# 2024年物业客服工作计划 客服工作计划和目标(6篇)

来源：网络 作者：星月相依 更新时间：2025-03-05

*物业客服工作计划 客服工作计划和目标一一、调整心态，树立信心我们应该相信困难应该是暂时的，有冬天那么春天就不会离我们太遥远。二、提高服务意识及服务能力做好客户的维系工作，尽可能的维护公司的品牌形象。三、坚持改变自身的适应能力锻炼提高自己。我...*

**物业客服工作计划 客服工作计划和目标一**

一、调整心态，树立信心

我们应该相信困难应该是暂时的，有冬天那么春天就不会离我们太遥远。

二、提高服务意识及服务能力

做好客户的维系工作，尽可能的维护公司的品牌形象。

三、坚持

改变自身的适应能力锻炼提高自己。我们没有办法改变环境，但是我们可以改变自己适应环境。

回首过去，成绩辉煌;展望未来，任重道远。

我相信随着公司的改革和不断的进步，即使我们下半年面对更严峻的考验只要我们公司全体同仁能够上下团结一致，抛弃私心杂念端正心态在我们共同的努力下相信我们在下半年我们能够取得更辉煌的成绩。

客服部在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

1.对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确

2.加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量

3.强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明

4.加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确

5.通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感

6.积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率

7.做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的文化娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作

综上所述，20\_\_年，客服部虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据有关物业管理的法律法规及《物业服务合同》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活氛围，提升物业的服务品质。

**物业客服工作计划 客服工作计划和目标二**

客服人员，我“把简单的事不简单”.工作中对待件事，遇到繁杂琐事，、努力的去做；当同事遇到需要替班时，能毫无怨言地放弃休息，工作计划，坚决公司的安排，全身心的投入工作.

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导.电信基层客服人员，我体会到理论学习是任务，是责任，更是境界.一年来我勤奋学习，努力理论，强化思维能力，注重用理论，用实践来锻炼.

1、注重理论.在工作中用理论来解决实践，学习目的再于应用，以理论的，了和解决的能力，了工作中的原则性、系统性、预见性和性.到公司三年来，我注重把理论转化为的科学思维方法，转化为对工作的把握，转化为工作的思路办法，新，解决新，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维.

2、注重克服的“惰”性.按制度，按计划理论学习.不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课学习；是按的学习计划，个人自学，发扬“钉子”精神，挤学，工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习.

在今后的工作中，我会发扬我在的工作，我会努力的工作，在工作中好和客户的关系，用的服务来解决客户的，让我用的服务来化解客户的难题.工作，干一行爱一行，我的工作非常的热爱了，我会在今后的工作中的努力，为公司的发展最大的努力！

（一）、选好、选对作好活动的代理

4、强化前台服务，克服死板，防止客户流失.

5、重点考核区域加大开发力度，有效的发展用户，提升设备的使用率.

全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，所有工作重心向提高销售倾斜，全面启动市场，全力完成销售任务.

（二）齐心协力，争创优质高效服务

随着\_\_经营部各项业务的不断发展，以及市场竞争日趋激烈，服务水平已经成为争夺客户一个重要条件.所以上半年，我们一直把提高服务水平摆在一个重要地位.

加强了客户回访维系工作，对重点客户做到每周回访，五星级客户每月回访1~3次，其余每月保持电话回访，有必要再上门回访，较好地完成了市分公司下发的回访数据.根据实际情况，我们在元宵节还为三星级以上用户发放了元宵及小礼品.通过回访工作增强了与客户的感情联络，及时宣传联通公司的各项新政策，了解客户的新需求，从而不断改进我们的服务工作.在平时的工作中耐心受理客户的\_\_与投诉，赢得客户的好评.我们在不断的改善服务中，树立了联通公司的新形象.

二、作好离网用户挽留与维系

1、由前台营业人员对来办理退网业务的用户进挽留.

2、对准离网用户进行及时的电话回访，根据实际情况对用户进行有针对性的挽留.

3、对不能挽留的用户经用户同意，并出具证明后，对其卡号进行二次销售，降低离网率；

1、普通用户维：

1.定期对用户电话回访或短信拜访；

2.节日祝福（短信）；

2、高端用户、重点用户的维护通过平时的积累将高端用户、重点用户作为维护的重点

1.做到每月电话回访或短信拜访一次（根据用户的要求），回访要有内容，有落实，最大可能的方便用户.

2.话费监控.根据用户的需要，对用户进行缴费提醒.

3.生日祝福、节日祝福（针对不同用户，要有实用的东西）.

4.挖掘高端用户消费潜力，做好存量市场的二次及多次开发.

5.亲情服务.（根据不同用户的需求，为用户提供帮助）

6.定期的上门走访.

**物业客服工作计划 客服工作计划和目标三**

一、规范内管管理，增强员工责任心和工作效率

（一）自加入\_\_\_\_客服部后，发现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，本人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。

（二）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，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，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。

（三）圆满完成\_\_\_\_一期交房工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础20\_\_年\_\_\_\_月中旬，\_\_\_\_一期正式交房入住，我部主要负责一期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理（这个内容自己加）

（四）密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作

客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务，本年度累计处理（这个内容自己加）

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。

通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。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，在服务中的职业素养不是很高。

（二）部门管理制度、流程不够健全

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了\_\_\_\_交付的准备工作中，因而忽略了制度化建设，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、业主意见、建议、业主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、20\_\_年工作计划要点

（一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到96%以上。

（二）加强物业服务费收费水平，确保年底收费率达到95%以上。

（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、建议。

（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。

**物业客服工作计划 客服工作计划和目标四**

规划工作计划目标

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：

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)。

完成目标i可以通过以下途径：

1，定期选择客户群，进行有针对性的上门回访及促销。

2，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。

完成目标ii可以通过以下途径：

1，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。

2，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。

要完成以上工作肯定要有必备的条件，目前阶段客服工作应具备的条件包括：

1.丰富的专业知识。要服务好客户，必须精通业务知识，只有业务熟练的客服人员才能给客户以良好的第一印象，才能让客户放心。

2.完备的客户资料。拥有了完备的客户资料可以让我们更清楚应该为谁服务。

3.对客服工作清醒的认识及饱满的热情。

而长期目标则涉及到对客服职能的定位：

客服部门是春秋的服务窗口，是直接接触客户的部门，但是客服部门又不等同于普通的门店或800咨询热线。客服部门承担着为客户服务的直接任务，服务的标准是什么?谁来制定?如何评估?(因为服务工作的不可量化性，因此客服工作的评估很难借助第三方实现)责任同样落到了客服部门本身。这就对客服部门提出了一个更高的要求，即：既要制定服务标准、规范、流程以及信息传递模式(这个标准是有针对性的，具体的，可量化评估的)同时又肩负着监督检查，考核落实，评估改进的责任。

总结上半年的服务工作，为了更好的开展好下半年的客服工作，根据《客服工作手则》及公司相关规定，制定下半年计划。

一、指导思想

以公司下发的《文件》为指导，以\"提高服务质量\"为宗旨，以\"客户满意度为标准\"。

二、工作目标

1、搞好员工岗前培训，端正服务态度，提高员工业务水平。主要开展普通话培训，微笑服务培训，文明用语培训。

2、深入开展客户满意度调查，通过信访、回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改，努力提高服务质量。

3、开设\"党员先锋模范岗\"，发挥党员先锋模范作用，以此牵引提高服务质量。

三、要求

1、全体员工必须严格按工司要求，努力学习，提高工作标准，增进业务水平，切实把下半年客服工作推进到一个新台阶。

2、每名员工要制定出自己下半年个人工作计划，工作计划标准要高，要切实可行，并认真落实。

**物业客服工作计划 客服工作计划和目标五**

1、提高入户维修质量，要求客服管理员对业主报修进行回访跟进，针对业主反馈的问题及时给予回复并解决。

2、继续做好园区草坪浇灌，以及绿化养护，共筑“幸福\"美丽家园。

3、客服管理员加强楼宇巡视，对公共区域发现的安全问题及时处理。

4、增派安保力量，加强园区巡逻频次，做好各项安全服务工作，提升服务品质。

5、做好夏季防汛工作，确保小区各设施设备正常运转。

6、重点对楼道、b2层杂物及楼道充电电动车进行清理，规范摆放，同时也希望业主积极配合消除安全隐患。

7、做好装修施工期的监督检查工作，并按照相关管理规定执行,对装修垃圾进行严格管理。

8、对各单元门禁门进行改造升级,将现在的门禁门转角由90度改为180度，并能自动关闭。

9、继续按照“亮剑60天”品质提升计划,认真落实各项工作的推进,继续做好“朝送晚迎”微笑服务好业主,提升物业服务品质。

10、全面提高园区卫生质量,进行死角清洁,做到玻璃明亮,道路整洁。

**物业客服工作计划 客服工作计划和目标六**

\_\_，在这一年里，我经历了很多，感受了很多，收获了很多。经历了平生的好多“第一次”，第一次股灾、雪灾、汶川地震、经济危机……回首\_\_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，以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!不幸的是我们也伴着金融危机一起“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\_\_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认识，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，我缓缓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分，李老师给我们进行了一次终免关单技巧的培训，那时分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\_\_年度总共就没有出多少动态终免(算下来就是个位数)。

从\_\_年总的业绩来看，我的表现不是很好，从\_\_年4月份到\_\_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月份以后没有充足的资源;

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，自己有马虎大意的时分，有的客户家里要跑几趟，自己只注意客服报错的、用不起的软件，其他的小软件没有细心检查。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，有些时分重装都不行(在李老师的指导下已把握了此技术);

2、弘历软件的报错。例如：数据加载的报错、用的时分突然报错(弹红叉出来);

3、首富软件的报错。例如：数畅的错误;

4、乱世赢家的报错。例如：在运用过程中突然死机，在运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\_\_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\_\_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。

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，并认真给客户讲解;

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、认真;

6、重点给网员讲解精神网络的运用技巧和软件操作技巧;

7、有规律的整理好客户资料;

8、多挖掘客户的需求，多找意向客户。

计划：

1、争取每个月至少一个网介(软件);

2、争取每个月至少3―5个终免(动静);

3、争取每个月网员带3―5个非网员;

4、争取每个月1次讲课的机会。

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！