

最新客服个人工作计划(大全10篇)

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源配置。下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

客服个人工作计划篇一

20已经离我们远去。回想起来，有些想法和目标淹没在繁忙的事务性工作中，未能如期完成；年终测评未能取得好成绩，也反映出大家对前台客服工作有了更多的要求和期望。新世纪的第一个十年将于20xx年底结束。做好客服部门的突破性工作，获得公司领导和各部门同事的认可，为公司的稳步发展做出贡献，是我们20xx—20xx年的主要工作方向。结合公司领导和前台销售部门的要求，我们主要从以下几个方面着手工作：

记得在公司组织的一次培训中，讲师讲了一个关于银行的案例：当所有的银行还在排队的时候，一些银行就已经开始提供数字机和座位，让客户坐着休息等待；当所有银行都有座位的时候，殷茵已经开始提供免费饮用水给顾客享用；当所有银行都开始提供饮用水时，一些银行已经开始在大厅里放一个美女为大家提供咨询和解决问题、这说明现在是对的，一年后可能是错的；过去是好的；现在可能就一般了。一切都在变，唯一不变的是世界每天都在变。只有通过不断的寻找和突破，才能跟上和赶上！

1、在部门内部，从工作开始到完成，根据实践形成了一套工作方针和规范。并根据工作过程中的新要求和新发展不断调整和完善。之后，鼓励员工在快速的客户服务下高效地完成所有工作。对于新同事来说，通过学习工作指南和规范，也

可以尽快熟悉工作方法和方法，降低公司培养新人的成本。

2、随着包销机的无规律的增长及笔记本业务的增加，配送工作也变的更加琐碎而缺乏连续性。新旧业务的改变导致相同甚至更多的时间和精力的付出比原来做的工单要少，这也对配送员工的工作带来了新的考验。经常关注员工的情绪及状态，并通过团体活动或谈心等措施及时疏导，保证大家的工作积极性。也需要对现有的考核方法做出调整，给大家一个提升和进步的空间让优秀的老员工能长时间的留下来。

3、培训专业技能，提高员工解决问题的能力。公司提到新年让前台销售部门提工作要求，其中客户部提到希望“送货人能和客户对应”。这也从一个侧面反映出部分员工对业务不熟悉，处事应变能力不足、内部交流机制不够等客观存在的问题。在现有技术并不多的情况下，我们应该力争做到让每一个技术员对公司的所有大客户的需求、联系人、地址等都能像“国人通信”一样了然于胸。每一个人都能麻利的处理所有客户的一般性事务。在专业技术方面it行业的发展就象最有名的摩尔定律一样，飞速的改变着。我们只有不断的学习和进步，才能跟得上it行业发展的脚步。所以我们要利用周例会及定期专门的集中学习、联想组织的专业技术培训等各种平台加强专业技术学习。总结在工作遇到的突出问题，有方向有重点的攻关。使大家尽快掌握工作中的技术难点。

4、对于客服部的基本工作，除了能完成每天的配送维护任务外，还要进一步细化。比如像某些信用卡一样，送完货能够短信或电话知会一下业务员；不能按配送单要求的时间送达的，及时通知客户及业务员做出跟进处理。

5、尽快学习和掌握科码系统日常运行及维护工作；尽快将新系统中维护模块与客服部的实际工作结合运用起来。促进客服的工作进一步正规化、信息化。

不负公司的信任和期望，时刻以公司的利益为依归；维护公

司的利益，灵活安排，尽力节约每一分成本。利用和开发现有信息资源，做好二次销售和it外包业务。

1、各种配送方式结合，减少配送成本

随着台式机的出货量的减少，相应的是笔记本送货的增加。台式机方面协调相关部门的单据传递及送货时间的安排；多与客户沟通，尽可能将相同或邻近的片区的集中在一起配送。从而降低单趟平均成本。笔记本及一体方面鼓励和要求员工多采用坐公车、打的等方式来而降低车费的支出；长途还可以利用快递来减少人力成本的支出。

2、科技就是生产力

从最初用光盘安装到用硬盘单机克隆，再到批量网克，再到pe下移动硬盘克隆。每一次技术的进步都或多或少的提高了我们的工作效率。所以我们应当不断发现和引入前沿技术，并组织大家学习培训，将之应用到工作中去。促进生产力的发展和提高。

3、支持和促进it外包业务团队的不断发展

从8月份it外包业务团队转到客服部至今，一直保持逐月增长的趋势。第四季度累计系统开单毛利53395元，超额顺利的完成了期初所制定的目标。虽然目前这点业绩对公司来说是微不足道的，但相信在公司领导的指正的帮助下，外包相关业务会按预期的目标取得长足的发展。it外包团队年目标为全年系统开单毛利完成22万元。

目前普遍存在的一个现象，就各部门之间的不理解。店面不理解客服为什么到现在还没有把货送到客户那里；或是不理解商务为什么没有把我要的货调到店面。客服不理解店员为什么要送这么多赠品给客户，为什么总在赶着客服送货；为什么总要答应客户那多么要求。我认为这主要是大家都不了

解对方的难处，客服不知道店员为销售一台电脑要付出多少努力；店员不知道客服为了完成配送维护任务有时连中午饭都没有时间吃。而这些光凭换位思想是很难体会得到的。所以如果各对口关连部门能够互派员工到对方部门见习，在学习和了解相关业务的过程中也就能理解到对方工作中存在的难处；从而理解对方的行为，更多的和谐的相互配合，而减少相互指责。多与相关部门同事沟通，发现问题及时提出来并一同找到解决的方法。而不是关起门来各说各做。

有人说：“精神状态是个宝，事事处处离不了”。时刻保持良好的心态，有了良好的精神状态，才能做好各项工作，克服各种困难，沉着的应对工作中出现的各种问题。积极向上，在工作保持有一股子拼劲，不甘落后，学习和借鉴先进的方法和经验，努力在公司领导的指导和帮助下把各项工作做好。

- 1、协助行政部做好公司内部日常网络及办公设备的维护保养工作。及时处理各种突发故障，保障大家工作的正常进行。
- 2、经常强调安全意识，督促安全行为。避免出现财物损失。
- 3、定期核查doa及样机库库存，确保账实相符；确保故障机型能及时得到维修清理。
- 4、完成公司领导和相关部门交办的其它工作。

公司前台这个工作岗位是琐碎、繁杂的。我将根据实际情况进行合理分工、合理安排，认真落实岗位责任制，确保工作井然有序；还要创造性地工作，不断探索工作的新思路、新办法和新经验；同时增强工作创造性的同时，我一定注意办事到位而不越位，提供服务而不干涉决策，真正成为领导的参谋助手，成为上、下沟通的桥梁。

客服个人工作计划篇二

部门主管工作总结范文我于20xx年*月*日以咨询助理的身份进入学院，成为学院的一名普通员工。20*年*月*日被提升为行政与人事部见习经理，两个月后被正式任命为行政与人事部经理。

从入职到现在，回顾将近一年的工作，有进步也有不足，下面我从三部分来对我的工作进行汇报。

在过去一年的工作中由于我的努力取得了很大的进步。

一、个人品行：

在刚入职时，作为一名新员工，对学院的很多情况都不了解，为了适应新的工作环境，我以归零的心态来接收这里的每一项工作，每一位同事，学院的每一个制度。为了尽快了解学院情况，我搜集了很多学院的资料来学习，遇到不懂的或不清楚的地方，及时向同事请教，这样，我用最短的时间掌握了学院的情况，为高招时的工作打下了基础。由于我的努力和出色的表现，在9月份被提升为行政与人事部见习经理。

在任行政与人事部经理期间，我兢兢业业，坚持原则，做好每一项工作。为人正直，原则性强，这也是从事人力资源工作必须具备的职业素养，行政人事部本身就是调节企业和员工利益的平衡杠杆，为人正直，正是确保了处理事务的公平、公正。例如：在做员工考勤考核时坚持考核制度，不因任何人的个人原因而放宽条件；在组织召开会议，参加培训等方面严格遵守学院制度，以此作为标杆，在员工行为不符合制度要求时，严格执行制度所规定的行为，对其违规行为进行处罚。

二、管理思维：

我欣赏王石在“全球通”广告宣传里的一句话：“每个人，都是一座山，世界上最难攀越的山其实是自己。努力向上，即便前进一小步也有新高度”。按我的理解，高度不同，视野就不同，思考问题的角度也不同，那么就要求自己站在领导的位置、学院的角度上去思考问题，掌握全局观念，只有这样，我们提供的方案和建议才是全面的、具有价值的；才能将工作当做自己的事情来做，把学院利益、学生的利益放在首位，才能真正为领导分忧、减压，为学员成长贡献自己的微薄之力。

三、积极组织员工活动与员工培训

员工活动是放松紧张的工作状态的有效调节剂，是增加团队凝聚力的途径，员工培训是提升员工素质、统一认识、统一思想、统一行动的有效方法，因此在去年半年的工作中，多次组织员工活动与培训，例如组织员工篮球赛、跳绳比赛、执行力培训、技能培训等项目，得到了员工的认可。

四、行政的服务性工作

行政工作是项服务性工作，为各部门提供良好的服务，配合各部门的工作，为每位员工建立家的温馨，让每位员工有归属感是我们义不容辞的责任。为此，我们首先从美化办公环境做起，每周进行卫生评比，并张榜公布，表扬卫生好的，批评卫生差的，使每位员工都能认识到，办公室就是我们的家。为过生日的员工庆祝生日也是建立企业文化的一部分，使员工感受到亲人的关怀，家人的温暖。

五、奖惩有法

奖惩有法也是激励员工的有效方法。对进步明显、贡献突出的员工进行精神和物质上的奖励是对员工成绩的认可，也是激励其他员工的有效方法。为此，我们评出了20xx年的最佳进步奖、最佳贡献奖及优秀员工，鼓励真正优秀的员工，为

其他员工树立榜样。当然，对于违反学院规定、未及时完成工作、拿出结果的员工给予相应的惩罚也是必不可少的，当然，惩罚不是目的，我们是既要让员工认识到自己的错误，也鼓励其能够用心认真工作，给每一项工作提交一份满意的答卷。

当然，在以上一年的工作中还存在很多的不足之处。

一、计划性不强

计划是行动的指南针，好的计划能够预先调配资源，有条不紊的开展工作，用最小的成本达到最高的效益。但在过去的工作中不完善的计划体系导致了工作的无条理性，降低了工作效率。

二、招聘力度不够

招聘工作是整个人力资源工作中最耗费精力的一项工作，加之学院对专业要求的专精尖，尤其对老师的要求，既要求专业对口、学历过关、又要求项目经验丰富，这就要求我们通过多种渠道进行筛选，但一直以来，我们仅通过中华英才网和智联招聘进行筛选，而这类招聘网上的简历大多数是工作经验不足的大学毕业生，不能满足我们的需求，这就极大的限制我们招聘效果，不能及时招聘到位，造成特殊人才的短缺，给部门正常运转带来影响。

三、培训不够系统

由于学院各项业务正处于发展壮大的阶段，但人员的素质不能满足学院的发展，这就需要对不同部门不同岗位的要求进行各种培训，但由于各部门事务性工作的繁忙，我自身的计划、执行及组织培训的能力不足，还未建立较科学的培训管理体系，如：将培训与员工人事调整进行紧密结合，可通过基层管理培训，建立考核晋升制度。

四、员工考评工作不到位

员工转正、晋升、加薪、调岗、解聘等考核工作未建立完善的机制，没有建立有效的量化、客观的数据周密细致的全面考评。

自我评价：

- 1、人事工作要求原则性强，行政工作要求平稳意识强，这两项有效的结合我还欠缺。
- 2、在工作中有时脾气急躁，遇事不够冷静，将情绪化带到工作中。
- 3、行政工作事多面广，有时考虑问题不够周全，处理问题不够细致。
- 4、和领导、同事沟通不是很到位，影响工作效率。

在以后的工作中，需提高自身的业务能力，提高自己的高度，提升自身的综合素质，以达到学院的'要求。

一、行政主要是办公室工作，事无巨细又千头万绪，需要十分的用心。做到五勤、当好四员；即眼勤、耳勤、脑勤、手勤、腿勤，为领导和同事当好参谋员、信息员、服务员和宣传员。

二、效率不高根本原因不在于流程，而在于人。不在于人的能力，而在于人的思想。不在于沟通的渠道，而在于沟通的主动与否。不在于部门或环节的多少，而在于每一个部门和环节的速度。不在于方法是否正确，而在于态度是否端正。因此，建立完善的工作流程是提高效率的有效方法，在之后的工作中，要加大力度建立完善、规范的工作流程。

三、提高自身执行力。在取得成绩的同时，不可否认我的执

行力还很欠缺，在以后的工作中建立危机意识，加大执行不力的惩罚措施，做任何事情都为自己规定明确的时间段，规定严格的惩罚方式，提高自身的执行力。

四、加大招聘力度、增加招聘渠道。每月需根据各部门情况制作人事招聘计划，在人才需求量较大的时候，可参加各类招聘会，对于稀缺的人才可委托猎头公司进行招聘。在人才需求量较少的时候，要进行人才储备，并对现有的人员进行淘汰，获得人力的最优化，节省人力资源成本。

五、规范员工入职、转正、调薪、离职等人事调动的流程和考核机制，使每个岗位都留给最适合的人，让每一位员工在最适合自己的岗位上发挥自身的优势，取得优秀的业绩。

六、建立完善的培训机制

年初制定本年度的培训计划，并根据每个月的实际工作情况及员工情况将其分解到具体的月，培训内容依据当前的员工状态及出现的问题而定。

客服个人工作计划篇三

客服部个人工作计划该怎么制定呢？又该怎么安装客服部个人工作计划进行更好的工作呢？下面是客服部个人工作计划范例，我们一起来看看吧！

新的一年已经开始，客服部也将会面临一些全新的环境与考验，根据这几天我对公司的了解情况，做出以下工作计划：

1. 终端培训

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；工作计划

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。

客服个人工作计划篇四

客服部作为公司的重要部门，其服务态度的好坏，直接影响客户的购买欲望，间接体现公司品牌、形象、员工素质等综合服务水平。客服是公司对客户在购买产品时的服务总称，其目的在于完善服务质量，提高客户满意度，建立客户忠诚。

二、客服部的岗位职责

（一）部门主管

1、直接向公司总经理报告并受其领导，依据公司总办要求，规划并组织执行公司总体市场和销售战略，以完成公司经营战略目标，并对公司产品的市场份额、地位、品牌建设和品牌保持以及利润负责。

2、全权主持本部的日常管理工作，按公司的任务要求，向下属部门进行任务分解，并经常进行进度监控和调整，为下属解决工作中的困难，确保营销各项计划的完成。

3、及时掌握目标市场的信息，定期进行市场动向、特点和发展趋势的分析及目标消费群需求分析和预测。

4、组织做好客户服务工作，协调好下属员工和客户的关系，使企业在市场上保持良好的形象和获得良好的经济效益。

- 5、负责对下属员工的考勤和业绩考评，据其工作态度和业绩进行表扬、批评或奖惩。并制作奖罚方案。在总经理批准后方可执行。
- 6、负责对下属员工的培训和业务指导，积极提高下属思想和业务素质，强调职业道德和团队合作精神。
- 7、定期向直属领导汇报工作情况，日常工作中出现的非正常问题及时向领导请示和汇报，做好向上向下纵向和部门间横向的协调沟通，并随时指导下属部门的工作。
- 8、做好与其他部门的协调管理。

（二）销售客服

- 1、鉴别潜在顾客，在初次会谈中，销售人员必须与潜在客户建立良好的关系。
- 2、接洽客户的询问，告知客户相关购买注意事项使有意向的客户顺利完成交易。
- 3、熟悉掌握商品信息，了解客户的需求，正确解释产品的信息。
- 4、准确、简洁、高效，友好的回复顾客购买时提出的各种问题，自己无法解决的及时求助同事或领导。
- 5、设身处地的'考虑顾客咨询时的需求，对客户的询问第一时间做出反应，做到以一流的服务留住每一位优质客户，并期望以其为中心发展一批优质客户，充分挖掘客户的口碑传播效应。
- 6、通过部门所有员工的共同努力，以最大的可能，最快的速度建立并发展忠实稳定的客户群体，为销售业务的拓展打下

坚实的基础。

7、在回复各种类型客户的询问的过程中以多种恰当的方式不断传递我们友好的信息并在洽谈结束时表示感谢，让客户感受到每次与我们的沟通都是愉悦而有价值的。

8、以每次的贴心、周到、高效的服务在客户群中建立起专业，高效，负责任，值得信赖的公司形象。

9、在接待过程中对劣质客户加以区分并上报上级领导，由客服主管确认并备案记录。

10、及时完成产品的出库工作，为系统的及时性、准确性尽到自己应尽的义务职责。

11、及时正确的做好备注工作，避免发错货的情况。

12、严谨的工作作风，正确的工作流程，高度的责任心，严防因个人小的疏忽给公司及集体造成大的伤害及损失。

13、加强与其他部门岗位的沟通交流。

（三）售后服务

1、在客服主管的直接领导下，组织制定营销计划和具体的战略目标、战术措施。

2、接待客户要热情大方、积极主动的帮助客户解决问题，认真解答客户提出的疑问，做到用服务创造感动、创造效益。

3、对客户在销售和使用过程中出现的问题、须办理的手续，帮助或联系有关部门妥善解决。

4、及时掌握目标市场信息，定期进行市场动向、特点及目标消费群需求分析和预测。

- 5、做好客户服务工作，协调好和客户的关系，使企业在市场上保持良好的形象和获得理想的经济效益。
- 6、配合公司的经营运作策略和措施，提高战斗力，如制定网络营销适用的话术对话术进行修改。
- 7、及时向客服主管汇报日常工作中所出现的各种问题。
- 8、做好与其他部门的协调管理。
- 9、处理好客户与顾客的投诉、退货等服务。
- 10、做到当日工作当日完成。

三、日常管理制度

- 1、遵守国家的法律、法规，严格执行公司制定的各项规章制度。
- 2、上班时应保持座位、服装干净、整洁。
- 3、上班时间电话铃响超过三声未接听者，接到客户投诉三次者，查明情况属实按照相关规定给予处罚。
- 4、遵守公司劳动纪律，按时上下班，不迟到早退，不缺席矿工。
- 4、如有故需请假，需按照公司的请事、病假制度执行，由部门主管或经理批准后方可，否则按矿工处理。
- 5、客服人员用餐时间为1个小时30分钟。中午12：00—下午1点30分。
- 6、与顾客交谈中要使用礼貌用语，若因服务态度接受顾客投诉，损坏公司形象者根据情况由部门主管给予处罚。

四、附则

1、以上内容由集团客服部负责解释。

2、以上内容自发布之日起生效。

客服个人工作计划篇五

时光如梭，转眼间工作即将结束，在领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了年初预期工作目标及各项工作计划。一年以来，客服部围绕前期物业管理、收楼、遗留工程维修、物业收费工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了提高和改善，员工工作积极性得到提高，业主满意率有了提高。

一、本年度工作总结如下：

(一)规范内部管理，增强了员工责任心和工作效率。加强与员工的沟通，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，部门员工工作积极性较高，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，巩固和提高物业收费。

本年度物业费累计收缴140万元，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，通过短信平台及现场上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和派单通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费积极性差的问题；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。收费工作是物业服务水平的体现，物业服务水平是收费的基础，因此，服务是提高物业收费水平的根本。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、有步骤的解决了多数问题，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，业主会因物业无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的积极性。第三，通过安排专人负责管理费催缴工作，重点跟进管理费收费事宜，激励员工收费积极性及提高收费水平。

(三)严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。客服部是物业管理公司的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服助理的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部在本着做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，严格要求员工上班前对着装、礼仪进行自检、互检，使客服助理能够保持良好的服务形象，加强了客服专员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服助理的服务素质。

(四)圆满完成了业主入住/进驻的服务工作，为客服部总体工作奠定了基础。

3月底起，客服部负责业主入住/进驻的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理收楼1739户，基本做到各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。收楼工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、协议书等文件，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，客服助理通过与业主的接触，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，客服助理耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

(五)密切配合各部门，做好了物业管理公司内、外联系、协调工作。

客服部的重要职能是联系物业公司内部与业主、发展商等外

部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。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良好的成绩，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。

通过部门大半年的工作和实践来看，客服助理业务水平偏低，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足。

(二)物业收费率不高。

从目前的收费水平看，收费率不高，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为主要因素。

客服个人工作计划篇六

公司在董事会的领导下，经过全体员工的努力，各项工作进行了全面铺开，“xx”品牌得到了社会的初步认同。总体上说，成绩较为喜人。为使公司各项工作上一个新台阶，在新的年度里，公司将抓好“一个中心”、搞好“两个建立”、做到“三个调整”、进行“四个充实”、着力“五个推行”。以下是本公司的年度工作计划：

一、切实完成年营销任务，力保工程进度不脱节

1、实行置业任务分解，确保策划代理合同兑现

xx年公司各类楼盘的销售任务是1.5亿元，其中一季度1500万

元、二季度4500万元、三季度4500万元、四季度4500万元。按xx所签协议书，该任务的承载体为策划代理公司。经双方商议后，元月份应签订新的年度任务包干合同。为完成年度营销任务，我们建议：策划代理公司可实行置业任务分解，到人到片。而不是单纯依靠招商大厅或中心活动。可采取更为灵活的销售方式，全面完成年销任务，在根本上保证工程款的跟进。在营销形式上，应完善团购、中心活动推介、上门推介等方案，努力创造营销新模式，以形成自我营销特色。

2、合理运用广告形式，塑造品牌扩大营销

新的一年，公司在xx年的基础上，将进一步扩大广告投入。其目的—是塑造“xx”品牌，二是扩大楼盘营销。广告宣传、营销策划方面□xx应在广告类种、数据统计、效果评估、周期计划、设计新颖、版面创意、色调处理等方面下功夫，避免版面雷同、无效重复、设计呆板、缺乏创意等现象的产生。

3、努力培养营销队伍，逐步完善激励机制

策划代理公司的置业顾问以及公司营销部的营销人员，是一个有机的合作群体。新的一年，公司将充分运用此部分资源。策划代理公司首先应抓好营销人员基本知识培训工作，使营销人员成为一支能吃苦、有技巧、善推介的队伍。其次是逐步完善营销激励机制，在制度上确立营销奖励办法，具体的奖励方案由营销部负责起草。

二、全面启动招商程序，注重成效开展工作

1、结合医药市场现状，制订可行的’招商政策

按照公司与策划代理公司所签合同规定□xx应于去年出台《招商计划书》及《招商手册》，但目前该工作已经滞后。公司要求，上述两书在一季度由策划代理公司编制出台。为综合医药市场情况，拟由招商部负责另行起草《招商办法》要求

招商部在元月份出初稿。

2、组建招商队伍，良性循环运作

从过去的一年招商工作得失分析，一个重要的原因是招商队伍的缺失，人员不足。新的一年，招商队伍在引入竞争机制的同时，将配备符合素质要求，敬业精神强、有开拓能力的人员，以期招商工作进入良性循环。

3、明确招商任务，打好运营基础

xx项目一期工程拟在今年底建成，明年元月将投入运营。因而，厂家、总经销商、总代理商的入驻则是运营的基础。我们不能等米下锅，而应军马未到，粮草先行。今年招商入驻生产企业、总经销商、总代理商、医药商业代理机构等任务为300家。由策划代理公司与招商部共同承担。

4、做好物流营运准备，合理有效适时投入

医药物流不同于传统医药商业，它要求医药物流企业不单在医药交易平台的搭建、运输配送能力的提高、医药物流体系的配置上有别于传统医药，更主要的是在信息功能的交换适时快捷方面完全实行电子化管理。因此，新的年度，公司将与市物流研究所进行合作，签订合作协议并按合同协议履行职责。为使公司营运走向市场化，公司拟成立物流部，拟制定xx医药物流系统的营运方案，确定设施、设备构成因素，运营流程、管理机制等。该工作在董事会的同意安排下进行。

客服个人工作计划篇七

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。

二、制定工作计划目标

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。

客服个人工作计划篇八

**县支公司在这种复杂多变、困难重重的环境下，在县委、政府和上级公司的正确领导下，在各职能部门的密切支持和配合下，我司牢固树立科学的发展观，努力实践“三个代表”重要思想，通过全体员工的奋力拼搏，开拓创新，勇于进取，公司业务取得了长足发展，业务规模创造了历史同期最高纪录。回顾一年的工作，既有成功的经验，也暴露了一些不足，为了总结经验，改进不足，现将全年工作总结如下。

一、基本经营情况。

截止至2014年12月31日，**县支公司共实现总保费1956万元(预)，其中：首年期缴保费296万元(预)，短期险保费266万元，团体年金保费54万元，中介业务保费733万元(预)，续期保费607万元(预)。共支付各类赔款、满期(生存)保险金658万元(预)，其中：短期意外险赔款20万元(预)，简单赔付率为20%(预)；短期健康险赔款100万元(预)，简单赔付率为84%(预)，短期险综合简单赔付率为39%(预)。

二、团结一心，个人业务取得突破性发展。

个人业务是我们的核心业务，是公司持续经营、稳健发展的基础。2014年伊始，根据省、州公司各个时期的企划方案，我公司还根据自身实际情况制订了相应的激励措施，利用“产说会”、“客户答谢会”等多种销售模式，抓住“金彩明天”等新险种强势上市的有利契机，全体员工斗志昂扬、挥洒汗水，经过辛勤的耕耘，终于取得了丰硕的成果。

2014全年我司共实现首年期缴保费296万元(预)，完成州分公司下达全年任务的101%(预)，圆满完成预定的保费任务目标。首年期缴保费规模达到历史最高峰。

核心业务的迅猛发展，背后要有一支强有力的核心队伍作为支撑。公司一开始就加大了队伍建设力度，邀请全国销售精英进行技能提升培训、重金聘请北京专家进行增员指导，把展业和增员结合起来，通过增员来推动业务发展，通过业务发展带来的实惠来带动增员。我们各级主管也付出了大量辛勤的劳动，他们无时无刻不在关注着自己的属员，帮其解困、助其成长、让其心安，正是他们无私而伟大的博爱精神，让我们的员工感觉到了公司的温暖，做到了有爱留人。目前，全司员工已达115人，为历年之最，并且我们队伍仍然在继续发展壮大。

三、奋勇拼搏，团体业务稳中有升。

团体业务是公司经营成效体现的重要指标，也是产、寿险两类保险的交集市场，因此，竞争尤其激烈。在与多个竞争主体的交锋中，我司以全年团体业务共收取保险费266万元。四季度经营指标重新下达后，我司只用了一个月的时间就率先超额完成了任务目标。

一年来，我们除了维护好已有的渠道外，还积极寻找新的业务增长点，努力打破前期业务发展低迷的状况，同时积极加强与有关部门的沟通与协作，争取得到最大的支持和帮助，加大宣传力度，扩大影响面，从而赢得市场。

四、雄踞市场主导，再创中介辉煌。

今年上半年，省公司发出中介全年目标上半年完成的号召，面对巨大的挑战，我们并没有退缩，按照省、州公司的统一布署和安排，我们积极联系各代理机构和网点，加强业务指导和促成。在认真为网点做好服务工作的同时，我们还发动全司员工共同努力，全司一心，加大自营业务规模，做到不等、不靠。通过全司员工和各代理机构的共同努力，我司上半年共实现保费452万元，虽然这一成绩同州公司下达的任务目标还有一定的差距，但这一成绩已经创造出**公司中介业务历史新高，半年的业务规模是2013年全年的3倍多。这大大稳固了**国寿的市场占有率，体现了中国人寿领军市场的主导地位。

客服个人工作计划篇九

(三) 部门管理制度、流程不够健全。

由于部门在大半年的工作中，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、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

(四)协调、处理问题不够及时、妥善。

三、工作计划要点

20我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在基础上提高；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%以上。

(二)进一步提高物业收费水平，确保收费率达到90%左右。

(三)加强部门培训工作，确保客服助理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20，工作中有艰辛与汗水，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。

客服个人工作计划篇十

xx速递公司的发展其实遇到了瓶颈期，在不断的发展中，我

们公司的业务扩大已经到了一个临界点，提高步伐缓慢。所以在新的20xx年里，我们新制定了公司20xx年工作计划安排□
xx速递公司需要更大的发展，更努力的工作才会取得更长远的进步，这样的形势下□xx速递公司才会走的更远，走的更长！

指导思想

在新的一年里□xx公司要站在新起点，图谋大发展，用更快的速度，更大的步伐，推动企业迈上新的台阶，使我们公司有一个较大幅度的发展。

全面贯彻党的十七届三中全会精神和中央经济工作会议精神，高举中国特色社会主义伟大旗帜，以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，紧紧围绕转变经济发展方式和完善社会主义市场经济体制的方针，顺应政策，瞄准市场。积极主动加大投资力度，继续开发建设省内三级中通服务网点，大力扶持发展二级中通加盟网点，扩大网络配送范围，提高快件时效，规范标准化操作，加强加盟区域的升级改造，完善硬件投资服务体系，取得中通上海总部与xx加盟商之间平等、互惠、互利的共赢。

工作措施

一、提早动手，备足人力。

二、加大力度，盘活中通无形资产。

充分利用中通品牌资源，将其在业内盘活，保值增值□xx速递公司原有的经营网点全部都采取加盟经营的方式，随着市场行情的变化，其增值空间进一步扩大。要把中通品牌资源高度重视起来，根据市场需求，采取灵活的直营或加盟办法，在前一轮加盟到期的时候，加大力度，广泛宣传，公开招加盟商，确保中通资源保值增值。努力打造名族快递一流品牌。

三、严格管理，规范经营。

xx速递公司的经营网点迅速扩大及业务量的增大，管理的突出矛盾日益突出，各项工作之间的相互协调、操作规范化要求及服务质量提升。工作能否协调，关键在各各部门各片区领导，班子成员能各负其责，相互配合，要不断加强教育，增强责任感和使命感□20xx年度xx速递公司定期培训各岗员工，不断提升员工的各项业务技能及素质，努力为客户提供优质的快递服务，树立一流品牌。

四、积极筹措发展资金，确保各项建设顺利进展。

09、10两年，为了争取银行贷款□xx速递公司做了大量的基础工作，取得了有效进展，得到了100万元运作流动资金贷款。我们要继续抓紧此项工作，解决公司运作资金，确保中通网络各项建设顺利进行，提高设备科技含量和 workflow 标准化，保证快件的迅捷、方便、安全、准确。

五、加强网点建设，扩大服务网点布局。

截止目前□xx速递公司建设市县级服务网点累计已达54个，其中铜仁地区网点帮助退伍军人返乡行李提供无偿服务，在中通品牌效应中发挥了良好作用，并获得了好评。上至上海总部，下至主管部门，对这一作法都十分认同，密切关注，给予充分肯定和支持□20xx年，我们要继续提升服务网点建设，扩大服务网点布局，使其更加完善网络无盲区布局。

六、不懈努力，发展加盟网点。

根据上年电子商务发展势头看□20xx年是中通发展更上新台阶的一年□xx速递公司积极主动地发展改造加盟网点，充分利用国家政策及中通上海总部的扶持，把中通快递配送及中通网络做大做强。克服困难，不懈努力，排查分类，市、县到位，分工明确，专司其职。把网络发展的重点放在县级网点。

七、完善证件，与加盟网点处理好关系。

由于贵州地处喀斯特地形，xx扶持力度不大，建设网络投资较大，资金一直很紧缺，xx公司一直采用先建立加盟关系，后予以投资扶持的办法，这样做，工作量大，效率低，加盟老板还不太满意。我们要总结xx年下半年工作计划的做法，明确认识，舍得投资，认真落实对加盟网点的承诺，主动和邮政主管部门联系，积极配合网点取得经营许可证及从业资格证，最终达到规范化科学化中通网点，符合国家邮政局验收标准。

八、发展名族快递，提供优质服务。

“中通速递”服务实施中，快件配送是主导服务。故此xx公司采取的是保本经营、允许略亏的经营策略，做到了扶持网点派费高，稳定了网点派件人员，受到各下级网点欢迎。在网络评价中，中通取得好评越来越多。我们必须进一步努力做好：诚信、创新、发展、和谐的宗旨，完成团结一致、争创一流、走向国际的长远目标。

奋斗目标

2、完善劳动合同，做到员工工资及保险不拖欠，安全经营无重大以上事故。

3、争取在20xx年度内投资元完善网络各项建设。

4、操作人员日操作量票；发展新网点个；新增车辆台，人员人；

5、延误、遗失率在上年度基础上降低%

现实的压力要求我们必须做出改变，竞争的激烈严重的超出了我们的想象，所以我们决不能抱着侥幸的心理去工作，只有自己不断的努力了，公司的发展才会上个台阶，品牌的

效应才会走向国际!