

联通客服工作计划 (精选3篇)

篇1：联通客服工作计划

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这将近一个月的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作了。在今后的工作里，我相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有最好，只有更好。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好!俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

一、积极打电话。在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

二、表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的公司员工。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我会从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

篇2：联通客服工作计划

新的一年已经开始，客服部也将会面临一些全新的环境与考验，根据这几天我对公司的了解情况，做出以下工作计划：

1.终端培训

在客服的工作范围之内制定完善的、合理的终端培训计划并认真有效地完成

培训;

2、收集小票信息

重视小票基本信息的收集，应尽可能的完善填写，特别是一些重要项目，必须规范填写;

2.建档

利用统一的专业的管理软件分类建立客户档案;

3.数据统计分析

分析，比较客户消费信息，及时反馈到相关部门，并附加初级建设性意见;

4.客情维系

寻找、创造机会采取多种形式与不同类型的客户加强沟通，比如：顾客满意度调查、节日期间的互动，基本的色彩搭配建议，高级的私人形像顾问等等。及时掌握客户需求尽最大努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务，提高顾客满意度，发展提升与客户的关系。

5.客诉处理

根据客户反馈投诉的信息，及时做出反映。以客户为中心，改善处理流程、操作程序。

由于对服装业的客服工作是首次参与，在进入公司短短的5天时间中所做的工作并不是很多，但也发现了自己的很多不足，我会努力，争取把客服工作做得更好。

在工作中，我也遇到了一些问题和困难：

1.对工作中一些具体要求不是很清楚，导致自己的工作不知道怎样才可以顺利的开展，担心自己在做无用功，浪费公司资源;

2.人事方面也不是很清楚，这样会耽搁到部份同事的宝贵时间;

3.需要一台电话，希望可以配一台，方便与同事之间的沟通交流;

由于自己在服饰客服方面，经验上有很多的欠缺和不足，也为了把客服工作高效率地做好，因此，希望公司相关领导及同事在以上问题方面给予一定的建议和帮助，使客服的工作能够得到很好的衔接，谢谢!

客户服务是企业形象的第一线，也是植入客户心中最深的印象，因此，有效

地经营与管理，不但可以协助第一线员工提供完善的服务，更有助于企业达成策略性目标。客户服务代表了一种先进的企业经营理念，它主张“以客户为中心”，为客户提供全面的服务，同时，客户服务中心还实现客户信息的集中管理，提供流程监控、业务统计和统计分析等功能。因此，建立一种最优组合的专业化客户服务管理体系已经变得越来越重要。20xx联通客服工作计划如下：

篇3：联通客服工作计划

2008年郴州客服工作坚持在省、市公司领导下，围绕汪总提出的“一推二精三降四提升”客户工作指导思想和邓总的“服务第一、营销第二”的经营思路开展客户服务工作。08年客服工作将按照“54433”的工作方针开展工作：即建立五个体系，狠抓四项指标，提升四支队伍，落实三种服务方式，组织三方面竞赛。

第一部分市公司客服部工作规划

一、建立五个体系

1、服务质量管理监督体系

(1) 建立市、县/区两级服务质量监督体系，由县/区分公司对本单元服务渠道的服务质量进行监督管理以及提升，市公司客服部对各县/区分公司整体服务工作进行监督考核；

(2) 同时通过外部监督与内部监督并行加强对全市营业窗口的质量管理与监控。外部监督主要通过社会监督员、第三方测评等外部监督方式以神秘顾客暗访，内部监督主要通过全员“服务体验”、客服部蹲点督导、各业务单元客服监督人员交叉检查以及每月电话拨测等途径掌握、评估服务质量。

2、投诉管理体系

(1) 建立市县/区二级投诉处理体系，08年将投诉处理权限下放到各业务单元，各业务单元的投诉须在本县/区级妥善处理，若升级至市级将对该业务单元进行考核。

(2) 对长期存在的投诉难点、热点问题，实施“重大投诉问题督办制度”，2008年将重点解决“**”（请余莎填写）。

3、培训体系

建立以市、县（区）二级培训管理体系，市公司客户服务部为第一层培训体系，对市县培训工作起到统筹管理作用；县分公司培训专干为第二层培训体系，负责本业务单元全体客服人员的综技能的培训工作，为执行层。各培训层面要通过多种培训形式如：集中到市级培训机构进行培训、通过电视电话会议系统进行培训、各业务单元培训专干分散培训、到各业务

单元进行交叉学习、市客服部送训到基层等方式将08年服务人员培训工作落到实处。

4、考核管理体系

全面规范、完善客户服务质量百分制考核，考核对象包括业务单元、客服中心主任、自有营业厅、合作厅、客户助理、市公司部室等。考核指标主要有：用户离网率、会员客户流失率、用户投诉率、用户满意度等等。

5、业务规范管理体系

以《中国联通湖南分公司客户服务培训手册》为标准，在各服务渠道实行统一客服接触面的服务标准，如营业渠道服务标准，包括营业环境标准、营业设施标准、服务礼仪标准等；客户经理服务标准，如客户经理服务形象、服务口径、服务礼仪等。并且在08年制定统一的业务办理流程，如营业前台缴费流程、办理入网业务流程，客户经理接等钻石卡客户的接流程等，从制度（组织结构、权限、制度等）、标准、原则、考核等方面军进行规范。

二、狠抓四项指标（省公司的指标要求）

1、用户离网率指标

用户离网率仍然是业务单元的考核指标，对离网率较大、排名靠后的业务单元将在每月的《客服月报》中进行通报批评，并扣相应绩效分数；同时C/G网部将与客户服务部共同承担离网率的责任。离网率=（净增发展用户数-净增开账用户数）/本月开账用户数

2、会员客户流失率指标

为引起各业务单元对会员流失情况的重视，每流失一个会员将对每个业务单元的总经理及客服中心主任各罚金10元/户。会员流失率也是通信助理的考核指标。

3、用户投诉率指标

万名用户投诉率的控制指标是40人次/万人，如有业务单元的投诉指标高于控制值将扣除相应的分数。

4、用户满意度指标

用户满意度标准值为80分，对业务单元、客服中心、客户助理等的满意度考评将采取一票否决制，当月低于80分的将直接不能参与当月的评优评先。

三、提升四支队伍

1、客户中心主任及营业厅主任队伍

（1）对于客户中心主任及营业厅主确定实行报批制度及任职资格审定及考核

制度；

(2) 制定客户中心主任及营业厅主任的考核制度，对客服工作中的关键指标进行考核。市客服部参与各业务单元客服中心主任以及营业厅主任的月度个人绩效考。

(3) 定期组织各县/区分公司客服管理人员进行综合管理能力方面培训，以提升整体客服管理工作水平。

2、客户经理队伍

(1) 实行执证上岗，岗前应参与相关业务知识、服务技巧、沟通技巧方面测评，通过测评方可发证上岗。

(2) 制定客户经理考核管理办法，规范客户经理工作内容，统一客户服务标准。

(3) 通过服务人员星级评定方式为客户经理提供晋级通道，对工作能力强，综合业务素质优季的客户经理提供晋级通道，对工作态度消极，业务能力差的客户经理进行降级处理，以此奖优罚劣。

(4) 加强客户经理队伍的综合素质的培训，为客户经理提供学习提升机会，定期组织客户经理进行服务礼仪、沟通技巧、业务知识等方面的培训，提升人员的综合业务能力。

3、前台营业人员队伍

(1) 实行执证上岗，岗前应参与相关业务知识、服务技巧、营帐操作等方面考试，通过考试方可发证上岗。

(2) 以营业人员服务规范为基础，统一服务标准。

(3) 通过服务人员星级评定方式为营业人员提供晋级通道，以此奖优罚劣。

(4) 加强驻店经理队伍建设，07年在规模较大的合作营业渠道由公司派驻了驻店经理对营业网进行现场管理，取得初步成效，08年将驻店经理的管理办法进行进一步规范。

(5) 在提升自营渠道营业人员队伍的同时，特别加强合作渠道营业人员的队伍建设。建立经合作渠道营业人员组织的经销商服务质量监督小组，可对自营服务渠道的服务质量进行检查监督。

(6) 加强营业员队伍的综合素质的培训，为营业人员提供学习提升机会，定期组织营业人员进行服务礼仪、营业操作技能、业务知识、团队精神等方面的培训，提升人员的

综合业务能力。

4、维系及投诉处理队伍

在自有营业厅和有实力的合作厅设置专人负责受理用户销户和投诉，进而在营业前台培养一支能挽留客户离网和受理用户投诉的队伍。市公司将组织各自营厅、合作厅从营业人员选拔合适人选并定期组织培训，对从事该岗位的营业人员设置岗位津贴。

四、落实三种服务形式

1、分品牌：分品牌制定服务规范和要求

2、分级别：分高、中、低端制定服务规范和要求

3、分目标市场：

第一、按地域区分：进单位、进社区、进村、进家；

第二、按用户特质分：同一行业、领域、专业、兴趣等服务

注意：1) 将服务送上门，增加通讯外服务价值

2) 不同阶段不同主题，建立服务品牌，提升用户满意度

3) 周、月、季服务方案

五、组织三方面竞赛

1、服务质量竞赛：

根据每季不同的服务提升重点设置服务质量竞赛活动，如度从营业厅环境方面进行评比，开展“最美营业厅”竞赛；从主动服务意识方面进行评比开展“我要服务”竞赛，针对合作渠道的特点开展“优秀经销商”“十佳合作营业厅”竞赛。

2、销售竞赛（服务营销，含所有的服务人员）

08年持续开展“多说一句话，多推荐一项增值业务”竞赛活动，针对离网率居高不下的情况开展在08年将“客户维系能手”“客户维系优秀团队”竞赛。

3、队伍素质提升竞赛

08年将开展第二届客服人员演讲比赛、第三届客服人员“速打王”比赛，第届“服务风采”大赛。

第二部分对县分客户工作的指导意见

一、坚决执行市公司的客服工作

要求各业务单元积极配合市公司客户服务部的各项工作、有力执行有关客服的各文件。对执行不积极、执行延时、执行不力、违规操作等现象将在每月的《客服月报》中通报批评，并酌情扣除相应的绩效考核分数。

二、针对本地市场特点，遵循省市公司的服务工作要求，制定本地服务方案并组织实施

要求各业务单元在省、市两级现有的客户服务框架下，根据本业务单元内用户的特征和现有客服资源，积极思考、勇于创新制定一套适合本地执行和实施的服务方案，有效提升本业务单元的服务效果和质量。业务单元的表现情况将纳入服务质量竞赛考核。

三、服务费用的管理

客户服务费用的管理坚持“申报审批原则”，凡列支客户服务费的项目必须有方案、有预算、有总结才能获得报账。对于客户服务费支出主要有：

1、回馈费用：

(1) 礼品 (由市公司统一采购，业务单元按需使用，每季度发放一次)

包括：积分礼品、生日礼品、服务活动礼品等。

(2) 活动费用：业务单元上报活动方案，经市公司审批后方可执行。

2、其他相关服务费用：如投诉处理、终端售后等由业务单元负担，但需经客服部审核使用。

四、要求保持四支队伍的稳定

在四支队伍的建设上 (客户中心主任及营业厅主任队伍、客户助理队伍、前台营业人员队伍、维系及投诉处理队伍)，人员流动对促进竞争是有效的，但培养出一名优秀的客服人员是需要较长时间的积累。为确保客服人员素质的稳定和稳步提高，要求各业务单元在客服人员人事调动时，必须报备客户服务部和人力资源部，经审批同意才能执行。

五、围绕四项指标开展客户工作

各业务单元应以四项指标为工作出发点，有效控制离网率、降低会员客户流失率、控制用户投诉率、提升用户满意度。对全年四项指标 (用户离网率指标、会员客户流失率指标、用户投诉率指标、用户满意度指标) 综合排名后三名的业务单元，将取消业务单元参与集体评优评先的资格。

