# 淘宝客服工作计划(14篇)

作者：紫云轻舞 更新时间：2025-02-27

*淘宝客服工作计划一以公司下发的《文件》为指导，以“提高服务质量”为宗旨，以“客户满意度为标准”。1、搞好员工岗前培训，端正服务态度，提高员工业务水平。主要开展普通话培训，微笑服务培训，文明用语培训。2、深入开展客户满意度调查，通过信访、回访...*

**淘宝客服工作计划一**

以公司下发的《文件》为指导，以“提高服务质量”为宗旨，以“客户满意度为标准”。

1、搞好员工岗前培训，端正服务态度，提高员工业务水平。主要开展普通话培训，微笑服务培训，文明用语培训。

2、深入开展客户满意度调查，通过信访、回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改，努力提高服务质量。

3、开设“党员先锋模范岗”，发挥党员先锋模范作用，以此牵引提高服务质量。

1、全体员工必须严格按工司要求，努力学习，提高工作标准，增进业务水平，切实把下半年客服工作推进到一个新台阶。

2、每名员工要制定出自己下半年个人工作计划，工作计划标准要高，要切实可行，并认真落实。

3、其它事宜由公司另行通知。

1、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。

2、商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要有领先对手的观念和措施。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。

**淘宝客服工作计划二**

根据公司在下一年度的战略目标及工作布署，xx区在20xx年下半年工作计划将紧紧围绕\"服务质量提升年\"来开展工作，主要工作计划有：

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。

根据下半年度工作计划，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\"温馨社区生活剪影\"等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

5、按部门计划完成当月培训工作。

20xx年下半年xx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。

随着20xx年下半年的到来，客服部的工作计划将继续秉承公司“顾客至上，礼貌待客”服务理念，开展好客服工作。

我通过一年多以来的的费用催收工作，本人对催费工作的方法和技巧均得到提高，在20xx年下半年的客服工作中，费用的追收仍将是我的主要工作重点之重。并通过以下具体措施，落实费用的催缴工作：

1、细化和完善催缴工作

① 建立、实施催费新措施

第一阶段，制定新的催费制度。让租户在心理上有个适应。所以放宽到对欠费两个月及两个月以上的租户经公司批准并根据情节的严重给予停电或停电封铺处理。使经常拖欠费用的商户不再养成拖欠费用的恶习。

第二阶段;适应期后部门开始实施欠费大户(欠费为当月的租户)当月费用当月清的原则，不让商户有可趁之机。

第三阶段：我部对商户严格实施上述措施，计划明年每月收费率保持在93%以上。

② 按照规程，落实进度

新的催费制度出台后重点抓落实，力求做到当月费用当月收齐。实行每月5日进行第一次催费 ;每月10日进行第二次沟通和催费;每月15日进行第三次沟通和催费，并在15日派发停电函和违约函，到20日如欠费的租户经公司批准并根据情节的严重给予停电或停电封铺处理。

③ 责任到人，发挥主观能动性

继续采取责任到人的工作指导思想，充分发挥员工的主观能动性，多与租户沟通，及时解决租户在经营上遇到的困难和问题。

④ 分门别类、重点解决

对根据不同租户的欠费情况，对主力店、功能店及态度恶劣的商家，由部门经理牵头负责逐一谈判解决，确保收费工作的顺利完成。

预计20xx年当月收费率如下：

2、加强与商户沟通，充分发挥部门功能

加强与商户沟通，充分发挥部门的窗口职能仍将是客服部20xx年的工作重点之一。在20xx年的工作中，客服部将继续“顾客至上，礼貌待客”服务理念，将商户的需求及时反馈给各职能部门，以及时解决商户的不时之需。为此，客服部继续加强每季度的物业服务调查和与现场的客户服务工作。

3、完善部门内部工作

①继续加强员工培训，为公司培养储备干部

20xx年继续加强部门的业务技能培训。对员工加强三个方面的培训。

一是商户进场收铺程序的实际操作流程的培训;二是现场管理的突发事件应急处理的培训;三是装修商铺现场监管的培训。培训目的是使员工在培训中能够尽快成长，能够独挡一面，为公司培养储备干部奠定坚实的基础。

②加强部门团队建设，增强部门的凝聚力。

现代企业中的大多数工作都是由各种团队去完成的。为此，团队的工作气氛以及凝聚力对工作绩效有着深刻的影响。调动部门员工的工作积极性，在当代的管理中上要求领导以身作则，身先士卒，在团队中能够起到模范带头的工作。

在员工的管理上本着以人为本，多表扬，多发现员工优点，根据每个员工自身的优点来安排工作，充分发挥员工身上的潜能，从而提升团队的工作效率。使客服部的工作开展的更加顺利，从而增强部门的凝聚力。

下半年，我将秉承公司的方针和政策!向着美好的明天前进!

**淘宝客服工作计划三**

20xx年x月，我正式升任xx客服部主管，对于我个人来说是新的人生驿站。从一线员工不知不觉中就从事客服工作近x年，感慨颇深。虽然很多人不了解客服工作，认为它只不过是接下电话、做下记录这些无聊的事情罢了。其实不然，要做一位合格的、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的沟通技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，这一点我是深有体会。尽管客服工作很平凡，但它即将在客户的日常生活中扮演着重要角色，而且我相信随着社会的逐步向高端水平的发展，势必被多数人所看重。

时光如梭，转眼间上半年的工作即将结束，在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了这半年中各个阶段的工作目标和工作计划。项目交付以来，客服部始终贯穿着xx前期物业管理工作的要求，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的积极性和责任心得到大幅度提高。本年度部门各项工作如下：

自xx客服部成立以来，客服人员的专业知识参差不一：对物业管理的概念较模糊、团队合作意识较薄弱、工作主动性和责任心不强。针对上述问题，本人制定了客服助理的具体职责和样板房管理规定，明确了部门日常工作的具体要求和标准。对其进行了物业管理基础的培训，并定期进行考核。加强与员工的沟通，了解员工的内心想法和要求，并针对不同的人员采取不同的方法激励员工的工作积极性。目前，部门员工已经从原来的被动、办事拖拉的转变为较主动的、积极的工作状态。

1.客服部是服务中心与外界联系的窗口，客服人员的服务意识和服务素质直接影响着客服部的整体工作。这半年本人制定了较全面的物业管理礼节礼貌规范，每日上岗前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检。加强客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，部门始终贯穿“热情、周到、微笑、细致”的服务思想，大幅度的提高了客服人员的服务意识和服务素质。

2.圆满完成xx从施工阶段到开盘阶段的工作，我部门主要工作是协助开发商销售楼盘，严格按照开发商制定的日常接待流程进行操作。

3.密切配合各部门的其他工作，做到内外协调一致，并监管了服务中心员工宿舍的房屋租赁事宜。

1.继续加强客服人员的整体服务水平和服务质量，根据前期物业管理不同阶段制定相应的培训计划。

2.协助开发公司销售楼盘，着手准备前期物业管理的接管验收工作和入伙工作。

3.完善客服部制度和流程，部门基本实现制度化管理。

4.密切配合各部门的其他工作，完成上级领导交代的各项任务。

尽管本部门工作成绩在整体上显著提高，但仍存在一些问题：客服人员由于从事前期物业管理时间不长，整体的业务水平和专业素质偏低，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是很高，接到问题后未及时进行跟进和反馈。为了进一步做好来年的工作，我部门全体员工将团结一致、齐心协力的去实现公司目标，为公司贡献一份绵薄之力。

**淘宝客服工作计划四**

随着xxx公司的重组和不断壮大，20xx年对于物业客服来说将会是一个机会年，面对新的形势，物业客服工作将围绕以下几个方面来开展：

物业收费工作仍然是重中之重，确保全年90％收费目标实现的基础上，每季每月的收费工作也将是我们的首要工作；保证每月蔚蓝国际大厦投诉情况的汇总、分析，并对投诉积极跟进处理，保证将投诉消化在当月，避免因小的投诉造成大的不良影响；

4—5月份

完成对09年度物业管理收费标准和蔚蓝国际地下停车场停车收费标准的年审工作；认真做好日常投诉的接待、处理、回访工作，做好业主的服务工作，全年的投诉处理率保证在98％以上，业主满意度调查率保证在95％以上，努力争创公司服务的品牌；加强与晨星保洁公司的沟通，认真落实执行保洁合同的质量标准，努力做好日常大厦保洁的监督检查工作，并对问题及时进行整改，建立完善的检查整改机制，保证09年的保洁工作再上一个新的更高的台阶；继续将客服人员的日常巡查工作落到实处，配合其他部门做好大厦各项秩序的维护工作，为业主提供一个良好的办公秩序环境；确保后期零星的交房工作的正常有序进行，加强非集中装修期的装修监管工作，平衡兼顾各方利益；在集团公司资金允许的情况下，计划在09年9月份之前将08年已经交房户的房产证跟踪办理完毕，免除业主购房的后顾之忧，树立公司的品牌形象。

7—9月份

做好大厦节能降耗和防暑降温的宣传工作；本着公平的原则，认真做好客服员工的绩效考核工作，强化激励机制，使员工保持一种积极向上的良好工作面貌；围绕实际工作，加强客服人员的培训，提高员工的综合素质，将6月份定为客服员工培训月，强化培训力度。

11—12月份

重点做好冬季供暖的相关准备工作，确保冬季供暖工作的顺利进行；加强对大厦空置房屋的管理力度，为公司的销售工作做好服务工作，保证销售工作顺利开展。

**淘宝客服工作计划五**

根据公司《xx年工作总结与计划》中提出的客服部xx年工作计划和存在的诸多问题，我部门经过开会讨论提出以下计划和措施：

1、xx年三月份之前统计三年以上欠缴物业费业主的详细资料，做到每户业主姓名、联系方式、欠缴年限、欠费金额准确无误。

2、三月份开始催缴多层xx年度物业服务费，贴催费通知、电话通知、短信通知，营造缴费氛围。

3、四月份伴随着暖气停暖，各项维修开始进行，在接报修工作中做到不管大事小事接报有记录、事事有跟踪、项项有回访。

4、狠抓团队的内部建设，工作纪律，严格执行公司的规章制度，继续定期组织部门员工做好培训工作。

5、定期思想交流，每周总结前一周工作和讨论制定下周工作计划。

6、定期召开各部门服务质量评定会，规范客服人员服务,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、培训等方式来提高服务技能。

7、完善业主档案，对无档案、和档案不详细的业主进行走访，借助社区居委会掌握的住户情况完善业主档案。

8、领导交办的其他工作。

(一)、xx年物业费收缴率仅为xx%，其中有各种维修问题的影响因素之外，收费方法、奖惩制度和人员管理也存在较大问题。

1、收费方法简单;

xx年我小区物业费收缴率低，大部分收费员采取的方法是电话催缴，上门催缴时大部分家里也没有人。针对这种情况我们要电话催缴和上门催缴同时进行，调整收费员的上班时间，确保周六、周日全部收费员上门催费。对于路遇、来访、走访业主的机会攀谈催费。

2、奖惩制度不完善、不合理;

我部门现在采取周xx户收费任务奖惩办法。在收费的前期效果明显，，但是收费员间的差距较大。有的收费员基本能完成任务，但是有的收费员就一户都收不上来。随着欠费户数的减少收费难度就加大了，后期也没有及时的调整。对于xx年的物业费收缴我部门提议：制定月收缴计划和每天走访的户数任务，工资按照月收缴任务完成的百分比和每天走访任务的完成情况发放。具体任务情况要经过慎重研究，合理科学，对收费员既有压力又有完成后工资最大化的诱惑。

3、收费员的管理问题。

去年的物业费催缴工作中我的领导工作有很多不足，工作武断、奖惩记录不清，没及时掌握收费员的思想动态，没有及时发现问题，更没有很好的解决问题。去年的收费工作中个别收费员对部门的工作计划和收费制度存在很大抵触，部分收费员的动力明显不足。xx年的物业费催缴工作我要改正以往工作中存在的诸多问题，发现问题及时沟通，用温婉的态度解决问题。

(二)、客服中心是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服接待的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作，今年客服中心工作纪律涣散、服务意识和工作动力明显下降。xx年我部要做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。严格执行公司的各项规章制度，对上班时间玩电脑等恶劣行为严惩。

(三)、客服部的接报修、巡视工作做的不够细致，接报修记录不详，巡视区域、路线单一，不仔细，没有及时发现、解决、上报各种安全隐患和违反《临时管理规约》的行为。新的一年我部要制定严格的小区巡视、装修巡视等各项巡视标准，认真执行，严格按公司规定填写巡视记录。对接报修工作要做到不管大事小事，每一件事都有详细的记录。制作单户的维修档案，大修小修都有据可查。

xx年我部工作存在诸多不足，有新的问题，有老的顽症，但是在公司领导的指导和关怀下我部门全体员工有信心做好xx年全部工作。

**淘宝客服工作计划六**

承保是保险公司经营的源头，是风险管控、实现效益的重要基础，是保险公司生存的基础保障。因此，在xx年，公司将狠抓业管工作，提高风险管控能力。

随着保险市场竞争主体的不断增加，各家保险公司都加大了对市场业务竞争的力度，而保险公司所经营的不是有形产品，而是一种规避风险或风险投资的服务，因此，建设一个优质服务的客服平台显得极为重要，当服务已经成为核心内容纳入保险企业的价值观，成为核心竞争时，客服工作就成为一种具有独特理念的一种服务文化。经过多年的努力，我司已在当地市场占有了80%以上的份额，拥有了较大的客户群体，随着业务发展的不断深入，客服工作的重要性将尤其突出，因此，在20xx年里将严格规范客服工作，建立一流的客户服务体系，真正把n+1的优质服务送给每一位公司的客户。

根据20xx年支公司保费收入7497.55万元为依据，支公司计划20xx年实现全年保费收入xxxx万元，其中：计划将从以下几个方面去实施完成。

1、精心组织策划“开门红”坚决完成计划指标，为全年目标打下坚实的基础。

2、深度拓展城市市场，打好县城业务的攻坚战。

3、有序推进，扩大和巩固农村市场占有面。

4、团险方面

深入抓好全县厂矿企业的意外伤害保险;加强与卫生局、医疗单位的合作，抓好补充医疗保险工作;巩固与运输公司的长期合作关系;推行卡单销售会员化;积极参与学生险、企业年金的激烈竞争之中。

把党员先进性教育、诚信教育、防腐倡廉、反商业贿赂等工作引向深入，力争各项工作上一个新台阶。20xx年要始终如一的做好综合治理、安全生产工作力争达标升级。

通过了前几年的快速发展，公司现在已经跃上了一个新的台阶。今年将重点从制度入手，对公司的现有规章制度在总公司、市分公司的制度、要求范围内进行修订和补充，完善以前没有完善的规章制度，小使之更加符合丰都公司经营管理工作的需要。汇编成册后，发到每一个员工的手中，认真学习，真正做到以制度管人，以制度办事，从而提高执行力度。

真的英雄，自当永立潮头，在新的一年里，承蒙领导和全体员工的信任与厚爱，必将竭尽所能，与全体同仁一道同甘共苦，相濡以沫，励精图治，共同续写丰都公司新的辉煌。

**淘宝客服工作计划七**

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。

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，为公司的发展最大的努力！

**淘宝客服工作计划八**

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服—顾客满意的基本思想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好客户服务，促使总企业提升业绩，做大做强。下面是工作计划。

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总企业的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

(一) 成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

(二) 建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审(这项工作也可以有人力资源部行使)。.

(三) 搞好客服前台服务。

客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

2. 服务及信息传递。包括纵向—实施由顾客到总企业，横向—实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

3. 相关后勤服务的跟踪和回访。

4. 24小时服务电话。

(四)。协调处理顾客投诉。

(五)搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

(六)建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七)搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

继续做好物管中心的iso质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

(一)成立后勤总企业客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总企业范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总企业下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二)人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员最好具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算500元?月 全年公务经费6000.00元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总企业设立客户服务部的正确性所在。有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和 顾客的支付。客服中心其工作内涵可能与总企业办公室和人力资源(质量管理)部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部 门而不是管理部门。今后双福园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“龙湖小区”的模式。

以上工作计划仅作为客户服务部为总企业举行的“干部务虚会”，“质量、改革、发展”，提出的思路，不一定马上实行。实践是检验真理的唯一标准，客户服务工 作要根据自身特点，逐渐改良，不断推进，我们在工作中不断探索，目的是为了实实在在做好后勤服务作，努力把企业做大做强。

**淘宝客服工作计划九**

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，xx物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修。

xx年即将过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来xx物业工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

回顾当初来xx物业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xx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。

下面是我这一年来的主要工作内容：

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xx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，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在xx的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的`认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

在20xx年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断秘书网提升自己，着重加强以下几个方面的工作：

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。

（一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

（二）进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

（三）加强部门培训工作，确保客服员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xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，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。

1、狠抓团队的内部建设，工作纪律。

2、定期思想交流总结。

3、建立经理信箱，接受各员工建议，更好的为业主服务。

4、完善管理制度，根据工作标准，拟定操作标准。

5、人员的招聘、培训。

6、楼宇的验收内容、实地的考察学习。

7、交房工作的准备、实施。

8、空置单位的管理及代租代售业务。

9、完善业主档案。

10、费用的收取及催缴。

11、处理业主投诉咨询问题及跟进工作，建立回访制度。

12、组织学习培训，提高员工的工作水平、服务质量。

13、定期走访，征求业主意见，不断提高服务质量。

14、组织开展社区文化活动及业主联谊活动。

15、负责办理入住、验房，交房、装修的全部手续。

16、签订物业服务合同、装修协议等文书。

17、根据业主要求开展其他有偿服务。

18、监督检查各部门的服务质量，对不合格的服务及时进行整改。

19、定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。

20、领导交办的其他工作。

**淘宝客服工作计划篇十**

1. 完成公司、部门交办的事项，追踪结果及时汇报 。

2. 完成日常的正常管辖范围内的工作，如下：

①、每月月初商业流向查询、下载、收集，对流向库存及批号核对后进行整理汇总，交公司各部门(招商、客服、采购、商 务、财务)进行相关数据报表的核对及制作。

②、制作《负数流向退货原因确认表》，交给对应的商务同事确认退货的原因，涉及到过期退货或是退货后无法转销的流向，通知销售客服填写相应的政策单以扣取该批货物的底价款项。

③、收集相关的政策单，依据流向进行费用结算单制作、汇总，交客服部、财务部及相关领导审核后按每月规定的结算时间通知财务汇款。

④、通知客户汇款的时间、数量、金额及客户相关汇款信息的跟进。

⑤、日常的客户流向查询及费用账单明细查询，协助招商经理进行客户流向及费用的跟进工作，等等。

3. 工作资料的保存、分类、归档、保管。

4. 辅助部门经理完成不同类型的相关工作。

客服专员工作是一个讲责任心的工作，我的工作会与各个部门相关联，工作内容非常需要本人很仔细、有耐心，并且有多文件需要保密的，一直以来，对于各部门、各领导的各类文件我会尽力及时完全递交，对领导交办的各类工作都会及时认真办妥，做到对自己负责、对领导负责、对相关部门负责，保证各项日常工作认真完成，切实做好本职工作。

在接下来的下半年时间，自己决心认真提高工作效率水平，为公司贡献自己最大的力量。服务好每一位客户，为公司建立一个良好的社会形象。我应努力做到：

第一，加强学习，拓宽知识面;

第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报;真正做好领导的助手;

第三，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩

**淘宝客服工作计划篇十一**

本人于xx年年10月加入公司，至今年年底已有一年多的时间。回顾20xx年工作，我总结如下几点所做的工作内容： 1、淘宝店铺的销售包括:下单、售后以及财务核对；2、处理网上客户订单和网上确认订单发货；3、网上付款包括：支付宝、网银、财付通以及银生的入帐和对财，同时处理网上留言；4、维系网上代购，包括代购咨询、下单、售后以及每个月代购的对帐返利问题处理；5、客户电话咨询、投诉、客户退货的统讲和查询，特殊订单的处理。

经过20xx年这一年，见证了悠品的成长,自已也在这一年多的工作过程中，锻炼出了极强的配合、协调力和组织能力，当然过去成为历史,希望在新的一年里挑战新的工作新的任务.

转眼间又要进入新的一年——20xx年了，新的一年是一个充满挑战、机遇与压力开始的一年，也是我非常重要的一年,来自各种压力驱使我要努力工作和认真学习。在此，订立了两项20xx年度工作计划，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩：

1、制订学习计划。学习，对于客服及销售人员来说至关重要，因为它直接关系到一个客服人员与时俱进的步伐和销售方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。专业知识、综合能力、都是我要掌握的内容。知己知彼，方能百战不殆，在这方面还希望各部门领导给予我支持和帮助。

2、增强责任感、增强服务意识、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处，我将尽我最大的能力完成工作。相信自已会完成新的任务，能迎接20xx年新的挑战.

**淘宝客服工作计划篇十二**

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服—顾客满意的基本思想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好顾客服务，促使总公司提升业绩，做大做强。下面是工作计划。

现在，越来越多的顾客喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立顾客服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与顾客联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

(一) 成立顾客监督委员会。由监事会、业主委员会成立顾客监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

(二) 建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审(这项工作也可以有人力资源部行使。

(三) 搞好客服前台服务。

1. 顾客接待。作好顾客的接待和问题反映的协调处理。

2. 服务及信息传递。包括纵向—实施由顾客到总公司，横向—实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

3. 相关后勤服务的跟踪和回访。

4. 24小时服务电话。

(四)。协调处理顾客投诉。

(五)搞好顾客接待日活动，主动收集和处理顾客意见。

(六)建立顾客档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七)搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

(一)成立后勤总公司顾客服务中心。

目前顾客服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二)人员编制至少二人。

要搞好顾客服务，只有经理一人是不行的，要改变以前顾客服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走20xx最新客服部年度工作计划工作计划。人力资源不低于二人的编制，工作人员最好具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

往年顾客服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算

500元∕月 全年公务经费6000.00元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总公司设立顾客服务部的正确性所在

淘宝精品

有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和 顾客的支付。客服中心其工作内涵可能与总公司办公室和人力资源(质量管理)部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部 门而不是管理部门。今后双福园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“龙湖小区”的模式。

**淘宝客服工作计划篇十三**

客户服务的对外职责就是通过提供优质、完善的服务，帮助客户发现和解决出现的问题，并通过持续的对客户的关注，巩固客户关系，不断为客户提供超值服务，努力提高客户对公司的满意度和忠诚度，建立和保持公司的竞争优势。

1、客户来访接待：

热情、真诚、细致地做好客户接待工作，并认真做好会议记录，及时跟进。

2、项目生产制作过程中客户管理：

项目生产制作过程中随时与客户保持密切联系，准确了解客户要求及意见，及时将制作困难及需客户确认事项与客户沟通、落实，做到对内成为客户的代言人，对外让公司在项目制作上掌握主动权。

3、日常售后：

1)、处理日常客户服务需求、疑难咨询，解决客户在产品使用中的常见问题。

2)、受理和处理客户投诉，解除公司与客户的纠纷，提高客户满意度，维持公司的信誉及形象。

3)、对大客户、重点客户定期回访，重点项目定期护。

4、客户管理：

1)、不断进行客户信息收集、调查和管理，并对收集的客户信息进行整理和归档，建立客户资料库。

2)、根据客户对公司的现有价值及潜在价值，进行客户分类。

3)、为大客户、重点客户量体裁衣制定管理及服务方案，为其提供超值服务，提高其对公司的忠诚度，避免客户流失。

4)、了解客户动态，加强联系，建立积极的客户关系。如：客户开盘赠送花篮祝贺;客户庆典致电、致函祝贺;客户老总及与公司业务往来中的重要人物生日致以贺电、贺礼等。

5)、定期举办各类联谊会，邀请大客户、重点客户参加，加强与客户的情感交流，维持良好的客情关系。

6)、协助市场部开发潜在大客户，为公司寻找合作伙伴。

**淘宝客服工作计划篇十四**

根据xxxx年度工作情况，结合公司发展状况和今后发展趋势;现制定出客服部xxxx年度工作计划，内容如下：

针对公司发票量不足与顾客急需开票之间的矛盾，制定不同解决方案，包括语言方案和物质方案。

1、继续鼓励顾客办理会员卡，增加会员人数。

2、确定会员卡积分兑换礼品具体方案。

1、根据xxxx年度顾客投诉及建议，制定完善解决客诉方案，不断提升服务质量和服务技巧。

2、开展顾客满意度调查。通过电话回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改。

3、制定安抚棘手投诉顾客方案，包括向公司申请制作小礼品，报销顾客打的费用或油费。

1、个人接待。做好客顾客接待和问题反馈的协调处理。

2、团体参观接待。相关人员深入了解公司企业文化及中心相关信息，各区域产品信息，业务流程(收银流程/线上线下销售流程/退换货要求及流程)等。

为不断提高客服人员素质，制定客服人员培训计划。培训内容主要针对仪容仪表、客服礼仪、客服语言技巧、客诉处理、团队凝聚力建立等方面。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找