

2011年客服部具体工作内容

1、客服的具体工作

售后投诉、回访、客服部资料管理

2、售后的具体工作

售前、售后的跟进服务

3、物流的具体工作

产品、配件的发放和跟进

4、客服部备件管理工作

售前、售后配件的申请备件和申领发放

工作目标

一、客服的目标：

- 1、售后投诉：当天回复解决方案，一般问题三天之内解决，重大投诉一周之内解决。
- 2、■回访：当月回访上月单据，结算上月单据，争取单据月月清，超过一个季度不予结算。
- 3、客服部资料管理：所有部门资料分类按时间顺序管理、标签注明；做到清楚明了。

二、售后的目标：

1、售后网点的建立：

争取在4月底将我公司在全国的销售区域覆盖，争取在6月底前完成对所有网点的维护和二次培训。

2、售后技术培训：

客服部售后技术人员每月一次专业技术培训或者客服技巧培训，公司每推出一款新品，客服技术人员必须在第一时间经过全面系统的技术培训。

区域网点的培训，前期必须一个季度要有一次系统的培训和随时跟踪培训，网点成熟后主要是以跟踪培训为主；每出一款新品，必须要系统培训，方能更好的服务。

3、配件的发放：

2011年配件发放主要以每周发放一次，配件计划单每月一次，

4、费用的结算：

2011年费用的结算方式主要是以当月结算上月的费用，单据最迟不能超过一个季度，结算实行月月清。

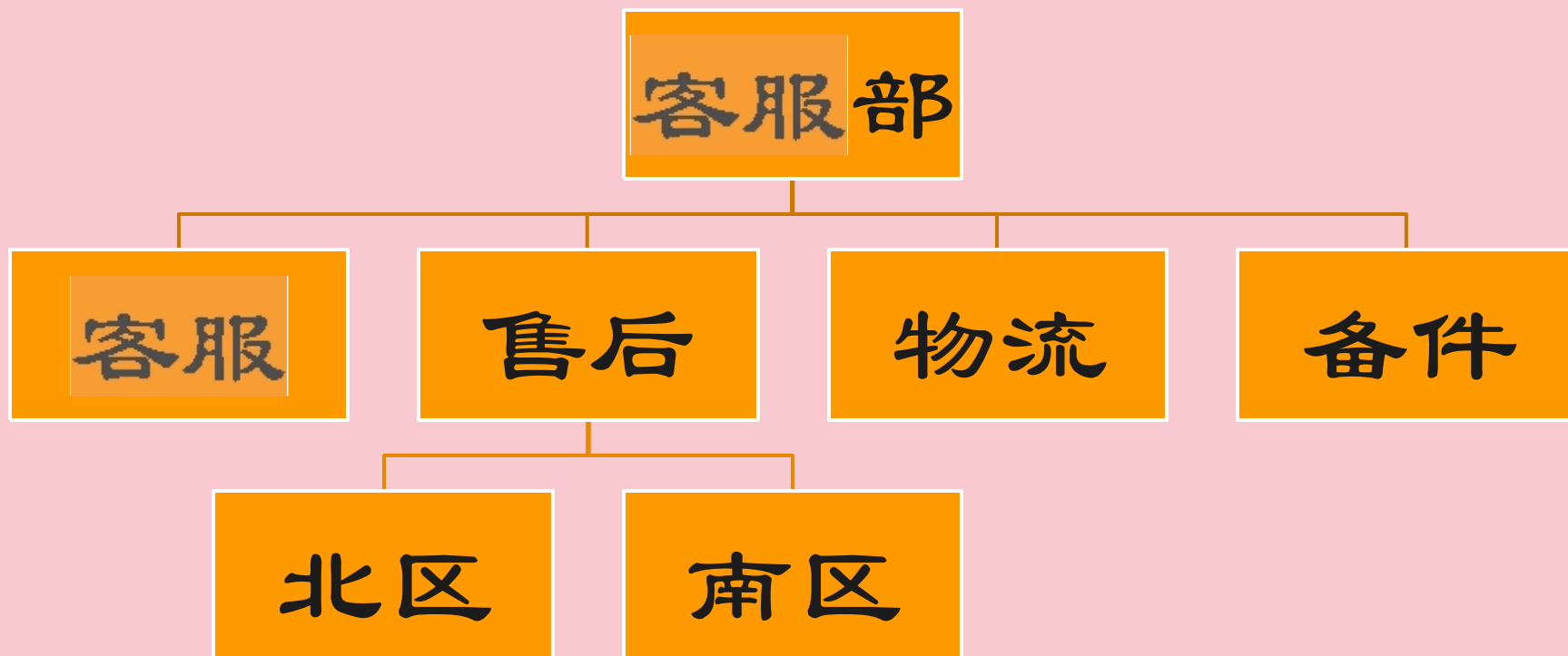
三、物流的目标：

- 1、物流公司的选定和合同的签订：时效性高、价格便宜、产品的安全性。
- 2、物流的日常跟进：两条腿走路，A、发货日期，清单通知客户；B、货运部的发货天天跟进。

四、备件管理目标：

- 1、备件计划：将按照出货量将配件月计划细分到周计划，做到计划要合理。
- 2、配件发放：按时按量发放，帐务清楚。
- 3、配件核销：核销月月清，单据最迟不能超过一个季度。

部门组织架构



客服部人员配备和需求

配备：

- 1、客服专员：1名，主要职责：客户投诉、回访、资料整理。
- 2、售后专员：2名，南北区各一名；主要职责：区域售前售后一切事物。
- 3、备件专员：1名，主要职责：配件的管理、申领、发放、核销。
- 4、部门经理：1名，主要职责：部门内一切事物。

需求:

- 1、台式电脑2台，打印机1台
- 2、出差工具包3个，常用工具3套
- 3、客服培训资料

部门培训计划

一、客服技巧培训：

- 1、上岗前的上岗培训：由老员工带
- 2、上岗后的日常技巧培训：半年一次，采取影像资料培训。

二、客服技术培训：

- 1、通过技术部进行产品知识培训
- 2、专业知识培训，书籍和影像资料培训，每月一次。

考核和激励机制

考核：采取日志式管理，工作能力等级管理

1、日志管理：将每天你做了什么，做的怎么样？还有那些没有做？什么原因？那些事情是当天必须做的。

2、工作能力等级制：通过考核晋级，时间为半年一次。

客服：初级客服、中级客服、高级客服

售后：初级技师、中级技师、高级技师、初级工程师、中级工程师、高级工程师

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/087014063110006110>