# 202\_年物业客服第一季度工作总结

来源：网络 作者：梦中情人 更新时间：2024-02-17

*20\_年物业客服第一季度工作总结7篇20\_年物业客服第一季度工作总结你了解吗？时间不知不觉，我们后知后觉，辛苦的工作已经告一段落了，这段时间里，相信大家面临着许多挑战，以下是小编精心收集整理的20\_年物业客服第一季度工作总结，下面小编就和大...*

20\_年物业客服第一季度工作总结7篇

20\_年物业客服第一季度工作总结你了解吗？时间不知不觉，我们后知后觉，辛苦的工作已经告一段落了，这段时间里，相信大家面临着许多挑战，以下是小编精心收集整理的20\_年物业客服第一季度工作总结，下面小编就和大家分享，来欣赏一下吧。

**20\_年物业客服第一季度工作总结【篇1】**

时光荏苒，转眼之间来到美通大众已有半年多的时间，在领导的耐心指导与帮助、同事的配合及理解下我对自己的工作有了很好的认识，现将20\_\_年我对客服工作的总结、认识与感想汇报如下：

一、工作总结

1、销售

a、四日内电话回访：从满意度系统中提取客户的联系方式以及相关信息，通过电话与客户进行交流沟通并认真记录每一个回访结果，将客户反馈的意见或建议向销售部门及时反映，与销售顾问沟通协调，给客户处理意见，对不能当场解决的投诉，及时跟进，尽快给客户答复，保证客户满意度。

b、客户档案整理：根据满意度系统中客户信息填写客户电话回访表，按月整理存档，针对客户核实信息准确性及回访时客户的意见建议将客户整理排序以便对客户有清楚的认知，每周每月按时做出周报、月报整理存档方便销售部门及时了解客户情况，集团以及厂家要求检查的文件进行整理。

c、向销售顾问提供三天、七天、十五天需要关心客户名单提醒销售顾问交车后关心客户。

d、对DN网投诉客户进行跟踪整理存档形成具体客户抱怨投诉处理单，以及月抱怨总结，以便公司及厂家查询。

2、售后 流失客户的电话招揽、一年以上未到店客户关心及原因分析，服务顾问定保首定保分配，每月首保客户进店整理。

3、客户维系 在客户的生日、爱车购买次日发短信祝福客户。

二、认识与感想

作为客服人员，要具备良好的心理素质，尤其是针对抱怨客户，首先要平息客户的情绪，要让客户感受到我们代表的是客户，我们就是客户在4S店的代言人，不能跟随客户的情绪来波动。要学会忍耐与宽容，耐心听取客户诉求，对不满客户进行原因分析，以便找到适合的解决方法，为销售后期做好安抚工作。我们要以微笑友好的服务来对待客户，这是对抱怨客户的法宝。

三、下步工作重点：

对提出意见或建议的客户所反馈的信息，配合销售部门及时给予客户答复，达到客户的满意。做好客户维系活动，提升进厂数量，促使客户转介绍。

四、需改进的方面：

在领导的指导、同事的帮助下我顺利的完成了\_\_年的各项工作的同时还存在很多的不足，在新的一年里我会努力提高专业知识，多学习汽车相关销售维修保养知识，了解销售流程，对在电话中有疑问的客户可以做到应对自如。同时对于工作中由于方式方法可能不对等原因对其他同事造成的不便深感抱歉。在新的一年里我会积极调整方式方法，希望20\_\_年工作愉快。

**20\_年物业客服第一季度工作总结【篇2】**

客户服务部承担着物业公司对客服务的主要工作，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。

经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，主要表此刻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、员工职责心和工作进取性受到必须影响。

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景。

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，为业户供给更优质的服务。

5、密切配合各部门工作，及时、妥善的处理客户纠纷和意见、提议。

客服部工作存在诸多不足，有新的问题，老的顽症。可是在总公司的领导的指导和关怀下，我相信我部门全体员工有信心做好接下的全部工作

**20\_年物业客服第一季度工作总结【篇3】**

一、了解顾客

在网上购物的客户多多少少都会有点想占小便宜的思想，当然我也会。顾客来买你东西的时候一般有这么三种情景。首先买家在价格上跟你开始压价，问你这款东东价格可不能够在低点，给我点折扣，顾客都想买到质量好价格便宜的宝贝。商家一般都不会把定好的价格降下去，除非遇到节日做活动，因为有些商家的利润真的很低，\_\_客服说了一两遍之后顾客也不在价格上做挣扎，这时他们会想其他方面的优惠。也就是，既然不能够还价，那给我免邮怎样样，其实，这也在还价。邮费的问题每家都不一样，快递公司给的价格也不一样，商家产品的性质也不近相同，所以要商家免邮比还价还要亏本哦。还有呢就想要卖家送个小礼物了，既然不能还价也不能够免邮，送个小礼物总得能够了吧，就当是留个纪念啊！这一般卖家都会做的，因为成本也不是很高的，送小礼物顾客心里也高兴。人总是想占点小便宜给自我心里安慰。网上买东西不像现实那样，看得见摸得着，总得让人留个心眼，顾客想要的也是能够理解的，把自我当做一个买家换位思考一下就会明白顾客提出的要求你也会提出。我们做的还是服务行业，必须要有耐心和热心，顾客的满意才是我们最大的追求，顾客关心的问题，就是我们将要努力做好的工作资料，这样才能使销售做的更好。

二、了解商品

做好\_\_客服工作，重中之重是了解自我所要销售的商品的性质，这样买家在打算购买商品的时候，你才能很顺利的完成销售工作，如果你不了解商品，那么买家在询问商品的时候，你就会出现回复停滞，回复信息速度的变化，很容易影响买家的购买欲。还有就是必须要如实的回答顾客所提出的问题，不要刻意去夸自家的商品，因为一旦顾客收货发现商品与介绍不否，就会产生失落感，很有可能给你个中评或是差评，那就得不偿失了。如果买家怀疑商品品质好坏的时候，能够提议买家参见评价信息，因为这是比较客观的，大家说好才是真的好，更是你推销的最好方法之一啊。

三、售后服务

这也很重要，要做好质量的把关，退换货的处理。因为您应对的是上帝。把握好老客户，建立一种客户的群体，这样会事半功倍。对于经常来的顾客能够标上记号，下次来的时候能够给他优惠或者免邮之类的，因为这样能够带动产生新的顾客。一般顾客觉得东西好都会介绍给自我的朋友或者同事，或者比如买衣服，同事觉得这衣服好看，问在哪买的，这时新的订单不就来了吗。所以在聊旺旺的时候要用心，真诚的为顾客服务，让他们真正感觉到上帝的待遇。做好网店销售要掌握技巧，不是随随便便简简单单就能够做成的，要多学习善于总结，这样才能让工作更加顺利流畅。

工作总结来说，\_\_客服的主要职责就是专门负责招呼买家，回答买家的咨询，向买家介绍商品，为买家供给良好的售后服务。

**20\_年物业客服第一季度工作总结【篇4】**

时间一晃而过，弹指之间，20\_\_年已悄然来临，回首20\_\_年，思考亦多，感慨亦多，收获亦多，“忙并收获着，累并快乐着”，在此我向公司的各位领导及各位同事表示最衷心的感谢，感谢公司提供一个成长的平台，让我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质和才能，使我学到了很多，懂得了很多，也领悟到了很多，我们每个人都是在总结中不断成长，在审视中不断完善自己，20\_\_年自己也在总结、审视中脚踏实地的完成本职工作，现将20\_\_年工作总结如下：

一、仔细认真的做好制单工作

制单工作是一份简单、繁琐的工作，责任重大，关系着公司的发展，每天的工作是将业务员发回来的单，全部妥当安排发货，在这个过程中，不能出现漏单、开错单、发错货，从接单到开单再到审单，包括发物流，代收，打款，不能有任何的差错，记得开始的时候，由于自己的粗心大意，有几单货发错了，直接造成了公司的损失，后来，公司制定了奖罚制度，罚了几百之后，就没有犯错了，我非常感谢这个制度，使我学会了仔细认真的做好工作，从这件事上我吸取了教训，在后来的工作中，几乎很少出错，仔细地完成每一项工作。只有认真仔细的工作态度才能更好的完成领导安排的工作，相信苛刻的制度，会使人成长得更快！

二、尽心尽责做好客服跟单工作

客服跟单工作首先严格要求自己认真对待份内工作，对于公司所订的年销售任务高度重视，努力完成公司每月规划的任务额。之前一直没有给自己确定目标，直至12月份起制定的目标是6万元，实则只完成了3千左右的业绩，相差甚远，在以后的工作中还需学习专业知识，提升沟通能力，努力提高业绩！

客服跟单的主要工作

1、负责每个月定期电话回访客户，维护好公司与客户之间的关系；

2、负责客户订货、补货、回款跟进，与客户做好货品出货信息方面的沟通；

3、负责整理客户资料，数据统计，客户资料的保管；

4、解决销售部门及客服部门反馈的工作问题及投诉问题

客户跟单工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，是一个很具有挑战性的工作，它需要具有强烈的责任心，要有过硬的专业知识，要有自信心，要有处理事情的判断力和执行力，要善于应变，是一份全面提升个人综合能力的工作。记得有一位实战培训专家曾说过，“简单的事情重复做，你就是专家；重复的事情用心做，你就是羸家”。 所以在今后的工作中，我们会不断提高服务意识，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三嬴，尽量让更多的客户接受我们的服务，更多的客户接受我们的产品！

三、带新人，以身作则，毫无保留，尽量做到最好

在接手带刘璐跟周巧梅的.这段时间，自己也成长了不少，使我明白，做为师傅，就要做好榜样。在开单工作上我严格要求她们在工作中一定要仔细，认真，多检查，要不懂就问，开单不能出任何差错，在客服跟单工作中，要求她们敢于开口打电话跟客户沟通及帮客户解决问题，要自信的去介绍我们公司，熟悉我们公司的产品及报价，经过一个月左右时间的培训，她们现在已经能够独立完成接单，制单，审单，客户跟单、统计数据等一系列工作！

在培训刘璐跟周巧梅的时间里，我自认为是毫无保留的，对她们逐一逐一的讲解，一而再的嘱咐，一次次的更正她们的错误，而现在她们已经成长，不再需要我的唠叨，但是时而的提醒还是不可缺的。对于新人来说一次次的小失误，是在为以后做好本职工作所做的铺垫，正所谓：吃一堑，长一智。而我作为带新人的职责就是在她们犯错的时候给予一丝丝的鼓励，和她们一起找出错误所在，从而让她们知道下次避免犯同样的错误。

这一次的带新人对我自己来说也是一次挑战，在带新人的同时，也顺便让自己从头到尾的把工作思路理清，有了清晰的工作思路之后，才能更好的去指引新人，才能让新人的思路清晰，更快的了解和规范自己的工作范畴。

四、今后努力的方向

1、加强客服跟单专业知识及业务销售知识，提升与客户沟通能力，提高客服团队的服务质量，工作水平，工作效率

2、不断提高自己，抓住每一次让自己学习和成长的机会，以饱满的热情全身心地投入工作学习，为自己的工作积累必要的专业知识和基本技能，将从多方面努力进一步提高自身的工作能力，以积极的心态面对每天的工作任务。

3、端正工作态度，要抱以一个正确的心态，踏踏实实、任劳任怨地完成上级交派的工作；在以后的工作中不断的学习、进取、完善自己，以便更好地完成自己的本职工作。

在新的一年里，我要把自己的工作，做得更完美、更迅速、更正确、更专注，相信在极其平凡的职业中，极其低微的位置上，做出不平凡的自己，很高兴加入奥力晟团队和大家共同处事、共同进步、共同成长，感谢每位同事对我的悉心关照和包容理解，虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤懒决定成败、细节决定成败、态度决定一切，只要我们彼此多份理解、多份沟通，共同努力，相信20\_\_年会创造更多辉煌，相信慧锋公司明天会更好，祝奥力晟业绩蒸蒸日上，更上一层楼！

**20\_年物业客服第一季度工作总结【篇5】**

20\_\_年，在公司各位领导的正确指导下，在同事们的鼓励和帮助下，我能够严格要求自己，较好地融入岗位并增强服务意识，总结起来收获颇多！

作为客服的我们，服务意识是公司的关键之一。回顾即将过去的这一年，昨日工作的情景还历历在目，不仅仅要能做的到工作时能够一心一意的为客户解决问题，安抚客户的心情，还要能在回过头的时候，对工作的每一个细节进行检查核对，对工作的经验进行总结分析，从怎样节约时间答疑问题，如何提高回答客户效率，如何给客户提供全面的解决方案，尽快使工作程序化，系统化，条理化。从而在百尺竿头，更进一步，达到新的层次，进入新境界，开创新篇章。为了更好地做好今后的工作，总结经验、吸取教训，必将有利于自己的前行。

很多人都写过总结，也许听到总结两个字，很多人都会想到曾经做过多少工作，可是作为一个客服人员，我觉得更多的时候是要不断的去总结你的情绪。

说实话，感觉总结就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精畜锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

对于一个客服人员来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。这个辣有来自用户的，有来自公司内部其他部门的。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个专职的客服人员，在工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融因用户和公司其他部门所产生的这种辣味，这就是客服情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工进来之后，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，还要不断地完善作为一个客服人员的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时首先要认真倾听用户的问题而不是首先就去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。对于公司其他部门产生的矛盾，我们采取的是沟通，向部门领导请求协调，实在是沟通不了的就告诫自己：做自己应该做的。

一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，风物长宜放眼量，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与同事的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定同事情绪及保持良好的服务态度。

细细回忆工作过程及目前客服中心的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离公司与行业的要求还存在很大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试。充满激情和活力的团队才能让每一个身处其中的人在逆水行舟，不进则退的动力支持中积极地参予着这个团队的建设，希望每个在客服团队的同事能够保持学习的心态，在客服行业中做的更有活力，更具创意和更加从容。

**20\_年物业客服第一季度工作总结【篇6】**

一、工作方面：

本周的工作主要包括以下四点：

1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情景、向工厂反映客户的信息；

2、是做好订单跟踪：在客户拍下订单后要确认客人是否已经付款，每日的订单是否能够按时发货；

3、售后跟踪：客人是否确认收货，收货的时间点进行跟踪，是否有退换货的情景；

4、维护老客户，坚持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

二、工作中存在的问题

1、快递问题，我们的很多产品是带有电机类的，可是我们的主要物流商对于部分地区的快递运输有限制，导致了物流的运输滞后。

2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户，没能让客户第一时间下单，这一方面我还需要继续学习去完善自身的产品知识和提高业务水平。

3、产品质量问题各不相同，所以客户的反应程度也不相同，需要收集更多的客户反馈，之后反馈给产品部门进行调整。对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，并且不一样厂家的生产要求不一样，所以导致了很多的售后问题，这需要我们跟生产部门进行多方面的沟通和调节。

三、下周规划

1、维护老客户：主要是订单跟踪，确保当天下单当天发货，并做好物流跟踪。

2、做好售后的跟踪，上个月没能在这一方面做地不好，所以需要下硬性指标进行逐步的改善。

3、抓住新客户，这个是我们的一项重要工作，很多的订单都是来源新客户，尽可能的抓住每一个客户购买我们的产品。

4、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自我。坚持多出去走走，坚持经常与客户的有效沟通和交流，真正了解客户需要什么产品。

**20\_年物业客服第一季度工作总结【篇7】**

第一季度，\_\_物业公司通过艰苦奋斗，无私奉献，努力拼搏，取得了一定的成效，但也还是存在着不足的地方，还需要进一步改进，本季度我公司主要做了以下工作：

已完成的工作

一、公司建设及行政管理方面：

(一)、加强了制度建设

1、完善了公司各项制度。组织人员对《劳动纪律管理条理》、《专项管理制度》、《工作条例》等制度进行了讨论与修订，使以上制度更具操作性与科学性，为规范公司行为提供了制度保障。

2、组织各部门学习、领会董事局许主席于2月3日提出的\"发扬恒大精神，再创恒大辉煌\"精神，并写出感想。进一步统一了员工的思想，树立了干事创业的信心和决心。

(二)、通过了资质认证

经过积极、主动工作，多方沟通协调，顺利通过了市国土房管局的资质认证，取得了资质证书;办理了《广东省经营服务性收费许可证》。

(三)、强化了考勤管理

1、严格内部管理，从抓考勤入手，严把公司工作人员考勤关，强化时间意识、纪律意识。

2、逐步建立了考核方案，制作了《员工绩效考核表》，将全面对员工的业务水平、工作态度、劳动纪律、综合评价等方面进行考核。

二、工程维修方面：

(一)完成了60#、61#楼普通装修房收楼验收204户;豪华装修房分户验收共78户;完成了装修审批147户及停送水电78次。

(二)完成了60#、61#楼返修问题共1036项;完成对别墅入户木门、外墙的全面维修工作。

(三)完成了园区公共设备、设施维修、保养工作。

1、完成电梯故障处理11次，联系电梯保养3次。

2、完成水泵房的设备安装、调试配合、水泵运行维护保养工作。

3、完成了对园区排水系统的疏通跟进。

4、完成了对电房设备维护工作。

5、完成了游泳池存在的问题的整改工作。

6、完善了设备设施维护保养制度。

(四)扎实做好日常维修、保养工作。

1、对小区喷水池、路灯、草地灯定期检查、维修、保养。

2、对样板房、售楼部、路灯系统定期检查，全面维修。

3、对正在装修的单元及其楼宇的公共设施设备进行了全面、彻底巡查，对装修单元实行规范管理。

4、完成60、61号楼消防资料收集及综合楼的消防查验。

5、完成住户水表检查及水表送检工作。

6、完成60、61号楼首层排污井存在问题的整改工作。

7、完成了别墅、60、61号楼防盗门的统一款式管理工作。

8、完成了园区沙井盖去锈刷油漆、绿化草地设置障程的工作。

三、客户服务方面：

(一)、收楼工作进展迅速。

1、截止3月26日，共收楼274户，其中豪华装修40户，普通装修204户，别墅16户。

2、对未收楼业主进行逐户分析，查缺补漏，不断改进工作，尽快完成收楼工作。

(二)、制定了装修管理方案，明确分工，对楼房装修进行严格管理和全程跟踪。

1、第一季度共办理装修手续149户，其中60#楼78户，61#楼71户。

2、及时为业主办理装修申请、装修工人出入证、收楼、蓝印户口等方面的有关手续，为业主提供了优质、满意的服务。第一季度(03年12月30日--04年3月26日)共收取业主装修保证金348000.00元，工人风险押金1820\_.00元，出入证http:///押金47250.00元，出入证工本费11750.00元，装修垃圾污染费共22418.80元，装修申请书工本费4220.00元，借资料手续费1340.00元，管理费12174.50元，水费356.70元，分摊电费268.90元，电费(代收)728.10元，共计629642.20元。

3、装修初验共27 户，其中60号楼15户，61号楼12户;装修复验9户，其中60号楼3户，61号楼5户，别墅1户。

4、为业主办理蓝印户口有163户。

(三)顺利收取业主的专项维修资金。截止3月10日，共收取业主缴纳的专项维修资金404584.60元。其中，60#楼154358.80元，61#楼119332.80元，别墅130893.00元。

(四)、对业主进行了回访工作

1、推行人性化管理，新年给别墅业主赠送新年贺卡，广泛收集业主意见，赢得业主的支持与理解。

2、对z公馆及60#、61#楼入住业主进行大回访。入住户为21户，回访满意率达98%。收集业主服务需求，逐步推行\"菜单式\"服务。

3、投诉受理工作扎实到位。截止3月26日，共受理业主投诉206人(次)。业主满意率98%。

四、环境卫生方面：

(一)、绿化

1、跟进花世界排水系统和喷淋系统的检查。

2、跟进施工单位的60、61号楼绿化工程的植物养护监管。

3、按时完成园区绿化带的`修枝整形及枯枝干叶的清除。

4、花世界的绿化改造：期较长的春节品种取代了一直长势不好

的马樱丹，面积约有25㎡;大红花边种上了连人翘，面积约有30㎡，使花世界达到了整体美的效果;水世界边大叶红草取代了季节性落叶较明显的龙船花，面积大约有40㎡。

(二)、保洁

1、组织员工对园区路面进行清洗。

2、对售楼部的外墙清洗，样板房、售楼部、会所的卫生跟进。

3、组织员工对园区全面灭蚊消毒。

4、按时完成对游泳池、网球场、羽毛球场清洗。

5、反复跟进60、61号楼室内外卫生。

6、按时完成园区所有水池的清洗。

7、按时完成路灯、广告指示牌擦抹。

五、治安保卫工作方面：

(一)加强队伍建设

1、组织学习恒大系统保安\"三大纪律，八项禁令\"，开展了两次\"保安纪律作风大整顿\"，队伍建设得到了加强。

2、开展了\"学雷锋微笑服务月\"活动。

3、每周组织员工召开\"工作经验交流会\"。

(二)强化安全防范措施

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！