

# 2023年投诉经验分享心得(精选9篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编为大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 投诉经验分享心得篇一

没去过庐山，却从李白“飞流直下三千尺，疑是银河落九天”中感受到庐山瀑布倾泻而下的壮阔，没有到过泰山，却从杜甫“会当凌绝顶，一览众山小”中感受到泰山的雄浑高大，没去过云南，却从沈从文中的《边城》中感悟到汇溪小城的妩媚动人。

读书，让我神游中华大地。

“日出江花经胜火，春来江水绿如蓝，”咏这优美的诗句，谁不为祖国山川的多姿多彩而赞叹，“床前明月光，疑是地上霜。”咏读这优伤的诗句，哪一个浪迹天涯的游子不滋生出绵绵的思乡之情，“僵卧孤村不自哀，尚思为国轮台。”吟诵这铿锵的诗句，谁不萌生出建功立业报效祖国的豪情壮志。

读书，让我感悟古人的思虑情思。

虽然生命如流水，随即而逝，但我们可以通过读书穿越时光，感叹沧海桑田的变迁，感悟国盛人兴的辉煌。古人们将情寄予笔下，用笔墨为我们留下了壮丽的景色，我们只需要用心去把它们复原或原景，呈现在眼前。

读书，让我了解了古代中国的兴亡盛衰，让我感受到了西方爱情的伟大凄美。

文学，向世人展现了憧憬与追求，任何人都无法拒绝这样的憧憬与追求。

享受读书的乐趣，驾驭着心灵，去穿越时空，感悟自然，神游中西方！

## 投诉经验分享心得篇二

时间一晃而过，弹指之间，20\_\_年已悄然来临，回首20\_\_年，思考亦多，感慨亦多，收获亦多，“忙并收获着，累并快乐着”，在此我向公司的各位领导及各位同事表示衷心的感谢，感谢公司提供一个成长的平台，让我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质和才能，使我学到了很多，懂得了很多，也领悟到了很多，我们每个人都是在总结中不断成长，在审视中不断完善自己，20\_\_年自己也在总结、审视中脚踏实地的完成本职工作，现将20\_\_年工作总结如下：

### 一、仔细认真的做好制单工作

制单工作是一份简单、繁琐的工作，责任重大，关系着公司的发展，每天的工作是将业务员发回来的单，全部妥当安排发货，在这个过程中，不能出现漏单、开错单、发错货，从接单到开单再到审单，包括发物流，代收，打款，不能有任何的差错，记得开始的时候，由于自己的粗心大意，有几单货发错了，直接造成了公司的损失，后来，公司制定了奖罚制度，罚了几百之后，就没有犯错了，我非常感谢这个制度，使我学会了仔细认真的做好工作，从这件事上我吸取了教训，在后来的工作中，几乎很少出错，仔细地完成每一项工作。只有认真仔细的工作态度才能更好的完成领导安排的工作，相信苛刻的制度，会使人成长得更快！

### 二、尽心尽责做好客服跟单工作

客服跟单工作首先严格要求自己认真对待份内工作，对于公司所订的年销售任务高度重视，努力完成公司每月规划的任务额。之前一直没有给自己确定目标，直至12月份起制定的目标是6万元，实则只完成了3千左右的业绩，相差甚远，在以后的工作中还需学习专业知识，提升沟通能力，努力提高业绩！

## 客服跟单的主要工作

- 1、负责每个月定期电话回访客户，维护好公司与客户之间的关系；
- 2、负责客户订货、补货、回款跟进，与客户做好货品出货信息方面的沟通；
- 3、负责整理客户资料，数据统计，客户资料的保管及\_；
- 4、解决销售部门及客服部门反馈的工作问题及投诉问题

客户跟单工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，是一个很具有挑战性的工作，它需要具有强烈的责任心，要有过硬的专业知识，要有自信心，要有处理事情的判断力和执行力，要善于应变，是一份全面提升个人综合能力的工作。记得有一位实战培训专家曾说过，“简单的事情重复做，你就是专家；重复的事情用心做，你就是赢家”。所以在今后的工作中，我们会不断提高服务意识，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三赢，尽量让更多的客户接受我们的服务，更多的客户接受我们的产品！

## 三、带新人，以身作则，毫无保留，尽量做到最好

在接手带刘璐跟周巧梅的这段时间，自己也成长了不少，使我明白，做为师傅，就要做好榜样。在开单工作上我严格要求她们在工作中一定要仔细，认真，多检查，要不懂就问，

开单不能出任何差错，在客服跟单工作中，要求她们敢于开口打电话跟客户沟通及帮客户解决问题，要自信的去介绍我们公司，熟悉我们公司的产品及报价，经过一个月左右时间的培训，她们现在已经能够独立完成接单，制单，审单，客户跟单、统计数据等一系列工作！

在培训刘璐跟周巧梅的时间里，我自认为是毫无保留的，对她们逐一逐一的讲解，一而再的嘱咐，一次次的更正她们的错误，而现在她们已经成长，不再需要我的唠叨，但是时时的提醒还是不可缺的。对于新人来说一次次的小失误，是在为以后做好本职工作所做的铺垫，正所谓：吃一堑，长一智。而我作为带新人的职责就是在她们犯错的时候给予一丝丝的鼓励，和她们一起找出错误所在，从而让她们知道下次避免犯同样的错误。

这一次的带新人对我自己来说也是一次挑战，在带新人的同时，也顺便让自己从头到尾的把工作思路理清，有了清晰的工作思路之后，才能更好的去指引新人，才能让新人的思路清晰，更快的了解和规范自己的工作范畴。

#### 四、今后努力的方向

2、不断提高自己，抓住每一次让自己学习和成长的机会，以饱满的热情全身心地投入工作学习，为自己的工作积累必要的专业知识和基本技能，将从多方面努力进一步提高自身的工作能力，以积极的心态面对每天的工作任务。

3、端正工作态度，要抱以一个正确的心态，踏踏实实、任劳任怨地完成上级交派的工作；在以后的工作中不断的学习、进取、完善自己，以便更好地完成自己的本职工作。

在新的一年里，我要把自己的工作，做得更完美、更迅速、更正确、更专注，相信在极其平凡的职业中，极其低微的位置上，做出不平凡的自己，很高兴加入奥力晟团队和大家共

同处事、共同进步、共同成长，感谢每位同事对我的悉心关照和包容理解，虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤奋决定成败、细节决定成败、态度决定一切，只要我们彼此多一份理解、多一份沟通，共同努力，相信20\_\_年会创造更多辉煌，相信慧锋公司明天会更好，祝奥力晟业绩蒸蒸日上，更上一层楼！

## 投诉经验分享心得篇三

寒假里，闲来无事，翻了翻儿子的许多书被一本书的名字吸引了——《爱的教育》，就拿来读了。这本书是初中学生必读书中的一本，在我上中学时，还没有这样的要求，所以也从没读过这些书。其实，书对我们来说，没有年龄的限制，只要你有需要，你就可以读你喜欢、感兴趣的书。

爱就像空气，虽然天天都在我们身边，但经常被我们忽略。《爱的教育》，讲述一个叫恩利柯的小男孩成长的故事，记录了他十个月在学校，家庭，社会的所见所闻和他家人的信和老师讲的动人的每月故事。书中描写了一群快乐，可爱的少年。他们的身份各不相同，有出生于富裕家庭的，有出身于贫穷家庭的，但他们互相尊敬，互相关爱。这些孩子身上却都有着一种共同的东西——对自己的祖国意大利深深的爱，对亲友的真挚之情。

透过安利柯的描述，我了解到什么样的师爱才最让学生感到温暖，把学生当亲人的老师。当安利柯的先生说道：“你们以外，我没有别的家属在世界上，除了你们，我没有可爱的人！你们是我的儿子，我爱你们，请你们也欢喜我！我一个都不愿责罚你们，请将你们的真心给我看看！请你们全班成为一家，给我慰藉，给我荣耀！”先生的这些话，让所有的学生都信服与他。虽然我无法做到这位先生的如此坦诚，但想想，我是否用平等的目光看待所有的学生了呢？两个孩子同时犯了错误，有时，我会凭我直觉判断，然后毫不留情的批评那个我心目中的差生，却不知，受了一肚子委屈的孩子在暗自垂

泪，也许在他们眼里，我不再是个好老师，宽容和尊重学生，“只要你们有勇气承认自己的错误，我绝不会责怪你们”，这是安利柯的先生们给我的另一个启示。无论是表扬还是批评学生，我们的目的是教育学生，只要目的达到，又何必在意学生是否接受了惩罚。

常有家长拽着自己不听话的孩子，慷慨的对老师对老师说：“他(她)要是不听话，你就狠狠的打。”时代发展到21世纪，我只能把这话理解成为善意的谎言，教师不适合充当暴力实施者，面对一群天真的孩子，我们需要的是充分的精力去打一场持久战，老师的的一个拥抱，抚摸，对孩子来说，也许比严厉的批评效果更好。书中给我的启示是：做一个温柔的严师，用充满爱意的语言来严格要求我的学生。

爱是一种感受，是一种信仰，是一种追求，是……无法用准确的文字形容爱的定义，但是我知道，拥有爱的人，付出爱的心，人生必定是充实而无憾的。同样，我们对孩子的爱，不应是居高临下的“平易近人”，而应是发自内心的爱，这种爱的表达既是无微不至的，又是不由自主的真情流露。当我们把爱心自然而然地献给孩子时，孩子会不仅把我们当教师，更会把我们当作朋友，父母。离开了情感，一切教育都是无从谈起，感情当然不能取代教育，但教育必须充满感情。

总之，爱的教育是治疗心灵创伤的良药，是打开学生心扉的钥匙。被爱的人才懂得去爱人，爱给人力量，给人温馨，也给人美丽的心灵和情感。让孩子们心中拥有爱，很多问题都可能在爱的暖流里溶解。这就是《爱的教育》给我的启示。

## 投诉经验分享心得篇四

3月19日，在县玉沙小学，有幸听到了来至宜昌天问小学名师团队带来的新课程模式——分享式教学。几位教师用这种全新的教学模式让我们欣赏了三堂不同学科的课程。

这种分享式教学模式打破了我们传统的教学方法，整个教学过程中，教师只是向学生们传达合作、交流、学习的方法，课文中的字、词、句、段只字未提，完全放手让学生小组自学、交流、汇报，以达到学通课文的目的。整堂做到了有序、有趣、有效，课堂中，孩子们个个善于学习、乐于思考、积极展示。

创造有利于学生主动求知的学习环境，充分挖掘学生的创新潜能，大胆放手，让学生自行探知，做学习的主人，只有学生主动参与到学习活动中，才能有好的教学效果。

叶圣陶先生曾经说过：“教者之为教，不在全盘授予，而在于相机诱导。”教师只是学生学习的指导者、导师，因为学生不是“空瓶子”，他们是活生生的社会的“生活体”，是有机的种子，本身具有萌发生长的机能。把课堂变成基本上由学生自学的课堂，是教育改革的出发点和归宿。

“会自学、会讨论、会发言、会倾听”是这种分享式教学课堂常规的重要部分，对提高课堂效率、保证质量非常重要，平时要下足功夫。培养学生能力要从低年级做起，学生的自觉能力不是一朝一夕形成的，它是在教学实践中反复训练、逐步培养起来的，又是在学习实践中反复运用不断提高的。同时，培养自觉能力要贯彻整个教学过程。

听完三堂课后，心中难免有些疑问：

1、这种课堂模式中，如何落实学生自学中没有学透的知识？

## **投诉经验分享心得篇五**

今年后勤部在各级领导和各部门的支持与配合下，紧紧围绕本年度工作目标，对内完善管理运行制度，对外提升服务质量，以不断提高后勤管理服务水平为动力，下面是为大家准备的行政后勤年终个人工作总结。

我们以优先服务客人为己任，较好地完成了今年工作的各项任务，现将工作报告如下：

### 一、稳定员工思想，提高员工服从管理意识。

针对前段时期后勤部员工存在的思想不稳定、工作不主动、服从管理意识淡薄等问题，我们先后多次采取和员工交心、谈心、拉家常、讲事实、摆道理。使员工的思想觉悟有了较大的提高，先后有多名员工主动拿回了辞职报告，工作中也由过去的不服从管理，不听从安排，转变成了工作认真负责、积极主动，有管理人员和没有管理人员一个样。

### 二、规范化、常态化的管理后勤工作。

根据后勤工作的特点，结合酒店的有关规章制度，我们制定出了更加细致、具体的工作流程，对进出商品做到严把质量关；对于不合格、以次充好的坚决退回采购部门；过期商品、国家规定禁止使用的商品坚决不用；对清洗的蔬菜、餐具，首先采取自查，领班、主管抽查的方式，不干净、不合格的坚决不进入其他部门，对剩菜、边角料充分利用，能作工作餐、腌菜、泡菜的坚决利用。

### 三、加强员工培训，提升整体服务水平。

在做好员工思想工作的同时，我们逐步对员工进行了业

务技能，酒店各项规章制度，消防知识等各方面的学习和培训，进一步提高了员工的主人翁意识，提升了员工队伍的战斗力。

在新的一年里，我们后勤部全体员工决心努力保障酒店的后勤供应，按质按量地完成各项工作任务，为打造百年“星香源”老店贡献我们的一份力量。



## 投诉经验分享心得篇六

12月27日，我参加了深圳福田区“汪颖（小学数学）教与学方式转变特色教师工作室”复习课型展示与交流活动中。杜郎口中学副校长任景业老师做了有关分享式教学的讲座，学习了独特的教学理念：意识前移、人人参与、教师让座、参与无错，我也深深记住了分享式教学的前提是我们老师理解、欣赏、认可学生。

接着，听了天健小学张老师上了一节全新方式的复习试卷讲评课，这是节真正把分享式教学付诸实践的成功课例，给了我不少的震撼。这节课分为以下几个环节：

- 1、课前，学生针对考试试卷，完成《错题分析预习纸》，要求写出错误步骤及答案、正确步骤及结果，并进行错因分析。
- 2、教师整体分析进步与不足之处。
- 3、小组交流个别不懂的或出错率高的题目，分享独特的解题方法和策略。
- 4、各小组选取一题在黑板向全班讲解。
- 5、重点题目练习考评。

整节课老师只有寥寥数语，把课堂、讲台实实在在地开放给了学生，每个小组的两三个的代表在讲台上分工协作，画图、分析、板书、总结、提问，俨然一个个小教授，能把一道题讲得清楚、透彻，这得经过多严密的思维过程呀！他们还能用自己的错误经验提醒同学，这又是多么宝贵的学习资源呀！

之后，现场老师与任校长积极互动，我听到了一些老师独特、大胆的教学尝试，如以自由组织小组形式订正试卷、学生自己录下分析解题的视频再全班分享等等，让我有眼前一亮的

感觉。任校长及时、机智、一针见血的互动更另我情绪高涨，内心也充满着尝试的激情与对美好的憧憬。

## 投诉经验分享心得篇七

读书学习是一件很奇妙的事情，当你知道你越多，才知道自己不知道的越多。当你认为人的肌体只需要食物时，那食物就变成了饲料。走进我的空间，跟我一块来享受这读书学习的滋味吧。

人累了，喜欢独坐一室，让疲惫之身得以安宁；心累了，喜欢捧起一书，让浮躁之心得以慰藉。

回首读书的日子，我仍忍不住怦然心动，一路走来，山高水远，我对书始终保持着一种绵绵不尽的情感，夜阑人静，一书在手思绪万千。拜读古今中外灿烂的文学长卷，卷卷都缀满一个深深的情字，翻阅人世千般气象，万种风情的纸页。

触摸书中所诉故事的经脉，展读书中人物的笑颜，捧书中文章的内涵，那行云如水的语句，花雨缤纷的意境，真挚动人的情感，倾刻间唤醒了我沉睡的心灵像花瓣绽放在春阳中一般，有书的日子，充实，快乐，振奋，青春的本色在书香的温润中闪光，炫彩，歌唱。

我们是人类未来的灵魂，社会不只是钢筋水泥建造高楼大厦，而是需要有鲜活的生命，娇嫩的心灵，祖国的未来。所以，作为学生必须锤炼自己的语言技巧，提高语言的感召力、说服力、鼓动力，拓宽自己的语言内涵，增强语言的亲和力、凝聚力、丰富自己的语言积累，再现语言趣味性、灵活性、厚重性。

当我们拥有了精妙的语言技巧，高超的驾驭能力、灵活的应变能力，实际上就是拥有了一笔取之不尽的财富，那时候，我们的每一句话都会真正起到“不是蜜，但可以粘住一切”的

作用。而这些能力的获得，只能信赖于书，只有读书，我们才能拥有源头活水，才能滋润我们求知若渴的心田，只有读书，我们才能引领社会的发展和进步，只有读书，只有多读书我们溶于社会才会得心应手，左右逢源，妙趣横生，事半功半。与书为友吧！因为读一本好书就象严冬里遇到了炭火，它会以无私的自信给你燃起澎湃与激情。

与书为友吧！因为读一本好书就像酷热的夏天遇到了浓阳，在你孤芳自赏时，给你浮躁的心灵泛起轻爽的凉风。

与书为友吧！因为读一本好书，就像迷途的航船遇到了航标灯，高扬理想的风帆，驶向人生的旅程。“书卷多情似故人，晨昏忧乐每相亲，眼前直下三千字，胸次全无一点尘”“读不在三更五鼓，功只怕一暴十寒”。

与书为友，以书为鉴，让一缕书香伴你我同行！

## 投诉经验分享心得篇八

通过三周的保育实习，我最大的感受就是感动幸福。当小朋友们围绕在我身边甜甜地叫我老师的时候。我第一次感觉那么的感动，似乎有一股暖涌。在心里。每天，面对着那一张张纯真的笑脸。就有种让我忘记一切烦恼的力量。应为，小朋友的心灵永远都是不如人和杂志最纯洁的想法永远是那么的单纯天真。

跟小朋友相处的时光，幸福而短暂，三周的时光如流水而过，在这期间我也由最初刚到幼儿园时的新奇不知道该干什么，变得会自己处理一些事会积极主动的协助代班老师了。经过这次的实习我也从中学到了许多的教学经验，经过这三周的实习，我对我们班的孩子也有了一定的了解。她们有的泼话爱动，爱说，有的文静内向。是典型的乖乖女。其中令我印象最深的就是我们班一个多动的小男孩，他不听话很调皮。有时会让老师很生气也很无奈，他的脾气也很土怪，学习也

不认真，老师很讨厌他，小朋友们也都躲开他，不跟他玩，他总是一个人远远的呆在一边，这让我很心疼，便主动接近他想用自己的爱来感动他，给他一些温暖，的确，通过接触，他不在排拆我，开始喜欢跟我交流了。我发现。其实他是个很聪明的孩子，他也很渴望被大家认同，我想如果老师能多分一些爱给他。多给他一些鼓励，他会有很大的进步也可以很棒。

这次的实习，更加坚定了我的理想，我会努力当一位真正的优秀的幼儿园老师。

## 投诉经验分享心得篇九

对于房地产销售工作的认识首先让我们从认识置业顾问开始。房地产销售工作看似简单其实不然，我理解的置业顾问应该是这样的。

置业顾问要绝对是专家：购房涉及很多专业知识，如地段的考察、区位价值的判断、同类楼盘的比较、户型格局的评价、建筑结构的识别、住宅品质的检测、价值的推算、面积的丈量、付款按揭的计算及合同的签署、产权办理等。凡此种种，对于一个缺乏经验的消费者来说，想从一个门外汉变成一个专业的购买者并非易事。所以，你不但是一名销售人员，还必需是一位资深的置业顾问。即使你是刚入行的，也起码要接受过公司的系统培训或通过自我学习而比客户具备了更多的置业方面的专业知识，你必须能为客户提供一些参考性的置业建议，从而引导客户购房。

置业顾问还是桥梁：

置业顾问所从事的工作，就是作为开发商与客户沟通的桥梁，既要帮助开发商将他们生产出的商品—房子推介给客户，又要帮助客户将他们的需求信息反馈给开发商，让开发商开发出最适合他们需求的房子来。

置业顾问就是企业形象：

作为销售人员，你是企业对客户的最前线，直接与客户进行接触，而且更多是面对面的接触，你所呈现给客户的工作作风、专业技能和服务意识，无不充分体现出企业的经营理念、价值取向及企业文化。因此，你的一举一动、一言一行，在客户的眼中就代表着企业的形象。

接下来谈一谈我对销售的理解。

销售的实质不光是房子产权的转移，而且还是价值的转移，我们卖掉的不光是房子，而且还是房子背后的功能、使用价值、以及企业品牌带给消费者的自豪感。我们对于楼盘销售的理解，要超越房子本身的层面。

对于房地产销售我总结了以下几个的特点。

**系统性：**房地产销售涉及建筑，景观绿化、法律、智能安防、装修、居家风水、营销策划、广告设计、媒体发布、消费心理等诸多方面，是一项需要多部门配合高度集成的系统工程。

**规律性：**市场营销作为一门学科经过几十年的发展，到今天已非常成熟。从市场调查、市场细分、确定目标客户、到产品定位、消费心理都有系统的理论及分析工具。我们在具体的操作中一定要尊重其规律性和科学性。

**重要性：**房地产销售是地产开发中最重要的组成部分，没有了销售收入所有的事情都无从谈起，因此房地产销售是一个项目能否盈利的基本保证，是项目开发的核心所在。

**不可逆转及连续性：**一个项目的销售从开始到结束，少则一年多则三到四年，销售贯穿了项目的整个开发过程。一个项目从形象推出，诚意登记、到产品面试、前期排号、集中选房，是一系列不间断的操作，一旦开始就无法停止，对于操

作水平有着较高的要求。

创新性：随着市场竞争不断激烈，消费者逐步成熟，政府的市场法规越来越健全，房地产销售所面对的市场环境不断变化，因此要求销售工作也要不断创新，与时俱进，做到人无我有、人有我精，出奇制胜、创造性地开展工作，只有这样才能在市场上处于不败之地。

其次我再谈一谈在销售工作中普遍存在的三个误区

### 1、在销售不好时才重视销售工作：

项目部平时对于销售关注不多，营销工作没有系统和可持续性的计划，等到销售业绩不好时，才加大广告投入，为增加销量随意加大优惠力度、采取极端手段，希望能够马上见效，这样做往往是欲速则不达，即花钱还使企业及楼盘形象受到损害。广告效果有滞后性，投入一定要有前置量，营销活动要连贯，要和销售节点配合好，按营销计划投放广告，充分利用广告的积累效应，使广告和销售形成良性循环。

2、销售仅仅是销售部的事情：有一种普遍观念，认为卖房子只是销售部的事情，和项目其他部门没有关系。这种局限的观念，会对项目的销售工作，造成非常大的负面影响。销售工作需要多部门的配合，客户在购房决策时对于外围环境非常敏感，不论是收款的财务人员，还是开楼车的司机、门卫他们的态度及言行都会对客户产生影响，进而影响销售。楼盘信息的传递是多样性和持续性的，不光仅仅是依靠广告，项目部的每个人都有自己的社会关系，每个员工都可以是售楼员。蓝郡3期推行员工推销房子给与奖励的政策，取得了很好的效果，即节约了广告投入，又增加了员工收入同时还增强了员工主人翁意识。

3、重视广告轻视事件营销投入：项目在推广预算时普遍重视事件营销的投入。一个楼盘的硬广告投入过多反而会在消费

者层面形成抵触情绪，一个楼盘形象的打造，是需要全方位、点面结合才能完成的。事件营销具有时效长，影响面广、抗性弱，可以和消费者形成良性互动的特性。如果和广告搭配合理，对于提高楼盘关注度，丰富楼盘形象，提高楼盘美誉度、增加消费者的忠实度，营造良好口碑能起到事半功倍的效果。

1、不重视市场调研和研究工作；现有市场后又产品，这是市场营销的基本定律。市场调研通过专业的工具可以对市场容量、竞争楼盘、消费者居住习惯、产品分类等相关数据进行分析研究，为项目决策、建筑设计、制定营销方案提供科学依据。房地产是高投入、高风险行业，一旦决策失误纠错成本非常高，加之市场竞争日益激烈，对于市场的把握准确与否，直接关系到开发企业的生死存亡。华宇公司大多数项目前期，都没有做过专业系统的市场调研工作，这一点应引起大家的高度重视，在今后的工作中要逐步完善。

2、销售管理及操作不规范；

华宇目前各项目的销售管理没有统一的作业规范及管理制度，没有专业的销售报表体系，各个售楼部的业务水平参差不齐，自成一体，这样的现状不利于华宇企业品牌形象的推广，不利于华宇综合实力的提高。华宇要做精做强就，必须改变目前的现状，要求各项目严格按照总公司统一制定的管理制度进行管理。

3、针对置业顾问没有系统培训计划：华宇公司目前自己销售的楼盘数量不少，销售人员合起来是一个庞大的群体，因没有统一管理，各个项目对于置业顾问，都没有系统的培训计划。销售部处在市场的最前沿，置业顾问业务水平的高低，直接影响到销售的业绩和华宇的形象，对于置业顾问的培训是必须的也是必要的。我建议由总公司制定置业顾问管理档案，对所有置业顾问进行测评，评定出不达标、合格、优秀、出色等几级标准，每半年测评一次，根据结果对每个置业顾

问，做出相应的级别调整。不达标者坚决不能上岗，针对不同级别的置业顾问，定期开展对应的培训，以帮助其提高技能，定期开展技能比赛和业务观摩活动，以激发大家学习积极性。提升华宇销售工作的整体水平。

#### 4、卖场包装及氛围营造细节处理不到位

售楼部相当于前沿阵地，是企业展示实力和形象的舞台，华宇大多数项目不重视售楼部的包装投入，对于售楼部的设计风格、家具饰品、背景音乐的选择没有认真地研究，不重视售楼部卫生间、灯光等细节的处理，看楼现场的包装非常不到位。楼盘样板间的整体水平不高。售楼部、景观示范区，样板间是销售的三板斧，做好了对消费者有很强的杀伤力，加大这三项的投入，对于楼盘的销售会有非常直接的明显的促进。

#### 5、客户资源没有整合和开发：

华宇目前已有适量客观的业主资源，每个售楼部都有大量的来客登记资料，因没有统一管理，客户信息不能共享，导致信息不对称，在这个楼盘没有的户型，在华宇其他楼盘就有，但因为信息没有个共享，导致客户流失，从整体上看对华宇就是损失。在信息过度、广告成本不断增加的市场背景下，充分发掘华宇的客户资源优势，建立统一的客户资料管理体系，对降低市场推广成本，增加销量，提高服务水准都有着非常积极的意义。