# 电话客服主要工作职责(五篇)

来源：网络 作者：轻吟低唱 更新时间：2024-08-02

*人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。电话客服...*

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

**电话客服主要工作职责篇一**

3、开发新客户，拓展与老客户的业务，建立和维护客户档案;

4、协调公司内部资源，提高客户满意度;

5、回复电话咨询和网络咨询;

6、接受电话订单和网络订单，处理订单;

7、回访和维护客户，服务订单。

8、记录汇总咨询事件，及时分析并反馈给上级主管。

**电话客服主要工作职责篇二**

1、客户熟悉度达到95%以上，在关注经常投诉的重点客户的同时，也关注大多数沉默客户，熟知本片区客户的基本情况，建立工作台帐，负责客户资料的收集、整理、存档及随时动态更新工作;

2、负责办理客户入住、迁出手续，受理单元入伙(交付)、住户卡的办理;

3、客户关系建设：按照公司要求，以标准化、规范化的客户接待礼仪，换位思考，受理客户报修、咨询、投诉等服务需求，并流转至责任部门/人，第一时间跟踪落实服务需求的处理进度;客户服务结束后，第一时间进行客户回访;

4、每日至少对所管辖片区全面巡查一次，负责对片区的安全、工程、环境服务过程及服务质量进行监督、跟踪、整改和复查;

5、搬家预约、客户的迁入、搬出放行手续等客服日常事务办理;

6、负责客户当期、陈欠物业服务费及电梯使用费、车位物业管理费等费用的收缴，负责代地产公司收取的新项目水、电、暖、煤气等约定费用的收缴;

7、熟知小区周边相关衣食住行、休闲娱乐、健康教育等客户服务需求资讯，熟知水电气等政府部门的问询电话，定期更新，客户问询时能够流利解答;

8、负责客户装修申请的办理，每日进行装修现场巡查，协调安管、工程人员对装修过程的管理，发现违规装修立即制止，对于难点客户协调政府行政执法部门处理，妥善保存装修管理相关记录备查;

9、建立并维护良好的公共秩序，协调处理客户邻里纠纷;

10、与客户密切沟通，负责定期组织业主见面会，定期进行客户满意度调研，整理分析判断客户需求并予以满足，建立并保持良好的客户关系;

11、依照公司的社区文化工作计划，定期开展社区活动，在活动过程中与客户进行良好的沟通;

12、向客户提供婚庆服务、搬家服务、生日祝福、事务提醒、钥匙托管等特色服务，提升客户满意度;

13、在日常与客户的沟通过程中，有效降低客户期望值，向客户讲清楚物业的服务内容，使客户能够分清物业、施工单位、水电气等政府部门各自的职责界定;

14、认真学习物业行业法律法规，掌握公司《答客问》培训内容，在与客户的对接过程中体现专业性，有理有据的解答业主各项问询;

15、按公司要求对客户服务诉求的解决质量及时进行回访，整理回访结果上报管理处经理;

16、负责各分项业务的对接人(体系管理员、档案管理员、钥匙管理员、nc对接人、crm对接人、社区文化专员、装修管理等兼职模块)，在完成责任区域内本职工作的基础上，要与品质管理部对接，依照公司要求的时间，高质量完成各类资料的收集、整理、统计及上报;

17、负责完成领导交办的临时性工作。

**电话客服主要工作职责篇三**

1. 通过阿里旺旺和客户售后沟通，解答客户提出的各种问题，达成交易。

2. 负责收集回头客信息(售后客服可以通过加线上购物的所有客户旺旺为好友)，了解并分析客户需求，规划回头客服务方案。

3. 前一天的遗留售后问题进行跟踪(插件/延长快递收货时间/货物破损/补货/换货/退货/申请退款/客户维权，分别做表格进行登记，对前一天物流发货情况进行跟踪，对未查询到的订单进行及时与快递客服和客户沟通，主动延长收货时间;对前一天的评价进行跟踪，对每条评价进行评价解释，对较差评价进行excel统计)，负责进行有效的客户管理和沟通。

4. 负责建立客户服务团队以及培训客户代表等相关人员

5. 定期或不定期进行客户回访，以检查客户关系维护的情况

6. 负责发展维护良好的客户关系

7. 建立客户档案、质量跟踪记录等售后服务信息管理系统，对老客户进行分门别类

8. 配合售前进行店内vip的折上折

9. 财务/快递公司/仓管员客服、主管联系人进行相应沟通

10. 配合售前进行掌柜说、微博等的运营推广

11. 对刷交易/实际交易 产品件数每周进行相应统计，及时核对产品信息

12. 每天上线后对昨天晚上值班客服遗留售后问题和其他客服旺旺号留言进行统计整理进行相应处理

13. 搜索诊断助手对昨天的运营状况进行诊断，确保全店的运营正常，对即时出现的问题(降权产品等)进行处理与汇总，对投诉、退款客户进行电话沟通;对不好的评价进行解释

14. 对昨日发货的产品进行跟踪，确定有物流信息更新;对昨天收货的客户好评进行评价与解释，对出现的差评即时沟通与汇总。

15. 下午收货时间前对未填写的发货订单即时跟售后联系，通过旺旺即时发送出货信息给客户，配合售前跟踪当天等待买家付款订单;

16. 每周对下出货单。

**电话客服主要工作职责篇四**

1、定位潜在客户;

2、向客户宣传介绍公司的产品和服务，了解确定客户的需求;

3、维护与新老客户的良好合作关系;

4、根据客户需求和市场变化，对公司产品、商务拓展提出建设性分析及意见;

5、根据公司制定的销售工作计划，完成公司下达的销售任务。

(一)某金融行业公司的客服专员岗位职责：

1、接受客户咨询，记录客户咨询、投诉内容，按照相应流程给予客户反馈;

2、能及时发现来电客户的[3]需求及意见，并记录整理及汇报。

3、为客户提供完整准确的方案及信息，解决客户问题，提供高质量服务;

4、良好的工作执行力，严格按规范及流程进行工作或相关操作;

5、与同事或主管共享信息，进行知识积累，提供流程改善依据;

6、一站式解决客户需求，为客户提供全套咨询和购卡服务。

(二)某网络公司的客服专员岗位职责：

1、通过internet聊天工具与客户进行沟通并推进销售;

2、回复电话咨询和网络咨询;

3、接受电话订单和网络订单，处理订单;

4、回访和维护客户，服务订单。

5、记录汇总咨询事件，及时分析并反馈给上级主管职责。

(三)某电子商务公司的客服专员岗位职责：

1、负责公司与银行[4]客户间的沟通，处理银行客户所提出的需求

2、负责银行订单管理;

3、负责与公司产品部的沟通;

4、配合部门经理完成相应的工作。

(四)某导航公司的客服专员岗位职责：

1、负责监控管理平台日常监控管理。

2、车载设备id等相关信息资料录入，sim卡等管理。

3、负责公司软件监控系统、硬件设备培训支持工作。

4、负责公司软件监控平台日常运营管理技术支持、在线答疑、培训。

5、负责公司新客户gps车载设备、监控系统平台日常测试技术跟踪支持。

6、负责公司客户服务电话接听处理、技术答疑。

7、负责公司系统平台系统定期管理(数据库备份、服务期日常升级维护)

8、负责调度工程安装人员、项目施工管理、协调

(五)某网店的客服专员岗位职责：

1、公司在线网络交易平台的在线客服;

2、售前支持：产品介绍，引导说服客户达成交易;

3、售中跟踪：客户订单生产、发货、物流状态跟进;

4、售后服务：客户反馈问题处理，退换货、投诉处理等;

**电话客服主要工作职责篇五**

1、负责客户信息的核实与跟进。

2、负责与客户进行有效沟通交流，了解和挖掘客户需求，促成客户下单。

3、负责客户的回访、疑难解答与售后工作。

4、负责处理客户投诉，定期对投诉结果进行汇报，总结和分析客户的投诉、建议和意见，并提出改进方案。

5、完成领导交办的其他工作。

关于电话客服的工作职责篇6

1根据运营后台订单列表，通过电话与客户确认订单信息；

2、了解客户的需求，及时为客服解决及提供热情的服务；

3、做好售前的引导工作，售后的跟踪与处理工作；

4、服从上级的安排，协调及配合团队完成销售目标；

5、熟悉电商平台的各种操作规则，处理客户要求等。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找