

2023年客服人员年终工作总结个人(大全5篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

客服人员年终工作总结个人篇一

根据公司在新一年度的战略目标及工作部署，_区在20_年工作计划将紧紧围绕“服务质量提升年”来开展工作，主要工作计划有：

一、全面实施规范化管理

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

二、执行绩效考核工作，提高服务质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、

业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

四、结合小区实际建立严整的安防体系

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

- 1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。
- 2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。
- 3、拟定车辆临停收费可行性方案。
- 4、配合运营中心“温馨社区生活剪影”等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。
- 5、按部门计划完成当月培训工作。

客服人员年终工作总结个人篇二

(二)转变服务观念，把“要我服务”改变成“我要服务”。认真学习公司与品质有关各种体系流程和业务流程，以便随时应付客户提出的关于品质方面的各种问题，带着“多学习，多沟通，积极主动”的态度，深入到质量投诉的接收、与客户沟通、客户投诉的立即处理等各个工作中去，同时为客户提供质量三包处理(包修、包换、包退)

(三)增强责任感、增强服务意识，团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处，减少服务时效，当接收到客户质量投诉，应立即处理，减少客户因我司质量问题，产生的抱怨感，尽量减少不必要的损失，为顾客和公司带来更大的利益，同时务必在三天之内关闭客户的质量投诉问题。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，来更好的完成本职工作，同时也增强团队合作能力，来更好的服务于客户。

(四)每次接收到的客户投诉按客户质量投诉处理规定，应即时反应给相关的制作部门(责任部门)，同时并填写客户投诉处理报告，针对质量投诉，制订纠正预防措施。每周对客户投诉情况进行统计分析，以便于更好的统计出质量问题的所在。每月月底将客户投诉以月报形式上报给上级领导，并送相关部门。

客服人员个人年度工作计划

客服人员年终工作总结个人篇三

做任何工作都应该有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。我们应该要有一个合理的工作计划、合理的时间计划。小编在这给大家带来客服部人员个人年度工作计划范文(5篇)，欢迎大家借鉴参考!

一、指导思想

紧密围绕建成二级医院这一目标，以提高医疗质量，优化医疗服务，加强科室建设，实现科室发展的新突破。

二、工作目标

对照二级医院评审标准，查找自身不足，全科通力整改，顺利通过二级医院评审。

三、实施步骤

(一)宣传发动阶段(20__年4月15日—20__年5月15日)

全面部署启动心内科二级医院创建工作。

1、深入宣传，组织发动，牢固树立“院兴我荣，院衰我耻”的主人翁意识，利用各种宣传手段、活动形式等，在全科职工中营造“人人关心，人人支持，人人参与，人人贡献”的良好氛围。

2、成立创建二级医院科室领导小组，负责本科室创建工作。

领导小组

组长：__

副组长：__

成员：__

3、根据三级医院评审标准制定《创建三级医院工作实施方案》，明确目标和各阶段任务。

(二)实施达标阶段(20__年3月—20__年10月)

1、学习标准，自查自纠(20__年4月—5月)

全科认真学习，吃透《二级医院评审标准》的内容，全面、客观地分析自身现状，根据二级医院评审标准，有计划、有步骤地根据标准逐条自查自纠，能够当即解决的当即解决，不能解决的要明确列出并作出应对的可行性计划。

2、整改落实，重点突破(20__年6月—7月15日)

按照前一阶段中的可行性计划，分工落实，加强沟通，认真改进，举全院之力对特殊的硬性指标进行重点突破，在人才建设、学科建设、科研教学等方面力求新突破，各工作组定期督导检查，及时发现问题，督导相关科室和部门整改到位。期间可至有创建经验的医院学习先进经验，邀请医院管理专家，对医院的创建工作进行指导。

3、自测自评，查漏补缺(20__年7月15日—20__年8月30)

由创建领导小组组织有关专家严格按照《上海市三级医院评审标准》进行全面自评，逐条逐项考评，对不足之处继续整改，完善提高，力争各项指标达到三级医院的要求。

(三)迎接评审阶段(20__年9月—20__年3月)

确保迎检信息畅通，做好充分准备，迎接市专家评审小组实地评审。

四、实施要求

(一)提高认识，加强动员

通过创建三级医院活动，强化我院内涵建设，提升医院综合实力，对于医院和职工的发展意义更为重大，科室成员要高度重视，充分认识我院创建二级医院的重要性、紧迫性和艰

巨性，成立工作小组，加强组织领导，明确责任分工，以饱满的热情、积极的态度、扎实的工作，确保二级医院评审的顺利通过。

(二)周密安排，严格自查自评

要按照评审工作实施方案的总体安排，统筹规划，认真组织对《二级医院评审标准》的学习和培训，并严格对照评审标准组织自查，对在自查工作中发现的问题，客观对待，及时整改。

(三)定期督察，严肃创建纪律

创建二级医院的任务重、时间紧，全科职工要抓住历史机遇，迎难而上、重点突破，争取上等达标一举实现。全科职工各司其职，根据分解的目标任务，完成好各阶段工作。对创建工作不力，未能及时完成创建任务的，应追究责任人的责任；对在创建工作中有突出成绩的，科室将给予表彰和奖励。

一、建立客户服务中心网络，建立客户资料电子文档。

二、科室及开发人员发放客户资料调查表，筛选后建立贵宾健康档案。

三、客户成员

1、钻卡客户：年交会费20__元高端客户、年集分38000元客户。

2、金卡客户：年集分18000分。

3、普通卡客户：年集分3000分。

医院客户服务部将根据客户的累计有效消费调整客户类别。

四、钻卡金卡客户固定服务项目

- 1、开通健康服务车免费接送住院客户。
- 2、金卡：钻卡贵宾通道服务凡客户可直接在柜面向“金卡钻卡贵宾通道”指示牌处出示卡，说明来意后由客服人员协助办理一切手续，使客户宾至如归，享有尊贵感受。
- 3、免专家及普通挂号费。
- 4、温馨服务：客户出院三天后会接到管床医生的问候电话，每逢重大节假日通过短信发送节日祝福或电话祝福，使客户时时能感受到医院对其重视和关注，从而提升客户对医院的认同感和满意度。
- 5、资讯快递：及时向客户免费寄送医院医疗服务，医疗信息及预防保健知识。
- 7、贵宾沙龙服务医院根据高端客户群的总体需要，每年举办一次钻卡贵宾沙龙联谊会，联谊会可根据客户特点选择不同主题，新医疗服务推介会、酒会、运动会、旅游、电影观赏、音乐会等灵活多样的形式举办，体现出“为客户创造价值”的理念。

五、贵宾卡服务期限

有效期与客户年积分及年交会费保持一致即只要客户年积分有效或预期交年会费可持续享受贵宾服务。如积分失效或终止交年会费则贵宾服务相应终止。

六、钻卡发行方式

医院组织钻卡专有服务代表登门拜访客户并赠送钻卡，专有服务代表将相关信息严格登记。

七、客户服务细节

客户数据采集与建档

- 1、每日列出出院三天后需要跟踪服务的客户并督促管床医生执行电话问候服务。
- 2、每隔二个工作日可在“客户查询”系统中查询客户，对采集到的数据再次核对。确定级别后，在客户档案中标出“钻卡”“金卡”“普通卡”类别。并做好相应后续服务归纳划分。
- 3、为每一位客户建立资料档案并编号，资料卡按卡号顺序排列归档，并建立相应归档清单。
- 4、每月30号前，统计出次月将过生日的客户资料，并进行科学有序的整理统计建档。并随时进行相应更新调整。
- 5、保留客户电子版信息。按“客户类别”、“客户生日顺序”、“客户序号”等类型建立客户电子文档清单，以方便查询。

八、客户服务项目实施

- 1、服务有效期与客户贵宾卡有效期保持一致。
- 2、每统计出客户生日信息资料，制成清单在客户生日进行电话或短信祝福。
- 3、每年向所有客户免费寄送两次报刊：《客户服务报》《健康报》。
- 4、金卡钻卡客户每年享受的体检，时间由客户自行决定，但需客户提前3天通知医院客户服务部相关人员，工作人员当时审核客户级别状态，并将客户情况及时反馈给相应预保科，以便作好衔接准备。

5、开通服务热线，随时进行健康咨询。

根据公司在新一年度的战略目标及工作布署，__区在20__年工作计划将紧紧围绕“服务质量提升年”来开展工作，主要工作计划有：

一、全面实施规范化管理

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

二、执行绩效考核工作，提高服务工作质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

四、结合小区实际建立严整的安防体系

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

- 1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。
- 2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。
- 3、拟定车辆临停收费可行性方案。
- 4、配合运营中心“温馨社区生活剪影”等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。
- 5、按部门计划完成当月培训工作。

新的一年已经开始，客服部也将会面临一些全新的环境与考验，根据这几天我对公司的了解情况，做出以下工作计划：

一、终端培训

在客服的工作范围之内制定完善的、合理的终端培训计划并认真有效地完成培训；

二、收集小票信息

重视小票基本信息的收集，应尽可能的完善填写，特别是一些重要项目，必须规范填写；

三、建档

利用统一的专业的管理软件分类建立客户档案；

四、数据统计分析

分析，比较客户消费信息，及时反馈到相关部门，并附加初级建设性意见；

五、客情维系

寻找、创造机会采取多种形式与不同类型的客户加强沟通，比如：顾客满意度调查、节日期间的互动，基本的色彩搭配建议，高级的私人形象顾问等等。及时掌握客户需求尽努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务，提高顾客满意度，发展提升与客户的关系。

六、客诉处理

根据客户反馈投诉的信息，及时做出反映。以客户为中心，改善处理流程、操作程序。

由于对服装业的客服工作是首次参与，在进入公司短短的5天时间中所做的工作并不是很多，但也发现了自己的很多不足，我会努力，争取把客服工作做得更好。

在工作中，我也遇到了一些问题和困难：

2. 人事方面也不是很清楚，这样会耽搁到部份同事的宝贵时间；

3. 需要一台电话，希望可以配一台，方便与同事之间的沟通

交流；

由于自己在服饰客服方面，经验上有很多的欠缺和不足，也为了把客服工作高效率地做好，因此，希望公司相关领导及同事在以上问题方面给予一定的建议和帮助，使客服的工作能够得到很好的衔接。

(二)转变服务观念，把“要我服务”改变成“我要服务”。认真学习公司与品质有关各种体系流程和业务流程，以便随时应付客户提出的关于品质方面的各种问题，带着“多学习，多沟通，积极主动”的态度，深入到质量投诉的接收、与客户沟通、客户投诉的立即处理等各个工作中去，同时为客户提供质量三包处理(包修、包换、包退)

(三)增强责任感、增强服务意识，团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处，减少服务时效，当接收到客户质量投诉，应立即处理，减少客户因我司质量问题，产生的抱怨感，尽量减少不必要的损失，为顾客和公司带来更大的利益，同时务必在三天之内关闭客户的质量投诉问题。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，来更好的完成本职工作，同时也增强团队合作能力，来更好的服务于客户。

(四)每次接收到的客户投诉按客户质量投诉处理规定，应即时反应给相关的制作部门(责任部门)，同时并填写客户投诉处理报告，针对质量投诉，制订纠正预防措施。每周对客户投诉情况进行统计分析，以便于更好的统计出质量问题的所在。每月月底将客户投诉以月报形式上报给上级领导，并送相关部门。

客服人员年终工作总结个人篇四

时光荏苒□xx年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁

感慨万千……时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎，回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。

财务工作二十余年，也写了近二十份的年终总结，按说，我们每个追求进步的人，免不了会在年终岁首对自己进行一番盘点。这也是对自己的一种鞭策吧。

作为xx集团子公司的xx公司，财务部是公司的关键部门之一，对内财务管理水平的要求应不断提升，对外要应对税务、审计及财政等机关的各项检查、掌握税收政策及合理应用。在这一年里全体财务部员工任劳任怨、齐心协力把各项工作都扛下来了。财务部的综合工作能力相比xx年又迈进了一步。回顾即将过去的这一年，在公司领导及部门经理的正确领导下，我们的工作着重于公司的经营方针、宗旨和效益目标上，紧紧围绕重点展开工作，紧跟公司各项工作部署。在核算、管理方面做了应尽的责任。为了总结经验，发扬成绩，克服不足，现将xx年的工作做如下简要回顾和总结。

今年的工作可以分以下三个方面：

一、费用成本方面的管理

1、规范了库存材料的核算管理，严格控制材料库存的合理储备，减少资金占用。建立了材料领用制度，改变了原来不论是否需要、不论那个部门使用、也不论购进的数量多少，都在购进之日起一次摊销到某一个部门来核算的模糊成本。

2、在原来的基础上细划了成本费用的管理，加强了运输费用的项目管理，分门别类的计算每辆车实际消耗的费用项目，真实反映每一辆车当期的运输成本。为运输车辆的绩效管理提供参考依据。

二、会计基础工作

(1) 认真执行《会计法》，进一步对财务人员加强财务基础工作的指导，规范记账凭证的编制，严格对原始凭证的合理性进行审核，强化会计档案的管理等。对所有成本费用按部门、项目进行归集分类，月底将共同费用进行分摊结转体现部门效益。

(2) 国家财政部门对公司的财务等级评定还是第一次。我们在无任何前期准备的前提下，突然接受检查，但长宁区财政局还是对公司财务基础管理工作给予了肯定。给公司的财务等级分数也是评定组有史以来，评给分的一家公司。

(3) 按规定时间编制本公司及集团公司需要的各种类型的财务报表，及时申报各项税金。在集团公司的年中审计、年终预审及财政税务的检查中，积极配合相关人员工作。

三、财务核算与管理工作

(1) 按公司要求对分公司以及营业点的收入、成本进行监督、审核，制定相应的财务制度。统一核算口径，日常工作中，及时沟通、密切联系并注意对他们的工作提出些指导性的意见，与各分公司、营业点的核算部门建立了良好的合作关系。

(2) 正确计算营业税款及个人所得税，及时、足额地缴纳税款，积极配合税务部门使用新的税收申报软件，及时发现违背税务法规的问题并予以改正，保持与税务部门的沟通与联系，取得他们的支持与指导。

(3) 在紧张的工作之余，加强团队建设，打造一个业务全面，工作热情高涨的团队。作为一个管理者，对下属充分做到“察人之长、用人之长、聚人之长、展人之长”，充分发挥他们的主观能动性及工作积极性。提高团队的整体素质，树立起开拓创新、务实高效的部门新形象。

(4) 作为基层管理者，我充分认识到自己既是一个管理者，

更是一个执行者。要想带好一个团队，除了熟悉业务外，还需要负责具体的工作及业务，首先要以身作则，这样才能保证在人员偏紧的情况下，大家都能够主动承担工作。

新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我们决心再接再厉，更上一层楼。xx年年我们将向财务精细化管理进军，精细化财务管理需要“确保营运资金流转顺畅”、“确保投资效益”、“优化财务管理手段”等，这样，就足以对公司的财务管理做精做细。要以“细”为起点，做到细致入微，对每一岗位、部门的每一项具体的业务，都建立起一套相应的成本归集。并将财务管理的触角延伸到公司的各个经营领域，通过行使财务监督职能，拓展财务管理与服务职能，实现财务管理“零”死角，挖掘财务活动的潜在价值。虽然，精细化财务管理是件极为复杂的事情，其实正所谓“天下难事始于易，天下大事始于细”。

今年，我县以规范农村财务管理为出发点，举办了农村政策和农村财务管理培训班，开展了村级债务清理审计工作，启动了村集体产权制度改革试点工作，农村财务管理的各项工作取得了明显的成效。现将工作情况总结如下：

一、开展了农村政策和会计业务的培训工作。年初，我们以乡镇为单位，对全县12个乡镇406个村的村主任、村报账员、专业合作组织有关人员、以及农村财务服务中心的会计人员进行了全面的培训。培训工作以农民负担政策、农村土地承包（延包）政策、农村财务管理办法以及农民专业合作社等相关法律法规为主。历时一个月的时间，培训人数达1000多人。从而增强了村干部对农村政策和村民民主理财的意识，提高了财务管理的民主管理水平。

三、加强了村级财务审计力度，确保农村财务“双代管”有序开展。继去年村级换届选举后，少数地方仍然存在账务处理不规范，债权债务以及资产账户无明细的现象，更重要的是国家对农村政策的倾斜，通村公路补贴、退耕还林补贴、

农民专业合作社专项补助金、水库移民后扶资金等等都是面向农村，从而腐败的源头因此也伸展到村级。目前群众对村级财务管理不规范，成为群众上访的焦点和热点，如不及时解决，就不足以打消群众的疑虑，就不能够化解农村不稳定的根源。对此，我们今年从规范理财程序入手，加大了村级账务，特别是资金的管理力度。同时对村级财务活动实行事前、事中、和事后的全过程监督，有效的杜绝了财务管理不透明，开支不规范，资金运作监督相对软弱的问题，从根本上消除了管理中的漏洞以及诱发社会不稳定因素的出现。

四、农村产权制度改革工作已启动试点村。去年全县村级“三资”清理工作已全面完成，为试点村的农村产权制度改革打下了良好的基础，完成了试点村的清产核资工作，目前已进入资产量化和股权设置阶段。

通过以上工作的开展，取得了八个方面的成效，一是村组级全部经济活动和资产情况都在财务上得到了全面反映，杜绝了账外账现象；二是消除了白条抵库的现象，真实反映了村级资金实际存量情况；三是消除了村级资金不及时入账，坐收坐支现象的发生；四是基本消除了往来资金不实的现象，使债权债务管理真实有序，确保村级资金的完整性和准确性；五是严格了财务审批权限，规范了支出的原始票据要素，避免了白条支出现象；六是严格了村级收入票据领用和销号制度；七是村级各项资金收入在规定的时间内，统一交由农村财务服务中心的专款账户。杜绝后患了资金在账外循环的现象发生；八是村级财务公开日趋完善。公开内容较为齐全，改变了过去重形式轻内容的做法，做到了群众量关心什么就公开什么，增强了收支透明度，将财务公开落到了实处，还干部的清白，给百姓和明白，从而改善了干群关系，减少了群众上访，维护了农村社会的稳定。

xx年，我们将在农村财务管理上，抓好以下工作：

2、在财务审计上，对基础建设项目多、资金多的村进行重点

审计，主要审计：一事一议筹资标准、范围、使用情况、资源性资产的发包、租赁、转让、各种专项资金的管理使用情况、涉农行政事业性收费标准和依据等，还要继续做好农民负担监督管理工作，通过开展村级财务审计工作，提高了村级财务管理水平。

3、继续抓好村集体资产产权制度改革创新试点工作，对选择的试点村开展集体资产产权制度改革创新试点工作，并认真总结经验，为今后扩大试点提供决策。

客服人员年终工作总结个人篇五

2021年的工作已经结束，在这旧去新来的时刻。对客服部工作做以下总结。

回顾2021年的工作，已经告一段落。可以说是圆满完成了对物业各项费用的收取，也对业主服务达到了一个满意的标准。但是工作中也存在了许多的不足，在这一年里我们从客服接待，业主回访，处理和协调各种问题中学习到了很多的知识。也很大程度上认识到了自身的不足之处。虽然付出了不少的努力，也取得了一点成绩。但是付出的汗水，和得到的工作效果还相差不少。所以想通过这次总结，认真反思找出问题所在。在新的一年里使工作更加规范，业主更加满意。

在这一年里我们认真贯彻我们金源人企业理念“以情服务，用心做事”把服务业主，做好本职，为己任。我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。以下是重要工作任务完成情况及分析：

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约30多次。运用短信群发发送通知累计54000条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

投诉处理工作2021年我客服部回访率98%，工程维修满意率96%。

调查工作我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高xx小区物业管理的服务质量及服务水平。

已完善及更新业主档案并持续补充整理业主电子档案。

在物业公司欧主任的多次指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

在公司大力号召全员卖车位车库的方向下，我们e区客服员工做出了努力和汗水，做出了不速度业绩。