

售楼处收款员工作总结 售楼处客服工作总结 总结(优秀8篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看。

售楼处收款员工作总结 售楼处客服工作总结篇一

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。

售楼处收款员工作总结 售楼处客服工作总结篇二

在遵照医院规章制度的基础上，合理、公平调整好、完善好门诊部收款室与住院部收款室的上班、休假制度。在科室的需用物料、机械问题上严格把好关，坚决杜绝物料不继、机械故障不理，由此给患者带来不便的现象。

收款室的工作相对于其他科室可能简单了许多，无外乎整日坐在计算机前机械的重复操作，如记账、收款、办理出入院、办理报销手续等简单的操作，似乎既不需要很高的技术含量，也不必承担性命之托的巨大压力。然而，工作以来的亲身经历使我深深体会到，“科室工作无小事，于细微处见真功。”透过收费处这小小的窗口，我们首当其冲，代表的是整个医院的形象，正是通过我们的工作，首先搭建起来医患之间健康沟通，交流的平台。

因此，要树立正确的工作观、价值观。以方便好患者，服务好患者为荣。努力克服程序上的弊端不断提高工作效率，要在细微处搭建起和谐的医患关系。

一是要严格遵守好医院收费的各项规章制度，不准许出现半点马虎。

二是要有熟练的计算机操作技能，能够准确迅速的让每位患者得到方便快捷的就医，诊疗服务。

三是要对各科室的医用术语和收费项目了如指掌，减少差错率。

收款室是医院的窗口，收款员的言行举止和态度好坏直接影响到医院的整体形象，面对病号集中，程序复杂时，收款员应懂得换位思考，将心比心，急病患之所需。

我们要耐心细致，不厌其烦。既要让群众明白你的意思，又要注意说话的口气和语调，既要使所收取的各项费用准确无误，又要减少病人额外的负担和麻烦，既要大方得体，又要坚持原则。

接下来的工作中，在做好“计划内”工作的同时，也应做好“计划外”的工作，让自己的工作成绩再上台阶。

售楼处收款员工作总结 售楼处客服工作总结篇三

总结的开头回顾过去一年，简述概括工作经历，适当地照顾领导的阅读品味。怎样写保安工作总结?下面小编给大家带来,保安工作总结,仅供参考,希望大家喜欢!

1、坚决服从领导、认真领会并执行的经营管理策略和指示精神，并贯彻落实到岗位实际工作中始终把维护利益放在第一位。

2、认真对待并坚决完成部门交给的各项工作任务，积极协助主管做好班组的日常工作，并为班组的建设出谋划策。

3、工作中不怕吃苦受累，勇挑重担，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练自己的意志，增长自己的才干;并勇于发现和纠正自己工作中的缺点、错误，不断调整自己的思维方式和工作方法，分阶段提出较高的学习和工作目标，不断追求更大的进步。

4、加强学习，勇于实践，不断积累，勇于开拓。在理论学习的同时注意讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己扎实的理论功底、正确的思想观点、踏实的工作作风、周密的组织能力、机智的能力、果敢的处事能力、

广泛的社交能力;并虚心好学，不断地向部门主管请教取经，吸取他们的成功经验，不断鞭策自己使自己有学习的方向和目标。

5、坚持“预防为主、防消结合”的消防方针，完善消防设备巡查及保养措施，并加强消防知识的培训，提高防火意识，掌握消防设备的操作方法，确保安全。

以上是我在一年中做得好的方面，纵观一年的工作，客观自我剖析，自己也存在以下不足之处，恳请领导的指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正。

1、工作当中有松懈。

2、工作经验和相关管理知识仍需进一步学习，积累。

20__年即将过去，我们将满怀热情地迎来20__年，新的一年意味着新的机遇和新的挑战。“今朝花开胜往昔，料得明日花更红”，我坚信在领导的英明决策下的明天会更好，作为的一份子，在明年的工作当中我将一如既往，全心全意的为的不断发展壮大贡献自己的一份微薄之力。

过去的一年，__商场保安部的各项工作基本步入正规，发展趋势良好，与上一年相比有了很大的提升。但在实际工作中，不足之处也在所难免，在规范部门正规化建设的同时，也深刻查找工作中的不足。

一、消防安全

商场安全是商场经营的最基本保证，与商场的发展休戚相关，消防安全是商场安全的重要组成部分，消防工作自始至终都是商场工作的重点。为了把消防工作做好，让商场领导放心，我部门根据“预防为主，防消结合”的消防工作方针，制定了一系列工作计划和安全应急预案。每天都要对所有消防器

材及设施进行检查，发现问题及时解决，保证设备的合格率及正常运行能力。

1、隐患排查

在商场领导的指导下，在相关部门的配合下，实行群防、群检、群治，以确保商场安全万无一失。针对重点区域及重点部位实行重点监控。每天指定专人严格执行每两小时防火巡查制度以及每月防火巡查制度。

加大商场控烟力度，开具提示单报商场部处以违约金处理，在总经办牵头下，三部门联合安全隐患大排查并全部整改到位，直至复查验收合格，确保了商场消防安全。对所有隐患都进行跟踪整改，直至隐患消除。全年未发生火灾(含未遂火灾)，完成了上一年度制定的消防安全生产目标——火灾事故率为零。

2、装修监管

严格按照《消防法》相关条款执行监管，杜绝使用易燃材料或三无产品。对进场施工单位进行严格管控，不具有装修资质或无相关操作证件者，一律不准进场施工。对符合要求的装修商场或个体，实行备案登记，统一管理，杜绝了无证装修行为。保安部一如既往做好装修监管工作，确保商场安全。

3、设施设备

保安部历来重视消防设施设备的管理，每天检查消防设施设备完好情况，由于消防基础设施设备落后，加之年限已久，很多消防设施设备出现问题，影响正常使用，保安部及时联系维保单位进行维修保养。每月定期对消防设施设备进行维护保养，每年定期对消防设施设备进行年度检测。通过对消防设施设备的维护、保养、维修、更换，以完善消防基础设施设备建设，更好地实现安全生产标准化，确保了商场自动

消防设施设备的正常运行。

4、软件建设

依照消防大队户籍化管理制度规定，每月定期对商场“四个能力”建设进行自查自改，每天更新消防重点单位的电子录入系统。结合消防主题月活动，加强商场消防知识宣传；增设各类消防标识，安全出口标志，消防地贴标识及禁烟标识。

二、治安防范

在防盗方面，部门也制定了一系列应对措施，除了加强商场的巡逻频次以外，也充分利用广播系统及各种温馨提示，及时提醒广大商户和顾客严加防范。另外，要求各个队员从思想上引起重视，时刻绷紧“安全”这根弦，经过全体队员的共同努力，一年来没有重大的盗窃案件发生。

在突发事件处理方面，保安部制定了详细的突发事件应急预案，加强__商场的治安防范，一年来共有效阻止或报警处路打架斗殴、酗酒滋事等社会治安案件30余起。确保了__商场四星级文明商场的良好经营秩序。

在应对自然灾害性天气方面，保安部制定了防台防汛应急预案，并让全体队员工熟知应对程序，当灾害性天气到来时，能够及时有效地应对，将自然灾害损失降低到最小程度。根据__商场建筑结构特点，每逢汛期，百货区漏水现象严重，全体保安做到有备无患，一旦发生险情，便能第一时间进行抗洪抢险，确保商户的财产免受损失，一年来，共排除各种险情多次，出色的抢险救援深得商场领导的认可，以及商户的高度赞赏，提高了__商场的服务满意度。

三、车辆管理

__商场是__开发区大型综合商场，地处黄金地段，人多车多，

有限的车位难以满足众多车辆的需求，这就给我们的停车管理带来了很大的压力。车辆管理始终是保安部日常工作的一大难题，但保安部始终都把车辆管理当做一项重大事情来抓，安排专人引导疏散车辆、合理调配岗位，确保东门、西南广场以及北通道畅通无阻。

严格按照车辆进出管理规定执行，控制商场内的车辆，保证停车场内井然有序、消防通道畅通。加强保安员引导手势、语言方面的培训工作。对外来危险品进出车辆实施登记制度，全年危险品车辆进入80余次，每次都做好进场登记并跟踪监管。卸货车入场，几乎天天都有，在北通道指定卸货区域，全年无交通事故发生。严格执行外来人员及施工人员登记制度，尤其对夜间进场施工人员及时查验出入证件，严格按照安全工作条例要求，做好人员的登记检查，发现问题及时处理解决。

四、教育培训

为了建设一支高素质的保安队伍，服务好商场广大经营户，保安部制定了严格的管理制度，定期组织队员进行学习，内敛素质，外树形象。通过每天的班前训练及每周的集中培训，提高队员的综合素质。要求做到文明执勤，微笑服务。

按照年初制定的安全培训计划，保安部参照行业规范对保安员进行专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、专业技能、消防知识、突发事件分析等，通过讲解、点评、交流使保安员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。

按照各月计划对保安员进行岗位培训，对保安一线岗位做好培训工作。通过培训提高了保安员整体思想素质，服务态度和业务技能。

思想工作是一切工作的生命线，针对保安部的实际情况，引

导保安员与时俱进、提升素质、转变观念。教育安保人员要有紧迫感、应具有上进心、培养精气神。通过树标兵，激上进，在日常商场管理工作和服务工作的过程中体现自身价值，并感受人生乐趣。

结合安全生产标准化建设，对新入职员工进行上岗前岗位培训及部门培训，确保新入职员工培训率100%，合格率100%。

五、商场纠纷

我商场地处黄金地段，商场经营品种繁多，每天人流量很大，商场里出现的各种纠纷也很多。为此，部门专门组织队员进行交流，相互取经，学习管理方法，本着“大事化小，小事化无”的原则，不论什么原因，先以劝开双方为主，再仔细询问情况，划定责任，尽量使双方的意见达成一致。如确实不能处理的，立即报商场部或相关部门处理，全年累计参与处理商场纠纷百余起，尽量做到公平、公正，让商户满意，让客户满意。切实体现四星级文明商场的良好购物氛围。

1、新增人员素质参差不齐，服务意识不足。今年部门虽然实行了岗位三级培训，但有些新队员在工作中没有尽到自己的责任，服务不到位，在这点上部门没有及时的进行新员工的思想、服务规范的补充教育。

2、对于部门日常管理中查出的问题，管理的不彻底、处理不全面，造成部门在日常工作中，出现的各类问题是此消彼长，整改措施跟踪不足，缺乏力度。消防工作仍然需要加大力度，逐步完善消防基础设施建设及消防设施设备的维护保养及更新换代工作。偷盗案件仍然偏高，给商户及顾客造成的负面影响难以消除。控烟管理力度不够，商场内抽烟现象仍旧严重。

时间转瞬即逝，转眼我在__商场工作已经快半年了。在这半年的时间里有辛酸、有快乐、有欢笑、有泪水。开始的时候

我是在二楼巡逻，大概有半个月的时间，后来由于人手的不足我被调到前门协助__担任门岗的工作。

每个星期两次的训练和培训让我能更好的熟悉业务和完成工作，锻炼的身体的同时也让我能够正好的融入工作。其中学到了消防的基本知识及火灾发生时的应对措施、指挥车辆的手势等等。

在__和领导的帮助下，能较好的完成自己的本职工作。在车辆把控、人员把控方面自认为还是比较出色的。其中一次商场2楼的一个装修工强行把电瓶车开进商场内部后，没有惧怕他们的恐吓以及装修工的胡搅蛮缠，让他把车推出去并登记。当然也有美中不足的地方，比如语气强硬，解释不到位等等。这些都是需要改进的地方。

近半年来电瓶丢失也成为了我头痛的问题，为此领导们也做了大量的工作，比如：发放非机动车出入证、进出电瓶实行贴票管理，最近又在改造自行车库，方便商场店主们的电瓶车充电，也方便了我们商场保安的统一管理。此方面的工作还是有明显的成果的，从开始的一天丢几个电瓶到几天丢一个电瓶到几个月丢一个电瓶再到现在的基本不丢电瓶。都是大家共同努力的结果。

前几天的会议上领导还指出我们工作的不足之处，那就是缺少提醒与告知方面的服务。如果我们在商场店主们停业回家的时候说一句：路上注意安全，您慢走；在天气不好的时候说一句：快下雨了，请您注意外面晾晒的物品；在商场店主们回到家的时候说一句：请把车辆锁好，以免物品丢失。我相信商场店主们肯定十分开心，感觉到只要进了我们__商场的大门，那么他的安全将得到十分彻底的保障。这一点将是我下一年重点的改进之处，同样的车辆、人员方面的管理我正在向__以及队长学习，争取做的更好。

回顾过去一年的工作，虽然取得了不少的成绩，但我仍感自

己有不少不足之处：只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等；业务素质提高不够快速，对新业务知识仍然学习得不够多，不够透彻；本人工作与其他同事相比还有差距，服务意识不强。在以后的工作中，，我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成绩。

以上是我个人20__年度工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管工作是枯燥的还是多姿多姿的，我都要不断积累经验，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了商场的发展做出最大的贡献。

20__年过去了，新的一年又来了，为了把新的一年工作做得更好，现在对过去一年工作简要回顾并总结一下。

一、20__年工作回顾

1、采用各种方式提高安保人员业务技能，提高质量的安保服务

过去的一年是不平凡的一年。我们__的安保人员流动频繁，年龄偏大，平均年龄在50岁以上。文化水平、保安人员素质偏低。针对这一状况，在公司领导的大力支持下，我作为安保队长狠抓了安保人员技术业务素质的培训，，每周都进行队列、队形保安人员技能的培训，推行安保文明用语，限度为提供安保服务。

__的安保工作重点为水面安全，公共设施安全防范以及防火防盗。这是一项长期的任务，白天的安保工作主要是水面设施的安全防范。时刻做好设施的监视，要求队员对重点岗点每两小时巡逻检查一次，发现问题及时向管理处、保安队长汇报并做好水面设施巡查记录。夜间安保工作重点做好湖面及公共设施的防盗工作，发现有偷盗行为立即向管理处的值班人员反应，拨打110电话，并配合派出所民警共同制止。秋

冬季来临时，风景区比较干燥，时刻都有火情火险情况发生。我们保安队在这段时间除了做好队形队列保安技能培训外，有针对性的进行消防知识技能讲解及消防器材性能使用方法的培训，要求队员针对不同的险情选用不同的消防器材，做好火灾的扑救，降低火灾带来的财产损失。

二、20__工作打算

新的一年开始了，我们__保安队今年的工作一是抓好人员的培训教育，提高安保人员的安保技能，二是积极与管理处配合，开展__的各种保安服务工作，为全面提升风景区公共形象做出应有的贡献。

领导您好，我是保安班长__，现将20__年一月份工作总结如下：

一、加强自身素质和业务确保管理上水平。

欲先善其事必先利其器，作为一个基层管理者必须要有高度负责的责任心和过硬的业务水平才能胜任管理工作带领队伍健康稳定的向前发展，而安保行业又是一个高风险行业，保安队伍更是一个特殊的行业，从业人员要求也高，要求准军事化管理，怎样才能把这20多名不同情况的年轻人唯我所用呢？发挥他们的光和热呢？这是个具有挑战性的工作！任职伊始为了能尽快熟悉岗位情况，理清工作思路。我给自己制定了详细的，利用各种学习方式进行学习，全面加强自身素质和业务的学习。一是自学安全保卫知识及消防知识，先后自学了《企事业单位内部治安管理条例》《消防法》《消防管理》《保安管理》等工具书。并从网上搜集观看了保安管理及消防方面的及资料。二是积极参加处及中心开办的各类培训班，通过系统全面的学习，加强自身素质及专业知识的提升。

二、加强员工培训提升服务质量

部门员工多为90后且大多是第一次参加工作，自我约束力差，理解能力不强，工作执行力低，管理难度大，为提高队伍的整体素质我和部门经理从源头抓起，不厌其烦的加大岗位培训力度，每星期对员工进行有计划的学习和培训，同时根据不同人员情况进行针对性的教育培训，使员工队伍确保了稳定，员工的作风纪律，业务水平，服务质量和处理问题的能力有了明显的提高，取得持续无事故的良好态势。

三、下一个月主要从以下几个方面展开工作

- 1、加大值班和巡逻检查力度，在重大活动期间，加强值班、对重点部位、敏感部位安排专人值班，发现情况做到第一时间到位，及时处置，把一些不安定因素和苗头消灭在萌芽状态。在加强值班的基础上进一步调整加强巡逻检查密度，保安人员24小时巡逻检查，主要抓各岗位值勤时工作质量、仪容仪表、作风纪律等。
- 2、层层布置、层层落实。在开展工作之前把工作布置后主抓各项工作落实情况，加大对员工的管理，要求员工做到的首先我自己必须要作好。对队员加强管理，对每个队员严格考核，为提高保安队员整体素质，讲当前治安形势，及保安工作的重要性，对他们提出严格要求。
- 3、严格执行公司的规章制度，做好本职工作，管理全队的各项工作。配合经理对每一个岗位进行绩效考核，有功必奖，有过必惩，进一步提高队员的工作积极性。
- 4、做好队员的思想工作。关心爱护队员，了解队员的思想、工作、等的情况，及时发现问题。做到政治上关心，思想上信任，工作上教导，生活上体贴。
- 5、不断提高队员的业务素质。要有计划的组织队员学习业务，检查督促队员管好、用好安保器材和消防器材，使其保持良好工作状态。

6、加强院区消防安全管理和车辆管理工作，确保院区消防安全和车辆的有序停放。

7、坚持查岗、查哨制度，掌握人员在岗情况，作好考勤工作和安保人员调配。发现问题及时解决，重大事件及时汇报。

虽然在领导的关心支持下，在同志们的帮助下我在工作中取得了一定的成绩，但是，离领导的要求和同志们的期望还有一定的差距。工作中，还有一些不尽人意的地方。特别是对安全保卫工做的还不够细不到位，我会吸取教训，总结。在新的岗位上在中心各级领导的正确领导下，进一步加强中心的安全保卫工作，使每项工作落到实处，做到防患于未然。确保安全无事故，使中心有一个良好的工作生活环境。

售楼处收款员工作总结 售楼处客服工作总结篇四

个人工作总结

一. 工作方面:

(一) 在出纳工作上，主要有银行结算业务、现金收付业务、保管。 1. 室的物管费、房租、水电费、空调使用费；营销部门的广告策划费；局。

2. 按时依据实际发生的业务和会计凭证登记现金日记账、银行日记账。

3. 根据每月银行对账单编制银行余额调节表。

4. 定期或不定期进行现金盘点并编制现金盘点表。

5. 各月经过余额调节后账实相符，未出现金额上的较大误差。

6. 做好会计凭证的保管工作。积极配合每月审计部门的内部

审查。7. 工资发放方式改革，改现金发放为发到银行卡上，采用网银转账方式发放，方便快捷且不易出错。

9. 申报、发票购买相关事宜。后因为税务申报改革，先是零申报企业采用短信申报方式，后税务局开始采用联网申报。年初新版发票开始使用，原手开发票统一更换为机打发票，参加了税务局组织的对于机打发票开具的相关培训。

10. 从去年9月底到今年9楼部担任财务收银员，主要收取认筹会员费、商铺以及房屋的首付款。收款开具的收据、金额在每日工作结束后按时统计，并由当日值班会计、销售部负责人签字核对。动、一次正式开盘活动。工作结束后，所有收据、代金券以及售楼部财务室钥匙一把都已交还至会计处。

（二）对于统计填报方面：

1. 数据都是据实填写，并已按时将月报、季报上报到南明区统因此每个月填报的数据基本保持不变。

2. 统计局组织的培训都已参加，统计政策的变动以及报表内容的改变都已掌握。

（一）本职工作上基本做到了认真负责，但也出现了一些疏忽，对此我进行了深刻的自我批评与检讨。财务工作首先需要谨慎，要严格按照公司的财务规章制度办事，每付出去的一笔款项不仅需要各位领导的监督，更需要我们财务人员的谨慎，金额过大时就算手续齐全也应当再次向领导确认。但是我在这一点上确实存有失误，今后定当时刻警醒，提醒自己严格按照出纳的岗位职责和规范做事。出现的一些失误对于我来说是一次教训，也是一次成长，从中学到的东西将会使我今后的工作更加完善。

（二）需要不断加强专业学习。

1. 在今年参加了会计资格证书的考试，并顺利通过。由于今年全省会计从业证书考试时间的大调整以及初级考试的报名时间错过等原因，原定于今年继续参加会计初级资格的学习调整到明年，希望通过更多的学习来加强我的工作技能。

2. 同时，对于房地产行业的诸多知识我还了解得不够，身为房地产行业的一名出纳，更要立足于长远的职业发展，因此了解整个房地产行业的情况以及房地产行业的相关税法等是非常必要的。

回顾近一年来的工作，让我学会了不少的规律，也给我添加了不少见识，同时也让我积累了一定的工作经验。自从我进入公司的那一天就开始了紧张和繁忙的工作，我的工作岗位职责是负责现金收付、银行结算、原始凭证的整理及有价证券的保管等重要任务。刚刚开始的时候，我认为出纳工作好像很简单，不过是点点钞票、填填支票、跑跑银行等事务性工作，但是当我真正投入工作后，我才知道，我对出纳工作的认识和了解是错误的，出纳工作不但责任重大而且有一定的学问需要好好学习才能掌握。就对一期售房收银工作来说，虽然工作基本圆满结束，但也有一定的失误和不足之处。根据一期经历总结以下几条：1、对售楼人员填写的签约价格单一定要根据公司下达的销售价格表认真复核，还要针对姓名、房号、首付款金额以及合同签约期限进行一一核对，如有出入，立即和销售人员联系。2、对于特别优惠客户，要有优惠单(公司领导签字)方可优惠，否则以正常价出售。3、根据以往经验，有个别客户在交首付款时，不能一次性交清签合同者，我们不可开具公司收据，以免招来不必要的麻烦，应打临时收条，收条上只注明暂收现金金额。4、为了保证公司财产安全，在收到现金时要及时送存公司银行账户，大额现金要有两人送存银行。5、协助售楼人员引导客户办理银行按揭手续，确保按揭款尽早回到公司银行账户。回顾检查自身存在的问题，我认为：一、学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基

基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。二、在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。针对以上问题，今后的努力方向是：一、加强理论学习，进一步提高自身素质。对业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对财务工作制度、市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策的学习，增强分析问题、解决问题的能力。二、增强大局观念，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导同事们把工作做得更好。

回顾近一年来的工作，让我学会了不少的规律，也给我添加了不少见识，同时也让我积累了一定的工作经验。

1、对售楼人员填写的签约价格单一定要根据公司下达的销售价格表认真复核，还要针对姓名、房号、首付款金额以及合同签约期限进行一一核对，如有出入，立即和销售人员联系。

2、对于特别优惠客户，要有优惠单(公司领导签字)方可优惠，否则以正常价出售。 3、根据以往经验，有个别客户在交首付款时，不能一次性交清签合同者，我们不可开具公司收据，以免招来不必要的麻烦，应打临时收条，收条上只注明暂收现金金额。

4、为了保证公司财产安全，在收到现金时要及时送存公司银行账户，大额现金要有两人送存银行。

5、协助售楼人员引导客户办理银行按揭手续，确保按揭款尽早回到公司银行账户。

回顾检查自身存在的问题，我认为：

一、学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻

的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。

二、在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

针对以上问题，今后的努力方向是：

一、加强理论学习，进一步提高自身素质。对业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对财务工作制度、市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策的学习，增强分析问题、解决问题的能力。

二、增强大局观念，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导同事们把工作做得更好。

售楼处收款员工作总结 售楼处客服工作总结篇五

20xx年的6月，我第一次来到这个海边风情小镇，领导带我熟悉了项目地块的位置和基本情况，并且对竞品楼盘进行市场调查。在领导的关心和照顾下，在同事的支持和帮助下，更还有案场经理给我们呕心沥血每天加班加点和细心耐心的培训学习。通过一段日子的磨砺我们可以初步进入销售，刚来时的不安稳因素和急躁心理已逐渐平稳下来。

通过近一年的工作积累和摸索，对于未来的发展方向也有了一个初步的规划，我个人也渐渐的认为适合在这一行业走下去。

今年总的客户接待量算是比较多，但是成绩却不容乐观。客户在观望的比较多，当然同行的竞争也激烈。从7月份到现在，各楼盘也纷纷的做各种活动，开盘、特价房、10万首付、买房送奔驰、体验式营销等等。而我们项目在8月1号售楼处正

式开放。客户对我们期待很大，但因开盘时间在9月10号，从售楼处开放到开盘间隔太久，客户流失很多。

经过领导开会讨论，我们楼盘决定下乡宣传而不再在售楼部守株待兔，到达各个乡镇街道我们发海报介绍户型邀约客户到项目参观。

近一年我取得了一些成绩，但离要求有很大的差距，我将不断地总结经验，加强学习，更新观念，提高各方面的工作能力。紧紧围绕公司的中心工作，以对工作、对事业高度负责的态度，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作。对待新客户，要把我们的优势、卖点给客户讲清楚，让客户觉得住在我们这里有面子、物超所值。因为未来我们才是中心。在老客户的维护上，及时向老客户告知楼盘进度、楼盘质量、近期区域规划等等，要让老客户有家的感觉，花钱花的舒心，客户认可你，才会向他们的亲朋好友推荐我们的房子。让客户成为我们的销售员。

目前客户观望的情欲很大，要让客户有急迫的心理。虽然大的市场行情不理想，但是我们可以从自身的项目上着手。省道副线贯穿上马工业区，三期商业配套围墙，重点突出三期的商业，比如商业街、石塘印象、菜场、超市。小一期结顶后，可以把楼外立面和部分园区小景做出来，让客户来体验。

20xx年对我们来说是一个攻坚年，如何把握市场机遇，了解客户需求，挖掘市场潜力，发挥自身优势抢占市场份额是我们20xx年度面临的重要课题。在新一年里，我会弥补自己在工作中的不足，改进提升自己的工作方法，提高工作效率，多学多问，切实提高自己的业务水平。我给自己目标销售20套，分解目标任务，实现一个小目标，就离大目标更近一步。并且在工作的提升中，提高自己的收入。

售楼处收款员工作总结 售楼处客服工作总结篇六

不知不觉，这一年又过去了。在这半年中本着“寻觅需求创新经营，与时俱进稳定发展”的公司经营管理指导思想，通过自己的努力，较好的完成了领导所交办的工作任务。为了总结经验，发扬成绩，克服不足，下面我来总结一下这半年以来的工作情况。

一、作为一名收款员，能够严格遵守各项财务规章制度及车站的质量标准要求，爱岗敬业，及时兑换零钱，确保一线各部门的找零需要，及时准确的为领导登记台帐，以便于领导及时掌握生产进度。与同事相互配合，完成各项收入的对账工作。发现问题及时查找，做到账单、账款、账账相符。

二、在工作中热情服务，对前来交款的同事，不刁难、不拖延收款时间。严格要求售票员交款的流程规定，售票员出现差错时，及时与售票员沟通，耐心讲解，更正售票员的错误。并与当班负责人沟通，做好售票员差错预防措施。树立良好的职业道德，对于售票员长短款现象，短款及时催促补齐，长款上交。保质保量的完成工作。

三、工作中存在的不足：对工作不够热情，只做表面文章，不会进行更深一步的剖析，对本职工作知识把握不深。2、责任心不强，工作不深入、不细致。在工作中不能及时弥补工作漏洞，造成工作被动。3、与部门领导与各处室之间沟通较少，向领导请示汇报工作不够积极主动。4、对一线工作监督不够及时，存在一些懒散心理。5、存在自我满足感，在过去工作中取得了一定成绩，不存在工作失误，就自我感觉良好，对自身的要求降低了。在日常工作中，对自己没有做到严格要求。6、在工作中遇到困难畏畏缩缩，缺乏判断能力和解决问题的能力，没有主动寻求处理突发事件的方式，在工作中没有很大的起色。7、工作死板，不会灵活处理问题，存在工作保守思想，缺少寻求工作突破点。

四、结合“五不自”对自己进行剖析，今后的工作打算：

1、自知方面。财务部门的岗位则是一个知识岗位，在今后的工作中要做好自己的职业规划，加强专业性和技术性知识的学习，不断提高自己的职业资格水平，时时鞭策自己，朝着更高的目标奋进。

2、自律方面。从自身着手，严于律己，按照企业的规章制度约束自己的一言一行，用自律的心态来控制自己，用自律的行动来较好的完成工作。

3、自信方面。要时刻给自己打气，树立自信心，有胆量、有信心走出车站，营销车站，多向身边同事学习营销手段，与同事之间、领导之间、各处室之间记得要时刻保留着一份信任，勤沟通，有好的想法与大家一同分享，服务好一线工作，更好的完成各项工作。

4、自励方面。在今后的工作中要学会自我勉励，放下架子求助与同事和领导。在懂得自励同时要学会鼓励他人，善于发现周边他人美好的事物，学习他人的优点，给他人信心，在工作中，与他人共同进步。

5、自调方面。今后要学会积极调整自己的心态，工作并不是一成不变的，要善于发现工作当中的乐趣，按照工作需求调整工作方案，调整工作思路来使工作效率得以提升，合理调配资源，学会灵活掌握财务知识，使其自己在工作中能够发挥最大效应。

以上则是我半年来在工作中的不足与下半年的工作计划，望各位领导批评、指正，使我在今后的工作中能够认识到自己的短板，改正自己的缺点，取得更好的成绩。

售楼处收款员工作总结 售楼处客服工作总结篇七

根据收费处这个服务窗口的特点，转变过去认为只要一收一付即为完成工作的观念，积极组织人员学习同行业中先进的服务方法和良好的服务态度，深入开展讨论活动，在不断的学习和讨论中，找出存在的问题，从而提高科室人员的思想认识，强化部门人员的职业责任，牢牢树立“以病人为中心”的服务理念，倡导爱岗敬业，无私奉献的精神，推行微笑服务，使用文明用语，特别是在人多吵杂，出现排长龙的时候，更要保证优质服务，避免发生一些纠纷和患者投诉的现象，从而提高收费处的服务满意度，有利于医患关系的和谐发展。另外，为了方便患者的挂号和缴费，在有已有值班窗口的同时，我收费处克服由于人员十分紧张的困难，再另外开个窗口，确保患者能够及时的挂上号。另外，还专门建立了监督制度，对服务窗口进行不定期地检查，一旦发现服务态度不好或者不按时开窗的情况，会进行相应的处罚。

始终把提高内部管理水平作为提高办事效率、提高人员工作的凝聚力的金钥匙，从大处着想，从小处入手，常年坚持不懈地抓内部管理。一是定期组织科室会议，传达医院会议、文件的精神内容，并结合我科室情况，分析当前工作岗位中可能会出现的问题和困难，有针对性地对工作方法和内容进行调整和改进，确保各项工作顺利及时地完成。二是每月末负责进行欠费病人的费用归集，并编报欠费说明，分析原因并上报医院财务。三是每月末对各类医保审批单、院内退费、减费单进行检查、整理、装订、保存。四是厉行节约，严控办公成本。1、由于我收费处日常打印量十分大，所以打印耗材量也十分大，故而，打印材料遵循能省就省的原则，减少不必要的打印，能双面打印的尽量双面打印，尽量反复循环利用，提高其使用价值，避免不必要的浪费；2、做到人走随手关灯关电脑，关空调的习惯。3、大力推行无纸办公。

坚持以人为本，密切联系实际，转变工作作风，努力提高窗口职工的专业技术能力、职业道德和工作的严谨细致性。患

者来院首先是挂号、咨询,这就要求窗口工作人员不但要有一定的财务基础和相当熟悉的业务水平,同时还须学习相关的医疗知识等,不断提高自身素质,只有通过不断学习,才能做好收费工作。我收费处积极组织职工学习医院的规章制度、医疗的基本知识、药物及价格的确认,为确诊患者提供高效及时的挂号收费服务及出入院结算服务。一是进一步推进依程序收费,依法办事,规范收费管理,强化收费监督,促进上下联动、协调配合,全面提高办事能力、管理水平和干部素质。二是加强学习交流,学习政治理论、法律法规、业务知识等,组织职工进行业务培训和学习交流,进一步提高窗口工作人员的综合素质和管理能力。

(1) 人员数量不足,难以满足日常工作的需要。由于我收费处业务量日益增多,但人员配备上还存在着严重不足,严重制约了收费处的管理。

(2) 收费人员的整体素质有待提高;

组织职工不断学习和深造,在保证收费准确率的前提下,提高收费效率。鼓励职工积极参加培训考试,不断提高队伍整体素质和服务质量,减轻日益增加的收费工作压力。同时,加强文化建设,广泛开展集体活动,增强全体人员团结干事业的凝聚力。

要求上班穿戴整齐,佩戴工作牌,注意收费处人员个人形象,牢牢树立“一切为患者”的服务理念,对患者所提出的问题和疑问要耐心的解答,加强与患者的交流和沟通,不与患者或其家属发生斗嘴吵闹,避免不必要的矛盾和纠纷,按照文明服务的高标准,做到微笑服务,倾情服务,完善办事接待机制,进一步提高窗口人员的依规章办事、便民服务的整体能力,努力建成“服务更优、效率更高、形象更好”的窗口,提升医院的整体形象。

继续做好新农民医疗合作的相关工作;继续完善票据管理及

监管机制；继续全力配合完成院部交办的其它工作任务等。

我相信，在院领导的正确领导下，收款室会与各科室配合良好，沿着科学发展的思路，在保持高质量和热情的服务态度的基础上，竭诚为医院树立良好的窗口形象，提高医院整体的服务质量和水平。相信在新的一年里，医院的工作必定能更好地开展开来。

售楼处收款员工作总结 售楼处客服工作总结篇八

第一、在服务态度方面；收款室和结算室是医院的窗口点，收款人员及新农合报销人员的形象是代表了整个医院的形象，所以每次都按照要求着装整齐的上岗，工作时要时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语，微笑服务。身为窗口行业，接触的患者及群众形形色色，良莠不齐，当然有很多的群众是理解和支持我们的工作，也有的群众却一肚子怨气，满腹牢骚、怪话、更有的是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊群众，我们都要忍住，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作，顺利进行交款或报销。

间积极配合，遇到问题互相沟通，出现问题及时纠正及时解决，有效的降低了错误率，队伍建设是院领导们始终常抓不懈的一项工作，我们科室把建设一支思想正，作风硬，服务好、业务精的收款和结算人员队伍作为工作的着力点，在院领导的带领下及各位同事的帮助下，努力提高全科人员的整体素质。

下一步，在20xx年，我们收款室及农合办要做到

（一）树立服务意识、大局意识和责任意识，因为是服务窗口，所以要在阎店楼中心卫生院员工中起模范带头作用；在患者及群众中树立医院美好形象；在实际工作中，注意学习典型，鞭策自身，并联系自身工作，找出差距和不足。

（二）积极开展岗位练兵和技能培训，不断提高业务水平和业务素质。今年由于各种原因，收款室和结算室人员调动频繁，针对这一现象，我们两个科室已拿出学习交流方案，进行互帮互助学习收费及结算各方面知识业务培训、互相交流心得和体会，为两科室奠定良好的理论和操作基础。

其作为重点对象进行帮扶。要想使安全工作万无一失，安全管理必须做到“严、细、实”，不放松、不滑坡。

在新的一年里我们要实事求是，不掩盖护短，严格、细致、扎实地带头做好每一个细节、每一个环节、每一个人、每时每刻管理好科室，严把质量关，收款室及农合办兄弟姐妹们为我们阎店楼中心卫生院的明天增添一份力量。