

公司客服工作计划 (通用7篇)

篇1：公司客服工作计划

时间匆匆，我是今年六月份来到这家公司成为一个专属客服人员的，眨眼间六月份就要结束了，目前我在这里适应的还算不错，但是我可以深刻的感受到自己跟周遭同事的差距还有多少，我还需要更加的努力，为此我对即将来临的七月份，制定了一份工作计划，希望自己能进步的更加快，而不是跟个无头苍蝇一样到处乱撞，有序的去学习关于客服的一切东西，我对自己充满的信心，我觉得我的前途一片光明。

首先我就要在公司对自己有个清楚的定位，不要太过于高估自己，也不能太过于小瞧自己。虽然我是这个月才找到这份工作的，并且这也是我的第一份工作，但是我还是存在着很多优势的，比如，我的普通话证级别还是很可观的。至少据我所知在公司所有客服当中，也是比较出色的。作为客服，一口流利标准的普通话可是必备的因素。并且我在高中、大学的时候都有在学校的播音室工作，这对我现在客服的工作虽然帮助不大，但是至少能让我不会怯场。从这个月的工作情况来看，我目前在工作上存在欠缺的地方是以下几点：

1、作为公司某种产品的专属客服，我自己还未曾使用过，所以对这款产品的各项东西都不是特别的熟悉，在跟客户进行沟通的时候，回答的也只能是模棱两可的话，实际上却没能解决客户的问题。我会自费在给购买产品，以客户的心态去体验产品，这样我才能感同身受的给出更多的解决方案。

2、对公司的设备使用还不熟悉，虽然基本操作都会了，但是还是会存在很多的问题，比如有一次，我的麦出现了问题，客户那边听我声音特别的小，甚至是没声音的，因此我也是遭到了两三个客户的直接挂电话，后来我也是找别人帮忙才知道其实就是个简单的问题。我会多去请教别人，希望自己以后再遇到特别情况的事情，能自行处理。

3、面对很多客户的刁难，我是丝毫没有应对之策，经验还是太少了，比如，寄过去是好的，用了一个月之后，打电话跟我反映说发现质量有问题，申请退款的；也有人多次使用七天体验权力，用完了就退，反复这样的。这样的情况很多，我是丝毫不知道如何处理，在下个月的时候会有一次培训会，我一定要参加，空闲时间也可以多请教一下同事。

这一个月工作下来，我觉得这份工作，满足了我对工作的所有需求和幻想，我不会轻易的放弃这份工作，会只会是想着让自己完美的适应它，我一定可行。

篇2：公司客服工作计划

第一、工作目标

提升客户满意度：通过优化客服流程和提高客服人员专业素养，使客户满意度提升至95%。具体措施包括定期对客服人员进行培训，使其更加熟悉产品和公司政策，以及引

入智能化客服系统，提高响应速度和问题解决效率。

降低客户投诉率：通过改进客服流程和提升客服人员的解决问题的能力，将客户投诉率降低至3%以下。此目标将通过定期的投诉分析会议和投诉解决案例共享来实现。

提高客服效率：通过引入高效的客服工具和优化工作流程，提高客服人员的工作效率，目标是将平均处理时间减少20%。此目标将通过实施快速响应策略和自动化常见问题解答来实现。

第二、工作任务

客服团队建设：加强客服团队的培训，确保客服人员熟悉产品、公司政策和服务流程。这包括定期组织内部培训会议，分享最新的客户服务技巧和产品信息。

客服流程优化：改进客服流程，确保客户问题能够迅速、准确地得到解决。这包括对现有流程进行审查，找出瓶颈，并进行改进。

客服工具引入：引入高效的客服工具，如智能化客服系统，以提高客服人员的工作效率。这包括对市场上的客服工具进行评估，选择最适合公司需求的工具，并进行实施。

第三、任务措施

定期培训：为确保客服人员具备必要的技能和知识，我们将定期组织内部培训。每次培训将涵盖产品信息、客服技巧及公司政策等方面。通过互动式培训和案例分析，提高客服人员的专业水平。

流程审查与优化：我们将定期审查客服流程，以识别和解决潜在问题。这包括对客服人员的日常工作流程进行监控，找出瓶颈，并进行相应的优化。此外，我们还将定期收集客户反馈，以了解他们的需求和期望，进而优化服务。

引入智能化客服系统：为了提高客服效率，我们计划引入智能化客服系统。这将使客服人员能够更快地响应客户需求，并更有效地解决问题。系统还将具备自动识别和分类问题的功能，使客服人员能够迅速找到解决问题的方法。

第四、风险预测

人员流动风险：客服人员的高流动率可能导致服务质量下降。为应对这一风险，我们将提供有竞争力的薪酬和福利，以及良好的工作环境，以留住优秀的人才。

技术风险：引入智能化客服系统可能存在技术风险，如系统故障或数据泄露。我们将选择可靠的供应商，并进行充分的技术评估和测试，以确保系统的稳定和安全。

客户接受度风险：客户可能对新的客服工具和服务流程不适应。我们将积极

与客户沟通，解释新的服务方式的优点，并通过提供培训和支持，帮助他们适应新的服务方式。

第五、跟进与评估

定期跟进：我们将定期对客服工作进行跟进，以确保各项任务按时完成。这包括定期审查工作计划，评估进度，并根据需要进行调整。

客户满意度调查：我们将定期进行客户满意度调查，以了解客户对客服工作的看法。这有助于我们了解客户的需求和期望，进而改进服务。

绩效评估：我们将对客服人员进行绩效评估，以衡量他们的工作表现。评估标准将包括客户满意度、投诉率、处理速度等。根据评估结果，我们将提供奖励或培训，以提高客服人员的工作质量。

第六、总结

通过制定明确的工作目标、任务措施、风险预测、跟进与评估，我们将努力提升客户满意度，降低投诉率，提高客服效率。虽然面临人员流动、技术风险和客户接受度风险等挑战，但我们相信，通过持续改进和积极应对，我们能够实现这些目标，为客户提供更优质的服务。我们将持续关注客服工作的表现，并根据实际情况调整策略，确保客户的需求得到满足，为公司的发展贡献力量。

篇3：公司客服工作计划

一、深化落实客服部内部建设与思想沟通。

1、狠抓团队的内部建设

团队就犹如一台机器，每一位客服员工就像这台机器上的螺丝钉，当这台机器运转起来的时候，任何一个环节都不能涌现问题，因此，内部建设成为关键。

如何才能加强内部建设。

第一，明确共同目标，将公司进展方针，进展目标，进展计划告知每一位客服，让每一位客服的工作都充斥热忱和动力。同时将客服的工资增长计划，职位升迁计划明确，让每一位客服觉得自己有所作为，有进展前途。

第二，制定良好的规章制度，完善各种纪律条例、奖惩制度，对于违抗规章制度的行为应当实时制止，并依照奖惩制度依据实际状况予以肯定惩罚措施，避开不良风气、违规行为的滋生和扩散。

第三，保持常常性的沟通，客服部负责人在除了工作之外，要保持与每一位客服常常性的沟通，多沟通，擅长倾听她们的心声，多关怀她们，实时援助她们，让她们能全心

扑在工作上。在工作中，客服人员或多或少会犯这样那样的错误，这就要求在批判时掌控个度，一方面利于工作的开展，另一方面让他们认识到错误的严峻性，从而起到正面效益

2、强化部门内部思想沟通

由于管理处前期物业管理需要，客服人员的岗位流动性较大，每天的工作内容都不相同，在每天工作中或多或少都会有迷惑以及收获，因此制定每周一次的思想沟通会，通过客服人员之间的思想沟通总结以此达到触动思想、提高认识、相互援助、加强团结、共同提高的目的，

二、加强培训，提高服务水平

1、搞好礼仪培训，规范仪容仪表。

客服部不仅是整个管理处的大脑，同时也是径直面对客户的部门，客服人员的仪容仪表是否得体，礼仪礼节是否规范成为客户评价物业好坏的第一印象。有些客服在工作初始尚能留意自己的仪容仪表及礼仪礼节，但是工作一段时间后就会忽视或藐视了仪容仪表及礼仪礼节的重要性，因此，我们要加强对客服人员的仪容仪表和礼仪礼节的培训，以制定每周一次的培训计划，提高客服人员对其的重视。

2、搞好专业知识培训、提高专业技能。

客服人员中大多无物业管理的工作阅历，且对物业行业本身了解不多，因此需对她们进行专业知识上的培训包括物业管理法律法规，现行的南京市物业管理条例，建设部第195号令等，以此为后期管理打下良好的基础，在工作中做到有凭有据，有法可依。

3、加强对各岗位工作流程及岗位职责的培训。

岗位职责和工作流程是实施标准化管理的基本制度，因此加强对岗位职责和工作流程的培训特别重要。随着年后剩余三套别墅样板房的陆续开放，新人员的增加，以及老员工在近半年工作中或多或少涌现的工作差错。我部将在明年进一步完善现有的工作流程图及岗位职责规范，总结工作阅历，归纳工作中涌现的问题添加进去，同时拟定培训计划，做到系统化、标准化、规范化、针对性强，以使岗位职责及工作流程深入人心。

篇4：公司客服工作计划

在新的20xx年，客服部将对员工有以下工作计划：

一、做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

- 1、尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。
- 2、有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。
- 3、个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。
- 4、头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。
- 5、外表整洁大方，言行举止得体。
- 6、工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

二、处理顾客投诉与抱怨

- 1、建立客户意见表或投诉登记表：接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等；并及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交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。
- 3、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

三、处理客户抱怨与投诉需注意的方面

- 1、耐心多一点：在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。
- 2、态度好一点：态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。
- 3、动作快一点处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失减至最少。
- 4、语言得体一点：客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟通。
- 5、层次高一点：客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往

处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的情绪。如果高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员进行问题处理。

6、办法多一点解决理客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲座等等。

四、平息顾客的不满

- 1、认真听取顾客的每一句话。
- 2、充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题。
- 3、收集事故信息，以找出最恰当的.解决方案。
- 4、提出有效的解决办法。

篇5：公司客服工作计划

20**年公司仔细贯彻落实年度工作目标的安排和部署，以安全生产为宗旨，以天然气安全输配为核心任务，上下团结，攻坚克难，基本完成了年度生产经营计划。

20**年公司将依据年度生产经营计划安排，以安全生产、稳定供气为中心任务，完成基本建设、新用户进展、CNG加气站建设和高压长输管线建设、城镇热力项目五项重点工作，努力开创公司进展新局面。为了全面完成公司生产经营目标，现将20**年度安全生产工作安排如下：

预防为主、综合治理的工作方针，坚持以人为本，以防范重大安全生产责任事故为重点，强化落实各项安全管理制度、安全生产责任制、岗位职责、操作规程和技术标准，规范安全生产管理行为，努力构建安全生产长效机制。继续加大安全投入，提升装备水平，改进生产工艺，构建安全生产环境。强化事故隐患排查，完善隐患排查治理系统。筹备组建应急抢险队伍，进一步完善重大事故应急救援管理体系。继续加强安全教育和培训，提升员工的安全管理素养。完善重大危急源管理制度，使重大危急源处于可控状态。开展安全质量标准化体系建设，全面提升安全建设和管理水平，确保生.....此处隐蔽3025个字.....位，不要太过于高估自己，也不能太过于小瞧自己。虽然我是这个月才找到这份工作的，并且这也是我的第一份工作，但是我还是存在着许多优势的，比如，我的一般话证级别还是很可观的。至少据我所知在公司全部客服当中，也是比较超卓的。作为客服，一口流利标准的一般话可是必备的因素。并且我在高中、高校的时候都有在学校的播音室工作，这对我现在客服的工作虽然援助不大，但是至少能让我不会怯场。从这个月的工作状况来看，我目前在工作上存在欠缺的地方是以下几点：

1、作为公司某种产品的专属客服，我自己还未曾运用过，所以对这款产品的各项东西都不是特别的熟识，在跟客户进行沟通的时候，回答的也只能是模棱两可的话，事实上

却没能解决客户的问题。我会自费在给购买产品，以客户的心态去体验产品，这样我才能感同身受的给出更多的解决方案。

2、对公司的设备运用还不熟识，虽然基本操作都会了，但是还是会存在许多的问题，比如有一次，我的麦涌现了问题，客户那边听我声音特别的小，甚至是没声音的，因此我也是遭到了两三个客户的径直挂电话，后来我也是找别人帮忙才知道其实就是个简约的问题。我会多去请教别人，盼望自己以后再遇到特别状况的事情，能自行处理。

3、面对许多客户的刁难，我是丝毫没有应对之策，阅历还是太少了，比如，寄过去是好的，用了一个月之后，打电话跟我反映说发觉质量有问题，申请退款的；也有人多次运用七天体验权力，用完了就退，反复这样的。这样的状况许多，我是丝毫不知道如何处理，在下个月的时候会有一次培训会，我肯定要参与，空闲时间也可以多请教一下同事。

这一个月工作下来，我觉得这份工作，满意了我对工作的全部需求和幻想，我不会轻易的放弃这份工作，会只会是想着让自己完满的适应它，我肯定能行。

篇6：公司客服工作计划

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客户服务部作为xx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xx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：

1.巩固并维护现有客户关系。

2.发现新客户(潜在客户、潜在需求)。

完成目标可以通过以下途径：

- 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7：公司客服工作计划

在去年一年的工作主要是客服相关以及B2B的推广，就我主要负责的客服岗位上，这一年工作有所进步，但是明年工作也需进一步提高完善。明年计划从以下几个方面做起；

一、提高客户转化率。

1，提高客户信息的质量。提高跟客户的沟通技巧，在跟客户交流时，判断客户的购买倾向度及购买能力，将没有诚意，无潜在购买能力的客户过滤掉，保留潜在客户信息传给销售。

2，做好跟销售的配合。在回访客户时，对于有意向但销售没取得联系的客户，将客户信息再次传给销售经理并附上回访情况信息，做到及时反馈，提醒销售联系。

二、全面的解答客户的问题。

客户会带着各种问题与xx人沟通，尤其作为客服，客户需要从这里了解尽可能多一些的信息。所以为了拉近与客户的距离，明年工作中，希望通过自己的学习以及跟相关销售同事的沟通，来了解一些客户关心的知识，比如客户提到的招标、合同、付款、发货等销售相关环节事宜。在与客户的交流中，客户会提到线下市场方面的知识，在客服工作这块，我认为自己没有了解产品线下的市场情况，没能很好的应对好客户的问题。在明年的工作中，可以的话，如果是涉及到我工作范畴的内容，希望能跟相应的产品经理对接，在工作能给予我一些支持。

三、着力提高自身网络营销能力。

首先需从接待网络客户开始。当市场部和内勤同事没有时间接待客户时，网络部可以去接待客户，帮客户讲解产品。尤其是从网络来的客户来公司看设备时，争取网络部这

边可以独立接待客户。这就需要了解网络部主要推广产品的知识，了解产品的基本市场状况，例如光子嫩肤仪、调Q、LED光动力、CO2治疗仪、半导体脱毛、水动力、308准分子治疗仪。明年这些产品的知识将重点加强

四、避免核对成单信息的障碍。

在接待客户咨询时，记录好客户的单位名称及装机地。今年所有咨询客户中，993个客户单位名称记录全面，占有客户比例的68%。明年的工作，争取将这个比例提高到X%，方便对单。今年的工作已经接近尾声，明年的工作将有序的进行，以更好的心态去工作，努力做到成为一个专业的网络人员。

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为**银行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作。

在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行**中心大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在**银行电话银行**中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我.....这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。