

物业客服个人提升 物业客服主管工作计划 (模板5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。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

物业客服个人提升篇一

1、熟记客服大厅的各项规章制度及各工作流程；

4、每天收取投诉记录表、巡查报告表、维修需求表等相关工作表格，并依照客服大厅的相关规定，认真细致审阅各表单所记录的内容，并根据实际情况进行分类，尽快的落实处理。

5、安排管理员向业户分发各种缴费通知单，管理员必须将缴费单分发到位，避免业户因为缴费单未及时送达或者分发错误而造成缴费延误；缴费单分发下去后，应关注费用的收缴情况，缴费截止日后，督促下属完成各项费用收缴情况统计，标准截止日期到达后一天内完成收缴情况统计，并将未缴纳费用之业户情况汇总，两天内安排管理人员上门催缴。

6、制订详细的惩罚措施，并通过考核、月底工作质量、服务质量评定等方式，给予奖励或处罚。每月月底对接待员、管理员的服务质量进行统计，并形成分析总结报告及相关的整改方案，上报社区主任。

7、制定客服大厅各人员的培训计划并落实执行，每周及每月安排时间定期培训，并就培训情况作出评估报告，月底汇总上报社区主任。

从了一年的淘宝客服，之前是负责市场销售的工作，后来转回从事淘宝这行业，就从此清晰了自己的人生目标，像我学历和资历不高的人来说，选择这行业是很明确的。同样作为一位客服，时不时也会和其他人都有一种枯燥和繁琐的感觉，感同身受，但每次能获得顾客们的服务质量认可和夸奖时，前期有的那种枯燥和繁琐已经被转化为价值了。要做好一个合格或成功的客服要耐心、细心和团结，做到精学到精，相信会提升自身的价值。现在转学推广，同时也在负责这方面的工作，希望能与有经验者共同交流一下。

1、接待

真诚的面对每一位前来咨询的客户，用和善友好的态度及笑脸表情让顾客感受你的真诚。

对客户提出的问题要快速，准确地进行解答，尽量不让客户等太久，对自己不明白的问题，别妄下结论，要询问内部确定后再回答客户！也不可自大夸大产品功能等信，以免让顾客收到货后心里有落差。

2、通知付款建议a编写信息通知：“亲在我们已下了订单，系统会为亲把订单保留3天的时间，建议亲方便时付下款呵，如有什么问题可以随时联系我们在线的客服”b电话通知：礼貌用语一定要到位，以免给误导成骚扰电话，先了解未付款的原因，然后再知道付款。可以适当地推介我们的品牌，一来巩固付款、二来加深对品牌印象如“难得能光临我们家，很感谢您的支持，现在购买的价格是我们试营/特价价格，但我们质量也一样有保障的…”

3、回访/留言交易成功后的订单我是建议以旺旺编写针对性的一些留言，比如这次我们清仓：“亲，现在我们店铺清仓大活动中，3折起的优惠，除开特价以为，其他商品都是满100即减20的活动，欢迎亲来选购呵！”实在没有动静再采取其他措施：如老顾客电话回访！售后问题建议电话回访了解。

还有每售出一件特价清仓的商品我会给一些温馨提示“先和亲说清楚呵，我们这些特价都清仓货品来的，在换的范围会尽量给亲换的，但不宜退货的哦”尽减少售后些工作。

4、登记好友的信息为更快捷完成订单和更贴心服务，凡是加为好友的客户们，我都会在好友的备注处或后台的订单登记顾客的信息：身高、体重和购买信息。“已加亲为好友（大学生感恩节活动计划及安排范本）了，亲的身高/体重和穿着信息都登记好了，下次咨询时记得联系小青呵，会很贴心地为亲提供服务的”另外，可以在咨询中可以随便了解顾客平时穿哪家的品牌，分析的消费档次，以便推荐！

5、登记每天的日记

a遇到暂时缺货和新款上架需要通知的客户，建一个文档登记[id]需要通知的款号、码数等相关的信息，等来货后第一时间电话通知客户们选购，新款可以编写简洁语统一通知顾客们选购。

b平时有需要跟踪的订单，如物流信息不明，或缺货没发而又联系不上已留言的。

6、检查

每天会计划在后天刷新一下，了解一下销售情况。及检查哪些需要转发其他快递，给顾客联系顾客或留言。

7、空闲时我会尽量去获取其他店铺的信息，尤其是些知名度的品牌。巩固一下自己对外以及对内的知识。

物业客服个人提升篇二

（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（这项工作也可以由人力资源部行使）。

（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—实施由顾客到总公司，横向—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。

物业客服个人提升篇三

（一）实行目标管理，严格执行各级安全生产责任制考核，管理人员签订安全管理责任书。

根据公司安全生产工作的总体部署和要求，公司将完善安全生产责任制的制定，全面落实安全生产责任制，层层签定安全生产目标责任书。坚持“管生产必须管安全”的原则，定期召开安全专题会议，组织参加安全检查。

（二）完善安全管理制度，提高管理及业务素质，加强机构人员配备。

1、及时完善各项安全规章制度，做到安全工作有法可依、有理有据，根据实际情况调整安全管理重点，根据人员调动，调整安全领导小组成员。

2、加强公司安全人员的配备，加强专业学习培训，逐步提高安全人员业务能力，以提高整体安全人员素质。（三）加强安全宣传、教育培训，深入开展安全生产会议、每周的安全隐患排查与周二的质检同步进行。

1、定期召开安全生产例会，每月不少于一次安全例会、安全大检查，每季度不少于一次安全综合评比，奖罚分明，促进安全工作。对安全意识淡薄，不重视安全工作的管理人员、班组作业人员要进行相应的处罚，确保安全体系正常运行。

2、重视安全培训教育，每月不少于一次安全培训教育活动，各部门根据安全生产计划制定岗位安全培训，做到每次培训有记录可查，将宣传、培训记录用图片或书面资料的形式存档。

3、加强特殊工种岗位作业人员的培训、取证、复审的检查管理，定期分批组织特殊工种作业人员到有关单位进行上岗证培训，严禁无证上岗。

4、对新员工进行安全“三级”教育，教育形式应多种多样，切实可行，并作好教育记录，经考试合格者后方准上岗作业，教育率应达100%。

5、组织安全管理人员及班组作业员学习《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国物业法》、《成都市物业管理管理条例》及公司相关规定，增强安全管理的法制观

念，提高认识水平和业务水平。

（四）加大安全监督检查力度，严格奖罚

严格执行“安全检查”制度。公司采取定期检查与巡检相结合的方式和随机抽查的办法，实行动态管理。强化隐患整改及跟踪反馈工作，对查出的隐患应按“三定”原则进行整改，复检或两次检查不合格的将按公司有关文件执行处罚，追究有关人员责任。

（五）完善应急救援预案，做好突发事件工作

公司成立重大安全事故应急处理工作领导小组，负责协调组织人员在事故发生时，及时进场处理，控制事态发展，把人员的伤害和财产的损失降到最低点。及时完善突发事件应急救援预案等预案，组织相关应急演练。

（六）认真开展“安全生产月”、“119宣传周”等安全生产活动，

通过活动，不断提高各部门及班组作业人员的安全意识和安全管理水平。

物业客服个人提升篇四

1、严格按照车辆进出管理规定执行，控制小区内的车辆，保证别墅区内环境，保证井然有序、道路畅通。

2、加强保安员的手势、语言方面的培训工作。

3、为保证业主车辆的安全，对外来进出车辆实施登记制度，对带出的大件物品按照出入登记制度，严格规范，要求必须有物业办开具出的门证，查验后方可放行，在严格细致的工作下，全年未发生盗车、丢车事件。

4、严格执行外来人员及施工人员登记制度，及时办理出入证件，对留守工地人员严格按照安全工作条例要求，做好人员的登记检查，发现问题及时处理解决。

物业保安部在20xx年工作中，虽然做出了一定的成绩，但离上级的要求还有差距，需要在今后的工作中不断学习，不断积累，不断总结经验，需要更加努力，争取在新的一年里为保障业主平安做出新的贡献。

20xx年，我们将会重点做好：

1、始终贯彻落实“安全第一、预防为主”的方针，在各项预案具体实施还不够完善的情况下，保安部继续跟进落实。

2、骨干人员文化修养、专业知识和管理能力、个人素质等参差不齐，有优有劣，物业保安部项目制定的管理规范尚未全部落实，保安部将针对问题加强教育培训。

3、服务质量尚需优化和提高。个别岗位保安员服务意识不够，针对情况保安部将强化管理，达到白天与晚上、平时与周末、领导在与不在一个样的服务标准。

4、反复出现的问题：有个别岗位保安员仪容仪表不整齐，礼节礼貌不主动，服务不周到，处理问题应变不灵活，这些问题严重影响了整体服务质量，在明年的工作中，我们将下大力气狠抓落实，力争有明显提升，收到好的效果。

总结是为了找出以前工作中做得好和做得不够的。总结过去，才知道将来要做得工作是什么，什么是应该继续发扬的，什么是需要改正的。以上是今年全年的工作内容和20xx的工作计划，如有不妥，请领导指正。

物业客服个人提升篇五

职责：

负责制定客服团队目标分解任务，制定执行方案，并对实施过程和结果进行把控。

负责对现有客服人员进行优化，完善组织能力，

负责制定部门工作制服在现有基础上不断优化工作流程。

负责收集客户意见和建议与领导反馈，定期汇报部门管理工作，并协助其他部门开展相关工作。

负责客服团队能力提升。

任职要求：

两年以上工作经验，有电销团队管理经验者优先；

熟悉客服考核评判指标，具有优秀的客户处理技巧和经验。

较强的团队管理能力，统筹和计划能力。

熟悉天猫、淘宝等电子书商务平台操作和规则。精通售前、售中、售后全过程。

具有组织协调和团队合作精神、

良好的创意思维和理解能力，