

客服部工作方案的

为顺利开展各项工作，各部门都会定期制定工作方案的，那么，下面是我给大家整理收集的客服部工作方案的范文，供大家阅读参考。

篇一：客服部工作方案的范文

一元复始，万象更新。新的一年即将开头，依据客户服务部的现状，特制定年客户服务部的工作方案。

一、不断地学习，培训。

加强员工自身素养队伍的建设，提高其管理水平。做到有情做人无情管理，扎扎实实做好各项工作。

(1) 鉴于担当责任客服部的重要性，不但要担当责任导医的管理。还要对询问中心开展管理，所以除了完成医院交待的任务对于新入职的员工都要在部门开展为期半个月的培训。熟识《员工手册》《员工培训资料》《科室和岗位的规章制度》《保密制度》等，并经过考试通过后方可正式上岗。

(2) 部门担当责任人加强对队员的监督管理，每日不定时对各科当班人员的状况开展检查，落实并提出批判意见。规定各科组长每

间隔 1 小时对 2 楼门诊的队员，大厅，走廊等开展巡察，准时处理各项工作。

(3) 制定培训方案，定期对员工开展一系列技能培训。时间部署

一月份：将对所以客服部人员开展检测，规定各科室员工娴熟把握并熟记医院各科状况及门诊专家医生的状况。

二月份：强化客服中心员工的服务理念，学习《专心服务，用情呵护》以做到感动服务，把我院的服务提升一个新的台阶!学习《与客户的沟通技巧》加强员工与患者的沟通力量。

三四月份：将对部门队员开展强化营销管理，争泉展一堂《医院内部营销》的学问讲座。让客服人员加深对营销基本概念的熟悉。随后开展《营销实战技巧讲座》，让客服人员能更好更正确的运用营销技能。

五六月份：将对队员开展礼仪培训及礼仪检测。对员工的言、行、举、止都要开展正确的引导，树立好医院的品牌形象。

二、在医院领导的带领下，切实做好上级部门布置的工作，确保

年无重大纠纷事故发生，降低投诉大事的发生。

(1) 做好客户回访工作，了解客户的需求，不断改进我们的工作，把每一个细节都做好，以达到和满意客户的需求与成长。请企划部与询问中心加强沟通。

(2) 做好门诊各科室协调工作，与医生多沟通多沟通削减科室之间的冲突与冲突发生，做到和平共处。一同成长。

(3) 做好与住院部病人的沟通工作，削减患者对医护人员的误会，削减投诉大事的发生，争取把医院的服务做得更好！

(4) 依据员工身体素养状况，可请医院领导对全部员工开展军训内容为立正，稍息，停止间转法，跨立，蹲下起立，敬礼，三大步伐等。可请医院保安部培训。

建议：1、医院对全部员工开展 5s 管理培训。2、可开展户外拓展训练,加强员工的总体素养！

一年即将过去，我们将满怀信念地迎来年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。我部门坚信在医院领导的英明决策和运筹下，医院明天会更好！

篇二：客服部工作方案的范文

特别感谢公司给我这个在客服方面学习和成长的机会，感谢公司领导同事在我工作中的支持和关心，让我能够融入到公司的团队建设之中，盼望能够和大家一起制造一个良好的工作氛围和工作环境。。

新的一年已经开头，客服部也将会面临一些全新的环境与考验，依据这几天我对公司的了解状况，做出以下工作方案：

1、 终端培训

在客服的工作范围之内制定完善的、合理的终端培训方案并仔细有效地完成培训；

2、 收集小票信息

重视小票基本信息的收集，应尽可能的完善填写，特殊是一些重要项目，必需规范填写；

3、 建档

利用统一的专业的管理软件分类建立客户档案；

4、数据统计分析

分析，比较客户消费信息，准时反馈到相关部门，并附加初级建设性意见；

5、客情维系

查找、制造机会实行多种形式与不同类型的客户加强沟通，比如：顾客满足度调查、节日期间的互动，基本的颜色搭配建议，高级的私人形像顾问等等。准时把握客户需求尽最大努力满意客户需求，为客户供应高附加值的服务，提高顾客满足度，进展提升与客户的关系。

6、客诉处理

依据客户反馈投诉的信息，准时做出反映。以客户为中心，改善处理流程、操作程序。

由于对服装业的客服工作是首次参加，在进入公司短短的 5 天时间中所做的工作并不是许多，但也发觉了自己的许多不足，我会努力，争取把客服工作做得更好。

在工作中，我也遇到了一些问题和困难：

1、对工作中一些详细要求不是很清晰，导致自己的工作不知道怎样才可以妥当的开展，担忧自己在做无用功，铺张公司资源；

2、人事方面也不是很清晰，这样会耽搁到部份同事的珍贵时间；

3、需要一台电话，盼望可以配一台，便利与同事之间的沟通沟通；

由于自己在服饰客服方面，阅历上有许多的欠缺和不足，也为了把客服工作高效率地做好，因此，盼望公司相关领导及同事在以上问题方面赐予肯定的建议和关心，使客服的工作能够得到很好的连接，感谢！

篇三：客服部工作方案的范文

为了更好的开展好下半年的客服工作，总结上半年的服务工作，依据《客服工作手则》及公司相关规定，客服部制定了下半年的工作方案如下

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“客户满足度为标准”。

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。主要开展一般话培训，微笑服务培训，文明用语培训。

2、深化开展客户满足度调查，通过信访、回访等方式绽开调查，对发觉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、全体员工必需严格按工司要求，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动到一个新台阶。

2、每名员工要制定出自己下半年个人工作方案，工作方案标准

要高，要切实可行，并仔细落实。

3、其它事宜由公司另行通知。特别感谢公司给我这个在客服方面学习和成长的机会，感谢公司领导和同事在我工作中的支持和关心，让我能够融入到公司的团队建设之中，盼望能够和大家一起制造一个良好的工作氛围和工作环境。。

新的一年已经开头，客服部也将会面临一些全新的环境与考验，依据这几天我对公司的了解状况，做出以下工作方案：

1. 终端培训

在客服的工作范围之内制定完善的、合理的终端培训方案并仔细有效地完成培训；

2、 收集小票信息

重视小票基本信息的收集，应尽可能的完善填写，特殊是一些重要项目，必需规范填写；

2. 建档

利用统一的专业的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，准时反馈到相关部门，并附加初级建设性意见；

4. 客情维系

查找、制造机会实行多种形式与不同类型的客户加强沟通，比如：顾客满足度调查、节日期间的互动，基本的颜色搭配建议，高级的私人形像顾问等等。准时把握客户需求尽最大努力满意客户需求，为客户供应高附加值的服务，提高顾客满足度，进展提升与客户的关系。

5. 客诉处理

依据客户反馈投诉的信息，准时做出反映。以客户为中心，改善处理流程、操作程序。

阅读了本文《客服部工作方案》本站编辑还为您推举更多工作方案网

由于对服装业的客服工作是首次参加，在进入公司短短的 5 天时间中所做的工作并不是许多，但也发觉了自己的许多不足，我会努力，争取把客服工作做得更好。

在工作中，我也遇到了一些问题和困难：

1. 对工作中一些详细要求不是很清晰，导致自己的工作不知道怎样才可以妥当的开展，担忧自己在做无用功，铺张公司资源；

2. 人事方面也不是很清晰，这样会耽搁到部份同事的珍贵时间；

3. 需要一台电话，盼望可以配一台，便利与同事之间的沟通沟通；

由于自己在服饰客服方面，阅历上有许多的欠缺和不足，也为了把客服工作高效率地做好，因此，盼望公司相关领导及同事在以上问题方面赐予肯定的建议和关心，使客服的工作能够得到很好的连接，感谢！特别感谢公司给我这个在客服方面学习和成长的机会，感谢公司领导和同事在我工作中的支持和关心，让我能够融入到公司的团队建设之中，盼望能够和大家一起制造一个良好的工作氛围和工作环境。。

新的一年已经开头，客服部也将会面临一些全新的环境与考验，依据这几天我对公司的了解状况，做出以下工作方案：

1. 终端培训

在客服的工作范围之内制定完善的、合理的终端培训方案并仔细有效地完成培训；

2、 收集小票信息

重视小票基本信息的收集，应尽可能的完善填写，特殊是一些重要项目，必需规范填写；

2. 建档

利用统一的专业性的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，准时反馈到相关部门，并附加初级建设性意见；

4. 客情维系

查找、制造机会实行多种形式与不同类型的客户加强沟通,比如:顾客满足度调查、节日期间的互动,基本的颜色搭配建议,高级的私人形像顾问等等。准时把握客户需求尽最大努力满意客户需求,为客户供应高附加值的服务,提高顾客满足度,进展提升与客户的关系。

5. 客诉处理

依据客户反馈投诉的信息,准时做出反映。以客户为中心,改善处理流程、操作程序。

由于对服装业的客服工作是首次参加,在进入公司短短的5天时间中所做的工作并不是许多,但也发觉了自己的许多不足,我会努力,争取把客服工作做得更好。

在工作中,我也遇到了一些问题和困难:

1. 对工作中一些详细要求不是很清晰,导致自己的工作不知道怎样才可以顺当的开展,担忧自己在做无用功,铺张公司资源;

2. 人事方面也不是很清晰,这样会耽搁到部份同事的珍贵时间;

3. 需要一台电话，盼望可以配一台，便利与同事之间的沟通沟通；

由于自己在服饰客服方面，阅历上有许多的欠缺和不足，也为了把客服工作高效率地做好，因此，盼望公司相关领导及同事在以上问题方面赐予肯定的建议和关心，使客服的工作能够得到很好的连接，感谢！

工作方案要有突出重点的原则。要分清轻重缓急，突出重点，以点带面，不能眉毛胡子一把抓。以下是由 pQ 我为大家整理出来的物业客服部的工作方案，仅供参考。

物业客服部的工作方案一：

依据公司《20xx 年工作总结与方案》中提出的客服部 20xx 年工作方案和存在的诸多问题，我部门经过开会争论提出以下方案和措施：

一、20xx 年工作方案：

1、20xx 年三月份之前统计三年以上欠缴物业费业主的具体资料，做到每户业主姓名、联系方式、欠缴年限、欠费金额精确 无误。

2、三月份开头催缴多层 20xx 年度物业服务费，贴催费通知、电话通知、短信通知，营造缴费氛围。

3、四月份伴随着暖气停暖，各项修理开头进行，在接报修工作中做到不管大事小事接报有记录、事事有跟踪、项项有回访。

4、狠抓团队的内部建设，工作纪律，严格执行公司的规章制度，连续定期组织部门员工做好培训工作。

5、定期思想沟通，每周总结前一周工作和争论制定下周工作方案。

6、定期召开各部门服务质量评定会，规范客服人员服务,丰富、充实专业学问,为小区业主供应更优质的服务。可以通过组织到其他优秀小区参观学习，对相关专业书籍的学习、培训等方式来提高服务技能。

7、完善业主档案，对无档案、和档案不具体的业主进行走访，借助社区居委会把握的住户状况完善业主档案。

8、领导交办的其他工作。

二、20xx年工作中存在问题和改进措施：

(一)、20xx年物业费收缴率仅为70%，其中有各种修理问题的影响因素之外，收费方法、奖惩制度和人员管理也存在较大问题。

1、收费方法简洁；

20xx年我小区物业费收缴率低，大部分收费员实行的方法是电话催缴，上门催缴时大部分家里也没有人。针对这种状况我们要电话催缴和上门催缴同时进行，调整收费员的上班時間，确保周六、周日全部收费员上门催费。对于路遇、来访、走访业主的机会攀谈催费。

2、奖惩制度不完善、不合理；

我部门现在实行周10户收费任务奖惩方法。在收费的前期效果明显，但是收费员间的差距较大。有的收费员基本能完成任务，但是有的收费员就一户都收不上来。随着欠费户数的削减收费难度就加大了，后期也没有准时的调整。对于20xx年的物业费收缴我部门提议：制定月收缴方案和每天走访的户数任务，工资根据月收缴任务完成的百分比和每天走访任务的完成状况发放。详细任务状况要经过慎重讨论，合理科学，对收费员既有压力又有完成后工资最大化的诱惑。

3、收费员的管理问题。

去年的物业费催缴工作中我的领导工作有许多不足，工作武断、奖惩记录不清，没准时把握收费员的思想动态，没有准时发觉问题，更没有很好的解决问题。去年的收费工作中个别收费员对部门的工作方案和收费制度存在很大抵触，部分收费员的动力明显不足。20xx年的物业费催缴工作我要改正以往工作中存在的诸多问题，发觉问题准时沟通，用温婉的态度解决问题。

(二)、客服中心是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服接待的服务水平和服务素养直接影响着客服部整体工作，今年客服中心工作纪律涣散、服务意识和工作动力明显下降。20xx年我要做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素养。部门树立了周到、急躁、热忱、细致的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。严格执行公司的各项规章制度，对上班时间玩电脑等恶劣行为严惩。

(三)、客服部的接报修、巡察工作做的不够细致，接报修记录不详，巡察区域、路线单一，不认真，没有准时发觉、解决、上报各种

平安隐患和违反《临时管理规约》的行为。新的一年我部要制定严格的小区巡察、装修巡察等各项巡察标准，仔细执行，严格按公司规定填写巡察记录。对接报修工作要做到不管大事小事，每一件事都有具体的记录。制作单户的修理档案，大修小修都有据可查。

20xx年我部工作存在诸多不足，有新的问题，有老的顽症，但是在公司领导的指导和关怀下我部门全体员工有信念做好20xx年全部工作。

物业客服部的工作方案二：

回顾20xx年，工作中布满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成果，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将连续团结全都、齐心协力的去实现部门目标，为公司进展贡献一份力气。

- 1、 狠抓团队的内部建设，工作纪律。
- 2、 定期思想沟通总结。
- 3、 建立经理信箱，接受各员工建议，更好的为业主服务。

- 4、 完善管理制度，依据工作标准，拟定操作标准。
- 5、 人员的聘请、培训。
- 6、 楼宇的验收内容、实地的考察学习。
- 7、 交房工作的预备、实施。
- 8、 空置单位的管理及代租代售业务。
- 9、 完善业主档案。
- 10、 费用的收取及催缴。
- 11、 处理业主投诉询问问题及跟进工作，建立回访制度。
- 12、 组织学习培训，提高员工的工作水平、服务质量。
- 13、 定期走访，征求业办法见，不断提高服务质量。
- 14、 组织开展社区文化活动及业主联谊活动。

- 15、 负责办理入住、验房，交房、装修的全部手续。
- 16、 签订物业服务合同、装修协议等文书。
- 17、 依据业主要求开展其他有偿服务。
- 18、 监督检查各部门的服务质量，对不合格的服务准时进行整改。
- 19、 定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。
- 20、 领导交办的其他工作【文章导读】现代企业越来越重视客户服务，这是一种趋势，也是市场经济进展的必定过程，客服专员工作方案。我为您整理了客服部门的工作方案，供您参考和阅读。

【篇一】客服部门的工作方案

一、 本职，爱岗敬业

客服人员，我“把简洁的事不简洁”。工作中对待件事，遇到繁杂琐事，、努力的去做;当同事遇到需要替班时，能毫无怨言地放弃休息，工作方案，坚决公司的支配，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。电信基层客服人员，我体会到理论学习是任务，是责任，更是境界。一年来我勤奋学习，努力理论，强化思维力量，注意用理论，用实践来熬炼。

1、注意理论。在工作中用理论来解决实践，学习目的再于应用，以理论的，了和解决的力量，了工作中的原则性、系统性、预见性和性。到公司三年来，我注意把理论转化为的科学思维方法，转化为对工作的把握，转化为工作的思路方法，新，解决新，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“阅历主义”，拓展思维。

2、注意克服的“惰”性。按制度，按方案理论学习。不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参与每季度的党课学习;是按的学习方案，个人自学，发扬“钉子”精神，挤学，工作与学习的冲突，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会发扬我在的工作，我会努力的工作，在工作中好和客户的关系，用的服务来解决客户的，让我用的服务来化解客户的难题。

三、喜爱工作

干一行爱一行，我的工作特别的喜爱了，我会在今后的工作中的努力，为公司的进展最大的努力！

(一)、选好、选对作好活动的代理

4、强化前台服务，克服死板，防止客户流失。

5、重点考核区域加大开发力度，有效的进展用户，提升设备的使用率。

全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，全部工作重心向提高销售倾斜，全面启动市场，全力完成销售任务。

(二)齐心协力，争创优质高效服务

随着**经营部各项业务的不断进展，以及市场竞争日趋激烈，服务水平已经成为争夺客户一个重要条件。所以上半年，我们始终把提高服务水平摆在一个重要地位。

加强了客户回访维系工作，对重点客户做到每周回访，五星级客

户每月回访 1~3 次，其余每月保持电话回访，有必要再上门回访，较好地完成了市分公司下发的回访数据。依据实际状况，我们在元宵节还为三星级以上用户发放了元宵及小礼品。通过回访工作增加了与客户的感情联络，准时宣扬联通公司的各项新政策，了解客户的新需求，从而不断改进我们的服务工作。在平常的工作中急躁受理客户的查询与投诉，赢得客户的好评。

我们在不断的改善服务中，树立了联通公司的新形象。

作好离网用户挽留与维系：

1、由前台营业人员对来办理退网业务的用户进挽留。

2、对准离网用户进行准时的电话回访，依据实际状况对用户进行有针对性的挽留。

3、对不能挽留的用户经用户同意，并出具证明后，对其卡号进行二次销售，降低离网率；

1、一般用户维：

1)定期对用户电话回访或短信访问；

2)节日祝愿(短信);

2、高端用户、重点用户的维护通过平常的积累将高端用户、重点用户作为维护的重点

1)做到每月电话回访或短信访问一次(依据用户的要求),回访要有内容,有落实,最大可能的便利用户。

2)话费监控。依据用户的需要,对用户进行缴费提示。

3)生日祝愿、节日祝愿(针对不同用户,要有有用的东西)。

4)挖掘高端用户消费潜力,做好存量市场的二次及多次开发。

5)亲情服务。(依据不同用户的需求,为用户供应关心)

6)定期的上门走访。

四、活动:

公司有新活动尤其是回馈用户的活动应短信告知用户,重点用户

电话告知。

【篇二】 客服部门的工作方案

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“客户满足度为标准”，客服部工作方案。

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。主要开展一般话培训，微笑服务培训，文明用语培训。

2、深化开展客户满足度调查，通过信访、回访等方式绽开调查，对发觉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、全体员工必需严格按工司要求，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动到一个新台阶。

2、每名员工要制定出自己个人年度工作方案，工作方案标准要高，要切实可行，并仔细落实，工作方案《客服部工作方案》。

3、其它事宜由公司另行通知。

（一）工作方案的格式：

1. 方案的名称。包括订立方案单位或团体的名称和方案期限两个要素，如“~~学校~~校团委 20xx 年工作方案”。

2. 方案的详细要求。一般包括工作的目的和要求，工作的项目和指标，实施的步骤和措施等，也就是为什么做、做什么怎么做、做到什么程度。

3. 最终写订立方案的日期。

（二）工作方案的内容。一般地讲，包括：

1. 状况分析（制定方案的依据）。制定方案前，要分析讨论工作

现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个方案的。

2. 工作任务和要求（做什么）。依据需要与可能，规定出肯定时期内所应完成的任务和应达到的工作指标。

3. 工作的方法、步骤和措施（怎样做）。在明确了工作任务以后，还需要依据主客观条件，确定工作的方法和步骤，实行必要的措施，以保证工作任务的完成。

（三）制订好工作方案须经过的步骤：

1. 仔细学习讨论上级的有关指示方法。领悟精神，武装思想。

2. 仔细分析本单位的详细状况，这是制订方案的依据和基础。

3. 依据上级的指示精神和本单位的现实状况，确定工作方针、工作任务、工作要求，再据此确定工作的详细方法和措施，确定工作的详细步骤。环环紧扣，付诸实现。

4. 依据工作中可能消失的偏差、缺点、障碍、困难，确定预算克服的方法和措施，以免发生问题时，工作陷于被动。

5. 依据工作任务的需要，组织并安排力气，明确分工。

6. 方案草案制定后，应交全体人员争论。方案是要靠群众来完成的，只有正确反映群众的要求，才能成为大家自觉为之奋斗的目标。

以下是工作方案频道为大家整理 2021 客服部工作方案范文的文章，供大家参考！

现代企业越来越重视客户服务，这是一种趋势，也是市场经济进展的必定过程。而 800 呼叫中心客户服务部作为呼叫中心新成立的工作组，在大家的支持关心及指正下，做出了一系列的成果，也发觉了一系列的问题。为了更好的开展下一阶段工作，平稳度过年后的销售断层，依据部门相关规定，制定方案如下：

一、明确指导思想

以提高服务质量为宗旨，以客户满足度为标准。

顾名思义，作为客户服务部门，我们所做的一切都是为了满意客户的需求，也就是说我们全部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，市场也更具进展潜力。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、制定工作方案目标

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. 发觉新客户 (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 I 可以通过以下途径：

1. 在受理客户来电询问时记录下客户的基本资料和询问内容，列为我们的潜在客户，在适当的时机将其进展为既有客户。
2. 在接待来访客户时具体记录来访客户的基本资料及出游动向，供应新客户来源。

【客服部年度工作方案 2021】

为了更好的开展好下半年的客服工作，总结上半年的服务工作，依据《客服工作手则》及公司相关规定，客服部制定了下半年的工作方案如下

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“客户满足度为标准”。

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。主要开展一般话培训，微笑服务培训，文明用语培训。

2、深化开展客户满足度调查，通过信访、回访等方式绽开调查，对发觉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、全体员工必需严格按工司要求，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动到一个新台阶。

2、每名员工要制定出自己下半年个人工作方案，工作方案标准要高，要切实可行，并仔细落实。

3、其它事宜由公司另行通知。劳碌的 2021 年即将过去。回首客服部一年来的工作,感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关怀和支持下、在客服部全体人员的乐观努力协作下、在发觉、解决、总结中渐渐成熟,并且取得了肯定的成果。

一、 提高服务质量,规范前台服务。

自 2021 年我部门提出首问负责制的工作方针后,2021 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,负责究竟。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。依据记录统计,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。我们依据平常成果到月底进行奖惩,使前台的服务有了较大的提高,得到了广阔业主的认可。

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,我们严格掌握、加强巡察,发觉园区内违章的操作和装修,我们从管理服务角度动身,善意劝导,准时制止,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,一经发觉我们立刻下整改通知书,责令其马上整改。

三、 转变职能、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察放在第一位,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,严峻影响了收费率。所以,从本年度第二季度开头我们开头改革,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。聘请专职收费员,通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,专业学

问对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟,实践中缺乏阅历。市场环境逐步形成,步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都打算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好处的。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门,员工的素养凹凸代表着企业的形象,所以我们始终不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平,我们培训的主要内容有:

(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,我们做到热忱周到、微笑服务、态度和气、这样即使业主带着心情来,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,陈经理特地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,必需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。前台服务人员必需站立服务,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,在肯定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)搞好专业学问培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外,专业学问的培训是主要的。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方法》等污染法规、学习相关法律学问,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修理方面的学问,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,是有清晰了这些问题,才能给业主宣扬、讲。让业主清晰明白物业管理不是永久保修的,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担当多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累阅历。

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、丰富好玩的社区文化活动,是物业公司与业主沟通沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动,如一些晚会、游园活动,短途的旅游及各类棋类竞赛等。得到了全体业主的认可,但是结合现在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、多想方法,合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际状况,联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动,这些公司提负责供完整的一台节目,园区业主共同参加,寓乐其中,经销商们不仅发放了礼品,而且物业公司还收取了肯定的费用来弥补物业费的不足,

通过一次次的活动,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沟通,并为公司增加一笔收入,据统计自 2021 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。

本年度客服部始终协作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,从入住以来始终未交过水费。我们必需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觉了新的问题,很多卡式水表需换新的电池,面临这种状况我部抽调出特地人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同协作下目前为止我们已安装了 36 户水表,并且追缴了费用。20xx 客服部工作方案范文

转瞬间 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协作下，基本完成了预期工作目标及各项工作方案。自 6 月份该项目对外开放以来，我部协作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全都好评与认可。

尽管部门总体工作能有条不紊的进行，也取得了肯定的成果，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，对待工作热忱不是很高。
- 3、协调、处理问题不够准时、妥当。
- 4、处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发大事的阅历不足，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亲密。

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，深化进展的阶段，我部的工作也必需更上一个台阶，同时，针对本年度工作中的不足乐观改进，提高服务的前瞻性与准时汇报工作的意识，完善档案管理并将对客服工作做深、做细。我部要严格根据公司的规章、制度办事，鼓舞员工提高工作热忱，乐观协作、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沟通。

1、狠抓团队的内部建设

团队就犹如一台机器，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，任何一个环节都不行以消失问题，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，将公司进展方针，进展目标，进展方案告知每一位客服，让每一位客服的工作都布满热忱和动力。同时将客服的工资增长方案，职位

升迁方案明确，让每一位客服觉得自己有所作为，有进展前途。

第二，制定良好的规章制度，完善各种纪律条例、奖惩制度，对于违反规章制度的行为应当准时制止，并依照奖惩制度依据实际状况赐予肯定惩罚措施，避开不良风气、违规行为的滋生和扩散。

第三，保持常常性的沟通，客服部负责人在除了工作之外，要保持与每一位客服常常性的沟通，多沟通，擅长倾听她们的心声，多关怀她们，准时关心她们，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，这就要求在批判时把握个度，一方面利于工作的绽开，另一方面让他们熟悉到错误的严峻性，从而起到正面效益

2、强化部门内部思想沟通

因为管理处前期物业管理需要，客服人员的岗位流淌性较大，每天的工作内容都不相同，在每天工作中或多或少都会有怀疑以及收获，因此制定每周一次的思想沟通会，通过客服人员之间的思想沟通总结以此达到触动思想、提高熟悉、相互关心、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留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方案，提高客服人员对其的重视。

2、搞好专业学问培训、提高专业技能。

客服人员中大多无物业管理的工作阅历，且对物业行业本身了解不多，因此需对她们进行专业学问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，在工作中做到有凭有据，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特别重要。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消失的工作差错。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，总结工作阅历，归纳工作中消失的问题添加进去，同时拟定培训方案，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化人心。

20xx 客服部工作方案范文 2

一、明确指导思想

以提高服务质量为宗旨，以客户满足度为标准。

顾名思义，作为客户服务部门，我们所做的一切都是为了满意客户的需求，也就是说我们全部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，市场也更具进展潜力。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、制定工作方案目标

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。工作方案

II 发觉新客户 (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. 在受理客户来电询问时记录下客户的基本资料和询问内容，列为我们的潜在客户，在适当的时机将其进展为既有客户。

2. 在接待来访客户时具体记录来访客户的基本资料及出游动向，供应新客户来源。

【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: 2000 的“以客户为中心”，两者在内容及其宗旨上都有着惊人的相像，这不正是客户服务部今后长远的进展方向和最终目的吗？

当然，在 ISO 标准的运用和 CRM 理论的讨论学习上我也只是刚刚开头入门，在理论与实践相结合的道路上必定会有许多问题和阻碍，但是问题总是会随着工作的开展而逐一被发觉，既而逐一被解决。

三、详细操作手法

1. 依托呼叫中心大环境，敏捷运用客户

首先客服部是在呼叫中心体制改革，前后台彻底分别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 62520000 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，应当对这个客户的状况了如指掌，熟识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。详细的讲就是准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

各类优待活动时也应准时将这些信息传达到客户手中。

2. 走出去，请进来”

客户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靠这个，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，在淡季时乐观进行网格化促销，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乐观上门服务，究竟面对面对面的交谈比通过电波传达的声音更有亲和力，也更简单显示我方的诚意，从而达到我们的最终目的：将客户“请进来”。

3. 适当的激励措施

客户服务部工作的开展离不开众多800询问人员的鼎力支持，而对乐观供应客户信息的询问人员无疑应当进行适当的嘉奖。在这一点上，我们可以参考目前春航机票销售中实行的B2C嘉奖方法，即首次订单胜利的客户记录为引导人的新客户，而该客户今后每次订票胜利，该引导人都能够得到嘉奖。细化到我们呼叫中心，可以理解为：某询问员供应一客户信息，经由客服人员操作后该客户购买了旅游产品出游，则该询问员获得肯定嘉奖，而若干月后该客户再次购买了我们的旅游产品，则该励询问员可再次获得嘉奖。以此来激励询问员供应更多的客户信息。

篇二：客服部工作方案 一、指导思想

以公司下发的《工作指导大纲》和 20xx 年度总体实施细则为方向，‘客户满足度’和‘业主满足度’为标准，不断改进工作存在的问题，乐观进取，不断提高整体业务力量和团队的服务水平。

二、年度工作方案和目标

（一）客服接待

- 1、加强售楼服务人员的培训、业主入住流程办理的接待工作，打好‘第一印象’服务关；
- 2、加强接待业主工作人员的培训，明确分工，依公司岗位指引和操作流程，严格细化服务标准和达到服务目标；
- 3、严格保密制度，做好业主档案建立接待、解释工作，做到档案谨慎、细化、正规标准，录入精确 无误；
- 4、把好置业销售部易消耗日常选购的茶饮品，从不同季节入手，提高款待品尝和服务档次，让客户满足，让客户入宾如家的感觉；

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/158110117075007001>