

# 代表联系点工作计划和目标 联系点进驻 工作计划合集(精选7篇)

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。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。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

## 代表联系点工作计划和目标篇一

按照组织安排，自20xx年3月本人被派驻xx镇xx村扶贫驻村指导员，驻村开展工作以来，在市驻xx区扶贫工作队的正确指导下，扎扎实实地为xx村办实事，真心扶贫，在xx局领导高度重视和大力支持下，依靠xx村广大干部群众，围绕农村扶贫工作指导员职责，严格遵守管理制度，认真开展各项工作。两年来，为xx村争取基础xx和其他资金约万元，村容村貌焕然一新，为xx新农村，全面脱贫奔小康取得积极推动作用，现将为该村两年来的扶贫、脱贫工作情况总结如下：

刚驻村之时，深入调查研究，理清发展思路。与村民多方沟通，探寻该村贫困点，和该村党员、村组干部、群众代表召开多次会议，摸清贫困状况，分析贫困原因，理清扶贫脱贫工作思路。结合实际写了《xx镇xx村基本情况及现状分析》，编制《xx区xx镇xx村扶贫开发五年规划(20xx—20xx)》制定《20xx—20xx年扶贫项目实施计划表》。

1、积极汇报，得到领导大力支持。

进驻xx村，了解到xx村的贫困情况后，主动与后方单位区xx局、市扶贫队领导反映，协商解决具体困难和问题，得到上级领导大力支持，帮扶工作得以顺利解决，百姓增收显著提

高。

## 2、大力宣传，充分调动群众参与积极性。

不断宣传国家扶贫惠民政策方针和区脱贫致富之路，让群众充分了解扶贫脱贫是地方政府的一项民心工程，激起了xx村群众主动参与脱贫致富的热情。

## 3、加强农民培训，办厂带动农民增收。

通过对农民技能培训xx人次，有效地转变农民思想观念，切实增强自主脱贫的能力。与村支两委多次开会研究，根据本地实际情况，先后开办三家私营加工型企业(均由本地农民创办)，分别为xx厂、xx厂、xx厂，其中xx厂得到省扶贫资金奖补支持。三家加工厂分别解决当地农民就业35人、58人、20人。对农民技术培训和开办加工厂，是该村脱贫一项具体措施。

通过对农民技能培训，根据本村劳动力丰富的现实，大力引导有能力的农民外出创业，缓解了本地扶贫脱贫工作的压力。

## 1、了解情况，办公状况得以改善。

区xx局作为后方帮扶单位，从扶贫工作开始就高度重视扶贫工作。局领导多次到xx村与村支两委及农民代表座谈并走访部分农民家庭，根据该村具体情况，做出扶贫有关工作的`实施部署。纪检组xx到该村实地调研，撰写《xx村调研报告》。党组书记xx了解xx村办公经费不足情况后，积极协调资金为新址村委会办公楼添置新办公用品，办公桌xx张、办公xx把、铁皮档案柜xx个，价值约xx元，新办公用品的添置大大改善了村委会办公条件。

## 2、基础设施建设进一步完善，提升群众生产生活质量。

xx村原有村组道路均为土路，阴雨天，道路泥泞，百姓出行十分困难。区xx局局长xx与有关单位多方筹措资金近xx万元，新建村组中心混凝土道路xx公里，目前全程道路已经投入使用。

与村镇领导共同努力，争取部分财政资金及部分自筹资金，对xx桥梁重建□xx桥梁改建，五组桥梁新建，投入资金约xx万元，三座桥梁均已经建成投入使用，方便过往村民和农用车辆通行。新建防渗渠xx万元，桥涵xx个，约xx万元。

### 3、完善为农村卫生服务，改善医疗条件。

(1)xx年xx月xx日，区xx局xx多方协调，亲自带队，请市中医院内科、外科、妇科、眼科等专家到xx村为百姓义诊xx多人次，做心电图、彩超等相关检查，并向当地老百姓赠送价值xx万元的常用药品。

(2)为改善村医疗卫生条件，与村镇领导积极与xx镇联系，该镇出资约xx元对xx村卫生室医疗基础设施进行改善，添置部分新医疗器材，更加方便了xx百姓就诊和健康咨询。

4、小额贷款发放，农民实惠多两年时间，与村镇领导以及民丰银行协调，及时发放农村小额贷款约xx万元，用于xx村养殖业、加工业和高效农业，对本村有能力、有条件的农民家庭发展生产致富起到积极带动作用。

5、协调挂钩企业，落实解决xx村的具体问题积极与挂钩企业xx公司联系□xx村支两委和公司老总多次座谈研究，送高效良种小麦xx公斤，播种面积xx亩，在节日期间送食用油、面粉等慰问物品，价值xx元。

## 代表联系点工作计划和目标篇二

一、结合新乡村建设的开展，不断改善村民的生产条件和居住环境，促进乡村生产生活水平的提高，真正把新乡村建设体现到为民办实事、办好事的实践中。

二、协助具有开拓务实、团结协作、勤政为民、充满活力的村“两委”班子，不断增强凝聚力和战斗力，为新乡村建设提供坚强的组织保障，推动新乡村建设深入开展，让广大农民群众真正感受到新乡村建设带来的实惠。

三、组织党员干部群众深入学习新乡村建设有关精神，按照“生产发展、生活宽裕、乡风文明、村容整洁、管理民主”的要求，通过新乡村建设实现基层党组织战斗堡垒作用，充分发挥党员先锋模范作用切实体现，村民自我管理、自我教育、自我服务更加完善，各种制度建立健全，农民收入稳步增长，村风民俗文明进步，社会环境安定有序。

按照省、市、县委开展基层建设年活动的有关要求，大城县人民检察院高度重视，多次召开党组会，研究部署驻村工作，抽调精干人员成立工作组进驻卞庄村开展帮扶工作，从2月2日起，工作组对该村重点户进行了走访，了解该村的基本情况。

平舒镇卞庄村濒邻大城县城，位于大城县东南约公里，西邻宋庄子村，东邻贾庄村，北邻东陈庄村。全村有78户，30人，党员8名，其中4名不在本村，4名年事已高。耕地48亩，无集体收入，村民收入主要来源为外出打工和务农。村内以卞、袁、杜三大姓氏人员为主，无五保户，有8户低保户。

该村存在的主要问题：一是吃水管道老化，年久失修，经常漏水，必须更新。二是村两室办公环境简陋，两室原为该村小学，条件设施差，急需整修。三是村内没有排水设施，污水乱倒，街面环境较差。四是道路硬化不到位，村街道主要

是多年前建成的砖道，部分为土道。五是自xx年村“两委”换届工作后，村班子职务空缺较多，村内只有村支书和村主任两人。

针对以上存在的问题，大城县人民检察院驻卞庄村工作组按照省、市、县委开展基层建设年活动的有关要求，统一部署，结合该村实际情况，四个多月来对卞庄村进行了以下的帮扶。

一是开展民意调查，掌握社情民意根据该村现状，驻村工作组依靠县乡党委，召开座谈会0次，发放《民意调查表》80余份，并填写卞庄子村村支部人员调查表，全面掌握社情民意，同时对重点帮扶家庭入户走访，深入了解该村情况，结合卞庄村的实际情况，与村“两委”共同研究确定促发展、谋和谐的卞庄村帮扶方案。

二是围绕“十项重点帮扶项目”切实解决实际问题为改善卞庄村村委工作环境，改变以往破旧的村“两委”面貌，驻村工作组和平舒镇党委与村委会协调，出资对村“两委”破损墙面进行修补，对室内及院墙重新进行粉刷，并且出资为卞庄村“两委”添置办公新家具。同时按照上级有关要求，将各项规范制度上墙，使村民了解各种规范制度更加方便、直观。

为解决老百姓的吃水难问题，经村两委及我驻村工作组多方努力，争取省一事一议项目资金万元（现在村民垫付），投资.9万元的饮水管道更新工作已于4月份开工，此工程已基本完成。

为提高村民整体素质，改善特色种、养殖户掌握科学种、养殖技术少，查阅资料缺乏途径的问题，工作组决定与大城县文广新局统一协调，帮助卞庄村完成了农村书屋建设。目前，价值两万万余元书籍全部摆放在书橱中，方便群众阅览。

对存在村民房前屋后柴草乱堆乱放，擅自占用街道，生活与建筑垃圾随处可见的问题，工作组和平舒镇党委一起与村“两委”班子多次共同商讨问题的解决办法，想方设法筹集村环境卫生整治资金，同时通过党员责任区，挨家挨户做工作，帮助建立柴草固定存放点，每天义务清理街道卫生，雇用铲车清理乱放的生活与建筑垃圾，仅用半月时间清理垃圾70余车，使村街变得更加宽敞、豁亮，垃圾池尚待争取资金修建。

通过积极与大城县供电局、大城县邮政局等有关单位沟通协调、已完成卞庄村委两室建设、吃水管道更新，农家书屋建设、安全稳定用电、农村通讯通邮。在帮扶过程中，该村村民积极响应，出资出劳，推进了工作的顺利进行。排水设施建设项目已上报大城县财政局监管中心；村街道硬化、卫生室建设等项目正在有条不紊的展开。

### 三是落实“七权七责”健全村党支部班子建设

针对卞庄村党支部没有支部书记的现状，工作组协调平舒镇组员办，任命了一名有丰富工作经验、能带领村民创业致富的老党员卞以恒同志任村党支部书记，待三个月后再在村里进行全体党员直选，村党支部班子团结合作、共同努力，使卞庄村各项工作得以顺利开展。

按照“七权七责”工作机制要求，卞庄村党支部将现居住在村且有活动能力的0名党员成立一个党小组，明确每名党员负责8户群众的责任区，保障上级方针政策落实和做好联系服务群众工作，及时了解社情民意，消除矛盾隐患；定期组织责任区群众开展丰富多彩的文化活动，实现责任区团结和谐、风清气正。在村饮水安全、危房改造工程中，党员带头出资出劳务；在村环境卫生治理中，要求党员带头清理保持环境卫生。通过在党员中推行“七权七责”机制，增强了党员的荣誉感、责任感和归属感。

四是全心全意服务村民，积极提供法律援助驻村工作组成员坚持与农民同吃住、同劳动，挨家挨户串门，面对面听取意见，充分发挥懂法律、懂政策、善调处的优势，认真梳理走访中发现的矛盾和问题，真正做到^v^驻村下乡访。

20xx年，镇按照县委、县政府的总体要求，在县委组织部、县扶贫移民局和县直机关工委的具体指导下，以带领贫困村群众脱贫致富为总目标，深入开展干部驻村帮扶工作，通过加强组织领导、明确工作目标、强化监督考核等有效措施，全面推进3个贫困村的扶贫工作整体推进，取得了显著成效。现将20xx年度我镇贫困村干部驻村帮扶工作总结如下：

### 代表联系点工作计划和目标篇三

每日必做：

1. 早上用十分钟鼓舞自己，增强自信
2. 用十分钟做户外活动
3. 细化一次当天的工作
4. 参加一次鼓舞式的晨会
5. 整理一次所需的资料礼品等
6. 确定一次拜访医院医生的路线
7. 在医院医生上班时，以每位客户朋友礼仪性的问候一次
8. 到\*\*站，查看一次住院病人的情况
9. 同\*\*沟通交流了解一次用药的情况

10. 查房后，与自己的目标医院医生沟通一次
11. 给医院医生或\*\*帮一次忙
12. 拜访一位目标医院医生看能否约好外出活动一次
13. 中午给值班医院医生或\*\*买一份快餐或水果
14. 请一个医院医生吃饭或喝茶聊天
15. 了解一个医院医生的性格爱好及家人情况
16. 了解一个医院医生的社会关系
17. 参加一次找差距式的业务沟通会
18. 汇报一次工作并提出需要解决的问题
19. 夜访一次值班医院医生以增进感情
20. 熟记一个医院医生或\*\*的名字
21. 认真填写一次工作日志
22. 计划一下明天的工作
23. 给一个医院医生通一次电话或发条短信
24. 看一份报纸或新闻杂志
25. 给家人和朋友通一次电话
26. 听一段音乐或唱首歌放松自己
27. 睡前二十分钟，找出当天工作中的不足



每周必做：

1. 参加一次科室学习推广会。
2. 做一次重点医院医生的家访。
3. 请一个目标医院医生户外活动一次。
4. 交一个医院医生或\*\*做朋友。
5. 收集一次疗效显著的  
病例。
6. 根据可客户的爱好、学习一门知识。
7. 与一名优秀同事做一次请教沟通。
8. 与经理或主管谈心一次。
9. 与一名新同事沟通交流一次。
10. 浏览一次公司的网页，了解公司的最新动态。
11. 总结一次本周工作中的不足。
12. 协助主管开一次科会。
13. 参加一次找差距式的周例会。
14. 查找一次本周不足，制定纠错措施。
15. 参加一次‘案例’轮讲轮训课。
16. 核销一次本周的费用。

17. 认真制定下周工作计划及维护计划。
18. 给医院医生或\*\*发一次祝福‘周末愉快’的短信。
19. 积极主动清理一次集体和个人卫生。

每月必做：

1. 统计一次当月的销量。
2. 兑一次费（不带金销售的不在次列）
3. 排一次当月医院医生的用量，并重点维护。
4. 把同类品种做一次比较，找出差距。
5. 系统分析一次客户资料及竞争对手。
6. 制定一次针对性对策。
7. 开发一位目标医院医生。
8. 交一位医院医生做朋友。
9. 参加一次市场部每月例会。
10. 根据业务排名找一次不足。
11. 请教一次排名上升业务员的工作经验。
12. 参加或讲一次业务培训课，并做好记录。
13. 申请一次下月的维护费。
14. 细化一次经理下达考核目标任务。

15. 参加一次市场部娱乐活动，放松自己。

16. 交一位医药销售方面人士做朋友。

17. 认真做一次下月的工作计划。

每季度必做：

1. 总结一次本季度的工作，找出不足。

2. 汇总一次医院的季度销量。

3. 评述一次本季度中的每月销量。

4. 收集一次专家的学术论文并上报公司。

5. 和主管、内勤分析研究一次业务工作计划。

6. 参加市场部全体员工聚餐联欢一次。

7. 参加一次市场部季度工作计划，深入学习公司的企业文化。

8. 汇总一次的档案，上报省区。

9. 认真做一次下季度工作计划。

10. 细化一次下季度工作、销售目标。

11. 确立一次目标医院医生的销售排行，并重点维护。

12. 调整心态，善用阳光思维，永不言败。

每半年必做：

1. 汇总一次半年销量与计划任务做比较。
2. 参加一次半年工作总结会。
3. 参加一次批评与自我批评活动。
4. 参加一次下级评价上级的活动。
5. 申请一次重点主任到公司参观旅游。
6. 参加一次业务技能比赛。
7. 参加一次半年工作考核。
8. 修正一次客户档案及资料并上报。
9. 参加一次市场部集体旅游活动。
10. 细化一次经理制定下半年工作计划。
11. 对公司的制度、文化等提一次意见和建议。
12. 回家探亲一次。

每年必做：

1. 做一次全年自我工作总结并上报。
2. 制定下一年度工作计划。
3. 收集医院医生有价值的临床资料并上报。
4. 请教其他市场部同事的工作经验，取长补短。

5. 找出自己工作中的不足，并改进。
6. 慰问一次vip□
7. 参加一次业务培训。
8. 参加一次全国销售会议。
9. 参加一次年终总结会。
10. 参加一次公司举行的文艺活动。
11. 参加一次内部的评比活动。
12. 回家探亲，并给予亲朋好友新年的问候。

## 代表联系点工作计划和目标篇四

1、积极协助村两委搞好班子建设，增强凝聚力和战斗力。帮助xx新一届领导班子深入开展学习实践科学发展观活动，增强班子的凝聚力和战斗力。帮助健全完善村级组织建设的各项规章制度，实行政务公开。强化基层党员干部的教育培训和农村党员培训、发展和管理，组织xx干部学习举办党员培训班3xx□参加党员xx人次，发展入党积极分子xx人，党员xx人，党员的先锋模范作用得到了发挥，党员的先进性在群众中得到了很好的体现，使村两委班子的凝聚力和战斗力明显增强，受到了群众的称赞。

2、加强科学发展观等国家大政方针的宣传。充分利用宣传栏、板报、党员民主会、群众座谈会等形式，积极有效地开展党的方针、法律法规、科学发展观等宣传教育，使广大干群理解和执行党的政策。

3、开展扶贫救灾活动。我局领导班子带领驻村工作队员，筹

资xx元，开展“送温暖、献爱心”活动，为村里的贫困户送上了米面油，和他们促膝谈心，要求驻村工作队扎实工作，切实解决他们的困难。

4、协助村两委开展生产生活基础设施建设。继续加强农民公寓楼建设，通过与村两委共同努力□xx年新启动在建农民公寓楼一栋，筹措资金修建垃圾池三座，安装路灯20盏，投资xx万余元，新建标准化农村卫生所一座。

5、多渠道、多形式筹集资金，建立文化大院，提高全体村民的文化素质。协助村委筹资xx元建设村委大门、健身器材活动场地、硬化地面xx平米，修葺房顶xx余平方。同时，召开局办公会研究，出资xx元为文化大院购置了阅览桌、办公桌、棋牌桌、椅子等文化娱乐设备，丰富村民的文化娱乐生活。文化大院的建设和发展，对丰富村民的文化娱乐生活，提高村民的文化素质，推进新农村建设将起到积极的促进作用。

6、搞好农村精神文明建设，维护农村社会稳定。协助村两委宣传秸秆禁烧、农村计划生育政策；配合镇党委、政府搞好社会治安综合治理，认真开展“打击两抢一盗”活动，使村民的法律意识得到提高□xx年村里没有发生一起集访、个访现象。

## 代表联系点工作计划和目标篇五

xx年全年计划销售70万盒，力争100万盒，需要对市场问题进行必要的分析，对进行更细致的划分，并进行必要的工作指导和要求。

目前在全国基本上进行了点的销售网络建设，但因为零售价格过低，18.00元/盒，平均销售价格在11.74元，共货价格在3—3.60元，相当于19—23扣，部分地区的零售价格在17.10元/盒，因为为新品牌，需要进行大量的开发工作，而折合到单位盒的利润空间过小，造成了代理商业或业务员

不愿意投入而没有进行必要的市场拓展.

经过与业务员的大量沟通，业务员缺乏对公司的信赖，主要原因是公司管理表面简单，实际复杂，加上地区经理的感情及不合适的沟通措辞其他相关因素，造成了心理上的压力，害怕投入后市场进行新的划分、或市场的失控，造成冲货、窜货的发生，不愿意进行市场投入，将变为情感的销售，实际上，因为低利润的原因，这样的情况将可能持续到每个市场的润利润在10000以后才有所改变。

如果强制性的进行市场的划分，因为公司没有进行必要的投入、更没有工资、费用的支持，加上产品的单一、目前利润很少，并没有让业务员形成对公司的依赖、销售代表对公司也没有无忠实度，势必造成市场竞争的混乱，相互的恶性竞争，不仅不能拓展市场，更可能会使市场畏缩。

所有经营活动必须有一个统一的营销模式，而不是所谓的放任自流，凭借代理商的主观能动性去把握和操作市场，因为产品价格定位、产品用途的定位、同类产品的竞争分析等综合因素的考虑，更不可能期望于业务员替换单盒利润空间大的某个产品，事实上也是如此，与我来公司的前提出的以Otc□以农村市场为目标市场的市场销售定位为主、以会议营销实现网络的组建和管理，迅速提高市场的占有率。而依据业务员的自觉性来任其发展，公司只能听凭市场的自然发展，失去主动性。

到目前为止，公司对市场支持工作基本上为0，而所有新产品进行市场开拓期，没有哪个企业没有进行市场的适当投入，因为目前医药市场的相对透明，市场开拓费用的逐步增加，销售代表在考虑风险的同时，更在考虑资金投入的收益和产出比例，如果在相同投入、而产出比例悬殊过大，代表对其的忠实度也过底。而比较成功的企业无疑在新产品进入市场前期进行必要的支持与投入。

新业务员及绝大部分业务员对公司管理存在较大的怀疑，几乎所有人的感觉是企业没有实力、没有中外合资企业的基本管理流程，甚至彼此感觉缺乏信任、没有安全感。

## 代表联系点工作计划和目标篇六

下面是工作计划网小编收集整理得客服代表工作计划范文，欢迎阅读与参考。

### 客服代表工作计划(一)

#### 一、工作目标

1、销售工作目标要有好业绩就得加强产品知识和淘宝客服的学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把产品知识与淘宝客服技能相结合运用。

2、心理定位要好，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力。

3、要非常熟悉本店的宝贝，这样才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。

4、勤快、细心，养成做笔记的习惯。

5、对网店的经营管理各个环节要清楚(宝贝编辑，下架，图片美化，店铺装修，物流等)。

6、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间的情况下，节日可以送上祝福。

7、在拥有老客户的同时还要不断的通过各种渠道开发新客户。

#### 二、自我方面目标



- 1、要做事先做人，踏实做人踏实做事，对工作负责，每天进步一点点。
- 2、和同事有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。
- 3、执行力，增强按质按量地完成工作任务的能力。
- 4、养成勤于学习、善于思考的良好习惯。
- 5、自信也是非常重要的，拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。目标调整的原则：坚持大的方向不变，适当改变小的方向。

最后，计划固然好，但更重要的，在于其具体实践并取得成效。任何目标，只说不做到头来都会是一场空。然而，现实是未知多变的，写出的目标计划随时都可能遭遇问题，要求有清醒的头脑。其实，每个人心中都有一座山峰，雕刻着理想、信念、追求、抱负；每个人心中都有一片森林，承载着收获、芬芳、失意、磨砺。一个人，若要获得成功，必须拿出勇气，付出努力、拼搏、奋斗。成功，不相信眼泪；成功，不相信颓废；成功不相信幻影，未来，要靠自己去打拼！有位智者说过：“上帝关闭了所有的门，他会给您留一扇窗。”我们曾经失败，我们曾经痛苦，我们曾经迷惘，我们曾经羡慕……最重要的，我一直在奋斗。

## 客服代表工作计划(二)

从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，电话客服都可以给人很大的成长。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。

制定如下计划：

三、增强主动服务意识，保持良好心态；

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会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。

### 客服代表工作计划(三)

20xx年初我很荣幸×客户服务中心一员从进入客服中心之日起我把客服中心视同家中心每一位员工都是亲人不论是公司正式员工还是聘用员工无论是年纪大员工还是刚进入社会女孩她们性格、兴趣我了如指掌她们喜怒哀乐都让我牵挂在心相互信赖无话不谈在沟通中她们倾诉委屈释放压力在放松中调整心态保持阳光心情她们眼中我不仅是中心负责人更是她们工作和生活导师我常与她们分享工作和人生快乐心法：即做人要有品德做事要有品质生活要有品位指导年轻员工怎样去工作如何去生活真正让员工感受到工作快乐从而把握着幸福生活。

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生最大财富！我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员！

一、注重客服中心服务理念和团队文化建设努力创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

×号在公司团队建设中是难度系数最大单位中心员工年龄差别大用工方式不统一薪酬待遇偏低工作烦琐压力大个人素质要求高而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭“客服中心是防火墙话务员是灭火器”这是×号日常工作真实写照常戏称“客服中心对外是矛盾汇集中心对内是克服困难中心”事实确如此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力?怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响?通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义我认为：有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在×号日常管理中工作中将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁：面对市场面对客户所呈现必须是最好已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信！

二、细化基础管理量化绩效指标营造了公平、公正、公开考

## 核氛围

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中心日常管理工作的简单概括。

以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公平看待他人最大限度发挥员工工作积极性营造了积极向上、争先创优竞赛氛围。

电话客服部年度工作总结

物流客服部个人工作总结

客服投诉检讨书

## 代表联系点工作计划和目标篇七

### 一、目前医药市场分析：

现今在全国基本上进行了点的销售网络建设，但因为零售价格过低，18.00元/盒，平均销售价格在11.74元，共货价格在3—3.60元，相当于19—23扣，部分地区的零售价格在17.10元/盒，因为为新品品牌，需要进行大量的开发工作，而折合到单位盒的利润空间过小，造成了代理商业或业务员不愿意投入而没有进行必要的市场拓展。

在经过与业务员的大量沟通，业务员缺乏对公司的信赖，主要原因是公司管理表面简单，实际复杂，加上地区经理的感情及不合适的沟通措辞其他相关因素，造成了心理上的压力，害怕投入后市场进行新的划分、或市场的失控，造成冲货、窜货的发生，不愿意进行市场投入，将变为情感的销售，实

际上，因为低利润的原因，这样的情况将可能持续到每个市场的润利润在10000以后才有所改变。

如果强制性的进行市场的划分，因为公司没有进行必要的投入、更没有工资、费用的支持，加上产品的单一、目前利润很少，并没有让业务员形成对公司的依赖、销售代表对公司也没有无忠实地度，势必造成市场竞争的混乱，相互的恶性竞争，不仅不能拓展市场，更可能会使市场畏缩。

## 二、营销手段的分析：

在所有经营活动必须有一个统一的营销模式，而不是所谓的放任自流，凭借代理商的主观能动性去把握和操作市场，因为产品价格定位、产品用途的定位、同类产品的竞争分析等综合因素的考虑，更不可能期望于业务员替换单盒利润空间大的某个产品，事实上也是如此，与我来公司的前提出的以Otc□以农村市场为目标市场的市场销售定位为主、以会议营销实现网络的组建和管理，迅速提高市场的占有率。而依据业务员的自觉性来任其发展，公司只能听凭市场的自然发展，失去主动性。

## 三、公司的支持方面分析：

到现在为止，公司对市场支持工作基本上为0，而所有新产品进行市场开拓期，没有哪个企业没有进行市场的适当投入，因为目前医药市场的相对透明，市场开拓费用的逐步增加，销售代表在考虑风险的同时，更在考虑资金投入的收益和产出比例，如果在相同投入、而产出比例悬殊过大，代表对其的忠实度也过底。而比较成功的企业无疑在新产品进入市场前期进行必要的支持与投入。

## 四、管理方面分析：

新业务员及绝大部分业务员对公司管理存在较大的怀疑，几

乎所有人的感觉是企业没有实力、没有中外合资企业的基本管理流程，甚至彼此感觉缺乏信任、没有安全感。

企业发展的三大要素之一是人力资本的充分发挥、组织行为的绝对统一、企业文化对员工的吸引及绝对的凝聚力。

在管理上要绝对公平和公正、信息反馈的处理速度和能力的机制的健全。而目前公司在管理问题上基本还是凭借主观的臆断而处理问题。

我们根据以上实际情况，为了保证企业的健康发展、充分发挥各智能部门的能动性、提高销售代表对企业的依赖性和忠实度，对年工作做出如下计划和安排：

#### 一、市场拓展和网络建设：

目前市场基本上实现了布点的完成工作，通过近半年的彼此磨合与考察，对目前所有人员的资性程度应该得到认可，为了绝对回避风险，企业应该确定其管理的主要地位，然后适当进行必要的诱导和支持，进行市场的拓展和网络建设工作，具体要求如下：

#### 二、营销计划：

根据目前市场情况，应该确立以目前地区经理为主要负责人、网络拓展的基础的整体思想，仍然将市场定位在otc及农村市场上，必须加强对市场网络组建的要求，保障点面的结合工作。

2、在8月底前，要求全部代表进行必要的招商、招聘工作，要求在当地招聘，费用控制在内，公司用货物支持，对不能配合的地区经理资格。对招商业成功的地区实行奖励，凡新开发的地区，一次性销售5件以上，给予1件的奖励。

## 四、管理建议

公司应该形成规范的管理，绝对避免给业务员造成管理混乱、动荡的错觉，明确一切销售活动都是为公司发展的观念，树立管理者的威信，明确目前是市场开发阶段，业务员并非能赚取多少利润的现状，让业务员全心投入；指定公司以otc会议推广销售的网络组建模式，再实现适当的微调，而不是放任自流。

我们要求公司做好如下的工作：

### 一、目标明确：

所有销售都是为公司服务，所有员工都是企业的资源，销售活动是为企业发展服务。无论销售公司的什么产品，都是属于公司。而全部的网络、人员本身就是公司的资源，应该充分利用此资源，进行整体营销及管理。

### 二、分工仔细：

既然已经成立了营销中心，应该将整个业务转移到，所有合同的管理、合同的审查、贷款的催收、商业档案收集及管理、发货的确定等等，乐山只能作为特殊合同的审批、和后勤保障工作。

没有哪个企业销售中心根本不知道详细的发货情况、销售情况、回款情况的，这无论对市场的信息反馈还是市场控制都不利，营销中心对市场的决策主要信息来源为各种销售数据，如果失去这些数据，营销中心失去意义。

因此，具体要求为：

#### 1、的智能：

负责全部的销售工作，乐山应该将全部的信息反馈直接转交到，进行必要的信息处理，而不是出现许多乐山事先进行处理、处理不下来后再让处理的局面，让业务员失去对企业的信任度。

## 2、乐山的智能；

要提供每天的销售信息，发货、回款信息，应该严格管理，对重大合同实现审批。只能作为后勤保障和问题的最终决断处理。

## 三、具体的要与安排：

1、召开一次全国地区经理会议，规定统一的市场运做模式，加强业务员对企业的信心，提高对企业的凝聚能力。

2、要求对市场进行细分、进行招商、招聘，费用有公司采取用药品冲抵的方法，减少公司现金的支出。

3、继续加大对市场的保护，要求统一销售价格。加大对市场的支持力度。

4、加强对合同和商业的管理。