# 售后客服的工作计划(优质13篇)

来源：网络 作者：梦里花开 更新时间：2024-06-30

*光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。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。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!售后客服的工作计划篇一1、作为和...*

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。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。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

**售后客服的工作计划篇一**

1、作为和客户后续沟通的主要渠道，客服部扮演着重要的角色、，包括客户数据收集，服务产品监查，客户关系的维系都是客户服务的工作。以“客户为中心”为宗旨，以“客户满意度”为目标，努力做好客户服务的工作；树立精品服务形象，提高售后服务管理水平，建立专业化队伍，将售后服务提高到一个新的高度和水平。

2、围绕公司20xx年产销15万台目标需要很好的服务支持，需要打造一支吃得了苦充满活力的年轻化、知识化、专业化团队，需要一套管理这个团队的行之有效的管理制度和考核制度，要充分发挥服务人员身处市场第一线的优势，收集行业内先进的技术信息和潜在的客户需求信息，要及时反馈外部质量信息和多提合理化建议，要塑造良好的“窗口”形象，要牢固树立“服务营销”的理念。

按照工作目标的要求及化、可量化、可考核的原则：

1、延伸服务功能，做到售前、售中、售后、信息反馈的全方位服务。

2、缩短服务流程，避免多头服务，实现“来电一拨就通，一通就服务到底”的一站式服务。

3、加强团队建设，提高服务人员整体素质，全面改善服务形象。

4、根据产品销量及分布区域，逐步增加巡回服务人员数量，缩短服务到场时间。

5、加强客户档案管理和利用，提高回访频率，坚定用户再次购买信心。

6、认真贯彻执行公司方针，是售后工作的必须，对以往的成果要加以保持，

在服务体系运作过程中发现的矛盾以公司目标为准。

7、服务体系素质建设，坚决推行服务有关管理制度，为内外部服务人员的工作建立细化的指标，除现有考核内容外，增补月度工作总结、服务过程记录等，实施内部培训。

1、保修期内客户回访率为100%。

2、服务满意率98%以上。

3、配件出货正确率为98%以上。

1、人员编制的完善；随着客服工作的开展，部门人员配备需要完善。

2、完善客服内部流程，管理培训，及相关管理制度；包括客服部主要内容的描述；客服中心员工守则；客服岗位职责；回访制度；客户抱怨/投诉制度的制定与实施。

1、客户资料的管理：客户资料要求按地区详细登记每个客户的完整资料，并做好日常维护工作，与销售部保持良好沟通，对客户地址、电话、负责人等有变更的要及时更改；配件供应厂商的信息要保证准确，以方便公司及客户处售后工作的处理。

2、用户信息管理：客户反回的售后回执单，全部录入系统，方便查找和统计、分析等。

3、产品质量信息管理：收集客户反馈回的各种产品方面的投诉，做好分类、整理、分析工作，及时的交公司相关部门处理。

4、配件质量信息管理：售后仓库要做好配件质量信息的反馈工作，针对重要零件如：电机、控制器、后桥、差速器、车架、前减震、轮辋焊合等做好数据监控，及时将异常信息分类、整理、分析，并报品质检验部以防批量事故的发生。

1、由巡回服务人员对其负责区域内维修技能不高或新开发经销商的售后能力进行评估，现场进行技术指导或定期组织到公司进行培训，提高维修技能，增强产品专业知识；对公司新产品、新技术要与客户及时进行沟通并详细讲解。

2、针对售后服务做的好的客户；引导并帮助客户建立独立的售后服务店，独立解决区域内所售车辆的维修，配件更换等售后问题。

3、加强对客户售后服务工作的监督检查，不符合公司规定的要进行纠正指导，发现严重违规行为的要及时反映到客服部，根据《经销商合同书》相关规定进行相应处分。

在服务过程中出现的客户投诉，应及时向上级领导反映，并详细记录实际情况。并整理及时交于上级领导等待处理；并严格按照客户投诉处理流程操作。应并协助各部门做好投诉处理，待事件处理完毕时，整理投诉单和各项处理文件归档备案。

随着新技术不断应用，产品更新换代周期缩短及客户期望值的提高，客户服务人员素质及战斗力须相应提高一个台阶，对培训工作提出了更高的要求。为此做出如下工作计划：

1、加大培训工作的频次，分为定期和不定期的培训考核；

2、注重理论与实际工作相结合的培训，对接待客户要注重产品基本知识和实践操作相结合，特别是实际接待能力的考核。巡回服务人员注重操作技能、常规故障排除能力和沟通技巧方面的的培训，提高员工的整体战斗力。

1、日结周报，信息共享

每周将回访结果、客户反映情况以书面形式发馈给相关部门，便于及时掌握客户动态。利用质量周会时间，全面总结客户意见及反馈，总结当周服务质量，并分门别类制定相关的整改措施，并重点检查整改措施的执行情况。

2、各部门多方位合作，降低客户投诉

在接到客户投诉，或者在公司内部回访过程中发现的客户不满意时，客服部以书面形式通知相关部门和人员。并且由客服部专人根据部门解决情况再次与客户联系，确认客户满意程度。

**售后客服的工作计划篇二**

斗转星移，进入xx已四个多月，我一直从事售后客服专员工作，在这段时间里目睹了也参与了公司的发展和制度的日臻完善，作为一名xx人，由衷的感到自豪。四个月的工作经历，自己对客服的工作多少积累了一些认识和体会。现总结如下：

20xx年x月工作总结：

做好本职工作，树立全局意识是首要的问题，客服工作也不例外。我认为客服工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化的同时传达企业的文化形象。”

七月份来到公司以后，我首先接受了大约一星期的培训，培训内容包括药品的基础知识、中医的基础知识、产品复方柴胡安神颗粒的基础知识、客户常见问题及解答、销售技巧。

通过培训不仅使我对公司的产品有了深度了解，也对自己的个人能力有了很大提高，同时对公司完善的培训制度及公司的文化氛围有了充分了解。之后我开始进入售后客服工作，对已购买的客户进行回访，对用药效果进行了解、对用药方法进行专业的指导。

客服工作看似简单，但是作为直接和客户进行沟通的部门，这关系到企业形象的传达和客户对公司产品满意度和忠诚度的情况，并对公司产品的后续市场推广有很大影响。

随着销售行业的不断发展，药品销售也要适应新形势下的销售思路。作为一个售后客服人员，在做与客户的直接沟通工作时，要勤于思考善于应变。对于客户反映的投诉及其它问题，第一时间做出正确的应变，使客户满意的同时，保持客户对公司产品的满意度。

客服工作是一个直接面对不同失眠客户的工作，需要的是专业的知识水平，及灵活的应变能力，并且需要及时对所遇到的问题进行总结。在管理好手头现有失眠资料的同时，我根据大部分失眠患者具有糖尿病的情况，总结了糖尿病的相关知识。

根据不同时失眠患者具有不同的服药史，我总结出了失眠常用药物的相关资料。还有就是失眠与抑郁的相关资料，并把这些资料和同事间进行了分享，来增加和客户之间的有效沟通。能否做好一个客户的.有效沟通，是衡量客服人员专业水准的标尺，同时也是服务人员尽快掌握应用知识的有效手段。

客服人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，当今社会一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，中药药品尤其如此，如果不连续按疗程用药，很难体现出药品的效果。

所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范使用方法的同时向客户传达优质的服务态度，从而避免客户对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

客服工作主要体现在交流二字，和客户的交流，能够更好的了解客户对产品的需求，和同事之间的交流，能够增加工作经验，分享心得，能够整体提高团队的水平，提高工作的质量。

“没有规矩不能成方圆”，一个企业的规章制度是否完善，直接关系到企业的形象和文化氛围，而这个制度更需要每一个个体成员去有效执行。

在公司工作的四个月时间里，作为一名客服人员，我没有出现无故请假的情况，在此期间很好的完成了工作任务。积极参加公司组织的各项活动，比如：拓展训练、地坛展会、每周五值日。在活动中，同事间增进了了解，团队间增进了合作。

在下个月里，客服工作也需要有新的工作思路，首先是做好本职工作，管理好现有客户资料，定期对已购买客户进行回访，让其在感受药品良好效果的同时，也感受到桂龙药业专业的售后服务。

对现有的其他客户资料也要定期进行回访，对其失眠情况进行跟踪，随时向其传达桂龙堂治疗失眠的独特理念。

其次，根据公司的推广情况，随时在沟通技巧和专业水平上作出改善，协助完善公司的推广工作。再次，提高自己的专业水平，总结不同的客户失眠情况，随时在失眠与抑郁的知识、沟通技巧、心理咨询知识各方面提高自己的水平。

自己会在下个月里和领导协调沟通，和同事友善合作，无论是在知识水平及做人做事的水平上都要有一个新的提高。假如说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高质量的产品，另一只脚则是完善的服务，公司产品可以创出名牌，其服务也可以进行尝试去创造品牌。

一个企业，也只有依托高质量的产品和完善的服务体系，才能在竞争中立于不败之地。在新的一年里，希望在领导的带领下，在同事的帮助下，自己的成绩能够更上一层楼，为公司的发展贡献自己的一份力量。

下月工作计划：

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

一、效完成外呼任务。

二、加强自身学习，提高业务水平。

三、增强主动服务意识，保持良好心态；

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

**售后客服的工作计划篇三**

20xx年我们的成绩有目共睹，虽然遭遇xx限牌政策的遇冷，但是我们的售后业绩仍然保持强劲的势头，我相信服务就是怎么样用最适合的方式去为客户解决问题，以活动应有的回报，“工欲善其事必先利其器”，为了更好面对客户问题，要求我们从实际出发，提出问题的解决方法，最终服务于公司的管理和运营目标。建议新一年工作可以从下几个方面着手：

拥有坚实的团队，才能够更好的面对客户带来的各种需要处理的问题，明确各部门工作职责，消除管理职责的模糊概念，明确划分各部，各岗位的应尽的职责，服务于整体。

服务流程是售后服务重要的一项内容，关系我们的业务水平以及客户满意度和4s店对外专业度，整体上应该要去严格执行流程，把按照流程作为一种行为习惯，高标准，高要去，用行为去改变售后服务方式，争取改变一个新的面貌。对于车间维修作业，除了技术之外要注重与前台工作人员的沟通，尤其注意维修之前，维修过程中，维修完工之后三个阶段主要问题的沟通，把问题具体化，把故障清晰化。

前台人员交流或者知识讲座，针对常见问题，各个攻破，一方面熟练了员工的业务能力，而来促进内部的合作和交流，让我们的内部沟通更加顺畅。对于车间技术人员，通过培训，日常集体学习，探讨提高分析问题解决问题的能力，关系到我们4s店整体的对外技术形象，汽车技术的不断提高和更新，逆水行舟不进则退，要有一种与时俱进的精神。

好的团队离不开有效的监督和管理，尤其是监督前台和维修车间的工作环节，保证和实现服务站“6s”的工作要求，注重协调工作中可能出现的情形，如维修挑单，洗车清洁不够，工作人员不配合等，严惩分明，敢于奖惩，维护服务秩序和管理规范。对团队的建设注重公平，公正，公开的原则，坚持团队利益最大化，保障个人利益最大化，实行考核和激励相结合的制度，努力营造浓厚的工作氛围，提升部门的凝聚力和整体战斗力。

以更加开放的胸襟，以营利为宗旨，服务于整体大局，争取集团公司间的协作，尤其是在客户索赔，备件方面同其他兄弟同行公司进行资源共享，促进良性竞争，此外加强对外交流，扩大保险方面业绩的提升，打开市场，合理利用浪费，服务于公司整体战斗力。

1、人员定编。

2、产值计划

1、实现售后总营业额600万。其中保险理赔不少于220万，车间维修及索赔不少于380万。

2、实现客户满意度csi全年至少93%以上。

3、基盘客户数1500人。

4、日接车台次20台/天，月接车650台/月、维修平均单车产值实现800元/台，保险平均单车产值1800元/台。

5、车辆返修率低于2%。

6、开展风行汽车讲堂不少于四次。

7、保修索赔通过率不小于95%。

8、关于有针对性专业技术问题的学习讲座不少于两次。

9、年度纯正配件采购不少于80万，基本库存达到标准要求。配件营销指标达到万。

10、精品销售达到30万以上，基本精品配件库存达到10万以上。

1）主要为加强各部门培训工作。除了各部门自行开展的培训工作，

部门之间可以交叉提供基础性内部培训工作，有利于部门间的沟通和协作。如配件或者车间可向前台人员一起交流配件或者汽车维修方面的常见的技术问题，或者交流工作中出现的各种问题，其中前台接车人员业务技巧培训不少于四次。专业技术基础知识培训不少于2次，车间维修技术培训不少于6次全年，对于疑难技术问题的探讨学结性活动不少于3次。

2）开展部门内部活动不少于三次，通过集体活动，增强部门活力，

提升集体凝聚力。

3）提出内部激励措施用于业绩，客户满意度，员工关怀方面的提升。

各项改善措施。

20xx年需要落实售后服务细节和接车的技能技巧提升工作。

1、联系忠诚客户，吸引新客户，维护好客户关系，随着区域保有量的增加和工作的不断深化，把业务做精，做强，做大，提高客户满意度，减少客源的流失，特别是忠诚客户的流失，显的尤为重要，可根据客户回厂次数，客户的品质作为客户忠诚度的评价指标，找出我们的忠诚客户作为我们的重点维护对象。

2、注重对流失客户回访及分析，服务顾问要找出客户流失的内在原因及提出改进措施，只有不断总结，自身才能不断进步。

4、促进精品的销售力度。给与精品推销人员一定的销售权限，提高灵活度，对各类精品和养护产品有列入规范保养的项目的，可根据每次活动的主题对相应的养护用品价格做适当的折价；培养客户的消费习惯和培养业务人员的推销意识，制定完善合理的精品推销方案，提出有效激励，促进精品销售。

5、加强公司部门的沟通，维护公司日常正常秩序，明确售后各部门工作职责，充分让其认识自身的责任，为公司的发展作出努力，对于消极思想，消极行为要采用合理的方式解决，充分给与纠正，解决为主，考核为辅，奖惩分明。

保险理赔是售后的重点业务，其钣喷业务产值可以占产值的30%以上，现在维修市场竞争很激烈，不但是其它4s店之间竞争，社会上很多综合维修厂都在争夺我们的飘移客户，所以我们应该加强服务力和超质服务。

为了保险业务的提升，要完成此项指标：a、加大续保力度；b、提高理赔单车产值，c强化客户满意度。可以从以下几个方面入手：

（1）评估现有续保资源。对服务站现有投保续保实力进行重新评估，从根本上得到认识发展的基础。基本实现续保平均万/月的任务目标，为售后营业额全年可贡献万左右。

（2）多元化保险销售渠道。鼓励新车投保，鼓励售前转介绍，售后人员参与续保活动，并由公司给予相应奖励方案。定期集中上报财务核算。

（3）主动挖掘客户：匹配相应的专职续保人员，给与有效的激励方案，挖掘现有的客户资源，进行跟踪回访，最大程度吸引我处续保。

（4）通过保险系统，有针对性开发客户资源。有内到外，从本点客户资源入手，整理尤其是20xx至今的客户资源注意整理，对于购车时间在20xx6月的海珠区的客户重点跟踪回访。其三就是整理海珠区意外曾来本店购车或者维修的客户名单。

（5）针对保险客户继续给予适当优惠原则。保养券和打折优惠可以选择项、实现买保险送保养或工时，或者买保险送油米活动，可效仿竞争对手，薄利多销，重点放在保险理赔工作至上。

（6）强化接车流程，尤其对于车辆细节问题的把握处理能力。要求服务顾问不断总结自身所存在的问题，提出改善措施，增强自身的接车水平。

（7）提高维修进度，匹配相应的维修人员，保证出厂效率。

1）忠诚客户的维护，提升客服人员回访技巧及灵活高效好、快速处理问题的能力，增强客户对客服人员的信赖。

2）监督促进前台sa对客户的回访并给与及时反馈和补救措施，对客人的不满情绪消除，提高客人满意度和诚信度。

3）指定完善的部门工作流程，岗位职责具体到个人，如客户部门每月做好新车首保的统计工作，续保，店内活动的统计，文档的整理工作。

4）关于sa的客户满意度，及时发现问题，解决问题，维护公司利益。

**售后客服的工作计划篇四**

为了更好的做好自己的本职工作，本人将来年需要加强的工作计划如下：

客服工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作，使我深深了解到客服工作的重要性。客服工作必须以最广大人民群众的根本利益为标准，突出对人民群众讲感情，一切为了群众，一切依靠群众，坚持党的群众路线，深入群众，深入基层，倾听群众呼声，反映群众意愿，解决群众反映强烈的热点问题，与人民群众同呼吸共命运。

xx问题绝大部分关系人民群众切身利益，属于人民内部矛盾。我们党是全心全意为人民服务的党，我们的政府是为人民办实事的政府，群众有问题、有困难、有要求，就必然向党和政府来反映，这是人民群众对党和政府信任和寄予厚望的表现。客服工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到重要作用，客服工作的好坏直接体现了“xxxx”在基层是否得到落实，通过学习和实践，坚定了我做好客服工作的信心。

要想做好客服工作，只有真诚和热心是远远不够的，还需要加强自身学习，熟悉和掌握有关xx政策和法律法规。接待室的工作很繁杂，没有时间学习，我放弃了平时自己的爱好，利用业余时间，认真学习了《中华人民共和国xx条例》《省xx条例》和其它相关法律法规。

在学习中遇到不懂或不理解的地方，虚心向同志们请教，通过学习，自身工作能力得到很大提高，在较短时间内便进入了工作角色。我参与接待了集体上访、动迁补偿上访、换届选举上访等区几个影响较大的群体上访事件。

这些上访人数多，情况复杂，有的是拖了好几年没有解决，因此怨气很大，在接待中，我认真做好记录，并且热心、真诚地向他们解释，同时宣传党的相关政策，协调相关部门领导认真处理，确保了事件没有进一步扩大，最后问题得到了妥善解决。通过这些上访事件的处理，提高了我在纷繁的事件中驾驭工作的能力，使我受益匪浅。

客服工作的归宿和落脚点就是依据政策规定帮助群众解决群众生产生活中的问题，为民办好事办实事，我时刻牢记党的宗旨，从尊重人、理解人、关心人的角度出发，针对来访群众的思想认识和实际问题，尽力多做解疑、释惑、顺气工作，努力真正做到想群众所想，急群众所急，帮群众所需，解群众所难，实实在在为群众办实事办好事。

虽然在这只是挂职锻炼，我还是客服工作作为自己的本职工作全力做好，为我区经济社会的稳定贡献自己的一份力量。一位88岁老人，因家庭赡养矛盾，多次上访没有解决，我热心接待，记录好情况后，并亲自将老人送回家。我几次上他的子女家，耐心细致地做他们的工作，最后全家达成一致，老人也非常满意。街等户因问题多次上访，而且情绪非常激动，我认真倾听他们反映的问题，入情入理地进行疏导，使他们情绪稳定下来。

同时我又积极协调自来水和街工委等相关单位，在很短时间内使他们反映的问题得到解决，得到群众赞誉。在客服工作中，我们经常面对的都是有怨气不满或其它想法的群众，给我的感觉就是要做好客服工作，确实需要付出很多很多的努力，但最重要的一点：必须付出真诚的心、无私的爱，才能xx和群众之间架起理解和沟通的桥梁，虽然挂职锻炼的时间很短，我不断摸索客服工作的规律，接待上访群众时做到热心，不冷漠处之；听取反映的问题时耐心，不厌其烦；处理问题时细心，不专横武断；碰到棘手问题时有恒心，不半途而废，直到问题解决。

针对上访群众的不同情况，我自学了心理学，根据不同上访人的心理总结出自己的接待策略：对“哭闹型”的，一杯热茶、一张笑脸，充当“亲友团”；对“叫骂型”的，勇于忍受，甘做“出气筒”；对“别有用心型”的，据理力争，维护党和政府的尊严。

**售后客服的工作计划篇五**

1、 苦练内功，提高自身技术水平

1） 加大自身技术学习。明年\_\_等云化软件都会大力推广开来，打铁还需自身硬，深化内功，才能做好工作。通过和技术部门，包括像运维中心，呼叫中心远程运维组等各个兄弟部门，多进行合作交流，有培训咱们必须积极参加。我已经和各兄弟部门都有过沟通，他们很支持咱们的工作，表示愿意提供资源提高咱们技术水平。

2） 对经销商进行培训。经销商的培训效果想要达到理想状态这个问题需要我们在工作中多摸索多思考。我觉得朱工提出的方法就是一个不错的建议，就是每个经销商让他们提供一个专人直接和总部对接，不但有培训，微信群也做好建设，让这个人成为经销商技术水平提升的一颗火种。

3） 拓宽知识分享的工具。当前，我们提供的知识分享都是文档，明年我们能不能试试对一下比较难的问题进行录视频，毕竟文档经销商反馈看不懂，视频还看不懂那就牵强了。还可以通过微信群，甚至是收藏的一个问题回答的聊天记录，都可以分享，而且是一种更加通俗易懂的方式。这个聊天记录分享我自己工作中实践过，非常实用。总之，只要我们全体兄弟集思广益，能有传承的把技术学习给进行下去。还有，文档的创作还有视频的录摄，我要求大家右上角都能署名，视频也可以增加一个署名页面，你的输出就是你的专利，这值得我们大家看到，并向你表示感谢！

4） 沟通能力的提升。因为我们处于学习阶段，需要向公司其它部门进行学习和沟通，我们一定要学会沟通，学会和技术同事“拉关系”，以后能和兄弟部门一起组织团建也是极好的。

2、 提升服务意识，和经销商做有效沟通

每天我们肯定会被许许多多的问题、琐事所包围，但是，我不希望大家淹没于问题中，我们应该把它变成我们修炼自己，提升自己的机会，在工作中多思考，多寻求创新和突破，保持工作的热情。有时候，你烦了，下班了出去跑跑步，学会释放压力。

工作中绝不允许出现对问题进行拒绝和回避。对待经销商技术人员，授之以渔，多进行技术赋能，教了多次还不会，该批评批评，给他们压力，工作可以更好的开展。行有不得，反求诸己，我们自己工作中也要多反思自身，补齐短板，不断提升自己，不断改进自己沟通方式，工作方式。

3、 提升团队凝聚力。建设互帮互助，有良好学习氛围，积极向上的团队。

明年我们可以多组织团建，大家既要有工作，也要有生活。高效的工作是为了更好的生活，优质的生活也能让我们更好的\'投入于工作。大家既是一个团队，有困难就说，兄弟们帮你排忧解难，每个人的力量很小，单打独斗注定成不了大事，但是懂得合作，我们就能迸发无穷的团队力量。古之成大事者，必有能为他两肋插刀的兄弟，我们一定是这样一个战斗的团队。

4、 5+2工作模式，制定排班计划

随着公司业务的不断扩大和云化产品推广，明年我们的工作量、工作内容都会增多，针对这个问题，兄弟们也看到，我们的团队在壮大，公司会招贤纳士，引进更多人才。

另外，工作的分工合作也显得更加重要，明年我们会进行5+2的形式组合，即5个兄弟负责五个大区的基本售后工作，两个兄弟负责云化项目的工作。当然，并不是说负责的哪一块就不用学习其它知识了，我希望也必须要所有的兄弟都能成为全面的人才，所谓技多不压身。我们还有值班，今后计划周六日每天安排一位兄弟值班，这个值班就需要你具有全面的能力。

本文句子链接：

上一篇：

下一篇：

**售后客服的工作计划篇六**

计划对工作既有指导作用，又有推动作用，搞好工作计划，是建立正常的工作秩序，提高工作效率的重要手段。因此，工作计划网为各位朋友编辑了一系列工作计划范文，供大家阅读参考。

xx年3月6日下午，xx“06年售后质量报告暨xx年工作计划”会议在集团三楼报告厅隆重召开，制造公司320余名干部员工参加了会议。会议由制造公司副总莫长山主持。

在会上，技术工艺部范强就06年售后反馈的质量问题，尤其是出口机组的质量问题以图片的形式进行了汇编，并向大会作了通报，让全体员工能够更加清晰地感受和了解销往国外的机组所发生的质量问题，以便在今后的生产中加以避免和改进。

陈总在制造公司xx年的工作规划中，首先对06年的工作进行了简单的总结，一方面肯定了06年取得的成绩，同时也指出了工作中存在的`不足。同时，围绕吴总“提高质量、降低成本”的目标，明确xx年制造公司要重点做好的两项工作，一是从细处着手，采取综合措施，进一步提升产品质量。二是全方位开展降耗活动，降低产品制造成本，特别是要作好板材、铜管、铝箔、制冷剂、气体、电线等物资的控制。

质量是企业生存之本，为使xx年产品质量再上新高，陈总要求作好如下工作：一是紧密跟踪售后和检验，确保产品质量问题得到有效、持续的改进，重点是老问题的跟踪和新问题的改进落实;二是进一步完善和细化工艺，更好的保证产品质量;三是车间严格首件检验和“三检”制度，严把制造过程质量关;四是持续进行员工培训，不断提高其技能，以技能保证产品质量。对出问题和易出问题的环节进行重点培训;新员工和老员工培训要有区别;出问题点与不出问题点培训有区别;特殊工种、关键工种与一般工种培训有区别;五是细化质量责任制，加大考核力度，根除因责任心不强导致的质量问题;六是严格按体系文件要求执行，确保体系有效运行;七是学习国内外同行业名牌企业先进产品质量管理方法，提升出口产品质量。按照自找问题，自我否定的方法，提升水平。

xx年是管理提升年，为提升管理水平，陈总要求制造公司要建立和完善以下八项工作制度：1、车间调度会制度;2、车间质量分析会制度;3、车间技术准备会制度;4、车间成本费用分析会制度;5、管路现场评审会制度;6、车间考评制度;7、车间专检制度;8、车间合理化建议奖励制度。

优秀的干部员工队伍是企业发展的重要保证。在人员培训和梯队建设方面，陈总也作了具体的安排和布署，要求各部门要发现人、培养人，用好人，做好员工的职业生涯规划。

陈总最后号召全体干部员工要养成认真负责、兢兢业业的工作态度，不论何种工作、不论事情大小，都要认真去做并且都要做好、做漂亮、做精致，使我们公司产品质量和基础管理在06年的基础上百尺竿头，更进一步。

最后贝莱特执行总经理康总对会议的召开给以了高度的评价，并对xx年市场环境和贝莱特空调的销路作了简单的介绍，同时要求大家只有紧密团结在以吴总为核心的集团领导班子周围，按照我们制定的计划扎实开展工作，我们的目标就一定能够实现。

这次会议的召开不仅使全体干部员工明确了工作重点和方向，同时也增强了大家为实现xx年公司总目标的信心和决心。

**售后客服的工作计划篇七**

1、作为和客户后续沟通的`主要渠道，客服部扮演着重要的角色。包括客户数据收集，服务产品监查，客户关系的维系都是客户服务的工作。以“客户为中心”为宗旨，以“客户满意度”为目标，努力做好客户服务的工作。树立精品服务形象，提高售后服务管理水平，建立专业化队伍，将售后服务提高到一个新的高度和水平。

2、围绕公司产销15万台的目标需要很好的服务支持，需要打造一支吃得了苦充满活力的年轻化、知识化、专业化团队，需要一套管理这个团队的行之有效的管理制度和考核制度，要充分发挥服务人员身处市场第一线的优势，收集行业内先进的技术信息和潜在的客户需求信息，要及时反馈外部质量信息和多提合理化建议，要塑造良好的“窗口”形象，要牢固树立“服务营销”的理念。

按照工作目标的要求及化、可量化、可考核的原则：

1、延伸服务功能，做到售前、售中、售后、信息反馈的全方位服务。

2、缩短服务流程，避免多头服务，实现“来电一拨就通，一通就服务到底”的一站式服务。

3、加强团队建设，提高服务人员整体素质，全面改善服务形象。

4、根据产品销量及分布区域，逐步增加巡回服务人员数量，缩短服务到场时间。

5、加强客户档案管理和利用，提高回访频率，坚定用户再次购买信心。

6、认真贯彻执行公司方针，是售后工作的必须，对以往的成果要加以保持，在服务体系运作过程中发现的矛盾以公司目标为准。

7、服务体系素质建设，坚决推行服务有关管理制度，为内外部服务人员的工作建立细化的指标，除现有考核内容外，增补月度、服务过程记录等，实施内部培训。

1、保修期内客户回访率为100%。

2、服务满意率98%以上。

3、配件出货正确率为98%以上。

1、人员编制的完善。随着客服工作的开展，部门人员配备需要完善。

2、完善客服内部流程，管理培训，及相关管理制度。包括客服部主要内容的描述。客服中心员工守则。客服岗位职责。回访制度。客户抱怨/投诉制度的制定与实施。

1、客户资料的管理：客户资料要求按地区详细登记每个客户的完整资料，并做好日常维护工作，与销售部保持良好沟通，对客户地址、电话、负责人等有变更的要及时更改。配件供应厂商的信息要保证准确，以方便公司及客户处售后工作的处理。

2、用户信息管理：客户反回的售后回执单，全部录入系统，方便查找和统计、分析等。

3、产品质量信息管理：收集客户反馈回的各种产品方面的投诉，做好分类、整理、分析工作，及时的交公司相关部门处理。

4、配件质量信息管理：售后仓库要做好配件质量信息的反馈工作，针对重要零件如：电机、控制器、后桥、差速器、车架、前减震、轮辋焊合等做好数据监控，及时将异常信息分类、整理、分析，并报品质检验部以防批量事故的发生。

1、由巡回服务人员对其负责区域内维修技能不高或新开发经销商的售后能力进行评估，现场进行技术指导或定期组织到公司进行培训，提高维修技能，增强产品专业知识。对公司新产品、新技术要与客户及时进行沟通并详细讲解。

2、针对售后服务做的好的客户。引导并帮助客户建立独立的售后服务店，独立解决区域内所售车辆的维修，配件更换等售后问题。

3、加强对客户售后服务工作的监督检查，不符合公司规定的要进行纠正指导，发现严重违规行为的要及时反映到客服部，根据《经销商合同书》相关规定进行相应处分。

在服务过程中出现的客户投诉，应及时向上级领导反映，并详细记录实际情况。并整理及时交于上级领导等待处理。并严格按照客户投诉处理流程操作。应并协助各部门做好投诉处理，待事件处理完毕时，整理投诉单和各项处理文件归档备案。

随着新技术不断应用，产品更新换代周期缩短及客户期望值的提高，客户服务人员素质及战斗力须相应提高一个台阶，对培训工作提出了更高的要求。为此做出如下计划。

1、加大培训工作的频次，分为定期和不定期的培训考核。

2、注重理论与实际工作相结合的培训，对接待客户要注重产品基本知识和实践操作相结合，特别是实际接待能力的考核。巡回服务人员注重操作技能、常规故障排除能力和沟通技巧方面的的培训，提高员工的整体战斗力。

坚持以公平、公正、公开为原则，坚持只有团队利益化，才能确保个人利益化，营造学习氛围，提升员工服务理念及个人技能。进行职业道德、服务理念、主人翁意识培训。塑造员工服务的工作态度，注重细节问题的发掘，促使员工主动提高自身素质。

1、日结周报，信息共享。

每周将回访结果、客户反映情况以书面形式发馈给相关部门，便于及时掌握客户动态。利用质量周会时间，全面总结客户意见及反馈，总结当周服务质量，并分门别类制定相关的整改措施，并重点检查整改措施的执行情况。

2、各部门多方位合作，降低客户投诉。

在接到客户投诉，或者在公司内部回访过程中发现的客户不满意时，客服部以书面形式通知相关部门和人员。并且由客服部专人根据部门解决情况再次与客户联系，确认客户满意程度。

**售后客服的工作计划篇八**

领导的悉心栽培和全员支持与配合下，客户服务各项工作已逐渐完善。为了能够尽快赢得客户的认可，上风于其他厂商，提升公司在客户心中的服务形象，特制定工作计划，以下：

(二)转变服务观念，把“要我服务”改变成“我要服务”。认真学习公司与品质有关各种体系流程和业务流程，以便随时应付客户提出的关于品质方面的各种题目，带着“多学习，多沟通，积极主动”的态度，深进到质量投诉的接收、与客户沟通、客户投诉的立即处理等各个工作中往，同时为客户提供质量三包处理(包修、包换、包退)

(三)增强责任感、增强服务意识，团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处，减少服务时效，当接收到客户质量投诉，应立即处理，减少客户因我司质量题目，产生的抱怨感，尽可能减少没必要要的损失，为顾客和公司带来更大的利益，同时务必在三天之内封闭客户的质量投诉题目。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，来更好的完本钱职工作，同时也增强团队合作能力，来更好的服务于客户。

(四)每次接收到的客户投诉按客户质量投诉处理规定(wi-xg-s6)，应即时反应给相干的制作部分(责任部分)，同时并填写客户投诉处理报告，针对质量投诉，制定纠正预防措施。每周对客户投诉情况进行统计分析，以便于更好的统计出质量题目的.所在。每月月底将客户投诉以月报情势上报给上级领导，并送相干部分。(此段可纳为工作总结)

客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务部应于二日内将客户有关情况整理制表并建立档案，装入档案袋。客户有关情况包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户希望得到的服务，在本公司维修、保养记录。

业务人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的内容，如通知客户按期保养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

业务人员通过电话联系，让客户得到以下服务：

1、询问客户用车情况和对本公司服务有何意见；

2、询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳；

3、告之相关的汽车运用知识和注意事项；

4、介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容；

6、咨询服务；

7、走访客户。

1、售后服务工作由业务部主管指定专门业务人员——跟踪业务员负责完成。

2、跟踪业务员在客户车辆送修进场手续办完后，或客户到公司访谈咨询业务完后，两日内建立相应的客户档案。客户档案内容见本规定第二条第一款。

3、跟踪业务员在建立客户档案的同时，研究客户的潜在需求，设计拟定“下一次”服务的针对性通话内容、通信时间。

4、跟踪业务员在客户接车出厂或业务访谈、咨询后三天至一周内，应主动电话联系客户，作售后第一次跟踪服务，并就客户感兴趣的话题与之交流。电话交谈时、业务员要主动询问曾到我公司保养维修的客户车辆运用情况，并征求客户对本公司服务的意见，以示本公司对客户的真诚关心，与在服务上追求尽善尽美的态度。对客户谈话要点要作记录，特别是对客户的要求，或希望或投诉，一定要记录清楚，并及时予以处理。能当面或当时答复的应尽量答复；不能当面或当时答复的，通话后要尽快加以研究，找出办法；仍不能解决的，要在两日内报告业务主管，请示解决办法。并在得到解决办法的当日告知客户，一定要给客户一个满意的答复。

5、在“销售”后第一次跟踪服务的一周后的7天以内，业务跟踪员应对客户进行第二次跟踪服务的电话联系。电话内容仍要以客户感兴趣的话题为准，内容避免重复，要有针对性，仍要体现本公司对客户的真诚关心。

6、在公司决定开展客户联谊活动、优惠服务活动、免费服务活动后，业务跟踪员应提前两周把通知先以电话方式告之客户，然后于两日内视情况需要把通知信函向客户寄出。

7、每一次跟踪服务电话，包括客户打入本公司的咨询电话或投诉电话、经办业务员都要做好电话记录，登记入表（附后），并将电话记录存于档案，将电话登记表归档保存。

8、每次发出的跟踪服务信函，包括通知、邀请函、答复函都要登记入表（附后），并归档保存。

**售后客服的工作计划篇九**

1、从事行内工作至少有五年以上经验，最好是从事技术工作或销售工作有几年经验，知道市场现状，了解客户需求，而且了解一些企业运作和服务途径。

2、个人修养较多，有较高的知识水平，如本科以上学历，对产品知识熟悉，并且具备所使用销售产品的机械，装置，设备的知识。

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，有企业形象大使和产品代言人的风度，不一定是要长得英俊、漂亮，但至少要对得起观众，别一出场就歪鼻扭嘴斜服，吹胡子瞪眼睛的，有损企业的形象。

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，有奉献精神。

二、处理顾客投诉与抱怨的程序：

1、建立客户意见表(或投诉登记表)之类表格。

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、售后服务人员接到信息后即通过电话、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，如问题电脑名称，规格，生产日期，生产批号，何时使用，问题表现状况，在使用此品牌前曾使用何种品牌，状况如何，最近使用状况如何等。

3、分析这些问题信息，并向客户说明及解释工作，规定与客户沟通协商。

4、将处理情况向领导汇报，服务人员提出自己的处理意见，申请领导批准后，要及时答复客户。

5、客户确认处理方案后，签下处理协议。

6、将协议反馈回企业有关部门进行实施，如需补偿油品的，通知仓管出货，如需送小礼物的，通知市场管理人员发出等。

7、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

**售后客服的工作计划篇十**

1、 苦练内功，提高自身技术水平

1） 加大自身技术学习。明年xxx等云化软件都会大力推广开来，打铁还需自身硬，深化内功，才能做好工作。通过和技术部门，包括像运维中心，呼叫中心远程运维组等各个兄弟部门，多进行合作交流，有培训咱们必须积极参加。我已经和各兄弟部门都有过沟通，他们很支持咱们的工作，表示愿意提供资源提高咱们技术水平。

2） 对经销商进行培训。经销商的培训效果想要达到理想状态这个问题需要我们在工作中多摸索多思考。我觉得朱工提出的方法就是一个不错的建议，就是每个经销商让他们提供一个专人直接和总部对接，不但有培训，微信群也做好建设，让这个人成为经销商技术水平提升的一颗火种。

3） 拓宽知识分享的工具。当前，我们提供的知识分享都是文档，明年我们能不能试试对一下比较难的问题进行录视频，毕竟文档经销商反馈看不懂，视频还看不懂那就牵强了。还可以通过微信群，甚至是收藏的.一个问题回答的聊天记录，都可以分享，而且是一种更加通俗易懂的方式。这个聊天记录分享我自己工作中实践过，非常实用。总之，只要我们全体兄弟集思广益，能有传承的把技术学习给进行下去。还有，文档的创作还有视频的录摄，我要求大家右上角都能署名，视频也可以增加一个署名页面，你的输出就是你的专利，这值得我们大家看到，并向你表示感谢！

4） 沟通能力的提升。因为我们处于学习阶段，需要向公司其它部门进行学习和沟通，我们一定要学会沟通，学会和技术同事“拉关系”，以后能和兄弟部门一起组织团建也是极好的。

2、 提升服务意识，和经销商做有效沟通

每天我们肯定会被许许多多的问题、琐事所包围，但是，我不希望大家淹没于问题中，我们应该把它变成我们修炼自己，提升自己的机会，在工作中多思考，多寻求创新和突破，保持工作的热情。有时候，你烦了，下班了出去跑跑步，学会释放压力。

工作中绝不允许出现对问题进行拒绝和回避。对待经销商技术人员，授之以渔，多进行技术赋能，教了多次还不会，该批评批评，给他们压力，工作可以更好的开展。行有不得，反求诸己，我们自己工作中也要多反思自身，补齐短板，不断提升自己，不断改进自己沟通方式，工作方式。

3、 提升团队凝聚力。建设互帮互助，有良好学习氛围，积极向上的团队。

明年我们可以多组织团建，大家既要有工作，也要有生活。高效的工作是为了更好的生活，优质的生活也能让我们更好的投入于工作。大家既是一个团队，有困难就说，兄弟们帮你排忧解难，每个人的力量很小，单打独斗注定成不了大事，但是懂得合作，我们就能迸发无穷的团队力量。古之成大事者，必有能为他两肋插刀的兄弟，我们一定是这样一个战斗的团队。

4、 5+2工作模式，制定排班计划

随着公司业务的不断扩大和云化产品推广，明年我们的工作量、工作内容都会增多，针对这个问题，兄弟们也看到，我们的团队在壮大，公司会招贤纳士，引进更多人才。

另外，工作的分工合作也显得更加重要，明年我们会进行5+2的形式组合，即5个兄弟负责五个大区的基本售后工作，两个兄弟负责云化项目的工作。当然，并不是说负责的哪一块就不用学习其它知识了，我希望也必须要所有的兄弟都能成为全面的人才，所谓技多不压身。我们还有值班，今后计划周六日每天安排一位兄弟值班，这个值班就需要你具有全面的能力。

本文句子链接：

上一篇：

下一篇：

**售后客服的工作计划篇十一**

售后服务工作是一个综合技能要求相当高的工作，由对售后服务人员的要求也相当高，必须具备以下条件：

1、从事行内工作至少有五年以上经验，最好是从事技术工作或销售工作有几年经验，知道市场现状，了解客户需求，而且了解一些企业运作和服务途径。

2、个人修养较多，有较高的知识水平，如本科以上学历，对产品知识熟悉，并且具备所使用销售产品的机械，装置，设备的知识。

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，有企业形象大使和产品代言人的风度，不一定是要长得英俊、漂亮，但至少要对得起观众，别一出场就歪鼻扭嘴斜服，吹胡子瞪眼睛的，有损企业的形象。

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，有奉献精神。

1、建立客户意见表(或投诉登记表)之类表格。

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、售后服务人员接到信息后即通过电话、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，如问题电脑名称，规格，生产日期，生产批号，何时使用，问题表现状况，在使用此品牌前曾使用何种品牌，状况如何，最近使用状况如何等。

3、分析这些问题信息，并向客户说明及解释工作，规定与客户沟通协商。

4、将处理情况向领导汇报，服务人员提出自己的处理意见，申请领导批准后，要及时答复客户。

5、客户确认处理方案后，签下处理协议。

6、将协议反馈回企业有关部门进行实施，如需补偿油品的，通知仓管出货，如需送小礼物的，通知市场管理人员发出等。

7、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

1、确认问题

认真仔细，耐心地听申诉者说话，并边听边记录，在对方陈述过程中判断问题的起因，抓住关键因素。

尽量了解投诉或抱怨问题发生的全过程，听不清楚的，要用委婉的\'语气进行详细询问，注意不要用攻击性言辞，如“请你再详细讲一次”或者“请等一下，我有些不清楚……”

把你所了解的问题向客户复述一次，让客户予以确认。

了解完问题之后征求客户的意见，如他们认为如何处理才合适，你们有什么要求等。

2、分析问题

在自己没有把握情况下，现场不要下结论，要下判断，也不要轻下承诺。

最好将问题与同行服务人员协商一下，或者向企业领导汇报一下，共同分析问题。

问题的严重性，到何种程度?

你掌握的问题达到何种程度?是否有必要再到其它地方作进一步了解?如听了代理商陈述后，是否应到具体用户，如修车店那儿了解一下。

如果客户所提问题不合理，或无事实依据，如何让客户认识到此点?

解决问题时，抱怨者除要求经济补偿外，还有什么要求?如有些代理商会提出促销，开分店帮助等要求。

3、互相协商

在与同行服务人员或者与公司领导协商之后，得到明确意见之后，由在现场的服务人员负责与客户交涉协商，进行协商之前，要考虑以下问题。

a：公司与抱怨者之间，是否有长期的交易关系?

b：当你努力把问题解决之后，客户有无今后再度购买的希望?

c：争执的结果，可能会造成怎样的善意与非善意口传的影响?(即口碑)。

d：客户的要求是什么?是不是无理要求或过分要求?

e：公司方面有无过失?过失程度多大?

作为公司意见的代理人，要决定给投诉或抱怨者提供某种补偿时，一定要考虑以上条件，如果属公司过失造成的，对受害者的补偿应更丰厚一些，如果是客户方面不合理;且日后不可再有业务来往，你大方明确地向对方说：“no”

与客户协商时同样要注意言词表达，要表达清楚明确，尽可能听取客户的意见和观察反应，抓住要点，妥善解决。

4、处理及落实处理方案

协助有了结论后，接下来就要作适当的处置，将结论汇报公司领导并征得领导同意后，要明确直接地通知客户，并且在以后的工作中要跟踪落实结果，处理方案中有涉及公司内部其它部门的，要将相关信息传达到执行的部门中，如应允客户补偿油品的，要通知仓管及发货部门，如客户要求油品特殊包装的或附加其它识别标志的，应通知相应的生产部门，相关部门是否落实这些方案，售后服务便一定要进行监督和追踪，直到客户反映满意为止。

**售后客服的工作计划篇十二**

\*\*年3月6日下午，\*\* “\*\*年售后质量报告暨\*\*年工作计划”会议在集团三楼报告厅隆重召开，制造公司320余名干部员工参加了会议。会议由制造公司副总莫长山主持。

在会上，技术工艺部范强就\*\*年售后反馈的质量问题，尤其是出口机组的质量问题以图片的形式进行了汇编，并向大会作了通报，让全体员工能够更加清晰地感受和了解销往国外的机组所发生的质量问题，以便在今后的生产中加以避免和改进。

陈总在制造公司\*\*年的工作规划中，首先对\*\*年的工作进行了简单的总结，一方面肯定了\*\*年取得的成绩，同时也指出了工作中存在的不足。同时，围绕吴总“提高质量、降低成本”的目标，明确\*\*年制造公司要重点做好的两项工作，一是从细处着手，采取综合措施，进一步提升产品质量。二是全方位开展降耗活动，降低产品制造成本，特别是要作好板材、铜管、铝箔、制冷剂、气体、电线等物资的控制。

质量是企业生存之本，为使\*\*年产品质量再上新高，陈总要求作好如下工作：一是紧密跟踪售后和检验，确保产品质量问题得到有效、持续的改进，重点是老问题的跟踪和新问题的改进落实；二是进一步完善和细化工艺，更好的保证产品质量；三是车间严格首件检验和“三检”制度，严把制造过程质量关；四是持续进行员工培训，不断提高其技能，以技能保证产品质量。对出问题和易出问题的环节进行重点培训；新员工和老员工培训要有区别；出问题点与不出问题点培训有区别；特殊工种、关键工种与一般工种培训有区别；五是细化质量责任制，加大考核力度，根除因责任心不强导致的质量问题；六是严格按体系文件要求执行，确保体系有效运行；七是学习国内外同行业名牌企业先进产品质量管理方法，提升出口产品质量。按照自找问题，自我否定的方法，提升水平。

\*\*年是管理提升年，为提升管理水平，陈总要求制造公司要建立和完善以下八项工作制度：1、车间调度会制度；2、车间质量分析会制度；3、车间技术准备会制度；4、车间成本费用分析会制度；5、管路现场评审会制度；6、车间考评制度；7、车间专检制度；8、车间合理化建议奖励制度。

优秀的干部员工队伍是企业发展的重要保证。在人员培训和梯队建设方面，陈总也作了具体的安排和布署，要求各部门要发现人、培养人，用好人，做好员工的职业生涯规划。

陈总最后号召全体干部员工要养成认真负责、兢兢业业的工作态度，不论何种工作、不论事情大小，都要认真去做并且都要做好、做漂亮、做精致，使我们公司产品质量和基础管理在\*\*年的基础上百尺竿头，更进一步。

最后贝莱特执行总经理康总对会议的召开给以了高度的评价，并对\*\*年市场环境和贝莱特空调的销路作了简单的介绍，同时要求大家只有紧密团结在以吴总为核心的集团领导班子周围，按照我们制定的计划扎实开展工作，我们的\'目标就一定能够实现。

这次会议的召开不仅使全体干部员工明确了工作重点和方向，同时也增强了大家为实现\*\*年公司总目标的信心和决心。

**售后客服的工作计划篇十三**

1、作为和客户后续沟通的主要渠道，客服部扮演着重要的角色。，包括客户数据收集，服务产品监查，客户关系的维系都是客户服务的工作。以“客户为中心”为宗旨，以“客户满意度”为目标，努力做好客户服务的工作；树立精品服务形象，提高售后服务管理水平，建立专业化队伍，将售后服务提高到一个新的高度和水平。

2、围绕公司20xx年产销15万台目标需要很好的服务支持，需要打造一支吃得了苦充满活力的年轻化、知识化、专业化团队，需要一套管理这个团队的行之有效的管理制度和考核制度，要充分发挥服务人员身处市场第一线的优势，收集行业内先进的技术信息和潜在的客户需求信息，要及时反馈外部质量信息和多提合理化建议，要塑造良好的“窗口”形象，要牢固树立“服务营销”的理念。

按照工作目标的\'要求及化、可量化、可考核的原则：

1、延伸服务功能，做到售前、售中、售后、信息反馈的全方位服务。

2、缩短服务流程，避免多头服务，实现“来电一拨就通，一通就服务到底”的一站式服务。

3、加强团队建设，提高服务人员整体素质，全面改善服务形象。

4、根据产品销量及分布区域，逐步增加巡回服务人员数量，缩短服务到场时间。

5、加强客户档案管理和利用，提高回访频率，坚定用户再次购买信心。

6、认真贯彻执行公司方针，是售后工作的必须，对以往的成果要加以保持，在服务体系运作过程中发现的矛盾以公司目标为准。

7、服务体系素质建设，坚决推行服务有关管理制度，为内外部服务人员的工作建立细化的指标，除现有考核内容外，增补月度工作总结、服务过程记录等，实施内部培训。

1、保修期内客户回访率为100%。

2、服务满意率98%以上。

3、配件出货正确率为98%以上。

1、人员编制的完善；随着客服工作的开展，部门人员配备需要完善。

2、完善客服内部流程，管理培训，及相关管理制度；包括客服部主要内容的描述；客服中心员工守则；客服岗位职责；回访制度；客户抱怨/投诉制度的制定与实施。

1、客户资料的管理：客户资料要求按地区详细登记每个客户的完整资料，并做好日常维护工作，与销售部保持良好沟通，对客户地址、电话、负责人等有变更的要及时更改；配件供应厂商的信息要保证准确，以方便公司及客户处售后工作的处理。

2、用户信息管理：客户反回的售后回执单，全部录入系统，方便查找和统计、分析等。

3、产品质量信息管理：收集客户反馈回的各种产品方面的投诉，做好分类、整理、分析工作，及时的交公司相关部门处理。

4、配件质量信息管理：售后仓库要做好配件质量信息的反馈工作，针对重要零件如：电机、控制器、后桥、差速器、车架、前减震、轮辋焊合等做好数据监控，及时将异常信息分类、整理、分析，并报品质检验部以防批量事故的发生。

1、由巡回服务人员对其负责区域内维修技能不高或新开发经销商的售后能力进行评估，现场进行技术指导或定期组织到公司进行培训，提高维修技能，增强产品专业知识；对公司新产品、新技术要与客户及时进行沟通并详细讲解。

2、针对售后服务做的好的客户；引导并帮助客户建立独立的售后服务店，独立解决区域内所售车辆的维修，配件更换等售后问题。

3、加强对客户售后服务工作的监督检查，不符合公司规定的要进行纠正指导，发现严重违规行为的要及时反映到客服部，根据《经销商合同书》相关规定进行相应处分。

在服务过程中出现的客户投诉，应及时向上级领导反映，并详细记录实际情况。并整理及时交于上级领导等待处理；并严格按照客户投诉处理流程操作。应并协助各部门做好投诉处理，待事件处理完毕时，整理投诉单和各项处理文件归档备案。

随着新技术不断应用，产品更新换代周期缩短及客户期望值的提高，客户服务人员素质及战斗力须相应提高一个台阶，对培训工作提出了更高的要求。为此做出如下工作计划：

1、加大培训工作的频次，分为定期和不定期的培训考核；

2、注重理论与实际工作相结合的培训，对接待客户要注重产品基本知识和实践操作相结合，特别是实际接待能力的考核。巡回服务人员注重操作技能、常规故障排除能力和沟通技巧方面的的培训，提高员工的整体战斗力。

1、日结周报，信息共享

每周将回访结果、客户反映情况以书面形式发馈给相关部门，便于及时掌握客户动态。利用质量周会时间，全面总结客户意见及反馈，总结当周服务质量，并分门别类制定相关的整改措施，并重点检查整改措施的.执行情况。

2、各部门多方位合作，降低客户投诉

在接到客户投诉，或者在公司内部回访过程中发现的客户不满意时，客服部以书面形式通知相关部门和人员。并且由客服部专人根据部门解决情况再次与客户联系，确认客户满意程度。

新的一年已经开始，客服部门也将面临一些全新的环境和挑战。根据我最近几天对公司的了解，我制定了以下工作计划：

1、终端培训

在客服工作范围内制定完善合理的终端培训计划，认真有效地完成培训；

2、收集收据信息

注意收款基本信息的收集，尽量填写完善，特别是一些重要的项目，一定要规范填写；

2、提出

利用统一的专业管理软件分类建立客户档案；

3、数据统计分析

分析比较客户消费信息，及时反馈给相关部门，附上初步建设性意见；

4、客户维护

寻找并创造机会，以各种形式加强与不同类型客户的沟通，如客户满意度调查、节日互动、基础配色建议、高级个人形象顾问等。及时把握客户需求，尽力满足客户需求，为客户提供高附加值服务，提高客户满意度，发展和提升与客户的关系。

5、客户投诉的处理

根据客户反馈的投诉信息，及时做出回应。以客户为中心，改进加工流程和操作程序。

由于是第一次参与服装行业的客服工作，在进入公司的短短五天时间里，我没有做太多的工作，但也发现了自己的很多不足，所以我会努力让客服工作做得更好。

在工作中，我也遇到了一些问题和困难：

2、人事不是很清楚，会耽误一些同事的宝贵时间；

3、需要电话，希望配备一部，方便与同事沟通。

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