# 房地产客服专员个人工作总结范文

来源：网络 作者：浅唱梦痕 更新时间：2025-04-05

*工作总结是对工作的检查与分析，也会为了以后工作不在出现相同的问题，避免错误的发生。下面是由小编带来的有关房地产客服工作总结5篇，以方便大家借鉴学习。房地产客服工作总结1怀着无比期待的心情迎来了我的第一份工作，很荣幸成为\_\_公司的一员，20\_...*

工作总结是对工作的检查与分析，也会为了以后工作不在出现相同的问题，避免错误的发生。下面是由小编带来的有关房地产客服工作总结5篇，以方便大家借鉴学习。

**房地产客服工作总结1**

怀着无比期待的心情迎来了我的第一份工作，很荣幸成为\_\_公司的一员，20\_\_年x月x日开始了我的实习工作，忙忙碌碌之中，一个月转瞬即逝。虽然还只是一名实习生，虽然只是短短的一个月，但我坚持以积极进取的心态认真学习，使我这个对房地产不太了解的人受益匪浅，综合素质也得到了进一步提高。

\_\_集团“\_\_\_\_”的企业精神吸引着我，公司在年轻的领导班子带领下充满着蓬勃朝气，使我们感受到了生机和力量。我庆幸自己赶上了\_\_集团20\_\_建设年的大计划，这将带来给我们许多的机遇和挑战，现担任客户管理中心客服专员实习生一职，希望自己能早日转正，为公司贡献自己的力量。

实习的第一个月由于元旦和春节放假耽搁，实际工作时间只有半个月左右，年底是一年当中最为忙绿的时段，因此，短短的时间内我接触到了比较多的部门事务，现将一月工作情况做如下汇报：

1、办理实习入职相关事宜，熟悉公司相关制度规范、管理流程和考核细则，严格要求自己，担任年会礼仪，协助年会顺利开展，对公司发展和企业文化有了更为深刻的认识;

2、熟悉本部门内部结构及制度规范，掌握客户服务基本工作流程和标准要求，参与部门培训，协助\_\_对各项目进行巡检，已基本掌握物业服务标准化流程及评分标准细则;

3、逐渐参与部门日常工作，熟悉车辆及会议室申请流程，掌握财务报销流程，学习视频会议、OA办公系统操作流程及规范，加强办公软件的学习和运用;

4、初步了解公司各项目情况，负责跟进交房后工程整改工作，及时完成领导交办的任务，获取投诉业主相关有效信息，统计住户报修及处理情况，督促其及时整改，对事件的有效处理发挥了一定作用。

集团客户管理中心是公司客服工作的核心，主要负责客户信息管理、客户投诉管理、客户满意度调查、客服服务管理、物业品质监管、领地会管理六方面工作。目前我接触较多的主要是物业品质监管和客户投诉管理方面，参与了省内各项目的物业品质考核、设施设备巡检以及\_\_事件的跟进工作。集团客服的工作要求我不仅要掌握客服工作的基本标准和规范，还要站在集团总部的高度对各项目和物业公司做出考核、协调，督促其不断改善，责任重大。因此，在没有任何经验和基础知识的情况下我必须不断了解和学习，虚心请教同事和领导，在做好基础工作的同时必须提高自己的协调沟通能力，遇事要求自己要更加沉着稳定，因为我们的言行举止时刻代表着公司的形象。

部门客服专员\_\_负责对我的工作进行安排、指导、修正，随时了解我的工作情况，适时对我的实习工作计划进行调整，及时对我工作中的问题提出合理的建议和意见，毫无保留地传授我工作经验，有利于促进我快速、正确、有效地掌握自己的工作。\_\_经常与我沟通、交流，关心我的工作和生活情况，给与了我极大的帮助和支持，让感受到了部门工作的和谐和愉快，增加了我的团队合作意识。

x主管处理\_\_事件的过程中，我作为部门人员也参与整个事件的处理工作，我深感客服工作的压力。“让客户满意，为客户创造价值”是我们的目的，其中要求我们不仅要全面了解客户现在的需求，同时还要正确分析客户的需求，更多的是要拥有很多专业知识。我们职责范围内的事务必须负责到底，其他的事务需要做到及时有效协调沟通，对于客户潜在的需求要走在客户前面，提前做好准备，真正做到让客户满意。突发紧急事件出现时必须临危不乱，严格按照标准流程及时准确上报，并做好相关准备，协助相关部门有效处理。

实习时间已经过去三分之一，在我实习的第二个月中，我将更加全面和深入地学习和参与工作，同时结合上个月的实习情况调整自己的实习进度和计划。我将不断完善自己的不足，进一步提高沟通协调能力，加强和各项目的联系，提高工作效率，更加严格要求自己，争取取得更大的进步。

**房地产客服工作总结2**

岁月荏苒，时光如梭，转眼来到\_\_房地产公司已2年有余，能够成为公司的一员，我感到十分荣幸。在这段不长的时间里，虽没有做出太多骄人的成绩，但却让我收益颇多。如今在繁忙的工作中又将迎来崭新的开始，回顾过去一年的工作历程，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，通过自身的努力，基本完成了本职工作，同时也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结汇报。

一、对公司企业文化以及管理理念的深刻理解

“己所不欲勿施于人，至诚仁义修己安人”，“思想上的举案齐眉，行动上的并驾齐驱”始终是公司掌舵人\_\_经常教导我们的话。伴随着公司的不断成长壮大，我也逐渐领悟到了其中的深刻内涵，这正是一个负责任的企业所拥有的灵魂，所具备的素质。在这样的企业文化熏陶之下，我也懂得了如何更好的做到诚实守信、爱岗敬业、团结进取，同时也让我更加坚定的相信，面对日益竞争激烈的房地产市场，\_\_公司会继续沿着健康，可持续的方向发展。

二、全面加强学习，努力提高自身业务素质水平。

作为一名客服人员，不仅要按时、保质、保量的完成领导交办的各项工作任务，同时也要做好每位业主的各种服务工作，所以对自身业务水平要有很高的要求。在过去的一年当中，我十分注重房管局政策法规的学习，力争在第一时间吃透最新政策法规的精神要求;努力学习办理按揭抵押及产权登记等手续，希望在最短的时间里熟悉办理各项手续的流程;时常关心银行按揭政策的变化，及时向置业顾问提供最新的银行按揭新举措。同时注意用科学的方法安排自己的工作，树立强烈的责任感和事业心，不断提高自己的业务能力，只为更好的为业主服务。

三、客户资料的管理与统计

对于我来说，对每位业主的个人信息保密的工作都责任大于天，所以在日常工作中，我都十分注重客户资料的管理，无论成交与否，都要建立科学，合理，规范，全面的档案，以便日后的查阅。另外，对客户成交信息以及联系电话的管理也更为规范。今年又基本圆满的完成了小区14号和17号楼的交房工作，这又是一次对平时客户资料规整的是否完整的检阅;从11月底到12月中旬的二期车位和储藏间正式发售工作，也考验了我和同事对客户资料建档及统计的能力，同时让我更加深刻的理解到了客服工作的圣神使命感。

四、工作中有待提高的部分

第一，加强与成交业主的沟通能力，以便在今后提供更为细致入微的服务;

第二，还需提高工作效率;

第三，不断提高自己的专业知识及业务水平十分，为今后更加繁重的工作打好基础。

感谢公司领导和同事在过去一年中给予我工作中的支持和帮助，感谢你们对我工作中出现的失误的提醒和指正。相信在你们的悉心关怀和指导下，我会通过自身的不懈努力，为公司的全面发展，贡献自己绵薄之力。

20\_\_年又将是充满激情与挑战的一年，在今后的工作中，我将努力提高自身素质，拓宽知识面，多学习房产、物业方面的专业知识和相关法律常识，并用于指导自己工作实践。加强锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并且积极、热情、细致地的对待每一项工作。

雄光漫道真如铁，而今迈步从头越。我坚信：不管前方有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就能在自己的岗位上踏踏实实地工作，勇于面对挑战，做出更加出色的成绩!

**房地产客服工作总结3**

转眼间20\_\_年就来到了我们的眼前，反思自己在过去工作中的情况，上一年来，我有不少的收获，也的更好的完成了自己的工作任务。但与其他更加优秀的同事相比起来，我的成绩和服务方面其实都还差了一大截。

反思这些不足，我也在现在进一步的认识到了自己，以及自身作为客服的工作任务。身为\_\_x物业的客服，我在工作中的不足和问题，都直接的影响着业主们对我们\_\_x物业的看法!为此，我在这里对自己20\_\_年来的工作做总结如下，希望自己能在今后的工作中更进一步的要求自己，改进自己：

一、接待和接听工作

作为客服，接待和接听是我们最为重要的两个职能。在接待工作上，我通过在服务上的积极的培养和锻炼，让自己在工作上能做的更好，为业主带来更好的服务。一年来，在每次的接待上我都保持大方得体的礼仪姿态，保持微笑服务，让业主能感受到在被接待时能感受到全方位的关注和照顾。

其次是接听上，这也是我们最常见的工作了。每每有物业上的问题，业主们总是会第一时间打给物业客服。为此，客服前台的电话总是经常响着的。

在电话的接听上，我也严格的遵守工作的要求和纪律。严格的确定每次回答的问题，不轻易的给业主许下不在能力范围内的承诺，并且全程要保持良好的语气和心态，不抢话，不对业主说不好的话。这些，都是我们工作的最基本的要求，也是我一直在积极保持的工作要求。

二、及时做好物业工作的处理和记录

在得知了业主的问题后，我们就要第一时间做好记录，并向业主取得详细的信息和情况后，及时通知维修队的师傅去修理或勘察。

在这些工作中，我总是严格的做好询问与记录，确保自己能掌握业主的问题，并及时的做好通知。在维修时，我及时的跟进维修进度，并在维修结束后及时的资讯业主，了解后续的情况，并确保修缮顺利，再做好记录。

三、个人不足

在一年来，尽管我一直以来都严格的完成自身的工作，但却依旧偶遇许多不足的问题。其中，尤其我的耐性方面。尽管在起初的工作中都好，但却总容易耐不住性子。20\_\_年里，尽管我努力没给物业的服务丢脸，但我也感觉自己的工作因此受到了不少影响。也许这就是我的与其他同事的差距。

如今，既然20\_\_年已经过去，那我就在这新的一年里以全新的态度去面对自己的工作，为\_\_x物业做出更多的贡献!

**房地产客服工作总结4**

不知不觉，在电话中心工作已经一年多了。现将一年的工作情况总结如下：

从受理客户报案、服务咨询与投诉到与客户进行沟通，直接答复或登记并反馈客户需求，根据服务职责和时限要求把信息传递给相关部门，合理调配资源力求满意解决客户问题，在这一年的磨砺中我看到了自己的成长。

客服代表的工作是企业与客户进行沟通的渠道。如何把握、运用良好的服务技巧便成为优质服务的重中之中，也是客服工作中的重要一环。耳麦虽小，却一头连着客户的需求，系着广大客户对我们\_\_的无限期待;另一头连着\_\_x的责任与使命，系着公司对客户的诚心与真心。每当帮助一位客户解答了困惑露出会心的微笑时，每当为客户处理了问题而得到他们的真心感谢时，我深刻的感觉到了作为一名客服代表的价值，客服工作，不仅仅是微笑服务，不仅仅是及时接听，还必须内化于心、外化于行。因此，我积极参加公司举办的各种知识竞赛，通过比赛，来认识自己。努力掌握服务技巧、不断丰富服务内涵。而随着\_\_x拆分，电话量的增加，为了保证电话接通率和电话中心工作的正常运转，完成呼入呼出工作。感谢领导给我机会，让我任职电话中心综合资讯岗这个岗位。

我的工作，不再仅仅是接听客户电话，除了根据接通率情况、排班表和出勤情况，及时上线进行一线呼入和呼出，确保电话中心接通率外，对于一线坐席无法解决的问题，我需要及时进行二线处理、工单流转和催办，负责对工单处理结果的跟踪回访，确保工单处理时效和客户满意度。

在处理工单的同时我还要收集整理客户的常问问题、热点问题和疑难问题，制定统一的解释回答口径，确保一线客服代表回答的准确性。同时，还要整理与电话服务相关的公司内部资讯，实时维护和更新中心知识库，确保一线客服代表在线解答时可以迅速查找到相关的业务知识，减少客户在线等待时间或转接需要帮助的时长，对回答正确率与及时率负责，收集反馈一线客服代表对电话中心新业务、新政策的意见和建议，确保中心内信息传递的顺畅与高效。

除此之外，我还要协助陈老师，对电话中心业务和话务数据进行统计分析，制作日报、周报和月报，以便上级领导和相关管理人员及时掌握电话中心运营管理的相关数据。每天做好现场巡检，及时处理和解决巡检中发现的问题，做好巡检记录，协助电话中心主管开展现场管理，确保电话中心秩序井然，卫生整洁。

随着电话中心人员队伍的日益壮大。我作为一名老客服，帮助新客服尽快地熟悉工作是我义不容辞的责任。很多新客服都是和我一样，来这里工作之前对于保险的业务知识很生熟。所以我在指导如何接报案，如何受理咨询的同时，主动把自已平时处理问题时碰到的一些案例讲给她们听，进行讨论总结。她们在工作中碰到的疑难问题向我请教时，我也把自己这一年来的工作经验的毫无保留地全告诉她们，教她们如何进行处理、解决问题。

20\_已经过去，20\_刚刚开始，以后要走的路还很长，自身不如别人的地方还有很多，要学习的也还有很多。既然选择这个工作，我就要不懈努力，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了公司的发展做出的贡献。我相信，只要我在工作中勤勤恳恳、乐于奉献，就一定能在这个平凡的岗位上作出不平凡的成绩。

**房地产客服工作总结5**

年初走到了年尾，20\_\_年是房地产行业具有挑战的一年，也是我们面对严寒锻炼的一年，在这将近一年的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，临近年终，思之过去，目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对这一年的工作进行几点总结。

一、上期改进项改善总结

通过上期的考核后对存在的问题，进行深刻反思，剖析问题根源，查找原因，发现存在以下几方面问题，应多努力改之。

1、沟通不够深入。作为客服人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司房屋优势的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图，对客户提出的某项疑问不能做出迅速的反应。在传达售房信息时不知道客户对我们的房屋的那部分优势了解或接受到什么程度。

2、工作没有一个明确的目标和详细的计划。作为客服人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，客服工作处于放任自流的状态，从而引发客服工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

3、新业务的开拓不够，业务增长小，个别业务员的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高。

这些都是需要逐步改进的，需要总结经验，开拓创新，提高自己的业务素质。

二、完成的工作

1、客服业绩

截止20\_\_年x月x日，共完成额\_\_\_\_元，完成全年任务的\_\_%，按揭贷款\_\_x余户，比去年增长的\_\_%，贷款额约为x万，基本回款\_\_元，回款率为\_\_%，房屋产权证办理\_\_\_\_余户，办证率为\_\_%;其中，组织温馨家园等客服展销活动x次，外出宣传\_\_次，回访客户\_\_x户，回访率为\_\_%。

2、客服服务业绩

(1)整理住房按揭贷款以及房管局办理预抵押流程，以供客户参考。

(2)做好来电、来访客户的接待，更要做好客户的分析、追访和洽谈。

(3)了解客户的经济实力和银行信誉度，为客户提供全面的信息参考。

(4)加强和银行及房管局的沟通，熟悉他们的新的的业务和政策，更好的为客户服务，解决客户的疑虑以及后顾之忧。

3、未完成工作的分析情况

(1)有时缺乏耐心，对于一些问题较多或说话比较冲的客户往往会针锋相对。其实，对于这种客户可能采用迂回、或以柔克刚的方式更加有效，所以，今后要收敛脾气，增加耐心，使客户感觉更加贴心，才会有更多信任。

(2)对客户关切不够。有一些客户，需要客服人员的时时关切，否则，他们有问题可能不会找你询问，而是自己去找别人打听或自己瞎琢磨，这样，我们就会对他的成交丧失主动权。所以，以后我要加强与客户的联络，时时关切，通过询问引出他们心中的问题，再委婉解决，这样不但可以掌握先机，操控全局，而且还可以增加与客户之间的感情，增加客带的机率。

三、职业精神

1、有良好的团队合作精神和工作态度

任何战略的实施都要通过市场来体现，要得到客服队伍强有力的支撑。所以，很多公司会不断地对人员进行客服培训，期待通过这些训练能够让客服业绩突飞猛进。近朱者赤，近墨者黑。大家营造了氛围，再有培训贯穿整个客服的全过程，更多的是工作中的心态调整，也就是心理的培训，使大家能集中智慧去做好工作，这才是团结合作的力量。

2、客户至上，每天坚持练习言、行、举、止

作为置业顾问，每天都会抽出5分钟的时间对着镜子练习微笑、练习站姿，对着自己说一些礼貌用语，通过长期的坚持练习，身边的朋友们都开始感觉到我的变化，说我变得越来越漂亮了，对客户也就能够很从容的像对待自己家人一样。

style=\"color:#FF0000\">房地产客服专员个人工作总结范文

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！