

最新物业工作心得体会一句话 物业工作 心得体会(优秀5篇)

在撰写心得体会时，个人需要真实客观地反映自己的思考和感受，具体详细地描述所经历的事物，结合自身的经验和知识进行分析和评价，注意语言的准确性和流畅性。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

物业工作心得体会一句话篇一

本人从事物业管理6年，这6年来有不少的辛酸，也有不少的心得，下面将自己一点感想写出来，请大家批评指正。

1、抓好队伍建设，是做好物业服务的基础。要想做好服务工作，关键的因素在于有一个好的服务团队。而要打造一个好的服务团队，就必须要有严格的管理制度。我公司自成立以来，我们通过不断完善制度，不断总结管理经验，在队伍建设上狠下功夫，使我们的队伍建设水平不断提高。在对内的管理上，严格按规章制度办，对员工的工作绩效，进行严格的考核，每月进行一次，该奖的奖，该罚的罚，充分调动了员工的工作积极性。在员工招聘中，通过严把招聘、试用关，把不合格的、不适合做物业服务的人员筛选掉。新员工入职后，必须进行严格的岗前培训才能上岗。员工上岗后，长期坚持进行专业技能的培训和如何给业主做好服务工作的教育培训，尤其是对秩序维护队员，严格实行半军事化管理，尤其是集中教育培训工作，由服役20年的总经理亲自抓，从个人卫生，到仪容仪表，到队列动作，完全按部队的标准严格要求，高标准抓落实。对于秩序维护人员在门岗执勤中必备的技能，我们先抓示范，然后要求所有秩序维护员反复进行模拟训练，直到达到要求后才能单独执勤。由于我们长期坚持严格管理不放松，团队始终保持了一种严谨、高效、顽强

的工作作风，培养了团队强烈的集体荣誉感和团队精神，战斗力、突击能力，几乎可与正规的军队相媲美。

2、严把安全关，是业主住得放心的关键环节。安全工作，是小区管理工作的重中之重，只要做好了安全工作，小区的物业服务工作，就做好了一半。在这方面，前期我们也出过一些问题。小偷在暗处，我们在明处，物业服务人员又没有行政和治安处罚权，对我们的管理提出了非常高的要求。在工作中，我们不断总结经验，使安全防范工作的效果越来越好。一是要设置完善的技防系统。安防系统是小区安全管理的重要技防设施，物业管理必须要在前期管理中介入，对安防系统的设计安装要根据使用的有效性提出合理化的建议，并对不合理的地方进行改进。在这方面，我们在三个一级小区中都做了大量的工作，使安防系统在保障小区安全方面，发挥了重要的作用。二是严格秩序维护队伍的管理，使之成为一支责任心强、战斗力强的秩序维护队伍。在夜间的管理中，对重点部位、薄弱环节，加强重点防范，要求所有的秩序维护人员，对进入小区的陌生人员和车辆要进行严格的盘查，确认身份，能进入小区的才放行，否则，不予放行。三是严格监督管理，使秩序维护员时刻绷紧安全这根弦。各小区夜间有班长带班，专门负责各小区夜间秩序维护的管理工作，对各岗位的工作状态进行检查。我公司所有男性管理人员，轮流排班，于夜间进行查岗，对岗位违章人员进行纠正并处罚，尤其对于夜间睡岗进行重处，以此来保证夜间各岗不失控。夜班、白班交接时，要进行全面讲评和提出严格的要求，时刻提醒秩序维护员懂得自己的职责。四是与社区、街道和派出所保持紧密联系，及时向他们反映和汇报小区治安情况，取得他们对我们工作的支持，也是我们做好小区安全防范工作的重要环节。

3、小区清洁卫生良好，是业主住得舒心的重要保证。我公司管理的所有小区，清洁卫生都是我们日常工作的重要环节。我们除对保洁组配备足够的保洁员，对工作进行科学合理安排（保洁组早上七点半上班后的第一件事就是将所有的垃圾桶清

空，将地面可视垃圾捡干净，然后再进行精细保洁；中午下班前再将垃圾桶清空；下午的主要任务就是进行循环保洁，下午下班前要再次将垃圾捡干净，将垃圾桶清空并清洗干净，值班的管理人员检查合格后，保洁组方可下班)，使之能长期保证小区环境卫生良好外，我们还在所有员工中倡导：“大家都来做清洁卫生员”的行为习惯，使爱护环境卫生成为所有员工的共同心愿，使人过地净、随手拾捡垃圾成为上至公司总经理、下至每个普通员工的自觉行动。我们的努力，得到了业主的认可。曾有业主这样说：“这里物业公司的保安真不错，我见他们连地上的烟头都要捡”。

4、亲情化的服务，是物业公司与业主之间建立和谐关系的重要保证。亲情化的服务，是我们二级城市物业服务中最缺乏的环节。我们公司在这方面也有很多的不足，尤其是在前期，也做得很不好。但我们敢于承认缺点，更勇于在工作中加以改进。亲情化服务的第一个方面是要有强烈的服务意识，要想业主之所想，急业主之所急，对业主反映的问题(包括工程遗留问题)要认真及时进行处理，处理不了的，要及时向相关部门反馈，努力在最短的时间内将业主所反映的问题解决好、处理好。第二个方面是礼节礼貌要好。我们要求所有的工作人员，上至管理人员，下至普通员工，在接待业主，与业主进行交流沟通时，都必须要注意礼节礼貌，在任何情况下，都不能对业主有过激语言，要做到打不还手，骂不还口。第三个方面是在门岗执勤中，担任门岗值勤的秩序维护员，都必须在规定时间内，对包括业主在内的所有进出人员行举手礼，问好。第四个方面是要变被动服务为主动服务。比如，有个别业主以前不是南充市的，对南充市的情况不熟悉，我们要求所有服务中心的管理人员，要对如何办理房产证、如何去派出所办理户口迁移，如何办理小孩转学入学等方面，提前与相关部门联系，形成一个办理流程表(图)，告知业主，让业主少走弯路。

5、增值服务和个性化服务，是方便业主生活的重要保证。我们在做好基础性工作的情况下，还广泛开展了增值服务和个

性化服务，极大地方便了业主的生活。比如，我们与百乐纯净水公司合作，业主用桶装饮用水不再给百乐公司打电话，而是与我们直接联系，我们不赚钱，但业主需要用水，只需要用门禁对讲系统，呼管理处，我们全天候24小时都可保证随时将水送到业主家里。我们利用自身资源，在小区内开展家政保洁服务，我们的收费比外面的保洁公司低，但我们提供的服务更安全、更快捷，业主更放心，业主可以将钥匙交给我们小区的工作人员，回家后家里也焕然一新。

6、走出去请进来，学习先进经验，不断提高自身的管理和服务水平。二级城市的物业管理水平存在严重的先天不足，远远不能跟一级城市、尤其是沿海经济发达城市相比。我们经常派管理人员去成都重庆的国家级优秀物业管理小区参观学习，并多次参加“香港戴德梁行置业顾问服务公司”在泸州召开的顾问会(我公司在泸州的香颂半岛聘请“戴德梁行”做顾问服务)，学习他们的先进经验，改进我们的服务工作，使我们的管理和服务水平得到不断提高。同时，我们还派公司总经理参加建设部组织的《物权法》培训班，提高管理人员的政策理论水平。目前，我们也邀请“戴德梁行”的高级物管师王凡总经理，来南充检查指导工作，希望能以此来促进我们管理和服务水平的进一步提高。下一步还将派公司高层管理人员，去“戴德梁行”在重庆的直管项目挂职学习。今后这样的活动还将不断开展。

7、争取广泛的社会支持，是做好物业服务工作必不可少的环节。物业服务是一个综合性的服务行业，涉及到千家万户，涉及到业主生活的方方面面，与许多政府职能部门，比如：街道车事处、社区、税务、财政、银行、建设规划、城管、房管、环保、环卫、无线电管理、公安等部门，及众多的公共事务部门，比如：水、电、气、广电、通信等企业，都有广泛的联系，要想做好物业服务工作，就必须与这些部门保持密切的联系，在工作中取得他们的支持。比如，小区业主有使用网通宽带需求的，但网通公司又没有在小区提前布线，我们就与网通公司协商，由他们给小区业主提供一定的公共

服务设施，然后他们可以借用小区内现有管网施工，这样既保证了网通公司业务的开展，又保证了业主能使用网通宽带，同时也给小区业主解决了部门实际问题。又比如，移动公司前期未经无线电管理局审批，未经业主同意，私自在小区内架设基站，业主知情后，反应强烈，要求拆除。我公司与业主代表经多方协商，最终得到移动公司的理解，促成移动公司将基站搬迁至其他地方。尤其是我们公司开发的三个二级小区，门禁系统由于产品也过时，无法维修，我们按程序向房管局有关部门申报，取得了房管局有关部门的支持，最后用维修基金，对这三个二级小区的门禁系统全部进行了更新换代，业主非常满意。这样的事例还非常多，在此对以上政府职能部门及公共事务部门表示感谢。

物业工作心得体会篇2

物业工作心得体会一句话篇二

4月15日晚吴霞经理根据她多年的工作经验为我们进行了一次投诉处理的方法原则及管理费催缴流程的培训。以下是我对此次培训的心得体会：

1. 收费工作首先要有自信心，包括两方面：一是我们收费人员自己要有自信心，坚信一定能把钱收回来，让自己的士气能占上风。二是团队的自信，当一名成员收费受阻时，其他收费成员和同事要给予鼓励，帮助献计献策。
2. 杜绝拖沓思想。包括两方面：一是不要让业主拖沓，例如：有些业主以过几天就交物业费为由来推拖，此时一定紧追业主不放，甚至一天打两三个电话，并与业主约定交费时间，在此期间，要不断地与业主沟通，让业主没有退步的空间。不要轻易相信业主会如期来交物业费，收费人员一定要有主动意识。二是物业解决问题不要拖沓。例如：有些业主承诺

解决某某问题就交费，此时服务中心就要马上跟踪解决，若拖延时间，过一天或一夜，业主都有可能会变卦，再发起第二次进攻就难很多。

3. 对无理由拒交费、对物业态度特好的业主，不要轻易上当。如业主向你诉苦，我们也要向业主诉苦，一定要坚定收费的立场。若有需要，可以多派几个人一起上门软磨硬泡与之沟通，直至交费。

要分类对待，

· 明确分工，对症下药。对于收费过程中的问题，5解决问题要量化，到底多长时间能够解决问专业分工；收费时间紧迫，题。收费核心成员对这些问题有必要一户一户的核查。

· 对遗留问题要敢于面对和解决，有问题暴露是好事，积压时6间越长，越不好解决。自己解决不了的不要积压，一定要第一时间向直接上级反映，争取尽快解决。

· 注意与关键客户的沟通，有些欠费业主在业主中影响较大，7与部分业主心目中的“核心人物”保持可以采取“疏导”方式沟通，良好沟通，对其他一部分业主会起到积极的影响。

· 收费工作要“心到、做到、嘴到”，收费成员保持积极主动8的态度和方式去收取物业费。

物业工作心得体会一句话篇三

物业业主工作是一项重要的职责，它涉及到物业管理、商业管理和社区服务等多个方面。作为物业业主，我们需要认真履行职责，通过努力工作来维护物业的良好运营状态。在这篇文章中，我将分享一些我的工作心得和体会，以便更好地诠释物业业主应有的职责和责任。

第二段：理解物业业主的职责和职能

作为市场经济中的一个产物，物业业主的职责和职能显得相对独特。在物业经营中，物业业主是维护物业和秩序的核心，更应该注重自己的角色和职责。一方面，业主要保证物业的正常运营，维护物业的管理准则和规定；另一方面，业主还要处理住户之间的纠纷，并与相关机构进行协议和谈判。总之，物业业主的职责和职能是多方面的，需要不断进步和完善。

第三段：注重物业维护与管理的重要性

基于多年的物业管理经验，我发现物业维护与管理至关重要，是决定物业质量和生命力的关键因素。物业维护需要保持物业的安全、卫生和环境质量，而物业管理则需要确保物业规章制度的正常运作。同时，应该谨慎处理住户的投诉和请求，以便更好的协调各方面的利益关系。只有通过全力维护和管理物业，才能够创造出优良的居住环境。

第四段：重视整合社区资源与服务

社区资源和服务是整个社区发展的重要支柱之一，作为物业业主，我们应该充分发挥社区的资源和服务优势。这意味着需要与业内机构和业主代表合作，提高社区服务的效率和质量。在服务过程中，还要采用有效的信息传播和沟通手段，以满足住户和居民的需求。整合社区资源与服务可以提高物业质量，改善社区生活质量，并提高商业活力和社区的影响力。

第五段：总结

在本文中，我分享了一些物业业主的工作心得和体会，希望它能够加深大家对物业业主职责和责任的理解。作为物业业主，我们应该认真履行职责，保持物业维护与管理，积极整

合社区资源与服务，以尽最大力量发挥自己的作用。只有通过我们的共同努力和不断进步，才能够为社区的进步和繁荣作出贡献。

物业工作心得体会一句话篇四

随着物业管理在居民生活中的不断深入，提供业主满意的服务成了物业管理企业保持绝对竞争优势的首要法码。下面是为大家收集整理的____年物业工作心得体会范文，欢迎大家阅读。

____年物业工作心得体会范文篇1 首先，改小而全为大而精。物业所管辖类型和地域的分布具有广泛性和分散性，小而全的管理模式造成服务资源难以共享，人力、物力资本浪费严重，难以保持物业公司的整体优势。大而精就是通过细化分工将保安、设备维修、保洁和绿化等职能，从原有管理中分离出去，成立或发包给更专业的保洁公司、保安公司、绿化公司等，实施专业化管理，配合有效的质量监控机制，打破地域壁垒，实现资源共享和均衡使用。

其次，变纯粹服务为与业主互动。单纯的提高服务质量，一切按自己的管理要求去进行物业管理工作往往会造成与业主的工作之间的摩擦，由于业主需求的多样性和环境文化意识的增强，促使他们对服务品质的提高有着不同的需求。古人云：感人心者，莫先乎情。当前，业主对物业管理工作的需求呈现广泛的多样性，要想赢得业主的认可除了不断提高我们的物业管理工作服务水准还必须以诚待人，以情动人，其核心就是提高个性化的服务，而通过建立业主需求档案，能及时了解、掌握、挖掘业主的需求，以便为业主提供更广泛的服务。另外，在日常相处中加强与业主的沟通，对收集到的意见，做好整理和筛选，进行分类处理，并及时反馈，持续改进，重视业主的感受，融入业主的情感。

最后，将小团体融入大社会。物业管理工作服务的有效开展

离不开三类资源。一是社会资源，包括政府、街道、社区、治安、环卫、供应商和潜在服务对象等的支持。二是自身资源，即指自身所管理的物业的各类服务信息、服务设施设备的共享。三是业主资源，业主是一个庞大的群体，其消费需求和潜在资源是物业管理工作服务企业扩大经营的源源不断的动力。只有将我们这一小团体真正融入到整个大社会中去，构建和谐共处的生存环境，才能不断发展我们的小团体，在电信主业的关联交易外去拓展更多的社会业务，来发展我们的企业的生存能力和抗风险能力。使企业员工能从中获得更大的利益。

业主的满意源于优质的服务，优质的服务源于真诚的投入。只要我们切实为客户着想，真诚会如潺潺细流，滋润人的心田；只要我们给予客户真诚的帮助，信任与支持也会相应而来。只有真诚服务，不断拓宽工作思路，不断开展细致入微的特色服务，营造高质量的人文居住环境，才能在众多物业管理企业中树立有特色的物业管理工作服务品牌，才能吸引更多客户。真诚是沟通人际关系的法宝，会使人解除心灵上的戒备，是我们拉近与客户关系的润滑剂。当然这种真诚决不是一种敷衍，我们要把宽容的心真诚地送给客户，对客户多一份理解，在每一次的委屈中敞开自己的心灵，试着理解真诚的内涵，因为我们要对公司负责、对顾客负责、对自己负责。真诚这座桥梁寄托着顾客对物业管理工作的信赖，同样也传递着物业管理工作人员对顾客的关怀。

这条路，朝着更专业、更精细、更人性、更完美的目标在前进，为实现电信实业上市后的可持续发展而做出物业人的贡献。

____年物业工作心得体会范文篇2 在时间的流程中，我常常审视自己的脚印，自20xx年4月中旬有幸加入到**物业公司，作为财务室的一员，当然，**物业公司的财务工作还要代售电及收取物业费，然而，通往这扇大门的道路是条坎坷之道，遇到挫折摔倒是常有的事，但在摔倒以后，稍有理智的人，

都会从失败中总结出一个正确的论断，就会重新踏上征途，继续去走一条有意义的人生之路，而且会比之前走得更快更稳。在此感谢给我理智的人们，正是因为你们给我勇气，使我在遭受了挫折以后，总会得到一个明白，正是这个明白给了我经验，给了我智慧，给了我百折不回的意志。

出纳的岗位工作职责权限主要是：负责现金、支票、发票的保管工作，要做到收有记录，支有签字；对现金收、支的原始凭证认真稽核；根据原始凭证，记好现金和银行帐，做到记录及时、准确、整洁、无误。并按日核对库存现金，日清月结；严格遵守现金管理制度，库存现金不得超过定额，不坐支，不挪用，不得用白条抵顶库存现金；负责到银行办理经费领取手续，支付和结算工作；收付现金双方必须当面点清，防止发生差错等重要任务。

平，熟练高超的业务技能，严谨细致的工作作风。显然，财务者必须做到三心而不能两意，耐心、细心、专心者不自欺，才是成大器干大事的根本。财务工作不仅责任重大，而且有不少学问和技术技能，需要好好学习才能掌握。

然而，有些人有些事有些物不是如人所愿的，就像天空不会永远都是晴天，天气预报有时也会估算错误，下雨了，没有雨具，你就只能是个落汤鸡。此时，必须要把心态调整好重新上路，绝不允许在通往成功之路被淋感冒。事实上有时候付出了，机遇来了，真的未必会有回报，因为机遇不是获得成功的主要原因，锲而不舍的追求才是成功最重要的条件。所以，对人对事对物一定要问心无愧，对得起自己，做好自己的本职工作才是基础，只有追求了珍惜了才不会后悔。只有锲而不舍的追求目标，成功终有一天会找上你的。

我是初次接触物业管理工作，对物业管理的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法

积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

随着物业管理在居民生活中的不断深入，提供业主满意的服务成了物业管理企业保持绝对竞争优势的首要法码。要想赢得业主、赢得市场，就要不断提高服务质量和水平，而往往业主对服务的认可源于提供服务者的真诚。

____年物业工作心得体会范文篇3 主人翁精神是中国社会的主流精神，受主人翁精神的激励，中国曾英雄辈出，王进喜、雷锋、焦裕禄、孟泰、时传祥、张秉贵他们无私奉献，不计得失，任劳任怨，为新中国的建设做出了杰出的贡献。他们的精神带动了整个中国社会的发展，新中国就是在这种精神的激励下迅速发展。他们的精神凝聚了时代的音符，鼓舞了一代又一代中国人。

现在的企业要茁壮发展，同样需要主人翁精神，员工具有这样的精神将会带给企业无限的后盾力量。我们物业公司根据小区管理及发展的实际需要，以保障业户的利益为出发点而制定，凭借专业化、高标准、优质的服务，让业主能充分使用所购置之物业，从而使物业达到保值、增值的目的。

我们讲主人翁精神，主要涵盖敬业拼搏、吃苦耐劳、无私奉献等文化要素，强调顾全大局，以集体利益为重。

而我们物业客服部同样具有主人翁精神——敬业拼搏、吃苦耐劳、诚信、积极、专业和创新。

以下就是我们主人翁精神的一些事例：

在准备业主收楼前的时期，我们物业客服部所有工作人员加班加点，不怕苦不怕累，团结一致去做好收楼前的准备工作。特别是交接钥匙，总监和主管连夜核对每户钥匙，对工作的一丝不苟和吃苦耐劳的精神，是我们部门的精髓所在。

收楼期间，我们部门的所有人员团结一致，细分工作的程序，以优质的服务意识和严谨的工作态度去迎接业主前来收楼。特别是物业总监和主管运用专业知识和敬业拼搏的工作态度，来解决业主提出的疑难问题，让业主得到满意的回复；同时也得到业主的支持和认可。这就是我们物业服务行业所需要的专业。

业主在装修期间所遇到的问题会第一时间打电话到客服中心前台咨询，前台客服助理及业主之所急，以最快的速度回复业主的咨询，直到业主满意为止。这是我们前台客服助理工作人员的主人翁精神——优质、专业、积极、无微不至。

记得有一次，业主过来客服中心办理装修手续时，需要借用梯子使用2个小时。客服中心的工作人员马上向工程部借梯子给业主。当业主向我们微笑地说谢谢时，这是对我们工作的认可，同时也突出我们主人翁的精神。

然而，我们部门的物业助理同样具有主人翁的精神。她们在业主还没有发现楼宇某些地方需要整改时，已经即时向工程部发出整改维修单，让业主感受到专业化和对工作的积极性。并且，业主在发现需要整改本单元相关位置时，物业助理及时发出整改维修单给工程部相关负责人员，并且做好跟踪和记录，及时把问题处理好，反馈给业主，得到业主的一致好评。

总而言之，在公司加速发展的重要时期，我们应牢固主人翁的精神，扎根岗位，勤奋学习，不懈努力，不断深化公司核心思想，为实现公司战略目标而贡献自己的一份力量！

物业工作心得体会一句话篇五

在社会竞争很大，想找个好的单位工作真的不容易啊！真的感谢帮助我的人，以及公司领导给了我一个很好的发展平台，让我有那么好的机会学习！

从x月xx日我到无锡群泰物业客服部工作，主要工作的内容是：接待客户、相关业务的办理、费用的收取及缴纳统计、客户信息反馈，以及客户档案的管理。想想自己刚进公司的时候，对物业可以说是一知半解，实际应用更不是件小事。刚开始由于一切都还没有正式启动，只是学习些书本的理论知识，到后来针对塔楼部分的签约，以及对对我们最大业主百脑汇商场的服务。可以说到现在已经对物业有个笼统的概念。

做客服就是要维护好每一个客户，在我看来，客服部是公司的心脏部门，客服专员素质的高低和业务知识水平的高低直接影响到整个公司的动作和利益。作为一名客服专员，首先要具备的就是服务的意识和心态的稳定，客服客服，说的就是要用心的为每一位客户服务，而且要服务到让自己满意，没有把客户的需求摆在第一位，那么他就不是一个合格的客服专员，因此作为客服专员的我，就应该把服务素质摆在首位，坚信没有做不到，只有想不到，心有多大，舞台就有多大！简单的事，重复的做，重复的事，快乐的做，快乐的事，天天做！

要做好本职工作，想成为一名专业的客服专员，有了很强的服务意识和心态与沟通还远远不够，还要有一种责任心，多一份责任感，多为客户着想，这样才能做得更好，过得才会更充实而有意义！

学习是永无止境的，不要满足于现状，要不断地进取、学习，成功永远是属于有准备的人！我希望在公司继续努力工作，不断学习，提升自我，因为现在是一个竞争很强的社会！趁着自己还年轻，多学点，当今时代，世界在飞速发展，知识

更新的速度日益加快，人们要适应变化的世界，就必须努力做到活到老、学到老，要有终身学习的态度。为了更好的发展公司的业务，以下是我自己对怎样做好客服工作的一些想法与心得：

客服服务最重要的组成要素是客服员。客服员要接受自己，肯定自己、喜欢自己。如果你连自己都嫌弃自己，却指望业户会喜欢你，那实在太难为业户了。香港销售大王冯两努说得好：“销售员成功的秘密武器是，以最大的爱心去喜欢自己。”

每天多收集一些新客户的资料，作为客服部应以主动服务为主并制作服务预案，在给客户服务之前，要了解客户需要什么，服务的形式，接受程度等等，有针对性、特色的服务。

客服员要具有业务及其有关的知识。比如“我们塔楼周边的一个租赁费用的情况”“我们提供的服务是不是完善”“塔楼的物业费有些什么”面对客户这一连串的咨询而无法提供完整或立即的答复，“我再回去查查看”、“这个问题我请经理来跟你说明”、“这一点我不太清楚”这样绝对不是个专业工作者的态度。于是你的价值马上被打折扣。现阶段我们客服员，就要尽量让每一个客户对我们产生信任感。我们一直都坚信没有做不到，只有想不到的观念！

在和老客户建立好关系的同时也别忘了客户的转介绍。

短暂的失败，我学会了更改的方法，促成自己进步。不断的进步，不断的改善，一次又一次的再从头开始，便有了最后的美好结果。一位生意场上的高手说的好：“一份心血一份财，心血不到财不来。”

工作你给人的第一印象是什么？一个拥有整洁外貌的人容易赢得别人的信任和好感。心理学家曾做过一个影响力的实验，安排衣装笔挺和穿沾满油污的工作服两个人，分别在无红灯

无车时穿越马路。结果衣着笔挺的明显地有较多的跟随者，而着工作服的却只有少数甚至没有跟随者。所以“人要衣装”可是一点也不假。