

# 历史兴趣活动小组活动记录 体育小组兴趣活动方案(实用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。优秀的计划都具备一些什么特点呢?又该怎么写呢?下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文,我们一起来看看吧。

## 工作计划店铺篇一

简化版内容包括:企业基本信息、认证信息、企业简介。营业执照图片较难找,不包含在简版内容中。录入前,我们会审核该企业是否有注册。

以下为后台录入举例:

### 二、产品简版内容:

简化版内容包括:产品名称、关联企业、产品图片(至少一张)、产品标签、产品简介、产品介绍、适用场景(如:夏热冬冷地区酒店照明系统)。

以下为后台录入举例:

产品简介为产品简要描述,一般要求在30字以内;产品介绍为产品详细描述。

### 三、整体目标执行计划:

#### 1、人力资源需求

由确定的简版店铺和产品信息可推算每人每天满负荷可录15家(一个企业配一个产品),每人每月约可完成330家。目前共有

五个人在录入店铺和产品，但是五人每天还有其他工作要完成，并非满负荷，推算下来五个人的录店铺速度相当于满负荷的三个人，一个月的总工作量约为1000家。现距离9000家的目标还有8350家左右，按目前的速度进行很难完成目标，大家商量决定利用暑假七八两个月的时间招聘若干大学生，加快计划完成的速度，目前测算每个大学生每月可完成250家，计划招聘5个大学生。

根据目前以上情况现制定以下工作目标：

### 3、各部门工作协作

要完成上述目标需要多部门的协作，现计划如下：数据信息与产品部门：

## 工作计划店铺篇二

为切实落实中共中央国务院提出的学校教育树立健康第一的指导思想和贯彻落实亿万学生阳光体育活动的指导精神。进一步推动我校群众已于活动的展开，提高学生体育运动水平，不断增强我校学生体质。为此我校决定举办第八届田径运动会。

通过以大一新生为主体的竞技体育比赛，检验我校体教结合的训练成效，锻炼后备队伍，培养优秀体育后备人才；为我校参加全市体育大会选拔人才，增强全民的体育意识和健康素质，提升体育在同学们生活中的地位，深化我校艺术教育特色，展现全校师生良好的精神风貌和充满斗志的活力。增强全体师生的竞争意识和集体凝聚力，融洽师生感情，提高我校学生的田径运动技术水平，使学生得到全面发展。

科信学院体育场和主校土操场

### (一)、开幕式进场仪式

大会主持人宣布第八届田径运动会开幕式正式开始

裁判员、运动员入场入场顺序：国旗、花束队、红旗队、标语牌、宣传牌、裁判员队伍、运动员队伍。

开幕式程序

(1) 升国旗、奏国歌

(2) 介绍来宾和领导

(3) 校领导宣布第八届田径运动会开幕

(4) 鸣礼炮

(5) 校领导致开幕词

(6) 运动员代表宣誓

(7) 裁判员代表宣誓

(8) 运动员、裁判员退场

(二)、体育项目竞赛

男子组：100米、110米栏、200米、400米、800米、1500米、5000米、4100米、4400米、跳高、跳远、三级跳、铅球、标枪、铁饼。

女子组100米、200米、400米、800米、1500米、3000米、4100米、4400米、跳高、跳远、三级跳、铅球、标枪、铁饼。

(三)、闭幕式

大型团体操表演

运动员入场

总裁判长宣布比赛结束

宣布体育道德风尚奖评奖结果

宣布十佳运动员评选结果

颁奖

校领导致闭幕词

宣布大会闭幕式

#### (四)、前期宣传报名及时间安排

报名:以学院为单位报名参加比赛分甲、乙两组,甲组(二年级、三年级、五年级);乙组(一年级)。各单位每组分别包男女运动员各40名,领队一名工作人员一名。各学院每组别每项报名人数不得超过5人,每人限报两项。各学院名单务于9月30日之前交到体育部104办公室。

运动员训练选拔结束后由体育部统一安排田径训练

#### (五)、比赛期间工作安排

运动会期间宣传组硬件宣传:海报、横幅(负责部门:学生会宣传部)软件宣传:广播、新闻、投递稿件(负责部门:团支宣传部)

后勤保障组

1)、运动员用水、及运动器材保管

2)、药品供应及救援保障

3)、运动员检录进场保障(负责部门:办公室、体育部、实践部)

注意事情

1)、4月15日上午7:00之前大本营必须搭建完成

2)、运动员及工作人员7:00之前到场

(2)工作人员必须提前30分钟到场做好准备

3)、运动会比赛期间要求团总支学生会全体成员到齐,由主席团统一考勤(学生干部参加项目或有特殊情况者必须向各小组长说明情况)

4)、比赛期间各部门成员应留守大本营,有组织有纪律的做好各项工作

6)、比赛时间结束后主要负责人安排工作人员留守大本营

比赛结束后全体运动员及工作人员参加闭幕式

运动会结束后一周内运动员凭获奖证书到学生会处领取相应奖金或奖品(负责部门:体育部)

## 工作计划店铺篇三

一、采取切实措施,完善工作制度,推动组织资金工作上新台阶。

为使全县组织资金工作有一个良好的开端,年初资金营运及时制订工作方案,使组织资金工作早部署、存款早动员、措

施早落实，增强了工作的计划性，使组织资金工作取得了良好开局。

1、积极探索新的存款增长方式，努力扩大资金来源。为此，在全面总结去年组织资金工作的基本经验，详细考察存款市场的基础上，合理分解全年总体工作目标任务，改变经营理念，积极探索新的存款增长方式，进行政府攻关，争取地方政府的支持，经过努力□20xx年县政府共协调资金万元；同时要求各信用社、部将发放支农贷款与吸储相结合，积极动员致富的农户将资金存入信用社，形成放贷吸储的良性循环。王庄信用社加大对传统经济农作物的信贷资金投入，支持开发新的西瓜、香瓜等品种，如：京新1号、京新王、四季先锋等的大批量种植，新品种投放市场深受欢迎，销量很好，信用社组织人员上门服务，加班加点整点零币，仅5月份就吸储近500万元。作为全国育种基地，湖西信用社信贷全力支持地方特色农业的发展，使稻种等大丰收，销往全国各地，农民收大大提高，信用社及时上门、上村吸储，仅十一月份就增加存款1000余万元。

2、灵活的机制促进了组织资金工作的开展。及时掌握组织资金工作的主动权。联社第1号文的形式下达了制订了首季“组织资金竞赛活动”考核办法，各单位接通知后迅速行动起来抓住春节这个组织资金的黄金时机，取得了工作主动权，年初联社重奖存款任务完成突出的单位，在奖励金额上拉开档次，不搞平均主义，充分调动了全体干部职工吸收存款的主动性和积极性，灵活的经营机制促进了组织资金工作主动性的提高，使存款有了大幅增长，提高了我社的资金实力，降低了经营风险。

3、细分存款市场，深挖储源，各项存款实现超常规增长。面对我县金融系统日益激烈的竞争，积极动员各信用社、部深入开展“存款立社”的教育活动，各信用社注重市场调研，大力推行个性化服务，根据社会不同客户的需要结合当地实际情况和工作需要增加业务品种，一方面，积极开办中行代

签银行承兑汇票业务及信用社自签银行承兑汇票业务，仅此一项，就为信用社增加定期存款万元，其中向阳楼信用社开办此项业务后，定期存款比年初增加了万元；另一方面，建立储源信息档案及时了解掌握储源信息，把登门服务与预约服务结合起来，加强对存款信息的分析工作，进一步使组织资金工作有形化、信息化、规范化，加大对黄金客户的系统集中公关，促进了各项存款工作的迅猛增长。向阳楼分社及时掌握黄金客户的生产、经营周期变化，利用自身优势吸引了大批客户到该社办理存款业务，由于工作到位，存款超额完成全年任务。

4、加强宣传与搞好服务并重，着力打造农信社服务品牌。牢固树立信用社良好的社会形象，重点宣传农村信用社的社会地位、资金实力、支农助农的服务功能等，把宣传工作延伸到千家万户；积极拓宽业务范围，积极开办信用卡业务，利用农村劳动力外出打工的机会上门宣传信用卡的相关知识，全面宣传信用社的业务范围，使更多农民愿意到信用社办理业务，截止年末共发卡多张，信用卡存款达到万元。

二、加大投放力度，积极支持“三农”发展。

今年以来，我们在增加信贷投入的同时，严格把握贷款投向和投量，遵循区别对待、优化结构的信贷政策，以支持“三农”为重点，坚持把广大农户、个体私营经济、中小企业作为最基础客户，全面支持农村经济发展，推动了农村小康建设。截止到20xx年末，全县信用社各项贷款余额万元，较年初净增贷款万元。其中：农户小额信用贷款余额万元，比年初净增万元，农户联保贷款余额万元，比年初增加万元，农村工商业贷款余额万元，比年初增加万元，农户贷款余额万元，比年初增加万元。

1、在思想上进一步增强支持“三农”经济发展的光荣感，在经营上进一步增强支持“三农”经济的责任感，努力为辖区内广大农村党员干部和农民群众提供优质、高效的金融服务，

积极做好农户小额信用贷款和农户联保贷款的发放与管理，大力扶持党员农户、专业大户、个私工商户的发展，培植发家致富能手，发展经济能人，带领农民走上脱贫致富奔小康的道路。截止到20xx年底，我社农户小额信用贷款和农户联保贷款余额为万元，比年初增加万元，占新增贷款的%。在20xx年8月份资金营运部在原联保贷款操作管理办法的基础上，重新整理和规范了农户联保贷款操作规程，按照“自愿联合、多户联保、分期还款、风险共担”的办法成立的联保小组，与每位成员签订联保协议，核定最高金额和期限，发放给贷款证，有效地解决生产经营正常的专业大户、个体工商户的资金需求。

2、确保创建质量，努力改善信用环境。创建信用户、信用村（镇）工作，资金营运部坚持创建与降低信贷风险相结合，坚持成熟一个发展一个，确保信用村（镇）创建工作质量，从根本上解决了农民贷款难问题，优化了农村信用环境，密切了社群，银政关系，促进了信用社自身发展，是一项“利国、利民、利社”的“民心工程”，广大农民从小额农贷中充分体会到了党的富民政策的温暖，推创工作的开展被广大农户誉为看得见的“三个代表”。

3、积极做好国家助学贷款的发放与管理工作。农村信用社发放助学贷款是解决“三农”问题的组成部分，为确保不让辖区内一位大学生因家庭贫困而辍学，我部每年组织基层信用社信贷人员对所辖区内参加高考的和在校大学生进行全面摸底调查，建立健全学生家庭综合信息档案，对符合国家助学贷款条件的大学生，依据国家助学贷款实施管理办法积极办理，及时解决困难大学生的学费问题。截止到20xx年末，助学贷款余额为万元，比年初增加万元，累计发放国家助学贷款笔，金额万元。

4、集中信贷资金规模，积极支持个私经济发展。今年以来，我们牢固树立“得私营个体经济市场得天下”的理念，对我县私营个体经济呈现出的产业化、区域化生产模式因地制宜，



合理调整投向，突出投放重点，支持了已形成一定规模、经营平稳的私营个体大户的发展。对农业龙头企业、科技含量高、附加值高、前景好的新科技项目，积极给予支持。20xx年，有针对性地在全县范围内，对产权明晰、资金实力强，企业发展前景好、信用好、管理好、符合国家产业政策的私营企业给予信贷支持，截止到年末，累计投放工商业贷款万元。

（二）创新工作思路，积极拓展新业务，不断培植信用社新的利润增长点

1、积极拓展票据贴现业务。为克服农村信用社中间业务经营范围狭窄的现状，我部积极与有关部室配合，在完善手续的前提下开办票据贴现业务，全年全县共有家信用社办理贴现业务，累计办理贴现万元，累计实现贴现收入万元，沛城信用社、杨屯信用社、向阳楼信用社、城镇信用社主动向客户推荐贴现业务，在最短的时间内使客户使用到资金，赢得了客户的好评，大大拓宽了信用社业务范围，增加了收入，也加快了工商企业短期融资的速度。

2、积极开办城区门面房抵押和质押贷款的业务。为进一步优化信贷结构，培植优良客户群体，抢占抵、质押贷款市场占有份额，降低信贷资金风险，对质押贷款凡属本系统存单在手续合规合法的前提下，贷款优先办理，贷款利率享受优惠；积极与房产、土管、司法等部门协调，对城区门面房抵押贷款申请，主动上门调查，对符合规定的积极予以办理，截止年末，我社门面房抵押贷款余额万元，比年初增加万元。

（一）科学测算、分析，合理制定五级分类实施方案

根据上级文件精神，参照其它兄弟联社的经验做法，结合我社工作实际，组织相关人员经多次研究讨论，制定了《农村信用合作联社贷款风险五级分类实施细则》，并严格按照省联社规定大额企事业单位贷款余额不得少于企事业单位贷款总额的70%，小额自然人贷款余额不得超过自然人贷款总额

的50%的规定，细分了我县大额企事业贷款和大额自然人贷款的余额。

（二）精心组织培训和学习，全面提高信贷人员的综合能力  
贷款五级分类工作，是一项技术性要求较高的工作。20xx年度贷款五级分类工作有了新的要求，为了增强全县信贷员对贷款五级分类工作有更新的了解和认识，提高工作的积极性，资金营运部于2xx年月日和月日先后组织了期贷款五级分类培训，邀请了我县资质较深的会计师对财务分析、非财务分析、担保分析和现金流量分析进行了讲解，我社法律顾问重点对担保分析进行了讲解，联社分管信贷主任带领参训人员，认真学习相关文件，要求各基层社组织自学，要学深、学透，吃透文件精神，掌握分类依据，把贷款按照五级分类工作要求分实、分细。

（三）做好督导检查工作，加强检查辅导力度。为保证基层社贷款五级分类工作的顺利开展，资金营运部成立了贷款五级分类工作督导组，负责对全县五级分类工作的检查和业务辅导，确保各信用社能按进度序时完成任务。

## 工作计划店铺篇四

2、每日值班事项。值班人员要及时整理当天工作后的材料，要把用完的画盘、画笔洗净，把颜料和卡纸等材料放置于相应位置，及时清理当天的垃圾，打扫地板，保持美工部的清洁。登记材料进出的情况，部门、借出入时间、材料都要登记清楚。

3、海报制作。7个小组按照轮班制，每个小组分配一张海报，在规定的时间内，完成分配的海报。在海报制作完成后，及时整理。

# 工作计划店铺篇五

策划时间□20xx年xx月xx日

为响应学校号召，实施关于开展“大学生体育”的通知精神，推动我校体育运动的蓬勃发展，运动会的工作计划。丰富学生课余文化生活，增强学生体质，培养学生集体主义精神，增进学生相互间的友谊，积极配合学校第xx届田径运动会的工作开展。

校板报宣传部是学校五大宣传部门之一，现将运动会期间工作作如下安排：

1. 校板报宣传部主要工作是挂横幅(若有贴海报的需要，我们将选择最佳宣传位置粘帖，并做到及时)
3. 部门抽出板报组成员给各个系的喷绘打分，通过评比，作出排列。(要求：每个系所占成员人数一致)
4. 如有需要的话协助学校完成《校运快讯》公布各系的成绩。
5. 校运会结束之后从部门的成员中评出一批“运动会宣传工作先进个人”
6. 抽新闻组的部分成员协助广播台到主席台审理校运会稿件
7. 和其它几个部门做好体育道德风尚奖的`评比工作
8. 校运会结束后，协助体健系做好各系的有关奖状了的颁发工作
9. 校运会结束后，做好彩旗和彩带以及横幅的拆除工作。

注意事项：

3、全体成员要注意自己的工作态度，积极配合组织分配的任务，展现良好的学生宣传形象，工作计划《运动会的工作计划》。

4、五大部门要求相互合作，为学校做好一切宣传工作。

5、审稿的同学一定要与各个系的宣传部保持联系。

6. 后勤工作的同学要注意安全

## 附表1

### 审稿安排

1、审稿位置安排在主席台播音后方，分三组进行，每组由一审、二审各一名组成，三审一名。

### 2、审稿流程

(5)每次结算后，将各系总来稿数和已播稿件名单整理一份交给宣传部，宣传部下发给各系稿件负责人。稿件均要按班次及时保存于办公室，统分表、已播稿件名单及时保存在当班负责人处。

(6)运动会结束后，及时完成总结算，三天总稿件数要和统分表吻合，哪个班次出现问题由该班次负责人负责，最后把合格和已播稿件返还回各系稿件负责人，并与其核对总来稿数和已播稿件数。

### 3、人员责任分配

(1)稿件接收负责来稿接收、分配，合格稿件传递给播音；

(2)一审负责稿件第一次审查，并对一些明显错别字等错误进行改正；（当作不合格处理）

(4) 三审对二审通过的稿件进行最后一轮考察，确保质量好，无抄袭。

(5) 统分人员负责统计各系总来稿数、合格稿件数，登记已播稿件名单；

(6) 办公室负责审稿桌椅安排摆放；

(8) 当班负责人将各系总来稿数和已播稿件名单整理一份交给各系稿件负责人。

#### 4、稿件审核标准

(1) 不符合新闻广播稿件格式的不通过；

(2) 内容偏激、带有浓厚个人感情色彩的不通过；

(3) 字数少于200多于500的不通过；

(4) 语言过于抒情、内容华而不实的不通过；

注：最后的统计表均要有存档。

## 工作计划店铺篇六

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作又将迎来新的进步，是时候静下心来好好写写计划了。什么样的计划才是好的计划呢？下面是我帮大家整理的售后电话客服工作计划，欢迎阅读与收藏。

### 售后电话客服工作计划1

#### 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。

## 三、与客户进行电话、信函联系，开展跟踪服务

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。

## 四、售后服务工作规定

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。

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；并于每月对本部售后服务工作进行一次小结，每年末进行一次总结；小结、总结均以本部工作会形式进行，由业务主管提出小结或总结书面报告；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”。

## 售后电话客服工作计划2

### 一、指导思想

1、作为和客户后续沟通的主要渠道，客服部扮演着重要的角色，包括客户数据收集分享，服务产品监查，客户关系的维系都是客户服务的工作。以“客户为中心”为宗旨，以“客户满意度”为目标，努力做好客户服务的工作；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，收集分享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。

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；客服中心员工守则；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

1、客户资料的管理：客户资料要求按地区详细登记每个客户的完整资料，并做好日常维护工作，与销售部保持良好沟通，对客户地址、电话、负责人等有变更的要及时更改；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：收集分享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

1、由巡回服务人员对其负责区域内维修技能不高或新开发经销商的售后能力进行评估，现场进行技术指导或定期组织到公司进行培训，提高维修技能，增强产品专业知识；对公司新产品、新技术要与客户及时进行沟通并详细讲解。

2、针对售后服务做的好的客户；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

在服务过程中出现的客户投诉，应及时向上级领导反映，并详细记录实际情况。并整理及时交于上级领导等待处理；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践操作相结合，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

## 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。

## 工作计划店铺篇七

为了跟上上级领导对我院教学制度的改革，为进一步丰富同学们的校园文化生活，活跃同学们的第二课堂活动，努力营造积极向上，健康文明的校园文化氛围。校学生会将通过开展丰富多彩的体育活动，陶冶同学们的高尚情操，展示同学们的体育才华，激发当代大学生热爱恩施职院和热爱体育、努力成才的热情。

举办校运动会，以正确科学的方法协调，尽力杜绝干事与干事. 干部与干事之间的矛盾出现：我们的目标是建立一个快捷. 和谐. 积极向上的团队，在这个集体中大家都能活跃. 团结. 有自己的主见有自己的思想，积极开展批评与自我批评使我们社团部不断进取。

加强社团部的纽带作用，积极配合个方面的工作。加强各部门的联系，积极主动的行使服务职能。积极配合纪检部部、组织部、外联部等作好服务工作，为我院的服务工作再添一亮点；并且认真服从主席团的指挥，全力完成主席团所布置的任务，积极开展工作，有事向主席团汇报。

本学期院运动会工作计划大体如下：

10月20，21号将进行我校20xx年秋季学期田径运动会。我们将在全院进行广泛宣传，号召同学们踊跃报名参赛。田径运动会前，院社团部将联合各系各部门负责人，进行运动员的选拔和训练。田径运动会期间，我们将承担起组织全院学生会社团部部工作的职责，并且我们将与其他部门密切合作，保证期间各项工作的顺利进行，争取做到精益求精。

作为社团部的一员，我尽力做好为我院运动健儿呐喊助威的工作，并且在运动员参赛过程中积极做好服务工作。力争在比赛期间，我们生化院的啦啦队的呐喊声威慑四方。运动员在比赛时，听到我们奋力的加油声，更加顽强拼搏，力争夺冠，也会一直坚持下去，这就是我要做到的！

最后，作为社团部的一员，我会努力完成我部门布置的工作，积极发挥好我部门的纽带作用，为运动健儿呐喊助威，为生化院加油助阵，为我部门争光！

预祝生化院运动会取得佳绩！

## 工作计划店铺篇八

### 1、店铺的上线及基本管理

- 1) 确定店铺的整体风格,做好各个区域各个商品的美工工作。
- 2) 细化买家须知内容,尽量做到顾客可以自主购物。

### 2、营销主体

- 1) 首先确定 3-5 款主打产品,以后历次活动优先考虑这几款产品的报名,以此吸引客户,做好关联销售。
- 2) 配合京东的新店铺的推广活动,做好庆开店营销活动,全场折扣,设置后 vip 折扣价格。
- 3) 设置京挑客,精准通快车等活动,以此引进流量。
- 4) 不定期经常性的进行小促销,在节假日可以进行相应活动的大促销

### 3、配送及仓库管理

1) 发货周期为一天一次;除有活动订单较多的情况外,订单一般要在 12 小时内发出,最迟不超过 48 小时;如果遇到缺货或其他问题不能及时发货的,及时通知客服,联系客户沟通,做好换货或退款事宜,极力避免缺货没有及时和客户沟通导致客户严重不满的情况的出现。

## 第 1 阶段:店铺开张期

1) 打造品牌形象(从店铺装修、品牌介绍及殊荣、设计理念、顾客需求上着手,给消费者留下一个深刻的印象)。

2) 制定独特且适合产品的营销方式,培养顾客粘性。

3) 制定会员管理机制,培养会员的消费习惯。

4) 根据每个季度的 sku 数进行全年的销售目标分解,目标分解至每季度材质每个类目的数量配比以及金额配比;主推款、促销款,与当季的 sku 数配比;pv、uv、转化率、客单价目标分解;广告投入与其他活动资源的配比。

5) 基础人员的学习及培训(目前主要针对客服及仓储物流)。

6) 利用软件记录每天商城的各项数据并进行分析(此项工作须长期持久)(如 uv、pv、转化率、跳失率等)。

## 第 2 阶段:店铺成长期。

1) 制定周期性的推广计划,分阶段的完成目标并分解指标。

2) 根据店铺 pv、uv、转化率、客单价等数据分析店铺可能存在的问题并及时改善,周期性的进行店铺诊断。

3) 根据商城销售情况,以及京东同类目销售情况进行分析,适当的调整主推货品,做出自己的爆款。

4) 成长期的推广以参加商城活动为主, 折扣活动, 满减活动, 团购、拼购、秒杀等(站内站外sns 的推广)。

5) 策划有针对性的活动, 商讨后优化方案并执行, 引进流量打造爆款。

6) 根据工作情况, 适当扩充团队成员(增加专职推广、文案策划、数据分析、客服美工等)。

## 1、创意拍摄和图片处理

都说卖产品, 都说卖的图片, 从购买者的角度来看, 好的图片从感官上肯定能提升对商品的好感, 根据产品特性、产品定位, 每款产品拍摄不少于八张照片。包括但不限于街拍棚拍、环境内拍摄、领口、袖口、吊牌、细节等照片。

图片处理符合京东对图片尺寸、像素、大小的要求, 根据产品特性以及用户浏览习惯进行图片处理。上传至京东服务器之后, 按产品特性进行分门别类的更新、维护。

## 2、产品文案优化

颜色、尺寸、数量等销售属性外, 产品描述将延伸至消费者利益点的突出、产品使用人群的生活态度、产品精工细作的流程等多个方面, 以提升产品购买转化率、进一步传播品牌文化。

## 3、京东平台基础排名规则优化

优化宝贝描述关键词、上下架时间、橱窗位推荐等。

## 4、关联销售优化

每件单品按照质地、颜色、相关搭配、穿着场合、其他同类产品等属性关联 10 件以上。

其他产品,以提升其他关联产品的购买。

5、商城装修、优化