# 客服主管的述职报告 客服经理述职(3篇)

来源：网络 作者：红尘浅笑 更新时间：2024-08-24

*随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。客服主管的述职报告 客服经理述职篇一食府成立之初，各项制度未健全完善，制度...*

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

**客服主管的述职报告 客服经理述职篇一**

食府成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础,本部门管理层自本部门成立之初开始，即对本部门整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。在目标考核方面，按照已出台的考核实施办法进行考核，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据

一、确立日常管理计划及管理方针

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在经理的授权下，具体负责某业务领域的工作。负责检查各分部的日常工作情况;组织安排vip客人的接待;处理好客人的相关投诉;遇到重大问题及时向经理汇报;与酒店相关部门做好沟通协调，保证餐饮部工作顺利进行;主持召开的班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题;在餐饮部经理的直接领导下，协同领班，对先进员工的工作给予肯定与表扬;对后进员工耐心的给予辅导与鼓励，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作态度及表现，发现员工有任何情绪问题及时的与其进行当面协调沟通，并妥善解决;调动员工的工作积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴、做的更好。争取用我们高质量，高效率的服务，为酒店赢得更多的客源。根据我们食府的自身特点，针对以后的餐饮部工作我有以下几点工作思路及主攻重点，不足之处，请领导给予指点：

1.提高员工服务质量，强化员工服务意识，对新员工和后进员工做好辅导工作，布置各班组制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，并且对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。此酒店服务业的“十字方针”。对表现优异的员工设立免检楼层或高级服务员，上报餐饮部经理考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

2.提高餐饮的卫生质量：加餐厅卫生质量的督导力度，务必保证每间包厢保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的小厅负责;楼层领班对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查;对当值每位员工清扫的小厅全面的督导与检查;对死角同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日结尾工作清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维护，提高餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

3.控制物耗、开源节流：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物耗管理责任制。统一全面盘点。一旦损失、责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其辖楼层领班将追究其连带责任。

5.培训下属员工树立全员推销意识，如一些特色菜肴，新鲜海鲜等，增加酒店餐饮部的营业额，提高员工的责任心及工作积极性。

4. 加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，与销售员加强合作，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理或厨房反映。

二、团结，配合，建立内部合理而有效的运行机制。

为使部门的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各小部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

1，如有大型接待，三个楼层之间相互沟通，协调，合理化安排人员，各个班组可以随时

相互调动。

2，前台的操作完全需要后台的配合，前台的意见及时反馈给后台，这样可以相辅相承。

3，出现问题，班组相互沟通，及时改正。

4，经常考核，评比，来增强各班组的能力。

三、培养酒店自己的优秀人才

酒店基层管理人员为酒店的不可忽视的力量，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。

通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度;员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。

1，让各班组加强日常的督导工作，做好培训，把餐厅相关知识教给服务员，提高她们的素质。

2，从日常工作中评比，考核，来发现一些优秀员工。

3，对优秀员工放心，放手去管，让他们充分发挥自己的才能。

四、抓服务质量，管理制度逐渐完善

质量就是生命，质量就是效益，是企业永恒的主题，其好坏直接关系到酒店及部门的长远发展。正因如此，部门从本部门成立开始就重点抓产品质量与服务质量。

1、对本部门每一位员工在上岗之前进行了系统 严格 规范化的培训，通过培训使员工掌握了基本的服务流程。

2、通过一对一的帮扶制度对服务质量欠佳的员工进行岗上再培训，使他们在服务质量和服务意识上有了很大的进步与提高。

3、进一部加强卫生监督管理制度，先后制定和出台了卫生责任到人的`一系列监督制度。

4、加大培训力度，强化标准意识，在前台培训上，总结情景模拟培训效果，继续深入开展前台各岗人员的情景模拟及基本技能的培训和客史资料的培训，确保操作标准统一。

五、存在的主要问题

从食府成立起餐饮部的工作虽然取得了一定的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距酒店的期望值还相差甚远，其主要表现在：

1、在抓前台管理和人员的培训上力度不大，员工在规范化、标准化的服务上参差不齐。

2、一味的强调经营而忽视了员工的思想动态，与员工的交流、沟通的次数较少，导致部门人员流动。

六、今后工作努力方向

1、巩固成果，挖掘经营潜力，提高创收能力。

2、狠抓两个质量，力争客源及经营效果明显提升。一是狠抓前台服务质量，进一步提升我们的服务质量。二是狠抓包厢就餐卫生质量，继续实行卫生责任到人制。

3、加大培训力度，强化标准意识。

201\_\_年即将结束，虽然开业半年的工作业绩不是很明显，但在新的一年中，我会一直就抱着“合作、奉献”的态度，认真学习，团结、互助、亲密、友爱同志，盈造和谐团队;尽心做好自己的本职工作。在生活中，勤勤恳恳做事，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。敬请领导给予审议,欢迎对我的工作多提宝贵见意。

**客服主管的述职报告 客服经理述职篇二**

尊敬的各位领导、各位同事：

您们好!

我于20\_\_\_\_年1月进入市场部，并于20\_\_\_\_年被任命市场营销部主管，和公司一起度过了两年的岁月，现在我将这期间的工作做个汇报，恳请大家对我的工作多提宝贵的意见和建议。

我市场部主要是以电话营销为主、网络为辅开展工作。前期就是通过我们打出去的每一个电话，来寻找意向客户。为建立信任的关系，与每个客户进行交流、沟通。让其从心底感觉到我们无论何时都是在为他们服务，是以帮助他们为主，本着“我们能做到的就一定去做，我们能协调的尽量去做”的原则来开展工作。这样，在业务工作基本完成的情况下，不仅满足他们的需求，得到我们应得的利益，而且通过我们的产品，我们的服务赢得他们的信任，取得下次合作的机会。不管是客户追踪还是服务，依然能够坚持用心、用品质去做。20\_\_\_\_年的工作及任务已经确定。所有的计划都已经落实，严格按照计划之内的事情去做这是必然的。相信即便是在以后的过程中遇到问题，我们也会选择用最快的速度和的方式来解决。

20\_\_\_\_年，在懵懂中走过来。我自己也是深感压力重重，无所适从。但是我遇到了好的领导和一个属于我的团队。他们的帮助和包容是我个人现阶段成长的重要因素。也是我在参加工作的这段时间里对于做人和做事的理解中收获最多的一年。

过去的已经过去。每一年都是一个新的起点，一个新的开始。

在今年的工作中，以“勤于业务，专于专业”为中心，我和我组成员要做到充分利用业余时间，无论是在专业知识方面，还是在营销策略方面，采取多样化形式，多找书籍，多看，多学。开拓视野，丰富知识。让大家把学到的理论与客户交流相结合，多用在实践上，用不同的方式方法，让每个人找到适合自己的工作方式，然后相辅相成，让团队的力量在业绩的体现中发挥作用。为团队的合作和发展补充新鲜的血液和能量。同时在必须要提高自己的能力、素质、业绩的过程中。以“带出优秀的团队”为己任，要站在前年、去年所取得的经验基础之上。创今年业绩的同时，让每个人的能力、素质都有提升，都要锻炼出自己独立、较强的业务工作能力。将来无论是做什么，都能做到让领导放心、满意。

走进这个竞争激烈的社会，我们每个人都要学会如何生存?不论做什么。拥有健康、乐观、积极向上的工作态度最主要。学做人，学做事。学会用自己的头脑去做事，学会用自己的智慧去解决问题。既然选择了这个职业，这份工作，那就要尽心尽力地做好。这也是对自己的一个责任。

通过这两年的工作，我感同身受。我看到了公司所发生的变化。也感觉到了公司必然要向前发展的一种决心。我相信：“公司的战略是清晰的，定位是准确的，决策是正确的”因此，在今后的工作中，我会带领市场一部全体员工随着公司的发展适时的调整自己，及时正确的找到自己的角色和位置。为公司在蓬勃发展的过程中尽我们个人的微薄之力。

回首过去，我们激情澎湃，热情洋溢;展望未来，我们更加斗志昂扬。

今天，市场营销部因为在此工作而骄傲;明天，市场营销部会让公司因为我们的工作而自豪!

**客服主管的述职报告 客服经理述职篇三**

各位领导大家好，我是客服中心主管\_\_\_\_\_\_，于\_\_\_\_年5月加盟到\_\_\_\_\_\_，在今年3月承蒙领导的关爱升职为客服中心主管，今天我的述职报告主要对20\_\_\_\_年客服工作的总结以及对20\_\_年客服工作的展望。

关于客服工作总结主要有三点，首先我先说下团队建设及内部管理。因客服服务工作的连续性，业务，校区的扩展，加上即将迎来的繁忙假期所以客服人员的招聘成为前期部门团队建设的一项主要工作。经统计，部门前后共有二十五名员工入职，经过考核淘汰、自动辞职和岗位调动，目前部门在职员工共为18人。

正所谓没有规矩不成方圆，随着人员的扩编，业务扩展必然需要一套新的管理制度，，于是部门从没有例会改为每月10日为固定的部门会议时间，并在会上总结本月工作及下个月工作部署的同时，每次都会给员工讲一个立志的故事，目的就是为了提高员工团队合作精神和主人翁意识，提升自己给自己的定位，并树立员工的信心，让其看到日后的升职发展空间。

改革后的客服工作需要从服务转型到销售，让员工的个人福利待遇得到了提升的同时，也增加了学校的收入。今年q2实行了预算责任制后，员工的工作积极性大量提升，比如大课预算，今年q1与去年同期相比只增加到109.73%，而到了q2与去年同期相比就增加到140.70%。除vip,集训营，少儿，外地市场以及合作办学外，已经完成全年预算47.68%。

下面我们看一个图表。通过这个图表我们看出虽然从收入上我们与去年相比有所增加，但是在学员人数上，增加的并不明显，收入增加是因为我们提高了班级的价格，但是对于一个发展良好的企业而言这种显现并不健康，为了学校利益最大化，品牌效益提升，提高教学质量，服务质量以及售后服务都是我们要逐渐突破的问题。

为了让员工不懈怠工作，客服增加了内部的竞争淘汰机制，实行优胜劣汰的考核方式，在优化员工队伍的同时，也形成了内部的“危机意识”，让员工感受到“做和不做不一样，做好和做不好不一样”，从而从根本上树立起了团队的斗志和职业使命感，为今后的长期工作打下基础。

二、 增强业务学习与日常工作管理

当时的客服员工还是停留在仅仅是收银的阶段，为了让员工能够顺利的转型，为其做了大量的销售培训以及大量的课程培训。

新东方所有入账都离不开系统，之前经常会有员工因为对系统的不熟悉而引发的差帐，批件制作错误等404审计不过关的现象，为了让员工熟悉系统，减少错误的发生，对员工系统的使用做规范要求，并再次强调404的重要性和严肃性，也规范了sc，fk,tb,的批件制作与要求，并对tb纸质单子做了一定的调整，增加了优惠人信息栏及预算内还是预算外等信息栏。针对有些市场优惠没有文本支持的现象做出了市场优惠文本单，并将有文本单支持的市场优惠直接做到系统当中，并对系统使用权限做了统一的规范。目前每月统计的404批件制作合格率逾之前相比有了明显的提升。

因为客服是整个新东方的窗口，是代表了新东方的整体形象，所以从员工最基本的着装形象、服务礼仪到沟通能力和业务技能都做了相关的培训，并且对大厅的环境也做了一定的要求包括;单页的摆放，前台的卫生，设备的使用等等。

通过不定期的现场讨论会议，有效改进了日常工作中出现的各类偏差，提高了部门日常工作的综合能力。截止到目前，客服中心共组织召开部门例会9次，组长管理层会议24次。

刚到客服之初，客服员工不接待投诉，凡是有质疑的客户都直接找我处理，当时我的思想也停留在维护学校的利益而忽视了客服的利益。但是听陈向东老师的讲话之后是我意识到我的意识是错误的，在当今这个竞争激烈的社会中，我们一定要注重客户的利益，尽量让客户的利益得到最大化。所以要求全体客服员工当面对有质疑的客户时，一定要在第一时间解决客服的问题，实在解决不了再申诉给上一级别的领导处理，但是决不允许推诿客户。截止到今年11月长春新东方的客服投诉率与往年相比大幅度的降低。

三、业务拓展与内部配合

企业的发展一定离不开业务拓展，由于业务的拓展必须加强内部配合。改革后，我们加大了在销售方面的工作，开辟了在线营销，外呼营销，现在我们又在着手听课证配送业务。并且在接听电话方面也注入了大量营销技巧。截止到目前仅仅在线报班收入65.45万，外呼中心报班收入104.16万，分别占到全年预算收入的5%和8%。

因为客服是第一时间面对客户的，凡是我们解决不了的问题我们不能讲客户直接推给相关的职能部门而是需要我们客服人员与相关的职能部门联系，安抚客户的情绪的同时由我们客服部门发挥中间沟通、跟进的作用。同时我们更加注重客户的需求，并将对于我们长春新东方有用的信息反馈给各个部门。

工作展望如下：

综上所述，20\_\_\_\_年个人及部门在领导与其他部门的配合下，虽然取得些许成绩但是还没有达到预期的要求，还有许多工作需要落实推进，下面我阐述下目前需推进的工作。

一、 队伍稳定和整顿提高

客服工作连续性较强，人员流失，一来影响军心，二来可能会影响整个队伍工作的开展。所以稳定员工必须从员工管理和制度流程上下功夫。通过与员工思想坐谈，了解员工思想，并加以分析，只有在思想上稳定了，才会避免人员的流失。在制度方面需要加强制度的合理化，在运行当中尽量完善制度。只有员工稳定了，才会有业务的提高。所以在稳定员工的基础上，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。作为领导要及时纠正偏差，修正不足，灌输“团队精神”采取“奖优帮劣”的方法，来提升整个团队的战斗力。

二、 加强学习和效果评测

(一)加强学习

随着学校业务的不断扩展，社会竞争力的加大，客服人员在服务及业务方面仍需不断的提升，所以客服会根据学校的进度不定期的安排各项培训会议。效果评测是检验学习质量的方法!在按计划进行内部业务学习的同时，根据实际情况，每6个月评出可晋级员工，并给予晋级员工一定的奖励，形成你追我赶的良性竞争工作氛围。

三、 提升组长及员工们的执行力，做好事务的执行者

“不要问加西亚是谁，只管把信送到”!这是\_\_\_\_年比较流行的一本书——《执行力》里的核心内容，也是美国西点军校里的一段校训;任务的执行比任务的计划更重要，作为公司的主要业务部门之一，部门将在工作的执行力度上作为重点注意事项去提升，从意识到行动，首先做好各项任务指令的执行者，培养快速反应、其次贯彻执行的工作作风，理解需要执行，不理解在执行中理解。

四、 提高自己的创造性，做好领导的参谋者

一个有经验的管理人员在思想和观念上不断地创新，不断的吸收先进方法和理念。具体到实际工作当中，部门将根据既往工作经历，从工作的角度为公司积极建言，在做好执行者的前提下，更从公司的高度做好领导的参谋者，为公司长远发展添砖加瓦。

打造行业楷模，\_\_\_\_\_\_的明天会更好，谢谢!

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