

最新新年目标计划初三(大全5篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

新年目标计划初三篇一

时光如梭，转眼间20xx年度工作即将结束，自入职xx项目以来，在项目领导的指导下和各部门的支持和配合下，差不多完成了年初预期工作目标及各项工作计划。一年以来，客户服务部围绕xx收费工作，加强了部门内部管理工作，强化了xx服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷、赔偿事件，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作主动性得到大幅提高，业主满意率有了显著提高。现将本年度工作总结如下。

本年度xx收费1220000元（截止到20xx年12月15日），收缴率80%，清缴上年度xx费10000元；处理赔偿纠纷42起，达成率100%；协调处理大型xx保修维修10件，业主基本满意；接待业主上门投诉12件，处理及时率100%；受理日常报修120件，合格率100%；上门面访700人/次，受理意见、建议200余件。

一、本年度部门工作表现好的方面

（一）规范内部管理，增强了员工责任心和工作效率。

自加入xx项目客户服务部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强、工作主动性不够、工作效率较低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行

点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作主动性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

（二）采取多种形式和措施，巩固和提高了xx收费水平。

本年度xx费累计收缴1000000元，收缴率同比增长7%（去年xx费收缴率60%），总体收费水平得到巩固和进一步提高。归纳起来重点做好了三项收费管理工作，第一，收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客户服务部主要采取的是电话和贴通知的催缴方法，这两种催缴方法存在收费效率低和业主交费主动性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方法，并确保每周六、日全部客户服务员上门收费，通过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。第二，收费措施服务化，通过增进业主满意，促进业主交费意愿。收费工作是xx服务水平的体现，xx服务水平是收费的基础，因此，服务是提高xx收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一直未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的处理了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮助解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因xx无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的主动性。第三，收费工作绩效化，通过激励员工收费主动性提高收费水平。收费工作一直是客户服务部难度最大的工作，员工收费一直主动性不高，且会附带条件的加班收费。

（三）严抓客户服务员服务素质和水平，塑造了优良的服务形象。

客户服务部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客户服务员的服务水平和服务素质直接影响着客户服务部整体工作。今年下半年以来，我部在做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、

礼仪进行自检、互检，使客户服务员保持优良的服务形象，加强了客户服务员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客户服务员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热度、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

（四）圆满完成了二期入住工作，为客户服务部总体工作奠定了基础。

6月底，项目接到了二期入住的任务，我部主要负责二期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理入住手续852户，处理入住期间产生的纠纷31件，各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。入住工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、合同等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客户服务员通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客户服务员耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了优良的客户服务形象。

（五）密切配合各部门，做好了管理处内、外联系、协调工作。

客户服务部的重要职能是联系管理处内部与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。本年度累计协调处理与工程有关的问题92件，与保安有关的问题40件，与保洁服务有关的问题23件，与开发商有关的问题56件。客户服务协调工作的重点是问题的跟进和处理策略，在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了优良的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

（一）员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的工作和实践来看，客户服务员一业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

（二）xx收费绩效增长水平不高。

从目前的收费水平看，同比本市75%的平均水平还有一定差距，主要问题是催费的方法、方法不当、员工的主动性不高、前期和日常服务中遗留问题未及时解决以及项目总体服务水平偏低，其中员工收费主动性和催费方法、方法为主要因素。

（三）部门管理制度、流程不够健全。

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作主动性受到一定影响。

三、20xx年工作计划要点

20xx年我部重点工作为进一步提高xx费收费水平，在基础上提高4—7个百分点；部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高；各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

（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xx收费水平，确保收费率达到80%左右。

(三) 加强部门培训工作，确保客户服务员业务水平有显著提高。

(四) 完善客户服务制度和流程，部门基本实现制度化、流程化管理。

(五) 密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(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09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，客户服务部全体职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。

新年目标计划初三篇二

(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、流程化管理。

(五) 密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(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，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，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。
- 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有偿服务。

18、监督检查各部门的服务质量，对不合格的服务及时整改。

19、定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。

20、领导交办的其他工作

2017客服新年工作计划(四)20xx年的结束对于我们来说并不代表着工作的结束，而是一个新起点的开始。因为我们的工作在未来面临着更严峻的考验，充满着挑战。xx年公司的销售可以说是很不错，基本上完成了公司xx年制定的销售任务，但是在最后的工作当中，因为时间的紧迫以及工程滞后的原因导致一期的交房工作进行的并不是十分的顺利。

在此同时对公司的形象、美誉度造成很大的影响，将之前我们花费了很大的精力打造的品牌形象破坏，这将对以后3期住宅及商铺的销售带来一定的影响，同时再伴随着因受全球金融危机影响，房地产市场持续低迷这样的一个状况，客户目前大多抱着持币观望的状态，投资者也变的更为谨慎，再加上普遍风传的降价风潮都给我们20xx年的销售工作带来了很大的困难。所以在这个时候我们更应该强硬自身，提高自己的思想认识，增强全局意识，加强服务理念，从我个人角度出发，服从公司的安排，严格要求自己，按以下几点迎接20xx年的工作。

1、调整心态，树立信心。我们应该相信困难应该是暂时的，有冬天那么春天就不会离我们太遥远。

2、提高服务意识及服务能力，做好客户的维系工作，尽可能的维护公司的品牌形象。

3、坚持，改变自身的适应能力锻炼提高自己。我们没有办法改变环境，但是我们可以改变自己适应环境。

回首过去，成绩辉煌；展望未来，任重道远。我相信随着公司的改革和不断的进步，即使我们20xx年面对更严峻的考验只要我们公司全体同仁能够上下团结一致，抛弃私心杂念端正心态在我们共同的努力下相信我们在20xx年我们能够取得更辉煌的成绩。

更多热门文章推荐：

新年目标计划初三篇三

创造医院发展的新概念，与时俱进，深化改革，引入竞争机制，把握经营策略，至关重要。我们要树立以市场为导向，以技术为先导，以诚信为根本，以质量为核心，以管理为手段，以发展为目标的经营理念，切实安排好全年的工作。

一、更新发展观念

1、要形成以进为先的发展共识。

我们常说，发展是第一要务，改革是出路，稳定压倒一切。要使医院发展与进步，必须要改变过去市场意识薄弱，机制不活，服务滞后所造成的医疗卫生资源浪费和透支的局面，必须要从实际出发，认真调整经营策略，坚持“科技兴院、人才强院”的办院方针，对发展的目标明确定位，对发展的重点继续调整发挥作用，实现新的飞跃。

2、要坚持以人为本的发展理念。

以人为本，就是要以实现人的全面发展为目标，以人民群众的根本利益出发，谋发展、促发展，不断满足人民群众日益增长的健康需要，切实保障人民的健康权益。发展要坚持以人为

中心的发展，这是发展的第一要义，也是发展的核心问题。我们要坚持做到在发展的理念上，要体现人本思想；在发展的内涵上，要体现人文精神；在发展方式上，要体现人情关怀。走真正意义上的科学的、健康的、文明的发展观。教育全体员工，始终把病人看成是亲人、朋友，创造温馨的人文环境、主动关心病人，为病人提供终极服务，完全按照病人的需求和期望去做，树立医院形象，赢得社会好评。

3、把握适应潮流的发展方式

当今，为适应医疗卫生改革，所有医院都在采取措施，围绕病人需要，提高服务质量和技术水平。这就迫使我们审时度势，根据变化的形势，改变经营策略。要进一步下大力气，提高医疗质量，要把科技兴院、人才强院、推动技术进步提到战略高度作为医院二次创业的重点措施和首要目标。实现由服务创新到技术创新的战略转移，形成自己的品牌和特色。

二、理清发展思路

1、转变服务理念

今年是^v^确定的“管理年”。转变服务观念，改善服务态度，提高服务质量，这应是我们管理工作重点。现在医务人员有六个等级：“有的把病人看成亲人，有的把病人看成朋友，有的把病人看成熟人，有的把病人看成路人，有的把病人看成有病的人，有的不把病人当人看。这六个等级中，前三者是完全转变了服务理念，后三者就有待或者说要尽快转变。我们要教育职工，必须始终时刻记住把病人当亲人、朋友、熟人，切实做好人文关怀，医院才能在市场竞争中占领一席之地。

2、“营销”管理理念

三、加快发展步伐

发展是硬道理。只有发展，才能满足需求，只有发展，才能提高自己。我们要紧紧把握装用较低的费用，提供较优质的服务，努力满足广大人民群众基本医疗服务需要”这一改革目标。

新年目标计划初三篇四

接待游客xx万人次，实现旅游收入xxxxx万元，同比增长xx%□

积极协助杜氏旅游争创国家xa级景区。

一是继续下大力抓好重点旅游企业的扶持和发展。积极争取星级农家乐补助，坚定不移地实施扶优扶强战略，解决农家乐发展中的实际困难，使农家乐进一步发展壮大，为提升我镇农家乐以及景区档次，积极配合各农家乐以及杜氏旅游创建xa级旅游景区前期筹备工作，截止目前我镇已拥有xa级旅游景区x家，a级景区x家，x星级农家乐x家，x星级农家乐x家，x星级农家乐x家，x星级农家乐x家。计划明年完成x星级农家乐x家，x星级农家乐x家的申报与验收工作。

二是进一步加大宣传力度。充分利用参加各类商贸洽谈活动和各种新闻媒介，加强对镇域旅游资源、旅游企业的宣传。

三是加大招商引资力度。进一步完成我镇对接旅游项目x个，分别是世纪中盛置业生态农业科技观光园项目、沃特农耕创意文化体验城项目。拓宽融资渠道，吸引项目、资金和人才，打造渔业餐饮、休闲垂钓、葡萄观光、蔬菜采摘、酒庄休闲等项目为一体的“镇一日游线路”，吸引周边城市和疆内外游客到，拉动旅游消费，带动镇域经济的发展。重点启动镇区渔业旅游综合开发项目，建设集特色鱼类养殖、休闲垂钓、旅游休闲、观光度假、渔业餐饮为一体的综合性渔业休闲旅游示范园，成为旅游业发展新的增长点，在带动全镇经济快速发展的同时，进一步促进农村富余劳动力转移，提高农民

收入，使农民得实惠。

四是切实加强旅游安全管理。把安全生产做为头条大事来抓，联合企业办、卫生办、旅游办、劳保所组合成安全生产检查工作组，完成年内至少进行x次安全生产大检查，发现不安全因素要尽早解决。督促企业负责人对职工进行安全教育，提高安全意识，确保不发生重大安全事故，保持安全生产的大好形势。

新年目标计划初三篇五

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；

2. 建档

利用统一的专业的管理软件分类建立客户档案；

3. 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；

4. 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，高级的私人形像顾问等等。及时掌握客户需求尽最大努力满足客户需求，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。

5. 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，谢谢！