

## 网络客服个人工作计划范文

### 篇1：网络客服个人工作计划范文

我做客服已经是第三年上了，这两年的工作经验让我变得更加稳重，也让我对这个行业有了更多的想象和向往。在此我想对接下来一年的工作进行一次计划，希望自己能够通过这次计划，为接下来的工作打下一个更好的基础。以下是我的工作计划：

#### 一、提升沟通能力

作为一名客服，首先最重要的就是要锻炼个人的沟通能力，不仅是面对网络群体还是现实群体，我认为交流能力都是非常重要的，也是我们客服首要培养的对象。2021年度这一年注定是特别的一年，而如何去提升自己的沟通能力，我也制定了几个小方案。一是在沟通的时候先站在对方的角度着想，不管遇到什么麻烦的，首先都要冷静，不要被情绪牵着走，站在对方的角度考虑问题往往更容易去解决问题。二是要懂得灵活运用身边的条件，比如说从对方遇到的问题入手，合理运用各种方式进行解决。这样会让客户更容易接受后面的结果。

#### 二、提升应急能力

很多时候，我们在工作当中，会接到一些突然的谩骂电话。有些事恶意的，有些也确实可能是因为我们没有服务好。我相信，无论哪一位同事接到这样的电话时，心情都是一落千丈的而这个时候我们也不应该去生气，要冷静下来，想办法应对。只有更加的沉着，我们才有可能去解决这样的问题，才有可能将损失降到最低。一个人最重要的就是自身的修养，而我们工作的过程中，也恰巧是提高我们各自修养的时候。而我们的修养也能够展示在我们处理问题的时候。

#### 三、提升售后回馈

售后是我们客服需要做的一件工作，这也是最锻炼我们自己的一件工作。如何提升自己售后的回馈，一直是我们面对的问题。很多的同事为了一个好的回馈总是想破了脑袋，甚至各种谎言都出来了。其实客户并不吃这一套的，很多人选择直接屏蔽掉我们的消息，也有人会选择无视。所以我们要从根本解决就是和对方构成一定的利益关系，只有和他有关，他才有可能选择进行回馈。我们知道这个世界上没有免费的午餐，而同时我们也应该清楚，这个世界上不会有免费的劳动力。客户给我们回馈也花费了他们的时间和精力，所以不管怎样，这一件事情是需要对等的。

### 篇2：网络客服个人工作计划范文

在没有成为一名客服工作者之前，我是从来都没有意识到客服工作原来是这么难做的，这有点颠覆了我对客服的认真，有些高级的客服不仅要掌握良好的沟通技巧，甚至还要掌握好英语，只可惜我的水平就没有那么厉害了。我现在是一名网络客服，这还是需要一定的

专业知识的，为此我可是培训过不少次，现在终于取得了一些些的成效，能独立地完成一些领导托付给我们的任务，为了更好的完成工作上的要求，我特书写下一份工作计划，希望借此让我的接下来的工作开展地更为顺畅。

客服工作主要就是和客户们打交道，现在网络十分的发达，所以客服这个岗位需求量是越来越大了，虽然客服岗位比较多，但是想成为一名优秀的客服绝不是易事，有些老客服工作了数年才摸索出了一些经验，像我们这种工作不久的客服就只能老老实实的跟着前辈们学习了。所以，提高自己的个人能力是我在接下来工作的首要目标，客服要学会和客户们交谈，感受客户们的情绪，尽力尽快尽好地解决客户的问题，这说起来虽然容易，但是这种经验却是需要积累许久的，所以想要解决客户们的问题的话，前提是我自己就要对问题足够了解，不然即便发现了问题，都无法找出问题的根源，更别谈解决了。客服工作是一门需要耐心的工作，所以在积攒了一定程度的工作经验后，我还得磨练自己的心性才行。

还记得刚开始当客服的时候，我就被几名刁钻的客户给问的说不出话了，后来还是找身边的同事才解决了问题，这也让我意识到了我得尽快提高自己的工作效率，例如提高打字速度、让我的用语更加礼貌等等，我会在空余时间里好好地琢磨这些问题。网络客服需要的专业技能其实是比我想中的还要多的，所以我会多多参加一些针对客服的培训，此外我也会找一些有用的资料来学习，这样的话我才不会掉在大部队的后面。另外，我也会增加客户的体验，让更多人感受我的专业和温暖，之前我因为言语不当导致被投诉了几次，所以我现在已经注意了，我会尽力做好自己的任务，保持多线程的状态，让越来越多的人都喜欢上和我交谈的感觉。

### 篇3：网络客服个人工作计划范文

#### 一、不断学习，不断成长

一名真正的客服工作者一直都在学习，一直都在进步，虽然接触客服工作已经有半年的时间，客服工作在开始的时候我是完全陌生的，这半年虽有些进步，但是还是不够，在为来的工作中还是要继续发展自己，我是一名一线的电客服，我平时的工作比较多，有时候要同时跟很多客户在线电话，客服工作者还是要求比较高的。

#### 二、投诉处理

在第三季度的工作中要加强自身学习，在客户投诉方面要更加高效率处理，做到一个快速的承上启下作用，前面两个季度在投诉这一块做的还是不够好，这是我个人能力的问题，因为投诉的太多了，反馈的也多，平时工作没顾得上，不能够及时的处理导致了部分客户的不满意，在第三个季度中我要做的这就是在方面下苦功夫。

#### 三、订单护理

前两个季度在节假日的时候总是出现爆单的情况，就是这这种情况下客服工

作者才是最容易出现工作上的师傅，比如订单处理的不够及时，订单撤单，这些问题都容易在高峰期出现一些突发情况，前两个季度的工作中就多次出现了这种情况，所以在接下来的三季度工作中我是不允许自己再出现这种情况。

做好迎来高峰期的准备，提高自己的客服能力是关键，避免一些不必要的订单纠纷，节约时间，不在单个订单上花太多的时间，把自己的工作全面化，扩大化，做好售后工作。

但是作为一名优秀的客服工作者，区区以上的这几点不痛不痒的工作，这些还是远远不够，最重要的还是要能提高成交率这才是关键，在第三季度工作这还有待加强，下个季度的工作中一定抓好自己的工作能力，不断的去在工作中发现自己。