

客服经理工作思路 客服个人工作计划(实用7篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

客服经理工作思路篇一

erp到目前为止总上线时间9个月，覆盖项目57个，目前已使用人数超过600人(有账号轮换过程)，以下将根据20xx年工作中存在的不足和信息化战略规划做出的20xx年工作计划。

20xx年大部分项目施工计划按erp系统执行，仍有部分项目没有及时更新。

1. 整体推广，让所有项目用起来：以工程管理四中心为标杆，每月将在公告板上公示执行差的项目。为了防止汇报的数据作假，有调研员和网络监控抽查数据进行核实。
2. 建立项目周例会(三级会议)体系，将在erp系统中增加项目周例会流程，要求项目部每周利用系统的周报功能开会，并利用此流程上传会议纪要和工作中需要工程管理中心解决的问题。
4. 工程管理中心会议体系(二级会议)，将在erp系统中增加工程管理中心流程，由工程管理中心利用视频会议系统定期召开工程管理中心会议【会议强制录制】，解决项目中提交的问题，并解决erp中的红灯问题，不能解决的问题，通过此流程提交会议纪要给执行总裁。

20xx年使用规范有所提高。

1. 新增采购申购单流程，由项目部其他部门向采购部门提交需要申购产品详细信息和原因。
2. 新增材料验收单流程，需要由申购人和采购人员、仓管人员共同验收并上传照片。
3. 落实采购变更图纸通知单【项目采购发起】流程，如果采购变更没有及时通知设计院，项目采购承担全部后果。
4. 新增采购联系单流程，由项目部发起，提交给采购管理部，专项反映工作中存在的问题。也可以通过定期视频会议来代替。

【以下计划需要跟徐总沟通后在明确是否执行】

比价系统进行升级，需要产生一定的费用。

1. 重新建立采购供应商分类和材料分类，由明源公司提供行业标准。
2. 完善供应商库，系统中的供应商信息需要完善，并且需要上传资质证明。
3. 完善材料库，材料完全关联到供应商。
4. 市场指导价，在比价单新增一栏市场指导价，由预算部填写。
5. 中标供应商，如果沿用上述方式关联比价单，将只能产生一家中标供应商，如果需要拆单，可以由采购管理部走拆单流程重新上比价单。

20xx年使用最好和最规范的系统。

新增调拨物质共享库，各个项目剩余的物资可以把资料放在共享库中方便其他项目查看。库存系统升级，新增领料单，需要产生一定的费用。

20xx年使用最差的系统。

【以下计划将根据公司实际情况进行调整】

1. 合同录入(工作量分摊到每个项目不多)：由项目采购部录入合同基本信息。对于不合

格的项目，由助理办每月抽检，对于没有按时和按要求录入合同的项目，每抽查到一次扣除1分(可以累计，不封顶)。

2. 合同付款计划(可以随时调整)：由项目采购部录入每个合同的付款计划，按考核抽检。

3. 合同付款申请：对于满足付款条件的合同需要由项目采购部门在系统中录入付款申请，

按考核抽检。

4. 合同评估：由项目部门对每个合同执行情况做综合评估。(试运行)

5. 合同变更(可以随时调整)：由项目采购录入合同变更信息，按考核抽检。

6. 合同结算：由项目造价员发起合同结算流程，需要和决算沟通后执行。

7. 建议试运行双周财务部的资金计划升级为三周，为未来的

月度资金计划做准备。

8. 项目月度资金计划流程试运行。

9. 工程管理中心月度资金计划流程试运行。

10. 合约规划：明源公司应用调研给出最终方案。

11. 预算管理：由明源公司给出将来要上系统的预算准备方案。

由明源公司主牵头，助理办举办。

1. 明源地产研究院专家和我司高层进行业务交流，明源会给出很多标杆客户的好的方法，

我们如果有合适的可以复制一部分。

2. 同行业高层交流会，将邀请部分类似企业高层和我司高层做交流。

3. 明源定期的上海条线交流会(免费)，将邀请我司的相关领导参加。

客服经理工作思路篇二

1、货币资金、应收、应付、资产、仓库库存账实相符、财务报表数据清晰。为供销往来结算、核算、生产下单、销售接单、客户授信额度管理提供真实的信息共享;为真实反映企业生产经营状况提供客观的财务依据。

2、产成品bom材料清单数据清晰。为生产采购订单材料预算、车间生产消耗领用、物控、财务监督、成本核算提供客观科学的依据及信息共享。

3、生产流程管理完整。为生产计划排单、摧单、交单、车间安排生产提供信息共享。

4、人事管理、人员工资管理。为员工工资计算、扣款、罚款、考勤提供实时的信息支持。

1、采购订单管理；

2、采购入库单；

3、供应商应付账款结算；

4、付款单；

5、领料出库单管理；

6、原材料仓库、半成品仓库库存管理(重新分类)；

7、应付账款与总账连接一体化；8、销售订单；

9、销售发货出库单；

10、收款单；

11、生产完工入库单；

12、成品库存管控；

13、客户应收账款结算、授信额度管控；

14、应收账款与总账连接一体化；

15、固定资产盘点；

16、总账数据调整；

17、相关成品半成品核算单价调整；

1、建立产成品bom材料清单数据；

2、建立erp生产流程卡工序管理；

3、车间在产品管理；

4、产成品品质管理；

5、材料采购品质管理；

6、车间生产领料物控管理。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

客服经理工作思路篇三

（一）结合品牌战略扩大用户规模。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“用户规模化发展，规模效益化延伸”的目标。加大品牌区隔力度并辅以相应xxxx标准进行用户发展与维护，工作重点仍集中于“全球通”、“动

感地带”用户的快速发展、“神州行”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；全面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□xxxx点欠费的管理制度。

（一）进一步加大渠道营销xxxx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xxxx渠道建设，完善农村市场发展模式。

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

公司将在11年坚守中高端客户，加强分层xxxx□延伸xxxx内涵。具体从以下方面开展：

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xxxx为手段，维护客户、吸引客户、范文大全发展客户。

（一）细化管理，加强日常维护工作

1、网络维护格局。以各县分公司网络维护人员维护为主，维护人员负责基站、传输、电源、空调等设备的全面维护。希

望各县分公司领导将网络维护也作为工作重点，大力支持当地网络维护人员的工作，作好协调工作，如：日常的停电时及时给基站发电，做好人员合理分配使网络维护人员发电及处理日常网络故障两不误等。

2、网络指标□ 20xx年我公司将加大维护力度，对工程建设严把质量关，不合格及存在隐患的基站不入网。同时，将网络的`重点偏移到网络基础维护工作中来，工程建设要精，工程质量要优，不给维护工作带来压力，加大对维护人员网络优化能力的提升，建设一支有势力的优化队伍，使网络资源达到优化配置，保xx年底kpi指标的顺利完成。

3、作业计划。维护工作是从日常工作做起，故应严格按省公司下发的维护作业计划进行，保质保量地按时完成。并将基站的作业计划下发到各营业部，便于发现故障隐患及时解决。

4、网络巡检□ 20xx年我分公司维护人员每月巡检一次基站，08年仍要加强网络巡检工作。针对最坏小区和掉话率高的小区进行测试，合理调整基站天线方位角和俯仰角，修改无线参数；测试基站功率，保xx各载频工作的正常状态。

5、考核制度

(1) 对机房工作人员应实施指标分解给个人，责任落实到个人，考核落实到个人。

(2) 对营业部应将基站停电发电及时率、基站宕站次数、故障反映及时率和准确率落实到各个营业部。

6、机房管理制度。严格执行省公司下发的各项规章制度：进出机房登记制度、故障上报制度、备品备件制度、仪器仪表工具管理制度等。

(二) 加强网络优化工作力度。面对市场竞争压力，网络维

护部门要积极适应市场的需求，建立快速反映机制，提高客户满意度。

1、加强话务分析，及时调整网络资源，实现资源的最佳利用。加强互联互通话务和网间结算的数据分析，通过对不同运营商间来去话务量接通率进行分析，掌握竞争对手和其他运营商的市场动态。根据话务变化，及时调整网络资源，实现资源的最佳利用。

2、以提高客户满意度作为推动网络质量提高的源动力，加强网络优化。加强对用户投诉处理情况的检查、监督工作，切实降低网络质量方面的重复投诉，尤其做到对集团客户和高端客户的网络投诉的优先处理，提高大客户对我公司网络xxxx质量的满意度。加强网络优化本站站，向用户提供良好的网络xxxx[]对部分拥塞的边际网和个别基站进行扩容。降低故障的处理时限，定期对网络进行测试及时调整网络结构。同时采取优化手段，尽快降低最坏小区比例。数据网络优化方面要通过合理配置数据信道等措施解决网络瓶颈，提高gprs网络下载速度。

客服经理工作思路篇四

以公司下发的《****文件》为指导，以“提高服务质量”为宗旨，以“客户满意度为标准”。

1、搞好员工岗前培训，端正服务态度，提高员工业务水平。主要开展普通话培训，微笑服务培训，文明用语培训。

2、深入开展客户满意度调查，通过信访、回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改，努力提高服务质量。3、开设“党员先锋模范岗”，发挥党员先锋模范作用，以此牵引提高服务质量。

1、全体员工必须严格按工司要求，努力学习，提高工作标准，

增进业务水平，切实把下半年客服工作推进到一个新台阶。

2、每名员工要制定出自己下半年个人工作计划，工作计划标准要高，要切实可行，并认真落实。

3、其它事宜由公司另行通知。

一、提高客户转化率。去年总客户咨询量是1459，成单台数42，客户转化率是2.88%。明年将从2个方面来提高客户转化率：

1，提高客户信息的质量。提高跟客户的沟通技巧，在跟客户交流时，判断客户的购买倾向度及购买能力，将没有诚意，无潜在购买能力的客户过滤掉，保留潜在客户信息传给销售。

2，做好跟销售的配合。在回访客户时，对于有意向但销售没取得联系的客户，将客户信息再次传给销售经理并附上回访情况信息，做到及时反馈，提醒销售联系。

为了更好的做好客服工作，就需要全面的解答客户的问题。

客户会带着各种问题与客服沟通，尤其作为客服，客户需要从这里了解尽可能多一些的信息。所以为了拉近与客户的距离，明年工作中，希望通过自己的学习以及跟相关销售同事的沟通，来了解一些客户关心的知识，比如客户提到的招标、合同、付款、发货等销售相关环节事宜。在与客户的交流中，客户会提到线下市场方面的知识，在客服工作这块，我认为自己没有了解产品线下的市场情况，没能很好的应对好客户的问题。在明年的工作中，可以的话，如果是涉及到我工作范畴的内容，希望能跟相应的产品经理对接，在工作能给予我一些支持。

客服工作做好的同时，我也会着力提高自身网络营销能力

首先需从接待网络客户开始。当市场部和内勤同事没有时间接待客户时，网络部可以去接待客户，帮客户讲解产品。尤其是从网络来的客户来公司看设备时，争取网络部这边可以独立接待客户。这就需要了解网络部主要推广产品的知识，了解产品的基本市场状况，例如光子嫩肤仪、调q led光动力 co2治疗仪、半导体脱毛、水动力、308准分子治疗仪。明年这些产品的知识将重点加强避免核对成单信息的障碍。

在接待客户咨询时，记录好客户的单位名称及装机地。今年所有咨询客户中，993个客户单位名称记录全面，占有客户比例的68%。明年的工作，争取将这个比例提高到85%，方便对单。

今年的工作我将以更好的心态去工作，努力做到成为一个专业的网络人员。

客服经理工作思路篇五

总结上半年的服务工作，为了更好的开展好下半年的`客服工作，根据《客服工作手则》及公司相关规定，制定下半年计划如下：

以公司下发的《文件》为指导，以“提高服务质量”为宗旨，以“客户满意度为标准”。

1、搞好员工岗前培训，端正服务态度，提高员工业务水平。主要开展普通话培训，微笑服务培训，文明用语培训。

2、深入开展客户满意度调查，通过信访、回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改，努力提高服务质量。

3、开设“党员先锋模范岗”，发挥党员先锋模范作用，以此牵引提高服务质量。

1、全体员工必须严格按工司要求，努力学习，提高工作标准，增进业务水平，切实把下半年客服工作推进到一个新台阶。

2、每名员工要制定出自己下半年个人工作计划，工作计划标准要高，要切实可行，并认真落实。

3、其它事宜由公司另行通知。

1、服务品质提升方面，启用员工奖惩考核体系，进行规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找突破点，坚决取缔商品部二次处罚员工的错误做法。抓现场纪律现已基本走入正轨，应抓销售技巧与商品知识，提高营销水平，这样才有利于整体服务水平的提高。

2、商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要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、企业品牌摆在重要的工作日程，提升、维护和发展，逐步形成金城知名而特有的“特色化服务”战略十分必要。

客服经理工作思路篇六

为了更好的做好自己的本职工作，本人将来年需要加强的.工作计划如下：

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。
- 5、介绍本公司近期为客户安排的各类优惠联谊活动，如免费检测周，优惠服务月，汽车运用新知识晚会等，内容、日期、地址要告之清楚。

客服经理工作思路篇七

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不

够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几：

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

1. 作为客服人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2. 在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3. 不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护

的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以直接产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉俱加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

一、做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

1. 尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。
2. 有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。
3. 个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。
4. 头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

5. 外表整洁大方，言行举止得体。

6. 工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

二、处理顾客投诉与抱怨

1. 建立客户意见表或投诉登记表

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等；并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2. 即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。

3. 跟踪处理果的落实，直到客户答复满意为止。

三、处理客户抱怨与投诉需注意的方面

1. 耐心多一点

在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。

2. 态度好一点

态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

3. 动作快一点处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止

客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失诚至最少。

4. 语言得体一点

客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟通。

5. 层次高一点

客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的情绪。如果高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员进行问题处理。

6. 办法多一点

解决理客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲座等等。

四、平息顾客的不满

1. 认真听取顾客的每一句话。
2. 充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题。
3. 收集事故信息，以找出最恰当的解决方案。
4. 提出有效的解决办法。
5. 询问顾客的意见。

6. 跟踪服务。

7. 换位思考，站在客户的立场上看问题。