移动客服个人工作计划（精选3篇）

篇1：移动客服个人工作计划

不知不觉进入移动公司并在解放路营业厅这个大家庭中工作三年多了，在这个平凡的岗位上，日复一日，年复一年的从事着平凡的服务工作。由于是在营业前台工作，接触的客户多，随着时间的推移我也渐渐地在工作中成长，各方面也有了一定的进步，在办理业务和解答客户问题方面相应的积累了很多经验。

经过二年多的光阴，我也从营业前台工作转换到了值班长的角色，对于我来说，值班长这一角色是个全新的领域，在边适应边学习中已担任一年有余的时间了，深知要担任好值班长这一工作不仅要有强烈的责任心，还要有好的沟通、协调，组织能力，并督促各项工作的完成。

营业厅主要需做好基本的服务工作及各项指标的完成，但就目前我们营业厅的现状来看，不论是服务还是任务量都做的不好。这个是我们值班长的工作没有做到位，对此我会自我反省并加以改正，尤其从本月开始会进行暗访，对我们整个厅的月绩效成绩也是至观重要的。为了能使我们整个厅取得好的成绩和荣誉，决定从以下几点着手抓起：

1、关于服务。营业厅是一个面相所有客户的服务窗口，它是整个公司的形象展示。要想让客户能感受到我们的优服务，我们就得做好每一个细微的环节，不论是站姿、走姿、坐姿、指引手势都要按标准来规范化，与客户交流时一定要使用文明用语，并使用双手递接。以上这些在时间充足的情况下会利用早晚班会的时间进行服务演练，在进行营业现场管理时对做的不足之处人员进行提醒并给予相应的考核。

2、关于业务知识。每个客户所办理的业务是不同的，要想准确并熟练的解决客户的疑问，必须提高自身的业务水平。我们会利用早晚班会对业务知识进行提问，测试大家对业务知识掌握的程度，从而提高大家的业务水平，使每个人都是业务能手。

3、关于任务。对于公司下达的各项任务指标，督促每个人的完成情况，对于完成较好的人员在班会中提出表扬并让其分享经验，对于完成不好的人员帮助她找出原因并要求及时进行整改，如未达到整改要求的进行加班并给予相应的考核。

针对以上几点我会坚持做到，让我们大家的整体水平得以提升共同进步。

篇2：移动客服个人工作计划

一、通过学习和积累对…和…所从事的事业熟悉加深

进步越快、所做的事情越多，为国家、社会贡献的力气就越大。这是我的一些理解。我来自一个偏远的农村，深知我们服务对象——"农夫工"的劳动环境的恶劣和生活的艰

辛，而中国社会正缺乏组织尤其是企业为这个广阔的群体供应关心，为他们谋福利。通过在...的工作和学习，我深刻的熟悉到我们从事的是一个多么高尚的事业!

或许一开头直到现在我们都不能得到足够的认同和理解，我们取得的成果也不足以让我们傲慢。然而，我们正欣喜地看到，越来越多的有志于为农夫工服务的青年已经加入到我们的行列中来，我们做的很多事情也得到了政府的认可和越来越多机构——尤其是广阔农夫工的支持和理解，我为能从事这样一份事业而傲慢。

当然，作为一个进展中的企业还有诸多的不完善;制度不健全,市场开拓力量和部门协调力量的不足照旧困扰着我们，离目标团队的建设还有肯定的距离。我们需要进行革新甚至革命来改善自身，这或许要付出很大的代价，需要士气。

二、仔细学习岗位职能，工作力量进一步提高

在策划部和商务部期间，我主要从事了会议期间媒体接待、发卡、发海报和网站调整意见整理等工作，工作中始终保持了很高的热忱，也得到许多伙伴的鼓舞和关心，取得了肯定的成果，论坛后参会媒体竞相赐予了报道;发卡过程中通过深化接触农夫工，对我们所服务的对象有了更深刻的理解和认知，总结了一些方法并尽我所能的宣扬了"…"品牌;在网站意见整理过程中，和许多同事进行了沟通和探讨，对公司有了更深化的了解，提了一些不够成熟的建议，为现在的工作打下了一些基础，从中悟到了很多方法和道理。

当然我也熟悉到自身存在的很多不足;活动策划阅历欠缺、计算机水平差、做一些事情考虑不周等，因此我业余时间阅读大量的书籍，听很多讲座，并不断的自我反省以求进步，工作方法有所改进，力量得到提高。路遥方知马力，岁寒可见后凋——信任通过不断的调整和学习，我能更加胜任将来的工作，得到足够的`认可和理解;我也会努力改进，争取在适当的时候提出一些较为成熟的方案，为公司进展建设添砖加瓦。

20xx年对于…和我个人都是非常关键的一年。我将努力克服自身的不足，提高综合素养，以更加饱满的热忱投入到工作中来。我坚信"…"这面和谐的旗帜肯定会高高飘扬于祖国的大江南北，期盼着有所作为，期盼着和…一起跃上潮头!

篇3：移动客服个人工作计划

一、营销策划及增值业务管理方面

(一)结合品牌战略扩大用户规模

在2023年中公司的用户发展将进一步结合省公司品牌战略，实现“ 用户规模化发展，规模效益化延伸"的目标。加大品牌区隔力度并辅以相应服务标准进行用户发展与维护，工作重点仍集中于"全球通"、"动感地带"用户的快速发展、"神州行"用户的规模扩大，同时，在三大品牌发展过程中将采取具体措施避免品牌互吃。

(二)扩大增值业务用户数及其收入占比

2023年公司增值业务工作围绕三个业务发展目标开展，量质并重实现增值业务新发展。继续扩大增值业务用户的规模和提高增值业务收入占比是明年增值业务发展的首要目标;提高短信、彩信和彩铃的用户规模和使用量是明年增收的重点。

借鉴2023年增值业务推广营销的经验，08年的增值业务的各项工作将实行重点推广、均匀分配的形式进行，即有节奏、有目的、有效果地制定并执行增值业务营销案加以推广。推广方面结合体验营销*台开展用户体验式营销，加大业务宣传力度。

(三)合理配置资源制定促销方案，提高业务渗透率

2023年公司将在深入对市场调研、分析的基础上制定各类行之有效的营销方案，进一步加大对城镇及农村市场的业务渗透;加强成本费用的规划和使用管理，合理配置资源，寻找提升客户和收入市场份额的空间。分公司也将对于所有营销案的实施加强监督、控制力度，对营销方案的执行将进行数据化跟踪和总结，特别落实营销案执行的闭环管理，使营销案的效果真正落到实处。

二、加强欠费管理、控制欠费增长

进一步加大欠费收缴的监管力度,将用户欠费的管理与日常生产经营活动有机结合，实施全员、全面、全过程的管理。不断完善用户欠费管理机制，做好用户欠费管理的基础工作，主要措施包括：落实有信用度用户管理实施细则，严格审定用户信用度，积极稳妥地推行预交话费。依据《欠费考核管理办法》加强营业部欠费管理，多渠道、多手段对欠费进行收缴，同时加大欠费收缴的奖励力度，提高欠费收缴人员的积极性。此外，进一步完善各渠道、代办点欠费的管理制度。

三、增强营销渠道的建设与整合力度

(一)进一步加大渠道营销服务能力，优化已有渠道建设，确保渠道效益，使农村渠道和电子渠道成为优势。通过对渠道业务量的分析，进行渠道价值评估;同时严格执行《黄南分公司社会渠道管理办法》加强社会渠道管理力度，加快渠道的建设和整合。

(二)按照省公司统一安排完成第二期，第三期农村渠道建设，切实做到"一乡(镇)一店，一村一人，一村一点"的方式实现村级渠道覆盖，进一步加大农村营销服务渠道建设，完善农村市场发展模式。

(三)加强与各代办商的沟通，充分提高代办商积极性。2023年分公司渠道管理员计划将每季度与代办商进行直接交流，采取电话沟通、定期业务培训等方式提高代办商服务水*。制定社会渠道考核办法，提高代办商积极性。

四、加强集团客户管理，推进集团信息化建设

2023年公司将以"推进集团信息化建设，提升集团客户发展能力"为目标，数量与质量并重，发展与延续结合，扎实推进以移动终端为载体的移动信息化和行业应用解决方案两类信息化模式。

五、集中管理、分层服务提升客户服务水*

公司将在11年坚守中高端客户，加强分层服务，延伸服务内涵。具体客服工作计划从以下方面开展：

集团客户、VIP客户及拍照客户的分层化发展和维护仍

是2023年的客户工作重点。以品牌区隔的资费契机为基础，以行业信息化解决方案的推广实施为亮点，以探索区隔于竞争对手的个性化服务为手段，维护客户、吸引客户、发展客户。

文书吧
WENSHUBA.COM