# 2024年直播间工作计划(21篇)

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2024-06-22

*直播间工作计划一新的一个月已经开始，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：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；重视小票基本信息的收集，应尽可能的完善填写，特...*

**直播间工作计划一**

新的一个月已经开始，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：

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；

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；

利用统一的专业的管理软件分类建立客户档案；

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；

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最大努力满足客户需求，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。

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。

**直播间工作计划二**

紧张、繁忙而又令人难忘的20xx年即将结束了，我们满怀着必胜的信心，在以史xx经理为中心的领导班子的带领下，迈着坚实的脚步，跨入让我们向往和充满希望的 xx 年。回望过去，我们品味着企业发展过程中的诸多喜悦与艰辛，也体会过前进道路上曾有的成功与教训。看过去，对于我们每一个亲历者和实践者来说都不会忘记。展未来，充满希望的美好远景即将等待着我们用勤劳和智慧的双手去创造、拼搏。

回顾一年来的工作历程，右玉光伏电站在这一年由于总包方遗留下的问题和恶劣环境等不利因数，给现场运行带来很大困难。我值在公司广大领导的正确指挥下，以年初公司提出的工作思路为目标，坚持“安全第一，预防为主，综合治理”的生产方针，坚持以安全生产为前提，以经济效益为中心，通过克服诸多不利因素，不断建立健全各项规章制度。注重安全教育和培训，加强设备管理，坚持以人为本，科学管理，在安全生产上下功夫，在经营管理上做文章，扎实开展各项工作，取得了一定的成绩。通过全体运行人员的辛勤努力，安全稳定、顺利、圆满的完成了各项工作任务。全年人身伤亡零事故，无重大火灾事故、环境污染事故及重大治安案件。现将xx主要工作总结汇报

1、根据《光伏项目部班组安全日活动日管理标准》文件指示组织开展“班组安全活动日”。学习有关电力安全生产的各种规章、制度、规定，电气典型事故案例的介绍及分析，改措。学习上级及项目部下发的有关文件的精神。我值员工参与率达100%，对不断提高全员从设备及人身安全意识等方面皆取得了良好的学习效果。

2、深入开展员工安全教育活动，广泛进行岗位危害辨识，加强我值员工们的安全意识。狠抓班组安全学习，开展形式多样的全员安全教育。新员工安全教育率达100%，并确保其完全掌握及熟练应用，大大提高了职工安全意识。

3、对班组成员进行《电力安全工作规程》、《电力安全运行规程》、本岗位安全职责、工作中的危险点辨识和防范措施及相关专业的规程制度等的培训。在值内举办安规、运规比赛，锻炼值班员具备工作中所要求的安全生产技能，熟知各项工作的危险点及防范措施。我值员工安规、运规、两票考试成绩全部在95分以上。

4、加强培训我值员工对工器具的正确使用。由于电站的工作性质，会经常使用万用表、摇表、验电器、高压拉闸杆等电气工器具。我值组织员工不定期的观看电器具正确使用视频短片，防止因人为主观意识造成误操作，而带来人身伤害和设备损坏。

安全是电力生产永恒的主题，是保证企业良好发展的基础和保证。一年来,我值始终坚持总公司下达的“安全第一，预防为主，综合治理”的原则，在抓好经济效益的同时狠抓安全生产工作。紧紧围绕“抓落实，严考核，重落实“的九字方针，开展了行之有效的安全生产管理工作。以《安全生产法》为依据，认真落实安全生产责任制。 从严考核，坚持保人身、保设备的原则，加大处理反违章力度，开展无违章班组竞赛活动，创建无违章企业。持之以恒地开展危害辨识活动，引导员工做到“不伤害自己，不伤害他人，不被他人伤害，保护他人不被伤害”。我值重点开展了以下几个方面的工作

1、完善制度，明确责任。以光伏项目部制定并下发的《光伏项目部各级人员安全生产责任制》、《光伏安全生产管理制度》等一系列的关键制度为指导对我值设备管理人员的职责进行了明确的分工，使设备的的管理做到了有章可循。坚持责任到人，分工明确，齐抓共管，安全生产。

2、把安全生产工作提高到讲政治、保稳定、促发展的高度。为了确保“十八大 ”期间的安全供电工作，总公司召开安全生产会议进行专门部署。项目部根据总公司的指示制定了安全管理措施，我值高度重视。认真的执行了“十八大”期间安全保电措施等相关文件下达的任务。在“十八大”期间我值每天深入现场检查，检点两票的正确办理、执行，并制定相应的安全保障措施细则。加大巡检场站及围栏区域是否有火情隐患并迅速、准确的处理了2区1、三区2、四区2、五区1逆变器的直流接地故障，顺利圆满地完成了“十八大”期间的安全保电工作。

3、加强电站设备管理及相应关键、易损、发热部位的检查。特别是注意大风等不利气候条件下的消防保措。建全电站各种台账，并做到及时更新。对设备技术培训工作做到及时有效，强调安全用具的管理。各类安全用具配置、台账、试验、存放使用符合要求。增加每月10日对安全器具进行试验，检查及维护，使其保持在完好状态。

4、完善消防管理。重新完善消防管理制度，健全消防组织，使所有员工在消防组织中找到自己的定位，明确各自的职责。并定期对消防设施是否齐全、消防器具是否齐备，布置是否符合规定，状态是否完好进行自检。并加强培训我值职工对消防器材的使用并保证其完全掌握，熟练应用。

5、重点规范工作票、操作票的执行。针对近年来安全事故较多是由于没有认真执行两票操作制度而发生的，为了严格规范两票管理，进一步提高两票操作水平，有效提高员工的业务素质和工作能力，我值员工认真学习总公司制订《工作票、操作票的执行规定》及领导亲拟的“两票问题展览”，领会并举一反三，严格杜绝类似问题不再发生，确保两票合格率达100%。认真学习项目部编发的电气事故案例，规范了我值检修、运行的各项工作。

6、根据《光伏项目部年度安全管理工作计划》等文件指示，我值从电站所处地理环境、季节变化等有针对性的开展了防暑降温、防寒防冻和防火防涝等工作。加强电站设备管理及相应关键、易损、发热部位的检查。特别是注意异常气候条件下设备的安全保措。如由于总包方对站内排水系统问题的忽视，造成在雨季电缆沟内积水、污泥沉积严重，长此下去极易使电缆绝缘层因浸泡而提前老化质变，给设备正常运行造成隐患。我值员工充分发扬不怕脏、不怕累的主人翁责任感，挥汗如雨，一盆盆，一锹锹的对电缆沟内的积水、污泥进行全方位、彻底的清除处理，防患于未然。并加强了电站内住宿的电器使用安全管理。

7、全年工作安全稳定运行。我值员工牢固树立“安全第一，预防为主，综合治理”的思想，进一步落实岗位安全责任制。按照“谁值班，谁负责”的原则，责任到人，安全生产。本值全年认真执行巡回检查制度，发现问题早联系，早汇报，早处理。认真执行交接班制度，做到了交接清明。加强了接班检查，提高检查质量。本值在全年工作期间，无发生人为误操作事故，设备损坏事故，火灾及人身安全事故。全站人员全年无酒后上岗，严肃劳动纪律。做到了全年电力安全生产，人为事故零出现。

我值员工认真学习项目部下发的所有应急预案如《电缆着火预案》、《人员触电应急预案》等，并对每一项应急预案都进行了模拟。通过模拟演练让员工们了解事故应急处理和救援应以保护人生安全为第一目的，同时兼顾设备和环境的防护为原则，采取措施防止事故扩大。明确了应急小组的职责，让应急小组的每一个成员知道了当发生紧急事故时自己所要采取的正确行动和措施。有效预防人为误操作和习惯性违章现象的发生，努力提高事故处理水平和防范意识。为应付今后突发事故积累了经验，同时发现了我们的不足，并加以改正。

我值员工认真学习项目部领导下发的《安全隐患排查》文件。

1、提高认识，切实增强排查治理隐患的自觉性、主动性。要从贯彻落实“安全第一、预防为主、综合治理”方针的高度，从“安全”是企业发展的基础高度，从防范人身、系统和设备事故的现实需要出发，充分认识做好隐患排查治理工作的重要性。

2、学习先进典型，总结工作经验。

3、构建隐患排查治理常态机制，提炼典型经验，指导进行工作。电站全年共发现各类隐患、缺陷共计163条，大致分为以下两个方面

站内地基没有按施工要求进行操作。已发现缺陷有站内排水设施不全，极易造成电缆沟内污泥雨水沉积、汇流箱地基悬空、主变和水房地基下陷、水泵房南坡地雨水冲刷严重、逆变室和开关室都有不同程度的渗水、部分直埋电缆经雨水冲刷裸露在外等。

电站围栏监控有部分画面缺失；电池板固定支架扭曲；低倍聚光发电阵列无法正常跟踪；开关室、逆变小室内空调及通风设施运转不畅；赛康逆变器遇到消雪天时会无故报直流接地故障；部分开关柜的检查灯、加热器、防护闭锁无法正常工作或缺失；部分10kv升压变的低压侧柜门锁损坏，柜门合页开焊和油位指示计不正确；六区、九区10kv升压低压侧变渗油；1#主变配电室断路器漏、放电现象等。

20xx年即将过去，新得一年就要到来。新年新气象，一切的一切在新的一年都会有个崭新的开始。我们将迎接新挑战，面临新困难。但同时我们也将拥有新的机遇，只要我们能时刻树立危机意识，正视困难，迎接挑战，全站人员上下一心，劲儿往一处使，拧成一股绳，就一定能把运营公司光伏项目部右玉站建设得更加强大、更加美好。

在此，我想说出我值员工在新的一年里对自己的期望和要求：

学习不放松，思想更进步。

工作不偷懒，生活更丰富。

**直播间工作计划三**

一、举办活动，在微博上通过即时发布图片和信息进行现场直播

可以在微博上直播华天各类活动的前期准备、进行中和后期感想，通过现场图片、现场感受发布的信息，更为真实和新鲜，既能和顾客们拉近距离，又能让顾客感同身受，使阳光形象更加人性化。每周一次。

撰写直播脚本2、用数据选品转化率大于10%，说明产品销量还不错。

l 7天销量接近30天的销量。这个数据代表产品是否是季节性产品，如果是连衣裙这种季节性较强的产品，就需要关注这个数据，且越接近越好。

l 关联达人数少，代表是商家直播，反之则不是。

l 佣金比例小。这个数据越小越代表没有很多人在推这款产品，我们需要挑选的就是这类产品，如果佣金比例＞30%，就代表商家找了很多人在推这款产品。

以上四个数据都满足要求后，就可以选取一些对标产品为单爆品。（如下图所示）

3、用数据选场直播风格和装修风格，从中找到适合自己的风格，并努力向对标账号学习、模仿，最好达到像素级的模仿。比如你是卖零食产品的，最近比较流行的直播风格是美少女嗨购，你就可以将自己的直播间打造成这类风格。

4、直播前的预热1、需要对哪些数据进行监测呢？①人气趋势②互动趋势③测品数据。如果你直播间的货品很多，则需要对测品数据进行实时监控，以便在现场进行及时调整。

1、如何根据实时数据制定调整计划？①定时爆款返场②宠粉产品及时补位③弱势时段补强</b

当实时数据显示直播间的在线停留下降了怎么办？停留下降就是在线时长的人数少了。在循环过憋单品、利润品的场景中，当发现将过利润品时的在线人数大幅度下降，此时需赶紧提示主播过福利品进行留人。

**直播间工作计划篇十八**

新的一年，新的机遇、新的挑战摆在我的面前，现做计划如下：

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)。

2.定期选择客户群，进行有针对性的上门回访及促销。

3.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。

对于公司推出的销售活动要严格执行业务推广和品牌宣传，根据市场情况和竞争对手的销售活动灵活策划一些销售促进活动，主攻其劣势同时对代理店员进行专业知识和促销技巧的培训。

**直播间工作计划篇十九**

快手电商相对于传统电商的软肋在于：

第一，快手电商卖货的种类偏向于新奇特。因为直播或短视频带货需要抓人眼球才能有更多的流量进入到下单一环，因此导致了这一结果；而用户购物的主流需求是大众品牌的商品。因此需要完善快手电商的分类，跟大众品牌进行官方合作，完善供应链。

第二，自有电商（区别于部分外跳其他电商平台）卖货的氛围较差，快手小店的功能相比电商app，用户的信赖感较差，从而导致无法下单，因此需要完善商品的详情页和店铺的主页。

增加商品分类板块完善商品详情页和店铺主页，从而提高用户在快手电商的下单量，提高电商的gmv。

增加商品分类板块-快手店铺

完善商品详情页和店铺主页

产品上的设计只是快手电商完善的起点和框架，更多的是靠运营的力量去推动，在此做三点思考：

**直播间工作计划篇二十**

新的一年，对刚成立二年多的广州电气设备有限公司上海分公司来说，是一个充满挑战、机遇与压力并存的一年，在这二年时间里，由于上级领导的悉心栽培和全员支持与配合下，客户服务各项工作已逐步完善。为了能够尽快赢得客户的认可，优势于其他厂商，提升公司在客户心中的服务形象。

严格执行公司各项规章制度，在与客户沟通时使用文明用语；诚信为本，不轻易承诺诺客户，承诺的事必须办到、办好；不可忽视细节问题；对着装、仪表、手势等需严格注意，

认真学习公司与品质有关各种体系流程和业务流程，以便随时应付客户提出的关于品质方面的各种问题，带着“多学习，多沟通，积极主动”的态度，深入到质量投诉的接收、与客户沟通、客户投诉的立即处理等各个工作中去，同时为客户提供质量三包处理（包修、包换、包退）

积极主动地把工作做到点上、落到实处，减少服务时效，当接收到客户质量投诉，应立即处理，减少客户因我司质量问题，产生的抱怨感，尽量减少不必要的损失，为顾客和公司带来更大的利益，同时务必在三天之内关闭客户的质量投诉问题。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，来更好的完成本职工作，同时也增强团队合作能力，来更好的。服务于客户。

应即时反应给相关的制作部门（责任部门），同时并填写客户投诉处理报告，针对质量投诉，制订纠正预防措施。每周对客户投诉情况进行统计分析，以便于更好的统计出质量问题的所在。每月月底将客户投诉以月报形式上报给上级领导，并送相关部门。

可能还有很多不清晰，不明白的地方，希望领导、同事们多多给予支持与帮助。展望20xx年，我会更加努力、认真负责的去对待本岗位工作，也力争为公司赢取更多利润，树立公司在客户心目中光辉形象。

**直播间工作计划篇二十一**

20xx年上半年已经过去，到家在所有家人的共同努力下，每个月都能完成规定的营业总额，同事之间关系融洽，管理水平也有所提升，而我在公司领导和同事的帮助下，也在心态调整、服务技能、人际交往等方面的能力都有很大提高。现将上半年的工作情况总结如下：

(一)自身能力的提高

1、心态的调整。来东路基四个半月的时间，我的心态有了很大的改变，因为责任和压力，我学会了忍耐，学会了坚强，学会了稳定自己的情绪，这对我来说是最大的收获。

2、服务技能的提高。在几个月的时间里，我抱着融入和虚心学习的态度，向店里每一个人学习，服务员、传菜员、阿姨、部长，从基本的操作流程、注意事项到专业的服务技能，在这里我也真心的感谢所有家人们对我的帮助和照顾。

3、人际交往能力的提升。通过与店内员工、顾客的交流及自身的学习，我学到了更多人际交往的能力，根据场合说话，什么时候需要沉默倾听，我知道只要真心付出、用心服务，同事们会认可你，顾客也会信任你，成为你的朋友。

4、管理意识的提高。身为一个管理者要让自己融入角色去考虑问题，我开始去关注每天的营业额、人均消费，关注厨房和楼面的工作准备和安排，要有大局意识、责任意识和长远的眼光，才能得到员工们的认可和尊重。

5、各方面知识的吸收。每个人身上都有闪光点，在工作和生活中，我经常反省自己，不断的学他人之长，补自己之短，不断提高自己各方面的知识储备。

(二)例会模式的补充和完善

1、根据员工需要及管理者们的意见，我们在例会中不断加入一些娱乐身心、提高服务质量的环节，并跟踪补充、完善，不断提高例会的质量与效率，如：仪容仪表的检查、知识分享、跳舞锻炼、羽毛球、加入各种游戏、熟记考核菜品酒水的种类与价格等。

(三)丰富培训方式，提高服务质量

1、软件即提升员工服务水平的培训。

一是三月份参加龙泉优质服务月的相关培训。

二是内部培训，主要是例会中的及时培训，应对一些需要及时解决的问题和反复出现的问题。

三是六月份的较系统的企业内部培训，这些培训都在不同程度上提高了我们员工的服务意识和服务技能，今后还应重视这种培训。

2、硬件即餐具的检查与跟踪。为保证服务品质，客用的餐具要保证完整，无破损，并保证客人需求，因此在工作中要加强对破损餐具的跟踪、及时处理和及时补充。

(四)分工明确，奖惩分明明确每个人的职责，责任到人，加强了员工的责任心，奖惩分明，使他们开始权衡责任与荣誉的分量，对于给公司做出节省成本、提高工作效率等贡献的员工，公司会及时给予鼓舞与奖励，对于因个人失误及不负责任给公司带来损失的，公司也会通报批评，给予相应的惩罚，有奖有罚，才会调动员工积极性，提高他们的责任意识。

(五)规范新员工入职管理制度

1、档案管理的规范。新员工入职三天内，必须提交入职表、身份证复印件、一寸照片，以便公司及时录入新员工档案，领取衣物、水杯及更衣柜钥匙填好新员工入职登记表，以便库房存档管理。

2、培训方式的改变。开始采用一对一的培训方式，责任到人，提高“师傅们”的责任心，同时也使“徒弟们”更加用心学习。

(六)维护客人，积累人脉

我始终相信，用心服务，客人会感觉得到。我每天都会带着一颗感恩的心去工作，去对待同事和客人，因为只有这样的微笑才是发自内心的，别人会感觉的到，所以短短几个月我就得到了很多老顾客的认可，同时一些新顾客也经常找我订餐，闲暇时和我谈论工作与生活，我觉得是他们丰富了我的人生，我应该感恩，是到家这个平台让我结识了这么多有缘的朋友和活泼可爱的同事，这是我最大的财富。二、工作中存在的问题

在整个上半年的工作中，我们的工作虽然有很大进步，但也存在很多问题与不足，主要有以下几方面，一是例会模式还不够完善、系统;二是没有书面上明确的奖惩机制;三是新员工培训没有严格的标准和要求;四是管理人员之间沟通不足，交接工作不够顺畅;五是服务细节上的工作还需加强。

(一)工作重点

1、强化员工培训，严抓执行力，提高服务水平。

和所有管理人员配合做好新店员工的培训工作，保证在旺季来临之前，新店营业步入正常轨道。

2、加强制度建设，提高管理水平。

和所有管理人员一起整理出系统的公司规章制度，应用到新店并根据新店实际运营情况修改、完善，保证营业正常。

3、节能减耗，节省开支，降低运营成本。

和所有员工一起努力，在工作中注重节能减耗，节省不必要的开支，保证每月完成规定的总营业额，并争取拿超额奖、创新高奖，提高公司的营业额和员工的薪酬待遇。

4、旺季来临，调整工作重点，不断加强厨房和楼面的沟通，及时跟踪解决客人意见及投诉，提高服务质量。

5、和管理人员沟通，一起做好员工生日会、节日活动和各项娱乐项目，让员工感受到家的温馨，提高团队的凝聚力，要时刻记得，员工才是我们最重要的顾客。

6、定期组织管理者沟通解决工作及生活中遇到的困难，统一管理思想和意见，不断提高工作默契与管理效率。

7、认真按时完成领导安排的其他工作。

(二)需跟进完成的工作

1、例会模式还需加强巩固，通过不断地演练，使所有人员都熟练掌握。

2、建立系统的奖惩机制，使内部员工都清楚了解奖惩依据，心服口服，有利公平。

3、和所有管理人员一起不断摸索、总结，整理出到家系统的培训方案。

4、新员工培训要高标准、严要求，在规定的时间内掌握应该了解的所有服务知识和技能，提高培训效果，并跟踪培训成果。

5、管理人员之间的工作交接不够顺畅，会导致工作的延误，通过加强沟通和使用交接本等方式改善这种情况。

6、和所有管理人员一起继续做好提高服务细节及感动服务工作。

1、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20xx年第四季度——20xx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。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、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，(内容包括：国芳百盛发展史、企业文化基本知识，专业知识等)

3、相关政府部门联络与沟通。加强与省、市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通，并与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20xx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(原因是因为现在大多数领班都新员工，急需加强培训)，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”。

1.加强和规范客服部工作流程，认真审核原始票据，细化与顾客和财务的对接流程，做到实时核算，在办理业务的同时，强化业务的效率性和安全性。

2.倡导人人提高节约的意识，努力做好开源节流，在控制费用方面，加强艰苦奋斗、勤俭节约的作风，不浪费一张纸、一支笔，将办公费用降到最低限度。

3.加强内控与内审工作，让员工每月进行自查、自检工作，并做自我总结，及时发现问题，及时纠正错误，让基础工作进一步完善。

4.为加强客服人员的个人素质，着手对客服人员进行培训，培训内容主要针对‘仪容仪表’‘服务的重要性’‘如何服务’‘播音技巧’等几个环节。争取在最短的时间内让客服人员有较大的转变和提升。

5.去年年底已经对商场vip卡做了积分返利，清除所有积分，从新的一年开始，提高办卡要求，严格控制vip卡的发放，特别是金卡，不能随意发放，严格把关，同时希望今后商场活动加上vip会员活动，能够体现与提升商场vip卡的实用性、重要性，从而真正达到金卡至尊的感觉与享受。

6.针对商场人气不够旺、知名度不够高的问题需尽快解决，但要提升商场知名度需要大量的广告资金投入，为解决和提升商场vip卡的影响力，减少商场广告支出，准备开始长期着手商场外联工作，联系本地一些知名企业、单位合作，如银行、电信、酒店、旅游、娱乐业等。充分利用当地资源，借力发力，提升商场知名度、影响力，从而达到预期效果。

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