# 最新服务管理工作计划和目标(实用12篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-08-21

*时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。服务管理工作计划...*

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**服务管理工作计划和目标篇一**

20x的一年里，为实现了稳步的效益增长，以崭新姿态展现在客户面前，一个更具朝气和活力的、服务管理完善后，管理水平必将大幅度提高，这不仅仅是市场竞争的外在要求，更是自身发展壮大的内在要求。对于各部门来说，全面提升管理水平，与公司同步发展，既是一种压力，又是一种动力。为了完成公司2024年的总体服务管理目标。 根据本年度工作情况与存在不足，结合目前公司发展状况和今后趋势，我计划从九个方面开展2024年度工作计划：

以公司“服务管理相关规定”为指导，以“提高服务质量”为宗旨，以“客户满意度为标准”。

服务质量的高低直接决定着公司的效益，所以新的一年搞好员工岗前培训是首要任务，端正服务态度，提高员工业务水平。主要以营销知识培训，微笑服务培训，文明用语培训等为主。

加强员工主动问候、主动告别、主动营销的业务功、主动挽留等方式的培训与练习。其中主动营销是最薄弱的环节，所以针对主动营销：首先我会认真学习相关营销知识努力将所学理论知识运用到实际工作当中，其次明确规定服务管理接待客户的整套服务规范，并在接待客户时能够主动询问客户需求，根据客户的需求进行有针对性的推荐。

对于主动服务的其他指标如主动询问、主动挽留等指标，各片区要建立完整的服务规范，明确营业员接待客户的一个完整的流程，要求各岗位的营业员在接待客户时，要主动问候客户“您好！请问您要办理什么业务”，然后根据客户的需求对客户进行相应的引导和介绍。 关于主动挽留，包括挽留离网客户和挽留取消某项业务的客户两个方面，当客户有离网倾向或想取消某项业务时，营业员一定要询问客户这样做的原因，根据客户的原因对客户进行解释和相应的推荐，尽量挽留客户。

主动服务尤其是主动营销的考核压力可以逐级传递，分层考核，把责任具体落实到个人，把任务分解到具体的阶段，目前营业厅都是月度任务，营业厅可以根据客流量的情况进一步分解到每周。

客户投诉是我们弥补工作过失的最后底线：所以新的一年我们要更加努力去做好这一项工作，主要如下：

1、投诉处理责任细化

投诉处理是工作责任的问题，是对自己工作认知度的检验，所以谁的工作失误导致的投诉，应由谁来负责处理，并制定相关奖惩制度，以加大此项工作的监督，这样做既可以调动员工的工作积极性、也可以减少员工在工作中的失误。

2、投诉处理：把投诉顾客变成我们的推荐者

投诉处理得好的顾客，往往会成为对我们更忠诚的那部分顾客群。最终他们不但自己不会离开我们，往往还因为和我们不打不成交、彼此通过投诉更了解对方，或觉得在情感层面有些愧对我们，最终这些顾客进而成为我们的推荐者。

3、抱怨处理：把客户的投诉控制在抱怨的层面

众所周知，抱怨和投诉是两个完全不同的层次，给企业带来的结果也不一样。每一位服务岗位员工都有责任和义务将投诉控制在抱怨层面。

影响因素有两个：

a观念（引导员工放弃打工心态，秉承老板心态，建立终身客户意识）

b 方法（情绪处理在先，事情解决在后）

4、投诉处理：更多的是情绪的处理，而非事情本身的解决

态度+行动：先态度，后行动做一个良好的倾听者“先修理人，再修理车”

首先一步，针对情绪要扩大，针对事情本身要忽略重点在于情绪的处理，而不是问题的解决；往往很多优秀的投诉处理经验告诉我们：最终问题过去，并不是得到根本解决，而是顾客情绪被很好地处理。

5、投诉处理：学会识别客户情绪的临界点

客户的语速加快，或者是开始质问服务人员，或者是开始语气加重，或开始向同伴哭笑不得地谴责你公司的规定以及你的服务，或者客户说他去过很多地方还是第一次碰到这种情况，等等，这些都是客户情绪的临界点。一旦过了这个临界点，要么客户把脾气发给你，要么强烈要求见负责人，要么骂着、发着牢离开；我相信任何一种结果都不是我们所想要的。因此，学会识别客户情绪的临界点，对于化解情绪、有效减少投诉概率的意义非常重大。

**服务管理工作计划和目标篇二**

根据遥观镇综治办流动人口服务管理工作办公室相关文件精神，为进一步加强和改进我镇流动人口服务管理工作，结合我镇实际，特制定以下实施方案。

一、指导思想

我镇贯彻落实中央社会管理创新会议精神，实现流动人口实名登记和出租房屋治安责任落实覆盖，切实做好流动人口的服务，改善流动人口生产生生活条件，消除治安和伟大隐患，为遥观经济社会又好又快发展创造良好的社会治安环境。

二、工作目标

按照流动人口服务管理工作要求，以出租房屋和流动人口情况明、底数清、控得住、管的严、服务好为总目标，力争准确掌握流动人口、房屋等基本情况，及时完成流动人口、房屋及用工单位信息维护、更新工作，完成年度流动人口服务管理考核目标，实现流动人口信息采集率较上年有显著提升，并逐步探索流动人口服务管理工作的长效机制。

三、组织领导

为确保流动人口服务和管理工作顺利开展，成立我镇流动人口服务和管理领导小组，成员如下：

领导小组下设办公室，办公室主任由唐世平兼任，主要负责领导小组日常工作。

四、工作职责

加强对流动人口协管员的管理工作，完成年度流动人口服务管理考核目标，开展《流动人口计划生育工作条例》的宣传，加强对流动人口计生服务管理工作。

五、工作要求

(一)明确职责齐抓共管。严格按照“政府领导、各方参与、多管齐下”的工作方针，明确流动人口服务管理工作职责，把流动人口服务管理工作与自己的工作有效结合起来，从体制内部进行创新，寻找解决问题的办法，整合资源，理顺关系，加强协调配合力度。

(二)制定工作方案。制定我镇流动人口服务管理工作实施方案。根据年度目标任务，确保上面有人抓、中间有人管、下面有人落实。

(三)加强法规宣传。为进一步队流动人口管理工作，充分利用宣传月活动等进行广泛宣传，采取上门逐户发放宣传单，向流动人口宣传解释优惠政策，积极营造良好的治安环境。

六、工作要求

(一)提高认识，加强领导。确保流动人口出租房屋的各项工作落实到实处。

(二)统一部署，加大宣传。利用宣传单、横幅、标语等形式，集中时间，集中力量，大张旗鼓的开展流动人口出租房屋管理宣传教育活动，大力宣传流动人口出租房屋管理的法律法规的宣传力度，努力做到居住证制度家喻户晓，深入人心。

**服务管理工作计划和目标篇三**

服务质量的高低直接决定着公司的效益，所以新的一年搞好员工岗前培训是首要任务，端正服务态度，提高员工业务水平。主要以营销知识培训，微笑服务培训，文明用语培训等为主。

加强员工主动问候、主动告别、主动营销的业务功、主动挽留等方式的培训与练习。其中主动营销是最薄弱的环节，所以针对主动营销：首先我会认真学习相关营销知识努力将所学理论知识运用到实际工作当中，其次明确规定服务管理接待客户的整套服务规范，并在接待客户时能够主动询问客户需求，根据客户的需求进行有针对性的推荐。

对于主动服务的其他指标如主动询问、主动挽留等指标，各片区要建立完整的服务规范，明确营业员接待客户的一个完整的流程，要求各岗位的营业员在接待客户时，要主动问候客户“您好！请问您要办理什么业务”，然后根据客户的需求对客户进行相应的引导和介绍。关于主动挽留，包括挽留离网客户和挽留取消某项业务的客户两个方面，当客户有离网倾向或想取消某项业务时，营业员一定要询问客户这样做的原因，根据客户的原因对客户进行解释和相应的推荐，尽量挽留客户。

主动服务尤其是主动营销的考核压力可以逐级传递，分层考核，把责任具体落实到个人，把任务分解到具体的阶段，目前营业厅都是月度任务，营业厅可以根据客流量的情况进一步分解到每周。

**服务管理工作计划和目标篇四**

以上就是新的一年后勤服务中心工作计划，望各部门成员努力工作，为后勤服务中心的美好明天努力奋斗。

深入企业调研，了解企业情况，按照专业要求，做好选点工作，建立学前教育、会计、会计与审计、茶艺、船舶技术、新能源技术、材料成型技术、多媒体技术等8个新专业校外实训基地，每个新专业拥有校外实训基地2个以上。

在加强对校内公共设施的日常维护巡查的基础上，进一步摸清校内水、电、暖及通信线路情况，并绘制相关维修布局图，有条件成熟时可采取编号管理以提高维修效率和管理水平。

**服务管理工作计划和目标篇五**

     根据新司发{2024}8号，新城区司法局2024年度公正律师法律管理工作安排，自强路司法所结合地区实际，对2024年自强路法律服务所管理制订安排，以深入学习实践科学发展观活动为载体，以强化服务意识、创新管理途径为手段，充分发挥自强路法律服务工作在促进发展，维护稳定中的职能作用，为创建平安新城、平安自强提供有效的法律服务保障。具体目标及措施如下：

1、采取多种措施，开展业务培训和职业道德教育活动，不断提高自强路法律服务人员的综合素质。

主要措施：一是指导督促自强路法律服务所组织全体人员开展形式多样的学习活动，并积极参加区局、街道司法所组织的培训。二是按照工作实际，制定培训计划，丰富培训内容，定期组织人员参加各种政治业务培训活动。

工作要求：自强路法律服务所要保证学习时间，积极开展学习活动，组织人员，参加各级培训活动。通过学习和培训，进一步提高全体人员的政治理论、职业道德和业务能力。

2、严格审查程序，以年检注册工作为契机，开展对自强路法律服务所规范整顿工作。

主要措施：一是根据区司法局年检方案，自强路法律服务所要认真填写有关资料，进行自查；二是配合区局检查组，对自强路法律服务所进行检查；三是严格审核年检材料，及时上报有关材料。

工作要求：自强路法律服务所认真按照区局年检工作通知，开展自查活动，（本文由（）大学生个人简历网提供）认真填报各项资料，按时上报。保证顺利通过年检。自强路司法所将对自查情况进行检查规范。

3、发挥管理职能，积极开展依法执业检查，规范自强路法律服务所工作，维护法律服务市场秩序。

主要措施：自强路司法所每月对自强路法律服务所检查一次，并记录。针对发现的问题及时提出整改意见，督促自强路法律服务所不断完善各项制度，并监督各项制度严格执行，防止矛盾激化，及时处理当事人对法律服务及法律工作者的投诉、申诉，防止矛盾激化，依法维护当事人和法律服务所的\'合法权益。

工作要求：司法所坚持对法律服务所检查，并做好检查记录和问题处理工作，法律服务所要配合检查，对检查中通报的问题及时进行改正。

4、发挥指导作用，引导自强路法律服务所积极拓展法律服务，努力维护社会公平正义。

主要措施：一是坚持重大案件报告制度，引导法律工作者通过提供法律服务，切实维护被告人和当事人的合法权益，努力引导当事人依法妥善处理各种利益纠纷，防止矛盾激化；二是监督引导自强路法律服务所开展法律援助工作，对应该援助的对象，及时援助，不符合援助条件的，根据情况进行适当的减免费用。

工作要求：自强路法律服务所要坚持重大案件报告制度，并积极拓展案源，开展形式多样的法律服务，为和谐新城建设提供法律服务。

**服务管理工作计划和目标篇六**

全乡有医疗卫生单位7个，其中，乡卫生院1个，村卫生室6个。全院在职职工14人，其中主治医师1人，医师2人，助理医师3人，护士2人，检验士1人，未取得资格证专业技术人员4人，会计1人。乡村医生11人，其中取得女村医8人，男村医3人，具有乡村医生资格证的7人。全院有核定病床10张，病床使用率达92.3%。截止12月，全院业务收入645324.03元，其中医疗收入243457.90元，药品收入401866.13元，门诊人次10660人，住院人次240人，较上年同期相比均有所增长。

二、201\_年各项工作完成情况

程度减轻了患者负担。三是加大了新农合政策宣传力度，群众对新农合了解程度不断加深，进一步推进新农合工作的开展。四是加强了新农合运行监管力度，成立了由乡政府分管卫生副乡长任组长，卫生院院长及乡合管办主任任副组长，卫生院公共卫生科相关人员为成员的新农合监督检查小组，每月对辖区内村卫生室进行检查，保证新农合基金在我乡正常安全运行。

(二)严格实施基本药物制度，保障“零差率”销售。一是加强了基本药物制度管理，乡村两级严格实施基本药物网上平台采购方案，网采率达100%，基本药物采购得到有力监督。二是基本药物严格实施“零差率”销售，严厉打击不按“零差率”销售基本药物的违规现象。三是每月组织卫生院临床医生和卫生室村医开展基本药物培训，年内加大了基本药物培训，加强医务人员合理用药的监督，积极实行用药人员、用药结构、用药数量的监控，认真整改基本药物使用过程中出现的用药不合理、开具不合理处方、能报销的病种不予报销等问题，一定程度净化了基本药物运行环境。

染病;设置健康教育宣传栏8块，更新宣传内容48期，开展健康教育宣传12次，发放各类宣传资料共2500份。加强了卫生监督检查力度，积极开展公共场所巡查，配合县卫生监督所打击非法行医，年内配合监督所共打击非法行医两起。2、加强人员配置，201\_年新增乡级公共卫生工作人员2名，现公共卫生科人员共4人，一定程度缓解了乡级公共卫生工作人员缺乏的问题，缓解了部分工作压力。201\_年，通过全州事业单位公开招聘，我院新招录医学检验人员1名，医院原有闲置的各种检验设备重新投入使用，现已经能在公共卫生健康体检中开展各项检验项目，进一步推进了公共卫生管理均等化。

(四)加强基础设施建设，改善群众就医环境。201\_年，我院争取到卫生基础设施建设项目一个，即新建住院综合楼，建筑面积约793㎡，总投资160万元，现建设项目施工已接近尾声，预计12月中旬投入使用，届时，我院就医环境不佳、业务用房紧张等问题将得到极大程度解决，群众就医环境将得到极大提升，通过管理环境规范化建设，将为全乡群众提供一个干净、舒适、方便的就医环境。

(五)医药卫生体制改革继续深化。按要求落实竞聘上岗工作，我院竞聘上岗工作已于上半年完成，各岗位明确职责，分工明确。实行医疗管理价格公示制，将本单位的医疗管理项目及其价格，药品价格进行分类公示，给患者一个明白，给医生一个清白。落实国家基本药物制度，所使用药品全部经网络采购平台采购，100%的使用国家基本药物，目前乡村两级全部实施药品“零差率”销售。

(六)医疗管理质量不断提高。

1、突出医疗管理质量主题，实行重

点科室重点监控。加强了医务人员医学理论知识及个人综合素质的培训，医务人员业务水平不断提高，“三基”考核成绩良好。建立了医疗事故防范机制，增强了医疗安全责任感。强化医疗质量意识，提升综合管理能力。

2、加强药品管理，保证用药安全有效，保证患者用药安全。

3、公开价格，我院严格执行收费政策，规范了医疗管理项目收费，上半年没有超标、分解收费现象发生。

4、中医药管理能力建设进展顺利，目前，卫生院能提供基本的中医药管理，能开展火罐、推拿、中医理疗等管理，我乡6个卫生室中有4个卫生室能提供中医药管理，所有卫生室能为老年人及儿童提供中医健康指导。

(七)平安医院创建工作扎实开展。为加快我院创建平安医院的步伐，成立了医院创建平安医院活动工作领导小组，制定了创建平安医院实施方案，并将创建平安医院工作列入年内医院工作重点，由一把手带头抓，分管领导具体抓，责任部门和各职能科室协调配合。完善了医院各项应急预案，做到分工明确、责任到人，流程合理、便捷高效。重点加强提高医疗质量，改善管理态度，建立医疗纠纷预警机制，前期处理机制，妥善处理医患纠纷，未发生集体上访事件。重点落实重点部位的防范措施，201\_年无安全事故发生。

(八)乡村一体化管理工作初显成效。我院成立了乡村一体化管理工作领导小组，制定了年度共做计划，做到了统一规划和布局、统一行政管理、统一人员管理、统一业务管理、统一财务管理、统一药械管理。

筹备等级医院评审工作，将评审工作细化责任到科室及个人。通过学习优秀单位、寻找自己的方法等措施，我院等级医院评审工作处于积极筹备状态。

(十)党风廉政建设和行风建设工作进一步推进，取得一定成果。今年党风廉政建设工作和行风建设工作在结合开展党的群众路线教育实践活动的情况下，结合实际，突出重点，丰富教育形式，讲求教育实效，深入开展思想教育工作。广大医务工作者树立正确的世界观、人生观和价值观，进一步增强宗旨意识，充分调动广大医务工作者的积极性。杜绝了虚报体检、挂床住院和医务人员收受回扣、开单提成等问题。党风及行风有了明显转变，党员干部带头示范作用明显提升。党的群众路线教育实践活动在卫生局党委和乡党委的正确指导下，各阶段工作有序开展，并收效明显。

(十一)加强人才培养，管理能力进一步提升：年初，我院相继派出3名人员到上级预防及医疗机构进修学习，其中公共卫生防疫员1人到县疾控中心进行为期2个月的学习，护士1人到县中医院学习优质护理技术3个月，上述两人均已回我院上班，另派住院部医生1人到县医院进行为其1年的临床业务进修学习。今年人才培养计划完成实施后，我院在疾病预防、护理技术和临床诊疗技术将上升一个台阶，极大程度提升了为群众管理的能力。

(十二)医院建设项目进展顺利。院内新建住院部项目进展顺利，自施工以来院领导高度重视安全质量管理，在建项目未发生安全事故。在建住院综合楼施工已接近尾声，预计201\_年12月中旬将正式投入适用。

**服务管理工作计划和目标篇七**

为了促进我乡和本辖区内的社会安定和谐、使特殊人员管得住、管得好、帮教得力、使平安唐加建设提升到一个新的水平，就要做好特殊人员的管理工作，现在我乡目前有重点管控人员、回流人员、十类人员和已释放回来的刑释解教人员，将做好以下的工作：

1、健全管控机制。成立领导小组，制定管控帮教工作计划，特殊人员的管控帮教工作的衔接率达到100%；一般帮教对象符合安置条件的安置率达到90%，重点帮教对象符合安置条件的安置率达到95%。

2、进一步的提高特殊人员服务管理水平。进一步加大解决特殊人员就业、就学、生活等困难的力度。建立乡镇矫正工作机制。乡镇矫正对象衔接管控率达到100%，帮扶率达到95%以上；最大限度降低重新违法犯罪，确保矫正期内特殊人员无重新违法犯罪。

**服务管理工作计划和目标篇八**

为进一步搞好我镇卫生事业工作，更好地管理于广大人民群众，促进我院的进一步发展，根据主管局以及镇党委政府的要求，现制定我院的工作计划如下：

一、指导思想

以“三个代表”重要思想为指导，全面落实科学发展观，以“创先争优”活动为契机，结合新医改相关要求，进一步为群众提供安全、有效、价廉的医疗卫生管理，提高全镇人民健康水平，推进卫生事业全面、协调、可持续发展。

二、工作目标

围绕“改善民生、管理健康”这一目标，按照国家“建立健全覆盖城乡居民的基本医疗管理卫生制度”、“进一步促进城乡居民人人享有基本公共卫生逐步均等化”的要求，努力发展卫生事业，全力管理健康，倾情造福人民，进一步促进社会和谐稳定。

三、工作计划

(一)办人民满意医院，筑放心公卫屏障。

1、继续深化医疗质量体系管理，全面推行医院院务公开，积极推进单位绩效工资制度改革，全面实施国家基本药物制度。

2、强化疾病预防控制，加强妇幼卫生工作，完善社区卫生管理功能，健全社区卫生管理网络，全面实行社区公共卫生管理，通过广泛宣传动员，积极引导精神病人及时就医治疗。

(二)完善三大体系建设

1、医疗保障体系。进一步完善新型农村合作医疗制度，保证参合率达95%以上，进一步提高合医经办人员素质，有效控制医药总费用的不合理增长，让参合群众得到更多的低价优质的医疗管理;进一步完善城镇职工、城镇居民医疗保险制度，扩大医疗保障体系覆盖范围。

2、公共卫生管理体系。实施建立居民健康档案、健康教育、免疫规划、传染病防治、儿童保健、孕产妇保健、老年人保健、慢性病管理、重性精神病患者管理等11类国家基本公共卫生管理项目，定期开展65岁以上老年人检查、3岁以下婴幼儿生长发育检查、孕产妇做产前检查和产后访视活动，为高血压、糖尿病、精神疾病、艾滋病、结核病等人群提供防治指导管理。

3、医疗管理体系。加强医院基础设施建设，努力达到医院标准化水平，使医院发挥效益，做到功能突出、流程合理，优化就医环境。

(三)强化措施

1、目标管理：建立和完善以管理质量和管理数量为核心、以岗位责任与工作绩效为基础的综合目标考评办法，强化对各科室的目标管理。结合基本公共卫生管理均等化的要求，对全年目标任务进行细化分解，落实人员，明确责任。

2、过程管理：一是坚持“三重一大”事项民主决策、科学决策，重大事项须经院务会、职代会讨论通过后实施，坚持民主科学管理，认真落实各项规章制度，做到事事有安排、件件有着落。二是全面落实首诊负责、医师查房、病例讨论、会诊、医疗安全、医患沟通等16项核心制度，做到人员到位、流程科学、记录准确、资料规范。三是结合岗位设置运行机制改革，完善运行机制。四是严格执行财务内控制度，科学编制收支预算，以收定支。

(四)突出重点

1、加强项目建设工作：20改造院坝、花园，门诊楼一、二楼装修。

2、抓好医疗体制改革工作：一是继续完善绩效工资改革工作;二是加强国家基本药物阳光采购工作;三是加强专业技术队伍建设工作。

3、加强均等化管理工作：按照年均等化实施方案要求进一步加强国家11项基本公共卫生项目工作。

4、积极开展乡村一体化管理工作：按照乡村一体化管理实施方案进一步加强村卫生站管理工作。

(五)统筹各项工作

1、深入开展爱国卫生运动。配合城乡环境综合治理工作，加强责任范围内环境卫生整治，绿化、亮化、美化患者就医环境。

2、进一步加强行风建设。积极开展医德医风考评、民主评议行风工作。

3、加强红会及献血工作。继续深化“博爱万人行”爱心活动，争取完成无偿献血计划任务。

4、严格按照“五专”要求，加强毒麻药品、精神药品的管理和使用，对特种设备进行检修并按照规定适用，加强安全生产。

5、加强廉政建设。认真落实“一岗双责”，与各科室签订《党风廉政建设责任书》，同时认真抓好党建和精神文明建设、计划生育等工作。

**服务管理工作计划和目标篇九**

客户投诉是我们弥补工作过失的最后底线：所以新的一年我们要更加努力去做好这一项工作，主要如下：

1、投诉处理责任细化

投诉处理是工作责任的问题，是对自己工作认知度的检验，所以谁的工作失误导致的投诉，应由谁来负责处理，并制定相关奖惩制度，以加大此项工作的监督，这样做既可以调动员工的工作积极性、也可以减少员工在工作中的失误。

2、投诉处理：把投诉顾客变成我们的推荐者

投诉处理得好的顾客，往往会成为对我们更忠诚的那部分顾客群。最终他们不但自己不会离开我们，往往还因为和我们不打不成交、彼此通过投诉更了解对方，或觉得在情感层面有些愧对我们，最终这些顾客进而成为我们的推荐者。

3、抱怨处理：把客户的投诉控制在抱怨的层面

众所周知，抱怨和投诉是两个完全不同的层次，给企业带来的结果也不一样。每一位服务岗位员工都有责任和义务将投诉控制在抱怨层面。

影响因素有两个：

a观念（引导员工放弃打工心态，秉承老板心态，建立终身客户意识）

b方法（情绪处理在先，事情解决在后）

4、投诉处理：更多的是情绪的处理，而非事情本身的解决

态度+行动：先态度，后行动做一个良好的倾听者“先修理人，再修理车”

首先一步，针对情绪要扩大，针对事情本身要忽略重点在于情绪的处理，而不是问题的解决；往往很多优秀的投诉处理经验告诉我们：最终问题过去，并不是得到根本解决，而是顾客情绪被很好地处理。

5、投诉处理：学会识别客户情绪的临界点

客户的语速加快，或者是开始质问服务人员，或者是开始语气加重，或开始向同伴哭笑不得地谴责你公司的规定以及你的服务，或者客户说他去过很多地方还是第一次碰到这种情况，等等，这些都是客户情绪的临界点。一旦过了这个临界点，要么客户把脾气发给你，要么强烈要求见负责人，要么骂着、发着牢离开；我相信任何一种结果都不是我们所想要的。因此，学会识别客户情绪的临界点，对于化解情绪、有效减少投诉概率的意义非常重大。

**服务管理工作计划和目标篇十**

根据哈尔滨市劳动局和社会保障局精神，我社区在区社保局、街工委办事处的正确指导下，为进一步推进企业退休人员社会化管理服务工作，加强规范化管理，提高服务水平，构建和谐社会，维护社会秩序，创造和发展稳定环境。在此期间，我们社区加大力度，全面开展工作，为企业退休人员社会化管理服务，以圆满顺利的完成了全年的工作计划。

企业退休人员彻底从企业转为社会，我们通过社保局转发下来的退休人员社会化管理服务信息卡，针对每位退休人员建立花名册，并对及时掌握退休人员的去向，关注人员，生老病死，跟踪服务。公园社区现有退休人员 434人，男性 22人，女性 412人，死亡5人，转出1人，新退8人。

把企业退休人员的花名册、簿、帐、关注人员名册，企业退休人员社会化管理服务基本情况信息卡，全部输入微机化管理。

由于退休人员年老体弱，身体都不太好，大部分人不出家门，针对这一点，利用社区这块平台、对于能走能动的退休人员，组织部分老党员学习一些有关党的方针政策，在开展党员先进性教育学习阶段，开展大型文体活动，组织他们听健康知识讲座，丰富了他们的头脑。

对于一些退休人员从“企业”转为“社会”这个问题，很不理解，认为自己在工作岗位上干了这么多年，怎么又推向了社会，没人管了，在这种情况下，我们耐心做思想工作，开导退休人员随着改革的需要，工资在银行开，统一归社保局管理，随着改革不断深入，改制，破产，企业越来越多，使很多退休人员失去了原来的主体，感到失落。我们倒退休人员家中做了大量的思想工作，使退休人员真正理解。

今年自1月1日起，全社区办理医疗保险新参保48人，续保275人。以上是社区全体工作人员在一年当中为退休人员所做的.工作，离上级的要求还相差很远，今后我们要加倍努力，为退休人员服务，不断改进我们的思维方式和工作作风，改革创新，引导和组织退休人员发挥余热，开展各项活动，并不断提高他们的生活质量，为企业退休人员营造良好的生活环境，把企业离退休人员社会化管理服务提高到一个新的水平。

**服务管理工作计划和目标篇十一**

本学期，我担任高二七班的班主任，现将本学期的班务工作计划如下：

一、继续抓好班级建设，营造良好班风学风，创建班集体。

首先，进一步明确班委会的职责和义务，建立班长值周制度，定期组织召开班干部会议，指导他们顺利开展班委工作，发挥班干部的示范带头作用，并在工作过程中不断指导和培养他们的各种能力。使他们成为班主任的得力助手。

其次，要与同学们坦诚相待，促成心与心的沟通，树立学生的信心，激发他们勤奋学习的热情，利用好月考后的分析总结和经验交流，帮助学生养成良好的学习方法，鼓励学生在学习和生活中要互相帮助，团结友爱。

同时还要注重加强对学生的养成教育，加强常规管理，在平时的工作中，细心观察学生的言行举止，对出现的问题耐心细致的说服和教育，用自己的爱心去感化学生，以自己的言行做学生的表率。

二、建立平等友好的师生关系，做学生喜欢的班主任。

在工作中要平等的对待每一位学生，力争建立一种和谐、信任和相互尊重的师生关系。尝试“五心”工作模式，即爱心、耐心、信心、细心和恒心。用爱心感化学生，用耐心说服学生，用信心激励学生，用细心照顾学生，恒心为每一位学生负责。尤其是对待问题学生，要给他们以爱心，进行说服和教育，循循诱导，唤起他们的悔改之心。另外，要以宽容的胸怀对待学生。正确对待学生的错误，使师生促成心与心的交融、情与情的共鸣。

营造一种平等、和谐、友好的师生关系，做学生喜欢的班主任，使班务工作顺利开展。

三、欣赏每位学生，培养学生健康的心理。

心理健康要求学生具备自信心、进去心、意志力等健康的心理品质。在教育教学中，要特别关注学生的心理健康教育。本学期计划从以下几方面抓起：

多利用奖励的方法，保持学生的学习热情和积极向上的心理。需要表扬是每个人的天性，奖励能满足学生的需要，使学生感受到成功的喜悦，感到教师对自己的爱护，进而做到自尊、自信，积极向上;同时，奖励还可以继续激励学生挖掘自身潜力。平时要善于发现学生的闪光点，并适时的表扬和鼓励，调动学生的学习热情，使学生保持积极向上的心态，稳定的情绪，逐渐形成健康心理。

合理利用奖惩机制，月考结束后，要认真分析总结，给学生以肯定和鼓励使学生找出差距，积极进取。

平时要对学生进行情感教育，帮助学生明确目标，树立理想，使学生具有生活的目标和奋斗的理由，计划召开“激昂的青春”，“心理健康教育”等主题班会，加强对学生的理想教育，激发学生的积极情感，培养学生的自信心和独立人格，促进学生身心健康发展。

四、用发展的眼光看待学生，因材施教，全面育人。

教师要尊重学生的个体差异，尽量发挥学生的个性特长，善于挖掘学生自身的潜能，发现学生，尤其是学困生和问题学生身上的“闪光点”，调动学生的积极因素，多使用鼓励性和激励性的语言。同时，要认真做好对学生的综合素质考评，调动学生内在的积极性和主动性，挖掘和帮助有特长的学生，引导学生全面发展方。

五、多和家长联系。

及时与家长沟通，使家长对孩子在校情况作到心中有数，随时了解孩子的学习习惯和在校的生活状况以及思想动态。对问题学生的教育，要不断地取得家长的配合。使家长的关心和支持成为班主任工作的必要补充。

最后，要不断提高自己的管理能力，能够合理的处理一些突发事件，要不断的努力，虚心向各位老师学习，使我班的整体水平有更大的提高。

班主任学期计划

**服务管理工作计划和目标篇十二**

1、总体目标

培养具备以下条件的人员：掌握餐厅服务基础知识，能够运用基本技能，独立完成本职业服务程序，并能做到服务质量一流。

2、服务素质培训目标

通过培训，使学员熟练掌握餐厅服务的基本技能、基本程序，提高语言表达能力和实际工作的应变能力及心理素质，能够把所学到的知识灵活运用到实际工作中去，为客人提供满意的服务。

二、教学要求

服务素质培训要求

1、企业形象塑造及餐厅服务员个人形象塑造的重要性

2、服务的含义、服务的理念、服务的模式

3、餐厅服务员的素质要求

4、餐厅服务员的职业道德要求

5、餐厅服务员的礼节礼貌的基本要求

6、餐厅服务员仪容仪表仪态的基本要求

7、餐厅服务中常用的礼貌用语

8、如何树立“前台员工是宾馆内部的顾客”的理念，加强前后台的合作

9、沟通客人的技巧

10、熟记客人

11、语言技巧

12、建立有效的团队

13、如何创造客人、如何留住客人

14、电话礼仪

15、如何与客人打招呼

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