

最新客服工作总结(实用7篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

客服工作总结篇一

复始，万象更新，转眼间x物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了，回顾自己20xx年来的工作历程，收获及感悟颇多，从x月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将工作汇报如下：

针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2. 梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划□x月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。五x月份上门收缴管理费x元，六月份上门收缴管理费x元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件x封，至月底已有x户交纳物管费x元。

1. 针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对

新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2. 十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3. 根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

回顾以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，在工作中也存在在很大的不足：

1. 在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。

2. 对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3. 日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑□20xx年x部会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

1. 在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手

册，落实执行公司下发的iso质量管理体系文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、服务业户的目的。

2. 根据年度培训计划对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高会所员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。

3. 对会所员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“形象销售员”，令客户对公司及楼盘增强信心。

1. 根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。

2. 服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。

3. 服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。

4. 通过销售中心以及样板房的服务，展示后期物业服务的水准。重点在于提升物业公司的形象，发掘并展示公司服务的优势和亮点。

5. 对物业的营销推广提供物业管理的卖点，充分介绍物业优势而又避免随意许诺，对客户提出的物业管理问题进行咨询答疑。

积极参加与销售中心开展的业主联谊活动，集中了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务更加贴近业主。

客服工作总结篇二

时光飞逝，不知不觉我已经工作了一年了。在我看来，这是一个短暂而漫长的一年。缺的是我还没来得及掌握的工作技能和专业知识。时间过去了；长的是，要成为一名优秀的客服人员，一定还有很长的路要走。经过一年的工作学习，我对客服从不熟悉到熟悉。

很多人对客服工作不了解，觉得简单、单调甚至枯燥，其实就是接电话、做笔记、没事的时候上网而已。事实上，要成为一名合格称职的客服人员，需要具备相关的专业知识，掌握一定的工作技能，并具有高度的自觉性和责任感，否则工作中会出现失误和失职；当然，我一开始并没有意识到这一点，但在工作中经历了各种挑战和磨炼后，我才深深体会到。

以下是我这一年工作的主要内容。

作为一名客服人员，我始终坚持“把简单的事情做好，不简单”。每当遇到复杂的琐事，总是积极而勤奋地去做；当同事遇到困难需要接班时，可以毫无怨言地放弃休息时间，制定好工作计划，坚决服从公司安排，全身心投入工作。

作为家电企业的基层客服人员，我深深体会到，理论学习不仅是一项任务，更是一种责任，一种境界。一年来，我一直在努力学习，努力提高自己的理论水平，加强自己的思维能力，注重理论联系实际，用实践锻炼自己。

因为它的“小”，细节往往让人觉得繁琐，无暇顾及。对工作有耐心，多关注细节，强化工作责任心，培养工作热情；对工作有耐心，多关注细节，强化工作责任心，培养工作热情。

取长补短，提高自己各方面的能力，跟上公司的步伐。很幸运，我能加入x客服部可爱优秀的团队，x的文化理念和客服部

的工作氛围已经不知不觉的感染和推动了我。让我在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是在新的一年的工作中挑战自我，超越自我，取得更大的进步！

客服工作总结篇三

客服部以两个利益为中心，在三个满意的基础上，上下一致，提高了咨询成功率和预约成功率。现结合20xx年的工作实际情况，将20xx年的工作总结如下：

(1)制定咨询科的各种规章制度；包括咨询服务标准、咨询部审查细则、电话访问服务标准、咨询部工作范畴将咨询部的工作要求等各个具体的工作服务标准、咨询部的基本工作规范等细分化。

(2)规范咨询业务技术，提高咨询成功率；10月第一周咨询成功率在18%左右，预约成功率为43%；迄今为止，咨询成功率约为50%，预约成功率达到60%以上，咨询和预约成功率大幅提高，前期业务技能培训和咨询服务规范效果非常显著。

1、专业知识学习，每周由咨询医师进行一次讲座，培养咨询医师的学习积极性和自主性，讲座医师能够最大限度地掌握这一专业知识，每完成一期训练就进行专业知识审查，审查成绩由课的各位讲座的医生评定，每月给别的医院打电话总结，从他的咨询中推测、理解、学习和学习别的医院的咨询技术，根据学习进行比较，找出自己的优势，发挥更好的作用。

2、定期举行咨询记录讲评会议，定期抽取每位咨询人员的咨询记录，重点进行讲评总结，及时指出咨询中存在的问题，着重提高咨询质量咨询医生的技术和市场营销的交流，各医生咨询其他人的评价。

3、个人分析自己的咨询记录，每周进行一次咨询成功率和预约成功率的统计，及时分析曲线变化的原因，找出重点，分析各个细节的问题。

4、完善咨询患者访问机制，随访机制主要应用于患者预约和就诊后患者，应用后从当初的43%预约成功率提高到74%，大幅上升。对于那时预约的患者，没有接受过发送预约号码的诊断的患者，会发送咨询的电话号码。

(2) 如果因为电话忙而中断的话，第二天发送道歉信息，重新开始追踪

(3) 每天两次(早上9点前、晚上4点前)发送催促就诊的信息

1、按医院要求收集各种信息。

(1)、我院广告信息收集、广告监测

(2)、由其他医院营销手段收集

2、与电话情报收集商谈

(1)、初诊信息收集

(2)、专业文件管理、保密原则

(3)、及时准确统计收集的信息，为医院各部门提供有价值的种类，确保数据的准确性。

(4)、根据医院经营的要求，有效分析和提出各媒体投入的广告。

(5)、创建客户服务文件：对患者进行分类管理，分为预约患者，初诊患者制作文件。

3、输入制度：

(1)、每天收集一次，确保及时输入数据

(2)、就诊后患者资料——患者姓名、性别、年龄、职业、联系方式、就诊的疾病。

(3)、访问方式包括邮件问候和电话访问

10月中旬开始与网络部的网络咨询，9月在网上接受了患者25人左右的诊断，10月在网上预约了77人，55人的诊断成功，与9月相比倍增的11月网上预约了100人，成功的有69人，与10月相比再次上升了25%。

1、创建qq咨询数据库和业务数据库可节省时间，使回答更加专业化、直接复制。

2、预约访问问题。

(1)用各种方法取得电话号码，进行详细的分类登记，预约后用邮件发送预约号码，对于个人预约后的未就诊患者，与电话咨询一起参加访问，理解未就诊原因，进行再营销。

(2)分类管理qq及时公布和传播活动信息。

(3)咨询人的专业性和积极性问题：

负责人回答商务通知和qq咨询，每月交换一次，有助于确立新鲜感和积极性。在林院长的大力支持和正确指导下，在其他各部门的积极合作下(如指导、检查、超声、x线及临床各科)，客服部的工作进展顺利。在今后的工作中，我们寻求认真的工作态度，不断学习，不断提高，为医院的发展贡献自己的力量。

客服工作总结篇四

一、提高服务质量，规范前台服务。

自20_年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20_年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们立刻下整改通知书，责令其立即整改。

三、改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，透过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

四、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步构成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一向不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要资料有：

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，务必在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服

务”。前台服务人员务必站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在必须程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

(二) 搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的职责等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富搞笑的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了超多的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合此刻物业的实际运营状况，0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种状况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

透过一次次的活动，体现了_小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一

笔收入，据统计自20_年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失。

本年度客服部一向配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一向未交过水费。我们务必抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种状况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20__多住户，我们务必在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一状况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。透过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，代替以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

八、不辞辛苦，入户进行满意度调查。

根据计划安排，20_年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，回到1600份，回收率为62%。

20_年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善_物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的持续高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为__业公司谱写崭新辉煌的一页！

客服工作总结篇五

一、负责每天来电来访客户的录入以及置业顾问客户的整理和分类，以便她们能够更方便的查找自己的客户。

二、帮客户准备办理房产证之前所需要的资料以及房产证的领取工作。

三、和销售代表已成交的客户去缴纳维修基金和契税。

四、协助张经理进行销售部人员的招聘工作。

五、负责销售汇总表和日报表的整理及完善工作，每日的日报表都要及时送到财务审核。

六、负责短信的发送，包括公司领导、部门员工以及之前收集的所有客户电话，让领导能够第一时间知道我们部门的销售情况，让员工能够及时准确的做好销控。

七、负责客户服务部的一些日常工作，如钥匙的保管、出售及未出售车库电费的缴纳、销售中心电话费的缴纳、协助销售人员签定认购协议、合同的保管及各类文件的收集、归档，做到了分类存放。

八、完成领导安排的其他工作。

我是六月底进入的公司，刚到公司的时候，对业务不熟练容易出错，经过一个多月的`学习，让我学到了很多，领导的裁

培，同事的帮助，让我对自己的工作越来越熟练，即使这种，在工作中也难免会出错，在以后的工作中，我要强化自己的业务技能。

客服工作总结篇六

对管辖区乃至整个小区进行日常检查，小区单元门禁卡管理与录入、地面车辆停放月票充值卡管理，空置房及装修房不定期不定时巡查，业主内部矛盾和纠纷的协调与解决，业主投诉和建议的正确处理，定期对业主进行回访等。

1、协助前台办理日常接待、交房手续、二次装修手续、记录业主来电来访投诉及服务事项，并将协调处理的结果及时反馈、电话回访业主、调可视对讲机、录入车卡地面车辆停放月票卡，截止到12月30日录入充值卡668张、门禁卡850张；截止到12月30日共协助前台办理交房手续35户、二次装修手续48户、验房60户；跟进小区二次装修垃圾清运，并一车一照登记记录等业务。

2、建立健全业主档案工作：已完善及更新业主档案359户，并持续整理业主档案归档。

3、报修情况：全月接待并跟进各类报修共163项（其中日常巡视中发现的实际报修49项，业主单位报修114项）。

根据实际情况对业主报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案。

4、信息发布工作：粘贴小区各类通知单，电话通知业主关于临时停水、停梯等事项；运用电话催费累计17次，尽量做到表述清晰、用词准确，同时对通知内容做好相关解释工作。

5、住户服务意见调查工作：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，不断提高本人的服务质量及服务水平；在11月中旬的时候，协同客服组成员逐户进行月度客户满意度调查，更能进一步深入了解到业主的心声。

6、跟进小区工程遗留、业主投诉等事项：全月本人协调业主的纠纷28余起，成功率约95%，未完成的事项现正在抓紧处理。

7月28日参加公司组织的iso9000质量管理体系培训；11月26日参加f1消防演习等项目培训。

在这一月里，我虽然完成了公司交代的各项任务，得到领导的褒奖，同事的好评，同事也赢得了业主对本人工作的认可和服务的满意。

但这离不开领导的正确指导，离不开同事的协助配合。我知道距离一名优秀的专业的物管员还有差距。客观自我剖析，自身尚存在诸多不足之处：首先，由于本人性格内向，文化素质不是很高，这就造成本人在语言表达方式和艺术性处理问题方面，还有很大的提升空间；因此，以后我还要加强理论学习，尤其是有关业务知识的学习，夯实理论基础，积累工作经验，与时俱进的跟上物业管理行业的发展态势，虚心请教，向能者学习，提高驾驭复杂事务的处理能力。

也恳请各位领导继续批评指正，以待在今后的工作中进一步加强。

1、认真负责的完成本职工作，在工作中不断吸取经验教训，不断提高工作效率。

2、在以后工作中，我坚决执行[真诚服务每一天]的服务宗旨，以业主的满意作为工作的最大追求。面对部分业主的牢骚，我们需要耐心解释，充当救火队的角色，做听众，做解说员。用积极热忱的态度投入到工作中，帮助业主解决生活中的麻烦，3、时刻遵循物业从业人员的服务准则，当好业主的好助

手，好管家。认真听取小区住户的需求和建议，了解他们生活中所遇到的困难。对于他们所提出的合理建议与要求，及时认真的解决力所能及的事情，记录他们的批评建议，报给相关部门，及时跟进。对于住户间的纠纷矛盾，不惧困难，尽量让他们双方满意。

4、加强理论知识的学习，了解物业管理行业的发展态势和对人才要求；虚心请教；总之，通过各种方法提高自己的理论水平，不断积累工作经验让自己成为一个合格的物业管理人人员。

5、积极参加公司组织的各项培训作，认真学习，不断提高自己的业务水平。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。月业已过去，我们满怀信心的迎来月。

新的一月意味着新的面貌，新的挑战，新的机遇。坚信在公司领导的英明决策和运筹下，汇商物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在xx的工作中，我将一如既往，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄的力量。

客服工作总结篇七

不知不觉，忙碌的`一年又要过去了，回顾这一年的工作历程，我深深感到银谷企业蓬勃发展的热情，银谷企业人拼搏的精神，作为银谷美泉的一名员工，我以自己能成为银谷人而骄傲，愿与公司同成长共进步。以下是我xx年来公司的一些心得和体会。

我是银谷美泉销售部门的一名普通员工，刚来时由于对房地产方面知识不是很精通，对新环境，新事物也比较陌生。整个人也很拘谨。但在公司领导和热心同事们的帮助下，很快了解到公司的企业氛围及与项目相关的房地产市场知识和资讯。也深深感觉到自己身肩重任。作为企业的“形象大使”，企业的一扇窗口，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所

以更要提高自身的素质,高标准地要求自己.在高标准的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能.此外,还要广泛了解整个房地产市场的动态,走在市场的前沿.经过这段时间的磨练,我已尽自己的力量,努力成为一名合格的销售人员,并且努力做好自己的本职工作。

面对房地产市场的起伏动荡,在公司管理层指导下,银谷美泉于今年x月份一期开盘,7天便销售90%,创下今年x月份全市商品房销售第二名,成为一时佳话,当然这和我们每位同事积极主动工作及配合是分不开的。我个人最后也取得了成交合同额18277202万元,全部回款的好成绩。经过这段磨炼,我不仅从中得到了不少专业知识,更重要的是银谷人的精神面貌也无时无刻打动着,使我自己在各方面都有所提高。

20xx年x月底公司二期开盘至今,在大势不利的情形下,凭着优良的产品和优质的口碑,银谷美泉还是销售了开盘量的1/3。其中尤其以3,4居大面积的居多。由此可以证明在大势不好的市场中,有一定经济基础条件的购房者还是很认可本公司的产品,同时,也吸引了同行的眼球,多次接待慕名而来的同业销售和策划市调工作。

岗位职责是职工的工作要求,也是衡量职工工作的好坏的标准,自己在从事销售工作以来,始终以岗位职责为行动标准,从工作中的一点一滴做起,严格按照职责中得条款要求自己的行为,工作至今以来,在销售工作中,首先自己能从产品知识入手,在了解房产知识的同时认真分析市场信息并适当的给自己制定营销方案,以求共同提高。总之,这一年得实践使我体会到:作为销售员,销售技巧和业绩至关重要,是检验销售员工作得失的标准。今年由于全球金融危机导致房地产行业整体不好,加之自己对市场瞬息万变的应变能力有欠缺导致对客户掌控不好,二期业绩欠佳。销售是一种长期循序渐进的工作,不存在完美无缺的产品,熟悉产品知识是搞好销售工作的前提,服务热情也是对销售员至关重要的一点,所以销售员自己更应正确自己的工作态度,务求与客户

沟通使客户对你的销售方案感到满意。

总结一年来的工作，自己的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他销售员和同行学习，取长补短。xx年自己计划在去年工作得失中总结和改善，争取重点做好以下两个方面的工作：

（一）依据08—xx年销售情况和市场变化，自己计划将更着手重点在：丰富加强自己的房产销售技能，以及通过和同事之间不断演习与客户之间的谈判或者类似这种销售实战方式来更加完善巩固自己的理论知识，务求不断提高自己的综合素质，也能更好的完成公司的销售任务。

（二）为确保完成自己在新的一年里给自己制定的销售任务，平时应积极搜集市场的信息并及时汇总纪录，不仅如此，对时事新闻和整个市场的动态也要时刻掌握，适时的情况下，自己也要多看一些书籍，不仅可以增加自己的知识面，也多了和客户谈判的内容，不会使谈判单一性，力争比xx年上升到更高的一个层面上。

（一）xx年，希望公司为了配合销售员更好的完成销售业绩，能尽可能快的为销售员提供完善的销售道具（样板间），便于客户成交并促进销售额的提升。

（二）由于市场萎缩、同行竞争激烈且价格下滑。xx年领导应认真考察并综合市场行情及销售员的信息反馈，制定出合乎市场行情的三期价格，以激发销售员更大的销售热情。

在银谷的xx年对于我来说，是有意义的、有价值的、有收获的一年。我相信：在每一名员工的努力下，在新的一年里银谷美泉将会有新的突破、新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，取得佳绩。