

# 医院客服工作计划(实用7篇)

计划是一种为了实现特定目标而制定的有条理的行动方案。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 医院客服工作计划篇一

以公司下发的《\*\*\*\*文件》为指导，以提高服务质量为宗旨，以客户满意度为标准。

1、搞好员工岗前培训，端正服务态度，提高员工业务水平。主要开展普通话培训，微笑服务培训，文明用语培训。

2、深入开展客户满意度调查，通过信访、回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改，努力提高服务质量。

3、开设党员先锋模范岗，发挥党员先锋模范作用，以此牵引提高服务质量。

1、全体员工必须严格按工司要求，努力学习，提高工作标准，增进业务水平，切实把下半年客服工作推进到一个新台阶。

2、每名员工要制定出自己下半年个人工作计划，工作计划标准要高，要切实可行，并认真落实。

3、其它事宜由公司另行通知。

一、为什么要写工作计划：1、计划是提高工作效率的有效手段。工作有两种形式：一、消极式的工作(救火式的工作：灾难和错误已经发生后再赶快处理)二、积极式的工作(防火式的工作：预见灾难和错误，提前计划，消除错误)写工作计划实际上就是对我们自己工作的一次盘点。让自己做到清楚

楚、明明白白。计划是我们走向积极式工作的起点。2、计划能力是各级干部管理水平的体现。个人的发展要讲长远的职业规划，对于一个不断发展壮大，人员不断增加的企业和组织来说，计划显得尤为迫切。企业小的时候，还可以不用写计划。因为企业的问题并不多，沟通与协调起来也比较简单，只需要少数几个领导人就把发现的问题解决了。但是企业大了，人员多了，部门多了，问题也多了，沟通也更困难了，领导精力这时也显得有限。计划的重要性就体现出来了。3、通过工作计划变被动等事做变为自动自发式的做事(个人驱动系统驱动)

(1) 工作内容(做什么□what)

(2) 工作方法(怎么做□how)

(3) 工作分工(谁来做□who)

(4) 工作进度(合适做完□when)

三、如何保证工作计划得到执行：工作计划写出来，目的就是要执行。执行可不是人们通常所认为的我的方案已经拿出来了，执行是执行人员的事情。出了问题也是执行人员自身的水平问题。执行不力，或者无法执行跟方案其实有很大关系，如果一开始，我们不了解现实情况，没有去做足够的调查和了解。那么这个方案先天就会给其后的执行埋下隐患。同样的道理，我们的计划能不能真正得到贯彻执行，不仅仅是执行人员的问题，也是写计划的人的问题。另外，工作计划应该是可以调整的。当工作计划的执行偏离或违背了我们的目的时，需要对其做出调整，不能为了计划而计划。最后，修订后的工作计划应该有企业领导审核与签字，并负责跟踪执行和检查。

## 医院客服工作计划篇二

汽车行业在市场上的竞争日趋激烈。这种竞争是产品质量的竞争，同时也是服务水平的竞争。客户服务与公司的生存和发展是密切相关的。对广大客户来说，服务是衡量一个售车公司是否值得信赖的重要标准。而提高行业核心竞争力的重要手段就是优质的服务。回顾进公司一年以来的电话客服工作，像是纽带一样，联系销售部与售后服务部。

一、规范服务用语，提高服务质量。公司的店面装修，服务质量相比之前已经有很大的改进。但较多客户反映我司的整体服务质量相比奔驰宝马有较大的差距。服务不热情、没有让客户有被重视的感觉。为整体提升服务人员的专业素养，建议每一个周期进行一次服务质量培训，售后服务人员在工作中使用“十字礼貌”用语：您好、请、谢谢、不客气、对不起。做到态度从容、言辞委婉、语气柔和。要让客户有“宾至如归”的第一印象。客户在客厅坐下等候时，应主动倒茶，并示意“请用茶”。使标准服务用语成为公司企业文化的一部分，从而形成良好的服务氛围。

二、执行首问责任制。与售后部工作人员的相处与沟通。公司的业务接待的工作还有较大提升空间。无规矩不成方圆，制订详细的工作内容，可确保工作的可执行性。实施首问责任制要求处在一线的前台业务人员对客户提出的要求的解决能力。包括接车前的维修咨询、维修过程中的进度跟进、维修费用的解答、维修后当天的服务关怀（打电话或发短信都可以）以及维修过程中客户所订配件的后续跟进。建议前台业务人员对客服人员的质量跟踪回访，须及时了解跟进。其中包括车维修的后未解决的故障与服务质量分析。（这些都是我司业务接待在以后工作中加强改进的）客服部对此将加大检查方面的力度。明确赏罚制度，确保员工工作的落实力度。如做与不做并无分别，所有的制度都将是一张白纸。

三、建立售后部预约体制。抓住公司店面装修及集团公司提

出的“服务年”等系列活动的契机，进一步提升客户的满意度。业务接待对进站的每一位进站车辆，主动递交名片，并提醒客户我司的预约服务。针对客户提出预约维修请求，或我公司根据生产情况向客户建议预约维修，经客户同意后，填写预约单，预约时间要写明确，办理预约手续。如遇保险事故车，需要准备价值较高的配件，就请示客户预交定金（按规定不少于原价的三分之一）。预约决定后，要填写“预约统计表”；要于当日内通知车间主管，提前留出工位。预约时间临近时，提前通知客户。客服部并对此不定期抽查，每周周例会上通报客户部定期检查或不定期抽查的结果。

四、整理客户资料、建立客户档案。应上海总公司要求，客服工作人员对每天维修养护进站车辆，三日内建立客户档案（客户档案基本资料表、跟踪服务电话记录表），即一车一档案袋。档案内容有客户资料和客户车辆资料。客户资料包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车牌。客户车辆资料包括：维修养护项目，保养周期、下一次保养期、维修项目、结算情况、投诉情况，一般以该车“维修工单”内容为主。建立客户档案基本资料表，存入档案袋。放置在规定的车辆档案柜内，由客服人员保管。每一次跟踪服务电话，客服人员需登记入表，并将电话记录存于档案，将电话登记表归档保存。

五、三天后维修及服务质量跟踪。根据dms系统，客服人员三天后定期向客户进行电话跟踪服务。跟踪服务内容有：询问客户车辆使用情况，对我公司服务的评价，告之对方有关驾驶与保养的知识，或针对性地提出合理使用的建议，提醒下次保养时间，欢迎保持联系，做好跟踪服务的记录和统计。客服人员做好售后维修服务质量监督，并于每周对售后服务工作进行一次小结，每月进行一次总结；小结、总结均以书面报告呈报公司各级领导，并存档保存。

# 医院客服工作计划篇三

20xx年，在总公司领导的正确指引下，在职能部门的专业指导下，我服务中心以年初下发的《工作任务书》和《经济考核指标》为目标，结合本辖区实际情况，扎实工作，勤奋敬业，顺利完成了年度各项工作，达到既定目标，同时也获得了全体业主的一致好评。为了继续保持积极向上的工作势头，现就20xx年的工作做以下总结和回顾，同时将20xx年的工作做初步规划。

## 1、基础管理方面

服务中心主要围绕质量管理体系的建立和完善工作，在公司品质管理部的大力协助下，完成本服务中心各岗位《工作手册》的编制，并根据服务中心实际情况对公司通用的质量记录表单进行合理删减，对本自用质量记录表单进行及时修订和整合，建立《质量记录清单》。积极配合职能部门组织的“飞行检查”和定期的服务标准检查，通过品质部的检查督导，服务中心各项工作正逐步向标准化、流程化迈进，在检查中发现自身不足，将在后期工作中持续改进。

## 2、物业服务合同的续签

## 3、对客服务方面

通过客服人员业主的报修接待，第一时间内将信息传达至相关部门，并及时跟进落实维修，全年共完成各类工程报修共计24次；对于业主提出的问询和建议，客服人员认真倾听和记录，做出妥善回复，部分问题因客观原因我物业方面无法直接解决的，也尽力做好解释工作；为规避管理风险，发放各类《工作联系单》和《温馨提示》共计xxx份。经统计，本年度服务中心业户服务满意度为100%，综合满意度为xxxx%[]此外，服务中心还积极协助xxxx[]xxxx等业主单位完成各类艺术品、

书画作品展览活动、重要会议接待共xx次，累计接待外来访客 xxxxx余人次，对于我物业人员的辛勤付出，业主方表示认可和高度赞扬。

#### 4、消防安全管理

值班人员轮流参加专业委外培训课程，提高其业务知识和实际操作能力，以满足实际工作的需要。

#### 5、治安管理工作

服务中心实行24小时门岗值班制度和外来施工人员进出登记制度，巡逻岗队员按规定时间、规定路线到指定区域巡逻，并做好巡逻记录。门岗人员在完成人员进出引导、大件物品进出管理等工作同时，还通过视频监控系统，对大楼各台电梯轿厢、门厅□b2f电梯厅、外围广场等重要出入口进行实时监控。面对大楼周边治安环境日益复杂、“白闯”案件屡有发生的情况，在加强外来人员身份核对同时，也向全体业主发放书面温馨提示，以提高安全警惕性。上半年我服务中心辖区内未发生一起刑事治安案件；今年2月12日(大年初四)晚上，我中心保安员在巡查时发现5f走廊顶面有漏水的情况后，立即通知保安领班和保洁人员到现场使用吸水机、拖把、水桶等工具进行临时清理，并立即通知各业主单位的相关领导。由于我值班人员发现及时、沉重应对、处置得当，及时控制了水势的蔓延，避免给业主单位造成更加重大的财物损失。

#### 6、设备设施管理

备运行的正常运行。同时为保证电梯乘客的人身安全和延长设备使用寿命，向全体业主单位发放了关于规范乘坐电梯的温馨提示。此外，面对今年x月出现的大楼屋面因原设计、建设施工时的原因造成的4至6层室内不同程度的渗漏水情况，工程部紧急采购3台排水泵对屋面积水处进行定期抽排水，以减少渗漏对业主正常工作的影响，并多次组织人员配合广场

建设指挥部对大楼屋面和各楼层进行渗漏原因的查找。目前漏水原因已基本查明，后续的修补方案还有待广场建设指挥部与有关单位协商后进行，我服务中心也将继续保持关注。

## 7、环境绿化管理

严格按照岗位工作规范进行公共区域和楼层室内保洁工作，加强对环境卫生的检查、督促力度。针对夏季蚊蝇滋生高发期，联系专业公司定期对各处平台雨水沟、各层卫生间等重点区域进行消杀工作，并对外包方工作做好监管，给业主创造一个舒适、干净、美观的办公环境。同时，结合部门员工普遍文化水平较低的实际情况，制定通俗易懂的培训计划，提高岗位技能和业务知识，增强团队凝聚力，上半年环境绿化部还未出现人员离职的情况。

### 1、重点做好关注服务合同续签的工作

门拜访各业委会成员单位，汇报大楼物业服务的工作动态，广泛听取意见和建议，以便配合公司对招投标方案做出及时调整。

### 2、完善各项管理制度，明确岗位职责

为保证能够科学、合理地安排好各项服务工作，提高工作效率，服务中心将在现有管理制度的基础上，结合大楼的物业工作实际情况进行修改、完善，明确各岗位职责、分工和考核标准，并参照最新下发的《工作手册》有计划的对各部门员工进行宣贯培训，规范制度管理，避免奖惩的随意性。

### 3、完成业户满意度调查

为真实了解各家业户对我服务的综合满意度，找出服务过程中的存在缺陷，提升服务品质和自身管理水平，计划在今年x月份开展大楼业户服务满意度调查及征询服务意见，对调查

中发现的不足之处进行整改和总结，并将整改结果直接反馈至业主。

#### 4、加强外包方的监管

目前我大楼的电梯系统维修保养、消防系统维修保养、室内绿化租赁养护、环境消杀等各项工作都对外委托专业公司负责。下半年中，将对各类外包服务的品质和落实情况加强监督管理，并与外包单位保持良好的信息沟通，发现问题时在第一时间通知外包方进行整改，确保外包工作符合大楼服务品质和实际需要。

#### 5、完成第七次全体业主大会的各项相关工作

## 医院客服工作计划篇四

工作计划利用让大家更好的进行总结的工作，下面，我们就来看看医院客服部工作计划范文吧！

从不断地学习，培训、降低投诉事件的发生两点为自己制定了工作计划。一员复始，万象更新。根据客户服务部的现状，特制定年客户服务部的工作计划。

一、不断地学习，培训。加强员工自身素质队伍的建设，提高其管理水平。做到有情做人无情管理，扎扎实实做好各项工作。

(1) 鉴于承担责任客服部的重要性，不但要承担责任导医的管理。还要对咨询中心开展管理，所以除了完成医院交待的任务对于新入职的员工都要在部门开展为期半个月的培训。熟悉《员工手册》《员工培训资料》《科室和岗位的规章制度》《保密制度》等，并经过考试通过后方可正式上岗。

(2) 部门承担责任人加强对队员的监督管理，每日不定时对各科当班人员的情况开展检查，落实并提出批评意见。规定各科组长每间隔1小时对1楼门诊的队员，大厅，走廊等开展巡视，及时处理各项工作。

(3) 制定培训计划，定期对员工开展一系列技能培训。时间部署如下：五月份：将对所以客服部人员开展检测，规定各科室员工熟练掌握并熟记医院各科情况及门诊专家医生的情况。

强化客服中心员工的服务理念，学习《用心服务，用情呵护》以做到激动服务，把我院的服务提升一个新的台阶！学习《与客户的沟通技巧》加强员工与患者的沟通能力。

六月份：将对部门队员开展强化营销管理，上一堂《医院内部营销》的知识讲座。让客服人员加深对营销基本概念的认识。随后开展《营销实战技巧讲座》，让客服人员能更好更正确的运用营销技能。将对队员开展礼仪培训及礼仪检测。对员工的言、行、举、止都要开展正确的引导，树立好医院的品牌形象。

二、在医院领导的带领下，切实做好上级部门布置的工作，确保年无重大纠纷事故发生，降低投诉事件的发生。

(1) 做好客户回访工作，了解客户的'需求，不断改进我们的工作，把每一个细节都做好，以达到和满足客户的需求与成长。请企划部与咨询中心加强沟通。

(2) 做好门诊各科室协调工作，与医生多交流多沟通减少科室之间的矛盾与冲突发生，做到和平共处。一同成长。

(3) 做好与住院部病人的沟通工作，减少患者对医护人员的误会，减少投诉事件的发生，争取把医院的服务做得更好！

(4) 根据员工身体素质情况，可请医院领导对所有员工开展军

训内容为立正，稍息，停止间转法，跨立，蹲下起立，敬礼，三大步伐等。可请医院保安部培训。

建议：1、医院对所有员工开展5s管理培训。2、可开展户外拓展训练,加强员工的总体素质！

## 一、指导思想

以公司下发的《工作指导大纲》和2016年度总体实施细则为方向，“客户满意度”和“业主满意度”为标准，不断改进工作存在的问题，积极进取，不断提高整体业务能力和团队的服务水平。

## 二、年度工作计划和目标

### (一) 客服接待

### (二) 日常工作

1、加强人员规范化管理，增强员工的责任意识和服务标准；

5、做好业主入住准备工作，及交房时的氛围布置和接待工作；

10、做好工作中的巡查巡检，发现问题及时处理纠正；

## 医院客服工作计划篇五

一、不断地学习，培训。加强员工自身素质队伍的建设，提高其管理水平。做到有情做人无情管理，扎扎实实做好各项工作。

(1) 鉴于承担责任客服部的重要性，不但要承担责任导医的管理。还要对咨询中心开展管理，所以除了完成医院交待的

任务对于新入职的员工都要在部门开展为期半个月的培训。熟悉《员工手册》《员工培训资料》《科室和岗位的规章制度》《保密制度》等，并经过考试通过后方可正式上岗。

(2) 部门承担责任人加强对队员的监督管理，每日不定时对各科当班人员的情况开展检查，落实并提出批评意见。规定各科组长每间隔1小时对2楼门诊的队员，大厅，走廊等开展巡视，及时处理各项工作。

(3) 制定培训计划，定期对员工开展一系列技能培训。时间部署如下：

一月份：将对所以客服部人员开展检测，规定各科室员工熟练掌握并熟记医院各科情况及门诊专家医生的情况。

二月份：强化客服中心员工的服务理念，学习《用心服务，用情呵护》以做到激动服务，把我院的服务提升一个新的台阶!学习《与客户的沟通技巧》加强员工与患者的沟通能力。

三四月份：将对部门队员开展强化营销管理，争泉展一堂《医院内部营销》的知识讲座。让客服人员加深对营销基本概念的认识。随后开展《营销实战技巧讲座》，让客服人员能更好更正确的运用营销技能。

五六月份：将对队员开展礼仪培训及礼仪检测。对员工的言、行、举、止都要开展正确的引导，树立好医院的品牌形象。

二、在医院领导的带领下，切实做好上级部门布置的工作，确保年无重大纠纷事故发生，降低投诉事件的发生。

(1) 做好客户回访工作，了解客户的需求，不断改进我们的工作，把每一个细节都做好，以达到和满足客户的需求与成长。请企划部与咨询中心加强沟通。

(2) 做好门诊各科室协调工作，与医生多交流多沟通减少科室之间的矛盾与冲突发生，做到和平共处。一同成长。

(3) 做好与住院部病人的沟通工作，减少患者对医护人员的误会，减少投诉事件的发生，争取把医院的服务做得更好!

(4) 根据员工身体素质情况，可请医院领导对所有员工开展军训内容为立正，稍息，停止间转法，跨立，蹲下起立，敬礼，三大步伐等。可请医院保安部培训。

建议：1、医院对所有员工开展5s管理培训。2、可开展户外拓展训练, 加强员工的总体素质!

## 医院客服工作计划篇六

(一) 结合品牌战略扩大用户规模。在20xx年中公司的用户发展将进一步结合省公司品牌战略，实现^v^用户规模化发展，规模效益化延伸^v^的目标。加大品牌区隔力度并辅以相应xxxx标准进行用户发展与维护，工作重点仍集中于^v^全球通^v^[]^v^动感地带^v^用户的快速发展[]^v^神州行^v^用户的规模扩大，同时，在三大品牌发展过程中将采取具体措施避免品牌互吃。

(二) 扩大增值业务用户数及其收入占比[] 20xx年公司增值业务工作围绕三个业务发展目标开展，量质并重实现增值业务新发展。继续扩大增值业务用户的规模和提高增值业务收入占比是明年增值业务发展的首要目标；提高短信、彩信和彩铃的用户规模和使用量是明年增收的重点。借鉴20xx年增值业务推广营销的经验[]20xx年的增值业务的各项工作将实行重点推广、均匀分配的形式进行，即有节奏、有目的、有效果地制定并执行增值业务营销案加以推广。推广方面结合体验营销平台开展用户体验式营销，加大业务宣传力度。

### （三）合理配置资源制定促销方案，提高业务渗透率

20xx年公司将在深入对市场调研、分析的基础上制定各类行之有效的营销方案，进一步加大对城镇及农村市场的业务渗透；全面加强成本费用的规划和使用管理，合理配置资源，寻找提升客户和收入市场份额的空间。分公司也将对于所有营销案的实施加强监督、控制力度，对营销方案的执行将进行数据化跟踪和总结，特别落实营销案执行的闭环管理，使营销案的效果真正落到实处。

进一步加大欠费收缴的监管力度，将用户欠费的管理与日常生产经营活动有机结合，实施全员、全面、全过程的管理。不断完善用户欠费管理机制，做好用户欠费管理的基础工作，主要措施包括：落实有信用度用户管理实施细则，严格审定用户信用度，积极稳妥地推行预交话费。依据《欠费考核管理办法》加强营业部欠费管理，多渠道、多手段对欠费进行收缴，同时加大欠费收缴的奖励力度，提高欠费收缴人员的积极性。此外，进一步完善各渠道□xxxx点欠费的管理制度。

（一）进一步加大渠道营销xxxx能力，优化已有渠道建设，确保渠道效益，使农村渠道和电子渠道成为优势。通过对渠道业务量的分析，进行渠道价值评估；同时严格执行《黄南分公司社会渠道管理办法》加强社会渠道管理力度，加快渠道的建设和整合。

（二）按照省公司统一安排完成第二期，第三期农村渠道建设，切实做到^v^一乡（镇）一店，一村一人，一村一点^v^的方式实现村级渠道覆盖，进一步加大农村营销xxxx渠道建设，完善农村市场发展模式。

（三）加强与各xxxx商的沟通，充分提高xxxx商积极性□20xx年分公司渠道管理员计划将每季度与xxxx商进行直接交流，采取电话沟通、定期业务培训等方式提高xxxx商xxxx水平。

制定社会渠道考核办法，提高xxxx商积极性。

20xx年公司将以^v^推进集团信息化建设，提升集团客户发展能力^v^为目标，数量与质量并重，发展与延续结合，扎实推进以移动终端为载体的移动信息化和行业应用解决方案两类信息化模式。

集团客户□vip客户及拍照客户的分层化发展和维护仍是20xx年的客户工作重点。以品牌区隔的资费契机为基础，以行业信息化解决方案的推广实施为亮点，以探索区隔于竞争对手的个性化xxxx为手段，维护客户、吸引客户、范文大全发展客户。

（一）细化管理，加强日常维护工作

## 医院客服工作计划篇七

一、不断地学习，培训。加强员工自身素质队伍的建设，提高其管理水平。做到有情做人无情管理，扎扎实实做好各项工作。

（1）鉴于承担责任客服部的重要性，不但要承担责任导医的管理。还要对咨询中心开展管理，所以除了完成医院交待的任务对于新入职的员工都要在部门开展为期半个月的培训。熟悉《员工手册》《员工培训资料》《科室和岗位的规章制度》《保密制度》等，并经过考试通过后方可正式上岗。

（2）部门承担责任人加强对队员的监督管理，每日不定时对各科当班人员的情况开展检查，落实并提出批评意见。规定各科组长每间隔1小时对2楼门诊的队员，大厅，走廊等开展巡视，及时处理各项工作。

（3）制定培训计划，定期对员工开展一系列技能培训。时间部署如下：

一月份：将对所以客服部人员开展检测，规定各科室员工熟练掌握并熟记医院各科情况及门诊专家医生的情况。

二月份：强化客服中心员工的服务理念，学习《用心服务，用情呵护》以做到激动服务，把我院的服务提升一个新的台阶！学习《与客户的沟通技巧》加强员工与患者的沟通能力。

三四月份：将对部门队员开展强化营销管理，争泉展一堂《医院内部营销》的知识讲座。让客服人员加深对营销基本概念的认识。随后开展《营销实战技巧讲座》，让客服人员能更好更正确的运用营销技能。

五六月份：将对队员开展礼仪培训及礼仪检测。对员工的言、行、举、止都要开展正确的引导，树立好医院的品牌形象。

二、在医院领导的带领下，切实做好上级部门布置的工作，确保xx年无重大纠纷事故发生，降低投诉事件的发生。

（1）做好客户回访工作，了解客户的需求，不断改进我们的工作，把每一个细节都做好，以达到和满足客户的需求与成长。请企划部与咨询中心加强沟通。

（2）做好门诊各科室协调工作，与医生多交流多沟通减少科室之间的矛盾与冲突发生，做到和平共处。一同成长。

（3）做好与住院部病人的沟通工作，减少患者对医护人员的误会，减少投诉事件的发生，争取把医院的服务做得更好！

（4）根据员工身体素质情况，可请医院领导对所有员工开展军训内容为立正，稍息，停止间转法，跨立，蹲下起立，敬礼，三大步伐等。可请医院保安部培训。