

物业公司客服个人工作总结

篇1：物业公司客服个人工作总结

202_上半年，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，认真学习物业管理根本知识及岗位职责，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、效劳周到，报修、投诉、回访等业务效劳尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各工程标及方案。

截止到202_年xx月19日共办理交房手续X户。办理二次装修手续X户，二次装修验房X户，二次装修已退押金X户。车位报名X户。

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《客户效劳部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及效劳事项，并协调处理结果，及时反应、回访业主。累计已达上千项。

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X屡次。运用*发送通知累计X条，做到通知拟发及时、详尽，表述明晰、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

202_年x月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联络单，开发公司工程部维修完成回单X份，完成率X%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单X份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访X份，回访率X%，工程维修满意率70%。

四、地下室透水事故处理工作

202_年x月4日地下室透水事故共造成X户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部联络业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主会谈，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户效劳意见调查工作

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，不断进步世纪新筑小区物业管理的效劳质量及效劳程度。

截止到202_年xx月19日我部门对小区入住业主进展的入户调查走访38户，并发放物业效劳意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待报修的满意率达X%，回访工作的满意率达X%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案X份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进展人口普查工作。

为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作

在物业公司杨经理的屡次亲自现场指导下，我部门从客服人员最根本的形象建立，从物业管理最根本的概念，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，进展了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识缺乏、对工作没有*的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业开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一定物业管理常识的团队。

工作中存在的缺乏、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，效劳标准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、反应不够及时；

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1户，未交1户。水电费预交费用缺乏业主49户，未交7户。

四、客服工作压力大，员工身体素质和自我心理调节才能需不断进步。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来标准并合理运用先进的管理软件来进步工作效率，简化工作难度。

六、对小区的精神文明建立，像开展各种形式的宣传及组织业主的娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

篇2：物业公司客服个人工作总结

客户服务部承担着物业公司对客户服务的主要工作，包括了客户关系协调以及公司内部各部门的协调工作。是体现服务档次，展示和树立公司管理品牌的窗口。是实现优质服务，使客服满意的关键性职能部门。

通过近期对本公司各项目客服部的走访巡查，发现各项目客服部能够较好的完成客服部所承担的客户服务工作。同时也存在的一些问题如：

- 1、员工业务水平偏低和服务素质偏低，主要表现在处理问题的方法和技巧不太成熟。
- 2、部门管理制度、流程不够健全，使部门工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

目前按照总公司的要求完成物业公司整合，设立物业公司总客服部及下属各项目客服中心。我部门经过开会和讨论提出以下计划。

- 1、客服部做好每月客户缴费统计及各项目收支明细绘制成表，上交总公司，让总公司能清晰的看到物业公司资金运作情况。
- 2、客户部建立完善公司收支档案，以及完善各项目业主档案。
- 3、狠抓客服部团队内部建设，工作纪律，完善客服制度和流程，部门基本实现制度化、规范化管理。
- 4、定期召开部门服务质量评定会，规范客服人员服务。进行思想交流，丰富、充实专业知识，为业户提供更优质的服务。
- 5、密切配合各部门工作，及时、妥善的处理客户纠纷和意见、建议。

客服部工作存在诸多不足，有新的问题，老的顽症。但是在总公司的领导和指导和关怀下，我相信我部门全体员工有信心做好接下的全部工作。2015已逝，2016已初，又是一年关将至。在辞旧迎新的这个契机里，2015年对于宁夏，对于楼市，对于××房地产开发有限公司，还有对于我，都是充满希望的一年。我深知个人的发展离不开公司的发展，而热爱则是做好每件工作所不可缺的。所以，在这充满希望的新一年里，我必将全力服务公司，热爱岗位，勤奋工作，严于律己，认真专研，继续学习。用使命般的热情面对客户，用认真严谨的态度面对我的职业，为客户制造感动，为公司制造利润。

自进入××公司已逾四年，入职以来，从半知半解到现在对销售流程有一定的认知，背后其实少不了下功夫，也用了不少时间，当然更少不了同事的帮助。接触置业顾问的工作后才知道，工作量不大要学习的却无比的多，销售知识永远是个无敌深渊。也正因为如此，我才乐此不疲，越来越喜欢这份工作。以前长听说销售人员之间为了比拼业绩，争夺提成，经常是不择手段，诡计迭出。幸运的是我们拥有一个成熟和谐的销售团队，同事之间既有竞争更有帮

助。每次分歧总能在沟通中消除，每次难题也常常在集思广益中化解。正因为有这样一群同事，我才能在销售部门迅速提升自己。俗话说：近朱者赤近墨者黑。因为有××这样浓厚的企业氛围和团队精神，才给了我成长所需的养分。

在即将过去的2015年，我共售房90套左右，总金额达2000万左右，回款迄今为止大概达到1600多万，连续6次获得月销售冠军。基本完成了公司下达的销售任务。同时，在日常工作销售中，我充分发挥善于思考的优点，通过对同事的观察学习以及对经验的归纳，总结出许多新的销售技巧和客户维护方式，并在随后的工作中通过实践加以修改和完善。事实证明，知识和创意永远是无穷无尽的。而如何去开展我们的住房销售工作呢？我想树立诚信是根本，我们要以对待“家”的态度来对待公司，为顾客和业主提供真诚的服务。一旦有员工存在不诚信行为，公司必然面对损失，无形的是信誉的受损，有形的是财产的流失，所有的这些都直影响公司的利润。因此要树立诚信的态度，忠于公司，忠于顾客，忠于自己的职责，也要忠于自己的业绩。

在日常工作中，除了诚信的态度，也要总结出切实可行的方法来应对销售工作，对此我要做到以下几点：

- 1.不做作，以诚相待，客户分辨的出真心假意。得到客户信任，客户听你的，反之你所说的一切都将起到反效果。
- 2.了解客户需求，第一时间了解客户所需要的，做针对性讲解。
- 3.推荐房源要有把握，了解所有的房子，包括它的优劣势。做到对客户的所有问题都有合理解释。
- 4.保持客户关系，每个客户都有各种人脉，只要保证他们对项目的喜爱，他们就会将喜爱传递。
- 5.确定自己的身份，我们不是在卖房子，而是顾问，以我们的专业来帮助客户。多与客户讲讲专业知识，中立的评价其他楼盘，都可以增加客户的信任度。
- 6.要与同事团结协作，这是好的团队所必须的。当然，再好的方法，也要靠强有力的执行力来完成。这也是我个人需要加强的地方。我想作为××房地产的置业顾问，不仅要精通卖房业务，对周边的一些知识也必须了解，这样才能更好为客户服务，让客户感觉××房产无论从质量，社区环境，物业质量等较其他楼盘都更有优势。

最后我非常感谢领导给我的锻炼机会，感谢同事对我的帮助，我也会更加努力的去工作去学习，交出自己满意的成绩单。

篇3：物业公司客服个人工作总结

时光如水、岁月如梭，一晃间一年已经过去了，回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，我要对来到×公司做一份总结。如今的我已从懵懂的新人

转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也越来越熟悉。这是短暂而又漫长的一年，短暂的是时间流逝飞快，漫长的是成为一名优秀的客服人员，道路还很漫长。

做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心。当然，这一点我是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

一、我学到了哪些

1、拓展了才能。每当我把每一项工作都认真努力的完成时，都是对我的支持与肯定。毛织交易会期间，我们客服部在这四五天加班，把自己的分内事做好，体现我们客服中心的团结精神，体现大家对工作都充满了激情，这时的累也就不算什么了。

2、提升了自身的心理素质，磨砺了我的性格。对于刚接触物业管理、经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事们的帮助下，勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。职业精神就是当你在工作岗位时，无论多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。微笑服务就是当你面对客户时，无论烦恼与否，高兴与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表更是公司的形象。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。

3、细节的重要性。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。不因细节因其小，而轻视、忽略。

二、我这一年来的主要工作内容

1、首先就是熟悉各方面信息，包括装修单位、业主、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，完成后进行回访。

2、商户资料、档案、钥匙的归档及客户装修手续和证件的办理以。

3、公司单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，物品放行条、大型装修资料、小型工程单、温馨提示、维修单等等怎么运用都要熟悉。

对于明年，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升：

1、多与领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能；

2、提高对工作耐心度，更加注重细节，进一步改善自己的性格，加强工作责任心和培养工作积极性；

3、拓展各项工作技能；

4、加强学习物业管理的基本知识，完善客服接待流程及礼仪，提高客户服务技巧与心理。

公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。通过此次总结，让我确定了自己努力的方向，在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！