

物业客服入职一周心得体会总结 物业客服一周工作计划(汇总10篇)

体会是指将学习的东西运用到实践中去，通过实践反思学习内容并记录下来的文字，近似于经验总结。那么你知道心得体会如何写吗？下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

物业客服入职一周心得体会总结 物业客服一周工作计划篇一

一、建立客户服务中心网上沟通渠道。

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

二、建立客服平台

(一)成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

(三)搞好客服前台服务。

1. 客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

2. 服务及信息传递。包括纵向—实施由顾客到总公司，横向—实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

3. 相关后勤服务的跟踪和回访。

4. 24小时服务电话。

(四)。协调处理顾客投诉。

(五)搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

(六)建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七)搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

三、继续做好物管中心的iso质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

四、机构建设

(一)成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二)人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

五、经费预算。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一

点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算500元 / 月全年公务经费6000.00元。

物业客服入职一周心得体会总结 物业客服一周工作计划篇二

4. 小区住户更新速度加快，客服部在5月及11月开展一次物业管理满意度调查活动，在活动中强化管理处居民中的印象。

7. 客服人员规范服务，丰富、充实专业知识，为小区业主提供更优质的服务。可以通过组织到其他优秀小区参观学习，对相关专业书籍的学习等方式来提高服务技能。

8. 落实房源，寻找客源，努力发展属于本公司的租户；

物业客服入职一周心得体会总结 物业客服一周工作计划篇三

20xx年8月25日，我怀着激动的心情加入xxxxxxxxxx这个温暖的大家庭，并有幸在客服部担任接待员一职。时光匆匆而过，转眼进入公司已满五个月了。对比刚刚进入工作岗位时的手足无措和现在处理日常事务时的游刃有余，不禁感慨万千。

业务能力方面的培训，我已熟悉了目前工作的整个流程，并且具备了一定的服务礼仪素养和沟通协调能力，为更好和更高效的完成日常工作及领导临时交办的各项工作和任务提供了更好的保障。

时间一晃而过，转瞬间代理期已接近尾声，这段时光给我人生中增加了一段弥足珍贵的经历，这段工作生活是我人生的一小段，是闪闪发光的一段，它包含了汗水和收获，为划平

人生路线起着至关重要的作用，也给我留下了精彩而美好的回忆。

记得刚调到西华门门店时，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，协调好各层次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，也意识到了客服工作是与门店一线销售密不可分的。自己通过学习和领导、同事们的言传身教，使得代理期间的工作能够顺利开展并最终取得一定的成绩。

利用节假日参与门店的加班加点工作。用满腔热情积极、认真地完成好每一项任务，严格遵守国美电器的各项规章制度，认真履行岗位职责，自觉按章操作；平时工作、生活中团结同事、不断提升自己的团队合作精神。并使我认识到：一种积极豁达的心态、一种良好的习惯、一份完好的计划并按时完成竟是如此重要，并将会最终决定一个的人成败。我对自己的人生有了进一步的认识，渴望有所突破的我，将会在以后的工作和生活中时时提醒自己，以便能让自己在今后的人生道路上越走越精彩。

所承担工作的日常程序及功能，并能运用自己掌握的知识、根据领导的意图处理工作中的相关事务。为了让自己做一个称职的客服主管，我不断在网上学习、阅读了的部分相关案例，以便对自己今后的管理工作中能有所帮助和提高。

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、“业精于勤而荒于嬉”，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。

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！

物业客服入职一周心得体会总结 物业客服一周工作计划篇四

我以为，要作为一名合格的客服员，在工作中应该具备良好的心理素质，沟通及应变能力，高度的责任感和荣誉感、产品专业知识，产品专业知识是我们工作的基石，这是作为一名合格客服员不可缺少的条件。

一、客服工作需要具备良好的心理素质。客户服务职员直接接触用户，为其提供咨询服务、接受用户投诉等等，特殊的工作性质决定了客户工作职员要有一定的忍耐性，宽容对待用户的不满，能够承受压力，具备良好的心理素质。

二、熟练掌握业务知识，了解产品及用户需求。熟练掌握业务知识是客服工作职员的基本素质之一，只有真正的了解产品及用户的需求所在，熟练掌握业务知识才能够积极应对客户。

三、沟通及应变能力。客服工作相比其他岗位工作在沟通及应变能力上对从业职员提出了更高的要求。客服职员在接受用户投诉时需要运用一定的沟通技巧，积极应变，化解矛盾争端，解决冲突与对抗，从投诉流失中吸取教训，维护企业形象并及时为用户解决题目。

四、高度的责任感和荣誉感。客服工作是企业形象对外展示的窗口，客服工作的质量，客服工作职员的素质直接影响着企业的形象。这就需要企业的客服工作职员具备高度的职业道德，做好本职工作，维护企业的形象。

总而言之，客户服务工作的好与坏代表着一个企业的文化修养、整体形象和综合素质，与企业利益直接挂勾。能否赢得价值客户，不仅是企业的产品质量，产品标准，产品价格等方面的题目，客户服务也是一个关键环节。

对于以后的客服工作还有很多需要不断向同事学习的地方，在工作的同时不断加强学习，提升个人专业素养，为企业的发展贡献自己的一份气力。

物业客服工作心得体会2

物业客服入职一周心得体会总结 物业客服一周工作计划篇五

转眼间客服入职培训已经结束了，经过了五天的学习，我想我们每一位新员工都能很快的了解物业公司、适应工作。这次培训的内容十分丰富，让我对公司的发展历史、组织结构、企业文化有了更深入的了解，并对公司的产品有了初步了解。

通过这几天的学习，在我的大脑里面对工作有了一个大概的框架和思路，对以后顺利开展工作有很大的帮助，但是有很多具体的工作方法以及领导与前辈们的经验还需要自己慢慢学习体会。在培训期间无论是教官的指导还是公司老员工的教诲，都让我看到了一种团队精神和力量。所有学员积极参与，无论是在平时听讲和游戏中，还是在最后的军训上，学员们都积极参加，努力的融入团队，并且很好的扮演好自己的角色，这让我体会到个人与团队的关系，没有团队，就没

有个人角色的成功，只有更好的融入团队，承担责任，敢于担当，才能实现个人与团队的双赢。

五天的时间很短，但是这个过程让我体会很深、感触很深的是我的内心发生了变化。人没有高低贵贱，只有转变观念，端正心态，以努力换取肯定，用实力赢得尊重。没有低素质的员工，只有高标准的管理。做我所学，学我所做，树立正确的人生观，价值观是立身的本质，成才的导向。只有对未来一切具有强烈的责任感，以各种方式进行学习，提高自身修养。铭记真诚、勇于承担、懂得感恩、回报社会、塑造真、善、责、爱的世界观和人生观。

只有正确的人生观，世界观是不够的，只有加上吃苦耐劳的精神和心态，更加的努力，付出更多，才能正真的实现目标，才能为团队，为公司做出更多的贡献。

这五天的客服入职培训将对我的职业生涯产生深远的影响。感谢公司为我们提供如此形式的培训，最后引用一句话：认真做事可以把事做成，用心做事才能把事做好。在工作中我一定学会做人，用心做事。

今天上了一整天的物业客服入职培训课，并没有想象中的枯燥，而且收获很大。

首先是王总给我们上课，作为专业的客服类培训讲师，能够给我们这些小员工培训，实在很荣幸。培训课一开始，唐总就强调了同事之间问候的方式及其重要性，并做了简单的训练，活跃了气氛。

今天培训的主题是“如何做一名优秀的客服员工”。首先，王总先介绍了企业里通常存在的三种人。

第三种：积极进取型，这种人是每个企业都想拥有的，只要有个好的平台就能发挥自己的特点，受到领导的赏识。当然，

想成为一名优秀的员工，至少要有积极进取的心态。

说到心态，王总提到了企业员工的四种类型：废品，半成品，精品，毒品。废品和精品很好理解，精品是有好的心态和工作能力，废品则相反。半成品是指有好的心态而工作能力不强，这种类型的员工是可以培养成精品的；毒品则刚好相反，指工作能力很强但是心态不好，这种员工往往也是最让领导头疼的，通常容易让其他同事心里不平衡，针对这种情况，我们只能对其进行改造，朝精品的方向发展。

优秀的客服员工一般都有一些共同点，自主，积极，目标明确等等。一名优秀的员工通常不会单以薪水为目的，并且能完成超出领导期望的劳动。在这点上，我们都还需要很多的努力。

最后也是最重要的，我们该怎样成为优秀的客服员工呢？唐总也重点分析了这个问题。

1、确立模仿对象，对象必须要适合自己，并且明确差距，制定目标并用逆推法将目标量化。

2、态度决定行动，行动之前问自己，是能不能，该不该，还是想不想做好。同时暗示自己一定能做好，一定要做好，一定能积极的做好。

物业客服入职一周心得体会总结 物业客服一周工作计划篇六

物业管理是一种与房地产综合开发的现代化生产方式相配套的综合管理，它是与因住房改革而出现的产权多元化格局相衔接的统一管理，是与建立市场经济体制相适应的社会化、专业化、企业化、经营型的管理。这种集高度统一的管理全方位多层次的服务、市场化的经营为一体，寓经营与管理于服务中的物业管理，其实是一种服务性的行业。

本次我实习的主要工作是接待业主来访、故障申报以及投诉处理。其中，主要应该注意的是热情接待业主，并尽快的帮助业主解决实际问题。针对一些不属于物业负责范围内的问题，进行进一步分析，提出对策与解决方法，大大降低业主利益损失程度。过年前，在领导的指导下，对小区内的安全隐患进行了清除和排解。为小区业主提供了一个干净的环境，度过一个安全而又和谐的新年。同时，也对小区业主缴费情况进行录入与整理，保障每个业主的利益，也同时对一些恶意欠费的业主进行上门回访和问题的处理。

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，本站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。

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，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，在一定程度上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。

物业客服入职一周心得体会总结 物业客服一周工作计划篇七

2、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访；3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份；温馨提示55份；部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。

细节因其小，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在绿城的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就公文时的每一行文字，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；3、工作学习中拓展了我的才能；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、元旦园区内布置方案是我自己做的很幸运刚从学校毕业就可以加入绿城青竹园这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！谢谢大家，我的工作总结完毕！

物业客服入职一周心得体会总结 物业客服一周工作计划篇八

在时间的流程中，我常常审视自己的脚印，自20xx年4月中旬有幸加入到xx物业公司，作为财务室的一员，当然□xx物业公司的财务工作还要代售电及收取物业费，然而，通往这扇大门的道路是条坎坷之道，遇到挫折摔倒是常有的事，但在摔倒以后，稍有理智的人，都会从失败中总结出一个正确的论断，就会重新踏上征途，继续去走一条有意义的人生之路，而且会比之前走得更快更稳。在此感谢给我理智的人们，正是因为你们给我勇气，使我在遭受了挫折以后，总会得到一个明白，正是这个明白给了我经验，给了我智慧，给了我百折不回的意志。

出纳的岗位工作职责权限主要是：负责现金、支票、发票的保管工作，要做到收有记录，支有签字；对现金收、支的原始凭证认真稽核；根据原始凭证，记好现金和银行帐，做到记录及时、准确、整洁、无误。并按日核对库存现金，日清月结；严格遵守现金管理制度，库存现金不得超过定额，不坐支，不挪用，不得用白条抵顶库存现金；负责到银行办理经费领取手续，支付和结算工作；收付现金双方必须当面点清，防止发生差错等重要任务。

以上简单的概括了出纳岗位的日常工作，一两个字便可以将其说完，其实看似无足轻重，事实就马虎不得。要做好出纳工作绝不可以用“轻松”来形容，出纳工作绝非“雕虫小技”，更不是可有可无的一个无足轻重的岗位，出纳工作是财务工作中不可缺少的一部分，它是经济工作的牵导线，这个财务关把不好，将给企事业单位造成不可估量的经济损失。因此，它要求会计人员要有全面精通的业务水平，熟练高超的业务技能，严谨细致的工作作风。显然，财务者必须做到三心而不能两意，耐心、细心、专心者不自欺，才是成大器干大事的根本。财务工作不仅责任重大，而且有不少学问和技术技能，需要好好学习才能掌握。

然而，有些人有些事有些物不是如人所愿的，就像天空不会永远都是晴天，天气预报有时也会估算错误，下雨了，没有

雨具，你就只能是个落汤鸡。此时，必须要把心态调整好重新上路，绝不允许在通往成功之路被淋感冒。事实上有时候付出了，机遇来了，真的未必会有回报，因为机遇不是获得成功的主要原因，锲而不舍的追求才是成功最重要的条件。所以，对人对事对物一定要问心无愧，对得起自己，做好自己的本职工作才是基础，只有追求了珍惜了才不会后悔。只有锲而不舍的追求目标，成功终有一天会找上你的。

我是初次接触物业管理工作，对物业管理的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

随着物业管理在居民生活中的不断深入，提供业主满意的服务成了物业管理企业保持绝对竞争优势的首要法码。要想赢得业主、赢得市场，就要不断提高服务质量和水平，而往往业主对服务的认可源于提供服务者的真诚。

物业客服入职一周心得体会总结 物业客服一周工作计划篇九

- 1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。
- 2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规□20xx年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为20xx年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止20xx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费□20xx年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

物业客服入职一周心得体会总结 物业客服一周工作计划篇十

从20xx年11月1日入职以来，我便担任了宿舍的寝室长，负责卫生检查、日用品购买、水电费缴纳等各项工作。期间，得到了领班和领导的认可，并配我管理会所一楼，历时两个月。

管理规模较大的会所，这是一个探索的过程，我只好边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情帮助。两个月来，我克服了很多压力和困难，但却过得很充实和愉快。开盘期间，带着热情，热心工作，使得我这项工作做得较为到位。

每个星期去办公室，到会所各个区域登记物资清点表，星期一负责发放到位，写周总结，定时汇报会所情况，并负责绿植管理。

团拜会来了，我还负责了节目的排练，为了增加团队的凝聚力，12月18日晚上，组织全体员工到食堂进行包饺子比赛，增进了同事间的感情，也促进了大家的交流。

规范保洁服务过程，监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升会所环境质量。全力满足会所及楼盘对于清洁舒适的要求。

- 1、积极主动的心态。从事客服工作，首先需要调整自己的心态。客服人员需要良好心态，时刻想着如何帮助客户，提高公司信誉度，并从中获得工作满足感。
- 2、耐心。做为客服人员，用心聆听比解释远远来得重要。
- 3、丰富的物业知识。这是你能胜任工作、表现出色的必备条件。
- 4、良好的沟通技巧和应变能力。
- 5、做事细心，用眼睛去观察周围的所有事物。
- 6、善于去发现问题从而解决问题

在以后的客服工作中我仍要多注意锻炼语言表达能力、沟通能力、倾听能力、理解能力以及思维的逻辑性和反应能力，规范服务用语，掌握好语气语速、熟悉业务内容、要保持耐心的服务态度。做事应更细心，考虑大局！

百尺竿头更进一步。三个月的时间虽短，但却让我从中学到了很多，我希望在以后的工作中，能够以更饱满的热情，更昂扬的工作状态，更贴心舒心的客户服务，发扬自身的优势，避免专业劣势，扬长避短，争取更大的进步。