

客服部岗位职责说明书(优质5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。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

客服部岗位职责说明书篇一

- 1、负责大堂前台接待、来访登记，提供咨询、引领以及礼仪服务。
- 2、负责客户报修事项的及时派工处理或查询，并做好记录；负责各相关信息传递与反馈。
- 3、负责大堂秩序的维护，常见事件的应急处理及上报。
- 4、在客服主管领导下处理业户有关投诉、咨询，并根据情况汇报上级领导。
- 5、负责对客户应交纳费用的通知及催收工作。
- 6、负责对大厦的日常巡视、巡检工作。
- 7、与客户维持良好关系，保持优质的服务，尽力满足业户要求，同时负责与其它部门工作协调配合。
- 8、参与集团、外事接待、会务、礼仪等服务工作。
- 9、完成上级交办的其他工作。

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

客服部岗位职责说明书篇二

岗位职责：

2. 负责接受客户投诉，并及时处理和回馈；
3. 负责记录相关信息，并收集客户回馈；
4. 通过多层次服务体系，维护良好的客户关系，提高客户满意度和忠诚度。

岗位要求：

1. 知名院校大学本科学历，经济和金融等相关专业；
2. 普通话标准，口齿清晰，具有良好的语言表达和沟通能力；
3. 责任心强，具备较强的服务意识、耐心和抗压能力；
4. 熟练运用office软件；
5. 具备证券从业资格的将优先考虑。

客服部岗位职责说明书篇三

- 1、负责监督项目临时管理规约、用户手册、前期物业服务协议和装修手册的落实执行。
- 2、协助上级编制、修改项目物业管理档案，拟定管理目标和

服务标准；编制和修改安防、客服、环境和绿化、工程的板块的服务标准和规章制度并监督落实。

3、根据服务标准，选聘合适的外判单位、落实项目日常的保洁、绿化、四害消杀等工作，对外判单位服务品质进行考评监督。

4、负责所辖区域业户的日常业务管理，监督团队成员及时处理并进行结果反馈、回访；负责接待并处理业户日常投诉，定期组细业户满意度调查，不断提高服务品质。

5、协调部门内部客服、安防、保洁和工程板块工作，形成联动机制，快速反应开处理所辖区域内各种业务和突发事件。

6、负责与房产公司对接，完成项目各类资料的移交，完善物业服务中心各类档案管理。

客服部岗位职责说明书篇四

1、负责指定电信业务外呼推广，如不限量套餐推广等；

2、对公司客户档案负有保密责任。

1、年龄：35周岁以下（条件优异者可适度放宽年龄限制）；

2、学历：中专及以上学历；

3、普通话：普通话标准，且具备一定语言组织及表达能力；

4、打字速度：30字/分钟；

5、其它要求：具备较好的`学习能力；思维逻辑清晰；有运营商工作经验者优先/外呼工作经验者优先录用。

1. 为客户提供114基础信息查询、综合信息查询等各项号码百事通业务的服务。
2. 受理客户对号码百事通产品的投诉，并做好相应的解释、记录、处理工作。
3. 掌握计算机基本操作，中文录入速度达30字/分钟以上；
4. 具备良好的服务意识、有客服经验者优先。

一、工作内容

接听客户来电，按照业务规范及服务规范完成服务。

二、任职要求

- 2、掌握基本计算机操作，汉字输入速度30字/分钟以上；
- 3、普通话标准，声音清晰柔和；
- 4、思路清晰，语言表达及沟通能力强。
- 5、能够倒班制工作时间
- 6、能适应话务中心工作。

三、岗位职责

- 3、努力学习各项业务知识，积极参加各种培训，不断提高自身素质和业务技能

客服部岗位职责说明书篇五

- 1、负责接听英文客户来电, 回答客户咨询, 处理客户问题;

- 2、正确、快速记录来电客户相关信息；
- 3、负责对来电客户跟踪回访,记录回访内容；
- 4、总结工作中的相关信息并做好交接班。

- 1、大专及以上学历；

- 2、英文对话流畅,语音亲切,善于倾听；

- 3、能够熟练使用办公软件,打字速度在50字/分钟以上；

- 4、服从工作安排,能适应早班、晚班时间与倒班制度,夜班提供夜班补助；

- 5、工作认真负责,有良好的客户服务意识,较强的沟通能力及应变能力。