

物业公司客服部年终的工作总结报告 年 终公司客服部工作总结(优质17篇)

教师工作总结是对教学工作进行全面评估和自我反思的重要环节。以下是小编为大家收集的半年总结范文，供大家参考，希望能给大家带来一些启发和思考。

物业公司客服部年终的工作总结报告篇一

时间如白驹过隙，转眼猪年已过，在这一年里，虽然没有做出闪闪发光的突出业绩，但在这一年的工作我也有很多收获。在这一年中，让我感受到了公司学习、开放、和谐、创新及宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，感受到了客服部同事们在工作中尽职尽责、身体力行的艰难和坚定。我要特地感谢同事们对我的帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和帮助下，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结。

物业公司客服部年终的工作总结报告篇二

在物业公司经理的多次亲自现场指导下，客服部从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。物业管理圈。部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍，成长为对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识空白的队伍，培训成具有一定物业管理知识的团队。

物业公司客服部年终的工作总结报告篇三

在春节前夕组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各

位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定，并提出了公道的建议。

总之在20xx年的工作基础上□20xx年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信只要我们勤奋努力工作，积极探索勇于进取，我们一定能以最大的努力完成公司下达的各项
工作指标。

物业公司客服部年终的工作总结报告篇四

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上□20xx年的重点是深化落实为此客服部，根据公司的发展现状加深其对物业治理的熟悉和理解。同时随着物业治理行业一些法律、法规的出台和完善客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

物业公司客服部年终的工作总结报告篇五

非常感谢您给我到贵公司从事工作的机会，对此，感到无比的荣幸。

本人xx□毕业于xx大学xx专业，于20xx年xx月xx日开始在电商部工作，目前职位为客服专员。进入公司参加工作的几个月试用期经已接近尾声。工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。在这段的工作学习中，对公司有了一个比较完整的认识;对于公司的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了公司诚信、勤奋、求实、创新的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，

在xx新店铺的准备期间和部门开发新产品的过程中，配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据；归纳了行业在电商领域的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化；在xx平台上，对产品进行了导入等等。作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联系实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守公司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话

一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越来越越好。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

物业公司客服部年终的工作总结报告篇六

1、按医院要求做好各类信息的收集工作：

a□本院广告信息收集、广告监播；

b□外院的营销手段收集；

c□咨询电话信息收集

d□初诊信息收集

e□专档管理，保密原则

3、根据医院经营工作要求对各媒体所投放的广告进行效果分析并提出建议；

物业公司客服部年终的工作总结报告篇七

业主投诉大多都是一些建筑上的瑕疵，都是一些表面观感毛皮，当然也不能否认施工方细节不到位。偶尔也会有突发性

水电的事情，不管什么问题都能让人提高进步。我以前也处理过很多的投诉，但现在的处理方式和以前不同，我们所负责的范围各有不同。我们始终用积极的态度应对交房、移交和日常出现的投诉问题□xx楼商铺x栋自20xx年x月以前正式交付，通过公司各方及部门同事共同努力，交房工作整体进展比较顺利。

维修工作是公司售后的重要环节。公司对维修工作高度重视同时对物业管理提出更高的要求，对维修问题进行汇总分类并上crm系统，每周对维修问题进行跟进。经过大家共同努力，维修的工作效率明显得到提高，控制反复维修率使业主满意度提升。

业主无法理解新房会出现渗水问题，而且属于共性问题，导致一些业主一度怀疑建筑的整体工程质量并以此作为投诉理由。公司也是高度重视，不惜代价根治此项问题。我部连同工程部相关专业人员积极地处理问题的态度上接受了我们维修方案，此渗水问题逐步得以解决。

d2地块地下室顶板发生渗水现象，致使电梯等相关设备损坏，导致大量业主投诉影响正常的出行，此问题已修复完毕。一部分设计方面存在问题，消防管及桥架安装不合理，导致业主双层停车位上面无法停车，引起业主投诉，一些顶板漏水滴对车等。后经我们悉心解释，并采取积极应对措施，给业主先协调一个临时车位停放车辆，化解漏水而无法停车纠纷。消防管、风管等占用车位上方，经我们多次协调相关部门现场勘察和测量，在允许的合理范围之内整改，我们耐心向业主解释，并积极与业主进行数次沟通，希望获得业主的体谅，妥善将问题得以解决。

物业公司客服部年终的工作总结报告篇八

我们会与其他部门做好协调工作，把我们工作得到的结果反馈到相关的部门让他们工作做相应的调整，也会反馈出各部

门在工作中出现的问题，我们客服处理他们在工作中与客户产生的矛盾，解决客户出现的问题，保证工作的顺利进行，同时提升工作的质量，让工作做的更好更快。

充实的一年已经过去，我们的工作还没有结束，心得一年到来，新的工作也随之来临，我们部门会继续努力不断拼搏，在新的一年里创造出新的成绩，做好工作任务。

物业公司客服部年终的工作总结报告篇九

1. 录入制度：

a□每天收集一次，确保数据及时录入；

b□就诊后病人资料-----患者姓名、性别、年龄、职业、联系方式、就诊疾病

2、建立回访制度：回访方式包括短信问候及电话回访二方面

b□有计划分步骤：配合企划部经营部做好病人满意度调查，每天五人，主要以预约病人为主；对回访结果及时反馈分析总结，上报相关领导，特殊病例当时应反馈。

物业公司客服部年终的工作总结报告篇十

作为客服我们是以服务为主，服务是我们的重点，在服务中我们需要提升我们的服务质量，让客户满意，让客户信服，不断深化服务，对服务也会做好各种安排，在与客户沟通的时候我们采取礼貌回应，友好交流，不会因为客户对一些事情不满而产生矛盾，做实事，讲实话，不会欺骗客户，用事实说话，用真诚交流，不做任何手段，尊重客户，会做好客户工作，会从客户的角度考虑问题，从客户的角度解决问题，在沟通中保证双方的信任，提高客户对我们公司的信任度，把服务具体用到每一位客户上面，会单对单服务，根

据客户的需要制定服务方案，根据客户登记来提升服务质量。

物业公司客服部年终的工作总结报告篇十一

作为客服，我们会回访我们的客户，从他们那里搜集数据，调查他们对我们公司的服务的满意度，通过访问客户发现我们公司存在的问题，找到问题所在并解决掉，做好调查，询问客户遇到的问题，需要我们解决与否，无论是否是工作中遇到了难题我们都应该好好护理不但进步，不断加强工作进程，在回访的过程中也会更具客户的要求做一定的调整，把我好我们工作的任务，让客户知道我们在做事，通过回访工作来提高客户的粘度，增加客户的信任度，保证客户能够相信我们的工作，信任我们公司。

物业公司客服部年终的工作总结报告篇十二

包括咨询服务标准，咨询部考核细则，电话回访服务标准，咨询部工作范畴，咨询部工作要求等，细化各个具体工作的服务标准，咨询部的基本工作规范等。

（二）规范咨询业务技巧，增加咨询成功率：

十月第一周咨询成功率在18%左右，预约成功率在43%；到目前为止，咨询成功率约50%，预约成功率达60%以上，咨询及预约成功率均有了较大幅度的上升，前期的业务技巧培训及咨询服务的规范效果是非常显著的。

1. 专业知识的学习：

b□每结束一期培训进行一次专业知识考核，考核成绩由科室各位曾讲课的医生进行评定

2. 定期召开咨询记录讲评会议

b□咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价

c□个人对自己的咨询记录进行分析

a□对于当时预约病人，发送预约号；未就诊的病人，发送咨询的电话号码

c□如因电话忙碌而掉线，第二天发送致歉信息，再次开发追踪

d□每天二次（早九点前，晚四点）发送提醒就诊的信息

（三）根据个人特点及工作要求进行岗位调整

网络咨询及电话咨询有不同的特点，根据网络咨询和电话咨询量的比例，适时进行岗位调整

物业公司客服部年终的工作总结报告篇十三

十月中旬开始与网络部移交网络咨询工作，九月份通过网络就诊病人25人左右，十月份网络预约77人，成功就诊55人，较九月份上升一倍；十一月份网络预约100人，成功就诊69人，较十月份再次上升25%。

2. 预约回访问题

物业公司客服部年终的工作总结报告篇十四

我在客服部主要是负责销售这一块的客户回访与维护，有：
整理客户资料：在销售顾问把客户档案交给客服部以后，准确并及时录入客户信息（包括客户的一些个性化信息，如：兴趣爱好、职业以及家庭状况等）。七日内电话回访：从客户档案中提取客户的联系方式，通过电话与客户进行交流沟

通并认真记录每一个回访结果，将客户反馈的意见或建议向相关部门反映，与相关部门沟通协调，给客户处理意见，对不能当场解决的投诉，及时跟进，尽快给客户答复。

电话关怀：询问客户的爱车使用状况以及行驶里程，对快到首保里程的客户提醒尽快入厂，未到首保里程的客户做首保提醒。首保提醒：先以短信形式提醒客户已到首保时间，然后再以电话方式邀约客户回厂首保等。

物业公司客服部年终的工作总结报告篇十五

客服部的工作主要是为客户服务，给客户产品的信息，以及做好售后的处理工作，同时在维护客户方面也是会积极的去做好，让客户享受我们公司提供的产品之外，还有我们客服的服务。一年来，在售前方面，客服人员都是经过培训之后才上岗，从业绩情况来看，都是较好的完成了，虽然人员也是有流动的，但整个部门都是团结在一起为了业绩去做好努力，认真的回答客户提出的问题，积极的把我们公司的产品推荐给客户，客户有什么问题也是积极的回复，回复的速度也是达到了领导给到的要求。

在售后方面，无论客户发脾气也好，闹情绪也好，我们客服人员都是耐心的去解决，售后的人员也是经过培训，并且有一定的售前基础之后才可以工作的，对于产品，对于客户都是有一定的了解，同时在处理问题的时候，也是尽量的去帮客户解决，避免客户对我们产生投诉，一年的售后工作，除了个别的客户，基本大部分客户的售后都较好的处理了，而个别的客户也是因为一些工作方式方法没有做好，导致客户对我们进行了投诉，但最终还是处理解决了，只是过程有些长，但终究没有对公司造成什么大的损失。

物业公司客服部年终的工作总结报告篇十六

1、由于客服部均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面

的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；

4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高；

5、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范，并合理运用先进的管理软件提高工作效率，规范工作流程。

物业公司客服部年终的工作总结报告篇十七

在这一年的工作里，客服部虽然做好了日常的工作，但由于在培训方面，以及人员方面的管理没有做好，所以导致了有几例投诉的情况发生，这些也是管理没有做好，在对售后工作人员的培训方面没有做好，让他们在处理问题的时候，没有积极主动的去为客户着想，而是觉得事情并不大，却没考虑到客户的情绪方面，以及客户觉得这件事并不是那么简单的，而我们的客服人员却想简单了，所以才有了有一些投诉。

对于这种情况，除了解决问题，同时客服部也是要在今后的工作当中，加强培训，加强管理，让客服人员在做工作的时候更加意识到，认真的去对待每一个问题，用更好的方法解决问题。在来年的工作当中，客服部要继续做好培训的工作，同时认真的把服务做好，为客户解决问题，为公司的业绩而努力。