

## 银行客服工作计划 ( 精选4篇 )

### 篇1：银行客服工作计划

新的一年里我为自己制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

#### 一、道德方面。

做为客户经理在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。

#### 二、心理方面。

客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在语言上要风趣幽默，在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

#### 三、业务方面。

客户经理要有系统、扎实的业务知识。首先要熟悉银行的贷款、存款、结算、中间业务知识。既要掌握主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识;既要有较高的政策理论水平，又要能具体介绍各种业务的操作流程;既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

另外，客户经理还要具备法律知识、经济知识，特别是要具备综合运用多种知识为客户提供多种可供选择的投资理财方案的能力。

#### 四、营销方面。

客户经理要成为市场营销的能手。要掌握市场营销学的基本知识，又要身体力行，积极参与实践。掌握推销自我的技巧、演讲技巧、产品推介的技巧、与客户沟通的技巧、处理拒绝的技巧等。

### 篇2：银行客服工作计划

客户经理是对外服务的窗口，是支行对外的形象。个人素质的高低直接就反映我行的服务水平，我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生急躁情绪，综合协调能力有待提高，工作经验有待丰富，工作系统性不够强，产品知识面狭窄等等。今后我将努力做到以下几点：

#### 一、深入学习各项产品知识，不断提升自身综合素质

制定了详细的学习计划，坚持每周学习最新的金融理论和某种特定产品的有关政策、文件，使理论水平、业务能力明显提高。做到了知识更新、业务更新，在办理客户业务的时候就能够准确把握该笔业务的难点及风险点，能够及时发现，尽早补齐，做到事半功倍。

二、强化团队意识，树立集体观念。年底收官战的时候让我们团队的每一个人动容，虽然外面的天气很冷，虽然很多客户不是很配合，虽然有巨大的数字需要我们想办法去完成，但是当团队的每一个人都参与进来，都为了唯一的目标在拼尽全力的时候，那种不抛弃不放弃的精神让我很感动，也正是因为这样的精神存在，才让我们坚持到了最后，实现了完美的收官。

三、努力提升业务水平，提高客户服务质量。

一位学者说：真正的优质服务是发自内心的自觉行为，而不是对规章条例的机械遵循。为此，作为公司业务的初学者，我应该花更多的时间去学习产品知识，业务技能，并不能因为接触时间短，就降低要求，必须努力在开门红期间完成自身素质的搭建，为进一步提高服务质量，争创服务品牌，提升顾客满意度做好一切努力。

四、加大营销力度，做好贷款工作。

一是充分利用我行授信的优势，面向授信单位，以存贷比的要求做第一抓手，保证存贷比完全达标的同时，我们的存款任务也能够达成60%以上。二是争揽他行资金，面对众多的客户，我们不断跟企业联系，充分挖潜，一遍一遍地梳理潜在客户，瞄准单位找关系，全面出击。

### 篇3：银行客服工作计划

一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作；

二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行\*\*中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性；

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，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，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

一、效完成外呼任务。在进行每天的外\*\*，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行\*\*地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于\*\*的客户我们要多进行预约回拨;再例如\*\*行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合;

二、加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出;加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库;不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题;

三、增强主动服务意识，保持良好心态;

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

## 篇4：银行客服工作计划

根据\_\_年工作总结，客户投诉量逐渐减少，在服务质量不断提高基础上展开了20\_\_年工作计划。20\_\_年，是工商银行股改进入最后冲刺一年，也是业务发展面临严峻挑战一年。为此，我们必须在认真总结20\_\_年工作基础上，深刻认清当前形势，找准市场脉搏，扬长避短，围绕“提升经营管理水平，加快业务发展”为中心，同心同德，努力实现各项业务健康、快速发展。20\_\_年银行工作计划如下：

### 一、提升内部管理水平，加强企业文化建设

1、加强内控管理。我行各岗位人员基本已配置到位，必须严格执行各项规章制度监督落实，实行一级抓一级、层层抓落实、责任到人管理体制，严格把好各项业务环节风险关，加强制度执行力建设，进一步提升员工风险防范意识，确保全年内控综合评价维持一类行目标。

2、提升服务素质。我行员工服务素质与同行相比，确实存在一定差距，这主要表现在服务态度生硬、欠缺主动和专业水平等。为此，我们将加强评价监督和培训学习等。对于多次被客户评价服务态度差员工，将被列为劳动合同到期停止续签对象。

3、加强和完善考核激励机制，提升员工积极性和协调性。我行将通过细分市场，突出业务发展重点，制定具体工作目标和任务计划，充分利用绩效工资考核方案有力平台，进一步加大奖惩力度，表扬先进、激励后进，形成各司其职、各尽所能、共同发展良好氛围，推动业务发展。

4、增强企业活力，建设团结、和谐大家庭。充分发挥妇联、团支部带动作用，多组织集体活动，为员工解压，让每个员工都有切合实际银行个人工作计划。在工作中多聆听员工心声，切实帮助员工解决困难，让员工愉快工作，增强他们对我行归属感。

## 二、完善和强化服务功能，加快业务发展

我们将注重发挥自身优势，通过细分业务发展重点、整合产品，合理规划和布署客户部、营业网点工作目标，继续以客户部作为市场拓展先锋队，做强做大网点服务功能，形成目标明确、分工协调、相互支持、上下联动业务开展模式，全面提升我行市场竞争力。

### (一)客户部

必须加强与营业网点沟通联系，细分客户部服务功能，细分对公组、国际组、个人组岗位职责，明确其拓展资产业务外，更要加快负债业务、中间业务、理财业务等全面发展，改变以往业务拓展单一、被动局面。

### (二)营业网点

1、规范服务，做强做大网点服务功能，以拓展负债业务、个人业务、中间业务、理财业务为重点，以网点负责人、驻点客户经理、大堂经理为拓展主力，完善VIP资料库，整合产品，推行“捆绑式”全员营销策略。

2、通过借助我行先进网上银行和自助设备，分流低端客户，减轻柜台压力，进一步优化服务环境和客户结构。

3、继续加大以代发工资业务为手段，有效推动我行银行卡业务、中间业务快速发展。

4、加强员工培训学习，提高综合业务素质。我们将通过培养自己师资队伍，利用班前学习、专题培训、交流学习等营造良好学习氛围。

## 三、加强员工队伍建设，提高整体战斗力

1、加强领导班子建设，提高执行力。领导班子工作决定了整个队伍建设成败，我们将明确分工，充分发挥各成员智慧和能动性，提高执行力，开创性地开展工作。

2、加强x建工作，发挥x员先锋模范作用。我行x员人数比例大，但x员先锋模范作用还没有充分发挥出来，我们将充分利用各个岗位中x员作用，实现操作规范、风险可控、服

务优质、效益显著目标。

3、以创建青年文明号为契机，充分调动广大青年员工积极性。团支部制定了详细工作计划，包括青年员工培训学习、业务竞赛、上企业开展业务宣传、组织员工业余活动等，引导青年员工竖立正确就业观念和职业道德，提高我行凝聚力和战斗力。