

最新伊利客服培训工作计划大全

计划是一种为了实现特定目标而制定的有条理的行动方案。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

最新伊利客服培训工作计划大全篇一

1、全面提升服务品质，实施“特色化服务”。服务品质提升方面，启用员工奖惩考核体系，进行规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找突破点，坚决取缔商品部二次处罚员工的错误做法。抓现场纪律现已基本走入正轨，应抓销售技巧与商品知识，提高营销水平，这样才有利于整体服务水平的提高。今年的服务宗旨和标准，以及国芳百盛在顾客心目中应树立什么形象、转变服务观念、顾客需要的，就是我们要做的，国芳百盛早已是兰州同行中的龙头老大。商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要有对手的观念和措施。因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌摆在重要的工作日程，提升、维护和发展，逐步形成金城知名而特有的“特色化服务”战略十分必要。所以xx年第四季度——20xx年一季度在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，显示我们国芳百盛一种特有的服务品质和服务档次。根据业态的不同提供不同的服务，超市——“无干扰服务”，一楼商品部至四楼商品部“品牌化服务、朋友式服务”，五楼商品部——“朋友式服务”，六楼商品部——“技能式服务”，向社会表明，我们追求的是高质量、高品质的服务。达到超越顾客期待的、最完美的服务。

2、开展公司服务技能项目竞赛服务办承办了公司第六届运动会中的服务技能赛区，包括知识竞赛、情景实操模拟、全程消防演习、岗位应知即问即答，通过竞赛丰富员工的业余文

化生活;以岗位练兵为目的、以寓教于乐为形式提升各岗位员工素质;以专业到位的素质要求全面升级公司员工服务意识及服务水平。展示公司的服务水平,(内容包括:国芳百盛发展史、企业文化基本知识,专业知识等)

3、相关政府部门联络与沟通。加强与省、市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通,并为之保持良好的协作关系,及时掌握零售业发展动态,建立良好的商誉。

为主要工作目标,作到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化,做到接待一起,处理完结一起,并时刻以顾客的满意度来衡量我们的管理水平,站在消费者的立场上考虑、处理问题,以此赢得更多回头客。因为现在的市场是“顾客的满意才是双赢”。

公司的五大服务体系人员管理、商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理,其中人员管理的各项规定比较详尽,但其余四项管理的具体标准还比较空洞,所以在第四季度,我部结合当前具体情况对商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理标准进行完善。

6、一线管理干部日常行为规范跟进。全力协助集团监管会在日常的工作中,对一线中层管理干部日常行为规范进行跟进,以公司服务为宗旨,以管理规范为目标,工作中坚持创新,现场管理工作中,发现问题及时上报主管领导。部门决不护短,严格执法、努力进取、以身作则、按章办事、团结协作、按时完成上级下达的各项工作任务。

最新伊利客服培训工作计划大全篇二

1、强化员工培训,严抓执行力,提高服务水平。

与商场的所有管理人员配合做好新店员工的培训工作,保证

在旺季来临之前，新店营业步入正常轨道。

2、加强制度建设，提高管理水平。

和所有管理人员一起整理出系统的公司规章制度，应用到新店并根据新店实际运营情况修改、完善，保证营业正常。

3、节能减耗，节省开支，降低运营成本。

和所有员工一起努力，在工作中注重节能减耗，节省不必要的开支，保证每月完成规定的总营业额，并争取拿超额奖、创新高奖，提高公司的营业额和员工的薪酬待遇。

4、职场旺季来临时，调整工作重点，不断加强厨房和楼面的沟通，及时跟踪解决客人意见及投诉，提高服务质量。

5、和管理人员沟通，一起做好员工生日会、节日活动和各项娱乐项目，让员工感受到家的温馨，提高团队的凝聚力，要时刻记得，员工才是我们最重要的顾客。

6、定期组织管理者沟通解决工作及生活中遇到的困难，统一管理思想和意见，不断提高工作默契与管理效率。

7、认真按时完成领导安排的其他工作。

1、例会模式还需加强巩固，通过不断地演练，使所有人员都熟练掌握。

2、建立系统的奖惩机制，使内部员工都清楚了解奖惩依据，心服口服，有利公平。

3、和所有管理人员一起不断摸索、总结，整理出到家系统的培训方案。

4、新员工培训要高标准、严要求，在规定的时间内掌握应该

了解的所有服务知识和技能，提高培训效果，并跟踪培训成果。

5、管理人员之间的工作交接不够顺畅，会导致工作的延误，通过加强沟通和使用交接本等方式改善这种情况。

6、和所有管理人员一起继续做好提高服务细节及感动服务工作。

最新伊利客服培训工作计划大全篇三

帮助新人快速上手工作，同时，培训期等同试用期，可以筛选一部分不符合公司发展的员工。

一个月，前后共四期，每期一周，上午9:00-12:00, 下午13:00-18:00。第一阶段下到厂房生产线上，熟悉产品；第二阶段去仓库盘点、配货，目的也是熟悉产品；第三阶段去打包间学习打包，目的还是熟悉产品，第四阶段上机操作，一对一带教，开始实战演习了。

产品理论知识培训和服务技能培训。

第一天，全体新人在培训室集合，介绍公司总经理及各部门负责人给新人认识，期间由总经理发表欢迎致辞，介绍公司成长经历及部门结构，然后由我带领各位新同事游览公司各部门、员工食堂和宿舍，让大家先了解将来的生活工作环境。

参观完毕之后，将全体新人按照事先安排的流程，托付于生产部负责人，由他安排工作，一般都是在生产线上，通过实际操作，了解我们的产品是如何加工成成品及产品所具有的特性。第一阶段的9:00-10:00这段时间是在公司培训室进行产品理论培训，培训完毕之后让新人到厂房生产线找部门负责人报道。到了第三阶段，理论培训就结束了，每天直接到打包间找相关负责人报道就可以。

第四阶段，实战开始，一对一带教，一个师傅带一个徒弟，师傅坐在边上，指导新人如何应对客户的各种疑难问题，引导客户购物，服务流程和技巧前面已经讲过了，现在是学习如何发挥到实践当中来。培训结束，来一场简单的测试，产品熟悉程度+打字速度+服务态度综合考虑。这样一轮培训下来，基本上就可以开始正式上岗了。

补充1，对于一些打字尚未达不到50字/分钟的`客服，培训期间会要求晚上加班练习打字，公司有闲置电脑，对于培训期满还达不到要求的，考虑转岗或者淘汰。

补充2，培训也是一个磨合的过程，通过这段时间的考察，有些不适合的员工会主动退出，避免了后期培养成本浪费。下到工厂确实有点辛苦，但如果这点苦斗吃不了，如何干大事？所以每一次培训，除了美工和技术，其他部门新人我都要求去工厂。

补充3，关于招聘员工，庙小不好留人，能一起共事，很大程度上靠的缘分，很多网店还停留在招高中生的阶段，我觉的可以招一些刚毕业的大学生，最好是8/x月去招，这些人经历了一段求职的磨难期，心态放平了，比较容易谈拢，提供食宿保障，让他们无后顾之忧。我本人没有学历歧视，不过我认为大学生接触的知识丰富一点，有想法、有思想、冲劲足，也好培养，至于培养出来能不能留住，那就要看各位老板的能耐了。

就说这么多，火车坐的太久，头有点疼，休息一下，养足精神明天好上班。

最新伊利客服培训工作计划大全篇四

1、全面提升服务品质，实施“特色化服务”。服务品质提升方面，启用员工奖惩考核体系，进行规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找突破点，坚决取缔商品部二

次处罚员工的错误做法。抓现场纪律现已基本走入正轨，应抓销售技巧与商品知识，提高营销水平，这样才有利于整体服务水平的提高。今年的服务宗旨和标准，以及国芳百盛在顾客心目中应树立什么形象、转变服务观念、顾客需要的，就是我们要做的，国芳百盛早已是兰州同行中的龙头老大。商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要有对手的观念和措施。因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌摆在重要的工作日程，提升、维护和发展，逐步形成金城知名而特有的“特色化服务”战略十分必要。所以20xx年第四季度——20xx年一季度在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，显示我们国芳百盛一种特有的服务品质和服务档次。根据业态的不同提供不同的服务，超市——“无干扰服务”，一楼商品部至四楼商品部“品牌化服务、朋友式服务”五楼商品部——“朋友式服务”，六楼商品部——“技能式服务”，向社会表明，我们追求的是高质量、高品质的服务。达到超越顾客期待的、最完美的服务。

2、开展公司服务技能项目竞赛服务办承办了公司第六届运动会中的服务技能赛区，包括知识竞赛、情景实操模拟、全程消防演习、岗位应知即问即答，通过竞赛丰富员工的业余文化生活；以岗位练兵为目的、以寓教于乐为形式提升各岗位员工素质；以专业到位的素质要求全面升级公司员工服务意识及服务水平。展示公司的服务水平，（内容包括：国芳百盛发展史、企业文化基本知识，专业知识等）

3、相关政府部门联络与沟通。加强与省、市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通，并为之保持良好的协作关系，及时掌握零售业发展动态，建立良好的商誉。

4、顾客投诉接待与处理，全面维护国芳百盛信誉。就20xx年前三季度在投诉中存在的问题及三级管理制度执行不到位，以及其他原因引起投诉升级的，第四季度我们将利用部门例会、领班沟通会等形式对楼层基层管理人员进行公司退换货

规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训（原因是因为现在大多数领班都新员工，急需加强培训），重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，作到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，做到接待一起，处理完结一起，并时刻以顾客的满意度来衡量我们的管理水平，站在消费者的立场上考虑、处理问题，以此赢得更多回头客。因为现在的市场是“顾客的满意才是双赢”。

1. 加强和规范客服部工作流程，认真审核原始票据，细化与顾客和财务的对接流程，做到实时核算，在办理业务的同时，强化业务的效率性和安全性。

2. 倡导人人提高节约的意识，努力做好开源节流，在控制费用方面，加强艰苦奋斗、勤俭节约的作风，不浪费一张纸、一支笔，将办公费用降到最低限度。

3. 加强内控与内审工作，让员工每月进行自查、自检工作，并做自我总结，及时发现问题，及时纠正错误，让基础工作进一步完善。

4. 为加强客服人员的个人素质，着手对客服人员进行培训，培训内容主要针对‘仪容仪表’‘服务的重要性’‘如何服务’‘播音技巧’等几个环节。争取在最短的时间内让客服人员有较大的转变和提升。

5. 去年年底已经对商场vip卡做了积分返利，清除所有积分，从新的一年开始，提高办卡要求，严格控制vip卡的发放，特别是金卡，不能随意发放，严格把关，同时希望今后商场活动加上vip会员活动，能够体现与提升商场vip卡的实用性、重要性，从而真正达到金卡的感觉与享受。

6. 针对商场人气不够旺、知名度不够高的问题需尽快解决，但要提升商场知名度需要大量的广告资金投入，为解决和提

升商场vip卡的影响力，减少商场广告支出，准备开始长期着手商场外联工作，联系本地一些知名企业、单位合作，如银行、电信、酒店、旅游、娱乐业等。充分利用当地资源，借力发力，提升商场知名度、影响力，从而达到预期效果。

最新伊利客服培训工作计划大全篇五

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

- 1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电

梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。

2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。

3、拟定车辆临停收费可行性方案。

4、配合运营中心^v^温馨社区生活剪影^v^等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

20xx年御苑区将以务实的工作态度，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。