

最新售后客服工作总结新人 售后客服工作计划(大全6篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

售后客服工作总结新人 售后客服工作计划篇一

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。

作为一名客户服务人员，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、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，更是工作的实际需要。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、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。

以上只是我2011年工作计划，在2011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。

售后客服工作总结新人 售后客服工作计划篇二

业务员的拉订单的方式应该有所改变，不应该像以前那样去做业务，我们应该更专业化，这个专业化我的建议是体现在这几个方面：第一，与去访客户做交谈之前一定要对客户做全面而深入的了解，如果对客户了解的甚少，那么在探讨和沟通的时候就会又很大的问题，经常就会莫名其妙的丢失客户；第二，我们应该知道客户的问题所在，客户的问题就是我们的希望，因为只要我们能帮助客户解决他们所遇到的难题，客户就有很大的可能和我们签单，如有的客户说以前也做过推广但效果不好，我们就要清楚这个客户是像要找一个推广效果好的推广商，那么我们就可以说出我们与其它的推广不同的地方，而最重要的是要说明我们的推广效果。让他们信服我们一定能给他们带来他们想要的结果；第三，业务员还应该对本地易购的产品和服务有更深入的了解，这样业务员才能根据客户的要求快速的向客户推出公司相关的产品和服务；第四，业务员应该准时，守时，把客户作为自己心目中的上帝。第五，带新人学会如何找客户？如何打电话？如何与客户交谈？如何介绍公司？如何专业的介绍业务？不能少于5次；特别是在电话营销的时候，一定让主管当着新人的面给客户打电话。让新人学习该怎么说，说些什么。而且我们公司的经理基本都是从业务员做起的，都是非常优秀的业务员，他们比主管有更丰富的经验。在带新人的时候，经理更应该教授新人如何做。

当然这些都是专业化服务的最基本的要求，其实还有很多需要业务员自己去整理和归纳，在这里作为我个人计划的一部分像公司提出一些意见，希望公司越来越兴旺。

在20xx年公司为了提高业务量并加强员工的管理，曾试着通过分组和拿提成的方法来提高员工的工作积极性和公司的业务量，但是实行一段时间后发现：组与组之间，成员与成员之间是提高彼此的积极性，然而后来我们又发现了一些不好的`效果。成员之间因为业务的关系彼此之间的合作关系大大不如以前了。导致成员之间经常因一些小事而不和，而且最重要的是因为合作出了些问题，因此当然业务量的增加不如预先估计的那么好。显然公司在管理层面上是有些问题的，世界500强的大公司之所以能做的比其他公司好，最主要的原因就是因为管理模式上比其他公司更胜一筹。而其中对业务员的管理更显得重要，因为一个公司的销售做的好，公司才有利可图，而销售又与业务员有至关重要的联系。故我认为公司应该拟定一套层次化、责任制具有执行力的制度，并加强对业务员的培训和管理。

售后客服工作总结新人 售后客服工作计划篇三

拥有坚实的团队，才能够更好的面对客户带来的各种需要处理的问题，明确各部门工作职责，消除管理职责的模糊概念，明确划分各部，各岗位的应尽的职责，服务于整体。

服务流程是售后服务重要的一项内容，关系我们的业务水平以及客户满意度和4s店对外专业度，整体上应该要去严格执行流程，把按照流程作为一种行为习惯，高标准，高要去，用行为去改变售后服务方式，争取改变一个新的面貌。对于车间维修作业，除了技术之外要注重与前台工作人员的沟通，尤其注意维修之前，维修过程中，维修完工之后三个阶段主要问题的沟通，把问题具体化，把故障清晰化。

前台人员交流或者知识讲座，针对常见问题，各个攻破，一方面熟练了员工的业务能力，而来促进内部的合作和交流，让我们的内部沟通更加顺畅。对于车间技术人员，通过培训，日常集体学习，探讨提高分析问题解决问题的能力，关系到我们4s店整体的对外技术形象，汽车技术的不断提高和更新，

逆水行舟不进则退，要有一种与时俱进的精神。

好的团队离不开有效的监督和管理，尤其是监督前台和维修车间的工作环节，保证和实现服务站“6s”的工作要求，注重协调工作中可能出现的情形，如维修挑单，洗车清洁不够，工作人员不配合等，严惩分明，敢于奖惩，维护服务秩序和管理规范。对团队的建设注重公平，公正，公开的原则，坚持团队利益最大化，保障个人利益最大化，实行考核和激励相结合的制度，努力营造浓厚的工作氛围，提升部门的凝聚力和整体战斗力。

以更加开放的胸襟，以营利为宗旨，服务于整体大局，争取集团公司间的协作，尤其是在客户索赔，备件方面同其他兄弟同行公司进行资源共享，促进良性竞争，此外加强对外交流，扩大保险方面业绩的提升，打开市场，合理利用浪费，服务于公司整体战斗力。

1、人员定编。

2、产值计划

1、实现售后总营业额600万。其中保险理赔不少于220万，车间维修及索赔不少于380万。

2、实现客户满意度csi全年至少93%以上。

3、基盘客户数1500人。

4、日接车台次20台/天，月接车650台/月、维修平均单车产值实现800元/台，保险平均单车产值1800元/台。

5、车辆返修率低于2%。

6、开展风行汽车讲堂不少于四次。

7、保修索赔通过率不小于95%。

8、关于有针对性专业技术问题的学习讲座不少于两次。

9、年度纯正配件采购不少于80万，基本库存达到标准要求。配件营销指标达到万。

10、精品销售达到30万以上，基本精品配件库存达到10万以上。

1) 主要为加强各部门培训工作。除了各部门自行开展的培训工作，

部门之间可以交叉提供基础性内部培训工作，有利于部门间的沟通和协作。如配件或者车间可向前台人员一起交流配件或者汽车维修方面的常见的技术问题，或者交流工作中出现的各种问题，其中前台接车人员业务技巧培训不少于四次。专业技术基础知识培训不少于2次，车间维修技术培训不少于6次全年，对于疑难技术问题的探讨学结性活动不少于3次。

2) 开展部门内部活动不少于三次，通过集体活动，增强部门活力，

提升集体凝聚力。

3) 提出内部激励措施用于业绩，客户满意度，员工关怀方面的提升。

各项改善措施。

20xx年需要落实售后服务细节和接车的技能技巧提升工作。

1、联系忠诚客户，吸引新客户，维护好客户关系，随着区域保有量的增加和工作的不断深化，把业务做精，做强，做大，

提高客户满意度，减少客源的流失，特别是忠诚客户的流失，显的尤为重要，可根据客户回厂次数，客户的品质作为客户忠诚度的评价指标，找出我们的忠诚客户作为我们的重点维护对象。

2、注重对流失客户回访及分析，服务顾问要找出客户流失的内在原因及提出改进措施，只有不断总结，自身才能不断进步。

4、促进精品的销售力度。给与精品推销人员一定的销售权限，提高灵活度，对各类精品和养护产品有列入规范保养的项目的，可根据每次活动的主题对相应的养护用品价格做适当的折价；培养客户的消费习惯和培养业务人员的推销意识，制定完善合理的精品推销方案，提出有效激励，促进精品销售。

5、加强公司部门的沟通，维护公司日常正常秩序，明确售后各部门工作职责，充分让其认识自身的责任，为公司的发展作出努力，对于消极思想，消极行为要采用合理的方式解决，充分给与纠正，解决为主，考核为辅，奖惩分明。

保险理赔是售后的重点业务，其钣喷业务产值可以占产值的30%以上，现在维修市场竞争很激烈，不但是其它4s店之间竞争，社会上很多综合维修厂都在争夺我们的飘移客户，所以我们应该加强服务力和超质服务。

(1) 评估现有续保资源。对服务站现有投保续保实力进行重新评估，从根本上得到认识发展的基础。基本实现续保平均万/月的任务目标，为售后营业额全年可贡献万左右。

(2) 多元化保险销售渠道。鼓励新车投保，鼓励售前转介绍，售后人员参与续保活动，并由公司给予相应奖励方案。定期集中上报财务核算。

(3) 主动挖掘客户：匹配相应的专职续保人员，给与有效的

激励方案，挖掘现有的客户资源，进行跟踪回访，最大程度吸引我处续保。

(4) 通过保险系统，有针对性开发客户资源。有内到外，从本点客户资源入手，整理尤其是20xx至今的客户资源注意整理，对于购车时间在20xx6月的海珠区的客户重点跟踪回访。其三就是整理海珠区意外曾来本店购车或者维修的客户名单。

(5) 针对保险客户继续给予适当优惠原则。保养券和打折优惠可以选择项、实现买保险送保养或工时，或者买保险送油米活动，可效仿竞争对手，薄利多销，重点放在保险理赔工作至上。

(6) 强化接车流程，尤其对于车辆细节问题的把握处理能力。要求服务顾问不断总结自身所存在的问题，提出改善措施，增强自身的接车水平。

(7) 提高维修进度，匹配相应的维修人员，保证出厂效率。

1) 忠诚客户的维护，提升客服人员回访技巧及灵活高效好、快速处理问题的能力，增强客户对客服人员的信赖。

2) 监督促进前台sa对客户的回访并给与及时反馈和补救措施，对客人的不满情绪消除，提高客人满意度和诚信度。

3) 指定完善的部门工作流程，岗位职责具体到个人，如客户部门每月做好新车首保的统计工作，续保，店内活动的统计，文档的整理工作。

4) 关于sa的客户满意度，及时发现问题，解决问题，维护公司利益。

售后客服工作总结新人 售后客服工作计划篇四

在过去一年中，办公室围绕本部的中心工作和工作目标，在公司和部领导的关心支持下，在各班组的协作配合下，积极发挥文案管理、用户接待、投诉处理、维修调度、车辆管理、综合协调、后勤保障、对外宣传等职能作用，高标准、高规格地完成了各项任务，为我部总体工作发挥了应有的作用。根据公司《考核管理制度》的要求，现将我在任职期间的主要工作汇报如下。

一、立足服务，强化意识。

客服部是对外服务和公司各部门工作链接的枢纽，事务繁杂，联系广泛，矛盾集中，常常会遇到一些急需解决但又十分棘手的问题，所以有必要建立一套规章制度，使工作的各个环节都置于有效的控制之下。协助本部室拟定岗位职责、车辆管理、用户接待等一系列制度，通过各项规章制度的制定，不断强化每个工作人员的规范意识，使每位同志工作有序、行为规范。

二、严格进行文字管理，草拟综合性文件和报告等文字工作，负责会议记录，管理部门的博客，认真做好公司下发文件的收发、登记、文印。

负责本部们的宣传工作，向群工部发送工作信息：每月按时向企管部递交工作计划、自查报告；对部门每周、每月、每季度、每年的各种数据进行阶段性归纳总结；按规定时间向人力资源部递交学习计划、学习记录、加班记录表、运转班人员值班表；每月向财务部递交常用民工工作记录；将各班组的工工作台账、记录，转入转出的工作联系单以及各种简报材料按阶段进行整理装订。

三、服务好来电来访群众。

认真对待每一个用户来电，热情接待每一位来访群众，及时登记群众反映的问题，较小的问题立即协调相关业务门进行处理，较大问题及时向部长汇报，待领导批示后，马上落实到相关部室，并监督处理，使每次用户反应的问题都能得到圆满答复。

四、虚心学习业务知识，做好维修调度。

因为我们客服部拥有水表拆装班和便民维修班两个班组，所以我的日常工作自然就有了调度这项职能。为了尽快熟悉业务，我积极向工程技术部和我部维修人员进行请教，在最短的时间内学习各种维修常识，以便在接到维修任务时准确判断，正确调度到班组，尽早完成工作。全年接待来人来电及生产调度任务2千余起，其中有详细记录的1786起，月份甚至达到300多起。

五、管理好部门的车辆。

- 1、保证滨河营业大厅每天两次的送款(包括周六、周日)。
- 2、每周一用户发展看工地。
- 3、每周三下午行政审批中心送件。
- 4、每周五上午行政审批中心拿件，及平桥营业大厅和羊山收费窗口一周的水费银行进账单据。
- 5、逢月底扎帐前一星期，需要去羊山及平桥收费窗口多拿一次进账单。
- 6、月底扎帐当天要提前做好车辆协同安保人员去平桥营业厅押款。
- 7、安排维修用车及发展办看用水性质及办理破路手续看现场

等。

8、其他临时性用车，几乎每天都要去行政部协调车辆。所有情况都要提前想好，做好安排，一个都不能耽误，看似简单，其实非常耗费精力。

六、积极响应公司号召，全力以赴完成各项临时性任务。

1、在茶叶节，高考，十八大等重要事项前夕，积极配合参与为各大宾馆学校送服务的活动。

2、积极参与公司各种文艺活动，既要负责部里节目的后勤工作，(比如一三五下班后排练，每次都需提前协调排练场地，然后开门、播放音乐、准备道具等，排练结束后再清场、锁门，)同时还要参加公司节目的排练及演出，虽然很繁忙琐碎，但从未由于自身原因而影响工作及排练。

3、“某某某某”活动中，积极安排我部创卫工作并积极参加。虽然每次创卫只需数人，但对于我部来说却是难事，因为我部人员工作地点分散而且每个岗位都离不开人，为了公平合理的安排创卫人员，每次都要根据工作情况轮流安排(比如收费高峰期不安排大厅、输入表本繁忙时期不安排微机室等)。

4、9月份部门整合前还要负责主管经理办公室的卫生。打扫办公室卫生，活虽不重，但每天晚上不能按时下班、尽早回家，需要一定的毅力才能坚持下来。

七、响应号召，厉行节俭。

严格管理好部门的办公用品，建立详细的表格，明确清楚的记录好每支笔甚至每张纸的去向。在安排车辆出行时尽量做到不跑冤枉路，重复路，能一条路线完成的工作一次完成，这样既节约了时间，又降低了油耗。

售后客服工作总结新人 售后客服工作计划篇五

1、 苦练内功，提高自身技术水平

1) 加大自身技术学习。明年__等云化软件都会大力推广开来，打铁还需自身硬，深化内功，才能做好工作。通过和技术部门，包括像运维中心，呼叫中心远程运维组等各个兄弟部门，多进行合作交流，有培训咱们必须积极参加。我已经和各兄弟部门都有过沟通，他们很支持咱们的工作，表示愿意提供资源提高咱们技术水平。

2) 对经销商进行培训。经销商的培训效果想要达到理想状态这个问题需要我们在工作中多摸索多思考。我觉得朱工提出的方法就是一个不错的建议，就是每个经销商让他们提供一个专人直接和总部对接，不但有培训，微信群也做好建设，让这个人成为经销商技术水平提升的一颗火种。

3) 拓宽知识分享的工具。当前，我们提供的知识分享都是文档，明年我们能不能试试对一下比较难的问题进行录视频，毕竟文档经销商反馈看不懂，视频还看不懂那就牵强了。还可以通过微信群，甚至是收藏的一个问题回答的聊天记录，都可以分享，而且是一种更加通俗易懂的方式。这个聊天记录分享我自己工作中实践过，非常实用。总之，只要我们全体兄弟集思广益，能有传承的把技术学习给进行下去。还有，文档的创作还有视频的录摄，我要求大家右上角都能署名，视频也可以增加一个署名页面，你的输出就是你的专利，这值得我们大家看到，并向你表示感谢！

4) 沟通能力的提升。因为我们处于学习阶段，需要向公司其它部门进行学习和沟通，我们一定要学会沟通，学会和技术同事“拉关系”，以后能和兄弟部门一起组织团建也是极好的。

2、 提升服务意识，和经销商做有效沟通

每天我们肯定会被许许多多的问题、琐事所包围，但是，我不希望大家淹没于问题中，我们应该把它变成我们修炼自己，提升自己的机会，在工作中多思考，多寻求创新和突破，保持工作的热情。有时候，你烦了，下班了出去跑跑步，学会释放压力。

工作中绝不允许出现对问题进行拒绝和回避。对待经销商技术人员，授之以渔，多进行技术赋能，教了多次还不会，该批评批评，给他们压力，工作可以更好的开展。行有不得，反求诸己，我们自己工作中也要多反思自身，补齐短板，不断提升自己，不断改进自己沟通方式，工作方式。

3、提升团队凝聚力。建设互帮互助，有良好学习氛围，积极向上的团队。

明年我们可以多组织团建，大家既要有工作，也要有生活。高效的工作是为了更好的生活，优质的生活也能让我们更好的投入于工作。大家既是一个团队，有困难就说，兄弟们帮你排忧解难，每个人的力量很小，单打独斗注定成不了大事，但是懂得合作，我们就能迸发无穷的团队力量。古之成大事者，必有能为他两肋插刀的兄弟，我们一定是这样一个战斗的团队。

4、5+2工作模式，制定排班计划

随着公司业务的不不断扩大和云化产品推广，明年我们的工作量、工作内容都会增多，针对这个问题，兄弟们也看到，我们的团队在壮大，公司会招贤纳士，引进更多人才。

另外，工作的分工合作也显得更加重要，明年我们会进行5+2的形式组合，即5个兄弟负责五个大区的基本售后工作，两个兄弟负责云化项目的工作。当然，并不是说负责的哪一块就不用学习其它知识了，我希望也必须要所有的兄弟都能成为全面的人才，所谓技多不压身。我们还有值班，今后计划周

六日每天安排一位兄弟值班，这个值班就需要你具有全面的能力。

本文句子链接：

上一篇：

下一篇：

售后客服工作总结新人 售后客服工作计划篇六

- 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。

9、指定跟踪业务员不在岗时，由业务主管临时指派本部其他人员暂时代理工作。

10、业务主管负责监督检查售后服务工作；并于每月对本部售后服务工作进行一次小结，每年末进行一次总结，总结均以本部工作会形式进行，由业务主管提出小结或总结书面报告；并存档保存。

11、本制度使用以下四张表格：“客户档案基本资料表”、“跟踪服务电话记录表”、“跟踪服务电话登记表”、“跟踪服务信函登记表”。