# 最新客户服务管理岗位职责描述(8篇)

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-09-29

*客户服务管理岗位职责描述一1、负责重大客户投诉和客户应急事件的管控和组织处理；2、有丰富的业务管控经验，有集团或区域层级的\'体系建设、业务管理经验；3、对客户关系管理的业务逻辑、标准清晰，有客服风险预控管理及实操经验。：1、具有3年以上大型...*

**客户服务管理岗位职责描述一**

1、负责重大客户投诉和客户应急事件的管控和组织处理；

2、有丰富的业务管控经验，有集团或区域层级的\'体系建设、业务管理经验；

3、对客户关系管理的业务逻辑、标准清晰，有客服风险预控管理及实操经验。

：

1、具有3年以上大型房地产项目客户服务管理经验，有独立负责项目客户关系经验；

2、熟悉房地产开发流程；具备房地产工程基础知识、具备较强的分析能力；具备广告策划、客服管理、物业管理、政策法规等方面的知识。

：

1、具有3年以上大型房地产项目客户服务管理经验，有独立负责项目客户关系经验。

2、熟悉房地产开发流程；具备房地产工程基础知识、具备较强的分析能力；具备广告策划、客服管理、物业管理、政策法规等方面的知识。

3、具有投标经验。

4、具有pc、存储器、服务器等行业代理渠道及行业客户资源者优先。

5、具有较好的工作激情，自我驱动力强，可适应在较大的工作压力下工作。

6、具有较好的学习能力和创新意识，有较强的协调、沟通能力。能适应出差。

**客户服务管理岗位职责描述二**

所在部门:xx管理处

直属上级:客服主管

职责概要:客服管理员在客服主管的直接领导下,负责日常的客户接待工作。

基本任务和职责:

1、对上级主管负责,圆满完成上级交办的工作任务;

2、熟悉、掌握房地产、物业管理的相关知识;

3、熟悉、掌握\'美好人家\'的概况及配套设施设备的情况;

4、了解、熟悉亚新地产公司、亚新物业管理公司的企业概况、企业文化及经营理念等;

5、负责接听热线电话、接待客户来访,并做好详细的登记,按照工作流程做出处理;

6、联系相关对接部门,对客户提出的要求、期望给予圆满的答复;

7、认真做好工作记录,交接班记录,对未完成的工作说明原因;

8、协助主管建立客户服务档案资料;

9、严格按照《工作服务规范》中的规定进行客户服务工作;

10、定期主动联系客户,根据公司的要求和实际情况及时与客户进行联系沟通;

11、每班工作信息录入计算机;

12、每月完成工作总结;

13、负责完成物业管理费及管理处各项费用的收缴工作。

14、负责收发致业户的文件、各种收费单据等服务工作。

15、答复客户来电、来访提出的咨询服务,接待、处理业户的日常投诉,做好投诉的`跟进工作。

16、做好管理处同业主的联系沟通工作。

17、遇突发事件,应组织好相关部门进行

18、处理,做好事件的发生、处理的详细记录。

19、负责办理业主报修的填单、上报、跟进工作。

20、负责办理业主进住登记手续和证件的核发。

21、负责对辖区内业主进行物业管理的宣传工作。

22、建立健全交接班记录手续制度,健全工作日志。

23、协助客户服务主管的工作,完成其所分配的各项工作。

24、严格按照《工作服务规范》中的规定进行客户服务工作

25、每班工作信息录入计算机。

26、完成领导交办的其他任务。

**客户服务管理岗位职责描述三**

1、岗位人数:2人

2、直接上级:客户服务部主管

3、本职工作:负责业主接待,投诉、服务需求的受理登记,并转给相关责任部门落实;建立业主、住户档案;入伙时保管钥匙。

4、任职要求:高中或中专以上学历,熟练操作办公设备、文字表达能力较强,办事条理性强,有1年以上实际工作经验,身体健康。

5、直接责任

(1)负责业主的`入伙手续、装修手续办理工作;

(2)负责业主的接持、投诉、服务需求的受理和登记,并及时转达责任部门,最后将结果反馈给业主;

(3)负责业主、住户的档案建立和管理。

(4)负责业主房屋钥匙的接收、标识、保管、发放工作;

(5)完成领导交给的其它任务。

**客户服务管理岗位职责描述四**

1、优化修订相关流程、制度,定期组织对供应商的评价,并对供方档案资料进行系统管理;

2、跟踪外包质量、安全及服务的及时性;

3、管理和维护供应商的.友好合作关系,梳理合格的服务外包供应商名录;

4、结合相关业务部门需求,综合应用公开招标、框架合同、三方比价及竞争性谈判等方式进行外包成本控制;

5、充分利用供方的企业资源,提升公司技术能力及降低供应链成本。

1、本科及以上学历,3年以上供应商管理工作经验。制造、能源、风电行业优先;

2、专业要求:管理类、项目管理类、统计类等相关专业;

3、掌握业务相关基本理论及评估技能;

4、有能力组织实施供应商的评价管理及分级工作;

5、熟悉三标管理体系,时刻保持对质量、环境及安全要素的敏锐度;

6、有良好的服务意识,良好的组织沟通能力.

**客户服务管理岗位职责描述五**

所在部门:xx管理处

直属上级:管理处经理

职责概要:客服主管在管理处经理的直接领导下,主持本部门的工作处理日常办公事务;

基本任务和职责:

1、对上级经理负责,完成上级交办的工作任务;

2、掌握国家有关房地产及物业管理的法律、法规及政策;

3、监督、检查下属员工的\'工作情况,负责下属员工的绩效考核;

4、检查员工仪表、仪容,工作服务规范的执行情况;

5、合理安排员工的班次及工作,保证对客服务质量;

6、负责监督落实物业管理费及管理处各项费用的收缴工作。

7、每月向上级提交工作汇报,部门工作月终总结及下月计划;

8、回访客户,听取意见,检查客服人员的服务工作质量;

9、编写、制订本部门的管理文件制度及表格;

10、沟通、协调与各对接部门间的关系,使客户服务工作运转正常;

11、处理客户的疑难投诉;

12、发起、组织客户举办各类联谊活动,融洽双方的关系;

13、建立客户服务工作流程和工作服务标准;

14、建立、健全交接班记录制度,健全工作记录;

15、负责建立员工培训制度,编写工作中遇到的各种案例,定期对员工进行规范化、专业化的培训;

16、建立每周例会制度,听取工作汇报,分析工作案例,并就具体工作问题进行有针对性的安排、解决,布置工作重点;

17、完成领导交办的其他任务。

**客户服务管理岗位职责描述六**

1、岗位人数:4人

2、直接上级:客户服务部主管

3、本职工作:负责客户接待,投诉、服务的受理登记,并转给相关责任部门落实;建立客户档案;保管钥匙,对外宣传等。

4、任职要求:中专以上学历,熟悉操作办公设备,文字表达能力较强,办事条理性强,有2年以上实际工作经验。

5、直接责任:

(1)负责业主的入住手续、装修手续的办理工作;

(2)负责业主的接待、投诉的受理和登记;

(3)负责客户的档案建立和管理;

(4)负责房屋钥匙的.保管工作;

(5)协调布置四楼会议厅;

(6)落实对外接待,对内创收工作;

(7)进行对外联谊、宣传、协助各项大型活动开展;

(8)完成领导交办的其他工作。

**客户服务管理岗位职责描述七**

客户服务中心在后勤管理处领导下,更好地满足广大师生员工的要求,积极主动,认真负责地做好后勤服务工作,其主要职责:

1.坚持“以人为本、用户第一”的服务宗旨,满腔热情,微笑服务,办事认真,讲求质量,提高效率,不推诿搪塞。

2.认真接受用户报修及情况反映,详细记录,以最快的速度通知有关单位处理用户反映的各类问题,并将处理结果及时反馈给用户。

3.经常到有关单位、部门征求对后勤服务工作的意见、建议,主动给领导当好参谋,不断提高后勤的管理水平、服务质量。

4.认真负责、事实求是地做好对后勤实体服务工作的\'监督、考评。

5.完成领导交办的其他任务及有关事宜。

**客户服务管理岗位职责描述八**

1)及时处理客户来访、投诉,并做好记录,不能处理的投诉及时上报项目管理处经理或助理。

2)负责物业项目的公共锁匙和未入伙的住户锁匙的\'管理工作,负责空置房、公共场地、场所的监管,每天二次小区巡查工作。

3)负责对用户投诉情况的处理结果进行回访,并做好回访记录、统计总结。

4)负责各项代办工作及各项有偿服务。

5)熟悉项目管理处的各项管理制度,收费标准及其构成,用户情况,大楼结构功能等。

6)负责办理客户的入住以及客户的退户手续、装修审查。负责编制文化活动计划,经项目管理处经理批准后负责组织实施。

7)负责物业项目的水、电管理工作及客户报修工作。

8)负责组织实施物业项目的宣传工作。

9)负责定期对服务质量进行统计、分析,并提出整改方案。

10)完成项目管理处经理交给的其它工作。

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