

2023年客服亮点工作 物业客服工作总结 亮点(优秀5篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

客服亮点工作篇一

在送旧迎新之际，物业公司在回顾xx年工作开展的基础上，总结经验，找出不足，以更加务实的态度，积极配合本集团经营的战略方针，细化管理，从内部挖掘潜力，向管理要效益，更加严格要求，加强培训，勇于面对不足，团结一心，增强大局意识、责任意识和协作意识，同心同德，努力完成工作。我们会继续发扬敬业、奉献的精神，共同为公司的迅速发展竭心尽力。

《孙子兵法》说：“间于天地之间，莫贵于人。”员工是企业的根本，员工素质是企业优质服务的基础。我们将把培养一支专业、高效、严格管理的服务团队作为xx年物业开展内部管理的基本战略，实行严格管理，善待员工的方针，开展系列的培训计划、绩效考核，推进企业文化，强化品牌意识，提高团队的凝聚力和向心力。

一、人事行政

人事行政工作目标：

人员当月流动率小于5%

人员培训覆盖率达到100%

人员招聘到岗率达到98%

员工生活满意度达到90%

1、团队的建设在于制度化的管理，人事行政部年度首要工作是完善管理制度，细化岗位责任制，把责、权、利充分统一，落实到位。推行与之相配合的绩效考核制度，调动员工的积极性。绩效源于执行力，执行力源于细节，人事部计划以保安部作为试点，对每个岗位提出具体的岗位职责要求，推行新的绩效考核制度，调动员工对工作的积极性，使员工不断加强自我管理能力，明确工作标准，提高自我提升的动力并逐步推广。在各个岗位上采取绩效管理，力求在三月份全面覆盖，以提高整体的服务水平和团队的执行力度。在有效的绩效考核制度和岗位责任制的基础上，人事行政部将加强监督的力度，对岗位的操作和执行进行有计划巡查管理。及时发现问题，及时改进。

2、人事行政部将把提高员工素质作为部门工作的重点，制定有针对性的培训计划，以业务知识培训和企业精神相结合，坚持正面灌输，强化理念，增强员工主人翁责任感和事业心，培养开拓进取，勇于奉献的精神。要求员工在工作中真正做到“100%业主第一”。以企业精神和宗旨作为统一员工意志，述职报告统一行动的共同基础。在人事管理流程中，采取优胜劣汰的方针，对入职、转正的员工严格按标准把关，逐步提高员工素质，继而提高团队的整体素质。

3、在提高管理要求的同时，更进一步关心员工生活，重视员工需求，加强员工宿舍、饭堂的管理，组织相应的员工生日活动、团队活动。重视改善员工福利，加强与员工的沟通，以多方渠道听取员工意见加以综合，并及时给予改善。

4、效益是企业的最终目标，通过岗位责任制的落实，人事行政部将重新审核各部门、岗位人员定编的情况，避免人浮于事，以建立一支精干、高效的服务团队为目标，严格控制人

事成本。

5、行政方面，将以配合业务部门开展工作的需要为前提，积极与各部门加强沟通协调，大力配合。修正现有的工作程序，使之更标准化、规范化。及时完成物料采购，严格管理物料的采购、使用控制流程，重视公司资产、仓库、车辆的管理，堵塞漏洞，做好把关的工作，保证公司财物、利益不受损失。

二、客服中心

物业管理是以服务为主，客服中心是整个物业公司的服务窗口。为此，服务中心将把服务放在第一位，坚持“以人为本”的服务宗旨，规范管理、追求创新、至诚服务。不断提高江南世家物业价值，使物业发挥最大的使用效能。

工作思路：

强调成本控制意识和成本管理程序；

强调团队的有效运作和服务流程；

强调公众服务的规范化与特约服务的个性化；

强调“以人为本”的服务理念和服务的人性化；

致力于建立与业主有良好沟通的和谐社区。

目标设置：

客户综合满意率不低于90%；

服务综合及时率不低于85%；

业务技能培训100%；

客服亮点工作篇二

一、基本情况分析：

听潮艺术幼儿园现分设北园部(4小、5中、4大)、南园部(3小、3中、3大)、香桂部(4小、4中、4大),共34个班级.2016年是原规划终结及新规划谋划交替年,是园所在顺利达成两轮规划目标后寻找发展新契机的挑战年。

(一)主要优势

1、园务管理第两轮规划终结,园所发展现状良好;一园三部分管理模式初步架构,各类人员分配较为合理,制度调整科学有效;后勤管理也逐渐趋于精细化。

2、队伍建设十二五研修完成率高,各级骨干梯队架构合理,现有区学科带头人1名,区、署、园级骨干教师分别为5、7、8名;骨干、成熟期、青年教师分层培训各有重点;三大员管理考核日渐完善。

3、保教工作专题研究工作扎实,围绕《新课程背景下学习活动教材素材点的研究与开发》专题,梳理了小中大班各六个主题素材点框架图;民乐特色课程稳步有序开展,成果展示让家长满意,课程特色彰显;教科研工作开展务实有效,现有区级立项课题两个,另有一项市级课题、两项区级课题申报中,园级青年教师课题五项已结题,并准备开展下一轮申报工作。

4、家教社区根据一园三部管理格局,家长工作管理模式、三级家委会管理网络也基本架构,空中父母学堂持续开展;两个早教点开展扎实有效,顺利完成了区域内及非区域内0-3婴幼儿家庭早教工作与任务;市级家教课题《构建幼儿园家教指导课程超市的行动研究》正申报中。

5、校园文化建设我园本着“以文化涵养校园,以艺术启迪人

生”的办园理念,努力形成“雅致而大气,和谐又进取”的园风,获上级领导与同行的好评.暑期进行了三部整改维修,面貌焕然一新,进一步优化了幼儿学习环境及教师办公环境。

6、示范辐射作为浦东新区教师专业发展学校和见习教师培训基地学校,我园较好地发挥了示范辐射作用.培训成绩突出,实现新教师见习期合格率100%,初步建立了《听潮艺术幼儿园见习教师规范化培训课程实施方案》,共五个板块和十六项内容,充分发挥了培训的最大效力.与西门、航瑞等幼儿园的“手牵手”与支教工作开展顺利,结对园的成长有目共睹。

(二)主要不足

1、四年规划终期自评工作已完成,新一轮规划亟需谋划,并需在从规划到计划的过程中科学体现与落实。

2、队伍建设层次结构已初步形成,但初任中层干部较多,教研组建设管理能力薄弱;同时三部青年教师居多,对教材的解读、研究存在较大困难,教师的整体能力水平有待增强。

3、艺术特色项目有序开展,但尚未形成系统化的艺术课程方案。

二、指导思想

以区教育局工作思路、工作要点为指导,抓住新老规划交替契机,结合上一年度需整改的问题,着眼本年度重点工作,谋划新一轮四年发展规划,促园所、教师、幼儿整体发展。

三、重点工作与措施

(一)园务管理:谋划新一轮四年发展规划,完成新一轮中层干部竞聘及编外人员劳务聘录工作,认真落实师德师风教育。

1、谋划新一轮四年发展规划. 结合上一轮规划终结的经验与不足, 酝酿新一轮四年发展规划, 通过由上而下、由下而上循环式审核、修改, 出台新一轮规划, 同时引领教师制定个人四年发展规划, 找到契合自己发展的新方向。

2、完成岗位升等定级工作. 根据教育人事处要求, 做好教职工岗位升等定级工作, 通过制定方案、校园网发布通知、教职工个人申报、学校考核小组审议、考察、确定名单公示、签订聘录合同等程序完成相关工作。

3、均衡各部中层干部队伍. 针对南园部中层干部紧缺现状, 制定中层干部聘录方案, 通过教师自荐、考核小组评定、园内公示、园长签订聘书的程序完成新一轮中层干部聘录, 确保职责明晰, 分工明确。

4、规范编外劳务用工操作. 积极领会教育局文件精神, 通过公开招标方式, 选用2016年浦东新区教育局招标准入的公办学校保安、物业管理服务协议定点单位派遣保洁、保安等岗位人员, 逐步规范编外各类人员的劳务聘录相关工作。

5、加强师德师风系列教育. 建立师德考核长效机制, 不断提高我园教师职业道德水平, 建立健全教师职业道德建设的保障机制、约束机制和激励机制, 增强师德建设的实效性, 出台《听潮艺术幼儿园“教师职业道德规范”专项教育实施方案》, 通过教师形象礼仪、西餐礼仪等活动促进听幼教师整体师德形象提升。

(二) 队伍建设:

加强对各类人员的科学任用与配备, 充实中层干部队伍, 重视各层级人员分层分类培养, 推动全园教职工更上一层楼。

1、中层以上管理人员: 充实教研组长队伍, 对新录用中层干部以半帮半扶为原则, 通过推门式、参与式、谈话式、帮带式、

例会式、外培式等多元途径帮助与指导,提升干部队伍的组织管理能力及专业能力。

2、教师队伍:

全员培训:继续推进“十二五教师研修活动”,保证每位教师在规定时间内完成培训任务;借助严蕾音乐沙龙、名师异地教学活动提高教师的专业能力;通过教师形象礼仪、西餐礼仪等师德师风系列活动开展全面提升教师修养,增强人文艺术修养。

分层培训:

骨干教师:承担各级开放展示任务,锤炼骨干教师教学能力,达到以点带面的展示、分享、引领作用;完成区基地带教导师工作及园内双向选择结对带教任务,发挥骨干教师的示范引领作用。

五年以下新教师:支持新教师参加区见习基地学校培训工作,确保顺利通过;通过向骨干教师拜师学习,专门性技能培训等多元方式推动青年教师的成长;借助民乐沙龙、音乐沙龙、美术沙龙三大主题沙龙,提高不同领域教师教育教学及研究的能力。

3、后勤队伍:

保健员:招录新保健员,通过送保健员外出学习培训、新老保健员传帮带、请专家行家来园指导等举措加以培养,提升保健员专业能力。

保育员:保持优质服务理念,实行保育员一班一保管理,对各层级保育员提出不同工作要求,督促保健员对其实施培训与指导。

营养员:调整各部营养员分配,致力点心菜肴的制作研讨,通过

点心厨艺大赛等评比活动促进烹饪技艺。

(三) 保教工作：

继续以专题《新课程背景下学习教材素材点的研究与开发》为切入口，进一步梳理小中大班主题素材点的合理运用，提高教师对新教材的执行力；规范艺术兴趣项目活动的开展，尝试梳理出扬琴、竖笛课程方案初稿；以三大沙龙活动、教研介入指导等策略加强教研组建设，激活教研活动；加强后勤人员分层管理与调控，提升服务质量，促精细化管理。

1、保教常规管理加强保教条线日常检查与重点抽查，做到个性问题单独反馈，共性问题集体反馈，并对反馈后的执行结果，进行跟踪式检查；开展形式多样活动，给予幼儿更多参与、创新、想象的体验，促进幼儿综合能力的发展。

2、教研组建设继续开展专题研究《新课程背景下学习教材素材点的研究与开发》，各分部主任加强对教研组长的介入指导，尤其关注3年以下教研组长的成长，采用老带新、跨部带、参加中心组、加强推门式考察等举措有效提高新上任教研组长的组织实施能力；根据教师特长及兴趣分设不同领域的三大沙龙（民乐、美术、音乐），借此沙龙活动满足不同需求的老师个性发展，逐步提高教师的专业特长。

3、课程建设以专题《新课程背景下学习教材素材点的研究与开发》为切入口，围绕专题扎实开展研究工作，结合上一学年度梳理经验，进一步探索各主题课程中素材点的运用方式，提高教师对新教材的执行力；对前期开展的艺术兴趣项目活动进行梳理，尝试梳理出扬琴、竖笛课程方案初稿；借助陆勤康、严蕾老师外援力量，提升全园艺术课程的教学质量。

4、课题研究完成区级课题《构建自主游戏超市——回归幼儿的实践研究》结题工作，开启2016年市级、区级、园级课题的申报工作，提升园所研究氛围。

5、保育工作加强日常保健工作指导与检查,运用新老保健员传帮带、请专家指导、外出学习取经等途径提升保健管理、保健资料撰写能力,确保规范科学;狠抓两大员操作规范化、精细化,对不同层面保育员提出不同工作要求,力求弱者保规范,强者起示范。

(四) 家教社区:

初步架构家长学校课程,积极开展《构建幼儿园家教指导课程超市的行动研究》课题研究,进一步挖掘、利用家长社区资源,加强联动;扩大0—3早教指导辐射面,加强指导。

1、初步架构家长学校课程:按照《全国家庭教育指导大纲》中“3-6岁幼儿家庭教育指导专题内容要点”,围绕十二大主题梳理符合园情实际的家长学校课程,形式上注重参与性、开放性、多元性,发挥家长的主体作用。

2、拓展资源,加强社区联动:充分发挥三部地处不同居委的优势,借助图书馆、银行、医院、超市等周边资源的优势,结合节庆活动,与社区合作开展各类“进社区活动”及“社区进校园”活动。

3、凸显家委会及志愿队功能:继续发挥家委会及各志愿队功能,三部各成立平安志愿队、护绿志愿队、教育志愿队、美食志愿队参与学校管理,体现家园合作共育新风貌。

4、加强0-3早教管理:加强早教活动教研组建设,固定时间开展早教教研,并加强研究力度,在原有早教方案基础上确保每期更新一个亲子游戏,逐步提升教师专业指导能力,提高家教指导的实效。

(五) 校园文化:

针对三部大修,做好后续环境布置;调整各部资源利用,配备相

应教育设备,优化学校物质环境;进一步营造一园三部齐心协力、互助合作、友好竞争、积极进取的人文环境,打造雅致而大气、和谐又进取的园风园貌。

1、优化物质环境.抓住三部维修整改契机,全园上下合力打造符合幼儿发展需求及各部特色的环境,凸显北园部大气、南园部温馨、香桂部现代的不同风格.南园部在清查报废大量原有物质财产基础上,配备足量的课桌椅、茶水桶等,保证新学期顺利开展各项教育教学活动。

2、营造人文环境.在我园党支书领导下,党政工团相互配合,紧密围绕上级及园所内部大事、要事,组织教职工开展园内外各类活动:如师德师风系列活动、月月秀、教职工技能比武等活动,保持教师们积极进取的良好风貌。

(六)示范辐射

继续做好各结对园、牵手园的带教工作及区见习教师规范化培训工作,充分发挥区示范幼儿园的示范引领作用。

1、见习教师规范化培训根据《浦东新区见习教师规范化培训》要求,落实《听潮艺术幼儿园见习教师规范化培训课程实施方案》,在实施的过程中不断的进行梳理与调整,从而更好的完善并提高课程方案的效能.遴选优秀的区、署级骨干教师进行浸润式带教,充分发挥团队带教功能,促见习教师迈好职业生涯第一步。

2、园际结对带教继续做好结对幼儿园(西门幼儿园、黄路幼儿园)和牵手幼儿园(航瑞幼儿园)的各项带教活动,做好记录与资料的积累;选派保教主任金玲老师去航瑞幼儿园进行支教辅导工作,为姐妹园听评把脉、会诊指导等,以发挥幼儿园示范辐射的作用。

将本文的word文档下载到电脑,方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

客服亮点工作篇三

客服工作作为一种服务性职业，承担着与顾客沟通和解决问题的重要任务。它既是公司形象的代表，又是顾客满意度的关键因素。在长期从事客服工作的过程中，我深刻体会到了这个岗位的工作亮点和心得体会。

第二段：工作亮点

客服工作的一大亮点是多样化的工作内容。无论是电话接听、在线咨询还是邮件回复，都要求客服人员具备出色的沟通和解决问题的能力。每天接触的顾客也来自不同的背景和行业，让我有机会广泛了解世界各个领域的知识。此外，客服还与其他部门有着密切的合作，为客户的问题提供多方位的解决方案。

第三段：心得体会

在客服工作中，我学会了倾听并换位思考。顾客在与我沟通时，往往需要倾诉自己的问题和困惑。这时，我会认真聆听，耐心解答，并尽量站在顾客的角度思考问题。这一过程让我在学会倾听的同时，也学会去关注他人的需求和感受。这种

能力在与团队合作或在日常生活中都是非常重要的。

第四段：情绪管理与解决问题

客服工作往往需要与各类顾客打交道，其中也不乏一些焦躁、不满或激动的情绪。在这样的情况下，保持冷静并有效地解决问题是非常必要的。我通过在工作中的实践逐渐学会了情绪管理的重要性，能够冷静地应对各种情绪，同时利用自己的专业知识和经验来解决问题。这也让我明白了解决问题的关键在于保持沟通的顺畅与高效。

第五段：反思与提升

客服工作是一项不断学习和提升的工作。每天面临的问题都有所不同，新的挑战也不断出现。在面对问题时，我会反思过去的经验，总结自己的不足，并不断探索适应不同情况的解决方案。在不断地学习和成长中，我发现自己的解决问题的能力不断提升，也更加自信和专业。

结尾：

客服工作不仅是一份职业，更是一种服务精神的体现。通过长期的工作实践，我深切感受到这个岗位的工作亮点和心得体会。倾听并换位思考、情绪管理与解决问题，都是在客服工作中需要不断提升和完善的技能。通过不断的反思和学习，我在这个岗位上得到了成长和自信，也更加明确了自己的职业发展方向。更重要的是，这份工作给了我对待人与事均以积极态度和耐心的品质，成为我人生中宝贵的财富。

客服亮点工作篇四

客服是一项与人沟通紧密相关的职业。作为客服人员，我接触到各式各样的人和问题，尽管工作压力大，但是客服工作中的亮点让我感到无比有成就感。下面我将分享一下我在客

服工作中的经验和体会。

第二段：温暖的沟通

在客服工作中，最令人愉快的一点就是能够与他人进行温暖的沟通。每当一个用户遇到问题，我总是尽力去帮助他们找到解决方案。即使有时候用户可能会因为问题而情绪激动，但是通过耐心倾听和理解，我总是能够稳定他们的情绪并解决问题。当用户感到满意并且真诚地表达感谢时，我的心里也会感到温暖和满足。

第三段：挑战与成长

客服工作也常常给我带来各种挑战，这让我能够不断地提升自己。每天面对不同种类的问题，我需要迅速反应并找到最佳解决方案。这个过程需要我运用快速学习和分析的能力，也要有足够的耐心和承受压力的能力。通过处理这些挑战，我逐渐成长为一个更加成熟和自信的个体，并获得了更多的专业知识和技巧。

第四段：协作与团队精神

在客服工作中，协作精神是至关重要的。我们是一个团队，互相支持和帮助是成功的关键。当我遇到困难时，我的同事总是愿意伸出援手并给予我建议。我们一起分享经验和技巧，共同提高。团队协作让我感到无比温暖和安心，也让我明白到只有通过和谐的合作才能达到更大的成就。

第五段：感悟与展望

通过客服工作，我更加懂得了沟通的艺术，学会与不同类型的人相处并且解决问题。我也更加深刻地认识到亲切、耐心和细心对于解决问题和满足用户的重要性。在这个过程中，我获得了很多宝贵的经验和技巧，这将对我的职业生涯产生

深远的意义。未来，我希望能够在客服领域发展，通过提供更好的服务和帮助更多的人解决问题。

总结：

客服工作以温暖的沟通、挑战与成长、协作与团队精神为亮点。这些亮点使我在客服工作中获得成就感和满足感，也让我不断学习和提升自我。通过客服工作，我变得更加成熟和自信，并且找到了我未来发展的方向。客服工作使我深刻认识到沟通的重要性，也让我更加热爱与人交流。我期待着未来能够在客服领域取得更大的成就，并通过我的努力和付出来帮助更多的人解决问题。

客服亮点工作篇五

第一段：引言（150字）

客服职位作为一个与客户直接接触的岗位，在现代商业中扮演着重要的角色。客服需要具备良好的沟通能力和耐心，以满足客户的需求并解决问题。在我从事客服工作的过程中，我发现这个职位有很多亮点，并获得了一些宝贵的经验和体会。

第二段：关于客服的工作亮点（250字）

客服工作有一些独特的亮点，其中之一是与人沟通的机会。每天与不同背景、需求和情绪的客户进行沟通，让我学会更好地理解他们的问题和困扰，并提供帮助。这也锻炼了我的沟通能力和情绪管理能力。

此外，客服工作也常常需要应对挑战和解决问题。面对客户的各种问题和投诉，我不仅要找到解决方案，还需要保持耐心和专业。这种锻炼让我更加善于分析和解决问题，并具备了应对复杂情况的能力。

同时，客服工作也给予了我与团队合作的机会。在日常工作中需要与同事分享资源和信息，协助解决问题。团队合作使我看到了各种不同的工作方式和思维方式，也提高了我的团队合作能力。

第三段：心得体会之一：耐心与善意（250字）

在客服工作中，耐心和善意是非常重要的品质。客户往往会有不同的情绪和需求，作为客服人员，我们需要以耐心和善意回应他们的问题和需求。如果我们对每一个客户都保持耐心和善意，他们会感受到我们的关注和重视，从而增加他们的满意度和忠诚度。

此外，耐心和善意也是解决问题的关键。在处理客户投诉和困扰时，我们需要保持冷静并听取客户的反馈。通过倾听和了解客户的问题，我们能够更好地提供解决方案，并让客户感受到我们真诚的关注。

第四段：心得体会之二：积极的心态（250字）

客服工作中，积极的心态对于处理困难和挑战非常重要。面对客户的投诉和问题，我们不能消极对待，而是要积极主动地找到解决方案。通过积极的心态，我学会了以一种乐观的态度去面对工作中的困难和挑战。

同时，积极的心态也能够传递给客户。当客户感受到我们积极的态度和努力解决问题的意愿时，他们也会感受到我们积极的影响力。这种积极的循环将会增加客户对我们的信任和满意度。

第五段：总结（300字）

通过这段时间的客服工作，我深刻体会到这个职位的亮点和挑战。与客户的沟通让我学会了更好地倾听和理解他们的需

求，解决问题的经验让我变得更加冷静和专业。我也明白了耐心与善意的重要性，以及积极心态的价值。

客服工作不仅仅是提供服务，更是建立了与客户的连接和信任。通过客服工作，我成长了许多，并体会到了与人沟通、解决问题和团队合作的重要性。我将会继续努力，提升自己的能力，并通过客服工作为客户提供更好的服务。