

最新别墅管家工作总结(大全9篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

别墅管家工作总结篇一

本人在荟萃楼珠宝任职珠宝顾问八个月的时间。从一无所知的门外汉在初期入职时授予企业提供的为期近一个月的专业知识培训以及在领导层、同事的帮助下走向销售行业，迈进珠宝行业的大门。我从来未曾想过自己会接触这个职业，但不得不说我确实学习了很多东西，了解了很多珠宝品类、销售技巧。

工作的这段时间最为不满意也不自信的地方就是业绩。因为我认为业绩可以说明一切。你的能力、你的工作状态、你的发展方向。我是带着目标怀揣梦想，想有所作为可久而久之怀疑自己。可能就像领导所说的：我很中规中矩！就是因为这点少了很多突破性的进步，其实我很能看清自身的不足，比如：营销力度薄弱，没有充分的发挥个人能力；缺少主动性，对顾客心理把握不够。平时不喜欢沟通，很多事情看在眼里…以上是通过今天的对话对我自己的一个大致的分析。

工作上的各项指标以我个人来说，很明确领导和公司下达的任务和自己的业绩直接挂钩，每一次的展业、每一次的邀约顾客、每一次的加班都是在为自己的业绩做铺垫，但过程中总会力不从心，可能各项指标过于频繁，可能心态的转变让自己越来越厌倦这些。其实就是没有达到自己所期所想，如果月薪过万这些问题都不是问题，也不会有人因为展业而烦

躁，更不会因为维护顾客而丧气。话又说回来，没有经历这些又怎能业绩提升，在这个过程中如果管理层能够和员工再多一些沟通是有必要的。每个人心里都有自己的情绪，更何况在这种带有压力的工作环境，大家心态过于紧绷最后只会导致不适而放弃。同时也希望公司能提供更多的学习机会，一方面可以增加大家的销售技巧和对职业的热情另外可以增加对企业的归属感。

店铺大可分为两大类：硬件设施和软件服务。硬件：商品品类不够全面，数量不够，可能店铺的空间问题。再有已经进入夏季，室内温度很影响购买者和销售人员的心里反应。软件：员工服务意识，其实大家包括我的职业素养还有待提高，意识不够强烈，再有人员的流失影响店铺的专业性。同时也希望日后能够有效的利用线上销售，除了宣传板块加强线上销售。

一个团队的良性发展更需要一个轻松的工作氛围和充满正能量的引领，每个人都有自己需要的点，也希望领导能及时发现自己身上的优缺点，珍视人才、培养人才。

最后，谢谢这一路走来企业给予的一切，领导们的关怀，同事间的团结友爱。我会不断提升自身价值，加强素质培养，提高业务水平。

别墅管家工作总结篇二

时光飞逝，__年在汇商物业服务公司全体员工的忙碌中匆匆而过。回首蛇年，在公司领导的热忱关怀下，在部门主管的悉心指导下，在公司同事的密切配合与帮助下，我的各项工作顺利完成，在此感谢各位对我的关心和帮助。作为一名物业楼层管理员，我的主要工作职责是：对管辖区乃至整个小区进行日常检查，小区单元门禁卡管理与录入、地面车辆停放月票充值卡管理，空置房及装修房不定期不定时巡查，业主内部矛盾和纠纷的协调与解决，业主投诉和建议的正确处

理，定期对业主进行回访等。

一、日常工作及完成情况：

1、协助前台办理日常接待、交房手续、二次装修手续、记录业主来电来访投诉及服务事项，并将协调处理的结果及时反馈、电话回访业主、调可视对讲机、录入车卡地面车辆停放月票卡，截止到__年12月30日录入充值卡668张、门禁卡850张；截止到__年12月30日共协助前台办理交房手续35户、二次装修手续48户、验房60户；跟进小区二次装修垃圾清运，并一车一照登记记录等业务。

2、建立健全业主档案工作：已完善及更新业主档案359户，并持续业主档案归档。

3、报修情况：全年接待并跟进各类报修共163项（其中日常巡视中发现的实际报修49项，业主单位报修114项）。根据实际情况对业主报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案。

4、信息发布工作：粘贴小区各类通知单，电话通知业主关于临时停水、停梯等事项；运用电话催费累计17次，尽量做到表述清晰、用词准确，同时对通知内容做好相关解释工作。

5、住户服务意见调查工作：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意见及建议，不断提高本人的服务质量及服务水平；在11月中旬的时候，协同客服组成员逐户进行__年年度客户满意度调查，更能进一步深入了解到业主的心声。

6、跟进小区工程遗留、业主投诉等事项：全年本人协调业主的纠纷28余起，成功率约95%，未完成的事项现正在抓紧处理。

二、培训学习工作

9000质量体系管理培训；

__年11月26日参加f1消防演习等项目培训。

三、自我总结和认识

在这一年里，我虽然完成了公司交代的各项任务，得到领导的褒奖，同事的好评，同事也赢得了业主对本人工作的认可和服务的满意。但这离不开领导的正确指导，离不开同事的协助配合。我知道距离一名优秀的专业的物管员还有差距。客观自我剖析，自身尚存在诸多不足之处：首先，由于本人性格内向，文化素质不是很高，这就造成本人在语言表达方式和艺术性处理问题方面，还有很大的提升空间；因此，以后我还要加强理论学习，尤其是有关业务知识的学习，夯实理论基础，积累工作经验，与时俱进的跟上物业管理行业的发展态势，虚心请教，向能者学习，提高驾驭复杂事务的处理能力。也恳请各位领导继续批评指正，以待在今后的工作中进一步加强。

四、__年工作和学习安排

1、认真负责的完成本职工作，在工作中不断吸取经验教训，不断提高工作效率。

3、时刻遵循物业从业人员的服务准则，当好业主的好助手，好管家。认真听取小区住户的需求和建议，了解他们生活中所遇到的困难。对于他们所提出的合理建议与要求，及时认真的解决力所能及的事情，记录他们的批评建议，报给相关部门，及时跟进。对于住户间的纠纷矛盾，不惧困难，尽量让他们双方满意。

4、加强理论知识的学习，了解物业管理行业的发展态势和对

人才要求；虚心请教；总之，通过各种方法提高自己的理论水平，不断积累工作经验让自己成为一个合格的物业管理人
员。

5、积极参加公司组织的各项培训工
作，认真学习，不断提高自己的业务水
平。

今朝花开胜往昔，料得明日花更红。__年业已过去，我们满怀信心的迎来__年。新的一年意味着新的面貌，新的挑战，新的机遇。坚信在公司领导的英明决策和运筹下，汇商物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在__的工作中，我将一如既往，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄的力量。

别墅管家工作总结篇三

接听电话技巧

会籍顾问/前台：您好！嘉美健身俱乐部！**为您服务

意向客户：我姓张

不好意思！您能先告诉我一下您是通过什么途径了解到我们会所的吗？意向客户：宣传单片！

会籍顾问/前台：您收到的宣传单片在边上吗？在的话麻烦您看一下上面的会籍顾问的姓名。我让专业的会籍顾问来帮您解答！

意向客户：*****

会籍顾问/前台：好的！谢谢！您稍等一下！

1. 面对时间不确定或不愿意来参观型意向客户的应对技巧

意向客户：没有。

身器械——美国x-fit有氧设备。

俱乐部的主要区域有：前台接待区、力量训练区、有氧训练区、动感跳操房、动感单车房、运动休闲、水吧、足疗保健按摩、淋浴区、桑拿房、更衣区、桌球、小型超市、大型停车场。

俱乐部全部聘请来自上海的国家级健身教练，具有多年丰富经验的资深教练，会针对每位会员制定科学有效的健身计划、饮食计划，让你的健身更为专业，安全，有效。并且会所还会定期举办和组织各类活动列如主题派对、户外瑜珈修练。只要您成为我们的会员就可以参加了。入会前您可以先过来参观了解一下！

意向客户：那你们会员卡的价格是多少？ 会籍顾问：**小姐，是这样的——我们会所针对不同意向的会员设置了不同的会籍类别，您看，我也不知道您适合那种会籍，再说您也没有来参观过，我也不希望您还没看到东西就做出决定！我看这样吧。**小姐，您今天（中午、下午、晚上）不妨抽空来参观一下吧？您详细了解过我们会所的情况然后在决定是否入会！而且我们正在搞活动到时候您要是看后觉得满意，还可以提前预定名额。您看您什么时候来呢？要不晚上吧？我们会所营业时间到晚上22点 意向客户：对不起！我今天没空，我有时间我会过来看一下的。

会籍顾问：好的！没关系！那您打算什么时候过来参观一下呢？（那您什么时候有空过来参观下呢？）明天怎么样？
（追问……）

意向客户：明天也没空！

会籍顾问：那要不这样吧，您看本周末您能抽点时间过来吗？

意向客户：这个不一定，因为最近都比较忙，有时间我会过来的

意向客户：好的！

会籍顾问：那……我以什么方式能联系的到您呢？

意向客户：*****（公司的电话/家里电话）

会籍顾问：谢谢您*小姐！号码是*****，对吗？（别忘了确认一次）。到时候有课我一定会及时通知您的！还有什么可以帮助您的吗？**小姐 意向客户：没有了！谢谢！

会籍顾问：不用谢！非常感谢您的来电，**小姐我们再联系吧。再见！

1. 面对咨询短期会籍的意向客户的应对技巧

意向客户：我姓**。我想咨询一下月卡、季卡怎么办？（我想问一下你们一个月多少钱？）

会籍顾问：**小姐，您能告诉下我您为什么要选择短期卡（月卡、季卡）呢？意向客户□a.我不知道自己能不能坚持，想先尝试一下。

.b.因为年卡对于我来说时间太长了

会籍顾问□a□**小姐，我想您以前可能没有练过瑜伽吧？

b**小姐，为什么年卡对您来讲时间太长了呢？

意向客户□a是啊，所以我才想尝试一下的！

b因为我可能会搬家，再说我也不一定能坚持这么长时间

会籍顾问：**小姐，是这样的，我们嘉美健身俱乐部是一家专业健身会所，会所实行年卡会员制，我们是不招收短期会员的。因为短期卡对于您来说，在价格上不如年卡实惠，再说短期卡带有一定的盲目性，首先修习瑜珈本身就是一个长期和持续的过程，短暂或断续的修习是起不到任何效果的，如果您是出于健康上的考虑选择修习瑜珈的话，我还是建议您考虑长期的，如果您是想先尝试下再决定，我可以帮您申请免费的体验机会。只要跟我预约一下就可以了。

意向客户：那你们年卡价格是多少钱？

意向客户：我考虑一下

会籍顾问：好的！没问题！那您打算什么时候先过来参观一下呢？（那您什么时候有空过来参观下呢？）明天好吗？（追问……）

意向客户：明天也没空！

会籍顾问：那要不这样吧，您看本周末您能抽点时间过来吗？

意向客户：这个不一定，因为最近都比较忙，有时间我会过来的

意向客户：好的！

会籍顾问：我以什么方式能联系到您呢？

意向客户：*****（公司的电话/家里电话）

会籍顾问：谢谢您*小姐！号码是*****，对吗？（别忘了确认一次）到时候有课我一定会及时通知您的！还有什

么可以帮助您的吗？**小姐 意向客户：没有了！谢谢！

会籍顾问：不用谢！非常感谢您的来电，**小姐我们再联系吧。再见！

带客参观

嘉美健身俱乐部带客参观程序

首先前台接待：

您好！欢迎光临，请做一下访客登记。

接着会籍顾问：

您好！我是健美健身中心的会籍顾问xxx请问怎么样称呼您？

前台区

公司背景, 服务项目介绍.

器械区 这里是我们的器械区器械区分为：有氧器械和无氧器械。有氧器械采用美国口格林。无氧器械是杨锐、是国内一流的运动器材。根据人体运动原理学专业设计（针对局部的肌肉围度塑造必不可少）

您在运动的同时不会感到枯燥。可以欣赏到您喜欢的节目，爱听的音乐。主操房介绍 您现在看到的是我们的动感操房，宽敞明亮，四周有立体环绕的音控设备。根据人体运动力学，专业设置的德国口橡木动动地板。让您充分发挥您的舞姿，展示你优美身材的同时无须担心您的关节的损伤。我们的舞蹈内容有瑜珈、有氧搏击、拉丁、街舞等课程，您对什么样的课程感兴趣？以前有没参加过健身？接下来到四楼 介绍一下我们的教练组合。我们国际人证私人教练，学过营养学、

运动力学。您成为会员将由他为您量身订做个人健身计划。

休闲区：这边是我们的水吧，其中有我们的运动饮料，运动营养品。让您在更快的时间内体力得到迅速的补充，并且能让您达到运动健美的目的。运动之后的您还可以跟您的朋友交流健身的心得，欣赏我们舒缓的音乐。相信一天的工作压力、疲惫将会一扫而光。

动感单车房：

spinning课程是目前全球最流行最风靡的运动，它根据阻力的变化，模仿户外自行车比赛及运动时遇到的平地山地丘陵等地段的运动状态。以达到增强心肺功能、心血管功能，在强度及节奏的频率上，有很大的提高，从而达到减脂的功能。在闪烁的霓虹、动感的音乐中舞动，挥洒你的激情和汗水，挑战自我。请记住嘉美是昆山的唯一！

更衣区：在您挥汗如雨的激情锻炼之后在我们这里轻松的沐浴、桑拿，相信会给您带来一种莫大的享受。

给你介绍一下卡种吧，请跟我来（带客人到谈单区，坐下，介绍卡种）

别墅管家工作总结篇四

一、在思想上，始终坚持^v^理论，努力学习科学发展观，把“两好一满意”作为自己工作的准则。入院后，在医院领导指导下，坚持政治理论学习，通过参加小组学习、科内讨论、院内演讲比赛、全市普法考试等丰富多彩的活动，不断提高自己的思想素质。尤其是在开展“两好一满意”活动中，努力学习先进，查找自身不足，精神面貌上焕然一新，干劲十足。

二、在技术上，坚持理论和实践相结合，勤于学习，勇于实

践，做到精益求精。入院后，针对自己实践经验不足的特点，虚心向经验丰富的上级医师学习，在工作中不怕脏、不怕累，从一点一滴做起，在细节上下功夫，严格按照诊疗规范和操作规程，认真做好自己的工作。通过工作的磨练，又加深了理论知识的学习，并在职业医师考试中取得了优异成绩。

三、在人际关系上，服从领导，团结同事，关爱病人，为创建和谐社会贡献一份力量。入院后，逐渐完成了从一名学生到一名医生的角色转变。在这个过程中，医院各级领导对我们关怀备至，同事们之间互相帮助，绝大多数病人对我都很礼貌。在这样和谐的气氛下，我也更愿意为医院、为病人、为创建和谐社会贡献自己的一份力量。

综上所述，2008年对我来说是非常重要的一年。在这一年里，我体会到了做一名医生不容易，在工作中也有很多不顺心的事，但是这些丝毫不能动摇我要做一名好医生的理想。我仍然认为医生是一个神圣的职业，没有医生则这个世界将不再美好，不再存在。我愿意将我的一生奉献给医学事业，为家乡的父老乡亲的身心健康服务。

在新的一年里，我会以更新的面貌、更过硬的技术、更和谐的人际关系投入到工作中去。

别墅管家工作总结篇五

在工作中，顾客就是我们的上帝，一个甜美的微笑可以给顾客带来一天美好的心情，一句轻声的问候消除了与顾客之间的距离，真正的做到了来到新领域，大家是一家人，给顾客一种宾至如归的感觉。在这里，顾客享受到的不仅仅是健身的乐趣，同时他们享受到了家的温暖，在身体得到有效锻炼的同时，心里也得到了甜蜜的滋润，每当看到客户对我们的服务感到满意的时候，自己心里也感到了前所未有的满足和骄傲。

为此，自己总结了“五步”工作法，即：“聆听、建议、指导、帮助、服务”。客户来到健身俱乐部，就一定有自己的想法和目的，为此，每次客户到来的时候，聆听他们的需求是最关键的一步，只有这样才能真正了解客户想要的是什么，他们想达到一种什么样的健身目的，只有了解到了这一点，才能针对客户的实际情况，做到有的放矢，并提供长久优质的服务。

工作之余，公司领导还给我们多次外出培训的机会，大家一起放松。这强大的团队感染力时刻提醒着我，作为新领域优秀团队中的一员，绝对不能懈怠。在以后的工作中，我要以崭新的姿态和高昂的热情更加努力的为每一个客户提供服务。

衷心的希望公司蓬勃发展，日新月异，也希望越来越多的人加入我们，让我们共同期待新领域美好的明天！

体会、收获：

会籍顾问工作很辛苦，要外出做宣传，同时还有业绩上的压力，几天下来累坏了，长时间站立脚会很疼。有的时候还会受到各种冷遇。我不断给自己鼓励，我不希望自己放弃。虽然累了些，我想别人能做的我也能做，别人能做好的我也一样能做好。一切从基础作起。就把这些辛苦当作人生的一种磨砺吧！有的时候想想自己也很有动力，看到一些想健身的人向自己咨询一些问题，我都很热心给解答，毕竟我给他们提供了一个好的健身场所，把一些健身的理念传授给他们。希望能通过我的努力，能够让更多的人来关注自己的健康，养成一个良好的健身习惯，同时也通过的每个人通过健身过程中的一些收获和好处传给身边的每一个人，通过这样的一个几何递增，我间接的也影响了很多人。

别墅管家工作总结篇六

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象。今天本站小编给大家为您整理了物业管家客服试用期工作总结，希望对大家有所帮助。

时光如水、岁月如梭，一晃间一年已经过去了，回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，我要对来到×公司做一份物业客服个人工作总结。如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也越来越熟悉。这是短暂而又漫长的一年，短暂的是时间流逝飞快，漫长的是成为一名优秀的客服人员，道路还很漫长。

做一名合格、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。当然，这一点我是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

一、我学到了哪些

1. 拓展了才能。每当我把每一项工作都认真努力的完成时，都是对我的支持与肯定。毛织交易会期间，我们客服部在这四五天加班，把自己的分内事做好，体现我们客服中心的团结精神，体现大家对工作都充满了激情，这时的累也就不算什么了。

2. 提升了自身的心理素质，磨砺了我的性格。对于刚接触物业管理、经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事们的帮助下，勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。职业精神就是当你在工作岗位时，无论多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。微笑服务就是当你面对客户时，无论烦恼与否，高兴与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表更是公司的形象。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服人员要把职业精神和微笑服务放在第一。

3. 细节的重要性。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。不因细节因其小，而轻视、忽略。

二、我这一年来的主要工作内容

1. 首先就是熟悉各方面信息，包括装修单位、业主、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，完成后进行回访。

2. 商户资料、档案、钥匙的归档及客户装修手续和证件的办理以。

3. 公司单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，物品放行条、大型装修资料、小型工程单、温馨提示、维修单等等怎么运用都要熟悉。

对于明年，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升：

1. 多与领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能；

3. 拓展各项工作技能；

4. 加强学习物业管理的基本知识，完善客服接待流程及礼仪，提高客户服务技巧与心理。

时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不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。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

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，要做一名合格、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。

下面是我这一年来的主要工作内容

3、 函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份；温馨提示55份；部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

1、 工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致；尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。

3、 工作学习中拓展了我的才能；当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置是我自己做的第一个，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对

工作的激情;至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案,我都会认真负责的去对待,尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

7、 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。

很幸运刚从学校毕业就可以加入绿城青竹园这个可爱而优秀的团队,绿城的文化理念,管家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,我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我,取得更大的进步!

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉,物业管理首先是一个服务行业,接待业主来访,我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来,我们的周到服务也会让其消减一些,以使我们解决业主的问题这方面,陈经理专门给全部部门员工做专业性的培训,完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员,必须在铃响三声之内接起电话,第一句话先报家门“您好”,天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务,无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”,这样,即提升了客务部的形象,在一定程度也提升了整个物业公司的形象,更突出了物业公司的服务性质。

(二)搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外,专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识,从法律上解决实际当中遇到的问题,我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识,如业主报修,我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工

程质量保修期限是多少,是有清楚了这些问题,才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的,也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的,我们会拿一些经典案例,大家共同探讨、分析、学习,发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理,开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动,是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动,如一些晚会、游园活动,短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可,但是结合现在物业的实际运营情况,0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了,更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用,在这种情况下,我们要克服困难、广开思路、多想办法,合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

通过一次次的活动,体现了**小区人性化的物业管理,同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流,并为公司增加一笔收入,据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

六、清查二期未安装的水表,追缴经济损失。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查,据资料统计大约有近50家住户没安水表,从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上,并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题,许多卡式水表需换新的电池,面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表,并且追缴了费用。

别墅管家工作总结篇七

调查者姓名：元玉娇 20xx年8月19日

对现阶段健身会籍顾问工作难度的调查和研究

一，调查背景：

暑假里学校为了让同学更好的贯彻“中央宣传部、教育部关于加强高等学校思想政治理论课教学的通知精神和落实我院思想政治理论课实践教学计划”基础教学部决定并报学校批准，决定组织我院2011级全体学生于今年暑假期间进行《xxx思想和中国特色社会主义理论体系概论》课社会实践活动。因而我找到一份实践的工作。正好是在一家健身俱乐部做会籍顾问，感觉工作难度有点大，但是这份工作也可以很好地锻炼人。在参加工作的过程中发现了健身会籍顾问常遇到的一系列问题及难度。我觉得研究一下这个问题对于健身事业的发展有很大的帮助，同时也可以更好地帮助会籍顾问加大自己的“成单”几率。

所谓的健身会籍顾问，其实就是健身中心里的是销售人员。在我们俱乐部分为内外场的。外场比较辛苦，就是先做外展，也就是作为的发传单要电话号码，发传单不是重要的，关键的在于要来有用的电话号码，然后回到办公室再打电话，约顾客。之后就是，带客参观，介绍俱乐部，发展其入会，维护客户和俱乐部之间的关系。这是一个会籍顾问所做的最完整的系统工作。

别墅管家工作总结篇八

时光飞逝，转眼20xx年来到了，回首20xx年的工作，充满着艰辛和快乐，这一年来，我物业部全体员工在公司正确领导下，团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了物业部的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：

组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序；形成了服务与管理相结合的专业分工体系，多次得到上级主管部门领导的表扬和赞誉；一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

一、全力配合公司地产开发，小区品牌不断提升

1、贯彻按物业管理iso体系的有效运作

成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一季度来，公司始终按照iso9000和iso14000的要求为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象，打造阳光名邸物业品牌。

2、形成以客户满意为中心的质量体系

自进驻开始，一直把‘客户满意，业主至上’作为工作的中心，进一步确定了以客户为中心的经营服务理念，今后我们将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

3、建立阳光名邸物业零缺陷的目标

部门成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷；操作零缺陷；设备零故障；安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的各种问题。

二、人员管理

人力资源是公司发展的重要保证。我们坚持属地化管理的方

针，进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但为了提高公司的竞争力，我部门积极开展多种员工专业知识培训，使员工成为‘一专多能’且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量，也给公司的发展提供了广阔的空间。

三、完善各项规章制度，建立内部管理机制

京、淮安等物业公司学习参观，在汲取先进管理经验的基础上结合我们的实际情况，对各部门每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高。

四、保安方面

1、在公司和我部门的严格挑选和培训下，和保安人员的共同努力下，圆满完成了泗阳县房产会、阳光名邸一期、二期开盘及政府领导参观的安全防范和现场维护工作。但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我保安的经验不足与缺陷：人员素质过低，专业知识不足等。为此我部门于今年进行了一场保安大革新，实行末尾淘汰制，从而在对队伍内部形成竞争机制。其次我们购置了崭新的保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶，从而达到外塑形象，内塑品牌。

2、工地保安工作始终贯彻公司领导的外松内紧的方针。因工地现场处地的时间、环境比较特别，我部门严格实行《来访人员登记制》和《车辆进出登记制》以及凭销售人员引领进入制，谢绝参观客户私自进入施工现场，从而在源头上杜绝

安全事故的发生，我工地保安在接管1年期间抓获工地盗窃嫌疑人8起，制止偷窃事件多起，驱赶拾荒人员50多起，为公司和施工队挽回了一定的损失。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从成立至今，共进行了六十多次专业知识培训，二次消防知识学习以及长期的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制，奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在夜间管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，实行售楼处和工地不定期的巡逻，确保了管理区域内公司财产的安全。

5、车辆管理，因建设初期的施工车辆较多，我们规范和控制来访车辆，引导其按指定区域正确停放，给阳光名邸创造了一个安全、安静、优雅的参观和停车环境。

五、保洁方面

1、我部门保洁基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和部门的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫销售大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、外墙玻璃、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净整洁的环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果。

六、其它方面

1、完成了阳光名邸的前期物业招投标工作，确立了淮安华天

物业管理公司为我项目的中标和管理单位，并与之签定了物业服务合同，为我项目下步工作明确了方向。

2、积极与县房管处、众兴镇物管办等相关上级领导部门的沟通与协调，保持了很好的业务关系，为下步更好的做好阳光名邸物业管理工作奠定了基础。

我们知道，虽然在这短短的一年里我们取得了一些的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，队伍专业性不强、服务方式单一将是我们致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一季度里，我们将通过总结经验、借鉴和学习先进的物业管理的方法来提高自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现阳光名邸物业的腾飞。

别墅管家工作总结篇九

时光如水、岁月如梭，一晃间一年已经过去了，回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，我要对来到×公司做一份物业客服个人工作总结。如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也越来越熟悉。这是短暂而又漫长的一年，短暂的是时间流逝飞快，漫长的是成为一名优秀的客服人员，道路还很漫长。

做一名合格、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。当然，这一点我是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

一、我学到了哪些

1. 拓展了才能。每当我把每一项工作都认真努力的完成时，都是对我的支持与肯定。毛织交易会期间，我们客服部在这四五天加班，把自己的分内事做好，体现我们客服中心的团

结精神，体现大家对工作都充满了激情，这时的累也就不算什么了。

2. 提升了自身的心理素质，磨砺了我的性格。对于刚接触物业管理、经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事们的帮助下，勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。职业精神就是当你在工作岗位时，无论多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。微笑服务就是当你面对客户时，无论烦恼与否，高兴与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表更是公司的形象。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服人员要把职业精神和微笑服务放在第一。

3. 细节的重要性。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。不因细节因其小，而轻视、忽略。

二、我这一年来的主要工作内容

1. 首先就是熟悉各方面信息，包括装修单位、业主、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，完成后进行回访。

2. 商户资料、档案、钥匙的归档及客户装修手续和证件的办理以。

3. 公司单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，物品放行条、大型装修资料、小型工程单、温馨提示、维修单等等怎么运用都要熟悉。

对于明年，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升：

1. 多与领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能；
3. 拓展各项工作技能；
4. 加强学习物业管理的基本知识，完善客服接待流程及礼仪，提高客户服务技巧与心理。