

## 客服主管年度总结

### 篇1：客服主管年度总结

201X年即将结束，在公司X总和X总的领导下XX公司有了一个新的突破，在我刚进入公司的时候，连项目围墙都没有修，发展到今天一期项目交房，可以说公司有了一个质的改观，在过去的一年时间里跟随着公司的发展脚步，在公司领导及个部门同仁的支持配合下，使自己学到了很多的东西，能力和知识面上都有了很大的提高，在这里非常感谢XX公司能给我这样一个学习和进步的机会。现将本人一年来的工作总结如下：

#### 一、本年度个人工作情况

XX年4月在公司领导的支持和提拔下，因为客户量的增加以及一些繁杂的客户服务解释工作，任客服部主管一职，当时对于我的工作职责范围没有一个准确的定性方向，一开始自己也是因为个人能力有限，初期工作干的不是特别顺畅，在此非常感谢X总在我的工作上给予了很大的支持和肯定，使我自己能够尽快的进入工作状态。

201X年3-4月主要工作重点是一期客户合同备案前的更换工作及一期户型变更后给客户的解释确认工作。

201X年5-6-7月主要负责了商铺户型面积价格的确定，以及商铺销售工作的开展。

201X年8-9月主要工作重点是一期合同的更换及附带商铺的销售工作。

201X年10月做了一些交房前的准备工作及房屋内部工程摸底的工作。

201X年11-12月主要就是一期客户的交房工作

以上是本人参与处理过的一部分阶段性的工作，除了以上工作外本人主要负责的日常工作还有：

1、在销售过程中，销售部与工程部之间的相互协调及沟通工作，在该项工作方面也得到了工程部施总工和赵部长的积极配合与支持，在此也表示对他们的感谢。

2、本人负责的另一项日常工作就是退房客户的接待以及退款手续的办理工作，至目前为止已办理退房客户45位。

3、完成X总临时安排的一些工作。

#### 二、工作当中存在的问题。

回想在过去一年的工作当中，是做了一定的工作但是没有那项工作做的完整

理想，工作当中需要自己改进和不断学习的地方还是有很多，下面将工作当中存在的不足：

1、在工作上普遍做的都不够细致，虽然领导经常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来很多的不便及产生很多重复性的工作，严重的影响了工作效率，这个问题小到我自己个人，大到整个公司都存在这样的问题，今后在工作过程当中，一定要注意做好每一个细节。

2、工作不找方法。我们做的是销售工作，平时我们应该灵活的运用销售技巧，同样在工作当中也应该多去找一些方法。

3、工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情本来是一个人可以解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题本来应该是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中一定要把问题多想一想，多找方法提高自己的工作能力。

4、提高工作效率。我们是做客服工作的，不管是从公司还是个人来说，做事必须讲究效率，要言必行，行必究，在过去的工作当中我们面对一些比较棘手的工作往往拖着不办，结果给后面的工作就带来了很大的难度和很多的工作量。所以作为明年的工作我们应该抱着有一个客户咱们就处理一个客户，一个问题咱们就解决一个问题，改变过去的拖拖拉拉的工作习惯。把每一个工作都实实在在的落实到位。

### 三、201X年的工作计划

201X年的结束对于我们来说并不代表着工作的结束，而是一个新起点的开始。因为我们的工作在未来面临着更严峻的考验，充满着挑战。XX?年公司的销售可以说是很不错，基本上完成了公司XX?年制定的销售任务，但是在最后的工作当中，因为时间的紧迫以及工程滞后的原因导致一期的交房工作进行的并不是十分的顺利，在此同时对公司的形象、美誉度造成很大的影响，将之前我们花费了很大的精力打造的品牌形象破坏。

这将对以后3期住宅及商铺的销售带来一定的影响，同时再伴随着因受全球金融危机影响，房地产市场持续低迷这样的一个状况，客户目前大多抱着持币观望的状态，投资者也变的更为谨慎，再加上普遍风传的降价风潮都给我们201X年的销售工作带来了很大的困难。所以在这个时候我们更应该强硬自身，提高自己的思想认识，增强全局意识，加强服务理念，从我个人角度出发，服从公司的安排，严格要求自己，按以下几点迎接201X年的工作。

## 篇2：客服主管年度总结

时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样;不过如今的我已

从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然，要成为一名合格、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，否则工作上就会出现失误、失职状况;当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

1、业主收房、入注装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;其中交付园区共X户，办理交房手续X户，办理装修手续X户，入住业主X户;

2、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、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，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访;

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函X份，整改通知单X份;温馨提示X份;部门会议纪要X份，大件物品放行条X余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂;管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致;尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。交房的第一天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪;她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢?通过公司领导对我们当天工作的总结，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正;在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧;接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善;

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其斜，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在绿城的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得;不论是拟就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;细节产生效益，细节带来成功;

3、工作学习中拓展了我的才能;当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情;至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

在201X年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作

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

5、加强文案、会务等制作能力;拓展各项工作技能，如学习PHOTOSHOP、coreldra软件的操作等;

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

7、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入绿城青竹园这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!谢谢大家，我的工作总结完毕!

### 篇3：客服主管年度总结

\_\_年，某某物业公司客服部本着“想业主所想，急业主所急，全心全意为业主服务的。”的工作宗旨，全面推进了物业工作并且取得了一定的成绩，现将近一个月的工作情况作出如下总结：

#### 一、所承接工作

##### 1、接受培训

\_\_年10月16日，我很荣幸加入金碧物业有限公司长春分公司某某物业公司项目作为项目客服部的一员，在这里进行了为期一周的培训，培训内容主要为一、新员工入职培训二、某某物业公司项目答客户问。在这短短的一周时间内，让我了解了自己从未涉猎过的领域和行业，也让我对恒大地产集团、金碧物业有限公司有了更深的了解。很感谢公司领导能够给予我

这样好的机会。

培训的第一天，由金碧物业有限公司长春分公司某某物业公司项目客服部董主管为我们培训，培训中主要内容为向我们详细介绍相关工作岗位内容、职责以及在工作岗位中必须熟悉了解并且掌握的服务礼仪。在介绍中，董主管针对于我们的疑问给以十分耐心细致的解答，在向我们介绍服务礼仪时，董主管亲自向我们详细示范作出介绍，帮助我们更加透彻的了解并掌握。培训的第二天金碧物业有限公司长春分公司某某物业公司项目客服部王主管向我们详细讲解了某某物业公司项目的整体情况，并且由于工作的需要，带领我们详细阅读学习物业公司项目交楼流程安排以及用语。在学习过后，王主管要求公司同事利用中午时间带领我们亲自到项目的部分楼体中进行参观，帮助我们更好的了解熟悉整个项目的情况。

在之后的几天时间里，我们主要学习了某某物业公司项目答客户问。这样的学习，对于我这样一个从未涉猎过该领域和行业的人来说，可以帮助我更快的熟悉了解物业是怎样的行业，也可以帮助我更加透彻的了解整个项目的具体情况。例如物业服务的范围、物业费的所含部分，针对该项目我们所提供的服务，本项目的相关内容。

## 2、学习业务知识

作为一名刚入职的员工，由于我自身特点加之处于一期交楼这样一个特殊时期，所以需要学习绿洲一期交楼的楼宇情况，《绿洲一期豪装、超豪装、毛坯交楼标准》《验房组专项培训》。在整个学习工程中，我再一次学习了自己岗位所应了解掌握的相关知识。以此同时，我深深地感受到自己相关知识的欠缺，也认识到了在整个工作过程当中应该掌握的工作技巧。看似简单的材料需要十分用心的归纳总结，事无巨细，让我再次认识到“天下大事必从细而作”。

## 3、进行收楼工作

原定于8月30日向业主交房的日期由于一些特殊原因推迟。临近收楼时间，客服部每日分组配合工程部人员一起进行验房工作。作为储备物业助理的我在10月末同样参与到其中。在整个验房过程中，我学习到应以何标准进行收楼，并将之前所学的交楼标准加强巩固了解，向工程部人员请教了许多自己不懂得问题。

## 4、与业主沟通

由于在10月末，收楼时间再次推迟，我承接了电话通知业主延期收楼以及接听业主关于收楼时间的电话的工作任务。在工作过程中，无论是电话通知业主，还是接听业主电话，我都切实感受到作为一名物业工作者所应具备的素质及条件：态度亲和的同时不卑不亢。面对不同的业主需要用不同的办法，具体问题具体分析，从最短的交谈当中了解对方最关心的问题，对症下药。

## 5.整理钥匙及档案



临近交楼时间，我们需要开始为业主收楼做准备，对于已收房间的钥匙进行整理。与此同时为了更好地管理业主信息，我们建立了业主档案。这两项工作简单，工序众多，我与各位同事采用流水线作业的形式完成了1、2栋部分业主房间钥匙的整理和近600户业主档案材料的装订整理工作。此项工作再次印证了“木桶原理”，集体团结的力量。

## 6.办理收楼手续

由于部分业主有特殊情况，我们根据业主的不同情况做出了不同的应急措施。近两周为两位业主办理了收楼手续，在这两次工作中，我分别承担了“签约接待组”、“身份验证组”的工作，两次工作都进行十分顺利。但是我想最重要的是在每一次工作之后都要进行总结，针对于自己的优势以及不足，以便于更好的开展工作。

## 二、存在问题

在近一个月的工作中，在以上六项工作之外，我还承担了一些比较细微的工作。在各项工作之中，我看到了自己的问题与不足：

- 1、业务知识欠缺，需要进一步不断认真学习了解掌握。
- 2、需要多项各位同事请教，请各位指点。
- 3、需要多实践，在每一次实践中更好的掌握自己的业务知识。
- 4、需要更加细致的作每一份工作，与各位同事做到更加默契的配合。

## 三、下一步计划

即将开始收楼工作，我将在接下来的时间里继续学习自己应该掌握的各项材料，了解物业助理日常工作中必要的业务知识，全力以赴为交楼工作做好充分的准备，准备好身份验证中所需要的各项材料，完整掌握身份验证组的统一说辞。以积极良好地心态迎接该工作。

在这短短的一个月里，我有了很深的体会，看到了很多感人的情景。这是一支年轻的队伍，在这支队伍里大家相处的好似亲兄弟姐妹。这让我在短暂的时间里，已经有了很强的归属感。我会和各位同事为绿洲项目成为长春各项目的示范项目一起努力，使月末的交楼顺利、优质、高效的完成！

## 篇4：客服主管年度总结

伴随着神话中“年”的临近，我们告别了任务繁重的xx年，迎来了满怀希望的xx年。承蒙公司领导的信任，我于去年年初被提升为客服中心主管。现就过去一年的主要工作进行回顾、思考，希冀于能提炼经验，更上台阶。

作为业服中心的主管，我的工作主要是：整理好各岗位上的资料并归档，做

好购水电情况的核对，并及时补充相关数据，协助胜基公司做好数据的完整补录，做好相关费用的催缴工作，做好售水电异常情况的月结统计并上报，检查督促前台岗位的接待工作，落实规定的任务目标，协助同事处理好较为复杂的售水电业务，协调与业主较为复杂的相关业务，以及负责及时处理各类投诉与回访等等。

一年以来，我认真落实工作职责，贯彻物业管理的各项法规政策，执行公司的有关规章制度，较好的做了日常接待工作：

首先，团结同事，乐于助人，较好的保持了与公司各同事良好的人际关系。我始终认为，如果和同事的关系都搞不好，更不要说去和业主融洽气氛和气一团了。作为领班，我以身作则，严于律己，起到较好的表率作用。与全体文员一起，团结一致，为我们前台各项接待工作的顺利开展，为让业主满意作出自己应有的核心作用。

其次，及时做好新员工的培训。前台文员一直人数较少，尤其在去年底今年初，随着@@@的相继离职，给我们部门的工作衔接带来一定影响。在及时补充人员后，通过我手把手的演示，耐心详细的讲解，让她们在尽可能短的时间内初步达到了上岗要求。在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项服务工作。

另外，及时组织相关费用的催收。根据任务分工，我主要负责住房与门面物业费的催缴。每季度首月上旬督促物管员对临街门面进行物业费的预缴工作，

此外，及时对相关数据进行统计整理。严格实行痕迹管理，即彻底摆脱过去事情异常又无记录的情况，所有存在异常的情况都有书面记录，业主签字认同。较好的保持了工作的连贯性。及时对单元门维修业主投诉建议会议记录等进行整理归档。

再有，及时完善物业管理收费系统。补录所有小区的车库杂屋资料。

还有，能按质按量完成公司交代的其他重要工作。业主满意度调查，清理所有车库杂屋水电费。

一年以来，虽然我的各项工作都能取得一定成绩，但我知道自身也存在很多不足。如对待复杂问题的处理上，分析问题解决问题的能力还有待提高，作为领班，个人有时专注于个人工作，对前台的工作形象尤其是细节方面还要加强管理。针对以上问题，今后我的努力方向是：首先要加强理论学习，虚心请教领导和同事，进一步提高业务能力，进一步提高工作效率；其次要在严谨、细致上下功夫，多投入更多的精力，抓好团队管理，使自身综合能力不断得到提高，使公司的窗口更加规范高效。

最后，感谢公司领导的信任。同时相信我们物业公司在xx年各项工作能更上一层楼。

20xx年是我在公司的第二年，也是我学习最多的一年。在这一年来，我所感到高兴的不仅仅是自己在本职工作上的进步，还有和广大公司同仁和谐地相处。



20xx年，在做事方面我学会很多，在做人的方面也受益颇多。

以上是我的真实感言，不是空话套话。

20xx年的整年，我主要做的工作是撰写广告文案、市场调研以及参与策划讨论。

在这三大主要工作中，我自己觉得广告已经进入一个比较大的进步状态，市场调研能力也取得很大的进步，就是策划方面还有所欠缺。但和xx年相比，对于策划方面的形势、要求及判断能力都有一定的进步。

### 1、我的进步。

我深知，一个人的工作不是靠天赋和优秀的过往，而是需要兢兢业业，百折不挠，锐意创新和尽心尽责。在xx年年中，我的确找到一些自己的工作方法和工作态度，在借鉴和学习别人的同时，也在创新和坚持自己的方向。

(1)工作态度和同仁相处方面。刚来公司我几乎一无所知，我需要韬光养晦，我自己觉得谁都是我的老师，我要向任何人学习。在此期间，我不断向大家学习工作的精神状态，试图早日完全融入整个状态，但是我这方面做的还不好，没有短时间把自己调整过来。

到xx年年，我逐步找到自己的定位，现今怀着真诚、友好、沟通、协作以及谦卑的态度和公司的每一位同仁相处，时刻学习他们身上的优点，以快乐充实的心态面对工作的每一天。

(2)工作能力及专业知识。这一年我接触最多的是广告文案和地产市场调研。这两个方面，我已有长足的发展，我觉得我是值得我自己肯定的。

文案方面。在xx年年中，我接触多类不同的广告文案总类，有楼盘类的，有讲座类的，有比赛类的，有服装类的，有食品类的，有餐饮类的，有酒店类的，也有媒体类的等等。可以说，在广告方面，xx年年对我的锻炼非常广大，我也在工作中寻找到属于自己擅长的风格和语感，也总结一些经验。

市场调研。xx年年，我对烟台地产市场有数次比较详细的调研，在长期性调研中我的分析能力也有长足的进步。在xx年年中，为配合策划部的各种市场策划报告，我与王海东协作调研，市场调研工作较好完成，并形成一個稳定的市场调研系统。

xx年年我也参与外地市场的一些调研，如招远、蓬莱、威海等，尤其是参与淄博的市场调研，对我影响至深，也是让我明白市场调研的真谛，比如专业化、数字化、微观和宏观化以及清晰化。我在此次调研中，不但所学颇多，也在后续工作中圆满完成。

策划能力。我不得不承认，在策划方面我还存在许多不足。在我印象中，策

划的基础是调研，没有站在市场上的策划，注定是危险的、站不住脚的。而我个人觉得如果没有经过周密的市场调研和丰富的经验，策划是很难的。同时，我也学到许多知识，也明白策划所要求的那些能力。我想在20xx年中通过我的学习和锻炼，我将会更加有效地进入策划这个工作上面。但是我自己要求我自己一定要象要求广告文案一样，策划不但要有效而且还要有创意。

## 2、继续学习和进步的

当然对于一个合格的工作者，所要学习和进步的包括他所有的工作，但是也有重点。

策划能力是20xx年我要主要突破的方面。我个人无法忍受我对地产策划还不熟悉，我需要强力突破这个难点。当然作为一个优秀的策划人，丰富的市场的经验十分必要，对于这方面我要多加积累和锻炼。还有就是知识上面的积累。

如果在20xx，我突破策划这方面的能力，并有长足的发展，我相信这一年也是我不平凡的一年，我也将为公司创造更多的效益，在将来我相信我会有较大的成绩。因此对我来说，20xx年，我要付出更多的努力，不懈怠，不骄傲，不满足，不气馁，这样在20xx才能取得更大的成绩。

xx年年，我还没完成一份广告推广计划、市调报告、项目定位报告以及策划报告等等，我希望通过20xx年的努力，可以逐步接触这方面的工作，并出色完成，以为公司分担自己的职责。

## 3、xx年公司的印象

xx年年，公司陆续有一些新人，这些新人都比很优秀，很好沟通相处，很快熟悉并融合到公司里头。

xx年年，给人的感觉是公司比往年忙多，因为工作确实比以前多很多。我想对于xx年，不但每个人收获颇多，公司也有很大的进步。

我对公司的未来充满信心，因为这个团体是和谐愉快、健康向上的，但是由于浓重的亲情化，互相之间的监督、批评难免会少一些。

## 篇5：客服主管年度总结

回首客务部一年来的工作,感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部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X余次,接待报修X余次,其中接待业主日常报修X余次,公共报修X余次;日平均电话接听量高达X余次,日平均接待来访X余次,回访平均每日X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,一经发现我们马上下整改通知书,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,通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从X%提升到X%;三期从X%提升到X%。

## 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。

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,所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平,我们培训的主要内容有:

### (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,必须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”。前台服务人员必须站立服务,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,在一定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》等政策法规、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责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

## 篇6：客服主管年度总结

光阴如梭,转瞬间20xx年工作立刻结束,回顾一年来的工作,感触颇深。自入职XX项目以来,在管理处领导的指导下和各部门的支持和配合下,基本达成预期工作目标及各项工作计划。项目交托以来,客服部环绕物业服务工作,增强部门内部管理工作,增强物业服务水平,增进与业主的交流并妥当办理与业主有关的纠葛,部门各项工作有显然的提高和改良,职工工作踊跃性获取大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近三年,感觉每一年就像是一个驿站,能够静下心来梳理疲倦的心情,焚烧美好的希望,为来年养精蓄锐。不论客服工作是多么的平庸,可是总能不停地接受各种挑战,不停地去找寻工作的意义和价值,并且总在不停地劝告自己:做自己值得去做的事情,走自己的路,让他人去说吧。20xx年x月,我正式升任住总企业XX企业天诺物业15第四项目客服部经理助理,关于物业客服工作者来说,整个过程感觉最多的只有一个字:烦。我是从一线职工上来的,因此深谙这类感觉。作为企业一名老职工,在接任客服主管工作中,我向来自在不停地探究,希望能够最大限度的化解和融化业主与物业之间的矛盾。

好多人不解客服工作,以为它很简单、单一、甚至无聊,可是是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然,要做一名合格、称职的客服人员,需具备相当的专业知识,掌握必定的工作技巧,并要有高度的自觉性和工作责任心,不然工作上就会出现很多失误、渎职。在每一个新职工上岗以前,我会告诉她们,一个优异的客服人员,仅有娴熟的业务知识和高

明的服务技巧还不够，要不停地完美自己的心理素质，学会把乏味和单一的工作做得有板有眼，当作是一种享受。对业主主要以诚相待，诚心为业主供给确实有效地咨询和帮助，在为业主供给咨询时要认真聆听业主的问题，细细为之剖析指引，熄灭业主情绪上的怒火，防备因服务态度问题火上烧油惹起业主更大的投诉。

今年度部门各项工作以下：

#### 一、规范内管管理，增强职工责任心和工作效率

自加入客服部后，发现部门内部管理比较单薄，主要表此刻职工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、做事拖沓等方面。针对上述问题，自己进一步完美部门责任制，明确部门职工的责任及工作标准;增强与职工的交流，有针对性的组织多项培训，按期对职工的工作进行评论，有力的激励职工的工作责率性。当前，部门职工工作踊跃性较高，由本来的被动、有条件的工作转变为此刻的主动、自发的的工作态度，进而促使部门各项工作的展开。

(二)严抓客服人员服务素质和水平，塑造优异的服务形象。客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平易服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部侧重增强职工服务管理工作，每天上班前部门职工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持优异的服务形象，增强客服员语言、礼仪、交流及办理问题的技巧培训，提高客服员的服务素质。部门建立“周祥、耐心、热忱、仔细”的服务思想，并将该思想贯串到对业主的服务之中，在服务中确实的将业主的事情当作自己的事情去对待。

(三)圆满达成15收费工作，为客服部整体工作确立坚固的基础

(四)亲密配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作

#### 二、部门工作存在的问题

只管部门整体工作获得优异的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结以下。

(一)职工业务水平易服务素质偏低。

经过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表此刻办理问题的技巧和方法不够成熟，应付突发事件的经验不足，在服务中的职业修养不是很高。

(二)协调、办理问题不够实时、妥当

在投诉办理、业主建议、建议、业主求援方面的信息反应不够实时全面，接到问题后未实时进行跟进和报告，办理问题的方式、方法不妥。

