

2023年上海电商客服工作计划 电商客服的工作计划(精选5篇)

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。我们该怎么拟定计划呢?下面是我给大家整理的计划范文,欢迎大家阅读分享借鉴,希望对大家能够有所帮助。

上海电商客服工作计划 电商客服的工作计划篇一

二、部门使命

是公司的客户服务与客户资源开发中心,它通过规范化、亲情化、个性化的服务,提升客户满意度和品牌忠诚度,促进公司市场占有率与公司竞争力的提高。

三、部门年度工作计划

部门一级职能

20__年重点工作内容

(工作内容、时间、预期工作成果、资源要求/协作要求)

20__年业绩指标: 客户服务体系建设和完善

在工作中不断实践新管理体系中客户服务中心的工作流程、工作指引、相关表单,不断优化工作流程,达到提高本部门工作效率的目的。(客户投诉、工程维修)

每季度末编制《20__年度产品缺陷与预防手册》,发送相关部门做后续改善,提升公司各部门专业能力。

客户关系管理

拟定项目开盘前销售风险检查计划，依此计划在项目开盘前十天完成项目的风险自查工作，并形成风险检查表报公司高层及相关部门，并对落实情况进行跟踪，根据开盘情况编制反馈报告。

时间根据公司开盘计划

客户服务中心和物业公司协同组建社区文化团体，开展社区文化活动，促进与客户之间的沟通及联系，提高客户满意度。

网络客户咨询和投诉处理：

上海电商客服工作计划 电商客服的工作计划篇二

- (1) 组织货源;包括实物、数字，虚拟产品和无形服务。
- (2) 订单处理;企业对企业的模式要对订单的反应，及时准确、专业、避免回订单处理不当的风险。
- (4) 物流配送;就是企业能保证货物及时，准确的到达对方手中
- (5) 售后服务;b2b企业的售后服务要求很高，很专业，是整个服务的一个环节，这些流程对于企业之间来讲任何一个环节都至关重要。

上海电商客服工作计划 电商客服的工作计划篇三

- 1、询问客户用车情况和对本公司服务有何意见；
- 2、询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳；

3、告之相关的汽车运用知识和注意事项；

4、介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容；

6、咨询服务；

7、走访客户。

上海电商客服工作计划 电商客服的工作计划篇四

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。

上海电商客服工作计划 电商客服的工作计划篇五

1、监督售前转化及服务工作质量，通过赤兔及聊天记录，及时发现售前问题，收集问题，培训售前提升询单转化率及销售效率和类目专业能力。

2、把控各项dsr和店铺综合评分，以及店铺品质各项指标，监督售后接待工作质量，通过各项指标及聊天记录及时发现售后工作问题，及时培训指正，不断提升售后服务的客户留存率和满意度。

3、协助运营主管或运营及推广计划，做好配套的咨询执行，及后续的相关客户服务，共同完成团队月度目标。

4、新人(售前/售后)入职培训，新产品专业知识培训。

任职资格：

1、2年以上电子商务客服工作经验，及1年以上客服管理经验；

4、熟练订单操作系统，操作能力较高。