

装饰公司客服工作总结

篇1：装饰公司客服工作总结

忙碌的20XX年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、提高服务质量，规范管家服务。

自20XX年X月推出"一对一管家式服务"来，在日常工作中无论遇到任何问题，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，在"一对一管家式服务"落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如"微笑、问候、规范"等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

二、规范服务流程，装饰管理走向专业化。

随着新《装饰管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对装饰公司的要求也越来越高。装饰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。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小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，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

三、加强培训、提高业务水平

专业知识对于搞装饰管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，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。

篇2：装饰公司客服工作总结

公司领导、各位同事：

你们好!

光阴如梭，时光荏苒，回首过去的一年，内心不禁感慨万千!转眼间又将跨过一个年度之坎，回首过去的一年，虽没有很好的业绩，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。

非常感谢润方公司领导给我这个了解邢台装饰行业市场规律的一个良好平台

即将过去的这一年，在加强团队建设,打造一个业务全面，工作热情高涨的团队。作为一个管理者，对下属充分做到“察人之长、用人之长、聚人之长、展人之长”，充分发挥员工们的主观能动性及工作积极性，提高团队的整体素质，树立起开拓市尝务实高效的润方形象。我充分认识到自己既是一个管理者，更是一个执行者。

20xx年度工作计划

转眼间，一年的时间又悄悄离去，回首过去，展望未来，我们市场部的明年的目标计划以出台;

一、工作目标

- 1、目标产值，明年一定要完成的净产值X万元，签单产值X万元。
- 2、计划产值，明年是X万元。

二、目标计算(不含工装产值)

1、按家装签单产值XX万元计算，每单按半包性质X万计算，项目内容重复报价和业主加项的还不计，设计部全年签单X个，每月签单X个。

2、按目前设计部XX%的签单率计算，市场部全年要完成有效咨询的准客户X X位，每月完成咨询的准客户为X位;如果设计部在明年能够加强人员素质教育，加大培训力度，提高设计师的签单水平，把签单率提升到XX%，市场部全年要完成咨询的准客户达到X位，每月完成咨询的准客户为X位;按有效咨询准客户率为XX%计算，签单率按XX%计算，市场部全年要达到客户流量为XX位，每月要达到客户流量为X位。

3、按开工率为XX%、家装产值XX元万计算，公司全年签单产值为XX万元，市场部相应的压力就比较大，如果设计部与市场部一起配合，把开工率提高到85%，公司全年家装签单产值为XX万元，比目标签单产值还要超出XX万元，比目标净产值还要超出XX万元。

三、市场部人力资源安排

按公司计划每个业务员每人每月完成6位有效的准客户流量，明年市场部人员安排7人就可以完成目标。据行业分析表明常德的装饰行业销售人员流动性比较大，行业比较专业的销售人员少，为了顺利完成来年公司的工作目标，明年公司市场部要建立人力资源储备机制，每月确保7位稳定的业务员外，市场部还要储备3位定向业务员作备用，随时可以补充市常

四、工作规划

- 1、建立一支熟悉业务，而相对稳定的销售团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售团队，建立一支具有凝聚力，合作精神强的销售团队是企业的根本。在明年的工作中建立一个***，具有狼性的团队作为一项主要的工作来抓。

2、完善销售制度，建立一套明确系统的业务管理办法。

业务人员出工地，见客户处于放任自流的状态。完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。

3、培养业务人员发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯。

培养业务人员发现问题，总结问题目的在于提高业务人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议。使业务员的业务能力提高到一个新的台阶

4.努力培养业务人员与设计师的协调沟通能力，协助业务员在十五天内掌握量房技巧，三个月内熟练掌握CAD平面设计方案，能够独立做到在楼盘与现场业主沟通方案的能力。(业务员的学习计划在业余时间完成)

5、充分发挥业务员的潜力，强调其工作中的过程控制和最终效果。

五、目标分配(按家装签单产值分配)

1、电话营销明年的目标XX万元，市场部电话营销员、业务员接待的客户。

2、工程实地营销明年的目标XX万元，工程部工程监理在工地接待的客户。

3、终端销售明年的目标XX万元，市场部业务员在蹲楼盘和在楼盘里搞活动接待的客户，包括家协、房地产开发商、材料商举行的活动接待的客户。

4、网络销售明年的目标X万元，全体员工采用电子商务营销接待的客户。

5、回头客户明年的目标XX万元，客服部接待的上门客户。

六、目标实现管理办法

1、根据常德市房地产分布示意图，各个楼盘的具体位置，楼盘动态，交房的具体情况;把常德市场划分为三个片区，业务员分三个小组，两人一组负责一个片区，把明年的目标转化计划，按全年时间分配落实到每一个片区，每一个楼盘，每一个小组，每一个人。

2、市场部建立楼盘档案，楼盘动态表，交房记录表，业务员跟进进度表，上公司咨询有效客户的房子动态表。各个楼盘产生业绩评定分析，市场部及时到楼盘物业了解。

3、市场部业务员每天有日志，周周有计划，月月有总结，季度有市场评审分析。

4.市场部明年的具体思路细节、操作办法的实施还需公司领导鼎力支持，各个部门紧密配合，各位同事的协助，相信市场部明年是有能力完成目标的。

以上是我在闰方工作一年来耳闻目睹、亲身经历的的一些事或近段时间的观察，市场调研写的一些不成熟的思维和建议，如有不妥之处敬请谅解。

明年，希望的闰方装饰集团公司会更好!市场部将迎来一个生机盎然的春天!

篇3：装饰公司客服工作总结

作为装饰公司客服，我们要具备良好的沟通能力和服务意识。客户在装修时会有各种疑问和需求，我们要及时、准确地回答客户的问题，解决客户的疑虑。与客户沟通时要亲切有礼，耐心细致地帮助客户解决问题，让客户满意而归。

客服工作需要具备丰富的装修知识和经验。只有了解装修流程、熟悉各种装修材料和工艺，才能更好地为客户提供专业建议和指导。客服应该不断学习、不断提升自己的专业知识，以更好地为客户服务。

客服工作需要具备团队合作精神和协调能力。在处理客户问题时，可能需要和设计师、施工队、供应商等多个部门合作，需要协调各方的资源和利益，确保客户的需求得到满足。客服要善于团结协作，与团队成员共同努力，为客户提供更好的服务。

客服工作需要具备灵活应变能力和解决问题的能力。在客户服务过程中可能会遇到各种各样的问题和困难，需要客服及时调整策略、妥善解决问题，让客户感受到我们的专业和责任心。客服要有较强的应变能力和解决问题的能力，能够处理各种突发状况，确保客户的利益不受损失。

客服工作需要具备良好的心理素质和耐心。在处理客户投诉和意见时，客服要保持冷静理智，不被负面情绪影响，积极解决问题，化解矛盾。客服要有足够的耐心和包容心，倾听客户的意见和建议，改善我们的服务质量，提升客户满意度。

装饰公司客服工作是一项充满挑战和责任的工作，需要我们具备良好的沟通能力、丰富的装修知识、团队合作精神和灵活应变能力和良好的心理素质。在未来的工作中，我们将继续努力学习、不断提升自己，为客户提供更优质的服务，让客户对我们的装修公司更加信赖和满意。