# 客服工作计划范文参考汇总(八篇)

来源：网络 作者：清风徐来 更新时间：2025-03-16

*客服工作计划范文参考汇总一1、接待真诚的面对每一位前来咨询的客户，用和善友好的态度及笑脸表情让顾客感受你的真诚。对客户提出的问题要快速，准确地进行解答，尽量不让客户等太久，对自己不明白的问题，别妄下结论，要询问内部确定后再回答客户!也不可自...*

**客服工作计划范文参考汇总一**

1、接待

真诚的面对每一位前来咨询的客户，用和善友好的态度及笑脸表情让顾客感受你的真诚。

对客户提出的问题要快速，准确地进行解答，尽量不让客户等太久，对自己不明白的问题，别妄下结论，要询问内部确定后再回答客户!也不可自大夸大产品功能等信，以免让顾客收到货后心里有落差。

2、通知付款建议

a编写信息通知：“亲在我们已下了订单^^，系统会为亲把订单保留3天的时间，建议亲方便时付下款呵，如有什么有问题可以随时联系我们在线的客服。”

b电话通知:礼貌用语一定要到位，以免给误导成骚扰电话，先了解未付款的原因，然后再知道付款。可以适当地推介我们的品牌，一来巩固付款、二来加深对品牌印象。如“难得能光临我们家，很感谢您的支持，现在购买的价格是我们试营/特价价格，但我们质量也一样有保障的…”

3、回访/留言

交易成功后的订单我是建议以旺旺编写针对性的一些留言，比如这次我们清仓：“亲，现在我们店铺清仓大活动中，3折起的优惠，除开特价以为，其他商品都是满 100即减20的活动，欢迎亲来选购呵!”实在没有动静再采取其他措施：如老顾客电话回访!售后问题建议电话回访了解。还有每售出一件特价清仓的商品我会给一些温馨提示“先和亲说清楚呵，我们这些特价都清仓货品来的，在换的范围会尽量给亲换的，但不宜退货的哦”尽减少售后些工作。

4、登记好友的信息

为更快捷完成订单和更贴心服务，凡是加为好友的客户们，我都会在好友的备注处或后台的订单登记顾客的信息：身高、体重和购买信息。“已加亲为好友了，亲的身高/体重和穿着信息都登记好了，下次咨询时记得联系小青呵，会很贴心地为亲提供服务的”另外，可以在咨询中可以随便了解顾客平时穿哪家的品牌，分析的消费档次，以便推荐!

5、登记每天的日记

a遇到暂时缺货和新款上架需要通知的客户，建一个文档登记：id、需要通知的款号、码数等相关的信息，等来货后第一时间电话通知客户们选购，新款可以编写简洁语统一通知顾客们选购。

b平时有需要跟踪的订单，如物流信息不明，或缺货没发而又联系不上已留言的。

6、检查

每天会计划在后天刷新一下，了解一下销售情况。及检查哪些需要转发其他快递，给顾客联系顾客或留言。

**客服工作计划范文参考汇总二**

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名客服人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上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。

首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。

其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。

一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。

二是工作创新不够，

三是工作中有时情绪急躁，急于求成。

因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

1、作为客服人员，我始终认为“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，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2、在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3、不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

三、微笑服务——客服基本素质之一

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉惧加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

一、做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

1、尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。

2、有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。

3、个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。

4、头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

5、外表整洁大方，言行举止得体。

6、工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

二、处理顾客投诉与抱怨

1、建立客户意见表或投诉登记表

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等;并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2、即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。

3、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

三、处理客户抱怨与投诉需注意的方面

1、耐心多一点

在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。

2、态度好一点

态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

3、动作快一点。

处理投诉和抱怨的动作快。

一来可让客户感觉到尊重，

二来表示企业解决问题的诚意，

三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，

四来可以将损失诚至最少。

4、语言得体一点

客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能会言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟通。

5、层次高一点

客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的情绪。如果高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员进行问题处理。

6、办法多一点

解决理客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲座等等。

四、平息顾客的不满

1、认真听取顾客的每一句话

2、充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题

3、收集事故信息，以找出最恰当的解决方案

4、提出有效的解决办法

5、询问顾客的意见

6、跟踪服务

7、换位思考，站在客户的立场上看问题

以上只是我作为一个新人的浅薄见解，在\_\_年的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

**客服工作计划范文参考汇总三**

（一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率到达85%左右。

（二）进一步提高物业收费水平，确保收费率到达80%左右。

（三）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

（四）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

（五）密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、推荐。

（六）加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾11年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，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。

1、狠抓团队的内部建设，工作纪律。

2、定期思想交流总结。

3、建立经理信箱，理解各员工推荐，更好的为业主服务。

4、完善管理制度，根据工作标准，拟定操作标准。

5、人员的招聘、培训。

6、楼宇的验收资料、实地的考察学习。

7、交房工作的准备、实施。

8、空置单位的管理及代租代售业务。

9、完善业主档案。

10、费用的收取及催缴。

11、处理业主投诉咨询问题及跟进工作，建立回访制度。

12、组织学习培训，提高员工的工作水平、服务质量。

13、定期走访，征求业主意见，不断提高服务质量。

14、组织开展社区文化活动及业主联谊活动。

15、负责办理入住、验房，交房、装修的全部手续。

16、签订物业服务合同、装修协议等文书。

17、根据业主要求开展其他有偿服务。

18、监督检查各部门的服务质量，对不合格的服务及时进行整改。

19、定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。

20、领导交办的其他工作

**客服工作计划范文参考汇总四**

在去年一年的工作主要是客服相关以及b2b的推广，就我主要负责的客服岗位上，这一年工作有所进步，但是明年工作也需进一步提高完善。明年计划从以下几个方面做起;

一、提高客户转化率。

1，提高客户信息的质量。提高跟客户的沟通技巧，在跟客户交流时，判断客户的购买倾向度及购买能力，将没有诚意，无潜在购买能力的的客户过滤掉，保留潜在客户信息传给销售。

2，做好跟销售的配合。在回访客户时，对于有意向但销售没取得联系的客户，将客户信息再次传给销售经理并附上回访情况信息，做到及时反馈，提醒销售联系。

二、全面的解答客户的问题。

客户会带着各种问题与xx人沟通，尤其作为客服，客户需要从这里了解尽可能多一些的信息。所以为了拉近与客户的距离，明年工作中，希望通过自己的学习以及跟相关销售同事的沟通，来了解一些客户关心的知识，比如客户提到的招标、合同、付款、发货等销售相关环节事宜。在与客户的交流中，客户会提到线下市场方面的知识，在客服工作这块，我认为自己没有了解产品线下的市场情况，没能很好的应对好客户的问题。在明年的工作中，可以的话，如果是涉及到我工作范畴的内容，希望能跟相应的产品经理对接，在工作能给予我一些支持。

三、着力提高自身网络营销能力。

首先需从接待网络客户开始。当市场部和内勤同事没有时间接待客户时，网络部可以去接待客户，帮客户讲解产品。尤其是从网络来的客户来公司看设备时，争取网络部这边可以独立接待客户。这就需要了解网络部主要推广产品的知识，了解产品的基本市场状况，例如光子嫩肤仪、调q、led光动力、co2治疗仪、半导体脱毛、水动力、 308准分子治疗仪。明年这些产品的知识将重点加强

四、避免核对成单信息的障碍。

在接待客户咨询时，记录好客户的单位名称及装机地。今年所有咨询客户中，993个客户单位名称记录全面，占所有客户比例的68%。明年的工作，争取将这个比例提高到85%，方便对单。

今年的工作已经接近尾声，明年的工作将有序的进行，以更好的心态去工作，努力做到成为一个专业的网络人员。

**客服工作计划范文参考汇总五**

售后客服工作事项：快件跟踪、退换货处理、售后沟通、评价处理、客户维护和投拆与维权。

①查询快递物流，拨通相应查件号码，记下快递客服工号，报于对方需要查件的物流单号咨询你所需要的情况。查件后要及时把处理结果回复给客户并在淘宝上进行备注，注明查件日期、查件客服工号、处理结果和客服以便其它客服进行查看。如6-28联系工号851更改地址，已更改宾。

②打破损、遗失报告在物流客服确认包裹破损或者遗失后以报告的形式向物流提交详情资料。报告需要交易详情复印件、快递底单复印件、发件人身份证复印件、衣服破损图片复印件并标注发货日期、派件地区、物流单号、派件结果、宝贝金额、查件客服工号，

例：19shop于6月28日由杭州发往北京单号888090781867在派件途中破损价值人民币88元与工号843联系请核实!

提交报告后在破损登记簿内登记内容：报告日期、物流单号、包裹情况、物流查件客服、宝贝价格、宝贝款号和处理客服。

例：6.28 888090781867(破损)工号843价格88元(货号109)宾。

由买家对宝贝不满意的而产生的换货或者退货。操作步骤如下：

①退换详情：仓库工作人员收到需要进行退换的宝贝后会拆包检查并登记收货宝贝的退换详情表格。注：当天下午四点后的包裹与第二天早上的包裹统一第二天下午三点左右发于售后进行处理。

②收到仓库工作人员发送的退换详情表格后按客户要求进行逐个处理。一般有两种处理情况：

1.换货。在收到有换货邮费时按客户要求可在e店宝内操作换出;如果无邮费可利用旺旺留言、短信和电话通知客户补邮费;特殊情况(质量问题)可免费换出。

2.退款。收到宝贝全新，不影响我们第二次销售时可通知客户申请退款。退款状态都要选择为收到宝贝要退货。

买家申请退款后状态，当前退款状态：退款协议等待卖家确认中，查看退款金额是否正确：正确的点同意退款申请;不正确的点拒绝退款申请并联系买家修。7天无理由退换拒绝不了可先点确认退款协议，在买进入退货状态后点拒绝退款协议可通知买家按要求修改退款协议。同意退款申请后状态，当前退款状态：退款协议达成，等待买家退货。通知买家操作退货给卖家输入退货快递单号。

拒绝退款申请后状态，当前退款状态：卖家不同意协议,等待买家修改。通知买家按要求修改退款协议。

买家退货后状态，当前退款状态：买家已退货，等待卖家确认收货。确定收到货后发给财务确认退款

3.售后登记。在e店宝系统内进行售后客户登记点客户-售后登记按实际情况进行记，登记类目有问题来源、客户评分、处理人、问题类型、处理状态和处理结果。

售后沟通指售后客服与买家针对购买的宝贝进行情况反馈。售后的核心是指保证买家满意的前提下把损失降到最低。

1.退换沟通。

支持七天无理由退换，宝贝不影响二次销售，配件齐全的情况下:问：收到商品不喜欢怎么办?

答：支持七天无理由退换，来回邮费要买家自理。

问：包邮活动的商品需要退换怎么办?

答：c店与mt换货邮费自理，退款扣除发货邮费，由运费险赔付;商城换货邮费自理，退款卖家承担运费。

问：收到商品有质量问题怎么办?

答：质量问题不明显时建议买家自行处理一下，可以向店长申请下次购买给予一定的优惠。买家要求需要退换时，c店与mt换货卖家承担运费(由运费险赔付)，商城来回邮费卖家承担(做收款链接退款)。

问：交易成功后商品需要退换怎么办?

答：c店与mt换退换邮费买家自理;商城换货邮费自理，退款扣除手续费5.5%(5%淘宝商城收取,0.5%做为商城积分打到买家帐号上,如有开发票未退回的扣17%点,最好是让客户退回发票) 2.缺货通知。买家付款后在仓库打包发现宝贝断货时，及时联系客户最后一次宝贝出库时发货是个次品，建议换个款。切忌不要直接告诉客户宝贝缺货。

2.如客户要求宝贝需要退与换，注意查看宝贝的确认收获时间还有几天，时间较短时记得要帮客户延长交易时间，以免订单自动确认收获。

评价处理可通过阿里旺旺、电话、短信和邮件的等方式进行联系更改。电话联系是最好的沟通方式。

中差评处理流程：

中差评出现后将评价内容复制到淘宝备注栏里并备注自己名字，将旗子点为紫色。将评价有关信息登记到中差评处理表格中。

根据买家的评价的内容，分析买家的需求或者要求、态度。

买家对衣服不满意在衣服全新不影响二次销售的情况下，可以给予退换货。如买家态度恶劣，可向主管申请免费退换，尽量减少邮费支出;如衣服影响二次销售(穿过、洗过)可以帮他申请个vip、下次购买送个礼物或者包邮等优惠。

联系后在备注栏里备注联系日期、处理进展与处理客服。中差评用语：

卖家：您好，请问是xx小姐(先生)吗?买家：是的

卖家：我是淘宝网的xxxx(网店名)，之前您在咱们这购买了xx产品，您还有印象吗?买家：想起来了，是的

卖家：呵呵，首先感谢您购买咱们的产品。今天看到了您给咱们的评价，我给您做一下售后。您是对咱们的产品不放心，还是对咱们的服务不满意呢?(找到问题的出现在哪里)

中差评联系结束语言

卖家：谢谢您。评价对咱们挺重要的，麻烦您给咱们修改一下行吗?您下次光临一定给您一个优惠价格。

买家：我不会修改评价

卖家：您上线之后联系咱们客服，咱们会教您怎么修改。买家：好的

卖家：十分感谢您!

通过旺旺给买家留言修改评价的步骤，如果还是不会操作可电话沟通。

发展潜在忠实买家

1、淘宝给所有卖家一笔宝贵的财富。那就是当用户成为你的买家以后，淘宝不可能收回这些买家，他们将成为你自己的资产，你维护的好坏将直接影响他们以后会不会继续购买你的物品。

2、忠实买家所产生的销售额通常能够达到一定比例。所以对于曾经购买过你的物品的买家除了做好第一次交易，更要做好后续的维护，让他们成为你的忠实顾客。

3、定期给买家发送有针对性的、买家感兴趣的邮件和旺旺消息。切忌不要太频繁，否则很可能被当作垃圾邮件，另外宣传的物品绝对要有吸引力!

4、把忠实买家设定为你的vip买家群体。在店铺内制定出相应的优惠政策，比如可以让他们享受新品优惠等等。

5、定期回访顾客，用打电话、旺旺或者email的方式关心客户。与他们建立良好的客户关系，同时也可从他们那里得到很好的意见和建议。

1.交易还在进行中：对于交易双方无法达成一致意见，可以申请客服介入处理。

2.交易已经结束(交易成功或交易关闭)：

售后保障服务维权在交易成功的0—15天内，如果您有售后需求，但通过和卖家的协商无法解决，可以登录到：“我的淘宝”—“我是买家”—“已买到的宝贝”，找到对应的订单，点击“设诉维权”。

未收到货维权在淘宝订单交易状态为“交易成功”的0-15天内，但实际过程中买家未收到货物，买家可发起未收到货投诉维权。未收到货维权发起后，客服将在7个工作日帮助核实处理。恶意骚扰维权非商城交易，交易状态为“交易成功”的0-15天内。卖家在与买家沟通、联系时，采用了不当方式或行为(包括但不仅限于：在半夜联系;密集的电话或短信;使用威胁性或污辱性语言等)。买家可发起恶意骚扰维权。

恶意评价维权针对交易对方给的是中评或者差评的情况，交易成功0-15天内，且中评或差评已生效。

是指买家、同行竞争者等评价人以给予中、差评的方式谋取额外财物或其它不当利益的行为。淘宝网恶意评价维权受理范围如下：

1、同行评价：与同行竞争者交易后给出的中、差评;

2、谋取利益：评价方利用中评或差评，对被评价方进行威胁，或提出不合理的要求(如降价或在不退货的情况下要求退款等);谋取额外财物。

延迟发货维权是指除定制、预售及适用特定运送方式的商品外，卖家在买家付款后表示不能即时发货或未在七十二小时内发货，妨害买家高效购物权益的行为。卖家的发货时间，以快递公司系统内记录的时间为准。违背承诺维权发起后，客服将在5个工作日内帮助介入处理。违背承诺维权交易状态为“等待买家付款”或“交易关闭”，交易创建的0-15天内。(包含货到付款交易)如卖家有拒绝向买家提供其在商品页面上承诺的各项服务，包括淘宝官方指定的支付宝付款方式、卖家需要承担的售后服务等的行为，买家可发起违背承诺维权。维权发起后，客服将在5个工作日内介入处理。卖家可按如下选项来进行下一步申诉：

a、如您不存在此行为或是无心所致，请马上和维权方联系，争取第一时间消除误会; b、如您未存在此行为，但无法联系上维权方或协商无果，请您做出合理解释并提供如下凭证证明：

1、完整清晰的阿里旺旺聊天历史记录截图

2、阿里旺旺举证号

3、淘宝站内信截屏

4、手机短信照片

5、通话清单等客观有效证明。

对处理结果不满意，请举证给淘宝客服(注明会员名、订单编号、事由等信息)，或是直接联系淘宝电话咨询具体情况。

退换邮费标准

在宝贝不影响第二次销售，配件齐全的情况下:

问：收到商品不喜欢怎么办?

答：支持七天无理由退换，来回邮费要买家自理。

问：包邮活动的商品需要退换怎么办?

答：c店与mt换货邮费自理，退款扣除发货邮费，由运费险赔付;商城换货邮费自理，退款卖家承担运费。

问：收到商品有质量问题怎么办?

答：c店与mt换货卖家承担运费(由运费险赔付)，商城来回邮费卖家承担。

问：交易成功后商品需要退换怎么办?

答：c店与mt换退换邮费买家自理;商城换货邮费自理，退款扣除手续费5.5%(5%淘宝商城收取,0.5%做为商城积分打到买家帐号上,如有开发票未退回的扣17%点,最好是让客户退回)

注:保证买家满意的情况下,把损失降到最低。

买家申请退款后状态

当前退款状态：退款协议等待卖家确认中

查看退款金额是否正确：正确的点同意退款申请;不正确的点拒绝退款申请并联系买家修。7天无理由退换拒绝不了可先点确认退款协议，在买进入退货状态后点拒绝退款协议可通知买家按要求修改退款协议。

同意退款申请后状态

当前退款状态：退款协议达成，等待买家退货通知买家操作退货给卖家输入退货快递单号。

拒绝退款申请后状态

当前退款状态：卖家不同意协议,等待买家修改通知买家按要求修改退款协议

买家退货后状态

当前退款状态：买家已退货，等待卖家确认收货确定收到货后发给财务确认退款

**客服工作计划范文参考汇总六**

岁末年初，新的一年已经开始了，我们的客服工作也告一段落。回首过去的一年，我们客服在工作中虽然没出现大的过失，但在很多问题的处理上还不到位，以及工作中的一些小细节没能做到很完美。我们小组定期由王师傅组织召开小组会议，总结问题，及时改正。下面将上一年度客服工作中遇到的问题及需要改进的地方总结如下，希望也能给其他同事带来一定帮助：

1、语言交流技巧方面。

(1)与用户对话时，应仔细推敲，讲话要严谨，要讲究艺术。多用请，使语气更缓和;向用户致歉时尽量用对不起，不用抱歉，这样显得更真诚;遇到用户打来电话向我们问候说您好时，尽量不要再说回应您好，可以用请问您需要什么帮助来代替;如需请用户讲话时，可以用您请讲而不要用您说;不要跟用户说简称，讲话要完整规范，不要出现漏保、招商、农业、工商等词，或出现一些病句及倒装句。语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。

(2)在用户电卡出现问题需要修卡时，应先向用户致歉，介绍网点时，可以特意声明您稍等，我帮您找一个最近的网点，并向用户解释清造成此现象的原因，提醒用户以后插卡输电尽量时间长一些，以避免发生此类情况，使用户感到我们对待工作是负责任的，从而能体谅并配合我们的工作，减少不必要的争端;接到用户因故障停电来电话询问时，要先向用户致歉，并表明保证您用电是我们的责任，出现故障我们肯定会马上处理，尽快恢复供电，减少停电给您带来的不便;因各家银行24小时购电网点使用的不全是一卡通，其名称各不相同，答复用户时不应一概而论，可以说银行交易卡。

(3)接听电话时要认真，注意听用户讲的每一句话，全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决;该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性问题和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想;与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要留有余地，给自己留后路。

2、业务及问题处理方面。

(1)新建小区，咨询有关临时转正式用电问题。可以这样解释：因小区整体工程未完，开发商又不能等所有工程竣工后再出售商品房，所以只能完工一栋出售一栋，期间不具备转成正式供电条件，所以暂时用施工用电向居民供电。工程竣工，并不是指整栋楼的完工，而是指该小区工程的整体竣工，包括：煤气、上下水、电、小区的附属设施等，在其竣工报告上盖有相关单位的竣工意见及公章，只有盖齐了，才是真正的竣工，才能到电力公司办理相关手续。

(2)关于卡表退费问题。可以这样解释：如属整体拆迁或电卡与楼道灯电卡弄混的情况一般都可以办理退费，其它情况原则上不予办理，但用户如有特殊原因可直接与相应属地网点联系询问。

(3)关于石景山校表问题。如遇到石景山区用户想校验电表的话，可以解释：因校表部门是周一至周五行政时间上班，如用户上午报修一般当天就能安排处理，可以向用户解释清楚，以免造成用户误会。其它城区此类工作一般不能当天安排，如用户报修几天后未处理要求催办时，可以请用户直接与各公司卡表校验部门联系约时。

(4)当用户反映电表表内开关合不上时，一定要给用户核实电量，不管新表旧表，因电表零度会自动掉闸，不输入电量的话开关也是合不上的，但这种情况属于正常现象，请用户购电即可。如经核实不属上述情况就须请用户断开室内所有电器及漏电开关试试。因为家用电器及线路很有可能导致线路短路，从而使表内开关掉闸或合不上，只有将有问题的线路断开后合表内开关，才能准确判断表内开关是否出现故障。但要记住尽量不要让用户试插插座，因线路短路可能会造成打火，会有一定危险。

(5)关于询问计划检修停电范围的问题：

可以这样解释：因为电力公司的线路是错综复杂的，具体是否包括用户所在区域无法立即帮您确定。我们向社会公告相关信息只是给附近居民作为参考，做个提醒，具体可以向房产单位确定一下，因为您既然住在这个小区，作为物业或产权单位就有责任和义务保证您的煤、电、水、气等公用设施的使用。

(6)如接到用户来电话反映我公司人员在抢修现场由于某原因与用户发生争执并有打伤用户行为时，可以这样解释：既然已经出现打伤人的情况，且您在现场有人证、物证，这种事件就不在我们服务范围以内了，建议您可以采取法律手段，找公安机关或拨打110等来现场查清事实，如确属我公司人员责任并造成轻伤及以上后果的话，我们工作人员就要负刑事责任了，且我公司也会对其直接责任单位和个人进行考核。

(7)如接到单位电工来电话反映处理内部故障，请我公司配合停电的，尽量让电工自行处理。因电工都应持有电工本，并由劳动局专业考试合格后才能取本，凡持证者都应具有低压带电作业技能，如确属电工能力之外的工作，再酬情安排。

(8)关于投诉问题，如接到用户投诉电话，应先诚恳地向用户表示谢意欢迎您对我们的工作提出宝贵意见和建议，这样有利于我们工作的完善和提高。对用户投诉内容应仔细倾听，找出用户想解决的问题关键，尽量与用户沟通，帮用户解决问题。但也不能对用户一味的盲目遵从。如我公司服务或人员确实存在问题理所应当要记录，但如根本没有过失，就算用户投诉也不能受理。例：用户补卡需带房产证明，但有些用户不理解想投诉，可以向其解释：带房产证明也是为了避免将来产生不必要的纠份，是为用户着想，此类投诉就没必要受理。对于欠费停电用户要求投诉的，尽量向其解释清楚相关法规政策，并应将欠费交清避免停电，如用户对我公司其他工作不满意的话，可在解决用电问题后再来电话反映，从而减少投诉单的生成。

(9)现发现东城区一些居民表前都装设刀闸，此闸是为了方便处理用户内部故障的，产权一般属于电力公司和房产单位共有，两方均有权处理。

(10)用户室内漏电保护器旁有两个按扭，一个是复位按扭：当线路短路或漏电，开关掉闸时，按一下此按扭开关即可合上;另一个是试验按扭。如果电表出线有电，按一下此按扭，开关就会掉闸，如无动作证明电表出线可能没电。一般情况下，用户应每个月做一次掉闸试验以确定漏电保护器是否正常。

3、工作单处理及其它方面。

(1)因现在发派工作单已经开始考核，值班员在记录地址时要详细准确，内容应简明扼要，像一些望查看、电工已查、请先联系、强烈要求等话没必要填写，确有重要事情再注明。一般的报修单尽量以统一的格式填写，可以节省我们填写时的思考时间，也便于值长管理。不要出现错别字及病句，尽量在填写完成后再挂断电话。

(2)值班员应保持较高的工作积极性，多利用业余时间学习专业知识，平时虚心求教，组员间互相配合，团结协作。对于平时出现的问题或重要信息，应及时记录总结，从而提高业务水平。在工作中要控制自己的情绪，保证每天的工作质量。遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。端正服务态度，将我们的服务由被动转为主动，提高服务意识，站在用户的立场去看问题。

(3)对于已有结果的工作单，如用户有疑议的，不要轻易听信用户，可以帮其联系基层，了解具体情况后再向用户解释，与用户谈话中不要随便表态，分析谁对谁错等。

(4)接到远郊反映停电电话，如没有事故上报需转到属地客服时，可以在转接后点击会议，可以了解到是否出现故障，如属于外线故障应上报值长发布公告，使再次接到此处电话的值班人员方便判断。

以上三个方面都是我小组组员平时接话时遇到的问题和不足之处，通过王师傅的及时指正与严格监督，我们已逐步掌握了相关业务知识并已深刻理解，只有将知识做到融会贯通了，才能更清楚明白的为用户解释服务。在与用户对话方面，我们也改了很多毛病，例如口头语、语气语调、对话技巧等，都是越来越规范。虽然这一年中我们取得了一定进步，但距离完美的接好每一个电话还差得很远。不管是在业务上还是服务上，我们都要向其他组的优秀值班员或其他单位的服务标兵学习，提高自身素质。

\_\_年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。

**客服工作计划范文参考汇总七**

要做好一个合格或成功的客服要耐心、细心和团结，做到精学到精，相信会提升自身的价值。现在转学推广，同时也在负责这方面的工作，希望能与有经验者共同交流一下，以下是我在工作上的计划：

真诚的面对每一位前来咨询的客户，用和善友好的态度及笑脸表情让顾客感受你的真诚。

对客户提出的问题要快速，准确地进行解答，尽量不让客户等太久，对自己不明白的问题，别妄下结论，要询问内部确定后再回答客户！也不可自大夸大产品功能等信，以免让顾客收到货后心里有落差。

建议a编写信息通知：“亲在我们已下了订单^^，系统会为亲把订单保留3天的时间，建议亲方便时付下款呵，如有什么有问题可以随时联系我们在线的客服。”b电话通知：礼貌用语一定要到位，以免给误导成骚扰电话，先了解未付款的原因，然后再知道付款。可以适当地推介我们的品牌，一来巩固付款、二来加深对品牌印象。如“难得能光临我们家，很感谢您的支持，现在购买的价格是我们试营/特价价格，但我们质量也一样有保障的…”

交易成功后的订单我是建议以旺旺编写针对性的一些留言，比如这次我们清仓：“亲，现在我们店铺清仓大活动中，3折起的优惠，除开特价以为，其他商品都是满100即减20的活动，欢迎亲来选购呵！”实在没有动静再采取其他措施：如老顾客电话回访！售后问题建议电话回访了解。还有每售出一件特价清仓的商品我会给一些温馨提示“先和亲说清楚呵，我们这些特价都清仓货品来的，在换的范围会尽量给亲换的，但不宜退货的哦”尽减少售后些工作。

为更快捷完成订单和更贴心服务，凡是加为好友的客户们，我都会在好友的备注处或后台的订单登记顾客的信息：身高、体重和购买信息。“已加亲为好友了，亲的身高/体重和穿着信息都登记好了，下次咨询时记得联系小青呵，会很贴心地为亲提供服务的/：^$^”另外，可以在咨询中可以随便了解顾客平时穿哪家的品牌，分析的消费档次，以便推荐！

a遇到暂时缺货和新款上架需要通知的客户，建一个文档登记：id、需要通知的款号、码数等相关的信息，等来货后第一时间电话通知客户们选购，新款可以编写简洁语统一通知顾客们选购。

b平时有需要跟踪的订单，如物流信息不明，或缺货没发而又联系不上已留言的。

每天会计划在后天刷新一下，了解一下销售情况。及检查哪些需要转发其他快递，给顾客联系顾客或留言。

7。空闲时我会尽量去获取其他店铺的信息，尤其是些知名度的品牌。巩固一下自己对外以及对内的知识。

**客服工作计划范文参考汇总八**

一、 建立客户服务中心网上沟通渠道。

现在，越来越多的客户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客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

二、 建立客服平台

(一) 成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。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. 客户接待。作好客户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)搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

(六)建立客户档案。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、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

四、机构建设

(一)成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户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。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户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。

往年客户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客户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x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。

以上工作计划仅作为客户服务部为总公司举行的“干部务虚会”，“质量、改革、发展”，提出的思路，不一定马上实行。实践是检验真理的唯一标准，客户服务工 作要根据自身特点，逐渐改良，不断推进，我们在工作中不断探索，目的是为了实实在在做好后勤服务作，努力把公司做大做强。

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！