# 晋升客服管理岗工作计划(实用13篇)

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-02-07

*晋升客服管理岗工作计划1摘要：医院后勤岗位实施绩效考核管理是医院后勤管理工作改革发展的重点举措。本文通过介绍医院后勤岗位实施绩效考核管理的基本流程、体系建立和方案设计、实施注意问题等内容，对医院后勤岗位实施绩效考核管理进行了探讨和分析，指出...*

**晋升客服管理岗工作计划1**

摘要：

医院后勤岗位实施绩效考核管理是医院后勤管理工作改革发展的重点举措。本文通过介绍医院后勤岗位实施绩效考核管理的基本流程、体系建立和方案设计、实施注意问题等内容，对医院后勤岗位实施绩效考核管理进行了探讨和分析，指出了医院后勤岗位实施绩效考核管理的必要性。

关键词：

医院；后勤管理；绩效考核

当前医疗市场日益激烈的竞争,促使医院纷纷从规模效益型向质量效益型转变,加强医院内涵管理是现代医院持续发展的根本保证。绩效考核管理已经成为医院管理的热点问题。如何在医院后勤岗位开展绩效考核,提高工作效率,推进后勤管理工作的创新,规范工作流程,提高服务效能，已经成为医院后勤管理工作改革发展的重点问题。

>一、医院后勤岗位实施绩效考核管理的必要性

医院在“公益化”改革形势下要发挥最优化的社会效益，除了不断提高医疗和服务水平之外，还要引进现代企业管理理念，实施绩效考核管理可以降低运营成本，通过采用更为有效的激励机制，挖掘内部潜能，实现从创收中心到服务中心、成本中心的转变向管理要效益。医院后勤岗位实施绩效考核管理是目前医院后勤改革的主要趋势。后勤岗位实施绩效考核管理有利于提高后勤管理效率,促使医院核心业务绩效提高，医院的绩效又直接关系到医院的生存和发展，可见在医院后勤岗位实施绩效考核管理意义重大。

>二、绩效考核管理的内涵

绩效是指工作的成果，医院绩效是指医院的业绩、效率和效益,是医院经营和管理状况的客观反映。绩效考核通常也称为业绩考评或考绩，是对各岗位工作人员工作成果的考评，是针对各个工作岗位，每个工作人员所承担的工作，应用各种科学的定性和定量的方法，对工作人员行为的实际效果及其对单位的贡献或价值进行考核和评价。绩效考核是一种周期性检讨与评估工作人员工作表现的管理系统，是部门主管或相关人员对职工的工作给予的系统评价。有效的绩效考核，不仅能确定每位职工对组织的贡献或不足，更可在整体上为管理工作提供决定性的评估资料，从而可以改善单位组织机构的反馈机能，提高员工的工作绩效、激励士气，还可作为公平合理地酬赏职工的依据，它是岗位管理工作推进的强有力手段之一，更是现代组织不可或缺的管理工具。

>三、实施绩效管理的基本流程

绩效管理的目的是通过考核提高每个个体的效率，最终实现组织的目标。在后勤岗位中实施绩效管理进行业绩考评工作，需要做大量的相关工作。其基本流程包括如下几方面：一是绩效诊断评估：包括组织管理诊断，绩效现状调研；二是绩效目标确定：主要是经营计划及工作计划的确定；三是绩效管理体系建立及方案设计：具体指体系和方案的设计与调整；四是绩效测评分析：需要进行考核人员的培训，组织模拟实施；五是绩效指导改善：针对模拟实施中的低绩效问题给予改善；六是绩效考核实施：组织考核方案实施运行。

>四、后勤岗位绩效管理体系的建立

绩效管理是一个相当体系化的工作,需要建立一套从制度层面到操作层面的精细化系统。只有建立完整完善的绩效管理体系,才可能基于绩效考核的结果实施绩效管理。完整的后勤岗位绩效管理体系应包括以下三个体系的建立。

1．后勤管理绩效指标体系绩效指标体系是后勤岗位绩效管理体系中的核心内容，也是后勤岗位绩效考核管理方案设计、制定的基础，该体系的设计对绩效考核效果起着决定性作用。可按以下步骤进行：首先，根据后勤工作的总体目标要求，设计后勤管理层面的关键绩效指标，然后将后勤管理关键绩效指标分解到后勤各部门、各岗位。其次，完善工作制度，规范各岗位工作流程，进行岗位分析、建立岗位工作说明书。根据岗位说明书的内容设计各部门岗位的岗位职责指标。再根据各岗位的胜任条件要求设计各类岗位的岗位胜任特征指标。最后根据工作岗位的不同设计各岗位工作人员的工作态度指标。完成整个后勤岗位的绩效指标体系构建后，再进行后勤岗位绩效考核管理方案的设计、制定。绩效考核的效果取决于被考核者的考核类型、考核目的、考核指标及标准三种因素。绩效考核指标分为三类指标：一是，特征性效标，主要考核工作人员是怎样的人，侧重点是职工的个人特质，如沟通能力、可行度、领导技巧等。二是，行为性效标，重点是工作人员的工作方式和工作行为。三是，结果性效标，用于考核工作人员的工作内容和工作质量两方面。后勤岗位绩效考核管理方案设计制定时，绩效考核指标的设计和绩效考核方法的选择，在整个方案设计中起着举足轻重的作用。绩效考核方法包括以下三类：一是，行为导向型的考核方法，主要有主观考核方法，包括排列法、选择排列法、成对比较法、强制分配法和结构式叙述法；客观考核方法，有关键事件法、强迫选择法、行为定位法、行为观察法和加权选择量表法。二是，结果导向型的绩效考核方法，主要有目标管理法、绩效标准法、直接指标法、成绩记录法和劳动定额法。三是，综合型的绩效考核方法，主要有图解式评价量表法、合成考核法、日清日结和评价中心法。绩效考核方法的选择时应考虑管理成本、工作实用性和工作适用性三方面因素。低层次的管理性或服务性工作，宜采用行为或品质特征为导向的考核方法。部门负责人或专业人员宜采用结果导向的考核。选择考核方法可依据以下原则:其成果产出可以有效进行测量的工作，采用结果导向的考核方法。考核者有机会有时间观察下属的需要考核的行为时，采用行为导向的考核方法。上述两种情况都存在，谁占主导就主要使用何种考核方法，另一种考核方法为辅。上述情况都不存在时，可考虑采用综合性的考核方法。

2．后勤绩效考核运作体系该体系主要是保证后勤绩效考核管理方案的实施和运行。首先要建立后勤绩效考核组织，明确考核分工和工作职责，专人负责后勤绩效考核工作的组织实施。同时应根据后勤各岗位工作特点，设计相应的考核方法和考核流程，确保考核工作的周期运行3．后勤绩效考核结果反馈和评价体系。绩效考核结果最终是与薪酬相结合，考核结果反馈和评价是绩效管理的重心，它不仅关系到整体后勤绩效管理系统运行的质量和效果，也将涉及到职工的当前和长远的利益。后勤绩效考核工作试运行一段时间之后，非常有必要进行一次职工满意度调查，以了解职工对此绩效考核方案的意见。这样既有利于保证考核方案的有效运行，又有利于提高职工的工作质量。并根据满意度调查分析结果，对后勤绩效考核方案进行修改完善后再正式实施运行考核方案。

>五、后勤岗位实施绩效管理应注意的几点问题

第一，后勤岗位实施绩效管理最终的目的是为提高单位的绩效，因而应与单位的整体经营管理体系建立关系，保持目标协调一致，正确处理好单位组织架构、工作流程与绩效考核的关系。

第二，提前做好绩效考核失误的预防，保证考核标准的客观性和准确性、考核者的公正性、考核程序的合理性和完善性、考核资料数据的准确性等，以保证绩效考核的准确性。

第三，出现绩效考核效果不佳时，应认真分析原因，及时处理应对。经常出现的一类原因是个体原因，如能力不足、个人努力程度不够；另一类是组织或系统的原因，如目标设置不科学，工作流程不合理，组织领导不得力，规章制度不健全等。

第四，建立绩效核审和职工申诉机制，监督各个部门的领导者有效地组织员工的绩效考核工作，对员工考核结果进行必要的复审复查，确保考核结果的公平和公正性。对绩效考核中存在的主要问题进行专题研究，提出具体的对策。对存在严重争议的考核结果进行调查甄别，防止诱发不必要的冲突。允许员工对绩效考核的结果提出异议，给考核者一定约束和压力，使他们慎重从事，在考核中更加重视信息的采集和证据，减少矛盾和冲突，将不利的影响压低到最低限度。

第五，考核结果的反馈将保证绩效考核的公正性，定期公布绩效考核的结果、进行绩效反馈，有利于激励被考核者，达到考核目的。医院后勤管理的目标，在于提高医院的社会效益和经济效益。后勤管理推行绩效考核和岗位管理制度，完善分配激励机制，实行以服务质量及岗位工作量为主的综合绩效考核和岗位绩效工资制度，将有效调动工作人员的积极性，保证后勤工作的顺利进行和组织目标的完满实现。

**晋升客服管理岗工作计划2**

雏鹰计划

——SEM策划互助小组

一、总则

为推进公司发展方向，完成20\_年度规划。现决定实行雏鹰计划，目的在于为VIP客服部输送优秀的SEM专员。实现公司计划，体现个人价值。

计划实施原则：由客服总监提出，由总经理、副总、人事经理批准后方可实施。

二、小组成员构成1、小组共有4名成员组成（SOSO客服部2名，客服一部、客服二部各1名）；

2、小组内设立组长1名。

3、组长的权利和义务：

义务：

（1）负责安排互助小组的学习内容，时间与地点，并报备人事部；

（2）学习内容由组长与组员之间协商讨论后确定并报备；

（3）组织小组成员定期的知识考核；

（4）负责保管培训设备；

（5）组长职位非终生制；若被半数以上学员投诉且投诉理由得当，则需另立组长;

权利：

（1）可以向人事部申请单独为组员们提供培训场地；

（2）可以使用培训所需要的设备（投影仪及电脑和翻页器）；

（3）当组员有恶意违反小组进行计划，组长可向人事部要求将其除名；

4、成员申请标准：

（1）在上海天擎普通客服部工作一年以上者，均有机会申请加入雏鹰计划。

（2）申请书上需注明入职时间，业绩情况，上级评语，目前级别以及“雏鹰计划”具体实施计划（包括学习进度，学习方式，考试时间，计划所需时间等）。

5、合格完成雏鹰计划的人员，将脱离原先所在部门，编入vip客服部，享受vip客服部待遇。

三、规则：

（1）在规定申请时间内，提出申请者，均被列为候选人。

（2）通过对候选人申请书的初次审核，挑选出合格的候选人参与面试流程，面试官小组由总经理，副总，客服总监，人事经理组成。

（3）合格候选人标准：

1、是否任职一年以上；

2、有无重大投诉事件发生；

3、在公司有无获得奖项；（含金量越高越好）

4、转正考试成绩；（越高越好）

5、实施计划所需时间长短；（原则1个月至2个月）

6、原部门职位级别；（建议高客）

（4）小组成员中没有讲师与学员之隶属关系；即soso 客服部成员是soso 方面的讲师同时也是google方面的学员；同理对于google客服部成员。

（5）该计划中所有成员将会安排两次统一考试，分别针对soso和google的考试；即soso升级考试以及GAP上机考试。

（6）考试成绩以80分作为合格线。考核google后台以GAP上机考试成绩为准，若在原部门GAP考试成绩超过80分，且考试成绩有效期在半年内的（以申请日为基准），则可以免去GAP上机考试。

soso考核以soso升级考试成绩为准（不得免试）。

考试时间由人事部统一安排，并同时进行。

（7）但凡通过考核者可颁发奖状，并调入VIP客服部任职。

四、计划实施流程

（1）发布公告，明确告知申请时间，及申请表格的领取。

（2）申请时间截止日之后2天内，挑选出合格的候选人。

（3）申请时间截止日之后5—7天内，安排面试流程，公布结果。

（4）执行申请人的计划。

（5）验收结果，并给予公示。

**晋升客服管理岗工作计划3**

20xx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。

(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，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。

(四)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。

**晋升客服管理岗工作计划4**

把物业工作做好及时搜集整理小区住户反馈的信息，完成领导交付的任务，同时加强我们物业客服工作效率下面是我个人工作计划。

>一、监督物业客服工作

我身为物业客服主管，责任就是让我们客服更好的服务所有的客户，归属我们客服的工作有客户投诉和反馈，一些重要通知及时联系各位客户和业主。为了监督好工作，每隔一个星期开一次部门会议，了解每个员工工作情况，同时也把所有反馈的信息统计并及时上报给上级，归纳原因，让每一个员工分析原因，找出解决的问题和办法。在公司下达一些任务的时候，监督每个客服的工作，为了尽快做好工作，我安排五个人负责一个小区，同时把消息尽快发送给客户，如果客户有消息反馈，及时记录并把联系号码做好标记，方便解决问题。

在工作中对于没有完成工作的客服，根据工作情况，适当做安排，如果多次任务没有完成，而且偷懒耍滑，发现超过两次扣业绩，发现三次部门通报，如果连续三次不改直接踢出部门，对于在工作中表现积极，工作完成效率高，客户反馈结果好的员工，给予奖励，并及时汇报给经理，让有才能的人才得到更大的发展空间。

>二、提高培训力度

过去工作培训次数少，很多工作缺乏动力，而且员工犯错的次数也多，身为主管这与我有很大关系，员工能力不够，我需要及时提高员工能力，以前是半年培训一次，但过去的培训少，没有明显变化，我听从经理的建议，决定在每次周列会中，除了工作汇报，还应该做好培训工作，把过去工作和现在工作需要注意的问题，都在会议中传授给员工，做好每周培训工作。同时当遇到一些典型的问题时，我也会做好笔记，在会议中作为重点培训，让员工在工作中学到东西，也能够有所提升。这样才可以完成工作任务。

>三、实行经验分享

每个员工都会在工作中找到一些技巧或者是总结出了自己工作的方法，这些都值得在部门内部传播，把这些技巧分享给每个人，这样我们也能够让更多的员工得到提升机会，一同成长，按照经理的说法，对于愿意分享的员工，每次分享都算业绩，和他们的工作挂钩，把部门的工作氛围带动起来，让更多的员工参加到分享工作心得中来，这样也让我们部门每个人都学到东西，与部门一起发展，让每个人都更团结。

**晋升客服管理岗工作计划5**

>一、目的

（一）根据《车间员工工资管理办法》的有关规定，特制定本车间绩效考核办法。

（二）提高生产效率，实现增产增效。

>二、适用范围

（一）本办法适用于直接参与生产作业人员（含固定月薪制人员），不包括车间管理人员。

（二）新招收的试用期内员工、学徒不参加本考核。

>三、职责

（一）各制造、装配部门主管负责指导所属员工进行自我评价，根据员工的绩效评估结果，与员工进行沟通，帮助员工认识到工作中存在的有待解决的问题，并与员工共同制订绩效改进计划；对考核结果依照车间有关规定进行处理；接受员工申诉。

（二）班长负责所属班组员工和某项具体考核指标的绩效考核日常工作，根据考核标准客观公正地对所属员工的绩效进行评估。

（三）车间所有员工：根据考核结果认真进行自我评价，并与车间主管进行开放的交流沟通。

>四、考核程序每月初（10号前）由各班组长负责考评员对上月计件员工进行考评

将考评结果及应有的考评依据交于车间核算员处，核算员将各项考核得分及考评依据在每月8号前记录于《计件员工绩效考评表》上，车间负责人对《计件员工绩效考评表》进行审核修改后进行签发。

>五、考核内容及办法

（一）考核内容月度绩效考核就是考核员工当月工作职责履行情况。主要涉及员工的劳动纪律、劳动态度、工作成绩、工作效率、工作质量、生产安全、设备保养等方面。

（二）考核办法

1、劳动纪律（总分10分，该项最后得分可出现负分）：

（1）该项起评分为15分，出现以下不良记录进行扣分。

（2）迟到、早退：扣1分/次；月内2次及以上者扣2分/次。

（3）串岗：车间员工应在规定的工作场地作业，凡发现超出规定场地与人聊天或从事与本职工作无关的事情达10分钟以上1小时以内的则视为串岗，扣1分/次，月内2次及以上者扣2分/次并进行经济处罚（20元/次）。

（4）旷工：扣5分/次。

（5）出现打架斗殴事件，主要责任人该月绩效总分为0分，扣次要责任人当月绩效总分50分，并按公司管理制度另行处理。

（6）员工违反部门其他有关制度规定，扣责任人当月该项绩效分2分/次，并根据情况进行罚款20-50元。

（7）其他违反公司有关制度规定、员工守则等行为：扣责任人当月该项绩效分5分/次，并进行罚款50-100元。

2、劳动态度（总分15分，该项最后得分可出现负分）：

（1）该项起评分为15分，出现以下不良记录进行扣分；

（2）主动协助车间处理或承担困难工作，在权重栏中加1-3分；

（3）为车间生产献计献策，并最终被车间采纳，在权重栏中加2分。

**晋升客服管理岗工作计划6**

工作晋升申请书

尊敬的领导：

您好！

我于20xx年x月学校毕业后，进入xxxx有限公司参加工作，至今已有x个年头。来到公司是我人生的重大转折，也是我人生的一种机遇。根据公司需要及本人所学专业，目前担任xxx技术员一职。自进公司以来，我从开始的对工作业务的陌生、概念的模糊，到渐渐的深入了解。从对工作的茫然，有压力到现在的习惯、适应、胜任。每个阶段的不同的感受与体会，让我的人生观有了不同的看法和理解。我很欣赏公司的人性化管理，领导的为人艺术，宽松融洽的工作氛围和团结务实的文化底蕴，尤其是领导的关心和同事的热情帮助，让我很快完成了工作角色的转变。随着我公司的不断发展壮大，我个人的能力虽然还不是很强，但正在不断的提升和进步。也很想借此平台能够更快的学到更多的知识使自己的能力得到更多的锻炼!基于对公司的热爱和对领导的信任及渴望得到更多锻炼，鉴于现在的工作强度，我希望能进一步向高一层的职位发展。

俗话说：良禽择木而栖!不想当将军的兵就不是好兵。在这里我不说自己工作做的如何好、工作态度怎么样。我坚信：只要付出，就会有收获!如果此次申请得到领导认同，提供我一个更高的平台，我会不负众望，发挥自身优势，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为公司创造更多有利的价值。

此致 敬礼！

申请人：xxx 20xx/x/x

**晋升客服管理岗工作计划7**

（一）抓紧招商引资工作不放松，力争招商引资成绩再上新台阶

一是转变工作方式，争取加大走出去招商工作力度，由等待客商来投资为主动上门邀请，带着项目有针对性地主动上门拜访，增进沟通，促成投资项目，售后20\_年工作计划。

二是转变观念，要始终坚持以发展为主题，对国家明令禁止的项目坚决不引进，但对于完善相关配套设施可实施的项目，要积极协同业主做好相关工作，特别是在项目用地上，要在政策规定和具体的实际上找到结合点，使更多企业能落户漾濞，促进漾濞经济社会的快速发展。

（二）突出四个重点抓内贸

1、抓紧定点屠宰厂项目建设。加强协调联系工作，督促投资业主加快进度，力争在20\_年上半年前完成屠宰厂建设。

2、加强成品油市场管理工作。一是要完善成品油供应预警机制，在成品油供应紧张的情况下，合理调配资源，确保重点项目、重点企业用油，维护供油秩序稳定。二是要督促投资业主及早开工富恒农机加油站等已批未建加油站，加快推进其它乡镇加油站建设的步伐，尽快解决该地区广大用油户的困难，确保安全供油。

3、进一步完善重要生产生活物资供应应急体系建设。按照县商务局工作职能，重点加强成品油、肉类等生活必须品应急建设，建立与重点商贸企业沟通联系制度，动员企业加强日常储备，保障发生地震等自然灾害时对灾区民众的供应。商务局将加强市场监测，加强对市场上蔬菜、猪肉、大米、鸡蛋、食用油等人民生活必需品供应和价格变化情况的日常巡查和节假日重点检查，保障抗震救灾期间市场供应不断档不脱销。

（三）不断争取新的外援项目。加强对各项目乡镇（村）项目工作人员的指导以及对项目妇女的复训、培训工作，使各项目乡镇工作朝着良好的方向发展。继续抓好项目上报争取工作，争取更多的援助项目落户漾濞。

（四）力争外贸工作有新发展。积极为企业创造展示平台，加大政策扶持的争取力度，争取对已出口的安奕电动车出口规模更上一个新的水平，力争我县外贸工作有新的突破和发展。

（五）加强商务工作队伍建设。将长期认真执行“四项制度”作为加强作风建设的基本要求，不断加强和改进机关工作作风，提高服务水平。认真学习实践科学发展观，深入开展创先争优活动，贯彻落实好上级党委、政府各项方针政策，提高政治思想认识，增强大局意识，提高工作效能。

1、完善销售制度，建立一套明确系统的业务管理办法。完善销售管理制度的目的是让自己在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高自己的主人翁意识。

2、培养销售人员发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯。

培养自己发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能发表出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

**晋升客服管理岗工作计划8**

转后工作计划

本学期我担任五年级班主任和数学科任教师，兼带四年级数学等教学工作，这两个班的主要问题在于，存在个别后进生需要反复抓，但差生意志力差，好的情形持续不了多久，又会出现反复，因而转差工作应反复抓、抓反复，现将本学期转差计划如下：

一.差因分析：寻找根源，发现造成学习困难的原因有生理因素，也有心理因素，但更多的是学生自身原因。

1、志向性障碍：学习无目的性、无积极性和主动性。

2、情感性障碍： 缺乏积极的学习动机，成天无精打采，做一天和尚撞一天钟。随着时间的推移，知识欠帐日益增加，成绩每况愈下。上课有自卑心理，不敢举手发言，课上不敢正视教师的目光，班集体生活中存有恐慌感。久而久之成为学习困难学生。

3、不良的学习习惯：学习困难学生通常没有良好的学习习惯，对学习缺乏兴趣，把学习当作完成父母教师交给的差事。他们一般贪玩，上课注意力不集中，自控能力差，较随便，上课不听讲，练习不完成，课前不预习，课后不复习，作业不能独立完成,甚至抄袭作业，拖拉作业常有发生，即使有不懂的问题也很少请教他人。不能用正常的逻辑思维和合理的推理分析来对待学习。他们对自己要求不高，甚至单纯为应付老师家长，学习并没有变成他们内在的需要。

4..智力因素：各别学生智力发育较于其余学生较低，甚至生活不能自理，导致学习无法像正常学生那样进行。

二.采取措施：由于各种不同的原因造成了学生的学习困难，从而使这些学生自卑，自暴自弃。但是，他们真的是不想上进吗？不是。有句格言说得好：没有不想成为好孩子的儿童。我们要让他们都抬起头来走路。因此，我们针对造成学习困难的原因着重从以下几个方面入手。

１、引导学习困难学生正确认识自我学习困难学生不善于自我评价、自我判断和自我反应，因而容易降低学习目标，放弃坚持不懈的学习努力。教师有责任帮助他们正确认识自我，形成恰当的自我意识。帮助他们寻找学习困难的真正原因，以利于取长补短，摆脱学习困难的困境。

２、培养良好的学习态度

正确的学习态度是提高学习成绩的重要因素。学习态度端正的学生一般学习较为持久、认真，即使是自己不感兴趣的科目和内容，他也可以对它持比较积极的态度，克服困难，坚持学习。所以在激发学生兴趣的同时，要注重学生学习态度的培养。

３、优化课堂教学的手段

学习困难学生的形成有一个过程。因此他们的转变也只能是逐步

进行的，这是一个渐变的过程。教学由易到难，使学生层层有进展，处于积极学习状态。师生活动交替进行，多为学生提供自我表现的机会，对学生进步及时鼓励，发现问题即刻纠正。对待不同的学生采用不同的教学方法。

４、教育他们学会如何学习。

从某种意义上说，学习困难学生的最大困难是不知道如何学习，帮助他们学会如何学习的关键应该是掌握学习策略。比如应结合语文学科的知识特点，帮助他们掌握控制自己知觉、注意、记忆和思维活动的普通认知策略、解决本学科问题的特殊策略、反省认知策略和学习努力程度调控策略等，对学习困难学生改进学习肯定是有益的。５、激发好奇心，引发求知欲。

在讲授教学内容之前，先提出一些与教学内容相关的实际生活问题，引起他们的好奇心。为学习困难学生创设问题情境，问题要小而具体，新颖有趣，有启发性，并有适当的难度，使他们“跳一跳摘到桃子”。引发学习困难学生的求知欲，也要注意知识的积累。他们的基础知识较差，只有当某一知识领域内的知识累积到一定程度时，才有可能使他们对这一领域的知识产生求知欲望。

６、加强个别辅导，提高个别辅导的质量

帮助学习困难学生是一项长期的工作。在课堂教学中要能照顾到

这些学生，针对他们的实际情况提出不同的要求，采取不同的教育措施。对在课堂上没有解决的问题，老师帮助补缺。为了补缺补差，我们要利用空堂课、自习课对学习困难学生进行补课。作业要做到区别对待。还应积极开展同桌教学，伙伴教学，合作教学，以优带差，帮助他们一起进步。

７、提倡积极鼓励评价

学习困难学生的问题通常不是一天两天就形成的，而是在多年批评声中、训斥声的逆境中成长起来的，他们很少被人表扬和赞许，逐渐产生悲观、失望、缺乏自信等消极情绪。“哀莫大于心死”，这就要求我们对他们特别厚爱，要化腐朽为神奇，要把这些生锈的锁一把一把地打开，用真诚唤醒他们的自信，用挚爱催生他们的自尊，鼓励他们抬起头来走路。因此，要尊重学生的人格，重视学生的存在，平等对待每位学生，经常与学生沟通。对他们的点滴进步，哪怕是微小的进步也及时肯定和表扬，进步大的还要奖励。

转差工作不在嘴上，不在纸上，应在实际行动中,转差的道路漫长、艰难，我相信经过我的努力一定会有效果的。

**晋升客服管理岗工作计划9**

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。

**晋升客服管理岗工作计划10**

一、经过一年的工作和学习，我对自己的评价：

1、执行力较强，上级安排的任务，都按时完成，有问题第一时间进行了反馈。

2、工作自主性较强，想到的，看到的，不用上级开口安排，都能自动自发去着手做好!

3、沟通协作力比较好，在牵连到与别的同事或部门协力开展的工作上，总是能主动的与其沟通，并达成一致，立即开展工作。

4、业务技能上有了新的突破，部门工作开展比较顺手。

1、舞台活动主持方面还须下大功夫改进学习。

2、语言表达，公众场面演讲组织还须学习提高。

3、容易冲动，感情用事，自我控制力还需要近一步加强。

改进措施

1、在天气不受影响的情况下，坚持做好舞台活动，多做互动，提搞自己组织表达能力，聚集人气。

2、积极参加公司组织的各种集会、活动、努力让自己融入团队，建设团队!

3、通过学习，训练提高自己个人素养，提高自己情操，更近一步学会管理，会管理，懂管理。以达到综合业务及相关管理技能提高!

二、作为一名管理层，我对自己所负责的分店或部门的评价：

1、本部门团队执行比较好，表现在各店调整时人员调动，工作的开展。

2、本部门在编制精简的状态下，不减工作效率，不减工作任务。不减工作流程。

1、各个层次还是不够仔细，造成不应该出现失误的地方却出现的错误!

2、控制力，意识力不够强。

3、个人业务技能和管理技能还不够强。

改进措施

1、对待工作认真仔细，杜绝马虎大意，近一步提高执行力。

2、保持积极心态，杜绝外界因素的影响。

3、养成学习的好习惯，提升自己业务技能和管理水平。

4、努力做好团队建设，争取成为团队中不可缺少的一份子!

三、在同管理级别中，我认为自己的能力处于(请在括号内打“√”)：

a、第一()b、第二(√)c、第三()d其他()

四、为什么我认为自己的能力处于这种水平?

答：尽管在日常的工作中积极主动，工作开展也比较顺利，但是在管理方面还缺少一定的主动性和管理魅力，在各方面还需要近一步加强!

五、我认为自己能力的提高需要通过(请在括号内打“√”)：

a、不断自我反省(√)b、上司定期的指导和批评(√)

c、培训和学习(√)d、其它方式(√)\_定期与分店交流学习

六、年度工作回顾：

1、业绩方面：

1、在总部期间，完成总部大海报制作，完成吴经理交待的其它任务

2、全年度分别调到各店支持各店正常运营工作，09年春节和五一均在公明店顶班，七月调至塘尾店庆，月桥头店调整升级，十一月调桥头店正常上班。

3、完善了桥头店调整后的相关买场遗留工作

4、对桥头店舞台音响设备进行了全面维修，目前已经能正常运转。

5、调到桥头店后积极主动开展了桥头店场外舞台活动。

6、建立建全桥头店本部工作流程，重新规划海报派发路线。

2、管理方面：

1、较去年相比，沟通协调力有了一定突破和飞越。

2、本部门工作开展较去年更加流利，顺手，协作力大大提高。

3、与直属上司在工作业务上的反馈和请示，比较及时到位，工作跟进有始有终。

4、在日常工作中敢管理，在涉及到相关人员问题上不怕得罪人，敢于与其就事论事，论清事实。

**晋升客服管理岗工作计划11**

一、继续提高员工素养，强化员工服务意识

人是万物之本，员工是企业生存的命脉，只有企业真正重视员工，关心员工，让员工感受到企业的温暖，员工才会用更好激情来为企业付出。当然我们企业更需要有先企业后个人的高素质员工，因此我们必需加强员工培训，提高员工积极性，增强员工个人素养，使员工更有团队精神和奉献精神。只要员工的个人素养真正提高了，能真正关心企业，那么我们客服部门的服务水平也就相应的提高了，各项工作也能顺利的进行。这样就进入了一个良性循环的过程中。

对此向公司提出两点建议：一是不建议加班，当然前提是在高工作效率和计划任务完成的情况之下;二是奖与惩相结合，不能光有惩而不奖，反之当然也不行，二者是相辅相承，缺一不可。

二、不断完善管理制度

由于物流客服部不是直接创造经济价值的部门，再加上物流部缺乏系统的规章制度和管理工作方面存在的漏洞，所以往往会被本部门员工误认为不被公司重视，对员工工作积极性有一定的影响。对此需不断完善部门管理制度，需实施《岗位责任制制度》、《交接班制度》、《车辆管理制度》、《文件管理制度》、《奖惩制度》等。

三、加快管理岗位建设

我将结合本部门岗位的具体工作情况，逐步优化组织结构，使其“基层具体落实、中层监督指导”。使各岗位人员明确其职责所在，以便在工作中各司其职，各尽其责，继而争先创优。

四、作内容及安排

1、收发货流程进行梳理，改进，并督促物流部员工严格按标准执行，实行岗位责任制。制定预防可能发生的错误，及时发现，纠正不正确的工作方法。

2、每日早会十分钟，计划当天的工作安排，及总结上一天的工作完成进度，出现的问题，困难，部门岗位需要协助配合的安排，表扬有进步，工作较主动积极等个人，激发员工的工作激情。

3、每日下班前检查各项工作完成情况，已完成事项，未完成事项，待办事项，第二日需交接事项或紧急待办事项。检查电源，门窗是否关闭。清洁是否到位等。

4、每日开单员下班前检查当天单据的准确性，完整性，是否按时交财务。检查系统所有单据，有无异常情况，库存有无异常数据。发现问题立即解决。

5、每周/月总结本周/月工作情况，对工作中出现的问题、困难提出可执行建议/方案，对工作中作出成绩，有重大进步，为公司提出建议，或努力工作，尽心尽力者给予表扬或奖励。

6、各种物料码放、搬运入库时应先内后外、先下后上。检查货架的货品是否按规定陈列，整个库房保持整齐，整洁，有无脏乱现象，货品名，标签，及价格是否一致。

7、严格按照仓库管理规程进行日常操作，仓库收发货人员对当日发生的业务必须及时登记，做到日清日结，确保物料进出及结存数据的正确无误。不定时复核实物和库存差异，当天发现有差异数据当日处理，找出原因，并纠正错误。

9、仓库必须根据实际情况和各类原材料的性质、用途、类型分明别类建立相应的明细账，凡是无吊牌货品一律找出同款贴上标签(款号，尺码，价格)，凡是浅色衣服原则上全部套外包装袋。

10、做好各类物料和产品的日常核查工作，仓库收发货人员必须对各类库存物资定期进行检查盘点，并做到账、吊牌、物一致。如有变动及时向主管领导及相关职能部门反映，以便及时调整。

11、库存物资清查盘点中发现问题和差错，及时查明原因，并进行相应处理。如属短缺及需报废处理的，必须按审批程序经领导审核批准后才可进行处理，否则一律不准自行调整。发现物料失少或质量上的问题(如受潮或损坏等)，及时的用书面的形式向有关部门汇报。

12、合格品、逾期品、失效品、料废、返修品等分类存放，分别做账。废料根据实际情况合理利用。各种物料不得抛掷。

13、仓库通道出入口要保持畅通，仓库内要及时清理，保持整洁。所有单据必须有责任人签字，并且字迹清楚。

14、提前做好部门内员工请/休假的工作交接安排，并和其它部门做好衔接安排。

15、了解员工的基本情况，需求，困难，帮助其解决问题，真正关心每位员工，让他放心的工作。鼓励员工学习，营造和谐，团结，共进步的环境，使员工感觉工作是一种快乐。

五、工作重点

1、对物流部操作流程进行合理改进，重点为货物入库流程，出库流程的改进，做到货物进出正确、准确、及时。

2、对库房货物的管理，做到货物标识齐全、正确。

随着公司的不断发展，物流部规模也将得以壮大。我将以公司司利益为中心，以服务客户为宗旨、以降成增效为目标的原则开展工作。加强部门管理建设，不断提高员工素养，强化员工服务意识。使全体员工齐心协力、努力奋斗，争取取得更好的效益。

**晋升客服管理岗工作计划12**

工 作 总 结

尊敬的领导：

您好！

我于09年4月加入xxx公司，先后由销售部调任至生产部担任内勤职务。回顾这三年有余时间里，我虚心请教领导，努力学习相关专业知识，积极配合与各同事之间的工作，以最好的状态进入工作，使之能快速、准确的做好每天的工作。

为了能够制定更好的工作目标，取得更好的工作成绩，我把个人工作履历总结如下：

20\_年7月至20\_年9月在大邑县理想科技电脑公司担任出纳职务，负责每日现金收付、银行转账、登记现金和银行日记帐、货物的盘点、与供应商核对往来账等。在工作中严格审核报销单据、发票等原始凭证，按照费用报销的有关规定，办理现金收支付业务，做到合法准确、手续完善、单证齐全。因出纳工作是一个非常重要的岗位，各种单据、报表繁多，其操作规定也更注重细节，不能出半点差错，我本着“态度决定一切，细节决定成败”的原则，投入足够的耐心和细心在工作中。

为更好的做好个人职业规划，我于20\_年10月在邛崃财政局参加会计从业资格培训，学习财务相关知识，更深入了解“会计原理”、“会计从业资格”、“会计法”„„ 这对我以后参加相关工作奠定很好的基础。在此时间里，我认真学习，以优异的成绩考取了《会计从业资格证》，顺利完成学科。

勤能补拙，平时工作中我不断总结完善自己的工作内容，结合实际工作情况，先后制定工作目标，到现场实践，经过努力完善了前期未完善的各种报表，并取得了良好的效果，也为今后各项工作的顺利开展铺设了坚实的基础。

在公司工作三年多时间里，特别是从事生产部内勤工作岗位，让我学会了基层管理工作中的很多业务知识，使我职业生涯取得了很大进步，在此期间积累了丰厚工作经验。总结起来有以下几个方面：

1.正确树立服务意识。

后勤岗本身就是一个服务性工作。处于后勤岗位，就应该为广大员工提供好的服务，使员工能在公司“干的开心”、“吃的放心”、“住的安心”。在对外销售一方面，为客户提供优质的服务，也是相当重要的。客户是产品质量的最好检验员，也是公司形象的最好审评者。

2.多从自身找原因。

当在工作或生活中遇到挫折时，应多在自身找不足之处。只有让自己来适应社会（公司），没有让社会（公司）去适应自我，这是自然淘汰规律的表现。

3.以正确、健康的心态面对工作。

所为心态决定一切，好的心态能将难题易解，不正确的心态能将问题极端化。正如张尚武先生的《积极心态管理》。

4.精益求精，将工作做到更好。

“没有最好，只有更好”，这句话让“世界信赖澳柯玛”。把工作精致分析，细节到每一个环节，即使是简单的、每日重复的工作，也要分析透彻，这样才能把工作做到“更好”，让领导“信赖”我们。

在以后的工作中，我要坚持不懈的学习文化知识和专业技能，保持积极的上进心和进取心，配合好上级领导的工作，增强一线员工的劳动纪律意识，对工作中的各种困难要勇于挑战，相互理解、支持和鼓励，团结一致。在工作中犯了错误，要找出错误的原因，并提出整改措施和防范措施。在以后的工作中要不断的去完善自我，鼓励自我，向着目标前进。

最后，感谢公司各级领导给予我这次晋升机会。在接下来的工作中，我会更加努力，用谦虚的态度和饱满的热情做好每一项工作，为公司创造更多有利的价值，贡献自己的一份力量。

**晋升客服管理岗工作计划13**

>一：初访

1、心理准备

针对此情况，作为本公司业务人员，首先在心理上不能被潜在客户对推销人员的这种厌烦心理和行为吓倒，要相信以本公司OfficeMate品牌在办公文仪用品行业较高的知名度和美誉度、在成都行业市场业已取得的市场占有率和已有客户(特别是四川省政府、成都市政府和成都的军区等大客户)与公司形成的良好合作关系、对公司产品和服务的信赖和业已形成的忠诚度，相信通过自身对工作积极的态度、对产品对自身的充分自信、诚恳谦虚热情的品格和良好的服务意识，可以打动客户，赢得顾客的好感和信赖，以至最终达成合作意向。

2、开场白

在具体工作的开展当中，由于客户的厌烦心理总会在某种程度上存在，所以在初访前，有必要整理、制定出一套统一的简短、明了的开场说辞(开场白)。

如，“您好，我是成都也就是办公伙伴公司的工作人员，目前公司经营着10000多种办公文仪用品，凭借我们与众多国内外知名办公用品品牌建立的战略合作关系和全国集中联合采购、OEM的强大优势，相信可以满足贵公司多样化、不同层次的办公需要。”等等，通过培训时的反复模拟演练，达到子正圆腔、清晰、简洁(统一使用普通话，以示规范)的效果，并将开场白时间控制在1分钟以内。

3、办公环境、人员观察，并寻找访问机会。

在踏入客户办公室之前，首先找寻一下该公司负责接待或日常行政或文秘人员的位置，凭借经验感知其是否上述三类工作人员，再看其是否空闲，如其正在接打电话、与人交谈或埋头整理文件，就不应贸然上前;待其稍微空闲，再上前，递上名片，进行开场白，并索要其名片或电话等联系方式，以便于初访后的电话、EMAIL联系、跟进。与此类工作人员建立良好关系后，由其向所在公司后勤或采购部门引荐自己。

4、初访工具(产品目录单、名片等)应用

在初访之前，应由公司统一制定产品目录单，目录单上应注明一些常用产品的价格、规格、型号及批量折扣等基本信息，一方面体现公司管理的规范性(目录单美观、简洁、清晰)，以区别于一般推销人员，另一方面便于对方就自身需要进行检索，同时也是吸引对方注意力的有效工具，在对方翻看产品目录的同时，也给了我们销售人员进行开场白和对本公司介绍、产品讲解的机会和时间。

5、礼仪、着装等

穿戴整齐，微笑，面对冷遇和呵斥的坦然，自信，体现自身良好职业素质，从而体现出良好公司形象和人员管理水平等。

特别强调的是，作为客户经理应身先士卒，应带领属下销售人员一起进行初访潜在客户的工作，以获得拜访客户的直接经验，为业务人员做出表率，也有助于对业务人员的工作表现做出正确评价、评估和监督，并对其不足给予指导、建议，对其成绩给予表彰、鼓励等。

>二：初访总结和例会的制度化

1、总结内容：

总结内容应包括：客户办公规模大小、办公人员数量、办公用品使用情况(包括使用品牌、数量等)等，这些都需要在初访时，通过有意识的观察和在对方态度友善情况下的询问获得。

2、召开例会

工作总结应形成每天一次的例会制度(下午下班之前)，例会由客户经理主持，并首先必须进行自我总结，接下来，各销售人员必须对一天下来对每一个潜在客户进行初访的过程进行阐述，对自身工作情况进行自评，如：

(1)获得的客户信息的是多是寡，有无合作意向达成;

(2)在拜访过程中那些环节做的比较到位、哪些还有待改进;

(3)对统一制定的工作方式、工具(如开场白说辞和话术、产品目录等)通过当天的工作实践发现了什末问题，有哪些需要纠正、改进或增强的地方;

(4)是否需要采取新的工作方式。

就拜访中遇到的问题和挑战，畅所欲言，总结经验，吸取教训，并形成书面工作总结，公司存档，交由公司有关领导审阅、批示。

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！