

客服个人工作总结 客服个人工作计划(优质7篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

客服个人工作总结篇一

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：为了巩固并维护现有客户关系，完成目标可以通过以下途径：

- 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。

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。

而长期目标则涉及到对客服职能的定位：要制定服务标准、规范、流程以及信息传递模式（这个标准是有针对性的，具体的，可量化评估的）同时又肩负着监督检查，考核落实，评估改进的责任。

客服个人工作总结篇二

erp到目前为止总上线时间9个月，覆盖项目57个，目前已使用人数超过600人(有账号轮换过程)，以下将根据20__年工作中存在的不足和信息化战略规划做出的20__年工作计划。

一、项目计划管理系统

20__年大部分项目施工计划按erp系统执行，仍有部分项目没有及时更新。

1. 整体推广，让所有项目用起来：以工程管理四中心为标杆，每月将在公告板上公示执行差的项目。为了防止汇报的数据作假，有调研员和网络监控抽查数据进行核实。

2. 建立项目周例会(三级会议)体系，将在erp系统中增加项目周例会流程，要求项目部每周利用系统的周报功能开会，并利用此流程上传会议纪要和工作中需要工程管理中心解决的问题。

4. 工程管理中心会议体系(二级会议)，将在erp系统中增加工程管理中心流程，由工程管理中心利用视频会议系统定期召开工程管理中心会议【会议强制录制】，解决项目中提交的问题，并解决erp中的红灯问题，不能解决的问题，通过此流程提交会议纪要给执行总裁。

二、采购比价系统

20__年使用规范有所提高。

1. 新增采购申购单流程，由项目部其他部门向采购部门提交需要申购产品详细信息和原因。
2. 新增材料验收单流程，需要由申购人和采购人员、仓管人员共同验收并上传照片。
3. 落实采购变更图纸通知单【项目采购发起】流程，如果采购变更没有及时通知设计院，项目采购承担全部后果。
4. 新增采购联系单流程，由项目部发起，提交给采购管理部，专项反映工作中存在的问题。也可以通过定期视频会议来代替。

【以下计划需要跟徐总沟通后再明确是否执行】

比价系统进行升级，需要产生一定的费用。

1. 重新建立采购供应商分类和材料分类，由明源公司提供行业标准。
2. 完善供应商库，系统中的供应商信息需要完善，并且需要上传资质证明。
3. 完善材料库，材料完全关联到供应商。
4. 市场指导价，在比价单新增一栏市场指导价，由预算部填写。
5. 中标供应商，如果沿用上述方式关联比价单，将只能产生一家中标供应商，如果需要拆单，可以由采购管理部走拆单流程重新上比价单。

三、库存管理系统

20__年使用最好和最规范的系统。

新增调拨物质共享库，各个项目剩余的物资可以把资料放在共享库中方便其他项目查看。库存系统升级，新增领料单，需要产生一定的费用。

四、成本管控系统

20__年使用最差的系统。

【以下计划将根据公司实际情况进行调整】

格的项目，由助理办每月抽检，对于没有按时和按要求录入合同的项目，每抽查到一次扣除1分(可以累计，不封顶)。

2. 合同付款计划(可以随时调整)：由项目采购部录入每个合同的付款计划，按考核抽检。

按考核抽检。

4. 合同评估：由项目部门对每个合同执行情况做综合评估。(试运行)

5. 合同变更(可以随时调整)：由项目采购录入合同变更信息，按考核抽检。

6. 合同结算：由项目造价员发起合同结算流程，需要和决算沟通后执行。

7. 建议试运行双周财务部的资金计划升级为三周，为未来的月度资金计划做准备。

8. 项目月度资金计划流程试运行。

9. 工程管理中心月度资金计划流程试运行。

10. 合约规划：明源公司应用调研给出最终方案。

11. 预算管理：由明源公司给出将来要上系统的预算准备方案。

五、高管交流培训会

由明源公司主牵头，助理办举办。

我们如果有合适的可以复制一部分。

2. 同行业高层交流会，将邀请部分类似企业高层和我司高层做交流。

3. 明源定期的上海条线交流会(免费)，将邀请我司的相关领导参加。

客服个人工作总结篇三

对去年商场客服工作的一些不足，我将从以下三个方面进行我今年的客服工作：

一、用积极主动的态度来迎接客人

去年我的客服工作是不够好的，这一点我自己最为清楚。针对去年的客服工作，我将用积极主动的态度来迎接客人。去年是我从事商场客服工作的第一年，我还没有能够完全从消费者的位置转移到商场客服的位置，总在对待客人的时候不怎么主动，更不用提“积极”这个词了。在去年年终总结的时候，我意识到了自己的问题，所以在今年的工作计划中，我首先要求自己的就是要用积极主动的态度来迎接客人。要么就不要做客服的工作，要么就做好客服工作，既然选择了客服这个岗位，那就要转变自己的位置来对待认真工作！

二、用耐心包容的态度来帮助客人

在商场做客服的时候，是要有无私的奉献精神的。顾客就是上帝，你只有无私的，用耐心和包容的态度去对待他们，帮助他们的时候，做客服的才会有可能有所收获。我今年就要用这样的耐心和包容继续无私的帮助客人，让他们真正感受到我对他们的好，而给我机会向他们推销产品。

三、用友善和平的态度来维系客人

去年我还有一个事情也做的不够好，归根结底还是因为我位置没有转换过来。去年和我不怎么积极主动地迎接客人一样，我也不怎么愿意去维系客人，时常客人买完了东西，我就懒得再去维系了，甚至于有客人找我的话，我还会不再愿意回答他们的话。在今年我要改变这一点，要用友善和平的态度去维系在我手里买过东西的客人，让他们有机会再来我这里光顾！只有对我这里有了好印象，他们才会记得我这里，才会来我这里买我的东西的！

客服个人工作总结篇四

仿佛当初来__物业公司应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了。其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。

前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。

为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

一、上半年主要工作内容

1. 按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新。
2. 对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上。
3. 业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档。
4. 对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈。
5. 接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。
6. 资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等。
7. 新旧表单的更换及投入使用。
8. 完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工

作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。

在__物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不仅是我个人的形象，更是公司的形象。

二、下半年工作计划

1. 自觉遵守公司的各项管理制度。
2. 努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪。
3. 加强文案制作能力;拓展各项工作技能，如学习photoshop□coreldraw软件的操作等。
4. 进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性。
5. 多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入__物业公司这个优秀的团队，..的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步!

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

客服个人工作总结篇五

客服，很多人都没有注意到他的重要性。甚至很多的公司都不怎么重视客服这个部门。事实上，客服应该是一个公司的精锐部队。一个好的客服的功劳绝对不亚于一个运营，如果一个好的运营遇上一批垃圾的客服，他也没办法把店铺经营下去，我在客服方面不是很懂，本来也不想出来分享这个话题的，但是我这一系类文章的目的是一个比较系统化的淘宝，所以这个关键点又不能不讲。客服培训，由于水平实在有限，可能分享的还不如很多卖家好，希望有对这个客服有非常丰富经验的朋友出来分享一下，让更多的人了解到客服的重要性。

一：客服的基本流程

何为客服？客服=销售+服务性质。客服的核心是销售，客服要经营买家的期望值。客服的流程简单的划分为：招呼，询问，分析，议价，推荐，帮助，核实，告别，追单等基本流程。

1、招呼：

对于招呼来说，我觉得这个不难，只要做到这么几点就够了。一是语气热情，让人通过文字就能感觉到你就在身边为他服务一样。二是回复迅速，这一点很重要，如果人家十来分钟后才回复那你基本这单就挂了，还会给人家留下很不好印象，以后也不来了。三是个性化回复，不要让买家感觉是在跟机器说话。四是表情丰富，虽然我们不要做到一句话带一个表情，但是你至少也要三句话内有一个表情。

2、询问：

询问这个就有技巧了。这个不是死板板的，首先在询问之前你要做到了解客服的心理需求，你至少要大概猜出买家他心理的想法。采用何种提问方式：是开放式的好还是封闭式的好，一般情况下在询问的时候尽量的做到要开放的询问（何为开放式的提问？简单的来说就是没有标准答案的就可以了），比如针对快递的询问：“亲，请问什么物流对您最方便呢”，比“亲，给你发申通快递好吗？”要强的多。询问之前一定要先听一听对方，这样你才更好的了解到他心理想要什么，而且你要想办法做到激发客服的需求，为下一步的分析做准备，提问时注意人称，要表达出对对方的兴趣。不同类目提问的内容不同。

3、分析

分析就是分析客户，判断他是不是真的需要，是不是比较急切等等，要做到知己知彼，方能百战不殆。要从各方去搜集客服的信息，比如从旺旺界面能够了解到客户支付宝注册时间长短，信誉等级高低，他们是属于哪一类型的客服？算下平均消费，是专门购买低档产品的还是专门购买高档产品的。

4、推荐

推荐有两种，一是在买家不喜欢这个款的时候，准备离开的时候，根据你的分析给他推荐，二是他已经喜欢了的时候决

定买的时候还给他推荐一款，提高你的客单价。第一个情况有两种推荐方法，一是如果你分析的是买家在纠结，有疑问的时候你要推荐，这个时候你推荐的是选择你的理由和你们的优势。二是如果买家是不喜欢你的产品这个时候你要推荐的就是推荐你其他的产品，最具优势和最适合他的产品。如果是第二种情况你要推荐跟这个产品最好搭配的产品。

客户议价是正常的，不要反感，有一个这样的例子：为什么你家的内裤比别人的贵了这么多呢？可以优惠吗？回答：亲，内裤这个东西是贴身穿的，如果要是买那些便宜的闹出个什么难言之隐那就不好了，您说呢？其实我个人觉得这个是很好的回答，如果你直接告诉他你的质量比别人的好，可能人家还不接受。所以在议价的时候一定要转移买家盯住的点。

6、帮助

常见的帮助有对新手的网银的使用啊，支付宝的使用啊，好评的修改啊，退换货等售后啊等等，这些你都需要实现就准备好。这个不多谈，重点在于迅速和热情就行。

7、核实

核实也很简单，就是每一个成交的用户你都要去和他核实一下他的地址，他要求了些什么，发的快递等。

8、告别

不要在人家付款后就不鸟人家了，一定要和人家做一个告别，可以说：再次感谢亲对本店的支持。我们会很高兴亲在收到宝贝后给我们五分好评的鼓励。如果亲对不满意或者有其他问题的，请亲及时的联系我们，我们会服务到亲满意为止，祝亲生活愉快，网购开心。

追单就是有些拍下没有付款的，建议每天下午发货前给买家

打一个电话，说：您拍下宝贝暂时还没有付款，如果亲现在付款的话我们马上就可以发货。有时候你会发现，去追单一下很多的就会来付款。

追单的方式：旺旺，系统，短信，电话，站内信，邮件等。

二客户分类很重要：

客服个人工作总结篇六

以提高__质量为宗旨，以客户满意度为标准。

顾名思义，作为客户__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__竞争，谁的__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__意识，并且以此来带动全部门员工，手机版使我们的__更具专业性、有效性、针对性与责任感，使得呼叫中心的全员__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

解客户最新的出游动向。

2、定期选择客户群，进行有针对性的__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。

客服个人工作总结篇七

想做好一份工作，除了要刻苦认真，还得有目标有计划，只有做好了工作计划，才能把工作做得更好更出色。以下是由小编为大家为大家推荐的erp工作计划范文，希望大家能够喜欢。

erp的纳新结果为：协会共有成员102人，分为了宣传、组织、财务3个部门。

针对协会内部的培训学习共分为17组，每组6人，利用周六、周日时间进行培训学习。

具体活动时间：

1、第5周晚上召开第一次erp内部例会，会议内容包括向成员讲解协会属性、相关规章准则以及注意事项。

2、第6周为国庆节假日，对于假期留校的成员将组织其进行小面积的erp学习培训。

3、第7周一第12周：周六、日8:30—17:30分批组织协会内部的erp学习培训;其中第10周在校内进行erp培训学习的宣传,并且举行一次erp讲座。第11周和轻工学院、唐山师范学院举办联合友谊赛,切磋经验。

4、第13周一第15周：周日8:30—17:30组织全校范围内的erp活动和比赛及优秀团队的评选。

5、第16周一第17周：周六、日进行协会内部的培训学习和工作的总结,进行本学期协会工作和技术先进者的评选。

在培训进行的过程中可能参加培训的人数会发生变化,活动的具体安排再根据人数的变动进行调整。

附录：在a507教室练习时间为第六周到第十五周的周六周日。

erp到目前为止总上线时间9个月,覆盖项目57个,目前已使用人数超过600人(有账号轮换过程),以下将根据20xx年工作中存在的不足和信息化战略规划做出的2019年工作计划。

20xx年大部分项目施工计划按erp系统执行,仍有部分项目没有及时更新。

1. 整体推广,让所有项目用起来:以工程管理四中心为标杆,每月将在公告板上公示执行差的项目。为了防止汇报的数据作假,有调研员和网络监控抽查数据进行核实。

2. 建立项目周例会(三级会议)体系,将在erp系统中增加项目周例会流程,要求项目部每周利用系统的周报功能开会,并利用此流程上传会议纪要和工作中需要工程管理中心解决的问题。

4. 工程管理中心会议体系(二级会议),将在erp系统中增加工程管理中心流程,由工程管理中心利用视频会议系统定期召

开工程管理中心会议【会议强制录制】，解决项目中提交的问题，并解决erp中的红灯问题，不能解决的问题，通过此流程提交会议纪要给执行总裁。

20xx年使用规范有所提高。

1. 新增采购申购单流程，由项目部其他部门向采购部门提交需要申购产品详细信息和原因。
2. 新增材料验收单流程，需要由申购人和采购人员、仓管人员共同验收并上传照片。
3. 落实采购变更图纸通知单【项目采购发起】流程，如果采购变更没有及时通知设计院，项目采购承担全部后果。
4. 新增采购联系单流程，由项目部发起，提交给采购管理部，专项反映工作中存在的问题。也可以通过定期视频会议来代替。

【以下计划需要跟徐总沟通后再明确是否执行】

比价系统进行升级，需要产生一定的费用。

1. 重新建立采购供应商分类和材料分类，由明源公司提供行业标准。
2. 完善供应商库，系统中的供应商信息需要完善，并且需要上传资质证明。
3. 完善材料库，材料完全关联到供应商。
4. 市场指导价，在比价单新增一栏市场指导价，由预算部填写。

5. 中标供应商，如果沿用上述方式关联比价单，将只能产生一家中标供应商，如果需要拆单，可以由采购管理部走拆单流程重新上比价单。

20xx年使用最好和最规范的系统。

新增调拨物质共享库，各个项目剩余的物资可以把资料放在共享库中方便其他项目查看。 库存系统升级，新增领料单，需要产生一定的费用。

20xx年使用最差的系统。

【以下计划将根据公司实际情况进行调整】

格的项目，由助理办每月抽检，对于没有按时和按要求录入合同的项目，每抽查到一次扣除1分(可以累计，不封顶)。

2. 合同付款计划(可以随时调整)：由项目采购部录入每个合同的付款计划，按考核抽检。

按考核抽检。

4. 合同评估：由项目部门对每个合同执行情况做综合评估。(试运行)

5. 合同变更(可以随时调整)：由项目采购录入合同变更信息，按考核抽检。

6. 合同结算：由项目造价员发起合同结算流程，需要和决算沟通后执行。

7. 建议试运行双周财务部的资金计划升级为三周，为未来的月度资金计划做准备。

8. 项目月度资金计划流程试运行。
9. 工程管理中心月度资金计划流程试运行。
10. 合约规划：明源公司应用调研给出最终方案。
11. 预算管理：由明源公司给出将来要上系统的预算准备方案。

由明源公司主牵头，助理办举办。

我们如果有合适的可以复制一部分。

2. 同行业高层交流会，将邀请部分类似企业高层和我司高层做交流。
3. 明源定期的上海条线交流会(免费)，将邀请我司的相关领导参加。