

企业客服部门的工作计划

篇1：企业客服部门的工作计划

现代企业越来越重视客户服务，这是一种趋势，也是市场经济发展的必然过程。而xx呼叫中心客户服务部作为呼叫中心新成立的工作组，在大家的支持帮助及指正下，做出了一系列的成绩，也发现了一系列的问题。为了更好的开展下一阶段工作，平稳度过年后的销售断层，根据部门相关规定，制定计划如下：

一、明确指导思想

以提高服务质量为宗旨，以客户满意度为标准。

顾名思义，作为客户服务部门，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服务竞争，谁的服务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服务意识，并且以此来带动全部门员工，使我们的服务更具专业性、有效性、针对性与责任感，使得呼叫中心的全员服务意识得到体现。

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，进行有针对性的上门回访及促销。

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。

篇2：企业客服部门的工作计划

一、加强客户管理，优化服务流程

1、走访客户制度化，增进沟通促进共赢建立走访客户制度，旨在进一步加强与客户之间的交流和沟通，为客户提供更优质的服务，向社会展示邮政部门崭新的形象和高层次的服务水平。为了把走访工作做实，不流于形式，明年将把这项工作作为制度纳入服务规范。走访客户时，走访人需详细填写《客户走访日志》，每月末交负责人核实处理情况，并填写意见。在走访过程中，注重与客户开展面对面交流，积极倾听客户的意见和建议，把握客户需求的新导向，切实为改进服务收集材料和依据为下一步开展营销获取第一手资料，以此增强营销的针对性和提高营销效果。

2、积极推行客户经理制，规范大客户开发与管理流程。在过去一年走访客户过程中遇到一些问题，比如，由于走访人之间缺乏交流和沟通，出现被走访人的重叠性，客户的难点问题以及意见、建议的处理没有得到很好监督，等等。为此实行走访人督办制度，即遵循“谁走访谁督办”的原则，如由于客观原因不能当场答复的，或不属于本部门职责范围的问题应向客户说明原因并详细记录下被访用户的资料、用邮困难以及对方提出的意见建议，送交相关专业局处理，并协调督促实施，事后将处理结果告知客户；负责人负责对《记录表》的收集整理工作，每季度以报表的形式将走访结果报相关领导，并对近期走访工作进行梳理，并对客户意见建议的处理结果进行分析、评议。

3、对大客户实行分级管理，开发统一版本的客户关系管理系统为了不断地深化、优化服务质量，大客户中心将从多方面着手改善、提高服务质量，以满足大客户的要求。首先实行客户经理负责制，并对大客户实施分级管理制度，强调服务的时效性、及时性，以制度化保证客户服务工作得以顺利进行。同时开发统一版本的客户关系管理系统，在走访客户时关注企业、客户动态，了解新年新动向和搜集信息，以保证时时更新大客户档案，为下一步开展营销获取第一手资料，以此增强营销的针对性和提高营销效果，有助于提高运行效率，降低运营成本，最大限度地减少内耗，实现客户资源的共享。

二、学无止境，全面提高客户经理整体素质客户经理是企业与客户之间的桥梁和纽带，客户经理能否对客户提供“标准化、个性化、超值化”服务，直接影响客户对企业的“信任度、满意度、忠诚度”。大客户中心将把握机会，创造条件，致力于客户经理整体素质的提高。

1、强化邮政业务学习，提高业务素质作为客户经理，首先必须对邮政业务有着深刻的了解。大客户中心将定期组织学习邮政业务，以成长为可以随时接受公司指令与大客户进行业务谈判的营销专家为目标，积极参加各专业局的业务讲座，并与各专业局保持高度沟通，不断提高自身业务素质。

2、美化言行举止，提升客户经理形象客户经理不仅要有强烈的事业心、高度的责任感和高尚的职业道德，其一言一行还代表着邮政企业的整体形象，工作效率、服务质量和个人素质直接影响着客户对邮政企业的认知。为此，在新的一年里，我们将系统提升客户经理商务礼仪和沟通技巧，进一步美化客户经理的言行举止、提升客户经理形象，有助于赢得客户对邮政企业的好感，从而有利于营销工作的顺利开展。

3、丰富营销知识体系，提高营销水平为了提高营销水平，大客户中心将创造条件通过远程培训、优秀营销书籍等途径获得专业化销售流程的知识与技能，丰富营销知识体系，增强拜访与服务客户的能力、提升工作信心与客户服务的满意度。通过学习，旨在对邮政业务有全面的了解，对市场营销和大客户管理也有更深刻的认识，培养客户经理的服务营销意识，同时开阔事业，提高觉悟，使客户经理认识到营销不仅要通过优质的服务让客户满意，而且要通过积极有效的客户关系管理培养客户的忠诚，并掌握培养客户忠诚的方法和技巧，为今后的工作打下了坚实的基础。

为了更好的做好新一年的仓库管理工作，在此，制定年度库管工作计划如下：

1)、首先培养不怕吃苦的精神，其次电脑操作要熟练，我所在的是大型工业企业，还必须熟练操作erp系统。

2)、注重形象，多参加一些公司组织的拓展活动，每天保持朝气蓬勃的精神面貌面对工作。

3)、多与同事沟通，保持良好的沟通方式，听取好的建议并实践。悉心听取领导的点评，对自己不好的做法即时予以改正。

4)、加强对自己的学习，真正掌握物品进、出、存的工作流程，使物品能起到物流顺利周转,同时也真正做到物尽其用,人尽其才的作用，使其仓库管理工作得到有效的改进。积极配合同事，对库存物品的积压进行整改，避免物品日期太长，盘点部分呆滞物品作好记录，并改善仓库物品和堆放的紧缺现象。仓库管理员工作计划20**仓库管理员工作计划20**。

5)、努力提高仓库管理水平，争取每月的工作失误次数 1次。

6)、物品现场所有标识清晰，明确，对库存信息准确率达99.8%。

7)、对货品进仓库数量严把关,对于进货管理的不断完善与维持。

8)、时时做好仓库的6s工作，保持环境整洁，所存放的物料井然有序。

9)、农业企业的竞争已到白热化，单一的工作技能不能满足顾客的需要，自己争取在新的一年里多加学习做到懂得更多，做得更好!

10)、为了使仓库物品做到帐、物一致，仓库每个月进行一次盘点，盘点过后，与电脑库存对照，看每月的消耗是多少，递交会计。

11)、其他需要注意的方面：根据采购部门的订购要求，验收供应商送货品种规格是否与采购单相符，数量是否一致。做好仓库进销存账。进账时要根据各部门需求进行单位换算入账。各部门领料单是否有按照标准生产成本领料，上级领导是否有签名。领料员是否有在领料单上签名等等。发料时也要做出账，不能只进不出，同一类产品要做好物料标识，方便查找。物品摆放要整齐。到月底仓管人员要做好部门盘点工作。

总之，我的仓库管理工作能在现实情况中不断的改善，离不开公司里每位同事的大力支持和配合，在挥手昨天的时刻，我们将迎来新的一年，将不骄不躁，脚踏实地一步一个脚印走下去，对过去的不足，将不懈的努力争取做到最好，我们将会用行动来证明我们的努力，我们更加清楚获取不是靠辉煌的方式,而是靠不断的努力。为了店面发展得更加壮大，我将更加努力!献上自己微薄的力量!

篇3：企业客服部门的工作计划

一、本职，爱岗敬业

客服人员，我“把简洁的事不简洁”。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，工作方案，坚决公司的支配，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进

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，注意用理论，用理论来熬炼。

1、注意理论。在工作中用理论来解决理论，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，我注意把理论转化为的科学思维方法，转化为对工作的把握，转化为工作的思路方法，新，解决新，走出新路子，抑制因循守旧的思想，力戒“阅历主义”，拓展思维。

2、注意抑制的“惰”性。按制度，按方案理论学习。不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参与每季度的党课学习；是按的学习方案，个人自学，发扬“钉子”精神，挤学，工作与学习的冲突，不因工作忙而无视学习，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，用的效劳来解决客户的，让我用的效劳来化解客户的难题。

3、工作，干一行爱一行，我的工作非常的喜欢了，我会在今后的工作中的努力，为公司的进展最大的努力！

〔一〕、选好、选对作好活动的代理

- 4、强化前台效劳，抑制死板，防止客户流失。
- 5、重点考核区域加大开发力度，有效的进展用户，提升设备的使用率。

全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，全部工作重心向进步销售倾斜，全面启动市场，全力完成销售任务。

〔二〕齐心协力，争创优质高效效劳

随着经营部各项业务的不断进展，以及市场竞争日趋剧烈，效劳程度已经成为争夺客户一个重要条件。所以上半年，我们一向把进步效劳程度摆在一个重要地位。

加强了客户回访维系工作，对重点客户做到每周回访，五星级客户每月回访1~3次，其余每月持续回访，有必要再上门回访，较好地完成了市分公司下发的回访数据。根据实际状况，我们在元宵节还为三星级以上用户发放了元宵及小礼品。透过回访工作增加了与客户的感情联络，准时宣扬联通公司的各项新政策，理解客户的新需求，从而不断改善我们的效劳工作。在平常的工作中急躁受理客户的查询与投诉，赢得客户的好评。我们在不断的改善效劳中，树立了联通公司的新形象。

作好离网用户挽留与维系：

- 1、由前台营业人员对来办理退网业务的用户进挽留。
- 2、对准离网用户进展准时的回访，根据实际状况对用户进展有针对性的挽留。
- 3、对不能挽留的用户经用户同意，并出具证明后，对其卡号进展二次销售，降低离网率；
- 4、一般用户维：1) 定期对用户回访或信息访问；2) 节日祝愿〔信息〕；
- 5、高端用户、重点用户的维护透过平常的积累将高端用户、重点用户作为维护的重点
 - 1) 做到每月回访或信息访问一次〔根据用户的要求〕，回访要有资料，有落实，最大可能的便利用户。
 - 2) 话费监控。根据用户的需要，对用户进展缴费提示。
 - 3) 生日祝愿、节日祝愿〔针对不一样用户，要有有用的东西〕。
 - 4) 挖掘高端用户消费潜力，做好存量市场的二次及屡次开发。

5) 亲情效劳。〔根据不一样用户的需求，为用户带给帮助〕6) 定期的上门走访。四、活动：公司有新活动尤其是回馈用户的活动应信息告知用户，重点用户告知。

篇4：企业客服部门的工作计划

时间过得很快，我进入企业已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的同学生活迥乎不同。

作为一名客户服务人员，我渐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地查找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，娴熟的业务知识和超群的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得绘声绘色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是伙伴，真心为用户带给切实有效地询问和援助，这是开心工作的前提之一。其次，在为用户带给询问时要仔细倾听用户的问题，具体地为之分析引导，防止因服务立场问题引起客户的不满。

一贯以来，企业都以微笑服务为己任，以顾客满足为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我的确还存在一些不足之处。一是工作阅历欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够，三是工作中有时心情急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几方面做好客服工作：

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的实际需要。今后我会努力提高业务水平，着重用理论联系实际，用实践熬炼自己，为企业贡献自己的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

1.作为客服人员，我始终认为把简约的事做好就是不简约。工作中仔细对待每一件事，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，坚决听从企业的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当企业要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、具体的了解、掌控，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使企业的新业务全面、深入的开展起来。

2.在工作中，每个人都应当严格根据顾客至上，服务第一的工作思路，对顾客提出的询问，做到具体的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的予以解决，对自己不能解决的问题，积极向上级照实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记具体，每天查阅，发觉问题实时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作阅历和技巧，既有利于本职工作，

在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的援助。

3.不迟到，不早退，不懒散。能够仔细积极的完成领导安排的各项任务。

三、处理顾客投诉与埋怨

1.建立客户看法表或投诉登记表

接到客户投诉或埋怨的信息，在表格上记录下来，如企业名称、地址、电话号码、以及缘由等;并实时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2.即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的沟通沟通，具体了解投诉或埋怨的内容后争论解决方案并实时答复客户。

3.跟踪处理结果的落实，直到客户答复满足为止。

以上只是我20**年工作计划，在20**年的工作中我肯定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与全部的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

篇5：企业客服部门的工作计划

作为公司的新进员工，也作为这个职业的新手，我想说，我所要学习和加强的实在是太多。我将它们总结成了四点，这四点是我现在最缺乏的，所以我将它们列为我xx年的学习任务。

一、与本行业相关的业内和业外的专业知识学习

尽快熟悉公司的工作模式和工作制度。因为不同的客户，我们会遇到不同的问题，某些时候客户的某些问题可能超出了我们的产品，所以在这个时候，专业要求我们必须马上把最准确的讯息传递给客户。反之，客户的感受会是怎么样的呢？他的第一感觉肯定是你不够专业，紧接着他会想到这个公司。因此，我认为这一点是重中之重，也是最基础的。

二、与客服有关的专业知识学习

首先，作为客服，所要掌握的最基本一点就是电话礼仪。接听电话时的语气、速度、说辞、态度是直接影响到客户对你个人以及公司的第一印象。语气轻柔、说辞简洁明了、态度热情诚恳等等，都是作为一名专业客服所必备的。

其次，客服的心态、思维反映能力。这一点呢，我认为不是一朝一夕就能学习和掌握到的，它需要时间的磨练与工作经验的积累。也许在某些人看来，客服是一个多么简单的工作，但是深入思考后，并不是你所想象中的简单。

当你在接听了成千上万的电话或是遇到某些刁难客户的之后，你是否还是能如之前那样语气轻柔、思维冷静清晰呢？而最重要的，在经过了这么多种种状况之后，你是否学会了思考，学会了揣摩。揣摩什么？揣摩客户的心理，"对症下药"！如此，就不会是你被客户牵着走，而是你变主动，引导客户了。做到这一点，对于处理客户问题，包括客户投诉，就会临危不乱了。

三、组织与管理能力

只要是在一个团体里，你就应该培养一下你的组织与管理能力，现在它不仅作为领导地位的人员才独有的。当然，话说回来，只有你学会如何地去管理和安排你的工作，将来你的领导能力则更能得到更大的发挥。只有你学会管理自己，你才能有资格去管理别人。

四、对技能的要求

提高自己的技能，能独立快速的完成工作，尽快学会设计软件和视频软件。

几个月以来，我并没有给公司带来任何有形的利益，因为工作中的我还有很多不足的地方，而现在的我正处于学习与摸索的状态。

让客户感受到我们的服务理念。用客户的专业、热情、诚恳拉近与客户的距离，让客户自发自愿地与我们合作，得到客户的认可是我们在工作中所获得的的荣誉。永远做到客户是上帝。