# 回访工作计划 回访员月工作计划(模板9篇)

来源：网络 作者：岁月静好 更新时间：2024-09-05

*时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。回访工作计划篇一2....*

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**回访工作计划篇一**

2.根椐客户的资料进行沟通及相关业务的推荐，达成意向单;

3.对所分配客户进行及时回访跟进并及时将客户更新的信息录入系统;

4.通过电话与客户进行有效沟通,了解客户需求,寻找销售机会并完成销售业绩;

5.平时应该在呼出系统内做好记录及客户分析，及时保存及传递信息;

6.达成意向单后在系统中及时下单并跟进相关事宜。

**回访工作计划篇二**

扬帆计划发展逾四年之久，在社会爱心人士的大力支持下，受助学校覆盖24个省区，317所学校，受益学生几十万人。过去的四年我们都进行了回访活动，收获颇丰，为项目的良性发展提供了大量宝贵的意见和建议。今年5月起，我们即将开启又一轮的全国性回访工作。

二、回访对象

1.扬帆计划捐书活动的受助学校，详见回访学校名录。 2.参与过扬帆计划夏令营活动的学校。

三、

时间及参与人员

1.时间：2024年4月--6月，9月-11月(具体日期按参与人员的时间调配，需提前7天告知项目组)2.人员：扬帆项目组工作人员、捐赠者及广大志愿者（路线分配详见回访学校名录）

四、回访内容

准备工作：

1.材料准备：照相机，记录本，笔，回访计划书，回访学校名录、学校信息反馈表、学生调查表、受访学校受捐书单。

2.做好功课：作为回访成员，要更多了解扬帆计划项目，一方面通过扬帆网站（http://），并参见志愿者培训资料，另一方面如有更多问题，随时向项目组工作人员详细咨询。

3.风险预估：要充分考虑将要遇到的各种困难，做好准备。如衣物、装备、相关常用药品、自行购买相关保险、以及打电话给回访学校的老师们询问注意事项等等。

回访信息：

1.查看学校图书馆，向管理员老师了解图书的管理使用情况，内容包括： （1）查看图书的保存情况，是否已经落满灰尘；（拍照）

（4）询问借书模式，是以班级为单位借书，还是可以个人借书；

共2页

（8）按实际情况自由交流后，最后让管理员填写信息反馈表。

2.与校长交流，内容包括：

（5）校长对扬帆计划的看法及期望；

（6）按实际情况自由交流后，最后让校长填写信息反馈表。3.与学生交流，选择不同年级的同学交谈，内容包括：

（1）图书馆是否对他们完全开放；

（2）是否可以借回家图书，是否有时间限制，是否有借书的其他限制；（3）学生个人是否经常借阅图书，喜欢看的图书种类；（4）课外书对学生们在学习、生活方面影响和帮助有多大；（5）按实际情况自由交流后，最后让学生填写调查表。

4.与学校老师交流，了解图书馆的实际应用，及对扬帆计划的想法和建议。

5.可以按实际情况走访，以了解学生的生活情况及当地教育现状。 后续工作：

1.回访期间，请志愿者详细记录回访的内容详情，并拍照记录。 2.回访结束后，请志愿者汇总回访信息，将记录整理成回访报告，上传到扬帆博客里，向捐赠者及广大网友如实反馈图书借阅等情况。

五、注意事项

3.如果发现有不符合扬帆计划要求的行为，不要当场发生争执，可以详细了解情况，用相机记录下来，待回来大家商议确认后，统一意见，再与校方交涉； 4.请大家本着合作的态度分工配合，确保回访的顺利进行； 5.由于扬帆受助学校大多在交通不便利、偏僻贫困的山区，志愿者要提前考虑到地理环境、天气变化及与当地风土人情不符等不利因素，做好相应的准备及预期工作，避免产生不必要的风险和冲突。

共2页

共2页

**回访工作计划篇三**

尊敬的公司领导：

在递交这份辞呈时，我的心情沉重，本人从事电话回访工作有7年了，由于近期工作压力太大了，及其它个人原因的，无法再为公司服务，实在是深感歉意。考虑再三，我决定向公司正式辞职，希望公司理解。

在离开之前，我会把电话回访的交接工作做好，我相信接替我工作的同事会做得。最后祝愿公司蒸蒸日上。

此致

敬礼!

姓名

20xx年xx月xx日

**回访工作计划篇四**

【篇一】

(一)负责本中心的客户关系管理，分析客户信息，如忠诚客户，一般客户，流失客户，设计相应的活动，提高客户保留率。

(二)负责本中心的预约和跟踪服务运作。

(三)负责预约和跟踪信息的汇总和分析。

(四)负责处理预约和跟踪中所遇到的客户投诉。

(五)负责所辖员工的半年培训需求及计划。

(六)负责预约及跟踪工作流程的不断优化。

任职资格：

(一)具备大专以上学历。

(二)有二年以上汽车修理方面或相关工作经验。

(三)服务质量跟踪员岗位描述及工作职责

服务质量跟踪员岗位描述：

3日后回访跟踪是发现售后服务中心不足的重要手段。服务质量跟踪员是售后回访跟踪及信息汇总的主要负责人，及时完成跟踪任务，获得客户真实反馈信息，提升客户满意度。

服务质量跟踪员工作职责：

(一)及时整理和完善客户及车辆维修档案资料。

(二)及时电话跟踪：维修保养交车后3个工作日内对客户进行电话跟踪访问，确认客户对修车的满意度，记录并及时反馈信息给站长。

(三)定时后续跟踪服务：提前二周提醒客户定期保养车辆并记录，并在日期将至时再次通知。

(四)提供定期上门访问名单：选择一定比例的客户名单进行上门访问。

(五)将跟踪信息按时汇总。

(六)及时将质量跟踪的果与相关的部门进行沟通和协同，消除客户抱怨。

(七)统计和整理客户档案，科学地进行管理。

任职资格：

(一)具有大专以上学历。

(二)有二年以上汽车修理方面或相关工作经验，很强的与人沟通能力。

具有很强的管理经验，组织协调能力和指挥能力。

质量信息反馈员岗位描述及工作职责

质量信息反馈员岗位描述：

质量信息反馈是售后服务中心收集、整理、上报所有质量问题的直接负责人。

质量信息反馈员工作职责：

(一)负责服务中心的质量信息收集与汇总。

(二)协助并配合技术经理与上海汽车之间有关产品质量信息的及时反馈、沟通和落实工作。

任职资格：

(一)具备大专以上学历。

(二)有三年以上轿车实际修复经验或相关工作经验。

(三)熟悉电脑操作。

【篇二】

1、整理客户资料、建立客户档案

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（详见“客户档案基本资料表”）。

2、根据客户档案资料，研究客户的需求

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。

3、与客户进行电话、信函联系，开展跟踪服务

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

售后服务管理制度

售后服务工作规定

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。

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。

（四）指定跟踪业务员不在岗时，由业务主管临时指派本部其他人员暂时代理工作。

（五）业务主管负责监督检查售后服务工作；并于每月对本部售后服务工作进行一次小结，每年末进行一次总结；小结、总结均以本部工作会形式进行，由业务主管提出小结或总结书面报告；并存档保存。

（六）本制度使用以下四张表格：“客户档案基本资料表”、“跟踪服务电话记录表”、“跟踪服务电话登记表”、“跟踪服务信函登记表”。

业务接待工作制度

业务接待工作是业务工作的一个重要组成部分，它包括业务接待工作程序，内容解说，工作内容与要求，（即工作内容规定）。

**回访工作计划篇五**

按照构建社会主义和谐社会和科学发展观的要求，进一步加强学校\_预防教育工作，增强广大师生的禁毒意识及自觉抵制\_侵袭的能力，为青少年的健康成长营造良好的学习环境。

二、目的要求

(一)各班级要认真贯彻落实《\_中央、\_关于进一步加强和改进未成年人思想道德建设的若干意见》《国家禁毒委、中央综治办、教育部、\_关于进一步加强中小学、生\_预防教育工作的通知》、以及句容市禁毒办相关文件精神，全面开展\_预防专题教育。

(二)各班级要根据学生的不同特点，分阶段开设禁毒课程，切实做到计划、实施、教案、总结“四到位”，每学年不少于两课时，要在生命与健康、品德与社会、科学、校本等相关课程中，进行禁毒知识教育，开展丰富多彩的禁毒宣传和社会实践活动，使学生从小树立“珍爱生命、拒绝\_”的意识。

三、主要工作

(一)确定以环境教育为核心，法制教育为龙头，心理教育、常规管理相配合的工作思路

1、学校教育是一种特殊的教育，学生必须有一个良好的学习环境才能受到教育，没有一个让学生安心学习的氛围，学生的教育就无从谈起。我们要坚持向全校师生定期进行宣传，普及禁毒知识，向学生讲解\_的危害等内容，开展预防\_、禁止\_入侵的专项宣传活动，把禁毒预防知识灌输给每一个学生。

2、利用班会课、校会、团队会、德育简报、黑板报、校园广播等途径，广泛开展宣传\_预防知识，征订适合学生的禁毒教育影视资料，各类宣传教育报刊、杂志及各种宣传资料，举办校内的图片、禁毒知识问答、板报评比等形式，增强学生拒毒防毒的意识。

3、在学校掀起\_预防教育的高潮，组织学生看一场\_预防教育专题片，听一场\_预防教育专题报告，从而提高广大学生对\_危害的认识，增强自觉抵御\_的能力，校园内形成一个人人防毒、拒毒的良好氛围。

(二)加强宣传，为开展\_预防教育工作创造良好条件建立学校与禁毒委、派出所等各部门的组织联系，聘请法制副校长、干警来校授课，开展小手拉大手的活动，加强学校与家长的沟通联系，与学生监护人签订《禁毒责任协议书》，让学生与家长联系起来，共同努力，构筑防毒拒毒的钢铁长城。

(三)开展丰富多彩的\_预防系列教育活动。

一是看。组织全校师生观看禁毒图片，禁毒宣传片，各班定期出好禁毒专题黑板报，利用校园广播站宣传\_预防教育知识，让学生了解\_的危害。

二是读。组织学生阅读有关禁毒知识方面的报刊杂志。

三是听。各班利用周一晨会国旗下讲话和班团队活动时间，进行禁毒教育。邀请法制副校长、公安干警以案例分析的形式作法制教育报告会。

四是写。布置学生写读后感，语文教研组举办“禁毒知识征文”活动。

五是讲。各班级召开以“珍爱生命，拒绝\_”为主题的班会。

**回访工作计划篇六**

  回顾xx年上半年个险业务工作，我们主要开展了以下几方面工作：

  xx年以来，按照省公司业务发展的指导思想，在历次业务竞赛活动中突出销售人员创富主题，围绕这一主题分季度策划了xx次全市范围内的大型业务企划工作：

  一季度，为了实现09年首季，特别是首月业务开门红，我们于xx年x月11-13日在延安窑洞宾馆以xx年携手创富帮扶团总结表彰大会的召开为契机，邀请田芳老师为全市xx余名销售精英和营销主管进行了开门红业务的启动培训工作，统一全员开门红业务思想。借助培训班的东风，我们于xx年x月14日，在延安窑洞宾馆隆重组织召开了xx年一季度“红牛精耕春满神州”业务竞赛启动大会，会上出台了个人业务竞赛方案。明确了各单位的任务目标及一季度各阶段的实施步骤和实施目标，提出了分段经营、分段考核的办法来推动阶段业务的发展。

  通过前期半个多月的运作和积累，xx年1月1日首卖日当天全市实现个险xx年期保费收入xx万元，一举走在全省的前列。实现了首卖日业务的开门红。截止3月31日，通过全市各级销售人员的共同努力，我市共实现个险期交保费收入xx万元，圆满完成了省公司下达的开门红个险业务工作目标。

  二季度根据省公司提出的“时间过半、任务过六五”的目标以及我市加快发展个险1xx年期及以上期交业务的发展思路，我们制定了二季度“红牛精耕创富增效”个人业务竞赛企划方案。为了确保方案目标的实现，期间根据省公司有关培训会议精神，我们又制定下发了《中国xx分公司“魅力国寿携手创富”活动企划方案》，通过在全市销售人员中广泛开展销售技能大练兵活动和“百天百人万人万元”活动来营造个险业务发展的竞赛氛围，提高销售人员展业的水平和技能，巩固和发展销售队伍。

  通过努力，我们于6月15日，以xx年期保费xx万元的收入，圆满完成了省公司下达的半年xx年期过六五目标任务，在全省赢得了荣誉。

  前半年以来，围绕每个业务企划方案的出台，我们都策划并组织召开业务启动会，进一步统一思想，凝聚力量，确保各阶段目标任务的达成。期间先后策划组织了一季度“红牛精耕春满神州”开门红业务启动大会，采取单位之间对抗的办法营造竞赛的氛围;2月份春节过后，在延安交际宾馆借助省公司王新生总经理致营销主管和广大营销员的一封信的有利时机，以进一步增强主管自主经营意识为目的，及时组织召开了春节过后的个险业务工作。

  3月份在全市兼职组训选拔培训班结束之际启动了全市为期一个月的兼职组训“携手创富”帮扶活动，通过帮扶活动在实践中检验兼职组训的基本技能。二季度4月1日在全市系统启动了“红牛精耕创富增效”二季度个险业务工作，通过强化举绩率和创富达标率来进一步夯实基础，盘活低绩效人力。并借助精英高峰会分配名额来激发销售人员的展业积极性，增强其精英荣誉感，统一思想，凝心聚力。

  2月份春节过后，为了尽快使销售人员回归到正常的业务工作中来，增强团队主管的自我精英意识，我们在延安交际宾馆举办了全市系统xx余名主管和部分精英人员参加的营销主管培训班，培训班邀请到了全省销售精英、优秀主管甄国丽从实战的角度和我市主管进行沟通和交流。

  同时省公司教育培训部也给我们大力支持，选派担任部分课程的授课，让主管们再次明确了自己的工作职责和角色定位。培训班上我们对所有主管进行了基本法的x，让其再次明确自己的利益，从基本法的角度激发主管们从业的意愿和从业的自主性。会上配合主管自主经营意识的提升，宣导了分公司的标准化团队创建方案，并将各主管xx年底的职级架构进行了通报，分析职级维持不住的原因等，通过本次培训拉开了全市标准化营销团队建设和增强团队主管自主经营的序幕。

  围绕标准化团队建设，我们每个月都和教育培训部一起组织一次新人岗前培训班，培训班采取半军事化的管理模式，力求从一开始就锻炼所有参训人员吃苦耐劳的精神，磨练意志。通过培训使所有的人员了解和掌握最基本的产品销售流程和职业道德，为以后长期从事这项工作奠定了基矗截止6月底，我们已经累计举办了四期新人半军事化岗前培训班，参训人数达到xx人。每期新人培训班后，我们都出台新人回归团队后为期一个月的业务推动方案，并安排专人进行追踪，通过这些工作的实施，使这部分新人在一季度和二季度的业务冲刺中发挥了积极作用。

  自xx年1月份以来，在历次业务活动中我们都将增员工作作为一项常态事项来抓，突出增员的长期性。2月份，围绕增强各级主管的自主经营意识，以基本法为抓手，在营销团队中打造“标准化营销组、营销分处、营销处”活动，为使此项活动用制度的形式确定下来，我部制定下发了《中国xx分公司“携手创天下”标准化营销团队创建方案》，并在2月中旬举办的全是主管培训班上专门进行了培训宣导，力求让每个营销主管都明白分公司推出这一方案的背景、目的和意义，尤其是各级主管达标后的激励措施，让人人都参与到标准化营销团队创建中来。

  按照创建方案的要求，我们每个季度末对各级主管现有组织架构情况进行一次大考核，以此决定获得团队达标奖励的资格，然后在下个季度每个月以人力是否达标决定发放的次数。一季度末我市有xx个主管获得达标奖励资格。二季度5月15日人开始，我们积极响应省公司“百天百人万人万元”增员活动方案的安排，制定下发了《中国xx分公司“百天百人万人万元”增员活动方案》，每三天分单位单独下发一次增员活动追踪情况，总结分析上阶段工作，安排部署下阶段工作。

  截止6月30日，活动开展46天来，全市新进amis系统人力xx人，其中有xx人xx年期业绩达到300xx元标准以上。纵观前半年的增员工作，我们共举办了4期新人培训班，累计培训新人达到xx人次，充实了销售队伍，同时全市个险销售队伍规模经过不断的考核淘汰和坚持不断的增员，达到了xx人，销售队伍较年初稳中有升，基本达到了省公司下达我市的个险人力发展计划，从而为后半年个险业务发展奠定了人力资源的保证。

  在xx年农村营销服务部标准化建设的基础上，今年以来，结合我市实际情况，农村营销服务部建设继续以“两实一大”为目标，突出一个“实”字，即队伍实、业绩实。为此，我们在充分调研的基础上结合《中国xx保险股份有限公司延安分公司农村营销服务部建设xx--xx三年规划》，制定下发了《中国xx保险股份有限公司延安分公司xx年农村标准化营销服务部创建方案》，进一步明确了xx年各单位、各个营销服务部的人力发展目标和xx年期业务发展目标。

**回访工作计划篇七**

为深入贯彻落实中央6号、省委3号、xx市委29号文件精神，根据省禁毒办《全省\_预防教育工作计划》、xx禁毒办《xx市20xx年\_预防教育工作要点》及市禁毒指挥部《xx市20xx年禁毒宣传教育工作计划》工作要求，结合我镇\_预防教育工作实际，制定工作计划如下。

一、指导思想

坚持“预防为主”的\_预防教育方针，以省禁毒办、xx禁毒办及市禁毒指挥部有关\_预防教育工作要求为主线，以合成\_危害宣传和青少年\_预防教育为重点，以减少吸毒人员数量为目标，强化重点阵地、重点人群、重点时段的禁毒宣传，推进\_预防教育的常态化进程，不断提升xx\_预防教育的覆盖面、普及率、参与度、有效性。

二、具体措施

1、健全禁毒宣传机制。

一是推进禁毒宣传基础建设。将禁毒新闻宣传、社会宣传、主题活动纳入\_预防教育工作机制中。继续推进有调查、有分析、有措施、有实效的“四有”一体化宣传模式，确保全年新增吸毒人员数与辖区在册数的占比不高于3%。继续深化“一办一品”个性化禁毒宣传品牌工程，进一步发挥各基层机构的主观能动性。努力培养禁毒宣讲员，能够在禁毒预防宣传教育活动发挥重要作用，着力提升社会各界的禁毒意识。

二是健全成员单位联动机制。禁毒、宣传、教育、人力社保、文化、工会、共青团、妇联等部门全年要参加禁毒工作小组联席会议，研究解决禁毒宣传教育领域的相关事项。禁毒工作领导小组成员单位要按照各自职责，积极开展禁毒宣传工作。

三是完善禁毒志愿服务体系。进一步整合、精简、规范禁毒志愿者队伍，建立志愿者微信群传递服务信息，规范志愿者平台信息上传，深化“温暖同行”、“健康使者”、“禁毒志愿青春行”三大志愿服务品牌。同时不断丰富志愿者活动，加强培训工作，激发禁毒志愿者积极性，致力于打造一支专兼职结合、具有较高综合素质和业务能力的禁毒宣传教育队伍，为深化禁毒宣传教育工作奠定基础。

2、依托重点阵地开展宣传。

一是利用好公益广告和禁毒宣传栏。一方面，各禁毒工作领导小组成员单位要将禁毒宣传内容嵌入各自单位的公益性宣传平台。另一方面，要在辖区内的劳务市场、建筑工地、车站、码头、治安卡点等部位都设置禁毒宣传栏(窗口)，并定期更换禁毒内容，同时还要在一些重要地段设置禁毒公益广告牌或利用大型户外lde屏播放禁毒公益广告。

二是深化村居禁毒宣传教育。禁毒办要做好辖区社区、村居固定禁毒宣传教育橱窗(栏)内容的每季度更新，积极协助辖区村居开展宣教活动。年内每个村居至少开展2次以上活动。

三是坚持禁毒新闻宣传。禁毒办要丰富宣传内容，创新报道形式，提高报道质量，并严格实行宣传活动计划“一月一报”制度。还要加强理论调研，将我镇的优秀工作做法、案例、典型事迹、禁毒文化等形成书面汇报、理论调研文章上报上级，打响北白象镇禁毒宣传品牌。

**回访工作计划篇八**

一、吧台岗客服员岗位职责及岗位操作细则

1、吧台岗客服员岗位职责

1)做好班前准备工作,确保接待区域细节整理，清洁卫生，设施设备，硬质铺装，绿植符合环境接待标准，接待物料准备充足并摆放有序整齐。

2)仪容仪表，言行举止严格按照《员工行为规范》执行。

3)关注客户动向，及时为来访客户奉上茶水饮料并添加，了解客户基础信息（姓氏，身高，体型，明显特征，爱好，喜好的饮品和常坐的位置等），熟记二次及以上到访客户信息，并在接待中进行尊称传递。4)服务标准和接待流程严格按照可视标准执行。

5)做好接待区域巡视检查工作，确保接待区域细节整理，清洁卫生，设施设备，硬质铺装，绿植符合环境接待标准。6)认真做好班后部门内部及部门与部门之间交接工作。附《值班记录表》、《内部值班记录表》。

2、吧台岗客服员岗位操作细则

班前准备工作

1)着装干净无皱褶。女员工上班需化淡妆、不能留指甲及涂带颜色的指甲油、头发按照公司标准盘起；男士不能有胡须、头发不宜过耳。2)坐姿、站姿、走姿严格按照可视标准执行，注意个人严谨性。

6)保持饮水机清洁，饮水机上桶装水的商标（例“全兴”字样）应正对会客区

域，并且摆放在正中，水槽里的水满时应及时清理。7)确保接待区域沙发、桌椅摆放整齐，桌上物品摆放统一并且摆放在一条线上，鲜花无枯叶枯枝，花瓶干净无杂物。8)确保壁画端正，无歪斜。

9)窗户窗帘褶皱及小裙高度应保持一致，百叶窗叶片朝向统一

1 1)有客户到访时吧台客服员立即迎上两步，鞠躬30度微笑问好，并保持站立式微笑服务、随时关注客户的动向。2)没有客户时，吧台客服员按照标准坐姿就坐，就坐时双眼应目视前方，随时观察周边的动向。3)接到前厅岗有客户到访信息时，吧台客服员应在规定时间内为客户奉上热毛巾及所点的饮品。4)接到前厅岗客户饮品需续杯信息时，吧台客服员应在规定时间内为客户续杯；接到前厅岗更换烟缸信息时，吧台客服员应在规定时间内为客户更换烟缸。5)吧台客服员应随时关注洽谈区客户的动向，及时提供服务。

6)根据前厅客服员及停车场管理员提供的信息记录客户的基本情况：客户姓氏，身高，体型，明显特征，电话号码，车牌号码，所点饮品，坐的位置等。7)吧台为固定岗，吧台客服员当班期间不能离开工作岗位，如有特殊情况需要离开岗位，需请示现场负责人及以上并通知巡视岗客服员替岗。8)吧台客服员应随身携带对讲机，随时检查对讲机通信是否畅通，频道是否无误，音量是否适中。9)做好接待区域巡视检查工作，确保接待区域细节整理，清洁卫生，设施设备，硬质铺装，绿植符合接待标准。10)非吧台岗位工作人员不能在吧台停留及动用吧台饮品，如有发现吧台客服员应立即让其离开及阻止。

二、前厅岗位职责及岗位操作细则

1、前厅岗客服员岗位职责

1）做好班前准备工作, 整齐有序摆放好工作所需物品，确保接待区域细节整理，清洁卫生，设施设备，硬质铺装，绿植符合环境接待标准。2）仪容仪表，言行举止严格按照《员工行为规范》执行。3）为来访客户提供引导服务和帮助。

4）关注客户动向，及时通知吧台岗客服员为客户提供及时贴心服务。5）服务标准和接待流程严格按照可视标准执行。

6）随时关注接待区域的细节整理、清洁卫生情况，及时通知咖啡厅岗客服员恢复环境接待标准。换岗时，应及时交接在岗期间客户情况及注意事项。

2、前厅岗客服员岗位操作细则

班前准备工作

1）着装干净无皱褶。女员工上班需化淡妆、不能留指甲及涂带颜色的指甲油、头发按照公司标准盘起；男士不能有胡须、头发不宜过耳。2）坐姿、站姿、走姿严格按照可视标准执行，注意个人严谨性。3）确保洽谈区桌椅摆放整齐，桌上物品摆放统一并且摆放在一条线上，鲜花无枯叶枯枝，花瓶干净无杂物。4）确保陈列雕塑小品，装饰物品、资质证书，壁画摆放整齐有序，无歪斜。

2 5）确保复印机区域整理有序，及时清理废弃纸质文档，规整复印机机柜里存放的a3a4b5纸。6）根据天气情况适当开启灯饰； 7）窗户窗帘褶皱及小裙高度应保持一致。

1）早上08:28必须到岗，执行站立式微笑服务。

2）在岗期间需以标准站姿站立于销售接待台前方，随时关注来访客户，严禁与其他工作人员嬉笑聊天（如销售人员、门童等），注意个人行为规范，严禁小动作（如挠耳朵、抓头发、东张西望等）。3）有客户到访时应立即至少迎上两步，鞠躬30度问好，询问客户的需求，引导客户，按照客户需求提供所需服务。4）客户落座时，为客户拉椅。

5）客户落座后，立即上前询问客户所需饮品,并通知前厅岗客服员准备热毛巾、饮品并在规定时间内奉上。6）获取客户基本信息及告知吧台岗客服员做好贵宾信息登记，并及时对客户所在区域工作人员进行尊称传递。7）站岗期间应随时关注来访客户情况及落座客户动向，及时通知吧台岗客服员添加饮品、更换烟缸及午时提供小点等贴心服务。8）站岗期间应随时关注接待区域细节整理，清洁卫生，设施设备，硬质铺装，绿植符合环境接待标准。9）客户离开后立即至少迎上两步，鞠躬30度，微笑致欢送词，随后及时通知咖啡厅岗客服员（或通知巡逻岗客服员）对桌面水杯及沙发桌椅进行整理（或通知巡逻岗客服员）。10）客户需要乘坐观光车时，应立即联系观光车驾驶员到达观光车等候区处并引导客户到观光车等候区与观光车驾驶员形成双迎双送，并告知观光车驾驶员客户姓氏，以便观光车驾驶员可以直接称呼客户姓氏。11）严禁脱岗及串岗，如有特殊情况，须请示现场负责人，找人替岗后方可离开。12）换岗时，应及时交接在岗期间客户情况及注意事项。

三、会议接待客服员岗位职责及岗位操作细则

1、会议接待客服员岗位职责 1)做好会议前的准备工作。2)做好会议中的接待工作。3)做好会议后的整理工作。

2、会议接待客服员岗位操作细则

会议前的准备工作

3 足够开会人员使用，把桌椅调整到一条线上，并检查手柄是否干净（如需处理，立即找保洁员进行清理）。2)提前半小时做好会议前的准备工作。

1)与会人员到会议室后，奉上茶水，上茶水时先检查杯子是否干净，杯身的水迹擦拭干净。2)奉茶递水顺序：女士优先、先宾后主、先老后幼、先职位高者后职位低者。3)热饮温度控制在70℃，不宜过烫也不宜过冷，冷饮根据客户喜好添加冰块，并及时将客户喜好告知交接人和现场负责人。4)接待过程中，原则上第一次加水的时间为上完所有茶水后2分钟，第二次为3分钟，接下来根据现场饮品的饮用情况进行服务，茶水不足三分之一时进行添加，饮品添加至七分满即可，5)原则上烟缸内有一个烟头须更换。

1)会议结束后，首先关掉空调、电脑、投影仪，并拉开窗帘、打开窗户通风透气。2)规整椅子，对会议室进行全面检查，检查客户有无遗留物品，如果有及时交至现场负责人处。3)收拾桌面上所有的杯子，并收拣至咖啡厅操作间清洗，切断会议室所有电源，把会议室恢复到会前接待环境。4)再次检查会议室、办公区操作台接待用品有无遗漏。

四、营销中心巡检岗客服员岗位职责及岗位操作细则

1、营销中心巡检岗客服员岗位职责

4 1)确保营销大厅及周边细节整理，清洁卫生，设施设备，硬质铺装，绿植符合环境接待标准，并详细记录在《日常巡视记录表》上。2)监督营销中心所有客服员仪容仪表，言行举止符合《员工行为规范》。3)其他岗位客服员如遇特殊情况需要离开工作岗位，巡视岗客服员应替岗。

2、营销中心巡检岗客服员岗位操作细则

1)桌子与沙发之间的距离应保持相对相等（以地面木地板线，地板砖线为标准），沙发与桌子之间距离以坐下后桌子不碰到膝盖距离为最佳，凳子与凳子之间的距离应在同一水平线上保持相对一致。2)沙发靠垫按统一标准摆放整齐，将沙发整理平整，靠垫在整理后统一按照一定顺序摆放，且靠垫有拉链的部位不能显露在外，应朝后摆放。3)桌上物品，诸如花瓶，烟灰缸，计价单应按统一顺序、同一方向摆放，并且摆放在一条水平线上，桌幔放在桌子的中间，桌布垂掉部分需保持相对一致，鲜花无枯叶枯枝，花瓶干净无杂物。4)墙面悬挂的壁灯，相框，资质证书等端正无歪斜。5)陈列雕塑小品，装饰物品、资质证书，壁画摆放整齐有序。

6)桌椅板凳有序摆放，排列在一条水平线上，凳子与凳子之间的距离应保持相对一致。7)保持饮水机清洁，要将饮水机上桶装水的商标摆放在正中（“全兴”字样），水槽里的水满时要及时清理。8)窗户窗帘褶皱及小裙高度应保持一致。

9)确保复印机区域整理有序，及时清理废弃纸质文档，规整复印机机柜里存放的a3a4b5纸。10)检查保洁工作，包括日常卫生检查，卫生间物品纸巾、洗手液、擦手纸、女性用品、香水、针线包等物资是否达到当日所用标准。11)看房通道路面是否干净，无泥土、无落叶、设施设备是否完好、绿化展示是否达到展示效果、施工单位是否按要求施工、硬质铺装是否完好。12)电视、背景音乐是否按要求播放，空调、灯饰是否按要求开启。

13)检查营销中心及周边环境清洁卫生、硬质铺装、设施设备、绿植是否达到环境接待标准。14)如发现其她客服员工作中有不雅行为及高声喧哗，应立即提醒并纠正，做到相互监督。15)其他岗位客服员如遇特殊情况需要离开工作岗位，巡视岗客服员应替岗，直到该客服员回岗，方可离开。

**回访工作计划篇九**

我村以党的\_精神和“三个代表”重要思想为指导，按照全面建设小康社会的要求，坚持“四禁并举、堵源截流、严格执法、标本兼治”的禁毒工作方针，紧紧围绕“学习贯彻党代会精神，建设美好碧山新农村”这一主题，以深化和推进创建“无毒害农村”活动为主线，以营造健康、高尚、文明的社会治安环境，保障经济建设和人民群众安居乐业为立足点，全面落实以“禁吸、禁种、禁贩、禁制”为主要内容的各项禁毒工作任务，并将各项目标、任务、措施和责任分解到基层，为实现“无毒害农村”打下扎实的基础。现根据上级文件精神要求，结合我村实际，特制订20\*\*年禁毒工作计划。

二.组织建设

我村要积极创“无毒害农村”，在碧阳镇党委政府的领导下，根据实际及时调整、充实创建活动小组成员。要把创“无毒农村”活动纳入新农村建设中，努力做到任务明确，责任清楚。

三、工作目标

(一)及时查明、依法收戒吸毒人员，戒毒出所人员一律落实社会帮教，新滋生吸毒人员年增幅逐年降低，吸毒人员三年脱毒率逐年提高，三年内达到戒断数高于新增数。

(二)禁毒宣传教育全面普及，禁毒知识家喻户晓，地区禁毒氛围浓厚。

(三)创建“无毒害农村”活动规范、深入开展，覆盖面达到100%。

(四)娱乐场所防毒管理机制建立健全，防毒管理水平明显提高，型\_违法犯罪活动得到有效遏制。

(五)禁毒工作组织健全、措施有力、责任落实、保障到位，禁毒长效机制形成并不断完善。

四、工作措施

(一) 深入开展毒情排查，做到底数清、情况明。

1、对吸毒人员的排查。组织村民组、学校排查，及时发现暂住人口、辖区单位、学校中的新增吸毒人员;积极鼓励群众举报，公开举报电话，对群众的举报应立即核实，对举报有功者实行奖励。

2、对涉毒场所的排查。结合日常治安管理，对饭店等娱乐休闲场所进行毒情排查;发挥基层群众组织优势，负责在辖区内，对易涉毒、易染毒高危人群经常聚集或相对集中居住地的排查，发现情况及时汇报。

(二)大力开展禁毒宣传教育，营造全民禁毒氛围。

按照“经常性、广泛性、多样性、针对性”的教育方针开展禁毒宣传，不断提高广大居民群众识毒防毒的能力，牢固树立拒毒反毒的禁毒意识。

4、在时间安排上既要在每年“6•26”国际禁毒日期间形成禁毒宣传的高潮，又要开展常年不断、多种形式的宣传教育活动，营造浓厚的全社会禁毒氛围。

(三)健全机构，落实保障

(四)强化督导，严格考核

整治工作需要全社会的共同努力。为确保工作目标的实现和顺利通过上级部门对我村专项整治工作的考核验收，因而要加强对我村整治工作上的指导、绩效上的检查。

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