

# 2023年万科物业客服主管工作计划 物业 客服主管工作计划(优质5篇)

计划在我们的生活中扮演着重要的角色，无论是个人生活还是工作领域。我们该怎么拟定计划呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 万科物业客服主管工作计划篇一

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。

客户会带着各种问题与16人沟通，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。

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，占有所有客户比例的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。

## 万科物业客服主管工作计划篇二

五、准时安排客服管理员向业主（住户）派发各种费用的交费通知单，并督促下属及时收缴各项物业管理费及其他费用，统计各项费用的收缴率并向主任汇报。

六、跟进处理突发事件；

七、编写部门管理月/年报告

八、熟悉管理处各项管理制度、收费标准、客户情况及辖区规划、各类房屋、公共设施的分布、机构和安全检查要求，掌握各类管线的走向、位置和分布情况。

九、定期组织考试吧安排收集、整理、归档管理处各类档案及运行记录等，确保存档记录资料的齐全及有效性。

十、负责定期对服务质量进行统计、分析，并提出整改方案；

十一、负责本部门员工的日常培训工作，制定培训计划，并报管理处主任审批后实施。

十二、协助工程维修部组织辖区内房屋建筑、设施设备的大、中、小修及更新工作和业主（住户）的装修审核、监督。

十三、组织策划开展小区考试吧各种社区文化活动及宣传工作，丰富社区文化生活。

十四、确保小区出租屋信息资料的完整、确切和及时性。

## 万科物业客服主管工作计划篇三

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

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，努力做到以下几点：

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，更是工作的实际需要。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。

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。

#### 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. 跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

## 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，四来可以将损失减至最少。

## 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会言语过激，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。

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

以上只是我作为一个新人的浅薄见解，在16年的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

## 万科物业客服主管工作计划篇四

转眼间20xx年度工作即将结束，自入职xx以来，在项目领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工作计划。自6月份该项目对外开放以来，我部配合营销部门相继开展了“xx”“xx”“2次正式对外摇号开盘”“xxx”等一系列活动，均得到了外界与准业主的一致好评与认可。

尽管部门总体工作能有条不紊的进行，也取得了一定的成绩，但仍存在不足之处：

- 1、客服人员服务水平有待加强，服务意识不是很高。

- 2、工作责任心不强，对待工作热情不是很高。
- 3、协调、处理问题不够及时、妥善。
- 4、处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。
- 5、与各部门之间的协调与联系不是很密切。

随着公司的脚步迈入新的一年，管理处总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度，深入发展的阶段，我部的工作也必须更上一个台阶，同时，针对本年度工作中的不足积极改进，提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识，完善档案管理并将对客服工作做深、做细。我部要严格按照公司的规章、制度办事，鼓励员工提高工作热情，积极配合、协调各部门的各项工作，发挥我部在管理处中应起的作用。

## 1、狠抓团队的内部建设

团队就如同一台机器，每一位客服员工就像这台机器上的螺丝钉，当这台机器运转起来的时候，任何一个环节都不可以出现问题，因此，内部建设成为关键。

如何才能加强内部建设。

升迁计划明确，让每一位客服觉得自己有所作为，有发展前途。

第二，制定良好的规章制度，完善各种纪律条例、奖惩制度，对于违背规章制度的行为应当及时制止，并依照奖惩制度根据实际情况给予一定处罚措施，避免不良风气、违规行为的滋生和蔓延。

## 2、强化部门内部思想交流



因为管理处前期物业管理需要，客服人员的岗位流动性较大，每天的工作内容都不相同，在每天工作中或多或少都会有疑惑以及收获，因此制定每周一次的思想交流会，通过客服人员之间的思想交流总结以此达到触动思想、提高认识、互相帮助、加强团结、共同提高的目的。

### 1、搞好礼仪培训，规范仪容仪表。

客服部不仅是整个管理处的大脑，同时也是直接面对客户的部门，客服人员的仪容仪表是否得体，礼仪礼节是否规范成为客户评价物业好坏的第一印象。有些客服在工作初始尚能注意自己的仪容仪表及礼仪礼节，但是工作一段时间后就会忽视或轻视了仪容仪表及礼仪礼节的重要性，因此，我们要加强对客服人员的仪容仪表和礼仪礼节的培训，以制定每周一次的培训计划，提高客服人员对其的重视。

### 2、搞好专业知识培训、提高专业技能。

客服人员中大多无物业管理的工作经验，且对物业行业本身了解不多，因此需对她们进行专业知识上的培训包括物业管理法律法规，现行的xx市物业管理条例[]xx号令等，以此为后期管理打下良好的基础，在工作中做到有凭有据，有法可依。

### 3、加强对各岗位工作流程及岗位职责的培训。

岗位职责和工作流程是实施标准化管理的基本制度，因此加强对岗位职责和工作流程的培训非常重要。随着年后剩余三套别墅样板房的陆续开放，新人员的增加，以及老员工在近半年工作中或多或少出现的工作差错。我部将在明年进一步完善现有的工作流程图及岗位职责规范，总结工作经验，归纳工作中出现的问题添加进去，同时拟定培训计划，做到系统化、标准化、规范化、针对性强，以使岗位职责及工作流程深入人心。

## 万科物业客服主管工作计划篇五

自加入客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

(二) 严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

(三) 圆满完成一期交房工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础20xx年\*\*月中旬，一期正式交房入住，我部主要负责一期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理(这个内容自己加)

(四) 密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作

客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务，本年度累计处理(这个内容自己加)

## 二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

### (一) 员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

### (二) 部门管理制度、流程不够健全

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了交付的准备工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

### (三) 协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

## 三、20xx年工作计划要点

(一) 继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到96%以上；

(二) 加强物业服务费收费水平，确保年底收费率达到95%以上；

(三) 加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(四)完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(五)密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(六)加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。