# 最新客服专员的工作计划 客服部个人工作计划(九篇)

来源：网络 作者：柔情似水 更新时间：2024-08-24

*时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。客服专员工作计划报告篇一\*\*年五月我到中国联通...*

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**客服专员工作计划报告篇一**

\*\*年五月我到中国联通衡钢一厅做客服，刚开始我想应该和老师讲的差不了多少吧!当我做了一两天的时间后才发现原来这一切并不简单，进入社会对我还需要一段时间而不得不让我更深切地体会到就业的压力。

一、没经验;

二、没资格证;

三、没胆量。

虽然有了的实践，让我们有了一次涉及社会的体验，然而那犹如小孩子刚学会站立，还没学会走路，那么这次实践我们就是在学走路，当然在学的一路上会摔跤、哭泣，但现在我们都挺过去了，回头看看一路上留下了足迹，这次实践还是蛮有意义与必要的。

接到公司的培训电话，我的心也就安定下来了，终于站住脚，那时很兴奋与开心，便前去培训。培训期间，交代公司文化、公司制度、公司产品……不可否认找得又是电话营销，一个服务行业，又与专业对口的工作。

电话是现代商人越来越常用的一种交流工具，因此，做电话营销人员了解一下打电话的一般要求是很有用的。打电话的基本原则是简明扼要，切忌罗嗦，既突出不了问题，又占用别人时间，从而引起别人反感。

客服部这个分为很多组。大致分为话务组，业务处理组，投诉组，质检组，采编组。话务组很明显负责接电话，帮助用户记录要求或建议。业务处理组负责帮用户开通取消业务。投诉组很明显受理投诉，并给用户回复。质检组也就是质量检测，主要是监听话务组的录音，当然不是每条录音都听，是随机抽取的，然后把监听情况，包括合格和不合格的情况整理后再反馈给话务组。采编组的主要工作是负责接收上级下达的业务，整理后，进行采编，给各组培训。

二、对专业岗位职责的认识

我是作为联通公司委托客服的身份去电话营销——办理炫铃业务。虽然以前有过电话营销的经验，然而这次代表的是作为一名客服经理，是话务员与营销员的结合体，所以沟通是很重要的一种交流方式。在一片永远做不完的业务的前景下，如何进行沟通，如何做好沟通从心开始，都要留给我们自己去深思，在实践上慢慢体验得出经验并运用于实践，提高自己的工作效率!有了几天有培训,演练文稿,第三天自己便“上阵”与客户沟通了。

一、有正面的语言表达，不用负面有语;

二、能用我则不用你;

三、能不用“不”则不说;

四、涉及企业形象，避免就事论事;

五、减少口头禅。

有些人开口便问：“需不需要钱，每月要多少钱。”这就说明他注重费用这方面，针对这些人就要突出卖点，这个月不收月租费。而有些客户能耐心听，那我就要仔细地介绍业务内容，突出能给他们带来帮助的一面。还有针对女性与男性也要有不同的方法，一般女性比较贪小便宜，男性比较爽快，所以针对女性一开口就要说：“我们公司有个优惠活动，能为您介绍一下吗?”这样她们就会耐心地听下去，男性一般不采用这种方法。

三、对理论与实践结合的认识

做电话营销这行耐性一定要强，尤其是一天不知要拨打多少个电话，与多少位客户沟通，而且不是介绍好自己的产品就行了，客户他们有很多方面要咨询，如意邮箱以及小秘书等有关业务方面要咨询。还有呢?有些用户会提一些建议等等方面。我们都要及时做出反应，及时回答。这让我懂得了，进入一家公司我们不能只着眼于自己的产品，的是了解公司的其他产品，这样才会有助于更好地营销自己的产品。

记得每次拨号我们拨的都是数字号码，无法显示对方的性别与年龄，同样无法判断是外国人还是中国人。一通电话性别是明了了，而中国人还是老外还是无法辨认了，有好几次接通了，我心太急，只把炫铃业务介绍完毕，问他需不需要时，他便来句：“sorry,idon’tknow”。那时我不知是生气还是尴尬。只能用自己简陋的外语来回话，那时想必很糗。

因为我一核对电话号码，他只要回答：“是”或“不是”，我便只管介绍自己的产品了，没有做好沟通工作，老外一般简单的汉语还是能懂的，要是自己的外语精一点，起码能用英文介绍业务时那就方便多了。所以学好一门外语也是很重要的，连电话营销也也需要外语水平，我们生活中缺少不了外语的参与。

作为客服经理工作态度一定要好，不仅通过电话从声音中传递你的肢体语言与面部表情，而且能体现一个人的工作态度。作为现代社会的服务行业，如果服务不到佳，绝没人愿意买你的产品，尤其是作为一名联通公司的客服经理，一旦语言失措便会招来投诉警告，所以我在营销中就要非常注重工作态度的良好状态。

四、对企业文化的认识

实践的这些日子，在公司学到了很多有关联通公司的业务知识，也学到了很多为人处事方面的知识，结交了一些朋友。这段时间虽然每天早出晚归很累，但其中也有开心与欣慰，生活过得很充实。如当翻开本子上记录着的一排排熟悉的数字号码，仿佛是很久以前的事了，那也在无声诉说着在不知不觉中我学会了很多东西，增长了自己的阅历，我相信过程就是结果，只要我们用心去做，去想，那便会有收获，有结果。

市场营销环境是指影响企业市场营销活动及其目标实现的各种因素和动因。企业作为一个开放的社会系统，与环境的变动息息相关。分析营销环境，主要要认清环境威胁和市场营销机会。从环境威胁和市场机会这两个维度来比较，中国联通面临的威胁主要在于新的进入者如电信\"小灵通\"的加盟、现有竞争对手中国移动的品牌形象的深化和整体规模优势的加大;其市场机会则在于巨量的中低端市场的广阔潜力、cdma业务和技术优势逐渐为社会所认知以及其争取高端市场的营销知识的丰富。

而对于中国移动而言，其外在威胁主要有新的进入者如电信\"小灵通\"的加盟、现有竞争对手中国联通在中低端市场份额的不断上升和其整体实力规模的加大、cdma业务差异化优势的确立及其对中高端市场的冲击;其市场机会则在于海量的广告投入所塑造出来的知名品牌、在长期对中高端客户管理工作中积累起来的客户体验优势以及反-攻中低端市场存在的广阔潜力。这表明，中国联通与中国移动虽然共享产业生态环境，但短期来看其博弈的现实却异常残酷和无情，属于典型的此消彼长、不进则退的零和式竞技格局。

五、对所学专业技能应用的认识

①、客户资料管理

1.资料收集。在公司的日常营销工作中，收集客户资料是一项非常重要的工作，它直接关系到公司的营销计划能否实现。客服资料的收集要求客服专员每日认真提取客户信息档案，以便关注这些客户的发展动态。

2.资料整理。客服专员提取的客户信息档案递交客服主管，由客服主管安排信息汇总，并进行分析分类，分派专人管理各类资料，并要求每日及时更新，避免遗漏。

3.资料处理。客服主管按照负责客户数量均衡、兼顾业务能力的原则，分配给相关客服专员。客服专员负责的客户，应在一周内与客户进行沟通，并做详细备案。

②、对不同类型的客户进行不定期回访

客户的需求不断变化，通过回访不但了解不同客户的需求、市场咨询，还可以发现自身工作中的不足，及时补救和调整，满足客户需求，提高客户满意度。

**客服专员工作计划报告篇二**

你们好!

光阴似箭日月如梭，忙碌但充实的20--年即将过去。回首这一年感慨万千，在领导的正确指导和引领下，在广大同事的支持配合下，克服各种困难努力完成各项工作，利用空余时间不断加强运营各方面的知识，以此提高自己的运营能力和工作水平。

回首这一年的工作，从德，勤，能，方面对自己进行总结，既是对我工作检讨，也是对自己今后工作的促进。

德

反映了一个人的思想觉悟工作作风和道德品质，我努力从本职工作做起，不断加强学习，有较强的责任心尽职尽责完成各项任务。坚持做到“在认认真真工作上有新进步，在堂堂做人有新境界，在踏踏实实做事上有新成效，”无论做什么工作都能摆正自己的位置，搞好同事的关系，把实现个人的人生价值同服从领导安排协调统一，把不断振兴专营店与工作实效相结合，在工作和事业面前顾全大局，不计个人得失，努力做好自己的本质工作的同时，力所能及的协助同事。

勤

反映一个人的工作态度和事业心。自工作以来，我始终兢兢业业的保持良好的精神状态，决心把领导的重托同事们的厚望化作动力，满腔热情的投入工作之中，充分体现工作中勤奋认真，勤劳奋进，养成良好的工作习惯，坚持早到岗，勤观察，常自检的原则努力履行自己的岗位职责。

能

一个人综合素质的高低，工作能力的强弱，决定着他能否履行好工作岗位赋予的职责和上级交给的各项任务。工作上我坚持不懈地加强学习运营技能，亲自动手，以提高店铺流量为目标，做到一丝不苟，精益求精，分析流量来源占比，对店铺版面及商品进行优化，努力提高单品搜索排名及宝贝的转化率。遇事时及时和领导同事们沟通，听取他们的意见，完善自己的工作思路，以推动专营店销售的大突破。

这一年来回首过去，总结至今即能取长补短，又能挖掘潜力，既是对自己一年的自省参照，又是对自己鞭策，我虽有很多缺点不是，工作中还存在一些不足，但是我唯有满腔决心信心，在意味新的挑战的明天。在领导和同事们的关心和帮助下，为实现共同目标而奋斗!愿为我热衷的电商事业做出我最大的贡献。

**客服专员工作计划报告篇三**

在这个暑假的实习培训中，我学习到了很多平时在课堂上学不到的东西，收货可谓颇丰厚。在实习期间，我学会了聆听，和客户保持良好的沟通力和换位思考问题，以礼待人，站在客户的角度想问题，在客户出现不满清晰时要及时安抚并且尽可能地帮客户解决问题。以下是xx年网络客服专员实习报告，欢迎阅读参考。

来到xx的工作时间虽然不是很长，但是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没有接触甚至没有想过要接触的工作内容，这一切都是对自己的一种挑战、一种提升、更是一种成长。

一、网络工作内容

1、更新xx网站沈阳校区的新闻，包括校内动态、考试信息和出国留学的信息，让浏览我校网页的人一睹我校学员风彩、掌握我校每日动态、学习与英语考试和出国留学相关的相关知识。

2、在新浪、搜狐、网易、百度、和讯、凤凰网、博客网等网站的博客频道发表文章，宣传xx英语。

3、向搜索引擎提交更新的文章和博客，争取被搜索引擎抓取。

4、查看百度贴吧、百度知道中涉及到xx英语学校的相关信息，掌握大家对xx英语的最新看法和需求，如果遇到有恶意中伤和广告及时向贴吧提出申述，申请删除帖子。(这段时间没有发现恶意问题)

5、在培训网站、分类广告的外语培训和出国留学培训等相关分类，留学论坛和沈阳本地论坛，百度贴吧等地方发布广告。

6、撰写xx英语公益活动——高中建设的文章。

7、编写xx英语网站新增版块——雅思保分计划的相关内容。

二、53客服咨询情况

在学校众多来访人员中有一项来访方式就是通过网络咨询来约访学员，这也就是和53客服能否有效咨询直接挂钩的，所以也对我的工作内容有了更高的要求，除了将网站整理好，也必须提高和客户在网上交流的能力。

1、咨询量本身与上月相比有所降低。

2、针对咨询的人约访数量降低。

3、咨询者的学习意向并不强烈、我缺少一种十足的能力让他又只是想先咨询看看转变到被我们学校真正所吸引。

针对以上问题，在下个月的工作中，我计划从几个方面进行改进：

1、分析上个月客服咨询内容，找出沟通中存在的问题，变化交流方式、交流语气，努力揣测说话人的心里活动，提高咨询能力，这也是重中之重。

2、加强在网站上对xx英语的宣传力度，将53客服的连接尽可能多的加入到所发文章的网页，提高点击率。

3、提高自身业务素质能力，有时偶尔会因为对咨询人所问问题的一些反感，从而心态有所转变，今后转变自己的心态，完善业务能力、提高咨询量。

下个月即将到来，针对上述提到的问题，有则改之无则加勉，出色的完成接下来的工作。

一、实习目的这次实习是学习了两年的电子商务专业后进行的一次全面性的实践练习，是把所学的专业知识运用于社会实践，了解企业运营管理各流程，了解企业各职能的管理职能。通过了解企业电子商务运营的情况，找出所学的电子商务知识和企业实际需要的结合点，帮助企业实施电子商务战略。通过现场学习，培养自己独立分析问题和解决问题的能力，并培养自己的职业素质。

通过这一次的实习，主要想达到以下几个目的：

一、考察自己在校所学的知识在实际应用中是否能够得心应手，学会致用;

二、增强自己上岗意识。企业不是学校，学校是一个学习的圣地，可以允许人犯错不断修正的，企业是要盈利的社会组织，不盈利就会被社会淘汰，每个员工都要承受着压力，把企业做好的。通过这一次的实习，可以磨练和增强我的岗位责任感。

三、

积累工作经验。公司要培养一个人才是要成本的，所以公司招聘人才的时候，一般都会把有经验者优先录用。有了这一次的顶岗实习，可以增强我的工作能力，增强工作中的沟通和适应能力，增强做人的才干，积累经验。为今后的就业铺路。

四、适应以后工作的生活方式。在学校里，有着学校的规章制度限制和同学朋友的真诚友谊。刚踏进复杂多彩的社会，是需要一个过渡期。通过这次实习，可以提前让我更加早地了解与体会真正进入社会后该如何生活，该如何面对工作与生活的困难，然后找出解决的方法。

五、通过实习，回校后有更加明确的目标，抓紧时间补习自己在实习中缺乏的知识，为以后的工作做好准备。

二、实习时间

三、实习地点

广东省广州市天河区

四、实习单位和岗位

北京xxx电子商务有限公司，网络客服

五、岗位工作描述

我是在广州分公司的明星客服部，我们这里的网络客服是集售前售后于一身的，每人配置一台手提电脑和一台座机电话，每天上公司给定的53kf工作平台的客服号和一个qq客服号。售前，耐心地向每一位顾客解说产品性能、使用办法，引导顾客购物;售后，指导顾客使用产品，消除顾客的疑惑及不满情绪。除了上客服，还有每天提交自己拿到的订单，打电话催顾客签收、催快递人员派送，偶尔还要打电话回访顾客，看看顾客使用的情况，看他有没有需要再继续订购的意愿或者是了解这款产品在市场反应如何。还有一项工作就是接电话，由于我们是官网直销，是有订购热线的，经常会有顾客打电话进来咨询我们的产品，我们要非常熟悉公司的产品才能给顾客介绍。

六、实习总结

实习内容

对于刚刚上岗的我们有一位客服主管带领我们，第一天主要是了解工作的公司的规章制度，了解工作的基本流程，熟悉公司的工作环境和同事们。第二天才算是真正的工作，基本上一些表面的操作流程还是了解的，但一些比较深层次的，自己要摸索，要理解，带我们的主管只能讲一些基本的东西，真正的东西要靠我们的实践，这样才能掌握该掌握的技巧，尤其是回访客户的交流技巧。

在为期一个月的实习中，基本上是分为两个阶段。

适应阶段：了解和熟悉操作流程。在开始的10天里，作为新人的我们有些手忙脚乱，因为初步接手客服这个工作只是对一些表面的回复和顾客沟通的方法有所了解，但真正的开始和顾客沟通时是有区别的，关键是我们刚着手，很多东西都还不熟悉。但为了让自己能快些适应工作环境，对每天发生的事，做好每一天的工作记录，记录每一天的问题，想想产生这些问题的原因，自己应该如何才能更好的解决。每一天都会有售后的客户服务催货问题，老顾客询问的问题。总之，刚刚开始的时候，忙了这边忙不过那边，搞得一团糟。而且打电话给客户的时候也经常会挨骂，即使受了委屈还在不停的给顾客道歉和解释，尽管原因在不我们，但是仍然拿出了自己的耐心和态度为每一个客户解答。作为一个合格的客服，随时心里都要谨记客户至上，态度要诚恳，语气不能太过于僵硬。不过还好，处理解决问题之后，还是会得到一些客户的认同和肯定，正因为这些客户的认同，自己对工作耶充满了信心，很快的，我适应了这忙碌又充实的工作。

学习成长阶段：再剩下的时间里，主要是打电话处理一些催货或投诉，验单，更新淘宝商品资料还有就是接单。在我们熟悉基本的操作后，上班那些职责都会显得比较轻松一点，但有时由于店铺搞活动，会忙不过来，同时积累的一些尚未处理的订单都会遭到一些投诉，工作上更繁琐了。不仅要和有购买意向的顾客沟通联系，还要处理好售后的服务，和跟踪好物流相关的事情。尽管是第一次真正当淘宝客服，但这份工作做得还算顺手。不过这也是公司同事的帮忙和指导，我才能更快的适应这份工作，并做好它。

在这个暑假的实习培训中，我学习到了很多平时在课堂上学不到的东西，收货可谓颇丰厚。在实习期间，我学会了聆听，和客户保持良好的沟通力和换位思考问题，以礼待人，站在客户的角度想问题，在客户出现不满清晰时要及时安抚并且尽可能地帮客户解决问题。我在电话回访客户和电话解决关于发货问题等问题时，学会了去应对在解决过程中遇到的形形色色的人，学会边听边说，也体会到了在帮助他人听到那句你服务态度很好的快乐心情。

实习心得

实习的这一个月之中，在老板的关心、支持下，在同事的热心帮助下，通过自身的不断努力，我很快适应了环境，适应了工作岗位。同时也慢慢熟悉掌握淘宝后台的一些操作流程以及一些淘宝软件，工作并学习着，工作实践让我不断提高，慢慢能够客户沟通得越来越好，老板以及同事对我都给以了肯定。

在工作进程方面。要随时保持乐观的心得，接单的时候要快速解决客户的问题，不能将个人的心情带入工作中。拨打电话时，大脑一定要清晰，要热情，真诚，不管自己情绪如何，也不可对客户不礼貌，让客户知道我们是真诚解决这问题的。同时注意倾听客户的话，对于不确定的事不能贸然回答客户客户，更不能给客户承诺，也不能按照主观意识告诉一下事情。比如鞋子的款式等这些看似很小的问题，很多客户会因为你的一句不清不楚的话而投诉和差评(在实习期间，就出现了这种情况，一位\"绝望\"的客户在公司店铺的交流区留言，言\"自己网购次数不算太多，但是对于网购一点都不陌生，但从网购到现在，从来没有遇到过小狮子这样的卖家，你们好像上帝一样，客服如此差劲，给的承诺也兑现不了，是老板吝啬还是管理不到位\")。因此在给客户推荐或承诺时，要先了解客户资料，关注客户的消费记录。同时也要熟悉本店铺的产品，因为要给客户介绍鞋子的款式，码数以及颜色的时候，要给客户一些比较专业的回答。

在同事关系方面。踏上社会，我们与形形色色的人打交道。由于存在利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会像同学一样对你嘘寒问暖。因此对于刚出校门的我们很多时候是无法适应的。虽然是这样，我们要想快速融入这个团队中，就主动跟其他同事交流，要少说多做，多听听别人的意见，尊重他人，同事有不懂的地方要主动耐心的帮助，自己有不懂的地方可以向同事虚心请教，经常跟同事相互交流沟通。维持好和-谐的同事关系也是在职人员必备的，毕竟我们是一个团体。在这期间，我深刻体会到同别人交流的重要性，尤其是客户关系这门课程的实际应用方面。

在学习方面。在学校时，老师总是强调我们要注重培养自己的自学能力，也拓宽自己的知识面，只有自己知识面广了，才有筹码同别人谈话。出来实习后才深刻体会到老师的良苦用心，我担任客服一职，平时在工作上只是接接单，打电话处理一些投诉和尚未处理的订单，几乎没用上自己所学的专业知识。但平时电话回访客户的时候和处理一些问题时，靠原有的一点只是肯定是不行的，所以要不断学习不断积累，不断丰富自己。

在心理素质方面。在淘宝各种各样的人都有，任何事情都有可能发生，没有一个良好的心理素质是很难胜任的，这里的心理素质不仅仅是指自己的心理，还要具有洞察买家心理的本领，随时抓住买家的心，了解买家的想法和动机，非常重要，这就要求客服具备敏锐的洞察分析能力，从而引导交易成功，比如说：讨价还价，其实这是任何一个正常的人都会想到的，买卖当然可以还价!这已经是买家的一种习贯，不要理解为别人难缠，这时候可以用委婉一点的语气让买家接受，而不是一句\"我们的商品都不讲价的\"了之!

在服务态度方面。态度可以决定一切，这一点都不夸张，作为一名客服，态度是非常重要的，由于买卖双方均是在虚拟的环境下进行的交易，整个过程都只能通过语言文字交流来进行，其中客服的态度会给买家最直接的印象，是决定买家是否愿意购买的关健因素，不管什么情况，都要记得\"买家是上帝\"，不要冷落任何一名买家，对于自己的过失，应该主动向买家道谦，对于买家的过错，应该积极引导。

在尚未毕业的时候能够拥有这样的实习经历，无论是对现在的自己还是将来的自己都是有所裨益的，感觉自己真的是很幸运。在这里，我能够有机会通过实践来加深自己的鞋子专业知识，也通过此次的实习加深了对淘宝操作流程的熟悉，学会了如何合理的把所学的知识运用于实际操作中，让我充分的体会到团队协作的必要性，磨练了自身的意志，得到了真正的锻炼。学到了许多为人处世的道理与方法，学会了和善待人，也学会了时刻勉励自己，使自己始终保持自强不息的良好心态!但此次实习过程中，也发现了自己有很多不足之处，专业知识不够扎实，知识面不够广阔，欠缺实践，不能很好地将理论知识很好地在实际实践中合理地将其运用，譬如说客户关系这门课程，同客户交流沟通得时候需要技巧，开场白要如何说才能更加让客户继续听下去，而客户关系这门课程却能很好的诠释，希望接下来的学习中能够不断学习新的知识，在实践中合理的将其运用，不断地提高自己的素质，锻炼自己的能力，为以后求职做好准备。同时也希望下一届的师弟师妹能够学好客户关系这门课程，在大学期间能够多参加一些活动，积累一些实践经验，开拓自己的视野。

此时此刻;即将面临毕业，最深切的感受就是，无论从何处起步，无论具体从事哪种工作，认真细致和踏实的工作态度是很重要的。

实习小结

通过实习的一个多月里，我学到了很多，但也深感自己的不足。在剩下的大学生涯或者说接下来的日子，我会在以后的学习中更加努力，取长补短，虚心请教。

(1)不断学习，不断充实自己。多关注一些时事，多看一些杂志新闻，不断学习理论、和社会知识，不过要注重实践。大学只是单纯的学习知识，而社会实践则意味着继续学习，并将知识应用于实践。

(2)学好专业知识，坚持与实践相结合。实习一个月，我渐渐明白有时实际要比理论简单直接的多，但大多数情况下实际操作还是比理论要复杂、间接，而且知识面要广，要不然处理起问题会有些困难。值得庆幸的是在一个月的时间里，公司的同事都给予了我热情的指导和帮助，在理论运用于实践的同时，也在实践中更加深刻地理解了以前没有理解透彻的知识。

(3)要学会有耐心、乐观、要经常与其他人交流沟通。对于刚刚出社会的我们，不管到哪家公司，一开始都不会给我们布置过多的工作任务，一般都是先让我们熟悉公司的工作环境，在这段时间里或许我们会觉得很无聊，没事可做，便会产生离开的念头。在这个时候我们一定要坚持，不能轻易放弃。上班被客户批是正常的事，承受能力差的同学很容易放弃。这时我们要直面问题，要乐观，笑笑而过，切忌跟客户顶嘴，此时沟通技巧很重要。

**客服专员工作计划报告篇四**

单位名称： 地址：

联系电话：

类型：中小企业

二、实习岗位基本情况

实习岗位：淘宝商城xxxxxx旗舰店客服

工作任务：售前、发货、打包 、售后

三、实习目的

选择了电商专业的我，作为与时俱进的互联网行业，社会实践当然必不可少。只有参加社会实践才能够让我们的专业知识有付诸到实践的作用。全面了解电子商务的操作流程，如果不及时的参加社会实践，将会与行业脱节。

就拿淘宝平台来说，今天的规则或许明天就改变了。每天都会有改变，会出现很多新的运营规则、运营工具。

这些我们都是要去学习的。光在学校学习的书本知识，在现实社会中是远远不够的。所以每一个在校学生都必须去参与社会实践，完善自我。

希望能够通过这次实习对淘宝商城有更进一步的了解，了解更多的付费推广，熟练使用淘宝商城的前后台操作、对客服这一岗位能够有个更深刻的认识，更加直面的接触这个行业。

四、实习的具体工作内容

每天9点半打开电脑，登上客服旺旺，等待客户的咨询，一般客户想要购买公司的产品都会通过旺旺来联系我们，了解产品的详细属性及折扣活动情况，客户有什么凝问我们当售前的就必须的给客户一个明确的解释，网上购物虽是很方便，但由于看不到商家与商品，诚信是十分重要的一点，如何消除客户心中的戒备也是很有学问的，我认为所有的交易都是建立在诚信的基础上的，因此在回复客户的凝问时，必须准备明了的解释，这一过程是十分重要的，出一点小小的错误都有可能会失去一单生意。

给力的折扣与赠品也是成交一笔生意的重要因素，这也是一种网络营销的和种方式，在这次实习中，也给了我一个对网络营销全新的认识。

打开已卖出宝贝页面，查看一天的订单。查看已付款等待发货，看一下有没有特别需要再次备注的，根据签约快递公司提供的运费报价，看快递是否能送到，做出预估，插旗帜，备注出来，必须细心，避免出错。淘宝商城客服实习报告由精品学习网提供！

每天下午3点准时下单。打开淘宝助理，登录，下载好当天的订单，在原先备注好要发的订单选择相应的合作快递公司，手写输入快递单号，将备注好要发的客户订单打印出来。然后根据打印出来的订单去备货，将相应的货打包好，将快递单粘在相应的包裹外。

下午5点，挑好货包装好以后，在淘宝后台点击发货。并告知顾客“亲，您好，您的物品已发货，xx快递公司xxx运单号，请收到货后先验货再签收哦，别忘了对我们五分的好评与支持哦”。

处理售后，耐心的听顾客讲述损坏情况、答复他们的疑问。及时汇总到每日的顾客疑义汇总表，根据问题严重情况，进行分类，按时间先后循序处理。补发货物，及时的将运单号、日期备注到淘宝系统后台并告知顾客。及时向仓库下单，安排快递将补发的货物或者零部件发到顾客手里。收到顾客的退货，也要及时的拆开验货，与顾客联系。

五、实习体会与收获

经过这次的实习，我对于我客服的工作也更加的熟悉，回复客户咨询的速度、打字速度、解决售后的速度都有了一定的提升。

（一）责任心

其实刚到公司的时候，我们并没有意识到工作要细致，每一天到货发货都要清点货物，直到有2天连续发生丢失货物，我们才意识到，工作一定要细致，每天的进货、出货都要清点。凡事都要做一个心眼，把工作做仔细。每天清点货物，可以更好的降低丢失货物的情况，我们心里也更加有底。在单位实习不同于学校，在学校或许我们哪里做错了，老师会指出来让我们改正，也不会去批评我们什么，都很理解包容我们。但是，在企业实习，都是直接和经济效益挂钩。公司都有严格的规章制度，我们要对我们工作的每一个错误负责。只有在真的工作的时候，才会觉得什么叫责任，责任是这么重，所以，我们也要对于工作越来越谨慎。

（二）吃苦耐劳

宋庆龄曾说过，“知识是从刻苦劳动中得来的，任何成就都是刻苦劳动的成果。”我们那5个客服，其中我即当是售前客服，又当是发货员，要处理一堆要当天发货的货物。这就是我工作日的下午。同个办公室其他部门的人，常常笑对我说，小小个子还真男人！虽然在实习里，我的手臂粗了，有肌肉了，我还是挺高兴的。每当别人看着我搬着个大箱子货物的时候，说“这个细小的伙子，蛮有力气啦”！其实，我是在咬着牙，对自己说加油！硬撑！

（三）学会坚持，给自己寻找目标

每当出现售后问题时，总是最苦恼的时候。我们发出去的货物越多，就有越多的售后问题。

每每出现售后问题，顾客的态度是不会很好的。他们会不断的抱怨、有时候甚至怒骂。但是做为客服，必须笑脸迎人。这就是我作为淘宝客服每日工作，内容丰富。有点辛苦，很充实。把以前没做过的事情都做了一遍，每天的内容基本相同，时间一久，或许很多人都会厌倦。但是我还是坚持下来了，我一直在给自己找目标，经常给自己一些考验，我最快时间处理一个售后需要多少时间，最快打一个包需要多少时间，客户咨询回应速度是多少秒，等等！这样让自己变得有动力，每完成自己的目标的时候会特别有成就感。

（四）直面行业压力

因为每一次顾客的咨询，都是投了成本的。特别像是淘宝直通车和淘宝客、钻石展位等都是用钱买来的人流量。淘宝用户每次一次的点击、每一个页面的广告展示都是投入了成本了。看似简单的淘宝页面每一块广告图、看似简单的每日焦点，别看那是一个小格子，就像城市的公交站牌、路边海报灯牌一样都是花钱花成本的。很多淘宝用户或许很反感、讨厌这些广告，却是淘宝无数商家竞价、争抢过来的。

这是第一次深深的感受到在淘宝这个市场的竞争激烈，以及商战的硝烟。如果作为淘宝商家不在淘宝网上投入成本是很难存活很久的。我自己也是开过淘宝店铺的，深知作为一个小卖家的不容易，除了日常的打理店铺以外还要不断的降低自己的价格，靠着低价格来获得顾客进店。往往店铺好不容易进来了顾客，买家还要和卖家讲条件，挑三拣四的。再则因为小店产品如果缺乏自身特色，那么无疑是难上加难。

总结

通过这次实践能把自己在学校学到的知识真正运用出来也使我颇感兴奋！在学校上课时都是老师在教授，学生听讲，理论部分占主体，而我自己对专业知识也能掌握，本以为到了企业实践应该能够应付得来，但是在企业里并没想象中如此容易。平时在学校，做错了重新来一遍、或者修改一下就可以交，老师也不会去批评我们什么，都能理解我们的错误。但是在企业里是不行的，因为效益是企业的第一生命。不能够给企业带来经济效益，企业就会在竞争的浪潮中失败。

**客服专员工作计划报告篇五**

学 号： 1231040207

专业班级： 12电子商务2班

所属分院： 经济管理分院

实习单位： 义乌欧邦电子商务有限公司

实习岗位： 客 服

实习单位指导教师： 童 成

校内指导教师： 金丽静

一、 实习概述

在参加学校10月底安排的招聘会，并经历了面试后，我成功的得到了从20xx年11月初到20xx年1月底，在义乌欧邦电子商务有限公司的顶岗实习机会。虽然算不上正式的员工，但我依然会以正式员工的规定严格要求自己;以实习生的心态努力学习，将最好的自己展现出来!

我实习的公司是于20xx年9月新成立的义乌欧邦电子商务有限公司，坐落于离飞机场很近的北苑幸福里电子商务园区，义乌欧邦电子商务有限公司主营爱达屋空气净化器，针对的是中高端空气净化器线上市场。面对日益严重的雾霾，甲醛，pm2.5等空气污染问题，空气净化器市场不可谓不宽广，这给这个新晋的公司带来了极大的机遇;但是看到这个商机的人同样不在少数，怎样能在同行中脱引而出，对于这个新晋的公司是个极为严峻的挑战。而我作为这个新晋公司的一份子，从上班的第一天开始努力的融入该集体，希望能以自己的绵薄之力帮助公司抓住机遇，战胜挑战。

我实习的岗位是可客服一职，对于这个最简单的职位，我并没有小看这个职位的作用。我相信客服是卖家与买家的桥梁，客服的优劣在一定程度上决定着店铺的成功与否，虽然我没有太多的客服经验，但我抱着一颗服务他人的真诚的心，总能打动顾客的。由于欧邦电子商务有限公司是20xx年9月新成立的，产品的详情图方面有很多不够成熟的地方，我每天的任务除了接单;还有罗列出每款空气净化器自身的特点，及较其他空气净化器的优势，从而帮助优化我们店铺的宝贝详情图;此外，还有寻找一些可能对空气净化器感兴趣的店铺，推广我们的空气净化器，让其一起来销售我们的空气净化器。

二、 实习过程

在进入这个公司之前，我只能说是听说过空气净化器而已，对于空气净化器的品牌、种类、规模、工作原理可谓是一无所知。刚开始上班的几天，尤为担心自己能否胜任这个公司的客服一职。对于客户来询问有关空气净化器方面的问题时，我也时常答不上来，总是需要寻求运营主管的帮助，才能解决客户的疑问;面对一些专业名词，如“光触媒”等，我也觉得不知所云，完全不知道该怎么去回答客户。但在经过几天的研究学习之后，我发现自己渐渐了解了空气净化器的各个方面，并正慢慢地融入到这个公司当中。

在与同事相处方面，我也能很快的融入到这个新的群体当中，并与之相处融洽。在人与人的相处过程中，难免会产生矛盾，如何去看待这个矛盾并解决矛盾值得我们深思，而我始终坚信中庸之道——“和为贵”。就拿打扫办公室来说，老板要求大家轮流打扫，每天都要打扫，而有的同事可能因为个人原因，一周只打扫一次，地上桌上布满厚厚的灰尘也熟视无睹。但是我不能因为他不打扫，我也跟着不去打扫，甚至就跟他老死不相往来，这种做法是小学生的幼稚行为。他不打扫卫生，我要打扫的更加干净，才能让办公室看上去更整洁。总之，向着“以德报怨”靠拢就是最好的与人相处之道。

在生活方面，由于公司临近飞机场，每天都能听到飞机从头顶低空掠过，震耳欲聋的轰鸣声使得我脑子一片混乱，感觉很压抑，身心疲惫。每天晚上躺在新的床上，难以入眠，第二天一早又被飞机的轰鸣吵醒，房间的隔音效果尤其不好，楼道里还时不时传来电梯的叮咚声，真是让我难以适应。另外，由于这个幸福里电子商务园区是新建成的，我们公司又是新成立搬进来的，宿舍的设施也还没有完善，面对自己每天换下来的衣服，却没有洗衣服的地方，真是一件苦恼的事。不过经过一周左右时间的沉淀，我终于逐渐地跟上了新工作的节奏，慢慢地适应了新的工作环境。

熟悉的疲惫让我想到大一当义博会志愿者那会，义博会的展期一般都是5天，万万没想到我却参加了10天的志愿者活动。前面的5天，每天都是一大早去参展商报到处，帮前来参展的展商们填写资料并发放组委会提供的资料，每天都是照着，站到俩腿发软，下班后又要走近一个小时的路回学校，那份辛酸让我记忆犹新。之后的5天，在服务台为有问题的采购商、参展商等解决问题，同样也是每天站着，看着人来人往好不热闹，恨自己不能离开岗位也去参观。

一次短暂的志愿者服务活动让我深刻认识到生活的不易，以及今后的工作生活中需要用百倍的努力及汗水才能获得一分的成功，不能做到脚踏实地却想要一步登天，那只能是白日做梦。世人总会看到一个人成功的那面，却看不到他背后辛酸的一面。刚开始我也没想到，一个短短5天的展会，前期准备工作竟长达几个月的时间，期间展会工作人员、参展商的繁忙鲜少有人能够体会。回过头来发现要经营好一家天猫店也不是一件简单的事，前期准备必不可少，过程更为枯燥忙碌，结果却未必硕果累累，可能只是干瘪的稻穗，甚至可能是华而不实的花。

下面我想谈谈在近三个月客服岗位的工作感悟。

首先，对自己的产品要熟悉。比如说卖打底裤，总得知道你卖的打底裤是什么材质，款式如何，有哪几种颜色，哪种尺寸适合多少体重的人穿;再比如卖空气净化器，总得知道各款空气净化器的工作原理，是静电式的还是滤网式的，空气净化器有几层滤网，分别有什么作用等等。若是你不知道这些，又怎么为顾客解答呢!在工作期间有碰到过一个理工科毕业的专业人士来询问，一款空气净化器会不会产生臭氧?我就跟他说产生的是活性氧，并不是臭氧，结果他却老神在在的跟我说活性氧的化学式就是o3，具有强氧化性，所以才俗称为臭氧。在看了他的回复之后，瞬间我就无地自容，有种重回高中学习化学的冲动!

其次，既然是为他人服务的岗位，那总得要摆正心态，端正态度。心态决定了我们的言行举止，我们的态度，我们的决定。换言之，心态决定成败。所以，我们在做客服的时候，心态很重要，你抱着什么样的心态去服务于买家，就几乎能决定这笔生意是否成交，至少会影响到顾客对你的印象进而延伸至对咱们整个店铺的印象。如若你是抱着一个积极的态度去为买家服务的，那么他自然而然地会感觉到你的热情，你良好的服务态度和工作的热情，进而就会对咱们的店铺有一个良好的正面的印象，这样买家朋友才愿意购买我们的产品，才有可能再来光临我们的店铺。如果我们是一种你爱买不买，敷衍了事的态度，甚至问而不答，那么结果就可想而知了。要做好客服，就让我们抱着一种积极乐观的态度去面对每一位买家朋友。

最后，服务他人当然要懂得换位思考，将心比心。在服务于买家的时候这点也是非常重要，无论是在售前，售中，售后都要注意经常去站在买家的角度去思考一下，如果我是买家，我想知道这些产品的哪些信息，我想了解他的那些功能;如果我们是买家，如果我选择了这些产品，我会有哪些担心的，怕质量问题，还是怕售后服务不到位等等情况。在做客服的过程中，售后问题是在所难免，并且都无法回避的问题，一旦碰到了一个问题单的客户，我们更要换位思考，将心比心去服务于他，比如说有个买家很气愤，情绪很激动，这个时候我们更要冷静，要耐心去倾听，而我却顺着性子与其针锋相对，非要分出了对错，因此引发了买家对我服务态度的不满。但是假如我当时能够换个角度想想如果是我碰到这样的问题，我会怎么样?这样换位思考之后我的心情就会平静下来，就会更理解我们的买家朋友，从而尽快的帮助买家解决问题。

三、 总结

通过这次的顶岗实习，我对客服一职有了更为详尽而深刻的了解，是对这几年大学里所学知识的巩固与运用，也让我体会到了实际的工作与书本上的知识是有一定差距的，并且需要进一步的再学习。

通过此次顶岗实习，不仅增加了我的实际操作经验，缩短了抽象的课本知识与实际工作的距离，更是对实际工作有了一个新的开始。顶岗实习每一个学生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

通过此次顶岗实习，我深刻的认识到了自身存在的不足。勇气分为俩种，一种是冲动的勇气，属于荷尔蒙，脑子一热什么都干得出;另一种是了解的勇气，所以说，了解之后还坚信，才是坚定。我坚信我将充满第二种勇气来克服自己的不足。

四、 致谢

光阴飞逝，时不待我，似乎方才进入大学的大门，如今顶岗实习已近尾声，说不感慨那必定不是真的!回想顶岗实习的三个月，短暂而美好，这必将是我学生生涯与工作生涯最宝贵的财富。

感谢学校领导给了我这次实战体验的机会;感谢公司老板信任我，给我提供了实习的地点;感谢同事给我莫大的支持和帮助，让能够在最短的时间适应工作的环境;感谢实习老师金丽静，积极的提醒我们提交实习周记，不厌其烦的批改实习周记，督促我们认真完成实习报告。在以后的工作中，我会不断学习，不断完善、提高自己，必将不辜负各位老师的栽培与培养!

**客服专员工作计划报告篇六**

实习是大学生的重要实践环节。通过实习了解社会，接触实际，巩固专业理论和提高实际操作技能，培养良好的职业道德，熟悉和掌握市场经济条件下企业的运营规律，并通过撰写实习报告，学会综合应用所学知识，为走向正式工作岗位做好准备。 为此，在20xx年的暑假期间，我在深圳市恒源昌环保科技有限公司进行了为期一个月的实习。

在深圳市恒源昌环保有限公司总共实习了一个月，主要是通过电话解决顾客的疑难问题、接受顾客的投诉等。具体来说，就是负责所有经营区域客户的咨询、查询解答；负责产品介绍、演示及客户使用问题等服务；负责客户电话回访、跟进及处理客户投诉等问题；负责做好工作日志、周报、月报，及时反馈信息的统计、分析和汇报；完成上级安排的其他工作任务。

上学会了说话，学会了去应对在接线过程中遇到的形形色色的人；我学会了边听边说，学会了在听的过程中去解决问题，去帮助他人，也体会到了在帮助他人听到那句谢谢后的快乐心情。

进入公司的第二天就开始了岗前培训。培训无疑是辛苦而又充实的，我跟着客服部的负责人学习业务。因为公司的业务品种很多，要学习的东西很多，而且有很多要背的知识点，还需要熟练操作好几个系统，基本上不能准点下班，甚至回到宿舍还要记忆和熟练。除了业务上的学习，另一项要学习的就是说话。学会保持良好的声线，要做到让客户能够感觉到你的积极态度、感觉到你的微笑，并且也要学习语言技巧，让客户信服，接收我的话。但是我和周围的同事都很努力，因为大家都相信，只有对业务的熟练掌握，才能解决和客户的问题，才能做好自己的工作，体现实习的价值。在培训时，我学到最重要的是，如何有效地与他人沟通。比如说，上班时间打来的电话几乎都与工作有关，公司的每个电话都十分重要，不可敷衍，即使对方要找的人不在，切忌粗率答复：“他不在”将电话挂断。接电话时也要尽可能问清事由，避免误事。方查询本部门其它单位电话号码时，应迅即查告，不能说不知道。我们首先应确认对方身份、了解对方来电的目的，如自己无法处理，也应认真记录下来，委婉地探求对方来电目的，就可不误事而且赢得对方的好感。对对方提出的问题应耐心倾听，表示意见时，应让他能适度地畅所欲言，除非不得已，否则不要插嘴；期间可以通过提问来探究对方的需求与问题，注重倾听与理解建立亲和力是有效电话沟通的关键。接到责难或批评性的电话时，应委婉解说，并向其表示歉意或谢意，不可与发话人争辩。电话交谈事项，应注意正确性，将事项完整地交待清楚，以增加对方认同。如遇需要查寻数据或另行联系之查催案件，应先估计可能耗用时间之长短，若查阅或查催。

时间较长，最好不让对方久候，应改用另行回话之方式，并尽早回话。以电话索取书表时，应即录案把握时效，尽快地寄达。

通过学习业务、学习系统操作、旁听部门其他同事的电话、试呼这些培训过程，我开始正式上线接听电话了。

刚开始接客户电话时特别紧张，口语很多，而且由于业务知识的不扎实，系统操作的不熟练，查询速度比较慢，很多问题都要求助同事们，甚至有客户在等待时不耐烦的挂断电话。同时也遇到了对我们的工作以及公司的业务很不理解的客户，对我发泄他们的不满情绪，客户的满意度也比较低。

刚开始，我比较害怕，不够自信，怕答错，很依赖其他人，总是在面对问题时就求助他们。他们在帮我们解决之后都会和我说，遇到问题，要做的是自己先思考、过滤问题，得出解决方案，而不是一味地依赖他们，总有要你自己面对问题的一天；对业务多看多了解多熟悉，在应答客户时一定要准确、自信，让客户对你的作答可信度提高，确保你的权威性。 他们还说，刚开始进入这一行业，他们也是像我这样子，但是，学多了，慢慢就好起来了。他们说的话都很有道理。 在接下来的几个星期里，我通过不断的训练来完善我的客服技能，而且我也在这样的训练中不断成长，各项技能也日渐纯熟，逐渐达到一个客服代表所应该达到的标准。通过一次次的实践，我逐步掌握了客服的要领，对公司的业务和操作系统更加熟悉。能够灵活面对和处理顾客查询或投诉，使顾客满意度提升。

一个月的实习让我成长了不少。在领导的关心、支持下，在同事的热心帮助

下，通过自身的不断努力，我很快适应了环境，适应了工作岗位。在学习方面严格要求自己，凭着对个人的目标和知识的强烈追求，牢固地掌握了一些专业知识，工作并学习着，工作实践让我的技巧不断提高，慢慢能够抓住不同客户的心理，和客户沟通得越来越好，办理量、满意度等各项数据也相当不错。我能够严格遵守公司的各项规章制度，能够积极主动配合其他同事的工作，服从指挥和领导；同事，我善于学习，待人诚恳，能与他人和谐相处。总的来说，我在公司的表现比较优秀，得到了领导的好评的与肯定。

这次的实习让我感触良多。首先，在工作进程方面。要提前做好准备，在与用户接触前几秒就要判断出对方年龄、职位、学历以及预计对方接下来要问的问题，在呼入的时候能快速解决客户问题，在呼出的时候能够尽快确认到客户是否需要办理，尽量让客户围绕我们转而不是我们花很长时间绕用户转，保持主动性。 其次，在处理问题方面。接听电话时，大脑一定要清晰，要热情、大方、友善、真诚；尽量不用口头禅“嗯、这个、那么”等；认真倾听客户的话并尽力尽快解决他们疑难问题。 再者，在同事关系方面。同事有不懂的地方可以耐心的帮助，自己有不懂的地方也可以虚心的请教。维持好和谐的同事关系也是在职人员必备的，有利于公司整体发展，也有利于个人的发展。 最后，最重要的是微笑服务。虽然与顾客隔着一条电话线，顾客看不到你，可是他能感觉到你的态度。所以，要始终保持微笑，不管自己情绪如何，也不可对顾客不礼貌。我们要保持良好的心情，这样即使对方看不见你，但是从欢快的语调中也会被你感染，给对方留下极佳的印象，由于面部表情会影响声音的变化，所以即使在电话中，也要抱着“对方看着我”的心态去应对。这样才能提高顾客满意度。

总之，在深圳市恒源昌环保有限公司实习，很累，但也很快乐。我始终相信，一分耕耘，一分收获。希望通过更多的社会实践积累更多的经验。

**客服专员工作计划报告篇七**

转眼，三年的大学生活已近尾声。回首，那些懵懂的过往已然模糊，那些单纯的面容已附上成熟的痕迹。心里有惋惜、有担心、有不舍，可是一切都不再由我控制，因为我需要工作，要学会如何养活自己，学会成长，学会回报亲人，回报学校和社会，我要把所学的知识奉献给社会，做一个有用的人。

穿梭于各种人才市场，各种人才交流会，同学们陆陆续续的找到了工作，很快我也加入到了上班族的行列。这是一家私营企业，总公司在成都，主要业务在菲律宾以及澳门和厦门一带，南宁的公司只是一个小小的分部。在南宁，公司的全称是———南宁迅时科技有限公司，主营宽带和智能监控这两个业务。我被分配到宽带部门，与我所学的专业知识有一定联系。

我的岗位是网络客服专员，实习期为三个月，但可以根据个人工作能力调整转正。在这里以前我一直以为客服人员只是接接电话而已，可是真正接触了，才知道客服的工作没那么简单。特别是客服专员，不只是接电话，还要走访小区，与其客户。

网络宽带部门，最主要的工作便是安装宽带。宽带最传统的接入方式便是与固定电话捆—绑在一起，利用电话来拨号，通过电话线来转送数据，通过“猫”来分开网络数据包和电话数据。但近些年来，通信市场的不断扩大，技术不断的更新、领先，多种宽带接入方式随之产生。一种是有线电视线路的cablemodem方式， 还有一种是电力线上网，也叫plc（英文全称是powerlinecommunication），即电力线通信，另外一种是双绞线的以太网方式。迅时公司便是以双绞线的以太网方式来安装宽带，主要定向于南宁的新开发的楼盘。

客服的工作主要分两种，一是处理客户问题，与客户间的关系。一般分电话客服，就是专接电话，处理客户的投诉、意见、反馈。第二种是上门服务型，上门了解客户的需求及意见。不过我的工作就比较例外了，是两种兼具。我的工作主要是接电话，走访小区了解客户需求，到各个小区做宣传。

1、接电话

在这里，接电话，并不是那么的简单。接电话，主要是客户报装、咨询、和解决客户投诉的疑难。

客户报装流程：问清楚报装客户的电话，姓名，住址，与其客户的需求，约好上门时间，并做好详细的记录。然后下单，再把业务受理单送到财务部，让其开帐号和发票。最后通知技术人员到财务领单，并监督催促技术人员准时上门安装。

有些客户，对公司的网络不了解，不能很快的下决心报装我们的宽带，就会来电话咨询。客服部每个月都有任务量，因此在客户来电咨询的时候我们必须完全清楚宽带的各种资费，掌握公司现行资费的所有优点，回答客户的时候最重要的便是自信。自信的口吻才能让客户放心安装我们的宽带，才能为公司争取到更多的用户。

在这，所有人都知道，作为客服，最重要的就是要具备足够的耐心。但是在这里我还是要重申一遍，没有耐心，最好别做客服。当然除了耐心，客服还必须具备一颗宽容的心。虽然计算机是越来越普及，网络已成泛滥。可是会使用网络的人不一定了解网络，更不一定懂得电脑硬件与其软件等知识。客服最苦恼的一件事就是遇到不明就理，先骂了再说这一类客户。这一类客户往往什么都不懂，是电脑自身的问题导致网络速度慢，开不了网页，或是路由器坏了，他们的第一反应就是网络提供商的服务器出了问题。这时候他们就会打电话来投诉，他们很急，可是我必须耐心听他投诉完，等他的火气熄了，再慢慢帮他分析，告诉他是电脑或是路由器出了问题，并给他解决问题的意见。在这一方面我不只要了解电脑的许多知识，还要熟悉网络，网络故障，网络故障的解决方法。只有熟悉了这些知识，才能很快的从客户的投诉中判断是电脑本身的问题还是网络问题，并给出解决的办法。只要安装了迅时的宽带，只要在电脑桌面商下载一个电影播放器，就可以免费观看我们的宽带电影。我曾遇到过这样的一个用户。有一次有一个用户打电话投诉很生气的说宽带电影院的电影看不了，打开就是黑屏，质问是不是我们的电影院出了问题。可是我监控后发现我们的宽带电影播放正常的。我分析后，判断他输入的电影院网址有误，然后告诉他正确的网址，可是他却说他不会开网页。我让他在地址栏输录正确的网址后，按回车就可以了。可是他却又问，“哪个是回车键？”别人也许会觉得好笑，可是我却不能笑，因为我是要帮客户解决问题而不是取笑客户，必须尊重客户。最终在我耐心的讲解下，客户终于打开了我们的电影网站，并跟我说，谢谢！尽管之前客户在骂我，可这时候我是开心的，能帮客户解决问题，说明我的能力也有了提升。

一般情况下，打不开网页，或是打开网页的速度很慢，但开不qq;又或者打得开qq，开不了网页，十有八—九是计算机中毒或是ie浏览器中毒了。这个时候不只是杀毒这么简单了。一般用户都会在电脑的桌面上下载360安全卫士和杀毒软件。但360安全卫士只能防病毒却不能杀病毒。有些病毒可以用杀毒软件来清理，但计算机病毒千变万化，多种多样，杀毒软件不能杀完所有的病毒。这时候只能将浏览器卸载，再重新下载一个浏览器，或者重新安装系统，清除所有病毒。

安装宽带后，宽带连接的方式是在桌面上创建一个“宽带连接”的快捷方式，双击，在弹出的对话框中输入用户名和密码，单击连接，就是所谓的拨号。一般使用网络的客户在遇到故障的时候，拨号都会出现相应的错误代码。最经常遇到的就是678、691、734、735、769、 815。

拨号出现错误691时，很可能是网费到期或者用户名和密码输入错误。

（1）网上邻居→属性

（2）在弹出的对话框中，单击创建一个新的连接

网络客服专员毕业实习报告总结网络客服专员毕业实习报告总结

（3）单击下一步

（4）选择“连接到internet（c），单击下一步

（5）选择“手动设置我的连接“，单击下一步

（6）选择“用要求用户名和密码的宽带连接来连接“单击下一步

（7）留空白，单击下一步

（8）留空白，单击下一步

（9）选“在我的桌面上添加一个到此连接的快捷方式，单击“完成”

（10）双击在桌面上刚刚创建好的“宽带连接图标”，输入用户名和密码，单击连接即可。

若还不能恢复，只能寻求技术员的帮忙。

错误769，无法连接到指定目标，出现此种情况，往往是客户不注意时

可启用网卡。若不能消除故障，或是找不到本地连接，那很可能是网卡没装好或是坏了，此时只能联系电脑供应商，或者再重新购买一张网卡。

远程计算机没有反应。一般情况下都是线路故障。这个时候我们会先建议用户检查连接计算机的主线有没有插好，然后重新启动计算机，再次拨号。若是故障仍然存在，作为客服的我就要负责做好故障记录，并安排技术员上门检修。

一开始的时候，对这些故障我都不是很了解。接触了才知道自己对电脑的那一点点认识是远远不够的，在学校所学的知识，更只是皮毛。一切都得重新来过。我得学习，路由器如何设置端口数据，还要清楚路由器正常运行和出现故障时，分别是怎么样的一个状况。还要分清楚交换机与路由器在使用上有何区别。在没有来公司之前，我一直都认为，路由器和交换机买回来插上网线就可以使用，他们最大的区别只是在于，路由器具有选择路径的功能，而交换机没有已造成数据转送堵塞。但现在看来，却不是这么简单。路由器需要经过设置端口，才可以实现多台计算机共享一个帐号的带宽。而交换机不用设置，可以直接购买公司开设的子帐号。

一开始的时候，对这些技术上的东西我都不是很了解，都只是略知一二，在接电话的时候也常常出错。经常是接了电话，问清楚了状况，却忘了问用户是的地址或是联系方式。可以在电话里解决的故障，比如错误734、735、691、769，因为紧张，经常没有办法帮客户解决问题，还需转接给技术人员，这是不应该的。不过我觉得自己很幸运，带我的姐姐，很有耐心，从不对我发火。细心教我如何掌握接电话的流程，一步一步的带我走到今天，使我在面对客户时不再紧张，同时让我懂得很多关于网络技术的知识，帮客户解决了许多的问题。同时我也严格要求自己，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或寻求其他工作人员的帮助;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

2、走访小区

“客户至上，服务第一”这是服务行业的宗旨。为使公司的业务得以延续和扩大，也为了使用户在使用迅时网络时更加舒心，客服人员每月定期走访小区。了解，收集客户反馈的意见和建议。我们公司目前并不能和电信相比，网络覆盖率还是比较低，也比较分散。公司的网络主要分布在南宁新兴起的各个楼盘，力公司比较远，也比较分散。这样就给我们客服的工作带来很多不便。有时一天可以走5、6 阁小区，但就是因为路途远，有比较分散，以至于我一天才能走两小区，人很累但效率却很低。但为了能把工作做好，我还是咬牙坚持了下来。在客户反馈的意见中，我整理的结果是总体上网速还可以，但是受电的影响比较大，只要小区停电就没办法上网;电恢复后也会出现678的错误，必须要等到技术员到小区处理或重启服务器后才可恢复，给用户带来了很多的不便。将收集到的材料和意见反馈回公司，领导也说这一方面公司一直都又在改善当中。

3、到各个小区做宣传

走访小区，不只是了解用户的需求和意见，当然还要到小区的物业管理处与物业的管理人员搞好关系，他们给我们提供场地和广告栏，这样我们在小区里才好开展业务。到小区宣传，被公司的同事戏称为“摆摊”。当然也不是每一次都是“摆摊”，有时候物业需要在小区里做些活动，想要增进与业主的感情，保持良好的关系。他们就会想到让我们和他们一起做活动，我们可以同时和他们策划活动，做我们公司宽带的宣传，但条件是活动的经费由我们来出。这种情况下对公司来说是利大于弊，当然会欣然接受。在搞好与物业之间的关系这一块，客服人员和市场部人员必须做好相关的工作，我们不卑不亢，但在权限范围内尽可能的满足物业的要求。

除此之外，若是物业提供宣传栏让我们张贴广告，那我就得冒着太阳，顶着别人异样的眼光在那些华丽的小区，漂亮的楼房前，用胶水将那些美丽的宣传单贴在公告栏上。

有些小区的电梯提示，停车场的温馨提示，电子门的温馨提示都只是用普通的纸来做，我们看好这一块的市场，与物业管理处做好协商，免费帮他们做比较漂亮且美观的写真，条件是附带我们的广告。做好的温馨提示，有些物业他们自己贴，但有时要求我们帮贴。

坚持贴完了所有的温馨提示。可当我往回走时，我却找不到了出口，在停车场兜兜转转将近一小时，原本一小时能做完的事，我花了两个小时，真不应该啊！“不过失败乃成功之母”，吸取了这一次的教训，在接下来的工作中，感觉顺手多了。

网络客服专员毕业实习报告总结实习报告 实习总结

第一、真诚待人。我刚来报到时，遇到很多新的面孔，由于和他们未熟悉，所以不敢和他们说太多的话，而且对工作未曾了解，开始觉得不太适应。后来我慢慢发现，只要真诚待人，虚心请教同事，他们也很乐意和我交往。还教会我一些技术。

第二、勤学好问。刚来到单位时，有很多东西不懂。比如说有些技术问题，不明白，我就问到明白为止。我始终觉得问别人不是一种可耻，不仅能很快提高自己的能力，而且还会赢得别人的尊敬。

第三、讲究条理。该做什么的时候就做什么，要有条不紊，这样才不会漏这漏那。

第四、要有足够的耐心和宽容，这是作为客服最必须具备的优点。当然还要讲究说话技巧，这个别人是没办法教会你的，只能在日常的工作中不断积累。

第五、作为宽带市场的客服人员，并不是接电话这么简单，它倾向于技术，因此做这一方面的客服还要对电脑、网络以及宽带安装技术有更多的了解。这样才能在工作中如鱼得水。

在这里我感谢老师，是她在我们还未毕业的时候就提前给我们做了许多就业的培训，督促我们练习打字，培训普通话，这些在工作中都给我带来许多益处。但令人遗憾的是，我没把专业课程学好。刚来公司的时候，主管对我说，“《通信电源》、《光纤通信》你学的怎么样呢？如果你学得好的话可以帮到公司哦！”只可惜我一走出校门，就把在学校所学的知识忘得差不多了，这也都怪我没把专业知识学牢！

**客服专员工作计划报告篇八**

从原来的工作单位辞职之后，我准备开始一次新的尝试，我想要做好的工作有很多，不过我相信自己可以做的更好的。在经过很多次的面试应聘之后，我终于在面试中取得一次突破性的进展。有一家公司及时的看到了我的才华，给我机会。我想我会尽我的全力来实现自己的价值，实现之前一直没有过的理想、抱负。

一、目前客服部主要工作

1、vip会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。

2、接待客户投诉(前台投诉和电话投诉)。

3、商场大门显示屏信息的录入与播放。

4、每日邮件收发。

5、商场内部其他事务处理。

6、播音室日常工作。

二、客服部现有工作状态

1、员工新老交接正常，没有业务不熟悉的员工独立上岗的状况，业务熟练。

2、客服部员工与各楼层、各部门衔接顺畅，工作配合较默契。

3、楼层管理到位，有效地辅助管理了客服部前台。

4、客服部前台工作细致周到，办事准确，例如每日邮件收发，员工订餐，商场故障维修处理等。

5、播音室工作进展顺利。

三、目前客服部主要工作中所发现的问题与不足

1、前台简化接待客户投诉流程

现有投诉流程：前台投诉→电话投诉所属楼层主管→直接将投诉转至楼层主管和各柜台自行处理。这样的处理方式容易造成楼层主管工作量过重，导致管理上的混乱，一方面客服主管无事可做，另一方面楼层主管应接不暇。以目前商场的客流量来说，这样的处理方式的确可以节省大量的人力物力资源，而且也可以提高投诉处理时间，但是，随着商场销售业绩的提高，客流量增加，势必会引起管理混乱继而引发各部门之间的权责划分不清的矛盾。特别是我商场即将新装开业，类似上述情况很有可能因此而产生。

2、工作记录缺失

前台没有工作记录，前台员工所作工作无据可查，整个前台只有一本手写vip客户登记本用以将会员信息录入到计算机系统中和一本邮件领取登记本，没有客户投诉记录单，电话接待记录，失物、寻人等其他工作记录单，播音室只有日常播音记录一份，每日临时播报(广告、促销信息、寻人、移车、失物等)没有记录。这种工作方式导致员工工作积极性低，对于应做工作往往消极怠工能推就推，如果造成工作失误无据可查，员工间会互相推脱，无法追究责任。另外工作记录缺失导致客服主管无法正常管理员工工作职责，难以提高管理工作的质量，这也是造成我商场客服部主管流失严重，无法长期开展工作的一个原因。

客服部员工考勤差，两天两人三次擅自脱岗超过半个小时，均[ne-tpage]以身体不适为借口，但都没有请病假，如不被主管查岗则不会如实上报，整个部门无排班表，员工间随意倒班不报主管批准，相互包庇。

4、办公成本过高，办公用品消耗量超出了本部门的预损耗量。如播音室多次申领笔、纸，前台胶带消耗量大。

5、客服部相关职能转移

客服部的客户投诉处理权限，商品退换，发票开据，团购等职能被其他部门分散管理，造成客服部员工工作闲散，无所事事，思想懒散。

6、无后期客户忠诚度培养

客服部对于vip会员的后续服务根本没有，前台服务人员对会员权利不清楚，单纯建立客户档案后没有进行跟踪服务，客户维护、回访等工作。

四、针对发现的问题提出一些建议

1、要求客服部主管加强考勤管理，保证员工出勤，工作期间严格管理，严查员工在岗纪律，每周制定规范排班登记表，整顿部门工作纪律。

2、对员工进行小型部门内独立业务培训，如接待投诉流程，退换货流程，改变原有的简单流程，规范工作流程。目的是为今后客流量增加避免工作混乱权责不明的现象。

3、制定工作记录本，投诉记录、电话投诉记录、邮件收发记录、临时播音稿件记录，前台其他服务记录等，便于领导检查工作和主管管理员工。

4、建立客户后续跟踪服务制度，用以培养和维持商场的固定消费群，建立客户对商场的忠诚度，特别是对vip会员客户进行追踪服务，如定期客户电话回访、大型促销活动通知，积分换购温馨提醒等，来配合营销部、企划部工作。

5、严格控制办公成本，如消耗量大的办公用品可以采取以旧换新法，填物品申领后用使用完的办公用品去换领新的，再如电话外线拨打要做登记等。

6、客服部相关业务可以适度分担，如开发票、退换货等权责，前提是要保证客服部主管拥有具有良好的执行力，否则容易管理不力造成混乱。

由于本人试岗时间有限，对整个商场的运营并不是非常熟悉，观察得还不够深入细致，看到的问题比较浮浅粗糙，对于一些措施的考虑并不周全，并不一定能够真正反映出整个客服部的全貌，希望领导能够批评指正，给出指导意见。另外，以目前商场的客流量和管理制度而言，需要改进的地方并不是十分突出，考虑到我商场重装开业会扩大经营，现有的管理力度无法应付以后的商场规模，借此装修之际进行加强管理势在必行。

我也不知道自己能否在试用期之后，继续留在这里担任客服部主管。不过我在三天的试用期中，表现还是不错的，虽然对客服部的情况没有太大的了解，不过大概情况还是知道的。希望公司能够看到我的潜力，让我继续在现在的工作岗位工作下去，我相信自己有这个能力当好客服部主管。我会尽我的全力来工作，我会为公司的发展做出我最大的贡献!

**客服专员工作计划报告篇九**

一年来，我在各位领导的关怀和批评指导下，爱岗敬业，积极配合各项工作，在自己的岗位忠实的履行了自己的职责。辛劳和汗水并存，同时也让我看到了自己的不足。转变了很多，思考了很多。下面，我就自己的岗位职责并结合xx年的工作实际向各位领导和同事作以汇报，请予审议。

一、个人工作回顾

(一)加强学习，积极探索，部门上下，众志成城

作为一名客服人员自己如履薄冰，对于刚进入品质部的我，对部门及岗位的了解都是比较片面的，岗位职责及业务水平都处于萌芽状态，自己深知要想做一名合格的质量人就必需熟练掌握本职岗位的专业技能及具备相应的业务能力，为此，虚心向部门领导及肖沅仙、章泉等人请教，很快就知道了自己应该做什么，事情应该怎么做。在实践中也慢慢的掌握了一些工作的技巧，尤其是设备这一块，我们都是一片空白，而公司领导又相当重视，如何才能尽快在我部发挥出更大的作用，这是我们面临的一大难题，在胡总监的牵头和指导下我们对设备情况进行了全面的了解和分析，熟练的掌握了设备的操作使用方法，在以往的基础上进一步完善了设备完好率，解决了一些历史遗留问题，更新了陈旧的观念，并直接参与到职能管控和职能服务当中，尤其是收费的监督工作交给我部以后，我们能够立足于自身认真研究收费中存在的漏洞，使收费情况得到有效的控制，服务礼仪明显提高，直接的为公司创造了效益。特别是部门的况副经理，汪姐等，他们不计个人得失，亲自参与值班，才保证了我们各项工作的正常运作，我们也深知，这也体现出公司领导、胡总监对我们的关心和照顾，我们不甚感激，通过一年多的努力与实践，我们基本上实现了预期的目标，这与我们部门上下的共同努力是分不开的。

(二)公司24小时服务热线的受理工作

24小时客服电话能够一如既往的按照公司规定及文件的要求正常的运作，作为一名客服人员，始终坚持以顾客服务为中心，努力践行公司“天天让您满意”的服务宗旨，将顾客的需求定位为工作要求，在实际工作中，不断反思和总结。因为肖沅仙、章泉等人的工作调整，每月业主投诉的统计工作就交给了我，自己能够抱着积极负责的态度，保质保量的去完成，截止12月1日共收到业主、租客来电投诉、96条，能及时登录在工作流上，并在3分钟内传递到部门领导及相关的负责人;个人对自己接手的顾客信息都能积极跟进到位，对具备回访条件的顾客信息及时回访率达100%。

(三)工作任务联系单的统计、回访工作

此项工作投入的精力相对较多，数码城管理处一周下来就有几百单，为了了解顾客的需求及时掌握工作人员的服务情况，能够耐心的做好每一单的回访，发现问题及时的向领导汇报，在统计中，发现有些管理处上传和填写不规范，在况副经理的督促下，能及时与管理处进行沟通，每周进行跟进，使数码城管理处此项工作走入正规，截止12月1日数码城区域共上传8502单，我部回访了3674单，顾客提出具体意见243单。驻外管理处共上传2255单，我部抽访685单，提出具体意见46单，抽访率达30%以上，均达到公司的要求。

(四)驻外访谈工作

我主要负责昆山、番禺管理处，共访谈11单，顾客提出具体意见11条，收集到的意见和建议能及时的反馈给管理处经理及相关的负责人，为公司领导了解驻外管理处的情况提供了信息。

联合巡检是我部的一项重要工作，一直很期待也很想学习，胡总监也立足于让我们多学，多接触各项工作的原则，分别带我们参与了各管理处的巡检工作，我主要是参与了第四次联合巡检，通过参与了解了此项工作的流程，从中学到许多实质性的东西，为下一步更多的走进现场起到抛砖引玉的作用。夜间巡检每月进行一次，此项工作由我们三人轮流进行，我参与了其中的两次，每次都能充分准备，秉着客观公正的态度，认真做好每一次巡检，为公司领导提供准确的数据和信息。

(六)职能管控、职能服务的数据收集与统计工作

公司今年狠抓了职能管控与职能服务，作为品质部应当首当其冲，胡总监让我们也参与了此项工作，我负责各种信息数据的收集，每周五上午10点前能够按时的发给汪姐，并对每月的数据进行整理，使其数据及时准确的传达给领导。

(七)培训与学习

胡总监一直鼓励和倡导我们学习，也为我们创造很好的学习机会，在条件允许的情况下尽可能让我们自己讲，给我们营造各种学习氛围，况副经理也经常给我们安排一些工作，在工作的同时不厌其烦的教我们，填补了我们在体系文件上的空白，在这一年中，我们学到了很多，懂得了很多，尤其是对于品质这一块，我们完全是，从无到有，一点一滴的在进步，我一定会好好珍惜，倍加努力，争取在明年取得更大的进步。

二、存在着不足

(一)工作中有时注意力还不够集中，主要是因为一些个人原因或多或少对工作造成一定影响，主要表现在工作中不够够细致，导致一些简单的工作也会出错，自己觉得这些并非能力上的问题，只要精力集中一点是完全可以避免的。

(二)学习方面还不够主动，尤其是对那些不感兴趣的东西，不用的时候不去学，只有用到而不会的时候才会有危机意识，主要是体现在体系文件方面，对这方面的了解和学习远远不够，在这一年中，虽然接触到一些，但也是在况副经理的督促下进行的，所以至今为止也只是一知半解，这也是我明年努力的方向。

(三)对自己的要求不能做到一个标准，特别是刚到部门的时候，接手新的工作也感到有些不适，有意无意的对自己的要求放松，不能真正做到严格自律，高标准。

(四)工作中缺乏创新意识，一年来，不管是本部门还是与其它部门合作，他们都很热心的及时给予了工作上的理解和帮助，从而使我顺利完成了自己的各项工作。让我提高了对工作的谨慎态度，本来这是一件好事，但是也会产生一定反方向的影响，那就是缺少了创新意识。工作的积极性和主动性只是建立在对工作负责的态度上，而不是建立在出色完成工作的基础上，这样便会限制自己的主观思维。对于这一点，需要在日后的工作中让自己慢慢转变，自我挖掘有利于开展工作的思路。

以上列举的不足之处，是自我反思后认为自身在工作中存在的问题和需要改进的地方，在日后的工作，也希望各级领导和所有同事能够帮助我一同发现问题、解决问题。

三、今后提高工作水准的举措

蜕变

任何改变对于一个人都是艰难的。我也试图按照新的工作路径去改变一些态度、方式和思路。在这方面，自己已经在慢慢尝试和接受新的转变，例如与各个部门、同事间的的工作配合，工作流程、方法的采纳等，但是仍然存在不足的地方。因为一个人的能力、精力毕竟是有限的，而对自己尚不具备成熟处理问题的条件下，个人的力量就更显得微不足道。

提高

在今年的工作中也遇到了一些难题，难题并非真难，有一部分还是来自自身原因，说明我们自身还有很多需要改进和加强的地方，对于一个从业人员来说，勤练内功和提高专业知识、专业技巧是必要的。

发扬

自己很幸运能从走上管理人员的岗位，幸运的背后我更应该好好珍惜，我将以全新的面貌迎接新的一年，充分发扬20xx年好的做法，并借鉴部队一些好的传统，充分调动自己的积极性，严格自律，兢兢业业、恪尽职守、力求工作的高标准，确保在新的一年里工作更进一步。

过去的一年，让我体会最深的是：真诚的对待自己的工作和周围的每一个人，以友善之心面对自己从事的每一件小事，对待每一个同事，要以力求精致的态度为自己的目标，尽自己最大努力去向完美的结果靠近。这些对我来说，都是一种激励和鞭策。

回首过去，我们精诚团结，拼搏进取，较好的完成了各项工作任务，这离不开公司各级领导的高度关注、支持理解和关怀教导，是欣喜而难忘的!展望明天，我信心百倍，蓄势待发，在新的一年里，我将以更加饱满的工作热情，时刻与公司、部门步调保持高度一致，圆满地完成上级交给的各项工作!

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