

BIG DATA EMPOWERS
TO CREATE A NEW
ERA

客服年终总结报告

汇报人：

2024-01-28

目录

CONTENTS

- 工作回顾与成果展示
- 客户服务质量提升举措
- 客户关系维护与发展策略
- 团队协作与沟通能力提升
- 未来发展规划与目标设定
- 总结与展望

BIG DATA EMPOWERS
TO CREATE A NEW
ERA

01

工作回顾与成果展示



全年工作概况



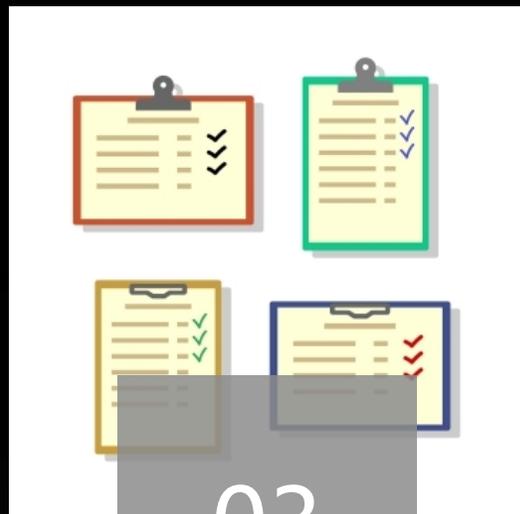
01

全年接待客户咨询量达到XX
万人次，同比增长XX%。



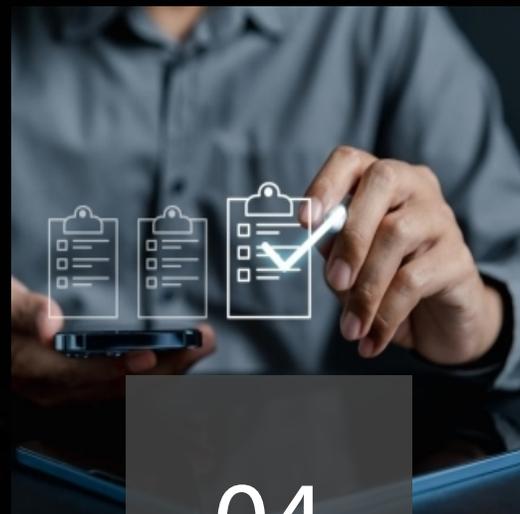
02

受理客户投诉XX件，同比下
降XX%，投诉处理及时率
XX%。



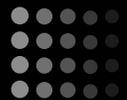
03

开展客户满意度调查，收集有
效问卷XX份，客户满意度得
分XX分（满分100分）。

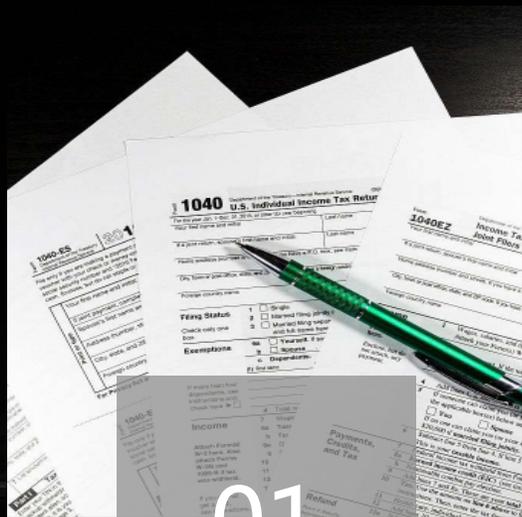


04

组织线上线下培训活动XX场
，提升团队服务水平和业务能
力。



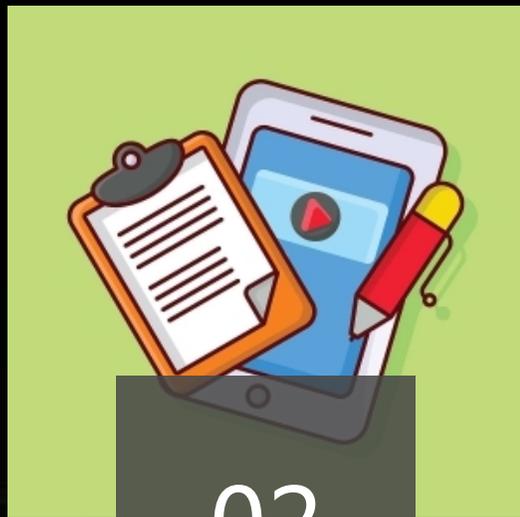
客户服务数据统计



01

全年呼入电话量

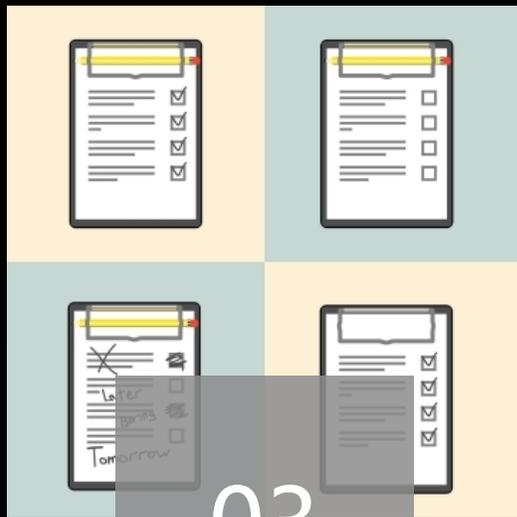
XX万通，接通率XX%。



02

在线咨询量

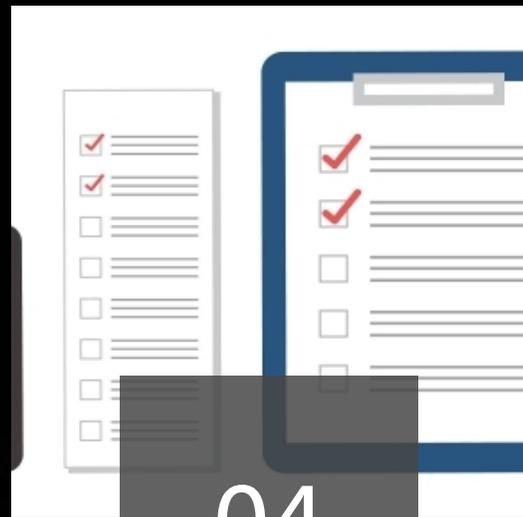
XX万人次，回复及时率XX%



03

邮件处理量

XX封，24小时内回复率XX%



04

社交媒体互动量

XX次，粉丝增长量XX%。



客户满意度调查结果



总体满意度

得分XX分（满分100分），同比提高XX分。

服务态度满意度

得分XX分（满分100分），同比提高XX分。

问题解决能力满意度

得分XX分（满分100分），同比提高XX分。

产品知识专业度满意度

得分XX分（满分100分），同比提高XX分。



个人及团队业绩亮点



个人业绩亮点

获得“优秀客服代表”荣誉称号，全年无投诉记录。



成功处理多起复杂客户投诉，获得客户好评。



个人及团队业绩亮点

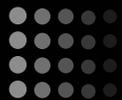
提出多项改进建议，被公司采纳并实施。



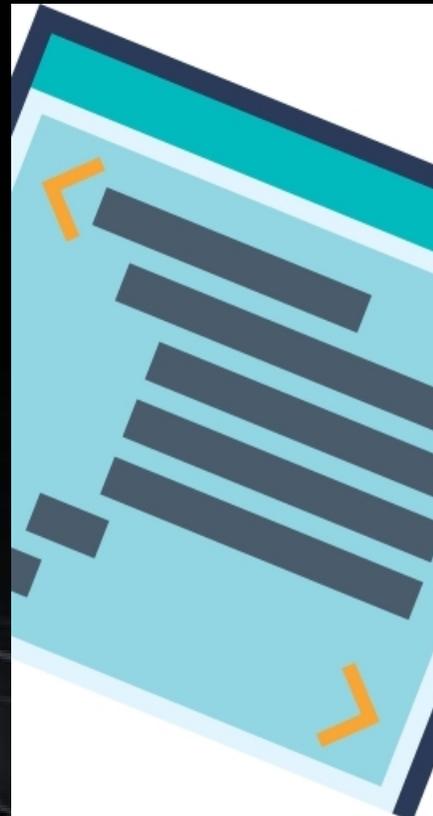
团队业绩亮点

获得“最佳客服团队”荣誉称号，团队整体业绩突出。





个人及团队业绩亮点



01

创新开展客户满意度提升项目，取得显著成效。



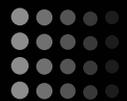
02

在公司内部及客户中树立了良好的口碑和形象。

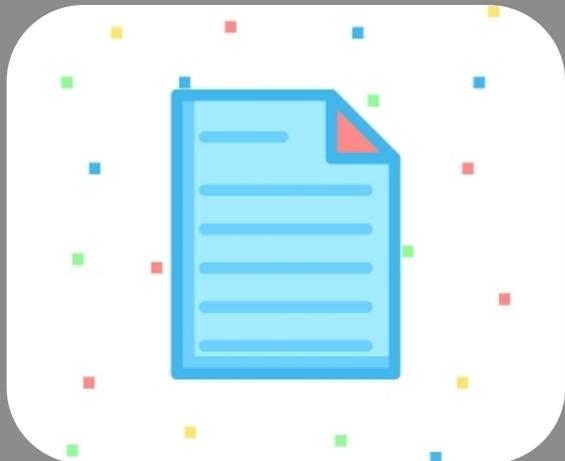
BIG DATA EMPOWERS
TO CREATE A NEW
ERA

02

客户服务质量提升举措



服务流程优化与改进



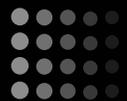
梳理现有服务流程，分析存在的问题和瓶颈，提出优化建议。



引入先进的客户服务理念和技术，如智能客服、语音识别等，提高服务效率。



优化客户咨询、投诉处理流程，缩短响应时间，提高客户满意度。



服务标准制定及执行情况



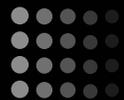
制定详细的服务标准，包括服务用语、服务态度、服务时限等，确保服务质量。



定期对服务标准执行情况进行监督和检查，发现问题及时整改。



通过客户满意度调查等方式，收集客户反馈，不断完善服务标准。



投诉处理机制完善



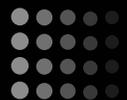
建立健全的投诉处理机制，包括投诉受理、调查、处理、反馈等环节。



加强与客户的沟通和协商，积极解决客户投诉，提高客户满意度。

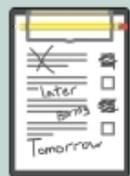
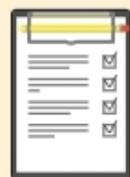
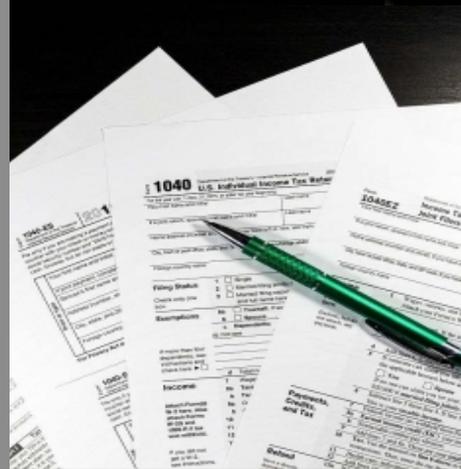


对投诉处理结果进行跟踪和评估，总结经验教训，不断完善投诉处理机制。



员工培训与素质提升

制定完善的员工培训计划，包括岗前培训、在岗培训、专项培训等。



加强员工服务意识和
服务技能的培养，提
高员工服务水平和综
合素质。

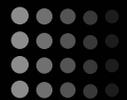
鼓励员工参加行业交
流和学习活动，拓宽
视野，提高专业素养。



BIG DATA EMPOWERS
TO CREATE A NEW
ERA

03

客户关系维护与发展策略



客户信息管理系统建设

搭建客户信息数据库

整合客户基本信息、历史交易记录、服务记录等，实现客户信息的集中管理和共享。



优化客户信息管理流程

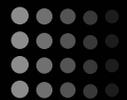
明确信息收集、整理、更新、使用等各环节的操作规范 and 责任人，确保客户信息的准确性和时效性。



完善客户标签体系

根据客户属性、行为、偏好等多维度信息，为客户打上标签，以便进行精准营销和服务。





定期回访与关怀计划实施

制定回访计划

根据客户类型和需求，制定不同频次的回访计划，确保及时了解客户需求和反馈。



设计关怀方案

针对不同客户群体，设计个性化的关怀方案，如生日祝福、节日问候、优惠活动等，提升客户满意度和忠诚度。



跟踪回访效果

对回访过程中收集到的客户需求和反馈进行跟踪处理，确保问题得到及时解决，同时评估回访效果，不断优化回访计划。



客户满意度提升举措



01

建立客户满意度调查机制

定期开展客户满意度调查，收集客户对产品和服务的评价和建议，以便及时改进。

02

优化客户服务流程

简化客户服务流程，提高服务响应速度和质量，减少客户等待时间和投诉率。

03

加强客户服务团队建设

选拔优秀的客户服务人员，提供系统的培训和支持，打造专业、高效的客户服务团队。

挖掘潜在需求，拓展业务范围

1

分析客户需求数据

通过对历史交易数据、客户反馈信息等进行分析挖掘，发现客户的潜在需求和偏好。

2

开发新产品或服务

针对客户的潜在需求，研发新的产品或服务，满足客户的个性化需求，同时拓展公司的业务范围。

3

跨部门合作与资源整合

加强与其他部门的沟通与合作，整合内外部资源，为客户提供更加全面、优质的服务体验。



04

团队协作与沟通能力提升

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/068130040055006050>