

# 最新客服岗位职责有哪些 客服岗位工作职责(精选9篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。相信许多人会觉得范文很难写？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。

## 客服岗位职责有哪些篇一

- 1) 从事在线咨询解答
- 2) 进行数据收集整理
- 3) 做好客户回访，维护客户关系

### 工作内容

- 2) 负责公司座机、手机等客服沟通工具的接听并做记录，同时录入公司crm系统中。
- 3) 做好顾客详细信息和需求信息的登记录入工作；
- 5) 发现销售人员不按规定动作执行时，及时回收线索并重新分配给其他销售人员；
- 6) 做好每日相关报表的填报整理工作；
- 7) 加强专业知识及营销技巧的学习，努力提升个人综合素质及业务能力；
- 8) 完成部门领导所下达的各项工作任务 and 营销指标；

- 9) 做好自身顾客的电话回访、问候工作；
- 10) 梳理工作思路及方法并整理编写《咨询师工作流程手册》；
- 11) 按照公司《总结计划执行手册》的要求，将每天工作总结和次日工作计划，以微信/邮件的形式发送给部门领导。
- 12) 做好与市场部的配合。

## 客服岗位职责有哪些篇二

岗位职责：

- 1、接待来访顾客并开具放票。
- 2、接听电话及处理投诉。
- 2、能操作电脑，口齿清楚，说话柔和动听，有较强的应变能力和服务意识。
- 3、收发公司邮件、报刊、传真和物品，并做好登记管理以及转递工作；
- 4、最佳年龄：18—30周岁

任职资格：

- 1、年龄18—30岁；
- 2、中专及以上学历即可；
- 3、较强的服务意识，会使用电脑办公软件；
- 4、普通话准确流利；

5、具备一定商务礼仪知识。

## 客服岗位职责有哪些篇三

1. 熟悉项目业主基本情况，了解各类设施分布位置和情况。
2. 全面监督和检查领事的日常工作，每日检查领事日志的记录，发现问题及时纠正。
3. 对领事的专业技能和工作技巧进行日常培训，并定期进行考核。
4. 负责管理区域业主物业费的收缴工作，并与欠缴客户进行有效沟通，协助领事完成收费任务。
5. 同其他部门积极沟通，主动为业主提供服务，解决投诉和报修，并督促领事的落实情况。
6. 负责业主投诉的分析、处理及跟进，并进行回访；对于不能处理的，及时上报项目经理。
7. 协助项目经理起草物业管理的相关文件
8. 协助项目经理处理各种紧急突发事件，并协助善后工作处理。
9. 协助项目经理开展各种社区文化活动。
10. 完成项目经理下达的各项工作任务。

## 客服岗位职责有哪些篇四

- 2、组织新进人员培训，规范员工日常服务礼仪细则；

- 3、科学排班，合理安排下属工作，指导下属正确处理问题；
- 4、督导案场清洁、样板间管理、沙盘服务及维护；
- 5、指导监督下属服务流程，纠正细节，检查水吧工作规范；
- 6、配合销售部维护好客户资料，维系小区物业业主关系；
- 7、后期物业服务的日常监督，处理住户反应的问题及处理投诉事件；
- 8、维护日常业主服务工作，建立良好的服务关系；
- 9、及时完成领导安排的其他工作。

## **客服岗位职责有哪些篇五**

- 1、根据公司规范和工作指引，督导部门员工日常行为规范。
- 2、负责拟订部门工作计划，编制部门费用预算。
- 3、负责组织客户信息收集与分析，建立完善客户档案资料。
- 4、负责解答客户疑难问题，组织分析客户投诉热点。
- 5、负责小区业主活动的策划和组织执行工作。
- 6、负责审核巡楼报告、投诉记录及报修纪录，并跟进处理进度。
- 7、负责拟订、发放客户管理通告以及温馨提示。
- 8、定期向经理提交管理报告，提出合理化建议；
- 9、协助财务部门拟订出欠费收取可行性方案。

10、完成领导安排的其他事项

## 客服岗位职责有哪些篇六

1. 做好业主入住的各项手续办理、费用核算、验房、钥匙交接等工作。
2. 负责业主装修的各项手续。
3. 负责对空置房的管理。
4. 做好宣传工作，贴发各种宣传材料和通知。
5. 巡视检查业主二次装修工程，配合相关部门及时处理违章操作。
6. 负责协助物业公司发放各项管理费及代收代缴费用的缴款通知单，并收缴费用。
7. 接受及处理客户投诉，并予记录，及时向部门经理报告。
8. 草拟管理公告、对外联系单、供方评估、工作总结等工作。

## 客服岗位职责有哪些篇七

- 1、做好业主入住的各项手续办理、费用核算、验房、钥匙交接等工作。
- 2、负责业主装修的各项手续。
- 3、负责对空置房的管理。
- 4、做好宣传工作，贴发各种宣传材料和通知。

- 5、巡视检查业主二次装修工程，配合相关部门及时处理违章操作。
- 6、负责协助物业公司发放各项管理费及代收代缴费用的缴款通知单，并收缴费用。
- 7、接受及处理客户投诉，并予记录，及时向部门经理报告。
- 8、草拟管理公告、对外联系单、供方评估、工作总结等工作。

## **客服岗位职责有哪些篇八**

- 3、负责拟定客服工作应急预案，处理相关突发事件；
- 4、负责处理业主重大投诉；
- 5、负责组织实施业主回访、走访工作；
- 6、负责质量记录的整理，确保完整、准确有效，并做好相应的归档工作；
- 7、负责组织租户、住户相关管理费用的催收；
- 8、配合第三方组织客服满意度调查，对业主意见进行汇总分析、负责落实业户意见整改措施并持续改进。

## **客服岗位职责有哪些篇九**

- 2、端正服务态度，引导客户收货好评，提高店铺评价；
- 3、独立处理日常简单的售前问题；
- 4、及时跟进订单是否成功订购，并给予跟踪；

- 5、回复客户问题，尽可能根据实际使用适当的表情，营造和谐融洽的购物气氛；
- 6、准确无误回复客户问题，切忌答非所问，不断引导客户购买，快速促成成交；
- 7、打字速度不得低于80字/分；