

# 2023年客服年度工作计划个人 客服部年度个人工作计划(实用5篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

## 客服年度工作计划个人篇一

1□vip钻卡客户：年交会费xx元高端客户、年集分xx元客户。

2□vip金卡客户：年集分xx分。

3□vip普通卡客户：年集分xx分。

医院客户服务部将根据vip客户的累计有效消费调整客户类别。

1、开通健康服务车免费接送住院vip客户。

2、金卡：钻卡贵宾通道服务凡vip客户可直接在柜面向“金卡钻卡贵宾通道”指示牌处出示vip卡，说明来意后由客服人员协助办理一切手续，使客户宾至如归，享有尊贵感受。

3、免专家及普通挂号费。

4、温馨服务□vip客户出院三天后会接到管床医生的问候电话，每逢重大节假日通过短信发送节日祝福或电话祝福，使vip客户时时能感受到医院对其重视和关注，从而提升客户对医院的认同感和满意度。

5、资讯快递：及时向客户免费寄送医院医疗服务，医疗信息

及预防保健知识。

7 vip贵宾沙龙服务医院根据高端客户群的总体需要，每年举办一次钻卡贵宾沙龙联谊会，联谊会可根据客户特点选择不同主题，新医疗服务推介会、酒会、运动会、旅游、音乐会等灵活多样的形式举办，体现出“为客户创造价值”的理念。

vip有效期与客户年积分及年交会费保持一致即只要客户年积分有效或预期交年会费可持续享受贵宾服务。如积分失效或终止交年会费则贵宾服务相应终止。

医院组织钻卡专有服务代表登门拜访客户并赠送钻卡，专有服务代表将相关信息严格登记。

## 1 vip客户数据采集与建档

2、每日列出出院三天后需要跟踪服务的客户并督促管床医生执行电话问候服务。

3、每隔二个工作日可在“vip客户查询”系统中查询vip客户，对采集到的数据再次核对。确定级别后，在vip客户档案中标出“钻卡”“金卡”“普通卡”类别。并做好相应后续服务归纳划分。

4、为每一位vip客户建立资料档案并编号，资料卡按卡号顺序排列归档，并建立相应归档清单。

5、每月30号前，统计出次月将过生日的vip客户资料，并进行科学有序的整理统计建档。并随时进行相应更新调整。

6、保留vip客户电子版信息。按“vip客户类别”“vip客户生日顺序”“vip客户序号”等类型建立vip客户电子文档清单，以方便查询。

## 八、vip客户服务项目实施

1、vip服务有效期与客户贵宾卡有效期保持一致。

2、每统计出vip客户生日信息资料，制成清单在vip客户生日进行电话或短信祝福。

3、每年向所有vip客户免费寄送两次报刊：《客户服务报》《健康报》。

4、金卡钻卡客户每年享受的体检，时间由客户自行决定，但需客户提前3天通知医院客户服务部相关人员，工作人员当时审核客户级别状态，并将客户情况及时反馈给相应预保科，以便作好衔接准备。

5、开通服务热线，随时进行健康咨询。

## 客服年度工作计划个人篇二

写工作计划要求简明扼要、具体明确，用词造句必须准确，不能含糊。一般包括工作的目的和要求，工作的项目和指标，实施的步骤和措施等，小编在这给大家带来客服部年度个人工作计划优秀范文(5篇)，欢迎大家借鉴参考！

### 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\_\_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

首先需从接待网络客户开始。当市场部和内勤同事没有时间接待目标客户时，网络部可以去接待目标客户，帮客户讲解产品。尤其是从网络来的客户来公司看设备时，争取网络部这边可以独立接待目标客户。这就需要了解网络部主要推广产品的知识，了解产品的基本市场状况，例如光子嫩肤仪、调q led光动力 co2治疗仪、半导体脱毛、水动力、308准分子治疗仪。明年这些产品的知识将重点加强。

## 四、避免核对成单信息的障碍

在接待目标客户咨询时，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。

一、建立客户服务中心网络，建立客户资料电子文档。

二、科室及开发人员发放客户资料调查表，筛选后建立vip贵宾健康档案。

### 三、vip客户成员

1□vip钻卡客户：年交会费\_\_元高端客户、年集分\_\_元客户。

2□vip金卡客户：年集分\_\_分。

3□vip普通卡客户：年集分\_\_分。

医院客户服务部将根据vip客户的累计有效消费调整客户类别。

### 四、vip钻卡金卡客户固定服务项目

1、开通健康服务车免费接送住院vip客户。

2、金卡：钻卡贵宾通道服务凡vip客户可直接在柜面向“金卡钻卡贵宾通道”指示牌处出示vip卡，说明来意后由客服人员协助办理一切手续，使客户宾至如归，享有尊贵感受。

3、免专家及普通挂号费。

4、温馨服务□vip客户出院三天后会接到管床医生的问候电话，每逢重大节假日通过短信发送节日祝福或电话祝福，使vip客户时时能感受到医院对其重视和关注，从而提升客户对医院的认同感和满意度。

5、资讯快递：及时向客户免费寄送医院医疗服务，医疗信息及预防保健知识。

7□vip贵宾沙龙服务医院根据高端客户群的总体需要，每年举办一次钻卡贵宾沙龙联谊会，联谊会可根据客户特点选择不

同主题，新医疗服务推介会、酒会、运动会、旅游、音乐会等灵活多样的形式举办，体现出“为客户创造价值”的理念。

## 五、vip贵宾卡服务期限

vip有效期与客户年积分及年交会费保持一致即只要客户年积分有效或预期交年会费可持续享受贵宾服务。如积分失效或终止交年会费则贵宾服务相应终止。

## 六、钻卡发行方式

医院组织钻卡专有服务代表登门拜访客户并赠送钻卡，专有服务代表将相关信息严格登记。

## 七、vip客户服务细节

### 1□vip客户数据采集与建档

2、每日列出出院三天后需要跟踪服务的客户并督促管床医生执行电话问候服务。

3、每隔二个工作日可在“vip客户查询”系统中查询vip客户，对采集到的数据再次核对。确定级别后，在vip客户档案中标出“钻卡”“金卡”“普通卡”类别。并做好相应后续服务归纳划分。

4、为每一位vip客户建立资料档案并编号，资料卡按卡号顺序排列归档，并建立相应归档清单。

5、每月30号前，统计出次月将过生日的vip客户资料，并进行科学有序的整理统计建档。并随时进行相应更新调整。

6、保留vip客户电子版信息。按“vip客户类别”□“vip客户生日顺序”□“vip客户序号”等类型建立vip客户电子文档清单，以方

便查询。

## 八、vip客户服务项目实施

1□vip服务有效期与客户贵宾卡有效期保持一致。

2、每统计出vip客户生日信息资料，制成清单在vip客户生日进行电话或短信祝福。

3、每年向所有vip客户免费寄送两次报刊：《客户服务报》《健康报》。

4、金卡钻卡客户每年享受的体检，时间由客户自行决定，但需客户提前3天通知医院客户服务部相关人员，工作人员当时审核客户级别状态，并将客户情况及时反馈给相应预保科，以便作好衔接准备。

5、开通服务热线，随时进行健康咨询。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几点：

### 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，它不仅可以直接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。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

### (一)做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

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，四来可以将损失减至最少。

#### 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会言语过激，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。

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服一顾客满意的基本思想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好客户服务，促使总公司提升业绩，做大做强。下面是工作计划。

### 一、建立客户服务中心网上沟通渠道。

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

### 二、建立客服平台

(一)成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

(二)建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审(这项工作也可以有人力资源部行使)。

(三) 搞好客服前台服务。

1. 客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。
2. 服务及信息传递。包括纵向一实施由顾客到总公司，横向一实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。
3. 相关后勤服务的跟踪和回访。
4. 24小时服务电话。

(四) 协调处理顾客投诉。

(五) 搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

(六) 建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七) 搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

三、继续做好物管中心的iso质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

四、机构建设

(一) 成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二) 人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

## 五、经费预算。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算\_\_元/月全年公务经费\_\_元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总公司设立客户服务部的正确性所在。有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和顾客的支付。客服中心其工作内涵可能与总公司办公室和人力资源(质量管理)部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后双福园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“龙湖小区”的模式。

新的一年已经开始，客服部也将会面临一些全新的环境与考验，根据这几天我对公司的了解情况，做出以下工作计划：

### 1. 终端培训

在客服的工作范围之内制定完善的、合理的终端培训计划并认真有效地完成培训；

### 2. 收集小票信息

重视小票基本信息的收集，应尽可能的完善填写，特别是一些重要项目，必须规范填写；

### 3. 建档

利用统一的专业管理软件分类建立客户档案；

### 4. 数据统计分析

分析，比较客户消费信息，及时反馈到相关部门，并附加初级建设性意见；

### 5. 客情维系

寻找、创造机会采取多种形式与不同类型的客户加强沟通，比如：顾客满意度调查、节日期间的互动，基本的色彩搭配建议，高级的私人形象顾问等等。及时掌握客户需求尽努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务，提高顾客满意度，发展提升与客户的关系。

### 6. 客诉处理

根据客户反馈投诉的信息，及时做出反映。以客户为中心，改善处理流程、操作程序。

由于对服装业的客服工作是首次参与，在进入公司短短的5天时间中所做的工作并不是很多，但也发现了自己的很多不足，我会努力，争取把客服工作做得更好。

在工作中，我也遇到了一些问题和困难：

2. 人事方面也不是很清楚，这样会耽搁到部份同事的宝贵时间；

3. 需要一台电话，希望可以配一台，方便与同事之间的沟通交流；

由于自己在服饰客服方面，经验上有很多的欠缺和不足，也

为了把客服工作高效率地做好，因此，希望公司相关领导及同事在以上问题方面给予一定的建议和帮助，使客服的工作能够得到很好的衔接。

## 客服年度工作计划个人篇三

为了能够尽快赢得客户的认可，上风于其他厂商，提升公司在客户心中的服务形象，特制定今年年工作计划，以下：

（二）转变服务观念，把“要我服务”改变成“我要服务”。认真学习公司与品质有关各种体系流程和业务流程，以便随时应付客户提出的关于品质方面的各种题目，带着“多学习，多沟通，积极主动”的态度，深进到质量投诉的接收、与客户沟通、客户投诉的立即处理等各个工作中往，同时为客户提供质量三包处理（包修、包换、包退）

（三）增强责任感、增强服务意识，团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处，减少服务时效，当接收到客户质量投诉，应立即处理，减少客户因我司质量题目，产生的抱怨感，尽可能减少没必要要的损失，为顾客和公司带来更大的利益，同时务必在三天之内封闭客户的质量投诉题目。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，来更好的完本钱职工作，同时也增强团队合作能力，来更好的服务于客户。

（四）每次接收到的客户投诉按客户质量投诉处理规定□wi—xg—s006□应即时反应给相干的制作部分（责任部分），同时并填写客户投诉处理报告，针对质量投诉，制定纠正预防措施。每周对客户投诉情况进行统计分析，以便于更好的统计出质量题目的所在。每月月底将客户投诉以月报情势上报给上级领导，并送相干部分。

## 客服年度工作计划个人篇四

针对去年商场客服工作的一些不足，我将从以下三个方面进行我今年的客服工作：

去年我的客服工作是不够好的，这一点我自己最为清楚。针对去年的客服工作，我将用积极主动的态度来迎接客人。去年是我从事商场客服工作的第一年，我还没有能够完全从消费者的位置转移到商场客服的位置，总在对待客人的时候不怎么主动，更不用提“积极”这个词了。在去年年终总结的时候，我意识到了自己的问题，所以在今年的工作计划中，我首先要求自己的就是要用积极主动的态度来迎接客人。要么就不要做客服的工作，要么就做好客服工作，既然选择了客服这个岗位，那就要转变自己的位置来对待认真工作！

在商场做客服的时候，是要有无私的奉献精神的。这就跟求神拜佛一样，如果你只是祈求平安，说不定菩萨听见了还会赐你平安或者其他更多的东西，但如果你提着东西去向菩萨求着求那，菩萨一看就觉得压力很大，菩萨就不会选择帮你去实现你的请求的。做客服也一样，顾客就是上帝，你只有无私的，用耐心和包容的态度去对待他们，帮助他们的时候，做客服的才会有可能有所收获。我今年就要用这样的耐心和包容继续无私的帮助客人，让他们真正感受到我对他们的好，而给我机会向他们推销产品。

去年我还有一个事情也做的不够好，归根结底还是因为我位置没有转换过来。去年和我不怎么积极主动地迎接客人一样，我也不怎么愿意去维系客人，时常客人买完了东西，我就懒得再去维系了，甚至于有客人找我的话，我还会不再愿意回答他们的话。在今年我要改变这一点，要用友善和平的态度去维系在我手里买过东西的客人，让他们有机会再来我这里光顾！只有对我这里有了好印象，他们才会记得我这里，才会来我这里买我的东西的！

## 客服年度工作计划个人篇五

（一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

（二）进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

（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、推荐。

（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。

回顾xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，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。

- 1、狠抓团队的内部建设，工作纪律。
- 2、定期思想交流总结。
- 3、建立经理信箱，理解各员工推荐，更好的为业主服务。
- 4、完善管理制度，根据工作标准，拟定操作标准。
- 5、人员的招聘、培训。
- 6、楼宇的验收资料、实地的考察学习。

- 7、交房工作的准备、实施。
- 8、空置单位的管理及代租代售业务。
- 9、完善业主档案。
- 10、费用的收取及催缴。
- 11、处理业主投诉咨询问题及跟进工作，建立回访制度。
- 12、组织学习培训，提高员工的工作水平、服务质量。
- 13、定期走访，征求业主意见，不断提高服务质量。
- 14、组织开展社区文化活动及业主联谊活动。
- 15、负责办理入住、验房，交房、装修的全部手续。
- 16、签订物业服务合同、装修协议等文书。
- 17、根据业主要求开展其他。
- 18、监督检查各部门的服务质量，对不合格的服务及时进行整改。