

# 2023年我的长生果的教学反思优缺点 我的长生果教学反思(通用9篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 房地产客服部年度工作总结 房地产客服工作总结篇一

### 一、本年度个人工作情况

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。

20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。

20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。

20年8-9月主要工作重点是二期合同的更换及附带商铺的销售工作。

20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。

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

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、20年的工作计划

20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。因为我们的工作在来年面临着更严峻的考验，充满着挑战。年公司的销售可以说是很不错，基本上完成了公司年制定的销售任务，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20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20年的工作。

## 房地产客服部年度工作总结 房地产客服工作总结篇二

光阴似箭，岁月如梭，转眼间已接近年底，蓦然回首，我于20xx年x月成为x限公司的一名员工到现在已一年时光，在这一年的时间中我通过不懈的学习，和努力的工作，得到了有形与无形的成长进步。今临近年终，思之过去，放眼未来，为了更好的开展新的工作的任务，明确自己新的目标，理清思路，特对自己这一年以来的工作进行全方面的剖析，使自己能够更加的认识自己，鞭策自己，提高自己，以便于更好，更出色地完成今后公司赋予的各项客服工作！

我一直满怀激情与梦想入司以来一直伴随着公司一起成长至今，队伍不断的在壮大，团队实力和战斗力也不断在增强，公司规模也不断在扩大，可以说是非常不平凡的一年。我由

衷的感谢公司对我们的栽培和帮助及鼓励和支持！

我在这一年的时间里收获颇多，做为房地产一线客服专员的我深知自己责任的重大。因为我代表着公司窗口，自己的言行举止都代表着公司的形象，不仅要做好本职工作而且还要带好销售团队，促使我必须提高自己的素质，加强自己的专业知识和专业技能，只有以身作则才能服众。平时还要保持一颗良好的心态，良好的心态是一个客服人员应该具备的最基本的素质。特别是在派单上，碰到的是形形色色的人和物，能控制自己的情绪以一颗平稳的心态坦然去面对。

1. 思想上积极进步，不断进取，热爱销售行业尤其是房地产销售行业，因为只有干一行，爱一行，才能通一行，精一行，平时能够保持一颗积极向上的心态，立足本职，安心工作！

2. 工作上乐观自信能吃苦耐劳，认真务实，服从管理，听从安排，适应能力强，有团队协作精神，富有责任心自觉性强，领导在与不在都是一个样，能自觉的完成好手头上的工作！并能遵守公司的各项规章制度！

3. 心态上能都端正自己的态度，毕竟销售也是服务行业，正所谓“一流的置业顾问卖的不是产品而是服务”平时能够保持一颗积极向上的心态，以及良好的从业服务意识，能制动调节自己的情绪！

4. 生活中与同事们相处友善，为人诚恳并善于助人！

1. 工作中不善于不自我总结，自我反思，自我检查，剖析问题根源，查找客户未成交原因以至于数月都没有销售业绩，当然这包括外在和内在因素，外在体现的房地产市场的不景气，内在体现的个人身上，我想个人因素才是主要的因素吧！

2. 思想上有时不够端正，不能及时纠正自己的航向，意志不坚定，自控能力差。总认为这是由于市场环境引取应理所当

然，自己比别人比起已经够努力了！

3. 工作中没有一个明确的目标和详细的工作计划。作为一名销售员如果没有目标，会导致销售工作放任自由，无紧迫感和压力，自会导致工作效率低，工作时间得不到合理安排。

4. 派单时自诩“注质不注量”导致客户量抓的少，平时约客时跟进不及时及客户资源管理混让，导致出团量少，从而影响成交！

5. 平时和客户沟通不够深入，未能把项目知识及楼盘卖点清晰的传递给客户，及及时的满足客户的需求，不能及时的发现客户对项目的优势，劣势的看法及了解到什么程度。

6. 平时在工作中发展的问题未能及时的请教领导及同事！

7. 谈客能力还有待提高及增强，逼定存在优柔寡断！

1. 完善的工作计划及个人目标，并严格落实及执行！

2. 对客户间的交流并学习新的知识，掌握新的方法！

3. 单注重质与量的双管齐下，约客跟进及时及做好客户分类！

4. 用平时工作休息时间阅读房地产相关书籍，及其它相关销售知识，提高自己素质！

6. 正思想，保持一颗积极上进心，以良好的精神面貌和积极的心态投入到下步工作中！

7. 习掌握团队建设方面知识，充分调动组员的积极性，创造性，上进心，进取心，打造一支王牌销售队伍，并不断强化和完善自身的各项能力！

8. 望公司加强相关专业培训，使我们的综合能力和素质得到

全面提高！

9. 希望在工作中好的方面给予保持，不足之处在下不工作加予克服及改进！

以上是我入司以来的工作总结，不足之处恳请批评指正，从而更好的成长进步！

最后祝公司在新的一年里业绩蒸蒸日上辉煌腾达，领导和同事们身体健康，工作顺利！

## 房地产客服部年度工作总结 房地产客服工作总结篇三

(1)、在正常的工作范围内，为顾客解决一切合理的关于产品的咨询及售后服务。

(2)、负责为客户办理按揭贷款事项。

(3)、负责提醒日常客户贷款交纳工作。

(4)、负责商品房合同备案登记。

(5)、负责办理房地产证等证件。

(6)、参加竣工验收和交接，从客户的角度提出问题供有关部门参考。

(7)、负责物业管理服务质量的监督检查并组织客户满意度调查；

(8)、科学的客观的反映顾客在产品咨询、销售以及售后服务中产生的问题及意见，并提出整改意见。

(9)、做好本部门员工的培训，不断提高部门员工业务素质。

(10)、公司领导交办的其他事宜。

1、受理及主动电话客户

2、与客户建立良好的联系，熟悉及挖掘客户需求

3、具备一定的销售能力，针对公司现有的客户进行营销，让客户接受更为广泛的网络产品，达到最好的网络营销的效果。

4、不断接受公司的各项业务和技能提升培训。

1). 负责客服部的全面工作及客服部的管理；

2). 注意收集、研究房地产的相关政策法规, 并根据情况及时调整工作；

3). 负责客服部人员的业务培训；

4). 负责草拟销售合同并参与确定；

5). 按照规定对签约合同审核把关；

6). 联系确定办理客户住房贷款的银行；

7). 根据销售进度确定合同签约、合同备案、客户贷款计划；

8). 按照公司的原则处理特殊客户问题；

9). 负责按周统计销售情况、回款及应收情况向领导上报；

10). 协调公司其它部门确定入住流程并统一安排入住；

11). 根据公司项目进度及客户情况, 制定产权办理计划。

1. 各类文档资料的登记、整理、存档；
2. 负责本部与相关部门之间的各类文件的报批传递；
4. 按揭前后的合同盖章、合同备案、合同归档交接
5. 协助客户办理车位认购手续；
8. 协助部门经理处理本部门日常事务以及领导安排的其他工作；配合相关单位或部门做好协调工作。

## 房地产客服部年度工作总结 房地产客服工作总结篇四

### 一、总机：

- 1、负责公司所有经销商日常订单的接收、确认及汇总。
- 2、客户确认单的制订及相关催款等事宜。
- 3、负责非标产品的报价及图纸确认。
- 4、销售统计表的制订及相关客户回款账目的整理。
- 5、日常订单的跟踪及回复。
- 6、发货状况的协调与跟进等。

### 二、不足之处：

- 2、缺乏生产进度表导致客户问产品生产进度时无法及时反馈信息给客户。

### 三、对自己有以下要求：



1、对所有客户都有一种理念“客户是上帝”。但不能太低三下气。给客户一个好印象，为公司树立更好的形象。

2、客户反映问题，不再“事不关己，高高挂起”一定会尽全力解决。让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

3、和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增加工作技能。

20年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。

## 房地产客服部年度工作总结 房地产客服工作总结篇五

20xx年是我内心不断成长和强大的一年，在这一年里我收获了新的“我”。回首20xx年，对于我来说可谓是伴着工作中的风风雨雨磕磕绊绊地一路走来。

初入社会的我，觉得房产客服这份工作新鲜且充满机遇与挑战。所以选择了这个行业，当然我也保持着不断的学习的心态，关于业务上有不懂的问题，我会积极并及时向同事或领导请教，并努力去实践，尽量做到知行合一，渐渐地也使自己从毕业时的青涩懵懂蜕变成如今能够比较熟练地完成业务，并较好地处理工作上的一些突发事件的模样。这一切都得益于公司给我提供了这样的平台，让我得以有所成长。

没工作之前我是一个丢三落四的马大哈，自从开始这份工作后，我意识到了在做房产客服这份工作中，注重细节是一个非常重要的习惯。尽管领导一直强调要做好细节，但对于初出茅庐的我，还是经常会因为自己的疏忽使自己的一些工作做得不到位、不细致，这也给后面的工作带来很多的不便，并产生很多不必要的重复性工作，严重地影响了工作效率。

之后我知道了“好记性不如烂笔头”，所以我开始学着好好地利用便利贴，把自己的每天要做的重要的事情写在便利贴上，并贴在醒目位置，渐渐地，我不会再忘东忘西了，工作也越来越有条理性了。当然我会在今后的工作中一直保持着这样的好习惯，争取能更好地完成公司的任务，努力让自己和公司一起成长进步！

与人沟通交流一直都是我的弱项，刚入社会的我没什么经验与阅历，所以如何和客户沟通也成了我头疼的问题。刚开始我总是盲目地跟着客户的思路走，没有自己的立场。例如，我接到一个新的单子，更多的是等着客户提出问题与意见，而不是表达自己的观点和想法，这使我的工作十分的被动。当然随着工作时间的延长以及经验的增长，慢慢地我敢于对客户表达自己的想法了，这也有助于我业务的顺利进行。20xx年，我希望能让自己的沟通能力有进一步的提高，更好地与客户沟通并解决问题。

20xx年，对于房产是波澜起伏的一年，频繁波动的购房政策更是让刚工作的我措手不及。例如4月份突如其来的以家庭为单位进行购买房屋的政策、10月份的限购政策，使我不知所措了。幸好有公司平台的支撑以及一群一起工作的伙伴的支持，才让我学会了如何面对问题、解决问题，这也让切身地体会到了出现问题时该具备的思路和心态。对于一个客服专员来说，我的感受是这份工作就像是一个不会吃辣的人又必须去学吃辣的过程，整个过程感受就是难受，而且说最多的词是：好辣。但如果有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得摸鼻拭泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。同时我也明白了客服就是买卖沟通的桥梁，也是为别人服务并解决问题的的工作，所以学会调整自己的心态很重要，对自己的情绪、脾气进行管理、控制和调节，只有这样才能更加从容地对待工作中未知的事情与问题。

20xx年的结束，对于我来说并不是结束，而是一个新起点的开始。因为在未来的工作中还会出现更严峻的考验与挑战，

不过我会以更积极的心态去面对。在新的一年里，我会多多阅读关于自身工作的相关书籍，学习更多的专业知识，这样才能有更多的信心得到别人的肯定；也会努力走出去，多结交认识相关的专业人士，拓宽自己的人脉，开阔自己的视野，为今后的工作打下更牢固的基础。虽然我没有什​​么人生阅历，但是我会更加认真学习，多多积累人生经验，带着更好的憧憬和目标向更清晰的人生脉络奔去。

总而言之，在20xx年里我收获了很多很多，并且在各方面都取得了一定的进步。当然这一切离不开公司的稳定平台、领导们的悉心关怀、同事们​​的热​​情帮助，以及自身的不断努力。有成长也依然有自身的不足之处，今后我会更加努力完善自己，使自己能够更加胜任这份工作。

## 房地产客服部年度工作总结 房地产客服工作总结篇六

时间如白驹过隙，转眼来到xxx集团公司已经有xxx有余，能够成为xxx的一员，我感到十分荣幸。在这段不长的时间里，虽然没有做出闪闪发光的成绩，但对这份工作我也有很多收获。

在这xx个月中，让我感受到了公司学习、开放、和谐、创新及宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，感受到了xxxx同事们在工作中尽职尽责、身体力行的艰难和坚定。我要特地感谢领导和同事对我的入职指引和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结汇报。

记得刚到xxxx时，这里所有的一切对于我来说，既新鲜也处处存在挑战，新部门、新组合，协调好各部门的关系是完成好本工作的关键。刚开始我有许多不明白的地方，但不会就

学、不懂就问，学习是一切进步取得的前提和基础。在这段时间里我认真学习了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中不断的观察、积累经验，使我对客服体系工作流程的认识有了进一步提高。自己通过学习和领导、同事们的言传身教，使得我的工作才能够顺利开展。

来到xxxx的第一天，我幸运地赶上了“季度总结暨表彰会”。在会上领导表达了公司的愿景并表彰了一批表现优秀的员工。让我感受到能够成为xxx的一员是一件很骄傲的事情。

对于一个客服专员来说，做客服工作的感受就像是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多只有一个字：辣。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摸鼻试泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个客服专员，在两年多的客服生涯中，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所产生的这种“辣”味，这就是客户服务专员。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理，控制和调节。

刚进入这个部门，因为对这里的工作了解还不是很深，所以同事们让我先从处理投诉做起。投诉大多都是突发性的事情，所以能让人提高很快。我在以前也处理过很多的投诉，但现在的处理方式和以前不同，因为所处的职位不同，我们所站得立场也不相同。我们始终用积极的态度应对交房和日常出现的投诉问题□xxxxxxxx城中央办公楼xxxx北楼自20xx年11月30日正式交付，通过公司各方共同努力，交房工作整体进展顺利，截止12月5日xxxx世纪城共计交付：32户。随着冬季到来□xxxx世纪城a2区开始首次供暖，中间出现了各种各样的问题，业主的投诉量随之增加，但我们会同公司相关部门一起把出现的这些问题一一化解掉。

维修工作是公司售后的重要环节。公司对维修工作高度重视同时对物业公司维修管理提出更高的要求，对维修问题进行

汇总分类并每周对已维修问题进行跟进。经过大家共同努力，维修的工作效率明显得到提高，反复维修率降低业主满意度有所提升。

业主无法理解新房会出现渗漏水问题，而且属于共性问题，导致一些业主一度怀疑建筑的整体工程质量并以此作为投诉理由。公司也是高度重视，不惜代价根治此项问题。我部连同工程部、项目部相关专业人员积极响应公司决策，现场勘察，分析原因，制定维修方案，安排施工计划并接受业主监督。最终广大业主从公司的处理方案以及工作人员积极地处理问题的态度上接受了我们的维修方案，此渗漏水问题逐步得以解决。

a12号住宅楼生活电梯由于暖气试水发生渗漏现象，致使电梯等相关设备损坏，导致大量业主投诉影响正常的出行，此问题现已修复完毕。同时在设计方面，出现大量的工作失误□a15分区车位被消防智能系统设备占用，导致业主无法收车位，引起业主投诉。后经我们悉心解释，并采取积极应对措施，给业主先协调一个临时车位停放车辆，方才化解这次纠纷□a17分区多条排废水管道建在了业主车位线上，经我们多次协调相关部门现场勘察和测量，在允许的合理范围之内，我们耐心向业主解释，并积极与业主进行数次沟通，希望获得业主的体谅，妥善将问题得以解决！

1、学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导自己工作实践。

2、在以后的工作中不断学习业务知识，通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

3、不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地的对待每一项工作。

以上拙见是本人工作的一点感想，由于每个人所站的位置、角度不同，自己的认识难免会有些出入，请领导给批示和指导。我坚信：所有的成绩都属于昨天，也许昨天的我并不是最优秀的。但是，不管前面有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就会敢于面对挑战，并有决心在自己的岗位上踏踏实实地工作。所有的目标要实现；追求的目标一定能够实现！