# 工作报告与计划推荐7篇

来源：网络 作者：繁花落寂 更新时间：2024-02-16

*工作报告完成后需要及时提交给领导查阅，在工作报告中要注意扬长补短，才能吸取不少的经验，以下是小编精心为您推荐的工作报告与计划推荐7篇，供大家参考。工作报告与计划篇1年末将至，公喇嘛人力资源管理公司在本年度取得较为迅速的发展，为做出合理的人员...*

工作报告完成后需要及时提交给领导查阅，在工作报告中要注意扬长补短，才能吸取不少的经验，以下是小编精心为您推荐的工作报告与计划推荐7篇，供大家参考。

工作报告与计划篇1

年末将至，公喇嘛人力资源管理公司在本年度取得较为迅速的发展，为做出合理的人员配置计划、人员招聘计划、绩效考核计划、职业发展计划，人力资源部特做了精密的年度培训计划，以使以上各项计划能顺利实施。此外，为使员工不断的更新知识，开拓技能，改进员工的动机、态度和行为，使企业适应新的要求，更好的胜任现职工作或担负更高级别的职务，从而促进组织效率的提高和组织目标的实现。

总体培训目的

对各部门业务骨干进行培训，使各业务骨干进一步增强业务水平，理人员，实现企业发展和员工自我实现的相结合。此外，的岗位适应后，仍然不能较好地适应工作岗位和业务流程，给他们提供培训。

具体目标

加强公司管理人员的培训，完善知识结构，增强综合增强科技研发、不断提升操作人员和业务骨干的业务水平使新员工在入职前对公司有一个全方位的了解，明确自己的岗位职责、工作任务和工作目标，尽快进入岗位角色，适应工作群体和规范，形成积极的态度。

原则与要求

坚持按需施教、务求实效的原则。根据公司发展的需要和员工多样化培训需求，分层次、分类别地开展内容丰富、形式灵活的培训，增强教育培训的针对性和实效性，确保培训质量。

坚持自主培训为主，外委培训为辅的原则。整合培训资源，建立健全以公司培训中心为主要培训基地，临近院校为外委培训基地的培训网络，立足自主培训搞好基础培训和常规培训，通过外委基地搞好相关专业培训。

坚持培训人员、培训内容、培训时间三落实原则。20xx经营管理培训累计时间不少于4天;8工培训累计时间不少于12天。培训对象：

此次培训主要针对我公司的各部门主管，和本年度

培训内容与方式：

1、组织相关人员参加专场讲座。

2、行轮训，重点提高他们的管理能力、人际沟通能力和业务能力。

3、开阔眼界、拓展思路、掌握信息、汲取经验。组织部门主管分期分批到大型人力资源管理企业学习参观，了解生产经营情况，借鉴成功经验。

(二)业务骨干培训

1、由各内师大经济学院胡伟华老师进行专题技术讲座，培养管理咨询和沟通能力，提高业务水平。

2、组织业务到同行业其他管理公司学习、学习先进经验，开阔视野。年内计划安排两批人员到单位参观学习。

3、加强对外出培训人员的严格管理，培训后要写出书面材料报培训中心，必要时对一些新知识在公司内进行学习、推广。

(三)新招员工培训

1、增强业务水平和熟练程度，请老员工进行业务指导。

2措施及要求

(一)公司领导高度重视，划，树立长远观念和大局观念。

(三)一是加强和高等院校(主要是内蒙古师的联合办学力度，在就近院校设置培训实习基地，并充分发挥他们的培训资源和专业特长，积极整合，合理开发，使其在公司人力资源培训开发中发挥骨干作用;二是要根据公司内部自身专业特长，选择专业或课题，组织编写适合企业特点的培训教材或讲义;三是要加强企业专(兼)职培训师队伍建设，实行资源的有偿服务。(四)确保培训经费投入的落实。

(五)确保培训效果的真实有效。一是建立监督制度。对员工和管理者培训工作成绩显著，扎实有效的单位和培训机构给予表彰奖励;对培训计划落实不到位，员工培训工作滞后的部门予以通报批评;二是建立员工培训情况反馈制度，坚持将培训过程的考核情况及结果与本人培训期间的工资、奖金挂钩。实现员工自我培训意识的提高。

培训目的

为更好地完成下一年度的工作计划，同时，对各部门业务骨干进行培训，备用管理人员，实现企业发展和员工自我实现的相结合。此外，段时间的岗位适应后，位，给他们提供培训。

培训课程以及针对公司部门主管进行的培训。

课程安排

培训形式

培训内容

培训费用

经费主要由公司提供，以及员工自己出部分费用。

工作报告与计划篇2

学校为了全面完成教学的任务，使学生做到理论联系，同时拓扩同学们的视野，丰富课外的社会知识。学校领导精心的为我们每一个学生做了长期的计划---每学期一次的社会实践。这个寒假，我进行了一次企业就业的社会实践。

通过这次寒假的升入社会，让我对事业单位有了很深的认识。在这次实践中，我学到了很多学校里学不到的东西。学校与社会存在着太大的差异，同时也让我们早点步入社会，提前给自己做好工作的心理准备，以避免以后毕业后对现实产生茫然的感觉。在学校里，有老师的呵护、同学的照顾，总觉得世界是多么的美好，人与人之间是多么的友善;其实学校里的我们就像刚出生的雏鹰，没有经过艰险的训练，没有经历过狂风暴雨，展翅高飞的能力还很弱，也像温室里的花朵，经不起风吹雨打，缺少磨练，把现实看的太简单、太单纯了。在这次实践中，我来到了一个完全陌生的群体，这个企业是一家国有企业，我所在的单位是一个大部门，主要以运输业为主。

到这里工作每个人都对我很好，而且我的工作比较简单，有点像文秘的工作一样，我来了以后，单位的每周的会议资料和安全措施以及年度安全总结之类的东西就归我写。刚刚开始的时候，不怎么会写，写出来后我的领导就会指教我，改了一遍又一遍，好不容易合格了。另外，我还有一个工作就是安全员。现在企业实行gprs管理，用来抓安全违限车辆，我的任务就是看着电脑，记录每一个违限车辆，然后上报。监管的这份工作比较轻松，因为在我来之前就有人在干，所以我们实行了倒班制，每个人上一天，轮流来，这样我们便能上一天休息两天，并且我还有更加充分的时间像以前的老前辈学习怎么写资料。在这次工作实践中，我每天早上(不管今天用不用去单位，没有周末)都是第一个到办公室，再前辈们到来之前把办公室的卫生打扫了，烧上热水什么的。在实践中也让我对以后自己往哪个方向发展，心里有了点数，也知道了正常上班的时间，以后真正融入到社会的时候就不会那么的恐慌，人也会变的老练很多;也知道了在学校里学的永远不够，要靠自己去多看书、多找材料来不断的丰富自己的知识面。

其实在现实中，只要你有能力他就会重用你。而这种能力不仅仅是技术上的，更重要的是与身边人的交际能力;我刚进企业的时候认识了一位也是新来的工人，领导说先试试看能不能做的好，再决定是不是换他到别的部门，最后领导没有留用他，原因是他不能很好的与部门中的人员沟通，做事情我行我素，有时候甚至不像领导请示，由着自己的性子来。其实每一个刚毕业的学生技术都差不多，都要靠在以后的工作中慢慢的学习，可是在工作中你要是想学到东西，就要靠你所在单位的前辈们，你都不愿意与他们交流，怎么能从他们身上学到东西呢?所以说交际能力是很重要的。

书读的比他好、能力比他强，为什么他爬的比我高呢?再有就是做事情的程序是不能乱的，该你做的做，不该你做的不要做，再有在自己想做什么事情之前好好考虑一下自己的能力，不要答应一些自己做不到的事情，答应人家的事情也要做到。现实就是这样，所以这次实践我学到以下几点：

1、用微笑面对生活，用微笑面对别人，要善于交流，尽量找一些相同爱好的事情聊一聊增进感情。

2、当面对困难时，不要轻言放弃，不要太在意别人的冷言冷语，要想学的到东西，就要有打破沙锅问到底的精神，尽量在最短的时间里学到最多的东西。

3、利用在学校的时间，尽量多学些知识，多看一些参考书，尽快明确自己以后的发展路线，明确自己的目标，以便可以在学校里多学一些自己需要的知识，这样才能充分利用在校的时间。

4、刚毕业不要对自己的待遇要求太高，只有你学好了技能才是最重要的，只要自己认为自己有能力，在公司好好的干，总有一天老板会发现你，如果老板没发现，你也可以自己做一番事业，只要学到了技术就不怕没地方生存。

6、要学会尊重别人，体谅别人，在批评别人的时候，想一想自己有没有犯过同样的错误。

工作报告与计划篇3

根据公司《20xx年工作总结与计划》中提出的客服部20xx年工作计划和存在的诸多问题，我部门经过开会讨论提出以下计划和措施：

一、20xx年工作计划：

1、20xx年三月份之前统计三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、三月份开始催缴多层20xx年度物业服务费，贴催费通知、电话通知、短信通知，营造缴费氛围。

3、四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、定期召开各部门服务质量评定会，规范客服人员服务，丰富、充实专业知识，为小区业主提供更优质的服务。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、培训等方式来提高服务技能。

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、20xx年工作中存在问题和改进措施：

(一)、20xx年物业费收缴率仅为70%，其中有各种维修问题的影响因素之外，收费方法、奖惩制度和人员管理也存在较大问题。

1、收费方法简单；

20xx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10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，后期也没有马上的调整。对于20xx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。

往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，没马上掌握收费员的思想动态，没有马上发现问题，更没有很好的解决问题。往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。20xx年的物业费催缴工作我要改正以往工作中存在的诸多问题，发现问题马上沟通，用温婉的态度解决问题。

(二)、客服中心是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服接待的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作，今年客服中心工作纪律涣散、服务意识和工作动力明显下降。20xx年我部要做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服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。部门树立了“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。严格执行公司的各项规章制度，对上班时间玩电脑等恶劣行为严惩。

(三)、客服部的接报修、巡视工作做的不够细致，接报修记录不详，巡视区域、路线单一，不仔细，没有马上发现、解决、上报各种安全隐患和违反《临时管理规约》的行为。新的一年我部要制定严格的小区巡视、装修巡视等各项巡视标准，认真执行，严格按公司规定填写巡视记录。对接报修工作要做到不管大事小事，每一件事都有详细的记录。制作单户的维修档案，大修小修都有据可查。20xx年我部工作存在诸多不足，有新的问题，有老的顽症，但是在公司领导的指导和关怀下我部门全体员工有信心做好20xx年全部工作。

编辑推荐

时间如白驹过隙，新的一年正向我们敞开怀抱，您一定准备开始为客服部的新一年工作计划进行充分准备了，使自己在新一年工作前就有充分的准备。您知道作好客服部的工作计划有哪些技巧吗？以下是工作总结之家小编为大家收集的“客服部个人年度工作计划报告”，欢迎阅读，希望您能阅读并收藏。

一、整理客户资料、建立客户档案

客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务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。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，在本公司维修、保养记录。

二、根据客户档案资料，研究客户的需求

业务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、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

三、与客户进行电话、信函联系，开展跟踪服务

业务人员通过电话联系，让客户得到以下服务：

1、询问客户用车情况和对本公司服务有何意见；

2、询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳；

3、告之相关的汽车运用知识和注意事项；

4、介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容；

5、介绍本公司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。

四、售后服务工作规定

1、售后服务工作由业务部主管指定专门业务人员——跟踪业务员负责完成。

2、跟踪业务员在客户车辆送修进场手续办完后，或客户到公司访谈咨询业务完后，两日内建立相应的客户档案。客户档案内容见本规定第二条第一款。

3、跟踪业务员在建立客户档案的同时，研究客户的潜在需求，设计拟定“下一次”服务的针对性通话内容、通信时间。

4、跟踪业务员在客户接车出厂或业务访谈、咨询后三天至一周内，应主动电话联系客户，作售后第一次跟踪服务，并就客户感兴趣的话题与之交流。电话交谈时、业务员要主动询问曾到我公司保养维修的客户车辆运用情况，并征求客户对本公司服务的意见，以示本公司对客户的真诚关心，与在服务上追求尽善尽美的态度。对客户谈话要点要作记录，特别是对客户的要求，或希望或投诉，一定要记录清楚，并及时予以处理。能当面或当时答复的应尽量答复；不能当面或当时答复的，通话后要尽快加以研究，找出办法；仍不能解决的，要在两日内报告业务主管，请示解决办法。并在得到解决办法的当日告知客户，一定要给客户一个满意的答复。

5、在“销售”后第一次跟踪服务的一周后的7天以内，业务跟踪员应对客户进行第二次跟踪服务的电话联系。电话内容仍要以客户感兴趣的话题为准，内容避免重复，要有针对性，仍要体现本公司对客户的真诚关心。

6、在公司决定开展客户联谊活动、优惠服务活动、免费服务活动后，业务跟踪员应提前两周把通知先以电话方式告之客户，然后于两日内视情况需要把通知信函向客户寄出。

7、每一次跟踪服务电话，包括客户打入本公司的咨询电话或投诉电话、经办业务员都要做好电话记录，登记入表（附后），并将电话记录存于档案，将电话登记表归档保存。

8、每次发出的跟踪服务信函，包括通知、邀请函、答复函都要登记入表（附后），并归档保存。

20xx年是经典购物广场发展非常重要的一年，也是一个充满挑战、机遇与压力的一年。为了增强责任意识、服务意识，并充分认识和有条不紊地做好客服部的工作，特制定本计划。

随着客服工作的不断强化，对客服的管理水平也提出了更高的要求，因此我们要进一步的做好日常工作。

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，联系赣州本地一些知名企业、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。

以下是全年工作计划进度表（大致）：

月份工作内容工作目的

三月份1.进一步完善工作流程，补漏洞。

2.准备38妇女节的播音稿。

3.倡导节约，从小做起。

4.着手开展外联工作提高工作效率，减少出错率，避免影响工作情绪。

提升商场节日氛围

节约公司成本，争取公司最大效益。

利用当地资源，提升商场知名度、影响力。

四月份1.严格办卡要求，控制任意发放vip卡。

2.调整基本结束，做好新柜、开柜播音

3.员工系列培训仪容仪表、如何服务等体现与提升商场vip卡的重要性

引导、感染顾客了解商场新柜、新时尚，煽动购买欲

提高客服人员整体素质、工作技巧。

五月份1.准备母亲节活动播音稿

2.开展会员的招募和顾客的电话拜访渲染活动气氛和效果

提升商场在客户心目中的地位，感受被关心的喜悦

六月份1.准备端午节活动的系列播音稿。

2.夏装上市的系列播音提升商场节日、活动氛围

辅助提升活动效果

七月份1.针对学生放暑假，联系游泳馆、酒吧、ktv合作促销活动提升业绩、影响力789月

八月份1.做好七夕节以及奥运日的活动播音以及国际电影节的电影票发放工作提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果

九月份1.做好教师节、中秋节活动的播音、音乐、月饼的发放工作提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果

十月份1.做好国庆节、重阳节活动的播音

2.联系当地旅游资源合作促销活动提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果

国庆长假，适合外出旅游，提升业绩、制造影响力本月

十一月1．着手准备商场2周年店庆日活动的播音、音乐、送换券的发放

2．做好光棍节、感恩节活动播音及音乐提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果，提升业绩、制造影响力本月

十二月1.做好圣诞节的音乐、播音、促销活动播报、赠送券的发放工作

2.准备vip卡的返利兑换工作提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果，提升业绩本月

全年节日表：

3月8日：妇女节

4月1日：愚人节4月5日：清明节4月16日：复活节

5月1日：劳动节5月4日：青年节5月13日：国际母亲节

6月8日：端午节22日：父亲节

8月7日：七夕情人节8日：奥运日

9月10日：教师节14日中秋节

10月1日：国庆节7日重阳节

11月11日：光棍节27日感恩节

12月25日：圣诞节

非常感谢公司给我这个在客服方面学习和成长的机会，感谢公司领导和同事在我工作中的支持和帮助，让我能够融入到公司的团队建设之中，希望能够和大家一起创造一个良好的工作氛围和工作环境。

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：

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。

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;

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，在接下来的一个月里，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，谢谢!

时间如白驹过隙，新的一年正向我们敞开怀抱，您一定准备开始为客服部的新一年工作计划进行充分准备了，这样可以提高自己的工作质量和工作效率。您知道作好客服部的工作计划有哪些技巧吗？下面是工作总结之家小编为大家整理的“客服部个人年度关于工作计划范文有哪些”，仅供参考，希望能为您提供参考！

一、整理客户资料、建立客户档案

客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务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。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，在本公司维修、保养记录。

二、根据客户档案资料，研究客户的需求

业务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、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

三、与客户进行电话、信函联系，开展跟踪服务

业务人员通过电话联系，让客户得到以下服务：

1、询问客户用车情况和对本公司服务有何意见；

2、询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳；

3、告之相关的汽车运用知识和注意事项；

4、介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容；

5、介绍本公司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。

四、售后服务工作规定

1、售后服务工作由业务部主管指定专门业务人员——跟踪业务员负责完成。

2、跟踪业务员在客户车辆送修进场手续办完后，或客户到公司访谈咨询业务完后，两日内建立相应的客户档案。客户档案内容见本规定第二条第一款。

3、跟踪业务员在建立客户档案的同时，研究客户的潜在需求，设计拟定“下一次”服务的针对性通话内容、通信时间。

4、跟踪业务员在客户接车出厂或业务访谈、咨询后三天至一周内，应主动电话联系客户，作售后第一次跟踪服务，并就客户感兴趣的话题与之交流。电话交谈时、业务员要主动询问曾到我公司保养维修的客户车辆运用情况，并征求客户对本公司服务的意见，以示本公司对客户的真诚关心，与在服务上追求尽善尽美的态度。对客户谈话要点要作记录，特别是对客户的要求，或希望或投诉，一定要记录清楚，并及时予以处理。能当面或当时答复的应尽量答复；不能当面或当时答复的，通话后要尽快加以研究，找出办法；仍不能解决的，要在两日内报告业务主管，请示解决办法。并在得到解决办法的当日告知客户，一定要给客户一个满意的答复。

5、在“销售”后第一次跟踪服务的一周后的7天以内，业务跟踪员应对客户进行第二次跟踪服务的电话联系。电话内容仍要以客户感兴趣的话题为准，内容避免重复，要有针对性，仍要体现本公司对客户的真诚关心。

6、在公司决定开展客户联谊活动、优惠服务活动、免费服务活动后，业务跟踪员应提前两周把通知先以电话方式告之客户，然后于两日内视情况需要把通知信函向客户寄出。

7、每一次跟踪服务电话，包括客户打入本公司的咨询电话或投诉电话、经办业务员都要做好电话记录，登记入表（附后），并将电话记录存于档案，将电话登记表归档保存。

8、每次发出的跟踪服务信函，包括通知、邀请函、答复函都要登记入表（附后），并归档保存。

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。

非常感谢公司给我这个在客服方面学习和成长的机会，感谢公司领导和同事在我工作中的支持和帮助，让我能够融入到公司的团队建设之中，希望能够和大家一起创造一个良好的工作氛围和工作环境。

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：

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。

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;

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，在接下来的一个月里，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，谢谢!

1、以客户为中心，大力提升服务质量。

1.1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。

1.2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。

1.3以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

1.4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。

1.5规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

2、全力配合政府机关，做好公共服务工作。

2.1及时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文

2.2一如既往的全力配合、支持、落实各级政府的各项政策指示，发挥我们应有的作用。

3、严控外包方，把好质量关。

3.1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。

3.2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。

4、畅通沟通平台，做好宣传工作。

4.1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。

4.2向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。

4.3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。

4.4进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

5、强化员工培训，提升员工素质。

5.1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。

5.2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。

5.3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。

6、加强内部管理，执行质量体系要求

6.1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。

6.2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。

6.3加强前台服务、员工纪律方面的管理。

6.4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。

6.5加强各种计划、流程的执行监察力度。

7、努力提高，适时跟进

7.1持续做好垃圾分类工作，争取成为“xx市垃圾分类优秀示范园区”。

7.2提前做好xx的相关防范防治工作，避免xx在园区泛滥，给园区及公司造成损失。

7.3争取创建“花园式单位”，做好相关工作。

7.4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。

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。

20xx年新的一年，对刚进驻xx市场的的中国人寿财险公司来说，是一个充满挑战、机遇与压力并存的一年，平顶山支公司客服部于九月份公司成立之时同步服务于平顶山客户，短短四个月的时间。由于上级领导的悉心栽培和广大客户的支持与配合，客服部各项工作制度已逐步完善，统一的服务理念已基本形成，初步开展的工作也得到省级领导的赞同。为了能够尽快赢得客户的认可，迅速占领平顶山市场，全面落实客户服务先行方针，提升公司客户服务形象，客服部特制定20xx年工作计划如下：

（一）创建“文明科室”。

严格执行公司各项劳动纪律，实施礼仪服务、文明用语、禁服务忌语，对坐席人员着装、仪表、环境卫生、内务等做详细的标准规定，做公司形象的代表，使客服部工作人员的整体精神风貌成为我公司的一大亮点。

（二）转变服务观念，把“要我服务”改变成“我要服务”。

认真学习公司各项规章制度和业务开展工作，本着“多学习、多沟通、积极主动”的态度，深入到承保、理算、查勘等各个岗位，扩大专业知识面，为客户提供保险咨询、险种设计、投诉处理、索赔指导等各方面的服务。提高客服部坐席人员的综合素质，转变以往的思想观念，把领导要求我们为客户服务转变成“我们要为客户服务”，从对客服务中发现问题、解决问题、分享问题，提高整体服务水平。

（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。在加强客服热线24小时值班的基础上，设立和配置专门的接线员、勘查员、专用勘查车辆和设备，不论白天还是黑夜，也不论刮风还是下雨，只要有报案电话打来，即能调动查勘人员迅速出现场，在限时之内赶赴现场施救和勘查。尽量减少损失的扩大。为顾客和公司带来最大的利益。时刻坚持着不懂就问，不明白就多学的态度。跟同事多合作，与领导多汇报工作情况，来完成好本部门的本质工作。同时也增强了团队合作能力，更好的服务于客户。

（四）进行承保、退保、投诉、查勘定损、结案五类回访。

按省公司规定结合我司具体情况，以电话回访为主，短信回访为辅。客户服务部二级调度岗对非直销个人业务（不含单位货运）的承保客户进行外拨电话回访，回访率不低于50%。退保、投诉及查勘定损回访率力争达到100%，结案回访率应不低于50%。记录回访信息，在回访过程中，对客户提出咨询、投诉、举报或重要意见或可行性建议等要做详细记录并及时向有关部门或单位反馈，提出服务改进意见。

（五）每月对回访情况进行统计分析，做回访分析报告及月度简报。

在每月初第5个工作日内，将上月回访分析报告及月度简报报上级领导，并送有关部门。

以上，是我对20xx年客服部做的工作计划，可能还很不成熟，希望公司领导、各部门同事多给予我们支持与帮助。展望20xx年，我们会更加努力、认真负责的去对待本部门工作，也力争为公司赢得更多的客户，树立国寿财险在平顶山甚至全省保户心目中的光辉形象。

我也算是咱们xx商场客服部的老员工了，在这里，我见证了咱们商场的开业和壮大，所以我对咱们商场的感情还是蛮深厚的。眼看着新一年的工作已经开始了，我自然也得规划一下客服部的工作目标和工作方向才行，从往年的客服工作经验来看，我发觉客服部在许多方面依然有着进步的空间，为了更好地开展好商场客服部的客服工作，我将客服部接下来的工作任务规划如下：

首先，我们会加强自己在客服工作这一方面的学习，在平日的工作中，我们要面对的就是广大的消费者，为大家提供我们力所能及的帮助，这就要求我们必须对咱们商场的各项业务都熟悉或者了解，不然一旦别人来询问一些问题或者出了一些麻烦后，我们要是无法给别人准确的答复的话，那么必然是会影响到自己的工作和商场的形象，所以我门得跟随着商场的发展共同进步，主动地去了解更多和商场有详细的事物，这除了可以通过参加一些培训来做到之外，也可以在闲暇时多花费一些时间自主的学习，总之，我们应时刻让自己保持好谦逊学习的态度，努力地探索经验教训。

把客服工作做好不仅要拥有较为丰富的专业知识，还得对客人们保持好态度，虽然我们每天要面对数百上千的客人，但是我们依然得用最好的态度去面对每一位需要帮助的客人，尽管这个过程可能会比较劳累，但是既然我们选择了客服这一行，那自然就要背负起服务人民的责任才行，为大家提供更多更好的帮助不就是我们当初工作的初心嘛？在面对客人们的质疑和职责时，我们也要沉住气，用我们的言行去打动客人才是比较好的方式。在工作的时候，我们也要化被动为主动才行，如果我们只是一味的等待着客人们来主动寻求我们的帮助，那么我们必然就没法帮助更多的人，所以当我们发现哪里的需要人手帮助时，我们就应该主动地出击，提供相应的援助。

客服部现在的人手还是有点不足的，没法去处理商场内这么多的事情，所以在接下来的工作中，我们会招收更多的员工，并把客服的经验传授给这些新员工，让他们早日能承担起自己的职责，我们也会多多组织一些培训会，让大家更好地了解客服的工作，希望大家能一同出力，为商场的建设贡献出属于自己的力量！

时间一去不复返，一年的时光已经流逝，新一年即将到来，作为一名员工，是时候制定新一年客服部的年度工作计划了，保证新一年的工作质量工作计划是必不可少的。有关客服部的工作计划范文有哪些呢？下面是工作总结之家小编为大家整理的“关于客服部年度工作计划及总结”，仅供参考，希望能为您提供参考！

20xx物业公司提升优质服务的一年，也是我们工作继往开来的新的一年，除了要一如既往地坚定“业主第一”的理念外，还要开拓新的工作思路，同时，明年我们将要面对三期业主收房，服务一期、二期业主，收取一期物业费的艰难挑战，所以我们一定要强化危机感，依据十八大精神提倡实干意识，实现物业公司各项工作全面健康有序地开展，为完成物业公司20xx年年度工作目标奠定扎实的基础。

工作重点主要有以下几个方面：

一、交房工作

1、做好接收三期工程准备，及加大人才储备，初验及复验把好质量管，避免钥匙移交物业后进行大面维修整改。接受三期钥匙后逐一核对规范管理，统一封存。

2、做好一期、二期、三期交房数据的统计、业主资料及验房单管理，由专人负责。

3、做好交房现场的工作安排及房屋交付前的检查工作并配合销售本门借用钥匙。

二、日常工作

1、做好日常业主来电来访接待工作，并做好问题的详细登记及数据统计工作，做好前台销账及业主回访工作。

2、做好交房时的现场签约及钥匙发放工作，做到公正、细致。

三、物业管理队伍建设。

由于客服部员工以前基本没有从事过物业管理工作，目前的职业水平肯定还有长足的发展余地，我们在配合公司进行组织架构调整的同时，将进一步加强物业管理队伍建设，细化岗位分工，加强绩效考核力度，提高每一位员工的职业素养，明年计划加强组织各类培训活动，并不定期开展物业服务楼栋竞赛活动，锤炼一支肯打仗、能打仗、能打硬仗的员工队伍。

四、提高服务水平。

由于物业公司刚组建不到两年，小区各种环境又比较复杂，同时又没有可以借鉴的地方，因此，工作中难免有不足之处。下一步我们将深入理解物业管理的内涵，加强和深化客户服务水平和服务质量的专项工作，努力提高业主满意度进一步提高服务水平，努力提高业主满意度全心全意为业主服务，使xx物业公司的物业管理水平再上一个新台阶。

五、做好一期物业管理费的收取及催缴工作。

认真做好物业费宣传工作并做好业主的解释工作。让业主意识到，物业管理费是一个物业得以生存的经济基础。享受物业服务是业主的权利，而缴纳物业管理费是业主的义务。为保证下一步物业管理工作的顺利开展及日后一期业主物业管理费的顺利收取做好铺垫工作。

六、部门协调

在下一年度，客服部将全力协助物业公司各部门工作，密切同各

部门关系，及时、有效，妥善处理业主纠纷和意见、建议。

七、钥匙管理

总结去年工作经验，将钥匙管理落实到人，管理员与钥匙不得分离，并对室内物品及入户门是否关闭负责。

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服—顾客满意的基本思想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好顾客服务，促使总公司提升业绩，做大做强。下面是工作计划。

一、建立顾客服务中心网上沟通渠道。

现在，越来越多的顾客喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立顾客服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与顾客联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

二、建立客服平台

(一)成立顾客监督委员会。由监事会、业主委员会成立顾客监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

(二)建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审(这项工作也可以有人力资源部行使。

(三)搞好客服前台服务。

1.顾客接待。作好顾客的接待和问题反映的协调处理。

2.服务及信息传递。包括纵向—实施由顾客到总公司，横向—实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

3.相关后勤服务的跟踪和回访。

4.24小时服务电话。

(四)协调处理顾客投诉。

(五)搞好顾客接待日活动，主动收集和处理顾客意见。

(六)建立顾客档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七)搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

三、继续做好物管中心的iso质量检查管理、办公室部分工作和顾客服务，继续做好与能源中心的有效维修顾客服务。

四、机构建设

(一)成立后勤总公司顾客服务中心。

目前顾客服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二)人员编制至少二人。

要搞好顾客服务，只有经理一人是不行的，要改变以前顾客服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员最好具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

五、经费预算。

往年顾客服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算500元∕月全年公务经费6000.00元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总公司设立顾客服务部的正确性所在，有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和顾客的支付。客服中心其工作内涵可能与总公司办公室和人力资源(质量管理)部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后双福园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“龙湖小区”的模式。

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。

3、建档

利用统一的专业的管理软件分类建立客户档案。

4、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。

5、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。

6、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。

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，谢谢！

xxxx年客服部将紧紧围绕xxx公司重点工作任务为中心，严格遵守公司的各项考核制度，认真贯彻落实公司布置的各项任务。提高客服部整体业务水平和工作效率，加强服务意识，不断提高客户的认知度，及满意度，创公司品牌形象。客服部主要负责用户的故障报修及接受用户对公司各项行为及人员的监督和投诉，20xx年，xxx公司将进行城网光缆改造，二道街分配网改造及非法卫星电视接受设施的清理工作，这些工作的开展势必会加大客服部门的工作量，客服部工作人员必须戒骄戒躁，为顺利完成公司的各项任务而努力工作。

1、认真接听用户故障电话，做好记录并及时转交维修员手中；热情接待来访用户，耐心细致的解答用户提出的问题，无论是来电，来访，都要坚持谁接待谁负责的“首问负责制”，不得推诿扯皮，刁难用户，更不许矛盾上交。

2、提倡值文明岗，做文明人，说文明话的活动。对来电来访的用户，一定要态度和蔼，语言客气，不得粗鲁，生硬，严禁同用户争吵。

3、保证工作期间不发生空岗，漏岗离岗的现象，不迟到早退，不擅离职守。

4、工作期间严禁喝酒，严禁利用电脑做于工作无关的事情，严禁利用故障报修及投诉电话进行个人行为。

5、遵守工作纪律，保持良好的工作秩序，工作期间不得与其他人员交头接耳，做于工作无关的事情。

6、认真做好故障报修单的填写，反馈，统计工作：详细填写故障报修单的各项内容，一式两份，包括用户姓名，地址，故障现象，联系电话及报修时间；详细填写用户投诉受理单，包括投诉用户的姓名，联系方式，投诉事宜及人员，处理意见。每月进行统计，上报部主任。

7、对于电话员解决不了的问题，及时上报部主任或联系公司相关部门及领导解决，不得瞒报或谎报。

8、规范话务员用语：当用户打电话时，话务员必须使用规范用语：“您好，这里是xxx网络客服中心，有什么为您服务……”。当用户报修处理完毕后，话务员应该使用以下规范语言：“感谢您的来电，再见”。当用户投诉叙述完后，话务员应该使用如下语言：“您所反映的问题我已经记录下来，我们会尽快给你答复，谢谢您的宝贵意见”。

非常感谢公司给我这个在客服方面学习和成长的机会，感谢公司领导和同事在我工作中的支持和帮助，让我能够融入到公司的团队建设之中，希望能够和大家一起创造一个良好的工作氛围和工作环境。

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：

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。

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;

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，在接下来的一个月里，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，谢谢!

1、以客户为中心，大力提升服务质量。

1.1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。

1.2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。

1.3以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

1.4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。

1.5规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

2、全力配合政府机关，做好公共服务工作。

2.1及时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文

2.2一如既往的全力配合、支持、落实各级政府的各项政策指示，发挥我们应有的作用。

3、严控外包方，把好质量关。

3.1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。

3.2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。

4、畅通沟通平台，做好宣传工作。

4.1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。

4.2向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。

4.3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。

4.4进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

5、强化员工培训，提升员工素质。

5.1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。

5.2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。

5.3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。

6、加强内部管理，执行质量体系要求

6.1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。

6.2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。

6.3加强前台服务、员工纪律方面的管理。

6.4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。

6.5加强各种计划、流程的执行监察力度。

7、努力提高，适时跟进

7.1持续做好垃圾分类工作，争取成为“xx市垃圾分类优秀示范园区”。

7.2提前做好xx的相关防范防治工作，避免xx在园区泛滥，给园区及公司造成损失。

7.3争取创建“花园式单位”，做好相关工作。

7.4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。

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。

工作计划能够起到一个引导我们的作用，在工作中明确自己的脚步，以免工作中出现混乱。下面是由工作总结之家小编为大家整理的“物业客服部6月工作计划范文”，仅供参考，欢迎大家阅读。

根据公司《x月工作总结与计划》中提出的客服部x月工作计划和存在的诸多问题，我部门经过开会讨论提出以下计划和措施：

一、x月工作计划

1、x月份之前统计三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、x月份开始催缴多层x月度物业服务费，贴催费通知、电话通知、短信通知，营造缴费氛围。

3、x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、定期召开各部门服务质量评定会，规范客服人员服务,丰富、充实专业知识,为小区业主提供更优质的服务。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、培训等方式来提高服务技能。

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、x月工作中存在问题和改进措施

(一)、x月物业费收缴率仅为70%，其中有各种维修问题的影响因素之外，收费方法、奖惩制度和人员管理也存在较大问题。

1、收费方法简单;

x月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xx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x月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。x月的物业费催缴工作我要改正以往工作中存在的诸多问题，发现问题及时沟通，用温婉的态度解决问题。

(二)、客服中心是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服接待的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作，今年客服中心工作纪律涣散、服务意识和工作动力明显下降。x月我部要做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服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。部门树立了“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。严格执行公司的各项规章制度，对上班时间玩电脑等恶劣行为严惩。

(三)、客服部的接报修、巡视工作做的不够细致，接报修记录不详，巡视区域、路线单一，不仔细，没有及时发现、解决、上报各种安全隐患和违反《临时管理规约》的行为。新的一年我部要制定严格的小区巡视、装修巡视等各项巡视标准，认真执行，严格按公司规定填写巡视记录。对接报修工作要做到不管大事小事，每一件事都有详细的记录。制作单户的维修档案，大修小修都有据可查。

x月我部工作存在诸多不足，有新的问题，有老的顽症，但是在公司领导的\'指导和关怀下我部门全体员工有信心做好x月全部工作。

一、提高服务质量，规范前台服务

自x月我部门提出\"首问负责制\"的工作方针后，x月是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。

根据记录统计，今年前台的电话接听量达xx余次，接待报修xx余次，其中接待业主日常报修xx余次，公共报修xx余次;日平均电话接听量高达xx余次，日平均接待来访xx余次，回访平均每日xx余次。

在\"首问负责制\"方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》、《前台办理业务规范用语》等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如\"微笑、问候、规范\"等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。

在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

三、改变职能、建立提成制

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。

所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

四、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有:

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。

如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门\"您好\"，天元物业号人为您服务\"。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说\"你好\"，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

(二)搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识。

如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用xx文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

3、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

4、有效的完成本职工作

xx是我们与顾客沟通的工具之一，在xx上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客;其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间;打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过xx与顾客打交道，但是xx沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

(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。

工作报告与计划篇4

一、美工人员

1、网站首页页面设计：8分;

2、网站栏目页面及专题页面设计;4分;网站最终页面设计：2分;

3、网站广告图片、logo、banner设计制作：(难度1：0.5分;难度2:1分;难度3:1.5分;难度4:2分)

4、易拉宝、宣传彩页设计：1-2分;(难度1：0.5分;难度2:1分;难度3:1.5分;难度4:2分)

5、ppt制作。(难度1：0.5分;难度2:1分;难度3:1.5分;难度4:2分)

6、简单视频制作。1分。

7、网站各种logo图片的修改。(难度1：0.1分;难度2:0.2分;难度3:0.5分;难度4:1分)

二、技术人员

1、网站首页设计开发：24分;

2、网站栏目页及专题设计开发：16分;网站最终页面的设计开发：8分;

3、网站页面微调、代码优化、技术支持：1-4分;(难度1：1分;难度2:2分;难度3:3分;难度4:4分);

4、网站功能开发，改进：8-16分。(难度1：4分;难度2:8分;难度3:12分;难度4:16分)。

三、推广人员

1、网站平均每天至少上传5条新闻，每条计0.2分。(文章部分要求原创，不能照搬)。

2、每1个博客上传1条新闻，计0.1分，每个博客至少2条，每天至少更新5个博客。每天给别人的博客留言，每个计0.1分，每天不少于5个。

3、百度贴吧、百度hi的维护升级，每更新文章图片1条计0.1，每天更新的百度贴吧、百度hi的数量不少于5个。

4、百度知道的提问回答，每回答别人提出的1个问题，计0.5分，每天不少于2个。每有1个自问自答计0.5分，每天不少于两个。

5、大众点评网，增加评论，每天换身份评论，每次凭五星，文字不能太少，每个评论计0.5分，每天至少1次点评。

6、论坛发帖，每个论坛发1片帖子计0.2分，每个论坛不少于1篇，每天不少于5个论坛。

7、分类信息网站(赶集网，58同城等)在相对于板块发布分类信息广告。每发一个计0.2分，每天至少在5个分类信息网站上发布至少1条相关广告信息。

8、互换网站友情链接，要是行业相关，网站质量相当的，每1个计1分，行业不相关，质量度不高的，每1个计0.5分，每天至少互换1个友情链接。

工作报告与计划篇5

一、培训目的

酒店员工面临着从社会人到职业人的角色转变，需要一个积极的职业心态及规范的职业化举止，以适应职业人的角色需要。为了使新进的接待员尽快适应工作环境，熟悉工作流程，增强对企业的认同感和归属感，养成良好职业素养、职业形象、沟通协调能力、团队合作能力、敢于面对挑战的心态以投入工作角色，提高工作效率和绩效，特进行此次为期12天的新进前台培训。

二、培训对象

本酒店新入职前台服务人员。

三、培训规模

10人。

四、培训内容

1、酒店文化常识。

2、酒店概况业务知识。

3、前台岗位业务知识。

4、前台操作流程。

5、前台整体实践。

五、培训时间

20\_\_年某月某日某10日的每日上午8：30——11：30和下午13：30——17：30。

六、培训地点

本酒店3楼培训室。

七、培训费用

本次培训属于内部培训，无需太多开支。每天中午和晚上为培训者和参训者提供8元/餐的标准餐和饮用水，为讲师发放500元/课时的津贴，预计2万元人民币左右。

八、培训人员

相应领域的老员工以及接待处的部长。

九、培训方式

ppt讲解、案例研讨、师徒式讲解师范、自学实践等方式相结合。

十、考评方式

1、考试：接待员学完课程设置中的每一个培训课后，由培训师采取笔试、口试等方法对学员进行阶段测验。

2、考核：体现“以技能为最终成果”的培训理念。由酒店组成考评组在培训点对接待员进行现场考核，考核可采取现场操作、口述问答、模拟操作、图示等形式，重点检查接待员的岗位技能掌握情况和职业素养及职业精神，视个人情况延长试用期或者劝退。

十一、培训评估与反馈

1、讲师、人力资源专员总结培训过程中出现的问题及时更改培训教程。

2、培训员工在培训完每一节课填写《新员工培训反馈表》上报人力资源部。

3、培训结束后邀请考评组人员进行培训效果总结。

工作报告与计划篇6

作为惯例，公司在1月4日颁布了新年的第1号文件，推出了与以往不同的是，今年的质量工作纲要没有连篇累牍的说教，更多的是言简意赅的思路目标和求实务真的工作要求。

xx年质量工作提出的总体思路是：明确质量责任、规范工作流程、强化设计验证、严肃工艺纪律、强调工序自检、降低资金赔偿。六句话36个字，涵盖了做好质量工作的全部因素、过程和效果。

其质量方针更用了精练的语言：认真、认真、再认真；严格、严格、再严格。从而突出地强调了做好全公司的质量工作，全在于我们每个人认真与严格的程度。

那么今年要达到的质量目标是什么？一是要全面完成4项质量kpi指标；二是确保3c认证和质量管理体系运行有效并顺利通过第三方监督审核；三是完成8项公司级质量改善课题；四是提升服务质量，在全国范围内建立南北中3个配件联合中心库；五是要让顾客满意度达到75%以上。

为确保公司全年质量工作有序、有重点并有效地开展，全面达成公司事业计划和质量kpi目标，一号文还对产品开发部、采购部、事业计划部、综合管理部、人事总务部、质量管理部、客车公司、底盘公司、装备中心和其它部门分别提出了具体的质量指标与任务。

工作报告与计划篇7

20xx年已经到来，我感觉有必要对自己的工作做一下计划。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。现将我个人的工作计划展开如下：

一、加强对工作岗位的认识

一直以来采购员的工作是服务于生产，它的任务就是以最低的采购成本提供满足质量、数量、交货期三大条件。换句话说，生产就是采购员的客户，质量、数量、交货期就是生产的要求。生产的三点要求对采购员来说是三点责任：向谁买，买多少，何时买。

我作为一个采购员最终的价值是采购成本的控制，采购成本直接影响公司收益。所以我始终坚持以满足生产为目的、以货比三家为前提、以质量把控为原则，做好每一笔采购，做到物有所值，物有所用。严格按采购计划采购，做到及时、适用，合理降低物资积压和采购成本。对购进物品做到票证齐全、票物相符，报账及时。

二、明确岗位职能，认真做好采购工作

在“明确目标，勇于负责，主动配合，公司满意”的观念下，积极的落实采购工作要点和月度采购计划制定工作。

选择供应商是采购工作中非常重要的一个环节，直接关系到所采购产品的质量、价格、服务等方面，所以选择一个优秀的供应商对于我的工作来说非常重要。我通过以下途径来选择：

1、公开征求的方式

以公开招标的方式来寻找供应商，使符合资格的供应商有参与投标的机会。不过通常比较少用此种方式，因为这是被动地寻找供应商，换言之，若最适合的供应商不主动来投标，恐怕就会失去公开征求的意义。

2、通过同行业介绍

所谓“同行是冤家”是指业务人员之间，因为彼此间争夺客户，尔虞我诈;反之，同行的采购人员倒是“亲家”，因为彼此可以联合采购或互通有无。

3、市场寻找

三、积极适应和遵守公司制度，进一步加强工作责任感

20xx年，公司的各项规章制度会进一步完善，我将积极适应这种情况，以公司各项先行的规章制度和岗位职能为准则加强工作责任感，及时做好本人的各项工作，为公司做好本人力所能及的工作。

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！