

客服年终个人总结（18 篇）

客服年终个人总结（精选 18 篇）

客服年终个人总结 篇 1

不知不觉间 20__ 年已经走向了过去，在_公司前台的岗位上，我坚持以积极和热情去对待自身的工作，提升自己的服务，加强自己的业务能力。为公司处理好行政的各项工作，并接待好来访的每一位来客。

身为公司前台的客服，我深知自己作为公司的“门面”，在工作中必须保持自己的优秀和礼仪。为此在这一年来，我从未停止过自己的脚步。回顾这一年，我在工作能力以及个人着装和礼仪上都进行了全面的完善，如今，20__ 年已经到来，为了下一年工作的顺利，我在此对这一年的工作做如下总结：

一、自我的完善

身为前台，我一直都非常重视自身的形象以及服务的能力。为此在这些方面，我首先在思想上巩固自己，提升了自己服务上的思想心态，并明确了自身的工作定位。并且，我还通过网络学习了许多服务和电话中的礼仪用语，培训并加强了自己的业务能力，加强了自己招待能力的同时，也进一步提升了在接听来电方面的客服工作。

当然，出了这些辅助性的能力，我对自身核心的行政工作的`加强也没有落下。在今年来，我积极的收集了公司员工的信息，并加强了对公司日常行政事务的管理和计划，让公司能更加有序的运转和前进。

二、日常的工作方面

我每天的工作都从自己的早起开始，每天，我都会早一步来到公司，做好前台的打扫与清理，保持前台积极形象。此外，在保洁方面，我会在工作期间注意卫生的处理工作，对于不足或是需要处理的地方及时的与物业保洁沟通，维护好公司整体的清洁形象。

此外，在工作中我也能及时的做好公司消息的发布与通知，保持公司上下通达，各部门之间能积极的配合与沟通。此外，还有公司各种物品的采购以及器材的维护和保养等等。尽管工作很杂乱，但我为已经在心中为自己制定好了工作的计划，能在一日复一日的工作中及时、准确的完成好自身的工作责任。

三、自我的不足和反思

回顾一年来，要说自身的不足，最大的问题就在于我对工作有时候会出现散漫的情况！经过反思我认为这是我在思想和责任感上的不足所导致的问题。尽管至今也没有出现太大的麻烦，但却依旧影响着我的工作！为此，在 20__年后，我一定要及时改进自己的问题，严格的对待工作，绝不给错误留下漏洞！

客服年终个人总结 篇2

自今年7月入职至现在，我一直在揭东县分轮岗，至今已有三个多月。首先，我很荣幸加入到客服这个团队。在主任的指导和带领下，团队众成员团结合作，齐心奋战，红九月校园营销、双节营销、百日冲刺，我们以崭新的姿态、饱满的精神为提高县分业绩冲锋陷阵。虽只有三个月，但通过与各位领导和前辈交流学习，我受益匪浅。

今天，我特将这三个月来的所学所感，进行一次小结，并就目前情况提出自己的一点想法。

一、服务

客服室，实际是营销服务室。每天，服务经理通过电话与客户打交道：3g客户维系挽留、2g客户维系挽留、固网宽带维系挽留等等。众所周知，挖掘一个新客户比留住一个老客户，成本要高好几倍。可见，服务是多么重要。

那么，如何拉近与客户的距离，更好地服务客户，让客户满意和认可企业，是当今服务行业一直思考和亟需解决的难题。

我认为，世界上并没有标准的服务方式。那些所谓的标准术语、语气、语调只是最最一般的方式，但并不是适合每一个服务经理。就像某位伟人所说，框条是死的，人是活的。最适合自己的才是最好的。简而言之，就是让服务更显个性。作为服务经理，应该在遵照公司服务要求的基础上，结合自身特点，找寻一种最适合自己的服务态度和方式，这样更能在服务过程中拉近与客户的距离，达到更好的服务效果。打破框架，创新服务。

二、考核

考核，是对员工工作的评价和肯定。我看了市公司下发文件对服务经理的考核指标，个人认为，有些许强人所难。比如外呼量，在我刚来的时候，外呼量为一周 150 个正常通话，如今提高到 200 个。尤其在无和三底等回访，更是难以达到外呼要求。

我认为，工作以人为本，以人为先。工作人员拥有动力和信心，才能做好本职工作。所以，调动员工的积极性是工作顺利进行并取得成效的重要保障。

调动员工积极性贵在设置合适的考核指标。县分客服可综合考虑市公司下达文件的指标为基础，设置自己的考核标准。指标设置必须得当，指标太高，员工经常完成不了，久则生惰性，积极性便下降；太低，则会减低效率，降低服务质量。最适当的指标在于尽心去做即能达到。还有，奖罚分明。在月底进行一次评比，考核达标且成绩第一的，给予奖励；考核不达标且成绩最差，加以惩罚。

总之，考核以激励促竞争，以竞争促动力，以动力提绩效。

客服年终个人总结 篇3

分公司自成立以来，认真贯彻执行监局关于服务体系建设和服务创新的指示精神，始终坚持把国家利益放在首位，以社会责任感和客户利益为重，贯彻落实“速度、效益、诚信、规范”的工作思路，通过强化服务意识，深化体系建设，全力打造保险专业、诚信的服务品牌，现将我司客户服务工作汇报如下：

一、领导重视，组织有力保险分公司自成立之日起，始终把“服务第一、客户至上”作为自己的品牌定位和不懈的追求，在公司的经营战略中，十分注重管理、服务和业务三个方面的共赢，专门成立客户服务公司领导小组，由总经理担任组长，总经理助理担任执行组长，中层干部组成督察员，负责指导、监察、考核、惩罚等工作，随时发现客户服务工作存在的问题和漏洞，及时进行有效的处理和解决，并对服务质量有问题的员工实行“轻、中、重”的处罚，确保服务通道更为顺畅，服务流程更为简洁，为保证我公司的服务品质奠定了坚实的基础。

二、强化制度，规范服务以客户为导向建立工作流程和制度是我司客户服务工作的一大特色。我们坚持寓管理于服务之中，一手抓管理一手抓服务，最大限度降低出错率，减少或杜绝投诉，压缩客户上门的现象，保证客户服务中心的工作井然有序。建立客户服务工作手册，确定标准，明确权责，在所有与客户接触的工作环节上从仪表、语言、行为、时效等方面提出具体的要求，树立统一、标准的对外服务形象。加强与总部和分公司各部门的沟通与协调，建立快速服务机制，及时解决在对外服务过程中存在的问题和困难，提高服务效率和质量。通过标准化、规范化的服务，配以严格高效的管理，保险客户服务中心始终以自己的准则诠释着品牌和服务的意义。

三、强化培训，提高意识打造服务品牌就是打造__人的品牌。为了增强我司客服人员的服务意识和水平，提高在##市场的品牌知名度，我司在总经理室的领导下，大力加强克服员工队伍建设，不断提高员工素质。组织员工学习了《客户服务工作制度》，并利用节假日聘请专业人士对客服工作人员进行岗位培训。发动员工找出自身工作中的不足，对公司的客服工作提出合理化建议，并积极改进。通过学习、培训和宣导，培养出一批具有很强服务意识、很强的服务能力、真正为客户、为公司品牌塑造投入和付出的优秀客服人员，在全公司范围内形成一个统一思想、统一认识，自上而下重视服务的环境。

四、明确目标，措施得力服务是.改革创新战略、经营战略和品牌战略，把服务提高到生存的高度，“服务效益”是我司经营战略的一个新观念，在服务上我们拒绝一切形式主义和不切实际的做法，提出三个提倡：实实在在的服务、深入细致的服务、卓有成效的服务。

（一）优化职场服务形象

1、设客户服务咨询岗和客户服务岗，对前来办理业务的客户提供从迎接、咨询、引导直到办理完业务后送出职场等全程服务。

2、设立客户服务角，摆放一些客户可能需要的物品，有止疼片、创可贴，针线包，让客户有家的感觉。

3、制定职场行为准则，推出“微笑加站立”和“三个一”活动，即递上一本书、端上一杯茶、送上一声问候。

（二）完善客户服务体系建设

1、我们坚持做到“比出险客户亲人早到三分钟”的服务理念，客户服务电话将为客户提供全天 24 小时受理报案、查勘救援服务；

2、实行“一站式”服务，快速查勘，及时理赔，工作日保证 8 小时受理客户理赔资料、领取赔款，为广大客户提供全方位理赔服务；

3、在工作中积极与客户联系，主动替客户着想，严格按照限时理赔服务的承诺，对案件不拖、不等、不靠，保证了较高的结案率；

4、建立客户回访制度，设置客户服务专线系统，指定专人负责，保单生效后，通过电话、信函、问卷等形式对客户进行回访，如发现问题，保证在 5 个工作日内给客户满意答复。

5、我们还为保险金额较大的保户提供 vip 服务，包括防灾防损提示、理财服务、法律咨询服务、免费送油服务、免费提供节日、生日、纪念日的问候和祝福等。

通过一些列贴心细致的服务举措，在客户心中树立起诚信服务的品牌形象，在同行业也有较好的口碑。

为客户提供专业优质的全程服务、提供周全完善的风险保障是我们不变的承诺。

客服年终个人总结 篇 4

在我来到这里的一年多的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把下一步的工作做的更好。

我是去年 6 月分到公司工作的，以前没有接触过客服这个行业，因为是刚毕业的学生所以我的工作经验也不足，凭着对工作的热情所以不段的努力学习业务知识取得了良好的效果。

通过不断的学习业务知识，收据同事之间的业务经常，对于是客服行业有了深一步的`认识和了解。现在我逐渐可以应对客户所提到的问题，把握客户的需要，基本良好的与客户沟通与信任。所以经过努力，客服这个行业也有了一定的掌握。在不断的学习业务知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个提高，针对一些突然事件也有了一定的应变能力。

一、存在的缺点：

本职的工作做得不好，感觉自己还停留在一个一般客服人员的位置上，我容易比较浮躁、办事不够职业化，这些都是阻碍我在工作的道路上继续前进的绊脚石。在今后的日子，我都会有针对性地修正自己的不足。

二. 下半年工作计划

在下一步工作规划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

- 1、做好基础工作，为下一步工作做好铺垫。
- 2、增强业务知识，增进业务水平
- 3、灵活运用技巧，和用户进行，心与心的沟通

三. 我的建议

1. 创造良好工作环境，提高工作效率。

提高执行力的标准，建立一个良好的客服团队和有一个好的工作模式与工作环境是工作的关键。形成互相学习，互相帮助的氛围，能提高工作的积极性，不要互相贬低，互相利用。

- 2、建立一支熟悉业务，而相对稳定的客服团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切业绩都起源于有一个好的客服人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是我们的根本。在下一步的工作中建立一个和谐的团队作为一项主要的工作来抓。

以上是我的一些不成熟的建议和看法，如有不妥之处敬请谅解。

客服年终个人总结 篇5

不知不觉间我已经在物业前台岗位上又工作了一年，这一年前台工作的完成对我的职业发展而言有着重要的作用，而我也能够履行好作为前台人员的职责并为了物业的发展而努力，回顾这一年在前台工作中取得的进展也让我对此进行了总结。

维持好前台区域的整洁从而体现出自身的良好形象，为了给前来拜访的人员留下良好的印象自然要定期做好清洁整理工作，主要是将前台区域堆积的文件进行分门别类的整理，对于签收的快递也会将其存放在指定的区域，当有人前来拜访的时候则会做好登记并询问对方来访的缘由，根据事情的轻重缓急再来思考是否需要打扰领导，对这些事情进行准确的判断也是前台人员需要具备的能力，所以我能够认真接待前来拜访的人员并通过工作的完成体现良好的服务水平。由于有时我也负责接听前台区域电话的工作，因此我会认真记录好电话的内容并在下班前反馈给领导。

负责部分公司费用的交纳工作并安排人员修理设备，对我来说公司的日常维护也是自己的主要职责之一，因此每当有设备出现故障的时候都会联络物业人员进行处理，由于公司是租赁写字楼办公的缘故导致有些设备是物业提供的，所以平时我会负责这部分费用的交纳工作并在出现故障的时候要求物业进行处理，在公司的垃圾没人清理的时候也会联络保洁人员，由于负责的事项较多的缘故导致前台工作的完成是很重要的，而我也能够认清自身的定位并积极完成领导安排的各项工作。

做好文件打印以及档案整理方面的工作，由于前台区域有打印机的缘故导致有时也会负责帮助一些部门打印文件，因此我会负责打印机的检修工作并在发现故障以后安排人员急性修理，在整理档案的时候也会按照领导的需求从而将其处理好，在完成当天的前台工作以后会对自身的表现进行反思，对我来说前台工作中的举措也是为了让自已有着更好的表现，因此我会积极做好前台岗位上的各项工作并致力于综合素质的提升，在职场竞争中应该多重视自身工作的完成才不会出现落后于人的状况。

对我来说这一年前台工作的结束还是很短暂的，当自己将精力都倾注在工作之中的时候能够感受到时间流逝得很快，但我也会严谨地对待每项工作并认真将其做好，以后我也会继续履行好前台人员的职责并努力获得领导的认可。

一、树立全局观念，做好本职工作

做好本职工作，树立全局意识是首要的问题，客服工作也不例外。我认为客服工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化的同时传达企业的文化形象。”七月份来到公司以后，我首先接受了大约一星期的培训，培训内容包括药品的基础知识、中医的基础知识、产品复方柴胡安神颗粒的基础知识、客户常见问题及解答、销售技巧。通过培训不仅使我对公司的产品有了深度了解，也对自己的个人能力有了很大提高，同时对公司完善的培训制度及公司的文化氛围有了充分了解。之后我开始进入客服工作，客服工作的主要任务一是接听客户的呼入电话，对客户想要了解的问题进行专业并热情的回答。

二是对已购买的客户进行回访，对用药效果进行了解、对用药方法进行专业的指导。客服工作的这两点看似简单，但是作为直接和客户进行沟通的部门，这关系到企业形象的传达和客户对公司产品满意度和忠诚度的情况，并对公司产品的后续市场推广有很大影响。

二、精于专业技能，勤于思考应变

随着销售行业的不断发展，药品销售也要适应新形势下的销售思路。作为一个客服人员，在做与客户的直接沟通工作时，要勤于思考善于应变。对于客户提出的药品问题，给予专业的回答，对于客户反映的投诉及其它问题，第一时间做出正确的应变，使客户满意的同时，保持客户对公司产品的满意度。客服工作是一个直接面对不同失眠客户的工作，需要的是专业的知识水平，及灵活的应变能力，并且需要及时对所遇到的问题进行总结。在管理好手头现有失眠资料的同时，我根据大部分失眠患者具有糖尿病的情况，总结了糖尿病的相关知识。根据不同时失眠患者具有不同的服药史，我总结出了失眠常用药物的相关资料。还有就是失眠与抑郁的相关资料，并把这些资料和同事间进行了分享，来增加和客户之间的有效沟通。能否做好一个客户的有效沟通，是衡量客服人员专业水准的标尺，同时也是服务人员尽快掌握应用知识的有效手段。

三、善于沟通交流，提高工作质量

客服人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，当今社会一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，中药药品尤其如此，如果不连续按疗程用药，很难体现出药品的效果。所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范使用方法的同时向客户传达优质的服务态度，从而避免客户对产品的不信任乃至对企业形象的损害，客服工作主要体现在交流二字，和客户的交流，能

够更好的了解客户对产品的需求，和同事之间的交流，能够增加工作经验，分享心得，能够整体提高团队的水平，提高工作的质量。

从七月三号到八月二十三号，整个暑假，每天都在进行社会实践——从宿舍到公司上班，上班的环境是在空调室内，对着电脑而工作，其实挺轻松的，就是每天对着资料打打电话，上班时间是早上 8:30 到下午 6:00，中午有两个小时的休息时间，但是每天坐几个钟，要打一两百个电话，有点厌烦是难免的。在这个话务员的工作上，学到了许多知识，这个暑假很特别，时间过得很充实，在为人处事等方面都让我受益匪浅。

一开始，我去面试这个兼职时，以为是学校里的，暑假在这里帮忙招生，结果打电话过去问了才知道是学校外面的公司在招话务员。同学都说话务员这个工作很累，每天要打很多电话，很枯燥。但是我没做过话务员，想挑战一下电话营销这一行业，所以就去公司面试了。本来还有一个培训的，结果我因为要考试，培训就错过了，什么的不知道，就给了我几份资料，让我坐在办公室里自己先看一下，办公室里还有其他的暑假工，有些还是高中刚毕业的，我在这次实践的过程中倒是认识了很多，我们学校的还有两个。

培训进行了几天，因为人还没找齐，我们这几个第一个星期就是在办公室里看看资料，后来也给我们练过，让我们随便在资料上找一个号码，打过去推销防伪标签，刚开始很紧张，因为没打过，而且都是老总，有时候我想的和他问的不一样，我就慌了，不知道要怎么回答，后来练了两天好多了，经理告诉我们，他第一次打电话的时候也很紧张，慢慢电话打多了，有感觉了，就不会这样了。

公司是中鼎国信防伪有限公司，去年刚成立的，所以是一个挺新的公司，有采购部、市场一部和二部、行政部、技术部、还有会计，挺完善的。公司刚成立时，所有员工都是通过培训，然后以自荐的形式去竞选职位的，让其他的职员投票，听起来挺好的，可以刺激大家的积极性和胆识。

大多公司上下班是用打卡的形式，这里都是扫描指纹的，这样可以避免代别人打卡的现象。这里的公司主要是做防伪标签的，我们的任务就是打电话寻找潜在的意向客户，发资料给他们看看，同时还要介绍一下用了防伪标签的好处，它可以防止别人对自己产品的假冒伪劣，帮助打假，为公司节省开支，还可以让购买的消费者放心。

每天我们都要跟形形色色的人联系，有些态度好、有些态度差，刚开始跟那些老总聊的时候，还很紧张，锻炼了几天之后，就没什么感觉了，大多数情况下我们都能应对。因为做这一行需要员工每天都要有激情，所以这里星期一早上都要开早会，终结一下上个星期的工作情况，完成了那些任务(这里的市场部每个人每个月都会有目标，根据人的能力的不同，分配的任务也不一样)，接下来就是唱歌，那首“相信自己”所有员工都一起唱，我第一次发现原来这首歌这么有激情，这么让人振奋，呵呵。在这里我们还和董事长谈过话，他才三十几岁，挺年轻的，在董事长室里，他还跟我们谈了他的创业史。

以前他是本科毕业，分配到三门的一家派出所里当警察，那里的办公室里就两台电脑，一台是上司用，另外的一台他们要十几个人共用，所以有些人就一大早过去蹲点，抢电脑，他自己不喜欢玩，每天早上就是看看报纸，然后去老警员那里逛逛。他发现自己不能适应那里的生活方式，而且警察这一行业升迁是最慢的，有些人干了一辈子，到快退休的时候才被升了一个很小的官，发现了这一点之后，毅然决定辞职，自己去打拼。也换过很多行业，在为别人工作的时候，学到了很多東西，也建立了一定的关系网，再后来就是自己去开公司了。

接下来的几天，我们都是在会议室里打电话，11个人。每天都是对着一叠资料，打给全国的人，有时候打到人好的，一天的心情也会很好，有时候难免会遇见那些素质不高的，可能还会骂人的，这些都是我们避不了的。在打电话的过程中，我们都是边打边学，他们一般都会问我们什么问题，我们应该怎么回答。

在接电话跟打电话的时候，第一句不能说“喂”，这样很不礼貌，但是我们打电话的第一句都是“喂”，已经变成了一种习惯，每次都脱口而出。虽然打电话的时候对方看不见我们，但是我们还是要坐直，面带微笑的说话，在你说话的时候，对方会感觉到的，而且这也从侧面反映了一个人的工作态度。

公司为了让我们有竞争，还给我们分了两组，让我们互相pk，看哪组的最好，还有奖，每组都有一个组长，当然还有一个大组长，

大组长是管两个组长的，责任最重，我们每天的业绩都要记录下来，打了多少个电话，有多少个意向客户等等。有些人在工作之后觉得不适应，选择了离开，我也有过这种想法，觉得每天这样很累，但是又觉得既然做了，就应该把它做完，坚持下去，还是用句古语：“既来之则安之”，留下来，并且我也相信有努力就有收获，结果并不是最重要的，过程才能助我成长。

这个暑假，无论是工作上或是生活，我觉得都学到很多，也收获了很多，交到很多新朋友，适应了新环境，融合到新的人和事，快乐地和她们生活了一个暑假，真地很精彩。其实，与人相处，最重要的一点就是要尊重他人，就像微笑是相互的。生活中无小事，但是事事让人受教育，只要用心去做好，相信无论是什么样的事，都会有好的转机，也能做得更好！

客服年终个人总结 篇7

__年已经过去了，我们迎来的是崭新的__年，虽然__年已经是过去式，但是所有的事情感觉就像是在昨天发生的一样，我们每天都在做着同样的工作说着同样的话，但是好像到了年终的时候却只有那么一点点的收获，耳边经常回想起这样的话语：“努力做好我们的服务和营销，既然你选择了移动公司这份工作你就要把它认真的做好”。其实每天都是和不同的人在打交道，形形色色的人都有，其中当然也包括有些客户自身也是做服务行业的，她们都说过同样的话，那就是现在的服务行业不好做啊？但是我们不能因为别人的一句话就在思想上动摇了，我们坚信自己可以做得很好。

今天开晚班会的时候突然听到营业厅经理告诉我们，去年的____年的12月份最后一个月暗访成绩竟然是我们听到的最不好的消息，通信广场有史以来是湖北省内的所有营业厅的标杆形象，只要一有人提到通信广场营业厅没有人不竖起大拇指表扬的，可是时至今日为什么会到这种地步呢？到底是什么原因造成我们出现这样的情况呢？作为我们这些在移动公司做的时间长一点的营业员来说是从未有过的成绩，难道是我们平时在工作中没有认真的做服务和营销吗？还是在工作中我们缺少沟通还是缺少相互之间的配合呢？突然之间觉得大脑里有太多的问号，不知从何说起？

我觉得在去年的一年当中我们的思想还是停留在最开始的阶段，并没有在自身的情况下提高。方案范文.库.整理~，虽然一直在自己的工作岗位上尽职尽责的去做好每一件事情，可是有时候会感觉自己肩上的担子有点重，但是还是要尽力做好每件事情，不可以掉以轻心要向书本学习，向周边表现好的同事学习，要提高。方案范文.库.整理~相互团结的精神，不管是在工作还是在生活当中，我们要相互学习共同努力将我们的工作做到，作为值班长也要带好头，不仅要帮值班经理管好本班的人员，还要和本班的所有人员共同学习，相互之间交流经验，把我所知道的知识都做个交流，或则有些问题我们之前没碰到过的，也可以和营业人员交流交流，也让所有人提高。方案范文.库.整理~自己处理问题的能力。方案范文.库.整理~，而不是一遇到问题就举手问，所以我们之间一定要配合好。

现在所有的人都注重自己的任务发展了，把我们之前一直都在强调的服务抛诸脑后忘得一干二净了，新的员工缺少实战经验，基本的服务没有经过培训可能会有些突发情况，但是作为老点的营业员应该主动帮助和提醒她们，在服务的过程当中是如何做的，而不是任由她们自己像怎么做就怎么做。平时不忙的时候可以坐下来相互之间交流经验，而不是一味的坐在一起聊天，每天在工作中出现的问题要学会下次如何去解决，而不是一味的依赖别人帮忙处理，在过去的一年当中我们可能并没有很认真的去做自己的工作，好像每天都在敷衍自己一样，有时候睡觉的时候想想觉得自己每天的工作是否对得起自己，难道是现在的服务真的很难做还是我们没有用心去认真的做呢？

现在说这些也于事无补，我们必须从现在开始努力做好自己的工作，把以前丢掉的东西全部捡起来，在开门红的阶段和过年来临之际一定要打个漂漂亮亮的仗，要在__年的元月份取得一个很好的成绩，开开心心的过个好年，这样才对得起自己的工作，不要让领导失望，要让所有人都肯定通信广场的实力仍然是存在的，是别人学习和认可的！希望我们所有的人都努力，服务和营销不是靠一个人的力量来做好的，而是所有人的共同努力来做好的，我们是一个大家庭是一个整体的团队，希望我们自己一定要认真努力做到。相信我们是最棒的！

临近放年假之前我也要好好的思考一下来年的工作计划，如下：

第一：每周每天都写工作总结和工作计划。一周一小结，每月一大结。这样工作起来有目标，不会盲目。并且把今天工作思路理清了，工作起来更加顺畅。同时看看工作上的失误和不懂，要及时向公司领导和同事请教，并且加以改进。多加以动脑思考问题。

第二：每天做好客户报表。并且分好 a、b、c 级客户，做好详细而又明了的客户跟进情况，以及下一步的跟进计划。同时每天早上来公司，第一先大概浏览一下昨天的客户报表，然后对于今天的客户电话拜访有针对性，有目的性的进行沟通。把 a、b、c 级客户做好一个很好的归纳和总结，并争取把 a 级意向客户变成真正的客户。把 b 级客户变成 a 级客户等以此类推的进行跟进和不断跟踪。

第三：每周给自己订一个目标：争取每天至少联系一个意向强烈客户，每个月至少合作成功 6 个客户。每天不断反思和不断总结。

第四：加强业务知识和专业知识。在跟客户沟通交流的时候，少说多听，准确掌握客户对防伪标签的需求和要求，提出合理化的建议。

第五：每周跟进重点客户，每天不断开拓新客户，每半个月维护好每一个老客户。列出报表里的重点客户和大客户，投入相应的时间把客户关系弄好。并且有什么苗头及时跟领导反映。

另外我计划在临近春节的时候，已经合作的客户或者年前联系意向好的客户纷纷打电话或者发短信给客户表示新年祝福和问候。

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/107000044102010022>