

2023年房地产客服工作总结 房地产客服 年度工作总结(模板9篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

房地产客服工作总结篇一

一年以来，在局党政班子的正确领导下，我们以“三个代表”重要思想和十六届四中全会精神为指导，全面贯彻落实局属企业改革的文件精神，紧紧围绕着机制创新与改革发展中心工作，统一思想、凝聚力量、振奋精神、扎实工作，促进了公司的各项工作落实，今年我公司实现投资收益*万元，比去年增长58%，实现利润*万元，比去年增长76.81%，创公司成立以来最佳经营业绩。回顾一年以来，我公司主要抓了以下几个方面的工作：

今年是我局属企业改革的第一年，在市局的整体部署下，我们认真做好企业改革的落实工作，发动员工学习企改文件精神，摸清企业自身情况，做好定岗定员、健章立制工作，努力实行资产经营目标责任制，推进企业改革不断深入。

1. 发动学习，摸清家底，认真做好企业改革的准备工作。企业改革是一项涉及员工切身利益的重要工作，在改革中，员工有什么想法，关注哪些问题，对改革持什么态度，将会对企业改革成败与否将产生决定性的影响。为了使广大员工真正理解改革、支持改革、参与改革，公司领导班子提出多学习、勤研讨、常建议，加大对企业改革的宣传力度。公司领导除自己带头学习外，还经常组织员工反复学习研讨企业改革的文件精神，并及时把员工的一些想法、建议和合理要求反馈给市局，最大限度维护员工的权益。同时认真做好固定

资产的评估和清理工作，明晰产权及债权债务关系，妥善解决公司历史遗留的呆帐坏帐核销工作，为企业改革做好充分准备。

2、定岗定员，公正公开，全面推进管理人员竞争上岗。为选贤任能，使懂经营、会管理、能干事、肯干事的优秀人才走上领导岗位，今年我局企业改革最富有特色的是全面实施管理人员竞争上岗制度，边选马为赛马。按照市局竞争上岗工作的整体部署，企业领导正副职由市局统一组织，企业中层管理人员由各企业自行组织。我公司在认真配合市局做好企业领导正副职的民意测评、组织考察工作，选出自己心目中公司最佳带头人后，严格按照组织程序，做好企业中层管理人员的竞争上岗工作。在公开选拔工作中，我公司坚持公开选拔职位、公开资格条件、公开选拔程序、公开考试结果，让员工直接参与到竞争上岗工作中去，让员工给竞聘者进行民意测评、演讲打分，扩大员工在竞争上岗工作中的知情权和参与权。最后，经过民意测评、笔试、面试、演讲、组织考察等考试程序，在*名竞聘者中选拔了8名同志担任部门正职。同时按照市局的要求，在*月份之前圆满完成了各部门定岗定员工作，实行了新的工资标准套改工作，从而为企业改革顺利进行打下了坚实的基础。

3. 健章立制，严格管理，全面实施资产目标经营责任制。

我公司与市局签订20xx年下半年经营目标责任书后，为确保经营目标责任制落到实处，公司新的领导班子提出了分层管理、责任到人、公正公开、务实创新的管理理念，强化目标责任管理，努力实现资产经营责任目标，不断推进企业改革。一是完善公司管理制度，提高企业管理水平。根据局属企业改革和公司的实际，修改和制定了各类规章制度，强化用制度管人管事管物。同时，严格执行规章制度，严格管理，做到有章可循，违章必究。二是明确员工各自管理职责，实现目标到人，责任到人。各部门都拟订了各自的岗位职责和工作目标，以充分发挥员工的主观能动性，变被动为主动，提

高工作质量和办事效率。三是认真做好党支部改选、工会的换届选举工作，充分发挥党群组织的保证和监督作用，加强民主管理，完善监督职能，使公司各项工作跃上一个新的台阶。在公司领导班子及广大员工的共同努力下，710月份公司管理费用支出*万元，占经营责任月指标的*%，与去年同期比较，下降了*%；财务费用支出8万元（不含与市局往来利息），占经营责任月指标的8%，均较好地完成了各个月度经营目标责任制考核指标。

企业要在日益竞争的市场大环境下求得生存，发展壮大，就必须不断进行创新，机制要创新，思路要创新，管理要创新。今年特别是企业改革后，我们在新的领导班子带领下，解放思想，转变观念，完善公司治理结构，积极做好融资工作，妥善处理历史遗留问题，不断提高公司经济效益。

1. 完善公司治理结构，促进全面发展

我们始终认为，资本市场的竞争，最终表现在公司治理水平的竞争。治理结构健全、治理水平高、经营业绩好的公司，终会赢得市场竞争主动权。因此，公司领导班子上任以来，一直致力于建立规范的法人治理结构，建立一套股东、董事、监事和管理人员各司其责、协调运转、相互制衡的管理机制。在市局完成对我公司增资*亿元后，我们着手修改了公司的章程，在章程中明确了股东的权利和义务，完善了董事会议事规则，强化了董事和监事的个人责任，为建立法人治理结构提供了制度保障。

2. 提高资金利用效率，降低财务费用

积极抓好融资，盘活资金，是公司一项非常重要而又艰巨的工作任务。在国家加强宏观调控，银根收缩，贷款利率提高的大环境下，公司领导班子亲力亲为，带领计财部的工作人员，分头多方跑动，紧密跟踪，加强与贷款银行的友好合作关系，积极争取最优惠的利率。今年共办理续贷、新贷借

款*笔共*亿元，利息率比基准利率平均降低8%，共节约利息费用*多万元。同时，控制好资金的调配额度，调配时间，合理地利用资金，最大限度降低财务费用。

3、积极与市局和其他兄弟单位协调沟通，处理一些历史遗留问题

由于多方面原因，公司出现了一些历史遗留问题，久拖不决，必将给公司的经营和管理带来一定的负担和压力。今年公司领导班子集中精力，多方协调，组织有关人员，抓好公司历史遗留问题的处理。一是做好内外债务的清理工作。由于历史原因，公司与市局其他下属企业和*高速公路公司存在着复杂的债务关系。在市局的大力支持下，我们利用企业改革清产核资的契机，通过不断努力，共收回资金（利息）*万元，其中：公路勘察设计院*万元，深高速*万元。二是解决了公司与市局往来帐差异的问题。过去，由于各自的理解和帐务处理方法不同，我公司与市局的往来帐一直对不上，双方差异达*亿多元。在市局的直接领导下，我公司积极配合，通过会计事务所的努力，终于使这一历史遗留问题得到了妥善的解决。三是办理了*公司资产、债务交接工作。根据市局的批复，我公司就*公司的归属和产权问题，积极与**公司协商，在市局的大力支持下，解决了*公司长期挂帐的问题，也理顺了*公司债权债务和管理关系。

一年来，针对企业改革，人心浮动的严峻考验，公司领导班子以稳定大局为前提，从强化政治理论入手，大力推进固本强基工程，抓好党风廉政自律教育，做好员工的思想政治工作，积极开展各项文体活动，不断提高员工的综合素质。

1. 抓好政治理论学习，提高员工政治思想素质

今年以来，公司坚持以人为本，不断加强员工尤其是党员的政治理论学习，提高员工的政治素质和思想觉悟，用科学的理论来指导工作。一是坚持学习日和三会一课制度，通过集

中学习、自学、参观学习、看录像等形式，组织党员学习邓小平理论和“三个代表”重要思想，学习党的理论知识和十六届四中全会精神，并鼓励党员积极撰写心得体会。公司领导班子也亲力亲为，带头抓学习，带头写心得体会，带头联系实际，开展批评和自我批评。二是开展形式多样的主题活动。按照局党委的部署，公司今年开展固本强基、预防职务犯罪等一系列教育活动，加深了党员对党的方针政策的理解，提高了党员的政治水平和思想觉悟。

2、加强党风廉政建设，促进企务全面公开

党风廉政建设是党的作风建设的头等大事，公司领导班子高度重视廉洁自律教育工作，不断完善各种规章制度，强化党员的廉洁自律意识。一是认真贯彻落实中央、省、市有关党风廉政建设责任制的规定，支部书记带头抓落实，带头执行各项规定，带头抵制各种不正之风。二是结合近年来我局发生的几起犯罪案例和预防职务犯罪教育活动，开展典型教育，用活生生的案件，给每个党员敲警钟，使党员干部尤其是领导干部进一步认识到，如放松了世界观的改造，不正确对待权力、地位和名誉的关系，就会经不起权力、金钱和美色的诱惑，走上犯罪道路。三是落实企务公开制度。做到凡不涉及公司机密的内容，尤其是公司行政管理费用开支、员工福利奖金等比较敏感的问题，都能在企务公开栏上，实事求是地向广大员工公开。正是由于公司对廉政教育工作的重视，一年来公司没有发生一起违纪违法的案件。

3、把握员工思想动态，加强党的思想政治工作

今年企业改革以来，员工的经济利益下降幅度比较大，有些同志还从原来领导的岗位退了下来，员工思想难免出现了一些波动，工作热情也有所下降。针对这种情况，公司支委班子以稳定大局为前提，以做好党员的思想稳定工作为突破口，注意发现和解决党员和员工的思想问题。一是通过座谈、谈心等方式，正面引导，教育广大党员在企业改革进程中，增

强大局意识、改革意识，摆正个人利益与集体利益、企业利益、国家利益的关系，积极支持和推进企业的改革；二是注意了解和掌握员工的思想动态和情绪，按照尊重人、理解人、关心人的原则，坚持教育和疏导，为保持员工稳定做了一些积极的工作。三是鼓励员工服从组织安排，从个人自愿和工作需要两个方面考虑问题，促进企业改革涉及到的人员调整顺利完成。广大员工也经受了考验，从原来困惑、不理解到面对现实、振奋精神。绝大多数党员和员工表现了良好的敬业精神和识大体、顾大局的胸怀和风貌，在困难和挑战面前团结拼搏，锐意进取，坚守岗位，努力工作，做到了工作不断，队伍不乱，人心不散，既保持了业务的持续、健康发展，又不断促进了改革的深化。

4、积极开展各项文体活动，搞好精神文明建设

公司领导班子高度重视精神文明建设，以各类文体活动和创建活动为载体，积极开展各项文体活动：在9月份开展全民健身月活动；利用周末组织员工参加登山、游泳等体育活动；与兄弟单位和业务单位举办乒乓球、羽毛球等友谊赛，相互之间进行沟通，增进了友谊。在自办文体活动的同时，我们还积极组队参加市局举办的体育活动、文艺活动，宣传公司的良好形象，展现企业改革后公司焕发一新的精神面貌。各项文体活动的开展，大大地丰富了员工的业余生活，增强了企业的凝聚力。

一年以来，公司安全生产、女工、计生工作都井井有条，公司全年没出现一次安全事故，无一人违反计划生育政策。一年以来，我们取得了一些成绩，但我们在日常工作中，也遇到了一些问题，一是在办理增资和股权划转变更登记时，由于无法提供工商局要求出具的国资委或财政局同意增资和股权划拨的文件，影响了我公司注册变更登记的进度，也直接影响了对市局其他企业的注资工作；二是思想政治工作还不够深入、广泛、细致，针对性、及时性、有效性需研究加强；三是公司管理制度建设还不够完善，董事会条例、监事

条例还不够健全，已有的制度执行尚不够严格；四是由于客观的原因，创办职工之家条件受限，如没有职工饭堂，职工文体、康乐活动难以开展等。

房地产客服工作总结篇二

首先要感谢领导对我的信任和支持，是你们的信任和支持给我带来了工作的热情和信心，随着导医新形象的树立和咨询业务营业额的稳步提升，我们带着喜悦、带着经验、带着对现状不满、带着对新年的计划和希望进入新的一年，我将总结去年的经验和不足，不断完善和提高自己的管理水平，有效提高部门工作质量。在目前的工作中，我主要负责客服导医和咨询热线的管理工作，根据拟定的工作计划和领导的安排，本部门工作顺畅，由于入职时间短，现将工作3个月的主要工作进行总结，敬请批评指正。具体总结如下：

1、客服导医的管理工作。

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效提高导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼仪要求，加大了日常礼仪的检查力度。通过抓礼仪，推动了导医综合素质的提升，并提高了服务的质量和品位，为我院创建“品牌名院”的发展战略做出了自己的努力。

在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受温暖、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿物品、引领和现场解答顾客的疑问等；特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一天下来，腿痛腰困，但毫无怨言；平均一天接待初、复诊顾客100人左右，重复着：“您好”、“请问我能帮您忙吗”、“请您稍等”、

“对不起”等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

在部门合作中，克服部门一人一岗的困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如护理部、企划部（发杂志）等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛苦，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大限度地照顾了医院和患者利益的统一。针对我院知名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，收集客人建议，最大程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的距离，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

导医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己坚决不做。在工作中，量化了工作，明确了奖惩，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

（2）咨询热线工作。

咨询热线工作作为我院一个重要服务窗口，其工作目前基本属于正常、稳步发展阶段。3月以来，从电话咨询到预约就门诊量也不同程度的增长，在x总和x主任的督导、帮助和接诊医生的诊疗配合下，实现了预约病人就诊率98%的成绩，从而提

高了社会效益和经济效益；我主要做了以下几方面的工作：

（一）制定部门咨询师的岗位制度；

（二）与咨询人员一起研讨电话营销方案，提高患者就诊率；

（三）在网上及电话与众家医院热线进行暗访交流和学习；

（四）根据患者信息进行初步的市场调查和分析，便于更好地开展工作；

（五）维护出院病人的良好关系，让患者通过我院良好的诊前、诊中、诊后的服务使患者现身说法，开发其身边的患者，试图提高我院的经济效益和社会效益。

（一）由于自己对本地风土人情知识欠了解，专业知识相对欠缺，虽然工作中小心谨慎，但仍有紧张的感觉，有时难免出现差错。

（二）对导医们有时要求过于犯教条主义，体现为个别工作灵活性不够，有时不能根据个人特点和个体差别安排工作。今后将进一步加强调查研究，做到根据不同的人安排不同的岗位，发挥每个人最大的优点与特长。

（三）由于客服工作具有不可预见性和对抗性，在处理过程中需要有较强的沟通说服能力和临机决定的能力，在工作中有时会感觉这方面的不足，需要在今后的工作中进一步完善、提高自身素质。

（四）电话热线方面的不足主要体现为：相关知识和经验较少，工作预见能力不强；对市场信息了解不够；专业知识不足，没有做好员工的培训工作。

（一）院领导应增加到一线巡视和检查的次数，充分发挥质

检组的质检效力。

（二）医生休息时应告诉导医以便准确分诊。

（三）医院应尽量服务不同群体的需求，满足低收入消费者，尤其是咨询预约病人。

（四）加强对全体医护人员业务技能、服务管理和医疗法规等知识的培训。

（五）开展新的医疗技术服务宣传时，应对全体人员进行宣教，以免影响工作效率。

（六）让全员树立“顾客不满危机”意识，让员工参与院服务质量管理，创造最大顾客价值。

（七）希望能多给一些外出培训的机会，以提高自身素质，更好地为医院效力。

（一）努力学习医护专业知识，提高管理水平；

（二）继续做好对客户的调查、回访和跟踪问效工作；

（三）加强导医工作的管理，提高服务质量；

（四）做好全院员工礼仪培训工作；

（五）加大电话营销方面的学习力度，做好咨询热线工作。

房地产客服工作总结篇三

斗转星移，进入xxx已四个多月，我一直从事客服咨询专员工作，在这段时间里目睹了也参与了公司的发展和制度的日臻完善，作为一名桂龙人，由衷的感到自豪。四个月的工作经

历，自己对客服的工作多少积累了一些认识和体会。现总结如下：

做好本职工作，树立全局意识是首要的问题，客服工作也不例外。我认为客服工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化的同时传达企业的文化形象。”七月份来到公司以后，我首先接受了大约一星期的培训，培训内容包括药品的基础知识、中医的基础知识、产品复方柴胡安神颗粒的基础知识、客户常见问题及解答、销售技巧。通过培训不仅使我对公司的产品有了深度了解，也对自己的个人能力有了很大提高，同时对公司完善的培训制度及公司的文化氛围有了充分了解。之后我开始进入客服工作，客服工作的主要任务一是接听客户的呼入电话，对客户想要了解的问题进行专业并热情的回答。二是对已购买的客户进行回访，对用药效果进行了解、对用药方法进行专业的指导。客服工作的这两点看似简单，但是作为直接和客户进行沟通的部门，这关系到企业形象的传达和客户对公司产品满意度和忠诚度的情况，并对公司产品的后续市场推广有很大影响。

随着销售行业的不断发展，药品销售也要适应新形势下的销售思路。作为一个客服人员，在做与客户的直接沟通工作时，要勤于思考善于应变。对于客户提出的药品问题，给予专业的回答，对于客户反映的投诉及其它问题，第一时间做出正确的应变，使客户满意的同时，保持客户对公司产品的满意度。客服工作是一个直接面对不同失眠客户的工作，需要的是专业的知识水平，及灵活的应变能力，并且需要及时对所遇到的问题进行总结。在管理好手头现有失眠资料的同时，我根据大部分失眠患者具有糖尿病的情况，总结了糖尿病的相关知识。根据不同时失眠患者具有不同的服药史，我总结出了失眠常用药物的相关资料。还有就是失眠与抑郁的相关资料，并把这些资料和同事间进行了分享，来增加和客户之间的有效沟通。能否做好一个客户的有效沟通，是衡量客服人员专业水准的标尺，同时也是服务人员尽快掌握应用知识

的有效手段。

客服人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，当今社会一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，中药药品尤其如此，如果不连续按疗程用药，很难体现出药品的效果。所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范使用方法的同时向客户传达优质的服务态度，从而避免客户对产品的不信任乃至对企业形象的损害。客服工作主要体现在交流二字，和客户的交流，能够更好的了解客户对产品的需求，和同事之间的交流，能够增加工作经验，分享心得，能够整体提高团队的水平，提高工作的质量。

“没有规矩不能成方圆”，一个企业的规章制度是否完善，直接关系到企业的形象和文化氛围，而这个制度更需要每一个个体成员去有效执行。在公司工作的四个月时间里，作为一名客服人员，我没有出现无故请假的情况，在此期间很好的完成了工作任务。积极参加公司组织的各项活动，比如：拓展训练、地坛展会、每周五值日。在活动中，同事间增进了了解，团队间增进了合作。

在新的一年里，客服工作也需要有新的工作思路，首先是做好本职工作，管理好现有客户资料，定期对已购买客户进行回访，让其在感受药品良好效果的同时，也感受到桂龙药业专业的售后服务。对现有的其他客户资料也要定期进行回访，对其失眠情况进行跟踪，随时向其传达xxx治疗失眠的独特理念。其次，根据公司的推广情况，随时在沟通技巧和专业水平上作出改善，协助完善公司的推广工作。再次，提高自己的专业水平，总结不同的客户失眠情况，随时在失眠与抑郁的知识、沟通技巧、心理咨询知识各方面提高自己的水平。自己会在新的一年里和领导协调沟通，和同事友善合作，无论是在知识水平及做人做事的水平上都要有一个新的提高。假如说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高

质量的产品，另一只脚则是完善的服务，公司产品可以创出名牌，其服务也可以进行尝试去创造品牌。一个企业，也只有依托高质量的产品和完善的服务体系，才能在竞争中立于不败之地。在新的一年里，希望在领导的带领下，在同事的帮助下，自己的成绩能够更上一层楼，为公司的发展贡献自己的一份力量。

房地产客服工作总结篇四

20xx年即将结束，在公司x总和x总的领导下xx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xx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：

xx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x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。

20xx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。

20xx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。

20xx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。

20xx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x总临时安排的一些工作。

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。

20xx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。因为我们的工作在来年面临着更严峻的考验，充满着挑战。xx年公司的销售可以说是很不错，基本上完成了公司xx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20xx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20xx年的工作。

房地产客服工作总结篇五

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。作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，约客跟进几时及做好客户分类！

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！

房地产客服工作总结篇六

一年的工作已接近尾声，在对前期工作的考核和总结的基础上，我认真对照，逐条检查，客观的评价自己的每一项工作和现实表现，在公司各级领导和同事们的真诚指点和帮助下，正视工作中的缺点和不足，积极发挥工作中的各项成绩，努力做到克服不足，保持成绩，基本能够独立完成本职工作，现将今年的主要工作做以下几方面总结：

一、主要工作任务和业务完成情况

1. 完成情况综述；
2. 未完成情况分析并说明；
3. 职业精神；

刚到房产时，我对房地产方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在公司领导的帮助下，我很快了解到公司的性质及房地产市场。作为销售部中的一员，我深深感觉到自己身肩重任。作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身

的素质，高标准的要求自己。在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。此外，还要广泛了解整个房地产市场的动态，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，我已成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

看似简单的工作，更需要细心与耐心。在我的整个工作中，提供各类销售资料，平凡单调的工作成为了销售助理的奠基石。通过管理这些资料，让我从生疏到熟悉，进一步了解公司的房地产项目及相关客户等工作内容。刚开始由于对房地产知识掌握的不熟悉，常常在接听客户电话时，让我措手不及，销售部是对外的形象窗口，我们回答客户的每一个问题，都跟公司的利益息息相关，每说一句话都要为公司负责，为树立良好的公司形象做铺垫。在此方面，我深感经验不足，部门领导和同事都向我伸出了援助之手，给了我很多好的建议和帮助，及时化解了一个个问题。每接待一次客户后，还要善于总结经验 and 失误，避免同一类差错的再次出现，确保在下次工作中有新的提高。

随着工作的深入，现已开始接触销售部管理的客户工作，电话拜访、催款是一门语言艺术，这不仅需要好的表达方式，还需有一定的经验。俗话说：“客户是上帝”，招待好来访的客户是我义不容辞的义务，在客户心理树立好公司形象。

第二是同事间的友情关怀以及协作互助给了我工作的舒畅感和踏实感。

二、本期工作的改进情况

房地产市场的起伏动荡，公司于xx年与xx公司进行合资，共同完成销售工作。我积极配合xx公司的员工，以销售为目的，在公司领导的指导下，完成经营价格的制定，在春节前策划完成了广告宣传，为xx月份的销售高潮奠定了基础。最后以xx个月完成合同额xx万元的好成绩而告终。经过这次企业的洗礼，我从中得到了不少专业知识，使自己各方面都所有

提高。

xx年公司与xx公司合作，这又是公司的一次重大变革和质的飞跃。在此期间主要是针对房屋的销售。经过之前销售部对房屋执行内部认购等手段的铺垫制造出xx火爆场面。在销售部，我担任销售内业及会计两种职务。面对工作量的增加以及销售工作的系统化和正规化，工作显得繁重和其中。在开盘之际，我基本上每天都要加班加点完成工作。经过一个多月时间的熟悉和了解，我立刻进入角色并且娴熟的完成了自己的本职工作。由于房款数额巨大，在收款的过程中我做到谨慎认真，现已收取了上千万的房款，每一笔帐目都相得益彰，无一差错。此外在此销售过程中每月的工作总结和每周例会，我不断总结自己的工作经验，及时找出弊端并及早改善。销售部在短短的三个月的时间将二期房屋全部清盘，而且一期余房也一并售罄，这其中与我和其他销售部成员的努力是分不开的。

总之，几个月来，我虽然取得了一点成绩，但离领导的要求尚有一定差距。以后，我将进一步加强学习，扎实工作，充分发挥个人所长，为公司再创佳绩作出应有的贡献。

房地产客服工作总结篇七

xx年很快就要接近尾声，在作此总结的同时，我给自己提出了更高的要求：在今后的工作中，我要更加努力勤奋，不怕苦，不怕累，细心做好工作中的每一件小事，同时，一如既往地对自身素质高标准、严要求，努力学习新的知识，不断更新思想观念，在工作中积极进取、开拓创新，把学习到的知识和理念落实到实际工作中，通过自身的努力，为部门，为公司贡献出自己的一份力量。

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，作为xx企业的每一名员工，我们深深感到xx企业

之蓬勃发展的热气□xx人之拼搏的精神。

我是xx销售部门的一名普通员工，刚到房产时，我对房地产方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在公司领导的帮助下，我很快了解到公司的性质及其房地产市场，作为销售部中的一员，我深深觉到自己身肩重任。作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己。在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。此外，还要广泛了解整个房地产市场的动态，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，我已成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

房地产市场的起伏xxx□公司于xx年与xx公司进行合资，共同完成销售工作。在这段时间，我积极配合xx公司的员工，以销售为目的，在公司领导的指导下，完成经营价格的制定，在春节前策划完成了广告宣传，为xx月份的销售xxx奠定了基础，最后以xx个月完成合同额xx万元的好成绩而告终。经过这次企业的洗礼，我从中得到了不少专业知识，使使自己各方面都有所提高。

xx年下旬公司与xx公司合作，这又是公司的一次重大变革和质的飞跃。在此期间主要是针对房屋的销售。经过之前销售部对房屋执行内部认购等手段的铺垫制造出xx火爆场面。在销售部，我担任销售内业及会计两种职务。面对工作量的增加以及销售工作的系统化和正规化，工作显得繁重和其中。在开盘之际，我基本上每天都要加班加点完成工作。经过一个多月时间的熟悉和了解，我立刻xxx并且娴熟的完成了自己的本职工作。由于房款数额巨大，在收款的过程中我做到谨慎认真，现已收取了上千万的房款，每一笔帐目都相得益彰，无一差错。此外在此销售过程中每月的工作总结和每周例会，我不断总结自己的工作经验，及时找出弊端并及早改善。销售部在短短的三个月的时间将二期房屋全部清盘，而且一期

余房也一并售罄，这其中与我和其他销售部成员的努力是分不开的。

xx年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。公司在每一名员工的努力下，在新的一年中将会有新的突破，新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，占有一席之地。

房地产客服工作总结篇八

房地产客服工作计划

礼仪接待服务工作中最基本的礼节有两大类：一类是体现在语言上的礼节，如称呼礼节、问候礼节、应答礼节；另一类是体现在行为举止上的礼节，如迎送礼节、操作礼节和次序礼节。

称呼礼节

称呼礼节是指服务接待人员在日常工作中与来宾交谈或沟通信息时应恰当使用的称呼。

1、最为普通的称呼是“先生”、“太太”和“小姐”。当我们得悉客户的姓名之后，可与其姓氏搭配使用，以表示对他们的熟悉和重视。

2、遇到有职位或职称的先生、可在“先生”一词前冠以职位或职称，如“总裁先生”、“教授先生”等。

注：在服务接待工作中，要切忌使用“喂”来招呼宾客。即使宾客距离较远，也不能这样高声呼喊，而应主动上前去恭敬称呼。

问候礼节

问候礼节是指客服接待人员日常工作中根据时间、场合和对象，用不同的礼貌语言向宾客表示亲切的问候和关心。

- 1、与宾客初次相见时应主动说“您好，我能帮您做些什么？”
- 2、在向宾客道别或给宾客送行时，我们也应注意问候礼节，可以说“再见、您请、慢走”等。
- 3、宾客若患病或感觉不舒服，则需要表示关心，可以说“请多保重”，“是否要我去请医生来”等。

应答礼节

应答礼节是指服务接待中在回答宾客问话时的礼节。

- 1、应答宾客的询问时要站立说话，要思想集中的去聆听，不能侧身目视它处、心不在焉；交谈过程中要始终保持精神振作，不能垂头丧气；说话时应面带微笑、亲切热情、不能表情冷漠；反应迟钝，必要时还需借助表情和手势沟通和加深理解。
- 2、如果宾客的语速过快或含糊不清，可以说“对不起，请您说慢一点”或“对不起，请您再说一遍好吗？”，绝不能表现出不耐烦、急躁的神色，以免造成不必要的误会。
- 3、对于一时回答不了或回答不清的问题，可先向宾客致歉，待查询或请示后再向问询者作答，凡答应宾客随后作答之事，届时一定要守信。
- 4、回答宾客问题时还要做好语气婉转，口齿清晰、语调柔和、声音大小适中。同时，对话时要自动停下手中的其它工作。遇到多人问询时，要从容不迫的一一作答。
- 5、对宾客的合理要求要尽量迅速作出答复；对宾客的过分或

无理要求要能沉住气，婉言拒绝，如可以说“恐怕不得吧”，“很抱歉，我们无法满足您的这种要求”，“这件事我需要去同领导商量一下”等，要时时处处表现出热情、有教养、有风度。

6、对待宾客称赞你的良好服务时，切不可沾沾自喜，应保持头脑冷静，微笑、谦逊的回答，“谢谢您的夸奖”，“这是我应该做的”等。

房地产客服工作计划

回顾今年以来的工作，虽然做出了一定成绩，但同样也发现有不少需要加以改进和提高的地方：一是在具体的营销活动中，营销渠道还是比较单一，成功的营销模式和有效的营销手段不多，虽然也在努力尝试一些新的营销模式，但力度不够大，效果还不明显。二是在客服工作方面，思想意识上没有足够的重视，有些工作做的不到位，主动服务的意识不强，影响到客户服务的质量。三是在团队管理上，没有充分挖掘团队每个成员的作用，也没能够充分发挥团队作战应有的战斗力和团队的价值。对于以上的不足之处我们营销部制定了以下几点计划：

1、大胆尝试一些新的营销模式，学习其他公司优秀营销手段，以科学发展观为指导，对于创新和业绩两手都要抓，两手都要硬。

2、狠抓培训工作的力度，营造学习氛围，进行服务理念、主人翁意识培训，调整员工工作状态，充分挖掘团队每个成员的作用，增强全体人员的工作热情和团结力、凝聚力。在此基础上，建设效能型团队，发掘现有业务人员的个性能力和创造力，达到整体配合，团队稳定。

3、制定市场销售绩效考核制度，加强考核，让每一位员工都要有危机感，把工作细化、把思维细化、把想法细化来避免

错误的发生从而提高工作效率和客户满意度。

总结过去，是为了肯定成绩，找出不足；展望未来，是为了以后进一步的提高。新起点、新希望。站在20xx年的起点，我们将满怀信心，以更清醒的头脑、更旺盛的斗志、更奋发的姿态、更勤奋敬业的精神和更充沛的干劲，把工作做的更加出色。

房地产客服工作总结篇九

房地产，有太多对大国地产的企业文化及公园世家这个项目的相关情况还没能够了然于心，跟客户介绍的时候不足为企业和项目展示很好的口碑与形象，致使客户对我们的企业品牌与项目一知半解。我想作为一个大企业的置业顾问，不仅要精通卖房业务，更让客户感觉中建无论是从企业品牌，社区环境，物业质量以及员工素质各方面都比其他楼盘有优势，坚定客户购买的信心。

不知不觉，在大国工作已经两月有余，在这期间，工作量不大，要学的却很多，也正因为如此，我才乐此不疲，越来越喜欢这份工作。针对这个问题，我已经与公司前辈们深刻讨论过，多学习，多讨教，从自身做起树立对本企业品牌的绝对信心与优越感，以此感染每个客户。审视自己的不足之处以及对此的改善之道审视检查自身存在的问题，我认为主要是客服技巧上还有待提高。个人对客服说辞的把控已有了一定的逻辑性，欠缺的主要是丰富的说辞和客服技巧，可能跟客服经验少有关；在接待过程中，有时太过于热情，欠缺一种淡定和沉稳的个人形象，以及气质等都有待帮助和提高。

1、客服技巧的提升可多向领导学习。

2、平时多上网或看书学习专业知识；尽量多参加市场调查，来弥补竞争对手说辞的空缺，突显本项目的核心优势。

3、增加客户接待量，从客户身上现学现卖；接待客户后应尽可能分析、思考、总结说辞；通过这几项来逐步改善现在的客服能力，以期能为公司带来更高的效益。形象气质是客户最看重的第一印象，如何才能做到一个气质型的置业顾问，给客户一种专业、愉悦之感。平时自己在看一些关于女人提升气质的书籍，来帮助改善不足之处。

4、也可以通过一些道具的使用，衣着的整洁等来体现个人的专业形象，由内到外的改善过程，也需要从细节慢慢地去提高。

自我反思后认为自身在工作中存在的问题和需要改进之处，在日后的工作，也希望领导和同事能帮助我一同发现问题、解决问题。在这三个月中，虽然我没有业绩，但是这段时间却让我学到一个真正的置业顾问重新所必备的能力！

1、不做作，以诚相待，客户分辨的出真心假意。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。

2、了解客户需求，第一时间了解客户所需要的，做针对性讲解。

3、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。

4、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，他们就会将喜爱传递。

5、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，中立的评价其他楼盘，都可以增加客户的信任度。

6、要与同事团结协作，这是好的团队所必须的。当然，再好的方法，也要靠强有力的执行力来完成。

这也是我个人需要加强的地方。我想作为大国房地产的置业顾问，不仅要精通卖房业务，对周边的一些知识也必须了解，这样才能更好为客户服务，让客户感觉大国地产无论从质量，社区环境，物业质量等较其他楼盘都更有优势。

1、对公司和产品一定要很熟悉

对公司和产品不了解，不知道目标市场在那里，或当客户问一些有关公司和产品的专业问题，一问三不知。怎么去推销我们产品。其实只要对公司和产品熟悉，就自然知道目标市场在那，也可以很专业地回答客户的问题。

2、对市场的了解

这包括两个方面，一个是对目标市场的了解，一个是对竞争对手的了解。绝对不能坐井观天，不知天下事。因为世界上唯一不变的就是“变化”，所以要根据市场的变化而做出相应的策略，这样才能在激烈的竞争中制胜。

3、业务技巧

很多客户都喜欢跟专业的客服人员谈生意，因为业务人员专业，所以谈判中可以解决很多问题，客户也愿意把置业交给专业的客服人员来负责。当然，业务技巧也是通过长时间的实践培养出来的，一切从客户的需求出发，在拜访中，我们要不断提问，从客户的回答中了解到客户的需求，这样做会事半功倍。

我深知个人的发展离不开企业的发展，而热爱则是做好每件工作所必不可缺的。所以，在这充满希望的企业里，我必将全力服务公司，热爱岗位，勤奋工作，严于律己，认真专研，继续学习，用使命般的激情面对客户，用认真严谨的态度面对我的职业，为客户制造感动，为公司创造利润！