

# 最新美术香喷喷的饼干教学反思 小饼干 做体操教学反思(精选5篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。那么什么样的报告才是有效的呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 客服经理述职报告篇一

在支行领导和同志们的帮助和指导下，本人能够坚持“增存就是增效”经营理念，把组织存款、压降不良贷款放作为中心工作，发挥自己在本职岗位上应有的作用，和同事们一道较好地完成了支行下达的工作任务，直接创造了近\_\_\_\_万元的经营收入，为全行扭亏为盈做出了贡献。现将20\_\_\_\_年度工作述职如下：

### 一、思想作风建设情况

(一)思想上能从严从高要求自己，自觉加强政策理论和管理知识的学习，努力提高政治理论水平和管理能力。一年来，参加整肃行风行纪活动，思想认识有了较大提高，充实了理论知识、开阔了工作思路，丰富了领导经验，对我们农行改革的前景更加充满了信心。

(二)学习上能不断充实自己，自觉加强基础理论和业务知识的学习，努力提高业务水平和操作能力。为更好地为行奉献自己的聪明才智，自入行以来，我刻苦学习，掌握了较为全面的理论知识和专业知识。尤其是7月份组织安排我主持客户部工作后，为尽快适应新的岗位，进入角色，我不断完善自身，提高业务水平，扩大知识面。

一是不管工作有多忙，坚持反复学习《信贷经营管理必读》、

《商业银行公司业务实务》等业务书籍，认真阅读金融法规、业务管理制度和业务操作办法，以提高自己的业务知识和业务能力。

二是参加总行组织的橡胶仓单调研活动，并参与了《中国农业银行天然橡胶标准仓单管理办法》等制度的起草工作。

三是亲自组织支行网上银行、外汇知识、保险业务培训班，与全行员工一起学习、探讨业务，共同发展。一年来，通过自己的努力，本人的业务水平和工作能力有了进一步的提高。

## 二、履行职责情况

在职业活动中，我把服务基层、服务客户放在首位，有了这种心境，与网点、客户交流就能处于一种和谐的状态，许多事情便迎刃而解。大家都知道，我们客户部与机关保障部门相比，多了经营的职能，与营业网点相比，多了管理的职能，我们既要管理、又要经营，上对省行所有的业务部门，下对所有网点，外对重点客户，对于仅有7名客户经理，要管理近\_\_\_亿存款、\_\_\_亿贷款的客户部门来说，我们的任务是相当繁重的、责任也是相当大的。20\_\_\_年，我和同事们一道主要做了以下三方面工作：

(一)以大户目标管理为核心，抓好存款组织工作，全年存款净增\_\_\_万元，创历年最大增幅。针对我行存款连年大幅增长，20\_\_\_年面临的困难和问题更多、更为严峻的形势。我和同事们牢固树立“存款就是增效”的经营理念，在20\_\_\_年度全省考核验收中，我行有9个网点被评为“三星级”以上网点；同时，认真处理客户抱怨，降低了客户的投诉率，维护了我行的社会形象。

(二)以清收压降不良贷款为重点，抓好信贷资产的管理，不良贷款占比较年初下降了\_\_\_个百分点。我主持客户部工作后，针对由于历史原因，我行不良信贷资产居高不下的现象：

二是深入信贷企业，了解生产、经营、产品销售和信贷资金使用情况；

五是积极落实客户不良贷款清收计划，收回不良贷款\_\_\_\_万元；

六是累计收回贷款\_\_\_\_万元，累计收回贷款利息\_\_\_\_万元，占全行收入的\_\_\_\_%。

(三)以网上银行为突破口，以代理业务为重点，积极推动全行中间业务的发展。

一是以网上银行为突破口，为期货公司、橡胶企业安装网上银行，同时做好\_\_\_\_企业银行的维护，促进了我行电子银行业务的发展，全年我行电子银行业务结算量达\_\_\_\_亿元；发展网上银行客户\_\_\_\_个，结算量达\_\_\_\_亿元，占全省结算量的\_\_\_\_%。

二是积极推动保险、基金、国债、汇利丰等金融产品的营销，全年本人销售基金\_\_\_\_多万元。

### 三、存在的问题和今后努力的方向

本人经过总结回顾，认为自己一年来的工作是称职的，但仍然存在以下不足：工作经验有待丰富，工作系统性不够强；今后本人将一步加强学习，虚心求教，克服不足，将工作做得更好。

(一)放下思想包袱，扎扎实实做好本职工作，当一名合格的客户部经理。作为客户部负责人，不同于其他保障部门和营业网点，承担管理和经营的双重职能，工作担子是很重的，需要具备把握宏观全局、处理微观事物的能力，今后本人一定会放下思想包袱，放开手脚，积极主动协助主管行长抓好工作，当好助手，按照“三个规范”要求管理业务，发展业

务。

(二)刻苦学习，努力提高业务素质和管理能力，为全行业务发展贡献聪明才智。今后，我要进一步加强学习，努力提高业务水平和管理能力，要经常深入网点，走访客户，抓好大户目标管理，做好客户维护，加大产品营销力度，积极拓展优良客户，抓好不良贷款清收，切实提高我行信贷资产质量，提高我行的综合实力。

(三)严格要求，廉洁自律，做一名优秀客户经理。作为信贷业务的负责人，我一定要保持清醒头脑，廉洁自律，绝不干有损于国家集体和人民的事情，清清白白做人，堂堂正正办事，继续保持一名客户经理的本色。

此致

敬礼！

述职人：\_\_\_\_\_

20\_\_\_\_年\_\_月\_\_\_\_日

## 客户经理述职报告篇二

尊敬的领导：

你好！

客服部

虽说是一个新建立的部门，但是所含的岗位与职责范围的匹配度与原来并无大区别，只是把三个部门合成了一个。但是对我而言，在这个年纪，担任这个职务，仍感到很大的压力。

因为我知道，顾客是商城的“上帝”，顾客的满意度是商城在竞争中生存发展的命脉。而从今以后，我要直接负责所有为“上帝”服务的环节。这就意味着每一天，我都将直接面对成千上万的“上帝”的考核。

我深知责任重大，必会竭力以赴。下面谈一谈我的就职计划：

### 一、提升值班经理素质，树立“四有”形象

我这里所说的“四有”形象是指：有知识、有涵养、有耐心、有热情。值班经理作为管理人员，不仅肩负解决顾客投诉，维持卖场秩序的任务。更为重要的是，他们是商城形象的浓缩。他们的举止言谈，接人待物，员工看在眼里，顾客也看在眼里。大家都在拿他们衡量商城的水平，可见，他们的素质对于商城形象是相当重要的。从某种程度上说，他们比任何一个人更体现商城的素质。所以，提升他们的素质，是在顾客眼中提升商城素质的最直接快捷的方法。

素质的提升不是一朝一夕之功，需要环境的熏陶和长期的引导。所以，重点要座以下四点：

第一，业务技能的训练，我将利用一切机会，让值班经理获得更好的培训。从商品运营到人员管理，尽可能让他们具备更多的能量，这样才能在工作中游刃有余。

第二，严把素质教育。中国传统文化虽然不再是我们学科考试的重点，但是我总认为学习传统文化对做人的修为是很有益处的。所以，我希望让值班经理多接受传统文化的教育，熏陶儒雅之风，能够渗透诸如“老吾老以及人之老”的精髓。这样，首先从为人上会得到一个认可，利于他们处理解决卖场内出现的问题。

第三，发挥个人优势，树立职业化意识。值班经理年纪轻，形象好，这是优势。而每个人又有不同的特长。所以在工作

中要善于发挥他们的特长，同时要灌输值班经理严于律己的苛刻意识。让他们有职业化表率意识。

第四，多沟通，多谈心，不让年龄与级别成为鸿沟。他们年轻，年轻总免不了会急躁。尤其顾客林林总总，什么样的人都有，每天好听难听都听了，很可能就烦了。烦了，是干不好工作的。所以，我作为领导应该为他们服务，让他们把胸中的郁闷吐出来，把不快说出来，然后有问题解决问题，没问题继续工作，保障工作气氛积极、通达、乐观。

## 二、以“快”“准”“稳”树立收银品牌形象

到超市购物的顾客大多数都怕交钱排队，所以，收银速度的快慢直接关系到顾客对超市的认可，也是直接影响我们客流动速的瓶颈。如何能够把这个口扩大，才能在现有人力下，即保障平时不富裕闲散劳力，又能供应诸如两节时期的繁忙需求，这是我首次接手收银部后要考虑的工作。

我想在收银员中提出一个树立品牌形象的活动。使收银员不仅仅成为一个部门，还是有口皆碑的一个品牌，这个品牌的特点就是“快”“准”“稳”。如果这个品牌树立起来了，并且能够通过社会媒介向大众传播，那么不仅仅利于稳定收银员情绪，利于收银部本身的管理，还可以为商城增添好范文版权所有一个招引客源的亮点。可谓一举多得。

调动职工积极性，是在物力财力都不占优势的情况下，能够与竞争对手抗衡的最重要的一点。现在前勤的改革已初露锋芒，人员调动较多，员工们此刻的情绪必不稳定。所以，稳定他们的情绪应该是目前工作的重点。一方面要引导他们适应新的管理架构和运营流程；另一方面要关注员工中的低倾思潮，及时纠偏。我们总说处罚不是目的，而我认为处罚也不是最好的办法。我想我们不仅要为顾客创造良好的购物环境，也要为员工创造良好的工作氛围。让员工心情平和、愉悦的工作，让他因工作感到压力与挑战，同时也感到自信与荣誉，

这样才能够协助营业部管理者调动员工积极性。

#### 四、稳定老顾客，开拓新商圈

购物大班车一直是我们巩固客源增强竞争力的有力举措。现在，大车班工作基本上已按部就班理顺流程。所以，下面我们要继续对各个客源点进行监测，按购买力与车辆费用、美誉度的比率综合评判是否需要更换客源点。尽量挖掘大车的潜力，提高它们的使用效率，同时注意维护和保养。让我们的四辆大车开得更稳定更长久。

以上是我就职之后的部分计划，因为对收银部还不了解，对服务办也只不过只接了三个月，所以可能有些计划框架还很粗，需要与具体主管提出改正。

此致

敬礼！

述职人：\_\_\_\_\_

20\_\_\_\_年\_\_月\_\_\_\_日

客服经理个人述职报告5

### 客服经理述职报告篇三

从\*年5月开始，我到x公司主要负责市场开发和业务方面的工作，经过近一年的工作我已经完全的融入到了这个集体里。在\*年里虽然存在着这样或者那样的问题，我们都尽量的解决了，在\*年里要从以下几方面入手：

首先要降低成本，应该采取的主要措施有：进一步拓宽进货

渠道，寻找多个供货商，进行价格、质量比较，选择质量好价格低的供货商供货；勤俭节约，节省开支、避免浪费，工程方案设计要合理；内部消耗降低，日常费用开支、水、电、日常办公耗材尤其是纸张、车辆开支要节俭等问题。

其次也是最重要的部分——培养意识，服务意识的加强、竞争意识的树立、市场创造意识的培养。我们是以服务为主的公司，可以借助服务去赢得市场，赢得用户的信任。同事之间，企业之间时时刻刻竞争都存在，自己业务水平不提高会被公司淘汰，企业不发展将会被社会淘汰。近几年，耗材市场竞争比较激烈，今年形势将更加严峻。

业务水平和员工素质的提高至关重要，关系到整个企业的发展与命运。业务水平的高低影响到办事的工作效率；员工素质的高低直接影响到企业的社会地位和社会形象。只有具有一支高素质、技术水平过硬的队伍的企业才会有进步、有发展。

加大宣传力度也是市场开发一种重要手段和措施。

## 一、销售部获得利润的途径和措施

销售部利润主要来源有：计算机销售；电脑耗材；打印机耗材；打字复印；计算机网校等和计算机产业相关的业务。今年主要目标：家庭用户市场的开发、办公耗材市场的抢占。针对家庭用户加大宣传力度，办公耗材市场用价格去竞争、薄利多销。建立完善的销售档案，定期进行售后跟踪，抢占办公耗材市场，争取获得更大的利润。这里也需要我们做大量的工作，送货一定及时、售后服务一定要好，让客户信任我们、让客户真真切切的享受到上帝般的待遇。

能够完成的利润指标□x万元，纯利润x万元。其中：打字复印x万元，网校x万元，计算机x万元，电脑耗材及配件x万元，其他□x万元，人员工资x万元。

## 二、客户服务部获得的利润途径和措施

客服部利润主要来源：七喜电脑维修站；打印机维修；计算机维修；电脑会员制□20xx年我们被授权为七喜电脑授权维修站；实创润邦打印机连锁维修站，所以说今年主要目标是客户服务部的统一化、规范化、标准化，实现自给自足，为来年服务市场打下坚实的基础。

能够完成的利润指标，利润x万元。

## 三、工程部获得的利润途径和措施

工程部利润主要来源：计算机网络工程；无线网络工程。由于本地网络实施基本建成，无线网络一旦推广开来可以带来更多的利润点，便于计算机网络工程的顺利开展，还能为其他部门创造出一个切入点，便于开展相应的业务工作。今年主要目标也是利润的增长点———无线网，和一部分的上网费预计利润在x万元；单机多用户系统、集团电话、售饭系统这部分的利润x万元；多功能电子教室、多媒体会议室x万元；其余网络工程部分x万元；新业务部分x万元；电脑部分x万元，人员工资—x万元，能够完成的利润指标，利润x万元。

在追求利润完成的同时必须保证工程质量，建立完善的工程验收制度，由客户服务部监督、验收，这样可以激励工程部提高工程质量，从而更好的树立公司形象。

## 四、在管理上下大力度、严格执行公司的各项规章制度、在工作效率、服务意识上上一个层次，树立公司在社会上的形象。

对那些不遵守公司规章制度、懒散的员工决不手软，损坏公司形象的一定严肃处理。

## 五、要建立一个比较完善、健全的管理运行体系。

1、从方案的设计、施工、验收、到工程的培训这一流程必须严格、坚决地贯彻执行，客户服务部要坚持不验收合格不进行维修的原则。

2、尽量创造出一些固定收入群体，如计算机维修会员制、和比较完备的设备维修收费制度，把一些比较有实力、有经济基础的企事业单位、委办局变成我们长期客户。

3、对大型客户要进行定期回访，进行免费技术支持，建立一个比较友好的客户关系。要利用各种手段、媒体，如利用我们自己的主页把公司的收费标准公布出去、从领导到每位员工要贯彻执行。

4、服务、维修也能创造利润。近几年工程越来越少、电脑利润越做越薄、竞争越来越激烈，我们可以从服务、维修创造利润，比较看好的有保修期以外的计算机维修市场、打印机维修市场等。

## 六、创造学习的机会

不断为员工提供或创造学习和培训的机会，内部互相学习，互相提高，努力把x公司建成平谷地区计算机的权威机构。

职工培训工作是人力资源开发、干部队伍建设与企业文化建设的重要内容，通过培训，可以统一目标、统一认识、统一步调，提高企业的凝聚力、向心力和战斗力。树立学习风气，不懂得要问，不会的要学。

我们是一个团结的集体，具有团队精神的集体，变成一支能够打硬仗的队伍。每个部门、每位员工，岗位明确，责任到人，个人奖金与部门效益直接挂钩。这样一来我们应该既有压力又要有信心，没有信心就不会成功，没有压力就不会使人在各个层面进步、提高。同志们，时间是有限的、尤其是从事我们这个行业的，计算机技术的发展日新月异，一天不

学习就会落后，因此现在我们在座的每位职工都应该要有树立时间意识、竞争意识，引用xx大精神里的一句话就是要“与时俱进”。公司各个部门应互相配合相互协作、按时按量、完成领导交给我们的各项工作任务，努力来实现本次大会制定的121万利润指标。

## 客服经理述职报告篇四

在过去的一年及将结束的时候，根据总经理室的要求，本人对过去的一年的工作述职如下：本人于20xx年6月加盟到公司以来，一直分管客服中心的经理工作，主要做了如下几个方面的工作。

### 一、基础性工作

由于我们支公司成立时间不久，加之人力、物力等方面的局限，使整个基础工作很薄弱，因此，首先抓好客服中心的基础工作。

1、建立健全各项制度。如：内控制度、管理规定、实施细则及各种办法20多个，初步形成一套完整的管理制度，使整个客服工作和人的行为均在制度的管控范围之内，做到有法可依，有章可循。

2、规范流程。采取科学、合理、实用的流程，规范和制约整个理赔工作，如：《理赔工作实务》、《查勘定损工作流程》等。

3、招兵买马，强化培训学习。我们通过各种渠道，广泛招聘和吸纳理赔人才，从保险同业和应届大学毕业生中优中选优，采取现招现用、培训学习提高、和人才储备，保证短期和中长期的人力资源。一年来，参加公开招聘3次，组织大的培训学习2次，小的培训学习5次。受到良好的效果。

4、协调关系，加强沟通。包括公安、交通队、公估公司、律师、修配厂等部门，为理赔工作打下良好基础。

## 二、各项指标情况

1、共立案：件

2、已决案件：件，已决进额：万元。

3、未决案件：件，未决金额：万元。

4、赔付率：%。

5、结案率：%。

6、人伤调查率：（5000元以上的98%）。

7、告破骗赔案件：件，挽回赔偿金额：万元。

8、拒赔案件：件，拒赔金额：万元。

9、核价剔除金额：万元。

10、人伤剔除金额：45.81万元（其中车险22.61万）。

上述合计为公司减少赔付：万元。

## 三、几项主要工作

一是抓制度建设，建立健全各项规章制度，做到有章可循、有法可依；

二是做好人的思想工作，提高理赔人员的积极性、责任心和责任感；在业务管理上，主要是规范理赔流程和监督检查，使理赔流程科学、合理和实用，同时加强对各个环节的监督

检查，从而提高整个理赔水平。

2、抓服务。服务是保险企业的宗旨，是缺课服中心工作的核心内容，服务主要是为员工服务、为公司服务、为客户服务。在为员工的服务上，为了公司业务的发展，我们力争做到方便、快捷和周到；在对客户服务上我们力争做到主动、迅速、合理、简捷、周到，急客户之所急、想客户之所想，做到该赔的一定赔到位，不该赔的决不滥赔，不该赔的也力争让客户满意，通过我们的思想工作和处事艺术，使理赔工作更拉近与客户的距离，更促进业务的发展，使员工满意、公司满意，客户也满意。

3、抓培训学习。为了提高理赔人员的服务水平，必须强化岗位培训学习。主要的培训学习内容是：有关法律法规、保险条款、公司规定、汽车专业知识、定损技术及有关的知识。培训学习的方式是：集中培训学习和个别培训学习相结合，理论培训学习和实际操作相结合，外请培训学习和自我培训学习相结合。每次培训学习都有测试，每次测试都和业绩挂钩，年终将进行综合评价。

4、抓理赔质量。一年来，我们很抓理赔质量，首先把住定损关，做到既严又准；其次，把住核价关，做到准确、合理；最后，把住责任关，即准确界定保险责任，严格洞察骗赔案件，慎重处理拒赔案件，严格剔除不合理赔付。一年来，据上述统计，告破骗赔案件、拒赔案件、剔除不合理赔付，共为公司减少赔付万元，实际为公司创造利润万元。

#### 四、存在的问题和不足

1、思想意识保守，工作不够大胆和创新，工作虽然到职，但没到位，工作力度不大，工作不够细，思想工作也不到位，组织、协调和沟通不够。

2、客服的基础工作有一定的差距，如：制度建设、人员配备、

工作流程、服务网络和信息支持等都不够。

3、对各种制度、规定贯彻和执行的不利、不严、不细、不彻底，如：奖惩办法等。

4、服务意识不强、措施不利，全省的服务体系和服务网络不够健全，服务的办法不多，也没什么特色。

## 五、今后的打算

1、加强思想政治工作，加强学习，认真贯彻执行总公司的各项方针政策，树立服务的观念、管理的观念。

2、加强管理工作，

二是业务的管理，管好业务流程，管好理赔质量，使整个业务在规范有序中进行。

## 客服经理述职报告篇五

各位领导大家好，我是客服中心主管\_\_\_\_\_，于5月加盟到\_\_\_\_\_，在今年3月承蒙领导的关爱升职为客服中心主管，今天我的述职报告主要对客服工作的总结以及对客服工作的展望。

关于客服工作总结主要有三点，首先我先说下团队建设及内部管理。因客服服务工作的连续性，业务，校区的扩展，加上即将迎来的繁忙假期所以客服人员的招聘成为前期部门团队建设的一项主要工作。经统计，部门前后共有二十五名员工入职，经过考核淘汰、自动辞职和岗位调动，目前部门在职员工共为18人。

正所谓没有规矩不成方圆，随着人员的扩编，业务扩展必然需要一套新的管理制度，，于是部门从没有例会改为每月10

日为固定的部门会议时间，并在会上总结本月工作及下个月工作部署的同时，每次都会给员工讲一个立志的故事，目的就是为了提高员工团队合作精神和主人翁意识，提升自己给自己的定位，并树立员工的信心，让其看到日后的升职发展空间。

改革后的客服工作需要从服务转型到销售，让员工的个人福利待遇得到了提升的同时，也增加了学校的收入。今年q2实行了预算责任制后，员工的工作积极性大量提升，比如大课预算，今年q1与去年同期相比只增加到109.73%，而到了q2与去年同期相比就增加到140.70%。除vip,集训营，少儿，外地市场以及合作办学外，已经完成全年预算47.68%。

利益最大化，品牌效益提升，提高教学质量，服务质量以及售后服务都是我们要逐渐突破的问题。

为了让员工不懈怠工作，客服增加了内部的竞争淘汰机制，实行优胜劣汰的考核方式，在优化员工队伍的同时，也形成了内部的“危机意识”，让员工感受到“做和不做不一样，做好和做不好不一样”，从而从根本上树立起了团队的斗志和职业使命感，为今后的长期工作打下基础。

## 二、增强业务学习与日常工作管理

当时的客服员工还是停留在仅仅是收银的阶段，为了让员工能够顺利的转型，为其做了大量的销售培训以及大量的课程培训。

新东方所有入账都离不开系统，之前经常会有员工因为对系统的不熟悉而引发的差帐，批件制作错误等404审计不过关的现象，为了让员工熟悉系统，减少错误的发生，对员工系统的使用做规范要求，并再次强调404的重要性和严肃性，也规范了sc\fk,tb,的批件制作与要求，并对tb纸质单子做了一定的调整，增加了优惠人信息栏及预算内还是预算外等信息栏。

针对有些市场优惠没有文本支持的现象做出了市场优惠文本单，并将有文本单支持的市场优惠直接做到系统当中，并对系统使用权限做了统一的规范。目前每月统计的404批件制作合格率逾之前相比有了明显的提升。

因为客服是整个新东方的窗口，是代表了新东方的整体形象，所以从员工最基本的着装形象、服务礼仪到沟通能力和业务技能都做了相关的培训，并且对大厅的环境也做了一定的要求包括；单页的摆放，前台的卫生，设备的使用等等。

次，组长管理层会议24次。

刚到客服之初，客服员工不接待投诉，凡是有质疑的客户都直接找我处理，当时我的思想也停留在维护学校的利益而忽视了客服的利益。但是听陈向东老师的讲话之后是我意识到我的意识是错误的，在当今这个竞争激烈的社会中，我们一定要注重客户的利益，尽量让客户的利益得到最大化。所以要求全体客服员工当面对有质疑的客户时，一定要在第一时间解决客服的问题，实在解决不了再申诉给上一级别的领导处理，但是决不允许推诿客户。截止到今年11月长春新东方的客服投诉率与往年相比大幅度的降低。

### 三、业务拓展与内部配合

企业的发展一定离不开业务拓展，由于业务的拓展必须加强内部配合。改革后，我们加大了在销售方面的工作，开辟了在线营销，外呼营销，现在我们又在着手听课证配送业务。并且在接听电话方面也注入了大量营销技巧。截止到目前仅仅在线报班收入65.45万，外呼中心报班收入104.16万，分别占到全年预算收入的5%和8%。

因为客服是第一时间面对客户的，凡是是我们解决不了的问题我们不能讲客户直接推给相关的职能部门而是需要我们客服人员与相关的职能部门联系，安抚客户的情绪的同时由我们

客服部门发挥中间沟通、跟进的作用。同时我们更加注重客户的需求，并将对于我们长春新东方有用的信息反馈给各个部门。

工作展望如下：

综上所述，20个人及部门在领导与其他部门的配合下，虽然取得些许成绩但是还没有达到预期的要求，还有许多工作需要落实推进，下面我阐述下目前需推进的工作。

## 一、队伍稳定和整顿提高

客服工作连续性较强，人员流失，一来影响军心，二来可能会影响整个队伍工作的开展。所以稳定员工必须从员工管理和制度流程上下功夫。通过与员工思想坐谈，了解员工思想，并加以分析，只有在思想上稳定了，才会避免人员的流失。在制度方面需要加强制度的合理化，在运行当中尽量完善制度。只有员工稳定了，才会有业务的提高。所以在稳定员工的基础上，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。作为领导要及时纠正偏差，修正不足，灌输“团队精神”采取“奖优帮劣”的方法，来提升整个团队的战斗力。

## 二、加强学习和效果评测

### (一)加强学习

随着学校业务的不断扩展，社会竞争力的加大，客服人员在服务及业务方面仍需不断的提升，所以客服会根据学校的进度不定期的安排各项培训会议。效果评测是检验学习质量的方法！在按计划进行内部业务学习的同时，根据实际情况，每6个月评出可晋级员工，并给予晋级员工一定的奖励，形成你追我赶的良性竞争工作氛围。

### 三、提升组长及员工们的执行力，做好事务的执行者

“不要问加西亚是谁，只管把信送到”！这是08年比较流行的一本书——《执行力》里的核心内容，也是美国西点军校里的一段校训；任务的执行比任务的计划更重要，作为公司的主要业务部门之一，部门将在工作的执行力度上作为重点注意事项去提升，从意识到行动，首先做好各项任务指令的执行者，培养快速反应、其次贯彻执行的工作作风，理解需要执行，不理解在执行中理解。

### 四、提高自己的创造性，做好领导的参谋者

一个有经验的管理人员在思想和观念上不断地创新，不断的吸收先进方法和理念。具体到实际工作当中，部门将根据既往工作经历，从工作的角度为公司积极建言，在做好执行者的前提下，更从公司的高度做好领导的参谋者，为公司长远发展添砖加瓦。

打造行业楷模，\_\_\_\_\_的明天会更好，谢谢！

## 客服经理述职报告篇六

一、深化落实认识公司各项规章制度和客服助理的岗位职责制度。

在200x年初步完善的各项规章制度的基础上□20xx年根据领导提出“一年打基础，二年上层次，三年创优秀”的指示精神，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况□20xx年致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的广泛支持理解和积极地肯定赞扬。

二、深刻了解掌握园区整体工程基本情况，理论联系实际，

积极参与学习与培训。

自20xx年7月开始交房以来，园区整体一期工程已完工23栋，共计1158户住宅，共60单元。二期工程已完工xx栋，共计xx户住宅，共xx单元。总体上已收楼xx栋，办理入住xx户，其中具备办理入住条件共xx户，未办理入住手续为xx户。闲置房屋共计xx户，其中空置房xx户，样板间10户，工程抵款5户，施工单位办公借用2户，具备办理入住条件未办理入住xx户。

自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

三、落实客服助理岗位职责，及时完成对客户的服务及领导交给的其他工作任务。

1、每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患154起，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知58份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。

2、负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计83户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。

3、责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到98%以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

4、负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有xx户业主家相关问题未

得到妥善处理。

5、为提高创新优质服务给广大业主带来更舒适温馨的居住生活环境，积极开展20xx—20xx年b区物业服务费用收取工作（延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不计算在内□□b5已到期xx户，现已催缴收取xx户，b2已到期xx户，现已缴纳xx户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需继续做催缴解释工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

四、推陈出新不断提升自身素养，提高服务品质。

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。

20xx年是我不断探索，也是自我追寻的一年，在未来20xx年全新的一年里，我要努力改正过去一年工作中的缺点，不断提升、加强以下几方面：

- 1、继续加强学习物业管理的.基本条例，了解掌握相关法律法规。

- 2、加强文案、表格数据等基本工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。

3、进一步改善自我性格，提高工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

4、多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。

不去想是否能够成功，既然选择了远方便只顾风雨兼程。不管身后会不会袭来寒风冷雨，既然目标是地平线留给世界的只能是背影。启程，才会到达理想和目的地，拼搏，才会获得辉煌的成功，播种，才会有收获。追求，才会品味堂堂正正的人生。振奋自我，在公司领导的带领下，披荆斩棘在新的一年里创造更辉煌的成绩。

述职人□xxx

## 客服经理述职报告篇七

复始，万象更新，转眼间中南物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了，回顾自己9个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从3月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将工作汇报如下：

1、针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2、梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。

五、六月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。五月份上门收缴管理费xx元，六月份上门收缴管理费xx元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件246封，至月底已有30户交纳物管费xx元。

3、完成6月的期及8月的期交收楼活动，入伙600多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4、对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强erp录入人员的培训作，erp录入步入常态化。

5、由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行休整，完善各类标示工作。

6、根据“精致塔”要求制定客服部关于“馨风采”、“馨服务”、“馨家园”的提升计划并落实执行，五月份组织开展“温馨五月情感恩母亲节”活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培养业主“家是最温馨的港湾，社区是家的构成”内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

1、针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成

必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2、十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3、根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

4、针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具盒，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。

5、配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成世纪锦城2—8楼的开盘、“魅力锦城、华彩篇章”业主联谊等活动。

回顾以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，在工作中也存在在很大的不足：

1、在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。

2、对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3、日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念

存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑□20xx年南部会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

#### （一）加强员工培训，完善内部管理机制。

1、在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手册，落实执行公司下发的iso质量管理体系文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、服务业户的目的。

2、根据培训计划对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高会所员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。

3、对会所员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

#### （二）积极配合营销及客服工作的开展。

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“形象销售员”，令客户对公司及楼盘增强信心。

1、根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。

2、服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。

3、服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。

4、通过销售中心以及样板房的服务，展示后期物业服务的水

准。重点在于提升物业公司的形象，发掘并展示公司服务的优势和亮点。

5、对物业的营销推广提供物业管理的卖点，充分介绍物业优势而又避免随意许诺，对客户提出的物业管理问题进行咨询答疑。

### （三）开展业主需求调查。

积极参加与销售中心开展的业主联谊活动，集中了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务更加贴近业主。