# 客服前台工作计划(五篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-06-30

*客服前台工作计划一售后服务部严格按照广州本田服务流程开展工作，前台接待员的言行举止都要经过专业的培训，提高接待人员的整体素质。只有这样才能在顾客心目中留下深刻的印象，即我们的服务是专业化水准的，加深广州本田的品牌在广消费者心目中的印象，树立...*

**客服前台工作计划一**

售后服务部严格按照广州本田服务流程开展工作，前台接待员的言行举止都要经过专业的培训，提高接待人员的整体素质。只有这样才能在顾客心目中留下深刻的印象，即我们的服务是专业化水准的，加深广州本田的品牌在广消费者心目中的印象，树立顾客对广本的信任。

二、加强定期客户回和招揽，建立客户档案。

在按照广州本田规范流程维修七日后回，保养招揽十四日前寄保养信，七日前打招揽电话。的基础上，建立完整的客户档案，定期为客户做一些保养方面的小贴士，写在保养信件内。节假日及一些特殊日子给客户发一条温馨的问候短信，把店里最新动态告知客户，增进客户与我们的感情，让客户真心感受到我们的服务体贴、周到。

三、加强与保险公司的沟通，提供完善的保险业务。

我们在为保险公司争取保额的同时，保险公司也在做索赔时做到灵活机动，不损害顾客的利益。我们与保险公司做好沟通，为顾客提供“方便、周全”的服务，同时也达到双方合作行业的共赢，提升双方的服务，赢得顾客的忠诚度与满意度。

四、争取政府车辆的定点维修权。

我司在20\_\_年9月已与采购办签订了单项类定点维修协议。在南平市政府本田车辆保有量越来越多的有利形势下，我司必须采取积极主动的方式，走各政府单位，争取各政府单位本田车辆的定点维修权。在维护政府单位本田车辆的安全下，也为我司创造了丰厚的利润。

五、定期开展巡回快修活动，并尽力做到精细。

我们店的服务区域为\_\_地区和\_\_地区，店设在\_\_，\_\_其他县市及\_\_地区的顾客因路程远，在保养和维修等服务方面带来诸多不便。建议20\_\_年每个季度开展一次巡回快修活动，即“上门维修”服务，到各县市为当地客户的爱车进行保养及更换常用件，这样地方便了客户。无论是服务态度，或是服务质量方面都做到细致入微，尽量做到“一切为客户着想，一切从客户利益出发”，把我们的服务做精品化，细致化。

热情、真诚地为顾客着想的服务能给顾客带来满意，获取顾客的信赖，从而在市场竞争中能够占有一席之地，赢得市场。所以我们要以不断完善服务为突破口，以便利顾客为原则，以优质的产品与特的服务所具有的魅力和一切为客户着想的体贴来感动顾客。提高接待人员素质，提高维修质量，做好客户回，以及提供方便、完善的保险代办业务，提高服务质量，提升顾客的满意度和公司的知名度，最终为公司获取更多的利润。

**客服前台工作计划二**

20\_\_已经与我们渐行渐远。回望，一些想法与目标在繁忙的事务性工作中被淹没，没能如期完成;年终评优没有取得好的成绩也反映出大家对前台客服工作还有更多的要求和期待。新世纪的第一个年代在201×年结束时也将划上句号，有突破性的做好客服部的工作，取得公司领导及各部门同事的认可，为公司的稳健发展贡献力量是我们201×年的主要工作方向。结合公司领导和各前台销售部门的要求，我们主要从以下几个方面着手开展工作：

一、细节入手，不断的结合现实情况调整适应

记得在公司组织的一次培训中，讲师讲到过一个关于银行的案例：当所有的银行都还在站着排队的时候，有银行已经开始提供取号机和座位供客户坐着休息等候了;当所有的银行都有座位时，有银已经开始提供免费的饮水供客户享用了;当所有的银行都开始提供饮水时，有银行已经开始放一个美女在大堂为大家主动提供咨询解决问题了……这就说明，现在是对的也许一年后就是错的;过去是好的;放到现在也许就是个一般。一切都在发生改变，唯一不变的就是世界每天都在变化。只有不断的求索和突破才能跟随、赶超!

1.在部门内部从工作的入手到完成，已经依据实践形成一整套工作指引规范。并在工作过程中不断的依据新要求和新发展进行调整完善。而后言出令行，促使员工在客服部较快节奏工作下能高效的做好各项工作。对新进的同事而言，通过学习工作指引规范，也能尽快的熟悉工作方式和方法，降底公司的新人培养成本。

2.随着包销机的无规律的增长及笔记本业务的增加，配送工作也变的更加琐碎而缺乏连续性。新旧业务的改变导致相同甚至更多的时间和精力的付出比原来做的工单要少，这也对配送员工的工作带来了新的考验。经常关注员工的情绪及状态，并通过团体活动或谈心等措失及时疏导，保证大家的工作积极性。也需要对现有的考核方法做出调整，给大家一个提升和进步的空间让优秀的老员工能长时间的留下来。

3.培训专业技能，提高员工解决问题的能力。公司提到新年让前台销售部门提工作要求，其中客户部提到希望“送货人能和客户对应”。这也从一个侧面反映出部分员工对业务不熟悉，处事应变能力不足、内部交流机制不够等客观存在的问题。在现有技术员并不多的情况下，我们应该力争做到让每一个技术员对公司的所有大客户的需求、联系人、地址等都能像“国人通信”一样了然于胸。每一个人都能麻利的处理所有客户的一般性事务。在专业技术方面it行业的发展就象最有名的摩尔定律一样，飞速的改变着。我们只有不断的学习和进步，才能跟得上it行业发展的脚步。所以我们要利用周例会及定期专门的集中学习、联想组织的专业技术培训等各种平台加强专业技术学习。总结在工作遇到的突出问题，有方向有重点的攻关。使大家尽快撑握工作中的技术难点。

4.对于客服部的基本工作，除了能完成每天的配送维护任务外，还要进一步细化。比如像某些信用卡一样，送完货能够短信或电话知会一下业务员;不能按配送单要求的时间送达的，及时通知客户及业务员做出跟进处理。

5、尽快学习和撑握科码系统日常运行及维护工作;尽快将新系统中维护模块与客服部的实际工作结合运用起来。促进客服的工作进一步正规化、信息化。

二、开源节流，拓展it外包业务

不负公司的信任和期望，时刻以公司的利益为依归;维护公司的利益，灵活安排，尽力节约每一分成本。利用和开发现有的信息资源，做好二次销售和it外包业务。

1.各种配送方式结合，减少配送成本

随着台式机的出货量的减少，相应的是笔记本送货的增加。台式机方面协调相关部门的单据传递及送货时间的安排;多与客户沟通，尽可能将相同或邻近的片区的集中在一起配送。从而降低单趟平均成本。笔记本及一体方面鼓励和要求员工多采用坐公车、打的等方式来而降底车费的支出;长途还可以利用快递来减少人力成本的支出。

2.科技就是生产力

从最初的用光盘安装到用硬盘单机克隆，再到批量网克，再到pe下移动硬盘克隆。每一次技术的进步都或多或少的提高了我们的工作效率。所以我们应当不断发现和引入前沿技术，并组织大家学习培训，将之应用到工作中去。促进生产力的发展和提高。

3.支持和促进it外包业务团队的不断发展

从8月份it外包业务团队转到客服部至今，一直保持逐月增长的趋势。第四季度累计系统开单毛利53395元，超额顺利的完成了期初所制定的目标。虽然目前这点业绩对公司来说是微不足道的，但相信在公司领导的指正的帮助下，外包相关业务会按预期的目标取得长足的发展。it外包团队年目标为全年系统开单毛利完成22万元。

三、相互理解，换位体验

目前普遍存在的一个现象，就各部门之间的不理解。店面不理解客服为什么到现在还没有把货送到客户那里;或是不理解商务为什么没有把我要的货调到店面。客服不理解店员为什么要送这么多赠品给客户，为什么总在赶着客服送货;为什么总要答应客户那多么要求。我认为这主要是大家都不了解对方的难处，客服不知道店员为销售一台电脑要负出多少努力;店员不知道客服为了完成配送维护任务有时连中午饭都没有时间吃。而这些光凭换位思是很难体会得到的。所以如果各对口关连部门能够互派员工到对方部门见习，在学习和了解相关业务的过程中也就能理解到对方工作中存在的难处;从而理解对方的行为，更多的和谐的相互配合，而减少相互指责。多与相关部门同事沟通，发现问题及时提出来并一同找到解决的方法。而不是关起门来各说各做。那一世范文网

四、保持良好的精神状态，积极进取

有人说：“精神状态是个宝，事事处处离不了”。时刻保持良好的心态，有了良好的精神状态，才能做好各项工作，克服各种困难，沉着的应对工作中出现的各种问题。积极向上，在工作保持有一股子拼劲，不甘落后，学习和借鉴先进的方法和经验，努力在公司领导的指导和帮助下把各项工作做好。

五、做好各项日常事务

1、协助行政部做好公司内部日常网络及办公设备的维护保养工作。及时处理各种突发故障，保障大家工作的正常进行。

2、经常强调安全意识，督促安全行为。避免出现财物损失。

3、定期核查doa及样机库库存，确保账实相符;确保故障机型能及时得到维修清理。

4、完成公司领导和相关部门交办的其它工作。

公司前台这个工作岗位是琐碎、繁杂的。我将根据实际情况进行合理分工、合理安排，认真落实岗位责任制，确保工作井然有序;还要创造性地工作，不断探索工作的新思路、新办法和新经验;同时增强工作创造性的同时，我一定注意办事到位而不越位，提供服务而不干涉决策，真正成为领导的参谋助手，成为上、下沟通的桥梁。

**客服前台工作计划三**

一、认真的完成工作

任职这份工作，就是需要在其中做出较多的努力，通过自己的不懈奋斗让自己在其中去成长，去做更多的工作。在完成工作上，我当然也是希望自己的努力能够将我的本职工作做好，这样也是可以让我在这份工作上有更的成长的机会与努力。面对这份工作，我还需要做出的事情有非常多，所以不管是任何的时候或是任何的情况发生了，我都需要摆正自己的思想，做好自己的工作。工作与生活一定是要分开的，在工作的时候就是需要端正自己的思想，以个人的努力来促成在工作上的更好的发展，所以更是需要好好的认识自己，更加清晰的明白自己的问题，在工作上做更多的提升与成长。

二、提升个人的能力

客服最为重要的就是与顾客进行交流，在交流中明白对方的问题，也是逐步地为客户解答疑难，将个人的工作都做好。沟通是一门学问，所以在自己得工作中还有非常多的事项是需要去留意，需要去做更多的准备工作的，所以未来的人生我便是需要更加努力地去明白自己的问题，真正的思自己未来的生活。现在我认真的对自己进行分析，渐渐的明白自己在下一阶段还需要做更多的努力，并且在未来的时光中我更是需要认真的思自己，并且从中去做更多的奋进与努力。

三、弥补自己的不足

在往后的工作中，我还有非常多的方面是需要去做更多的努力的，所以在未来的时光中，我仍旧是需要认真的去思自己，真正的让自己在这份工作中明白自己的发展。往后的生活，我也是会努力的改变自己，真正的为自己的人生做更多的奋斗与努力。在努力工作的过程中也是要不断地思自己，尽可能地明白自己的问题，所以在往后的生活中，我必须要明白接下来我需要做出的努力与奋斗的方向。

我相信在全新的工作中我一定能够有所成绩，有更好的表现，在这份工作中真正的收获到更多的奋斗与努力。往后的生活，我还有非常多的方面是值得去成长的，所以我便是会摆正工作的思想，从工作着手，更好的改变自己，努力适应这份工作。

**客服前台工作计划四**

作为一名\_\_物业的客服人员，在上一年的工作中，我们在领导的教导和管理下积极的完成了自己的责任，并在服务和接待上大大的改进了自己的能力，取得了业主们的信任和满意。

经过了上一年的努力之后，我也从工作中收获了很多经验，自己的不足，工作中缺漏，以及在服务上的不周等等。这些都是我在上一年没能做全面的\'事情。

如今，新的一年已经到来！为能在这一年的工作中积极的发掘自己的能力，创新自己的工作。我吸收上一年来的经验和反思，对这一年工作任务做如下计划：

一、工作的思想方面

通过过去的经验，我深刻的认识到思想对我们工作的重要性。既然准备在工作上完善自己，那么思想上的改进就是必不可少的！

首先，我要改进自己的思想认识，作为一名\_\_物业的客服，首先就是认清自己的定位！作为\_\_公司的前台客服，我要面对的客户是业主，而我作为一名服务者，在面对业主的时候，应该更加热情、更加亲切。

其次，在自我的心态上也要进一步提升，要在工作中学习调整自己的状态。学会如何时刻保持着对工作的积极热情的态度，并更好的去面对自己的工作，去服务好业主们。

二、服务能力方面

1.加强自我管理，在工作中严谨的遵守服务规定，并积极将自己的服务做到位。

2.学会观察，业主来物业一定是又事要办，所以要根据业主的情况判断事情的轻重缓解，换位思考，急业主之所急，帮助业主解决问题。

3.服务要热情周到，及时业主还没有来到前台也要让业主感到自己无时无刻都在被关注，做好随时服务的准备。

三、工作方面

1.提高自己的专注力，对于业主的问题，业主的需要要认真的听清楚，确定业主的问题，并给予正确的回答和帮助。

2.做好互动工作。来我们前台的业主也多是老面孔，在服务空闲的时候，适当的接上客户的话，或是打声招呼能和业主也打好关系，方便今后的工作。

3.做好回访工作。过去有很多工作，因为没能联系到业主结果就不了了之，但在今后，我要更严格的做好回访，保证能在工作后回访业主，了解业主的满意度，改进我们的工作。

转眼一年即将开始在，新的一年，我也要以全新的态度和要求来提升自己，让自己能在今后的工作上更加出色！

**客服前台工作计划五**

开业前：

1、换好工作装，整理仪容仪表，互相检查

2、打扫卫生，检查客服组设施设备是否正常

3、填写实际上班人员班表，查看前日同事记录的工作完成情况及注意事项

4、参加主管召开晨会（按主管要求轮流领头召开晨会），①总结前一天工作，所得收获及反省（接待、投诉及会员方面），与大家分享工作中做得好的和不够好的地方。总结好的方法，以备接下来使用。②布置今天主要工作，确立工作目标，明确分工，以及注意事项

开业中：

1、若存留前日工作，必须首先完成，最好在客流高峰前完成

2、按照晨会的分工执行，团体接待及个人接待，会员卡办理，电话接听，迎宾都分派到组员身上，以分配到的人为主，其他人协助来完成一天工作

3、遇突发状况，先以个人能力先行解决，不能解决的寻求同组人员帮助，最后寻求其他相关人员帮助

4、中午轮流出去吃饭，必须留人在卖场，以处理这期间可能发生事务

5、换班时，交班人将工作进展告知接班人，已做的剩下的尚未处理的，以及上午工作中出现的问题，一一告知接班人，提醒其下午需要及时处理和重点处理的事情

下班前：

1、晚上下班前，上报本日会员卡办理情况

2、检查今日工作是否均已完成，没有完成的最好完成之后再走，实在不能完成的记录下来提醒明日早班同事尽量在明日开业前或人流高峰前完成

3、参加晚会，打扫卫生，离开

客服一周工作计划：经过两周的实战，结合客服工作具体内容，做出一周的工作安排如下：

（一）业务板块：

①认真学习公司各种体系流程和业务流程（如销售、收银、线上购物、退换货），以便随时应付客户现场提出以及电话咨询的各种问题，逐步深入到投诉的接收、与客户沟通、客户投诉的立即处理等各个工作中去。

②每周对顾客咨询问题汇总、分类上报，以便上级以此作为依据对商品、服务等进行调整。

③每周五部门会议进行工作总结，并对客服区域进行大扫除。

（二）服务板块：

①在实战中不断提升服务意识及服务技巧，小组成员每周总结好的服务技巧，并分享给同事。

②时刻牢记诚信为本，不轻易承诺客户，承诺的事必须办到、办好。

③不忽视细节问题，礼仪、着装、语言适宜，并关注顾客购物心理及满意度，接受顾客建议，不断改进。

（三）自我职业素养提升板块：

①在实际工作中提升交际能力，以及处理问题、解决问题的能力。

②增强服务意识、完善服务理念，增强责任感以及团队意识。

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！