

## 网络客服个人的工作计划

### 篇1：网络客服个人的工作计划

我做客服已经是第三年上了，这两年的工作经验让我变得更加稳重，也让我对这个行业有了更多的想象和向往。在此我想对接下来一年的工作进行一次计划，希望自己能够通过这次计划，为接下来的工作打下一个更好的基础。以下是我的工作计划：

#### 一、提升沟通能力

作为一名客服，首先最重要的就是要锻炼个人的沟通能力，不仅是面对网络群体还是现实群体，我认为交流能力都是非常重要的，也是我们客服首要培养的对象。2020年度这一年注定是特别的一年，而如何去提升自己的沟通能力，我也制定了几个小方案。一是在沟通的时候先站在对方的角度着想，不管遇到什么麻烦的，首先都要冷静，不要被情绪牵着走，站在对方的角度考虑问题往往更容易去解决问题。二是要懂得灵活运用身边的条件，比如说从对方遇到的问题入手，合理运用各种方式进行解决。这样会让客户更容易接受后面的结果。

#### 二、提升应急能力

很多时候，我们在工作当中，会接到一些突然的谩骂电话。有些事恶意的，有些也确实可能是因为我们没有服务好。我相信，无论哪一位同事接到这样的电话时，心情都是一落千丈的而这个时候我们也不应该去生气，要冷静下来，想办法应对。只有更加的沉着，我们才有可能去解决这样的问题，才有可能将损失降到最低。一个人最重要的就是自身的修养，而我们工作的过程中，也恰巧是提高我们各自修养的时候。而我们的修养也能够展示在我们处理问题的时候。

#### 三、提升售后回馈

售后是我们客服需要做的一件工作，这也是最锻炼我们自己的一件工作。如何提升自己售后的回馈，一直是我们面对的问题。很多的同事为了一个好的回馈总是想破了脑袋，甚至各种谎言都出来了。其实客户并不吃这一套的，很多人选择直接屏蔽掉我们的消息，也有人会选择无视。所以我们要从根本解决就是和对方构成一定的利益关系，只有和他有关，他才有可能选择进行回馈。我们知道这个世界上没有免费的午餐，而同时我们也应该清楚，这个世界上不会有免费的劳动力。客户给我们回馈也花费了他们的时间和精力，所以不管怎样，这一件事情是需要对等的。

### 篇2：网络客服个人的工作计划

来到公司已有半年了，我总能感觉自己的工作能力没有完全的发挥出来，作为公司一名资深的网络客服，我对自己每个月每次不规律的工作成绩而感到疑惑和焦急，在领导的指点下，我结合自己的个人情况，为自己制定了一份可行的工作计划：

作为网络客服，我首先就得搞清楚自己的定位，我的工作对象就是客户，客户购买满意而归就是我最想看到的事情，所以说，我的工作计划也基本上都是针对客户展开的，要提升自己的工作成绩，就要学会抓住工作重心。我认为我在工作能力方面还是足够了，我最主要的还是要加强自己的工作态度和方式，这也是我接下来的工作方向。

### 一、对客户给予足够的理解

我经常会在客户心情急躁不安、乱说话的时候，也跟着一起乱套，我也是站在消费者的角度上想了一下，在自己购买东西的时候，遇到问题了，肯定第一时间就是着急，不能再客户拥有消极，不满情绪的时候不予理睬，客户就是我们客服的上帝，什么是客服，客服客服就是为客户服务的工作人员，我们是应该要成为他们购买商品最信任的人，所以对他们有时产生的不满情绪要有足够的理解，懂得换位思考。

### 二、对客户给予足够的耐心

因为这是网络上的购物，客户在挑选商品的时候没办法直接的了解商品，所以会对商品产生许多的问题，比如说这个东西的材质是什么样的，使用年限是多久，在使用的过程中需要注意什么等等问题，我们客服就成了客户与商品之间的中心点，要有足够的耐心去引导客户进行购物，挑选出最适合客户的商品，这不仅是为了客户考虑，也是为了自己考虑，一旦客户没有挑选到自己心仪的商品，最后还不是要退换商品，也是在变相增加自己的工作量，这就是在多此一举，只要在客户第一次有购买意向的时候，就完美的解决，就能省很多的事。

### 三、放高对自己的要求

作为网络客服，我总结了一下我以往跟客户的聊天记录，我发现我还是存在着很多的不足，还有着很大的进步空间，我要放高对自己的要求。

- 1、对现有的商品进行全面的了解，这样才能让自己在面对客户提问的时候，应对自如，节省时间，就可以更快的完成与客户之间的交流。
- 2、对一些商品的使用方法，我要提供最精准的技术支持，比如说在客户购买电脑或者是手机的时候，能够告诉他们如何进行正品查验，新旧机查验等等。
- 3、与客户交流的语气，有待改进，这里可以多向同事们请教，吸取对自己有用的东西，就能让自己这个客服的工作，完成的更好，效率更高。

## 篇3：网络客服个人的工作计划

### 一、工作目标

- 1、销售工作目标必须存有不好业绩就得强化产品科学知识和淘宝客衣的自学，拓展视野，多样科学知识，实行多样化形式，把产品科学知识与淘宝客衣技能结合运用。

2、心理定位要好，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力。

3、必须非常熟识本店的宝贝，这样就可以较好地跟顾客交流，提问顾客的问题。

4、勤快、细心，养成做笔记的习惯。

5、对网店的经营管理各个环节必须确切（宝贝编辑，下架，图片美化，店铺翻新，物流等）。

6、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，节日可以送上祝福。

7、在具有老客户的同时还要不断的通过各种渠道开发新客户。

## 二、自我方面目标

1、必须搞事先做人，勤奋做人勤奋处事，对工作负责管理，每天进步一点点。

2、和同事有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

3、执行力，进一步增强按质按量地顺利完成工作任务的能力。

4、养成勤于学习、善于思考的良好习惯。

5、自信心也就是非常关键的，具有身心健康悲观积极向上的工作态度就可以更好的顺利完成任务。

目标调整的原则：坚持大的方向不变，适当改变小的方向。

最后，计划固然不好，但更关键的，是其具体内容课堂教学并取得成效。任何目标，只说不做到头来都会就是一场空。然而，现实就是未明多样的，写下的目标计划随时都可能将遭遇问题，建议存有冷静的头脑。其实，每个人心中都存有一座山峰，雕刻着理想、信念、崇尚、志向；每个人心中都存有一片森林，贯穿着斩获、芬芳、不得志、磨练。一个人，若必须获得成功，必须掏出勇气，代价不懈努力、奋斗、努力奋斗。顺利，不坚信眼泪；顺利，不坚信陈腐；顺利不坚信幻影，未来，必须依靠自己回去闯荡！

有位智者说过：“上帝关闭了所有的门，他会给您留一扇窗。”

我们曾经失利，我们曾经痛苦，我们曾经迷茫，我们曾经艳羡……最重要的

, 我一直在努力奋斗。