# 案场经理工作总结【三篇】

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-10-16

*工作总结是对一段时间内的工作进行全面系统的总体检查、总体评价、总体分析和总体研究，分析成果中存在的不足，总结经验教训。摘要是一种应用性写作，是对已完成工作的理性反思。 以下是为大家整理的关于案场经理工作总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！【篇一】案...*

工作总结是对一段时间内的工作进行全面系统的总体检查、总体评价、总体分析和总体研究，分析成果中存在的不足，总结经验教训。摘要是一种应用性写作，是对已完成工作的理性反思。 以下是为大家整理的关于案场经理工作总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！

**【篇一】案场经理工作总结**

　　时光飞逝，伴随着比较紧凑又略显紧张的工作节奏，我们的工作又将告一段落了，回想起这段时间的工作，一定取得了很多的成绩，是时候静下心来好好写写述职报告了。那么写述职报告需要注意哪些问题呢?以下是小编精心整理的案场经理述职报告范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

　　2xxx年对于房地产行业来说是一个跌宕起伏的年份，对于从事房地产行业的工作人员来说更是一个难以忘怀的一年。随着贯彻一年的各种房产调控政策不断出台，对每一名从事房产工作的人员都产生了很大的冲击。对于20XX年的工作总结有如下几个方面

　　>一：个人心态方面

　　年初当房产政策存在波动期的时候，当时内心坚定的相信房产行业不会因为各种政策而受到影响，因此工作期间表现出来的都是充满信心充满激情，因为相信这次房产调控不会持续太长时间，在不久的将来便会过去，但是随着房产调控政策的不断深入，对房产行业的影响持续加大，自己的心态也随着房产行情的转冷而变的不再充满信心和富有激情了，因此无论是在工作上还是在生活上都比较失落，深知自己作为一个项目部销售负责人，自己的失落情绪和不自信都会在无形中影响到整个团队的士气。自己虽故作坚强和自信，但是仍掩饰不了内心的彷徨，因此对因自己的心态问题而影响到团队的情绪和士气进行深刻的自我批评。

　　>二：团队管理方面存在的问题

　　1、招聘面试方面的不足

　　自己在招聘面试的时候缺少精心的设计和安排，有时候自己也不加重视，总是奔着你情我愿的想法，没有必要跟面试者讲太多，正是因为自己的不重视应聘这个环节从而导致一部分优秀人员的流失，也给人事部门增添了不少麻烦!

　　2、团队培训工作方面的不足

　　没有计划的培训、没有目的的培训、没有统筹准备的培训。

　　对团队的打造目标不明确比较笼统，培训的计划做的更加笼统，因此在培训工作开展时想到什么就培训什么，感觉团队缺少什么就培训什么，有的时候很少培训，有的时候即使天天培训也达不到培训的预期和效果。不但增加了工作人员的负担更影响了工作人员的心情。

　　对于培训没有一个长期统筹的安排和布置，自己也没有提前做好充足的准备工作。自己不但没有得到锻炼，使主管也得不到相应的磨练更使整个团队裹足不前。也没有研究过老销售和新人进行区别培训，导致新人学习难度增大老销售也感觉付出了时间却得不到较好的效果。

　　3、监督、督促工作方面的不足

　　很多事情都是及时的安排下去，但是没有给予及时的督促和监督，导致安排下去的事情做的不理想甚至是基本上没有完成。例如销售人员的约电约客问题，自己很少去督促和检查他们的来电来客，导致销售人员在这方面的工作开展的不是很理想。有的销售人员甚至很长时间对客户都不进行约访，损失了公司难得的客户资源。

　　4、及时总结学习方面的不足

　　当工作期间遇到一定难题的时候，自己很少去总结学习更谈不上将自己总结的东西传授给团队，有时候难题过去就过去了，不再过多的进行回顾总结和传授。当遇到问题客户的时候，总是想尽一切办法给予解决但总是忽略产生这些问题的根源在那，因而重复的问题不断出现，如何将该问题在前期解决掉或避免该问题的产生自己却不做总结和传授。

　　5、公司制度的执行和落实方面的不足

　　例如有的工作人员偶尔迟到三五分钟，但出于不忍心就不再严格按照公司制度给予其罚款，从而导致了其它销售人员心理不平衡，给管理工作带来了一定的困难。究其原因做为一名销售部负责人首先必须严格按照公司的管理制度进行相应的处罚，对其违纪行为视而不见于心不忍不给予其进行罚款可实际上就是在纵容其行为，因此对于我来说是一种失职行为。卫生虽然每天都在做，但是维护效果比较差，刚到中午时分售楼处的卫生已经开始变差，追根究底这都是我的监督和督促管理工作不到位，导致工作人员在这方面的意识比较差。公司最基本的`管理制度自己都因为种种原因执行和落实不到位，更谈不上让自己的团队按照制度去严格要求自己。

　　6、销售一线工作出现的问题敏感性不足。

　　由于销售一线工作灵活多变，因此需要根据实际情况及时制定出相应的制度策略。在这方面自己的主动积极意识存在很大的欠缺，总是习惯于领导将工作安排完事以后自己才去执行，不动脑子去想过多事情，从而使很多工作做起来很被动。例如销售一线产生分单情况很正常，但是明知之前定的一些分单制度不是很完善，但是自己作为一个销售经理仍不认真去研究和完善以前的分单制度，从而导致在销售出现分单情况后没有一个共识的制度参考，只能根据实际情况进行平均分配，这样在一定程度上也影响了销售人员的工作情绪和积极性。

　　7、对不同职位的工作人员管理层次不清。销售和主管按照统一标准要求和管理，因此不能使主管的职能和角色充分的体现和发挥出来，从而使主管不仅体会不到自身的价值，同时也降低了主管工作的积极性。

　　>三：案场管理方面的不足

　　1、 案场谈客监督及把握方面的不足

　　往往当问题客户出现的时候，自己才想办法给予解决，但是在案场自己很少全程及时的给予销售人员的谈客进行指导，也很少提示或组织其它销售人员给予适当的造势来创造氛围，同时也缺少谈客过程中关键点的把握，从而增加了销售人员的谈客难度也降低了其成交率。对于销售人员的谈客自己也很少及时给予点评，也很少组织其它销售人员给予及时的旁听来提高自己的谈客技巧。

　>　四：执行力方面的不足

　　公司一直有种观念叫不在理解中执行就在执行中去理解，强调的是执行力必须要强。但自我批评的是我的执行力存在严重滞后的问题，我深刻的意识到自己办事比较拖沓，总有一种不到最后一刻绝不完成的想法，因此对领导安排或者其其它的事情总是能往后拖就往后拖，深知自己拖沓的习惯害人害己，自己也要努力改掉这样拖沓的坏毛病。

　　>五：沟通方面的不足

　　在团队管理中提到这点不足，但在这我还要着重谈一下沟通中存在的不足。

　　一是跟领导之间的沟通存在一定的不足，有时候自己产生某种想法想和领导沟通，但又怕领导否定自己的观点，因此总是在和领导沟通中犹犹豫豫不敢发表自己的观点和见解，当领导否定自己观点的时候自己也就不再为自己的观点找佐证，由于自己的这种心理导致自己不能很好的拿出自己的观点和领导进行沟通。

　　二是和下属之间的沟通重视程度不够，以及沟通机制缺失。总以自己的想法来想工作人员的想法，不能完全占到销售人员的角度去想问题，再加上跟他们之间很少沟通，因此导致很多销售人员之间的问题不能够及时的发现和解决。

**【篇二】案场经理工作总结**

　　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。

**【篇三】案场经理工作总结**

　　两年的房地产客服经理的经历让我体会到不一样的人生，特别是在万科的案场，严格、严谨的管理下的洗礼也造就了我稳重踏实的工作作风，回首过去一步步的脚印，我总结的客服心得有以下几点：

　　>一、“坚持到底就是胜利”

　　坚持不懈，不轻易放弃就能一步步走向成功，虽然不知道几时能成功，但能肯定的是我们正离目标越来越近。有了顽强的精神，于是事半功倍。持续的工作，难免会令人疲倦，放松一下是人之常情，在最困难的时候，再坚持一下也就过去了;同样在客服中客人提出各种各样的异议，放弃对客户解释的机会，客户就流失了;而再坚持一下、说服一下也就成交了。往往希望就在于多打一个电话，多一次沟通。同时坚持不懈的学习房地产专业相关知识，让自己过硬的专业素养从心地打动客户。

　　>二、学会聆听，把握时机

　　我认为一个好的客服人员应该是个好听众，通过聆听来了解客户的.各方面信息，不能以貌取人，不应当轻易以自己的经验来判断客户“一看客户感觉这客户不会房”“这客户太刁，没诚意”，导致一些客户流失，应该通过客户的言行举止来判断他们潜在的想法，从而掌握客户真实信息，把握买房者的心理，在适当时机，一针见血的，点中要害，直至成交。

　　>三、对工作保持长久的热情和积极性

　　辛勤的工作造就优秀的员工，我深信着这一点。因此自从我进入易居公司的那一刻起，我就一直保持着认真的工作态度和积极向上的进取心，无论做任何细小的事情都努力做到最好，推销自己的产品首先必须要先充分的熟悉自己的产品，喜爱自己的产品，保持热情，热诚的对待客户，脚踏实地的跟进客户，使不可能变成可能、使可能变成现实，点点滴滴的积累造就了我优秀的业绩。同时维护好所积累的老客户的关系，他们都对我认真的工作和热情的态度都抱以充分的肯定，又为我带来了更多的潜在客户，致使我的工作成绩能更上一层楼。这是我在客服工作中获得的最大的收获和财富，也是我最值得骄傲的。

　　>四、保持良好的心态

　　每个人都有过状态不好的时候，积极、乐观的客服员会将此归结为个人能力、经验的不完善，把此时作为必经的磨练的过程，他们乐意不断向好的方向改进和发展，而消极、悲观的客服员则怪罪于机遇和时运，总是抱怨、等待与放弃!

　　龟兔赛跑的寓言，不断地出现在现实生活当中，兔子倾向于机会导向，乌龟总是坚持核心竞争力。现实生活中，也像龟兔赛跑的结局一样，不断积累核心竞争力的人，最终会赢过追逐机会的人。人生有时候像爬山，当你年轻力壮的时候，总是像兔子一样活蹦乱跳，一有机会就想跳槽、抄捷径;一遇挫折就想放弃，想休息。人生是需要积累的，有经验的人，像是乌龟一般，懂得匀速徐行的道理，我坚信只要方向正确，方法正确，一步一个脚印，每个脚步都结结实实地踏在前进的道路上，反而可以早点抵达终点。如果领先靠的是机会，运气总有用尽的一天。

　　一直以来我坚持着做好自己能做好的事，一步一个脚印踏踏实实的坚定的向着我的目标前行。

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