

最新幼小衔接开放日跟孩子一同感受 幼儿园幼小衔接活动方案(大全5篇)

计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

电商客服工作计划篇一

同时，电子商务和通信行业格局正在发生深刻地变化。主要体现在：一是社会电子商务快速发展引发用户消费习惯变化；二是电子渠道是运营商全程掌控的销售服务渠道，销售效率高，服务规范，品牌控制力强；三是电子商务成为运营商取得差异化竞争优势的手段；四是移动业务转售将对运营商渠道能力提出新挑战。这些变化将对联通电子商务提出更高的要求。

二、目标和思路

目标：能力上台阶，服务上水*，销售上规模，品牌入人心，打造营销服务主渠道。

思路：强化产品销售、营销推广、集中运营、服务管理□it支撑五个关键环节，完善配套机制体制，优化前后端业务和服务全流程，实施线上线下一体化协同，逐步打造高效的、覆盖全业务、全渠道的电子商务运营体系，全方位提升客户体验。

三、工作规划

以构建和完善电子商务运营体系为核心，加速推进电子化销售体系、运营体系、客户服务与管理体系统it支撑体系等四个子体系建设，理顺与之配套的机制体制，促进电子商务服务与营销各项能力提升。

(一) 电子化销售体系

1、线上产品体系与销售政策

研究明确线上销售政策。以公司产品政策为指导,结合线上销售特点,进行成本收益测算,建立科学合理、可量化的线上销售政策评价模型。

电商客服工作计划篇二

作为汽车客户服务职能部门,提升满意度的根本目的在于降低客户流失率,提升忠诚度,最终增加企业利润,客服工作计划。随着中国汽车市场的持续发展,客户满意度水平与其他指标一起成为衡量企业竞争力的重要方面。

客户服务的功能,一方面针对薄弱点提供反馈,并指导其改进,最后再对改进状况做评估和跟踪,另一方面要为厂商提供客户服务质量与满意度的状况。

1□7dc□3dc回访及相关各类报表

仔细对每一个客户进行回访(新购车客户提车后7-10天内进行回访,维修客户3-5天内进行回访,并将回访记录以日报、周报、月报的形式进行总结分析,将需改善部分进行整改、跟踪,在回访过程中,针对各项服务内容要求顾客采取打分形式对我们的服务进行评分),客访专员在回访过程中要不断总结回访经验,并整理总结出切实可行的回访应对话术。

2) 客户关怀、生日、节日问候

每到客户生日前2-7天内进行多种形式的生日祝贺;

每逢新年、国庆、五一、中秋、情人节等等节日进行多种形式的生日祝贺。

3) 保养、年审、续保等提醒

在客户车辆需要保养、年审、续保时，在一周前以电话、短信等形式提醒顾客。

4) 客户档案管理（要求能按多种方式检索）

一般情况下，对客户档案管理要求一车两档，即新车销售档案一车一档，维修档案一车一档（保修期外的客户档案可进行打包保存），各种档案必须要求项目、单据齐全，并且要求能按多种方式检索，比如：按日期、按车架号、按姓名、按车牌号等，工作计划《客服工作计划》。

5) 客户信息统计分析、客户流失分析

根据客户信息，进行统计分析，比如客户群体分析、客户购买结构分析、客户流失分析、客户忠诚度分析等各类分析，并就各种分析提出建设性意见。

6) 基于软件系统的信息化管理（如dms系统应用）

7) 组织策划针对性的客户活动（如客户知识讲座、客户联谊会、自驾游等）

客户服务的一个重要目标就是提高客户满意度，针对这一目标，做好c计划，以各种形式的活动（如客户知识讲座、客户联谊会、自驾游等）提高忠诚度，建立充分了解、充分信任的客户关系。

客服部门的工作必须专业、规范、协调，并以积极负责的态度来协助处理客户投诉。

主要工作流程□ 7dc客户档案管理流程：

1、客户提车后，销售业代应及时将相关资料交销售部车业管理员，由车业管理员整理无误后于次日（即客户提车后第2日）将资料转交客服部；车业管理员必须将客户资料分类并将统计数据填入资料交接表单，做好交接手续。

3、客服部收到资料后，填写销售档案归档，及时录入“客户管理电子档案”，填写《客户回访管理表》并按系统提示客户id号对档案进行编号并存档。

1、客户维修保养后，售后前台应1个工作日内将相关资料交市场客服部；

2、完整的客户资料应包括：接车单、派工单、结算单、常规项目检查表；售后前台必须将客户资料分类并将统计数据填入资料交接表单，做好交接手续。

3、客服部收到资料后，填写售后档案归档，及时录入“客户管理电子档案”，填写《客户回访管理表》并按系统提示客户id号对档案进行编号并存档。

4、所有维修保养档案必须在1个工作日内交市场客服部，逾期者将在季效考核中给予扣分处理，如遇特殊情况需事前与市场客服部说明原因。

电商客服工作计划篇三

在过去的半年中很有幸加入到xx公司来，在领导和同事们的帮助下，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现如今20xx已经过去，就这年的工作总结如下。

现将工作情况作简要总结：

1、善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己的理论水平和业务能力。

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。

以上总结完毕。

电商客服工作计划篇四

真诚的面对每一位前来咨询的客户，用和善友好的态度及笑脸表情让顾客感受你的真诚。对客户提出的问题要快速，准确地进行解答，尽量不让客户等太久，对自己不明白的问题，别妄下结论，要询问内部确定后再回答客户！也不可自大夸大产品功能等信，以免让顾客收到货后心里有落差。

交易成功后的订单我是建议以旺旺编写针对性的一些留言，比如这次我们清仓：“亲，现在我们店铺清仓大活动中，3折起的优惠，除开特价以为，其他商品都是满100即减20的活动，欢迎亲来选购呵！”实在没有动静再采取其他措施：如老顾客电话回访！售后问题建议电话回访了解。还有每售出一件特价清仓的商品我会给一些温馨提示“先和亲说清楚呵，我们这些特价都清仓货品来的，在换的范围会尽量给亲换的，但不宜退货的哦”尽减少售后些工作。

为更快捷完成订单和更贴心服务，凡是加为好友的客户们，我都会在好友的备注处或后台的订单登记顾客的信息：身高、体重和购买信息。“已加亲为好友了，亲的身高/体重和穿着信息都登记好了，下次咨询时记得联系小青呵，会很贴心地为亲提供服务的，另外，可以在咨询中可以随便了解顾客平时穿哪家的品牌，分析的消费档次，以便推荐！

a 遇到暂时缺货和新款上架需要通知的客户，建一个文档登记[id]需要通知的款号、码数等相关的信息，等来货后第一时间电话通知客户们选购，新款可以编写简洁语统一通知顾客们选购。

b 平时有需要跟踪的订单，如物流信息不明，或缺货没发而又联系不上已留言的。

每天会计划在后天刷新一下，了解一下销售情况。及检查哪些需要转发其他快递，给顾客联系顾客或留言。

空闲时我会尽量去获取其他店铺的信息，尤其是些知名度的品牌。巩固一下自己对外以及对内的知识。

电商客服工作计划篇五

2、在工作期间，对工作认识不够，特别是刚来的时候，完全缺乏主动能力，对鞋业行情缺乏了解和分析，再一个就是对工作的定位不足，逻辑能力欠缺。

4、为什么我们的商品没有形成销售：因为流程的问题不知道如何下手的情况有点多，包括错误与缺漏，还有当时的设计，考虑不到位，不知道开淘宝店还是淘宝商城，现在选择了开淘宝店，对我来说是一件好事也是一件烦事，开淘宝店的目的是为了以后开商城打个基础，但凭现在的控制力度显然是不够的，现在的工作距离不够精细化。

5、在阿里巴巴上，工作缺乏一个随时反省随时更新修改的过程，虽然工作回头看，但是缺少规律性，比如：在阿里巴巴上，很多功能都有修改更新的内容，就可以直接推广，以前却什么也不知道，只有发现，才能实现精细化。

鞋子要形成大规模销售，今年货也会很多，工作压力会比较大，要吃苦耐劳，勤勤恳恳，踏踏实实做好每一项工作，处理好每一个细节，努力提高自己的专业技能，尽快的得到进步。

今年我们要定一个鞋子销售的目标，淘宝上达到一个冠，年销售也就是xx件货，人件利润x元，年收入x万，但必需得开

商城，而且至少两个淘宝店，还要有专业的设计人才，在成本方面，一定要达到月销售量，可免房租，尽可以有是在两个月内实现，这是我对今年公司的动营目标，虽然做起来压力大，但有压力才有动力，只有朝着这个目标走，有信念就一定会实现，我们一定能做好的，也一定会做到。