# 2024年客服人员工作总结以及工作计划 客服部个人工作汇报以及工作计划(十一篇)

来源：网络 作者：无殇蝶舞 更新时间：2024-08-24

*制定计划前，要分析研究工作现状，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计划的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。客服人员工作总结以及工作计划 客...*

制定计划前，要分析研究工作现状，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计划的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

**客服人员工作总结以及工作计划 客服部个人工作汇报以及工作计划篇一**

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“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，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进

记得主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，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，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。我会不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会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。

**客服人员工作总结以及工作计划 客服部个人工作汇报以及工作计划篇二**

12在公司领导的支持和提拔下，因为客户量的增加以及一些繁杂的客户服务解释工作，任客服部主管一职，当时对于我的工作职责范围没有一个准确的定性方向，一开始自我也是因为个人潜力有限，初期工作干的不是个性顺畅，在此十分感谢刘总在我的工作上给予了很大的支持和肯定，使我自我能够尽快的进入工作状态。

20xx年3-4月主要工作重点是一期客户合同备案前的更换工作及一期户型变更后给客户的解释确认工作。

20xx年5-6-7月主要负责了商铺户型面积价格的确定，以及商铺销售工作的开展。

20xx年8-9月主要工作重点是二期合同的更换及附带商铺的销售工作。

20xx年10月做了一些交房前的准备工作及房屋内部工程摸底的工作。

20xx年11-12月主要就是一期客户的交房工作

以上是本人参与处理过的一部分阶段性的工作，除了以上工作外本人主要负责的日常工作还有：1、在销售过程中，销售部与工程部之间的相互协调及沟通工作，在该项工作方面也得到了工程部施总工和赵部长的用心配合与支持，在此也表示对他们的感谢。2、本人负责的另一项日常工作就是退房客户的接待以及退款手续的办理工作，至目前为止已办理退房客户45位。3、完成刘总临时安排的一些工作。

回想在过去一年的工作当中，是做了必须的工作但是没有那项工作做的完整理想，工作当中需要自我改善和不断学习的地方还是有很多，下方将工作当中存在的不足：

1、在工作上普遍做的都不够细致，虽然领导经常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来很多的不便及产生很多重复性的工作，严重的影响了工作效率，这个问题小到我自我个人，大到整个公司都存在这样的问题，今后在工作过程当中，必须要注意做好每一个细节。

2、工作不找方法。我们做的是销售工作，平时我们就应灵活的运用销售技巧，同样在工作当中也就应多去找一些方法。

3、工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情本来是一个人能够解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题本来就应是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中必须要把问题多想一想，多找方法提高自我的工作潜力。

**客服人员工作总结以及工作计划 客服部个人工作汇报以及工作计划篇三**

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：

1，巩固并维护现有客户关系，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， 定期选择客户群，进行有针对性的上门回访及促销。

2，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。

完成目标ii可以通过以下途径：

1，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。

2，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。要完成以上工作肯定要有必备的条件，目前阶段客服工作应具备的条件包括：

1. 丰富的专业知识。要服务好客户，必须精通业务知识，只有业务熟练的客服人员才能给客户以良好的第一印象，才能让客户放心。

2. 完备的客户资料。拥有了完备的客户资料可以让我们更清楚应该为谁服务。

3. 对客服工作清醒的认识及饱满的热情。

而长期目标则涉及到对客服职能的定位：

客服部门是春秋的服务窗口，是直接接触客户的部门，但是客服部门又不等同于普通的门店或800咨询热线。客服部门承担着为客户服务的直接任务，服务的标准是什么?谁来制定?如何评估?(因为服务工作的不可量化性，因此客服工作的评估很难借助第三方实现)责任同样落到了客服部门本身。这就对客服部门提出了一个更高的要求，即：既要制定服务标准、规范、流程以及信息传递模式(这个标准是有针对性的，具体的，可量化评估的)同时又肩负着监督检查，考核落实，评估改进的责任。

(i) continue to strengthen customer service level and service quality, and the satisfaction rate of the owner reaches 85%.

(ii) further increase the level of property fees and ensure that the rate of collection is about 80%.

(3) strengthen the training work of the department and ensure that the customer service staff\'s business level has improved significantly.

(4) improve customer service system and process, and implement institutionalized management.

(5) work closely with all departments, timely and properly handle the owners\' disputes and opinions and recommendations.

(6) to strengthen the management of cleaning and cleaning, to ensure the inspection and assessment, and to constantly improve the quality of service.

looking back 11 years, the work is full of hardships and frustrations, but has harvested growth and achievements, and looking forward to next year, we are welcomed by opportunities and challenges. to this end, the staff of the customer service department will continue to unite and work together to achieve the departmental goals in next year\'s work, contributing to the development of the company.

1. take the team\'s internal construction and work discipline.

2. summary of regular thoughts and exchanges.

3. set up manager mailbox, understand the staff recommendation, and better serve the owner.

4. improve the management system, and draw up operational standards according to the working standard.

5. personnel recruitment and training.

6. the acceptance data and field study of buildings.

7. preparation and implementation of the delivery work.

8. the management of the vacant units and the sales of the agency.

9. improve the owner\'s file.

10. collection and payment of fees.

11. deal with the owner\'s complaint and follow-up work, and establish a return visit system.

12. organize learning and training to improve the staff\'s working level and service quality.

13. visit regularly, solicit opinions from the owners, and continuously improve service quality.

14. organizing community cultural activities and owners\' fellowship activities.

15. responsible for checking in and checking rooms, rooms and renovations.

16. sign property service contract, decoration agreement and other instruments.

17. other paid services shall be carried out according to the requirements of the owner.

18. supervise and inspect the service quality of each department and rectify the unqualified service in time.

19. regular service quality assessment will be held regularly to improve service quality.

20. other work assigned by the leader

1. get up early (1 hour)

stick to getting up at 8am every day and going online at 9:00 on time. the old saying is that it is morning. the early bird catches the worm. in the morning, you must prepare a nutritious and delicious breakfast for yourself. the body is the money of the revolution, and don\'t harm your body for the sake of taobao night and day.

after eating, you can continue to do ten minutes of exercise, which is a lasting battle for taobao. because the online shop customer service has to be equal to the work each day, can\'t say that the morning business is not good enough to be able to get up later, so long time will develop a habit of sleeping. after that, you don\'t want to get up. what is the most lack of taobao, what is most needed, do you understand? time.

2. organize and check the store (1 hour)

every day spent at least half an hour\'s time to check the online store of the self, see more, see more, look at the store what is insufficient, what need to modify the use a window is full. not full will push it full, isn\'t it remains to be on the baby, put it on, if there is any missed did not take the delivery order and no payment of the buyer, the initiative to destroy a torture by somebody else. there are also waiting evaluation, the evaluation of the attention, these jobs seem very small, when you are busy, you will reduce the burden to you, and then will not be busy

the online shop customer service plan 3, browse more, see more, more appearance (1 hour)

every day spent at least one and a half to see taobao community, learning how to learn, exchange their ideas, attentively reply tao friend posts, learn the somebody else essence placard is how to write, refer to, what is there inside the community activities must immediately sign up for that sentiment is always you store the main force in the hot, this man, as long as a famous, that is not the same! you\'ll find all the good things. ha ha!

4. original posts (2 1/2 hours)

it\'s best to stick to at least one original post every day. don\'t be too much, but you must be good. your post quality is not good, it is not your fault and after all the elite post is limited, this time did not choose you, as long as you have the heart, insist on writing, next time must be your turn! the flow of the essence is tens of thousands of, one but your post to add essence, your shop wants to be popular a few days, long term this, the next millionaire is you

5. learning from peers (1 hour)

how do you look at the shops of your peers and see how they do it, compare the stores of your own, make up your own, and find out the corresponding adjustments made in the place where the shop is not sufficient

online shop customer service plan 6, actively seek customers (2 1/2 hours)

this is the principle of the wide spread network mentioned in the last post. the customer is not waiting for the door, want advocate to seek, and want to have to the sex to look for, this point in front have detailed account, no longer repeat. taobao is also a must-visit place, where there are a lot of people to buy things, if there is a purchase of your business related products you know what to do!

online shop customer service plan 7, advertising time (2 hours)

do bigger and

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。

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

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（信息）；

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（根据用户的要求），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。（根据不一样用户的需求，为用户带给帮忙。

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信息告知用户，重点用户电话告知。

**客服人员工作总结以及工作计划 客服部个人工作汇报以及工作计划篇十四**

瞬间，某某年即将过去，在这一年里，似乎值得自己去回顾的事情并不是很多，生活和工作依旧是沿途没有什么风景，就在我以为大路朝前，日子就这样平静下去的时候。某某年11月，我经过应聘和选拔来到了usfine，我非常.高兴。

加入usfine已两个多月，但对于我来说，我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种工作方式、工作内容、以及工作程序，让我更加全面的、系统的了解整个英文客服的工作流程和内容。两个月的工作，并非尽如人意，这些还都有待于我进一步用心去学习，然后要熟练运用在工作中的每一个细节里。这段时间里我有过反省和思考，在这里既对自己前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

一、某某年总结

(一)工作总结

某某年11月23日，我开始加入到usfine，跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理;第一次参与英文客服订单验证工作;第一次参与问题单、完成订单回信;第一次接触到chargeback、投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将是在未来的一年中，我要面临和改变&方^案范%文库-整理^&的首要，也是最重要的问题。

(二)工作中的不足

在工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能力\'方案范文.库.整理~、以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高^方案范-文库\_为您搜集整理^%，工作总结《客服部个人工作总结》。一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

二、某某年计划

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我必须更加的努力。看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的，需要有自信，有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力，某某年会是我在usfine实现]方案-范文\'库.整理.蜕变的一年。

(一)增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高^方案范-文库\_为您搜集整理^%工作效率。

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

(二)勤学习，提高

涉及到工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。工作中遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如service信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色，用专业的言语向客户表达。

(三)多行动，坚守工作职责。

英文客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，没有必要斤斤计较。我刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，的特点就是学习能力\'方案范文.库.整理~强，待人真诚。工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务，还是工作上的任务，我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

(四)善于思考，理论联系实际。

在工作中做一个留心人。在公司领导的指导关心下，我逐渐熟熟悉了工作情况，通过自身细心观察和留意，反思和总结，吸取精华，提取糟粕，在工作中不断总结经验。捕捉和发现大家工作中的亮点，加以学习和自我提高。

**客服人员工作总结以及工作计划 客服部个人工作汇报以及工作计划篇十五**

一、本年度个人工作情况

在公司领导的支持和提拔下，因为客户量的增加以及一些繁杂的客户服务解释工作，任客服部主管一职，当时对于我的工作职责范围没有一个准确的定性方向，一开始自己也是因为个人能力有限，初期工作干的不是特别顺畅，在此非常感谢刘总在我的工作上给予了很大的支持和肯定，使我自己能够尽快的进入工作状态。

20xx年3-4月主要工作重点是一期客户合同备案前的更换工作及一期户型变更后给客户的解释确认工作。

20xx年5-6-7月主要负责了商铺户型面积价格的确定，以及商铺销售工作的开展。

20xx年8-9月主要工作重点是二期合同的更换及附带商铺的销售工作。

20xx年10月做了一些交房前的准备工作及房屋内部工程摸底的工作。

20xx年11-12月主要就是一期客户的交房工作

以上是本人参与处理过的一部分阶段性的工作，除了以上工作外本人主要负责的日常工作还有：1、在销售过程中，销售部与工程部之间的相互协调及沟通工作，在该项工作方面也得到了工程部施总工和赵部长的积极配合与支持，在此也表示对他们的感谢。2、本人负责的另一项日常工作就是退房客户的接待以及退款手续的办理工作，至目前为止已办理退房客户45位。3、完成刘总临时安排的一些工作。

二、工作当中存在的问题。

回想在过去一年的工作当中，是做了一定的工作但是没有那项工作做的完整理想，工作当中需要自己改进和不断学习的地方还是有很多，下面将工作当中存在的不足：

1、在工作上普遍做的都不够细致，虽然领导经常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来很多的不便及产生很多重复性的工作，严重的影响了工作效率，这个问题小到我自己个人，大到整个公司都存在这样的问题，今后在工作过程当中，一定要注意做好每一个细节。

2、工作不找方法。我们做的是销售工作，平时我们应该灵活的运用销售技巧，同样在工作当中也应该多去找一些方法。

3、工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情本来是一个人可以解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题本来应该是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中一定要把问题多想一想，多找方法提高自己的工作能力。

**客服人员工作总结以及工作计划 客服部个人工作汇报以及工作计划篇十六**

新的一年已经开始，客服部也将会面临一些全新的环境与考验，根据这几天我对公司的了解情况，做出以下工作计划：

1.终端培训

在客服的工作范围之内制定完善的、合理的终端培训计划并认真有效地完成培训;

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，特别是一些重要项目，必须规范填写;

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，及时反馈到相关部门，并附加初级建设性意见;

4.客情维系

寻找、创造机会采取多种形式与不同类型的客户加强沟通，比如：顾客满意度调查、节日期间的互动，基本的色彩搭配建议，高级的私人形像顾问等等。及时掌握客户需求尽努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务，提高顾客满意度，发展提升与客户的关系。

5.客诉处理

根据客户反馈投诉的信息，及时做出反映。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与，在进入公司短短的5天时间中所做的工作并不是很多，但也发现了自己的很多不足，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.对工作中一些具体要求不是很清楚，导致自己的工作不知道怎样才可以顺利的开展，担心自己在做无用功，浪费公司资源;

2.人事方面也不是很清楚，这样会耽搁到部份同事的宝贵时间;

3.需要一台电话，希望可以配一台，方便与同事之间的沟通交流;工作计划

由于自己在服饰客服方面，经验上有很多的欠缺和不足，也为了把客服工作高效率地做好，因此，希望公司相关领导及同事在以上问题方面给予一定的建议和帮助，使客服的工作能够得到很好的衔接。

**客服人员工作总结以及工作计划 客服部个人工作汇报以及工作计划篇十七**

客户送车进厂维修养护或来企业咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，客服部应于二日内将客户有关情况整理制表并建立档案，装入档案袋，4s店售后工作计划。客户有关情况包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户希望得到的服务，在本企业维修、保养记录(详见“客户档案基本资料表”)。

客服人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的内容，如通知客户按期保养、通知客户参与本企业联谊活动、告之本企业优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

客服人员通过电话联系，让客户得到以下服务：

(1)询问客户用车情况和对本企业服务有何意见;

(2)询问客户近期有无新的服务需求需我企业效劳;

(3)告之相关的汽车运用知识和注意事项;

(4)介绍本企业近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容;

(5)介绍本企业近期为客户安排的各类优惠联谊活动，如免费检测周，优惠服务月，汽车运用新知识晚会等，内容、日期、地址要告之清楚;

(6)咨询服务;

(7)走访客户

**客服人员工作总结以及工作计划 客服部个人工作汇报以及工作计划篇十八**

根据公司《20\_\_年\_\_》中提出的客服部20\_\_年工作计划和存在的诸多问题，我提出以下计划和措施：

一、20\_\_年工作计划

1、20\_\_年\_月份之前统计\_年以上欠缴物业费业主的详细资料，做到每户业主姓名、联系方式、欠缴年限、欠费金额准确无误;

2、\_月份开始催缴多层20\_\_年度物业费，贴催费通知、电话通知、短信通知，营造缴费氛围;

3、\_月份伴随着暖气停暖，各项维修开始进行，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，继续定期组织部门员工做好培训工作;

5、定期思想交流，每周总结前一周工作和讨论制定下周工作计划;

6、定期召开各部门\_\_会，规范客服人员，丰富、充实专业知识，为小区业主提供更优质的。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、培训等方式来提高技能;

7、完善业主档案，对无档案、和档案不详细的业主进行走访，借助社区居委会掌握的.住户情况完善业主档案;

8、领导交办的其他工作。

二、工作中存在问题和改进措施

1、收费方法简单：

20\_\_年我小区物业费收缴率低，大部分收费员采取的方法是电话催缴，上门催缴时大部分家里也没有人。针对这种情况我们要电话催缴和上门催缴同时进行，调整收费员的上班时间，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：

我部门现在采取周\_户收费任务奖惩办法。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。随着欠费户数的减少收费难度就加大了，后期也没有及时的调整。对于20\_\_年的物业费收缴我部门提议：制定月收缴计划和每天走访的户数任务，工资按照月收缴任务完成的百分比和每天走访任务的完成情况发放。具体任务情况要经过慎重研究，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很多不足，工作武断、奖惩记录不清，没及时掌握收费员的思想动态，没有及时发现问题，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计划和收费制度存在很大抵触，部分收费员的动力明显不足。

**客服人员工作总结以及工作计划 客服部个人工作汇报以及工作计划篇十九**

为保证公司战略规划及20xx年度公司整体目标的实现，强化公司和各部门战略及计划执行潜力，明确年度重点工作方向，并据此构成年度绩效考核的相关资料，特编制此文件。

一、公司战略规划及20xx年度关键战略举措

二、部门使命

是公司的客户服务与客户资源开发中心，它透过规范化、亲情化、个性化的服务，提升客户满意度和品牌忠诚度，促进公司市场占有率与公司竞争力的提高。

三、部门年度工作计划

部门一级职能

20xx年重点工作资料

(工作资料、时光、预期工作成果、资源要求/协作要求)

20xx年业绩指标:客户服务体系建设和完善

在工作中不断实践新管理体系中客户服务中心的工作流程、工作指引、相关表单，不断优化工作流程，到达提高本部门工作效率的目的。(客户投诉、工程维修)

每季度末编制《20xx年度产品缺陷与预防手册》，发送相关部门做后续改善，提升公司各部门专业潜力。

客户关系管理

拟定项目开盘前销售风险检查计划，依此计划在项目开盘前十天完成项目的风险自查工作，并构成风险检查表报公司高层及相关部门，并对落实状况进行跟踪，根据开盘状况编制反馈报告。时光根据公司开盘计划

客户服务中心和物业公司协同组建社区文化团体，开展社区文化活动，促进与客户之间的沟通及联系，提高客户满意度。

网络客户咨询和投诉处理：

(1)每日跟进检查长春搜房网某地产康景、格林春天、弗朗明歌业主论坛，透过和长春搜房网论坛主管合作，发现不当言论及时回复处理，投诉资料涉及相关部门，需要相关部门给出合理解释说明，到达维护某地产品牌形象的目的。

(2)每周关注、回复、处理网络上其他网站建立的某地产业主论坛，维护公司品牌形象

(3)每周关注某地产集团等相关公司网站客户服务留言板和论坛的客户投诉资料，对相关资料及时投诉处理。

开展每年一次的客户满意度调查工作，识别某地产集团在产品和服务方面的优势，分析需改善的关键因素，指明客户满意度提升方向。20xx年第4季度

根据《20xx年客户满意度调查报告》，2月底制定《20xx年客户满意度提升计划》，并负责跟进和监督客户满意度提升计划的实施。

3月底完成《20xx年老客户关怀方案编制》，并实施，对老客户带给超值和增值服务，提高客户满意度和忠诚度。

客户投诉处理

客户投诉依照《客户投诉处理流程》进行分类处理，使投诉能得到及时有效的解决，对于一、二级投诉每日重点跟进;每一天进行，保证不发生一齐因处理不到位而引起业主群众投诉或媒体曝光事件。

工程维修完成后，由现场客服中心进行电话或上门回访，目的在于跟进返修结果、客户服务效果和业主的相关反馈，并针对具有普遍性和典型性的问题按季度构成回访报告。(全年)

各月进行，做到因客户服务不到位而引起的投诉为0

用图表数据，完成每月《客户服务工作报告》，对业主入伙、质量返修、客户服务等工作及时准确向公司汇报。记录、整理、分析客户投诉处理状况，提出相关改善推荐，并回馈到相关部门，以每月《客户服务工作报告》的形式向相关部门通报。(次月7日前完成)

次月7日前完成上月报告，每月至少一份，全季至少三份。

每月从策划营销部接收客户原始购房档案资料，为了维护良好的售后客户关系，建立售后客户档案，并对客户投诉的资料进行分类存档，根据实际发生及时补充相关信息，对某地产康景一期、二期已入伙客户档案资料按照《档案管理办法》进行接收、整理、归档，每日进行，每月25日集中整理纸版档案一次。

完成业主咨询、投诉和报修的接待和处理工作，及时录入客户报修数据，投诉信息录入率100%，电子版每日录入更新，档案每周整理一次。

全程配合策划营销部组织进行某地产康景、弗朗明歌一期的业主零星入伙工作和格林春天集中入伙工作。

对于重大客户(涉及补偿客户)进行谈判和沟通，兼顾客户和公司利益，限度提高客户满意度，办理客户的索赔事宜和因施工质量问题造成的赔付，督促施工单位承担赔偿职责，每月向公司高层领导发送一次补偿客户统计表。

每月随《客户服务工作报告》通报重大客户投诉处理状况。

工程维修及工程质保金管理

严格按照工程保修协议对施工单位进行日常管理，完成每月《工程质量保修记录表》和季度《供方履约评估表》并发送至相关部门。

在项目施工阶段，客服中心用心参与相关检查工作，并提出合理推荐，代表客户对工程质量进行检查。

建立雨季期间房屋漏雨维修应急预案，用心进行雨季房屋漏雨维修工作，至少选取2家零星维修第三方施工单位合作，预防客户群众投诉及媒体曝光时光发生。20xx年6月—9月

根据各施工单位实际保修工作状况，结合物业公司意见和反馈，审核各施工单位质保金付款申请，进行质保金支付工作，对于施工单位不及时履行维保工作的，根据《工程质保金扣款工作指引》，按照该工作指引进行质保金扣款工作，维护公司利益。

透过建立公司各项目质保金台帐，随时更新相关信息，收集相关验收单等资料，对公司各项目质保金进行统一管理，到达维护公司和客户的利益，每日专人即时更新质保金台帐，每月集中整理一次台帐。

其他综合性工作

根据已完成的客服中心培训大纲，对本部门员工进行客户理念培训、专业技术培训、沟通技巧培训、解决问题潜力的培训、相关法律知识培训。透过制定客户服务中心的全年培训计划并实施，培养合格的客户服务人员，到达提高本部门客服中心工作效率的目的，打造高效的客户团队，塑造职业的房地产客户服务形象。(每季度培训一次)

初步构成客服中心投诉处理案例库。

根据公司组织授权手册相关规定，对客户服务中心各类重要信息文件进行存档、备案，存档、备案率100%

**客服人员工作总结以及工作计划 客服部个人工作汇报以及工作计划篇二十**

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。

要完成以上工作肯定要有必备的条件，目前阶段客服工作应具备的条件包括：

1. 丰富的专业知识。要服务好客户，必须精通业务知识，只有业务熟练的客服人员才能给客户以良好的第一印象，才能让客户放心。

2. 完备的客户资料。拥有了完备的客户资料可以让我们更清楚应该为谁服务。

3. 对客服工作清醒的认识及饱满的热情。

以上三点条件中，业务知识可以通过长期有针对性的培训进行不断的补充及更新，在这一点上，春秋的常规业务培训及区县部每周的例会都为客服部创造了良好的条件。而在客户资料方面，目前正在进行的62520xx0与800的绑定也为此带来了很大的便利。在理想模式中，今后的每个客户来电都将被记录并由咨询员输入该客户的相关信息，而这些资料一旦被汇总，就形成了一个巨大的客户资料库，拥有这样一个客户资料库对客服工作的开展具有非常重要的战略意义及推动作用。

而长期目标则涉及到对客服职能的定位：

客服部门是春秋的服务窗口，是直接接触客户的部门，但是客服部门又不等同于普通的门店或800咨询热线。客服部门承担着为客户服务的直接任务，服务的标准是什么?谁来制定?如何评估?(因为服务工作的不可量化性，因此客服工作的评估很难借助第三方实现)责任同样落到了客服部门本身。这就对客服部门提出了一个更高的要求，即：既要制定服务标准、规范、流程以及信息传递模式(这个标准是有针对性的，具体的，可量化评估的)同时又肩负着监督检查，考核落实，评估改进的责任。

但是这中间又产生了一个矛盾，无法量化的服务如何来进行监督检查，考核落实，评估改进?这里就需要运用到iso质量认证体系。“以客户为关注焦点”是20xx版iso9000标准的精髓所在，这不正与我们客服工作的总之不谋而合吗?因此，将iso标准运用到客服工作中来是有必要的，而且只有通过一系列严格的相关质量规定及约束，来细分服务的标准和内容，才能以此来提高服务水平，并且参照相关规定来对服务水平进行监督检查，考核落实及评估改进。这样就解决了前面出现的矛盾问题。

关于iso 9001：20xx标准在客服部门的贯彻，我曾经在中国证券报上看到过一篇文章：《运用iso标准提升crm应用水平》。这里引入了一个新的概念：什么是crm?

crm(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iso9001：20xx的“以客户为中心”，两者在内容及其宗旨上都有着惊人的相似，这不正是客户服务部今后长远的发展方向和最终目的吗?

当然，在iso标准的运用和crm理论的研究学习上我也只是刚刚开始入门，在理论与实践相结合的道路上必然有会有许许多多问题和阻碍，但是问题总是会随着工作的开展而逐一被发现，既而逐一被解决。

三、具体操作手法

1. 依托呼叫中心大环境，灵活运用客户资料库

首先客服部是在呼叫中心体制改革，前后台彻底分离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62520xx0与800电话的绑定无疑正是一个良好的契机。

前面提到的客户资料库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，应当对这个客户资料库的情况了如指掌，熟悉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。具体的讲就是及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，而在春秋有各类优惠活动时也应及时将这些信息传达到客户手中。

2. “走出去，请进来”

客户资料库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赖这个资料库，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，在淡季时积极进行网格化促销，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积极上门服务，毕竟面对面对的交谈比通过电波传达的声音更有亲和力，也更容易显示我方的诚意，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咨询人员的鼎力支持，而对积极提供客户信息的咨询人员无疑应当进行适当的奖励。在这一点上，我们可以参考目前春航机票销售中采取的b2c奖励方法，即首次订单成功的客户记录为引导人的新客户，而该客户今后每次订票成功，该引导人都能够得到奖励。细化到我们呼叫中心，可以理解为：某咨询员提供一客户信息，经由客服人员操作后该客户购买了旅游产品出游，则该咨询员获得一定奖励，而若干月后该客户再次购买了我们的旅游产品，则该励咨询员可再次获得奖励。以此来激励咨询员提供更多的客户信息。

**客服人员工作总结以及工作计划 客服部个人工作汇报以及工作计划篇二十一**

总结去年的服务工作，为了更好的开展好明年的客服工作，根据《客服工作手则》及公司相关规定，制定明年计划。

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“客户满意度为标准”。

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。主要开展普通话培训，微笑服务培训，文明用语培训。

2、深入开展客户满意度调查，通过信访、回访等方式展开调查，对发现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、全体员工必须严格按工司要求，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进到一个新台阶。

2、每名员工要制定出自己下半年个人工作计划，工作计划标准要高，要切实可行，并认真落实。

3、其它事宜由公司另行通知。

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