

2023年疫情期间地产客服工作总结 疫情期间工作总结(大全10篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

疫情期间地产客服工作总结 疫情期间工作总结篇一

转眼已经走过2020年。这一年是我人生旅途中的重要一程，通过过去的一年在领导的帮助、同事们的关心、配合下□xx实验室的这一块工作取得了一些成绩。在某些方面可以说上了一个新台阶，作为xx实验室的实验员来说，也在从思想到行动，从理论到实践的一些方面较好地完成了自己的任务。努力做到了使实验紧密结合，不断提高了自己诸多方面的素质。现将本年度实验室工作总结如下。

在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为实验中心的工作做出了应有的贡献。

能够遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

在实验室工作期间，实验工作精细琐碎，但为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，认

真学习相关业务知识，不断提高自己的理论水平和综合素质。提高了工作能力，在具体的工作中锻炼成了一个熟练的实验员，能够熟练圆满地完成实验工作，受到了领导职工的好评。

在这一年，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，虚心学习，勤于实际操作，深刻学习国标，理论接合实践，能熟练操作所有实验项目并报证结果的准确性。协助实验室主管做好了各类文件资料的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，给大家查阅文件提供了很大方便，收到了很好的`效果协助实验室主管做好关于实验室认证的相关工作。认真、按时、高效率地做好各级领导交办的其它工作。同时，我还积极配合其他同事做好工作，并在其他同事有事时能够顶岗。

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，没有请假缺岗现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。以后在实验中心，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平□xx现在正在建设中，新的起点意味着新的机遇新的挑战，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。

我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各

种工作技能，为xx的发展做出更大的贡献。一定努力打开一个工作新局面！

疫情期间地产客服工作总结 疫情期间工作总结篇二

光阴似箭，岁月如梭，转眼间已接近年底，蓦然回首，我于20xx年7月成为xx投资有限公司的一名员工到现在已一年时光，在这一年的时间中我通过不懈的学习，和努力的工作，得到了有形与无形的成长进步，今临近年终，思之过去，放眼未来，为了更好的开展新的工作的任务，明确自己新的目标，理清思路，特对自己这大半年以来的工作进行全方面的剖析，使自己能够更加的认识自己，鞭策自己，提高自己，以便于更好，更出色地完成今后公司赋予的各项客服工作！

自去年七月份满怀激情与梦想入司以来一直伴随着公司一起成长至今，队伍不断的在壮大，团队实力和战斗力也不断在增强，公司规模也不断在扩大，可以说是非常不平凡的一年。我由衷的感谢公司对我们的栽培和帮助及鼓励和支持！

我在这大一年的时间里收获颇多，做为房地产一线客服专员的我深知自己责任的重大。因为我代表着公司窗口，自己的言行举止都代表着公司的形象，不仅要做好本职工作而且还要带好销售团队，促使我必须提高自己的素质，加强自己的专业知识和专业技能，只有以身作则才能服众。平时还要保持一颗良好的心态，良好的心态是一个客服人员应该具备的最基本的素质。特别是在派单上，碰到的是形形色色的人和物，能控制自己的情绪以一颗平稳的心态坦然去面对。

1. 思想上积极进步，不断进取，热爱销售行业尤其是房地产销售行业，因为只有干一行，爱一行，才能通一行，精一行，平时能够保持一颗积极向上的心态，立足本职，安心工作！

2. 工作上乐观自信能吃苦耐劳，认真务实，服从管理，听从安排，适应能力强，有团队协作精神，富有责任心自觉性强，

领导在与不在都是一个样，能自觉的完成好手头上的工作！并能遵守公司的各项规章制度！

3. 心态上能都端正自己的态度，毕竟销售也是服务行业，正所谓“一流的置业顾问卖的不是产品而是服务”平时能够保持一颗积极向上的心态，以及良好的从业服务意识，能制动调节自己的情绪！

4. 生活中与同事们相处友善，为人诚恳并善于助人！

1. 工作中不善于不自我总结，自我反思，自我检查，剖析问题根源，查找客户未成交原因以至于数月都没有销售业绩，当然这包括外在和内在因素，外在体现的房地产市场的不景气，内在体现的个人身上，我想个人因素才是主要的因素吧！

2. 思想上有时不够端正，不能及时纠正自己的航向，意志不坚定，自控能力差。总认为这是由于市场环境引取应理所当然，自己比别人比起已经够努力了！

3. 工作中没有一个明确的目标和详细的工作计划。做为一名销售员如果没有目标，会导致销售工作放任自由，无紧迫感和压力，自会导致工作效率低，工作时间得不到合理安排。

4. 派单时自诩“注质不注量”导致客户量抓的少，平时约客时跟进不及时及客户-资源管理混让，导致出团量少，从而影响成交！

5. 平时和客户沟通不够深入，未能把项目知识及楼盘卖点清晰的传递给客户，及及时的满足客户的需求，不能及时的发现客户对项目的优势，劣势的看法及了解到什么程度。

6. 平时在工作中发展的问题未能及时的请教领导及同事！

7. 谈客能力还有待提高及增强，逼定存在优柔寡断！

1. 完善的工作计划及个人目标，并严格落实及执行！
2. 对客户间的交流并学习新的知识，掌握新的方法！
3. 单注重质与量的双管齐下，约客跟进及时及做好客户分类！
4. 用平时工作休息时间阅读房地产相关书籍，及其它相关销售知识，提高自己素质！
5. 日常工作中发现问题及时反映，并及时得以有效解决！
6. 正思想，保持一颗积极上进心，以良好的精神面貌和积极的心态投入到下步工作中！
7. 习掌握团队建设方面知识，充分调动组员的积极性，创造性，上进心，进取心，打造一支王牌销售队伍，并不断强化和完善自身的各项能力！
8. 望公司加强相关专业培训，使我们的综合能力和素质得到全面提高！
9. 希望在工作中好的方面给予保持，不足之处在下不工作加予克服及改进！

以上是我入司以来的工作总结，不足之处恳请批评指正，从而更好的成长进步！

疫情期间地产客服工作总结 疫情期间工作总结篇三

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、 提高服务质量，规范前台服务。

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后□20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、 规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

三、 改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

四、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

(一) 搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

(二) 搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况，联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些公司提负责供完整的一台节目，园区业主共同参与，寓乐其中，经销商们不仅发放了礼品，而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足，通过一次次的活动，体现了**小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20xx多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了最大努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

八、不辞辛苦，入户进行满意度调查。

根据计划安排□20xx年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62 %。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善物业公司将会向着更高、更强的目标

迈进，客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为物业公司谱写崭新辉煌的一页！

客服部20xx年工作计划：

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20xx年收费率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求，在20xx年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

五、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。

六、完成阳台维修工作

疫情期间地产客服工作总结 疫情期间工作总结篇四

时间如白驹过隙，转眼来到****集团公司已经有****有余，能够成为****的一员，我感到十分荣幸。在这段不长的时间里，虽然没有做出闪闪发光的成绩，但对这份工作我也有很多收获。

在这****个月中，让我感受到了公司学习、开放、和谐、创新及宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，感受到了****同事们在工作中尽职尽责、身体力行的艰难和坚定。我要特地感谢领导和同事对我的入职指引和帮助，感谢他们

对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结汇报。

记得刚到****时，这里所有的一切对于我来说，既新鲜也处处存在挑战，新部门、新组合，协调好各部门的关系是完成好本工作的关键。刚开始我有许多不明白的地方，但不会就学、不懂就问，学习是一切进步取得的前提和基础。在这段时间里我认真学习了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中不断的观察、积累经验，使我对客服体系工作流程的认识有了进一步提高。自己通过学习和领导、同事们的言传身教，使得我的工作才能够顺利开展。

来到****的第一天，我幸运地赶上了“季度总结暨表彰会”。在会上领导表达了公司的愿景并表彰了一批表现优秀的员工。让我感受到能够成为****的一员是一件很骄傲的事情。

二、认真学习岗位知识，工作能力得到了一定的提高

对于一个客服专员来说，做客服工作的感受就像是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得摸鼻试泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个客服专员，在两年多的客服生涯中，我一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融因用户所产生的这种“辣”味，这就是客户服务专员。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理，控制和调节。

三、对日常投诉工作处理得当。

刚进入这个部门，因为对这里的工作了解还不是很深，所以同事们让我先从处理投诉做起。投诉大多都是突发性的事情，所以能让人提高很快。我在以前也处理过很多的投诉，但现在的处理方式和以前不同，因为所处的职位不同，我们所站

得立场也不相同。我们始终用积极的态度应对交房和日常出现的投诉问题，*****城中央办公楼****北楼自20xx年11月30日正式交付，通过公司各方共同努力，交房工作整体进展顺利，截止12月5日****世纪城共计交付：32户。随着冬季到来，****世纪城a2区开始首次供暖，中间出现了各种各样的问题，业主的投诉量随之增加，但我们会同公司相关部门一起把出现的这些问题一一化解掉。

维修工作是公司售后的重要环节。公司对维修工作高度重视同时对物业公司维修管理提出更高的要求，对维修问题进行汇总分类并每周对已维修问题进行跟进。经过大家共同努力，维修的工作效率明显得到提高，反复维修率降低业主满意度有所提升。

业主无法理解新房会出现渗漏水问题，而且属于共性问题，导致一些业主一度怀疑建筑的整体工程质量并以此作为投诉理由。公司也是高度重视，不惜代价根治此项问题。我部连同工程部、项目部相关专业人员积极响应公司决策，现场勘察，分析原因，制定维修方案，安排施工计划并接受业主监督。最终广大业主从公司的处理方案以及工作人员积极地处理问题的态度上接受了我们的维修方案，此渗漏水问题逐步得以解决。

a12号住宅楼生活电梯由于暖气试水发生渗漏现象，致使电梯等相关设备损坏，导致大量业主投诉影响正常的出行，此问题现已修复完毕。同时在设计方面，出现大量的工作失误□a15分区车位被消防智能系统设备占用，导致业主无法收车位，引起业主投诉。后经我们悉心解释，并采取积极应对措施，给业主先协调一个临时车位停放车辆，方才化解这次纠纷□a17分区多条排废水管道建在了业主车位线上，经我们多次协调相关部门现场勘察和测量，在允许的合理范围之内，我们耐心向业主解释，并积极与业主进行数次沟通，希望获得业主的体谅，妥善将问题得以解决！

以上拙见是本人工作的一点感想，由于每个人所站的位置、角度不同，自己的认识难免会有些出入，请领导给批示和指导。我坚信：所有的成绩都属于昨天，也许昨天的我并不是最优秀的。但是，不管前面有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就会敢于面对挑战，并有决心在自己的岗位上踏踏实实地工作。所有的目标要实现；追求的目标一定能够实现！

客户服务中心

****年**月**日

疫情期间地产客服工作总结 疫情期间工作总结篇五

一场特殊的疫情，让全体师生相守云端。为了切实达到“停课不停教、停课不停学”的目标，聚仁小学有序的进行前期准备，期间各任课老师、班主任、校领导响应“不聚集”的号召，进行线上答疑解惑。以下是对近一个月的线上工作进行小结。

校情：统领全局，细化内容

1、开好“行政部署会”

2月3日，聚仁小学开启第一次线上行政会，校领导相聚“云”上针对特殊疫情下的教学进行探讨。随后几次对于“停课不停教、停课不停学”的内容进行细化研究。重在让全体师生在思想上达到统一的认识，其次行动上上好“三课”，师生同步在理性思考的同时也能感性表达。

2、开好“全体教师会”

2月7日，全体聚小教师首次相聚“云”上，对于本学期初的相关工作进行了解。2月10日就要正式开始进行线上教学，面对特殊疫情，大多数人都是慌张的，为了能够做好教师、学生的心理疏导，有序开展线上教学工作切实做好准备。

3、开好“教学研讨会”

为了更好的全面开展线上教学工作。2月17日，各教研组有序开展线上研讨，针对学生线上学习、教师线上评价、线上辅导等进行互动交流，根据实际学情，合理进行学生辅导。

4、开好“线上家长会”

在线课程第二周，为了加强家校线上联动，各班级陆续开展线上家长会。让家长了解线上教育的计划与安排，及时解答家长和学生遇到的问题与困惑，并及时引导家长科学陪伴和督促学生学习。

1、上好“思政课”

生活即教育，此次疫情对孩子们来说是特殊的，对于人类来说，是历史性的。聚小一直有意引导学生向生活学习，此次假期开展了“向战‘疫’先峰致敬”、“为战‘疫’发声”等系列活动，让鲜活感人故事触发学生心灵共鸣，展开别样思政教育。

2、上好“文化课”

知识就是力量，疫情当下，让我们看到了科学的力量。在钟南山、李兰娟等科学家们防守一线的同时，聚小学子只有在后方努力学习，不断提升文化素养，长大才能为国做贡献。

3、上好“实践课”

实践出真知，在这个超长寒假中，聚小根据年龄特点和学识水平，全面推动劳动实践课程，培养学生的居家劳动能力，鼓励学生思考疫情当下问题并通过多种方式（手操报、问题研究报告、定格动画等）进行探究，强化学生生活技能，提高学生的核心素养。

疫情期间地产客服工作总结 疫情期间工作总结篇六

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一 勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的实际需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

二 立足本职，爱岗敬业

1. 作为客服人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言

地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2. 在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3. 不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

三 微笑服务——客服基本素质之一

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以直接产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉俱加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情

绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

一 做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

1. 尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。
2. 有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。
3. 个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。
4. 头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。
5. 外表整洁大方，言行举止得体。
6. 工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

二 处理顾客投诉与抱怨

1. 建立客户意见表或投诉登记表

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等；并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2. 即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。
3. 跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

三 处理客户抱怨与投诉需注意的方面

1. 耐心多一点

在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。

2. 态度好一点

态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

3. 动作快一点

处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失减至最少。

4. 语言得体一点

客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能会言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟通。

5. 层次高一点

客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往

处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的情绪。如果高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员进行问题处理。

6. 办法多一点

解决理客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲座等等。

四 平息顾客的不满

1. 认真听取顾客的每一句话
2. 充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题
3. 收集事故信息，以找出最恰当的解决方案
4. 提出有效的解决办法
5. 询问顾客的意见
6. 跟踪服务
7. 换位思考，站在客户的立场上看问题

以上只是我作为一个新人的浅薄见解，在xx年的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

疫情期间地产客服工作总结 疫情期间工作总结篇七

本学期我担任小学四年级的语文课。以下是疫情期间我的网上授课教学工作总结。

首先是备课，疫情期间，虽然我们不能面对面给学生授课，但备课环节也决不能马虎。只有将课备好，这样才能够做到成竹在胸，有备无患，才能更好地应对线上教学出现的各种问题。实施网上授课三周以来我已经初步学习了本册书的前四个单元，并做了摘抄和笔记。

眼下虽然我们还没有拿到课本，但是我从网上下载了电子课本，并把它分享给学生，还从网上找了相关的教学资料。好记性不如烂笔头，实施线上教学以来，我将看到的学到的都积累在笔记本上，以备以后教学的时候查看。

结合小学四年级学生的特点以及学生的家庭因素，我的网上授课方式主要是借助同步课堂布置作业，学生线上进行答题。针对比较难的知识点，我会寻找最新的教学资源，如名师讲解视频通过微信群发送给学生。另外在家长微信群里，针对学生出错率较高的知识点，我会进行统一的解答。我的教学方式得到了家长的支持和配合，学生完成的情况也还理想。

为了提升学生的阅读能力，我每周布置与课文同步的课外阅读练习题，一方面可以拓宽学生的视野，另外还可以提升阅读能力。

语文说到底就是读和写，所以，今后还会安排相应的主题让学生练笔，逐步提高学生写的能力。

虽然网上授课的方式不比学校授课的效果，但这是目前我们能做的最好的方式了。接下来，我将会继续探索线上教学方法，不断改进，争取让每个学生都能够学有所获，真正达到停课不停学的目的。

以上就是我的网上教学工作总结，谢谢！

疫情期间地产客服工作总结 疫情期间工作总结篇八

时间如白驹过隙，转眼来到xxx集团公司已经有xxx有余，能够成为xxx的一员，我感到十分荣幸。在这段不长的时间里，虽然没有做出闪闪发光的成绩，但对这份工作我也有很多的收获。

在这xx个月中，让我感受到了公司学习、开放、和谐、创新及宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，感受到了xxxx同事们在工作中尽职尽责、身体力行的艰难和坚定。我要特地感谢领导和同事对我的入职指引和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结汇报。

记得刚到xxxx时，这里所有的一切对于我来说，既新鲜也处处存在挑战，新部门、新组合，协调好各部门的关系是完成好本工作的关键。刚开始我有许多不明白的地方，但不会就学、不懂就问，学习是一切进步取得的前提和基础。在这段时间里我认真学习了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中不断的观察、积累经验，使我对客服体系工作流程的认识有了进一步提高。自己通过学习和领导、同事们的言传身教，使得我的工作才能够顺利开展。

来到xxxx的第一天，我幸运地赶上了“季度总结暨表彰会”。在会上领导表达了公司的愿景并表彰了一批表现优秀的员工。让我感受到能够成为xxx的一员是一件很骄傲的事情。

对于一个客服专员来说，做客服工作的感受就像是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得摸鼻试泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个客服专员，在两年多的客服生涯中，我一直在不断地探

索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融因用户所产生的这种“辣”味，这就是客户服务专员。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理，控制和调节。

刚进入这个部门，因为对这里的工作了解还不是很深，所以同事们让我先从处理投诉做起。投诉大多都是突发性的事情，所以能让人提高很快。我在以前也处理过很多的投诉，但现在的处理方式和以前不同，因为所处的职位不同，我们所站得立场也不相同。我们始终用积极的态度应对交房和日常出现的投诉问题。xxxxxxx城中央办公楼xxxx北楼自20xx年11月30日正式交付，通过公司各方共同努力，交房工作整体进展顺利，截止12月5日xxxx世纪城共计交付：32户。随着冬季到来，xxxx世纪城a2区开始首次供暖，中间出现了各种各样的问题，业主的投诉量随之增加，但我们会同公司相关部门一起把出现的这些问题一一化解掉。

维修工作是公司售后的重要环节。公司对维修工作高度重视同时对物业公司维修管理提出更高的要求，对维修问题进行汇总分类并每周对已维修问题进行跟进。经过大家共同努力，维修的工作效率明显得到提高，反复维修率降低业主满意度有所提升。

业主无法理解新房会出现渗漏水问题，而且属于共性问题，导致一些业主一度怀疑建筑的整体工程质量并以此作为投诉理由。公司也是高度重视，不惜代价根治此项问题。我部连同工程部、项目部相关专业人员积极响应公司决策，现场勘察，分析原因，制定维修方案，安排施工计划并接受业主监督。最终广大业主从公司的处理方案以及工作人员积极地处理问题的态度上接受了我们的维修方案，此渗漏水问题逐步得以解决。

a12号住宅楼生活电梯由于暖气试水发生渗漏现象，致使电梯等相关设备损坏，导致大量业主投诉影响正常的出行，此问题现已修复完毕。同时在设计方面，出现大量的工作失

误□a15分区车位被消防智能系统设备占用，导致业主无法收车位，引起业主投诉。后经我们悉心解释，并采取积极应对措施，给业主先协调一个临时车位停放车辆，方才化解这次纠纷□a17分区多条排废水管道建在了业主车位线上，经我们多次协调相关部门现场勘察和测量，在允许的合理范围之内，我们耐心向业主解释，并积极与业主进行数次沟通，希望获得业主的体谅，妥善将问题得以解决！

1、学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导自己工作实践。

2、在以后的工作中不断学习业务知识，通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

3、不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地的对待每一项工作。

以上拙见是本人工作的一点感想，由于每个人所站的位置、角度不同，自己的认识难免会有些出入，请领导给批示和指导。我坚信：所有的成绩都属于昨天，也许昨天的我并不是最优秀的。但是，不管前面有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就会敢于面对挑战，并有决心在自己的岗位上踏踏实实地工作。所有的目标要实现；追求的目标一定能够实现！

疫情期间地产客服工作总结 疫情期间工作总结篇九

农村地区和农业领域是新型冠状病毒疫情防控工作的重点区域，也是防控难点。为打好疫情防控阻击战，连日来，多次组织召开疫情防控工作会议，安排部署春节期间联防联控防工作，全面加强新型冠状病毒疫情防控。

1月22日上午，区政府疫情防控工作召开后，传达区委区政府会议精神。1月24日春节假期第一天，领导班子成员提前结束休假，返岗工作。成立了由主要负责人任组长、相关领导任副组长、具体科室负责人为成员的新型冠状病毒感染的肺炎疫情处置工作领导小组。领导小组下设畜禽防疫检疫检查小组、动物运输检查小组、农产品供应保障小组、农畜水产品专项整治行动领导小组、信息综合小组等5个小组，具体负责对应业务开展工作。下设办公室在农产品质量安全监管科，负责疫情防控工作协调联络。领导小组按照“应急与预防并重、常态与非常态相结合”的原则，进一步完善应急预案和应急机制，落实工作责任，各相关站科室对照工作职责，制定行之有效的防控工作方案，切实强化工作措施，压实责任，坚决做好疫情防控工作。

1、细化防控措施。

制定了《关于开展专项整治严防新型冠状病毒疫情发生蔓延工作的实施方案》，成立了4个专班，开展全区农畜水产品质量安全专项整治行动，严厉打击农畜水产品质量安全领域违法违规行为。印发了《整治严防新型冠状病毒疫情发生蔓延工作的通知》，要求各镇街进一步加强农村垃圾死角、黑臭水体等清理，切实做好村庄环境卫生脏乱差问题集中整治工作，确保农村干净整洁。

2、紧盯重点环节。

加大养殖环节巡查监管力度。对动物饲养、免疫、用料用药、死淘、无害化处理等情况进行全面监管，认真填写监管记录，截至28日，共计出动排查工作人员和基层防管员某余人次，累计排查畜禽养殖场某家，累计排查畜禽某万头(只)，发放消毒药某瓶，累计消毒面积某万平米，相关从业人员身体健康，无疑似状态。加大运输环节监督检查力度，落实道路检查站落实值班制度，每日带班领导到县区交界处、各高速公路出入口巡查，重点检查过往运输动物及动物产品的车辆，

截至目前未发现异常;加大对私屠滥宰的查处打击力度。成立专门队伍,由分管领队干部带班带队进行检查,严厉打击违法违规行爲,截至目前,未发现私屠滥宰行为和随意丢弃病死畜禽现象。

3、保障市场供应。

为保障疫情期期间蔬菜供应,区蔬菜技术服务中心加强对蔬菜基地的检查与指导,确保本地蔬菜产量质量。积极协助蔬菜基地办理车辆通行证,确保蔬菜运输安全畅通。目前,我区本地处于蔬菜上市期的蔬菜面积某亩,日供应量某公斤,各蔬菜批发市场及超市蔬菜供货正常。

一是要求全体干部职工务必进一步提高政治站位,充分认识疫情防控工作的严肃性和紧迫性,1月28日全体人员取消休假、到岗到位。二是做好本单位疫情防控,每日督查人员到岗到位情况,重点排查全体干部职工及亲属有xx返某人员、有无与xx返某人员接触情况、有无往返外省情况并签订了《书》,排查结果每日上报局疫情防控领导小组。三是做好舆论引导,教育并告知干部职工及家属所有信息以官方发布为准,不信谣、不传谣,未经证实不得转发假新闻、小道消息,对网络及社会舆情及时进行正面引导。

下一步,我局将实行每天一调度,每天一总结,切实做好农业农村领域疫情防控工作,积极配合有关部门落实疫情防控措施,确保群众农畜产品供应安全充足、运输通畅。

疫情期期间地产客服工作总结 疫情期期间工作总结篇十

加强业务管理工作,构建优质、规范的承保服务体系。承保是公司经营的源头,是风险管控、实现效益的重要基础,是公司生存的基础保障。因此,在13年,公司将狠抓业务管理工作,提高风险管控能力。

提高服务工作质量，建设一流的服务平台。我们经营的不是有形产品，而是一种规避风险或风险投资的服务。在市场逐步透明，竞争激烈的今天，服务已经成为我们公司的核心竞争力，纳入我们公司的价值观。客服工作是这一理念的具体体现。在20xx年里将严格规范客服工作，建立一流的客户服务体系，真正把优质服务送给每一位公司的客户。

巩固郑州市场占有率，扩大河南市场占有率。根据20xx年支公司保费收入xx万元为依据，公司计划20xx年实现全年保费收入xx万元，其中：计划将从以下几个方面去实施完成。

- 1、精心组织策划、坚决完成计划指标，为全年目标打下坚实的基础。
- 2、大力发展渠道业务，深度拓展郑州市场，打好河南地市业务的攻坚战，有序推进，扩大和巩固河南市场占有率。
- 3、机动车辆险是我司业务的重中之重，因此，大力发展机动车辆险业务，充分发挥公司的车险优势，打好车险业务的攻坚战，还是我们工作的重点。20xx年在车险业务上要巩固老的渠道和客户，扩展新渠道，争取新客户，侧重点在发展渠道业务、车队业务以及新车业务的承保上，以实现车险业务更上一个新的台阶。
- 4、认真做好非车险的展业工作，选择拜访一些大、中型企事业单位，对效益好，风险低的单位重点公关，与单位建立良好的关系，力争财产、人员、车辆一揽子承保，同时也要做好非车险效益型险种的市场开发工作，在20xx年里努力使非车险业务在发展上形成新的格局。
- 5、其他方面：深入抓好其他保险业务工作；加强与各保险单位的合作；积极参与各种保险的激烈竞争之中。

做好员工和保险推销员工作，继续完善人力资源调配，为公司业务发展提供人力保障□20xx年在员工待遇上，工资及福利待遇在20xx年的基础上适当提高，同时计划为每个员工体检身体，每位员工过生日公司提供一份礼物，举办一些集体活动等，用的好人才，留得住人才，为13年的业务开展提供强有力的人力保障。

强化执行力。今年将从制度入手，对公司的现有规章制度上、要求范围内进行修订和补充，完善以前没有完善的规章制度，使之更加符合公司经营管理工作需要。汇编成册后，发到每一个员工手中，认真学习。真正做到以制度管人，以制度办事，从而提高执行力度□ 20xx年是全新的一年，有望通过我们全体员工的共同努力让公司进入一个全新的发展阶段。