

居家客服职业计划书

制作人：XX

时间：20XX年X月

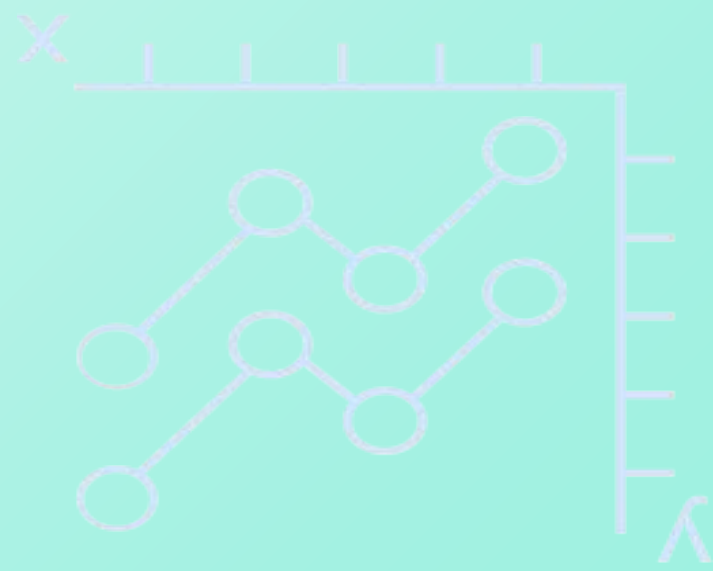


Q | 目录

- 第1章 居家客服职业规划书概述
- 第2章 居家客服的技能要求
- 第3章 居家客服的职业晋升
- 第4章 居家客服的职业规划与企业战略
- 第5章 居家客服的人际关系与团队合作
- 第6章 居家客服的绩效管理与个人成长
- 第7章 结束语
- 第8章 未来展望



第一章 居家客服职业规 划书概述



引言



居家客服是指通过网络远程技术，为客户提供服务的一种工作方式。随着互联网的普及和发展，居家客服行业呈现出蓬勃的发展势头。本章将介绍居家客服的定义、发展趋势，分析其职业的优势和挑战，目的在于帮助职场新人更好地了解这一新兴行业，规划自己的职业发展道路。



行业概况

发展历程

从传统客服向居家客服
的转变

市场规模

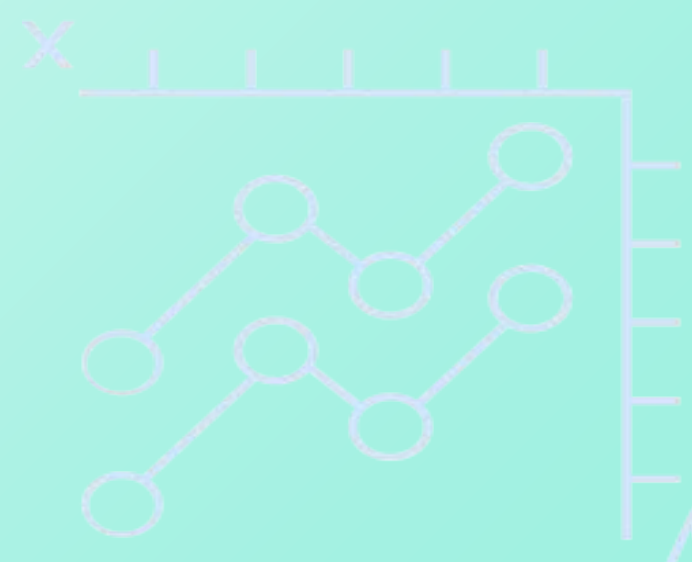
居家客服市场的现状和
前景

发展趋势

技术变革对居家客服的
影响

未来展望

居家客服在数字化时代
的发展潜力





职业发展路径

初级阶段

了解客服基础知识
培养服务意识

中级阶段

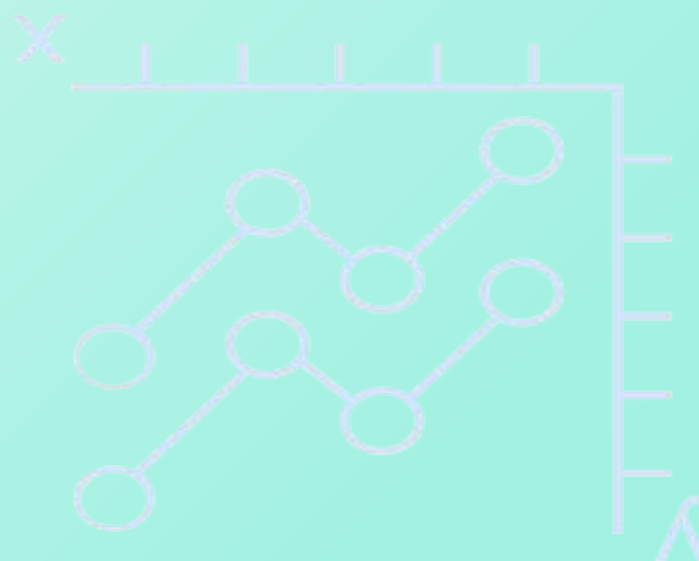
提升语言沟通能力
学习客户关系管理

高级阶段

领导团队管理经验
拓展行业资源

自主阶段

创业经验积累
发展个人品牌



职业素养要求

01 责任心

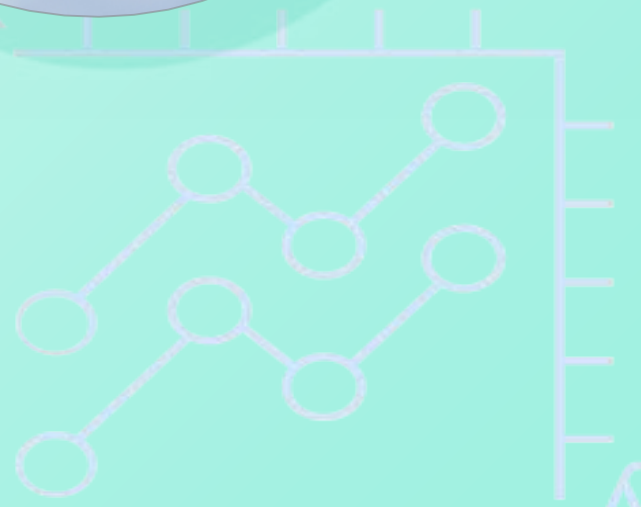
对工作认真负责

02 沟通能力

有效表达和倾听

03 问题解决

善于分析和解决问题

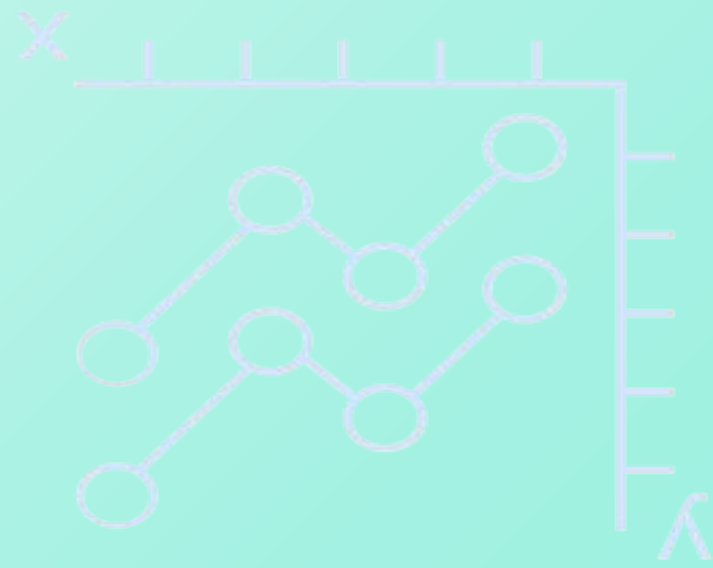


提升职业素养

要提升自己的职业素养，除了不断学习和提升专业技能外，更重要的是不断锻炼自己的沟通能力、解决问题的能力以及团队合作精神。在日常工作中保持耐心和细心，勇于承担责任，不断追求卓越，才能在居家客服职业中脱颖而出。



第2章 居家客服的技能要求



沟通能力



沟通能力是居家客服工作中至关重要的技能，包括如何有效地与客户沟通，处理客户问题，以及提高沟通技巧。在居家客服工作中，良好的沟通技能能够增强客户满意度，提升工作效率，是成为优秀客服的必备能力。



解决问题能力

分析问题

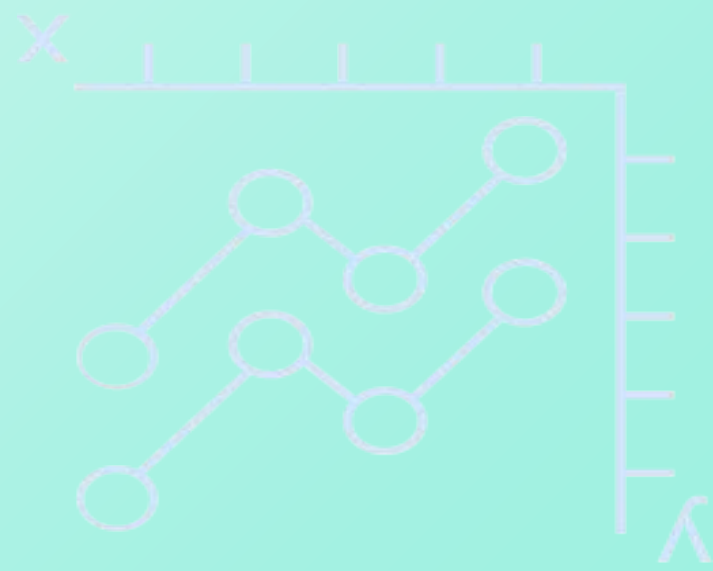
了解问题根源

解决方法

寻找有效解决方案

快速反应

及时解决问题





技术技能

技术技能需求

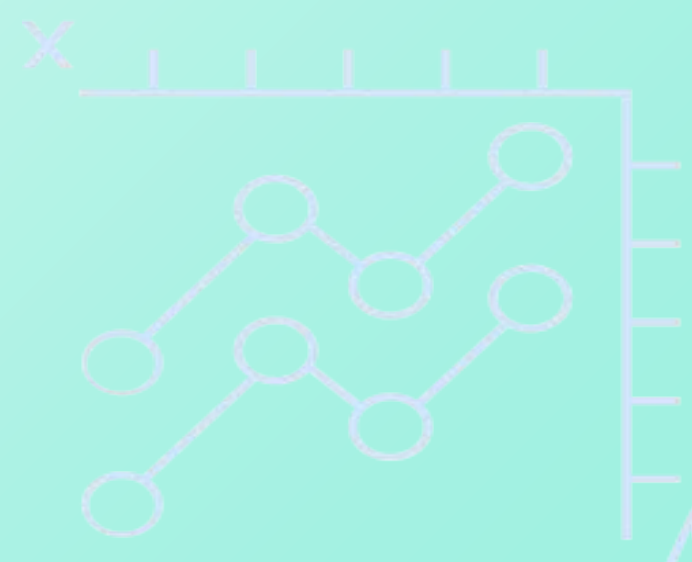
熟练使用计算机
掌握客服软件操作
了解网络知识

学习方法

在线课程学习
参加培训班
实践操作

应用实践

处理客户问题
技术支持
数据录入



时间管理能力

01 重要性

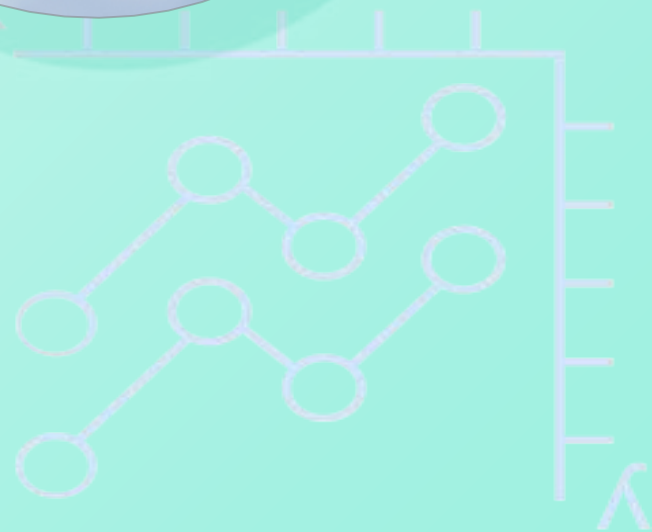
提高工作效率

02 合理安排

平衡工作与生活

03 技巧提升

设定时间表

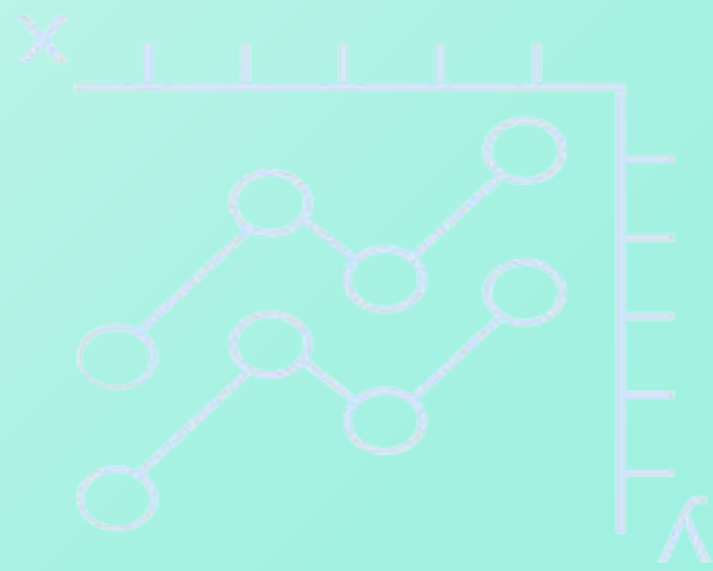


技能总结

居家客服工作需要具备良好的沟通能力、解决问题能力、技术技能和时间管理能力。通过不断学习和提升技能，为客户提供更优质的服务，推动职业发展。



第3章 居家客服的职业 晋升



晋升路径



01 掌握晋升通道

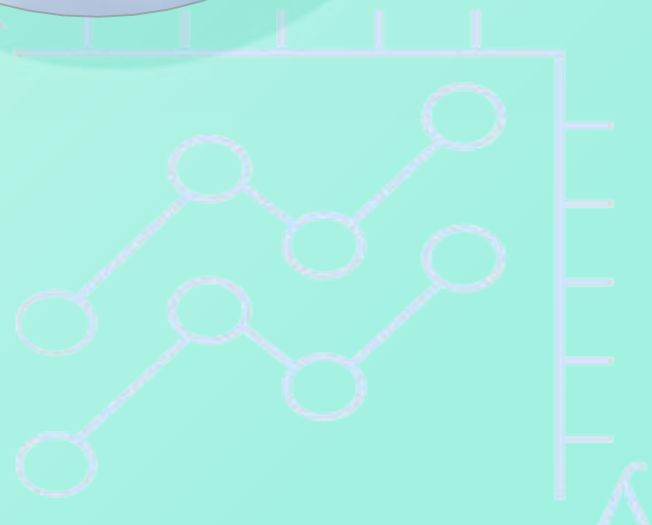
了解机会

02 条件和准备工作

充实自己

03 规划职业晋升

设立目标





职业规划

目标设定

明确方向
设定时间

实现计划

阶段性目标

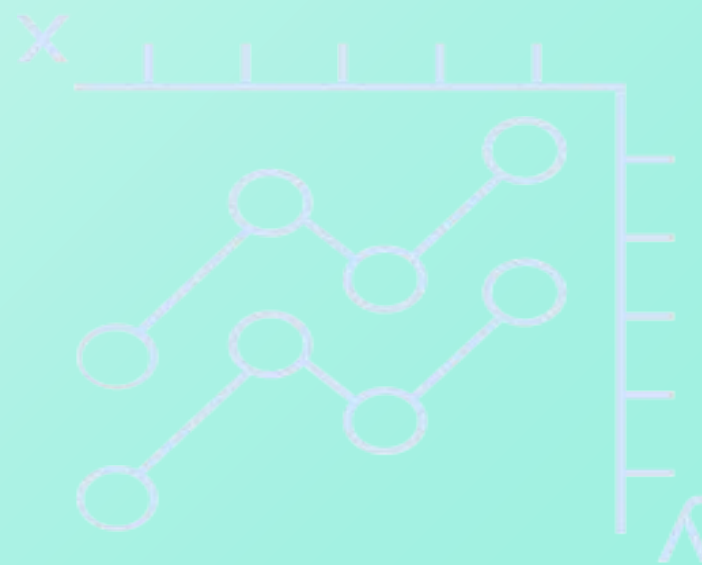
分阶段实现
检视进度

调整规划

发展重要性

提高自信
创造机会

拓展视野



持续学习

为不断更新知识技能，提升自身能力做好准备。持续学习有助于提升职业能力，促进职业发展。





自我营销

品牌塑造

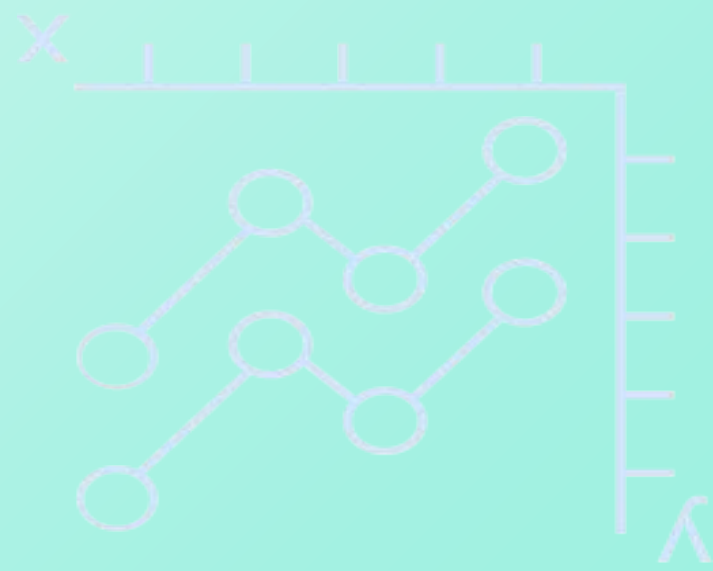
树立形象

有效营销

推广自己

发展影响

提升机会

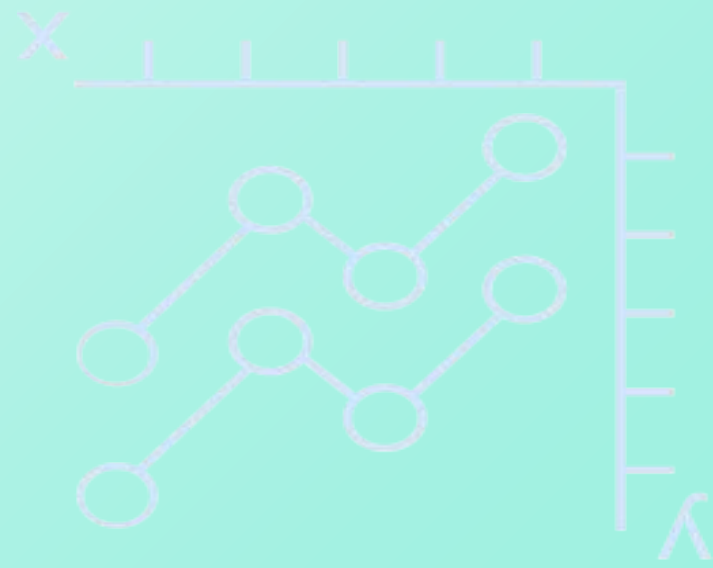


总结

居家客服职业规划贯穿整个职业生涯，通过晋升、规划、学习和自我营销，不断提升自身能力，实现个人职业目标。



第4章 居家客服的职业 规划与企业战略



行业背景分析



居家客服行业是随着互联网的普及而迅速发展的新兴行业，不仅提供了就业机会，也给企业带来了更多的服务方式和市场机会。企业在居家客服领域的发展策略至关重要，需要不断优化服务品质 and 提升员工素质，以应对激烈的市场竞争。居家客服的发展对企业战略的影响也日益凸显，促使企业在转型升级中更好地布局和规划未来发展方向。



企业人才需求

技能和素质要求

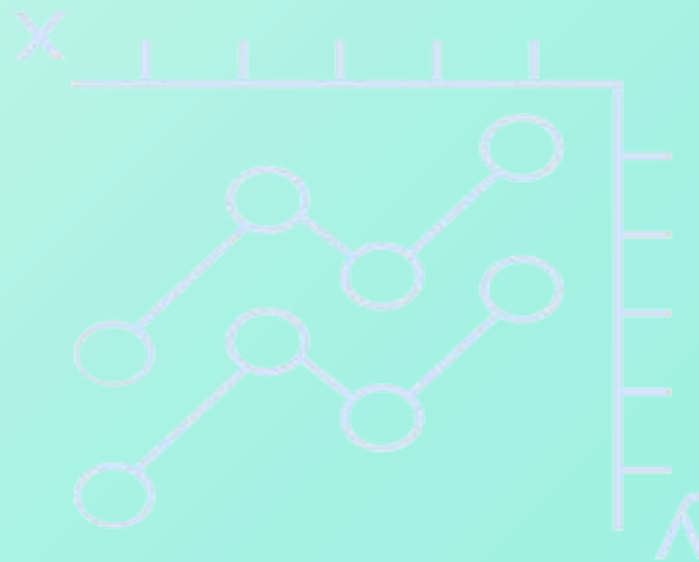
多样的技能要求

提升竞争力

自我提升与成长

个人职业规划

与企业需求对接





职业发展规划

企业规划支持

提供培训机会
晋升通道规划

个人目标制定

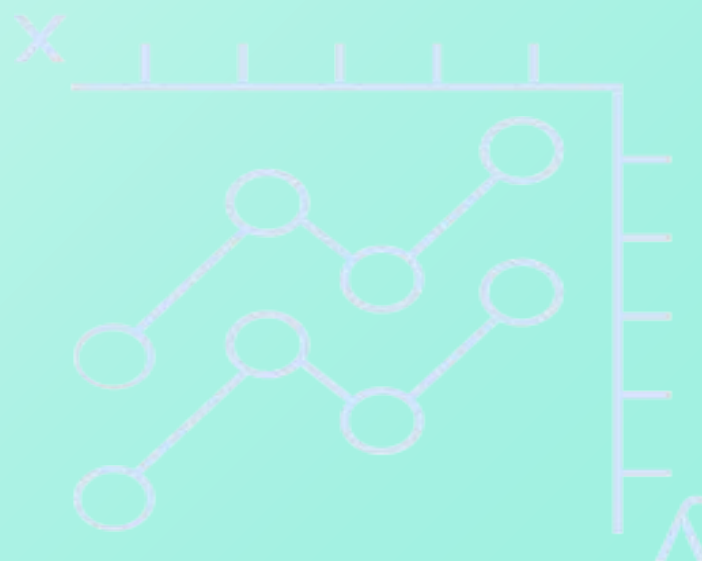
明确职业方向
提升技能素养

影响因素

企业文化
市场需求

共同发展路径

沟通合作
持续学习提升



职业规划与企业战略

01 结合方式

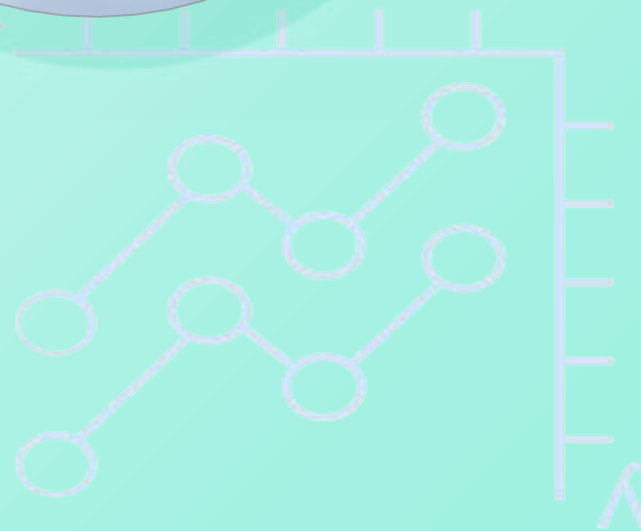
相互促进发展

02 为企业服务

实现共赢局面

03 发展路径

持续优化策略

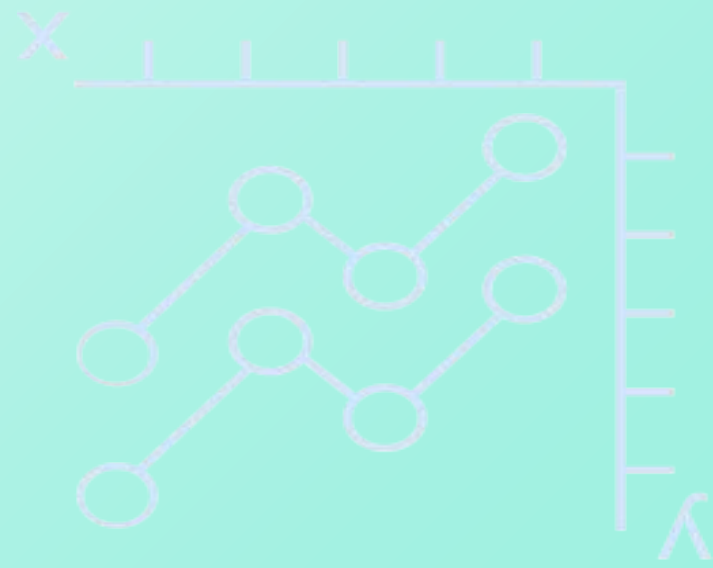


总结

居家客服的职业规划与企业战略密切相关，需要员工和企业共同努力，形成良好的合作关系。不断提升个人素质，制定明确职业目标，与企业战略相结合，才能实现个人职业发展和企业发展的良性互动。



第五章 居家客服的人际 关系与团队合作



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/116133055014010114>