

# 超市客服经理工作总结与计划 超市客服工作总结

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 超市客服经理工作总结与计划 超市客服工作总结篇一

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，我能够严格要求自己，较好的履行一名领班的职责，圆满完成工作任务，得到领导肯定和同事们的的好评，总结起来收获很多。

### 一、在日常工作中学习，不断提高自己的业务水平

作为一名超市领班，首先是一名服务员，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。虽然我从事服务员工作比较久，且取得了一定的成绩，但这些成绩还是不够的，随着超市的发展，对我们服务员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下面的同志做指导。

### 二、做好了员工的管理、指导工作

领班虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律己，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工。工作中，常听到周围的一些主管抱怨工作的繁忙，总有忙不完

的事，总有加不完的班，总有挨不完的骂，总有吵不完的架，等等诸多的抱怨。在这里，粗浅的谈谈如何做好一个领班。

### (1)、专业能力

1是从书本中来，2是从实际工作中来。而实际工作中你需要向你的主管，你的同事，你的下属去学习。“不耻下问”是每一个主管所应具备的态度。

### (2)、管理能力

管理能力对于一个领班而言，与专业能力是相对应的，当你的职位需要的专业越多，相对而言，需要你的管理能力就越少。反之，当你的职位越高，管理能力要求就越高。管理能力是一项综合能力，需要你的指挥能力，需要你的决断能力，需要你的沟通协调能力，需要你的专业能力，也需要你的工作分配能力，等等。管理能力来自书本，但更多的来自实践，因此要提高你的管理能力，需要不断的反思你的日常工作，用你的脑袋时常去回顾你的工作，总结你的工作。

### (3)、沟通能力

所谓沟通，是指疏通彼此的意见。这种沟通包括两个方面，跨部门间的沟通，本部门内的沟通(包括你的下属你的同事和你的上级)。公司是一个整体，你所领导的部门是整体中的一分子，必然会与其他部门发生联系，沟通也就必不可少。沟通的目的不是谁输谁赢的问题，而是为了解决问题，解决问题的出发点是公司利益，部门利益服从公司利益。部门内的沟通也很重要，下属工作中的问题，下属的思想动态，甚至下属生活上的问题，作为主管你需要了解和掌握，去指导，去协助，去关心。反之，对于你的主管，你也要主动去报告，报告也是一种沟通。

### (4)、培养下属的能力

作为一个领班，培养下属是一项基本的，重要的工作。不管你所领导的单位有多大，你要牢记你所领导的单位是一个整体，要用团队的力量解决问题。很多主管都不愿将一些事交给下属去做，理由也很充分。交给下属做，要跟他讲，讲的时候还不一定明白，需要重复，然后还要复核，与其如此，还不如自己做来得快。但关键的问题是，如此发展下去，你将有永远有忙不完的事，下属永远做那些你认为可以做好做的事。让下属会做事，能做事，教会下属做事，是主管的重要职责。一个部门的强弱，不是主管能力的强弱，而是所有下属工作的强弱。绵羊可以领导一群狮子轻易地去打败狮子领导的一群绵羊，作为主管，重要职责就是要将下属训练成狮子，而不需要将自己变成狮子。

#### (5) 工作判断能力

所谓工作能力，个人以为，本质上就是一种工作的判断能力，对于所有工作的人都非常的重要。培养一个人的判断能力，首先要有率直的心胸，或者说是要有良好的道德品质，这是工作判断的基础。对于世事的对错，才能有正确的判断，才能明辨是非。其次，对于你所从事的工作，不管是大事，还是小事，该怎么做，该如何做，该由谁做，作为一个主管，应该有清晰的判断，或者说决断。其实工作的判断能力是上述四项能力的一个综合，主管能力的体现是其工作判断能力的体现。

#### (6)、学习能力

当今的社会是学习型的社会，当今的企业也必须是学习型的企业，对于我们每个人也必须是学习型的主体。学习分两种，一是书本学习，一是实践学习，两者应交替进行。你只有不停的学习，你才能更好的、更快的进步，才能跟上赶上社会的发展。走上社会的我们，要完全主动的去学习，视学习为一种习惯，为生活的一种常态。学习应该是广泛的，专业的，管理的，经营的，生活的，休闲的，各种各样，都是一种学

习。未来人与人之间的竞争，不是你过去的的能力怎样，现在的能力怎样？而是你学习怎样，现在的学习是你未来竞争的根本。

## (7)、职业道德

但丁有一句话：智慧的缺陷可以用道德弥补，但道德的缺陷无法用智慧去弥补。对于工作中人，不管是员工，还是主管，职业道德是第一位的。这就好比对于一个人而言，健康、财富、地位、爱情等都很重要，但健康是“1”，其他的都是“0”，只要“1”（健康）的存在，个人的意义才能无限大。职业道德对于工作的人而言，就是那个“1”，只有良好的职业道德的存在，上述的六种能力才有存在的意义，对于公司而言，才是一个合格之人才。职业道德不等同于对企业的向心力，但作为一个员工，作为一个主管。不管公司的好与不好，不管职位的高低，不管薪水的多少，对自己职业的负责，是一种基本的素养，是个人发展的根基。“做一天和尚撞一天钟”，只要你在公司一天，就要好好的去撞一天钟。

以上，仅仅是个人的一些看法，要做好一个领班，要做的事还很多。我坚信一句话：师傅领进门，修行靠个人。一切的一切，个人以为，都要靠自己去感悟，将一切的一切变成自己的东西。

因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，一年下来，我们的工作得到了经理的肯定。

## 三、合理安排好服务员值班、换班工作

服务员的工作不累，但得细心，因此服务员必须任何时候都保持良好的心态和旺盛的精力。因此，在给几名员工作排班时，我总是挖空心思，既要让银员休息好，又不能影响超市的工作，还要照顾好她们的特殊情况。

#### 四、抓好一级工作、给领导分忧

做为一个领班，能够在员工一级解决的问题，我决不去麻烦领导，对超市里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

这一年，虽然工作取得了一定的成绩，但还有很多发展的空间，我相信，只要我和我的员工一起努力，一定会把工作做得更好。

## 超市客服经理工作总结与计划 超市客服工作总结篇二

### 1、投诉与建议

今年我部门主要接待商户投诉、建议，主要是因商业街部门商户经营效果不太理想，针对商业街项目周边停车、以及经营状况投诉量较多，我部门多次配合商业部进行协调，以及多次与商户沟通，使此问题基本解决。针对冬季收取暖气费，商户反映较为强烈，客服部接到商户10人以上群诉五次以上，经与商户沟通，均由商户经营情况引发连锁反应，经与多次与商户面对面沟通、交流，此类事件均已消解。

### 2、报修情况

客服部前台及客服代表接到商户报修主要集中在几点：1) 商户门及锁具，质量效果不甚理想，1号楼三层a3060酷漫迷商铺曾发生商户门脱落砸伤店主事件，经与厂家协商，由厂家进行了相关赔付，客服部紧急与其它厂家联系，对商业街内所有商铺门进行检修。2) 暖气，因为商业街属于新建项目，今年属于第一供热季，自2007年11月16日供热以来有多家纳费商户存在不热现象，经与工程部沟通，发现此类报修均由管路存气、管路流量调试或商户私改暖气问题引发，经工程部排查，此类报修均已修复完毕。由于部分商户私改暖气，曾发生d1002圣天狐商铺私改暖气跑水现象，经客服部及时

发现，通知工程部进行及时关闭阀门处理，由于管内压力较高，加之商户未及时到场，导致隔壁d1001花花公子部分货品泡湿，经客服部、商业部及两家商铺协商，由d1002圣天狐商铺对d1001花花公子商铺进行赔偿处理。3) 客服部员工在巡楼过程中发现各类报修，主要包括：防火门、紧急出口指示、洗手间配件等，经分析以上均为人为损坏，客服部及时与保安部、外保洁达诚公司进行沟通，加大巡查力度，并在部门内要求全员巡楼或其它工作过程中关注此类事件，以便进行及时处理。

### 3、回访情况

回访是与业主之间保持良好沟通的重要渠道，现客服部对所有闭合投诉及报修要求回访率100%，要求客服中心前台接待及各客服代表加大电话、现场回访力度，以热情的工作态度，为业主的切身利益着想，想方设法为他们排忧解难，此项得到业主好评。

### 4、卫生

针对商业街卫生情况，完善加大对外保洁达诚公司工作人员的监管，针对商业街布局给各客服代表分管区域，责任落实到个人，每天对外保洁卫生情况进行汇总、反馈，通知其整改，追踪复验。针对公司之前与其签订合同，签订了相关补充协议，明确双方义务及相关处罚、评审细则，做到监管有据可依、有理可依。

### 5、公共设备设施及绿化

针对商业街实际情况，购买了休闲座椅、果皮箱等公共设备，并根据季节变化租摆了相关绿植，并在商业街中心花坛种植龙柏、羽衣甘蓝等植物。对绿植及公共设施情况进行监督，发现问题及时通知乙方公司进行整改处理。

## 6、收费

由于商业街经营现状，面对收费阻力较大，客服部多次组织内部会议对收费方法及相关措施进行讨论，07年协助财务部收取了物业费、供热费等费用。

## 7、培训

由于物业行业的特殊性，物业专业人员较少，针对现实性情况，客服部每日对员工进行每日一例培训，并根据每月实际情况安排物业相关知识、相关法律法规、商业知识、商业运营等专项培训，提高全员综合能力及业务素质，以适应商业地产物业及商业管理的实际需求。

## 8、播音

针对商业街内播音情况进行持续性改进，实行播音轮岗制，根据回访情况进行播音，不断丰富栏目内容并在与商户沟通的同时提高播音质量。

## 9、满意度调查

配合公司各项主题活动、主题月进行满意度调查，对发现问题进行汇总，对其它部门及时反馈，从调查中发现自身问题及时改进。并在调查过程中加大与商户交流，提高满意率同时为后期工作打下良好基础。

## 10、二次装修管理

办理装修手续、退押金手续、装修完毕验收工作。对装修发现的问题及时向各部门反馈。

11、商业配合对商业街举行的各项活动，客服部踊跃进行了配合、参与，实现了与商业部、市场部的良好的搭接与配合。

## 12、楼面管理

配合公司商业管理基调，根据公司下发《胶州湾财富中心商业工作机构与职责》积极与商业部沟通建立相关工作搭接，对楼面管理工作进行了工作移交，保证前期工作前提落实跟进楼面管理职责，对不明确项及时与商业部协调、反馈以便尽快熟悉业务。

## 13、突发事件管理

根据前期发生的盗窃、电梯伤人等事项，做出情况汇总，制定相关处理流程，并进行强化培训，结合商业管理项目人员较多、较杂的情况提前做好准备，使全员做到发生事件不慌、不乱，使事件得到及时有效处理。

## 14、作业指导书编制

根据项目实际情况，对总部的作业指导书进行个性化更改，以便后期的工作带有指导性、程序化。

以上为我客服部工作总结，望领导进行批示，以期在后续工作持续改进！

达文物业客服部

## **超市客服经理工作总结与计划 超市客服工作总结篇三**

20xx年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团



结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

1. 在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度。

主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

20xx年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

2. 强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展。

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+n”服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

4. 从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务内容。

1)、积极配合分公司做好vip客户工作，为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2)、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学

生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

## 超市客服经理工作总结与计划 超市客服工作总结篇四

把自己在xxx超市所接触的所有事仔细归类，分为两种：一是“公”，二是“私”。

先从“公”谈起，它给我的感觉是一个字“严”。这么说是原因的，第一□xxx超市公司对下属门店的日常工作都有严格的书面流程。不但收银员、保安员有严格的工作流程，理货、验货中的细节也有明确的规定；第二，处理问题的态度很严肃，到公司总部的老总经理违纪，小到顾客调换一件商品。针对此类问题，我们的态度都以严肃谨慎为准则。起初员工们认为没有这种必要，但在店长的带领下经过学习实施后，才发现这样做的重要性。它使我们xxx超市在顾客眼中不仅是一个好的购物场所，还是一个经营规范的企业，同时也让供货商觉得xxx超市是一个值得信赖的合作伙伴。再说一下“私”。在店里那么多人同在一个屋檐下，相互间的言语冲撞肯定是不可避免的。令人欣慰的是，同事之间不管当时有多的误会，总在下班的一声“路上小心”中消失得无影无踪。家出来工作挣钱都不容易，在忙时互相忙自然就成了一种默契。在这种默契中一团活气，团队精神自然体现的淋漓尽致。

店里处于公私分界线上的便是我们的店长，她是我们的骄傲，因为店长从来都公私分明。于公，她对属下员工要求严格，处理问题干净利索，决不拖泥带水，但却不会把工作上的情绪带到私下。于私，她关心员工的每一件事，每次下班总不忘问一下家远的员工是否有人结着伴回家。我们有如此好的店长真是上天对我们的眷顾！

或许我的体会不够深，看问题也不太全面，但在新的一年中定要广增阅历，希望自己在xxx超市做得越来越好。

最后祝公司全体同事新年快乐，也希望公司业绩蒸蒸日上，一年胜过一年。

## 超市客服经理工作总结与计划 超市客服工作总结篇五

连锁超市经过xx年全年的快速发展，发现有些具体问题原有的业务系统软件已无法解决，如：不同门店不能制定不同的售价、同一商品不能实现不同供应商不同进价等等。根据实际现状，公司决定对超市软件进行全面升级，春节集训后迅速安排了连锁超市业务与财务以及信息部相关人员到外地进行了实地考察，对连锁超市经营模式以及超市所使用软件进行了了解。在3月初对超市软件升级做了前期大量准备工作后于3月底对业务系统全面切换；切换后运行到现在基本达到了我们的预期要求；原系统无法解决的问题，现已基本解决。如：不同门店可以制定不同的售价、同一商品可以实现不同供应商不同进价等。

的参考数据。（城南新区店在今年5月份时通过价格带分析后，发现6—10元销售比重占到全月销售的27.40%，门店与业务协商后，从中天街调拨一批特价为9.80元的卷提纸（中天街销售已趋于疲软），两天即抢购一空。

通过大半年的正常运行，连锁超市软件升级工作已在全体连锁超市同仁的共同努力下，取得了圆满成功。

毛利、经办人及收款时间）后，收货组方可发货，否则一律不予出货，填明团购出库单的好处在于柜台团购商品都有依据可查，不可能再存在因为无法划清团购责任人而造给公司造成损失；3）所有堆码端头按地理位置排列序号填写堆码端头申报表，在申报表上注明使用时间及扣收费用等情况，通

过用堆码端头申报表近一年的管理，今年堆码端头费用收取比去年增加近45万元。

2、销售环节管理。要求各门店按公司销售管理环节执行并针对连锁超市特殊性实行模糊收银法，门店做好收银员销售登记工作并按收银员上交销货款上报财务科，凡是违例者都作了相应处罚；坚持每两月对门店销货款进行盘点，检查是否存在短款、挪用销货款等现象。由于我们平时检查力度较大，至今未发现有门店挪用销货款现象。对于打折促销根据厂方所提供的要求来制定限时限量促销活动，活动结束后电脑自动生成退补单扣收。

3、及时与业务部门搞好沟通工作。每周六下午5：30参加业务部门召开的门店店长沟通会议，对于本周各门店所遇到的财务方面新问题在会议上及时解决，对于自己无法解决不了的请示领导后在下次会议上解答。在沟通会议上，指出门店管理薄弱环节并严格按公司的管理规定执行；使各门店在财务的指导下有秩的开展工作。

4、搞好盘点工作。严格加强平时对商品进货出货工作监管，要求各收货员和收银员必须按条码收货和出货，加强防损人员防损意识，做到严禁赊销，一经发现赊销严格按公司制度进行处罚；凡是团购挂帐者，在盘点前团购款未收回者，将团购欠帐挂团购经办人个人欠款等，严格保证盘点时做到帐实相符。通过对商品进货出货管理，现在门店盘点工作大有改观，刚开始每月盘点基本都是通宵并且盘点效果不明显，有时还要几天进行查询核对方可报帐且帐实还不一定相符，通过加强管理，现在当天晚上盘点当天即可上报盘点结果。坚持每月对各门店进行定时或不定时抽盘，对抽盘结果出入较大的，及时请示上级领导后对该门店进行监盘。

5、加强对经理个人往来帐务清理。原先所有外地自采商品都挂在经理个人商品采购借款，造成帐目不清、库存积压过大等现象；针对此状况今年上半年对所有从外地采购都从个人

采购借款中分户，分户后对付款和商品退换货都带来了极大方便，使帐户余额一清二楚。