

# 客服主管工作总结报告

汇报人：

2024-01-28

# 目 录

- 工作概述与背景
- 团队管理与建设
- 客户服务质量与提升
- 跨部门协作与沟通
- 个人能力提升与自我反思
- 未来发展规划与目标设定

contents

# 01

## 工作概述与背景





# 客服主管职责与任务

## 管理客服团队

负责组建、培训、监督和激励客服团队，确保团队成员具备专业的服务技能和良好的服务态度。



## 制定客服策略

根据公司业务需求和客户反馈，制定并优化客服策略，提高客户满意度和忠诚度。



## 处理客户投诉

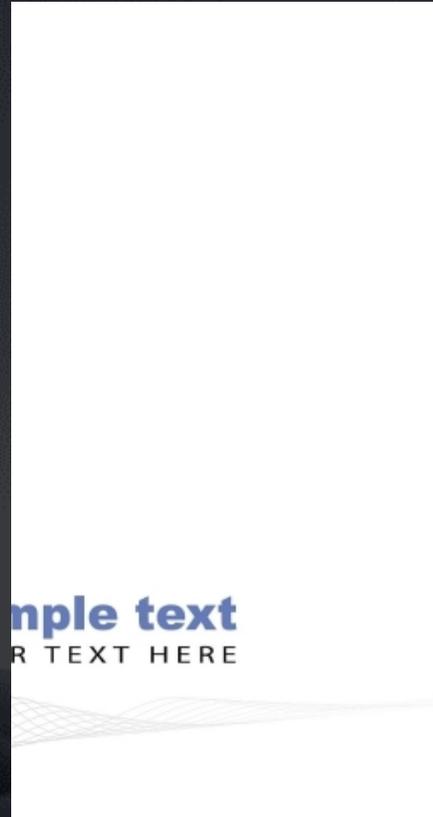
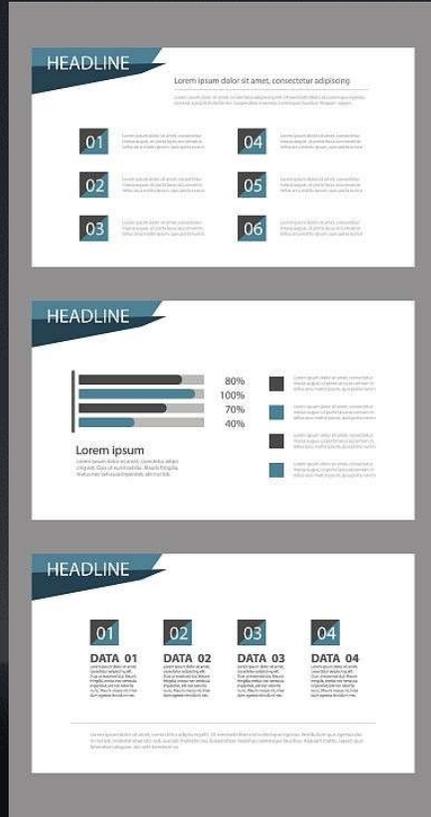
协助解决客户投诉，跟进处理结果，确保客户问题得到及时、有效的解决。

## 数据分析与改进

定期分析客服数据，发现服务中的问题和不足，提出改进措施并持续优化。



# 报告目的和范围



## 目的

总结客服主管在过去一段时间内的工作成果和经验教训，为未来的工作提供参考和改进方向。



## 范围

涵盖客服团队的组建、培训、监督、数据分析等方面的工作，以及个人在职责范围内的表现和成长。



# 时间段和工作量统计

处理客户投诉数量

客服团队规模

XX件

客户满意度调查结果

XX人

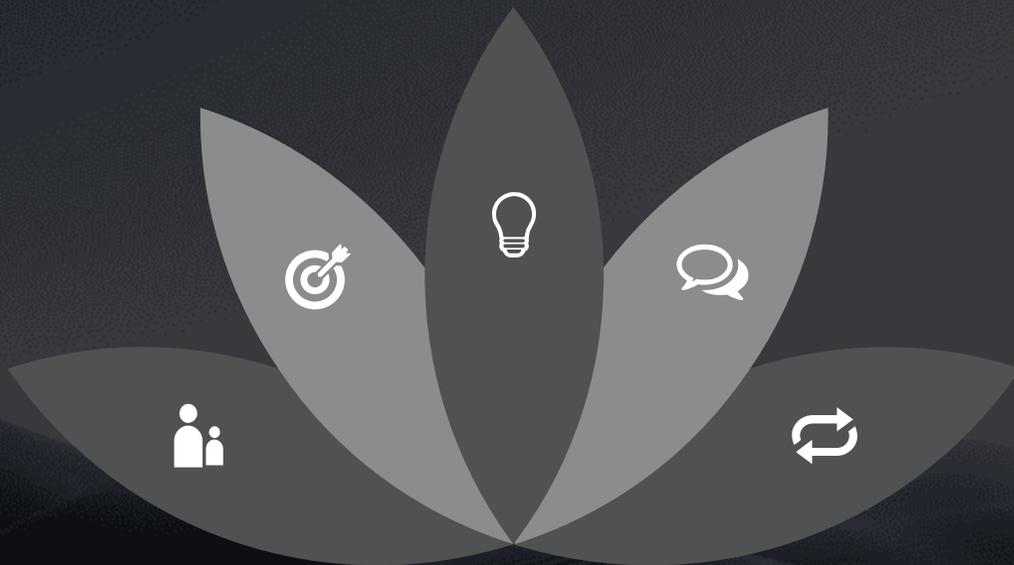
XX%满意度

时间段

客服数据分析报告数量

XXXX年XX月至XXXX年XX月

XX份



02

# 团队管理与建设





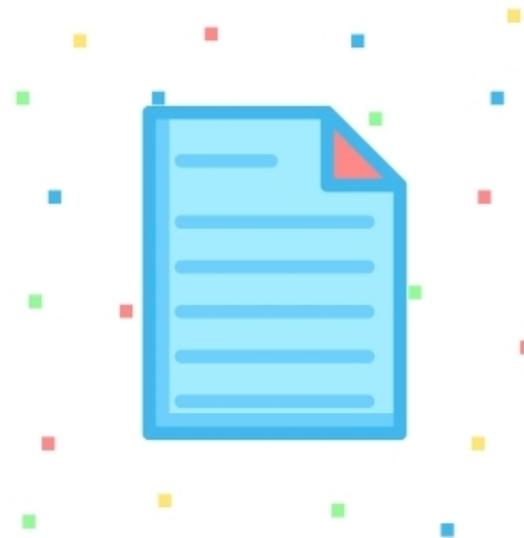
# 人才招聘与选拔



制定明确的招聘计划和选拔标准，确保招聘到符合岗位要求的客服人员。



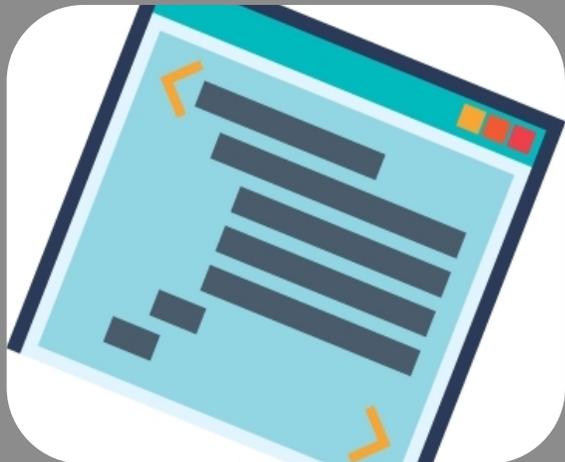
通过多种渠道发布招聘信息，扩大招聘范围，吸引更多优秀人才。



严格筛选简历，组织面试和笔试，确保选拔出具备专业技能和良好服务意识的客服人员。



# 培训与发展计划



制定全面的培训计划，包括岗前培训、在职培训和专项培训，提高客服人员的专业技能和服务水平。



定期组织内部交流和分享会，鼓励客服人员相互学习和进步。



根据客服人员的个人发展需求和公司战略，制定个性化的职业发展计划，为客服人员提供广阔的职业发展空间。



## 团队氛围及文化建设



营造积极向上的团队氛围，鼓励客服人员保持积极心态，勇于面对挑战。



建立良好的团队沟通机制，定期组织团队活动，增强团队凝聚力和向心力。



倡导以客户为中心的服务理念，强化客服人员的服务意识和责任感，打造高效、专业的客服团队。

03

# 客户服务质量与提升



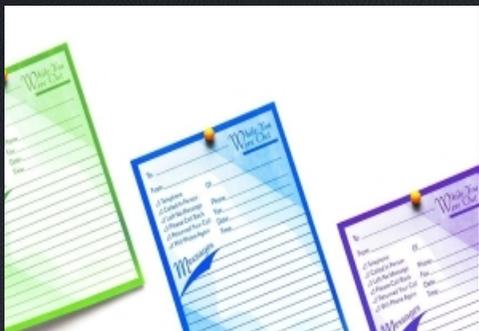


# 服务流程优化及改进



01

梳理现有服务流程，识别瓶颈和问题环节，提出优化建议。



02

制定服务流程改进计划，明确改进目标、时间表和责任人。



03

实施服务流程改进措施，如简化流程、提高自动化程度、加强跨部门协作等。

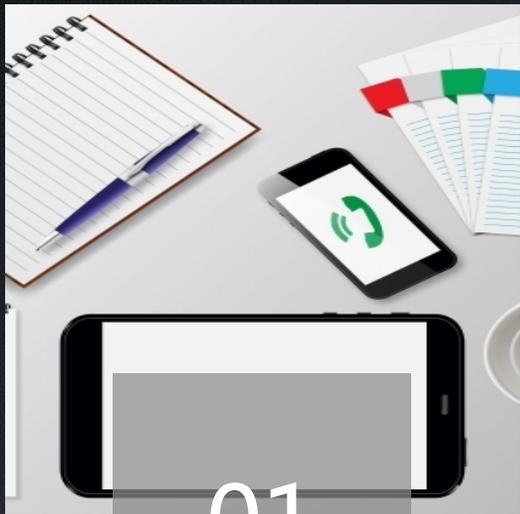


04

监控服务流程运行效果，定期评估改进成果，持续改进和优化。

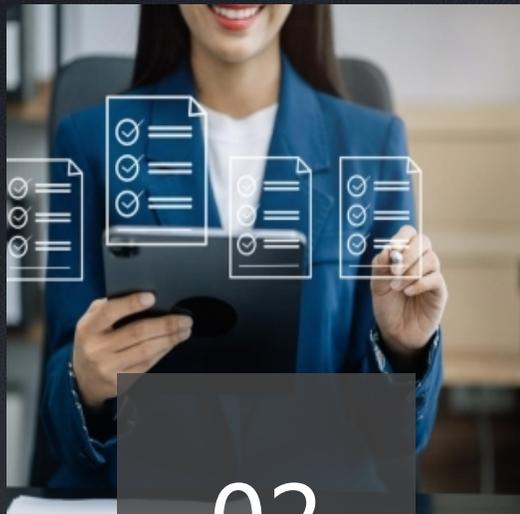


# 客户满意度调查结果分析



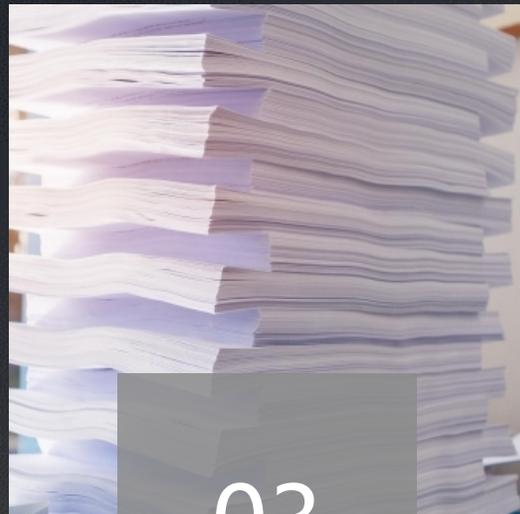
01

设计客户满意度调查问卷，收集客户对服务的评价和建议。



02

分析调查结果，识别客户满意度的关键因素和改进方向。



03

制定客户满意度提升计划，针对问题制定改进措施。



04

跟踪客户满意度变化，定期评估提升效果，不断完善服务。



# 投诉处理及预防措施

建立完善的投诉处理机制，确保客户投诉能够得到及时、公正、合理的解决。



分析投诉原因和趋势，发现服务中存在的问题和漏洞。



制定投诉预防措施，加强员工培训，提高服务意识和技能水平。



定期回顾投诉处理情况，总结经验教训，不断完善投诉处理流程和预防措施。



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/168131015055006050>