# 第三季度物业文员工作计划|第三季度物业文员工作计划

来源：网络 作者：春暖花香 更新时间：2025-04-11

*在工作的方方面面都会涉及到工作计划，好的工作计划可以指导我们更高效的去完成工作任务。下面是由本站小编整理的“第三季度物业文员工作计划”，欢迎阅读。　　>第三季度物业文员工作计划　　>一、咨询服务　　1.遇见客人或领导时，立刻停下手中工作...*

　　在工作的方方面面都会涉及到工作计划，好的工作计划可以指导我们更高效的去完成工作任务。下面是由本站小编整理的“第三季度物业文员工作计划”，欢迎阅读。

　　>第三季度物业文员工作计划

　　>一、咨询服务

　　1.遇见客人或领导时，立刻停下手中工作，站立，面带微笑。询问客户需求，倾听客户问题，根据所了解情况为客户提供正确信息。热情耐心地引导问路来访客户，指明位置、楼层和行走路线。

　　2.严守客户机密，不提供物业/客户的内部管理信息。

　　3.对客服务时应保持正确的坐姿、站姿或走姿。体态保持端正、自然，走路轻、动作稳，使用礼貌用语。

　　4.对客服务时应做到三米之内见微笑，一米之内听问候。

　　5.与人沟通时，不能左顾右盼，也不能注视对方时间过长，道别或握手时，应该注视对方。

　　>二、接听电话

　　1.接听电话问询及留言工作，遇有不明电话询问时，礼貌谢绝回答。

　　2.接待员接到需留言电话时，准确地记录受话人姓名、联系电话、事由等事项，及时转交当事人。

　　3.电话铃响在3声之内接起。接转、挂断电话时，应轻拿轻放。使用普通话，语音清晰，电话中的语速应稍慢，音调要亲切柔和。接听电话时，应让对方感到亲切，精神状态良好而非懒散。

　　4.填写记录时，字迹清晰，内容详细工作任务工作内容质量要求。

　　>三、接待服务

　　1.热情接待公司访客及会议人员，做好会议服务工作。负责外来人员登记工作。负责外借用品的办理工作。

　　2.主动示意，姿态优美，举手投足符合礼仪规定。

　　3.仔细核对外协人员、借物人员证件的有效性。

　　4.对客服务中注意使用礼貌用语。做到三声：来有迎声、问有答声、走有送声。

　　5.在服务过程中，不得对客人无礼，不得对客人不理不睬。客人有疑问时，要耐心解释，不得与客人争辩。当处理有困难时应及时向上级报告。

　　>四、文案工作

　　1.负责规定区域内文件打印、复印工作，须认真核对校验稿件的准确性，确保无差错。

　　2.文件打印应仔细校稿，无错字、漏字现象，标点正确。交稿前仔细与原稿进行再校对，准确无误后方可上报。

　　3.节约纸张，符合文件复印控制要求，做好复印记录。

　　>五、邮件分拣

　　1.负责客户区域邮件、报刊二次分拣工作，应及时、仔细的将邮件、报刊发送到客户手中。

　　2.邮件应及时送达，不得出现私扣、误发、迟发现象。符合邮件、报刊分拣、发送要求。

　　>

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！