# 供暖客服工作计划(三篇)

来源：网络 作者：空山新雨 更新时间：2024-06-27

*供暖客服工作计划一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、...*

**供暖客服工作计划一**

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。

5、介绍本公司近期为客户安排的各类优惠联谊活动，如免费检测周，优惠服务月，汽车运用新知识晚会等，内容、日期、地址要告之清楚。

**供暖客服工作计划二**

20xx年度已平稳度过，在日常对客服务的工作中，我部人员对客户的咨询、提出的问题和困难做到了耐心、细致解答、给予合理建议，为客户排忧解难。在接待客户投诉、报修时我部人员能够积极跟进，主动询问客户对处理过程的满意程度，为管理处提供有价值的客户意见和信息，表现出管理处员工应有的待客技能。并且，我部按照管理处“保障大厦公共设施，做好物业服务基础工作”的要求，对大厦的公共区域开展了全面的巡视检查工作，对所发现的问题给予立即转达相关部门进行整改，做到在客户之前事先发现问题、解决问题，从而为大厦客户提供了良好的办公环境。

在内部管理工作中，领导的帮助下，我部做到了工作职责分工明确，员工各思其职，因此工作较为顺畅，执行的力度、工作效率有所提高。我部的制度、流程、作业指导书等文件重新审核，并加以完善和健全，能够与管理处的整体目标相结合，在操作当中具有较强的指导意义。我部还组织员工学习了国家新颁布的物权法，掌握法律、法规，做到依法办事，从而打破日常工作凭经验做事的思想，行成了以制度管理、以程序办事、以规范服务的良好氛围。切实的贯彻与落实了公司与管理处的各项制度与要求。

1、大厦收楼、入住情况

由于大厦投入使用已3年多，客户收楼、入住已进入相对平稳的时期，迁出与变更客户有所增加，因此20xx年度我部共办理：

收楼12户;累计收楼121户;迁出10户;累计迁出15户;实际收楼111户：

收楼面积64522.92㎡;占大厦可售面积的95.90﹪;其中业主87户(将房间出租33户)面积：39872.41㎡;大厦租户20户面积：24650.51㎡;

配楼1户;面积：3876.91㎡;

入住客户累计：107户;入住面积：63035.60㎡;占大厦可售面积的93.70﹪

2、日常工作及完成情况

本年度我部共计处理客户日常报修共计976件;已完成929件并反馈客户;另47件为客户装修改造原因，导致我处无配件或无法处理的，随后已及时通知客户自行解决。处理客户投诉共计28件，全部完成，客户反映处理情况良好。

我部全年大厦巡楼98人次发现并报修的问题585件，并基本处理完成。

本年度，我部共计向客户发放各类通知37份，约3885件。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。

除此之外，我部与其他部门密切配合，为客户办理了车位续租;电话接入;网络接入;直饮水接入;大堂和楼层电梯厅水牌制作;贴膜;工具借用;邮件分拣;报刊订阅;节日装饰;保险理赔等日常服务工作。具体数据如下：

办理客户装修、改造共计23户;

累计办理网络接入共计54户：其中电信通20户、光环新网20户、北大方正14户;

水牌制作57块：其中大堂水牌20块、楼层水牌37块;

电话跳线共计437条;

直饮水购买输水共计168.8吨;

车位办理共计151个：其中b1固定车位54个、地面10个、b2非固定66个、b3非固定21个;

保险理赔工作跟进办理完成：5起;

3、收费工作的完成情况

本年度，收取各项费用仍旧是我部工作重点。我部发放客户缴费通知单约1310份。为此我部安排专人负责，准时发单，全员跟进，积极与客户联系催收。同时，对未按时交费的客户，组织客服助理与客户进行沟通，及时了解客户需求并反馈，根据反馈信息认真做好分析，采用电话提醒、上门询问等各种方式进行催缴工作。

由于大厦内有6个客户未在大厦内办公(含客户出租单元)，所以我部及时告知客户收费单内容，采用发传真、邮寄等方式送到客户手中，同时预约客户缴费日期做重点跟进;另外大厦还有18个客户因财务制度的原因需提前开出发票。为保障收费率，不影响管理处的正常运营，我部员工主动协调财务部先开出发票，送到客户手中，由于发票开出后就必须及时收回费用，所以我部人员为此担负着一定的责任，并任劳任怨的完成着收费的任务，同时，还要跟进8个客户采用网上汇款形式支付，因此，我部人员还要跟踪客户汇款是否到帐，积极主动协调客户，从而完成收费工作。

20xx年度收费统计表

收费项目 应收金额/户数 实收金额/户数 欠收金额/户数 回收率 备注

物业费 累计11821384.55元 9922985.87元 1898398.68元 83.94% 数据与财务有出入

缴费户数 累计1152户 累计1031户 累计121户 89.50%

由于财务统计数字还不清楚，所以上述为我部每月统计相加数据，其中补缴欠费未统计在内

第三部分：管辖范围内的管理情况及部门间协作情况

本年度，我部在人员方面出现一些变动，经过与综合部的密切合作，目前，我部人员已全部到岗，员工的工作态度，工作技能已调整到位，在此基础上我部在内部管理工作当中重点完成了以下内容：

内部管理方面：

1、重新制定和细化本部全体员工的工作职责

我部根据部门日常工作，本着为客户服务为主，发挥员工个人优势，扬长避短的原则，重新制定了员工的工作职责，并将我部各项日常工作重新进行分工。完善《客服部责任控制表》，并由每位员工签字，做到责任到人，从而较为合理的安排了员工的工作。根据该表内容督导员工执行，以确保客户服务工作的连续性，在日常工作中具有一定的指导意义。

2、完善我部作业指导书、退租流程

由于我部本年度人员发生一些变化，为使新员工更好的熟悉环境，及时掌握工作流程，尽快进入工作角色，同时随着客户退租、换租的增加，我部重新完善作业指导书及客户退租流程，明确了所需的资料、流程及工作要求。在我部日常工作中，每位员工均能熟炼的运用，使我部工作更规范，更准确。并为将来的新员工入职做好上岗进入角色的准备。

**供暖客服工作计划三**

客服，很多人都没有注意到他的重要性。甚至很多的公司都不怎么重视客服这个部门。事实上，客服应该是一个公司的精锐部队。一个好的客服的功劳绝对不亚于一个运营，如果一个好的运营遇上一批垃圾的客服，他也没办法把店铺经营下去，我在客服方面不是很懂，本来也不想出来分享这个话题的，但是我这一系类文章的目的是一个比较系统化的淘宝，所以这个关键点又不能不讲。客服培训，由于水平实在有限，可能分享的还不如很多卖家好，希望有对这个客服有非常丰富经验的朋友出来分享一下，让更多的人了解到客服的重要性。

何为客服？客服=销售+服务性质。客服的核心是销售，客服要经营买家的期望值。客服的流程简单的划分为：招呼，询问，分析，议价，推荐，帮助，核实，告别，追单等基本流程。

1、招呼：

对于招呼来说，我觉得这个不难，只要做到这么几点就够了。一是语气热情，让人通过文字就能感觉到你就在身边为他服务一样。二是回复迅速，这一点很重要，如果人家十来分钟后才回复那你基本这单就挂了，还会给人家留下很不好印象，以后也不来了。三是个性化回复，不要让买家感觉是在跟机器说话。四是表情丰富，虽然我们不要做到一句话带一个表情，但是你至少也要三句话内有一个表情。

2、询问：

询问这个就有技巧了。这个不是死板板的，首先在询问之前你要做到了解客服的心理需求，你至少要大概猜出买家他心理的想法。采用何种提问方式：是开放式的好还是封闭式的好，一般情况下在询问的时候尽量的做到要开放的询问（何为开放式的提问？简单的来说就是没有标准答案的就可以了），比如针对快递的询问：“亲，请问什么物流对您最方便呢”，比“亲，给你发申通快递好吗？”要强的多。询问之前一定要先听一听对方，这样你才更好的了解到他心理想要什么，而且你要想办法做到激发客服的需求，为下一步的分析做准备，提问时注意人称，要表达出对对方的兴趣。不同类目提问的内容不同。

3、分析

分析就是分析客户，判断他是不是真的.需要，是不是比较急切等等，要做到知己知彼，方能百战不殆。要从各方去搜集客服的信息，比如从旺旺界面能够了解到客户支付宝注册时间长短，信誉等级高低，他们是属于哪一类型的客服？算下平均消费，是专门购买低档产品的还是专门购买高档产品的。

4、推荐

推荐有两种，一是在买家不喜欢这个款的时候，准备离开的时候，根据你的分析给他推荐，二是他已经喜欢了的时候决定买的时候还给他推荐一款，提高你的客单价。第一个情况有两种推荐方法，一是如果你分析的是买家在纠结，有疑问的时候你要推荐，这个时候你推荐的是选择你的理由和你们的优势。二是如果买家是不喜欢你的产品这个时候你要推荐的就是推荐你其他的产品，最具优势和最适合他的产品。如果是第二种情况你要推荐跟这个产品最好搭配的产品。

客户议价是正常的，不要反感，有一个这样的例子：为什么你家的内裤比别人的贵了这么多呢？可以优惠吗？回答：亲，内裤这个东西是贴身穿的，如果要是买那些便宜的闹出个什么难言之隐那就不好了，您说呢？其实我个人觉得这个是很好的回答，如果你直接告诉他你的质量比别人的好，可能人家还不接受。所以在议价的时候一定要转移买家盯住的点。

6、帮助

常见的帮助有对新手的网银的使用啊，支付宝的使用啊，好评的修改啊，退换货等售后啊等等，这些你都需要实现就准备好。这个不多谈，重点在于迅速和热情就行。

7、核实

核实也很简单，就是每一个成交的用户你都要去和他核实一下他的地址，他要求了些什么，发的快递等。

8、告别

不要在人家付款后就不鸟人家了，一定要和人家做一个告别，可以说：再次感谢亲对本店的支持。我们会很高兴亲在收到宝贝后给我们五分好评的鼓励。如果亲对不满意或者有其他问题的，请亲及时的联系我们，我们会服务到亲满意为止，祝亲生活愉快，网购开心。

追单就是有些拍下没有付款的，建议每天下午发货前给买家打一个电话，说：您拍下宝贝暂时还没有付款，如果亲现在付款的话我们马上就可以发货。有时候你会发现，去追单一下很多的就会来付款。

追单的方式：旺旺，系统，短信，电话，站内信，邮件等。

我曾经听说过有这样一个例子，有人曾把所有的客服都分了类，比如友好型啊，砍价型啊，挑剔型啊，差评型啊等等这样分类，后来，我也曾学着这样分过类，感觉效果非常的好。这样我后来就能针对不同组的人采用不同的方法。四：客户永远是上帝，客户对的是你错，客户错的也是你错

店铺做久了你会发现总会有一些奇葩的人，你做到再好甚至也让他满意不了。这个时候你一定要记住错的永远是你，不要和客户去争论，只要客户出现了不满意，要不停的赔礼道歉。在客户抱歉的时候千万不要去打断，更不要去解释，首先就一直让他抱怨，适当的时候附和他，说什么“对不起，给您带来不便了，非常抱歉”等之类的道歉语句

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