

客服年终工作总结及明年工作计划(精选5篇)

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。下面是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

客服年终工作总结及明年工作计划篇一

一、进一步加大增殖业务及集团产品的发展力度。

在新业务方面，继续以提高增值业务收入为工作中心，以提升各项增值业务覆盖率为工作重点，同时加快家校通、企信机、随e行等集团产品的发展力度。力争做到各项业务平衡发展、各项业务都有新的突破。

二、切实把维护工作落到实处。

培养全业务型的客户经理。进一步落实客户经理从单纯的维护型向维护营销型转变，客户经理的工作要实现维护、发展、服务、宣传、拓展等综合性的效益，特别是在集团产品和集团业务发展方面，要切实发挥好客户经理主力军的作用。

三、认真做好各项服务工作，并确保整体服务水平能有大的提升

1、营业厅服务方面

加强主动服务意识的培训和督导，多组织管理层人员召开交流会及管理方面的培训，并增强营业人员对大客户的优先服

务意识，以提高大客户的满意度及忠诚度。

一切服务工作以客户为中心、以客户的切身感受为出发点，只有客户满意是最终目的，也是衡量我们服务工作好坏的唯一标准，在办理业务过程中，倡导“多说一句话、多问一句话”，使客户高高兴兴而来、明明白白消费、满满满意而归。进一步完善内部管理，严格执行各项业务受理流程及业务规定，加大后续稽核及监督检查力度。提高营业厅现场管理，发现问题及时改正，做好营业的台帐、现场督导考核表等，为其起到辅助管理，提升服务的作用。服务督导对营业厅实行巡检制度，确保区县整体水平的提升。

2、投诉方面：

对内部投诉处理、业务受理流程进行梳理，简化内部环节，提高工作效率。

加强日常服务、业务等方面学习及培训，进一步减少各类业务差错的产生，进而减少各类客户投诉。

在各单位内部选择业务水平高、责任心强、沟通协调能力强的人员负责内部投诉处理，以提高处理质量。

做好各类投诉处理的督导工作，进一步加强对各类业务差错、投诉及处理时限的内部考核，对相关情况及时进行通报。

加强内部相关部门及人员之间的沟通和联动，特殊投诉特殊处理，以确保投诉的顺利解决。并对相关投诉及时进行分析整理，不断总结、积累好的经验和做法，建立投诉处理及相关典型案例处理信息库，为以后的投诉处理工作提供指导和借鉴作用。

加强对各类投诉处理的后续跟踪，主动征求客户意见和建议，进一步提升客户满意度。

3、培训方面：

进一步完善业务培训及考试制度，定期进行业务培训。在培训内容及形式上有所创新，形式上采用互动、情景模拟、竞赛等多种形式，内容上服务与业务相结合，服务礼仪、沟通技巧等。

四、进一步强化内部管理，完善各项管理、考核和激励机制

充分发挥每月绩效合约书的指导作用，进一步细化管理、量化各项考核，在使各项考核做到公开、公平、公正、合理的同时，真正发挥其鼓励先进、鞭策落后的作用。

结合各项业务发展需要，继续深化实施各种形式的业务竞赛和劳动竞赛活动，进一步提高各部门及员工的业务发展积极性，在公司内部形成比、学、赶、帮、超、争当业务能手的良好氛围。

五、积极做好网络维护和工程建设

20x年工程预规划新建x个基站，站点主要分布在农村，改善农村和偏远地区覆盖，倾力打造精品网络。网络维护方面始终如一地做好日常巡检与维护工作。

六、深化人力资源改革，积极推进企业文化建设

认真做好公司办公大楼各项基础建设，进一步深化人力资源改革，合适的人到合适的岗位；做好20x年的年检工作；积极推进公司企业文化和宣贯工作；加大安全管理、检查和培训；加强公司宣传报道工作；认真做好党群、工会工作；全面提升综合管理能力。

客服年终工作总结及明年工作计划篇二

客服人员，我“把简单的事不简单”。工作中对待件事，遇到繁杂琐事，、努力的去做;当同事遇到需要替班时，能毫无怨言地放下休息，工作计划，坚决公司的安排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。电信基层客服人员，我体会到理论学习是任务，是职责，更是境界。一年来我勤奋学习，努力理论，强化思维潜力，注重用理论，用实践来锻炼。

1、注重理论。在工作中用理论来解决实践，学习目的再于应用，以理论的，了和解决的潜力，了工作中的原则性、系统性、预见性和性。到公司三年来，我注重把理论转化为的科学思维方法，转化为对工作的把握，转化为工作的思路办法，新，解决新，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

2、注重克服的“惰”性。按制度，按计划理论学习。不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课学习;是按的学习计划，个人自学，发扬“钉子”精神，挤学，工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会发扬我在的工作，我会努力的工作，在工作中好和客户的关系，用的服务来解决客户的，让我用的服务来化解客户的难题。

工作，干一行爱一行，我的工作十分的热爱了，我会在今后的工作中的努力，为公司的发展的努力!

(一)、选好、选对作好活动的代理

4、强化前台服务，克服死板，防止客户流失。

5、重点考核区域加大开发力度，有效的发展用户，提升设备的使用率。

全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，所有工作重心向提高销售倾斜，全面启动市场，全力完成销售任务。

(二)齐心协力，争创优质高效服务

随着经营部各项业务的不断发展，以及市场竞争日趋激烈，服务水平已经成为争夺客户一个重要条件。所以上半年，我们一向把提高服务水平摆在一个重要地位。

好存量市场的二次及多次开发。5)亲情服务。(根据不同用户的需求，为用户带给帮忙)6)定期的上门走访。四、活动：公司有新活动尤其是回馈用户的活动应信息告知用户，重点用户电话告知。

客服年终工作总结及明年工作计划篇三

在做淘宝客服过程中，我总结了一些好的工作经验，现在与大家进行分享，有不恰当的地方，还望指正。

一、了解顾客

在网上购物的客户多多少少都会有点想占小便宜的思想，当然我也会。

顾客来买你东西的时候一般有这么三种情况。

首先买家在价格上跟你开始压价，问你这款东东价格可不可以低点，给我点折扣，顾客都想买到质量好价格便宜的宝贝。商家一般都不会把定好的价格降下去，除非遇到节日做

活动，因为有些商家的利润真的很低，客服说了一两遍之后顾客也不在价格上做挣扎，这时他们会想其他方面的优惠。也就是，既然不可以还价，那给我免邮怎么样，其实，这也在还价。邮费的问题每家都不一样，快递公司给的价格也不一样，商家产品的性质也不近相同，所以要商家免邮比还价还要亏本哦。还有呢就想要卖家送个小礼物了，既然不能还价也不可以免邮，送个小礼物总得可以了吧，就当是留个纪念啊！这一般卖家都会做的，因为成本也不是很高的，送小礼物顾客心里也高兴。人总是想占点小便宜给自己心里安慰。

网上买东西不像现实那样，看得见摸得着，总得让人留个心眼，顾客想要的也是可以理解的，把自己当做一个买家换位思考一下就会知道顾客提出的要求你也会提出。我们做的还是服务行业，一定要有耐心和热心，顾客的满意才是我们最大的追求，顾客关心的问题，就是我们将要努力做好的工作内容，这样才能使销售做的更好。

二、了解商品

做好客服工作，重中之重是了解自己所要销售的商品的性质，这样买家在打算购买商品的时候，你才能很顺利的完成销售工作，如果你不了解商品，那么买家在询问商品的时候，你就会出现回复停滞，回复信息速度的变化，很容易影响买家的购买欲。还有就是一定要如实的回答顾客所提出的问题，不要刻意去夸自家的商品，因为一旦顾客收货发现商品与介绍不符，就会产生失落感，很有可能给你个中评或是差评，那就得不偿失了。如果买家怀疑商品品质好坏的时候，可以建议买家参见评价信息，因为这是比较客观的，大家说好才是真的好，更是你推销的最好方法之一啊。

三、售后服务

这也很重要，要做好质量的把关，退换货的处理。因为您面对的是上帝。

把握好老客户，建立一种客户的群体，这样会事半功倍。对于经常来的顾客可以标上记号，下次来的时候可以给他优惠或者免邮之类的，因为这样可以带动产生新的顾客。一般顾客觉得东西好都会介绍给自己的朋友或者同事，或者比如买衣服，同事觉得这衣服好看，问在哪买的，这时新的订单不就来了吗。所以在聊旺旺的时候要用心，真诚的为顾客服务，让他们真正感觉到上帝的待遇。

做好网店销售要掌握技巧，不是随随便便简简单单就可以做成的，要多学习善于总结，这样才能让工作更加顺利流畅。

只是简短的做了一下这个月的总结，以后还要再接再厉，加油哈！

客服年终工作总结及明年工作计划篇四

（一）负责本中心的客户关系管理，分析客户信息，如忠诚客户，一般客户，流失客户，设计相应的活动，提高客户保留率。

（二）负责本中心的预约和跟踪__运作。

（三）负责预约和跟踪信息的汇总和分析。

（四）负责处理预约和跟踪中所遇到的客户投诉。

（五）负责所辖员工的半年培训需求及计划。

（六）负责预约及跟踪工作流程的不断优化。

任职资格：

（一）具备大专以上学历。

(二) 有二年以上汽车修理方面或相关工作经验。

(三) __质量跟踪员岗位描述及工作职责

__质量跟踪员岗位描述:

3日后回访跟踪是发现售后__中心不足的重要手段。__质量跟踪员是售后回访跟踪及信息汇总的主要负责人,工作总结范文及时完成跟踪任务,获得客户真实反馈信息,提升客户满意度。

__质量跟踪员工作职责:

(一) 及时整理和完善客户及车辆维修档案资料。

(二) 及时电话跟踪:维修保养交车后3个工作日内对客户进行电话跟踪访问,确认客户对修车的满意度,记录并及时反馈信息给站长。

(三) 定时后续跟踪__:提前二周提醒客户定期保养车辆并记录,并在日期将至时再次通知。

(四) 提供定期__访问名单:选择一定比例的客户名单进行__访问。

(五) 将跟踪信息按时汇总。

(六) 及时将质量跟踪的结果与相关的部门进行沟通 and 协同,消除客户抱怨。

(七) 统计和整理客户档案,科学地进行管理。

任职资格:

(一) 具有大专以上学历。

(二) 有二年以上汽车修理方面或相关工作经验，很强的与人沟通能力。具有很强的管理经验，组织协调能力和指挥能力。质量信息反馈员岗位描述及工作职责
质量信息反馈员岗位描述：质量信息反馈是售后__中心收集、整理、上报所有质量问题的直接负责人。

质量信息反馈员工作职责：

(一) 负责__中心的质量信息收集与汇总。

(二) 协助并配合技术经理与上海汽车之间有关产品质量信息的及时反馈、沟通和落实工作。

任职资格：

(一) 具备大专以上学历。

(二) 有三年以上轿车实际修复经验或相关工作经验。

(三) 熟悉电脑操作。

客服年终工作总结及明年工作计划篇五

2、合实际，配合工程部制定出有偿及无偿服务项目和收费标准，并将其通知到每户业主；

4、小区住户更新速度加快，客服部在5月及11月开展一次物业管理满意度调查活动，在活动中强化管理处居民中的印象。

7、客服人员规范服务，丰富、充实专业知识，为小区业主提供更优质的服务。可以通过组织到其他优秀小区参观学习，对相关专业书籍的学习等方式来提高服务技能。

8、落实房源，寻找客源，努力发展属于本公司的租户；

9、不再将催费工作集中在一个时间段，将催费融于日常工作中。