

最新母婴售前客服招聘 客服工作计划(汇总6篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

母婴售前客服招聘篇一

六月份即将过去，七月份就要迎来，这时间过得不是一般的快，一个月转瞬就没了，我六月份的客服工作也快到收尾，面对新一个月，为了让自己的绩效更好，我制定七月份的工作计划。计划如下：

六月份自己的工作做得并不怎么好，主要的原因就是自己对客服这一工作还不了解，所以七月份一到，我就报名参加公司举办的客服培训会。在下一个月的培训会上，争取学习到有关客服的技巧，尤其是打电话要说的语言，这些都是要学的重点。七月份的培训我会珍惜机会，把自己的缺点补上来，把优势放开，在培训会上学到更多有用的客服知识和技能。

六月份的工作，我作为客服，在打电话这一方面，我做的比较差，一般都是接电话，打出去的很少，因此自己的绩效一点都不好，因为打出去的少，就没有很多客户，自然也谈不成订单，跟其他客服相对比，我的电话数量是最少的。因此在七月，我打算明确自己一天打电话的数量，一周总数是多少，按照这个目标去做，至少能先达到最低的标准，不然总是没有目标的去做，我这客服电话也打不了多少，那也就意味着没有什么客户和订单了。我把目标确定好了，就能跟着目标走，那么客户也就会多一些。

吸取以前的教训，在七月我会定期的打电话给老客户进行调查和交流，采取他们的意见，逐渐的收集客户的问题和意见，根据客户的意见去进行修改，把客服工作完善。多跟老客户交流，才能提供更好的服务工作，为客户们提供好的产品，也更能让自己的工作改正不足。

以上是我七月份的工作计划，已经制定好了，接下来就是在实施过程中找出问题并加以改善，逐渐的完善整个计划，让自己的客服工作能够更加顺利。

我明白自己在这工作上，实际上还有很多的问题，需要去纠正，那在下一个月，我一定会努力的把自己的问题改正，逐渐完善自己的业务能力，为公司去做一些贡献，我相信自己在按照计划一步步的进行，就必定能把客服做好，为公司争取更多的客户。七月份，我会加油的。

母婴售前客服招聘篇二

xx 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，接受各员工建议，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、 楼宇的验收内容、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。

xxx 费用的收取及催缴。

xx□ 处理业主投诉咨询问题及跟进工作，建立回访制度。

xx□ 组织学习培训，提高员工的工作水平、服务质量。

xx□ 定期走访，征求业主意见，不断提高服务质量。

xx□ 组织开展社区文化活动及业主联谊活动。

xx□ 负责办理入住、验房，交房、装修的全部手续。

xx□ 签订物业服务合同、装修协议等文书。

xx□ 根据业主要求开展其他有chang服务。

xx□ 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。

xx□ 定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。

2xx 领导交办的. 其他工作。

母婴售前客服招聘篇三

总结上半年的服务工作，为了更好的开展好下半年的客服工作，根据《客服工作手则》及公司相关规定，制定下半年计划如下：

一、指导思想

以公司下发的□xxxx文件》为指导，以“提高服务质量”为宗

旨，以“客户满意度为标准”。

二、工作目标

- 1、搞好员工岗前培训，端正服务态度，提高员工业务水平。主要开展普通话培训，微笑服务培训，文明用语培训。
- 2、深入开展客户满意度调查，通过信访、回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改，努力提高服务质量。
- 3、开设“党员先锋模范岗”，发挥党员先锋模范作用，以此牵引提高服务质量。

三、要求

- 1、全体员工必须严格按工司要求，努力学习，提高工作标准，增进业务水平，切实把下半年客服工作推进到一个新台阶。
- 2、每名员工要制定出自己下半年个人工作计划，工作计划标准要高，要切实可行，并认真落实。

工作：

1. 按质按量完成公司给予的任务
2. 熟悉电子商务的业务以及后台中进出货, 支付款项的流程
3. 作好测试逐步转管理的铺垫, 多多积累工作的问题, 多多学习如何进行项目的控制管理

生活：

1. 打理好自己的小屋, 自己的屋子, 应该多多布置下
2. 养成锻炼的好习惯, 多参加公司的活动

学习：

1. 新概念英语的学习, 争取今年在英语上有个更好的突破

母婴售前客服招聘篇四

20xx年重点围绕强化销售和运营能力，提升客户感知和品牌影响力开展工作，逐步探索和构建能够迎合网购需求的电子商务运营模式，优化完善订单处理、配送及导购等运营流程，在电子渠道营业额、用户数和服务量等方面取得一定突破。

目前我公司电子商务工作仍面临以下问题：

一、是销售规模小。

全年销售额20xx万元，发展3g用户4.2万户，占全网发展量1.8%，与广东(6%)、江苏(4.2%)等省差距大；二是品牌影响力弱。网厅关注度和手厅3g用户渗透率等指标然偏低；三是客户感知差。产品竞争力和服务体验亟待提升，配套支撑流程体系有待完善。

同时，电子商务和通信行业格局正在发生深刻地变化。主要体现在：一是社会电子商务快速发展引发用户消费习惯变化；二是电子渠道是运营商全程掌控的销售服务渠道，销售效率高，服务规范，品牌控制力强；三是电子商务成为运营商取得差异化竞争优势的手段；四是移动业务转售将对运营商渠道能力提出新挑战。这些变化将对联通电子商务提出更高的要求。

我们仍处于由电子渠道建设向电子商务运营转型的初期，需从公司战略高度规模推进全业务电子商务和全渠道互联网化，加快建立和完善电子商务运营体系，带动公司整体运营效率和经营水平的提升。

二、目标和思路

目标：能力上台阶，服务上水平，销售上规模，品牌入人心，打造营销服务主渠道。

思路：强化产品销售、营销推广、集中运营、服务管理□it支撑五个关键环节，完善配套机制体制，优化前后端业务和服务全流程，实施线上线下一体化协同，逐步打造高效的、覆盖全业务、全渠道的电子商务运营体系，全方位提升客户体验。

三、工作规划

以构建和完善电子商务运营体系为核心，加速推进电子化销售体系、运营体系、客户服务与管理□it支撑体系等四个子体系建设，理顺与之配套的机制体制，促进电子商务服务与营销各项能力提升。

(一) 电子化销售体系

1、线上产品体系与销售政策

研究明确线上销售政策。以公司产品政策为指导，结合线上销售特点，进行成本收益测算，建立科学合理、可量化的线上销售政策评价模型。

开发适合线上自有渠道/线上社会渠道的专属产品。配合宽带无条件受理，加快推进固网宽带网上预订服务，并适时推出宽带网上销售。

研究为京东、苏宁等有终端销售能力的社会渠道匹配具有竞争力的产品政策。

发挥电子渠道优势，研究增值业务和移动应用业务的ott销售模式。

研究准备融合业务线上销售工作。

2、新型营销推广体系

强化自有电子渠道推广。一是制定并落实全年营销活动；二是加强四厅联动和与用户交流互动，提升服务到销售的转化率；三是实体渠道与电子渠道的互相推介引导；四是实施传统媒体与新媒体的组合宣传，探索推进与龙广合作。

加快网络社会渠道的拓展。推进与天猫、拍拍、京东、苏宁等主流电商的合作，加快微营销等网络分销渠道的建设。

加强对互联网广告、富媒体、网络精准广告、移动互联网广告等新兴媒体广告研究，实施业务高效率低成本宣传推广，探索以精准到达和成交为效果评价的媒体推广合作模式。

研究和构建利用二维码、社交网络推广和销售模式。

(二)运营体系

实施全省订单集中处理，优化实现订单归集、订单处理、仓储配送、号码资源共享、统一结算等流程。

完善和丰富oto模式，在现有电话营销oto的基础上，

推出线上预受理线下办理、小型渠道数字货架，实现线上线下的相互引流。

配合销售推进宽带线上预受理、宽带线上销售、非定制终端销售、增值业务与移动应用销售等产品上线和新型促销模式的实现。

推进自主终端、迷你终端产能和覆盖的提升，建立电子化管理手段。实现迷你终端号卡销售功能。

建立健全电子商务稽核体系和配套手段。

(三) 客户管理与服务体系

完善在线客服体系，实现全电子渠道在线服务和导购，建立投诉处理快速反应机制。

建立电商客户管理体系与经营分析体系。

建立用户行为分析手段，实施电商精准服务营销。探索全触点的客户服务和业务推广模型。

开展网上客户维系的策略政策和手段。

(四) 电子商务it支撑体系

1、个性化应用项目。依托手厅、微厅开放接口，开发本省个性化应用，改善用户体验。

2、社会化网络营销支撑系统。实现社会化网络渠道的资源支撑、运营管理、考核评价。

3、线上线下一体化销售服务支撑平台。实现oto线上线下一体化支撑。支撑总部功能落地开发。支撑集团客户wo店。

4、在线客服及导购平台升级扩容。

5、全流程管控生产运营支撑系统。实施四厅运营状态监控和两终端电子化管理，实现全流程生产运营指令跟踪与分析。

6、电商数据分析系统。支撑电商行为分析、全触点管理及精准营销。

(五) 机制保障

推进集中化专业化，强化省公司集中运营职能，突出销售导向；

线上产品销售政策与专属产品政策；

集中运营资源保障，如宣传推广成本、码号资源共享、战略终端匹配比例；

在线导购/oto销售激励或佣金政策。

(六) 电商指标体系

电子商务指标体系(包含kpi)将以销售和服务两大类指标为导向，强化运营支撑和渠道能力两类指标，根据阶段发展重点，突出相应指标。

1、销售类指标

2、服务类指标

3、运营支撑类

自助终端开机率：现有终端开机比率

两终端单台产能：自助和迷你终端单台日均交易额 两终端交易额：自助和迷你终端单总交易额 订单处理及时率：

在线客服接线率/20s及时率：

4、渠道能力类

网厅访问量

手厅渗透率

微厅用户数

业务定制量

全省电子商务发展和收入指标测算

1、 现状

用户发展情况：用户数、发展速度、用户分类□arpu值 年销售额：

业务收入：

2□20xx年发展测算

必要条件：集中运营、资源保障

用户数发展测算，当月发展，全年发展、累计到达 收入测算

3、哈分公司网厅与实体厅成本对比匡算

结论：1、2、3、

4、电商服务指标与成本匡算

营业额与服务量，服务量迁移占比

服务量成本核算。交费、查询。

5、江苏成本测算依据。政策框架。成长历程。收入规模。

1□kpi指标

当前集团对各省电子商务kpi考核指标包括营业额和手厅

渗透率两项指标。

电子渠道交易额：所有电子渠道销售、服务产生的交易金额

2、专业评价指标

电子渠道发展3g用户占比：

电子渠道服务量：

电子渠道使用用户数：

自助终端日均单台营业额：

自助终端在网时长：

业务定制量：

(七)20xx年各项目标

1、销售目标

销售收入：全年突破3000万元，增幅50%

业务收入：

2、服务目标

手厅、微厅用户数：年末手厅用户达到80万户，微厅绑

定用户1万户

业务量/迁移占比：达到70%

ecs自助终端开机率：95%

mini终端单机交易额：日均1000元 在线客服接线率：达到95%，提升10%

3、运营目标

订单处理及时率：95%以上

母婴售前客服招聘篇五

在充实的工作中，一年的时间不过转瞬。在一年的工作结束后，我们好好的`庆祝了这一年所收获的成绩。作为客服，我非常清楚我们xxx的员工们在这一年来做出了多少的努力。在之后，我也反思了自己这一年来的工作，尽管有很多的不足，尽管也有很多次受到领导的批评，但是这些都成了我完成这一年工作的动力！

过去的一年里，我不断的前进和成长，现在在这全新的20xx年中，我也会努力的提高自己，让自己成为一名优秀的客服。为此，我对20xx年做计划如下：

作为服务人员，努力的提升自己的服务质量是必不可少的功课。在新一年的工作中，我不仅仅要对自己的服务进行提升，更要提升自己思想水平。

首先在思想方面，我要紧贴公司的服务理念，考虑到业主的情况，为业主带来最及时最人性化的服务。并且在工作中我也要不断的累积经验，不断的改进自己的工作思想和方法，但是对于核心的思想，要不断的通过反省来稳固。

其次，还有尬方面的改进。作为客服人员，加强服务礼仪的学习是必须的。作为xxx物业的客服，我必须在业主面前时刻保持优良状态，不仅仅是尽快的解决业主的问题，当然这也很重要，还要努力的在工作中给业主带来缓解情绪的作用。

作为一名员工对自己的管理和要求是非常重要的，为了能让自己能更好的完成工作，我也必须要改进自己对待工作的态度，增加自己在工作中的责任感，更严谨的去面对工作，面对业主。不作出自己不能保证的回复，多从业主的角度去考虑问题，让业主能有更加舒适的服务体验。

通过上次的总结，我认识到自己还工作中残留着许多的个人习惯，这些不仅仅影响了我的工作质量，更对我们xxx物业也是一种不好的影响。作为客服，我就要成为一个优秀的客服，面对这样的错误，我必须严格的去改正。此外，在今后的工作中，我也会多多的反省自己，总结自己，了解自己的工作，提升自己的个人能力。

时间很快就会过去，我要抓紧时间去提升自己，以便在工作中能发挥出更加优秀的状态，为业主们带来良好的服务。为了xxx物业，也是为了我自己，我一定要努力的挑战自己！

母婴售前客服招聘篇六

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。以下是一位电话客服工作总结：

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为**银行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户

时都能游刃有余;在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作。

在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励;在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行**中心大家庭般的温暖;在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴;更重要的是，在这里，我们在**银行电话银行**中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行**中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的的工作中，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。