

# 最新物业主管试用期工作心得体会总结 物业客服试用期工作心得体会(优秀5篇)

心得体会是指个人在经历某种事物、活动或事件后，通过思考、总结和反思，从中获得的经验和感悟。我们应该重视心得体会，将其作为一种宝贵的财富，不断积累和分享。下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

## 物业主管试用期工作心得体会总结篇一

物业是面对小区和商场以及办公楼的管理服务的，而做为物业的客服，我要面对的课不仅仅是电话里面的客户，我们更多的也是要直接的面对客户的，并且还要处理好他们的问题。

当然这样的话我们就要面对一个社交问题，我们不仅要让客户满意，也不能损害公司的利益，各方面的处理我们都要做到合适。所以我们的工作也可以说成是在处理社交方面的问题，但是这个可也是看起来很容易，但是实际的做起来却不是那么的容易了。

我被分配的工作点是xx小区的物业客服，做为小区的客服，其实在某些程度上也算是轻松的，但是也并不是很轻松，我们要处理的是小区业主的投诉问题，而我们不仅是光要解决这些问题，确定这些问题是真的被解决了。所以这也是很麻烦的，但是内心里面却也是开心的，因为我们的努力也不是白费的，看到业主们住的开心和舒服，那么我们的内心其实也是充满了成就感的。

因为工作原因，这使我不得不随身带着两部手机，老实说这是很麻烦的，不过这也是没有办法的，我们要在在接到业主的投诉的电话以后就要去到实际的地点，然后处理问题，不过在处理问题的同时，我们的电话也是要保持畅通的，所以我们准备了两个电话，当然一个是工作的一个是私人的。

但是好在的是，我们小区的业主投诉并不是特别的多，这一点倒也是值得让人开心的。不过这其实也还是侧面的说明了我们物业的工作能力，。因为我们之前做的好，所以后面的话，业主的投诉也就不会那么的多了。

在我们小区里面住的人的差异是很大的，有的时候我们要处理的是小区老人的投诉，这个时候你可要有十足的耐心去面对了，因为老人家难免会细致一些，他也一定会一点点的跟你说清楚，不过其实我倒是觉得这是一件好事情。

在xx小区做客服的时候，真的是很锻炼人的，当然最主要的还是锻炼人的社交能力。像我前面说的，人与人之间的的问题其实有些时候并不是像是表面上看到的那样的好处理，还是存在着很多的细节上面的问题是要处理好的。还有的就是接电话的话术，这个话术也是要说好的，不然就会引起业主的不高兴，所以这里也还是锻炼说话技巧的。总的来说都是很锻炼人的，不过正因为锻炼，我们的能力也才能够得到提升啊！

还有一点，在工作当中身为客服的，一定要记住，一切以业主为主，但是也不能一味的向着业主，还要保证公司的利益。只要注意好这些，我想面对工作的问题也是不大的。

以上也就是我对工作的一个总结，希望在之后的工作中，我能够做的更好，公司也能够更上一层楼，为公司创造更多的利益。

## **物业主管试用期工作心得体会总结篇二**

近三月来，在项目处各位领导以及同事的帮助下，学到了原来在小公司无法触及的精细的专业化物业知识，下面就试用期小结如下：

首先：真诚感谢领导和同事们的帮助，让我尽快融入了新环

境，使工作有了一个新的起点。

其次：通过这段时间的工作，使我这个井底之蛙深深体会——大公司就是专业。在xx这段时间要学习和适应的太多——专业知识、企业文化、人事关系，甚至原来工作做事的方式都要重新起步。目前，因为我们客户服务部经理在休产假，所以我的具体工作还没有分配。入职近三月来一直在做辅助其它物业管家的工作——前台、催讨费用还有一些我能做的其它事项等等。总的来说，涉及的越多，越感觉自己在物业专业化方面的缺失，越感觉自己以后需要努力的更多，作为新人我在努力学习着我们这个优秀团队的所长，他们每个人都有不同的优点，能进入这个集体，我感到自豪。这段时间，进公司以来，虽也说不上有什么特别的成绩。但自认为在工作中踏实认真，无违纪懒散推脱行为，虽是新人，也在努力跟上同事的节奏，进步虽慢，但在前进中。

借此小结回头反思，公司给我这么好的机会，若继续留在中海我一定会更加努力提高自己业务方面以及其它与工作相关方面的知识。在现职位的范围内一是近快完全熟练nc收费系统二是对小区的业主构成、基本情况，以及联系方式，交费方式等等在短时间内更多的掌，对自己物业法律法规了解太少这个缺点的前提下，认真接受公司培训的同时，多自学自读一些物业法律法规相关方面的书。

至于对以后的展望，在公司的要求和培养中做到尽全力。做一名优秀的物业客服是我的终极目标。

最后，感谢各位领导能给我加入中海，并为中海服务的机会。让我接触到优秀企业文化的熏陶，并在这么好的企业得到从业务到专业的提升，最重要的是找到自己以后努力的方向。希望能通过试用，让我继续前进。谢谢！

# 物业主管试用期工作心得体会总结篇三

我从20xx年xx月xx日xx物业正式成立后，接管xx物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时xx个月，从摸索到熟悉，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相助，得到了大多数住户的支持与认可。在这xx个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务。具体情况如下：

## 一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高

- 1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。
- 2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。
- 3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。
- 4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

## 二、规范服务

- 1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。
- 2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。
- 3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

### 三、日常设施养护

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

经过xx个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导、对同事还是对住户，诚实本身就是的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

### 物业主管试用期工作心得体会总结篇四

转眼来xx物业客服部已两月有余，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件，对我来说真的不是一件易事！

来这里的前期因为不能很好的理解前台工作，以至于在工作做总是犯错，总是有很多问题；有问题不是错，错的是自己不会分析问题！时间在一天天过去，从开始的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，也是我人生路上的进步吧！来这里对我来说是对的，人生面临很多选择，如何做一个正确的选择，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么□xx给了锻炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。

在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房过程中需要注意些什么，这都是一种学习！前台接待员其实是很锻炼人的，对我这个比较粗心大意的人来说真的是得到了很好锻炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们xx所有员工做到的！

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到多少钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感！

来这里的两个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事，在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做准备，虽然当初我对办理房产证也不是很清楚，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识！后来她来我们这里一下子交了三年的物业费，尽管只有5000多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感！

以上是我在xx这段时间所学习到的，出来工作不能只为了学习，还需要为公司创造价值，虽然本人与20xx年5月14日来到xx服务中心，为进一步提高自身素质和业务水平，本人自愿承诺以下几点：

- 1、按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。
- 2、接听业主来电时，铃声3声以内，拿起电话，清晰报道：“您好，这里是xx物业，请问您有什么事吗？”认真倾听对方的电话事由，如有事相告或相求时，逐条记录下来，并尽量详细答复，通话完毕时，语气平和的跟业主说：“谢谢，再见！”
- 3、拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问

候，“您好，这里是xx物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢谢，再见”。

4、当业主到服务中心求助或投诉，进门口时，主动起立，以微笑来迎接业主，问好：“您好，请问您有什么事情吗？”认真、耐心地聆听业主所提及的问题，并对其做到完整登记，无遗漏，及时协调处理，确保回访率100%，业主告辞时，主动起身，并说：您慢走，欢迎再来！”

## 物业主管试用期工作心得体会总结篇五

我于20xx年12月28日入职，根据公司的需要，目前担任400电话客服一职，两个多月以来，我在公司领导和同事们的帮助下对自己本职工作的内容和范围有了较好的了解和掌握，现将工作情况简要总结如下：

- 1、了解公司概况，熟记产品知识；熟悉公司客服工作流程及其相关部门工作流程；
- 3、联系公司赞助的中欧华南之约中奖人，记录相关信息；
- 4、可以及时地向仓库人员反映中奖信息，保证准确、按时发货；
- 5、发货后对中奖者进行售后服务跟踪；
- 6、能够耐心、真诚地为客户解答、查询并反馈客户所需信息；
- 7、能及时的发现问题和提出解决问题的建议，并在日报中向领导反映。

也许大家都认为找工作就要找对口的，可是并不这样想，我觉得客服这个工作对我而言，是个很好的锻炼和训练，现在

是一个服务经济时代，对客服的要求是越来越严格了。首先，客服专员对内代表客户利益，对外代表公司形象，客服专员需要有阳光心态、服务意识、服务礼仪、声音素质、业务知识、服务技巧以及应变能力，这也是自身素质、修养和能力的提升，并不仅仅是打打电话和接电话那么简单，而是需要技巧和方法的。

我了解自己在与人沟通这方面一直是我比较欠缺的，我需要的就是挑战自我，超越自我。我认为接待客户比做一般的技术性工作更有趣，我喜欢与人打交道，我喜欢与人沟通。因为我认为与人沟通对我来讲是一种挑战，而我渴望挑战，我喜欢让一些很愤怒的人通过我最后平息怒火，而我的工作理念就是：做我所爱，爱我所做。

由于国内营销的客服部才刚刚成立，许多设施和流程还不是很完善，例如在我们上岗之前都要了解客户来电中一般会遇到些什么情况，有哪些常见的问题，以及我们又该采取什么措施去解决，这些都需要我们在实践中慢慢去摸索和总结，但这样反而能让我学到更多。当然，在工作中我也出现了一些小的差错和问题，部门领导也及时给予指正，这也促进了我工作的成熟性。综合看来，我觉得自己还有以下的缺点和不足：

- 1、工作经验有限，对工作的预见性和创造性不够，需多丰富自己的行业知识以及经验；

- 2、对产品专业知识掌握的不够深，需要加强学习；

- 3、考虑问题有时不够全面，需要向领导和同事学习。

- 1、不同部门的工作有冲突、矛盾；

- 3、问题往往一时解决，又反复出现。

- 1、根据客户需求快速制定相应流程和长效机制；
- 2、让相关部门协商进行长期支持、配合客服工作，客服跟踪才会进行得更迅速和有效；
- 3、给客服人员提供清晰的职业发展通道和前景，例如：充足的知识与技能培训；适度的工作轮换和内部工作拓展；有意识的内部管理人员的培养。

不错的政策。总之，很感谢卓先实业给我的这个实习的机会，让我学到了很多，也成长了很多，让我明白了毕业并不等于失业和学业的终止，而是一种过渡和升华。我将在以后的工作和学习中不断地超越和进步，和公司共同进退，我相信我这两个多月来的学习一定能厚积薄发，将今后的工作做到尽善尽美。