

最新房产售后年终总结 售后客服工作总结报告(优质6篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

房产售后年终总结 售后客服工作总结报告篇一

一、学好本专业的技术

无论从事什么样的工作，专业技术永远是立足之本。作为售后技术这一块虽说不一定要求的技术要跟研发人员的那么高，但是最基本的也要知道。起码客户问起来你能够立马回答得出并帮助他们很好的解决问题。

一开始我老是说工资怎么那么低，不过现在想起来也就释然了，就算是有一万块的月薪放在那里，你拿什么来换。出来之前还满怀信心的，但是接触几次之后就发现自己太稚嫩了，有时很想回去，但是想想又不甘心，我不能灰溜溜的回去要有所得才行。所以很感悟，学好技术是重中之重，先立足，在讲发展，可持续发展。打扎实基建，才能建得起高楼大厦。

不过，这些工控自动化产品的技术要想学好也不是那么的容易，很枯燥，涉及的很广泛，还必须有一个对技术有欲望的心。特别是售后技术这块，不只是只知道本产品的，还要了解它所应用在什么方面，是什么机械，带动它的是什么系统等等。这些不可能一天能够学的会的，要想大概的知道，必须要穿越一些不为人知的黑暗，去学习、去工作、去摸索、

去思考。我相信在这领域里的人才想必也是经历一些不为人知的黑暗才有今天的成就的吧。所以我什么都不是，我就是一草根，需要从新学习。

二、学会与人沟通

做我们这样的工作，和人打交道是必不可少的事，有个良好的沟通能力可能会让你事半功倍。还有就是每次出差到现场作业时我都要有个心理准备，因为客户的心情不能确定，毕竟买了我们的产品出了故障对他造成一定的损失，随时会喷你一脸口水，所以抗压能力也要强。在这个时候只能小心翼翼的应付了，我一般只会说“请你放心，我会尽快帮你解决问题的”。

还有出门在外，说话也要小心，尽量的从客户的心理出发，态度要好，绝对不能顶撞人家，人家可是我们的上帝。在与客户沟通时，对你从事的技术要求也是很高，一般在沟通时问的最多的也是技术性的问题；有时碰到一些不懂的技术问题就很纠结。如果是“嗯、啊、哦”的回答的话那就麻烦了；这样的问题就不要正面的去回答了，先从自己会的入手，尽量的转移到别的地方去，反正能帮他解决问题就可以了；要不然客户会对你的人产生怀疑的同时，也会对公司的形象造成损失，最要命的是他突然奔出一句来‘你到底会不会的’那样的话自尊心那就大受打击啦。所以在和人家沟通时要么不现场赶紧解决故障走人，要么就尽量的往自己知道的扯少跟人家在那里废话。

三、事前准备事后总结

在接到客户电话时，必须先了解体的情况看能否电话解决，如果要到现场去的话，那就去分析这个故障到底是什么原因造成的，然后从分析中知道大概要准备元器件，工具什么的。俗话说“成功是为有准备的人的”。完成任务之后，做一下总结，把现场的情况记下来，比如：我们机器所应用在什么

机械上，用到了哪些参数，输入输出的电压电流等。最后分析出故障的原来，这个是对技术的提高比较好的方法，也是公司要求我们做的。

还有出差到现场并不没有别人所说的那么美好，一个人的旅途总是那么寂寞孤独；还要忍得住孤寂、耐得住枯燥、拆得了机床、修得了变频器、不怕脏、不怕苦、不怕累。这些都是售后技术人员的基本要求。抗得了就勇敢的抗，抗不了就放一旁；毕竟背后还有一个公司，公司里还有那么多的伙伴支持着呢！都说售后服务是一个营销的过程，也是再营销的开始，我想我会努力的去维护好公司的品牌形象为公司争取的利益。

房产售后年终总结 售后客服工作总结报告篇二

20xx年销售xx台，各车型销量分别为x331台；xx161台；xx3台；xx2台；x394台。其中xx销售351台□xx销量497台20xx年增长45(13年私家车销售342台)。

为提高公司的知名度，树立良好的企业形象，在我们和客户搭建一个相互交流、沟通、联谊平台的同时，把更多的客户吸引到展厅来，搜集更多的销售线索□20xx年本部门举行大小规模车展和试乘试驾活动xx□刊登报纸硬广告34篇、软文4篇、电台广播140次并组织销售人员对已经购车用户进行积极的回访，通过回访让客户感觉到我们的关怀。公司并在20xx年x月正式提升任命xx为x汽车销售公司营销经理。工作期间xx每日按时报送营销表格，尽职尽责，为公司的营销工作做出贡献。

报表是一项周而复始重复循环的工作，岗位重要，关系到x汽车销售公司日后对本公司的审计和xx的验收，为能很好的完成此项工作□20xx年x月任命xx为信息报表员，进行对x汽车销售公司的报表工作，在工作期间xx任劳任怨按时准确的完成了x汽车销售公司交付的各项报表，每日核对库存情况，对车

辆销售工作作出了贡献。

20xx年为完善档案管理工作，特安排xx为档案管理员，主要工作有收集购车用户档案、车辆进销登记、合格证的收发以及用户档案汇总上报x汽车销售公司等，工作期间xx按照公司规定，圆满完成了公司交代的工作任务。

以上是对20xx年各项工作做了简要总结。

- 1、详细了解学习汽车销售公司的商务政策，并合理运用，为车辆的销售在价格方面创造有利条件。
- 2、协调与x汽车销售公司各部门的工作，争取优惠政策. 加强我们的市场竞争力。
- 3、每日召开晨会，了解车辆销售情况，安排日常工作，接受销售人员的不同见解，相互学习。
- 4、销售人员的培训，每月定期x课时的培训学习，以提高销售人员的销售技能、服务技能、团对意识、礼仪等。
- 5、增设和发展二级销售网点，制定完整的二级网点销售政策，并派驻本公司销售人员，实现行销工作的突破发展，使我们的销售工作更上一层楼。
- 6、合理运用资金，建立优质库存，争取资金运用最大化。
- 7、根据x汽车销售公司制定的销售任务，对现有的销售人员分配销售任务。
- 8、重新划定卫生区域，制定卫生值日表。
- 9、一日工作模式，俗话说的好，好一日不算好，日日好才是好。

最后，在新春到来之际，请允许我代表x汽车销售公司全体销售人员，感谢公司领导和全体同事，在20xx年一年的工作中对我们工作的大力支持与帮助。在此表示深深的谢意。在20xx年新的一年里我们将继续努力工作，虚心学习。以更好的成绩来感谢领导和各位的支持。再次谢谢大家，祝大家新年愉快，合家幸福。

房产售后年终总结 售后客服工作总结报告篇三

在区委、区政府的正确领导下，经信局充分抓住庆祝建党九十周年和“治庸问责”的契机，以优化投资发展服务环境为重点，以创新思维、服务企业为举措，深入解决影响我区工业经济发展的实际问题，突出了工业经济结构调整、转变经济发展方式和服务企业等工作，较好地完成了年度工作目标，并荣获武汉市“五五”普法依法治理工作、电力设施建设与保护等先进单位，实现了“”规划良好开局。

一、企业改制稳步推进。今年企业改制得到了区委、区政府的高度重视，相关街道办事处积极参与，区直部门积极配合，抓住了项目建设的机遇，克难攻坚，一企一策，企业改制工作取得了较好的成绩。承担市级14家改制企业的目标，已经完成8家，正在进行的有6家，年底前可全部完成目标。

二、企业节能减排有序开展。按照全面部署，突出重点的思路，实施重点跟踪和监管，建立了5家企业节能指标统计与市级直报制度，加大了全区工业企业年度节能总量和节能进度检查落实力度。一是分解目标落实责任，实行节能减排工作责任制。二是建立节能准入机制，大力推广节能技术。三是组织开展节能宣传周活动，促进依法用能和经济社会的可持续发展。向市经信委节能办申报有机实业和水务集团两家企业参加20xx年工业节能专项项目评选。四是重点能耗企业节能减排工作取得成效。截止11月，武汉远大制药集团、武汉水务集团、有机实业、无机盐化、方圆钛白粉等企业20xx年

实现工业万元产值综合能耗标准煤，同比下降幅度均达到目标要求。

三、1135片项目强力推进。一是一期土地挂牌的前期工作有序进行。已完成一期供地范围(洲际、啤酒厂片)的勘界及面积测算，确定为403.64亩；古田化工区的土壤环境抽查工作，各项数据及背景专题资料已整理拍摄完毕，拟申报国家环保专项资金用于古田化工区的土壤治理修复；项目招商工作态势良好，中粮投资、联想融科、上海宝龙、上海绿地、新加坡仁恒置地几家投资商与专班取得了联系，正密切关注1135片项目的进展情况。二是非化工企业收储工作正紧锣密鼓推进。皇经堂蔬菜批发市场、第二电线电缆厂同意政府收储方案，红星村集体土地收储，标三、标四企业改制、收储和军通标准件厂、军威仪表厂的搬迁工作已有了具体的日程。三是社会拆迁工作进入攻坚阶段。2112户社会拆迁，现已签署协议同意搬迁1600余户，还剩500余户正在抓紧签约和搬迁之中。截止目前，没有出现大的群体性问题。四是老工业基地焕发生机。以硚口经济开发区为载体，先进制造业和生产性服务业方兴未艾，已形成133家重点纳税企业和机械电子、电线电缆、包装印刷3大优势产业群，充分利用武汉城市圈的广阔腹地，加快了产业双向转移，产业结构调整已初见成效。

四、安全生产无重大责任事故。从建设“平安企业”、构建“和谐硚口”的大局出发，切实加强对19家归口企业安全生产工作的组织领导，实现了安全生产无事故的目标。一是进一步落实安全生产责任制。与企业签订了安全生产责任状，各企业又逐级签状至车间、班组，实行领导安全生产事故责任追究制，建立健全了安全生产责任体系。二是领导带队重点检查。组织了8批90人次安全检查，查处安全隐患36处，整改33处。三是大力开展安全生产的宣传教育活动。组织开展了“安全生产年”、“安全生产月”等系列活动，做到有组织、有方案、有措施、有效果。新康化学集团被市安监局评为市安全生产先进单位，胡建设被评为市安全生产先进个人。

五、电力建设、议题案工作同步推进。一是电力设施等各项工作进展有序。协调了宗关变电站等电力纠纷3起，协助宜家变电站项目建设及江城壹号、都市工业园电力建设前期申报系列工作。今年来，处理电力设施破坏事件19次。二是积极保障职工合法权益。开展了“春暖行动”和中小企业劳动合同专项检查，完成未参保五.七工集体企业退休职工435人参保工作；三是按期完成议提案办理工作。按照市、区有关部门的要求，较高质量按时完成了15件市、区人大、政协议提案办理工作。其中，主办区政府办交办的市人大1件议案、市政协1件建议案。

强机关作风全面建设，叫响以敬业之心爱岗，以敬责之心履职，立足岗位创先争优。“三万”活动圆满完成。结对共建工作受到检查组的好评。1-11月份共接待上访110批次，1200人次。分别办理上访信件11封、公共平台投诉42件、治庸问责投诉15件、行政投诉中心投诉4件，回告率100%，实现了无进京上访、赴省上访的目标。

七、存在的问题

20xx年我局工作取得了较好成绩，同时还存在着不可忽视的问题：一是当前的紧缩政策，增加了中小企业融资难度。二是区1135片项目专班的社会拆迁补偿超出预算，导致补偿费用等问题有待于破解。三是企业改制中，历史遗留问题较多，信访稳定压力大。四是归口企业安全生产监管工作难度大。企业跨区监管难的问题比较突出，解决职工宿舍危房的路径和办法异常艰难。

八、20xx年重点工作

贯彻落实科学发展观，以“保增长、调结构、储后劲”为目标，以加快生产性服务业发展和工业经济结构调整为主要内容，实施现代工业与现代服务业的互动共进战略。

1、坚持把产业结构调整作为主攻方向，创新发展现代都市工业。抓住全区“三件大事”、拓展转型发展、跨越发展的空间的契机，加快产业结构调整步伐，大力推进古田地区化工企业搬迁和改造。

2、加大对企业的服务力度，着力推进全民创业。进一步提升政务服务水平，完善健全服务体系，严格落实政务公开，不断完善企业直通车服务。开展一批特色主题活动，积极为企业发展和创业提供服务，把企业投诉，化解矛盾作为确保平稳推进硃口经济发展的头等大事，营造“重商、亲商、扶商”的良好氛围。落实国家、省、市、区政府对中小企业的扶持政策，组织申报企业各类专项资金项目，大力宣传推介我区优秀企业及企业家，激励企业开拓进取健康发展，促进政企对接、企企合作，大力发展总部经济，为企业打造一流品牌总部。

3、加强经济运行调度，推进“两化融合”建设。加强工业经济预警预测分析，特别是加强对规模以上工业企业的运行调度，着力培育工业经济新的快速增长点，用信息技术改造传统产业，发挥试点企业的引领作用，以新华印务两化融合建设为示范，促进信息化与工业化融合发展。

4、落实节能减排工作责任制，着力抓好重点企业节能减排。围绕高耗能行业 and 重点用能企业，抓好落后产能淘汰、产品能耗限额标准执行、节能降耗技术改造等工作，进一步细化量化全区工业企业节能指标，确保节能减排目标落实到用能单位，在企业中大力推广节能技术，建立节能准入机制，力争工业企业污染源稳定达标排放，确保主要污染物排放总量削减10%。

5、加快企业改革改制步伐，强化安全生产检查和信访稳定。采取多种方式推进企业改革改制工作，积极协调相关职能部门共同做好企业改革改制的服务工作。加强对19家党组织关系归口企业进行安全生产大检查，建立安全生产档案杜绝安

全事故;要做好信访工作, 对上访的问题及时劝阻疏导, 努力将矛盾化解在基层。

房产售后年终总结 售后客服工作总结报告篇四

尊敬的各位领导、各位同事, 大家下午好, 20_年财务个人工作总结。

下面我对北京公司财务部门的工作进行总结。我的总结分为二个部分: 第一部分财务部门上半年工作总结;第二部分财务部门下半年的工作重点, 暨财务部门二线为一线服务的6条承诺。

第一部分: 财务部门上半年工作总结

1、各种财务报表的编制和审核。财务部门每月制作和上报的报表加起来有近百个, 包括每日上报的资金日报表, 核对每日的收支明细;营业收入核对表, 检查各门店每日的营业款是否在次日存入银行, 以及存款是否与营业现金收入相符。每周要上报代金券回收情况, 也就是我们门店上报的券是否按要求回收, 与收银系统是否相符;每周还要上报证照发票办理情况。每月1日前要上报北京公司各店营业收入明细表、现金盘点表和银行余额调节表, 每月5日前要上报上月各店发票盘点表、毛利率表和水电煤表, 每月7日前要上报资产负债表、利润表、部门损益表、门店损益表和物流报表。每月8日前要上报资金预算表。每月10日前要上报财务分析报告、现金流量表和管理费用明细表。

2、综合纳税申报。按照税法的要求, 每月在_日前缴纳各店上个月的税款, 每季度_日前上报各店的所得税分配表, 每年5月底之前上报所得税汇算清缴表。

3、新店开业的银行、税务工作。20_年12月24日和25日分别开了唐山万达店和天津大悦城店, 1月13日开了天津万达店,

每开一家新店要办理银行刷卡pos机、税控机、发票、大众点评pos机、商通卡pos机，北京市区外的门店，比如河北和天津的新开门店的还需新开银行账户、三方协议、以及与税务专管员的衔接。

4、配合会计师事务所、税务师事务所完成了20_年度的报表审计和税务审计工作。

5、审核报销费用。对于每一张报销的单据，都要审核发票是否符合要求，包括抬头是否是我公司的全称，是否是真发票，金额是否与报销金额一致，以及该项费用是否是合理支出等。特别是审核费用是否是合理支出，需要我们各部门各门店控制好本部门本店面的费用，财务部门在报销时也加强各种费用的控制。可以不花的钱不要支出，平时注重节约，节约用纸，一些文档可以双面打印；节约用电，人走关灯等。在不影响顾客和员工感受的情况下，倡导节约、低碳环保。

6、日常账务处理。按照会计法和会计准则的要求，认真将每一笔收入、成本和费用制作成凭证，及时将每月的会计凭证打印出来，整理归档。

第二部分，下半年的工作重点

下半年北京公司财务部门在保证做好财务工作，财务、税务、统计工作不出差错的同时，要着重加强二线为一线的服务意识。以下是北京公司财务部门的6条服务承诺。

1、门店的报销方面。自财务部门收到单据起若无特殊事情当日付款，最迟不超过2日内付款。

2、门店的发票方面。每月月初财务部门根据各店的营业需要购买当月发票，若门店当月的发票用完，提前5天向财务部门申请可继续购买。一般情况下，请各店根据本店的营业需要预估本月的发票，根据上月剩下的发票，可适当多估20%，但

不要估太多，因为估太多了，税务所与上个月该店的发票使用量比较，申购太多不卖。我们各店的税控卡上都记录有这个店上个月的发票开具明细。

3、门店的水电煤费请购方面。财务部门在收到水电煤请购的oa后，当天写单据，当天发oa报审批，在工作流审批同意后，当天付款申请总公司授权放款。因为包括北京公司和总公司的领导有时不在办公室，无法签字或审批授权等情况，因此，需提前一周(即5个工作日)申请。

4、工资的发放方面。根据行政人事部的工资表，每月_日以前(含_日)按时发放自发人员的工资，每月25日以前(含25日)按时发放离职人员工资。

5、北京市内的七家门店的电话费在_日前缴纳。保证门店不因电话欠费影响门店营运。因为北京市的银行无法缴纳北京市以外省市的电话费，对于外地的四家门店，还是由该店长在当地的银行或营业厅自行缴纳。如果外地的门店的电话费，还是我们单独去一趟河北或天津缴纳，需要一个人一天的时间，我们财务部门人员不多，成本也太高了。

5、实行微笑服务。因为财务部门是一个与数字打交道的部门，平时工作表情严肃，但我希望我们做到门店或其它部门的同事到财务部门办事时，能给对方一个笑容，要优先将门店或其它部门人员的事情先办，自己的事情后办，减少门店或其它部门人员在财务部门等待的时间，如果门店或其他部门人员要求的事情目前办不到，要解释不能办到的原因，以及我们办理的时间或对方该如何做才能办理。

6、财务部门人员手机保持24小时开机，随时接听办理门店和其他部门的紧急事情。

以上是北京公司财务部门的6条服务承诺，在以后的工作中，若有需要财务部门解决的事情，也可以随时向我反应，我们

能做到的尽力做到。

时间过的很快(岁月如梭)，转眼间一年已经过去了将近一半的时间，在以后的时间里，北京公司财务部门与大家锐意进取，齐心协力，共同把北京公司的各项工作做好，共同为北京公司的20_年度交上一份满意的答卷！

谢谢！

房产售后年终总结 售后客服工作总结报告篇五

月的各项工作基本告一段落了，在那里我只简要的总结一下我在这一月中的工作情景。

我是月5月有幸被顾问录用，在秦皇岛进行培训。于6月正式到阳光海岸就职，至今已有七个多月的时间。

时间的步伐带走了这一月的忙碌、烦恼、郁闷、挣扎、沉淀在心底的那份执着令我依然坚守岗位。回首过去的一月，内心不禁感慨万千。记得刚来的时候对于这个行业我什么都不是很明白，在沈总和同事的耐心帮忙下，我很快了解并熟悉了公司性质及房地产知识。作为销售部的一员，我深感自我的一言一行代表着公司形象。所以我我要不断提高自身素质，高标准要求自我。在高素质的基础上更要加强自我的专业知识和专业技巧。此外还要广泛了解房地产市场的动态，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，我已成为一名合格的销售人员，并且努力左做好自我的本质工作。

作为一个之前没有从事过这个行业的新人，领导给了我了一个很好的心态，让我明白在其职谋其事，教会了我成单与否，都不必骄傲或自馁，重要的是从中吸取经验；同事给了我很大的帮忙，每次我有问题大家都不会笑话我，直言不讳的告诉我，所以我收到了很好的效果，很快成单的同时也得到了领导和大家的好评和赞赏，所以请允许我向大家鞠躬，说声多

谢!

1. 对不一样客户的分析，客户区域来源分析、客户咨询问题总结等。
2. 销售技巧的加强，如何更好的做sp□如何现场逼定等。
3. 国家对房地产的政策

此刻项目基本正处于尾盘，正是考验我的时候，也是需要一个好的心态的时候，我必须会坚持，从中学习更多的方法，吸取更多宝贵的经验。

新的一月意味着新的起点新的机遇新的挑战，我决心再接再厉，更上一层楼，必须努力打开一个工作新局面。

房产售后年终总结 售后客服工作总结报告篇六

- 1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等；
- 2、业务素质提高不快，对新的业务知识学的还不够、不透；
- 3、本职工作与其他同行相比还有差距，创新意识不强。

以上是我的个人工作总结，向全行领导及员工作以汇报。这一年中的所有成绩都只代表过去，所有教训和不足我们每个人都牢记在心，努力改进。工作是日复一日的，看似反复枯燥，但我们相信“点点滴滴，造就不凡”。有今天的积累，就有明天的辉煌。

一、认真学习理论，在改造个人思想、提高自身综合素质上下功夫。

我认真学习了党的.各项路线、方针、政策，学习了党的十八

大、十八届三中全会精神，以及新形势下我党关于经济、政治工作方面的重要论述。同时我始终坚持自学与集体学习相结合，注意理论联系实际，学以致用，以理论指导自己的工作。

二、转变工作作风、在狠抓任务落实，加强自身建设上上水平。

我始终坚持严格要求自己，从转变自身工作作风入手，时刻做到在工作上不断求新，在业务上不断求精，在落实上不断求实，在完成落实各项工作任务上下功夫，全心全意为工作。

三、坚持服务理念，热情工作。

在工作中，我本着实事求是的态度，始终坚持勤奋、务实、高效的工作作风，踏实做好自身工作，热情服务。在生活中，坚持正直、谦虚、朴实的生活作风，尊重领导，团结同志，以诚待人。

1、努力增强学习的自觉性。首先是自觉学习，认真系统地学习党的十八大、十八届三中全会等相关精神，学习新时期党的路线、方针、政策，不断提高自己的理论水平、政策水平、科学文化水平、法律水平以及业务工作能力，特别要努力提高运用理论知识指导实践的能力。通过学习，进一步坚定共产主义理想和建设有中国特色的社会主义信念。

2、加强党性修养锻炼。牢记党的宗旨，时时处处以党员干部标准要求自已，既要以身作则率先垂范，切实履行好自己的工作职责。

3、要进一步加强廉洁自律的修养。结合现在开展的“八项规定”、党风廉政建设等相关活动，要进一步牢固树立正确的世界观、人生观、价值观，明明白白做事，清清白白做人。

4、要进一步转变工作作风。要牢固树立群众观点，忠实地执行党的群众路线，牢记群众利益无小事的道理，为群众诚心诚意办实事、解难事、做好事，树立好全心全意为人民服务的良好形象。