# 最新客服工作总结及下半年工作计划范文怎么写

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-07-18

*最新客服工作总结及下半年工作计划范文怎么写一1、早起(1小时)坚持每天早上8点起床，9点准时上线。古话说一日之际在于晨。早起的鸟儿有虫吃。早上一定要给自己准备一份营养又可口的早餐，身体是革命的本钱，不要为了淘宝夜以继日而伤害自己的身体。吃过...*

**最新客服工作总结及下半年工作计划范文怎么写一**

1、早起(1小时)

坚持每天早上8点起床，9点准时上线。古话说一日之际在于晨。早起的鸟儿有虫吃。早上一定要给自己准备一份营养又可口的早餐，身体是革命的本钱，不要为了淘宝夜以继日而伤害自己的身体。

吃过后可以坚持做十分钟的锻炼，为淘宝做持久之战而巩固。因为做网店客服每天跟上班要同等对侍，不能说早上生意不怎么好就可以晚一点起来，这样久而久之就会养成一个贪睡的习惯。以后就算有单你也不想起来了。做淘宝最缺的是什么，最需要的是什么，你知道吗?就是时间。

2、整理检查自己的店铺(1小时)

每天至少花半个小时的时间检查一下自己的网店，多看看，多瞧瞧，看看店铺还有哪些不足，还有哪些需要修改已使用橱窗位是不是满了。没满就要把它推满，是不是还有待上架的宝贝，把它上上去，有没有漏掉的没有发货的订单是否还有拍了没付款的买家，主动的摧一摧人家。还有等待的评价，积极点给评了吧，这些工作看上去很小，等你生意忙的时候会给你减轻负担，到时候不至于手忙脚乱

3、多逛逛，多看看，多露面(1小时)

每天至少花一个半的时候去淘宝社区看看，学习学习，交流交流心得，用心回复淘友的帖子，学习人家精华帖是怎么样写出来的，参考参考，社区内有什么活动一定要要马上报名参加，人气始终是你店铺火暴的主要推手，这人啊，只要一出名，那就不一样啦!什么好事都会找上你的。。呵呵!

4、原创帖精华帖(2个半小时)

每天最好能坚持至少一篇原创帖。不要多，但一定要精。你的帖子质量不行，不是你的错而毕竟精华帖名额有限，这次没有选上你，只要你用心了，坚持写，下一次一定会轮到你!精华帖带来的流量是数以万计的，一但你的帖子加精，你的店铺要火爆好些天，长期以此，下个百万富翁就是你啦

5、同行学习取经(1小时)

多逛逛同行的店铺，看看人家是怎么做的，对自己的店铺做对比，取长补短，及时找出本店不足的地方做的相应的调整

6、主动寻找客户(2个半小时)

这就是上一帖提到的广撒网原则。客户不是等上门的，要主去寻找，而且要有针对对性去找，这一点前面有详细讲述，就不再重复。淘宝打听也是一个必去的地方，哪里有很多人在求购东西，如果有求购你经营的相关产品哪就知道该怎么做啦!

7、广告时间(2小时)

要想把淘宝做大做强，光靠淘宝是远远不够的，必须走去大山，在外面寻找更多的客户，去各大论坛，搜索引擎 百度 谷歌都去宣传，让你的广告遍地开花，时间长了效果也是相当明显的,而且这是一次投入终生享用，这将为你以后的生意打下坚实的基础!

8、帮派、群(1小时)

那么多的帮派、群，有时候自己看上去都觉得眼花，不管怎样多加没坏处，你的帮派加多了。活动范围也变大了。宣传自然更到位。

**最新客服工作总结及下半年工作计划范文怎么写二**

时间匆匆，转眼已快3个月，回顾过去的2个多月，真是百感交集。要总结的实在太多了，现简单总结如下：电子商务是我的专业，我对电子商务特别是网络营销一直都有着浓厚的兴趣和爱好，刚进入公司的时候座套的订单量很少不多，在公司的重视、开发部的支持、应主管的指示下，前期重点对店铺做了装修美工以及商品编辑修改，价格调整，特别是大量的宣传推广，终于在我进来第20天的时候接下了我的第一个订单，给了我很大的鼓励，有了第一单往后就开始连续的有了一个个的订单了。我一直告诉自己要大力推广店铺，从大量的淘宝店和竞争对手当中让我们的店和产品脱颖而出，被别人搜到，所以做了很多工作，比如和别的店做链接互相收藏发博客发微博发帖子顶帖子写日志以及其他推广，而那些推广都是卓有成效的，我们利用直通车推广、淘宝客推广和分销平台，几管齐下，让我们的销售越来越客观，淘宝客和分销商的加入，壮大了我们的队伍，我们从几个人的力量变成为一个大的销售团队，通过依靠他们的力量我们接到更多的订单，现在他们也开始有订单了。看着我们店的订单量逐渐增多，真是一种可喜的现象，只要我们多加总结，找到更好的宣传和推广方式，我们一定会销售得更好。而接到更多订单，为公司创造更多利润就是我今后的.主要工作目标。

广州市福智祥公司专业生产经营汽车座套，月产量1万套，年产量10多万套，产品远销欧美马来西亚和国内，现公司新开发一个品牌(天安祥)，诚招淘宝客帮忙推广，佣金3%-5%，稳定可靠，因为单品每个座套的价格在100-600之间，所以算起来佣金是蛮可观的，欢迎有志成为高端收入的人群加盟我司，共谋发展。主管岗位职责

1、完善客服大厅的各项规章制度，并落实执行奖罚制度。

2、监督检查客服大厅日常管理事务工作。

3、收取及审阅每天的投诉记录、巡查报告表格、维修事项，并跟进处理。

4、负责对客服大厅人员的工作做出安排及进行指导、监督及考核。

5、接受接待员和管-理-员不能处理的业户投诉，并予记录，并做好投诉处理后业户回访工作。

6、对客服大厅人员违章操作或行为应及时制止或按规定处理，重要事件要向社区主任报告。

7、安排管-理-员及时向业户分发各种缴费通知单，并督促下属完成统计各项费用的收缴率。

8、负责定期对接待员、管-理-员的服务质量进行统计、分析，并提出整改方案。

9、制定客服大厅人员的培训计划和实施培训工作。

工作内容及标准

1、熟记客服大厅的各项规章制度及各工作流程;

2、完善客服大厅各项规章制度和工作流程，监督制度和流程的执行情况并做好相关记录;

3、统筹安排客服大厅各人员的工作，根据岗位工作职责和工作内容，监督工作质量，防止出现违规、违例情况，发生重大情况时，第一时间向社区主任汇报，并密切配合社区主任处理事情;

4、每天收取投诉记录表、巡查报告表、维修需求表等相关工作表格，并依照客服大厅的相关规定，认真细致审阅各表单所记录的内容，并根据实际情况进行分类，尽快的落实处理。

5、安排管-理-员向业户分发各种缴费通知单，管-理-员必须将缴费单分发到位，避免业户因为缴费单未及时送达或者分发错误而造成缴费延误;缴费单分发下去后，应关注费用的收缴情况，缴费截止日后，督促下属完成各项费用收缴情况统计，标准截止日期到达后一天内完成收缴情况统计，并将未缴纳费用之业户情况汇总，两天内安排管理人员上门催缴。

6、制订详细的惩罚措施，并通过考核、月底工作质量、服务质量评定等方式，给予奖励或处罚。每月月底对接待员、管-理-员的服务质量进行统计，并形成分析总结报告及相关的整改方案，上报社区主任。

7、制定客服大厅各人员的培训计划并落实执行，每周及每月安排时间定期培训，并就培训情况作出评估报告，月底汇总上报社区主任。

**最新客服工作总结及下半年工作计划范文怎么写三**

一、 更换工作服,并佩戴工作牌(保持整洁)

二、 早班人员对部门管辖区域卫生的打扫。

三、 吧台每天早晚交接班财务饮料盘点，审核次日报表与协议书，交至办公室。

四、 前台门禁：

1)接待,问讯，输单，验卡，体验，会员卡的管理，员工会客，紧急情况处理，更衣室储物柜管理。

2)会员意见反馈核实处理，音响控制与播音，物品存放与认领。

五、每月及时更新统计所有新老员工资料，上报。

六、保洁卫生工作进行跟踪提醒：晚班单车房一下课要及时拖地板，男女更衣室，卫生间随时巡视托扫。

七、晚班人员按时按点开关大小门面门头灯;及时清理不续租会员更衣柜，并将清理的物品分类在存放处保管好。

八、吧台前台人员在岗期间，准备好工作姿势，主动询问会员需求，针对工作中出现的各种接待，服务和操作问题进行商讨并整改。客服部工作计划

九、对于公司传达的各项文件和通知，及时有效传达到部门每位员工。

十、及时协调好本部门与销售，教练部等其他部门之间的工作事项。

十一、监督上班期间所有部门人员外出和返回时间，确保不缺岗;监督所有人员不在前台岗位就餐。

十二、下班离岗前，做好交接工作，闭店期间，及时检查女更，女卫水电的关闭，对出现的问题及时上报。

**最新客服工作总结及下半年工作计划范文怎么写四**

首先是知道了做事一定要有认真的态度，要不然让你再多做一秒也觉得是种折磨。其次，说话一定要很小心谨慎，什么叫做祸从口出，做客服就是祸从手出，如果是你不确定的事情一定不能贸贸然的回答顾客，更不能给顾客任何承诺，也不能按照自己的主观判断来告诉顾客一些事情，比如产品的颜色等敏感问题，这些看似很小的问题，往往就是铸成大错的细节，很多顾客或许就会因为你的一句不怎么明白的话语和售后或者其他客服纠结很久。

最后僵持不下给公司造成一定的损失，因为旺旺上一直都是有聊天记录的，每个人都有自己的客服号，所以责任都是精细到了个人，是谁出的错都是有据可查的，我对自己的要求不高，起码要做到当顾客和我们的工作人员的纠结问题的时候不会说是我告诉了他可以怎么样怎么样，除非是在查聊天记录的时候是我出了错，经过这么长时间了，回答客服问题我也是很谨慎的。不希望顾客在评价的时候说客服的态度不好，只求自己不要犯错，不给公司带来影响。在顾客面前没有丢公司的脸。

在网上经常会遇到很无聊的顾客，经常会被问到一些很白痴或者不属于我们能够解答的问题，但是顾客就是上帝，这真的是很真实的体验。在网上，因为不是面对面的交流，购买过程中就增加了一定的难度，所以我们的语气一定要非常诚恳非常礼貌，无论顾客怎么说，怎么问，问什么，我们都要以百分之两百的耐心和良好的服务态度让他们感到有种当上帝的感觉，我不知道被我服务过的顾客对我的印象是怎么样的?

是否觉得我是一个合格的客服人员，但是就我自己来说，我将我的热情都投入到了上面，即使线上我受了委屈还在不停的给顾客解释和道歉，哪怕造成他生气的原因并不在于我，线下也很没品的和同事们一起骂顾客的刁难和白痴等，我想说的是尽管这样，但是我仍然还是拿出了我所以的耐心为每一位顾客解答和推荐，既然是想来学习的，我想端正态度，磨练毅力是相当重要的。

每天上班的内容单调，重复性很强，特别是刚来的后几天，基本上接待的几位顾客都是询问发货问题、退货问题、发错货问题、退款问题等等，都是有点来找麻烦的感觉，其实也不能怪别人找麻烦，确实是我们做得不到位，这也是没有办法的，换位思考一切都迎刃而解了，我们做客服的都设置了很多的快捷回复语，当顾客询问的时候除了要第一时间回复时外，还要了解到他到底是问什么?

后期的顾客基本上都是问发货问题，所以第一时间了解到他的货我们有没有发出，然后就是准备回答他是由于什么原因我们没有及时发货，并且道歉，由于我们的工作不到位给顾客造成的失误等，其实有时候根本不是我们的原因，但是道歉也是必须的.只有你首先承认了错误后，顾客他就会觉得你的态度让他满意，如果还继续找麻烦就是自己的不对了。

还有发现的一个工作技巧就是转移顾客的注意力，本来他是来质问你为什么还没有发货，因为他宝宝要急着穿，急着用或者什么原因很生气的时候，我们就可以紧紧抓住他所透露出来的信息，比如恭喜他宝宝生日快乐呀~~祝她宝宝健康平安，或者说他宝宝肯定非常非常可爱等所谓的好话的时候，无论他是爸爸还是妈妈，当有人夸他孩子的时候所流露出来的真情和包容都是肯定的，再加上在夸奖后的一番道歉的语句，他肯定就会放松刚开始来的目的，继而转变为再等等吧之类的，我使这招真的是屡试不败呀!非常奏效，还有就是给顾客道歉时语句中表现出来的真诚也往往是最能打动顾客的，当你感谢他的谅解时送上一个玫瑰花的表情，顾客的心情也会一下子变好，所以问题也很好解决了。

但是这始终是治标不治本的，最终的问题得不到解决我们客服无论怎么道歉怎么拖住顾客宽限时间都是多余的，一次两次还可以，但是多次的话任何一个人都没有耐心了，所以任何一个环节都不能出错，必须都连贯起来才会有成功。做客服销售工作，首先要了解顾客的需求，知道他们在想些什么。

**最新客服工作总结及下半年工作计划范文怎么写五**

时间老人的脚步总是那样匆匆而过，从九月二十六日试营业开始，到现在十月十九日已经整整过去了二十五天，我们的服务工作有积极的一面，也存在着种种不足的地方。但请相信，随着我们的努力和摸索，不成熟的终将成熟，不完善的终会完善。为了我们能更好地进步，现试总结如下。当然，个人观点难免考虑不周，欢迎您提出宝贵的意见或建议，我们将万分感谢。

服务顾客，以顾客为中心，说起来一点都不难，但在实践中其实是一项很琐碎的工作，这需要很大的耐心和毅力才能完成，并将其做到最好。顾客是一个很庞大的群体。他们不分其社会地位高低，收入之差别，性格之好坏，甚至不论其是否选择消费，但凡进了店门，那都是我们需要服务的对象，不可有丝毫的怠慢。

总的来讲，客服部所有同事对工作都是很认真的，至少对待顾客都能像面对自己的朋友一样，做到真心耐心细心，如果真的不幸遇到了那种特别“挑刺”的顾客，也能按捺住自己的脾气，尽量心平气和的进行解释，努力将问题解决。

记得国庆期间，凡在超市消费满一定数额，就会有赠品相送，而且根据消费数额的不同，赠品也会有不同的区分。有一天下午，一位老年顾客消费完毕，凭小票准备到服务台领取赠品，但很不巧赠品已经发放完毕，实在是无法为其兑现。尽管同事努力的解释，但该顾客依旧不依不饶，当场将购物小票撕成粉末，并扬言我们超市都是骗子，以后再也不到这里消费了。面对顾客的刁难，客服部所有人在内心好笑的同时，也感觉自己十分委屈，但我们还是没有多说一句话，只是静静地看着那位顾客离开，然后继续自己的工作。我不知道这样的处理是不是恰当，但至少我们没有让矛盾升级，没有影响到超市的正常营业。经过了二十五天的工作实践，现在来谈一谈我们所做的一些不足的地方。

第一时间观念。工作过程中，无论吃饭，还是上卫生间都应该更注重时间观念，不能放任自流，应该保持一个比较合理的频率和时长。

第二工作礼仪。虽然三米微笑原则大家落实的都很不错，但是当面对顾客的时候，我们能说一些例如：您好，欢迎光临，请慢走等这样的接待语言，我想作为一个顾客的心理一定会舒服很多吧！

第三总结经验。面对工作，每个人都会有自己的想法，如果可以增加些交流，集思广益，不知道会不会让我们做得更好一些呢？

第四勇于创新。工作中，我们应该更积极地发挥自己的主观能动性，有任何的好建议，好点子都该勇敢的说出来，大家一起讨论看有没有实践的价值，如果有价值，肯定能让我们的工作更上一层楼。

此以上只是目前的一些想法，个人觉得还略微有些不成熟，但凡事开头难，相信只要认真观察，工作中还会发现大大小小的问题，届时定会以最积极的态度将其改进，让我们能更好地服务顾客，为了荣昌的发展壮大做到最好。

**最新客服工作总结及下半年工作计划范文怎么写六**

淘宝每天生意，贵在坚持。不要抱怨，不要心急。做好客服工作，要脚踏实地。心态要好。要有信心。”生意不好不是你的错，你闲着就是你的不对“，一下是自己的一点点建议，呵，不要被说自己工作没有做好就瞎折腾。

网店客服每天工作计划1、早起(1小时)

坚持每天早上8点起床，9点准时上线。古话说一日之际在于晨。早起的鸟儿有虫吃。早上一定要给自己准备一份营养又可口的早餐，身体是革命的本钱，不要为了淘宝夜以继日而伤害自己的身体。

吃过后可以坚持做十分钟的锻炼，为淘宝做持久之战而巩固。因为做网店客服每天跟上班要同等对侍，不能说早上生意不怎么好就可以晚一点起来，这样久而久之就会养成一个贪睡的习惯。以后就算有单你也不想起来了。做淘宝最缺的是什么，最需要的是什么，你知道吗?就是时间。

网店客服每天工作计划2、整理检查自己的店铺(1小时)

每天至少花半个小时的时间检查一下自己的网店，多看看，多瞧瞧，看看店铺还有哪些不足，还有哪些需要修改已使用橱窗位是不是满了。没满就要把它推满，是不是还有待上架的宝贝，把它上上去，有没有漏掉的没有发货的订单是否还有拍了没付款的买家，主动的摧一摧人家。还有等待的评价，积极点给评了吧，这些工作看上去很小，等你生意忙的时候会给你减轻负担，到时候不至于手忙脚乱

网店客服每天工作计划3、多逛逛，多看看，多露面(1小时)

每天至少花一个半的时候去淘宝社区看看，学习学习，交流交流心得，用心回复淘友的帖子，学习人家精华帖是怎么样写出来的，参考参考，社区内有什么活动一定要要马上报名参加，人气始终是你店铺火暴的主要推手，这人啊，只要一出名，那就不一样啦!什么好事都会找上你的。。呵呵!

网店客服每天工作计划4、原创帖精华帖(2个半小时)

每天最好能坚持至少一篇原创帖。不要多，但一定要精。你的帖子质量不行，不是你的错而毕竟精华帖名额有限，这次没有选上你，只要你用心了，坚持写，下一次一定会轮到你!精华帖带来的流量是数以万计的，一但你的帖子加精，你的店铺要火爆好些天，长期以此，下个百万富翁就是你啦

网店客服每天工作计划5、同行学习取经(1小时)

多逛逛同行的店铺，看看人家是怎么做的，对自己的店铺做对比，取长补短，及时找出本店不足的地方做的相应的调整

网店客服每天工作计划6、主动寻找客户(2个半小时)

这就是上一帖提到的广撒网原则。客户不是等上门的，要主去寻找，而且要有针对对性去找，这一点前面有详细讲述，就不再重复。淘宝打听也是一个必去的地方，哪里有很多人在求购东西，如果有求购你经营的相关产品哪就知道该怎么做啦!

网店客服每天工作计划7、广告时间(2小时)

要想把淘宝做大做强，光靠淘宝是远远不够的，必须走去大山，在外面寻找更多的客户，去各大论坛，搜索引擎 百度 谷歌都去宣传，让你的广告遍地开花，时间长了效果也是相当明显的,而且这是一次投入终生享用，这将为你以后的生意打下坚实的基础!

网店客服每天工作计划8、帮派、群(1小时)

那么多的帮派、群，有时候自己看上去都觉得眼花，不管怎样多加没坏处，你的帮派加多了。活动范围也变大了。宣传自然更到位。

**最新客服工作总结及下半年工作计划范文怎么写七**

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。

一、指导思想

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”。

二、工作目标

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。

三、要求

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。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！