

# 售楼处客服工作总结述职报告 售楼处述职报告(模板6篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 售楼处客服工作总结述职报告篇一

面对着自己的转正，心中更是有非常大的期待，同时我也对于自己这段时间的工作非常的有信心，十分的相信自己能够在这样的一份工作上得到领导的认同，并且完全可以达到领导的期待，对此我也对我的工作情况做了一个总结。

展开工作以来，我都是以自己最好的状态在面对工作，同时我也是非常的尽力让自己在其中去学习到更多的知识。对于公司的任何一项制度我都是严格的遵守，没有迟到早退过，更是没有做出任何的有违反纪律的事情。在完成的工作上也是有尽了自己很大的努力，所说业绩可能不够好，但是也算是有非常大的进步了。

从最开始的完全没有办法以较好的状态展开工作到现在，自己也都是能够看出自己的变化，同时我也是有更加的深刻的感觉到我个人的能力的提升。虽然业绩在众多的员工中并不突出，但是这些的进步已经足够证明我这段时间的努力，更是性能够相信我在以后的时间中能有非常大的成功。当然我的业绩的提升也是与领导的教导和周围同事对我的指导分不开的，在我遇到难缠的客户时都是大家帮助我出谋划策，甚至又时候也会来帮助我，这才让我有更多的感悟与体会，更是能够将销售的任务完成好。

这段时间也是慢慢的对于销售工作了解得更加的深刻，同时

也是在销售的能力上得到了不小的提升。尤其是在前几天进行的销售培训中更是让我有了不少的收获，同时我也根据自己的总结、分析找到了自己奋斗的动力，更是让我的工作可以更好地进行。在销售方面靠的就是个人的能力，所以我也是有不断地跟随同事进行学习，将其中较好的处理方式都学习过来，更是强化自己的能力，也让自己能一步一步的得到更好的成长。这段时间的努力也是让我拥有了不少的收获，让我对生活有了更大的感触，也是让我越发的明白自己奋斗的目标与方向。

接下来的生活更是需要我自己去不断的成长，更是应该要在其中去尽快的感受这个世界，同时也需要不断的让自己的各方面都得到磨练。与此同时，我更是在其中明白了人生就是应该要尽可能的去锻炼好自己，并且不断的鼓舞自己，努力完成好自己的每一项工作。我也希望自己的成长能被领导看见，并且认同，这样我才能够在公司有更好的发展，也让我可以在销售的岗位上散发自己的魅力！

## 售楼处客服工作总结述职报告篇二

大家好！

我是客服中心主管xx于xx年5月加盟到xx在今年3月承蒙领导的关爱升职为客服中心主管，今天我的述职报告主要对20xx年客服工作的总结以及对20xx年客服工作的展望。

关于客服工作总结主要有三点，首先我先说下团队建设及内部管理。因客服服务工作的连续性，业务，校区的扩展，加上即将迎来的繁忙假期所以客服人员的招聘成为前期部门团队建设的一项主要工作。经统计，部门前后共有二十五名员工入职，经过考核淘汰、自动辞职和岗位调动，目前部门在职员工共为18人。

正所谓没有规矩不成方圆，随着人员的扩编，业务扩展必然

需要一套新的管理制度，于是部门从没有例会改为每月10日为固定的部门会议时间，并在会上总结本月工作及下个月工作部署的同时，每次都会给员工讲一个立志的故事，目的就是为了提高员工团队合作精神和主人翁意识，提升自己给自己的定位，并树立员工的信心，让其看到日后的升职发展空间。

改革后的客服工作需要从服务转型到销售，让员工个人福利待遇得到了提升的同时，也增加了学校的收入。今年q2实行了预算责任制后，员工的工作积极性大量提升，比如大课预算，今年q1与去年同期相比只增加到109.73%，而到了q2与去年同期相比就增加到140.70%。除vip,集训营，少儿，外地市场以及合作办学外，已经完成全年预算47.68%。

下面我们看一个图表。通过这个图表我们看出虽然从收入上我们与去年相比有所增加，但是在学员人数上，增加的并不明显，收入增加是因为我们提高了班级的价格，但是对于一个发展良好的企业而言这种显现并不健康，为了学校利益最大化，品牌效益提升，提高教学质量，服务质量以及售后服务都是我们要逐渐突破的问题。

为了让员工不懈怠工作，客服增加了内部的竞争淘汰机制，实行优胜劣汰的考核方式，在优化员工队伍的同时，也形成了内部的“危机意识”，让员工感受到“做和不做不一样，做好和做不好不一样”，从而从根本上树立起了团队的斗志和职业使命感，为今后的长期工作打下基础。

当时的客服员工还是停留在仅仅是收银的阶段，为了让员工能够顺利的转型，为其做了大量的销售培训以及大量的课程培训。

新东方所有入账都离不开系统，之前经常会有员工因为对系统的不熟悉而引发的差帐，批件制作错误等404审计不过关的现象，为了让员工熟悉系统，减少错误的发生，对员工系统

的使用做规范要求，并再次强调404的重要性和严肃性，也规范了sc□fk,tb,的批件制作与要求，并对tb纸质单子做了一定的调整，增加了优惠人信息栏及预算内还是预算外等信息栏。针对有些市场优惠没有文本支持的现象做出了市场优惠文本单，并将有文本单支持的市场优惠直接做到系统当中，并对系统使用权限做了统一的规范。目前每月统计的404批件制作合格率逾之前相比有了明显的提升。

因为客服是整个新东方的窗口，是代表了新东方的整体形象，所以从员工最基本的着装形象、服务礼仪到沟通能力和业务技能都做了相关的培训，并且对大厅的环境也做了一定的要求包括;单页的摆放，前台的卫生，设备的使用等等。

通过不定期的现场讨论会议，有效改进了日常工作中出现的各类偏差，提高了部门日常工作的综合能力。截止到目前，客服中心共组织召开部门例会9次，组长管理层会议24次。

刚到客服之初，客服员工不接待投诉，凡是有质疑的客户都直接找我处理，当时我的思想也停留在维护学校的利益而忽视了客服的利益。但是听陈向东老师的讲话之后是我意识到我的意识是错误的，在当今这个竞争激烈的社会中，我们一定要注重客户的利益，尽量让客户的利益得到最大化。所以要求全体客服员工当面对有质疑的客户时，一定要在第一时间解决客服的问题，实在解决不了再申诉给上一级别的领导处理，但是决不允许推诿客户。截止到今年11月长春新东方的客服投诉率与往年相比大幅度的降低。

企业的发展一定离不开业务拓展，由于业务的拓展必须加强内部配合。改革后，我们加大了在销售方面的工作，开辟了在线营销，外呼营销，现在我们又在着手听课证配送业务。并且在接听电话方面也注入了大量营销技巧。截止到目前仅仅在线报班收入65.45万，外呼中心报班收入104.16万，分别占到全年预算收入的5%和8%。

因为客服是第一时间面对客户的，凡是我們解决不了的问题我們不能讲客户直接推给相关的职能部门而是需要我們客服人员与相关的职能部门联系，安抚客户的情绪的同时由我們客服部门发挥中间沟通、跟进的作用。同时我們更加注重客户的需求，并将对于我們长春新东方有用的信息反馈给各个部门。

工作展望如下：

综上所述□20xx年个人及部门在领导与其他部门的配合下，虽然取得些许成绩但是还没有达到预期的要求，还有许多工作需要落实推进，下面我阐述下目前需推进的工作。

客服工作连续性较强，人员流失，一来影响军心，二来可能会影响整个队伍工作的开展。所以稳定员工必须从员工管理和制度流程上下功夫。通过与员工思想座谈，了解员工思想，并加以分析，只有在思想上稳定了，才会避免人员的流失。在制度方面需要加强制度的合理化，在运行当中尽量完善制度。只有员工稳定了，才会有业务的提高。所以在稳定员工的基础上，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。作为领导要及时纠正偏差，修正不足，灌输“团队精神”采取“奖优帮劣”的方法，来提升整个团队的战斗力。

### (一)加强学习

随着学校业务的不断扩展，社会竞争力的加大，客服人员在服务及业务方面仍需不断的提升，所以客服会根据学校的进度不定期的安排各项培训会议。效果评测是检验学习质量的方法！在按计划进行内部业务学习的同时，根据实际情况，每6个月评出可晋级员工，并给予晋级员工一定的奖励，形成你追我赶的良性竞争工作氛围。

“不要问加西亚是谁，只管把信送到”！这是xx年比较流行的一本书——《执行力》里的核心内容，也是美国西点军校里的一段校训；任务的执行比任务的计划更重要，作为公司的主要业务部门之一，部门将在工作的执行力度上作为重点注意事项去提升，从意识到行动，首先做好各项任务指令的执行者，培养快速反应、其次贯彻执行的工作作风，理解需要执行，不理解在执行中理解。

一个有经验的管理人员在思想和观念上不断地创新，不断的吸收先进方法和理念。具体到实际工作当中，部门将根据既往工作经历，从工作的角度为公司积极建言，在做好执行者的前提下，更从公司的高度做好领导的参谋者，为公司长远发展添砖加瓦。

打造行业楷模□xx的明天会更好，谢谢！

## 售楼处客服工作总结述职报告篇三

一、对工作情况的回顾：

1、在柞村中国石都兴业城时期，主要参与了房产销售，市场调研、信息反馈、提供营销建议及与开发商的沟通等工作，并以书面的形式认真做好记录。

2、在莱州仟街名店这一阶段，负责该项目的广告及文案策划等工作，在项目进入装修期间，配合领导做好商场的灯箱、标识、广告位等工作。

1、作为一名刚踏上工作岗位的大学生，我自知经验不足，办事不够周全，给领导带来了不少麻烦。在工作中，没有及时的做好与领导的沟通工作，增加了不必要的摩擦和矛盾。例如：在购买圣诞树一事上，没有及时的汇报询价情况。增加了领导不必要的摩擦，就这件是来说，责任在我。通过此事，我深刻的意识到沟通的重要性，沟通不到位，就会增加不必

要的摩擦，给领导工作带来不必要的麻烦。同时也感谢领导对我工作的支持和谅解，俗话说“吃一堑长一智”，借此事，吸取教训，增加经验。

2、领导交代的工作没有及时的落实执行，耽误了工作进度。在购买商场垃圾桶一事上，方案通过时，应该积极采取措施，付款采购，由于帐号和密码的问题，导致了购买的延误。这一点责任在我，没有及时的把问题解决清楚，耽误了工作进度，责任也在我。借此事长记性，长经验，做事要求有执行力，不拖拉，不耽误事。

3、在接触广告策划这一工作岗位的过程中，没有扎实的学习，遇到困难，就想到退缩，过度依赖领导，缺乏独立办事的能力，这都增加了领导的工作难度。

4、工作缺乏计划性，没有及时的做好下阶段的准备工作。一旦任务布置下来的时候，临时突击，准备不充分，影响了工作质量和效率。

5、自身专业知识不扎实，应用缺乏灵活性。在实际工作中，本身专业知识不够过硬，应用起来有些教条，没有感染力，缺乏灵活性，这是撰写报告过程中的致命缺点。在今后的学习和工作中，应该不断的锻炼自己，磨练自己，多学活用。

6、工作存在惰性，自觉学习性不高。在工作期间，能够主动学习，遗留的问题到了自由时间，不会及时的拿出来学习，补充不足。这是工作中的陋习，应该及时改正，不放过一点疑问。

7、工作中存在的问题，没有虚心接受批评指导，领导指出的错误，总是想办法辩解，态度不诚恳。

三、工作计划

- 1、做工作之前拿出计划和思路，及时的和领导沟通，沟通好后，及时落实执行。
- 2、多做沟通工作，沟通好是做好工作的必要前提。包括和领导的沟通、部门之间的沟通、同事之间的沟通等。
- 3、为了达到及时执行的效果，列好工作计划，详细到时间。不拖拉不含糊。
- 4、多学习与业务相关联的知识，不断充实自己，及时的做好每一阶段的工作总结。
- 5、主动分担领导的工作，做好领导的配合工作。交代的工作，不问原因，想办法做好。

最后，感谢公司给我这样一个能够锻炼自己磨练自己的机会和平台，好让我展示个人能力的空间。同时也感谢领导对我的包容和支持，帮助我解决工作和生活中遇到的困难。在接下来的工作中，我一定要更加努力更加勤奋，不辜负领导和公司对我的厚望。

## 售楼处客服工作总结述职报告篇四

现在，由我对客服部岗职进行陈述。我们\_\_x商城经过七年的风风雨雨，发展到今天，我还是第一次站在这个讲台上，进行岗职陈述。随着中国加入wto[]首联集团成立，公司产权制度的调整，我们企业面临生存与发展的重大压力。“三年磨一剑”，如今剑出鞘，我们的直线化工作已全面进入实施阶段。

我这里所说的“四有”形象是指：有知识、有涵养、有耐心、有热情。值班经理作为管理人员，不仅肩负解决顾客投诉，维持卖场秩序的任务。更为重要的是，他们是商城形象的浓缩。他们的举止言谈，接人待物，员工看在眼里，顾客也看



在眼里。大家都在拿他们衡量商城的水平，可见，他们的素质对于商城形象是相当重要的。从某种程度上说，他们比任何一个\_x人都更体现商城的素质。所以，提升他们的素质，是在顾客眼中提升商城素质的最直接快捷的方法。

第一，业务技能的训练，我将利用一切机会，让值班经理获得更好的培训。从商品运营到人员管理，尽可能让他们具备更多的能量，这样才能在工作中游刃有余。

第二，严把素质教育。中国传统文化虽然不再是我们学科考试的重点，但是我总认为学习传统文化对做人的修为是很有益处的。所以，我希望让值班经理多接受传统文化的教育，熏陶儒雅之风，能够渗透诸如“老吾老以及人之老”的精髓。这样，首先从为人上会得到一个认可，利于他们处理解决卖场内出现的问题。

第三，发挥个人优势，树立职业化意识。值班经理年纪轻，形象好，这是优势。而每个人又有不同的特长。所以在工作中要善于发挥他们的特长，同时要灌输值班经理严于律己的苛刻意识。让他们有职业化表率的认识。

第四，多沟通，多谈心，不让年龄与级别成为鸿沟。他们年轻，年轻总免不了会急躁。尤其顾客林林总总，什么样的人都有，每天好听难听都听了，很可能就烦了。烦了，是干不好工作的。所以，我作为领导应该为他们服务，让他们把胸中的郁闷吐出来，把不快说出来，然后有问题解决问题，没问题继续工作，保障工作气氛积极、通达、乐观。

到超市购物的顾客十之八九都怕交钱排队，所以，收银速度的快慢直接关系到顾客对超市的认可，也是直接影响我们客流动速的瓶颈。如何能够把这个口扩大，才能在现有人力下，即保障平时不富裕闲散劳力，又能供应诸如两节时期的繁忙需求，这是我首次接手收银部后要考虑的工作。

我想在收银员中提出一个树立品牌形象的活动。使\_x收银员不仅仅成为一个部门，还是有口皆碑的一个品牌，这个品牌的特点就是“快”“准”“稳”。如果这个品牌树立起来了，并且能够通过社会媒介向大众传播，那么不仅仅利于稳定收银员情绪，利于收银部本身的管理，还可以为商城增添一个招引客源的亮点。可谓一举多得。

调动职工积极性，是在物力财力都不占优势的情况下，能够与竞争对手抗衡的最重要的一点。现在前勤的改革已初露锋芒，人员调动较多，员工们此刻的情绪必不稳定。所以，稳定他们的情绪应该是目前工作的重点。一方面要引导他们适应新的管理架构和运营流程；另一方面要关注员工中的低倾思潮，及时纠偏。我们总说处罚不是目的，而我认为处罚也不是最好的办法。我想我们不仅要为顾客创造良好的购物环境，也要为员工创造良好的工作氛围。让员工心情平和、愉悦的工作，让他因工作感到压力与挑战，同时也感到自信与荣誉，这样才能够协助营业部管理者调动员工积极性。

购物大班车一直是我们巩固客源增强竞争力的有力举措。现在，大班车工作基本上已按部就班理顺流程。所以，下面我们要继续对各个客源点进行监测，按购买力与车辆费用、美誉度的比率综合评判是否需要更换客源点。尽量挖掘大车的潜力，提高它们的使用效率，同时注意维护和保养。让我们的四辆大车开得更稳定更长久。

以上是我就职之后的部分计划，因为对收银部还不了解，对服务办也只不过只接了三个月，所以可能有些计划框架还很粗，需要与具体主管进行进一步的探讨。有些计划还不深入，需要进一步挖掘。今年商城实施预算管理，虽然我们没有明确的预算任务，但是我们的收银、退换货、大车维护保养都直接涉及商城大块费用支出。所以，我会在尽快熟悉工作的同时，结合预算管理，使我们能够为商城的增收节支作出贡献。

我是20\_\_年3月13日入司的，入司以来我从基层做起，在任客

服专员期间我不断地向老员工学习与业主沟通的技巧，把业主的事当做自己的事去关心，为业主尽快解决问题，得到了大多数业主的好评。20\_\_年8月在同事和领导的栽培和帮助下，我从普通员工逐渐成长成为了一名管理人员。几年来，通过公司各项培训我学到很多专业知识，并利用业余时间从书本、网络学习物业管理方面及法律法规的知识，丰富了阅历，提高了管理技能。

## 1、年度业务指标[kpi]完成情况

严格按预算制度执行，20\_\_年全年带领我部员工超额完成预算指标。物业费收缴率达103%。关注回访记录，当天未完成报修及投诉及时跟进、处理。保证了投诉、报修回访率100%；对走访问题认真汇总，及时跟进、处理，全年客户满意率95.7%。

## 2、年度重点工作总结

20\_\_年全年成功组织策划并举办了元宵节灯谜会、“我爱我家”有奖征文、重阳节健康体检等大型社区活动，期间联系了赞助单位对活动赞助奖品、纪念品，为公司节约了成本3000余元，融洽了物业与业主之间的关系，体现了和谐社区。年底，积极联系赞助单位为小区赞助20\_\_年年历300余份，上门赠送给业主，得到了业主的好评。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

亲爱的同事们，时间匆匆带走了20\_\_，同时也给我们送来了崭新的\_\_\_\_。过往了的，我们挥手离别，同时也沉淀收获，将来的20\_\_年，我们蓄势待发，吸取经验，努力向前。如大家对新年所盼，新的一年，新的开始，新的希看。

过往的20\_\_年，我们伤心过，哭泣过，气馁过，委屈过，生气过，也谩骂过，但更重要的是我们一起笑过，也一直努力的笑到20\_\_。

对这些，感谢一直以来和我甘苦与共的姐妹们，由于有你们各位，才使我有勇气，有毅力，有能力走到现在。感谢你们对这份工作的认真，负责和对领导下达各项指令的积极配合与执行，为后续工作的顺利进行减少了很多没必要要的麻烦。这是我们客服部分值得自豪的地方——执行力相对较强。固然，我们也有太小的失误和错误，非常感谢各部分同道的查漏补缺，才及时遏制了事故发生的可能性，也为公司减少了没必要要的损失。

首先：我想感谢\_\_，能够独挡一面，并能及时正确做出各种利于货物出港的判定，尽量的不让货物出现因调排缘由导致的滞留情况，更细致的跟踪到位每单货物，把出现的各种题目及时的反馈给领导，对异常货物处理得及时性做了一定的努力。同时，也重视新同事的共同进步，对新同事处理的题目进行正确全面的指导，为新同事的进步贡献一份自己的气力。

然后，感谢\_x对快乐购货物所付出的全部努力。执着的跟踪，不管白入夜夜还是休息，都会心系货物，及时了解货物的安全性和时效性，做到了把握每件货物的动向，防患于未然；感谢帆把所有进港货物处理得井井有条，做到了派送时效零投诉，真实的是急客户之所寄，寄客户之所急。并在各网络单位中建立起了良好口碑；感谢戴静的不断努力，固然进公司不久，却也努力学习，努力调剂自己前进的步伐，事无巨细，尽力分担的奉献。

这一年，我们的办公室变了，变得更规范了，职员也增加了，而且也预计了明年还会继续改变和增加，我想不只我们部分，其他部分也是一样。

很多一些貌似偶然的机缘，常常使一个人生命的份量和色彩都发生变化，比方我自己。从对快达一见钟情到踏进快达，从甚么都不懂到熟知业务，从客服升为客服经理，这期间必有自己的努力和所付出的艰辛，但是，在经历一些磨擦、误解、急躁后，更多的是学会了淡定。我曾为自己的平凡而失落过，也曾为日子的日复一日而迷惘过。但是更为复苏的责任心尽心尽力过，只不想往后想起来后悔。这便足够。或许这便是我们每个在做的各位最实际的定位。又有何不可呢？一直相信，没有不可能办不到的事，也没有任何解决不了的题目，只要自己专心。这2年来，是快达把曾稚气的我渐渐变得成熟起来。不论是能力上还是人际上。我觉得任何事情只要专心往做，不管能不能得到他人的肯定，都将会积累成本身无形的财富，只要专心往做，每件事都是成心义的。

感谢老游总给了我们这样一份工作的舞台；感谢梅总教导我们如何在这舞台上表演。让我有机会与大家一起分享我的工作心得，我很荣幸。

人生中碰到一个好的领导就和碰到一个好的老师一样重要，我很感激人生的遇见里有游总、梅总。不论是工作上对我的肯定还是在生活中给予我的帮助，都让我深深铭记于心。而我能做的就是更努力的做好一切该做的事。不让领导操心。

对这些，我还想借此机会说一下关于明年工作的题目。随着公司业务不断增多，减少因工作失误酿成的没必要要的损失，我想明年客服部再加2名客服，一位驻机场处理一些平常必要的题目。一位协助财务部核对每个月帐单和报表平常事宜。

明年，客服这边将会有更为细致的分工，2班调排情况原计划不动；快乐购物，中外运敦豪，广深及长沙韵达各有专员；假如进港量不见起色，我想我们可以另外实行一个小策略，自行开发潜伏客户，不管资源来源于哪里，公司可酌情给予嘉奖。天天面对互联网，要相信互联网的潜力是无穷的。争取为公司取得更多的利润。

我们客服部的工作宗旨是：顾客至上公司利益至上团结合作，积极配合热忱工作锱铢必较。

愿20\_\_年的我们都具有十面埋伏的雄心，破釜沉船的决心，完璧回赵的忠心，尊师重道的虚心，愚公移山的信心，绳锯木断的专心，精卫填海的恒心。

## 售楼处客服工作总结述职报告篇五

1. 优化组织架构。为了提升公司专业化运营水平，培育持续发展的能力，增强核心竞争力，以公司战略为导向，按照科学的组织机构设计原则，梳理现有组织架构、各部门职责和分工界面，解决组织架构现有问题，确保组织架构充分支撑主要业务和支持性职能的运作。

2. 加强职位管理。梳理现有职位分工和职责，构建统一的、标准的职位体系和职位库。

3. 优化绩效管理体系。制定《20xx年经营绩效考核办法》和《绩效管理辦法》，加强了干部管理和“督办事项”的考核力度，明确了绩效考核管理机构、考核方法和绩效工资核算办法，规范了绩效管理工作。对公司业务管理人员采取“量化绩效”，充分提高员工主动性、激发员工活力，力求业绩和员工收入双提升，企业和个人双赢。

4. 强化干部管理工作，将日常干部管理及干部履职情况纳入绩效考核，提升干部管理水平。根据上级要求，对三级以上管理人员分别进行年度、半年度考核评估，加强对干部评估的科学性、公平性；持续提升干部管理水平，加强干部培训作，力争打造高水准、高素质的管理队伍。

5. 加大培训力度20xx年培训工作以送培、视频培训、外购培训、内部培训为主，根据相关单位和厂家邀请参加各类技术、服务、管理等培训。全年共送培60人次。外购培训3期

共450人次参培，视频培训40场次共150人次参加。参加班组长远程培训3人，内部内训师培训4期，共750人次参培。

6. 大力推广岗位竞聘。对8个岗位进行竞聘，秉承公开透明，公正公平的原则，通过笔试、面试有9人进入新的工作岗位。

7. 严格考勤管理。每天按时对各部门进行考勤点名，每月对各部门上报的考勤汇总，审核。做各类假台帐，发现考勤异常现象及时通报部门，杜绝随意请假现象。

8. 认真做好信息收集工作。核对全体员工基本信息、验证学历。通过此次核对，修正、更新、完善了员工个人基本信息，使人事信息库更加准确、完整。

## 售楼处客服工作总结述职报告篇六

xx年即将过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来xxxx工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

回顾当初来xxxx应聘客服岗位的事就像发生在昨日一样，但是如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的瑞和一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。客服工作总结与计划。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，但是是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握必须的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作职责心，否则工作上就会出现许多失误、失职。前台是整个服务中心的信息窗口，只有持续信息渠道的畅通才能有助于各项服务

的开展，客服人员不仅仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和推荐，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成状况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，持续原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上；

4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈；

7、新旧表单的更换及投入使用；

8、完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。客服工作总结与计划。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮忙下，让我在遇到困难时敢于能够去应对，敢于理解挑战，性格也逐步沉淀下来。在xxxx我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自我的工作职责。所谓微笑服务就是当你应对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终持续微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是



领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自我做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

1、自觉遵守公司的各项管理制度；

5、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面潜力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入xxxx这个优秀的团队，瑞和的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我；让我能够在工作中学习，在学习中成长；也确定了自我努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一齐取得更大的进步！