

客服 2025 年工作计划范文（30 篇）

客服 2025 年工作计划范文（精选 30 篇）

客服 2024 年工作计划范文 篇 1

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取得的成绩。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 2024 年工作计划范文 篇 2

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，确有重要的事情再注明。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 2024 年工作计划范文 篇 3

客服人员，我“把简单的事不简单”。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，工作计划，坚决公司的安排，全身心的投入工作。

一、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，强化思维能力，注重用理论，用实践来锻炼。

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

2、注重克服的“惰”性。按制度，按计划理论学习。不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课学习；是按的学习计划，个人自学，发扬“钉子”精神，挤学，工作与学习的矛盾，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。工作，干一行爱一行，我的工作非常的热爱了，我会在今后的工作中的努力，为公司的发展最大的努力！

（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，有效的发展用户，提升设备的使用率。

全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，所有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发展，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，我们一直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。根据实际情况，我们在元宵节还为三星级以上用户发放了元宵及小礼品。通过回访工作增强了与客户的感情联络，及时宣传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。在平时的工作中耐心受理客户的__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。

二、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、对准离网用户进行及时的电话回访，根据实际情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、普通用户维：

1. 定期对用户电话回访或短信拜访；

2. 节日祝福（短信）；

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

1. 做到每月电话回访或短信拜访一次（根据用户的要求），回访要有内容，有落实，最大可能的方便用户。

2. 话费监控. 根据用户的需要，对用户进行缴费提醒。

3. 生日祝福、节日祝福（针对不同用户，要有实用的东西）。

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。（根据不同用户的需求，为用户提供帮助）

6. 定期的上门走访。

客服 2024 年工作计划范文 篇 4

目前 20__年第二季度的客服工作已经结束了，虽然这段时间的工作做得还算不错，但是自己还是有些不太满意，总觉得还有些地方明明可以做得更好，可是工作成果依旧是如此平庸，在对第二季度的工作进行一个总结以后，这样的感觉变得越来越强烈，为了在第三季度的时候不留下遗憾，我制定了客服部第三季度的工作计划。

首先要做好客服部的基础工作，有客户进行咨询的时候要细心为他们解答，这个需要一定的专业知识，客服人员必须要将与产品有关的知识全部记在脑海之中，不然的话自己都介绍不清楚，这样的人又如何成为一名优秀的客服人员呢？另外自己的交际能力要强化一下，在客户进行咨询的时候绝对不能仅仅满足于一问一答的形式，必须要通过客户话语间流露出的信息进行思考，挖掘他们的潜在需求，能够通过一次电话解决的问题绝不要出现第二次，客户的投诉电话也是如此，做好售后服务环节也是我们的重点工作，要通过自身的言语使对方对我们产生信任。

其次则是调整好自己的情绪，客户往往都是比较敏感的，因此我们是带着怎样的情绪进行通话，对方是能够感受到的。除此之外是时候考虑学习一些进阶性的知识的，在第三季度的时候会组织一次培训学习，客服部应该抓住这个机会，全体员工都参与进去进行学习。调整情绪最好的方式应该是找个机会将心中的郁闷都宣泄一空，这样是比较好的，随时保持一个冷静的处事状态，对于客服工作是有着一定的帮助的。

最后则是要进行一定的`体育锻炼，虽然客服工作不许要与客户面对面交谈，也不需要做搬运货物之类的体力活，但在平时的工作中我能够感受出来，长期的静坐令大家的体质都比较差，下午工作的时候员工会感到昏昏欲睡，下雨天的时候员工容易感冒，这些都是不正常的事情，明明都是年轻人，出现这样的状态很明显不怎么合理，因此每天下班后跑步一个小时是比较重要的。

以上便是客服部第三季度的工作计划了，一些看法均属于个人的见解，或许部门其他成员也有着自己独特的想法，应该在最近召开一次部门会议，大家讨论一下，有益的想法总是多多益善的，也可以补充到工作计划当中。

客服 2024 年工作计划范文 篇 5

一、本职，爱岗敬业

客服人员，我“把简单的事不简单”。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，能毫无怨言地放下休息，工作计划，坚决公司的安排，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，是职责，更是境界。一年来我勤奋学习，努力理论，强化思维潜力，注重用理论，用实践来锻炼。

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

2、注重克服的“惰”性。按制度，按计划理论学习。不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课学习；是按的学习计划，个人自学，发扬“钉子”精神，挤学，工作与学习的矛盾，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。

工作，干一行爱一行，我的工作十分的热爱了，我会在今后的工作中的努力，为公司的发展最大的努力！

（一）选好、选对作好活动的代理

3、强化前台服务，克服死板，防止客户流失。

4、重点考核区域加大开发力度，有效的发展用户，提升设备的使用率。

全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，所有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发展，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，我们一向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，其余每月持续电话回访，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。根据实际状况，我们在元宵节还为三星级以上用户发放了元宵及小礼品。透过回访工作增强了与客户的感情联络，及时宣传联通公司的各项新政策，了解客户的新需求，从而不断改善我们的服务工作。在平时的工作中耐心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、对准离网用户进行及时的电话回访，根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、普通用户维：

（1）定期对用户电话回访或信息拜访；

（2）节日祝福；

2、高端用户、重点用户的维护透过平时的积累将高端用户、重点用户作为维护的重点

(1) 做到每月电话回访或信息拜访一次，回访要有资料，有落实，最大可能的方便用户。

(2) 话费监控。根据用户的需要，对用户进行缴费提醒。

(3) 生日祝福、节日祝福（针对不一样用户，要有实用的东西。

(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。

(6) 定期的上门走访。

三、活动：公司有新活动尤其是回馈用户的活动应信息告知用户，重点用户电话告知。

客服 2024 年工作计划范文 篇 6

现代企业越来越重视客户服务，这是一种趋势，也是市场经济发展的必然过程。而 800 呼叫中心客户服务部作为呼叫中心新成立的工作组，在大家的支持帮助及指正下，做出了一系列的成绩，也发现了一系列的问题。为了更好的开展下一阶段工作，平稳度过年后的销售断层，根据部门相关规定，制定计划如下：

现代企业越来越重视客户服务，这是一种趋势，也是市场经济发展的必然过程。而 800 呼叫中心客户服务部作为呼叫中心新成立的工作组，在大家的支持帮助及指正下，做出了一系列的成绩，也发现了一系列的问题。为了更好的开展下一阶段工作，平稳度过年后的销售断层，根据部门相关规定，制定计划如下：

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。

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。

客服 2024 年工作计划范文 篇 7

一、客服职能定位

作为汽车客户服务：

职能部门，提升满意度的根本目的在于降低客户流失率，提升忠诚度，最终增加企业利润。随着中国汽车市场的持续发展，客户满意度水平与其他指标一起成为衡量企业竞争力的重要方面。

客户服务的功能：

一方面针对薄弱点提供反馈，并指导其改进，最后再对改进状况做评估和跟踪，另一方面要为厂商提供客户服务质量与满意度的状况。

二、客服基础建设

1) 7dc、3dc 回访及相关各类报表仔细对每一个客户进行回访（新购车客户提车后 7-10 天内进行回访，维修客户 3-5 天内进行回访，并将回访记录以日报、周报、月报的形式进行总结分析，将需改善部分进行整改、跟踪，在回访过程中，针对各项服务内容要求顾客采取打分形式对我们的服务进行评分），客访专员在回访过程中要不断总结回访经验，并整理总结出切实可行的回访应对话术。

2) 客户关怀、生日、节日问候每到客户生日前 2-7 天内进行多种形式的生日祝贺；每逢新年、国庆、五一、中秋、情人节等等节日进行多种形式的生日祝贺。

3) 保养、年审、续保等提醒在客户车辆需要保养、年审、续保时，在一周前以电话、短信等形式提醒顾客。

4) 客户档案管理（要求能按多种方式检索）一般情况下，对客户档案管理要求一车两档，即新车销售档案一车一档，维修档案一车一档（保修期外的客户档案可进行打包保存），各种档案必须要求项目、单据齐全，并且要求能按多种方式检索，比如：按日期、按车架号、按姓名、按车牌号等。

5) 客户信息统计分析、客户流失分析根据客户信息，进行统计分析，比如客户群体分析、客户购买结构分析、客户流失分析、客户忠诚度分析等各类分析，并就各种分析提出建设性意见。

6) 基于软件系统的信息化管理（如 dms 系统应用）以上 5 个方面的工作必须在一个系统的规范流程下完成，因此需要一个功能强大的软件系统进行管理。这也就需要我们对软件的使用必须达到熟能生巧。

7) 组织策划针对性的客户活动（如客户知识讲座、客户联谊会、自驾游等）客户服务的一个重要目标就是提高客户满意度，针对这一目标，做好 cs(即提升满意度)计划，以各种形式的活动（如客户知识讲座、客户联谊会、自驾游等）提高忠诚度，建立充分了解、充分信任的客户关系。

8) 客服流程规范与管理、投诉处理流程客服部门的工作必须专业、规范、协调，并以积极负责的态度来协助处理客户投诉。

主要工作流程：

7dc 客户档案管理流程：

1、客户提车后，销售业代应及时将相关资料交销售部车业管理员，由车业管理员整理无误后于次日（即客户提车后第 2 日）将资料转交客服部；车业管理员必须将客户资料分类并将统计数据填入资料交接表单，做好交接手续。

2、完整的客户资料应包括：购车合同、附件购买合同、客户身份证（法人机构代码证/营业执照）、暂住证、车辆合格证、车辆零售发票（或增值税发

票)、购置税证、购置税收据、行驶证代办回执、保险单、保单发票、提车确认书、销售开票出库单、客户入会资料表等原件或复印件;

3、客服部收到资料后,填写销售档案归档,及时录入“客户管理电子档案”,填写《客户回访管理表》并按系统提示客户 id 号对档案进行编号并存档。

4、所有业务人员必须在交车后 2 个工作日内将所有相关资料交车业管理员,逾期者将在季效考核中给予扣分处理,如遇特殊情况需事前与车业管理员说明原因 3dc

三、客户档案管理流程

1、客户维修保养后,售后前台应 1 个工作日内将相关资料交市场客服部;

2、完整的客户资料应包括:接车单、派工单、结算单、常规项目检查表;售后前台必须将客户资料分类并将统计数据填入资料交接表单,做好交接手续。

3、客服部收到资料后,填写售后档案归档,及时录入“客户管理电子档案”,填写《客户回访管理表》并按系统提示客户 id 号对档案进行编号并存档。

4、所有维修保养档案必须在 1 个工作日内交市场客服部，逾期者将在季效考核中给予扣分处理，如遇特殊情况需事前与市场客服部说明原因。

四、客户跟踪回访流程

1、每天按客户提车时间查询出需要进行回访的客户名单，并对其一一进行回访；

2、一级回访：7dc 回访：自客户提车之日起第 7 日（二级网点销售车辆按销售开票之日起第 10 日），对客户进行电话形式的回访，填写《hty 销售 7dc 调查表》及登记《销售档案》，并录入“客户管理电子档案”，每次回访做好回访日报，每周按明细汇总后编制《7dc 回访周报表》，每月进行 7dc 回访分析报表并入档留存；3dc 回访：自客户维修交车日起 3-5 日内，对客户进行电话形式的回访，填写《hty 销售 3dc 调查表》及登记《维修档案》，并录入“客户管理电子档案”，每次回访做好回访日报，每周按明细汇总后编制《3dc 回访周报表》，每月进行 3dc 回访分析报表并入档留存；定期回访（月回访及年回访）：自客户提车之日起一个月或一年，对客户进行电话形式的回访，回访结果填写《销售档案》入档留存；

3、二级回访：由市场客服部按月组织对其进行抽样回访，回访结果填写相关表格；

4、三级回访（季度回访）：

新车客户：自客户提车之日起一个季度。由市场客服部将客户资料清单提供给总经办，总经办以电话形式对客户进行抽样回访，反馈回的信息填写《定期回访记录表》并录入“客户管理系统”；

维修客户：售后服务部门按月提供进厂维修客户资料，由总经办挑选大额维修或大型事故车维修客户、vip 客户等进行电话形式的回访；

5、特殊日期回访：客户生日或重大节日等，对客户进行信函或手机短信形式的拜访，如邮寄“贺年卡”、“生日卡”或发送手机短信等；

6、温馨提醒：及时提醒客户车辆年审、保险续保及缴交养路费车船税等；

7、根据回访中客户所反映意见及建议，向各业务部门提出合理性整改意见及建议。

五、客户投诉处理流程

1、销售或售后部门人员接到投诉后，应及时将情况反映到市场客服部，由市场客服部进行协调跟踪处理；

2、市场客服部收到投诉后，应及时填写《hty 客户投诉处理表》，由市场客服部经理确认后，交相关部门进行处理，并负责将处理结果及时反馈给客户，听取客户的意见及建议；

3、客服部对投诉内容做好跟踪、记录及报表分析。

4、促进客户关系管理的客户会员制建设，如成立车主俱乐部。

会员管理的目的是为了加强客户管理，促进客户关系，丰富会员生活，并为之提供会员增值服务，良好的实行车主会员制度是稳定客户的有效利器。这种形式的服务得到很多汽车品牌的认同，也是实行长期客户关系管理的必要手段。

客服 2024 年工作计划范文 篇 8

新员工培训计划

◆ 培训课程： 《如何做好销售与客服》

◆ 培训时间： 20__年 8 月 10 日、11 日晚上 18：00-21：00

※ 8 月 10 日晚： 客服销售十大步骤

引导：

一个企业、一个公司把一个新员工招进来，是不是要多方面的考虑？能力、态度、亲和力、第一印象，那那个员工能在公司里待三个月，三年，甚至更多，难道光靠能力就可以了吗？忠诚度。

企业的销售不仅是管理、技能的问题，更重要的是忠诚度的问题。单纯强调能力而忽视忠诚是危险的。战场上的叛徒背叛他的部队，是因为忠诚不足；公司职员出卖公司机密，也是因为忠诚不足。

问题一： 怎样识别一个员工是否忠诚于公司？

识别忠诚的五项标准：

第一项标准： 具有无私奉献精神，在个人利益上不会斤斤计较。

第二项标准：勇于承担责任，有任务不推委，工作出现失误不找借口。

第三项标准：总是站在公司的立场上开展行动，即使无人知道的情况下，也会主动维护公司的利益。

第四项标准：绝不利用职权或职务之便自己谋取私利。

第五项标准：忠心不表现在口头上，而是拿业绩来证明自己是忠诚的。 问题二：为什么要忠诚于公司？

十大理由：

- 1、 因为你是公司的员工；
- 2、 给予公司忠诚，你才能得到公司忠诚的汇报；
- 3、 公司发展了，你得到的回报将会更多；
- 4、 个人价值，需要通过工作成果来证明和体现；
- 5、 忠诚是造就你的职业声誉和个人品牌最重要的因素；
- 6、 公司给了你一个饭碗，一个发展的机会，一个施展才华的舞台，你应当感恩；
- 7、 忠诚赋予你工作的激情，忠诚的人感觉工作是一种享受，不忠诚的人感觉工作是苦役；

8、 只有忠诚于公司，努力为公司工作，你的才华才不会浪费，不会贬值，不会退化；

9、 只有忠诚的人，才能够找到归宿感，公司是你工作的归宿；

10、 没有人喜欢不忠诚的人，没有哪一个公司欢迎不忠诚的员工。

归根结底是文化、价值观和教育的问题。价值观就是心中图象。

心理学理论：长久以来，人们内心有一个正确的图象，当现实出现反差，人们会产生认知不和谐，会有一种不安的感觉，会产生内驱动力，自行负责。当现实与心中图象相吻合，人们动力规定。

（手语动作）

问题三：大家觉得“服务”重要吗？

重要在哪里？

如果一个公司没有了服务会是什么结果？

企业成功和职业成就的机会，在客户服务领域表现的最为显著，对客户服务是企业生存的核心问题，良好的客户服务，可以使企业更被市场接受、为企业带来巨大利润，同时还可以真正实现员工的满意。

在今天，步步为赢的产品可能不是最棒的，但什么是核心竞争力？选择我而没有选择你就是核心竞争力。客户（影楼）选择我们步步为赢而没有选择其他顾问公司就是核心竞争力。

销售和服务是孪生姐妹，它们是相辅相成的。只有好的服务，销售才会有结果。而服

务是双向的，你如何对待别人，别人也就这样对待你。今天，麦德龙从一家小杂货店发展成为全球零售业排名第三的跨国集团，他们有一句坚信了 40 年的客户服务座右铭：你如何对待别人，别人也就这样对待你。在步步为赢这几月的销售和客服工作以来，这句话也就成了我的座右铭，请大家把这句话记下来。

◇ 准备：

电话是世界上最普遍、最迅捷的信息交通工具，是我们办公桌上的一座资源丰富的宝藏，步步为赢是通过打电话的形式来与客户进行沟通。

“别人没有想到的，你做到了；别人想到的，你已经做好了。”凡事预则立，不预则废。机会之青睐那些有准备的人，在这个世界上，准备得越充分的人，幸运的事情来临到他身边的次数也就越多。所以我们在拨打电话时预先要有 3 个准备。

物品准备

心态准备 电话行销

资讯准备

一. 物品准备（12种）

1. 三种颜色的笔
2. 便签纸
3. 电话记录本
4. 计算器
5. 涂改液和橡皮擦
6. 喜欢的音乐
7. 钟表
8. 镜子
9. 客户资料
10. 备忘录
11. 传真件
12. 喜欢的饮料和茶水

二. 心态准备（3种）

打电话是一种心理游戏，也是一种体力劳动。但不同于我们日常生活中的体力劳动，更多的是加入我们的态度和心理应变能力。如果是一位电话行销新手的话，你可能还没

有来得及知道你得准客户之前就已经被拒之门外了，而高明的行销人员总是有办法找到他所要找的人，同样拒绝的电话一通又一通，甚至一天有上百通，这是不但一套好办法重要，更为重要的是你的心态。

在足球场上，一方的队员想方设法地让自己的球踢到对方地球门中，所不同的是对方输了，而在行销过程中却是双赢。我们运用自己的智慧和体力在不断突破对方的防守，到对方的场地里，这样我们的球才能踢到球门里。而行销时，你必须站在对方的立场，并且为他去考虑，才会赢得他的信任。“态度决定一切。”连中国国家队的曾任足球教练米卢也有同样的观点。

1. 热忱

所有的顾客，不管是打进的还是打出的，他们对业务人员都有一种本能的抗拒。“只有热忱才能融化冷漠的冰。”只有热忱顾客才能感觉到你的产品的价值，因为产品所有的信息都是通过你的声音传递的，你的声音将对顾客有很大的影响，声音是你产品的品牌。

2. 自信

“销售是信心的传递，情绪的转移。”顾客是否买你的产品是否来听培训课也是一念之间决定的。

3. 真诚

“任何方法于技巧都不会大过你的真诚。”在行销的过程中，要让顾客相信你的每一个细节，没有顾客会怀疑你。要让顾客相信你所说的和所做的都只是在为他们提供服务，帮助解决他们所不能解决的问题。

例子：我很清楚得记得，当我第一次销售步步为赢的培训课程时，打电话给南通星座的姜彪姜总，那时顾老师就站在我边上，而姜总他一下子就能听出我是拿着稿子在读，他给了我指导，“如果我能脱稿就更好”。顾老师的鼓励下，过了两天我又给他电话，表示我的道歉以及感谢（因为当时到公司一个月都不到），并再一次把[总裁模拟舱]的好处带给他，后来他来参加步步为赢的培训课，或许是给顾老师的面子，但我相信他更能了解到我们步步为赢的真诚所在。

世界第一的汽车推销员乔·吉拉德他说过这样一句话：其实我真正卖的世界第

一名的不是汽车而是我自己。所以推销产品也就是推销自己。

当我们拥有以上3种心态素质时，相信一定能发现我们的顾客也会用这3种态度

来对待我们。

三. 资讯准备（12 种）

详细的顾客资料将完善我们与顾客沟通的细节，发展出给顾客打电话的理由，以便在打电话过程中不至于太冒然。所以我们要尽可能地了解顾客。

1. 顾客地姓名

2. 职务

3. 公司的名称

4. 电话号码

5. 地址和邮编

6. 通话的合适时间

在我们和客户通电话的时候，通常首先就是：“王总您好！我是步步为赢的雪玫，请问现在和您说话方便吗？”这时就有两种可能，一是有时间；二是暂时没时间。那我们就可以乘胜追击，问他什么时候有空？一般这样顾客一定会给个时间给你。

汤姆·霍普金斯是世界第一名的行销专家，房地产销售金氏记录保持者。有一次他打电话给一个叫布郎的会计师

7. E-mail

8. 顾客的需求 “顾客的需求就是顾客购买的理由。”

9. 网址

10. 特殊的语言和语速

11. 决策者 “打电话给决策者才会有效果。”

12. 顾客的喜好 “顾客的喜好是顾客购买的动机。”

当我们了解顾客的这些资讯后，我们可以给每一位顾客做一个他的个人档案，这样不但我们的工作可以更快捷更有效率的进行，更重要的是顾客会感觉到你对他的重视，相信顾客也会慢慢的重视你。

◇ 开场白

开场白的原则：自信、简洁、目的明确、亲和力、热情。销售是从一见面一接触就开始

的，所以电话里的第一印象就非常重要，你前 30 秒的表现就决定了你

会不会销售成功。《开场白说话术》

◇ 探询（了解）客户的需求

多听多问少说话。

大家知道唯一愚蠢的问题是什么吗？就是你不问问题。

客服 2024 年工作计划范文 篇 9

一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为，与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上，把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。

其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处：

- 1、工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。
- 2、工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。

因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几点：

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

1、作为客服人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做。当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去。每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2、在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答。对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复。

3、不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

三、微笑服务是客服基本素质之一

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能。微笑服务是一种力量，它不仅产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉俱加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。

只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方，而又恬静优雅的微笑服务。

客服 2024 年工作计划范文 篇 10

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 workflow 是实施标准化管理的基本制度，因此加强对岗位职责和 workflow 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 workflow 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 workflow 深入人心。

非常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帮助，让我能够融入到公司的团队建设之中，希望能够和大家一起创造一个良好的工作氛围和工作环境。

客服 2024 年工作计划范文 篇 11

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）；

__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 2024 年工作计划范文 篇 12

1) 建立一支熟悉业务，而相对稳定的销售团队。

人才是最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是根本。在以后的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。

2) 完善综合事业部制度，建立一套明确系统的管理办法。

销售管理是老大难问题，销售人员外出拜访，见客户处于放任自流的状态。完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。

3) 培养销售人员发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯。

培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

4) 建立约访专员。(建议试行)

根据销售同事在外出拜访过程中遇到的一系列的问题，约好的客户突然改变行程，毁约，不在家的情况，使计划好的行程被打乱，不能顺利完成拜访的目的。造成时间，资金上的浪费。

5) 销售目标

销售目标最基本的是做到日日有进帐的单子。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月，每周，每日；以每月，每周，每日的销售目标分解到各个销售人员身上，完成各个时间段的销售任务。并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

1、进一步全面提升服务品质，实施“特色化服务”。服务品质提升方面，启用员工奖惩考核体系，进行规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找突破点，坚决取缔商品部二次处罚员工的错误做法。抓现场纪律现已基本走入正轨，应抓销售技巧与商品知识，提高营销水平，这样才有利于整体服务水平的提高。今年的服务宗旨和标准，以及国芳百盛在顾客心目中应树立什么形象、转变服务观念、顾客需要的，就是我们要做的，国芳百盛早已是兰州同行中的龙头老大。商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要有领先对手的观念和措施。因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌摆在重要的工作日程，提升、维护和发展，逐步形成金城知名而特有的“特色化服务”战略十分必要。所以20__年第四季度——20__年一季度在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，显示我们国芳百盛一种特有的服务品质和服务档次。可以根据业态的不同提供不同的服务，超市——“无干扰服务”，一楼商品部至四楼商品部“品牌化服务、朋友式服务”五楼商品部——“朋友式服务”，六楼商品部——“技能式服务”，向社会表明，我们追求的是高质量、高品质的服务。达到超越顾客期待的、最完美的服务。

2、有关开展公司服务技能项目竞赛服务办承办了公司第六届运动会中的服务技能赛区，包括知识竞赛、情景实操模拟、全程消防演习、岗位应知即问即答，通过竞赛丰富员工的业余文化生活；以

岗位练兵为目的、以寓教于乐为形式提升各岗位员工素质；以专业到位的素质要求全面升级公司员工服务意识及服务水平。展示公司的服务水平。

3、与相关政府部门联络与沟通。不断加强与省、市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通，并为之保持良好的协作关系，及时掌握零售业发展动态，建立良好的商誉。

4、顾客投诉接待与处理，全面维护国芳百盛信誉。就20__年前三季度在投诉中存在的问题及三级管理制度执行不到位，以及其他原因引起投诉升级的，第四季度我们将利用部门例会、领班沟通会等形式对楼层基层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，作到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，做到接待一起，处理完结一起，并时刻以顾客的满意度来衡量我们的管理水平，站在消费者的立场上考虑、处理问题，以此赢得更多回头客。因为现在的市场是“顾客的满意才是双赢”。

5、不断加强部门内部人员综合素质提升几，并对公司五大服务体系进行完善。坚决执行董事长在四季度会议中提出的保持总店稳健发展。带动分店全面提升的指导思想，加强部门间的沟通，消除管理中存在的误区。现场检查不单纯是发现问题，而是针对出现的问题提出改进措施和方法，及时给部门以指导。第四季度服务办的内部培训内容为商品知识(毛织，保暖为主)、消法知识及卖场信息熟知度等方面的基础知识培训。培训手段采讨论的形式，使培训趣味化，生动化，将讨论出的结果，以书面形式下发分店部门，组织相关人员学习，达到三店同步提升的目的，公司的五大服务体系人员管理、商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理，其中人员管理的各项规定比较详尽，但其余四项管理的具体标准还比较空洞，所以在第四季度，我部结合当前具体情况对商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理标准进行完善。

6、一线管理干部日常行为规范跟进。全力协助集团监管会在日常的工作中，对一线中层管理干部日常行为规范进行跟进，以公司服务为宗旨，以管理规范为目标，工作中坚持创新，现场管理工作中，发现问题及时上报主管领导。部门决不护短，严格执法、努力进取、以身作则、按章办事、团结协作、按时完成上级下达的各项工作任务。

7、在_年9月份下旬，本人在工作中情绪化，不能严格要求自己。在经过领导和同事的大力帮助下，及时调整了工作心态，改观

目前不良现状，全心投入日常工作。用正确的态度对待工作。态度决定一切，真诚创造卓越。我和我的同事们将不断努力，打造国芳百盛“特色化服务”，以真情铸就服务！

客服 2024 年工作计划范文 篇 14

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。

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/595123040043012012>