

家居电商客服工作计划 电商客服工作计划 (精选5篇)

计划在我们的生活中扮演着重要的角色，无论是个人生活还是工作领域。计划为我们提供了一个清晰的方向，帮助我们更好地组织和管理时间、资源和任务。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

家居电商客服工作计划篇一

做了一年的淘宝客服，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，身同感受，但每次能获得顾客们的服务质量认可和夸张时，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，以下是我在工作上的计划：

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。

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，如有什么有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…”

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。

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！

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。

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。

家居电商客服工作计划篇二

另一种对电子商务的看法，是将其看成通过一组中介者，将数字式输入转换成增值(added value)输出的过程(见图1)。例如，在线交易(online trading)的情形下，处理过程可以把更有价值的处理(如趋势分析)加进提供给消费者的原始资料(如股票报价)中，以增加其价值。其他的增值做法还包括用各种图表、分类产业的绩效分析以及其他可以帮助做出更好决策的信息处理。

在本文中，我们认为应该这样认识电子商务的定义：电子商务是一种“现代信息技术在企业运作过程中的系统运用，并由此带来的企业管理模式的变革，以及由此导致的企业市场地位的重塑”。

从企业管理的角度来看，我们认为可以从以下两个方面来理解电子商务：

如前所述，电子商务在生产、流通等领域最直接的体现就是采用以计算机为基础的自动信息处理方式，包括原材料管理、资金转移与支付、产品的营销、产品的交易、市场信息的搜集处理等等，几乎可以涉及生活的各个方面。

正因为it(尤其是edi、internet/intranet)等现代it在企业管理中得到了广泛的应用，ec才得到在现代企业运作中占据了重要的地位。从另一个方面来说，信息技术的运用使得传统的企业以及供应链运作模式变得不合时宜，如电话、传真等落后的库存信息传递方式在实时数据收集、数据仓库及智能数据分析等技术面前变得黯然失色，传真等业务往来手段也远不如电子邮件来的方便。所以我们认为，ec是建立在现代it的基础之上，而不是凭空产生的商业运作模式。

二) ec是建立在上述it技术基础之上的企业管理模式及思想的

变革

ec不仅带给企业和消费者冰冷的设备、技术，更重要的是它使企业的管理模式，或者说企业经营者的经营模式发生了深刻的变革。这种转变不是偶然的，它有其必然的变化规律。在20世纪的40~60年代，企业处于相对稳定的市场环境中，这时的“纵向一体化”模式是有效的，但是在90年代科技迅速发展、世界竞争日益激烈、顾客需求不断变化的形式下，上述模式暴露出了种种缺陷，如增加企业投资负担，要承担丧失市场的风险，迫使企业从事自己不擅长的业务等。从企业的经营目标来说，以往企业的经营目标经历了以产品为导向、以销售为导向、以利润为导向等阶段，但这些战略目标随着时间的推移已不再适应时展的需要。同时，迅速发展的现代信息技术以惊人的速度渗入到企业采购、生产、库存、销售等各个方面中。市场的变迁以及信息技术的普及使得企业的管理者们开始思考各种全新的经营管理模式来适应内外部环境的变革。管理者们认识到，大而全的企业扩张战略永远不可能赶上瞬息万千的市场变化速度，企业只能专注于自身的核心业务才能“以静制动”，而不是陷入那种为了控制整个生产链而进行的低效扩张漩涡中。而又是现代信息技术的出现以及广泛使用使得这种战略管理模式的转变有了技术上的基础，而不致沦为空谈。电子商务正是在这样的背景下产生的全新的企业管理与经营模式。

三、以满足顾客需求为导向的运作模式——电子商务环境下企业经营管理的核心

从前面的分析可见，从企业管理的角度来看，我们认为电子商务实际是与企业管理相关的信息技术，以及由此带来的各种全新的企业管理模式的一个总称。而纵观大多数基于当代信息技术的经营管理方法，它们的实质都是一种面向顾客的经营模式，或者是以满足顾客需求为导向的运作模式。这可以从以下几个方面来理解。

(一) 信息技术的发展使得传统市场信息不对称的情况发生了很大的改变，以往生产者总委托——机制中扮演着方的角色，对产品来说他们掌握着比顾客多得多的信息，然而信息技术的发展使得顾客在上述机制中的地位发生了巨大的改观，在很大程度上他们已不再是信息的被动接收方。像internet等全新信息获取/交流模式的出现使得顾客有能力认识、比较和选择不同生产者的产品，‘生动”地去购买消费。在这种情况下，以往那种信息不对称给生产者带来的优势已消失无几，生产者不得不改变整个企业的运营目标，转移到供应链的末端——顾客身上。另一方面信息的充斥使得顾客的需求比以往任何时候都更难以琢磨和易变，任何单调和迟钝的经营方式都不可避免的会被市场淘汰，企业和它的陈旧产品也将被顾客所抛弃。由此产生了以顾客为导向的经营理念，其中的代表就是客户关系管理(crm)的出现。在这种理念中，顾客不再是末端”，而应该是供应链的起始端。

二) 技术的发展使得企业必须围绕顾客的需求来开展各种经营活动。然而如何对传统的以产品、销售或者利润为目标的企业经营战略做出彻底的转变，将是一个十分复杂和庞大的问题。因为这意味着要重新构建企业内部的生产、销售环节，更不用说整个供应链系统。幸运的是日趋成熟的信息技术尤其是计算机技术给这种变革提供了极好的基础。如果没有这些技术，很难想象如何在全球化的市场中进行客户信息的搜集、存储和分析，如何在相隔万里的企业之间即时交换生产、库存等重要信息。

三) 由于市场的竞争越来越激烈，顾客的需求瞬息万变，企业认识到只有保留自己的核心业务(如研发)，而把其他的非核心业务外包给别的企业做，这样才能把企业所有的资源都集中投入到顾客需求为导向的经营活动中。由此产生了供应链管理、动态联盟等等“横向一体化”的思想。

四、企业资源计划——电子商务环境下的企业资源管理技术

一) 企业资源计划的定义

企业资源计划(enterprise resource planning,简称erp)是gartnergroup1990年初提出的,他用来描述新一代的制造商业系统和制造资源计划(mrp!)模式。它包含客户/服务架构,使用图形用户接口,应用开放系统制作。除了已有的标准功能,它还包括其它特性,如品质、过程运作管理、以及调整报告等。特别是erp采用的基础技术将同时给用户软件和硬件两方面的独立性,从而更加容易升级erp的关键在于所有用户能够裁剪其应用,因而具有天然的易用性。

二) 企业资源计划的内容

gartnergroup提出erp具备的功能标准应包括四个方面:

1. 超越mrp!范围的集成功能。包括质量管理、试验室管理、流程作业管理、配方管理、产品数据管理、维护管理、管制报告和仓库管理等。
2. 支持混合方式的制造环境。包括既可支持离散又可支持流程的制造环境和按照面向对象的业务模型组合业务过程的能力和国内范围内的应用。
3. 支持能动的监控能力,提高业务绩效。包括在整个企业内采用控制和工程方法、模拟功能、决策支持和用于生产及分析的图形能力。
4. 支持开放的客户机/服务器计算环境。包括客户机/服务器体系结构、图形用户界面(gui)、计算机辅助设计工程(cae)、面向对象技术、使用sql对关系数据库查询、内部集成的工程及商业系统、数据采集和外部集成。

erp是对mrp!的超越,本质上erp仍然是以mrp!为核心,但在

功能和技术上却超越了传统的mrp!它是以顾客驱动的、基于时间的、面向整个供应链管理的企业资源计划。

三) erp系统的管理思想

erp的核心管理思想就是实现对整个供应链资源的有效管理，主要体现在以下三个方面：

家居电商客服工作计划篇三

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。

二、目标和思路

目标：能力上台阶，服务上水*，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、客户服务与管理体系统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。

家居电商客服工作计划篇四

目前我们只有京东商城、淘宝商城、名品汇、微店等4个电商平台刚刚完成建设。其中亚马逊商城我们的合同日期已经到了。所以, 我建议申请天猫商城做为我们开店的另一个接口。

天猫商城

揭由旺已经在申请了, 估计一个月的时间所有手续就可以成功。我们就可以付保证金, 然后我们开始店铺装修。预计年后3月中旬我们正式开始正式上线做活动, 养店铺数据。

京东商城

京东商城我们目前产品详情页预计在1月30日内完成。以后我们所有平台的产品都按照京东产品做为标准上传。

京东目前流量每天保持300人左右。历史最高纪录月访问量4747人, 成单82件。由于我们目前产品链条单一性, 其中主线产品没有明显的促销力度。活动产品也没有较好的政策。

虽然, 我们几次大的活动都及时上线了。但是还是暴露出我们明显人力配置方面太少, 电脑配置跟不上我们做图的需求。时间又太赶等诸多因素。

团购方面: 我们因为, 没有好的店铺数据所以无法参加京东

的活动，同时前期我们的刷单也属于没有为店铺做好引流工作，只是徒增了销售数据。

商务舱方面：由于对方公司对我们的产品并不是很了解，所以在关键词搜索方面和展现方面做的不够精准。同时没有掌控好促销的时间段。单价消费过高，整体预算不足。

在此关于京东商城，我们就不过多做详细的分析了。我建议__年京东商城，优化产品的关键词。多做几款爆款产品，并在外部引流方面增加促销力度。丰富我们的主流产品。其中增加白酒的数量，因为目前白酒才有5款。

淘宝商城

淘宝商城，从开店至今，一直因为多种原因。所以我们店铺没有稳定的流量，甚至没有长期的客户进行二次购买。

__年我建议淘宝商城设置专职店长，进行线上维护。因为淘宝的门槛很低，没有太多手续方面的限制。所以，我建议我们把一些名品，例如：茅台、五粮液、国窖等名品也都可以拿到线上进行线上促销。

外部引流方面，我已经做好了详细账号和密码。方便店长的操作。

微店、名品汇

微店、名品汇这是属于手机端的促销店面。其中名品汇我们的店铺已经装修完毕。

__年建议名品汇和微店增加推广力度，活动促销。做好线上线下相结合。力求线上做成品牌，线下也做成品牌。

线上我们通过络推广，利用络产品推广名品汇。增加其曝光

率提高线上粉丝量。店铺本身做好日常活动促销，产品上架。从而有销量，做出名品世家特色020另一服务品牌。

二、电商平台年度销售任务150万

我一直很欣赏一句话，厚积薄发，我相信我们名品世家就是这样一个团队。

__年我们的全平台任务是150万。虽然种种因素我们看来150万还只是梦想。

三、公司相关产品络推广例如(葡萄园)

我们公司是一个综合性的发展型公司，我们的领导者高瞻远瞩，是一个有智慧、有超静界的人。所以，我们公司未来会有很多主营项目。葡萄园就是我们__年发展的新项目之一。

__年我将结合自己的络推广的优势，配合公司的发展。利用络的曝光率推广我们公司旗下的项目。为我们公司在新项目上多做些贡献，多带来些好的经济收益。

四、q酒、手机店铺、微商城功能完善并上线推广

我们的q酒商城pc端、手机端都还没有建设完善，甚至没有上线运营。__年我建议，我们应该在pc端和手机端有新的方向和发展目标。如果我们立足于发展自己特有商城，我将和同事们一起配合王总(王洪娟)的工作把我们的q酒商城建设好，并争取上线。

微商城是我们公司今年又一个新的电商举措。我会配合王总(王洪娟)争取把微商城建设和运营好。做出有名品世家特色的服务品牌。

五、跨界合作

跨界合作，是我们整合资源，拓展资金流，共同进步一个很好主流方向。对我们__年名品世家在新三板上市有很好开拓性的帮助。

__年，我将利用我自身在电商行业所认识的相关进行引荐对接。我们以保证金和提点的方式互相引流，相互合作，互帮互助。

六、人员建设

由于我们公司是多平台，多项目的公司所以我希望2105年我们能增加新的人员进入我们的公司。壮大我们的电商团队。为我们公司的电商发展多进一些人才。人员建设如下：

运营12人

__年，我们有很多同事实习后会相继离开工作岗位，回到学校当中。所以我们需要新的电商人才来运营我们的电商平台。

程序员1-2人

__年我们的q酒商城和微商城都需要这样人才来建设我们的站。我们都知道建设一个q酒商城和手机app端需要很专业的人才来完成我们的工作。微商城也同样需要这样的人才。

络推广1-2人

我们毕竟不是纯电商公司，我们电商平台是为了线下门店做为服务的一个窗口。所以，我们在促销费用上和力求专业度方面我们都不可能投入巨大的精力和经济消费。

而我们公司的发展有很多的新项目，电商平台也需要巨大的流量。所以我建议出于对葡萄园和名品汇等主要项目的考虑。还有希望能有销量的可能。

__年我们招聘一到两名有经验的络推广。因为一个人的精力是有限的，就算有合理的时间去分配。但是络推广是需要一个长期的积累和专注的精力。

七、总结

2105年名品世家是发展的一年，也是开拓的一年。__年我们充满了期待，__年我们渴望进取。__年名品世家必然电商平台全部上线运营，__年我们毕竟成为专属酒行业o2o先驱者。

我们将在王总(王洪娟)和全体同仁共同努力下，为__年名品世家的上市。贡献我们的一份力量。

电商运营工作计划2随着络的全面普及，电商部的设立已经是我们公司的必然趋势，所以公司也计划在今年中将完成电子商务部的设立工作。

一、电商部成立的原因

- 1、电子商务的成本低，省去了很多销售的中间环节；
- 2、电子商务直接面向消费者，信息反馈及时；
- 3、接触群体广，络的发达使公司产品接触全国各地的消费者；
- 4、提升公司知名度，增加公司产品的曝光率；
- 6、淘宝天猫、京东商城、拍拍、当当等购平台已经深入人心。
- 7、公司站、微博都需要专人管理维护，各大门户站也需要专业人员进行推广。

二、电商部职责

- 1、优化公司络形象，负责对公司站进行管理维护，及时更新，并提供技术支持。
- 2、建设、运营、管理京东商城、淘宝、天猫等第三方分销平台。
- 3、拓展线上分销平台，完成络销售渠道建设工作。
- 4、管理维护好各个微博，增加微博的人气，做到天天更新。在各大论坛、门户站发软文、公司新闻等，扩大的曝光率。
- 5、配合市场部完成产品的设计、广告图片的修改等工作。

电商运营工作计划3一、电子商务部上半年工作总结

__上半年，电子商务部注重发挥电子商务部承上启下、左右、协调各方的枢纽作用。下面，我代表电子商务部将半年来的工作情况汇报如下：

一、络平台建设

1. 购置天融信防火墙，使公司的内外更加的安全，同时能够有效的与各个子公司方便。
2. 配置高端客户机，使各个部门的工作效率提高。
3. 优化公司络线路。

二、站建设

电子商务部在站建设进入设计初步阶段，通过这一平台，使公司能够充分利用络资源，开展电子商务活动，与客户方便沟通，树立形象，主动抢占市场等方面起了积极的作用。

三、公司400客服热线

公司为了方便与各子公司、各部门和客户之间有效的，开通了400客服热线，通过这一方式，提升了公司形象，扩大了公司业务应用范围，提高了办公效率，使公司集团统一化发展进入一个新的时代。

二、存在的不足及问题

1. 公司的络平台建设目前还不完善，要利用现有的络设备和技术进一步完善起来。
2. 公司站建设现在不能达到公司的要求，要尽快的达到公司的目标要求。
3. 公司的客服目前处于简单使用阶段，要开发出所有的功能模块，使工作效率提高。

三、电子商务部下半年的工作计划

1. 在__下半年，继续优化现有络设备和线路。
2. 计划购买ups不间断电源，确保服务器的正常使用，预算在1万元左右
2. 站建设、办公自动化软件、邮箱系统、客户管理系统的建设

站建设现在进入到设计阶段，很快进入实施阶段，预算在万/5年左右。

站完成以后，实施站推广项目。

办公自动化软件、邮箱系统、客户管理平台系统现在进入项

目考察阶段，下一步进入试用阶段，预算在30万元左右。

3. 客服热线系统

电商运营工作计划4一、电子商务项目组织架构搭建及岗位职责(第一步)

电子商务平台团队成员是关系整个项目启动推进和后续运营的关键，需要专人构建。

1、项目负责人：整体运营。

家居电商客服工作计划篇五

现代企业越来越重视客户服务，这是一种趋势，也是市场经济发展的必然过程。而800呼叫中心客户服务部作为呼叫中心新成立的工作组，在大家的支持帮助及指正下，做出了一系列的成绩，也发现了一系列的问题。为了更好的开展下一阶段工作，平稳度过年后的销售断层，根据部门相关规定，制定计划如下：

以提高服务质量为宗旨，以客户满意度为标准。

顾名思义，作为客户服务部门，我们所做的一切都是为了满足客户的需求，也就是说我们所有的工作都应以客户为中心来开展。现代企业的竞争已经由产品竞争转变为服务竞争，谁的服务更到位谁的客户就更稳定，市场也更具发展潜力。因此，我们要树立一种大客户服务意识，并且以此来带动全部门员工，使我们的服务更具专业性、有效性、针对性与责任感，使得呼叫中心的全员服务意识得到体现。

在大客服意识指导下来看客服部的工作，可以将我们的主要工作目标分为两个阶段：短期目标和长期目标。

首先是短期目标：

i□巩固并维护现有客户关系。

ii□发现新客户（潜在客户、潜在需求）。

完成目标i可以通过以下途径：

- 1、通过电话和信函与老客户沟通，收集客户的反馈信息及了解客户最新的出游动向。
- 2、定期选择客户群，进行有针对性的上门回访及促销。

完成目标ii可以通过以下途径：

- 1、在受理客户来电咨询时记录下客户的基本资料和咨询内容，列为我们的潜在客户，在适当的时机将其发展为既有客户。
- 2、在接待来访客户时详细记录来访客户的基本资料及出游动向，提供新客户来源。

要完成以上工作肯定要有必备的条件，目前阶段客服工作应具备的条件包括：

- 1、丰富的专业知识。要服务好客户，必须精通业务知识，只有业务熟练的客服人员才能给客户以良好的第一印象，才能让客户放心。
- 2、完备的客户资料。拥有了完备的客户资料可以让我们更清楚应该为谁服务。
- 3、对客服工作清醒的认识及饱满的热情。

以上三点条件中，业务知识可以通过长期有针对性的培训进

行不断的补充及更新，在这一点上，春秋的常规业务培训及区县部每周的例会都为客服部创造了良好的条件。而在客户资料方面，目前正在进行的62520000与800的绑定也为此带来了很大的便利。在理想模式中，今后的每个客户来电都将被记录并由咨询员输入该客户的相关信息，而这些资料一旦被汇总，就形成了一个巨大的客户资料库，拥有这样一个客户资料库对客服工作的开展具有非常重要的战略意义及推动作用。