

最新房地产月总结 房地产销售年度总结与计划(模板5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

房地产月总结篇一

在__这一年的年初走到了年尾，20__年是在__地产__项目快乐的度过一年，在这将近一年的时间中自我总结工作过于散漫没有发挥好，另外也有了一点收获让自己不断的成熟，临近年终，思之过去，目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对这一年的工作进行几点总结。

一、销售工作

(一)由于自身原因导致接访量不足。

在本年的工作中，从4月初到12月末有记载的客户访问约有348组，总体计算个人一天拜访的客户量1组左右。从上面的数字上看是我基本的访问客户工作没有做好，以及冬天客户量的逐渐减少导致平均一天接访量不到2组。

对于公司下达的各项活动帮助表示感谢，使我们的销售业绩有所提升，对于在本公司所看到的前景包括：领导的责任心，细心以及对员工的关心，让我感觉到了真正融入到__地产这个大家庭，在这一年当中我对公司也有了一定的了解，首先推出的零首付政策我觉得是在这一年当中对销售的促进有很大的帮助。

在这一年当中也看到一些导致个人销售原因，没有深刻的去了解项目的核心情况，以及户型卖点，个人对部分户型抗性比较大，导致部分客户流失。

(二)沟通不够深入。

作为销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司房屋优势的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图。对客户提出的某项疑问不能做出迅速的反应。没有及时与客户建立良好的沟通环境导致客户流失。

(三)在工作没有一个明确的目标和详细的计划。

作为销售人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

(四)新业务的开拓不够，业务增长小，工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高。

这些都是需要逐步改进的，需要总结经验，开拓创新，提高自己的业务素质。

二、完成的工作

(一)销售业绩

截止20__年12月30日，共完成销售额__万元。

(二)销售服务业绩

- 1、整理自有成交客户关系体系，不断创新完善自身工作。
- 2、做好来电、来访客户的接待，更要做好客户的分析、追访

和洽谈。

3、了解客户的经济实力和银行信誉度，为客户提供全面的信息参考。

4、加强和银行及房管局的沟通，熟悉他们的新的业务和政策，更好的为客户服务，解决客户的疑虑以及后顾之忧。

(三) 未完成工作的分析情况

1、有时缺乏耐心，对于一些问题较多或说话比较冲的客户往往会针锋相对。

其实，对于这种客户可能采用迂回、或以柔克刚的方式更加有效，所以，今后要收敛脾气，增加耐心，使客户感觉更加贴心，才会有更多信任。不能太放肆了！

2、对客户关切不够。

有一些客户，需要销售人员的时时关切，否则，他们有问题可能不会找你询问，而是自己去找别人打听或自己瞎琢磨，这样，我们就会对他的成交丧失主动权。

所以，以后我要加强与客户的联络，时时关切，通过询问引出他们心中的问题，再委婉解决，这样不但可以掌握先机，操控全局，而且还可以增加与客户之间的感情，增加客带的机率。

三、职业精神

1、要做到有良好的团队合作精神和工作态度

任何战略的实施都要通过市场来体现，要得到营销队伍强有力的支撑。所以，我们要不断的完善自己多多学习，通过学习与总结能够让销售业绩突飞猛进。

营造一个良好销售氛围，与同事共同成长相互学习相互帮助，时时保证工作中的心态调整，集中智慧去做好销售工作，创造团结合作的力量。

2、客户至上，每天坚持练习言、行、举、止

作为置业顾问，每天都会抽出5分钟的时间对着镜子练习微笑、练习站姿，对着自己说一些礼貌用语，通过长期的坚持练习，身边的朋友们都开始感觉到我的变化，说我变得越来越漂亮了，对客户也就能够很从容的像对待自己家人一样。

3、每天坚持做一份业务作业

利用空闲的时间自觉进行业务练兵，每天自己坚持做一份业务作业，所以我的业务能力和专业水准提高得很快。

业务作业内容包括：

项目的经济技术指标。 项目的位置、周边环境。 项目的平面布局，周边的长宽。 项目的户型种类、分布。 单套房型各功能间的开间、进深及面积、层高、楼间距。 有关销售文件的解释。 装修标准。 配套设施。 了解工程进度。 物业管理。 价格、优惠条件。 罗列项目卖点。 每天必须对着模型针对以上的内容讲一次盘。 房产备案登记流程、收费标准和要求提供的个人材料。 银行按揭的流程、收费标准和要求提供的个人材料。 产权证的办理及费用和要求提供的个人材料。 土地证的办理及费用和要求提供的个人材料。 按揭银行及利率和计算。 购房后相关费用。

4、认真做好客户

姓名、姓别、来访人数、客户特征、来访交通工具、联系电话、意向户型、意见建议、认知途径、来访批(人)数、意向价格、交楼标准、客户来源等。记录每一次洽谈经过，将与

客户的每一次接触过程尽量详尽地记录下来(包括电话追踪、多次来访情况)，以便掌握客户情况。 建立联系通道。

与客户保持经常性的联系，通过电话访谈等方式了解客户动态，通过交往，把客户交为自己的朋友。 坚持不懈。客户如果还没有做出购买决定，就要继续跟踪。结案。记录客户成交情况或未成交原因。在空闲的时候，翻看自己的客户档案，回忆客户的模样，接待的过程，加深对客户的印象。

当客户第二次来访或来电的时候，可以准确地叫出他的名字，和客户建立朋友关系就是从这一步开始的。只要你们在工作当中，认认真真地去做，我相信你也会做到和做好。

所以，今天我可以告诉所有从事销售行业的人说，用心就是最高水平的销售技巧。

5、诚实做人、正值做事

只有用真心做事，才能为自己为公司，同事也为客户赢得一脸笑容。

四、本期工作的改进情况

通过对20__年工作的反思和总结，对__年的工作做了如下改进：

(一)不做作，以诚相待，客户分辩的出真心假意。得到客户信任，客户听你的，反之，你所说的一切，都将起到反效果。

(二)了解客户需求。第一时间了解客户所需要的，做针对性讲解，否则，所说的一切都是白费时间。

(三)推荐房源要有把握，了解所有的房子，包括它的优劣势，做到对客户的所有问题都有合理解释，但对于明显硬伤，则

不要强词夺理，任何东西没有完美的，要使客户了解，如果你看到了完美的，那必定存在谎言。

(四)保持客户关系，每个客户都有各种人脉，只要保证他们对项目的喜爱，他们会将喜爱传递，资源无穷无尽。

(五)确定自己的身份，我们不是在卖房子，而是顾问，以我们的专业来帮助客户。多与客户讲讲专业知识，中立的评价其它楼盘，都可以增加客户的信任度。

(六)团结、协作，好的团队所必需的。

五、培训和参与度

优秀的售楼人员应该具备的专业素质包括：

第一，必备的专业知识，你必须是这个行业的专家，这样你才有资格向别人推荐你的产品。

第二，正确的售楼心态(诚信是根本)，不是靠花言巧语或欺骗来实现成交的，多一些换位思考。

第三：个人的仪容仪表以及潜在的高素质。专业的形象及彬彬有礼的举止会为你赢得第一，良好的印象，有助于消除客户的戒备心理和彼此距离感。

第四：具有和客户良好的沟通能力(亲和力)，先让客户认同你、接受你，这样客户才会更好的接受你所推荐的产品。

第五：学会和同事很好的相处，特别是有利益冲突的时候要能够正确对待和处理，当然了 还有和领导的关系，这就不用多说了。

第六：虚怀若谷，不断学习，勤思考

六、总结

一年来的工作，自己的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他业务员和同行学习。

20__年，更多的挑战在等着我，我已经做好了准备了。在新的一年里，我相信我能够做的更好，这是我肯定灰要做好的。展望这过去一段时间的工作，我对将来的工作有了更多的期待，我相信我能够做的更好。

在不断的发展中，公司得到了进步，我的知识和业务水平也都得到了进步，相信自己一定能够做好，20__年，我一直在期待!在此，我非常感谢领导给我的这次锻炼机会，我也会更加努力的去工作，去学习，交出自己满意的成绩单。

房地产月总结篇二

3月份是一年工作的开始，经过了新年的喜悦，开始步入工作的正轨。这个月我经历了人生中很宝贵的一刻，终于我提升销售经理了。特别感谢邓总和公司的其他领导对我的信任，感谢白经理及星光大道的全体同仁对我的支持，我会更加努力，把我应尽的义务和应承担的责任都铭记于心，把这个团队带到巅峰状态，给公司一个交代，给销售们一个交代。毕竟星光这个项目进场已经接近3年了，今年终于迎来了梦寐以求的“开盘”，是该打硬仗的时候了，我相信，坚持不懈，一定成功。

3月起我成为了星光大道项目部的销售经理，岗位和原来不同了，我知道自己将会面临新的挑战了，公司将这么伟大而艰巨的任务交给我，我必须全力以赴，不能让公司失望。从本月起由我看案场，销售部的大小事务都由我负责，白经理为了锻炼我的能力，放权给我管理售楼处，我必须做出点成绩，才能对得起所有人。对于3月份的工作总结，我认为有以下几点：

一、3月初的公司年会开的很振奋人心。

年会上邓总说今天要大力做经纪板块，我们每个人都兴奋不已。公司既然这么重视我们，我们也必须做出点成绩。今年开发公司定的任务是2个亿的销售额，公司定的1.8个亿，项目内部白经理定的2.5个亿。今年最重要的两个目标，一是今年星光大道开盘，这场硬仗怎么打就看我怎么带领这个团队。二是要培训一批能和公司共发展的人才，将星光大道作为一个人才的输出基地，为公司即将下的项目做储备。今年这一年的工作都要以邓总为中心，围绕这两个基本点开展工作。这对于我而言，既算是一个挑战，也算是一场考验。成长必经之路，常规的管理模式也许不是时时刻刻都试用，我希望自己可以通过这场实践，能摸索出来一套适合我的管理模式。

二、本月白经理给我定的业绩目标为10套绿线。

1) 让销售尽量去安抚老客户。因为老客户定的房子单价基本比现在低很多钱，算下来已经超越了客户交钱的利息，退了可惜。

2) 用工期来吸引客户。告诉客户目前项目工期很快，从正月初六开始不间断的动工，而且星光的户型周边的项目确实比不了。

3) 分析降价楼盘降价的原因。珠江道12号虽然出现了6折的房源，但是基本都是160平米以上的房源。开发商如果不是资金链出问题是不会廉价出售楼盘，另外目前珠江道12号的入住率相当低，这些因素星光大道都不会出现。

4) 实在安抚不了的客户，直接办理退房手续。如果客户认定要退房，销售安抚后还是毅然决然，那就给客户直接办理手续。让客户感觉星光大道的房子不愁卖，退房后我们还可以再高价卖给其他客户，以这种反逼的方式最后挽留一下客户。通过我们采取以上的措施，退房情况基本遏止住了，但是依

然有9批老业主还是流失，我们尽量控制住退房的情况再愈演愈烈。

截止到3月29日，本月共销售8套，销售额5637255元，实收预付款2380500元。距离月底还有3天时间，希望我们再努力拼一下，争取完成任务。

三、团队建构情况。

四、团队中人员情况。

首先是两名主管，杨震和汤雪。杨震是我在升达置地广场就带的徒弟，我对他的品德十分认可，这个月刚刚当上主管，诸多不适应的因素，我要开导他多过开导汤雪。月初时我已将主管的工作分工到责任人，一静一动，合理搭配工作。俗话说，男女搭配，干活不累。根据两人性别和性格的不同，我将主管的工作下分如下：

1)报业绩、红绿线、佣金表、业绩排名等报表交给杨震。因为杨震是男生，心粗不仔细，将细致一点工作交给他，锻炼他的耐心的和细心，对于他的将来发展是非常有必要的。

2)房源及销控、纸质文件、电子档文件等交给汤雪。因为汤雪性格细致稳当，房源及销控比表格更重要，需要灵活和认真，可以锻炼她灵活的把握销控，以及和地产财务人员的沟通能力。对于汤雪而言，沟通能力有些弱势，经常让她和地产财务去核对沟通房源，可以锻炼她头脑的灵活性。

这个月两位主管在我的带领下，过的很辛苦很充实，每天带领新人培训考核，还需要忙自己的约电及业绩，我觉得这是好事，让他们感受一下，做领导和做销售的区别，只有这样才能稳稳的提升自己，才能从中学到更多的知识技能。

房地产月总结篇三

不经意间，某年已悄然离去。时间的步伐带走了这一年的忙碌、烦恼、郁闷、挣扎、沉淀在心底的那份执着令我依然坚守岗位。

元月份忙于年度总结、年度报表的核算工作；月份接到公司新年度工作安排，做工作计划并准备号楼的交房工作；、月份进行号、号楼的交房工作，并与策划部老师沟通项目尾房的销售方案，针对的尾房及未售出的车库、储藏间我也提出过自己的一些想法，在取得开发商同意后，、月份分别举办了“县小学生书画比赛”和“县中学生作文大赛”，在县教育局的协助下，希望通过开展各项活动提高房产的美誉度，充实的文化内涵，当然最终目的还是为销售起推波助澜的作用，遗憾的是在销售方面并没有实现预想中的效果，但值得欣慰的是活动本身还是受到了业主及社会各界的肯定。

- 1、一期产权证办理时间过长，延迟发放，致使业主不满。
- 2、二期虽已提前交付，但部分业主因房屋质量问题一直拖延至今，与工程部的协调虽然很好，可就是接受反映不解决问题。
- 3、年底的代理费拖欠情况严重。
- 4、销售人员培训(专业知识、销售技巧和现场应变)不够到位。
- 5、销售人员调动、更换过于频繁，对公司和销售人员双方都不利。

在与开发商的沟通中存在不足，出现问题没能及时找开发商协商解决，尤其是与李总沟通较少，以致造成一度关系紧张。

新年的确有新的气象，公司在的商业项目——娱乐城，正在

紧锣密鼓进行进场前的准备工作，我也在岁末年初之际接到了这个新的任务。因为前期一直是策划先行，而开发商也在先入为出的观点下更为信任策划师；这在我介入该项目时遇到了些许的麻烦，不过我相信通过我的真诚沟通将会改善这种状况。

- 1、希望能顺利收盘并结清账目。
- 2、收集娱乐城的数据，为娱乐城培训销售人员，在新年期间做好娱乐城的客户积累、分析工作。
- 3、参与项目策划，在娱乐城这个项目打个漂亮的翻身仗。
- 4、争取能在今年通过经纪人执业资格考试。

房地产月总结篇四

一、会计核算工作

众所周知，会计核算是财务部最基础也是最重要的工作，是财务人员安身立命的本钱，是各项财务工作的基石和根源。随着公司业务的不扩张、随着公司走向精细化管理对财务信息的需要，如何加强会计核算工作的标准化、科学性和合理性，成为我们财务部向上进阶的新课题。为努力实现这一目标，财务部主要开展了以下工作：

- 1、建立会计核算标准规范，实现会计核算的标准化。财务部根据房地产项目核算的需要、根据纳税申报的需要、根据资金预算的需要，设计了一套会计科目表，制定了详细的二级和三级明细科目，并且对各个科目的核算范围进行了清晰的约定。同时还启用一本房地产会计核算的教科书做为财务部做帐的参考书。有了这一套会计科目表和参考书就保证了会计核算口径的统一性、一贯性和连续性；有了这套会计核

算标准规范可以使我公司的帐务不管什么时候去看这套帐都象是一个人做出来的，有了这套会计核算标准规范也使得新的会计人员能快速上手公司的帐务。值得一提的是，按照我们设的明细科目和项目辅助核算能直接快速地计算出某个房开细项的收入、成本、费用，相关税金，迅速地计算出土地增值税的增值额，使得土地增值税和所得税清算工作变得轻松、快捷、明了。我公司的会计科目设置得到了集团领导的好评。

2、重新对原有的会计核算流程进行了梳理和制定，现在的财务部内部会计核算流程更加突出了内部控制，明确了各个流程所占用的时间，对什么时候出什么表、出什么帐、出什么凭证，凭证如何传输都做出了明确清晰的规定。保证了财务信息能有序地、按时、按质地提供出来。采用新的工作流程后，工作效率提高了，各岗位的矛盾和扯皮现象减少了，财务报告的及时性得到了有效地保障。使我公司上报集团财务部的各类财务数据的及时性和准确性均达到集团财务部的要求。

3、加强各业务单位及往来单位帐目的清理核对工作，定时与各单位打电话或发传真来清理核对帐目，使得我公司xx户客户往来和xx户的供应商往来帐目清楚准确。同时加强应收往来款的追讨，在年内追回了xx的往来款xx万元。

4、除此之外，财务部组织全体员工在20xx年共完成了：收取xx二期回笼房款xx亿元，契税维修基金xx万，审核原始凭证x万多张，填制、复核，整理装订记帐凭证xx张。出具统计报表xx份出具纳税申报表xx张，税源统计表xx张。出具xx集团□xx集团相关财务报表xx张，出具预算报表xx张等。

二、 融资、预算与资金管理工作

资金对于企业来说，就如“血液”对于人体一样重要。特别

是房地产业进入了新一轮行业周期的历史时刻，国家为调控房地产的经济泡沫，通过各种货币政策、信贷政策、税收政策、土地政策来进行宏观调控，目的就是为了抬高房地产业的资金门槛，对整个房地产业进行重新洗牌。再加上我公司要按计划完成xx改制投产、工业项目的全面挂牌启动□xx的前期开发。最严重的是xx年楼市低迷，今年的销售大大低于预期，使得我公司的资金“造血”功能极为不畅。使得我公司随时面临“缺血”的风险。所以对于20xx年财务部来说，如何做好融资？如何做好资金预算？如何做好资金管理成了财务部摆在第一位的头等大事。为此，财务部也投入了大量的时间和精力去做好相关资金管理工作，尽最大努力去帮助企业渡过资金难关。

1、财务部加强与七家商业银行的联系，与各家银行逐一进行谈判和沟通，不断寻找和触碰各商业银行的底线。可由于受到国家货币政策的宏观调控的影响，商业银行自身的资金流动性大大降低，这使得商业银行为降低经营风险，在核准贷款的时候会显得更加小心谨慎，特别是对于房地产企业是慎之又慎□20xx年xx市各商业银行对房地产业的贷款总量较去年已经下降xx%□就是在这样一个非常恶劣的融资环境下，财务部并没有被眼前的困难所吓倒，反而在我公司资产总额和实收资本不足的情况下运用智慧、勇于创新与各家银行展开艰苦的商业谈判。这其中与银行的各级主管领导洽谈、会餐、应酬，跑了多少次银行、复印准备了多少授信资料，加了多少次班，牺牲了多少业余时间，财务人员已经无法用数字去统计了。值得高兴的是，最终财务部在公司领导的正确指导下，凭借在工作中总结出来的谈判技巧在公司最有利的时点完成了在x行的x亿元房开贷款□xx万元工业项目贷款和xx万元额度的承兑汇票，完成了xx行的xx万元的工业贷款，完成了一个个看似不可能完成的任务，因为我公司的资产负债率和项目实收资本占总投比例均没有完全达到银行的信贷条件。同时为公司争取了最大的土地抵押率和最低的银行利率。毫无疑问□xx财务部可以骄傲地说，在融资方面□xx年xx财务部

走在了同行业财务部的前面。

2、预算执行方面，在公司领导的大力推动下，在财务部的积极组织下，目前公司的全面预算管理工作已经融入到各个部门的日常工作当中，各个部门已经能熟练的运用全面预算这一管理工具来管理各个部门的资金流。财务部还定期组织预算差异分析会议，总结讨论预算差异产生的原因，提高了各个部门对财务数据的重视程度。目前各个部门在财务部的组织下积极投入地参与全面预算管理，为来年的全面预算的编制和推行打下坚实的基础。也正是因为有了全面预算，才使得公司领导对资金调度能做到心中有数，提前对资金进行合理的统筹安排。

3、在年初资金充裕时，根据已编制的预算，在较短时间内比较各家银行的理财产品，从各家银行中选出与x行签订了购买xx万理财产品，六个月利率为xx%□为公司获得理财收益94.6万元。另外利用闲散资金，在x行理财x次每次分别为x万元(x天)□x万元(x天)□x万元(x天)，共获得理财收益xx元。在x行理财x次，每次xx万元分别为xx天和xx天，获得理财收益xx□1月开始ipo打新股，投入xx万元，获得理财收益xx万元。使得公司全年获得理财收益为xxx万元。为公司在一定程度上降低了资金使用成本。

4、充分使用承兑汇票支付工程款，降低资金使用成本□20xx年财务部共办理承兑汇票xx笔，充分用足商行xx万的承兑汇票的授信额度。

5、在日常资金管理上，财务部重点加强了以下工作：与各家银行开通了网上银行业务，帮助公司实时了解公司的银行存款状况；建立了资金日报体系，每日向公司领导上报头天的公司资金状况，为公司领导进行资金调度提供了依据；每月定期编制各家银行的银行余额调节表，保证了公司资金的准确性和安全性；不定期地对库存现金进行盘点；在大量收款的几天，

每天核对收款收据与银行缴款单和进帐单，保证了资金收取的准确性；在付款流程上增加了资金经理对出纳填制的支票和进帐单的复核程序；通过这一系列的工作，使得公司资金的收取和使用上的准确性和安全性大大提高，使财务部在资金管理的规范化管理方面上了一个新的台阶。

共2页，当前第2页12

房地产月总结篇五

20__年就要过去了，而20__年是短暂而又漫长的一年。那么房地产客服工作总结与工作计划该怎样写呢？下面就是小编给大家带来的房地产客服工作总结与计划范文，希望大家喜欢！

20__年即将结束，在公司某总和某总的领导下某某公司有了一个的突破，在我刚进入公司的时候，连项目围墙都没有修，发展到今天一期项目交房，可以说公司有了一个质的改观，在过去的一年时间里跟随着公司的发展脚步，在公司领导及个部门同仁的支持配合下，使自己学到了很多的东西，能力和知识面上都有了很大的提高，在这里非常感谢某某公司能给我这样一个学习和进步的机会。现将本人一年来的工作总结如下：

一、本年度个人工作情况

某某年4月在公司领导的支持和提拔下，因为客户量的增加以及一些繁杂的客户服务解释工作，任客服部主管一职，当时对于我的工作职责范围没有一个准确的定性方向，一开始自己也是因为个人能力有限，初期工作干的不是特别顺畅，在此非常感谢某总在我的工作上给予了很大的支持和肯定，使我自己能够尽快的进入工作状态。

20__年3-4月主要工作重点是一期客户合同备案前的更换工作

及一期户型变更后给客户的解释确认工作。

20__年5-6-7月主要负责了商铺户型面积价格的确定，以及商铺销售工作的开展。

20__年8-9月主要工作重点是二期合同的更换及附带商铺的销售工作。

20__年10月做了一些交房前的准备工作及房屋内部工程摸底的工作。

以上是本人参与处理过的一部分阶段性的工作，除了以上工作外本人主要负责的日常工作还有：

1、在销售过程中，销售部与工程部之间的相互协调及沟通工作，在该项工作方面也得到了工程部施总工和赵部长的积极配合与支持，在此也表示对他们的感谢。

2、本人负责的另一项日常工作就是退房客户的接待以及退款手续的办理工作，至目前为止已办理退房客户45位。

3、完成某总临时安排的一些工作。

二、工作当中存在的问题

回想在过去一年的工作当中，是做了一定的工作但是没有那项工作做的完整理想，工作当中需要自己改进和不断学习的地方还是有很多，下面将工作当中存在的不足：

1、在工作上普遍做的都不够细致，虽然领导经常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来很多的不便及产生很多重复性的工作，严重的影响了工作效率，这个问题小到我自己个人，大到整个公司都存在这样的问题，今后在工作过程当中，一定要注意做好

每一个细节。

2、工作不找方法。我们做的是销售工作，平时我们应该灵活的运用销售技巧，同样在工作当中也应该多去找一些方法。

3、工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情本来是一个人可以解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题本来应该是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中一定要把问题多想一想，多找方法提高自己的工作能力。

4、提高工作效率。我们是做客服工作的，不管是从公司还是个人来说，做事必须讲究效率，要言必行，行必究，在过去的工作当中我们面对一些比较棘手的工作往往拖着不办，结果给后面的工作就带来了很大的难度和很多的工作量。所以作为明年的工作我们应该抱着有一个客户咱们就处理一个客户，一个问题咱们就解决一个问题，改变过去的拖拖拉拉的工作习惯。把每一个工作都实实在在的落实到位。

三、20__年的工作计划

20__年的结束对于我们来说并不代表着工作的结束，而是一个新起点的开始。因为我们的工作在未来面临着更严峻的考验，充满着挑战。某某年公司的销售可以说是很不错，基本上完成了公司某某年制定的销售任务，但是在最后的工作当中，因为时间的紧迫以及工程滞后的原因导致一期的交房工作进行的并不是十分的顺利，在此同时对公司的形象、美誉度造成很大的影响，将之前我们花费了很大的精力打造的品牌形象破坏，这将对以后3期住宅及商铺的销售带来一定的影响，同时再伴随着因受全球金融危机影响，房地产市场持续低迷这样的一个状况，客户目前大多抱着持币观望的状态，投资者也变的更为谨慎，再加上普遍风传的降价风潮都给我们20__年的销售工作带来了很大的困难。所以在这个时候我们更应该强硬自身，提高自己的思想认识，增强全局意

识，加强服务理念，从我个人角度出发，服从公司的安排，严格要求自己，按以下几点迎接20__年的工作。

我于20__年7月13日成为某某投资有限公司的一名员工，不知不觉，在某某汇工作已经某年，在这半年里，工作量不大，要学的却不少，尽管自己原来也是从事房地产销售，可是销售知识永远是个无底深渊，回顾这半年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清楚地认识到，客户专员的工作千头万绪，档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办-理各项事务，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。我在今年所做的各项工作主要有以下几个方面：

- 1、各类文档资料的登记、整理、存档。
- 2、负责本部与相关部门之间的各类文件的报批传递。
- 3、对集中上报的客户资料进行整理并统。
- 4、按揭前后的合同盖章、合同备案、合同归档交接。协助部门处理日常事务以及领导安排的其他工作；配合相关单位或部门做好协调工作。
- 5、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。大量的工作让我感觉到客户服务的工作很

是繁琐，且工作量大，尤其在购房高峰期时间，客户踊跃争房，办理相关手续愈发程序化，办理期间，还要应付客户的大量问题，不仅业务知识要熟练，而且要态度温和持久，让客户满意。

所以，作为一名客服人员要有良好的职业心理素质，对于业主要以诚相待，把业主当做亲人或是朋友，真心为业主提供切实有效地咨询和帮助，在为业主提供咨询时要认真倾听业主的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，仔细为之分析引导，这样不但会损害自己的个人利益，还会影响公司的整体利益。

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

工作中存在的问题及经验教训：

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第四，自我约束意识不强，在业余时刻浪漫懒有更好的操作来进修专业常识和考虑问题，导致工作没有更好的前进。

20__年工作计划和改进措施：

在20__年的工作中，我计划首先将积极主动配合客户办-理客户银行按揭贷款手续做为我的工作重点，其次我将与财务部门积极配合进行一期楼盘交房后的房屋不动产发票及契税完税证办-理，同时与房管所进行一期楼盘的房屋产权登记办-理工作，配合公司工程部收集业主在交房后的房屋问题整改单，在整改后及时向客户进行反馈。

针对自己的不足，明年我自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

时光如梭，不知不觉中来某工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。经过一年来的工作和学习，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、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，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。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，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为电信基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

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

很幸运可以加入中国电信客服部这个可爱而优秀的团队，电信的文化理念，客服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！

在过去一年中，办公室围绕本部的中心工作和工作目标，在公司和部领导的关心支持下，在各班组的协作配合下，积极发挥文案管理、用户接待、投诉处理、维修调度、车辆管理、综合协调、后勤保障、对外宣传等职能作用，高标准、高规格地完成了各项任务，为我部总体工作发挥了应有的作用。根据公司《考核管理制度》的要求，现将我在任职期间的主要工作汇报如下。

一、立足服务，强化意识。

客服部是对外服务和公司各部门工作链接的枢纽，事务繁杂，联系广泛，矛盾集中，常常会遇到一些急需解决但又十分棘手的问题，所以有必要建立一套规章制度，使工作的各个环

节都置于有效的控制之下。协助本部室拟定岗位职责、车辆管理、用户接待等一系列制度，通过各项规章制度的制定，不断强化每个工作人员的规范意识，使每位同志工作有序、行为规范。

二、严格进行文字管理，草拟综合性文件和报告等文字工作，负责会议记录，管理部门的博客，认真做好公司下发文件的收发、登记、文印。

负责本部们的宣传工作，向群工部发送工作信息：每月按时向企管部递交工作计划、自查报告；对部门每周、每月、每季度、每年的各种数据进行阶段性归纳总结；按规定时间向人力资源部递交学习计划、学习记录、加班记录表、运转班人员值班表；每月向财务部递交常用民工工作记录；将各班组的工作台账、记录，转入转出的工作联系单以及各种简报材料按阶段进行整理装订。

三、服务好来电来访群众。

认真对待每一个用户来电，热情接待每一位来访群众，及时登记群众反映的问题，较小的问题立即协调相关业务门进行处理，较大问题及时向部长汇报，待领导批示后，马上落实到相关部室，并监督处理，使每次用户反应的问题都能得到圆满答复。

四、虚心学习业务知识，做好维修调度。

因为我们客服部拥有水表拆装班和便民维修班两个班组，所以我的日常工作自然就有了调度这项职能。为了尽快熟悉业务，我积极向工程技术部和我部维修人员进行请教，在最短的时间内学习各种维修常识，以便在接到维修任务时准确判断，正确调度到班组，尽早完成工作。全年接待来人来电及生产调度任务2千余起，其中有详细记录的1786起，月份甚至达到300多起。

五、管理好部门的车辆。

我部各班组业务繁多，且办公地点又比较分散，安排协调车辆任相应比较繁重：

- 1、保证沂河营业大厅每天两次的送款(包括周六、周日)。
- 2、每周一用户发展看工地。
- 3、每周三下午行政审批中心送件。
- 4、每周五上午行政审批中心拿件，及平桥营业大厅和羊山收费窗口一周的水费银行进账单据。
- 5、逢月底扎帐前一星期，需要去羊山及平桥收费窗口多拿一次进账单。
- 6、月底扎帐当天要提前做好安排车辆协同安保人员去平桥营业厅押款。
- 7、安排维修用车及发展办看用水性质及办理破路手续看现场等。
- 8、其他临时性用车，几乎每天都要去行政部协调车辆。所有情况都要提前想好，做好安排，一个都不能耽误，看似简单，其实非常耗费精力。

六、积极响应公司号召，全力以赴完成各项临时性任务。

- 1、在茶叶节，高考，十八大等重要事项前夕，积极配合参与为各大宾馆学校送服务的活动。
- 2、积极参与公司各种文艺活动，既要负责部里节目的后勤工作，(比如一三五下班后排练，每次都需提前协调排练场地，然后开门、播放音乐、准备道具等，排练结束后再清场、锁

门，)同时还要参加公司节目的排练及演出，虽然很繁忙琐碎，但从未由于自身原因而影响工作及排练。

3、“某某某某”活动中，积极安排我部创卫工作并积极参加。虽然每次创卫只需数人，但对于我部来说却是难事，因为我部人员工作地点分散而且每个岗位都离不开人，为了公平合理的安排创卫人员，每次都要根据工作情况轮流安排(比如收费高峰期不安排大厅、输入表本繁忙时期不安排微机室等)。

4、9月份部门整合前还要负责主管经理办公室的卫生。打扫办公室卫生，活虽不重，但每天晚上不能按时下班、尽早回家，需要一定的毅力才能坚持下来。

七、响应号召，厉行节俭。

严格管理好部门的办公用品，建立详细的表格，明确清楚的记录好每支笔甚至每张纸的去向。在安排车辆出行时尽量做到不跑冤枉路，重复路，能一条路线完成的工作一次完成，这样既节约了时间，又降低了油耗。