1、及时检查顾客跟踪服务小组、投诉接待中心的工作服务质量，并进行监督和指导，保持员工工作的高质和高效。

　　（1）每日准时到岗，检查各岗位员工仪容仪表，做出当日工作安排。

　　（2）每天对工作结果做书面汇总，上报经理。

　　2、经常关心和帮助下属，以提高各岗位人员工作的积极性和主动性。

　　3、认真组织、安排客服小组、投诉接待中心工作人员有序地完成客服工作，培养高素质的客服工作人员。

　　（1）检查组员的工作质量，给予监督、指导。

　　（2）了解、掌握员工的思想状况，及时发现问题，解决问题。

　　4、积极配合实施各项营销活动，认真组织人员执行营销计划和营销方案。

　　5、协助组织和开展各项培训工作，不断提高各岗位人员的工作技能和综合素质。

　　6、妥善处理好各类顾客反馈信息，如顾客来信、贺卡、电话、投诉等。