

# 最新部队月工作总结和下月计划 每月工作计划(优秀8篇)

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 部队月工作总结和下月计划 每月工作计划篇一

### 一、学生基本情况分析

我班现有学生 人，其中男生 人，女生 人。总体上观察，我班的同学男女人数相差虽不大，但部分男生有厌学现象，学习目的不明确，自觉性较差，课堂纪律涣散。全班在个别方面，如团结协助、展现自己的勇气、敢于创新等方面仍有待锻炼和培养。

### 二、工作目标

我们班的班集体建设主题：“优秀是一种习惯”

这句话是古希腊哲学家亚里士多德说的。我们的一言一行都是日积月累养成的习惯。我们有的人形成了很好的习惯，有的人形成了很坏的习惯。所以我们从现在起就要把优秀变成一种习惯，使我们的优秀行为习以为常，变成我们的第二天性。

我们班的班集体建设目标：学习勤奋有上进心

言行文明有感恩心

做事勤恳有责任心

做人踏实有自信心

据此，全体同学都能树立明确的学习目标，形成良好的学习风气；建立一支有进取心、能力较强的班干部队伍；培养学生良好的行为规范，弘扬正气，逐步形成守纪、进取、勤奋的班风，构建一个团结、向上、文明的集体。

### 三、具体措施

贯彻“德育为先，以人为本”的方针，坚持德育为先，切实抓好学生的思想品德工作。

1、抓好班级一日常规的管理，实施培养学生良好习惯的养成教育，制定“班级量化管理”评定细则。

2、提高宣传栏、墙报质量，营造良好的班级氛围，构建良好的班级文化。

3、通过各种的校会、班会、晨会，组织学生学习《中学生日常行为规范》、《中学生守则》，促进良好的班风、学风的形成。

4、通过学校和班级的各种活动，培养学生自信心和主人翁意识，增强班级凝聚力。

5、结合常规教育，培养学生的良好的学习习惯，建立学习组，掀起竞争活动，促进学生共同进步，定期开展学习活动，培养学生良好的学习态度和方方法。

6、开展有益的文体活动，促使学生的身心得到健康全面的发展。

7、以各个节假日为契机开展各种活动，进行思想教育。结合

教师节，开展尊师重教，文明有礼的活动；结合中秋节，进行民族传统的教育；结合国庆节，进行爱国主义教育；结合元旦节，进行传统文化的教育。

8、利用课余、周记本等与学生谈心交流，了解学生的思想动态，及时疏导、解决学生的问题。

9、切实抓好本班的卫生保洁工作和包干区的清洁工作。重视学校的大扫除和值周工作，创造清洁卫生舒适的学习环境。

10、做好学生心理的辅导，做好生理、心理健康卫生的教育、宣传工作。

11、利用班会课、墙报、宣传栏等途径对学生进行各项安全教育，如交通安全、用电、防火、自我保护、食品卫生等安全。

12、定期召开班干部会议，培养一批能力强，责任心强，能起带头作用的学生担任班干部。充分发挥班干部及积极分子的模范带头作用，以他们为班的核心力量，推动整个班集体形成良好的班风和学风。

13、学校教育与家庭教育相结合。合理利用“立交桥手记活动表”，平时通过电话、家访等途径加强与家长的联系沟通，使家长对孩子在校表现做到心中有数，请家长协助鼓励或帮助学生，作好学生的思想工作，同时，向家长了解学生在家的表现，及时找到问题所在，对症下药。结合本班情况开好家长会，针对学生的现状，与家长共同探讨解决问题的方法，并对下一步工作做好安排，尽快形成家长、教师、学生三位一体的教育模式。

14、加强与科任老师的联系沟通，及时发现问题、解决问题，共同教育好学生。

15、多巡堂，多查午休，时刻留意学生的情况。

#### 四、具体工作安排

九月份：

- 1、做好开学的各项工作，对学生进行学前教育，同时，开展各项安全教育。
- 2、选出班干部，召开班干部及各种学生会议。
- 3、结合教师节、中秋节开展尊师好学及民族传统的教育活动。
- 4、完善清洁卫生制度，搞好课室、包干区的环境卫生。
- 5、出好第一期墙报。
- 6、召开“迈好中学第一步”的主题班会。

十月份：

- 1、结合国庆节，召开主题班会对学生进行爱国主义、集体主义的教育。
- 2、组织学生积极参加兴趣小组活动，全面开展素质教育。
- 3、组织学生参加学校各项活动。
- 4、出好庆国庆墙报及学习园地。
- 5、对学生进行各项安全教育。

十一月份：

- 1、开展讲文明、树新风、团结协作、增强集体荣誉感的教育

活动。

2、召开班干部及不同层次学生会议，深入了解学生情况。

3、做好中测的学习动员和复习工作，考风考纪教育。

4、召开中下生会议，深入了解情况，鼓励及指导学习，转化后进生。

5、对学生进行各项安全教育。

十二月份：

1、组织学生筹备庆祝元旦文艺活动，出好墙报。

2、组织学生开展主题班会：学习经验交流

3、对学生进行各项安全教育

一月份：

1、做好复习动员工作，认真制定复习计划，做好期末复习考试和总结工作。

2、做好学生评语及成绩入册等工作。

3、对学生进行假前法制和各项安全教育。

## **部队月工作总结和下月计划 每月工作计划篇二**

1、寻找合适的仓储及收银软件。

2、每日各个门店的收支情况进行核对，列出收支及利润情况。

3完善前期各种财务资料。

- 4、完善财务制度建设。
- 5、做好会计档案的整理、归档工作。
- 6、做好日常会计核算工作。按照会计制度，分清资金渠道，认真审核每笔原始凭证。
- 7、正确运用会计科目，编制会计凭证，进行记账。
- 8、及时编制有关会计报表，及时抄税报税，及时装订会计凭证。
- 9、整理保存好各种凭证、会计档案、会计资料等重要材料。

## **部队月工作总结和下月计划 每月工作计划篇三**

明确目的，吸取经验，总结教训，锐意创新，与时俱进，依靠集体，服务同学，实现目标。

- 1、在各个方面做好带头作用，带领大家努力学习，使之更加的了解所学专业的动态。定期召开班会，让班级全体同学对学习有更深入的认识，使之学习目标更加明确。
- 2、针对上月份挂科的同学，摒弃歧视，热心帮助他们，端正他们的心态，让他们树立对学习的信心。找他们谈心，让他们感受到集体对他们的关心和集体的温暖。
- 3、开展与社会中接轨的活动，使大家更加融入社会之中，让同学们体会下真实的社会，这样才能使他们更加努力发展自己，同时也会了解同学间的友谊是多么值得珍惜与难得！自己除了每天记录好每一节课我们班的考勤情况，同时要要求其他的班委强化自己周边同学的管理与监督。确实起好带头作用。

4、倡导寝室精神文明建设，努力营造讲卫生、讲文明、讲礼貌、讲团结、讲学习的寝室氛围。

5、严格考勤制度，专人负责，专人记录，保障上课的出勤率。严格请假制度，杜绝无故夜不归宿和旷课现象。组建好班级操行分评定小组，做到公正、有依据，提高同学们的积极性。

6、积极的调动全体班委为班级服务的热情，端正心态，将工作任务更好的分配到各个职务上，充分的利用集体的力量，发挥各人所在职位的职能，更好更快的完成班级的各项工作。不断的向老师和长辈们学习管理的经验和技巧，组织班委培训，充分的完善自我，为班级服务。

## 1、团支部书记：

工作计划：

主管班上的文体活动、班级宣传及同学们的思想动态。认真及时的传达上级团组织的决议和指示，结合支部的具体情况，研究安排团支部的工作；了解同学们的思想、工作和学习情况，作好经常性的思想政治工作；抓好支委会的自身建设，加强同学们之间的团结，督促和帮助各个委员作好分管工作，检查支部工作计划的执行情况，并不断总结、汲取教训。同时协助班里其他干部共同努力做好班级管理工作。

## 2、生活委员：

工作计划：

主要负责管理班上的经费。班上开展各种活动时，由生活委员负责后勤，购买活动所需的物品。每隔一定时间，将班费支出明细发给大家查看。平时也去收发室查看是否有班上同学的信件。再者就是提醒大家注意个人卫生，养成良好的生活学习习惯。

### 3、学习委员：

目的：掌握本月份的课程，提高本班的学习效率和同学们的学习能力。

工作计划：

(1)，提高同学们的学习兴趣，大部分同学学习成绩不好是因为对本专业不感兴趣，从而不愿意去深入学习本专业各种课程，所以提高他们的学习兴趣是提高本班学习的根本。在课余时间让他们接触更多关于本专业的知识，这样或多或少可心增加他们的兴趣。

(2)、提高同学们的学习效率，实行“一对一”的学习方法，让学习较好的同学带动学习有困难的同学，达到互助共利。

(3)、提高同学们对考试的重视，对学习的重视。在上月份的考试中我们班正是因为没有重视有些科目才会在考试中不达标。在大学中学习主要是靠自己的努力，所谓“师父领进门，修行在个人”，也正告诉我们自己要靠自己去学习。

(4)、提高同学们的学习能力，在我们班存在的最大的问题便是老师上课我们学什么才去学什么，老师上课没讲学什么自己根本就不会去学。所以我会请老师在课余的时候多给我们讲一些有关方面的知识，增大同学的课外学习能力，从而也能间接地提高同学们的自主学习能力。希望在这一月份中，我们班都够取得更好的成绩。

### 4、组织委员：

工作目的：组织一些新颖有趣又不乏意义的活动，是本月份工作的总目标。

其次，作为组织委员的责任，在我看来有以下几点：第一.组



织活动。具体主要负责活动的策划和布局。第二. 班级团队建设。侧重于男生这边的思想工作方面，包括学习上的和生活上的。第三. 其他辅助类工作。

然后是具体计划：首先，组织委员对团支书负责，努力做好份内工作。其次，组织委员只负责活动的前期预备工作，在活动中要做相关记录和思考。再者，做好思想工作。

## 5、宣传委员：

工作目的：

负责对本班的宣传工作，配合团委及其其他班委积极宣传班级及系上的思想和活动。委托文艺委员开展文体活动等方式宣传本班的班风、班貌。组织同学写宣传报道稿件，做好班级通讯工作。了解同学的思想状况和要求，提出宣传工作的建议；组织与表扬学习政治理论、时势政治知识，在各项工作中，开展宣传鼓动工作；针对同学的思想情况，与心理委员积极组织各种形式的教育活动。及时并认真做好系里、班级组织的活动与宣传工作，积极做好各项活动的发起工作。

## 6、文艺委员：

工作计划：

积极配合院、系的一切工作，及时将上面的工作安排通知班上同学

积极配合团支部开展团组织活动

在班上利用课余时间开展一些对同学们有益的文娱活动

调动班上同学的积极性，让他们参与到活动中来

配合其他班委的工作，争取把班级建设得更好

及时传达和上报系、校组织的文艺活动的开展状况，作好文艺方面(舞蹈、音乐等)培训交流的组织工作。组织学生开展健康文明有益的娱乐活动，活跃学生业余文化生活。

## 7、心理委员：

### 工作计划：

努力维护我班同学们的心理健康，若发现问题，及时报告老师，或推荐到心理咨询室寻求帮助。不定期的再班上宣传心理健康知识，积极引导同学们参加心理健康教育与咨询室组织的各种活动，包括心理讲座、心理健康知识培训。

## 部队月工作总结和下月计划 每月工作计划篇四

一、以党的xx大精神为契机，切实加强团员的思想意识。抓住党的xx大召开这一重要契机，结合区团支部要求，加大团员的思想教育工作。大力宣传党的《xx大的有关精神》，广泛开展“永远跟着党走”的活动，进一步坚定跟着党走建设有中国特色的社会主义道路的信念。让全体团员积极承担起发展中国先进文化的重任，进一步增强了全团员对深化教育改革，全面推进素质教育的自觉性和责任感受，让本园的团小组在本学年越干越出色。二、继续深入开展“助老”“扶贫”等活动本学期局团委进行青年志愿者的活动，我们团支部将鼓励全体团员积极参加这项活动，并将我们的特长发挥出来。在这项基础上我们将继续深化“助老”“救贫”活动，除了定期给予经济上的支持外，今年将上门服务作为工作的重点。让全体团员在活动中体验感悟，健全身心。

三、以加强师德教育为重点，努力提高青年团员的教师道德品质为了提高教师们对师德建设法的认识，引起教师们对提高自身师德素养的重视。我园团支部乘“五四”青年节的到来，结合区教育局开展的教师“讲诚信”演讲比赛活动的有关精神，弘扬讲诚信的美德。在“五四”青年节来临之际组

织全体团员进行“讲诚信、颂师德”演讲比赛。

演讲比赛”等有意义的活动，将工作和学习很好的结合起来。

五、根据区要求和课改任务，努力提高教师的教育教学能力今年全区各间幼儿园都进行了“整合活动单元主题”课程改革活动，主要就是提高教师的教育教学质量，因此我们结合课改的要求，将提高教师的素质做为团工作的重点。我们除了配合园教研组做好教研工作外，还要在团员学习中努力提高教师的思想素质。让青年教师认识到教育的重要性，自己工作的神圣性，确立自己的教育地位，做到自觉为教。在团员活动中还要给教师的技能技巧的锻炼提供机会，让有能力的教师互相帮助，让每位老师都能得到提高。另外与团员教师谈心了解她们在工作中的困难也是团支部的重要工作，我们应当尽力帮助教师解决生活和工作中的困难。让团支部真正成为教师可以依赖和信任的组织。

六、各月份安排工作安排：

一月份：1、制定本学年团委的工作计划

2、在开学初，我园团支部组织全体团员学习党的xx大的有关精神，提高了团员的整体素质，树立现代的教育新观念，并撰写了在关的心得体会。

三月份：1、在工会与团委的共同组织下，结合“三八”组织团员积极参与区举办的“教师三笔字”比赛。全面提高团员与教职工的综合素质。

2、三月份是学雷锋月，我园全体团员积极为幼儿园做好事，能够牺牲个人的休息时间，为幼儿园进行美化布置工作。

3、3月8日，团支部在园内开展了庆“三八”教职工自助餐活动，丰富了团员们的生活。

四月份：4月3日，结合清明节的到来，我园全体团员在团支书的

的带领下，手拿鲜花，到达了凤岭公园进行了扫墓活动，提高了团员们的政治觉悟。

五月份：1、结合“五四青年节”团支部组织全体团员开展“讲诚信、颂师德”演讲比赛。

六月份：1、协助幼儿园搞好“六一”儿童节的各项庆祝活动。

## 部队月工作总结和下月计划 每月工作计划篇五

20xx年，财务科紧紧围绕教育教学中心工作，强化意识，干事创业，在争取资金投入、加强财务管理、开展植树造林活动诸方面取得了显著成绩，为全市教体事业的持续快速发展提供了坚实的物质保障，财务人员工作打算。

### 一、加强财务监督，强化会计基础规范。

5月份组成6个财务检查小组，10月份组成1个考核小组，对我市局属学校及教委办xx年10月至xx年9月的财务管理情况进行了全面的检查和考核，通过检查，发现了典型，也找出了存在的不足。多数单位能够按照财务管理规定进行收费；对固定资产也能按规定清查，及时入帐；往来款项也能及时清理；收款收据领用有记录、作废处理得当、保存完整。但也发现个别单位存在报损资产手续不齐全，捐赠物品不及时登记，长期往来款项不及时处理，赊购物品较多、欠款数额较大的现象。

### 二、加强收费管理，继续执行“三个5%”减免政策。

为认真贯彻落实教育部、国务院纠风办《关于进一步做好治理中小学乱收费工作的紧急通知》精神，切实做好治理中小

学乱收费工作，4月份，我们邀请了市物价局有关专家对教育系统300余名在岗会计人员进行了教育收费培训，使我市教育系统财会人员的收费业务水平有了明显提高，收费管理工作日趋规范。

8月份，我们下发了《关于进一步规范教育收费管理工作意见》(即教体字[]131号)和《关于进一步规范普通高中择校生招生收费工作的通知》对我市教育收费项目、标准和范围做了进一步强调。要求所有单位收费都要实行“两证、一卡、两公开、四统一”的管理办法、收费内容公示完整、及时、不随意降低收费标准。9月份，即墨市监察局、财政局、审计局、教体局组成联合检查组对我市学校的教育收费情况进行了专项检查，对教育收费管理工作给予了充分肯定。特别是，通过对普通高中择校生实行“三限”原则和收费程序的监督，有效地杜绝了“人情费”和“关系费”，使学校预算外收入超年初预算1200余万元。

同时，我们对特困学生的家庭经济情况进行了详细调查，继续做好三个5%减免工作，保证了每一名学生不因经济困难而辍学[]xx年共为16520名学生减免了学杂费，金额达153万元。

### 三、加强植树造林和绿化工作

3月17日下发了《关于开展xx年度义务植树活动的通知》(即教体字[]33号)要求各学校积极响应市委、市政府号召，积极组织发动广大在校学生开展“我为家乡添新绿”活动，对青少年进行绿色文明宣传教育，增强青少年的环境保护意识，争做“绿色小公民”。号召广大学生拿出自己的零用钱，栽护一棵树。这次活动为创建我市绿色生态城市做出了贡献。收到捐款12393.9元，单位投资263000元，植树21053棵，栽花木2030株，植草皮7320平方米。

积极响应政府号召开展绿化荒山活动，教体局与各学校签订的绿化目标责任书，并将责任书内容列入年终目标考核，有

力的推动了学校绿化工作的开展，截止目前，已投资24万元，绿化荒山400亩，植树44000余棵。

3月份，召开了12个有“门前三包”任务的单位负责人会议，磕兑了责任，经过共同努力，完成了三建商住楼、体育尝实验三孝电大、市北中学、实验学校等单位花池苗木充实，补植苗木9620株，草坪892平方米；完成了花池的常规管理任务；完成了城西二路福泰小区路段的人行道铺装及绿化任务。

为绿化美化校园，创造优美的教书育人环境，我们鼓励学校加大绿化投资□xx年共有6处学校达到了即墨市花园式学校标准，有20处学校达到了即墨市绿化先进学校标准，有4处学校达到了青岛市花园式学校标准，有3处学校被推荐为青岛市绿色学校，有1处幼儿园被推荐为青岛市绿色幼儿园。

#### 四、统计工作稳步开展

我系统定期上报的统计资料数据准确，上报及时，屡次受到市统计局表扬。今年市统计局、市监察局、市政府法制办公室将联合对我市的统计资料的填报质量进行检查，我系统是重点检查对象。对此，我们连续下发了三份通知，对统计工作及报表进一步从严进行了规范，保证了帐本、工资单、统计报表、劳动统计台帐四者的严格统一。我们还配合市统计局对我系统今年按规定需参加统计年检、统计培训的统计人员办理了相关手续。

同时，我们还把教育系统的固定资产全部实行电算化管理，保证了帐、卡、物三者相符，提高了资产管理的规范性和科学性水平。

#### 五、加强调研，为领导决策提供依据

八月份，和审计局组成联合调查组，对我市xx年1月至xx年6月城市教育费附加的征收、管理、拨付及使用情况和xx年以

来中小学危房改造资金的拨付、使用及效益情况进行了专项审计。提出了城市教育费附加的安排要按规定由教育部门提出分配方案商同财政部门同意后下达，要及时、全额拨付，不能抵顶教育事业费拨款；财政、地税、国税部门要加强协调，对城市教育费附加按规定的比例做出征收计划并足额征收；上级财政部门要加大对农村中小学危房改造、学校布局调整资金的支持力度等多项建议。

十月份，在对局属学校财务核算办法调研的基础上，我们率先实行了对局属学校“拨付备用金，审核单据后付款”的核算办法，得到了上级的肯定。

十一月份，和财政局、社会劳动保障局组成联合调查组，对我市农村教师的医疗保险问题进行了专项调研，提出了三套备选方案，准备提交给市政府审议。

## 部队月工作总结和下月计划 每月工作计划篇六

### 客服工作计划

#### （一）

等到你做工作总结的时候，你可能已经不记得你做过哪些事情了，有时候就算记得，也不知道从何写起，因为工作量太多，你不知道哪些是必须写进去的，哪些是没必要的，如果你也处于这种状态，不知道取舍时，就来本站看看吧，下面是小编整理的客服工作总结的相关信息，欢迎大家前来了解，想知道更多信息，可以登录本站。

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、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，声誉俱加。

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。

#### 一、做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

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xx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。

## （二）

### 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。

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，占有所有客户比例的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。

（三）

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也

不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

## 2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

## 3、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

## 4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过

到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不同的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训。

## 部队月工作总结和下月计划 每月工作计划篇七

我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求”的物业服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的公司管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，根据20xx年的工作情况，依据公司的要求，深挖细化工作内容，制定20xx年的工作计划、标准、目标。

1、标准化培训员工。努力培养和造就一支专业技术强、作风正、素质高的队伍。是做好保洁工作的前提，只有经过专业训练的队伍才能适应捷特公司管理现代化和保洁专业化的要求。为建立良好的工作秩序，提高员工素质及工作效率，我们将有计划的组织员工进行全方位培训。针对新员工入职较多的实际情况实行班会讲理论，在岗示范的方法进行培训。班长手把手教；老员工传、帮、带，发挥班长的业务技能，调动老员工的积极性。这样新员工也容易接受和掌握。即提高了员工的技能又拉近了同事间的距离。严把培训关，讲清操作要领要点，做到眼勤手快(即：眼勤看手快做)；先粗后细、



一步到位、人走物清(即：一次做彻底，人走垃圾、杂物、工具全带走)。把员工培训作为日常工作的指标任务，利用适当的时间每周一次，每次集中培训，培训内容包括：《清洁基本技能》、《岗位职责》、《操作安全》、《清洁剂的性能和使用》、《机器设备的使用》等。同时在日常工作中不间断的指导和培训，培训工作贯穿整个20xx年度，培训完了要进行考核，考核标准：实际操考核100%合格，理论考核95%及格。

2、按标准化去做，定岗、定人、定楼层，责任到人、岗位到人、签订岗位责任书。让员工心中有标准，日工作表上排列有顺序，操作起来规范。整个工作区无死角，无遗漏。

3、按标准化去查，主管、班长在检查工作中不走过场，要坚持按标准检查，自查、互查、班长检查、主管检查、抽查等检查制度相结合，将检查结果切实与员工工资挂钩。坚持每天巡查，督促保洁工作，发现问题及时纠正。

1、基础设施管理的正规化。平时仔细检查各种设施，发现问题及时报修，故障不过夜。

2、物料管理的正规化。领料过程及手续齐全，严格执行审批制度，深挖保洁成本潜力，杜绝浪费，为公司节约成本，提高效益。3、工作方法正规化。制定各岗位工作标准及流程，不断完善存在漏洞的地方，确保用正确的工作方法来指导员工，让所有工作处于受控状态。根据实际情况制定各岗位的《岗位操作规程》及《检查规程》、《培训规程》、《语言行为规范》及相关的工作技巧。并让保洁员工熟记于心。

4、职业健康安全管理正规化。对保洁各岗位存在风险进行识别，针对危险源制定措施，并对员工进行工作中的自我保护教育。高台、高窗、室外、电气设备使用、机械设备使用作为重点内容进行教育和提示，确保安全无事故，做到安全服务。

5、月报、周评、周计、考勤正规化。及时做好各种报表，并使之正规化、程序化。

1、对员工进行不同层次的培训，为员工制定工作目标，鼓励员工自我学习和自我发展，努力提高自己的综合素质。

2、再度加强对保洁员的管理。针对于楼群、楼道分散、面积大、公共区域性质复杂，人口流动较大等特点□20xx年需要加大管理力度，使之系统化、标准化、良性化运作起来。

1)加强监督工作质量，精益求精。加强员工的服务意识、工作中处理问题的灵活性、主动服务等方面的管理。

2)重视对员工的培训教育，提高员工职业道德和服务意识。

3)加强班长的基础管理能力。

4)工作标准量化、可操作性强。

5)日常培训，让员工熟悉工作流程及服务标准，升华服务质量。

3、针对一些突发事件制定突发事件的应急方案，并对员工进行培训，不断完善提高满意度。如水管爆裂、漏水、结冰等情况让员工熟练掌握应对自如，不惊慌失措。

4、进一步提高保洁员的工作效率和工作质量，精益求精，加强监督检查力度。对保洁员进行主动服务意识培训，调整员工思想，鼓励员工养成主动自查习惯，学会发现问题，解决问题。只有善于计划，工作才能按部就班，有条不紊地开展；只有善于总结，发现不足，工作绩效才能良性循环。

5□20xx年还要兼管太原街万达地下室和北一路售楼处的管理，同样和铁西万达的标准一样，高标准，严要求，做到业主满

意，甲方满意。

针对上级的检查，高度重视，及时组织人力物力，搞好各项工作，让甲方满意，让公司放心。

正确处理好与甲方的关系，正确处理好与员工的关系，使各种关系正常化、和谐化，为工作创造一个良好的和谐的环境。

一分耕耘，一份收获，工作任重而道远。我们要认真总结

过去的经验教训，发扬成绩，克服缺点，在总公司的指导下，在金经理的直接领导下，秣兵励马，不遗余力，全身心地投入到工作当中，为万达广场的保洁工作再上新台阶，为创捷特品牌形象，作出更大的努力。

## 部队月工作总结和下月计划 每月工作计划篇八

20xx年即将过去，算一算我来到九华实习也三个月了，俗话说：万事开头难。无论做什么工作，起初总是一个艰难、磨练、积累的过程在这三个月的时间里也了解到了许多学校里学不到的知识，了解了旅行社导游工作与计调工作的具体程序。同时我也体会到导游和计调都是对知识积累、工作经验积累和应变能力要求很高的职业。因此平时要多注意知识的积累，多涉猎各方面的知识，拓宽视野，增加和客人交谈的话题和内容，提高自己的深度。并且还要细心，要事前预先了解可能出现的情况，提前做好准备工作，从而使自己在工作中掌握主动权。

下年度计划：

假设我们把目标客户群分为高、中、低三个客户群，高、中端的客户基本上会选择大的旅行社，尤其是高端的客户群。因此流到我们本土旅行社的客户基本上就是中低客户群。但这也只是一种趋势，不是一尘不变的，只是我们首要的目标

客户群应该定位在中低端的客户群中，去开发和维持这些客户。

（一）其中最为关键的是如何稳住“摇摆”的中端客户群。目前我们旅行社之间的抢客现象也主要是集中在这一客户群上，而各家旅行社的竞争方法也主要是价格上的恶性竞争。那么我社在此竞争中要取胜，我们就应该有超出价格竞争之外的新的竞争思路。

1、以创新取胜，我们应该将接收的各地组团社的旅游行程计划笑话成为有我们自己个性特征、特色的线路安排。让我们的行程区别于、特色于其他的旅行社。

2、以优质取胜，我们在给客人推荐线路时，尽量具体情况具体分析，根据客人特质的不同，给予不同推荐，并与其他线路的不适之处进行对比，突出本线路的亮点，使得线路因适合而变得优质。

3、以价廉取胜，在保证行程质量和一定利润的基础上，以价廉取胜，俗话说：人多力量大。人多往往利润也会大的。

4、以宣传、促销取胜，这一策略是在所有的准备工作都具备之后的“东风”。可以是宣传单、网络、电访或是面访等。

5、以提供售后服务取胜，这一竞争手段，在我市现有的旅行社中实践的并不多，最主要的方式就是问候电话，亲切询问出游的感受及意见、建议等，并做好记录并改进。有客人的意见才能让我们有针对性的提高工作。

（二）另外，对于低端的客户群，主要集中在农村乡镇。随着经济的发展农民的经济收入和生活水平普遍提高，尤其是中老年人，儿女们成家立业，家庭宽裕，旅游的欲望日渐旺盛。因此这这也是一个潜在的客户群。所以，只要我们能够在这这些乡镇能有适当的宣传活动，我想能有很大的收获的，（如

“北京双飞六日游”的行程在乡镇是绝对有吸引力和市场的)我们甚至可以通过一些关系在适当的位置设办事处。

1、聘用专业人才，做好职务和工作的分工，并做好定期的培训工作。

2、计调分工要细致和明确，尽量做到每个人具体负责一个区域的线路，精细的吃透线路的细节，在顾客上门时我们能因人而异的为他们推荐和解说，应答如流。从而让我们显得更有专业素质，获得客人的信赖。

3、力争做一个客户便留住一个客户，建立完整的客户档案，尽量做到在旅程结束后进行回访，亲切询问旅程的感受、意见和建议，并改进。因为维系一个老客户比发展一个新的客户要容易和必要，更容易形成客户对品牌的忠诚。

4、注意保持同行间的友好关系，争取通过“第三者”了解到一些其他旅行社的近期相关动向。

5、本社内的同事间应经常进行小型的活动，促进同事间的工作心得交流和情感交流，增进公司的向心力。

建立健全公司的各项制度，包括日常的行为规范、考勤、作息制度、薪酬制度、奖惩制度等。使公司行程规范的运营模式。