

最新物业客服工作心得体会 物业客服工作心得(优秀10篇)

心得体会是对一段经历、学习或思考的总结和感悟。那么心得体会怎么写才恰当呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来了解一下吧。

物业客服工作心得体会篇一

对物业管理公司来说，遇到客户投诉总是难免的，对于一个有责任感的客户服务人员应该做到：

1、始终以积极坦荡的良好心理承受能力来面对问题和解决问题，不会回避客户提出的各种问题，把对待投诉当成是教育自己的一个契机，这样工作的努力才会获得客户的认同，认真分析、总结客户的意见和批评才能使物业管理工作做得更好，可以说，客户投诉是客户关心物业管理公司，对公司的纠错能力抱有一定希望和信心的一种表现。

2、客户服务人员要以礼服人，以情感人，并在客户投诉时，要有一定的分析判断问题的能力，能深知客户投诉的最终目的是什么，要维护公司的利益，站在客户的角度，进而寻找到处理问题的平衡点。明了有时客户的意见乃至挑剔会成为我们不断完善工作的指路牌，同时也要理解作为业主追求的大多是尊严的满足，要掌握一些管理技巧，注意方式，讲求方法。

3、我认为处理客户投诉并获得良好的效果，最重要的一环便是落实、监督、检查已经采取的纠正措施。投诉客人的最终满意程度，主要是取决于对他公开抱怨后的特殊关怀程度，许多对公司怀有感激之情的客人，往往是那些因投诉问题而得到妥善处理的人。我相信：客人包括投诉的都是有感情的，也是通情达理的，公司的广泛赞誉及其社会名气是来自诚实、

准确、细腻的感情及勤奋服务。

做好客户服务工作还要拥有大量的信息及相关的知识，并具备良好的职业道德。

客户服务工作大多常接待客户咨询与处理投诉，由于客户咨询与处理投诉的问题所涉及的面很广，包括所在物业管理公司内部信息及外部的公共信息，从而决定了客户服务人员必须掌握大量的信息和相关的知识，同时要准备好最新的问询资料以供客户随时咨询。

物业客服工作心得体会篇二

作为物业客服工作多年的我，积累了不少经验和心得体会。在这里我想总结和分享一下我的体会，希望对即将从事或正在从事物业客服工作的朋友有所帮助。

首先，作为一名物业客服人员，最重要的是要具备良好的沟通能力。物业客服岗位需要与各种居民和业主进行频繁的沟通，包括电话、面对面、邮件等多种方式。因此，我们必须学会倾听，理解居民的诉求和需求，并及时回复他们的问题和解决他们的困难。同时，我们还需要用简洁明了的语言向居民解释、传达一些复杂的规章制度，确保居民能够明白并遵守。

其次，作为物业客服人员，我们要具备一定的耐心和细心。居民在生活中遇到的问题五花八门，而且有时候可能会被一些琐碎的问题所困扰。面对可能重复、繁琐的工作，我们不能心急、不能马虎。每个问题都要认真对待，每一位居民都应该得到我们真诚的关心和帮助。只有细致入微地解决问题，才能让居民感到满意，并建立起良好的服务口碑。

再次，做物业客服需要具备团队合作精神。在物业管理中，不同的部门之间需要相互协调合作，物业客服也需要与其他

部门的工作人员进行紧密的配合。只有通过团队间的协作，才能高效地解决问题，提供更好的服务。在工作中，我们应该学会倾听和学习他人的经验，同时也要勇于分享自己的经验，促进团队的共同成长和进步。

最后，作为一名物业客服人员，我们要不断提升自己的专业素养。物业管理是一个综合性强、知识面广的工作，在这个领域中不断学习和提升自己是非常重要的。我们要了解国家、地方对于物业管理的相关法规政策；要掌握一定的行业知识，了解物业管理的流程和方法；还应该关注时事热点，了解社区发展的最新动态。只有这样，我们才能站在专业的角度为居民提供更好的服务，提高居民对物业服务的满意度。

总之，物业客服工作是一项充满挑战和机遇的工作。在这个岗位上，我们要具备良好的沟通能力、耐心和细心，要有团队合作精神，同时要不断提升自己的专业素养。只有这样，我们才能更好地为居民提供优质的服务，促进社区的和谐稳定发展。作为物业客服人员，我们的责任和使命是为居民排忧解难，让他们的生活更加便捷和舒适。

物业客服工作心得体会篇三

第一段：引言（120字）

物业客服是一个关注居民需求、处理投诉和维护社区和谐的重要工作岗位。在这个岗位上，我学到了许多宝贵的经验和技巧，不仅提高了自己的沟通能力，还培养了处理突发事件的应变能力。在此，我将分享我的心得体会，希望能为其他从事物业客服工作的同行提供一些借鉴和参考。

第二段：倾听和解决居民需求（240字）

作为物业客服人员，倾听是我们最重要的工作之一。居民们有着各种各样的需求，包括修理故障设备、协助搬家、关于

停车位的问题等。为了更好地解决居民的问题，我们需要耐心倾听，了解他们的需求，并提供相应的解决方案。例如，当有居民报修时，我们要在最短的时间内派人到场检修，并尽快解决问题。此外，我们还要充分利用现有资源，整合社区力量，提供一系列便民服务，以满足居民的需求。

第三段：处理投诉和纠纷（240字）

在物业管理中，难免会出现各种各样的投诉和纠纷。作为物业客服人员，我们要保持客观、中立的态度，听取各方的诉求，寻找解决问题的最佳途径。我们通常会与相关部门合作，了解情况并共同找出解决方案。当发生纠纷时，我们应该注重调解，引导居民们以和平方式解决争端，并确保公正公平的处理结果。通过处理投诉和纠纷，我们既维护了业主的权益，也加强了社区的凝聚力。

第四段：危机事件的应对和处理（240字）

在物业客服工作中，也难免会遇到一些突发事件，如火灾、水管爆裂等。面对这些紧急情况，我们要保持冷静，迅速采取应对措施，并及时向相关部门报备。在处理过程中，我们要全力保障居民的安全，并积极组织疏散工作。同时，我们还要与相关单位紧密配合，进行灾后的清理和修复工作。通过应对危机事件，我们不仅为居民提供了有效的保障，也提升了我们自己的应变能力和危机处理能力。

第五段：心得体会与总结（360字）

在从事物业客服工作的过程中，我逐渐领悟到“服务为先”的重要性。只有真正以居民的利益为出发点，始终站在居民的角度思考问题，才能更好地为他们提供服务。同时，善于沟通和解决问题，以求得最佳的效果，这也是非常重要的。此外，无论是面对日常工作还是突发事件，都需要保持冷静和应变能力，及时采取措施，确保居民的安全和利益。最后，

物业客服工作需要用心去做，关注细节，用真心和耐心为居民提供最优质的服务。

总结：

作为物业客服人员，我们的工作不仅需要处理居民的需求和投诉，还要应对突发事件，维护社区的安全和和谐。通过倾听居民需求、处理投诉纠纷以及应对危机事件，我收获了许多宝贵的经验和技巧。我相信只要始终保持服务为先的理念，并善于沟通、处理问题，我们将能为居民提供更优质的服务，推动社区的持续发展和进步。

物业客服工作心得体会篇四

物业客服工作是一个繁忙而又具有挑战性的职业，我在这个职位上工作了一段时间，深刻地体会到了它的重要性和困难。在这段时间里，我积累了许多心得体会，下面我将从职业动力、客户服务、沟通技巧、危机处理和专业知识五个方面进行阐述。

首先，作为一名物业客服，我们要保持高度的职业动力。物业行业是一个与人服务紧密相关的行业，我们要以极高的责任感对待每一个用户的需求和问题。物业客服的工作涉及到建筑、设备、安全等方方面面，我们需要具备丰富的知识和经验，以便更好地为客户提供解决方案。我们要时刻关注行业新闻和政策，不断提升自己的专业素养，做到尽善尽美。

其次，客户服务是物业客服工作的核心。我们要始终站在客户的角度思考问题，理解他们的需求，并及时、准确地作出回应。我们要保持笑容和耐心，倾听客户的诉求，耐心解答他们的问题。我们要将客户的满意度放在首位，通过专业的服务，提升客户对物业服务的整体评价。

第三，沟通技巧也是物业客服工作的重要一环。由于客户的

需求各不相同，我们必须具备良好的沟通技巧，以更好地与客户进行互动。我们要积极主动地与客户交流，挖掘他们的需求，以便更好地提供服务。此外，我们还要注意表达方式，简洁明了、语气温和，避免引起不必要的误解。

第四，危机处理是物业客服工作的难点之一。在客户服从期间，很有可能会遇到各种突发状况，例如设备故障、安全事故等。在这些情况下，我们必须冷静应对，并及时采取措施解决问题，以避免事态扩大化。我们要与其他相关部门保持密切合作，协调资源，确保危机得到及时、妥善解决。

最后，专业知识是物业客服工作的基础。我们要全面掌握物业管理的基本知识，了解业界最新的标准和技术，以便更好地工作。通过学习和培训，我们要不断提升自己的专业水平，以满足客户的需求。我们还要与同行从业者保持紧密联系，互相交流学习，推动整个行业的进步。

总之，物业客服工作需要我们具备高度的职业动力、良好的客户服务意识、优秀的沟通技巧、应变能力和丰富的专业知识。我希望通过我的努力，不断提升自己的能力，为客户提供更好的服务，为物业行业的发展作出自己的贡献。同时，我也希望行业能够给予更多的关注和支持，为物业客服提供更好的发展平台。

物业客服工作心得体会篇五

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20xx年收费率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求，在20xx年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

五、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。

六、完成xx阳台维修工作。

物业客服公司年终工作总结

在这一年里我们从客服接待，业主回访，处理和协调各种问题中学习到了很多的知识。也很大程度上认识到了自身的不足之处。虽然付出了不少的努力，也取得了一点成绩。但是付出的汗水，和得到的工作效果还相差不少。所以想通过这次总结，认真反思找出问题所在。在新的一年里使工作更加规范，业主更加满意。

在这一年里我们认真贯彻我们金源人企业理念“以情服务，用心做事”把服务业主，做好本职，为己任。我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

一，日常接待工作每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

二，信息发布工作本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约30多次。运用短信群发发送通知累计54000条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知

内容做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作20xx年我客服部回访率98%，工程维修满意率96%。

五、入户服务意见调查工作我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪城小区物业管理的服务质量及服务水平。

六、建立健全业主档案工作已完善及更新业主档案并持续补充整理业主电子档案。

八、培训学习工作在物业公司欧主任的多次指导下，我部门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。

九，在公司大力号召全员卖车位车库的方向下，我们e区客服员工做出了努力和汗水，做出了不速度业绩。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，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掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、由于我部门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。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善;物业费到期业主催缴，水电费预交费用不足。

四、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。

五、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来提高工作效率，简化工作难度。

物业客服工作心得体会篇六

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才能保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化

管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。曾经被这样一个故事感动：

在洪水肆虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼：“看，那是什么？”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说：“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。那么平静，那么悲壮——于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体

员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防！

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是最高的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作积极性。或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的客服代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝

毫的松懈，并且将更加的认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，轻松上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨练而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在客服行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

物业客服工作心得3

物业客服工作心得体会篇七

怀着一颗诚挚而兴奋的心踏进天源的大门。经过一个星期的实习，我对天源有了或多或少的一些感觉，郑经理气质、漂亮，张秘书可爱、亲切，同事也很热诚、真切，还有厨房阿姨做的饭也好好吃。这无疑给我们大家都创造了一个愉悦的工作环境。

此外，对工作最大的感悟是“态度决定一切”。因为做了三天的客服，主要的工作就是打电话给潜在客户传达信息，交流沟通。每天大概都要打100个电话以上，难免会有疲惫的感觉。但只要学会自我调节，以正面的思维去对待客服，那客服也是一件很开心的事，而且置身其中也能学到很多。

第一天，因为好奇心、新颖的驱使，打一天电话下来一点都不累的感觉，而且很还有成就感。因为学到很多打电话的技巧、练习与人交流、沟通；还记录了很多潜在客户的号码。所以第一天就很轻松、愉悦的结束了。

第二天，这是感悟颇多的一天，因为没了第一天的激动、兴奋，也没了新东西可学，所以一开始还慢郁闷的。但是想想

自己不能那么颓废，就想到一个小办法——把每一个电话都当做是一个电话面试面对。这样使打电话的效率很高，记录的潜在客户居然有14个，比前一天还多了5个；而且也锻炼了一下自己。也许这个就是态度决定一切，正面思维的作用吧！

第三天，这是趋于平淡的一天，这一天自己可以用比较平常，正确的心态、方法去面对一天的工作了。

总体而言，实习的第一个星期收获颇多，自己也会再接再厉。

物业客服工作心得2

物业客服工作心得体会篇八

经过不断的努力，较好地完成了自己的本职工作，并且在工作上有了新的突破，工作方式和工作效率有了很大的提升。

(1) 狠抓安全管理，减少事故发生：作为一名基层干部，虽然本事有限，但肩负员工的生命安全的重任从未放松。

(2) 保证产品质量提高产品品质：我深知作为客服主管，自己的工作直接影响车间的工作质量，出对公司的负职责，我在质量控制方面，一向不敢松懈，对于生产过程中出现的问题从不轻易放过，会主动与质控沟通解决问题，同时加强员工对质量的重要性的认识，要求大家认真做好自检互检工作，确保不让同样的问题出现。

(3) 提高班组管理力度：在我的进取带领下并很好的完成了部门交给的各项生产任务，还把产能翻了又翻，同时在管理上借鉴以往的方法，使员工的执行力得到很大的提高，友好团结，工作认真，提高了工作效率和工作质量，降底了成本，改善技术多项，为我公司每月增值几万元的收入。如：边角

料以废变宝。

公司创立到此刻，虽然在不断的努力下取得了很好成绩，但同时也存在一些问题和不足，以下几点比较突出：

（1）班组管理方面：如，员工的标准化作业，专业技术水平，有待改善和提高，没有高素质的员工，就没有高质量的产品，员工管理不好是领导的错，所以在以后的工作中，要提高员工综合素质问题，加强岗位技能和专业技术知识的培训，企业文化是很重要。

（2）质量控制方面：质量是生产出来的而不是检出来的，必须要按照目标要求认真抓好每一个环节，每一道工序，虽然目前公司从上到下都开始重视质量，但在实际操作过程中还是存在许多问题，尤其是原材料及配料是很重要，如：前不久生产的‘安医大’就是新供应商原材料abs板有质量问题，给我公司带来不必要的损失，我认为要做好质量工作，必须把握‘严，细，实’的原则，垃圾材料是做不出精品的，以后要严格管理，认真细致，狠抓落实。

（3）安全生产方面：安全管理没有做到位，力度不够，安全培训不到位，劳保用品不全。还有质量问题，如：今年安全事故累累发生，都没有在发生一次事故后及时总结经验教训，避免类似的事件再发生，使我公司的利益受到损伤，为止。在今后的工作加强安全培训，使每位员工都认识到安全生产的重要性。从而构成”人人重视安全生产，人人参与安全生产“的良好性。

物业客服工作心得体会篇九

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，物业部客服根据公司的发展和物业管理行业不断发展的现状，积极应对新的形式和需要，结合蔚蓝国际的实际情况，分批分次的对客服人员进行培训考核，加

深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，物业部客服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。

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对07年客服工作中人员的理论知识不足的问题□20xx年着重对客服人员进行了大量的培训：

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规□20xx年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为08年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止08年底未出现因供暖工作造成的投诉。

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费□xx年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

物业客服工作心得体会篇十

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，提升自己，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□youarenevertooldtolearn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：

1. 肯定自己。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。”
3. 有地工作。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。
4. 要具备专业知识。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!
5. 建立顾客群。在和老客户建立好关系的同时也别忘了客户的转介绍。
6. 坚持不懈。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。”

8. 树立良好的个人形象。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 and 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。