# 服务顾问上半年工作总结\_服务顾问上半年工作总结范文

来源：网络 作者：青苔石径 更新时间：2024-08-13

*转眼又到年中，是时候做一次半年工作总结了，下面是本站小编为您整理的“服务顾问上半年工作总结范文”，仅供参考，希望您喜欢！更多详细内容请点击本站查看。　　服务顾问上半年工作总结范文1　　似水流年，在不知不觉中，20xx年已过了一半，回顾这...*

　　转眼又到年中，是时候做一次半年工作总结了，下面是本站小编为您整理的“服务顾问上半年工作总结范文”，仅供参考，希望您喜欢！更多详细内容请点击本站查看。

**服务顾问上半年工作总结范文1**

　　似水流年，在不知不觉中，20xx年已过了一半，回顾这半年来的工作，在公司领导及各位同事的支持与帮助下，按照公司的要求，认真完成各项工作。

　　通过这段时间的学习与工作，在以往的工作模式上有了新的改进，工作方式也有了较大的变化，现将半年来的工作情况做简要总结：

　>　一、认真完成日常工作，努力提高自身的能力。

　　作为公司的销售服务顾问，深刻地认识到自己肩负的重任，因此，在做好日常工作的基础上，我也不断吸取新的知识，努力完善充实自身的知识结构，针对自己的薄弱环节有的放失；同时向销售业绩高的同事学习成功经验，以提高自身的推销能力，为今后的工作打下更加牢固的基础。加强自身学习，加快工作节奏，提高工作效率，力求周全、准确，避免疏漏和差错。

　>　二、爱岗敬业、扎实工作、不怕困难、热情服务，在本职岗位上发挥出应有的作用。

　　公司秉着“精诚至上，服务为先”的理念不停的在进步和完善，而自己的学识、能力和阅历与公司要求有着一定的距离，所以必须加强自身的学习，以端正的态度对待各项工作任务。积极提高自身各项素质，争取工作的主动性，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

　　>三、存在的问题和今后努力方向。

　　工作中存在一些问题和不足，主要表现在：

　　第一，由于对业务的不熟悉，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；

　　第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；

　　第三，自己的理论水平还跟不上公司工作的要求。

　　在接下来的工作中，应认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，努力贡献自己的力量。在新的半年即将来临之际，也意味着新目标的开始，我想我应努力做到：

　　第一，加强学习，拓宽知识面，努力学习房产专业知识和相关工作常识；

　　第二，本着实事求是的原则，尽心尽责完成各项工作，真正做个每个客户都喜欢的好置业顾问，努力成为一名优秀的销售顾问；

　　第三，自身工作作风建设，团结一致，勤奋工作，形成良好的工作氛围。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

　>　四、半年总结

　　回顾半年来的点点滴滴，工作的过程中，我还需要更加积极主动；这得益于和领导，前辈的交流，我真正感受到了领导的关怀和期望，同时也佩服他们渊博的知识和丰富的实践经验。同时我也衷心期待领导和前辈能够多多在工作上指导我，在思想上帮助我，我会尽力为公司的进一步发展和壮大发挥自己应有的作用。

　　最后，再次衷心的感谢身边的每一位领导及同事，有了你们这样好的领导，好同事，在这样的一个优秀的集体里，我相信我们的公司明天会更好！

　　在这片热土上，我们将收获无限的希望！

**服务顾问上半年工作总结范文2**

　　时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

　　作为一名客户服务顾问，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。

　　一个优秀的客服顾问，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

　　首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。

　　其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

　　一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。

　　作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。

　　一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。

　　二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。

　　因此，在下半年的工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几方面：

　>　一、勤奋学习，与时俱进

　　理论是行动的先导。作为客服服务顾问，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

　>　二、立足本职，爱岗敬业

　　1.作为客服顾问，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

　　2.在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

　　同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

　　3.不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

　　>三、微笑服务——客服基本素质之一

　　当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作顾问，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。

　　可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。

　　微笑服务是一种力量，它不仅可以产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉惧加。

　　微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。

　　我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

　　与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

　　一做好售后服务，不断提高售后服务顾问的素质

　　客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务顾问的要求也很高。一名优秀的客服服务顾问应具备以下基本素质：

　　1.尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。

　　2.有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。

　　3.个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。

　　4.头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

　　5.外表整洁大方，言行举止得体。

**服务顾问上半年工作总结范文3**

　　转眼间，来到xx4S点已经半年了。

　　回顾这半年，经历了很多很多，从一开始对新环境的不熟悉，不适应，到现在的适应且熟练，都与领导和同事们热心的教导和帮助息息相关，让我很快融入到了这个新的团队中。

　　作为一个服务顾问，既要服务好客户，又要与车间兄弟沟通好客户的要求与车辆的具体问题。因此，在这个岗位上，必须拥有专业的知识和良好的沟通能力。这样，才能既满足客户的要求，又能让车间技术顾问及时快速的找出问题点所在。

　　经过这半年的工作，我也发现自己存在很多不足之处，首先，在服务细节有所欠缺，在与客户接触时，有时无法提供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不信任感。当然这也与我们的环境和设备有关，不过主要的还是我前台的工作不够细致，认真。

　　其次，在忠诚客户维系上有所不足，客户在不断新增的同时也有着一定量的流失，说明我的客户回访工作不到位，客户不能感觉到我们对他们发自内心的关心。

　　所以，接下来我必须培养和维护一批长期稳定与我们合作的老客户，发展新的忠诚客户，我会从日常工作中给这些客户真正的关心。

　　当然，照顾是建立在互惠互利的基础上，只有这样，不论在市场好与坏的时候，我们都能安然度过，让这部分客户始终跟着我们走，真正做到“比你更关心你”。

　　既然知道了自己的不足之处，我就得好好改进。在今后的工作中我一定要好好弥补自己的劣势，继续发扬自己的优势，真正做到扬长避短：

　　1、要时刻保持工作的积极性，以积极美好的心态迎接每一天的工作。

　　2、多向同事虚心请教自己不懂的问题。让自己成为一名专业的汽车售后服务顾问。

　　3、在客户维系方面，要始终坚持客户至上的原则，做好客户的回访和预约工作。稳抓一大把老客户，开发一批优质新客户。

　　4、售后是一个团体，要加强与车间和配件的沟通，给客户一个最满意的办事效率。

　　服务顾问这个岗位是客户与车间之间的桥梁，也是公司的门面，这个职位的重要性可想而知。这给了我很大的压力，但是有压力才有动力。我会继续努力，坚持不懈，使自己更上一个大台阶，给上级领导一份满意的答卷！

**服务顾问上半年工作总结范文4**

　　>一、学习方面：

　　在没有加入公司之前我没有接触过房地产，对房地产方面的知识不是很懂，甚至可以说是一无所知。来到公司的时候对于新环境，新事物都比较陌生，在公司领导和同事的帮助下，我很快了解到公司的性质及房地产市场，通过努力的学习明白了置业顾问的真正内涵以及职责，并且深深的喜欢上了这份工作，同时也意识到自己的选择是正确的。

　>　二、专业知识：

　　刚到公司的时候我们首先进行了专业知识的培训，由于是初次接触这类知识，对知识的理解有点慢，但是在领导的解释和开导下，我逐渐进入了角色，明白了这些对于我来说是何等的重要，对以后的工作会有很大的帮助。

　　同时我们还到xx商务区进行了踩盘，对所学知识进行实践和运用。当时确实能感觉到苦过累过，可现在回过头来想一下，想进步要克服最大困难就是自己，虽然当时很累很苦，但都照样坚持下来了。

　>　三、个人收获

　　今年3月份的时候我们开始到外展点，学习接待客户，学习销售，外展点的工作流程等等，这对于我们都非常的陌生，通过领导的带领，让我们从生疏到熟悉，进一步了解各种工作流程等工作内容。

　　在平时的工作中，同事们也给了我很多的建议和帮助，及时的化解了一个个问题，这份看似简单的工作，其实更需要细心与耐心。

　　在以后的日子中，我会加强自己的专业知识和专业技能，以房地产销售为主要努力方向，此外还要广泛的了解整个房地产市场的动态，走在市场的前沿。

　　俗话说：“客户是上帝”，接待好来访的客户是我义不容辞的义务，在客户心理树立良好的公司形象，这里的工作环境令我十分满意，领导的关爱以及工作条件的不断改善给了我工作的动力。同事之间的友情关怀以及协作互助给了我工作的舒畅感和踏实感。

　　所以我也会全力以赴的做好本职工作，让自己有更多收获的同时也使自己变的更加强壮。总之，在这半年的工作时间里，我虽然取得了一点成绩与进步，但离领导的要求尚有一定的差距。

　　今后我将进一步加强学习、踏实工作，充分发挥个人所长，扬长补短，做一名合格的销售顾问，能够在日益激烈的市场竞争中占有一席之地，为公司再创佳绩做出应有的贡献！

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！