

水吧客服领班工作计划(汇总5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？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

水吧客服领班工作计划篇一

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服务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;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、代办点欠费的管理制度。

(一)进一步加大渠道营销服务能力,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“一乡(镇)一店,一村一人,一村一点”的方式实现村级渠道覆盖,进一步加大农村营销服务渠道建设,完善农村市场发展模式。

(三)加强与各代办商的沟通,充分提高代办商积极性。20xx年分公司渠道管理员计划将每季度与代办商进行直接交流,采取电话沟通、定期业务培训等方式提高代办商服务水平。制定社会渠道考核办法,提高代办商积极性。

20xx年公司将以“推进集团信息化建设,提升集团客户发展能力”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服务为手段，维护客户、吸引客户、发展客户。

水吧客服领班工作计划篇二

客服部在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

1. 对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确
2. 加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量
3. 强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明
4. 加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确

综上所述，20某某年，客服部虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据有关物业管理的法律法规及《物业服务合同》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活氛围，提升物业的服务品质。

一、对营销工作的认识

市场分析，根据市场容量和个人能力，客观、科学的制定出营销任务。暂订年任务：销售额100万元。

2. 适时作出工作计划，制定出月计划和周计划。并定期与业务相关人员会议沟通，确保各专业负责人及时跟进。

3. 注重绩效管理，对绩效计划、绩效执行、绩效评估进行全程的关注与跟踪。

4. 目标市场定位，区分大客户与一般客户，分别对待，加强对大客户的沟通与合作，用相同的时间赢取最大的市场份额。

5. 不断学习行业新知识，新产品，为客户带来实用的资讯，更好为客户服务。并结识弱电各行业各档次的优秀产品提供商，以备工程商需要时能及时作好项目配合，并可以和同行分享行业人脉和项目信息，达到多赢。

6. 先友后单，与客户发展良好的友谊，处处为客户着想，把客户当成自己的好朋友，达到思想和情感上的交融。

7. 对客户不能有隐瞒和欺骗，答应客户的承诺要及时兑现，讲诚信不仅是经商之本，也是为人之本。

8. 努力保持的同事关系，善待同事，确保各部门在项目实施中各项职能的顺利执行。

二、营销工作具体量化任务

1. 制定出月计划和周计划、及每日的工作量。每天至少打30个电话，每周至少拜访20位客户，促使潜在客户从量变到质变。上午重点电话回访和预约客户，下午时间长可安排拜访客户。考虑北京市地广人多，交通涌堵，预约时最好选择客户在相同或接近的地点。

2. 见客户之前要多了解客户的主营业务和潜在需求，最好先了解决策人的个人爱好，准备一些有对方感兴趣的话题，并为客户提供针对性的解决方案。

水吧客服领班工作计划篇三

1、具有优秀的沟通协调能力及服务意识。

2、工作热情认真积极，具备良好的服务意识，执行力强。

3、熟悉饮料、茶水冲泡方法。

1、负责销售中心或会所参观客户的礼仪迎送、茶水供应、来访客户所需饮品的制作及洽谈区桌面杯具撤离等综合服务工作。

2、负责作业区内部及各种杯具、器皿的清洗、消毒、贮存等相关工作。

3、为客户提供礼貌、热情、周到的服务，满足客户合理的要求。

4、完成领导交办的其它工作。

水吧客服领班工作计划篇四

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有chang服务，在给业主提供优质服务。

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

xx根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。

2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。

3、拟定车辆临停收费可行性方案。

4、配合运营中心“温馨社区生活剪影”等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

xx年御苑区将以务实的工作态度，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。

水吧客服领班工作计划篇五

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问题，带着_多学习，多沟通，积极主动_的态度，深入到质量投诉的接收、与客户沟通、客户投诉的立即处理等各个工作中去，同时为客户提供质量三包处理(包修、包换、包退)

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问题，产生的抱怨感，尽量减少不必要的损失，为顾客和公司带来更大的利益时务必在三天之内关闭客户的质量投诉问题。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，来更好的完成本职工作，同时也增强团队合作能力，来更好的服务于客户。

每次接收到的客户投诉按客户质量投诉处理规定(wi-xg-s006)□应即时反应给相关的制作部门(责任部门)，同时并填写客户投诉处理报告，针对质量投诉，制订纠正预防措施。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问题的所在。每月月底将客户投诉以月报形式上报给上级领导，并送相关部门。