# 电话客服个人工作计划(优秀9篇)

来源：网络 作者：落日斜阳 更新时间：2024-06-05

*时间流逝得如此之快，前方等待着我们的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。电话客服个人工作计划...*

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**电话客服个人工作计划篇一**

工作总是要不断的往上攀登！作为一名xxx公司的电话客服人员，在过去的这一年里，我也积极跟随着领导的指引，并在工作中努力将自己的责任和任务圆满的完成好！但公司每一年都在进步，我也必须紧跟公司的步伐，积极的在工作上前进！发展！

如今，随着新年的过去，20xx年已经来到了我们的眼前！根据自身的情况以及对上一年来对自我的反思和认识，我对自己的工作做如下计划：

1. 加强自我管理

在工作中，我要更加严格的加强自我的管理和要求！做到“热情、亲切、耐心”，接听客户电话的时候也一定要注意电话礼仪和禁用语。保证工作的严谨性、积极性，为客户解决工作的方面的问题。

2. 保持微笑的工作

尽管是电话客服，但微笑的服务却依旧是必要的这份微笑，不仅仅是给顾客，更是给我们自己！微笑着服务，不仅能提高我们心情和集中力，也能保证我们在语气和细节上的完善，给客户带来更好的服务。

作为客服，尽管我们每次有很多的同事，但我们的身后却都代表着xxx公司！我们的服务都代表着客户对xxx公司的形象！为此，这一年里我要更加努力和其他同事做到统一合作，并积极努力的提高公司在客户心中的形象。

1、熟悉公司知识

对于公司的产品、业务以及在市场目前的情况要积极了解和学习。尤其是是同类型公司的信息也要尽力了解，在工作中充分的完善自己。

2、学会换位思考

工作上我要提高自己的思考能力，分析客户的思想和当时的心情，考虑客户的所需和所求，工作时多考虑客户的感受和思考，并积极换位思考，急客户之所急，虑客户之所虑。将工作做的更贴心，更全面。

在这一年的工作红，无论再怎么变化，在工作中最重要的还是扩展客户群体！为此，在接下来的工作上我要多多学习的销售方面的能力，在一边完成工作的同时，一边考虑怎样挖掘新客户，提升工作的售后。

如今，新一年的工作马上就开始了，尽管还有很多的不足，但我会在工作中不断的改进自己，提升自己！努力在工作中让自己更加的出色，更加的优秀！为此，我会积极的实践自己的工作计划！

**电话客服个人工作计划篇二**

根据20xx年度工作情况，结合公司发展状况和今后发展趋势；现制定出客服部20xx年度工作计划，内容如下：

针对公司发票量不足与顾客急需开票之间的矛盾，制定不同解决方案，包括语言方案和物质方案。

1、继续鼓励顾客办理会员卡，增加会员人数。

2、确定会员卡积分兑换礼品具体方案。

1、根据20xx年度顾客投诉及建议，制定完善解决客诉方案，不断提升服务质量和服务技巧。

2、开展顾客满意度调查。通过电话回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改。

3、制定安抚棘手投诉顾客方案，包括向公司申请制作小礼品，报销顾客打的费用或油费。

1、个人接待。做好客顾客接待和问题反馈的协调处理。

2、团体参观接待。相关人员深入了解公司企业文化及中心相关信息，各区域产品信息，业务流程(收银流程/线上线下销售流程/退换货要求及流程)等。

为不断提高客服人员素质，制定客服人员培训计划。培训内容主要针对仪容仪表、客服礼仪、客服语言技巧、客诉处理、团队凝聚力建立等方面。

**电话客服个人工作计划篇三**

20\_\_年即将结束，在公司领导下红日公司有了一个新的突破，在我刚进入公司的时候，连项目围墙都没有修发展到今天一期项目交房，可以说公司有了一个质的改观，在过去的一年时间里跟随着公司的发展脚步，在公司领导及个部门同仁的支持配合下，使自己学到了很多的东西，能力和知识面上都有了很大的提高，在这里非常感谢红日公司能给我这样一个学习和进步的机会。现将本人一年来的工作总结如下：

一、本年度个人工作情况

某某年4月在公司领导的支持和提拔下，因为客户量的增加以及一些繁杂的客户服务解释工作，任客服部主管一职，当时对于我的工作职责范围没有一个准确的定性方向，一开始自己也是因为个人能力有限，初期工作干的不是特别顺畅，在此非常感谢刘总在我的工作上给予了很大的支持和肯定，使我自己能够尽快的进入工作状态。

某某年3—4月主要工作重点是一期客户合同备案前的更换工作及一期户型变更后给客户的解释确认工作。

某某年5—6—7月主要负责了商铺户型面积价格的确定，以及商铺销售工作的开展。

某某年8—9月主要工作重点是二期合同的更换及附带商铺的销售工作。

某某年某某月做了一些交房前的准备工作及房屋内部工程摸底的工作。

某某年某某—12月主要就是一期客户的交房工作

以上是本人参与处理过的一部分阶段性的工作，除了以上工作外本人主要负责的日常工作还有：1、在销售过程中，销售部与工程部之间的相互协调及沟通工作，在该项工作方面也得到了工程部施总工和赵部长的积极配合与支持，在此也表示对他们的感谢。2、本人负责的另一项日常工作就是退房客户的接待以及退款手续的办理工作，至目前为止已办理退房客户45位。3、完成刘总临时安排的一些工作。

二、工作当中存在的问题。

回想在过去一年的工作当中，是做了一定的工作但是没有那项工作做的完整理想，工作当中需要自己改进和不断学习的地方还是有很多，下面将工作当中存在的不足：

1、在工作上普遍做的都不够细致，虽然领导经常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来很多的不便及产生很多重复性的工作，严重的影响了工作效率，这个问题小到我自己个人，大到整个公司都存在这样的问题，今后在工作过程当中，一定要注意做好每一个细节。

2、工作不找方法。我们做的是销售工作，平时我们应该灵活的运用销售技巧，同样在工作当中也应该多去找一些方法。

3、工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情本来是一个人可以解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题本来应该是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中一定要把问题多想一想，多找方法提高自己的工作能力。

4、提高工作效率。我们是做客服工作的，不管是从公司还是个人来说，做事必须讲究效率，要言必行，行必究，在过去的工作当中我们面对一些比较棘手的工作往往拖着不办，结果给后面的工作就带来了很大的难度和很多的工作量。所以作为明年的工作我们应该抱着有一个客户咱们就处理一个客户，一个问题咱们就解决一个问题，改变过去的拖拖拉拉的工作习惯。把每一个工作都实实在在的落实到位。

三、某某年的工作计划

某某年的结束对于我们来说并不代表着工作的结束，而是一个新起点的开始。因为我们的工作在来年面临着更严峻的考验，充满着挑战。某某年公司的销售可以说是很不错，基本上完成了公司某某年制定的销售任务，但是在最后的工作当中，因为时间的紧迫以及工程滞后的原因导致一期的交房工作进行的并不是十分的顺利，在此同时对公司的形象、美誉度造成很大的影响，将之前我们花费了很大的精力打造的品牌形象破坏，这将对以后3期住宅及商铺的销售带来一定的影响，同时再伴随着因受全球金融危机影响，房地产市场持续低迷这样的一个状况，客户目前大多抱着持币观望的状态，投资者也变的更为谨慎，再加上普遍风传的降价风潮都给我们某某年的销售工作带来了很大的困难。所以在这个时候我们我们更应该强硬自身，提高自己的思想认识，增强全局意识，加强服务理念，从我个人角度出发，服从公司的安排，严格要求自己，按以下几点迎接某某年的工作。

1、调整心态，树立信心。我们应该相信困难应该是暂时的，有冬天那么春天就不会离我们太遥远。

2、提高服务意识及服务能力，做好客户的维系工作，尽可能的维护公司的品牌形象。

3、坚持，改变自身的适应能力锻炼提高自己。我们没有办法改变环境，但是我们可以改变自己适应环境。

回首过去，成绩辉煌；展望未来，任重道远。我相信随着公司的改革和不断的进步，即使我们某某年面对更严峻的考验只要我们公司全体同仁能够上下团结一致，抛弃私心杂念端正心态在我们共同的努力下相信我们在某某年我们能够取得更辉煌的成绩。

**电话客服个人工作计划篇四**

话服务在酒店对客服务中扮演着重要角色，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能，体质高效地为客人提供服务。以下是豆花问答网和大家分享的电话客服个人计划资料，提供参考，希望对你有所帮助，欢迎你的阅读。

电话客服个人计划一

1、自接到客户来电后，认真完成来电中委托受理的业务，努力做到没有事故、没有差错、杜绝有移后电话的现象。

2、平时多学习多看资料，刻苦钻研业务技术，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定。

3、始终保持一种热情的态度，热心为用户服务，态度热情，用语清晰，件件电话负责到底，直至客户满意为止。

接电话最基本要求：快、准、通、好才是像

总结

似的概括了工作计划的所有内容。

酒店前厅部岗位职责和操作流程

k.叫醒服务情况。

l.保持室内清洁卫生。

2、总机房员工的素质要求：

电话客服个人计划二

1、自接到客户来电后，认真完成来电中委托受理的业务，努力做到没有事故、没有差错、杜绝有移后电话的现象。

2、平时多学习多看资料，刻苦钻研业务技术，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定。

3、始终保持一种热情的态度，热心为用户服务，态度热情，用语清晰，件件电话负责到底，直至客户满意为止。

接电话最基本要求：快、准、通、好才是像总结似的概括了工作计划的所有内容。

酒店前厅部岗位职责和操作流程

k.叫醒服务情况。

l.保持室内清洁卫生。

2、总机房员工的素质要求：

电话服务在酒店对客服务中扮演着重要角色，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能，体质高效地为客人提供服务。可以说，电话是对客服务的桥梁，话务员是\"只听其悦耳声，不见其微笑声\"的幕后服务员。因此，话务员必须具备较好的素质。

1)齿清楚，语言甜美，耳、喉部无慢性疾病。

2)写迅速，反应快。

3)工作认真，记忆力强。

4)较强的外语听说能力，能用三种以上外语为客人提供话务服务。

5)有酒店话务或相似工作经历，熟悉电话业务。

6)熟悉电脑操作及打字。

7)掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息。

8)有很强的信息沟通能力。

3、话务服务的基本要求：

电话服务在酒店对客服务中扮演着很重要的角色，每一位话务员的声音都代表着\"酒店的形象\"，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能、优质高效地为客人提供服务。使客人能够通过电话感觉到你的微笑、感觉到你的热情、礼貌和修养，甚至\"感觉\"到酒店的档次和管理水平。：

1)电话转接及留言服务：之后再来话。

4)报警电话的处理:

a.接到火警电话时，要了解清楚火情及具体地点。

b.通知总经理到火灾区域。

c.通知驻店经理到火灾区域。

d.通知工程部到火灾区域。

f.通知保安部到火灾区域。

g.通知医务室到火灾区域。

h.通知火灾区域部门领导到火灾区域。进行以上通知时，话务员必须说明火情及具体地点。

5)叫醒服务:

程序与规范:

a.话务员对每一个来自在酒店内部的叫醒须重复、确认。

b.在叫醒记录本上，清楚地记录叫醒日期、房号、时间及记录时间、话务员工号。c.及时将叫醒要求输入电脑，检查屏幕及打印机记录是否正确。

d.夜班话务员须将叫醒记录按时间顺序整理记录在交\*本上，注明整理、输入、核对人并签字。

e.在当日最早叫醒时间之前，先检查叫醒机是否工作正常，打印机是否正常打印，如发现问题，应及时通知信息中心。

f.叫醒服务要求时间准确，话务员要用中英文亲切自然地向客人问好，告之叫醒时间已到。g.话务员须注意查看叫醒无人应答的房间号码，及时将这些房号通知客房服务中心，并清楚地记录在交接本上。

(五)商务中心员工素质要求：

1、熟悉本部门的工作业务和工作程序，掌握工作技巧和服务技能。

2、性格外向，机智灵活，能与客人进行良好的沟通。

3、工作认真，细致有耐心。

4、具有大专以上文化程序和较高的外语水平，知识渊博，英语听、说、笔译、口译熟练等。

5、具有熟练的电脑操作和打字技术。

6、掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息(如本市旅游景点及娱乐场所的位置、电话、票价及消费水准等)，了解中国历史、地理;熟悉酒店设施、服务项目。

a.话务员转接电话时，首先必须认真聆听完客人讲话再转接，并说\"请稍等\"，如果客人需要其它咨询、留言等服务，应对客人说：\"请稍等，我帮您接通xx部门\"，话务员接转电话过程中，必须给予客人适当的说明。

b.在等候接转时，播出悦耳的音乐。

c.接转之后，如对方无人接电话，铃响半分钟后(五声)，必须向客人说明：\"对不起，电话没有人接，请问您是否需要留言?\"。需要给房间客人留言的电话一律转到前厅问讯处。另外，所有给酒店管理人员的留言(非工作时间或管理人员办公室无人应答时)，一律由话务员清楚地记录下来(重复确认)通过寻呼方式或其它有效方式尽快将留言转达给酒店管理人员。

2)回答问讯和查询电话服务:

查询电话服务的程序和规范如下：

a.对于常用电话号码，话务员须对答如流，以提供快速查询服务。

b.如遇查询非常用电话号码，话务员须请客人保留线路稍等，以最有效方式为客人查询号码，确认号码正确后，及时通知客人。如需较长时间，则请客人留下电话号码，待查清后，再与客人电话联系，告诉客人。

c.如遇查询某单位地址的电话，话务员首先须先问清客人是否有该单位的电话号码。

d.如遇客人查询客人房间的电话，在总台电话均占线的情况下，话务员应通过电脑为客人查询。但此时应注意为客人保密，不能泄露住客房号，可接通后让客人直接与其通话。

电话客服个人计划三

我做话务员工作的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我工作松懈的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的时间和来精力学习提高自己，从而跟上大家的工作的节奏和步伐。

人人都说，想做好一份工作，一定要首先爱这份工作，正所谓\"干一行爱一行\"。在实习一个月的工作中，我发现自己对这份工作越来越有兴趣了。在今后的工作里，我相信自己一定会严格遵守好公司的每一条规章制度，拟定话务员每个月乃至年度的工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有，只有更好。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好!俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

一、积极打电话。在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

二、表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的公司员工。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我会从小事学起，从点滴做起。

电话客服个人工作计划2024

规划工作计划目标

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，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，定期选择客户群，进行有针对性的上门回访及促销。

2，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。

完成目标ii可以通过以下途径：

1，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。

2，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。

要完成以上工作肯定要有必备的条件，目前阶段客服工作应具备的条件包括：

1.丰富的专业知识。要服务好客户，必须精通业务知识，只有业务熟练的客服人员才能给客户以良好的第一印象，才能让客户放心。

2.完备的客户资料。拥有了完备的客户资料可以让我们更清楚应该为谁服务。

3.对客服工作清醒的认识及饱满的热情。

而长期目标则涉及到对客服职能的定位：

客服部门是春秋的服务窗口，是直接接触客户的部门，但是客服部门又不等同于普通的门店或800咨询热线。客服部门承担着为客户服务的直接任务，服务的标准是什么?谁来制定?如何评估?(因为服务工作的不可量化性，因此客服工作的评估很难借助第三方实现)责任同样落到了客服部门本身。这就对客服部门提出了一个更高的要求，即：既要制定服务标准、规范、流程以及信息传递模式(这个标准是有针对性的，具体的，可量化评估的)同时又肩负着监督检查，考核落实，评估改进的责任。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况;当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份;温馨提示55份;部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

3、工作学习中拓展了我的才能;当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的\*\*\*;至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

4、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪;

7、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

一、本职，爱岗敬业

客服人员，我“把简单的事不简单”。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，工作计划，坚决公司的安排，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，注重用理论，用实践来锻炼。

1、注重理论。在工作中用理论来解决实践，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，我注重把理论转化为的科学思维方法，转化为对工作的把握，转化为工作的思路办法，新，解决新，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

2、注重克服的“惰”性。按制度，按计划理论学习。不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课学习;是按的学习计划，个人自学，发扬“钉子”精神，挤学，工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，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，用的服务来解决客户的，让我用的服务来化解客户的难题。

工作，干一行爱一行，我的工作十分的热爱了，我会在今后的工作中的努力，为公司的发展的努力!

(一)、选好、选对作好活动的代理

4、强化前台服务，克服死板，防止客户流失。

5、重点考核区域加大开发力度，有效的发展用户，提升设备的使用率。

全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，所有工作重心向提高销售倾斜，全面启动市场，全力完成销售任务。

(二)齐心协力，争创优质高效服务

随着\*\*经营部各项业务的不断发展，以及市场竞争日趋激烈，服务水平已经成为争夺客户一个重要条件。所以上半年，我们一向把提高服务水平摆在一个重要地位。

加强了客户回访维系工作，对重点客户做到每周回访，五客户每月回访1~3次，其余每月持续电话回访，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以上用户发放了元宵及小礼品。透过回访工作增强了与客户的感情联络，及时宣传联通公司的各项新政策，了解客户的新需求，从而不断改善我们的服务工作。在平时的工作中耐心受理客户的查询与投诉，赢得客户的好评。我们在不断的改善服务中，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、对准离网用户进行及时的电话回访，根据实际状况对用户进行有针对性的挽留。

3、对不能挽留的用户经用户同意，并出具证明后，对其卡号进行二次销售，降低离网率;

1、普通用户维：

1)定期对用户电话回访或信息拜访;

2)节日祝福(信息);

2、高端用户、重点用户的维护透过平时的积累将高端用户、重点用户作为维护的重点1)做到每月电话回访或信息拜访一次(根据用户的要求)，回访要有资料，有落实，可能的方便用户。

2)话费监控。根据用户的需要，对用户进行缴费提醒。

3)生日祝福、节日祝福(针对不一样用户，要有实用的东西)。

4)挖掘高端用户消费潜力，做好存量市场的二次及多次开发。

5)亲情服务。(根据不一样用户的需求，为用户带给帮忙)6)定期的上门走访。

三、

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，重点用户电话告知。

电话客服工作计划

电话客服工作计划范文

电话客服个人工作计划2024

2024电话客服个人工作计划

售后电话客服工作计划

**电话客服个人工作计划篇五**

一、本职，爱岗敬业

客服人员，我“把简单的事不简单”。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，能毫无怨言地放弃休息，工作计划，坚决公司的安排，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，是责任，更是境界。一年来我勤奋学习，努力理论，强化思维能力，注重用理论，用实践来锻炼。

1、注重理论。在工作中用理论来解决实践，学习目的再于应用，以理论的，了和解决的能力，了工作中的原则性、系统性、预见性和性。到公司三年来，我注重把理论转化为的科学思维方法，转化为对工作的把握，转化为工作的思路办法，新，解决新，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

2、注重克服的“惰”性。按制度，按计划理论学习。不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课学习；是按的学习计划，个人自学，发扬“钉子”精神，挤学，工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，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，用的服务来解决客户的，让我用的服务来化解客户的难题。

工作，干一行爱一行，我的工作非常的.热爱了，我会在今后的工作中的努力，为公司的发展的努力！

（一）、选好、选对作好活动的代理

4、强化前台服务，克服死板，防止客户流失。

5、重点考核区域加大开发力度，有效的发展用户，提升设备的使用率。

全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，所有工作重心向提高销售倾斜，全面启动市场，全力完成销售任务。

（二）齐心协力，争创优质高效服务

随着\*\*经营部各项业务的不断发展，以及市场竞争日趋激烈，服务水平已经成为争夺客户一个重要条件。所以上半年，我们一直把提高服务水平摆在一个重要地位。

加强了客户回访维系工作，对重点客户做到每周回访，五客户每月回访1~3次，其余每月保持电话回访，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。根据实际情况，我们在元宵节还为三以上用户发放了元宵及小礼品。通过回访工作增强了与客户的感情联络，及时宣传联通公司的各项新政策，了解客户的新需求，从而不断改进我们的服务工作。在平时的工作中耐心受理客户的查询与投诉，赢得客户的好评。我们在不断的改善服务中，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、对准离网用户进行及时的电话回访，根据实际情况对用户进行有针对性的挽留。

3、对不能挽留的用户经用户同意，并出具证明后，对其卡号进行二次销售，降低离网率；

1、普通用户维：

1）定期对用户电话回访或短信拜访；

2）节日祝福（短信）；

2、高端用户、重点用户的维护通过平时的积累将高端用户、重点用户作为维护的重点

1）做到每月电话回访或短信拜访一次（根据用户的要求），回访要有内容，有落实，可能的方便用户。

2）话费监控。根据用户的需要，对用户进行缴费提醒。

3）生日祝福、节日祝福（针对不同用户，要有实用的东西）。

4）挖掘高端用户消费潜力，做好存量市场的二次及多次开发。

5）亲情服务。（根据不同用户的需求，为用户提供帮助）

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短信告知用户，重点用户电话告知。

**电话客服个人工作计划篇六**

工作计划网工作计划专区提醒各位朋友，机关、团体、企事业单位的各级机构，对一定时期的工作预先作出安排和打算时，都要制定工作计划，在此，特意整理了客服个人工作计划，希望对您有所帮助!

20xx年的工作布局和计划：

布局：

1、努力争取讲课的机会，让自己充分发挥长处并锻炼自己讲课的能力;

2、尽可能多地学习股票方面的知识，并用心给客户讲解;

3、讲解过程中敦促客户带人;

4、多打电话跟客户沟通和邀约客户多听课;

5、上门维护做到细心、耐心、用心;

6、重点给网员讲解精神网络的使用技巧和软件操作技巧;

7、有规律的整理好客户资料;

8、多挖掘客户的需求，多找意向客户。

计划：

1、争取每个月至少一个网介(软件);

2、争取每个月至少3—5个终免(动静);

3、争取每个月网员带3—5个非网员;

4、争取每个月1次讲课的机会。

**电话客服个人工作计划篇七**

客户服务部通过制定客户服务原则和客户服务标准，拟定标准的服务工作流程，协调公司各部门之间的工作，维护公司在售前、售中、售后与客户的良好关系，发挥良好的窗口和桥梁作用，为公司所拥有的客户提供优质服务，提升客户对公司的美誉度和忠诚度；与公司其他部门协同合作，共同推动公司的良性运作和持续发展。

二、目标分解

1、客户服务部宗旨：“客户至上，服务第一”。

2、协助市场部维护并巩固公司与客户的关系，尤其是与大客户的关系，不断提高公司的服务水平。

3、协助生产部，对项目生产全程跟进，协调处理生产中与客户的各项事宜。

4、衔接市场部与生产部、公司内部各部门之间的协调沟通，为公司营造最佳的运营环境。

5、售后服务跟踪及客情关系维护，为提高客户的满意度和公司的利润水平起到良好的支持和辅助作用。

6、不断收集最新最全的客户信息，并对之进行详细分析，建立客户资料库。并进行客户分类，对不同类别客户制定不同的服务措施，对高价值客户重点管理。

工作职责及操作规范

客户服务部的工作目的，是要架起一座连接客户与公司内部的桥梁。因此，客服部的工作职责分为对内职责和对外职责两部分。

一、对内职责：对内负责各项目设计、生产的全程跟进，以及协调沟通各部门之间的工作。职责分解如下：

1、项目建档：

1）、审核业务员递交的项目交接表，了解客户联系情况、制作要求、运输安装要求、合同金额、付款方式等，并建立项目档案。

2）、项目档案应包括客户基本情况、项目基本情况及制作要求、合同金额及付款方式、实际付款情况（用以评估客户信用度）、项目生产进度各阶段跟踪情况、项目生产中客户增改、投诉意见及处理情况、售后维护历史记录等，为建立客户资料库、进行客户分类提供依据。

3）、项目档案在日常过程跟进中随时更新、健全。

2、项目跟进：

1）、项目交接表下达后，全程跟进生产制作过程。

2）、负责生产过程中所有需经客户确认事宜的沟通、协调，负责客户的约见，负责客户来访的接待，以及客户意见的记录整理。

3）、协助各部门与客户的沟通工作，将客户意见及时反馈给各部门，并跟踪落实到位。

4）、项目进展情况阶段性地向业务员汇报，客户来访提前通知业务员，以便于业务员巩固客情关系。需要业务员与客户沟通的事宜及时与业务员联系，并跟踪落实到位。

5）、收到出货通知，与客户联系出货、安装事宜，开具售后安装单给生产部，并跟踪安装、验收情况，客户签字单据回收管理。

3、售后跟踪

1）、项目安装到位后，安装部门交回售后安装单，客服部2-3天内去电回访安装及制作满意度情况。

2）、售后服务热线的接听、处理。所有售后服务要求、客户投诉（包括来电、来函）必须在24小时之内给予回复，并及时处理解决。

3）、售后维修、维护要求处理。分析维修、维护要求的范围及可行性：免费服务范围的开具售后维修单给相关部门，并跟踪落实执行情况；不属于免费服务范围的先同客户洽谈费用事宜，客户签字认可后开具售后维修单给相关部门，开具维修费用发票，并跟踪维修执行情况及维修款到帐情况；监督按时按质完成。

4）、根据售后维修记录，及时归纳总结带有共性的产品缺陷，随时收集并整理客户对产品的改进意见，向公司反馈，提供产品修改意见及合理化建议。

4、模型项目资料档案管理：

1）、根据《项目资料归档制度》，执行项目资料档案管理。

2）、所有客户签字的图纸、会议记录、交接表、验收单等原件，一律留客服部存档，生产部持复印件作为生产依据。

5、标识样板管理：

1）、建立标识样板档案，将所有样板进行编号，拍照存档。后期新样板制作完成后先交客服部编号，拍照存档。

2）、编制样板借用单，每个样板的借出、归还都必须有签字交接手续。

3）、样板管理必须有据可寻，对样板的使用存放情况做到清晰、一目了然。

二、对外职责：客户服务的对外职责就是通过提供优质、完善的服务，帮助客户发现和解决出现的问题，并通过持续的对客户的关注，巩固客户关系，不断为客户提供超值服务，努力提高客户对公司的满意度和忠诚度，建立和保持公司的竞争优势。

对外职能分解如下：

1、客户来访接待：

热情、真诚、细致地做好客户接待工作，并认真做好会议记录，及时跟进。

2、项目生产制作过程中客户管理：

项目生产制作过程中随时与客户保持密切联系，准确了解客户要求及意见，及时将制作困难及需客户确认事项与客户沟通、落实，做到对内成为客户的代言人，对外让公司在项目制作上掌握主动权。

3、日常售后：

1）、处理日常客户服务需求、疑难咨询，解决客户在产品使用中的常见问题。

2）、受理和处理客户投诉，解除公司与客户的纠纷，提高客户满意度，维持公司的信誉及形象。

3）、对大客户、重点客户定期回访，重点项目定期护。

4、客户管理：

1）、不断进行客户信息收集、调查和管理，并对收集的客户信息进行整理和归档，建立客户资料库。

2）、根据客户对公司的现有价值及潜在价值，进行客户分类。

3）、为大客户、重点客户量体裁衣制定管理及服务方案，为其提供超值服务，提高其对公司的忠诚度，避免客户流失。

4）、了解客户动态，加强联系，建立积极的客户关系。如：客户开盘赠送花篮祝贺；客户庆典致电、致函祝贺；客户老总及与公司业务往来中的重要人物生日致以贺电、贺礼等。

5）、定期举办各类联谊会，邀请大客户、重点客户参加，加强与客户的情感交流，维持良好的客情关系。

6）、协助市场部开发潜在大客户，为公司寻找合作伙伴。

岗位设置

一、客服部主管一名

职责：主持客服部全面工作，制订和调整部门各阶段工作计划和工作重点，协调本部门与客户、与公司其他部门的各项事宜。

二、客服专员二名

职责：履行上述客户服务部各项工作职责。

工作分配：按市场部小组划分分工跟进。

薪酬体系

客户服务部客服专员薪酬执行绩效考核制。考核制度如下：

一、薪资构成：

客服专员薪资构成分为两部分：1、总薪资的2/3为基本底薪；2、总薪资的1/3为绩效薪资。

二、绩效考核方式：

分为部门主管考核、其他部门考核、部门人员互评三部分。

按底数为100%、总分100分计算。部门主管考核得分占50%，总得分50分；其他部门考核分为市场部和生产部考核：市场部主管考核得分占20%，总得分20分；生产部主管考核得分占20%，总得分20分；部门人员互评得分占10%，总得分10分。若同一部门为多人考核，则取其平均得分。

三、绩效薪资计算方式：

按总绩效得分率计算绩效薪资。

如：某甲上月部门得分45分，其他部门得分分别为市场部18分、生产部17分，互评得分10分，那么其上月总绩效得分为90分，则上月绩效薪资为90%。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**电话客服个人工作计划篇八**

20xx年，我在电话客服岗位上的年度工作计划：

参加了某某主任的培训学习后，进一步学习电话岗位职责及熟悉各部工作流程，更进一步开展规范服务。

做到热情服务、耐心解答，对投诉事件做到件件有落实、事事有回音，严格执行“首问负责制”和“一站式”服务，让用户满意、认可我们的工作。

电话客服接待员及时将问题上报，并主动与用户沟通，多次协调各相关部门前往现场查看、制定措施、化解矛盾，找原因想办法，尽快解决用户的各类用水困难，不让用户为用水产生麻烦。遇到不理解的用户，我也要都会耐心解释，宣传供水条例，讲解供水知识，将用户不理解的地方解释清楚，让他们的问题得到处理，尽量做到让用户满意。

**电话客服个人工作计划篇九**

（1）进一步完善和规范客服部管理体系和优化工作流程，不断的补漏洞。

（2）加强部门员工的工作监督、指导和管理。

（3）合理安排好客服部的日常工作计划。

（1）耐心的给客户讲解怎么样下载安装财富金密码及操作方法。

（2）及时处理售后软件出现的各种问题。

（3）每个月做一次电话回访工作，对产品还不是很熟悉的客户对其再次讲解。

（1）销售或售后部门人员接到投诉后，应及时联系相关业务员将情况处理，不能处理的应及时向上级反映。

（2）客服部收到投诉后，应及时填写《客户投诉处理表》，并负责将处理结果及时反馈给客户，听取客户的.意见及建议。

（3）客服部对投诉内容做好跟踪、记录及报表分析。

（1）短信贴身服务：及时发送冯主管编辑的市场动态变化信息。

（2）特殊日期回访：客户生日或重大节日等，对客户进行信函或手机短信形式的拜访，如邮寄“贺年卡”、“生日卡”或发送手机短信等。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn