# 电商客服考核及工资考核标准

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2024-08-18

*客服考核及工资考核标准公司为了提高客服人员福利,规范和加强客服管理,优化薪资结构，现将客服人员薪资制度调整如下：一、客服分级：分为初级客服、中级客服、高级客服、资深客服四个类别。二、工资及考核标准（一）基本工资以客服职称划分，分为初级客服、...*

客服考核及工资考核标准

公司为了提高客服人员福利,规范和加强客服管理,优化薪资结构，现将客服人员薪资制度调整如下：

一、客服分级：

分为初级客服、中级客服、高级客服、资深客服四个类别。

二、工资及考核标准

（一）基本工资以客服职称划分，分为初级客服、中级客服、高级客服、资深客服四个类别。

1.初级客服要求:

（1）

了解关于电子商务礼仪,对电子商务销售有一定基础.（2）

能够有效的利用电子商务平台和顾客进行有效的沟通.（3）

了解公司下单流程和货品基本常识,熟悉商品规格和参数

（4）

能够有效的指导顾客完成下单.（5）

在本职岗位能够很好的有针对性进行品牌宣传.（6）

很好的配合好公司的各项(促销)工作的展开、反馈顾客的需求.（7）

服从公司的管理,切实维护公司利益.2.中级客服要求:

（1）

熟悉电子商务礼仪,对电子商务销售有良好基础.（2）

能够很好的利用电子商务平台和顾客进行有效的沟通.（3）

熟悉公司下单流程和货品基本常识,熟悉商品规格和参数

（4）

能够有效的指导顾客完成下单

引导顾客消费

（5）

在本职岗位能够很好的有针对性进行品牌宣传.（6）

很好的配合好公司的各项(促销)工作的展开、反馈顾客的需求.（7）

服从公司的管理,切实维护公司利益.（8）

必须在初级客服上干满3个月以上

.高级客服要求:

（1）

熟悉电子商务礼仪,对电子商务销售有很好的基础.（2）

能够有效的利用电子商务平台和顾客进行有效的沟通.（3）

熟悉公司下单流程和货品基本常识,熟悉商品规格和参数

（4）

能够有效的指导顾客完成下单，引导顾客消费

（5）

在本职岗位能够很好的有针对性进行品牌宣传.（6）

很好的配合好公司的各项(促销)工作的展开、反馈顾客的需求.（7）

服从公司的管理,切实维护公司利益.（8）

必须在初级客服上干满1年以上

（9）

协助主管完成部门的管理工作

（10）

具备新进员工的培训管理的能力

（11）

对每月的顾客情况的反溃和统计工作

（12）

协调各个部门处理有关问题

4．资深客服要求:

（1）

熟悉电子商务礼仪,对电子商务销售有很好的基础.（2）

能够很好的利用电子商务平台和顾客进行沟通.（3）

熟悉公司下单流程和货品业务知识悉商品规格和参数

（4）

能够有效的指导顾客完成下单引导顾客消费

（5）

在本职岗位能够很好的有针对性进行品牌宣传.（6）

很好的配合好公司的各项(促销)工作的展开、反馈顾客的需求.（7）

服从公司的管理的,切实维护公司利益.（8）

必须在客服上干满2年以上

（9）

协助主管完成部门的管理工作

（10）

具备新进员工的培训管理的能力

（11）

对每月的顾客情况的反溃和统计工作

（12）

协调各个部门处理有关问题

（13）

能够独立带领客服团队

出色完成主管安排下的任务

重度违规

1、旷工

分/次

2、当班时间与客户发生口角争执或冲突(有效投诉)

分/次

3、将非公司人员带入工作区域

分/次

4、未经允许私自拆卸公司的设备带出公司

分/次,同时照价赔偿

5、当月未良好履行客服人员的工作职责

(违反中度违规中的两条或以上,违反轻度违规四条或

以上),追加扣分

分/次

6、未在流程控制时间内处理突发事件,超过

分钟以上

分/次

以上规定为初稿，公司可根据执行情况进行优化、调整；

解释权归公司财务部；

本规定自2024年10月份执行。

营销部

2024-10-9

钟子期听懂了俞伯牙的琴音——“巍巍乎若高山，荡荡乎若流水”,俞伯牙视其为知音。钟子期死后，面对江边一抔黄土，俞伯牙发出“此曲终兮不复弹，三尺瑶琴为君死”的感慨，摔琴而去，从此，高山流水，知音难觅。

红楼里，宝钗与黛玉皆爱宝玉，宝钗看重功名，常拿一些伦理纲常来压制他的不羁与顽劣，黛玉却从未提及这些，因她懂得他的心性，她说“

你既为我之知己，自然我亦是你之知己”,造化弄人，木石前缘虽是虚空一场，却怀金悼玉，梦萦千古，今日读来依然荡气回肠！

不是所有的相遇都可以相知，不是所有的相知都可以永恒。生命里，我们只愿结交那些心性相宜的人，统一的语言，相同的志趣，将彼此的心灵拉近，一份懂得，不言不语，却在默契里滋生。

懂得，是两颗心的对望，潜生一种心灵感应，不发一言，便可知会。一声懂得，没有千言万语，却可以令人眸中含泪，心中蕴暖。

这世间太多人情薄凉，你是否觉得，有一个真正懂你的人，是一种幸福与慰藉呢？茫茫人海，你不孤单，有人愿与你同运命，共风雨，如此，多好！

风懂云的情怀，它，轻轻的吹送，云姿更加漫妙；雪懂梅的寒傲，它，悄悄的绽放，梅骨愈加清奇；泉懂山的伟岸，它，静静的流淌，山林更为葱茂；雨懂花的心思，它，无声的洒落，花香尤为清绝……

杏花疏影小楼边，一腔笛韵委婉悠扬；山亭古寺四月间，深涧桃花兀自娇娆；暗香疏影黄昏后，东篱素菊暗香盈袖；柴门冬雪夜归人，红泥火炉绿蚁新醅……若懂得，景与物，也相宜。

彷徨失意时，一句懂得，是严冬的一场花开春暖，茫然无助时，一句懂得，是酷暑的一阵清凉细雨，心与心的贴近，皆因一个“懂得”而欣慰，美好。

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