

## 网络客服个人工作计划 ( 精选4篇 )

### 篇1：网络客服个人工作计划

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。20xx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

在没有成为一名客服工之前，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把握良好的沟通技巧，甚至还要把握好英语，只惋惜我的水平就没有那么厉害了。我现在是一名网络客服，这还是需要确定的专业

学问的，为此我可是培训过不少次，现在最终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方案，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，现在网络特别的发达，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阅历，像我们这种工作不久的客服就只能老狡猾实的跟着前辈们学习了。所以，提高自己的个人力气是我在接下来工作的首要目标，客服要学会和客户们交谈，感受客户们的心情，尽力尽快尽好地解决客户的问题，这说起来虽然简洁，但是这种阅历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，不然即便发觉了问题，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急躁的工作，所以在积攒了确定程度的工作阅历后，我还得磨练自己的心性才行。

还记得刚开头当客服的时候，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，所以我会多多参预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和，之前我由于言语不当导致被投诉了几次，所以我现在已经留意了不少，我会尽力做好自己的任务，保持多线程的状态，让越来越多的人宠爱和我交谈的感觉。

### 篇3：网络客服个人工作计划

来到公司已有半年了，我总能感觉自己的工作能力没有完全的发挥出来，作为公司一名资深的网络客服，我对自己每个月每次不规律的工作成绩而感到疑惑和焦急，在领导的指点下，我结合自己的个人情况，为自己制定了一份可行的工作计划：

作为网络客服，我首先就得搞清楚自己的定位，我的工作对象就是客户，客户购买满意而归就是我最想看到的事情，所以说，我的工作计划也基本上都是针对客户展开的，要提升自己的工作成绩，就要学会抓住工作重心。我认为我在工作能力方面还是足够了，最主要的还是要加强自己的工作态度和方式，这也是我接下来的工作方向。

#### 一、对客户给予足够的理解

我经常会在客户心情急躁不安、乱说话的时候，也跟着一起乱套，我也是站在消费者的角度上想了一下，在自己买东西的时候，遇到问题了，肯定第一时间就是着急，不能再客户拥有消极，不满情绪的时候不予理睬，客户就是我们客服的上帝，什么是客服，客服客服就是为客户服务的工作人员，我们是应该要成为他们购买商品最信任的人，所以对他们有时产生的不满情绪要有足够的理解，懂得换位思考。

## 二、对客户给予足够的耐心

因为这是网络上的购物，客户在挑选商品的时候没办法直接的了解商品，所以会对商品产生许多的问题，比如说这个东西的材质是什么样的，使用年限是多久，在使用的过程中需要注意什么等等问题，我们客服就成了客户与商品之间的中心点，要有足够的耐心去引导客户进行购物，挑选出最适合客户的商品，这不仅是为了客户考虑，也是为了自己考虑，一旦客户没有挑选到自己心仪的商品，最后还不是要退换商品，也是在变相增加自己的工作量，这就是在多此一举，只要在客户第一次有购买意向的时候，就完美的解决，就能省很多的事。

## 三、放高对自己的要求

作为网络客服，我总结了一下我以往跟客户的聊天记录，我发现我还是存在着很多的不足，还有着很大的进步空间，我要放高对自己的要求。

1、对现有的商品进行全面的了解，这样才能让自己在面对客户提问的时候，应对自如，节省时间，就可以更快的完成与客户之间的交流。

2、对一些商品的使用方法，我要提供最精准的技术支持，比如说在客户购买电脑或者是手机的时候，能够告诉他们如何进行正品查验，新旧机查验等等。

3、与客户交流的语气，有待改进，这里可以多向同事们请教，吸取对自己有用的东西，就能让自己这个客服的工作，完成的更好，效率更高。

## 篇4：网络客服个人工作计划

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。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。

### 做好跟销售的配合

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。

客服工作做好的同时，我也会着力提高自身网络营销能力

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，占有所有客户比例的68%。明年的工作，争取将这个比例提高到85%，方便对单。

今年的工作我将以更好的心态去工作，努力做到成为一个专业的网络人员。