# 案场水吧客服工作总结

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-10-15

*工作总结(Job Summary/Work Summary)，以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经...*

工作总结(Job Summary/Work Summary)，以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。以下是中国文库-教育资源网分享的案场水吧客服工作总结，希望能帮助到大家![\_TAG\_h2]　　案场水吧客服工作总结

　　在这四个月里，我在工作和学习中逐步成长、成熟。首先，学习体会公司企业文化，把敬业当成习惯，把忠诚作为信念，诚信于企业，忠诚于领导。自觉加强相关业务理论学习，提高修养和业务水平。认真听取领导提出的各项批评意见，以更好地促进工作。随时关注学习工作相关的新知识、新形势、新技术。 其次，虚心向身边的同事们请教，多听多看多想多做，努力提升自身各项业务水平。 现就20xx年的工作情况总结如下：

>　　一、努力完成好各项工作

　　1、负责本班次水吧日常营运管理;

　　2、协助负责各类饮料的调制，新品开发;

　　3、协助负责掌控本班次水吧饮食的质量标准

　　4、协助负责本班次水吧饮食的成本管控

　　5、负责水吧各类饮品的库存管理，制作各类统计报表;

　　6、负责营运中与其他部门的紧密配合，制定并实施各项工作安排和计划，并确保落实;

　　7、负责按公司规范内容，对本部门的新进人员进行传帮带工作;

　　8、负责水吧各类饮品的库存管理，制作各类统计报表;

　　9、完成上级交付的工作.

　　我深知自身还有很多不足，比如工作能力和创新意识不足，业务水平和相关技能还有待提高。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督和指导：

　　1、 自觉加强学习，学习理论知识，学习专业知识，学习同事们的优点和长处。

　　2、 克服年轻气躁，做到脚踏实地，主动去工作，在实践中、在一点一滴中完善提高自己。

　　3、 继续提高自身修养，强化工作意识，努力成为一名优秀的职员。

　　我相信在我今后的工作中，我还是会一直不断的努力，不断的进步的，人生路还有很长，奋斗的时间也还有很长，我需要一直不断的努力下去，我相信我在今后的工作会更加的努力，我会为公司的发展做出我最大的贡献!

**案场水吧客服工作总结**

　　一年复始，万象更新，转眼间在新的历程中匆忙而紧张的跨过了2024年，回顾自己3年多来的工作历程，收获及感悟颇多，本人从2024年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，完成了公司领导赋予的各项工作。现将2024年工作汇报如下：

　　1.针对安防、客服人员专业知识不足，在严格按照公司年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过每天早培训实操实练，通过理论与实践让安防、客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，通过一年来不断的努力，在全年的神秘暗访调查成绩荣获全年满分的成绩。

　　2. 2024年已完成阳江中央公园案场部1一11月份4670149.16元费用结算工作任务，在上级领导对项目的支持中，阳江中央公园结算收费率每月一结，目前12月费用正在走结算流程，完成今年重要指标之一。

　　3. 根据案场工作要求，对阳江中央公园全体员工加强礼仪礼节及专业技能培训，通过销售中心、样板房区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具盒，礼宾员秩维规范交通指挥操、标准的军事队列动作，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。

　　4. 配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、客户接待及环境保洁等，物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成中央公园12# 三期样板房开荒，开放、开盘，五一、十一黄金周等活动。

　　5. 十二月份阳江中央公馆项目正式对外开放，在此期间进行团队组建，人员招聘、培训，完成售楼部、样板间的全面开荒、开放、开盘工作，以及销售中心的细致卫生清洁，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。

　　回顾2024年以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，同时在工作中也存在在很大的不足：

　　1.在物业服务工作中理论知识稍有欠缺，对于案场部以外的其他领域专业知识掌握不大熟练，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，2024年阳江中央公园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，营造和谐工作环境，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文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、精细美服务的目的。

　　2.根据年度培训计划对员工进行定期的岗位、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高整体员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。

　　3.对整体员工自身特点、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“物业人员”，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，展示物业服务的水准。重点在于提升公司的品牌价值，发掘并展示公司服务的水平和亮点。

　　新的一年，阳江中央公园全体案场人员将以饱满的热情，服务好客户，维护好公司利益，提升公司品牌价值，积极为客户提供优质的服务，为公司创造更高价值，力争取得更大、更优异的工作成绩。

**案场水吧客服工作总结**

　　于20xx年4月15日成为鸿祥地产公司一员，担任物业水吧一职，截止20xx年12月31号已经八个月了。这八个月以来，非常感谢公司经理以及领导对我的关心及指导，同事之间的互帮互助。使我从对公司的本职工作的模糊到对本职工作的内容从了解到掌握。

　　第一部分：重要工作任务完成情况及分析：

>　　一、日常水吧工作流程

　　(一)、上午10：00前准备工作(开灯、空调、门窗、开启影音室、1~2楼吧台)每天准备茶水各2壶(红茶和绿茶为主)。

　　(二)、特殊流程8：:50开晨会，10:00检查卫生，16:00盘点水吧器皿，每周二配合保洁大姐领取清洁用品并对缺失物品进行及时申购补充。

　　(三)、接待工作

　　1、客户到场，保持正确站姿，主动向客户问好：早上好，中午好，下午好。

　　2、客户若无特殊要求的情况下，第一时间为客户送上茶水(绿茶或红茶)。

　　3、每5~10分钟，礼貌为客户添置茶水。

　　(四)、下班前准备事项(18:30，在无客户及营销人员的情况下)

　　1、关闭空调，并通知夜间保安关闭营销中心灯光。

　　2、关闭1~2F窗帘、门窗。

　　3、关闭影音室。

　　4、清洗杯具，并将当天未使用完的茶点、茶水等全部倒垃圾桶处理。

　　5、每日填写《客服工作日记》，记录每一天客户的数量及工作中存在或遇到的问题及事项，并协调领导派发下来的处理结果。

>　　二、每月1~2次物业客服培训

　　内容如下：

　　(一)、礼仪礼节培训

　　(二)、仪容仪表培训

　　(三)、服务意识培训

　　(四)、保洁基础培训

　　(五)、有效沟通培训

　　(六)、职业道德培训

　　(七)、文明用语培训

　　第二部分：工作中存在的不足，发现的问题及遇到的困难总结如下：

　　一、服务意识方面不全面，还需加强学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

　　二、工作内容做不全面，没去注重小细节。

　　三、接待客户的各方面仍需加强。

　　第三部分：对未来工作的计划及设想

　　我深知自身还有很多不足，比如工作能力和服务意识的不足，还有待提高。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督和指导：

　　(一)、加强学习，不断提高自我素质的培养。

　　(二)、克服年轻气躁，做到对工作中的小细节入手，主动去工作。

　　在工作中，一点一点的完善提升自我，强化工作意识。

　　道路还很长，奋斗的时间也还有很长，我需要一直不断的努力下去，我相信我在今后的工作中会更加的努力，并积极全面的配合公司的要求来开展工作，及同事能够很好的协调和配合，在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，争取在各方面取得更大的进步。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找