

最新售楼处客服半年工作总结个人(精选9篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

售楼处客服半年工作总结个人篇一

1. 客户服务方面

(1) 小区收楼、入住、收费情况

由于小区投入使用已5年多，客户收楼、入住已进入相对平稳的时期，迁出与变更客户有所增加，因此上半年我部共办理交房96户，实际交房121户。截止到目前为止，小区已达到交房条件为1407户，累计交房为1258户，交房率为89%；小区入住客户累计779户，入住率为62%。

本年度，收取各项费用仍旧是我部工作重点。共发放客户缴费通知单约460份。对未按时交费的客户，组织区域管家与客户进行沟通，及时了解客户需求并反馈，根据反馈信息认真做好分析，采用电话提醒、上门询问、短信等各种方式进行催缴工作。

截止到目前为止，全年应收管理费1061102元，实收金额为972862元；其中全年累计优惠76098.6元，累计欠物业费248609元。

本年度共计处理客户日常报修及发现的问题共计856件；已完

成846件处理率98%，并反馈客户；处理客户投诉共计57件，全部完成，处理率100%。

本年度，共计向客户发放各类通知、温馨提示等21次，约1897份。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；社区文化类在重阳节举办了为60岁以上老年人免费体检活动。

（3）入户服务意见调查工作

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，上半年我部门对小区入住业主进行入户调查走访153户，发放业主满意度调查表422份（全部入户调查），调查得出小区业主对我管理处总体的满意度为85%，其中别墅区域满意度为92%□ac区满意度为90%□b区满意度为76%□d区满意度为86%。

2. 后勤保障方面

（2）因小区路灯灯头老化，草坪灯被人为损坏，为此改造小区路灯灯头、草坪灯共100盏。其中路灯60盏，草坪灯40盏。

（3）原多层单元内各层都装有插座，业主借机用其为电动车充电，经发现后为控制用电，统一更换面板共232块。

（4）每月抄写计算电表，配合收费员做好每月电费计费的收取工作。

（5）严格按照消防管理规定抓好楼宇消防设施的日常管理，规范消防设施设备的维修保养；使应急灯、疏散指示灯系统处于运行良好状态；更换过期及压力不够的灭火器共145瓶，更换消防水袋共50条。

3. 保洁、绿化方面

(1) 保洁冲洗小区主干道路面、架空层、广场、水池、车库等各6次，未交房空房卫生大扫除17套，清刷小区周边红砖1次，清洗、抛光电梯不锈钢门共27扇，清捞污水进2次。对各保洁工作区域进行了规范的划分，以个人清扫10个楼道为标准，将架空层纳入楼道清扫范围，以确保更好的开展工作。

(2) 小区绿化日常工作因绿化工不稳定，经常出现缺编，导致小区绿化出现苗木茂盛、杂草重生、浇灌困难等现象，养护工作做不到位。为了让小区环境美观不受影响，今年聘请外小工对小区绿化地的杂草进行清除，共计用工时为81个；以便于绿化员可以及时对草坪进行修剪、造型、打药，根据气候变化时进行施肥、补苗和病虫害防治等工作，确保区内的绿化养护质量。

(3) 根据工作中积累的经验，不断创新，下半年绿化杀虫使用3米长杆喷管，取代以前爬楼梯不安全的农药喷洒；改用了塑料条绳打草刀头，以后将不再请大量人力拔草，夏天对苗木的浇灌采用了1寸水管，取代了以前用消防水袋浇水，为公司节约一定的人员及资源成本；创造出更为专业化的保洁绿化服务体系。

1. 工作人员服务意识、团队意识有待提高。

2. 业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时，各部门的衔接不是很到位。

3. 客服员走访业主时，经常吃闭门羹，那足以证明我们的服务工作还没有做到位。

4. 工程人员技术水平还比较欠缺，专业化知识远远不够。

5. 仓库材料摆放不够规范，东西摆放比较乱，没有贴明显标

签。

6. 二次供水、配电房等自保的各类公共设施设备无保养、无记录。

7. 质量管理落实不到位，检查发现的问题，纠正力度不够。

8. 考核制度还不健全，执行不力。

9. 管理人员水平与专业管理人员水平还有一定的差距。

10. 对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

11. 我部的档案整理、存档工作还有欠缺，档案管理分置不够细致、完善，对档案进行分管备存容易造成混乱。

1. 重新制定和细化本部门的工作职责；把客服、保洁、绿化、后勤制度统一修改为《客服部管理制度》，改进各组的工作流程，做到有制度、有实施、有检查、有改进，并形成相关记录。

2. 实行区域管家现场办公制，以方便业主的咨询、报修、等其它便民业务的快捷受理，不管大事小事，都要做到客户随叫随到，客服热线确保24小时都处于待机状态；全面开展定期或不定期的小区巡视检查工作，并为此制订详细的巡查制度、报修程序、及检查完成跟进工作要求，做到发现问题、及时处理、全程跟进；两年内将打造出区域内金牌物业管家。

3. 客户报修、投诉的处理和解决是我部日常工作的重要环节，为更好的掌握客户信息，了解客户对我处工作的满意程度，提高工作效率，我部针对每一个客户的投诉、报修将采用专人接听电话，处理各类报修及时率达到98%，返修率不高于5%；一对一的上门或电话方式进行回访，询问客户投报人对我处

接报后员工的服务态度、解决时间、处理情况。

4. 建立档案管理专柜，将客户的资料、部门内部各类检、巡查资料统一放置于档案柜里，以便于查找，并由专人负责归档、借阅。

5. 落实月、季、年度公共设施设备的保养及库房管理工作，做到设施设备有保养、有检查、有记录，库房干净、整洁、条理清晰、标识准确。

6. 加强保洁绿化工作的细节管理，主抓细节问题上的保洁绿化作业问题，落实好考核工作机制，对于保洁绿化员每天所清扫、修剪区域进行多次的检查，从组长到主管，从主管到区域管家分为三级制检、抽查工作，同时为保洁绿化员每天设立较为准确的时间节点，并按时完成工作；人员管理上实行人性化管理，增加员工的业余生活，不断提高员工的积极性。

售楼处客服半年工作总结个人篇二

1、作为一名刚踏上工作岗位的大学生，我自知经验不足，办事不够周全，给领导带来了不少麻烦。在工作中，没有及时的做好与领导的沟通工作，增加了不必要的摩擦和矛盾。例如：在购买圣诞树一事上，没有及时的汇报询价情况。增加了领导不必要的摩擦，就这件是来说，责任在我。通过此事，我深刻的意识到沟通的重要性，沟通不到位，就会增加不必要的摩擦，给领导工作带来不必要的麻烦。同时也感谢领导对我工作的支持和谅解，俗话说“吃一堑长一智”，借此事，吸取教训，增加经验。

2、领导交代的工作没有及时的落实执行，耽误了工作进度。在购买商场垃圾桶一事上，方案通过时，应该积极采取措施，付款采购，由于帐号和密码的问题，导致了购买的延误。这一点责任在我，没有及时的把问题解决清楚，耽误了

工作进度，责任也在我。借此事长记性，长经验，做事要求有执行力，不拖拉，不耽误事。

3、在接触广告策划这一工作岗位的过程中，没有扎实的学习，遇到困难，就想到退缩，过度依赖领导，缺乏独立办事的能力，这都增加了领导的工作难度。

4、工作缺乏计划性，没有及时的做好下阶段的准备工作。一旦任务布置下来的时候，临时突击，准备不充分，影响了工作质量和效率。

5、自身专业知识不扎实，应用缺乏灵活性。在实际工作中，本身专业知识不够过硬，应用起来有些教条，没有感染力，缺乏灵活性，这是撰写报告过程中的致命缺点。在今后的学习和工作中，应该不断的锻炼自己，磨练自己，多学活用。

6、工作存在惰性，自觉学习性不高。在工作期间，能够主动学习，遗留的问题到了自由时间，不会及时的拿出来学习，补充不足。这是工作中的陋习，应该及时改正，不放过一点疑问。

7、工作中存在的问题，没有虚心接受批评指导，领导指出的错误，总是想办法辩解，态度不诚恳。

售楼处客服半年工作总结个人篇三

首先非常感谢各位领导和同志们对市场管理工作和我个人工作的支持。回首过去的这半年，在新的岗位新的环境中尽快的进入了角色和出色的工作状态。虽然领导安排的各项工作都能够认真及时的完成，但是在具体的工作中还是存在着许多的不足之处。让自己始终保持良好的工作状态，从各方面严格要求自己，时刻要有一种危机感。深深了解与市场“共存共亡”的重要性，如果不尽心尽力的做好本职工作，在

激烈的市场竞争中，所有员工都将可能遭到失业的命运，必须改变“观望”的态度以更为积极主动的精神参与市场管理的工作。

本职业务，及早思考，早作打算。

1、分析预测在前。

对一些常规性的工作，要分析与以往不同的特点，预测会带来什么问题，从而及早提出解决的办法。

2、计划准备在前。

早作计划，确定基本方案，最好要有两三路子，以便在讨论研究中予以取舍，如果“临时抱佛脚”，不仅难有质量，处于消极应付局面，而且会影响工作计划的贯彻落实。

具体措施是：

1、规范市场管理、加强消防设施及其消防通道管理，由于市场经常出现乱堆乱放、出摊占道、严重堵塞了消防通道并影响了正常的经营活动，我已很抓了这项工作。保证消防通道随时畅通。及时杜绝消防隐患以免造成生命财产损失。

2、督促市场经营户按时缴纳摊位费，不能拖欠。现已基本没有拖欠现象发生，如在市场管理中与经营户发生争执，必须顾全大局以整体利益出发，避免工作态度的解单粗暴，要进行说服作好思想工作并妥善解决问题。

3、倡导经营户合法经营。对及个别经营户打扑克、下象棋的现象给予制止，禁止小商小贩进入市场，以免影响正常的经营秩序，必须严格遵守作息时间，工作期间不能串岗聊天以及从事与工作无关的事，认真负责的搞好市场管理工作。

以上是我在上半年的工作情况，在工作中还有许多不足之处，敬请领导提出宝贵的意见。我会在以后的工作中再接再厉更上一层楼。争取在下半年给上级领导交一份满意的工作业绩。

售楼处客服半年工作总结个人篇四

大家好，我是货运经营处客服岗徐文静，请允许我对20xx年上半年的工作做总结。20xx年上半年转眼即逝，再回首，思考亦多，改变亦多，收获亦多，忙并快乐着。以下是20xx年上半年的工作总结。

20xx年我主要从事划价岗及客服营销话务岗，对我来说都是很重要的岗位，划价岗是直接面对顾客的岗位，话务岗是间接面对客户的岗位，话务岗的工作是繁琐而细致的，每天接听电话及时，认真倾听顾客的问题，为每一位顾客解决他们所提出的问题，做到把问题留给自己，让客户满意。话务岗是20xx年成立的新部门，话务岗必须具备熟练的业务知识，具备超高的服务技巧，为顾客呈现出我们最佳的服务态度。我们严格执行服务话术，和客户的开头语、结束语、都有固定模式。在工作中已经能够做到接听电话及时，能够熟练掌握对应情况，思想汇报专题准确无误的解决客户提出的疑问，为客户提供最标准、最贴心的服务。对客户来电的信息我们做详细记录，问题及时解决，如解决不了，记录下来，了解清楚第一时间回馈给客户，对于客户咨询客车到不了的站点，积极联系中铁，专线，17地势车站的信息把货物发走。在接听电话的同时，宣传中铁物流、北京专线、高青专线、石家庄专线、广州专线、即墨专线等等为客户提供更多的选择。

客车的缺班情况及时与受理点联系，做到与各岗位，各部门的沟通工作，缺班的信息第一时间发在qq客户群让客户第一时间得知。每天的工作在班后会与当班领导汇报，如有解决不了的问题让当班领导协助，第一时间解决。

检票口受理的货物录入微机，及时通知收货人取货，加强与检票口的沟通工作。

在接听电话时服务话术不能规范使用，在电话繁忙情况下为了赶紧接听下一个电话，没有正确使用服务话术，情绪不能淡定，在遇到问题时总容易激动，随着心情的激动，声音也会随着变化，这样给客户不专业的感觉。

在20xx年下半年工作中电话岗的工作我将会严格要求自己做到以下几点。

一、提高服务质量，电话是通过声音来传达信息，所以我们说话的语气语调非常重要，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，有问必答，是我们下一步的工作目标。

二、完成向电话营销的转变，摆脱单一的传统模式。积极联系上门接送货，把电话回访工作做细做好。让电话营销产生新的效益。

三、利用电话完善各兄弟车站的货运相关信息，基本实现信息共享。为以后货物中转提供保证。

针对话务岗的工作现状，我有以下几点建议。

一、现有的电话通知收货人模式已不能适应现有的发展趋势，不仅浪费人力物力，而且实际效果并不好。参考各物流公司及快递的操作模式，建立短信通知模式，以便腾出充足的人力大力发展电话营销。

二、建议所有的货运电话设置关于货运宣传的彩铃，加大宣传力度，扩大影响力。

对于20xx年的工作，我们决心做到拓展思路，求真务实，把每一项工作做到实处。充分利用电话优势做到电话营销。通

过电话把我们的每一项项目宣传出去。为我们的货运发展助力！

售楼处客服半年工作总结个人篇五

1、做工作之前拿出计划和思路，及时的和领导沟通，沟通好后，及时落实执行。

2、多做沟通工作，沟通好是做好工作的必要前提。包括和领导的沟通、部门之间的沟通、同事之间的沟通等。

3、为了达到及时执行的效果，列好工作计划，详细到时间。不拖拉不含糊。

4、多学习与业务相关联的知识，不断充实自己，及时的做好每一阶段的工作总结。

5、主动分担领导的工作，做好领导的配合工作。交代的工作，不问原因，想办法做好。

最后，感谢公司给我这样一个能够锻炼自己磨练自己的机会和平台，好让我展示个人能力的空间。同时也感谢领导对我的包容和支持，帮助我解决工作和生活中遇到的困难。在接下来的工作中，我一定要更加努力更加勤奋，不辜负领导和公司对我的厚望。

售楼处客服半年工作总结个人篇六

一年的时间转过了半轮，现在正值_月月底。回顾这_个月的时间，我作为一名__公司__部的售后客服，在工作中我一直认真负责的做好客户的售后工作。

一、工作的情况

作为售后客服，我主要的工作是网络聊天的方式来解决客户对我们产品的各种疑惑和问题。并且也负责做好一些基础的技术支持。但在实际的工作中，我们最多负责的还是安抚好客户的情绪！上半年来，其实很多客户的售后问题并非是产品的质量问題，更多的是对于产品使用的不了解或是不规范导致的故障。在这种情况下，很多客户都会大发脾气。所以，在开始解答问题之前，做好客户的安抚工作的也是我们的责任之一。

回顾上半年的工作，我努力的锻炼自己在礼仪方面的用语，并且在迎合现在网络流行的表情包文化，收集各类表情来强化自身言语。在领导的帮助以及自身的努力下，半年来我较为出色的`处理好了自身的工作任务，帮助顾客的顺利的解决了产品问题。

二、个人情况

在这半年的工作中，我除了在工作中努力外，也一直致力于自身的成长问题。除了的通过网络教学和锻炼加强自身的交际能力，还通过与其他同事的讨论提升自身的知识储备。尤其是在与技术部的同事方面，每次遇上难题，我都会认真的吸取技术部同事的解答，并牢记在心。此外，我还专门对客户常见的提问做好笔记，并总结好答案，帮助我的售后工作做的更加完善。

三、自身的不足

回顾这半年来的失败案例，很大一部分的原因都是在个人能力的不足！作为一名售后客服，我也要时刻加强自身的能力，不能什么都等待技术员来解决。这不仅会消耗客户的耐心，更会的降低客户对公司的评价！这是非常糟糕的情况。所以在今后，我要更加加强自身的学习，提升自己对产品的了解。

半年来工作的情况其实并不出色，但我一直都在努力的做好

自己的工作，我相信，只要努力下去，我就一定能做的更好！

售楼处客服半年工作总结个人篇七

对回访结果的整理后，经统计可以发现接待前台，各业务部门的服务效果情况，对发现的问题及时处理及时纠正，如业主反映入伙期间的整改问题(没收楼)没人跟进，经调查和统计后发现有多位业主反映有该现象，经例会上提出后，目前该问题已基本得到改善。

督促客服人员对各种单据的录入和统计，以改进工作绩效。装修流程改善问题,因上半年相较于xx年繁多的装修事情相比,xx年上半年装修的业户较少,在听取了部份业主的建议,同时也为业主提供更好、更便捷的服务,我们将装修审批时间,对符合装饰装修管理规定申请,由原来的3天缩短为当天现场予以审批。

20xx年x月到20xx年x月合计业主发出投诉单406份,已经处理371份,待处理的35份。其中xx年上半年度度的投诉单计147份,在对业主投诉方面,客服一直以来,都有完整的记录,指定专人负责公司开发商及其它部门对接,负责对是否处理了业主投诉进行跟进,以期业主投诉的问题能得到及时的处理的,以避免业主的再次投诉,避免问题扩大化,对提升业主的满意度起到了一定作用。累计整改单254份,已处理248份,其中xx年上半年度度的整改单计50份,回访率达到98%。

截止xx年x月,每一间小区累计签约入伙444套,其中xx年上半年度入伙签约36套,累计办理装修159户,出入证943对,其中xx年一半年度共办理装修39户,出入证249对。

累计收费442户,2户未收费的分别是8-201、12-1702。8-201是未收楼的业主,12-2702是因提供的银行卡已过期,无法扣到款项。收费率达到了99.55%。各项公摊费用也如期收缴,

有73户业主是未预缴公摊牌水电费的业主，公摊水\电费除外地业主外，基本收回. 有50多户都办理了银行托收手续，须财务去银行办理相关扣款手续即可。装修垃圾清运费的收缴率为100%。

为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在年前将小区各楼栋大堂布置完毕；在中国传统节日分别给所有已入住业主群发了恭贺短信；在3月组织了业主、开发商、居委会和物业公司一起植树节活动，让我们的业主对自己的家园有更深的认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽多彩。4月我们进行了小区业主满意度调查，对小业主的各种意见和建议进行了分类的整理. 并一一给予了回复. 对于业主给予的赞扬, 我们深怀感激. 对此我们将继续努力; 对于业主提出的批评, 我们同样深怀感激, 因为有业主的意见和建议, 我们才能更好的改进和提高. 4月我们还开展了客户关怀月活动, 对于业主家里的小件电器维修, 清洁卫生或搬运家具等提供义务服务. 5月是西方的母亲节还是中国传统的端午节, 在母亲节来临的前夕, 我们的客服专员给每户已装修或入住的业主送上了温馨的康乃馨; 同样在端午节时节, 我们又给每户业主送上了应节的粽子; 6月, 父亲节, 为了让我们业主之间相互有更多的了解和沟通, 我们组织了父亲节小区业主爬凤凰山活动, 虽然最后因业主自身的原因, 没有业主成行, 但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

1、部份员工专业知识与技能不足；

2、部份流程过于重复繁杂；

3、各部门职责混淆不清；

1、开展并加强各类社区文化活动；

2、继续加强回访工作；加强对回访信息的统计整理分类工作，要把回访结果更细化，争取对日后服务工作带来更明显和实

际的“风向标”的指导意义。

3、加强员工内、外部培训，整体提高服务水平

4、努力完成下半年度物业费的收缴，达到80%以上。

业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标，我们的工作就是为业主分扰。

售楼处客服半年工作总结个人篇八

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。经过上半年的工作和学习，对客服工作也由陌生变成了熟悉。下面是我上半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_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。上半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。

三、认清职责，强化学习

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，

要成为一名合格、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。

四、重视细节，努力工作

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性；对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

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_客服部这个可爱而优秀的团队，_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下半年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

售楼处客服半年工作总结个人篇九

1. 优化组织架构。为了提升公司专业化运营水平，培育持续发展的能力，增强核心竞争力，以公司战略为导向，按照科学的组织机构设计原则，梳理现有组织架构、各部门职责和分工界面，解决组织架构现有问题，确保组织架构充分支撑主要业务和支持性职能的运作。

2. 加强职位管理。梳理现有职位分工和职责，构建统一的、标准的职位体系和职位库。

3. 优化绩效管理体系。制定《20xx年经营绩效考核办法》和《绩效管理辦法》，加强了干部管理和“督办事项”的考核力度，明确了绩效考核管理机构、考核方法和绩效工资核算

办法，规范了绩效管理工作。对公司业务管理人员采取“量化绩效”，充分提高员工主动性、激发员工活力，力求业绩和员工收入双提升，企业和个人双赢。

4. 强化干部管理工作，将日常干部管理及干部履职情况纳入绩效考核，提升干部管理水平。根据上级要求，对三级以上管理人员分别进行年度、半年度考核评估，加强对干部评估的科学性、公平性；持续提升干部管理水平，加强干部培训教育工作，力争打造高水准、高素质的管理队伍。

5. 加大培训力度□20xx年培训工作以送培、视频培训、外购培训、内部培训为主，根据相关单位和厂家邀请参加各类技术、服务、管理等培训。全年共送培60人次。外购培训3期共450人次参培，视频培训40场次共150人次参加。参加班组长远程培训3人，内部内训师培训4期，共750人次参培。

6. 大力推广岗位竞聘。对8个岗位进行竞聘，秉承公开透明，公正公平的原则，通过笔试、面试有9人进入新的工作岗位。

7. 严格考勤管理。每天按时对各部门进行考勤点名，每月对各部门上报的考勤汇总，审核。做各类假台帐，发现考勤异常现象及时通报部门，杜绝随意请假现象。

8. 认真做好信息收集工作。核对全体员工基本信息、验证学历。通过此次核对，修正、更新、完善了员工个人基本信息，使人事信息库更加准确、完整。