

市场营销论文研究方向如何填写(通用6篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

周工作计划表格篇一

自20xx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26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20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。

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。

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60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

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：

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，在一定程度上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。

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。

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

通过一次次的活动，体现了**小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20××年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行

调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20xx多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了最大努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

根据计划安排，20××年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62 %。

20××年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善**物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为***物业公司谱写崭新辉煌的一页！

一、针对20××年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20××年收费率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求，在20××年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

五、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。

六、完成xx阳台维修工作。

周工作计划表格篇二

(一)继续加强客户的服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

(二)进一步提高物业的收费水平，确保收费率达到80%左右。

(三)加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(四)完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(五)密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(六)加强保洁的外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的.是机遇和挑战。为此，客服部的全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部

部门目标，为公司发展贡献一份力量。

- 1、狠抓团队的内部建设，工作纪律。
- 2、定期思想交流总结。
- 3、建立经理信箱，接受各员工建议，更好的为业主服务。
- 4、完善管理制度，根据工作标准，拟定操作标准。
- 5、人员的招聘、培训。
- 6、楼宇的验收内容、实地的考察学习。
- 7、交房工作的准备、实施。
- 8、空置单位的管理及代租代售业务。
- 9、完善业主档案。
- 10、费用的收取及催缴。
- 11、处理业主投诉咨询问题及跟进工作，建立回访制度。
- 12、组织学习培训，提高员工的工作水平、服务质量。
- 13、定期走访，征求业主意见，不断提高服务质量。
- 14、组织开展社区文化活动及业主联谊活动。
- 15、负责办理入住、验房，交房、装修的全部手续。
- 16、签订物业服务合同、装修协议等文书。
- 17、根据业主要求开展其他有偿服务。

18、监督检查各部门的服务质量，对不合格的服务及时进行整改。

19、定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。

20、领导交办的其他工作

周工作计划表格篇三

在“龙湖小区”等大型物业，“客服中心”是中枢部门，包括了服务接受、服务下达、组织结算、回访等服务过程。

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服一顾客满意的基本思想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好客户服务，促使总公司提升业绩，做大做强。下面是工作思路。

一、建立客户服务中心网上沟通渠道。

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

二、建立客服平台

（一）成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

（二）建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审（这项工作也可以有人力资源部行使）。

（三）搞好客服前台服务。

1、客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

2、服务及信息传递。包括纵向一实施由顾客到总公司，横向一实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

3、相关后勤服务的跟踪和回访。

4、24小时服务电话。

（四）协调处理顾客投诉。

（五）搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

（六）建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

（七）搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

三、继续做好物管中心的iso质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

四、机构建设

（一）成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

（二）人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源

不低于二人的编制，工作人员最好具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

五、经费预算。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算500元 / 月全年公务经费6000、00元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总公司设立客户服务部的正确性所在。有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和顾客的支付。

客服中心其工作内涵可能与总公司办公室和人力资源（质量管理）部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后双福园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“龙湖小区”的模式。

周工作计划表格篇四

- 1、设施、设备保养方案的确定。
- 2、路灯灯罩、节能灯管有毁坏的情况需各请购10个用于更换和备用。
- 3、4楼与5楼西之间的花架需要加固。
- 4、3———7楼物业费的收取。
- 5、两部电梯的年检。

- 1、有两个单元门均分器毁坏需购4个用于更换和备用。
- 2、地下管网由于二期施工造成水位高，要进行疏通。
- 3、上月上报给公司领导的维修项目均未维修，本月与维修工人联系确认维修时间。
- 4、又增加一户10#605六层渗水的维修。
- 5、自行车棚充电方案的确定。
- 6、地下车库的方案确定。
- 7、设施、设备保养方案的确定。
- 8、剩余30多户物业费的催缴。

- 1、楼梯间所有感应灯的验收及灯泡的请购（100个）
- 2、房屋剩余维修量的整理及维修的跟踪。
- 3、水景区清理方案的确定及实施。

- 1、对其他物业公司人员设置及岗位责任的整理提出适合我公司现阶段物业管理的建议。
- 2、制定保洁员的考核、评分标准。

周工作计划表格篇五

不断提高客户满意度，引进竞争上岗机制，以最小的成本为公司获取最大的社会效益、环境效益和经济效益，特此拟定以下部门工作计物业部自成立到现在，在公司领导的关爱下逐步走入正规管理阶段，为了能使物业部达到集团领导的预期（树立形象，独立运营，自负盈亏），物业部正面临严峻的

挑战，为赢得市场，提升品牌，树立物业新形象，不断提高物业管理服务水平和服务质量，加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力，加强与客户的沟通，不断增进与客户及其他部门之间配合，满足客户的需求，不断提高客户和其他部门的满意度，引进竞争上岗机制，以最小的成本为公司获取最大的社会效益、环境效益和经济效益，特此拟定以下工作计划：

- 1、每周召开一次工作例会，在总结工作的同时，积极充分听取基层员工的呼声、意见或合理化建议或批评。
- 2、不定期开展团队活动。组织员工进行爱卫生、爱护小区周边环境的宣传等活动，增强员工的凝聚力和向心力。

为了提升服务水平，我们将推行“全员服务责任制”。每一位员工都有责任和义务服务客户和听取客户的建议，并在第一时间传递到各部门，并有义务跟踪处理结果，通知建议人，使服务得到自始至终完整体现。树立以客户为中心，并在服务责任制的同时，推进“一站式”全新的服务理念。

- 1、物业部实行内部分工逐级负责制，即各部门员工岗位分工明确，各司其职，各尽其能，直接向主管负责，主管直接向经理负责，同时各主管与经理负责人签订《管理目标责任书》。
- 2、健全完善管理处规章制度，如物业部员工守则、岗位责任制、绩效考核制度、内部员工奖惩制度等。
- 3、月绩效考核工作尽量量化，建立激励机制和健全绩效考核制，根据员工工作表现、工作成绩、岗位技能等做到奖勤罚懒，激励先进、鞭策后进。
- 4、完善用人制度，竞争上岗，末位淘汰。真正为勤奋工作、表现出色、能力出众的员工提供发展的空间与机会。

5、加强内部员工队伍管理，建设高效团队，增强物业部员工的凝集力。

1、客户向其他部门及集团领导有效投诉为零；向物业公司主管部门有效投诉为2%，投诉处理回访率100%。

2、客户对服务工作的满意率达90%以上。

3、急修及时，返工、返修率不高于2%。

4、治安、车辆、消防管理无重大管理责任事故发生。

5、房屋本体及设施、设备按计划保养，运行正常，无管理责任事故发生。 6、本年度记录、资料保存完整，及时归档。

物业部挑选精兵强将，成立以经理为主的培训实施小组，对新入职及在职 员工进行培训：

为新招员工提供的基本知识和基本操作技能的培训。培训的目的是使新员工了解公司的基本情况（如企业宗旨、企业精神、企业的历史、现状及发展趋势），熟悉公司的各项规章制度（如考勤制度，奖惩制度、考核制度等），掌握基本的服务知识（如职业思想、行为规范、语言规范、礼貌常识等），掌握岗位工作的具体要求（如岗位责任制、业务技能、工作流程与要求、操作要领等）。通过职前培训可以使新招员工熟悉和适应新的工作环境并掌握必要的工作技能。

岗前培训内容：公司规章制度、《员工手册》、《员工礼仪规范》、公司的发展史、公司的规划、经营理念、公司的组织机构、员工职业道德、敬业精神、消防安全知识、物业管理基础知识等内容。

培训内容：

1、物业部的各项规章制度

2、物业部的《员工手册》

3、企业发展、公司规划、公司理念、组织机构

4、各部门相关的专业知识通过以上培训内容来加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力。

1、人力资源整合，根据物业工作需要，适当将部分岗位职能合并，实现因才设岗，因才定岗的复合型人才管理机制。

2、客户服务：继续贯彻执行《员工手册》，注重规范员工服务礼仪、工作效率和服务质量，为顾客提供温馨、礼貌、热情、安全、舒适的优质服务。

4、清洁绿化管理：保洁部门要发扬主人翁精神，增强责任心和使命感，形成团队凝聚力，落实主管追究主问制。另外要对清洁绿化加大监管力度，力争在此方面有较大的改观。

5、车辆管理：对进入现场的车辆进行严格管理，逐步实现来访车辆按序按车位停放。

7、安全、消防管理：加强对保安员应知应会、礼仪、管理技能、沟通技巧、应急突发事件的处理等的培训，完善标识系统，对外来人员（装修人员）进出识别登记，要求保安员对公司人员熟知度达90%左右。消防设施设备的检查由保安员进行检查，维修保养由维修工进行。

随着集团迅速发展，人才储备尤为关键，新项目启动需要大量物业各部门管理人才，从现有人员中筛选晋升是对员工的最大福利和最好的平台，对部门后续稳定发展起着和关键的作用。（车队，内保，吧员，水电工）建议扩编2人以上，方便部门实施末尾淘汰和骨干储备提拔。

周工作计划表格篇六

贯彻落实新课标新课改精神，培养学生一定的音乐技能，尤其注重培养学生进修音乐的兴趣，提高认谱、识谱的能力。更要使一部分学生转变思想认为进修音乐无用，认为音乐课是副课，切切实实提高学生的音乐素质。

本班共有学生62名其中男生31人女生31人。通过几天的教学我对本班学生的进修情况有了更深的了解。本届五年级学生，经过四年的音乐教学，已具备了一定的音乐基础知识。如：乐理、识谱、视唱等。演唱的技巧和声音都日趋完整。并有一定的竖笛吹奏能力。能够自觉的聆听音乐。整体素质不错，但有一部分学生进修习惯有待纠正。其中对音乐这一学科缺乏兴趣的学生有：钟勇、钟砚菊、王宏洋、钟雅各、韩振、郑文浩、吴艳辉、吴振雪等几位同学。其中对音乐学科的进修充满兴趣的有：吕兆亮、吴晓迪、郑文海、于江宁、郑晓莹、于晓、张璇、张昭华、秦龙娇。这些同学进修认真刻苦，对任何事情都感兴趣，能歌善舞，各方面表现都很积极，要鼓励他们在学好书本知识的同时，将精力用在扩自己的知识面上，更快更广的提高自己的乐理知识能力。鼓励他们在自己进步的同时，也能对同学有所助。

本册教材是湘版教科书，沿袭了以往的以单元为单位的编写风格，严格遵循以审美为核心，以音乐文化为主线，以学科为基点的理念。加强了时间与创造，加强了综合与渗透，把激发学生进修音乐的兴趣贯穿与始终。教材中所选的歌曲或乐曲都能贴近学生生活，具有童趣。本册教材共有12个单元，每个单元安排了1首歌曲进行表演，另外2首作为聆听曲。内容围绕主题展开，而教材中的乐理知识，如：6/8拍，装饰音，升降记号等的认识和运用则要求渗透于教学之中，让学生领会和运用。另外，本册教材加强了合唱的训练，要求教师在每节课中都能渗透和训练。教材强调学生的学，以学生为本，允许学生以自己特的方式进修音乐，允许学生有个性化的立见解。教材的编写思路是以审美为中心，以音乐文化为主线，

以音乐学科为基点，加强实践与创造，加强综合与渗透，把激发学生进修音乐的兴趣贯穿于始终。本学期教材的知识结构体系分析和技能训练要求。本册教材内容包括演唱、听赏、演奏、听赏与跟唱活动内容。

1、思想教育：

在教学过程中渗透德育，美育教育，全面提高学生的音乐素质，努力把教书育人提高到一个新阶段，使学生成为：“四有”新人，培养他们爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学的优秀品质。并通过各种题材歌曲的学唱，中外名曲、名歌的欣赏，让学生感受美的艺术和高尚的情操，培养他们的创新精神、合作精神、环境意识、心理条件等，努力进取，为中国的明天奋发向上。

2、音乐知识和技能训练：

- (1) 指导学生运用正确的姿势和呼吸方法来演唱歌曲
- (2) 指导学生掌握正确的练声方法
- (3) 初步欣赏一些小型的器乐曲，掌握音乐欣赏知识，并能培养学生进修音乐的兴趣
- (4) 通过“拍拍敲敲”、“听听想想”、“唱一唱”等练习，提高学生的乐感和节奏感
- (5) 通过集体舞教学，提高学生的综合素质。
- (6) 感受、体验音乐的热情和能力的发展。

普通学校音乐欣赏教学应侧重于通过优秀音乐作品助儿童提高感受、理解音乐的能力积累优秀的音乐作品，建立有质量有个性的“宠爱曲库”享受参与的快乐和培养以音乐的探究

热情。这样，音乐欣赏与其他活动的主要分界线就在于：音乐欣赏活动不特别注重表演、创作技能的发展而更侧重于感受、体验音乐的热情和能力的发展。

教学重点：演唱歌曲，歌曲表演，听赏。

教学难点：感受各种拍子的特点，欣赏能力，审美情操的培养。

1、指导学生进修正确的坐姿、唱姿，以及合理的发声练习曲

2、注重学生的音乐综合技能、技巧、知识训练，指导学生有感情地歌唱

3、在教学中指导学生了解歌曲的情绪，并能用正确的情绪来演唱不同的歌曲。

4、每节唱歌课给学生三分之一的时间练习，教师正圈理、引导

6、通过律动以及集体舞的训练，培养学生的节奏感和乐感，加强学生的全面素质

7、在综合课、唱歌课、欣赏课、器乐课、歌舞唱游课中渗透德育，深化教育

8、利用多媒体开展教育活动，使学生参与耳、眼感官，提高学生的进修兴趣，丰富课堂生活，开拓音乐视野。

10、注重进修过程的评价，把学生的进修兴趣、态度、参与程度纳入考查范围。

11、认真备课，不断探索新的教学方法。

12、公平对待每一个学生，多鼓励，少批评。

13、鼓励学生课外进修音乐。

14、利用多媒体，让学生从视觉听觉多方位感受音乐。