# 客服主管工作计划如何写(七篇)

来源：网络 作者：柔情似水 更新时间：2024-06-08

*客服主管工作计划报告 客服主管工作计划如何写一随着客服工作的不断强化，对客服的管理水平也提出了更高的要求，因此我们要进一步的做好日常工作。1.加强和规范客服部工作流程，认真审核原始票据，细化与顾客和财务的对接流程，做到实时核算，在办理业务的...*

**客服主管工作计划报告 客服主管工作计划如何写一**

随着客服工作的不断强化，对客服的管理水平也提出了更高的要求，因此我们要进一步的做好日常工作。

1.加强和规范客服部工作流程，认真审核原始票据，细化与顾客和财务的对接流程，做到实时核算，在办理业务的同时，强化业务的效率性和安全性。

2.倡导人人提高节约的意识，努力做好开源节流，在控制费用方面，加强艰苦奋斗、勤俭节约的作风，不浪费一张纸、一支笔将办公费用降到最低限度。

3.加强内控与内审工作，让员工每月进行自查、自检工作，并做自我总结，及时发现问题，及时纠正错误，让基础工作进一步完善。

4.为加强客服人员的个人素质，着手对客服人员进行培训，培训内容主要针对‘仪容仪表’‘服务的重要性’‘如何服务’‘播音技巧’等几个环节。争取在最短的时间内让客服人员有较大的转变和提升。

5.去年年底已经对商场vip卡做了积分返利，清除所有积分，从新的一年开始，提高办卡要求，严格控制vip卡的发放，特别是金卡，不能随意发放，严格把关，同时希望今后商场活动加上vip会员活动，能够体现与提升商场vip卡的实用性、重要性，从而真正达到金卡至尊的感觉与享受。

6.针对商场人气不够旺、知名度不够高的问题需尽快解决，但要提升商场知名度需要大量的广告资金投入，为解决和提升商场vip卡的影响力，减少商场广告支出，准备开始长期着手商场外联工作，联系赣州本地一些知名企业、单位合作，如银行、电信、酒店、旅游、娱乐业等。充分利用当地资源，借力发力，提升商场知名度、影响力，从而达到预期效果。

以下是全年工作计划进度表（大致）：

月份工作内容工作目的

三月份

1.进一步完善工作流程，补漏洞。

2.准备38妇女节的播音稿。

3.倡导节约，从小做起。

4.着手开展外联工作提高工作效率，减少出错率，避免影响工作情绪。

提升商场节日氛围。

节约公司成本，争取公司最大效益。

利用当地资源，提升商场知名度、影响力。

四月份

1.严格办卡要求，控制任意发放vip卡。

2.调整基本结束，做好新柜、开柜播音。

3.员工系列培训仪容仪表、如何服务等体现与提升商场vip卡的重要性。

引导、感染顾客了解商场新柜、新时尚，煽动购买欲。

提高客服人员整体素质、工作技巧。

五月份

1.准备母亲节活动播音稿。

2.开展会员的招募和顾客的电话拜访渲染活动气氛和效果。

提升商场在客户心目中的地位，感受被关心的喜悦。

六月份

1.准备端午节活动的系列播音稿。

2.夏装上市的系列播音提升商场节日、活动氛围。

辅助提升活动效果。

七月份

1.针对学生放暑假，联系游泳馆、酒吧、ktv合作促销活动提升业绩、影响力789月。

八月份

1.做好七夕节以及奥运日的活动播音以及国际电影节的电影票发放工作提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果。

九月份

1.做好教师节、中秋节活动的播音、音乐、月饼的发放工作提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果。

十月份

1.做好国庆节、重阳节活动的播音。

2.联系当地旅游资源合作促销活动提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果。

国庆长假，适合外出旅游，提升业绩、制造影响力本月

十一月

1．着手准备商场2周年店庆日活动的播音、音乐、送换券的发放。

2．做好光棍节、感恩节活动播音及音乐提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果，提升业绩、制造影响力本月。

十二月

1.做好圣诞节的音乐、播音、促销活动播报、赠送券的发放工作。

2.准备vip卡的返利兑换工作提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果，提升业绩本月。

全年节日表：

3月8日：妇女节

4月1日：愚人节

4月5日：清明节

4月16日：复活节

5月1日：劳动节

5月4日：青年节

5月13日：国际母亲节

6月8日：端午节

22日：父亲节

8月7日：七夕情人节

8日：奥运日

9月10日：教师节

14日中秋节

10月1日：国庆节

7日重阳节

11月11日：光棍节

27日感恩节

12月25日：圣诞节

**客服主管工作计划报告 客服主管工作计划如何写二**

根据公司《20\_\_年工作总结与计划》中提出的客服部20\_\_年工作计划和存在的诸多问题，我部门经过开会讨论提出以下计划和措施：

一、20\_\_年工作计划

1、20\_\_年x月份之前统计x年以上欠缴物业费业主的详细资料，做到每户业主姓名、联系方式、欠缴年限、欠费金额准确无误。

2、x月份开始催缴多层20\_\_年度物业服务费，贴催费通知、电话通知、短信通知，营造缴费氛围。

3、x月份伴随着暖气停暖，各项维修开始进行，在接报修工作中做到不管大事小事接报有记录、事事有跟踪、项项有回访。

4、狠抓团队的内部建设，工作纪律，严格执行公司的规章制度，继续定期组织部门员工做好培训工作。

5、定期思想交流，每周总结前一周工作和讨论制定下周工作计划。

6、定期召开各部门服务质量评定会，规范客服人员服务，丰富、充实专业知识，为小区业主提供更优质的服务。可以通过组织到其他优秀小区参观学习，对相关专业书籍的学习、培训等方式来提高服务技能。

7、完善业主档案，对无档案、和档案不详细的业主进行走访，借助社区居委会掌握的住户情况完善业主档案。

8、领导交办的其他工作。

二、\_\_年工作中存在问题和改进措施

(一)\_\_年物业费收缴率仅为x%，其中有各种维修问题的影响因素之外，收费方法、奖惩制度和人员管理也存在较大问题。

1、收费方法简单

\_\_年我小区物业费收缴率低，大部分收费员采取的方法是电话催缴，上门催缴时大部分家里也没有人。针对这种情况我们要电话催缴和上门催缴同时进行，调整收费员的上班时间，确保周六、周日全部收费员上门催费。对于路遇、来访、走访业主的机会攀谈催费。

2、奖惩制度不完善、不合理

我部门现在采取周x户收费任务奖惩办法。在收费的前期效果明显，但是收费员间的差距较大。有的收费员基本能完成任务，但是有的收费员就一户都收不上来。随着欠费户数的减少收费难度就加大了，后期也没有及时的调整。对于20\_\_年的物业费收缴我部门提议：制定月收缴计划和每天走访的户数任务，工资按照月收缴任务完成的百分比和每天走访任务的完成情况发放。具体任务情况要经过慎重研究，合理科学，对收费员既有压力又有完成后工资化的诱惑。

3、收费员的管理问题

去年的物业费催缴工作中我的领导工作有很多不足，工作武断、奖惩记录不清，没及时掌握收费员的思想动态，没有及时发现问题，更没有很好的解决问题。去年的收费工作中个别收费员对部门的工作计划和收费制度存在很大抵触，部分收费员的动力明显不足。20\_\_年的物业费催缴工作我要改正以往工作中存在的诸多问题，发现问题及时沟通，用温婉的态度解决问题。

(二)客服中心是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服接待的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作，今年客服中心工作纪律涣散、服务意识和工作动力明显下降。20\_\_年我部要做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。严格执行公司的各项规章制度，对上班时间玩电脑等恶劣行为严惩。

(三)客服部的接报修、巡视工作做的不够细致，接报修记录不详，巡视区域、路线单一，不仔细，没有及时发现、解决、上报各种安全隐患和违反《临时管理规约》的行为。新的一年我部要制定严格的小区巡视、装修巡视等各项巡视标准，认真执行，严格按公司规定填写巡视记录。对接报修工作要做到不管大事小事，每一件事都有详细的记录。制作单户的维修档案，大修小修都有据可查。

\_\_年我部工作存在诸多不足，有新的问题，有老的顽症，但是在公司领导的\'指导和关怀下我部门全体员工有信心做好20\_\_年全部工作。

**客服主管工作计划报告 客服主管工作计划如何写三**

淘宝天天做生意，你坚持。不要抱怨，不要担心。做好客服，脚踏实地。态度好。有信心。“生意不好不是你的错，闲着没事才是你的错。”只是我自己的一点点建议。哦，别被人说你做得不好。

1.早起(1小时)

每天早上8点起床，9点准时上网。俗话说，每天都在早上。早起的鸟儿有虫吃。早上一定要给自己准备一份营养又美味的早餐。健康是革命的本钱。不要为了淘宝日夜伤身。

吃完可以坚持做十分钟的运动，巩固淘宝的持久战。因为做网店客服应该和每天上班一样，不能说早上生意不好就可以晚一点起床，这样久而久之就会养成打盹的习惯。以后就算有账单也不想起床。你知道淘宝最缺什么，最需要什么吗？是时间。

2.组织和检查自己的商店(1小时)

每天至少花半个小时查看自己的网店，多看，多看，看看还有哪些不足，还有哪些需要修改，看看用过的窗口空间是否满了。如果没满，就推满。是要上架的宝宝吗？放上去。您是否有任何未交付的缺失订单？你还有没有付款的买家吗？主动摧毁别人。还有等待评估。给予正面评价。这些工作看起来很小。当你忙着做生意的时候，你的负担就会减轻，你也不会着急

3.多购物、多看、多露面(1小时)

每天至少花一个半小时逛淘宝社区，学习交流经验，用心回复淘宝好友的帖子，学习写别人的精华帖。供参考，如果社区有什么活动，一定要马上报名。人气永远是你店里火的主要驱动力。只要这个人出名，就不一样了！任何好事都会降临到你身上。

4、原帖精华帖(2个半小时)

每天坚持至少一个原创帖子。不多，但一定要精炼。你的帖子质量不好不是你的错。毕竟精华岗位数量有限。这次不是我选你。只要你注意，坚持写，下次就轮到你了！精华帖带来的流量是几万。一旦你的帖子精了，你的店铺就会火爆好几天。从长远来看，下一个百万富翁将是你

5.向同龄人学习(1小时)

逛逛同行业的店铺，看看人家是怎么做的，对比一下自己的店铺，取长补短，及时发现店铺的不足做出相应的调整

6.积极寻找客户(2个半小时)

这就是上一篇帖子提到的广撒网原理。顾客不等门，需要师傅找，需要找异性。这一点之前已经详细描述过了，不再赘述。淘宝询价也是必去之地，那里找东西的人很多，如果有你操作的相关产品，你知道该怎么做！

7.广告时间(2小时)

想把淘宝做大做强，光靠淘宝是不够的。你一定要走到山上，多找外面的客户，去各大论坛，搜索引擎百度谷歌去宣传，这样你的广告才会遍地开花。时间久了效果相当明显，而且这是一辈子，会为你以后的事业打下坚实的基础！

8、团伙、团体(1小时)

帮派团伙那么多，有时候看着都晕。再多，加多帮派也没坏处。活动范围也扩大了。宣传自然更到位。

**客服主管工作计划报告 客服主管工作计划如何写四**

在20\_\_新的一年里，我会努力改正过去一年工作中的不足，不断完善自己，重点加强以下几个方面：

1、自觉遵守公司的管理制度；

2.努力学习物业管理知识，提高与客户的沟通能力，完善客服接待流程和礼仪；

3.加强文案能力；拓展各种工作技能，比如学习photoshop和coreldraw软件的操作；

4.进一步提升自己的个性，提高对工作的耐心，更加注重细节，增强对工作的责任感和热情；

5.多与领导和同事沟通学习，取长补短，提高各方面的能力，跟上公司的进步。

幸运的是，我能够作为一个优秀的团队加入瑞和地产。瑞和的文化理念和客服部门的工作氛围，不自觉的感染了我，提升了我。让我在工作中学习，在学习中成长；我也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标是在新的一年的工作中努力挑战和超越自己，与公司一起取得更大的进步！

**客服主管工作计划报告 客服主管工作计划如何写五**

做了一年的淘宝客服，之前负责营销，后来转回到淘宝，从那以后就明确了自己的人生目标。对于低学历低资历的人来说，选择这个行业是很明确的。还有，作为一个客服，时不时会和别人产生一种枯燥乏味的感觉，但是每次都能得到客户服务质量的认可和夸张，前期枯燥乏味的东西就变成了价值。做一个合格的或者成功的客服，需要有耐心，细心，团结，向最好的学习，这样会提升自己的价值。现在正在转学升职，也负责这个工作。希望和有经验的人交流。以下是我的工作计划：

1.[接待处]

真诚面对每一位前来咨询的客户，用友好的态度和微笑的面孔让客户感受到你的真诚。

快速准确地回答客户的问题，尽量不要让客户等太久，不要对自己不了解的问题妄下结论，而是先问内部确认再回答客户！不要夸大产品功能等字母，以免让客户收到货后心里产生隔阂。

2.【付款通知】

建议a准备一份信息通知：“既然我们已经下了订单，系统会保留订单3天。建议家长在方便的时候支付下一笔款项。如果您有任何问题，可以随时联系我们的在线客服。”b电话通知：礼貌用语一定要到位，以免被误导打骚扰电话。首先，知道不付款的原因，然后知道付款。我们可以适当地推广我们的品牌，这可以巩固支付，加深品牌的印象。比如“难得来我们家，感谢大家的支持，现在的购买价格是我们的试点/特价，但是我们的质量也是有保障的……”

3.【后续/留言】

交易成功后，建议用旺旺写一些针对性的留言。比如这次我们清仓：“亲爱的，现在在我们的清仓活动中，30%的折扣，除了特价，就是其他商品超过100的时候都是减20的活动。欢迎购买！”实在没动静，那就采取其他措施：比如老顾客回电！售后问题，请回电了解。而且每次卖特价清仓商品都会给一些温馨提示：“先跟你说清楚，这些特价上的商品我们都已经清仓了，我们会尽量在换货范围内跟你换货，但是不适合退货。”尽量少做售后工作。

4.【朋友信息登记】

为了更快完成订单，提供更贴心的服务，我会在朋友备注或后台订单登记客户信息：身高、体重、购买信息。“我已经把父母加为好友，父母的身高/体重和穿着信息都已经注册了。下次咨询请记得联系小青。它将为我的父母提供非常贴心的服务。另外可以知道客户平时穿哪个品牌，分析消费档次进行推荐！

5.[登记每日日记]

答：如果客户暂时缺货，新型号上架时需要通知，应创建一份文件进行登记：身份证、货币号码和要通知的代码等。货物一到就要电话通知客户，新型号可以用简洁的语言写出来，通知客户购买。

b有平时需要跟踪的订单，比如物流信息不明，或者货物缺货无法联系。

6.[检查]

每天计划后天刷新一下，了解一下销售情况。并检查哪些需要转发其他快递，联系客户或者给客户留言。

7.在业余时间，我会尽量获取其他店铺的信息，尤其是名牌。巩固你的内外知识。

**客服主管工作计划报告 客服主管工作计划如何写六**

随着公司的脚步迈入新的一年，客服部总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度，深入发展的阶段，我部的工作也必须更上一个台阶，同时，针对本年度工作中的不足积极改进，提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识，并且加大收费力度完成公司下达的收费指标，完善档案管理并将对客服工作做深、做细；具体工作如下：

一、重新制定和细化本部门的工作职责；把客服、保洁、绿化、后勤制度统一修改为《客服部管理制度》，改进各组的工作流程，做到有制度、有实施、有检查、有改进，并形成相关记录；

二、实行区域管家现场办公制，以方便业主的咨询、报修、等其它便民业务的快捷受理，不管大事小事，都要做到客户随叫随到，客服热线确保24小时都处于待机状态；全面开展定期或不定期的小区巡视检查工作，并为此制订详细的巡查制度、报修程序、及检查完成跟进工作要求，做到发现问题、及时处理、全程跟进；两年内将打造出区域内金牌物业管家；

三、客户报修、投诉的处理和解决是我部日常工作的重要环节，为更好的掌握客户信息，了解客户对我处工作的满意程度，提高工作效率，我部针对每一个客户的投诉、报修将采用专人接听电话，处理各类报修及时率达到98%，返修率不高于5%；一对一的上门或电话方式进行回访，询问客户投报人对我处接报后员工的服务态度、解决时间、处理情况；

四、建立档案管理专柜，将客户的资料、部门内部各类检、巡查资料统一放置于档案柜里，以便于查找，并由专人负责归档、借阅。

五、落实月、季、年度公共设施设备的保养及库房管理工作，做到设施设备有保养、有检查、有记录，库房干净、整洁、条理清晰、标识准确；

六、加强保洁绿化工作的细节管理，主抓细节问题上的保洁绿化作业问题，落实好考核工作机制，对于保洁绿化员每天所清扫、修剪区域进行多頻次的检查，从组长到主管，从主管到区域管家分为三级制检、抽查工作，同时为保洁绿化员每天设立较为准确的时间节点，并按时完成工作；人员管理上实行人性化管理，增加员工的业余生活，不断提高员工的积极性。

回顾过去的一年，昨日工作情景还历历在目，很多人都写过总结，也许听到\"总结\"两个字，很多人都会想到曾经做过多少工作，可是作为一个客服人员，我觉得更多的时候是要不断的去总结你的\"情绪\"，在过去的一年，我们深刻的认识到我们的执行力不足，专业性不强。

但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，我们将通过吸取教训，总结经验，借鉴学习的方法，不断创新，充分发挥员工的主观能动作用，为小区提供专业、及时、真诚化的管家式客户服务；

作为客服的我们，服务意识是最关键之一，不仅仅要能做到工作时能够一心一意的为客户解决问题，安抚客户的心情，还要能够在回过头的时候，对工作的每一个细节进行检查核对，对工作的经验进行总结分析，如和提高回答客户效率，如何给客户提供全面的解决方案，尽快使工作程序化、系统化、条理化。

新的一年即将来到，我决心在岗位上，投入更多的时间，以更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。从今以后，我要改进我们的工作流程，提高工作效率，减少人员闲置，提高员工素质，将服务理念渗透到每个员工心中，构建和谐的社区服务氛围。

加强员工的岗位培训，提高其依法履行职责能力；搞好素质教育，组织员工要认真学习法律、规章、相关业务和社区管理知识，开拓工作思路，在实践中提高综合知识的运用能力。

希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好地发挥团队精神，以\"住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患\"为工作目标，让我们公司的服务随着新年悄然而至的脚步百尺竿头，更进一步，达到新的层次，进入新境界，开创客服部新的篇章。

**客服主管工作计划报告 客服主管工作计划如何写七**

20\_\_年，客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力，物业费收取率提高，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20\_\_年\_\_月\_\_日，共办理交房手续312户，办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是20\_\_年重要工作任务完成情况及分析：

1、日常接待工作。每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

2、信息发布工作。本年度，客服部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用微信、短信发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容，做好相关解释工作。

3、业主遗漏工程投诉处理工作。20\_\_年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。客服部回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

4、地下室透水事故处理工作。20\_\_年8月4日，地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，,客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

5、入户服务意见调查工作。客服部工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业服务过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。截止20\_\_年月日，客服部对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对客服部的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

6、建立健全业主档案工作。已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

7、协助政府部门完成的工作。协助\_\_街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

8、培训学习工作。在物业公司经理的多次亲自现场指导下，客服部从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。物业管理圈。部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍，成长为对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识空白的队伍，培训成具有一定物业管理知识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

1、由于客服部均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时;

3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善;

4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高;

5、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范，并合理运用先进的管理软件提高工作效率，规范工作流程。

6、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动，尚未组织开展起来。

20\_\_年工作的努力方向及工作设想：

客服部在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作:

1、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确;

2、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量;

3、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明;

4、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确;

5、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

6、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

7、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的文化娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述，20\_\_年，客服部虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据有关物业管理的法律法规及《物业服务合同》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活氛围，提升物业的服务品质。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找