

# 最新电话客服经理岗位说明书 客服经理助理岗位职责说明书(精选5篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

## 电话客服经理岗位说明书篇一

在当下社会，岗位职责起到的作用越来越大，岗位职责可以明确每个人工作职责是什么内容，该承担什么样的工作、担当什么样的责任、如何更好的去做、什么是不该做的等等。制定岗位职责的注意事项有许多，你确定会写吗？以下是小编收集整理客服经理助理岗位职责说明书，希望对大家有所帮助。

- 1、全面负责前台日常工作和楼宇管理日常工作，协调各部门及时解决接报问题，协助处理物管员反馈的问题。
- 2、统计前台及楼宇管理记录的客户投诉，确定投诉性质，解决处理或呈报相关部门，并负责跟进处理结果。小区内公共区域的设备，设施进行巡视检查，发现问题及时报修，并跟进处理结果。
- 3、每日结清工程报修单，掌握未完工单的'进展情况。
- 4、协调相关部门和物管员办理用户入住、装修、物品出入等各项手续。
- 5、根据财务部提供的统计缴费情况，对欠费现象及时解决。
- 6、遇有紧急事故，负责处理紧急事项，并做好善后工作。如

火灾、水灾等事项应立即进行妥善处理，并疏导人员撤离，做好事后的善后工作。

7、以《员工手册》及相关岗位职责、岗位标准严格要求部门员工，做好员工培训工作并协助部门经理对员工进行考评，对部门部经理负责。

8、全面负责小区文化活动的策划和开展。

9、定期安排楼宇管理对小区业主进行走访，对业主提出的合理要求及时予以解决，确保物业公司与用户之间良好的沟通关系，通过与业主接触和定期拜访，收集，整理用户信息和需求，及时传达给相关部门。

11、完成领导交办的其他工作。

1、专科以上学历，物管专业或建筑相关专业。

2、有2年以上物业管理工作经验，熟悉物业管理条例，法规知识。

3、具备团队管理能力。

4、能够协调部门内的相关事宜。

5、工作热情，认真积极，具备良好的服务意识，责任心强。

6、善于处理客户提出的各种问题及各种投诉，良好的团队合作精神。

7、具有沟通技巧，性格外向，思维敏捷。

8、熟悉电脑操作知识。

## 电话客服经理岗位说明书篇二

电话客服是生活中常见的岗位，下面小编为大家精心搜集了2篇关于电话客服的岗位说明书，欢迎大家参考借鉴，希望可以帮助到大家！

### 1、公司客户档案资料的建立。

把公司各部门发放出去的vip卡客户的个人资料进行电脑存档，确保客户的信息资料不被泄露。每月十五号前把各部门交上客户消费记录进行电脑录入，到年底汇总便于根据客户消费情况给予相应礼品回顾客户。

### 2、制定客户促销方案，客户回馈政策。

目前以一楼的vip卡积分活动及礼品回馈为主。

### 3、了解客户的基本信息及本企业有关的数据资料。

掌握公司vip客户基本信息如：姓名、性别、联系电话、生日、工作单位等。对于在我店消费的老客户生日那天进行电话或带上公司制作的卡片(或其它小礼物)上门祝贺。了解本企业自己内部的实际情况，便于参考。

### 4、客户联系，定期回访，客户服务。

以电话或上门拜访途径来维护客户于公司之间的关系，每逢节气以电话或短信群发的方式代表公司祝贺节日快乐。每半个月根据各部门提供的在部门消费的前三名客户和重要客户，进行电话预约上门回访并送上公司制定相应礼品。向客户提供准确、迅速、亲切、周到的服务，做好“问声、应声、送声”三声服务。

5、有关客户促销方案，客户回馈政策及时通知客户。

配合各部门的实际情况做一些促销方案，用电话或短信群发方式告诉传达给新老客户。根据客户的消费记录用电话告知客人回馈相应的礼品，如客人不便的情况下，可送礼上门。

6、建立客户回访资料，传达客户意见和建议。

把现场回访、电话回访和上门拜访的客户资料进行存档(卡号、姓名、性别、联系电话、单位、回访地点、回访时间、客户意见和建议)并把客户的意见和建议，报告上级领导或相关部门负责人，特别重大改观的需在公司每周例会上探讨，待会议一至通过后在下达各部门执行，且必要时把客人意见和建议得出结果后，用电话方式告诉客人。

7、协调客户，处理客户投诉。

树立以“客户为中心的服务理念”，牢记“用户永远是对的”服务原则，我们的职责就是让客户满意。部门在出现客人的投诉情况下，应急时配合部门对客户投诉处理，并记录投诉内容。尽量最短时间内把处理结果回复客人，必要时以赠vip卡或送果盘来解决问题。对处理不能满足客户的情况下，直接报告总经理，由总经理给予处理方案。

8、配合公司对外的各项公关活动。

代表公司参加社区的一些会议，及其它能代表的会议，并把会议内容传达给总经理和相关部门。积极配合公司对外的各项宣传活动。

售后服务工作是一个综合技能要求相当高的工作，由对售后服务人员的要求也相当高，必须具备以下条件：

1、从事行内工作至少有五年以上经验，最好是从事技术工作

或销售工作有几年经验，知道市场现状，了解客户需求，而且了解一些企业运作和服务途径。

2、个人修养较多，有较高的知识水平，如本科以上学历，对产品知识熟悉，并且具备所使用销售产品的机械，装置，设备的知识。

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，有企业形象大使和产品代言人的风度，不一定要长得英俊漂亮，但至少要对得起观众，别一出场就歪鼻扭嘴斜服，吹胡子瞪眼睛的，有损企业的形象。

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，有奉献精神。

1、建立客户意见表(或投诉登记表)之类表格。

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、售后服务人员接到信息后即通过电话、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，如问题电脑名称，规格，生产日期，生产批号，何时使用，问题表现状况，在使用此品牌前曾使用何种品牌，状况如何，

最近使用状况如何等。

3、分析这些问题信息，并向客户说明及解释工作，规定与客户沟通协商。

4、将处理情况向领导汇报，服务人员提出自己的处理意见，申请领导批准后，要及时答复客户。

5、客户确认处理方案后，签下处理协议。

6、将协议反馈回企业有关部门进行实施，如需补偿油品的，通知仓管出货，如需送小礼物的，通知市场管理人员发出等。

7、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

## 1、确认问题

认真仔细，耐心地听申诉者说话，并边听边记录，在对方陈述过程中判断问题的起因，抓住关键因素。

尽量了解投诉或抱怨问题发生的全过程，听不清楚的，要用委婉的语气进行详细询问，注意不要用攻击性言辞，如“请你再详细讲一次”或者“请等一下，我有些不清楚……”

把你所了解的问题向客户复述一次，让客户予以确认。了解完问题之后征求客户的意见，如他们认为如何处理才合适，你们有什么要求等。

## 2、分析问题

在自己没有把握情况下，现场不要下结论，要下判断，也不要轻下承诺。

最好将问题与同行服务人员协商一下，或者向企业领导汇报一下，共同分析问题。

问题的严重性，到何种程度

你掌握的问题达到何种程度 是否有必要再到其它地方作进一步了解 如听了代理商陈述后，是否应到具体用户，如修车店那儿了解一下。

如果客户所提问题不合理，或无事实依据，如何让客户认识到此点

解决问题时，抱怨者除要求经济补偿外，还有什么要求 如有些代理商会提出促销，开分店帮助等要求。

### 3、互相协商

在与同行服务人员或者与公司领导协商之后，得到明确意见之后，由在现场的服务人员负责与客户交涉协商，进行协商之前，要考虑以下问题。

协助有了结论后，接下来就要作适当的处置，将结论汇报公司领导并征得领导同意后，要明确直接地通知客户，并且在以后的工作中要跟踪落实结果，处理方案中有涉及公司内部其它部门的，要将相关信息传达到执行的部门中，如应允客户补偿油品的，要通知仓管及发货部门，如客户要求油品特殊包装的或附加其它识别标志的，应通知相应的生产部门，相关部门是否落实这些方案，售后服务便一定要进行监督和追踪，直到客户反映满意为止。

#### 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，更不要批评客户的不足，而是鼓励客户倾诉下去让他们尽情发泄心中的不满，当耐心地听完了客户的倾诉与抱怨后，当他们得到了发泄的满足之后，就能够比较自然地听得进服务人员解释和道歉了。

## 2、态度好一点

客户有抱怨或投诉就是表现出客户对企业的产品及服务不满意，从心理上来说，他们会觉得企业亏待了他，因此，如果在处理过程中态度不友好，会让他们心理感受及情绪很差，会恶化与客户之间关系反之若服务人员态度诚恳，礼貌热情，会降低客户的抵触情绪。俗话说：“怒者不打笑脸人”，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，如停车费，停机费等等，一般接到客户投诉或抱怨的信息，即向客户电话或传真等方式了解具体内容，然后在企业内部协商好处理方案，最好当天给客户答复。

## 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，措辞也十分注意，要合情合理，得体大方，不要一开口就说“你怎么用也不会”“你懂不懂最基本的技巧”等等伤人自尊的语言，尽量用婉转的语言与客户沟通，即使是客户存在不合理的地方，也不要过于冲动，否则，只会使客户失望并很快离去。

## 5、补偿多一点

客户抱怨或投诉，很大程度是因为他们采用该企业的产品后，他们利益受损，因此，客户抱怨或投诉之后，往往会希望得到补偿，这种补偿有可能是物质上如更换产品，退货，或赠送

油品使用等，也可能是精神上的，如道歉等，在补偿时，企业认为有发票进行补偿才能定位客户的，应该尽量补偿多一点，有时是物质及精神补偿同时进行，多一点的补偿金(当然，这点得按公司规定)，客户得到额外的收获，他们会理解企业的诚意而对企业再建信心的。。

## 6、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。如果高层次的领导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处理。因此处理投诉和抱怨时，如果条件许可，应尽可能提高处理问题的服务人员的级别，如本企业领导出面(或服务人员任职为某部门领导)或聘请知名人士协助等。

## 7、办法多一点

很多企业处理客户投诉和抱怨的结果，就是给他们慰问、道歉或补偿油品，赠小礼品等等，其实解决问题的办法有许多种，除上所述手段外，可邀请客户参观成功经营或无此问题出现的客户，或邀请他们参加企业内部讨论会，或者给他们奖励等等。

### 1、让顾客发泄。

要知道，顾客的愤怒就像充气的气球一样，当你给客户发泄后，他就没有愤怒了。毕竟客户的本意是：表达他的感情并把他的问题解决掉。

当顾客发泄时，你最好的方式是：闭口不言、仔细聆听。当然，不要让客户觉得你在敷衍他。要保持情感上的交流。认真听取顾客的话，把顾客遇到的问题判断清楚。

2、充分的道歉，让顾客知道你已经了解了他的问题。

## 电话客服经理岗位说明书篇三

### 一、客服人员的岗位职责

- 1、认真贯彻执行公司销售管理规定和实施细则，努力提高自身业务水平，
- 2、积极完成公司规定或部门承诺的工作目标。
- 3、为客户提供主动、热情、满意、周到的服务。
- 4、为公司各类客户提供业务咨询。
- 5、收集客户信息和用户意见，对公司形象提升提出参考意见。
- 6、负责公司客户资料、公司文件(复件)及分销商合同(复件)等资料的管理、归类、整理、建档和保管工作。
- 7、协助一线部门做好上门客户的接待和电话来访工作，及时转告客户信息，妥善处理。
- 8、负责接听客户投诉电话，做好电话记录。
- 9、完成上级领导临时交办的其他任务。

### 二、客服主管的岗位职责

- 1、注重部门礼仪礼貌，提供公司良好的外部形象；检查部门员工礼仪服饰、服务标准是否符合公司规范。
- 2、检查员工的客服工作流程，以身作则倡导“客户想到的我们做到，客户没有想到的我们为顾客想到”的服务理念。

3、维持良好的服务秩序，提供微笑、主动、热情、细致、快速、准确的'客户服务。

5、认真正确回答客户的提问，解决好每一宗客户投诉工作；做好客户投诉和接待工作，及时向领导反馈客户的意见和建议。

6、负责安排员工专业知识的训练及员工的业绩考核。

7、完成上级领导临时交办的其他任务。

### 三、客服经理的岗位职责

1、维持良好的服务秩序，提供优质的顾客服务，做好客户与公司沟通的桥梁。

2、确保部门所有人员执行公司的礼仪礼貌的服务标准，树立良好的外部形象。

3、确保本部门积极配合营销部门开展工作。

4、建立并维护公司客服服务体系，建立客服信息管理系统，客户服务档案、跟踪和反馈。

5、能根据反馈信息对产品推广提出改善意见。

6、组织客户服务系统对客户产品实施技术升级服务。

7、制订客户服务人员培训计划并组织实施。

8、考核部门下属并协助制订和实施绩效改善计划。

9、监督并控制各种客服费用开支。

10、参与制定公司产品手册。

- 11、参与公司营销策略的制订。
- 12、受理客户投诉。
- 13、完成公司领导临时交办的其他任务。

## 电话客服经理岗位说明书篇四

客户服务总监

岗位名称：客户服务总监

所在部门：客户服务部 直接上级：总经理

直接下级：客户服务经理

岗位编号：暂略

职责描述：

6. 负责监督制定部门内各单位的工作流程及工作标准；
13. 完成领导交办的其他临时事宜。

教育水平：本科及以上学历

专业背景：企业管理、商务礼仪等相关专业

知识技能：对购物中心营运管理模式有系统的了解和实践经验,对购物中心客服管理、营运管理、服务督导、危机处理等各模块工作均有较深入的认识;具备现代购物中心管理理念和扎实的理论基础,熟悉国家、地区购物中心零售业相关法律法规。

工作经验：15年以上工作经验,其中5年以上中型以上购物中

心客服总监或五星级酒店以上及高档会所管理工作经验。

客户服务经理

岗位名称：客户服务经理

所在部门：客户服务部

直接上级：客户服务总监

直接下级：前台服务主管、会员服务主管、服务

岗位编号：暂略

督导主管

职责描述：

2. 负责部门内部的人员工作安排，保证工作流程顺畅；

13. 完成领导交办的其他临时事宜。

教育水平：本科及以上学历

专业背景：企业管理、商务礼仪等相关专业

知识技能：对购物中心营运管理模式有系统的了解和实践经验，对购物中心客服管理、营运管理、服务督导、危机处理等各模块工作均有较深入的认识；具备现代购物中心管理理念和扎实的理论基础，熟悉国家、地区购物中心零售业相关法律法规。

工作经验：10年以上工作经验，其中5年以上中型以上购物中心客服经理或五星级酒店以上及高档会所前厅管理、顾客服务、会员管理、会员服务管理工作经验。

## 前台服务主管

岗位名称：前台服务主管

所在部门：客户服务部 直接上级：客户服务经理

直接下级：前台服务专员 岗位编号：暂略

职责描述：

3. 根据日常工作及顾客反馈，对工作流程进行修正和改进；
4. 针对服务台及总机人员进行培训并督促服务台及总机人员贯彻执行高质量服务；
5. 根据客服管理工作的实际工作及考核标准，进行前台服务人员的绩效考核；
6. 协助客服经理制定预算，规划提报服务台各项贴心物资采购需求并负责物资管理；
7. 负责服务台及总机各项设备(含婴儿车、轮椅等)管理与维护；
8. 制作各式报表与协助跨部门沟通,改善服务质量；
9. 与会员服务、服务督导主管密切配合；
10. 完成领导交办的其他工作。

教育水平：本科及以上学历

专业背景：企业管理、商务礼仪等相关专业

知识技能：熟悉客户消费心理,具备现代购物中心管理理念与实战经验,具高度情商。

工作经验：6年以上服务相关工作经验，其中3年以上管理岗位经验，大型商业项目同岗等管理经验或五星级酒店、高端会所同岗工作经验者优先。

## 前台服务车员

岗位名称：前台服务专员

所在部门：客户服务部 直接上级：前台服务主管

直接下级：无 岗位编号：暂略

职责描述：

1. 确实执行服务台与总机各项日常业务；
2. 服务台与总机环境整洁与婴儿车等设备用品清洁维护；
3. 依执行业务及顾客反馈适时向领导提出改善建议；
4. 负责服务台和总机物资管理维护并及时通报不足品项；
5. 配合商场策略规划, 执行定期与不定期特别服务企划；
6. 协助前台服务主管进行例行报表制作；
7. 完成领导交办的其他工作。

教育水平：本科及以上学历

专业背景：酒店管理或服务营销管理等相关专业

知识技能：热爱商场服务工作，具有亲和力、基本英语沟通能力、较强抗压力以及良好的表达能力。工作经验：1年以上服务相关工作经验。

会员服务主管

岗位名称：会员服务主管

所在部门：客户服务部 直接上级：客户服务经理

直接下级：会员服务专员 岗位编号：暂略

职责描述：

9. 根据客服管理工作的实际工作及考核标准，进行会员服务人员的绩效考核；
10. 与前台服务、服务督导主管密切配合；
11. 完成领导交办的其他工作。

教育水平：本科及以上学历 专业背景：

知识技能：熟悉商场会员模块工作，具有较强的会员管理和活动策划能力，有良好的文字能力和表达能力。工作经验：6年以上商场会员工作经验，其中3年以上管理岗位经验。

会员服务专员

岗位名称：会员服务专员

所在部门：客户服务部 直接上级：会员服务主管

直接下级：无 岗位编号：暂略

职责描述：

5. 执行商场开业前开展会员物资筹备、客源蓄积、会员招募和开业会员活动； 6. 配合会员服务主管开展会员日报、周报和月报等数据分析工作； 7. 完成领导交办的其他工作。

教育水平：本科及以上学历

专业背景：市场营销，服务营销等相关专业

知识技能：熟悉商场会员模块工作，具有较强的会员管理和活动策划能力，有良好的文字能力。工作经验：1年以上商场会员工作经验。

服务督导主管

岗位名称：服务督导主管

所在部门：客户服务部 直接上级：客户服务经理

直接下级：服务督导专员、护士 岗位编号：暂略

职责描述：

7. 针对服务督导人员及护士进行培训并督促服务督导人员及护士贯彻执行高质量服务； 8. 根据客服管理工作的实际工作及考核标准，进行服务督导人员及护士的绩效考核； 9. 协助客服经理制定预算, 规划提报医护室及育婴室各项贴心物资采购需求并负责物资管理； 10. 与前台服务、会员服务主管密切配合； 11. 支持客服部及其他部门之业务活动； 12. 客服经理代理人第一顺位； 13. 完成领导交办的其他工作。

教育水平：本科及以上学历

专业背景：企业管理、商务礼仪、心理、教育等相关专业

知识技能：具有良好的协调沟通及表达能力，高度情商, 对培训工作有热情且英语口语良好。

工作经验：其中3年以上管理岗位经验，大型商业项目同岗等管理经验或五星级酒店、高端会所同岗工作经验者优先。

服务督导专员

岗位名称：服务督导专员

所在部门：客户服务部 直接上级：服务督导主管

直接下级：无 岗位编号：暂略

职责描述：

8. 支持客服部其他单位之日常业务及其他部门之特别业务；  
9. 完成领导交办的其他工作。

教育水平：本科及以上学历

专业背景：企业管理、商务礼仪、心理、教育等相关专业

知识技能：具有良好的协调沟通及表达能力，高度情商，对培训工作有热情且英语口语良好。工作经验：1年以上相关工作经验。

护士

岗位名称：护士

所在部门：客户服务部 直接上级：服务督导主管

直接下级：无 岗位编号：暂略

职责描述：

1. 确实执行医护室与育婴室各项日常业务；
2. 提供顾客医疗及育婴新知等咨询服务
7. 配合商场策略规划, 执行定期与不定期特别服务企划；
8. 完成领导交办的其他工作。

教育水平：大专及以上学历 专业背景：医疗护理相关专业

知识技能：具亲和力、服务意识, 且须具备国家级护理专资格证书。

工作经验：1年以上相关医疗护理工作经验, 有大型医疗院所工作经验者优先。

## 电话客服经理岗位说明书篇五

电话客服专员是我们生活中常见的岗位，下面小编为大家精心搜集了3篇关于电话客服专员的岗位说明书，欢迎大家参考

借鉴，希望可以帮助到大家！

1. 接听来电(车险报价，车价查询，强制险出险查询，理赔咨询，卡单激活)；

3. 协助接受电话投保，保单的录入；

4. 完成领导交办的其他工作。

1、接受客户咨询，记录客户咨询、投诉内容，按照相应流程给予客户反馈；

2、能及时发现来电客户的需求及意见，并记录整理及汇报。

3、为客户提供完整准确的方案及信息，解决客户问题，提供高质量服务；

4、良好的工作执行力，严格按规范及流程进行工作或相关操作；

5、与同事或主管共享信息，进行知识积累，提供流程改善依据；

6、一站式解决客户需求，为客户提供全套咨询和购卡服务。

2、做事细心、有耐心

3、具有多面性(性格)

4、会做详细的记录

5、稳重，遇事不惊，不躁

6、关注事实，尤其是行业信息

7、对所销产品专业客服人员必须明白，我们是公司的最后一个程序，任何问题在我们的手里必须解决，所以要求客服人员必须有责任心，认真对待每一通电话，你在电话中的一个小失误很可能会毁掉整个公司。要把别人的事情当自己的事情来做，用任何方法做到让客户满意，公司损失降到最低。

1、害怕接到售后的电话，心虚，不知道自己怎么处理。

2、无所谓的心态，接电话就是了，大不了就退货。

3、拖，一切事情都采用拖的方式，时间长了客户就拖的没有脾气了，也就放弃了，事情也就解决了。真的拖不过去的客户再想办法解决！

4、帮客户解决问题，利用自己的课余时间去学习专业知识，用自己的方法帮客户解决问题，使客户打消投诉的概念。

5、继续销售。不但给客户解决问题，还要让客户继续接受公司，相信公司的产品，继续订购我们的产品。

1、针对第一次拨打售后电话的客户，态度一定热情，但是不能失去专家的口气。详细询问客户的问题，针对性的解决问题，并做好记录。针对当下不能解决的问题，记录并约好回复的时间，挂了电话后及时的解决并准时回复客户。

2、针对再次拨打售后电话的客户，首先要称呼客户的姓名，让客户感觉亲切，并且详细的查询客户的问题，做到心里有数。针对这种客户，首先是关心，然后再了解最近使用的情况，要让客户尽情的倾诉，然后再进行处理。

3、针对多次拨打电话的客户，拿到电话的时候不能马上回电，就是电话转接也要说自己很忙，稍后回电。先详细查询客户的电话记录，看看是老问题还是新问题，想到了解决方法之后再回电话。回电话的时候一定要注意，要掌控电话的过程，

把他引导到对自己有利的方面，切记，一定要有耐心，让客户感到你对她永远是真诚的，用心的，让客户自己不好意思再打电话来。