

热线客服工作计划(汇总9篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

热线客服工作计划篇一

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)

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，来更好的完本钱职工作，同时也增强团队合作能力，来更好的服务于客户。

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。

以上，是我对20年客服工作的计划，可能还有很多不清楚，不明白的地方，希看领导、同事们多多给予支持与帮助。展看20年，我会更加努力、认真负责的往对待本岗位工作，也力争为公司赢取更多利润，建立公司在客户心目中光辉形象。

热线客服工作计划篇二

非常感谢公司给我这个在客服方面学习和成长的机会，感谢公司领导和同事在我工作中的支持和帮助，让我能够融入到公司的团队建设之中，希望能够和大家一起创造一个良好的工作氛围和工作环境。。

利用统一的专业的管理软件分类建立客户档案；

分析，比较客户消费信息，及时反馈到相关部门，并附加初级建设性意见；

寻找、创造机会采取多种形式与不同类型的客户加强沟通，比如：顾客满意度调查、节日期间的互动，基本的色彩搭配建议，高级的私人形像顾问等等。及时掌握客户需求尽最大努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务，提高顾客满意度，发展提升与客户的关系。

根据客户反馈投诉的信息，及时做出反映。以客户为中心，改善处理流程、操作程序。

由于对服装业的客服工作是首次参与，在进入公司短短的5天时间中所做的工作并不是很多，但也发现了自己的很多不足，我会努力，争取把客服工作做得更好。

在工作中，我也遇到了一些问题和困难：

2. 人事方面也不是很清楚，这样会耽搁到部份同事的宝贵时间；

3. 需要一台电话，希望可以配一台，方便与同事之间的沟通交流；

由于自己在服饰客服方面，经验上有很多的欠缺和不足，也

为了把客服工作高效率地做好，因此，希望公司相关领导及同事在以上问题方面给予一定的建议和帮助，使客服的工作能够得到很好的衔接，谢谢！

热线客服工作计划篇三

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。

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。

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。

一、首先要了解顾客的需求，知道他们在想些什么。网上买东西不像实体一样，看得见摸得着，总需要给顾客一个肯定的信念，顾客想要的也是可以理解的，把自己当做一个买家换位思考一下就好了，要知道顾客提出的要求你也会提出。我们做的是服务行业，一定要有耐心和热心，顾客的满意才是我们最大的追求，顾客关心的问题，就是我们将要努力做好的工作内容，这样才能使服务做的更好。

二、了解商品做好客服工作，重中之重是了解自己店铺的商品质量，商品功能，以及商品的优缺点，这样买家在有问题来找我们的时候，才能很顺利的完成售前接待工作，反之如果你不了解商品，那么买家在询问商品质量问题的时候，你

就会出现回复停滞，回复信息速度的变化，很容易影响买家的心情。

还有就是一定要如实的回答顾客所提出的问题，不要刻意去夸大多家的商品，因为一旦顾客收到产品，与之前介绍的有一点不同，就会引起顾客的不满，就会让顾客产生被欺骗感，很有可能给店铺带来不好的评价，那就得不偿失了。如果买家怀疑商品品质好坏的时候，可以建议买家参见评价信息，因为这是比较客观的，大家说好才是真的好，更是你把纠结复杂的问题转移的最好方法之一哦。

三、售后服务这也是很重要的一步，因为所有的售后顾客都是一种生产力，我们要更热情更耐心的去服务，积极的给顾客解决问题，及时给出结果，把握好老客户，建立一种客户的群体，这样会事半功倍。

对于经常来的顾客可以标上记号加为好友，下次来的时候可以直奔主题的解决问题，因为这样可以让她放心她的问题不是问题我们会解决。一般顾客觉得东西好都会介绍给自己的朋友或者同事，或者比如买衣服，同事觉得这衣服好看，问在哪买的，这时也会给店主带来新的订单。所以在聊旺旺的时候要用心，真诚的为顾客服务，让他们真正感觉到上帝的待遇。

做好淘宝客服要掌握技巧，不是随随便便简简单单就可以做成的，要多学习善于总结，这样才能让工作更加顺利流畅。希望可以给大家有所帮助！

热线客服工作计划篇四

以提高服务质量为宗旨，以客户满意度为标准。

顾名思义，作为客户服务部门，我们所做的一切都是为了满足客户的需求，也就是说我们所有的工作都应以客户为中心

来开展。现代企业的竞争已经由产品竞争转变为服务竞争，谁的服务更到位谁的客户就更稳定，市场也更具发展潜力。因此，我们要树立一种大客户服务意识，并且以此来带动全部门员工，使我们的服务更具专业性、有效性、针对性与责任感，使得呼叫中心的全员服务意识得到体现。

在大客服意识指导下来看客服部的工作，可以将我们的主要工作目标分为两个阶段：短期目标和长期目标。

首先是短期目标：

i.巩固并维护现有客户关系。

ii.发现新客户(潜在客户、潜在需求)。

完成目标i可以通过以下途径：

1. 通过电话和信函与老客户沟通，收集客户的反馈信息及了解客户最新的出游动向。
2. 定期选择客户群，进行有针对性的上门回访及促销。

完成目标ii可以通过以下途径：

1. 在受理客户来电咨询时记录下客户的基本资料和咨询内容，列为我们的潜在客户，在适当的时机将其发展为既有客户。
2. 在接待来访客户时详细记录来访客户的基本资料及出游动向，提供新客户来源。

热线客服工作计划篇五

(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-s006)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)

以上，是我对xx年客服工作的计划，可能还有很多不清楚，不明白的地方，希看领导、同事们多多给予支持与帮助。展看xx年，我会更加努力、认真负责的往对待本岗位工作，也力争为公司赢取更多利润，建立公司在客户心目中光辉形象。

热线客服工作计划篇六

，在这一年里，我经历了很多，感受了很多，收获了很多。经历了平生的好多“第一次”，第一次股灾、雪灾、汶川地震、经济危机……回首年，几十年不遇的雪灾让我给遇上了，百年不遇的汶川大地震也让我给遇上了，以至就连经济危机和股灾也偏偏就让我赶上了，对于一个进入弘历不到2年，股市经验不足的我来说，是无比的幸运与不幸，也无比的感

慨!不幸的是我们也伴着金融危机一起“牺牲”;幸运的是增长了见识,增加了应变能力;感慨人生的奇遇!我于**年4月5日首次接触客服工作。

开始对客服工作性质和流程不认识,还是用做业务时的方式和技巧来对待客服工作,导致我第一个月的业绩很差,经过李老师的耐心指导和孜孜不倦地教诲,还有自己的努力琢磨,我缓缓地懂得了也学会了客服工作的流程和技巧,懂得了怎样和客户沟通,怎样敲定动态终免、静态终免和销售小产品的技巧。记得刚开始销售动态终免的时分,李老师给我们进行了一次终免关单技巧的培训,那时分叫我们把怎样关单的技巧背下来,当时没有引起太大的重视,没有背下来,于是在后面的动态关单中表现较差,以致于我在**年度总共就没有出多少动态终免(算下来就是个位数)。

1、10月份以前可利用资源比较多,10月份以后没有充足的资源;2、10月份以前电话打得比较多,10月份以后电话打得比较少;3、10月份以前维护比较到位,10月份以后维护的网员态度都不是很好;4、10月份以前给网员讲解比较多,10月份以后基本上都没有怎么讲解。在上门维护和安装的过程中,自己有马虎大意的时分,有的客户家里要跑几趟,自己只注意客服报错的、用不起的软件,其他的小软件没有细心检查。在维护的过程中出现的情况和问题大致有以下几种:1、最开始就是小产品的出错。例如:股市猎手的报错,有些时分重装都不行(在李老师的指导下已把握了此技术);2、弘历软件的报错。例如:数据加载的报错、用的时分突然报错(弹红叉出来);3、首富软件的报错。例如:数畅的错误;4、乱世赢家的报错。例如:在运用过程中突然死机,在运用过程中突然弹一个错误程序,再点击就报错(到现在都还没有解决);在**这极不平凡的一年里,我吸取了教训、总结了经验,伤痕累累但收获颇多,首先是本人听了**年八大高手的课程,并学以致用,能够很好的给网员进行讲解和指导。其次,经历了一波牛市和熊市的我,股市经验又增加了一点点。

熊市中我做的股票惨遭挫败，无一幸免于难。例如：600211、600871等，但总结了上次亏损的教训，我在10月份买的600550小赚了一点点，亏损虽然没有挽回，但从操作中我获取了经验和教训。

6、重点给网员讲解精神网络的运用技巧和软件操作技巧;7、有规律的整理好客户资料;8、多挖掘客户的需求，多找意向客户。计划：1、争取每个月至少一个网介(软件);2、争取每个月至少3—5个终免(动静);3、争取每个月网员带3—5个非网员;4、争取每个月1次讲课的机会。

热线客服工作计划篇七

在提高服务质量方面，启用员工奖惩考核制度，规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找到突破点，坚决禁止商品部二次处罚员工。把握现场纪律已基本走上正轨，要把握销售技巧和商品知识，提高营销水平，有利于提高整体服务水平。今年的服务宗旨和标准，以及国芳百盛在客户心目中应该树立什么形象，改变服务理念和客户需求，都是我们需要做的。国芳百盛早已是兰州同行的领头羊。

商场如战场般残酷，如逆水行舟不进则退，企业要发展，必须有领先对手的观念和措施。因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌放在重要的工作日程中，逐步形成金城知名独特的特色服务战略。所以20xx-20年第四季度xx年一季度，兰州率先倡导和实施特色服务，打出特色服务牌，展现了我国百盛独特的服务质量和档次。

根据不同的业务形式提供不同的服务、超市-无干扰服务、一楼商品部到四楼商品部品牌服务、朋友服务五楼商品部-朋友服务、六楼商品部-技能服务，向社会表明，我们追求高质量、高质量的服务。实现超越客户期望的最完美的服务。

项目竞赛服务办公室承办了公司第六届运动会的服务技能赛区，包括知识竞赛、情景实践模拟、全程消防演习、岗位应知即答，通过竞赛丰富员工的业余文化生活；以岗位培训为目的，以寓教于乐的形式提高各岗位员工的素质；全面提升公司员工的服务意识和水平，具有专业到位的素质要求。展示公司的服务水平(包括:国芳百盛发展史、企业文化基础知识、专业知识等)。

加强与省、市、区消费者协会和主管工商机构的联系和沟通，保持良好的合作关系，及时掌握零售业的发展趋势，建立良好的商誉。

就20xx年前三季度在投诉中存在`第四季度，我们将利用部门例会、领班沟通会等形式，对楼层基层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧和精品案例分析培训（原因是大多数领班新员工急需加强培训），重点规范自身接待形式和服务为主要工作目标，规范投诉、接待礼仪、接待程序、处理结果、楼层接待记录、接待、处理，始终以客户满意度衡量我们的管理水平，从消费者的角度考虑和处理问题，赢得更多的回头客。因为现在的市场是客户满意是双赢。

在第四季度会议上，坚决执行董事长提议保持总部稳定发展。推动分公司全面完善指导思想，加强部门间沟通，消除管理中的误解。现场检查不仅仅是发现问题，而是提出改进措施和方法，及时指导部门。第四季度服务办公室的内部培训内容包括商品知识（毛织物、保暖）、消知识和商店信息熟悉度。培训手段采用讨论的形式，使培训有趣、生动、讨论结果，以书面形式发布分支部门，组织相关人员学习，达到三家店同步推广的目的，公司五个服务体系人员管理、商品管理、环境管理、促销管理、客户管理，人员管理规定详细，但其余四项管理的具体标准相对空洞，因此在第四季度，我部结合当前具体情况，完善了商品管理、环境管理、促销管理和客户管理标准。

全力协助集团监督协会跟进一线中层管理干部的日常行为准则，以公司服务为宗旨，以管理准则为目标，坚持工作创新，在现场管理工作中发现问题，及时向主管领导报告。部门决不保护自己的缺点，严格执法，努力进取，树立榜样，按规章制度工作，团结合作，按时完成上级分配的工作目标和任务。

20xx年9月下旬，我在工作中情绪化，不能严格要求自己。在领导和同事的大力帮助下，我及时调整了工作心态，改变了现状，全身心投入到日常工作中。以正确的态度对待工作。态度决定一切，真诚创造卓越。我和同事会不断努力，打造国芳百盛的特色服务，用真情铸就服务！

热线客服工作计划篇八

新的一年，我们将按照保监局下发的“十二五”规划的各项发展要求，结合自身实际，围绕分公司总经理室的具体要求，坚持固强、抓弱、补缺、创新的总体工作思路，在转变思维上做文章，在科学发展上使狠劲，在人才建设上动脑筋，努力完成分公司下达的年度指标，确保支公司的各项建设在原有的良好基础上有新的提升。

强化危机意识，增强发展的紧迫感。面对竞争激烈的市场环境，公司一大批中支公司、四级机构的崛起对我们的生存空间带来了从未有过的挑战，我们将在支公司广泛开展危机教育，进一步健全支公司内部绩效考试制度，真正把业绩与生存相挂钩，从而最大限度的调动工作的内在动力。强化创新意识，培树真抓实干的工作作风。在新的一年里，我们将结合xx公司的实际情况，针对车险规模大，效益基础差的问题，采取业务培训、难题会诊、专家指导、政策引领等有针对性的发展措施来提高效益，保持支公司业务的可持续发展的跨越式发展。强化换位意识，全面提升支公司的服务形象。保险的竞争已经是服务的竞争，在新的一年里，我们将把服务的观念认真落实到每一笔业务中，细化服务流程，明确服务内容，

规范服务质量，通过我们的服务来获得客户的认同，获得品牌的效应，获得市场的机会。

继续抓好车险业务。车险业务是我们的主打业务。但如何使车险业务降低赔付、产生效益一直是我们亟需突破的瓶颈，在新的一年里，我们将根据对车险业务的统计数据，进一步执行分公司核保的管理规定，保优限劣，达到提高车均保费、减少赔付率，力争车险业务成为有效益的龙头险种。

一是要巩固老客户，做好车险的续保工作，充分发挥“全城通赔”的服务优势，力争将续保率维持在50%以上，其中长期客户续保率维持在90%以上；车队业务及团车业务维持在80%以上；4s店的续保业务维持在30%左右。

二是要继续以营运车辆为主，使其成为车险发展的主渠道。

三是要积极开拓新的车险渠道，我们计划20xx年将拓展2-3个车险渠道。

重点拓展非车险市场。一直以来优质的非车险业务其市场竞争非常激烈，xx公司的华东电网及中电投业务，由于英大公司成立后份额的增加，使我支公司的业务受到了影响，保费规模明显减少。20xx年我们除了要继续争取做好非车险的续保工作以外，还要积极开拓新的非车险增长点，这对我们的经营核算和控制风险具有重要的作用。我们计划重点发展“信用险+车险”的联动业务，积极争取信用险的保费规模，力争在非车险业务续保的基础上，使非车险保费规模上个新的台阶，确保保费规模比20xx年上涨50%以上。

大力深化人身险业务。从20xx年的经营情况分析，我们的人身险业务还没有快速发展，但是在今年年末我们已经作了有效和积极的准备，力争在20xx年促进人身险业务快速发展。我们计划运用营业车辆的承保特色，做好“车+人”保险。并

以分散型的人身险业务整合成渠道发展，争取有稳定的保费。

努力提升支公司班子成员驾御全局的管理能力。认真研究和
分析市场，掌握宏观和微观的政策，对公司经营方向做出正
确的判断和决策。严格坚持会议制度、学习制度、调研制度，
班子成员既做决策者，也做实践者，同时严格执行分公司的
要求正规各项费用管理，提高各种资源的利用率，在公司的
经营管理中既提高效能又提高效率。努力提升管理人员发现
问题解决问题的能力。根据万总在十月份司务会会议中提出
的要“崇尚一个精神，强化二个意识，提升三个能力”的要
求，我们将把管理人员能力素质的提高做为新年度工作的重
中之重，坚持以会代训的方法提高管理层的理论素养，利用
结对承包的形式提高管理者的实践能力，发挥考核载体的作
用增强管理人员工作的责任意识。

通过一级抓一线，达到一级带着一级干，一级干给一级看
的效果，从而促进整个支公司的良性发展。努力提升支公司
人员的整体战斗力。把培养和引进人才作为公司发展的根本
大计来抓，为公司持续健康发展提供强大动力。

热线客服工作计划篇九

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。