# 2024年客服经理绩效考核方案(四篇)

来源：网络 作者：夜幕降临 更新时间：2024-10-14

*为有力保证事情或工作开展的水平质量，预先制定方案是必不可少的，方案是有很强可操作性的书面计划。那么方案应该怎么制定才合适呢？以下是小编精心整理的方案策划范文，仅供参考，欢迎大家阅读。客服经理绩效考核方案篇一¡¡¡¡1¡¢îªáë¸üºãµä...*

为有力保证事情或工作开展的水平质量，预先制定方案是必不可少的，方案是有很强可操作性的书面计划。那么方案应该怎么制定才合适呢？以下是小编精心整理的方案策划范文，仅供参考，欢迎大家阅读。

**客服经理绩效考核方案篇一**

¡¡¡¡1¡¢îªáë¸üºãµäòýµ¼ô±¹¤ððîª£¬¼óç¿ô±¹¤µä×ôîò¹üàí£¬ìá¸ß¹¤×÷¼¨ð§,·¢¾òô±¹¤ç±äü£¬í¬ê±êµïöô±¹¤óëéï¼¶¸üºãµä¹µí¨£¬´´½¨ò»¸ö¾ßóð·¢õ¹ç±á¦ºí´´ôìá¦µäóåðãíå¶ó£¬íæ¶¯¹«ë¾×üìåõ½âôä¿±êµäêµïö¡£

¡¡¡¡2¡¢îªáë¸üè·çðµäáë½âô±¹¤¶óîéµä¹¤×÷ì¬¶è¡¢¸öðô¡¢äüá¦×´¿ö¡¢¹¤×÷¼¨ð§µè»ù±¾×´¿ö£¬îª¹«ë¾µäèëô±ñ¡°î¡¢¸úî»µ÷¶¯¡¢½±³í¡¢åàñµ¼°ö°òµ¹æ»®µèìá¹©ðåï¢òà¾ý¡£

¡¡¡¡3¡¢îªô±¹¤µäö°òµ·¢õ¹¼æ»®µäöæ¶¨ºíô±¹¤µäð½³ê´ýóö£¨º¬µ÷õû£©òô¼°ïà¹øµä½ìóýåàñµìá¹©èëêâðåï¢óë¾ö²ßòà¾ý¡£

¡¡¡¡4¡¢½«¿¼ºë×ª»¯îªò»öö¹üàí¹ý³ì£¬ôúí¬·½ðî³éò»¸öô±¹¤óë¹«ë¾ë«ïò¹µí¨µäæ½ì¨£¬òôôö½ø¹üàíð§âê¡£

¡¡¡¡¼¨ð§¿¼æàö÷òªêç¶ôè«ìåõýê½ô±¹¤½øððµä¶¨æú¿¼æà£¬êêºï¿í·þ²¿ëùóðòñ×ªõýµäõýê½ô±¹¤£¬çò°üà¨ðâ½øêµï°ô±¹¤¡¢¾ºõùéï¸úµä¼ûï°ô±¹¤¡¢×ª¸ú¡¢½úéý¡¢½µö°µèìøêâ½×¶îô±¹¤¡£

¡¡¡¡1¡¢òô¹«ë¾¶ôô±¹¤µä¾­óªòµ¼¨ö¸±ê¡¢¿í»§âúòâ¶è¡¢·þîñì¬¶è¼°ïà¹øµä¹üàíö¸±ê£¬ºíô±¹¤êµ¼ê¹¤

¡¡¡¡×÷öðµä¿í¹ûêâêµîª»ù±¾òà¾ý£»

¡¡¡¡2¡¢òôô±¹¤¿¼ºëöæ¶è¹æ¶¨µääúèý¡¢³ìðòºí·½·¨îª²ù×÷×¼ôò£» 3¡¢òôè«ãæ¡¢¿í¹û¡¢¹«õý¡¢¹«¿ª¡¢¹æ·¶îªºëðä¿¼ºëàíäî¡£

¡¡¡¡1¡¢ ¿¼ºë½á¹ûµäµè¼¶æà¶¨£º

¡¡¡¡è«²¿ààðíµä¿¼ºë½á¹û°´ô±¹¤¿¼ºë×ü·ö£¬»®·öîª¡°ìøóå¡±¡¢¡°óåðã¡±¡¢¡°öðµè¡±¡¢¡°óð´ýìá¸ß¡±¡¢¡°¼±ðèìá¸ß¡±îåµè¼¶£¬²¢×÷èçïâ½ç¶¨£º µè¼¶ ìøóåðã óåðã öðµè óð´ýìá¸ß ¼±ðèìá¸ß

¡¡¡¡¿¼ºë×ü·ö 95·öòôéï 85¨d95·ö 70£­84·ö 50£­69·ö 50·öòôïâ

¡¡¡¡2¡¢ ¿¼ºëµè¼¶±èàý¿øöæ£º

¡¡¡¡ìøóåðãèëêý£º²»³¬¹ý±¾²¿ãå£¨·ö¹«ë¾£©ô±¹¤×üêý10£¥ óåðãèëêý£º²»³¬¹ý±¾²¿ãå£¨·ö¹«ë¾£©ô±¹¤×üêý15£¥ öðµèèëêý£ºõ¼±¾²¿ãå£¨·ö¹«ë¾£©ô±¹¤×üêý65£¥ óð´ýìá¸ßèëêý£ºô¼õ¼±¾²¿ãå£¨·ö¹«ë¾£©ô±¹¤×üêý10£¥ ¼±ðèìá¸ßèëêý£ºô¼õ¼±¾²¿ãå£¨·ö¹«ë¾£©ô±¹¤×üêý10£¥

¡¡¡¡×¢£º¿¼ºëáðèë¼«óåðã»ò¼±ðèìá¸ßõß£¬±øðëí¬ê±ìá¹©¾ßìåµäêâêµòà¾ý

¡¡¡¡¿¼ºëµäò»°ã²ù×÷³ìðò£º

¡¡¡¡1¡¢ ô±¹¤×ôæà£º°´õõ¡°¿¼ºë×ôæà±í¡±£¬ô±¹¤ñ¡ôñêêµ±µä¿¼ºëá¿±í½øðð×ôîòæà¹à

¡¡¡¡2¡¢ ö±½óö÷¹ü¸´æà£ºö±½óö÷¹ü¶ôô±¹¤µä±íïö½øðð¸´æà¡£

¡¡¡¡3¡¢ ¼ä½óö÷¹ü¸´ºë£º¼ä½óö÷¹ü¶ô¿¼ºë½á¹ûæà¹à£¬²¢×îºóèï¶¨¡£ ²¹³ä½¨òé£º

¡¡¡¡µ±ö±½óö÷¹üóûæà·öêýóëô±¹¤×ôæà·öêý²î¾àºü´ó,éõöá¿çô½µµ¼¶ê±£º

¡¡¡¡1¡¢ ö±½óö÷¹üó¦èãô±¹¤±¾×å¿í¹ûµäô­ôòôù´î×ôæà

¡¡¡¡2¡¢ èçô±¹¤ôù´î×ôæà·öêý±ä»¯²»´óê±£¬ö±½óö÷¹ü¿éòô½øðð¸´æà£¬²¢ïò¸ãô±¹¤µä¼ä½óö÷¹üëµã÷çé¿ö

¡¡¡¡3¡¢ µ±ô±¹¤×ôæà·öêýóëö±½óö÷¹ü·öêý³öïöµµ¼¶éïµä²î±ð£¬½¨òéö÷¹üó¦¸ãóë¸ãô±¹¤½øððãæì¸£¬²¢íê³é¡°¼¨ð§ãæì¸±í¡±

¡¡¡¡µ±ô±¹¤×îºó¿¼ºë·öêý¹éèë¡°¼±ðèìá¸ß¡±»ò¡°ìøóå¡±ê±

¡¡¡¡1¡¢ ½¨òé¸ãô±¹¤ö÷¹üóëô±¹¤½øððãæì¸£¬²¢íê³é¡°¼¨ð§ãæì¸±í¡±

¡¡¡¡2¡¢ èçóð±øòª£¬¿éáííâ¸½¾ßìåµäêâêµëµã÷£¬×÷îª¿¼ºë½á¹ûµä²¹³ä²äáï¡£ ×¢£º¿¼ºëöüæú¿éöæ¶¨îª£ºôâ¶è¡¢¼¾¶è¡¢äê¶è

¡¡¡¡1¡¢ ¿¼ºëéêëßêçîªáëê¹¿¼ºëöæ¶èíêéæ»¯ºíôú¿¼ºë¹ý³ìöðõæõý×öµ½¹«¿ª¡¢¹«õý¡¢ºïàí¶øéè¶¨µäìøêâ³ìðò¡£

¡¡¡¡2¡¢ ²¿êôóëö±½óö÷¹üìöâû¿¼ºëäúèýºí½á¹ûºó£¬èçóðòìòé£¬¿éïèïò²¿ãåö÷¹üìá³öéêëß£¬óé²¿ãåö÷¹ü½øððð­µ÷£»èç²¿ãåö÷¹üð­µ÷ºóèôóðòìòé£¬¿éïòèëêâ¾ö²ßî¯ô±»áìá³öéêëß£¬óéèëá¦×êô´²¿ãå×¨ô±½øððµ÷²éð­µ÷¡£

¡¡¡¡3¡¢ ¿¼ºëéêëßµäí¬ê±±øðëìá¹©¾ßìåµäêâêµòà¾ý¡£

¡¡¡¡1¡¢ ¹«ë¾½«¿¼ºë½á¹ûóë¸úî»½òìùïà¹ò¹³£¬°´ô±¹¤µääê¶è¿¼ºë³é¼¨¶ôô±¹¤µäö°î»¹¤×ê½øððµ÷õû£¬µ÷õûô­ôòèçïâ£º

¡¡¡¡£¨1£©ìøóåô±¹¤£ºô­ôòéï¸úî»½òìùéïµ÷ò»¼¶

¡¡¡¡£¨2£©óåðãô±¹¤£º¸úî»½òìù²»×÷µ÷õû£¬ôú»ú»áêêµ±ê±£¬¿é×÷ö°îñ½úéý´¦àí

¡¡¡¡£¨3£©öðµèô±¹¤£º¸úî»½òìù²»×÷µ÷õû¡£

¡¡¡¡£¨4£©óð´ýìá¸ßô±¹¤£º¸úî»½òìù²»×÷µ÷õû£¬µ«áðîªäêöð¿¼ºë¶ôïó¡£

¡¡¡¡£¨5£©¼±ðèìá¸ßô±¹¤£º¸úî»½òìùïâµ÷ò»¼¶£¬çòáðîªäêöð¿¼ºë¶ôïó¡£

¡¡¡¡2¡¢äê¶è¿¼ºëîª¡°óð´ýìá¸ßàà¡±ô±¹¤µä´¦àí

¡¡¡¡£¨1£© ¸úî»½òìùôý²»µ÷õû£¬ôúäêöð¿¼ºëç°²»×÷½úéý´¦àí

¡¡¡¡£¨2£© èôäêöð¿¼ºëôùæàîª¡°óð´ýìá¸ß¡±£¬ôò¸úî»½òìùïâµ÷ò»¼¶£¬èôµè¼¶ôú¡°óð´ýìá¸ß¡±ö®éï£¬ôò¸úî»½òìù²»µ÷õû£¬ò²¿é°´õý³£³ìðò×÷½úéý´¦àí¡£

¡¡¡¡£¨3£© èôäêöð¿¼ºëôùæàîª¡°óð´ýìá¸ß¡±£¬çòôúµú¶þ´îäê¶è¿¼ºëóöæàîª¡°¼±ðèìá¸ß¡±£¬ôò¹«ë¾óë´ëô±¹¤½â³ýàí¶¯óã¹¤¹øïµ¡£

¡¡¡¡3¡¢äê¶è¿¼ºëîª¡°¼±ðèìá¸ßàà¡±ô±¹¤µä´¦àí

¡¡¡¡£¨1£© ¸ãô±¹¤¸úî»½òìùôúäê¶è¿¼ºë½áêøºóïâµ÷ò»¼¶¡£

¡¡¡¡£¨2£© í¬ê±£¬èçôúäêöð¿¼ºëç°£¬¹«ë¾óë¸ãô±¹¤æ¸óãºïô¼µ½æú£¬ôò¸ãô±¹¤óë¹«ë¾æ¸óãæúâúºó£¬¹«ë¾²»ôùæ¸óã¡£ôúõâæú¼ä£¬¸ãô±¹¤¸úî»½òìùïàó¦ïâµ÷ò»¼¶

¡¡¡¡£¨3£© èçôúäêöð¿¼ºëê±£¬¹«ë¾óë¸ãô±¹¤æ¸óãºïô¼èôî´µ½æú£¬ôò¶ôô±¹¤½øððäêöð¿¼ºë£¬èçèôæàîª¡°óð´ýìá¸ß¡±»ò¡°¼±ðèìá¸ß¡±£¬ôò¹«ë¾óë´ëô±¹¤½â³ýàí¶¯óã¹¤¹øïµ£»èçæàîª¡°öðµè¡±»òòôéïµè£¬ôò¹«ë¾¼ìðøæ¸óã£¬µ«¸úî»½òìùôúµú¶þ´îäê¶è¿¼ºë¿ªê¼ç°²»×÷µ÷õû¡£

¡¡¡¡1¡¢±æèï³ö½ü³öµäæ·ððºí½ü³öµä¼¨ð§£¬±æèï³ö½ï²îµäæ·ððºí½ï²îµä¼¨ð§£¬¶ôô±¹¤½øððõç±ðóëçø·ö£¬ê¹óåðãèë²åíñó±¶ø³ö£»

¡¡¡¡2¡¢áë½â×éö¯öðã¿¸öèëµäæ·ððºí¼¨ð§ë®æ½²¢ìá¹©½¨éèðôµä·´à¡£¬èãô±¹¤çå³þ¹«ë¾¶ôëû¹¤×÷µäæà¼û£¬öªµàéïë¾¶ôëûµäæúíûºíòªçó£¬öªµà¹«ë¾óåðãô±¹¤µä±ê×¼ºíòªçóêçê²ã´£¿

¡¡¡¡3¡¢°ïöú¹üàíõßãçç¿»¯ïâêôèëô±òñóðµäõýè·ððîª£¬´ù½øéï¼¶ºíïâêôô±¹¤µäóðð§³öðøµä¹µí¨£¬ìá¸ß¹üàí¼¨ð§£»

¡¡¡¡4¡¢áë½âô±¹¤åàñµºí½ìóýµäðèòª£¬îª¹«ë¾µäåàñµ·¢õ¹¼æ»®ìá¹©òà¾ý¡£

¡¡¡¡5¡¢¹«ë¾µäð½³ê¾ö²ß¡¢ô±¹¤½úéý½µö°¡¢¸úî»µ÷¶¯¡¢½±½ðµèìá¹©è·çðóðóãµäòà¾ý£»

¡¡¡¡1¡¢¿¼æà³é¼¨»ã×üºó¶ôò»ïßô±¹¤¡¢¹üàíèëô±·ö±ð½øððõýì¬·ö²¼ºíååðò£ºç°10%óåðã£¬15%á¼ºã£¬65%éð¿é£¬10%²î£¬×îºó10%½ï²î¡£

¡¡¡¡2¡¢ç°10%óåðãµäô±¹¤×÷îª¼óð½»ò½úéýµä¶ôïó£¬ç°15%µäô±¹¤½«¸øóèò»´îðôµäèùóþºíîïöê½±àø¡£×îºóµä10%×÷îª½µ¼¶»òöõö¹ºïí¬µä¶ôïó¡£

¡¡¡¡3¡¢ç°10%×÷îª½øèëèë²å´¢±¸¿â£¬èëá¦×êô´²¿½«åäºï²¿ãåö÷¹üîª´ë²¿·öô±¹¤×÷ö°òµ·¢õ¹¹æ»®ºíö¸µ¼£¬í¬ê±×÷îª¹«ë¾öøòª¸úî»ìá°îê×òª¿¼âç¶ôïó¡£

¡¡¡¡4¡¢ºó20%×÷îªöøµãåàñµ½ìóýºí¸ä½øµä¶ôïó£¬èëá¦×êô´²¿½«åäºï²¿ãåö÷¹üîª´ë²¿·öô±¹¤ìá¹©½ìóý¡¢åàñµ¡¢¹¤×÷¼¨ð§¸ä½øµèïà¹øµäö¸µ¼¡£

¡¡¡¡5¡¢¶ôóú²»°´¹æ¶¨ºíòªçóåäºï¹¤×÷£¬î¥·´¹æ¶¨ìá¹©ðé¼ù×êáïðåï¢£¬¼°æäëû²»á¼ððîªµä£¬½«°´õõ°ù·ö¿¼ºëöæ¶èµäïà¹ø¹æ¶¨½±³í¡£

**客服经理绩效考核方案篇二**

¡¡¡¡1¡¢¹æ·¶¹«ë¾íøµê¿í·þ×éèõ³£ïúêû¹¤×÷£¬ã÷è·¹¤×÷·¶î§ºí¹¤×÷öøµã¡£

¡¡¡¡2¡¢ê¹¹«ë¾¶ô¿í·þ×é¹¤×÷½øððºïàíõæ¿ø²¢ã÷è·¿¼ºëòà¾ý¡£

¡¡¡¡3¡¢¹äàøïè½ø£¬´ù½ø·¢õ¹¡£

¡¡¡¡íøµê¿í·þ×é

¡¡¡¡²éè¡ôâ¶è¿¼ºëîªö÷µä·½·¨£¬¶ôíøµê¿í·þ×éèëô±µ±ôâµä.¹¤×÷±íïö½øðð¿¼ºë£¬¿¼ºëêµê©ê±¼äîª2024äê6ôâ7èõæð¡£

¡¡¡¡£¨ò»£©¿¼ºëµääúèý

¡¡¡¡1¡¢·þîñàà

¡¡¡¡íúíú¹µí¨£¨×éñ¯×ª»¯âê¡¢æ½¾ùïìó¦ê±¼ä¡¢¿í»§á÷ê§âê£©

¡¡¡¡¶©µ¥àà£¨¶©µ¥×ü½ð¶î¡¢óðð§¶©µ¥±èöø¡¢¸¶¿î±èàý¡¢íë¿î±èàý¡¢æ½¾ù¿íµ¥¼û£©

¡¡¡¡æäëûàà£¨¹ë¿íí¶ëß±èöø¡¢òì³£¶©µ¥±èöø£©

¡¡¡¡2¡¢¹üàíàà

¡¡¡¡¹«ë¾±¨±íéï½»¼°ê±ðô¡¢±¨±íêý¾ýõæêµðô¡¢±¨±íõûìåöêá¿¡£

¡¡¡¡£¨¶þ£©¿¼ºëö¸±êêý¾ýà´ô´

¡¡¡¡1¡¢ïà¹ø¼¨ð§èí¼þêµê±¼à¿ø¡£

¡¡¡¡2¡¢¶ô¿í·þ×é½øðð³é·ãîê¡£

¡¡¡¡£¨èý£©¿¼ºëö¸±ê

¡¡¡¡íøµê¿í·þ×éèëô±¼¨ð§¿¼ºë±í¼û±í¶þ£¬×ü·öîª100·ö¡£

¡¡¡¡1¡¢¿¼ºë·öîª×ôæà¡¢µê³¤¿¼ºëá½öö£¬á½àà¿¼ºëö÷ìåëùõ¼µäè¨öø¼°¿¼ºëäúèýèçïâ±íëùê¾¡£

¡¡¡¡¿¼ºëõßè¨öø¿¼ºëöøµã

¡¡¡¡±»¿¼ºëèë±¾èë30%¹¤×÷èîîñíê³éçé¿ö

¡¡¡¡µê³¤70%\"¹¤×÷¼¨ð§¡¢¹¤×÷äüá¦

¡¡¡¡¹¤×÷ð­×÷ðô¡¢·þîñðô\"

¡¡¡¡1¡¢ã¿ôâæà±è×ûºïååãûµúò»ãû£¬½±àø100ôª£»×ûºïååãû×îºóò»ãû£¬ìá³éöð¿û100ôª¡£

¡¡¡¡2¡¢ôâ¿¼ºëæà±è×ûºïååãûºóá½ãû£¬×ðï¸·öîöâäºóô­òò£¬õë¶ôâäºóô­òò£¬ñ°õò¸ä½ø´ëê©£¬²¢ôúôâ¼¨ð§¿¼ºëí¨±¨ïâ·¢ºóµäò»öüäú£¬ìá½»õû¸ä·½°¸¡£

¡¡¡¡3¡¢á¬ðø3¸öôâ£¨¼¾¶è£©æà±è×ûºïååãû×îºóò»ãû£¬¿¼âçµ÷¸ú¡£

**客服经理绩效考核方案篇三**

¡¡¡¡1¡¢îªáë¹«æ½¡¢óðð§µøæà¼û¿í·þèëô±µä¹¤×÷òµ¼¨¡¢¹¤×÷äüá¦ºí¹¤×÷ì¬¶è£¬¼°ê±¾àõýæ«²î£¬¸ä½ø¹¤×÷·½·¨£¬¼¤àøõùïè´´óå£¬óå»¯õûìå¿í·þíå¶ó£¬´ó¶øè«ãæìáéý¿í·þöêá¿ºíæóòµð§òæ£¬ìøöæ¶¨±¾¿¼ºë·½°¸¡£

¡¡¡¡2¡¢¶ô¿í·þèëô±½øððµäòµ¼¨¿¼ºë½á¹û½«×÷îª±¾¹«ë¾½øððèëô±ð½×êµ÷õû¡¢åàñµ¹æ»®¡¢ö°î»½úéýºí¸úî»µ÷¶¯µä¾ö²ßòà¾ý¡£

¡¡¡¡3¡¢½«¼¨ð§¿¼ºëèúèë¹«ë¾¹üàí¹ý³ì£¬ôú¿¼ºëöððî³éô±¹¤óë¹«ë¾ë«ïò¹µí¨µäæ½ì¨£¬ôö½ø¹üàíð§âê¡¢íæ¶¯¹«ë¾á¼ºãôë×÷¡£

¡¡¡¡±¾×å¹«æ½¡¢¹«õý¡¢òýµ¼¡¢¼¤àøµäô­ôòêµê©¿¼æà£¬¿í·þèëô±µä¿¼æà½á¹û½«óë¹«ë¾òµ¼¨ºí¸öèëòµ¼¨ö±½ó¹ò¹³£¬òµ¼¨¿¼æàò²½«×÷îªð½×êµäö÷òª²î¿¼òà¾ý£¬ö±½ó¾ö¶¨×å¸öèëêõèë¡£

¡¡¡¡òôòµ¼¨¿¼ºëîªö÷£¬¶àôª¿¼ºëðîê½²¢óãà´½øðð×ûºï¿¼á¿£¬òôçó¿¼ºëð§òæ×î´ó»¯¡£

¡¡¡¡±¾·½°¸êêóãóú±¾¹«ë¾ëùóðµä¿í·þèëô±£¬çëïà¹ø²¿ãå¸ºôðèë×ñõõêµê©£¬óèòôèïõæâäêµ£¬èçóðìøêâçé¿ö²»±ã°´ê±êµê©µä£¬ðè¼°ê±¸æöª£¬áí×ö¿¼âç¡£

¡¡¡¡»ùóú¿í·þ¸úî»ìøöê£¬¿í·þèëô±µä¼¨ð§¿¼ºë½«êµððôâ¶è¿¼ºë£¬ã¿ò»ôâ×÷îªò»¸ö¿¼ºëµ¥î»£¬¾ßìå¿¼ºëê±¼ä´ýéìòé£¨ã¿ôâµäôâä©»òïâôâôâ³õ£©¡£

¡¡¡¡¼¨ð§¿¼ºëö¸±êêçô±¹¤¹¤×÷òµ¼¨¡¢¹¤×÷äüá¦µäá¿»¯ðîê½£¬í¨¹ý¸÷á¿»¯ö¸±êµä¿¼á¿¿éòôìåïö¿í·þèëô±µä¹¤×÷òµ¼¨¡¢äüá¦ºíì¬¶è¡£»ùóú¿í·þ¸úî»×ôéíµä¹¤×÷ðôöêºí¹¤×÷äúèý£¬¿í·þèëô±¼¨ð§¿¼ºëö¸±êö÷òª·öîªòôïâ¼¸¸ö·½ãæ£º

¡¡¡¡1¡¢ö¸±êíê³éâê¡£ö¸±êíê³éâê£¬¼´ìø¶¨ôâäúí¨¹ý¿í·þèëô±êµ¼êíê³éµäïúêû¶îóë¼æ»®ëùòªíê³éµäïúêû¶îö®¼äµä±èâê£¬±íê¾îªêµ¼êïúêû¶î/¼æ»®ïúêû¶î£¬èçaíò/ôâ¡£

¡¡¡¡2¡¢ñ¯µ¥×ª»¯âê¡£ñ¯µ¥×ª»¯âê£¬¼´¹ë¿íïò¿í·þñ¯µ¥·þîñµäèëêýµ½×îöõïâµ¥èëêýµä¸ö±èâê£¬±íê¾îª×îöõïâµ¥èëêý/ñ¯µ¥èëêý¡£

¡¡¡¡3¡¢×îöõïâµ¥³é¹¦âê¡£×îöõïâµ¥³é¹¦âê£¬¼´¹ë¿íïâ¶¨µ¥µäèëêýµ½×îöõ¸¶¿îèëêýö®¼äµä±èàý£¬±íê¾îª×îöõ¸¶¿îèëêý/ïâµ¥èëêý¡£

¡¡¡¡4¡¢¿íµ¥¼û¡£¿íµ¥¼û£¬¼´ìø¶¨ê±¼ääúã¿¸ö¿í»§¹ºâò±¾µêéìæ·µä¶î¶è£¬êç±¾íúíúâäêµçò×îöõ¸¶¿îµäïúêû×ü¶îóëïâµ¥¸¶¿îµä¿í»§×üèëêýö®¼äµä±èàý£¬±íê¾îªìø¶¨ê±æúäúïúêû×ü¶î/¸¶¿î¿í»§èëêý¡£ëü³ä·öìåïöáë¿í·þèëô±µä¿í»§ç×ºí¶èºí¹¤×÷äüá¦¡£

¡¡¡¡5¡¢íúíú»ø¸´âê¡£íúíú»ø¸´âê£¬¼´¿í·þèëô±í¨¹ýíúíú×÷³ö»ø¸´µä¿í»§êýóë×ü½ó´ýµä¿í»§êýö®¼äµä±èâê£¬±íê¾îª»ø¸´¿í»§êý/×ü½ó´ý¿í»§êý¡£èç¶ôëùóð½ó´ýµä¿í»§¶¼óèòô»ø¸´£¬ôò»ø¸´âêîª100%¡£

¡¡¡¡6¡¢íúíúïìó¦ê±¼ä¡£íúíúïàó¦ê±¼ä£¬ö¸ã¿ò»´î×ô¿í»§ñ¯µ¥µ½¿í·þ×÷³ö»øó¦õâò»¹ý³ìö®¼äµäê±¼ä²îµä¾ùöµ¡£ò»°ãà´ëµ£¬40ãëµäïìó¦ê±¼äêçïà¶ôõý³£µä£¬×öµäêìá·µä¿í·þ»á°éïìó¦ê±¼ä¿øöæôú20~30ãë£¬ëüö±½ó¹øïµ×å¶ô¿í»§ì¬¶èºí¿í»§¹øïµµäî¬³ö¡£

¡¡¡¡7¡¢ð­öú¸ú½ø·þîñ¡£±¾ïîö»×÷îªò»öö¹¤×÷çé¿öµä²î¿¼£¬»á¸ù¾ý¾ßìåçé¿ö×ö¾ßìåµ÷õû¡£

¡¡¡¡8¡¢ö´ððá¦¡£ö´ððá¦£¬¼´¿í·þèëô±ìø¶¨ê±¼ääúëùíê³ééï¼¶ö÷¹ü½»´úèîîñµäçé¿ö£¬±¾ïîôòóééï¼¶ö÷¹ü»ùóú¿í·þèëô±¹¤×÷êµçé×÷³ö¿¼á¿£¬¸³óè·ööµ¡£

¡¡¡¡éïêö¸÷ïîö¸±êö÷òªòà¾ý¿í·þèëô±µäêµ¼ê¹¤×÷çé¿ö£¬òà¾ý¿í·þ¼¨ð§¹üàíïµí³£¨èç£º³àíããûæ·£©ëù¶ôó¦êý¾ý½øððí³¼æ¡£´ëíâ£¬ôúêµ¼ê¿¼æàöð³ýáëö÷¹ü½áºï¿í·þèëô±êµ¼ê¹¤×÷±íïö×÷³öæà¼ûíâ£¬¿í·þèëô±×ôéíò²óð×ôæàµäè¨á¦ºíè¨àû¡£×îöõµä¿¼ºë½á¹û½«êç¶ôéïêö¸÷¸öö¸±ê¿¼æà½á¹ûµä×ûºïæà¼û¡£

¡¡¡¡1¡¢¿¼ºëõß±øðëêìï¤¼¨ð§¿¼ºëöæ¶è¡¢á¿»¯ö¸±ê¼°¿¼ºëá÷³ì£¬êìá·ê¹óã¼¨ð§¿¼ºë¹¤¾ß£¬²¢ôú¿¼ºë¡¢¸³öµµä¹ý³ìöð¼°ê±óë±»¿¼ºëõß£¨¿í·þèëô±£©¹µí¨£¬á¦õù¿í¹û¡¢¹«õýµøíê³é¿¼æà¹¤×÷£¬±£ö¤¿¼æà¹¤×÷µäë³àû¡¢óðð§¿ªõ¹¡£

¡¡¡¡2¡¢¿¼ºëõßòàõõöæ¶¨µä¿¼ºëö¸±ê¼°±ê×¼£¬¸ù¾ý¸÷¿í·þèëô±ëù¶ôó¦µä¸÷ïîö¸±êêý¾ý¼°¹¤×÷±íïöóèòôæà¹à¡¢´ò·ö£¬¸³óè¸÷ïîö¸±êòô¾ßìå·ööµ¡£

¡¡¡¡õû¸ö¿í·þæà¹àâú·ö100·ö£¬æäöðö¸±êíê³éâêõ¼30%£¨30·ö£©£¬ñ¯µ¥×ª»¯âêõ¼30%£¨30·ö£©¡¢ïâµ¥³é¹¦âêõ¼10%£¨10·ö£©¡¢¿íµ¥¼ûõ¼5%£¨5·ö£©¡¢íúíú»ø¸´âêõ¼5%£¨5·ö£©¡¢íúíúïìó¦ê±¼äõ¼5%£¨5·ö£©¡¢ð­öú¸ú½ø·þîñõ¼5%£¨5·ö£©¡¢ö´ððá¦õ¼10%£¨10·ö£©¡£

¡¡¡¡òôéï³ìðòíê½áºó£¬»¹ðèòªô±¹¤×ö³ö×ôîòæà¶¨£¬ö÷¹ü¸ºôðèëò²ðèòª½áºïô±¹¤¹¤×÷³é¼¨¼°æ½ê±±íïö¶ôô±¹¤×ö³ö¿í¹ûæà¶¨¡£ô±¹¤×ôæàºíö÷¹üæà¶¨ò²½«×÷îª¸öèë×îöõµè¼¶æà¶¨¼°½±³íµä`²î¿¼òà¾ý¡£

¡¡¡¡3¡¢¶ô¸÷¸ö±»¿¼æàõßµä¸÷ö¸±ê¿¼ºë·ööµ½øðð¼ó×ü£¬²¢óé¸ßµ½µí×÷³öååðò¡£¸ù¾ý¼ó×ü·ööµ£¬½«¿í·þèëô±·öîª³õ¼¶¿í·þ¡¢öð¼¶¿í·þºí¸ß¼¶¿í·þèý¸öµè¼¶¡£æäöðá½´î¿¼æàöð£¬·ööµ¶¼ôú90·öòôéïµä£¬¸ã¿í·þèëô±¿í·þµè¼¶½«±»¶¨îª¸ß¼¶¿í·þ£»á½´î¿¼ºë·ööµ¶¼ôú80·ö~90·öö®¼äµä£¬¿í·þµè¼¶¶¨îªöð¼¶¿í·þ£»á½´î¶¼ôú70~80·öµä£¬ôòêóîª³õ¼¶¿í·þ¡£±»¿¼ºëõßæäöðò»´î¿¼ºë×ü·öµíóú70·öõß½«¸øóèìáðñ²¢½øððéî¶è·ãì¸£¬¾­ö¸µ¼èôµíóú70·öõß½«óèòôìôì­¡£¿í·þèëô±¿¼ºëµè¼¶²»í¬£¬ëù¶ôó¦µäð½×êë®æ½¡¢¸úî»½±½ðµèò²²»í¬£¬ö¼ôú¹äàø´´óåõùïè¡£

¡¡¡¡4¡¢²¹³ä½¨òé£¨´ýéìòé£©£º

¡¡¡¡ã¿ò»¼¾¶è»òã¿ò»äê¶è»¹½«»ùóú±¾½×¶îäú¿í·þô±¹¤µä×üìå¹¤×÷òµ¼¨£¬æàñ¡³ö¼¾¶è»òäê¶è¡°×î¼ñ¿í·þ×¨ô±¡±¡¢¡°óåðã¿í·þ×¨ô±¡±èô¸éãû£¬æäöð×î¼ñ¿í·þ×¨ô±õ¼è«ìå¿í·þèëô±µä±èàý²»µã³¬¹ý5%£¬óåðã¿í·þ×¨ô±±èàý²»µã³¬¹ý10%¡£»ñµã´ëàà½±ïîõß½«¸øòôìø±ð½±àø£¬èç°ä·¢ìø±ð¹äàø½±»ò½±àøâãóî¡£

¡¡¡¡îª±£ö¤¿í·þ¿¼ºëöæ¶èµäíêéæºí¿¼ºë½á¹ûµäóðð§¡¢¹«õý£¬ìø´ëéè¶¨¿¼ºëéêëßõâò»ìøêâ³ìðò¡£¶ôóú²¿ãå¼°ö÷¹ü¸ºôðèë×ö³öµä¿¼æà½á¹û£¬èçóðòìòé£¬ô±¹¤¿éö±½óïò²¿ãåö÷¹üìá³öéêëß£¬ïèóé²¿ãåö÷¹ü½øððð­µ÷£¬¾­ð­µ÷èôóðòìòéµä£¬¿éïò¹«ë¾èëêâ²¿ãåìá³öéêëß£¬óéèëêâ²¿½øðð¾ßìåµ÷²é£¬óèòôð­µ÷£¬çðêµ±£ö¤¿¼æà½á¹ûµä¿í¹û¡¢¹«õý¡£

¡¡¡¡1¡¢òôéïëù×öæà¹à½á¹û½«ö±½óóëð½×ê¡¢ìáéý½±½ð¼°ºóæúåàñµ¡¢ö°î»½úéý¹ò¹³£¬¾ßìå¿¼ºëµè¼¶æà¶¨¼°½±àø±ê×¼èçïâ±í£º¿¼ºëµè¼¶æà¶¨¼°½±àø±ê×¼

¡¡¡¡í¨¹ý¶ô¿í·þèëô±½øðð¼¨ð§¿¼ºë¼°¶ôö¸±êíê³éâê¡¢ñ¯µ¥×ª»¯âê¡¢ïâµ¥³é¹¦âê¡¢¿íµ¥¼ûµè¹ø¼üö¸±êµäæà¶¨£¬±ãóú¼°ê±·¢ïö¸÷¿í·þèëô±µäóåáóëùôú£¬¼°ê±¸ú½ø£¬òòêæàûµ¼£¬²¢í¨¹ý¿æñ§µäåå°àºíêêµ±µäåàñµà´ãö²¹¶ì°å£¬ìáéý¸öèëäüá¦ºííå¶óá¦á¿¡£¹«ë¾½«òàõõìø¶¨ê±æú¿¼ºëæà¶¨½á¹û¸øóè±íïöóåòìõßòôîïöêºí¾«éñéïµäö§³öºí¹äàø£¬¾ßìå¼¤àøðîê½èçìáð½¡¢ìá¹©åàñµ»ú»áºí¸úî»ìáéýµè£¬òô´îà´¹äàø¿í·þíå¶óõùïè´´óå£¬×·çó×¿ô½¡£¾ßìåö¸±ê¼æá¿·½·¨¼°¶ì°å·öîöïê¼û¸½¼þöðê¾àý¡£

¡¡¡¡2¡¢¼¤àø·½·¨

¡¡¡¡3¡¢³í·£·½·¨£¨êó×ôéíçé¿ö¶ø¶¨£©

¡¡¡¡¾­¿¼ºë×ü·ööµôú70·öòôïâ£¬¾­ö¸µ¼¡¢½ìóýîþã÷ïô½ø²½õß£¬½«öõö¹æ¸óã¡£

**客服经理绩效考核方案篇四**

¡¡¡¡¼°ê±¡¢¹«õýµø¶ôô±¹¤ò»¼¾¶èäúµäõûìå¹¤×÷çé¿ö½øððæà¹à£¬¿ï¶¨³é¼¨£¬·¢ïöîêìâ£¬±¾×å¶ààí¶àµã¡¢½±·£óð¶èµäô­ôò£¬êµïöµ÷¶¯ô±¹¤¹¤×÷»ý¼«ðô¡¢ö÷¶¯ðô¡¢ìá¸ß¹¤×÷ð§âêµää¿µä£¬½ø¶øí¨¹ýô±¹¤¸ßð§âêµä»ý¼«¹¤×÷ê¹²¿ãå¼¾¶èíæ¹ãèîîñµãòôë³àûíê³é£¬´ó¶ø´ïµ½µçéì²¿îª¹«ë¾òµ¼¨×ö³ö¸ü´ó¹±ï×óëíæ¶¯µäöõ¼«ä¿±ê¡£

¡¡¡¡òôè«ãæ¡¢¿í¹û¡¢¹«õý¡¢¹«¿ª¡¢¹æ·¶îªºëðä¿¼ºëàíäî£¬òôô±¹¤êµ¼ê¹¤×÷öðµä¿í¹ûêâêµîª»ù±¾òà¾ý

¡¡¡¡±¾·½°¸ö÷òªêêóãóúµç×óéìîñ²¿òñ¾­í¨¹ýêôóãæú¿¼²ì£¬×ªõýºóµäõýê½ô±¹¤¡£

¡¡¡¡¿¼ºë·ö¼¾¶è¿¼ºëºíäêöõ¿¼ºëá½àà¡£

¡¡¡¡¼¾¶è¿¼ºëòôò»¸ö¼¾¶è£¨èý¸öôâ£©îªò»¿¼ºëöüæú¡£

¡¡¡¡äêöõ¿¼ºëòôò»äêîªò»¸ö¿¼ºëöüæú¡£

¡¡¡¡îªáë±£ö¤¹«æ½¡¢¹«õý¡¢¿í¹û¡¢è«ãæµäô­ôò£¬¿¼ºëêµððô±¹¤×ôæà¡¢í¬êâ»¥æà¡¢¾­àí¸´æà£¨ö±êô£©£¬è«·½î»á¢ìåê½µä¿¼æàìåöæ¡£

¡¡¡¡²»í¬µä¹¤×÷¸úî»êç²»äüóãí¬ñùµä±ê×¼è¥¿¼ºëµä£¬¸ù¾ý²»í¬µä¹¤×÷¸úî»ö°ôððôöê£¬öæ¶¨³öäü¿í¹û·´ó¦ô±¹¤êµ¼ê¹¤×÷¼¨ð§µäµä¿¼ºë±ê×¼¡£

¡¡¡¡¹«ë¾µä¿¼ºë±ê×¼ö÷òªêç´ó¾­óªòµ¼¨¡¢¹¤×÷ì¬¶è¡¢èîö°äüá¦¡¢íå¶óð­×÷ëä·½ãæ£¬²»í¬¹¤ööµäô±¹¤£¬æä¿¼ºë±ê×¼µäè¨öøò²²»ò»ñù£¬¾ßìåè¨öø·öåäèçïâ£º

¡¡¡¡ôúõâàïìø±ððèòªìáµ½ò»µãµäêç,õâàïµä¾­óªòµ¼¨ö÷òªêçö¸¡±ðåï¢á¿ºíðåï¢öêá¿¡±,¶øêµ¼ê²úæ·ïúêû¶îö»×÷îªò»¸ö²î¿¼±ê×¼,òòîªµçéì²¿µäö÷òª¹¤×÷ö°ôðö»¸ºôðµ½¡±ðåï¢¡±õâò»¿é,×îöõäü°ñ¶àéùðåï¢×ª»¯³éïúêû¶îôòêçïúêû²¿µäºëðä¹¤×÷ö°ôðºíä¿±ê¡£

¡¡¡¡ô±¹¤×ôæà£­¡µí¬êâ»¥æà£­¡µ¾­àí¿¼æà

¡¡¡¡±¸×¢:¹¤×ê½á¹¹: »ù±¾¹¤×ê+¼¨ð§¹¤×ê+òµ¼¨ìá³é¡£

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