥有健康乐观用心向上的工作态度才能更好的完成任务。

目标调整的原则：坚持大的方向不变，适当改变小的方向。

最后，计划固然好，但更重要的，在于其具体实践并取得成效。任何目标，只说不做到头来都会是一场空。然而，现实是未知多变的，写出的目标计划随时都可能遭遇问题，要求有清醒的头脑。

其实，每个人心中都有一座山峰，雕刻着理想、信念、追求、抱负；每个人心中都有一片森林，承载着收获、芬芳、失意、磨砺。一个人，若要获得成功，务必拿出勇气，付出努力、拼搏、奋斗。成功，不相信眼泪；成功，不相信颓废；成功不相信幻影，未来，要靠自我去打拼！

客服的工作计划 篇2 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：

- 1、最开始就是小产品的出错。例如：股市猎手的报错，有些时候重装都不行（在李老师的指导下已掌握了此技术）；
- 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;

4、盛世赢家的报错。例如：在使用过程中突然死机，在使用过程中突然弹一个错误程序，再点击就报错（到现在都还没有解决）；

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。

客服的工作计划 篇 3 一、公司情况简介

同创创业咨询公司引进哈佛大学商学院的教育思维模式，采用《赢在中国》语言咨询和商业实战形式，实行课堂教育、模拟实战、基地见习、导师帮带联动等方式，并结合中国的国情和中小企业生存环境，已经开发和形成一套较为全面、系统、实用、着眼于解决创业者所面临的种种问题的“商练训练营”。除了传统的教育训练之外，还构建了一个商业的模拟环境，使想要创业的人能够在这里预热，提前感受到这种气氛，培养自己的创业意识。理论与实际相结合，主讲与互动相结合，实战是我们对学员承诺。旗下资深实战专家顾问团队提供全方位系列培训，一对一的现场诊断创业难题和企业难题，分享和完善经验，扩大未来老板们的人脉圈。同时，我们也将以为各层各类企业、组织单位和政府的事业发展、管理改进和效率提升提供有实效的思想、知识和方案而努力，成为有传世意义的第一流综合性咨询公司为了成为原创性管理技术、投资技术和商学思想的策源地而努力奋斗。

## 二、主要管理者情况

董事长、营销经理、人力资源经理、财务经理

### 1、公司文化理念

同创作为一个专业为大学生提供创业培训咨询的公司，我们将坚持自己的理念。取向：兼容并包、有容乃大！

水的精神：

(1、接纳八方来源，终成其大！不拒绝任何加盟的沙石和物障，反而是夹裹前行，壮大自己的力量，勇往直前！

(2、无论何时何地，总是改变自己的形态不断寻找出路！

(3、任何时候遇到阻挡，总是慢慢蓄积力量，最后加以冲破！

(4、历经千里万里千难万险，始终不改变自己的本质和前行的动力！

风范：专业、内敛、大气、深厚。同时，我们也将勇于肩负起企业的社会责任，更多的投入到社会事业中。为了社会和谐和中华民族复兴而努力。

大学生创业环境分析：大学生创业应该是有无限的机会、无比的困难、无量的回报。但是创业环境对大学生创业具有十分重要的影响。在大学生就业形势日益严峻的社会背景下采取有效措施，为大学生创业营造良好的环境，这对促

进大学生创业并带动其就业具有十分重要的作用。中国教育原本就缺乏创业教育。中国学生不仅承担风险的经济能力很脆弱，而且承受挫折的心理素质也较差，这使得自主创业这条需要冒险的就业之路，少有人问津。

#### 一、大学生创业环境分析

现在大学生创业所面临的宏观环境和微观环境都十分的复杂。所谓创业环境，实际上就是创业活动的舞台。任何创业活动都是在一定的社会环境下进行的，在我们的大学生迈向社会进入创业阶段的时候，呈现在面前的就是一个巨大的时空舞台。在这个舞台上，诸多事物和要素互动联系、碰撞，形成了一个面面俱到的现实环境系统，因此创业环境对大学生创业具有十分重要的影响。在大学生就业形势日益严峻的社会背景下，采取有效措施，为大学生创业营造良好的环境，对促进大学生创业并带动其就业具有十分重要的作用。

### (一)宏观环境分析

#### 1)人口。

1950年，教育部实施高等学校院系调整，湖北高校数量从10所增至19所，居全国第三位。武汉现有普通高校70余所，其中“211工程”高校7所，居全国前列。20xx年，武汉地区在校大学生达104.11万人，首次超过北京、上海，居全国各城市之首。20xx年，这一数据又有所增长，稳定了在校大学生数量居全国城市第一的位置。

#### 2)政策法规环境

资金是大学生创业的第一难题，大学毕业生有的刚工作不久，有的甚至连工作都还没有，而大多数家庭又没有足够的实力来支持家中的孩子来创业。其实不仅仅是大学生创业，这对于大多数想要创业的人来说都是很难跨过的一个难坎!甚至于很多想要创业的人在创业资金这第一道槛上就被挡住了。

国家对此出台了相关的大学生创业贷款政策，主要优惠政策内容有：

- 1、各国有商业银行、股份制银行、城市商业银行和有条件的城市信用社要为自主创业的各大高校毕业生提供小额贷款。在贷款过程中，简化程序，提供开户和结算便利，贷款额度在5万元左右。
- 2、贷款期限最长为两年，到期后确定需要延长贷款期限的，可以申请延期一次。
- 3、贷款利息按照中国人民银行公布的贷款利率确定，担保最高限额为担保基金的5倍，担保期限与贷款期限相同。

大学生创业贷款办理方法如下：

大学毕业生在毕业后两年内自主创业，需到创业实体所在地的当地工商部门办理营业执照，注册资金(本)在 50 万元以下的，可以允许分期到位，首期到位的资金不得低于注册资本的 10%(出资额不得低于 3 万元)，1 年内实际缴纳注册资本如追加至 50%以上，余款可以在 3 年内分期到位。如有创业大学生家庭成员的稳定收入或有效资产提供相应的联合担保，信誉良好、还款有保障的，在风险可控的基础上可以适当加大发放信用贷款，并可以享受优惠的低利率。

大学生自主创业第二个受到关注的地方在于税务方面的问题。我国的赋税属于比较高的国家，而且税收项目比较多，除了企业必须要缴纳的国税、地税和所得税以外，根据企业所从事的不同行业还会有一些其他的税需要缴纳。国家在大学生创业优惠政策中对于税收方面作出了以下规定：

## 2、新成立的城镇劳动就业服务企业

(国家\*的行业除外)，当年安置待业人员(含已办理失业登记的高校毕业生，下同)超过企业从业人员总数 60%的，经相关主管税务机关批准，可免纳所得税 3 年。劳动就业服务企业免税期满后，当年新安置待业人员占企业原从业人员总数 30%以上的，经相关主管税务机关批准，可减半缴纳所得税 2 年。

除此之外，具体不同的行业还有不同的税务优惠：

1、大学毕业生创业新办咨询业、信息业、技术服务业的企业或经营单位，提交申请经税务部门批准后，可免征企业所得税两年。

2、大学毕业生创业新办从事交通运输、邮电通讯的企业或经营单位，提交申请经税务部门批准后，第一年免征企业所得税，第二年减半。

3、大学毕业生创业新办从事公用事业、商业、物资业、对外贸易业、旅游业、物流业、仓储业、居民服务业、饮食业、教育文化事业、卫生事业的企业或经营单位，提交申请经税务部门批准后，可免征企业所得税一年。有了众多免税的创业优惠政策扶持，相信广大自主创业的大学毕业生，在创业初期就能省下大量资金用于企业运作。

企业运营管理方面的创业优惠政策相对于贷款优惠和税收优惠政策来说，并不受到大多数大学生创业者的关注，甚至有的自主创业大学毕业生根本不知道有这一优惠政策。这方面的优惠政策：



1、员工聘请和培训享受减免费优惠。对大学毕业生自主创办的企业，自当地工商部门批准其经营之日起1年内，可以在政府人事、劳动保障行政部门所属的人才中介服务机构和公共职业介绍机构的网站免费查询人才、劳动力供求信息，免费发布招聘广告等。这一点有助于在创业初期获得相关行业所需求的人才资源。能够帮助自主创业的大学毕业生以最低代价，更容易地获取所需专业人才。

2、参加政府人事、劳动保障行政部门所属的人才中介服务机构和公共职业介绍机构举办的人才集市或人才、劳务交流活动时可给予适当减免交费；政府人事部门所属的人才中介服务机构免费为创办企业的毕业生、优惠为创办企业的员工提供一次培训、测评服务。

以上大学生创业优惠政策是为了鼓励大学生自主创业，国家针对全国所有自主创业的大学生所制定的。另外，各地政府为了扶持当地大学生创业，也出台了相关的政策法规，而且因为更有针对性，所以更加细化，更贴近实际。

### 3) 市场经济环境

20xx年，一场金融危机席卷全球，让原本平稳的市场经济环境遭遇寒冬。各个行业迅速下滑，失业率大幅上升，各种经济恐惧数值蔓延在我们的周围。在这样的大形势下，武汉市提出了“全民创业”，让武汉的整体创业氛围更浓厚了。但是，在这个大动作中，武汉市在相应的制度安排上也应该加强与完善。这具体包括：

第一，为大学生创业者提供相关支持，包括市场准入、注册审批、行政管理、信息咨询和公共服务等，以保证创业活动顺利进行。

第二，建立面向大学生创业者的金融支持系统，例如小额贷款等。

第三，为大学生创业者提供社会保障。要使大学生创业精神高涨，必须建立健全社会保障机制，为大学生创业者解除后顾之忧。

第四，健全创业退出机制。进入机制重要，退出机制同样重要。

### 4) 创业教育环境

武汉市高校在政府倡导“全民创业”的背景下，纷纷着手进行大学生的创业教育，但创业教育的发展成熟度和系统性水平不一。通过抽样走访武汉市五大高校的毕业指导中心，对武汉市的高校创业教育现状进行调查，发现各学校的创业指导工作，存在比较明显的差异。但目前来看，大部分高校的创业指导中心正在创建与完善中，还有一部分高校的创业指导尚处在筹划阶段。这些状况反映出创业教育在许多高校还处于萌芽状态，基本属于“业余教育”，没有引起学校相关部门的重视，折射出国内创业教育的缺失。创业意识需要从小培养，而学校在这方面起到不可估量的作用，开设形式多样的创业教育也就迫在眉睫。然而，在就业形势越来越严峻的情况下，我国高等教育除了开展创业教育外，还应尽快转变观念，从过去的被动性就业教育转变到开拓性创业教育，大力培养学生的自主创业意识与能力，从而有效地改变毕业生就业困难的被动局面。

#### 5) 社会舆论环境

从1999年7月李玲玲领到了中国大学生创业风险金成为中国大学生创业第一人，到如今政府呼吁“全民创业”，武汉一直就和“大学生创业”联系在了一起。政府和学校也在积极引导大学生正确创业，着力营造鼓励创新、允许失败的宽松环境，既鼓励、赞赏成功，更关注、体谅失败，不以成败论英雄，对大学生创业者做出的努力和创业精神都予以积极的肯定和尊重。舆论环境整体而言比较理想。大众媒体在大学生创业过程中也起着重要的作用。大众媒体是大学生取得信息的重要媒介，大众媒体应该从事实出发，不要过分夸大创业中的成功事例，应尽量客观、全面地向大学生提供创业的知识和信息，使大学生创业尽快走向理性化，减少不必要的损失。这样一来，才能形成大学生创业者与舆论环境之间的双向良性互动。创业环境得到了优化，社会鼓励大学生创业与大学生渴望创业成功之间也就找到了更加合理的契合点。

#### (二) 微观环境分析

在大学生创业的微观环境主要就是自己的创业流程的一个详细的分析，具体如下：

1. 制定计划书。比如，要在市区开一个卖牛仔裤的店，开店之前要制定一份计划书。制定营销计划时要将各个环节相互联系构成一个完整的内部环境，各个环节的分工是否科学，协作是否和谐，目标是否一致，都会影响营销决策和营销方案的实施。

2. 顾客。顾客群的不同直接影响价格的定位，所以人流量是在创业前最看重的一点。而我们这次创业培训的主要对象就是大学生。

3. 店址。大多数学生选店址会选一些比较熟悉的环境。如将店址选在大学附近，或者是交通比较便利的地区。而这次的培训以大学生为顾客群，培训中心也将以大学周边地区为主。在公司成熟后，将在一些商业区建立主要针对社会人员的创业培训。

4. 产品价格定位。大学生的产品一开始没有经验也没有固定顾客，要吸引顾客就只有将产品的定价降低，比别人获得更多的竞争力。而创业培训则需要依据公司的实力，定价也主要是依据公司的培训实力。但大学生并没有太强的经济实力，所以，定价需要适中。

## 二、大学生创业环境 SWOT 分析

20xx 年，我国高校应届毕业生大约 630 万人，加上历年未就业的大学生。需就业的大学生接近千万，再创历史新高。面对如此困境，大学生自主创业将成为重要的就业形式。因此，有必要利用 SWOT 方法对我国大学生创业的环境进行综合的分析，找出制约创业成功的问题所在。

### 1、大学生创业的优势：

(1) 当代大学生自主创业意识较强，对创业有着浓厚的兴趣，渴望成功，充满生命活力，有创业的激情和梦想。

(2) 大学生想通过创业展示自我生命的价值和才能，为社会和自己创造财富。

(3) 当代大学生有较好的文化素养和创业潜能，他们往往在人际交往、沟通协调、想象空间、运动空间、团队合作、组织管理、敢想敢干等方面表现出较强的才华和活力，在非智力因素和创业心理素质方面有较大的优势。

### 2、大学生创业的劣势：

(1)大学生创业的积极主动性不够。很多大学生都是在找不到合适的工作前提下，才会去考虑创业。

(2)当代地方高校大学生对自己的创业能力缺乏客观的评价，在心理上对创业的难度准备不足，很多学生都带有急功近利的思想，总是希望自己能通过创业快速发财，缺乏长期创业心理准备，对在创业过程中要遇到的风险和困难预计不足。

(3)地方高校有不少大学生形成了个体学习的智障，成为创业行动的绊脚石。

(4)不少地方高校大学生对创业有心理障碍。主要表现在：怕苦怕累。怕竞争，不愿从基层干起，在做人做事方面欠缺等方面。害怕失败，怕出差错。怕丢脸，死要面子，对自己缺乏自信，低估自己。不敢接受挑战，不敢尝试冒险。总担心自己不行；缺乏敏感度，事事漠不关心。不善观察和思考。

### 3、大学生创业的机会：

(1)具备一定的创业环境和条件。国家的相关法律制度和政策逐步健全和完善，为大学生创业提供了法律制度保障。大量的基础服务机构和设施如电力、通信、交通、金融、保险等条件也得到改善并逐步完备，为自主创业提供了较好的环境和条件。

(2)高校的支持。为解决大学生就业难的问题，各高校及其就业指导部门也作了大量的工作。如开设大学生创业选修课。邀请创业成功人士谈创业经历，让大学生掌握创业的基本政策和知识；开展大学生创业策划大赛。创业论坛等活动，培养学生创业兴趣，在实践中锻炼学生的创业能力。

### 4、大学生创业的威胁：

(1)越来越大的创业竞争压力。大学生创业，可能会面临同学、校友的竞争，传统从业者的竞争。来自大陆以外地区和国家大学生的创业竞争，尤其是港、澳、台地区的大学生的竞争。

(2)大学开设的创业教育课程少，也缺乏对大学生创业能力的训练，造成大学生自主创业缺乏相关的氛围和环境。

(3)经济危机的威胁。在这种全球经济衰退的大环境下，社会创业政策保障不力、创业环境不善也是一个不容忽视的原因。

(4)从家庭来看。很多家长要求自己的孩子有一份安稳的工作，而不要一进入社会就承担太大的风险。这种潜在的对创业不信任的社会心理对想创业的大学生来说无疑是一种巨大的心理压力。

现在大学生创业是一种趋势，虽然有优势和机遇但同时也存在劣势和威胁。大学生在创业的同时要根据自己的特点，抓住机遇发挥优势，要找出具体的不足，制定方案解决威胁与困难，从而实现自己的人生目标。

## 5、市场分析：

很多大学生认为“创业”本身就是一种职业，在就业高峰，给自己一片更广阔的天地。很多人还认为在今后的社会中，自主创业的人会越来越多，甚至成为就业的主流，成为大学生毕业后就业的首选。自己认为实现自我价值是证明自己的最好途径。一些自我意识很强的学生，不愿意庸庸碌碌，选择自主创业是为了通过这一途径来证明自己的能力。在一些单位由于制度的约束，无法按照自己的想法来做事，创业可以有一个空间来发挥，来实现自我价值，得到社会的认可。处于“经济”的社会——经济原因也是大学生选择自主创业的一个重要原因。因此，大学生创业培训也就成为了一个新兴的市场，同创也将会尽快在这个市场上站稳脚跟，成为大学生创业培训的领导者。

### 一、大学生消费心理特点

大学生的自我意识已相当成熟，有自我的价值判断，因而受电视广告等媒体的影响相对较少。网络信息渠道的畅通，为大学生自主消费提供了必要的物质基础。多数大学生主动通过同学，家庭，及网络等获得所需商品的信息。大学生敢于创新，思想活跃，有多元的价值目标，同时拥有科学知识，极强的好奇心和敏感性，较强的学习能力，勇于尝试和探索，因此对新产品有较高的敏感度。然而因心理的不完全成熟，消费经验和技巧的缺乏，大学生容易进入从众消费冲动消费等误区。

### 1、情感过程

在消费者对商品或劳务的认识过程中，产生的满意或不满意，高兴或不高兴的心理体验，构成有特色的对商品或劳务的感情色彩。大学生充满激情，热情奔放，道德感也比较完善，拥有较高的审美观。感情力大大增强，但自制力仍薄弱。多数大学生能理性地思考和行动，调节自己的`冲动，理性地消费。但心理的不完全成熟，自制力不强，易受情绪和外界的干扰，冲动性和情绪性消费依然存在。年龄的增长，眼界的扩大，知识经验的丰富和思维水平的提高，自我情感体验多样性。感情和理智，冲动和克制并存的状态，在特殊的环境下，易于感情冲动，在购买商品时，受商品式样和他人的影响，跟着感觉走。

## 2、意志过程

消费者在购买活动中有目的，自觉地支配和调节自己的行动，努力克服各种困难，从而实现既定购买目的过程，既有计划地实施购买决策过程，大学生心理发展期，意志尚未定型，果断性品质有较大的发展，但缺乏恒心和毅力。大学生能根据自己的需求出发，根据自己的支付水平和商品供应情况。自觉性提高，但惰性存在。

## 二、大学生消费行为特点

在社会生活中，大学生是个很特殊的群体。一方面，他们离开亲人，有的人甚至千里迢迢地来到自己理想的大学继续深造、增长才干，过着相对独立的生活；另一方面，他们消费的经济来源主要来自家庭，家庭收入越高，对学生的供给越多。目前大学生的消费来源仍以家庭供给为主。

### (一)独特性

大学生处于消费成长期到成熟期的过渡时期，一方面表现得求新求异、富有好奇心，对外界新事物的接受能力特别强。于是在社会许多新颖玩意的吸引下，“试一试”的想法成了这种心理的源泉。因此他们往往走在了朝流的前列，同时又追求个性，喜欢做把自己打扮得与众不同，或是购买一些与众不同的物品，以求引人注目，达到一种自我满足的效果。

### (二)兴趣性

目前许多年轻人都是“追星族”，大学生也是如此。于是，他们便把生活费的一部分用在购置自己偶像的磁带或 CD 上，画报，娱乐报，还有一些专业杂志

等和明星有关的东西。另外还有上网，其实每个大学生都会有这样一笔开支，只是或多或少。总的来说，大学生容易在自己喜欢的事情上花钱，主要消费对象与自己的兴趣爱好有关。

### (三)时尚性



有人说，大学校园是最时尚的地方。他们总喜欢时尚消费，比如旅游、电脑、和手机消费，再次是发型、服装、饰物、生活用品，大学校园中都不乏追

“新”族。特别是女生们的服饰，不要很多钱，但是搭配很现代、很时尚。她们在选购服饰的时候，大部分学生都想花不是很多的钱，去购买那些有一定知名度品牌的衣服，结果呢，实在是喜欢，一狠心，花一个不低的价格把它给买下来了，过后却难过好几天，在选购其它东西的时候也是一样的。男孩子就有些区别了，他们一般是准备已久，根据手头情况去购买相对较高档次的品牌，也不会太计较已花掉的钱。由此可总结出两句话，男生少购买，大品牌，强出手；女生多出动，中品牌，软上手。

#### (四)从众性

不同的校园环境也会有不同的消费习惯，这跟校园内的氛围有关。如某人搞了一个发型，大家觉得不错，在理发的时候也就自然会想到那种效果。其它还包括穿着消费，运动消费等，都有一定的从众性，但也要注意各校的差异性。

elab. ic\*

#### (五)攀比性

身在周围都是同龄人的环境中，加之有不少学生的家境不错，特别容易出现攀比的风气。这便使许多人产生了“别人有什么，我也要有有什么”的想法，别人去那家高档餐馆吃饭，我也就想去，再加上时下的某些时尚主题，促进了这种心理的形成，跟进了流行大军。明显的主要有，购买一些流行产品及吃喝玩乐方面，而这样的东西一般又比较花钱，但有的同学就把它当作一种身份的体现，愿花很大的代价来购买它。

#### (六)礼节性

在大学里，礼尚往来是很重要的消费力，今天你过生日，我得送礼给你，你请我吃饭。明天轮到我过生日或是有什么喜事，你又得大手笔的还我，还有的是一帮学生，某天某个人请大家吃饭，或是消费什么，隔几天另一个人觉得自己要还礼，又是一帮人出来消费，结果是一个接着一个，并不断循环，这样极大地扩大了消费的量。

#### (七)盲目性



这种心理特点的形成是基于前面几种心理的，且从众性心理起了主导作用。另外，受许多商家看准学生的这种消费心理而推出许多商品之类因素的影响，导致大学生消费的无的放矢。比如：某歌星推出一张新专辑，某运动品牌有新的款式上市，不用很长时间，便会“你有我有全都有”。其实所买的商品是否实用，或是否有使用价值，在购买时学生不一定会去多考虑。“见好就买”似乎已经成了当代大学生消费的重要特征。

#### (八)冲动性

大学生消费也具有年轻人所共有的特点，即在购买物品时，有时候容易产生冲动购买，例如他们容易受广告促销的影响，明明本身就没打算过要购买这种产品，但当时推销员说得很好，或是看到广告很有吸引力，而突发其想地要购买，结果买后又后悔了。

#### (九)围绕女生性

男大学生的消费一大部分是用于交往，而更多的是用于和女生交往的，也就是男生和女生在一起就特容易花钱，细心的人不难发现，一些酒吧、中档餐馆及一些公共消费的地方，绝大多数都是男女生共同消费，而且在这个时候，男生一般都不太在乎花多少钱，只要高兴就好，所以消费完以后，皆大欢喜。而同种性别的人在一起就不一样了，特别是女生，可能会少于平时的消费量。

#### (十)无计划性

相信念过大学的人，都知道当代大学生是最会哭穷的，不管他是否很有钱，但还是总叫说没钱，每当到了月末，或是学期结束的时候，有的甚至在开学一半，就开始叫着没饭吃了。其实他们都是很有钱的人，一开始的时候总认为自己有很多钱，有些东西看起来也不是要很多钱，又好像很实用，结果见到好的东西就是想购买，后来打开钱包才发现，原来钱这么不经花。当意识到要节省的时候，钱也就快差不多了。因此他们也就开始大喊穷了，殊不知是当初自己用钱没计划好。这是许多有钱大学生们的一个通病。

### 三、大学生购买特点

1. 消费倾向多元化：走出学校面向社会，努力跟上并适应外边世界步伐已成为大多学子的目标。旅游、电脑、手机等已成为大学生消费的热点。网络调查表明，被问及在经济条件许可时最想做的事情是什么，60%以上的人选择旅游，其次是买电脑。

2. 消费方式在理性指导下实用与前卫并存：从本次调查数据的资料中可以看出，无论是大学生基本生活费中的衣食住行还是人际交往以及旅游、购买手机的动机，都带有浓厚的实用色彩。

3. 尽管讲牌子摆阔气等社会风气已不可避免地浸染了校园，致使部分大学生受到影响。越来越多学生、甚至有部分贫困生加入高消费行列，购买昂贵的MP3、电脑、手机等用品，这种趋势在一定程度上有所蔓延。

4. 消费差异巨大：校园中贫困生人数的增加使高校学生消费差距明显增大。很多消费水平很低，甚至连基本的生活费都难以保证。

客服的工作计划 篇4 在时间里忙碌，在忙碌里度过，新的一年已经过去一个多月，伴随着春节的到来，我们的工作也告一段落。回首过去的一年，我们在工作中告别去年圆满，迎接新的一年以及工作中的一些小细节没能做到很完美。我们总结问题，及时改正。好的方面继续发扬，下面将上一年度遇到的问题及需要改进的地方总结如下，希望也能给其他同事带来一定帮助：

#### 1、语言交流技巧方面：

(1) 与用户对话时，应仔细推敲，讲话要严谨，要讲究艺术。多用“请”，使语气更缓和；向用户致歉时尽量用“对不起”，不用“抱歉”，这样显得更真诚；遇到用户打来电话向我们问候说“您好”时，尽量不要再说回应“您好”，可以用“请问您需要什么帮助”来代替；如需请用户讲话时，可以用“您请讲”而不要用“您说”；不要跟用户说简称，讲话要完整规范，不要出现“漏保、招商、农业、工商”等词，或出现一些病句及倒装句。语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。通话过程中要亲切，委婉，音色要柔和，悦耳，发音要准确，语言要简练，不罗嗦，通话过程中应保持微笑的精神状态，声音应就有亲和力。禁止使用质问的口气。

(2) 接听电话时要认真，注意听用户讲的每一句话，全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决；该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性问题和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想；与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要准确的为客户解答。

## 2、受理工单方面：

(1) 因现在派发工作单已经开始考核，值班员在记录地址时要详细准确，内容应简明扼要，像一些“望查看”、“电工已查”、“请先联系”、“强烈要求”等话没必要填写，确有重要事情再注明。一般的报修单尽量以统一的格式填写，可以节省我们填写时的思考时间，也便于值长管理。不要出现错别字及病句，尽量在填写完成后再挂断电话。

(2) 工作人员应保持较高的工作积极性，多利用业余时间学习专业知识，平时虚心求教，组员间互相配合，团结协作。对于平时出现的问题或重要信息，应及时记录总结，从而提高业务水平。在工作中要控制自己的情绪，保证每天的工作质量。遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。端正服务态度，将我们的服务由被动转为主动，提高服务意识，站在用户的立场去看问题。

客服的工作计划 篇5 在充实的工作中，一年的时间不过转瞬。在一年的工作结束后，我们好好的庆祝了这一年来所收获的成绩。作为客服，我非常清楚我们某的员工们在这一年来做出了多少的努力。在之后，我也反思了自己这一年来的’工作，尽管有很多的不足，尽管也有很多次受到领导的批评，但是这些都成了我完成这一年工作的动力！

过去的一年里，我不断的前进和成长，现在在这全新的某年中，我也会努力的提高自己，让自己成为一名优秀的客服。为此，我对某年做计划如下：

### 一、工作方面

作为服务人员，努力的提升自己的服务质量是必不可少的功课。在新一年的工作中，我不仅仅要对自己的服务进行提升，更要提升自己思想水平。

首先在思想方面，我要紧贴公司的服务理念，考虑到业主的情况，为业主带来最及时最人性化的服务。并且在工作中我也要不断的累积经验，不断的改进自己的工作思想和方法，但是对于核心的思想，要不断的通过反省来稳固。

其次，还有尬方面的改进。作为客服人员，加强服务礼仪的学习是必须的。作为某公司的客服，我必须在业主面前时刻保持优良状态，不仅仅是尽快的解决业主的问题，当然这也很重要，还要努力的在工作中给业主带来缓解情绪的作用。

## 二、强化个人管理能力

作为一名员工对自己的管理和要求是非常重要的，为了能让自己能更好的完成工作，我也必须要改进自己对待工作的态度，增加自己在工作中的责任感，更严谨的去面对工作，面对业主。不作出自己不能保证的回复，多从业主的角度去考虑问题，让业主能有更加舒适的服务体验。

## 三、对自己不足的改进

通过上次的总结，我认识到自己还工作中残留着许多的个人习惯，这些不仅仅影响了我的工作质量，更对我们某公司也是一种不好的影响。作为客服，我就要成为一个优秀的客服，面对这样的错误，我必须严格的去改正。此外，在今后的工作中，我也会多多的反省自己，总结自己，了解自己的工作，提升自己的个人能力。

## 四、结束语

时间很快就会过去，我要抓紧时间去提升自己，以便在工作中能发挥出更加优秀的状态，为业主们带来良好的服务。为了某公司，也是为了我自己，我必须要努力的挑战自己！

客服的工作计划 篇6 时光如梭，岁月匆匆，不知不觉，加入湖北农商行这个光荣的集体已近三月，时近岁末，中国人向来就有在此时总结过去，展望未来的传统！今天，我怀着忐忑的心情，写下这篇工作总结，望领导和各位同事指正！

过去的 XX 年对于年轻的农商行来说是不平凡的一年，对于朝气蓬勃的农商城支行来说也是值得纪念的一年，对于扎根基层，服务“三农”的支行来说，同样是值得细细回味的一年！在这一年的里，我觉得有 10 件大事，值得我们去共同记忆！它们分别是：

(1)XX 年农商行“春天行动”在各级行社的努力下取得圆满成功！





(2)XX年4月8日，湖北农村商业银行股份有限公司创立大会暨第一次股东大会召开，选举产生了第一届董事会董事、监事会监事，拟任董事长、行长、监事长、副行长。各级领导与股东亲切见面，这标志着农商银行正式成立。

(3)XX年5月19日，湖北农村商业银行股份有限公司正式挂牌开业。XX市副市长王忠运、人行中心支行行长李帆、银监分局邱承金局长和贾德志副局长出席挂牌仪式。农商银行部分股东代表，各县级行社董、理事长，农商银行机关员工及一、二级支行、农村业务部负责人参加了挂牌仪式。

(4)伴随着农商行的成立，农商行城支行也随之成立，晋锐任行长。

(5)原隶属于城支行的卧龙支行成为总行直属二级支行，不再纳入城支行管辖范围内。

(6)XX年新招录的大学生有7名分配到城支行，其中4位女同志分配在集支行，3名男同志分配到支行。

(7)在全市范围内进行各支行行长人员调动，任支行行长。

(8)城支行正式搬迁到路上，办公条件有了很大改善，路支行也开业在即。

(9)在新一轮的老旧网点改造浪潮中，农商行支行即将在原址重建，相信在不久的将来，一栋现代化的4层办公楼将矗立在XX镇的街头，更好的服务百姓大众。

(10)城支行客户经理实行集中办公，未来除部分网点外，各基层网点的客户经理统一在胜利街网点集中办理业务。

总结完辉煌的XX年，展望让人期待的XX年，我们依旧信心满满。XX年是兔年，马者，骏也，“骏骨”即指才能出众之人，又称“才俊”，取溢美之意，称“十全十美”。亦音谐“俊谷”，可谓“大丰之年”。为了能为城支行在XX年取得大丰收，我决定从以下几个方面来完善自己：

(1)继续加强学习，不断提高自身的综合能力和业务技能，在XX年里，我将结合自身工作开展的实际，有计划的报考银行从业资格证的相关科目考试，职称资格考试，针对自身进取不足的实际，自觉提高整体综合素质。

(2)结合我社的服务创优工程开展实际情况，不断提升自身专业技能，继续狠抓勤练基本功不放松，不断提高自身综合技能、服务能力和营销能力，有效

提升自己的整体综合素质。

(3)结合岗位实际，不断探索岗位工作开展的方式、方法，立足实际，着力窗口接触点的“同位”思维，充分理解客户的心态，善于换位思考，积极探索客户维护和服务的方式、方法，并结合当前实际给予有效的开展落实，通过优质服务的开展，不断提升现有客户的忠诚度和诚信度。

(4)熟练的掌握各种业务技能特别是计算机办公软件的操作、财会业务等技能，努力适应时代发展需要，培养多方面技能，更好的实践为“三农”服务的宗旨，我将通过

多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

我将努力克服自身的不足，在基层行领导的带领下，立足自身实际，严格服从领导安排，积极开拓进取，不断提高自身综合素质，有效履行岗位职责，当好参谋助手，与全体农商行员工一起，团结一致，为我行经营效益的提高，为完成 XX 年的各项目标任务作出自己的努力。

客服的工作计划 篇 7 工作计划是行政活动中使用范围很广的重要公文。机关、团体、企事业单位的各级机构，对一定时期的工作预先作出安排和打算时，都要制定工作计划。工作计划实际上有许多不同种类，它们不仅有时间长短之分，而且有范围大小之别。

#### 一、规划工作计划目标

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：

1，巩固并维护现有客户关系，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， 定期选择客户群，进行有针对性的上门回访及促销。

2，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的出游动向。

完成目标 II 可以通过以下途径：

1，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。

2, 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。

要完成以上工作肯定要有必备的条件, 目前阶段客服工作应具备的条件包括:

1. 丰富的专业知识。要服务好客户, 必须精通业务知识, 只有业务熟练的客服人员才能给客户以良好的第一印象, 才能让客户放心。

2. 完备的客户资料。拥有了完备的客户资料可以让我们更清楚应该为谁服务。

3. 对客服工作清醒的认识及饱满的热情。

而长期目标则涉及到对客服职能的定位:

客服部门是春秋的服务窗口, 是直接接触客户的部门, 但是客服部门又不等同于普通的门店或 800 咨询热线。客服部门承担着为客户服务的直接任务, 服务的标准是什么谁来制定如何评估(因为服务工作的不可量化性, 因此客服工作的评估很难借助第三方实现)责任同样落到了客服部门本身。这就对客服部门提出了一个更高的要求, 即: 既要制定服务标准、规范、流程以及信息传递模式(这个标准是有针对性的, 具体的, 可量化评估的)同时又肩负着监督检查, 考核落实, 评估改进的责任。

但是这中间又产生了一个矛盾, 无法量化的服务如何来进行监督检查, 考核落实, 评估改进这里就需要运用到 ISO 质量认证体系。以客户为关注焦点是 20xx 版 ISO9000 标准的精髓所在, 这不正与我们客服工作的总之不谋而合吗因此, 将 ISO 标准运用到客服工作中来是有必要的, 而且只有通过一系列严格的相关质量规定及约束, 来细分服务的标准和内容, 才能以此来提高服务水平, 并且参照相关规定来对服务水平进行监督检查, 考核落实及评估改进。这样就解决了前面出现的矛盾问题。关于 ISO 9001: 20xx 标准在客服部门的贯彻, 我曾经在中国证券报上看到过一篇文章:《运用 ISO 标准提升 CRM 应用水平》。这里引入了一个新的概念: 什么是 CRM CRM(Customer Relationship

Management)就是客户关系管理。CRM 是选择和管理有价值客户及其关系的一种商业策略。结合 ISO9001: 20xx 的以客户为中心, 两者在内容及其宗旨上都拥有着惊人的相似, 这不正是客户服务部今后长远的发展方向和最终目的吗

当然, 在 ISO 标准的运用和 CRM 理论的研究学习上我也只是刚刚开始入门, 在理论与实践相结合的道路上必然会有许许多多问题和阻碍, 但是问题总是会随着工作的开展而逐一被发现, 既而逐一被解决。

## 二、具体操作手法

### 1. 适当的激励措施

客户服务部工作的开展离不开众多 800 咨询人员的鼎力支持, 而对积极提供客户信息的咨询人员无疑应当进行适当的奖励。在这一点上, 我们可以参考目前春航机票销售中采取的 B2C 奖励方法, 即首次订单成功的客户记录为引导人的新客户, 而该客户今后每次订票成功, 该引导人都能够得到奖励。细化到我们呼叫中心, 可以理解为: 某咨询员提供一客户信息, 经由客服人员操作后该客户购买了旅游产品出游, 则该咨询员获得一定奖励, 而若干月后该客户再次购买了我们的旅游产品, 则该励咨询员可再次获得奖励。以此来激励咨询员提供更多的客户信息。

### 2. 走出去, 请进来

客户资料库对客服部的重要意义不言而喻, 但是客服部的工作开展也不能仅仅依赖这个资料库, 在适当的时候也应当走出去, 请进来。所谓走出去, 有两层含义: 第一, 在淡季时积极进行网格化促销, 提高春秋 800 呼叫中心的知晓度; 第二, 在遇到有意向的客户时应当积极上门服务, 毕竟面对面对面的交谈比通过电波传达的声音更有亲和力, 也更容易显示我方的诚意, 从而达到我们的最终目的: 将客户请进来。

### 3. 依托呼叫中心大环境, 灵活运用客户资料库

首先客服部是在呼叫中心体制改革, 前后台彻底底分离的大背景下应运而生的, 因此, 客服部工作的开展同样依托于整个呼叫中心的大环境。而这次 62520230 与 800 电话的绑定无疑正是一个良好的契机。

前面提到的客户资料库是将来客服部工作围绕的中心。客服工作与数据是分不开的，作为客服部门而言，应当对这个客户资料库的情况了如指掌，熟悉每一位大客户以及有潜力成为大客户的对象，与之保持长期的联络及沟通，担当买卖双方之间信息交互的桥梁。具体的讲就是及时了解客户近期的出游动向并为其量身定制相关行程及报价，而在春秋有各类优惠活动时也应及时将这些信息传达到客户手中。

### 三、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。

希望在新的一年里，在领导的带领下，我们客服部发展会更好。在工作做希望领导指正，同时我们也会继续加强自身的学习。不断的提高。为公司的发展，做出贡献。

客服的工作计划 篇8 由于我们\_\_物业的特殊性，在客服—顾客满意的基本思想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好客户服务，促使总公司提升业绩，做大做强。下面是工作计划。

#### 一、建立客户服务中心网上沟通渠道。

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

#### 二、建立客服平台

(一)成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

(二)建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审(这项工作也可以有人力资源部行使)。

(三)搞好客服前台服务。

1. 客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

2. 服务及信息传递。包括纵向—实施由顾客到总公司，横向—实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

3. 相关后勤服务的跟踪和回访。

4. 24 小时服务电话。

(四) 协调处理顾客投诉。

(五) 搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

(六) 建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七) 搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

三、继续做好物管中心的 iso 质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

#### 四、机构建设

(一) 成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二) 人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员最好具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

客服的工作计划 篇9 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。

## 20xx 年客服部年度工作计划二

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《客服工作手则》及公司相关规定，制定下半年计划如下：

### 一、指导思想

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”。

### 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。

### 20xx 年客服部年度工作计划三

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。

一、深化落实客服部内部建设与思想交流。

### 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。

第一，明确共同目标，将公司发展方针，发展目标，发展计划告诉每一位客服，让每一位客服的工作都充满热情和动力。同时将客服的工资增长计划，职位

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。

第三，保持经常性的沟通，客服部负责人在除了工作之外，要保持与每一位客服经常性的沟通，多交流，善于倾听她们的心声，多关心她们，及时帮助她们，让她们能全心扑在工作上。在工作中，客服人员或多或少会犯这样那样的错误，这就要求在批评时掌握个度，一方面利于工作的展开，另一方面让他们认识到错误的严重性，从而起到正面效益

### 2、 强化部门内部思想交流

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。

二、加强培训，提高服务水平

1、搞好礼仪培训，规范仪容仪表。

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。

### 2、搞好专业知识培训、提高专业技能。

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。

### 3、加强对各岗位工作流程及岗位职责的培训。

岗位职责和工作流程是实施标准化管理的基本制度，因此加强对岗位职责和工作流程的培训非常重要。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工作流程图及岗位职责规范，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，以使岗位职责及工作流程深入人心。

客服的工作计划 篇 10 新的一年已经开始，客服部门也将面临一些全新的环境和挑战。根据我最近几天对公司的了解，我制定了以下工作计划：

#### 1、终端培训

在客服工作范围内制定完善合理的终端培训计划，认真有效地完成培训；

#### 2、收集收据信息

注意收款基本信息的收集，尽量填写完善，特别是一些重要的项目，一定要规范填写；

#### 2、提出

利用统一的专业管理软件分类建立客户档案；

#### 3、数据统计分析

分析比较客户消费信息，及时反馈给相关部门，附上初步建设性意见；

#### 4、客户维护

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/018142074005007003>