# 2024年客服个人工作计划最新(四篇)

来源：网络 作者：雾花翩跹 更新时间：2024-07-02

*客服个人工作计划最新一回首20\_\_年，几十年不遇的雪灾让我给遇上了，百年不遇的汶川大地震也让我给遇上了，甚至就连经济危机和股灾也偏偏就让我赶上了，对于一个进入弘历不到2年，股市经验不足的我来说，是无比的幸运与不幸，也无比的感慨！不幸的是我们...*

**客服个人工作计划最新一**

回首20\_\_年，几十年不遇的雪灾让我给遇上了，百年不遇的汶川大地震也让我给遇上了，甚至就连经济危机和股灾也偏偏就让我赶上了，对于一个进入弘历不到2年，股市经验不足的我来说，是无比的幸运与不幸，也无比的感慨！不幸的是我们也随着金融危机一起“牺牲”；幸运的是增长了见识，增加了应变能力；感慨人生的奇遇!

我于20\_\_年4月5日首次接触客服工作。开始对客服工作性质和流程不熟悉，还是用做业务时的方式和技巧来对待客服工作，导致我第一个月的业绩很差，经过李老师的耐心指导和孜孜不倦地教诲，还有自己的努力琢磨，我慢慢地懂得了也学会了客服工作的流程和技巧，懂得了怎样和客户沟通，怎样敲定动态终免、静态终免和销售小产品的技巧。记得刚开始销售动态终免的时候，李老师给我们进行了一次终免关单技巧的培训，那时候叫我们把怎样关单的技巧背下来，当时没有引起太大的重视，没有背下来，于是在后面的动态关单中表现较差，以致于我在20\_\_年度总共就没有出多少动态终免（算下来就是个位数）。

从20\_\_年总的业绩来看，我的表现不是很好，从20\_\_年4月份到20\_\_年10月份，我的业绩基本上都是保持增长的，但是突然在11月和12月份，业绩出现剧烈下滑，从中我总结了几点：

1、10月份以前可利用资源比较多，10月份以后没有足够的资源；

2、10月份以前电话打得比较多，10月份以后电话打得比较少；

3、10月份以前维护比较到位，10月份以后维护的网员态度都不是很好；

4、10月份以前给网员讲解比较多，10月份以后基本上都没有怎么讲解。

在上门维护和安装的过程中，自己有粗心大意的时候，有的客户家里要跑几趟，自己只注重客服报错的、用不起的软件，其他的小软件没有仔细检查。

在维护的过程中出现的情况和问题大致有以下几种：

1、最开始就是小产品的出错。例如：股市猎手的报错，有些时候重装都不行（在李老师的指导下已掌握了此技术）；

2、弘历软件的报错。例如：数据加载的报错、用的时候突然报错（弹红叉出来）；

3、首富软件的报错。例如：数畅的错误；

4、盛世赢家的报错。例如：在使用过程中突然死机，在使用过程中突然弹一个错误程序，再点击就报错（到现在都还没有解决）；

在20\_\_这极不平凡的一年里，我吸取了教训、总结了经验，伤痕累累但收获颇多，首先是本人听了20\_\_年八大高手的课程，，并学以致用，能够很好的给网员进行讲解和指导。其次，经历了一波牛市和熊市的我，股市经验又增加了一点点。熊市中我做的股票惨遭挫败，无一幸免于难。例如：600211、600871等，但总结了上次亏损的教训，我在10月份买的600550小赚了一点点，亏损虽然没有挽回，但从操作中我获取了经验和教训。

20\_\_年的工作布局和计划：

布局：

1、努力争取讲课的机会，让自己充分发挥长处并锻炼自己讲课的能力；

2、尽可能多地学习股票方面的.知识，并用心给客户讲解；

3、讲解过程中敦促客户带人；

4、多打电话跟客户沟通和邀约客户多听课；

5、上门维护做到细心、耐心、用心；

**客服个人工作计划最新二**

马上就要迎来9月份了，在9月的工作开始前，我先对自己的工作进行一个计划，按着计划去进行就能够有条理的工作。过去的8月份，工作中有收获也有不足，所以制定计划就显得很重要了。以下是对自己9月份制定的工作计划：

一、完成公司给客服人员规定的工作量

公司是有给我们客服规定工作量的，比如一周要完成接入\_\_个电话，一个月里要去完成\_\_个电话，这些都是客服的基本工作量。上八月我没有全部都完成，由于自身原因和其他一些原因，导致自己是没有完成全部的工作的，所以在所有客服中我的业绩是比较低的。因此本月我必须按时按量的完成公司给予的工作，不然又会跟八月份一样。

二、与客户保持畅通紧密的联系

9月里的工作的一个重点就是与之前进行合作的客户要保持联系，只有与客户保持紧密的联系，才不会与客户失了联系，才能保持更好的合作关系。因此在9月会跟自己的客户保持一个畅通的联系，然后维持好合作的关系，让客户与公司的利益紧密相连，为公司争取更多的益处。

三、努力学习客服相关知识

作为客服，因为自己在这个领域里还有很多的东西是缺失的，所以八月份的工作其实是做的不如意的，就是因为自己工作不到位，丢失了很多客户资源，这是最大的一个不足了。因此本月就沟通及交流这个问题去进行学习，让自己学会更多的沟通技巧，这样也就方便去客户交流，让客户信服自己，进而与自己达成合作，为公司争取更多的客户资源。对于客服还有一个重要学习的就是微笑服务，客服是直接跟客户交流的一个岗位，对于客户来说，客服是否礼貌，服务是否到位，这些都很重要，因此本月里会去训练自己微笑服务的行为举止，尽可能的让客户感受到我们的诚意。

上述是我9月的工作计划，在开始九月的工作之前，我会做好八月的工作总结，让自己从工作中去吸取足够的教训和经验，为自己的下一步工作能够更顺利的进行。虽然工作还是会有不足之处，但是我会努力去改正这些不足，让自己逐渐的变成一个优秀的客服人员，为我们公司的明天做出跟更大的贡献来。我不会去辜负大家的一个信任，感谢你们一直以来对我工作的支持。

**客服个人工作计划最新三**

十一月份即将到来，面对今年的倒数第二个月，其实我的内心已经开始有一些激动和汹涌了，也稍微有一些紧张。今年我在工作完成度上表现的还算可以，十月份的工作得到的反馈也是让人略感欣慰的。其实客服工作一点儿也没有他人口中说的那么艰难，只要自己方式对了，态度对了，很多问题都是可以快速解决的。当然，这也是根据个人的能力去定论的。在此，我想对接下来十一月份的工作进行一个安排和计划。

一、提高反应能力，提升服务态度

在从事客服工作两年以来，其实我对这份工作的理解也是比较通透了的。这两年的时间，我受了不少的委屈，听到了太多的客户的情绪冲动。但是多少委屈就有多少成长，忍受了多少的发泄，自己就有多少的提升。其实人就是这样的，不管是工作还是生活，我们都难免做到万无一失，所以只有提高自己，才能在这样的环境当中找到自己的一席之地，树立自己的口碑。十一月份，算得上今年一个比较重要的阶段了，在这一个月，我会继续提升自己的服务态度，保持微笑服务，不管对方在情绪上多么激动或者是对待我多么的愤怒，我想我都能够应付下来，提高自己的临场反应能力，让每一件事情都大事化了小事化无。

二、巩固原有客户，做好售后工作

在我手上的原有客户还是蛮多的，很多客户也是非常容易去相处的，除了个别客户之外，其实保持一份良好沟通还是可以的。过完这个月，我们就要到十二月份了，因此这个月的基础是至关重要的，服务好了原有的客户，我们今年才能完美的收官，也才能给自己的工作画上一个较为圆满的句号啊。此外，我也会继续做好售后工作，保持一个绝对的服务姿态，让更多客户看到我们公司的真诚，极力将他们发展成老客户。

三、保持良好心态，稳定个人发展

对于客服工作而言，你要说它简单，其实它非常的不简单，但是如果你要说它很难，它并不是很难的。当我保持了一个良好的心态去处理任何问题的时候，其实很多时候会少走许多弯路，自己在进步的路上也越来越顺利了。我相信自己未来还是有一个很大的发展前景的，我也愿意继续在这一条道路上努力下去，我会继续为自己争取进步的空间，积极为我们公司创造一些新的成绩、创下良好口碑！

**客服个人工作计划最新四**

1.全面提高服务质量，实施特色服务。

在提高服务质量方面，启用员工奖惩考核制度，规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找到突破点，坚决禁止商品部二次处罚员工。把握现场纪律已基本走上正轨，要把握销售技巧和商品知识，提高营销水平，有利于提高整体服务水平。今年的服务宗旨和标准，以及国芳百盛在客户心目中应该树立什么形象，改变服务理念和客户需求，都是我们需要做的。国芳百盛早已是兰州同行的领头羊。

商场如战场般残酷，如逆水行舟不进则退，企业要发展，必须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、企业品牌放在重要的工作日程中，逐步形成金城知名独特的特色服务战略。所以20\_\_-20年第四季度\_\_年一季度，兰州率先倡导和实施特色服务，打出特色服务牌，展现了我国百盛独特的服务质量和服务档次。

根据不同的业务形式提供不同的服务、超市-无干扰服务、一楼商品部到四楼商品部品牌服务、朋友服务五楼商品部-朋友服务、六楼商品部-技能服务，向社会表明，我们追求高质量、高质量的服务。实现超越客户期望的最完美的服务。

2.开展公司服务技能。

项目竞赛服务办公室承办了公司第六届运动会的服务技能赛区，包括知识竞赛、情景实践模拟、全程消防演习、岗位应知即答，通过竞赛丰富员工的业余文化生活；以岗位培训为目的，以寓教于乐的形式提高各岗位员工的素质；全面提升公司员工的服务意识和服务水平，具有专业到位的素质要求。展示公司的服务水平(包括:国芳百盛发展史、企业文化基础知识、专业知识等。

3.政府有关部门联系沟通。

加强与省、市、区消费者协会和主管工商机构的联系和沟通，保持良好的合作关系，及时掌握零售业的发展趋势，建立良好的商誉。

4.接待和处理客户投诉，全面维护国芳百盛信誉。

就20\_\_年前三季度在投诉中存在`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、投诉处理技巧和精品案例分析培训（原因是大多数领班新员工急需加强培训），重点规范自身接待形式式和服务为主要工作目标，规范投诉、接待礼仪、接待程序、处理结果、楼层接待记录、接待、处理，始终以客户满意度衡量我们的管理水平，从消费者的角度考虑和处理问题，赢得更多的回头客。因为现在的市场是客户满意是双赢。

5.加强部门内部人员综合素质提升，完善公司五大服务体系。

在第四季度会议上，坚决执行董事长提议保持总部稳定发展。推动分公司全面完善指导思想，加强部门间沟通，消除管理中的误解。现场检查不仅仅是发现问题，而是提出改进措施和方法，及时指导部门。第四季度服务办公室的内部培训内容包括商品知识（毛织物、保暖）、消知识和商店信息熟悉度。培训手段采用讨论的形式，使培训有趣、生动、讨论结果，以书面形式发布分支部门，组织相关人员学习，达到三家店同步推广的目的，公司五个服务体系人员管理、商品管理、环境管理、促销管理、客户管理，人员管理规定详细，但其余四项管理的具体标准相对空洞，因此在第四季度，我部结合当前具体情况，完善了商品管理、环境管理、促销管理和客户管理标准。

6.一线管理干部日常行为规范跟进。

全力协助集团监督协会跟进一线中层管理干部的日常行为准则，以公司服务为宗旨，以管理准则为目标，坚持工作创新，在现场管理工作中发现问题，及时向主管领导报告。部门决不保护自己的缺点，严格执法，努力进取，树立榜样，按规章制度工作，团结合作，按时完成上级分配的工作目标和任务。

20\_\_年9月下旬，我在工作中情绪化，不能严格要求自己。在领导和同事的大力帮助下，我及时调整了工作心态，改变了现状，全身心投入到日常工作中。以正确的态度对待工作。态度决定一切，真诚创造卓越。我和同事会不断努力，打造国芳百盛的特色服务，用真情铸就服务！

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