# 客服工作计划

来源：网络 作者：星海浩瀚 更新时间：2024-01-23

*实用的客服工作计划模板合集七篇客服工作计划 篇1成立交房工作领导小组及执行小组：（一） 领导小组： 组长： 副组长：（二）执行小组： 组长：副组长： 组员：一、 交房前准备工作及时间安排：交房前准备工作计划二、交房程序对外程序业主收楼流程...*

实用的客服工作计划模板合集七篇

**客服工作计划 篇1**

成立交房工作领导小组及执行小组：

（一） 领导小组： 组长： 副组长：

（二）执行小组： 组长：副组长： 组员：

一、 交房前准备工作及时间安排：

交房前准备工作计划

二、交房程序

对外程序

业主收楼流程

交楼流程

交楼人员职 责：引导业主签署相关收楼资料，陪同业主进行验楼工作，解释处理相关问题。

交楼流程：

1、由置业顾问核对业主入伙条件，并且发放相关资料。

2、由置业顾问引导业主到财务处交纳相关费用。

3、交费完毕，核收财务发出的入住通知书，并指引业主到物业办理手续入口处。

4、置业顾问引领业主过来时，物业接待人员说：“您好/你们好！欢迎入住，我是隆泰物业 客服，下面由我来为您/你们办理有关手续。”

5、物业接待人员手拿一份交楼资料分别于物业办理手续入口处等候业主，交楼资料文件袋内应该有《业主公约》一份、《业户手册》一份、业户资料登记表一份、前期物业管理服务协议二份、住宅收楼确认书一份、水电气确认书一份、收楼遗漏工程记录表一份、钥匙托管书一份、业主办理收楼。

6、引领业户到接待台坐下，并与业户作简单的沟通。

7、发给业主《业主公约》、《业户手册》，并向其作简单的介绍。

8、引导业主填写前期物业管理服务协议一式两份、业户资料登记表，并作相关解释。如解释不了要求咨询及解释人员协助。

9、把业主已签署的前期物业管理服务协议1份、业户资料登记表、入住通知书交先放于文件袋内，并于文件袋封面上填写该房屋房号。

10、分别到IC卡发放处及钥匙发放处签领该房屋的 IC卡及钥匙，持文件袋（袋内还有未签署的住宅收楼确认书、水电气确认书、收楼遗漏工程记录表、钥匙托管书、业主办理收楼）与业户到现场验收房屋，并于总台处记录外出的时间。如业主态度较为激烈的，则要求置业顾问一同到现场验收。

11、下楼梯时用对讲机呼验楼工程人员告知房屋号，叫其作好准备。

12、与业户到销售中心大门口乘坐电瓶车到房屋现场。

13、路途中不断介绍物业附属设施、物业管理的服务等。

14、到达现场后，交楼员主动用装修钥匙为业主开门，并说明装修钥匙的功能。

15、验楼过程中一定要注意让业户紧跟其思路去检验，引导业主参观好的方面，尽量不引导业主发现工程问题。

16、打开全屋电灯，打开客厅阳台门，引导业主参观，并适当赞美业主选楼眼光及景观等的优美。

17、如业户提出，可由工程人员为其进行水电测试。

18、业户如对工程问题有些不满，交楼员与工程人员主动解释，争取业户谅解。

19、如业主提出的遗漏工程需跟进的，交楼员为其于遗漏工程记录表中记录，完毕后让业主签署确认，并表示将尽快为其跟进。

20、把 IC卡交于业主让其签署确认，如有机械表的须一同核对机械表底数，并签字确认。

21、如业主没其它意见后，交楼员于收楼确认书上填写好，把钥匙交给业主，并让其于收楼确认书中签署确认。

22、无论业主是否有遗漏工程需跟进，都要求其委托一把装修钥匙予管理处，主要用于为其开门进行天然气点火工作，并让其签署钥匙托管承诺书。

23、若业主不肯签署收楼确认书，则了解其不签的原因并作出适当的解释及处理，必要时呼更高级的人员前来处理。

24、签署收楼书完毕，带领业户离开，为其关闭水电及关好门窗

25、如业主还需办理其它手续，可引领其到组团服务点办理，不再回销售中心。如没有则引领其到附近的候车点乘车回家。

26、把托管的钥匙及钥匙托管书交到该组团服务点，并作登记。

27、回到交楼现场，如有遗漏工程需跟进的，把遗漏工程记录表底下两份交到遗漏工程收发单人员，并作登记。

28、把入住通知书及业主已签署的前期物业管理服务协议、业户资料登记表、住宅收楼确认书、水电气确认书、遗漏工程记录表（第一页）等交楼资料一起放入文件袋交到总台并签名。

29、交楼完毕，进入下一个交楼手续。

注意事项：

1、如业主确实不愿交管理费经解释后也可带其进行收楼手续；

2、如业主经解释后确实不愿签署协议及交管理费等手续，只要有入住通知书也可为其办理验收房屋，代其验收后于现场再签署相关手续。

3、交楼时所有人员注意安全，尤其是复式越层没有楼梯扶手，请特别小心注意业主及自身的安全。

**客服工作计划 篇2**

一元复始，万象更新。新的一年即将开始，综合客服部也面临了全新的环境与考验，根据自身的情况，做出以下工作计划：

1、以客户为中心，大力提升服务质量。

寻找、创造机会采取多种形式与客户加强沟通，比如：上门走访、顾客满意度调查、往来文件、节日期间的互动等等。及时掌握客户的信息，把握客户需求，并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。

2、利用helpdesk管理软件，注重客户信息的收集、分析、比较；根据客户反馈信息，及时做出反映。

3、以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

4、推动拓展、发挥“贴心管家小组”职能，使每位成员真正和客户“贴”起心来，及时为客户解决问题。

5、规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

6、全力配合政府机关，做好公共服务工作。

7、及时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文

8、一如既往的全力配合、支持、落实各级政府的各项政策指示，发挥我们应有的作用。

9、严控外包方，把好质量关。

10、利用对外包方的“月会”制度，进一步强化对外包方服务的质量控制与管理。发现问题让其限期整改。对于外包方的管理形成“严、细、实”的工作作风。

11、对于像“外墙清洗”等类似的一次性外包服务活动，派专人跟进，发现问题，让其立即整改，严把质量关。

12、畅通沟通平台，做好宣传工作。

13、发挥、利用宣传栏的桥梁、窗口作用，及时更新丰富宣传栏信息，将项目部的有关管理信息、服务信息及外来信息等及时发布给业主。

14、向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。

对于业主普遍关心的问题，利用宣传栏以专题的形式发布给业主。

15、进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

16、强化员工培训，提升员工素质。

17、以《培训计划表》为基础，侧重培训客服人员的“服务意识、礼貌待客、案例分析”等，全面提升客服人员的综合素质。

18、开发各种形式的新课件，加大新课题，新思想的培训；拓宽培训形式。

19、注重培训后的效果验证与考核，最终达到提升服务品质的目的。

20、加强内部管理，执行质量体系要求

21、加强五常法的执行检查力度，使每位员工都能熟练掌握并有效运用到工作中。

22、改进电子档案、文档档案的管理方法；明确档案管理相关制度、管理流程；将一些应急预案、方案、程序、流程等单独装订成册。

23、加强前台服务、员工纪律方面的管理。

24、有效利用iso9001这一管理工具，科学化管理，规范每一个服务过程、服务细节，并记录保留有效数据，提升服务质量。

25、加强各种计划、流程的执行监察力度。

26、努力提高，适时跟进

27、持续做好垃圾分类工作，争取成为“北京市垃圾分类优秀示范园区”。

28、提前做好美国白蛾的相关防范防治工作，避免美国白蛾在园区泛滥，给园区及公司造成损失。

29、争取创建“花园式单位”，做好相关工作。

30、管理上强调以人为本，以情感人，以情动人，情满园区，着力打造和谐园区、情感园区。

31、客服部将在完美时空项目部的领导下，继续按照项目部的战略部署及要求，协助项目部完成公司的各项指标，加强与业主沟通，提高服务品质及为把实创上地物业得管理精髓发扬光大而继续努力。

**客服工作计划 篇3**

（一）创建“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，

（二）转变服务观念，把“要我服务”改变成“我要服务”。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）

（三）增强责任感、增强服务意识，团队意识。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。

（四）每次接收到的客户投诉按客户质量投诉处理规定，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。

以上，是我对xx年下半年的客服工作计划，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xx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。

**客服工作计划 篇4**

20xx年新的一年，对刚成立二年多的xx电气设备有限公司xx分公司来讲，是一个布满挑战、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渐完善。为了能够尽快赢得客户的认可，上风于其他厂商，提升公司在客户心中的服务形象，特制定20xx年工作计划，以下：

(一)创建“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;不可忽视细节题目;对着装、仪表、手势等需严格留意，

(二)转变服务观念，把“要我服务”改变成“我要服务”。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题目，带着“多学习，多沟通，积极主动”的态度，深进到质量投诉的接收、与客户沟通、客户投诉的立即处理等各个工作中往，同时为客户提供质量三包处理(包修、包换、包退)

(三)增强责任感、增强服务意识，团队意识。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题目，产生的抱怨感，尽可能减少没必要要的损失，为顾客和公司带来更大的利益，同时务必在三天之内封闭客户的质量投诉题目。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，来更好的完本钱职工作，同时也增强团队合作能力，来更好的服务于客户。

(四)每次接收到的客户投诉按客户质量投诉处理规定，应即时反应给相干的制作部分(责任部分)，同时并填写客户投诉处理报告，针对质量投诉，制定纠正预防措施。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题目的所在。每月月底将客户投诉以月报情势上报给上级领导，并送相干部分。

以上，是我对20xx年客服工作的计划，可能还有很多不清楚，不明白的地方，希看领导、同事们多多给予支持与帮助。展看20xx年，我会更加努力、认真负责的往对待本岗位工作，也力争为公司赢取更多利润，建立公司在客户心目中光辉形象。

**客服工作计划 篇5**

本年度部门各项工作如下：

一、规范内管管理，增强员工责任心和工作效率

部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任性。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

（一）严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立周到、耐心、热情、细致的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

（二）圆满完成客户开户激活工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础

截止20xx年1月13日，总共开设模拟操作账户251个，签署开户协议书221份，激活账户55个。

（三）密切配合各部门，做好内、外联系、协调工作

二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

（一）员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门近一年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足等。

（二）部门管理制度、流程不够健全

目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

（三）协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、客户意见、建议、客户求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

三、20xx年工作计划要点

（一）继续加强客户服务水平和服务质量；

（二）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

（三）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

（四）密切配合各部门工作，及时、妥善处理客户纠纷和意见、建议。

（五）加强相关管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾20xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望20xx年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致，齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

**客服工作计划 篇6**

进入某某工作已经一年了，回想这年的工作经历，确实让我成长不少，从一个没有商场管理经验的销售人员成为客服部一员，所有的经验教训时刻提醒我必须克制自己的莽撞和那颗不服输的心，但是所有的小成绩又在不断的激励着我，促使我必须去了解自己、经营好自己。在回顾过去，总结经验，展望未来，联系实际的基础上，我制定了自己在客服部新一年的工作计划：

一、指导思想

我要以转变工作角色为突破口，积极融入现场管理服务部的新发展；以加强学习为根本，加速提升岗位技能水平；以遵章守纪为重点，努力确保为部门树立良好的形象；以勤奋工作为主攻方向，树立刻苦钻研的敬业精神；以拓展兴趣爱好为追求，不断提升自身的综合素质。

二、工作目标

1、转变观念，明确奋斗目标

俗话说“意识反应态度”、“态度决定一切”，心态的好坏直接影响着一个人对工作的态度。因此，我要把客服部当做新的工作岗位，新的工作环境，面对现在百货行业激烈的竞争形势，我要转变“打工”的思想，坚持“工作是为自己做的”。提升工作效率和执行力，充分发挥岗位在商厦经营管理中的角色。另一方面在思考问题，处理事情时，必须跳出以前的思维方式，摆正自己的位置，树立服务意识，切实转变工作角色，积极融入部门的新发展当中。

2、加强学习，提升个人素质

学习是历史使命，是时代要求，选择学习就是选择进步。要向“书本学、向师傅学、向同事学、向领导学”，虚心听取大家的指导和教育，而且要善于学习、勤于思考，在干中学、学中干，明确工作的运行和处理问题的程序，做到守纪律、知程序、明内容、讲方法，学于用、知与行、说与做的统一。

3、拓展领域，实现个人价值。

把自我价值与某某价值相结合。我坚信只要多为某某做贡献，就能更多获得某某的尊重与肯定，才能更好的实现自我价值。某某为我们员工施展个人才华提供了广阔的`发展平台，在以后的工作中，我要紧紧抓住发展机遇，以朝气蓬勃的精神状态创造性的做好自己的工作。

4、强化客服部技能学习

（1）对于常规工作，要根据部门制定的每季、每月、每日工作计划开展，力求做到每天有目标有计划的做好每项检查工作，同时做好巡视记录，发现问题即使与相关部门沟通解决。并配合班长做好每周、每月的汇总上报工作。日常纪律、设施、商品质量和服务的监督与管理，必须依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，执行标准统一化。

（2）要积极配合班长下达的指定任务，对于所管楼层，要经常与销售部领导和员工交流，提出合理化建议及意见，积极参与楼层开展的各顶活动，并做好借鉴工作。

（3）顾客投诉接待与处理。坚持继续向老员工学习处理经验，争取利用部门例会或沟通会、专题培训等形式与楼层管理人员就公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例等进行沟通交流，相互学习。以规范自身接待形式、规范服务为目标，力求做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、接待及记录规范化。

**客服工作计划 篇7**

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XX年第四季度——XX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XX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”。

5、加强部门内部人员综合素质提升几，并对公司五大服务体系进行完善。坚决执行董事长在四季度会议中提出的保持总店稳健发展。带动分店全面提升的指导思想，加强部门间的沟通，消除管理中存在的误区。现场检查不单纯是发现问题，而是针对出现的问题提出改进措施和方法，及时给部门以指导。第四季度服务办的内部培训内容为商品知识（毛织，保暖为主）、消法知识及卖场信息熟知度等方面的基础知识培训。培训手段采讨论的形式，使培训趣味化，生动化，将讨论出的结果，以书面形式下发分店部门，组织相关人员学习，达到三店同步提升的目的，

公司的五大服务体系人员管理、商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理，其中人员管理的各项规定比较详尽，但其余四项管理的具体标准还比较空洞，所以在第四季度，我部结合当前具体情况对商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理标准进行完善。

6、一线管理干部日常行为规范跟进。全力协助集团监管会在日常的工作中，对一线中层管理干部日常行为规范进行跟进，以公司服务为宗旨，以管理规范为目标，工作中坚持创新，现场管理工作中，发现问题及时上报主管领导。部门决不护短，严格执法、努力进取、以身作则、按章办事、团结协作、按时完成上级下达的各项工作目标任务。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！