

地产工作总结和工作计划的区别 房地产 工作计划(优秀10篇)

计划是人们在面对各种挑战和任务时，为了更好地组织和管理自己的时间、资源和能力而制定的一种指导性工具。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

地产工作总结和工作计划的区别 房地产工作计划篇 一

在20xx年的上半年，在李总的'正确领导下，我给公司交出了一份令人满意的答卷，不仅提前完成了工作任务，圆满的完成了工作计划，还在之后的一段时间里继续不放松的做出了更加良好的业绩。为了让这样的劲头一直保持下去，在20xx年的下半年我做了如下计划将销售任务做的更加出色。

一、工作目标

- 1、对公司的的业务知识有更加全面和深刻的了解，面对客户的疑问能够形成条件反射般的回答出来。
- 2、收集现在市场上的信息，并且做到及时的更新。同时不断地收集新的客户的信息，积极地推广业务。
- 3、争取将下半年的销售任务超越上半年的，不断地激励自我，超越自己。

二、具体工作

现在的房地产销售方式也是一种服务上的竞争，向客户表达我们在这一方面有什么样的优势，在这样的竞争模式中，我

针对的就是前期的工作而展开。

从多个方面来收集客户的信息，分析客户当前的状况，是否有购买房子的意向，对不同的客户进行适当的分类，记录现在所能够掌握的信息。在这期间不断地加深自己对于销售知识的理解，对客户了解，在销售时做到胸有成竹。

对有意向购买的客户尽可能的提供服务，和客户之间不断地进行沟通交流，让他有兴趣进行面谈。在和客户交流时做好充足的准备，分析现在购买房子有什么样的优势，促使客户下定决心购买。

在每次和客户完成交流之后，对结果进行总结和分析，及时地回报给上级，听从领导给予的意见。

三、工作中的总结

每完成一单之后，无论是成功或者是失败，对自己在当时的情况下，有什么地方做的不够到位的地方及时地总结，反思自己在销售过程中的缺点和不足。

在每天对自己没有什么没有做的地方及时的检查，每周的工作之后有个总结，在每月除了总结之外，还有每月的计划，对于细节进行打磨，让我的工作做的更加的出彩，做出更好的销售业绩。

地产工作总结和工作计划的区别 房地产工作计划篇二

转眼之间又要进入新的一年—20xx年了，新年要有新气象，在過去的同时我们要对新的一年一个好的计划。我是一个从事工作时间不长，不足的工作人员，很多方面都要有一定的要求，这样才能在新的一年里有更大的进步和成绩。

一、熟悉公司的和基本业务工作。作为一位新员工，本人通过对此业务的接触，使我对公司的业务有了更好地了解，但距离还差得很远。这对于业务员来讲是一大缺陷，希望公司以后有时间能定期为新员工组织学习和培训，以便于工作起来更加得心应手。

1、在第一季度，以业务学习为主，由于我们公司正值开张期间，部门的计划制定还未完成，节后还会处于一个市场低潮期，我会充分利用这段时间补充相关业务知识和规章制度，认真学习公司得规章制度，与公司人员充分认识合作；通过到周边镇区工业园实地扫盘，以期找到新的盘源和了解镇区工业厂房情况；通过上网，电话，陌生人多种方式联系客户，加紧联络客户感情，以期组成一个强大的客户群体。

2、在第二季度的时候，公司已正式走上轨道，工业厂房市场会迎来一个小小的高峰期，在对业务有了一定了解熟悉得情况下，我会努力争取尽快开单，从而正式转正成为我们公司的员工。并与朱、郭两经理一起培训新加入的员工，让厂房部早日成长起来。

3、第三季度的“十一”“中秋”双节，并且，随着我公司铺设数量的增加，一些规模较大的客户就可以逐步渗入进来了，为年底的厂房市场大战做好充分的准备。此时我会伙同公司其他员工竭尽全力为公司进一步发展做出努力。

4、年底的工作是一年当中的顶峰时期，加之我们一年的厂房推界、客户推广，我相信是我们厂房部最热火朝天的时间。我们部门会充分的根据实际情况、时间特点去做好客户开发工作，并根据市场变化及时调节我部的工作思路。争取把厂房工作业绩做到最大化！

二、制订。做房地产市场中介是需要根据市场不停的变化局面，不断调整经营思路的工作，学习对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业

务方面的生命力。我会适时的根据需要进行调整我的学习方向来补充新的能量。工业知识、营销知识、部门管理等相关厂房的知识都是我要掌握的内容，知己知彼，方能百战不殆（在这方面还希望公司给与我们业务人员支持）。

三、加强自己思想建设，增强全局意识、增强责任感、增强服务意识、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的能力减轻领导的压力。

以上，是我对20xx年的一些设想，可能还很不成熟，希望领导指正。火车跑的快还靠车头带，我希望得到公司领导、部门领导的正确引导和帮助。展望20xx年，我会更加努力、认真负责的去对待每一个业务，也力争赢的机会去寻求更多的客户，争取更多的单，完善厂房部门的工作。相信自己会完成新的任务，能迎接20xx年新的挑战。

地产工作总结和工作计划的区别 房地产工作计划篇三

光阴似箭，201*年即将过去，回顾这整整一个念头，生活、工作没有太大的变化，平平淡淡的过了一年，有过开心有过失落，得到一些东西的时候同时也在失去很多可贵的东西，过去的永远过去了，我不再去想它，只抱定信念，用一颗赤热的心迎接新的一年，相信自己是最棒的。

xx年10月份，一次偶然的机会我接触到房地产行业，通过整整一个月的培训我成为了一名房地产销售人员。我非常热爱这份工作，通过自己的努力取得较好的业绩□20xx年10月8日，我成为xx公司的一名销售人员，在这里我学到了很多为人处世的道理，大家都像一家人相处的特别融洽，工作上互相帮助，互相支持，为了最终的业绩共同努力。我来公司两个月了，非常感谢各位领导和同事对我的照顾，我会好好学习，努力工作的。

201*年12月1日盛大开盘，销售业绩再创呼市佳绩。从前期的客户积累到后期的成功销售基本两个月的时间，整个销售过程都非常的顺利。在接待客户当中，自己的销售能力有所提高，慢慢的对于销售这个概念有所新的认识。从自己那些已经购房的客户中，在对他们进行销售的过程里，我也体会到了许多销售心得。

谁也不能否认，情绪是会传递的，当你以一颗乐观的热情的去接待客户时，客户也会被你快乐的情绪所感染，如果你给客户带来的是抱怨，忧郁和黑暗，那么客户也会回应给你抱怨，忧郁和黑暗。所以说，情绪很重要，我们要学会控制自己的情绪，在接待当中，始终保持热情和良好的心态。良好的心态是迈向成功的第一步，无论做什么事都要保持一颗积极乐观的心态，这样才会事半功倍。

20xx年，我会给自己制定周详的计划，找出并认清自己的目标，不断坚定自己勇往直前、坚持到底的信心，这个永远是最重要的。龟兔赛跑的寓言，不断地出现在现实生活当中，兔子倾向于机会导向，乌龟总是坚持核心竞争力。现实生活中，也像龟兔赛跑的结局一样，不断积累核心竞争力的人，最终会赢过追逐机会的人。

人生有时候像爬山，当你年轻力壮的时候，总是像兔子一样活蹦乱跳，一有机会就想跳槽、抄捷径；一遇挫折就想放弃，想休息。人生是需要积累的，有经验的人，像是乌龟一般，懂得匀速徐行的道理，我坚信只要方向正确，方法正确，一步一个脚印，每个脚步都结结实实地踏在前进的道路上，反而可以早点抵达终点。如果领先靠的是机会，运气总有用尽的一天。

凡事不是尽力而为而是全力以赴，所以这半年来我一直坚持做好自己能做好的事，一直做积累，一步一个脚印坚定的向着我的目标前行□xx年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。

祝愿公司在每一名员工的努力下，在新的一年里将会有新的突破，新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，占有一席之地。祝愿我们的公司明天更加美好，同时给大家拜个早年，新年快乐。

地产工作总结和工作计划的区别 房地产工作计划篇四

致使公司销售工作进展缓慢，最终导致销售部员工积极性降低，营销工作整体陷入低谷状态。针对此情况，结合公司整体发展战略及我个人对策划营销工作的经验积累，制订本计划，提请公司领导审阅。

一. 广告策划执行

明确广告目标，找准目标的诉求点，在广告中将诉求点的中心表现出来！

对公司项目内外及延吉整体市场进行充分的市场调研，分析公司的强势与弱势(swot分析)。做出市场假设，针对市场假设制订详细的广告推广计划以及预选主题，充分利用项目及公司各项资源，达到广告的最佳效应。对市场进行细分，定位以及预测而最后得到市场认可，得到最佳的市场份额。选择好广告推广合作伙伴，提出战略性合作建议，做出详细的广告预算及投放周期。

1.1 对产品卖点进行再次定位，对项目的资源进行再次的整合。项目在前期的销售过程中，已经产生了许多独特的卖点。在后期的工作中，我们将再次发现、整理、挖掘、包装、展现。由此建议对住宅、商铺分开突破，在原有基础上对项目重新定位，重新包装，然后再次推出。对项目形象进行调整。可采取前期软文攻势，对后期的旺季销售季节广告投入做好铺垫，以吸引市场关注度。做好广告投放媒体的整合。

1.1.1 项目楼盘卖点整合从项目硬件、建筑风格、空间价值、区位价值、产品附加值、及各种原创理念。以最佳的方式将项目形态、功能等信息传递给消费者。做好引导消费者、激发消费者与产品进行直接对话的衔接。

1.2 对媒体进行再次的调整，电视台广告主题进行更换。报纸广告建议放缓，选择其它媒体有针对性进行投放。现阶段思路为住宅选择短信方式，采取分批分次方式投放，同时要求广告公司提供相应号段资料及投放情况回溃要求销售人员做好来电渠道统计，以监督广告效果。

1.2.1 电视台广告可采用三维，区域实景拍摄及样板间实景拍摄相结合。以实显项目及户型的品质与个性。

1.2.2 报纸广告突出现阶段长白路上项目的独有特征。包括火车站商圈的独 特地理位置。

1.3 对商铺前期采取dm单直邮方式进行推广。做一些有针对性的营销活动，满足不同的客群的需要，减少投资成本，将风险降到最低。要 求合作广告公司提供相应投放人员资料，并由广告公司人员设计dm 单样稿，交由公司审核后投放。

1.3.1 dm单内容突出项目投资优势，从国家房地产金融政策，区域政策，地块潜力等方面进行深入的分析研究。

1.3.2 在投放过程中全程监督投放效果及信息反溃在投放的同时做好软文的配合。

1.4 采取理念性推广模式。由简单的售房概念转变到精神层面上来，好的理念能为项目提高品质，提升楼盘内涵，对公司，项目品牌的建立做好铺垫。在理念概念出来之前，我们必须找出能够高度概括项目规划理念的推广口号，写出对理念全方位诠释的软文。

1.5 销售淡季广告投放以缓而不断，突出重点为要点，力求达到连锁效应，控制好广告投放的节点，以保证公司以最小的资金投入，达到最大的铺盖范围及效益。

1.6 广告媒体的选择与整合。现阶段延吉的主要媒体为户外、报刊杂志、广播电视等。在宣传过程中，信息传播功能方面各有所长也各有所短。为了更好的发挥媒体的效率，使公司有限的广告费用收到最大的经济效益。我们应该对不同类型的媒体在综合比较的基础上，加以合理的筛癣组合、以期取长补短，以优补拙。

1.7 因为房地产的“不动产”特征，我们可以重点选择户外、印刷及平面媒体。其中户外媒体因为位置固定，比较偏重于楼盘周围的区域性客源。印刷媒体可以定向派发，针对性和灵活性都较强，平面媒体自觉性较强，覆盖面广，客源层多。三者取长补短。可以采取纵深的广告周期，横向的媒体覆盖相配合。

二. 销售工作执行

2.1 建立完善销售部组织框架及管理制度

完善销售部门人员编制及组织框架，对各岗位职责进行细化。建立销售经理负责制，强化销售经理责任。明确销售经理的职责及管理权限，建立销售部会议制度。

2.2 制订详细的销售人员培训计划

针对销售员的职业要素，对销售员进行不定期培训。建立销售员日常培训机制与随机培训机制。同时针对培训情况进行系统的考核，实行末尾淘汰制。

地产工作总结和工作计划的区别 房地产工作计划篇五

1自己对内，首先是作为一名管理者管理好自己的团队。是公司
与当地置业顾问的一个沟通桥梁。

2.对客户和甲方（开发商）作为客户的置业顾问，帮助客户去推荐他所需要的房子，并帮助置业顾问引导客户成交。对于甲方，是作为公司与甲方在当地的沟通人物，并及时和公司反映甲方的一些问题，保证本公司的利益不受到甲方的损害。

二.日常的管理办法及职责

- 1.对置业顾问定期的培训专业知识，和进行现场模拟考试。
- 2.制定考勤及卫生打扫的排班安排。
- 3.做出对置业顾问接待客户的排班安排。
- 4.做出置业顾问每天附近楼盘信息的收集和当地政府对房地产的政策调整收集，并及时反映给公司做出销售计划的调整。
- 5.做出对置业顾问每月，每周，销售任务的安排。
- 6.做出对置业顾问节假日的，放休，轮休，及调休的安排。
- 8.定期与置业顾问开会，总结思想，并及时调整置业顾问的心态。

自身职责对置业顾问的管理，及时向公司反映工作安排和计划。并做好和甲方的沟通协调。并作出每个月的销售任务指数。

三. 销售记录的本案

1. 电话咨询姓名电话

2. 上门客户（多少人） 姓名电话

3. 置业顾问约客 姓名电话

4. 定金交款人 姓名电话 收取

4. 成交人 姓名电话 付

款方式 付款多少。及根据付款方式的优惠

5. 每天销售总款项是多少

6. 每天总客户有多少

7. 剩余房源多少

8. 当日完成任务多少距离本月任务差多少。

地产工作总结和工作计划的区别 房地产工作计划篇六

现在的'房地产行业前几年最中国是最火的行业，房价节节攀升，房地产行业迎来了大发展时刻，可是也产生了很多的泡沫经济。随着全球金融危机的到来，中国的房地产行业迎来了很大的考验，房子卖不出去，房价步步走低，导致中国经济的发展也出现很大的放缓。国家正在想出各种办法来促进内需的消费，希望能够快速的的增长中国的经济。

一、 加强自己思想建设，增强全局意识、增强责任感、增强服务意识、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落

到实处。我将尽我最大的能力减轻领导的压力。

二、制订学习计划。做房地产市场中介是需要根据市场不停的变化局面，不断调整经营思路的工作，学习对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。工业知识、营销知识、部门管理等相关厂房的知识都是我要掌握的内容，知己知彼，方能百战不殆(在这方面还希望公司给与我们业务人员支持)。

三、熟悉公司的规章制度和基本业务工作。作为一位新员工，本人通过对此业务的接触，使我对公司的业务有了更好地了解，但距离还差得很远。这对于业务员来讲是一大缺陷，希望公司以后有时间能定期为新员工组织学习和培训，以便于工作起来更加得心顺手。

1、在年底的工作是一年当中的顶峰时期，加之我们一年的厂房推界、客户推广，我相信是我们厂房部最热火朝天的时间。我们部门会充分的根据实际情况、时间特点去做好客户开发工作，并根据市场变化及时调节我部的工作思路。争取把厂房工作业绩做到最大化！

2、第一季度，以业务学习为主，由于我们公司正值开张期间，部门的计划制定还未完成，节后还会处于一个市场低潮期，我会充分利用这段时间补充相关业务知识，认真学习公司得规章制度，与公司人员充分认识合作；通过到周边镇区工业园实地扫盘，以期找到新的盘源和了解镇区工业厂房情况；通过上网，电话，陌生人拜访多种方式联系客户，加紧联络客户感情，到以期组成一个强大的客户群体。

3、第二季度的时候，公司已正式走上轨道，工业厂房市场会迎来一个小小的高峰期，在对业务有了一定了解熟悉得情况下，我会努力争取尽快开单，从而正式转正成为我们公司的员工。并与朱、郭两经理一起培训新加入的员工，让厂房部

早日成长起来。

4、在第三季度的“十一”“中秋”双节，市场会给后半年带来一个良好的开端，。并且，随着我公司铺设数量的增加，一些规模较大的客户就可以逐步渗入进来了，为年底的厂房市场大战做好充分的准备。我会伙同公司其他员工竭尽全力为公司进一步发展做出努力。

上面，就是我对20xx年的一些设想，可能还很不成熟，希望领导指正。火车跑的快还靠车头带，我希望得到公司领导、部门领导的正确引导和帮助。展望20xx年，我会更加努力、认真负责的去对待每一个业务，也力争赢的机会去寻求更多的客户，争取更多的单，完善厂房部门的工作。相信自己会完成新的任务，能迎接新的挑战20xx年房地产公司年度计划。

20xx年的工作不好做，这我知道，我已经做好了心理准备了，我会努力克服困难的，虽然这是有些困难的。我相信我能够在如此困难的工作中做出一定的工作业绩的，不辜负领导和同事对我的信任。我相信我们国家的经济能够快速的恢复到快速发展的时刻，我也相信房地产行业也会更加的理性，公司的前景也会更加的美好！

地产工作总结和工作计划的区别 房地产工作计划篇七

时间如流水[]20xx年就在我们的忙碌中悄然流逝了。回顾这一年的工作，有付出也有收获，同时自己成长了不少，另外认识了很多新朋友，带给了我很多新观念，新的启发！在这一年里，也经历了很多坎坷！我想人生的路就是这样吧，当你经历过了，自己的思想才有新的境界，才能更快的成熟！

首先非常感谢xx为我提供了一次发展的机会。步入三立已三月有余，在各位领导及同事的关心与互助下，逐步对公司有

了新的认识，让我在新的环境中开始了新的起点。公司是一个团队，只有依靠大家的力量，公司的各项制度才能得以实施，从而走向更高的境界。

a□ 以顾客为中心的组织：满足顾客需求并争取超过顾客的期望；

d□ 管理的系统方法：为实现目标，有利于提高各部门的有效性和效率；

七、加强5s实施管理，注重5s管理对产品质量、效率、安全、减少浪费和员工士气至关重要，同时还可以提升企业形象。

地产工作总结和工作计划的区别 房地产工作计划篇八

__年即将过去，新的一年也即将到来。在这一年的工作过程中，本人在业务部负责房地产业务的具体操作，包括房产的信息搜集、核定、实地看房、市场调研、办理房产过户手续、房产销售以及寻找项目信息等相关事宜。在这一年的时间里，工作中有进步，更有失误，借此机会总结一年来工作中的得与失。

一、工作中的进步

1、业务流程更加熟练

经过又一年的业务操作，对本职工作各个流程更加熟练。从房产信息的搜集、信息核实、市场调研、后期销售流程方面均有所提高。对业务的具体操作流程更加规范化，对业务环节也由最初的仅仅是知晓上升到了理解阶段。

2、与同行、客户建立了良好的合作关系

通过长期的业务办理，与北京同行及客户建立了一定的合作关系，让他们也了解了公司的资金实力及经营方向，利于公司在业务的操作中占得先机。

3、信息来源渠道更广泛

在房产信息的搜集上渠道来源更加广泛，随着业务的拓展，关系面的拓宽，信息已由原来以报纸、网络为主，扩大到投资公司、资产公司以及个人的介绍，相比较信息来源更加直接，中间环节有所减少，信息的可靠性也有所提高。

4、勇于承担公司交与的各类工作并努力完成

敢于承担公司交与的各项工作，努力执行以达成领导要求。并在不同类型的工作中探索新的业绩增长点，为公司的发展提供崭新的经营思路。

5、与同事关系融洽

在平时工作中，与同事关系融洽，对同事提出的工作上的协助要求会尽力给予行动上的帮助或提出自己的合理建议，并有效解决了实际工作中的问题。

二、工作中的不足

1、缺乏有效沟通，导致工作屡屡失误。

即时与领导和同事沟通工作进展及完成情况，是保证业务顺利开展的必要条件。但我在这方面做得很不够。因为没有及时沟通或沟通不到位，导致业务出现问题而影响到公司的整体收益的情况多次出现。

另外，在与客户过程中，没有对应该详细了解的信息进行彻底沟通，也导致了一些手续办理上的延迟，而给公司造成不

必要的麻烦，这些都是应该在后期工作中坚决改进的地方。

改进方式：多与公司领导及同事进行有效沟通，了解公司真实期望，顺利完成领导安排的工作。

2、对细节不够关注，失误较多。

在日常工作过程中，对细节关注不够，经常出现如单据填写错误、资料遗失等情况；在与相关客户交流业务过程中，对沟通的细节也不够重视，无形中影响了业绩的提高，这些都是本人在新的一年中需要不断提高的方面。

改进方式：对向同事学习，对同事的指正做出及时改进。

三、市场萎缩现状下的业务开展思路

当前，国家对房价继续采取打压政策，市场房价仍有变数。根据以前经验，__年的房产市场将在明年的3月份走向明朗。因此业务部可以从以下几个方面开展业务，以应对市场的变化。

1、持有房产以租代售

目前业务部已开始采取此方法，在房价明显下滑的情况下，租赁价格变化不大。虽然出租会影响销售，但在大势低弥的情况下，也不失为一个退而求其次的方法，想尽一切办法实现利润。

2、关注商业地产项目

在以往的业务操作中，业务部基本是以住宅项目为主，其他类型的项目关注较少。而此次政策的调控，国家主要是针对住宅市场，商业地产受到影响有限。因此，可以考虑将业务重点转向商业类项目上。

3、开展房产经纪业务

依托公司资源优势，积极开展大宗房产经纪业务。

四、__年工作预期

在__年的工作中，我将更加努力，以四个“积极”做好本职工作。

1、积极处理遗留问题

积极处理未完成项目的后期问题，及时与同事沟通，研究新的解决思路，努力实现此项目的回款。

2、积极努力完成本职工作

在本职工作中积极完成公司安排的各项工作，改变以前靠等为主的工作方式，在完成部门既定任务基础，争取超额完成任务指标。

3、积极寻找新的业务拓展思路

积极寻找业绩新的增长点，拓宽业务发展思路，并努力尝试，以增强公司的整体的竞争力及应变能力。

4、积极提出公司发展的合理化建议

根据市场变化及公司发展战略，积极提出自己的合理化建议，帮助公司实现利润的飞速增长。

__年，我自己虽然曾出现过这样或那样的问题，但我仍将继续努力，发挥自身优势，克服自己的不足，为公司的不断发展和进步贡献自己的力量！

地产工作总结和工作计划的区别 房地产工作计划篇九

在大客服意识指导下来看客服部的'工作，可以将我们的主要工作计划分为两个阶段：短期目标和长期目标。

首先是短期目标：

i□巩固并维护现有客户关系。

ii□发现新客户（潜在客户、潜在需求）。

完成目标i可以通过以下途径：

- 1、通过电话和信函与老客户沟通，收集客户的反馈信息及了解客户最新的出游动向。
- 2、定期选择客户群，进行有针对性的上门回访及促销。

完成目标ii可以通过以下途径：

- 1、在受理客户来电咨询时记录下客户的基本资料和咨询内容，列为我们的潜在客户，在适当的时机将其发展为既有客户。
- 2、在接待来访客户时详细记录来访客户的基本资料及出游动向，提供新客户来源。

1、丰富的专业知识。要服务好客户，必须精通业务知识，只有业务熟练的客服人员才能给客户以良好的第一印象，才能让客户放心。

2、完备的客户资料。拥有了完备的客户资料可以让我们更清楚应该为谁服务。

3、对客服工作清醒的认识及饱满的热情。

以上三点条件中，业务知识可以通过长期有针对性的培训进行不断的补充及更新，在这一点上，春秋的常规业务培训及区县部每周的例会都为客服部创造了良好的条件。而在客户资料方面，目前正在进行的62520000与800的绑定也为此带来了很大的便利。在理想模式中，今后的每个客户来电都将被记录并由咨询员输入该客户的相关信息，而这些资料一旦被汇总，就形成了一个巨大的客户资料库，拥有这样一个客户资料库对客服工作的开展具有非常重要的战略意义及推动作用。

而长期目标则涉及到对客服职能的定位：

客服部门是春秋的服务窗口，是直接接触客户的部门，但是客服部门又不等同于普通的门店或800咨询热线。客服部门承担着为客户服务的直接任务，服务的标准是什么？谁来制定？如何评估？（因为服务工作的不可量化性，因此客服工作的评估很难借助第三方实现）责任同样落到了客服部门本身。这就对客服部门提出了一个更高的要求，即：既要制定服务标准、规范、流程以及信息传递模式（这个标准是有针对性的，具体的，可量化评估的）同时又肩负着监督检查，考核落实，评估改进的责任。

但是这中间又产生了一个矛盾，无法量化的服务如何来进行监督检查，考核落实，评估改进？这里就需要运用到iso质量认证体系。“以客户为关注焦点”是20xx版iso9000标准的精髓所在，这不正与我们客服工作的总之不谋而合吗？因此，将iso标准运用到客服工作中来是有必要的，而且只有通过一系列严格的相关质量规定及约束，来细分服务的标准和内容，才能以此来提高服务水平，并且参照相关规定来对服务水平进行监督检查，考核落实及评估改进。这样就解决了前面出现的矛盾问题。

地产工作总结和工作计划的区别 房地产工作计划篇十

为了满足目前清远市场对小户型的需求，诚基房地产开发出适新婚者，好动者，老成者，度假者，的新一代小户型。可以作为新婚时的过度性住房，平时进行娱乐活动的社交场所，或度假时的休息之处。以一切为了消费者的需求为目的，打造具有时代气息的家园。

2、市场背景：现在清远的房地产价格、样式、服务在不断的变化，为了提高本公司的服务质量而进行策划。通过分析房地产的发展因素来规划公司以后的策略。清远之前掀起一股购房的热潮。清远中高档的小户型精品房竞争非常激烈，各个开发商推出新颖的产品来增加自己的市场份额，不断完善增进，重获现在或潜在的消费群体信心。

1. 政策背景：针对20xx年中国房地产市场的异常，为了房地产市场的健康发展。12月9日国务院常务会议明确规定，“个人住房转让营业税征免时限由两年恢复到五年”；12月14日国务院常务会议出台了遏制房价过快上涨，抑制投资投机性购房的四条政策(即“国四条”)，12月17日财政部、国土资源部、央行、监察部等五部委公布《关于进一步加强土地出让收支管理的通知》，将开发商拿地的首付款比例提高至五成，且分期缴纳全部价款的期限原则上不超过一年。而此前各地方土地出让大多执行百分之二十至三十的首付政策。通知主要是针对今年以来土地市场的交易持续火爆和过热现象，打击一些热点城市的炒地、囤地现象。提高开发商的资金门槛，迫使开发企业加快销售和资金回笼，增加楼市有效供应，在一定程度上缓解当前房地产市场供不应求的紧张局面。同时，此举也是进一步加强土地市场的批后监管。

2. 经济背景：清远市的经济相对发达地区来说比较落后，但近年来的发展现状很乐观。在地域，环境，资源等方面的优

势推动下，经济呈现快速发展的趋势。目前，清远已是广东省经济增长最快、生态环境最好的地级城市之一，其经济增长速度已连续5年位居广东省各城市之首。相对发达地区来说，目前清远经济比较落后对房地产的市场的开发、营销有一定的难度。但从长期来看，清远市经济环境和谐发展对房地产行业的发展具有很大促进作用。

3、市场swot分析

市场机会分析：1. 竞争对手的产品缺陷

如果竞争对手的产品有缺陷，加以改进，使之完善，机会就来了，且产品容易被市场接受，宣传费用还低。

2. 盯住投诉

顾客的投诉，说明产品存在问题，如果能够虚心倾听顾客投诉，并加以分析和改善，投诉就成为新产品开发的思路和来源。

3. 盯住消费者的困难

消费者在使用产品时会存在这样那样的困难，一般人对使用中存在的困难熟视无睹并不会在意，只要你细心观察，把使用中存在的困难克服掉，就是很好的市场机会。

4. 盯住消费者的习惯

消费者年年这样使用，习惯这样使用，但消费者的习惯并不一定正确，而且可能很费力和麻烦，如果能够加以改善，也就成为赚钱的机会。

5. 盯住消费者的幻想

消费者的幻想可能是很天真可笑的，不当一回事的，但如果你把它当一件事情来看待，幻想就可能变为现实。

6. 盯住市场的限制