

物业公司季度计划表格 物业公司季度工作计划(精选5篇)

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

售后客服工作计划好篇一

时常为自己制定一个工作计划，这样能够大幅度提升自己的工作效率，下面是由小编为大家整理的“售后电话客服工作计划”，仅供参考，欢迎大家阅读。

一、整理客户资料、建立客户档案

客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务部应于二日内将客户有关情况整理制表并建立档案，装入档案袋。客户有关情况包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户希望得到的服务，在本公司维修、保养记录。

二、根据客户档案资料，研究客户的需求

业务人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的内容，如通知客户按期保养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

业务人员通过电话联系，让客户得到以下服务：

- (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。

1、售后服务工作由业务部主管指定专门业务人员——跟踪业务员负责完成。

2、跟踪业务员在客户车辆送修进场手续办完后，或客户到公司访谈咨询业务完后，两日内建立相应的客户档案。客户档案内容见本规定第二条第一款。

3、跟踪业务员在建立客户档案的同时，研究客户的潜在需求，设计拟定“下一次”服务的针对性通话内容、通信时间。

不能当面或当时答复的，通话后要尽快加以研究，找出办法；

仍不能解决的，要在两日内报告业务主管，请示解决办法。并在得到解决办法的当日告知客户，一定要给客户一个满意的答复。

5、在“销售”后第一次跟踪服务的一周后的7天以内，业务跟踪员应对客户进行第二次跟踪服务的电话联系。电话内容仍要以客户感兴趣的话题为准，内容避免重复，要有针对性，仍要体现本公司对客户的真诚关心。

6、在公司决定开展客户联谊活动、优惠服务活动、免费服务

活动后，业务跟踪员应提前两周把通知先以电话方式告之客户，然后于两日内视情况需要把通知信函向客户寄出。

7、每一次跟踪服务电话，包括客户打入本公司的咨询电话或投诉电话、经办业务员都要做好电话记录，登记入表（附后），并将电话记录存于档案，将电话登记表归档保存。

8、每次发出的跟踪服务信函，包括通知、邀请函、答复函都要登记入表（附后），并归档保存。

9、指定跟踪业务员不在岗时，由业务主管临时指派本部其他人员暂时代理工作。

10、业务主管负责监督检查售后服务工作；

并存档保存。

11、本制度使用以下四张表格：“客户档案基本资料表”、“跟踪服务电话记录表”、“跟踪服务电话登记表”、“跟踪服务信函登记表”。

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

一、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，

不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

二、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。

售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

三、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

四、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。

打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺

与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训。

“优化管理，稳步发展。”

拥有坚实的团队，才能够更好的面对客户带来的各种需要处理的问题，明确各部门工作职责，消除管理职责的模糊概念，明确划分各部，各岗位的应尽的职责，服务于整体。

服务流程是售后服务重要的一项内容，关系我们的业务水平以及客户满意度和4s店对外专业度，整体上应该要去严格执行流程，把按照流程作为一种行为习惯，高标准，高要去，用行为去改变售后服务方式，争取改变一个新的面貌。对于车间维修作业，除了技术之外要注重与前台工作人员的沟通，尤其注意维修之前，维修过程中，维修完工之后三个阶段主要问题的沟通，把问题具体化，把故障清晰化。

三、加强培养业务人员技术水平的提高

和分析，为服务于前台工作，可以不定期从配件或者车间选派人员为前台人员交流或者知识讲座，针对常见问题，各个攻破，一方面熟练了员工的业务能力，而来促进内部的合作和交流，让我们的内部沟通更加顺畅。对于车间技术人员，通过培训，日常集体学习，探讨提高分析问题解决问题的能力，关系到我们4s店整体的对外技术形象，汽车技术的不断提高和更新，逆水行舟不进则退，要有一种与时俱进的精神。

四、着重车间细节问题的监督和管理

好的团队离不开有效的监督和管理，尤其是监督前台和维修车间的工作环节，保证和实现服务站“6s”的工作要求，注重协调工作中可能出现的情形，如维修挑单，洗车清洁不够，工作人员不配合等，严惩分明，敢于奖惩，维护服务秩序和管理规范。对团队的建设注重公平，公正，公开的原则，坚持团队利益化，保障个人利益化，实行考核和激励相结合的制度，努力营造浓厚的工作氛围，提升部门的凝聚力和整体战斗力。

五、促进与集团或其它公司部门的合作

以更加开放的胸襟，以营利为宗旨，服务于整体大局，争取集团公司间的协作，尤其是在客户索赔，备件方面同其他兄弟同行公司进行资源共享，促进良性竞争，此外加强对外交流，扩大保险方面业绩的提升，打开市场，合理利用浪费，服务于公司整体战斗力。

一、指导思想

树立精品服务形象，提高售后服务管理水平，建立专业化队伍，将售后服务提高到一个新的高度和水平。

2、围绕公司20xx年产销x万台目标需要很好的服务支持，需要打造一支吃得了苦充满活力的年轻化、知识化、专业化团队，需要一套管理这个团队的行之有效的管理制度和考核制度，要充分发挥服务人员身处市场第一线的优势，收集行业内先进的技术信息和潜在的客户需求信息，要及时反馈外部质量信息和多提合理化建议，要塑造良好的“窗口”形象，要牢固树立“服务营销”的理念。

二、部门总体工作思路

按照工作目标的要求及化、可量化、可考核的原则：

- 1、延伸服务功能，做到售前、售中、售后、信息反馈的全方位服务。
- 2、缩短服务流程，避免多头服务，实现“来电一拨就通，一通就服务到底”的一站式服务。
- 3、加强团队建设，提高服务人员整体素质，全面改善服务形象。
- 4、根据产品销量及分布区域，逐步增加巡回服务人员数量，缩短服务到场时间。
- 5、加强客户档案管理和利用，提高回访频率，坚定用户再次购买信心。
- 6、认真贯彻执行公司方针，是售后工作的必须，对以往的成果要加以保持，在服务体系运作过程中发现的矛盾以公司目标为准。
- 7、服务体系素质建设，坚决推行服务有关管理制度，为内外部服务人员的工作建立细化的指标，除现有考核内容外，增补月度工作总结、服务过程记录等，实施内部培训。

三、工作目标

- 1、保修期内客户回访率为xx%□
- 2、服务满意率xx%以上。
- 3、配件出货正确率为xx%以上。

四、人员要求

1、人员编制的完善；

随着客服工作的开展，部门人员配备需要完善。

2、完善客服内部流程，管理培训，及相关管理制度；

包括客服部主要内容的描述；

客服岗位职责；

回访制度；

客户抱怨/投诉制度的制定与实施。

五、客户信息管理

配件供应厂商的信息要保证准确，以方便公司及客户处售后工作的处理。

2、用户信息管理：客户反回的售后回执单，全部录入系统，方便查找和统计、分析等。

3、产品质量信息管理：收集客户反馈回的各种产品方面的投诉，做好分类、整理、分析工作，及时的交公司相关部门处理。

4、配件质量信息管理：售后仓库要做好配件质量信息的反馈工作，针对重要零件如：电机、控制器、后桥、差速器、车架、前减震、轮辋焊合等做好数据监控，及时将异常信息分类、整理、分析，并报品质检验部以防批量事故的发生。

六、加强客户的培训、监控工作

对公司新产品、新技术要与客户及时进行沟通并详细讲解。

引导并帮助客户建立独立的售后服务店，独立解决区域内所售车辆的维修，配件更换等售后问题。

3、加强对客户售后服务工作的监督检查，不符合公司规定的要进行纠正指导，发现严重违规行为的要及时反映到客服部，根据《经销商合同书》相关规定进行相应处分。

七、投诉管理

并严格按照客户投诉处理流程操作。应并协助各部门做好投诉处理，待事件处理完毕时，整理投诉单和各项处理文件归档备案。

八、客服人员培训

1、加大培训工作的频次，分为定期和不定期的培训考核；

2、注重理论与实际工作相结合的培训，对接待客户要注重产品基本知识和实际操作相结合，特别是实际接待能力的考核。巡回服务人员注重操作技能、常规故障排除能力和沟通技巧方面的培训，提高员工的整体战斗力。

九、团队建设

进行职业道德、服务理念、主人翁意识培训；

十、弱项完善

1. 日结周报，信息共享

每周将回访结果、客户反映情况以书面形式发馈给相关部门，便于及时掌握客户动态。利用质量周会时间，全面总结客户意见及反馈，总结当周服务质量，并分门别类制定相关的整改措施，并重点检查整改措施的执行情况。

2、各部门多方位合作，降低客户投诉

在接到客户投诉，或者在公司内部回访过程中发现的客户不满意时，客服部以书面形式通知相关部门和人员。并且由客服部专人根据部门解决情况再次与客户联系，确认客户满意程度。

售后客服工作计划好篇二

1、销售工作目标要有好业绩就得加强产品知识和淘宝客服的学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把产品知识与淘宝客服技能相结合运用。

2、心理定位要好，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力。

3、要非常熟悉本店的宝贝，这样才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。

4、勤快、细心，养成做笔记的习惯。

5、对网店的经营管理各个环节要清楚(宝贝编辑，下架，图片美化，店铺装修，物流等)。

6、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，节日可以送上祝福。

7、在拥有老客户的同时还要不断的通过各种渠道开发新客户。

二、自我方面目标

1、要做事先做人，踏实做人踏实做事，对工作负责，每天进步一点点。

- 2、和同事有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。
- 3、执行力，增强按质按量地完成工作任务的能力。
- 4、养成勤于学习、善于思考的良好习惯。
- 5、自信也是非常重要的，拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

目标调整的原则：坚持大的方向不变，适当改变小的方向。

最后，计划固然好，但更重要的，在于其具体实践并取得成效。任何目标，只说不做到头来都会是一场空。然而，现实是未知多变的，写出的目标计划随时都可能遭遇问题，要求有清醒的头脑。其实，每个人心中都有一座山峰，雕刻着理想、信念、追求、抱负；每个人心中都有一片森林，承载着收获、芬芳、失意、磨砺。一个人，若要获得成功，必须拿出勇气，付出努力、拼搏、奋斗。成功，不相信眼泪；成功，不相信颓废；成功不相信幻影，未来，要靠自己去打拼！

有位智者说过：“上帝关闭了所有的门，他会给您留一扇窗。”

我们曾经失败，我们曾经痛苦，我们曾经迷惘，我们曾经羡慕……最重要的，我一直在奋斗。

售后客服工作计划好篇三

工作计划只是给未来工作设定的一个大体框架，当然还是需要每个月、每一周、每一天的合理安排和具体实施，而它所起到的是督促、提示作用，可以更快提高个人工作能力，下面小编给大家分享一些关于售后客服工作计划，供大家参考。

一、建立完善售后服务队伍, 为服务油田保驾护航

二、在实践中学习, 增强业务技术

三、加强内部各部门间合作, 售后内外都服务

售后服务在全力保证产品在油田正常使用的同时, 也注意加强与公司内部质检部, 研发部, 生产技术部的合作, 及时收集各采油厂的使用情况及各种信息, 为产品更新及检测等提供数据支持。

四、不足之处

售后服务部成立时间较短, 新成员多, 现场实践经验较为欠缺, 我们必须坚持加强现场实践的力度, 在实践中培养增强各种业务水平, 同时要争取工作的主动性, 提高责任心, 专业心, 加强工作效率, 工作质量。

在工作中要树立真正的主人翁思想, 心往一处想, 劲往一处使, 积极主动共同服务于公司的各项工作中。

____年对于个人来说是意义非同寻常的一年, 抉择的一年。究其原因体现在两个方面, 一是告别了熟悉而又充满感情的深圳工作, 难舍之情溢于言表; 二是回到家乡襄樊, 来到了大力电工集团工作, 来到了一个和谐团结的售后服务团队工作, 这个更加充满激情与挑战的新工作岗位将成为我今后一段时间的工作平台。

一年来, 觉得自己是非常幸运的, 得到这么多领导和同事的帮助。特别是领导能够很好的体谅我们现场的情况, 切合实际的安排, 减少我们不必要的压力使得工作心情能够平稳舒畅, 部门同事好比一家人, 在工作上我们相互协作、相互配合、取长补短, 目的很简单——就是为了技术得以提高, 更好的服务客户, 解决棘手的问题, 维护企业的形象。

回顾____年，本人从以下几个方面将个人工作总结报告呈现如下：

一、回首成长路 难舍往日工作团队

回首____年的深圳fdk的工作，兴奋与激动的同时，大城市的机遇和挑战给了自己人生未来的很多考虑与思索。此时此刻更多的是难舍，在去与留的抉择面前，自己考虑了很久，留在fdk可以继续以往的工作，做名高级生技员，办公室安逸和清闲的工作，同时可以接受很好的世界级大企业的培训；离开企业，一个新的工作环境，很多事情都是未知。当时，想到了《谁动了我的奶酪》里面的故事，人生只有勇于尝试改变和突破才会更加精彩。因此，我选择了到一个新的工作环境去历练和学习。

二、融入新环境 重新定位工作角色

从深圳回到襄樊工作，来到了大力集团售后服务部工作，但是工作的对象，方法确是大有不同。在刚开始的那段时间的确不太适应，但通过领导和帮助与引导，透过同事的关心与照顾，这种不适应的心理很快就消失了。但与心理上较快适应相比，工作方式和方法的适应相对慢一些。像以前的工作，很多事情都很固定和轻松，在工作程序和方法上都比较简单，但是现在要处理的现场实际问题，很多时候不仅棘手而且多是和其他企业或是甲方交流，客户的不满情绪也给工作的顺利进行带来了一些不利的影晌。对于过程和方法是否得当考虑的不够周到与全面也要做充分的考虑和记录，通过时间和现场经验的积累来提高自己的处理问题的能力。在现场问题上也要和客户做充分有效的沟通，防止不愉快的事情发生，使得现场问题能够及时处理的同吋，也能维护好客户关系。

新的工作岗位和角色，给予我了很多挑战，同时每一次特殊的服务案例都给予我了一次学习和提升自我的机遇，下面是一个具有代表性的案例报告可以很好的来说明(附页)。

三. 不断进步，时刻更新，把自己的本职工作做好

每个现场处理完成以后，我都养成了好的习惯，把每次的工作过程记录下路和现场的调试过程及其问题的处理过程，这样自己的水平提升的很快。技术本身就是一个漫长的积累过程，同时也要不断的学习先进的新技术来武装自己的头脑。由于工作性质的需要，养成良好的个人工作记录习惯，通过漫长的时间积累将来会成为一笔可观的财富。通过近一年的工作和积累，企业的相关产品现在都可以独立处理了，这里面有很多是企业培养促使自己可以尽早的独立，并产生经济效益。

销售不在只重视首先，让客户买下东西，更要做好售后的工作，因为现在的销售是服务与产品的结合，让客户满意，而不是在客户购买产品就抛弃了客户，我们售后负责的就是销售后客户的疑难和反馈解决这些问题。

售后是为了更好的销售产品，同时也是为了维护客户保证公司的信誉重要保障，在够买的过程中出现很多问题这些问题出现令客户困扰和非常生气，比如客户够来产品之后物流出现问题，客户对产品不满意，或者是出现了产品摔坏变质的问题这都严重影响，这些都成为了我们收获客服负责的任务，一般我们会采取直接补发或者是采取其他方式令客户满意，而不是让客户失望。

在工作的时候我们也是轮班上岗，可以说是24小时工作，避免因为客户有问题不能得到解决而产生怨气，对于客户我们更多的是给客户一个解决方案，俗话说的好堵不如疏，想要获得更多的客户，就要让更多的客户接受我们的工作方式，让客户接受我们的，对于客户的意见和建议也是我们工作的重心，需要时刻注意保证不犯错。

我们售后属于维护客户的心，让客户感觉到我们公司的重视和真诚不是欺诈，想要维护好公司的形象，就必须照顾好

客户的感受，虽然很多时候遇到的客户都比较有怨气，但是我们都会耐心认真的去帮助客户解决问题，而不是个客户添麻烦，客户的问题就是我们的问题，服务于客户才能得到客户的认可和同意，才能够收获更多的客户。

为了加强工作效率我们一年来都是彼此相互学习，相互借鉴，我们售后客服的话术也都经常在更新和改善中，时刻牢记工作的重要性，正应为这样我们的工作效果非常明显，解决效率每天都在提升，很少出现反复的问题，都能够在最大程度上改变客户的态度。

这样很好的维护了公司的形象也弥补了客户的损失，让我们公司的名声得到更大的推广和宣传，做的好得到认同才会有更多的客户，因为公司看的远不计较一时得失，总是长远的利益，才会让我们公司有现在大号局面。

在今后工作里，我们部门的工作还会继续改进，始终都会紧贴公司的宗旨，完成公司的任务，不会轻易的让公司的计划出现问题，总会第一时间做好工作安排，做好公司，让我们售后成为我们公司的一大特色，同时在售后维护中，产生二次消费促进客户对我们公司的信任从容提高我们公司的发展，当然我也会努力工作，做好售后工作，为公司解决更多的客户问题。

比起过往，今年的时间好像过去的格外的快。明明感觉还没有多久，但从工作中抬起头来的时候，一年来的时间已经不知不觉到头了。

回顾这一年的工作，作为_____公司的一名售后客服，我主要的工作是负责顾客的产品咨询以及物流和发货问题。在工作中，我积极的学习和改进，并且在领导的正确指挥下，大大的提升了自我的工作能力。如今，在今年的工作中，我顺利的完成了自己的工作任务，并取得了较为出色的成绩。

现将20____年来个人在售后客服中的工作情况做如下总结：

作为一名售后客服，我的工作方式主要的是通过聊天软件的方式与客户交流，并为顾客在远程给予产品方面的建议和解答。当然，除此之外，我也还有一定销售的性质，能在工作中让顾客满意，进而促进产品的销售，这是再好不过的事情了。

在这一年来的工作中，我认真负责的处理好了各种顾客的售后问题。其中，大部分顾客遇到的问题大部分来自于物流速度以及一些产品操作方面不了解。

面对这些问题，我通过积极的去咨询和查找，取得最新得订单情况，并及时的回馈给顾客，尽管因为一些情况，今年的物流普遍较慢，这不仅给我们的销售带来了影响，对于已经在等待到货的顾客来说也是非常麻烦的影响。其次，对于产品的问题，很多顾客在使用上遇到了问题，当然，其实很多问题都是说明书上有详细标注的。但对于现在追求简单效率的客户群体来说，仔细的去研究说明书也是比较麻烦的事情。在这些服务上，我会先了解详细情况，告知顾客一些基本的处理方法，如果实在不行，我也会及时的向技术支持请求帮助，尽快顾客排忧解难。此外，我在今年的工作中也积极的完善了自己的“问题统计”。我将工作中遇到的问题收集并做好整理，并且准备好解决方式，方便在和顾客交流的时候能更快的找出解决办法。此外，我还在工作中加强了与技术部的联系，让自己能更及时的去请教工作难题，解决顾客的问题。

在客服的工作中，尤其是作为售后客服，我们经常会因对产品不了解而生气的顾客责怪，但对于顾客的心情我们也能理解。为此，我在工作的思想上积极的强化了自己，并让自己能学会更好的安抚顾客情绪，同时也能及时的调整自己的状态，为顾客带来更好服务。

一年来的工作结束，回顾这一年，因为我的耐心和细心，也得到了不少顾客的称赞。但在今后的工作中，我会更加努力，更加仔细，让自己能为公司贡献更多的力量！

一、尊重客户维护客户权益

我们售后客服接收到的问题很多都是一些产品问题，需要及时解决，对于这些问题，公司给我们的准则是，维护客户的利益，尊重客户的选择，对于客户的抱怨我们也都会认真听客户的介绍，不会光站在我们公司的立场，会站在客户的立场去为客户考虑，只要是问题出在我们公司上我们会无条件的去解决，当然我们售后客服的作用就是帮助客户解答问题，在购买产品后很多客户都会有各种不同的问题，我为了方便工作，我把客户分为三大类，第一类是对产品不了解的需要我们帮助，第二类就是对我们产品不喜欢的要投诉，第三类就是想要退货的客户。对于这些客户我会采取不同的措施来完成工作任务，对于不了解产品的客户我会耐心的把产品的详细操作和简介做一个简单的阐述，让客户能够在最短时间里自己学习弄明白，对于第二类客户我要做的是首先要得到客户的原谅让客户取消投诉，然后在安抚客户想办法弥补客户的损失。第三类就及时的把客户需要退货的产品与生产部做好交接了解产品问题，清楚退货原因。

二、找准客户的问题

在工作的时候我们主要的任务就是要明白客户的具体目的，需要我们解决的问题，对于这些问题有的客户会主动的与我们说，但是也有的客户不会道明，直接退货，这样的客户非常多，因此在面对专业类客户的时候需要做的事情就是把他们藏在内心的问题及时找出来，就好能够解决他们的问题，让客户得到自己心目中满意的答复，对于那些难以解决的客户就让能力强的人去解决用最快的时间回复客户，因为客户本身就不高兴，更不能在这个时候个客户更多的难堪。只有让客户满意了才可以。

三、提升自己的能力

想要做好售后客服也不是一件容易的事情，需要做的就是提升自己的沟通能力让自己说话更有说服力，想要在段时间达到这样的效果那就需要我们做到这样，对于客户我们要给他们更多的关心，对于我们的话术也要熟练因为公司提供了很多套话术，应对不同的客户，想要能够做到需要熟悉了解还要能够在遇到客户的时候快速的把这些应对措施拿出来，因此为了能够做到这一点我自己经常会把话术背下来，这样在遇到客户的时候就不会在浪费时间，能够在最短的时间解决客户的问题。

在我自己的努力下和经理的帮助下，顺利的完成了今年的工作任务，并且还有超出，对我也是一次大提升。在今后的工作中我会努力做好自己工作。

售后客服工作计划好篇四

客服工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作，使我深深了解到客服工作的重要性。客服工作必须以最广大人民群众的根本利益为标准，突出对人民群众讲感情，一切为了群众，一切依靠群众，坚持党的群众路线，深入群众，深入基层，倾听群众呼声，反映群众意愿，解决群众反映强烈的热点问题，与人民群众同呼吸共命运。

xx问题绝大部分关系人民群众切身利益，属于人民内部矛盾。我们党是全心全意为人民服务的党，我们的政府是为人民办实事的政府，群众有问题、有困难、有要求，就必然向党和政府来反映，这是人民群众对党和政府信任和寄予厚望的表现。客服工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到重要作用，客服工作的好坏直接体现了“xxxx”在基层是否得到落实，通过学习和实践，坚定了我做好客服工作的信心。

要想做好客服工作，只有真诚和热心是远远不够的，还需要加强自身学习，熟悉和掌握有关xx政策和法律法规。接待室的工作很繁杂，没有时间学习，我放弃了平时自己的爱好，利用业余时间，认真学习了《中华人民共和国xx条例》《省xx条例》和其它相关法律法规。

在学习中遇到不懂或不理解的地方，虚心向同志们请教，通过学习，自身工作能力得到很大提高，在较短时间内便进入了工作角色。我参与接待了集体上访、动迁补偿上访、换届选举上访等区几个影响较大的群体上访事件。

这些上访人数多，情况复杂，有的是拖了好几年没有解决，因此怨气很大，在接待中，我认真做好记录，并且热心、真诚地向他们解释，同时宣传党的相关政策，协调相关部门领导认真处理，确保了事件没有进一步扩大，最后问题得到了妥善解决。通过这些上访事件的处理，提高了我在纷繁的事件中驾驭工作的能力，使我受益匪浅。

客服工作的归宿和落脚点就是依据政策规定帮助群众解决群众生产生活中的问题，为民办好事办实事，我时刻牢记党的宗旨，从尊重人、理解人、关心人的角度出发，针对来访群众的思想认识和实际问题，尽力多做解疑、释惑、顺气工作，努力真正做到想群众所想，急群众所急，帮群众所需，解群众所难，实实在在为群众办实事办好事。

虽然在这只是挂职锻炼，我还是客服工作作为自己的本职工作全力做好，为我区经济社会的稳定贡献自己的一份力量。一位88岁老人，因家庭赡养矛盾，多次上访没有解决，我热心接待，记录好情况后，并亲自将老人送回家。我几次上他的子女家，耐心细致地做他们的工作，最后全家达成一致，老人也非常满意。街等户因问题多次上访，而且情绪非常激动，我认真倾听他们反映的问题，入情入理地进行疏导，使他们情绪稳定下来。

同时我又积极协调自来水和街工委等相关单位，在很短时间内使他们反映的问题得到解决，得到群众赞誉。在客服工作中，我们经常面对的都是有怨气不满或其它想法的群众，给我的感觉就是要做好客服工作，确实需要付出很多很多的努力，但最重要的一点：必须付出真诚的心、无私的爱，才能xx和群众之间架起理解和沟通的桥梁，虽然挂职锻炼的时间很短，我不断摸索客服工作的规律，接待上访群众时做到热心，不冷漠处之；听取反映的问题时耐心，不厌其烦；处理问题时细心，不专横武断；碰到棘手问题时有恒心，不半途而废，直到问题解决。

针对上访群众的不同情况，我自学了心理学，根据不同上访人的心理总结出自己的接待策略：对“哭闹型”的，一杯热茶、一张笑脸，充当“亲友团”；对“叫骂型”的，勇于忍受，甘做“出气筒”；对“别有用心型”的，据理力争，维护党和政府的尊严。

售后客服工作计划好篇五

(二)转变服务观念，把“要我服务”改变成“我要服务”。认真学习公司与品质有关各种体系流程和业务流程，以便随时应付客户提出的关于品质方面的各种题目，带着“多学习，多沟通，积极主动”的态度，深进到质量投诉的接收、与客户沟通、客户投诉的立即处理等各个工作中往，同时为客户提供质量三包处理(包修、包换、包退)

(三)增强责任感、增强服务意识，团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处，减少服务时效，当接收到客户质量投诉，应立即处理，减少客户因我司质量题目，产生的抱怨感，尽可能减少没必要要的损失，为顾客和公司带来更大的利益，同时务必在三天之内封闭客户的质量投诉题目。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，来更好的完本钱钱职工作，同时也增强团队合作能力，来更好的服务于客户。

(四)每次接收到的客户投诉按客户质量投诉处理规定(wi-xg-s6)应即时反应给相干的制作部分(责任部分),同时并填写客户投诉处理报告,针对质量投诉,制定纠正预防措施。每周对客户投诉情况进行统计分析,以便于更好的统计出质量题目的所在。每月月底将客户投诉以月报情势上报给上级领导,并送相干部分。(此段可纳为工作总结)

作为一名客服,我主要还是要做好接待顾客的工作的,这是我最重要的一个工作了。我想在跟顾客沟通的过程中自己应该要做好纪录才行,根据沟通过程中统计顾客的意向,顾客给出的不同的反馈来制定自己之后的工作,对于有意向购买产品的顾客之后多多的联系,已经产生不好的情绪的顾客就做好回访工作。

将顾客的满意度提高到99%,努力的做到让每一个前来资讯问题的顾客满意,让她们对我的服务感到满意的同时,也对我们公司和产品感觉到满意,之后会继续的选择购买我们公司的产品。我所代表的并不是我个人,而是代表了公司,所以我是必须要注意好自己的言行的。

努力的去学习一些跟顾客沟通的技巧,在跟顾客沟通的过程中要找到重点,去解决顾客遇到的问题,同时也要保持好自己在工作中的一个好的情绪,不要把自己个人的情绪带入到工作当中去。有效的沟通才是最好的沟通方式,如果自己的情绪都不好的话又怎么能够很好的跟顾客沟通。

完成自己每一天应该要完成的一些工作,在完成工作的同时也要遵守公司的规章制度,做一个守纪的人。每天都要准时的到自己的岗位上工作,一定不要出现迟到的情况。作为一名员工不仅是要做好自己的工作的,也要严格的遵守公司的纪律才行。在工作中要保持着一个积极的工作态度,只有用一个好的态度去工作才能够让自己做好自己的工作,并且在工作中不断的有进步。

我知道自己现在的工作能力还不是很好的，我是希望自己在之后的工作中是能够有更多的进步的，所以我制定了这个计划，希望自己能够有更多的进步。在制定了计划之后我会严格的按照自己的计划去开始自己新一个阶段的工作，让自己能够有更多的收获。我是一定会努力的让自己成为一个合格的客服，一个优秀的客服的。

售后客服工作计划好篇六

(二)转变服务观念，把“要我服务”改变成“我要服务”。认真学习公司与品质有关各种体系流程和业务流程，以便随时应付客户提出的关于品质方面的各种题目，带着“多学习，多沟通，积极主动”的态度，深进到质量投诉的接收、与客户沟通、客户投诉的立即处理等各个工作中往，同时为客户提供质量三包处理(包修、包换、包退)

(三)增强责任感、增强服务意识，团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处，减少服务时效，当接收到客户质量投诉，应立即处理，减少客户因我司质量题目，产生的抱怨感，尽可能减少没必要要的损失，为顾客和公司带来更大的利益，同时务必在三天之内封闭客户的质量投诉题目。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，来更好的完本钱钱职工作，同时也增强团队合作能力，来更好的服务于客户。

(四)每次接收到的客户投诉按客户质量投诉处理规定(wi-xg-s6)应即时反应给相干的制作部分(责任部分)，同时并填写客户投诉处理报告，针对质量投诉，制定纠正预防措施。每周对客户投诉情况进行统计分析，以便于更好的统计出质量题目的.所在。每月月底将客户投诉以月报情势上报给上级领导，并送相干部分。(此段可纳为工作总结)

客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务部应于二日内将客户

有关情况整理制表并建立档案，装入档案袋。客户有关情况包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户希望得到的服务，在本公司维修、保养记录。

业务人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的内容，如通知客户按期保养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

业务人员通过电话联系，让客户得到以下服务：

- 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。

1、售后服务工作由业务部主管指定专门业务人员——跟踪业务员负责完成。

2、跟踪业务员在客户车辆送修进场手续办完后，或客户到公司访谈咨询业务完后，两日内建立相应的客户档案。客户档案内容见本规定第二条第一款。

3、跟踪业务员在建立客户档案的同时，研究客户的潜在需求，设计拟定“下一次”服务的针对性通话内容、通信时间。

4、跟踪业务员在客户接车出厂或业务访谈、咨询后三天至一周内，应主动电话联系客户，作售后第一次跟踪服务，并就客户感兴趣的话题与之交流。电话交谈时、业务员要主动询问曾到我公司保养维修的客户车辆运用情况，并征求客户对本公司服务的意见，以示本公司对客户的真诚关心，与在服务上追求尽善尽美的态度。对客户谈话要点要作记录，特别是对客户的要求，或希望或投诉，一定要记录清楚，并及时予以处理。能当面或当时答复的应尽量答复；不能当面或当时答复的，通话后要尽快加以研究，找出办法；仍不能解决的，要在两日内报告业务主管，请示解决办法。并在得到解决办法的当日告知客户，一定要给客户一个满意的答复。

5、在“销售”后第一次跟踪服务的一周后的7天以内，业务跟踪员应对客户进行第二次跟踪服务的电话联系。电话内容仍要以客户感兴趣的话题为准，内容避免重复，要有针对性，仍要体现本公司对客户的真诚关心。

6、在公司决定开展客户联谊活动、优惠服务活动、免费服务活动后，业务跟踪员应提前两周把通知先以电话方式告之客户，然后于两日内视情况需要把通知信函向客户寄出。

7、每一次跟踪服务电话，包括客户打入本公司的咨询电话或投诉电话、经办业务员都要做好电话记录，登记入表（附后），并将电话记录存于档案，将电话登记表归档保存。

8、每次发出的跟踪服务信函，包括通知、邀请函、答复函都要登记入表（附后），并归档保存。