# 最新房地产销售人员年终总结(5篇)

来源：网络 作者：玄霄绝艳 更新时间：2024-06-22

*房地产销售人员年终总结一在这一年中，让我感受到了公司学习、开放、和谐、创新及宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，感受到了客服部同事们在工作中尽职尽责、身体力行的艰难和坚定。我要特地感谢同事们对我的帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒...*

**房地产销售人员年终总结一**

在这一年中，让我感受到了公司学习、开放、和谐、创新及宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，感受到了客服部同事们在工作中尽职尽责、身体力行的艰难和坚定。我要特地感谢同事们对我的帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和帮助，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结。

一、通过学习和日常工作积累使我对客服工作有了较为深刻和更进一步的认识

客服所有的工作就是对公司产品的售后服务，我们公司销售的房屋有毛坯房也有少量精装房。产品多了客户自然就多，客户对产品的要求及认识都不同。一切对于我来说，即新鲜也处处存在挑战，领导的变动，新同事加入，协调好各部门的关系是完成好本工作的关键。在工作中我也有许多不明白的地方，但不会就学、不懂就问，学习是一切进步取得的前提和基础。在这一年里我认真学习了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中不断的观察、积累经验，使我对客服体系工作流程的认识有了进一步提高。自己通过学习和领导、同事们的言传身教，使得我的工作才能顺利开展。

二、认真学习岗位知识，工作能力得到了一定的提高

对于一个客服工作人员来说，做客服工作的感受就像是一个学习锻炼一个人的耐力，整个过程感受最多只有勤跑、多问、穷跟。如果到有一天你已经习惯了这种工作，不再被这种工作厌倦的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个客服专员，在多年的客服工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另一种沟通能够化解和消融因用户所产生的这种矛盾气氛，这就是客服专员。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理，控制和调节。人无完人，我要活到老学到老。

三、对日常投诉工作处理得当

业主投诉大多都是一些建筑上的瑕疵，都是一些表面观感毛皮，当然也不能否认施工方细节不到位。偶尔也会有突发性水电的事情，不管什么问题都能让人提高进步。我以前也处理过很多的投诉，但现在的处理方式和以前不同，我们所负责的范围各有不同。我们始终用积极的态度应对交房、移交和日常出现的投诉问题，楼商铺栋自20年月以前正式交付，通过公司各方及部门同事共同努力，交房工作整体进展比较顺利。

与物业公司对接移交公共区域设备实施;4栋楼的电梯共计18台，每台电梯上下反复检查确认清点，初验、复验、到最后接收要经过好几遍流程。已交付的8栋楼的水电、消防等设备都得一一经手与项目工程，物业公司工作人员现场移交。最繁琐的工作要算是d2地块消防设备实施，由于各方面的原因，移交了好多次都未能完全移交给物业公司;一些楼栋的消防设备设施不是同一个厂家安装，商铺二次装修造成，地下室各施工单位交叉施工等原因导致监控中心无法联机。现消防设备实施基本调试完毕，正与物业公司紧张有序的进行中。工作看是简单，也体现不出业绩，参与的人员上下来回反复都被折腾的身心疲惫。

维修工作是公司售后的重要环节。公司对维修工作高度重视同时对物业管理提出更高的要求，对维修问题进行汇总分类并上crm系统，每周对维修问题进行跟进。经过大家共同努力，维修的工作效率明显得到提高，控制反复维修率使业主满意度提升。

业主无法理解新房会出现渗水问题，而且属于共性问题，导致一些业主一度怀疑建筑的整体工程质量并以此作为投诉理由。公司也是高度重视，不惜代价根治此项问题。我部连同工程部相关专业人员积极地处理问题的态度上接受了我们维修方案，此渗水问题逐步得以解决。

d2地块地下室顶板发生渗水现象，致使电梯等相关设备损坏，导致大量业主投诉影响正常的出行，此问题已修复完毕。一部分设计方面存在问题，消防管及桥架安装不合理，导致业主双层停车位上面无法停车，引起业主投诉，一些顶板漏水滴对车等。后经我们悉心解释，并采取积极应对措施，给业主先协调一个临时车位停放车辆，化解漏水而无法停车纠纷。消防管、风管等占用车位上方，经我们多次协调相关部门现场勘察和测量，在允许的合理范围之内整改，我们耐心向业主解释，并积极与业主进行数次沟通，希望获得业主的体谅，妥善将问题得以解决。

20年又是一个充满激情的一年，在今后的工作中，我将努力提高自身素质，克服不足，朝着以下几方向努力：1、学无止镜，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导自己工作实践。2、在以后的工作中不断学习业务知识，通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。3、不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地对待每一项工作。

以上拙见是本人工作的一点感想，由于每个人所站的位置、角度不同，自己的认识难免会有些出入，请领导给批示和指导。我坚信：所有的成绩都属于昨天，也许昨天的我并不是最优秀的。但是，不管前面有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就会敢于面对挑战，并有决心在自己的岗位上踏踏实实地工作，尽职尽责的完成好本职工作。

**房地产销售人员年终总结二**

20\_年至20\_年，我一直在\_从事房地产经纪人工作。在这里我学到了很多新东西，认识到了自己的不足，综合来说，在工作中我缺乏计划性，目标性不强，缺乏执行力，心态还是很浮躁，人际关系没有很好的去运用，主观意识不够强。在期间，我很感谢公司给了我一个学习的平台和对我的栽培!让我充分地展现自我价值，也感谢同事们给我指导与帮助，令我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能。

回首过去一步步的脚印，在此我总结了几点与大家分享：

1、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;同样在销售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。

2、学会聆听，把握时机

不做作，以诚相待，客户分辩的出真心假意。得到客户信任，客户听你的，反之，你所说的一切，都将起到反效果。了解客户需求。第一时间了解客户所需要的，做针对性讲解，否则，所说的一切都是白费时间。推荐房源要有把握，了解所有的房子，包括它的优劣势，做到对客户的所有问题都有合理解释，但对于明显硬伤，则不要强词夺理，任何东西没有完美的，要使客户了解，如果你看到了完美的，那必定存在谎言。

3、销售技巧最基本的就是在接待当中，始终要保持热情

销售工作就是与人打交道，需要专业的沟通技巧，这使销售成为充满挑战性的工作。对待客户要一视同仁，不能嫌贫爱富，不分等级的去认真对待每一位客户，我们的热情接待使他对我们的楼盘也充满了好感，那么我们的目的也就达到了。

4、和客户交流的时候不要自己滔滔不绝的说话，好的销售人员必然是个好听众

通过聆听来了解客户的需求，是必要条件;同时也应该是个心理学家，通过客户的言行举止来判断他们内心的想法，是重要条件;更应该是个谈判专家，在综合了各方面的因素后，要看准时机，一针见血的，点中要害，这是成交的关键因素。

5、机会是留给有准备的人

在接待客户的时候，我们的个人主观判断不要过于强烈，像“一看这个客户就知道不会买房”“这客户太刁，没诚意”等主观意识太强，导致一些客户流失，对一些意向客户沟通的不够好，使得这些客户到别的楼盘成交，对客户不够耐心，沟通的不够好，对客户没有及时的追踪导致失去客户等等。还是那句老话，机会只留给有准备的人。

6、做好客户的登记，及进行回访跟踪

记住客户的姓名。可能客户比较多，不一定能够记得所有的客户姓名，但是，如果在你的客户第二次来到现场的时候，你能够立刻报出他的姓名，客户会觉得你很重视他，也能表现出你的专业态度。不妨去强化记忆一下，实际上在每次接待完客户以后多想想接待过程，再加上平时的回访工作，你是可以记得的，至少是他的姓氏!

7、常约客户过来看看房，了解我们的楼盘

针对客户的一些要求，为客户选择几个房型，使客户的选择性大一些。多从客户的角度想问题，这样可以针对性的进行化解，为客户提供最适合他的房子，让客户觉得你是真的为他着想，可以放心的购房。

8、提高自己的业务水平

加强房地产相关知识及最新的动态。在面对客户的问题就能游刃有余，树立自己的专业性，同时也让客户更加的信任自己，这样对我们的楼盘也更有信心。客户向你咨询楼盘特点、户型、价格等等的时候，一问三不知，客户就根本不会买你推荐的楼盘。

9、运用销售技巧

对待意向客户，他犹豫不决，这样同事之间可以互相制造购买氛围，适当的逼客户尽快下定。凡事心急人不急沉着应战也许客户就要成交了，但是由于一些小小的原因，会让他迟迟不肯签约，这个时候是千万不能着急的，因为你表现出越急躁的态度，客户越是表示怀疑。你可以很亲切地问一下客户还有什么需要解决的问题，然后再细心地和他沟通，直到最后签约。当然，在解释的时候，所要表现出来的态度就是沉着，冷静，并且没有太过于期待客户能够成交。

10、维系一种良好的关系，多为客户着想一下也是一种销售技巧

这样的话，你们可以成为朋友，他的亲朋好友都可能是你的下个客户。要让客户感到你是他们的朋友，是他们的购房顾问，是他们最愿意与之交谈的人。顾客往往是因为喜欢你而喜欢你介绍的东西。获得销售成功最首要的条件还是自信。要建立自信心，必须把握住以下几个关键问题：一是丰富的房地产专业知识，对自己销售的楼盘了如指掌，熟记于胸;二是反复的演练，只有将对客户的销售演示达到无懈可击，哪些话该说，哪些话不该说，有些话说到什么分寸，哪些要重点介绍，哪些要一般介绍，这都要事先准备好;三是售楼经验，只有经过持久的不懈努力，具有真诚的敬业精神，善于在实践中归纳和总结，比别人多一份思考，才能获得成功必备的技能

<

**房地产销售人员年终总结三**

一年的时间很快过去了，在这一年多时间里，我在公司领导、部门领导和同事们的关心与帮助下，工作能力与专业技术有了更进一步的提高。在这年终岁末之时，总结自己工作中的成绩和收获，从而找出不足，以利于今后能够更好的完成工资任务，也衷心希望大家对总结不妥之处给予指正，对我来说是极大的帮助。

在过去的一年多时间里，我在\_项目一组团担任土建监理工程师职务，该项目涉及到土建、电气设备、园林工艺、市政管网等多种专业，是比较大的综合性项目，作为土建监理工程师的我，感到任重而道远，特别是高层建筑施工，工程量大而且施工难度和质量要求都比较高，针对该特点，在项目监理部总监及总代的带领下，制定了具有针对性的、切实可行的监理方案。从基础到主体，每道施工工序严格按照监理规范、图纸设计和国家现行施工质量验收规范实施监理工作，思想汇报专题以抓好对建筑材料的质量控制和对施工工艺的质量控制为重点工作，确保建筑物结构安全，对工程所需的原材料审查其材料质保单、复检报告、见证取样、送检，审查其试验结果，确保原材料质量。在高层主体施工中严格检查钢筋的绑扎质量和钢筋的保护层厚度以及砼的浇筑振捣，对各施工过程中的巡视、检查所发现的问题及时采用口头形式或书面形式通知施工单位项目部，做到发现问题及时向总监汇报，并督促施工单位落实整改及进行再次的复核检查，并要求监理人员做好关键部位的旁站监理，尽自己最大的努力做好监理控制质量的事前与事中控制，尽职尽职的做好我应该做的工作，坚持了严格按图、按规范、合同实施监理，确保各分项、分部工程的合格验收。

在1-5#楼及37#楼主体结构施工现场的监理工作中，我深感自己对主体结构工程的不足之处，对此我查阅了大量的技术规范和施工验收规范，通过自身的学习和实践掌握了与主体结构相关的技术和经验，从主体结构的模板搭设到钢筋安装和砼浇筑，严格检查每道工序施工质量，钢管构件、钢筋型号、钢筋锚固、搭接长度，钢筋原材及半成混凝土等进场后，均认真审核相关资料是否齐全，核对质保资料与材料批号是否一致，同时对有关材料进行见证取样送检，全部符合设计及规范要求。特别是钢筋及混凝土的质量，要求施工方按规范要求进行了见证取样、送检，保证了主体结构的工程质量。

根据工程特点及影响工程质量的关键部位，审核承包人提交的施工组织设计，并针对其不足之处提出改进意见，核查进厂材料的原始凭证、检测报告等质量证明文件。并做好事前控制，确保工程质量及安全事故不发生或少发生。例如：冬季施工，气温较低，砼浇灌、砌体砌筑、墙壁抹灰等都不易保证质量，因此要求施工单位提供冬季施工方案，提前预防，避免冻害发生。

对重要工程部位及易出现质量问题的分部工程制定质量预检措施，例如：土建工程混凝土浇筑工程施工中，梁板、柱是工程的重点部位，涉及到模板、钢筋绑扎、砼浇灌等多道工序，一旦疏忽就可能造成工程质量事故，一旦出现质量问题后果严重，因此在该部位施工中，加强监控，采取旁站监理措施，严格监理各部位的施工，并对影响施工质量的因素事前提出，要求施工单位编制预防措施及施工方案，从而保证了梁板、柱的施工质量。

为加强事中控制，在监理\_公司施工队的施工过程中，发现该队伍使用的商混存在质量问题，使其局部楼板存在开裂现象，虽然承包商有实验室的质检报告，但本着为业主负责的态度，及时对该批混凝土采取平行检验手段进行抽检，

确信其各项强度指标满足设计要求后方允许施工单位使用。该队伍在砌体砌筑、墙壁抹灰施工中也存在质量问题，为保证施工质量，本人及时下发监理通知并要求施工单位对质量有缺陷的部位做修补处理，并达到设计、规范要求的质量标准。

在监理工作中，要求施工单位在施工过程中，按照设计内容、设计要求、施工验收规范，按质、按量施工，确保了施工质量、无安全隐患。在各工序施工中，要求施工单位严格执行国家和地方有关施工质量报验制度，对施工单位交验的有关施工质量报表和隐蔽资料及时检查签认，根据设计文件及承包合同中有关工程量计算的规定，对承包单位申报的已完工程的工程量进行审核、签认并做好记录。

监理记录是工程监理不可缺少的环节，本人有完整而充分的监理日记，旁站记录及安全监理日记，详细的记录了每天施工现场的有关情况，为公平的解决业主与承包商的争端提供可靠依据。本人在一组团工地的监理过程中，积极协调各单位间的关系，使它们相互配合，相互支持，搞好衔接，保证了施工质量和进度的按期完成。通过上述工作，本人完成了一组团1#楼、2#楼1、2单元、3#楼1、2单元主体结构的土木建筑工程的监理情况，一年多的监理工作收获很大，但也有不足，例如：本人是建筑工程管理专业的，对水电专业知识了解不多，有些工艺要求不十分熟悉，而监理行业要求监理工程师应具备多学科、多行业丰富的知识，因此本人在各学科专业知识方面，还需继续努力学习，不断提高自己的业务能力和专业水平。

总之，一年多的工作给我的体会是作为一名监理工程师不仅要具备丰富的专业知识，而且还要有较强的沟通协调能力，只有不断提高自己的专业技术水平和业务能力、提高自己的沟通能力和环境的适应能力，才能更好的服务于工程的建设，才能使自己得以更好的发展。在工作中各种不同的压力对我来说也是一种难得的挑战和考验，尽管一年来的工作中有很多的困难和曲折，但回首过去，也使我懂得了很多、认识了很多，同时也总结了不少的经验和教训，为以后更好的工作奠定了坚实的基础。

20\_年已经到来，在这新的一年里我将不断地完善自身的不足，总结经验和教训，不断加强自身专业技术水平和业务素质的提高，不断的充实自己。我坚信在公司领导和各位同事的大力帮助下一定能更好完成我的各项工作任务，为公司做出自己应有的贡献。

**房地产销售人员年终总结四**

20\_年在各级领导和同志们的关心帮忙下，始终坚守在销售第一线，不怕苦不怕累，不怕繁琐，牢记使命，始终以销售任务为工作的中心、重心和核心，进取贯彻公司的文件精神，同时进取参加业务学习，做到熟悉各种新产品的性能，努力克服新形势下的各种不适应，把各项基础工作做到常态化，不空喊口号，不让各项制度落空，实打实的抓好自我分担的工作，现将一年的工作汇报如下：

一、作为销售主管，认真学习理论，联系实际学以致用

及时深入学习公司的最新文件精神，联系自我的工作实际，创造性的开展工作，向领导提出合理化提议和意见，严于律己，提高思想觉悟，做到忠诚、敬业、严明、廉洁。严格遵守公司的各种禁令和约法三章，认真学习领会上级文件的精神，贯彻执行上级的决策和部署，不敷衍了事，不作表面文章。

二、踏实工作，认真完成各项工作任务

销售工作，繁多、琐碎、重复性较高，很容易使人产生麻痹懈怠厌战的情绪，在销售一线我时时为自我敲响警钟，牢固树立“销售无小事”的观念。

对所分包的片严格落实微笑服务，不拘于形式，侃侃而谈，并有针对性做好追记，对手下经常性谈话教育，力争把各种隐患消除于萌芽状态。

合理激发员工自我约束本事，对销售排行靠前的员工进取向总公司提议加薪，调动进取性。对没完成销售任务的帮忙他分析原因，是服务态度不好，还是对产品性能掌握不好，还是能干好不干好，或者就是嘴笨手慢，针对能干好不干好的员工深入分析原因，着重解决思想问题，缓解其思想压力，解决其实际困难。对于嘴笨手慢的员工向总公司提议调到其他能发挥特长的岗位工作。经过一系列的举措，使各小组销售量都上升了一个水平，员工人人以完成任务为荣，使小组内部构成了浓厚的氛围。多次提前保质保量完成了公司下达的销售任务。

三、存在的问题和不足

1.办事冲劲儿有余，铺陈铺垫不足对工作开展中所面临的实际困难估计不足，致使有些工作虎头蛇尾

2.工作中有时急于求成，反而欲速则不达。

在未来的一年里，我必须总结成功的经验，汲取失败的教训，紧密团结在公司领导周围，继续在各级领导和同志们的关心帮忙下，争取把工作成绩推上一个新台阶。

**房地产销售人员年终总结五**

对待意向客户，他犹豫不决，这样同事之间可以互相制造购买氛围，适当的逼客户尽快下定。凡事心急人不急沉着应战也许客户就要成交了，但是由于一些小小的原因，会让他迟迟不肯签约，这个时候是千万不能着急的，因为你表现出越急躁的态度，客户越是表示怀疑。下面给大家分享关于房地产个人年终总结，方便大家学习。

20\_年胜利之歌已经奏响，时间的车轮推动着满载硕果的列车正开往20\_年那个阳光明媚、充满希望的春天，现在正是回顾过去，展望未来的日子。

我进入\_公司已将近两年的时间，在公司领导强有力的带领以及关心支持下，个人在20\_年取得了不小的进步。在此，我衷心的感谢皮总对我的信任与栽培;感谢各位领导对我工程技术上的指导与教育;感谢所有同事对我工作上的支持与生活上的关心。我只能尽最好的工作态度、发扬学海无涯的精神，来回报大家，从而提升自身综合素质。

现将20\_年的个人工作情况作如下总结：

一、20\_年工作情况

1、深入贯彻公司各项规章制度。

作为\_公司的一员，我为这个团队感到自豪，同时也感到自身的压力。工作中，我以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，在坚持原则的情况下敢于创新，更快更好的完成工作任务。作为一名优秀员工，要以“政令通畅、纪律严明”为核心思想。按时、按量的落实领导安排的工作任务，谨记“落而不实等于没有落实的道理”。

2、工程部资料的整理工作。

认真履行工程资料、收发文、行政资料的整理，努力做到条理清晰，归档有序。落实工程相关人员的联系联络工作，保证信息的通畅，为工程建设提供后勤服务。

3、售楼部与办公楼的值班工作。

这虽是一个平凡的工作，但我一直全心对待。因为这不仅仅是皮总的信任，它还关乎公司财产的安全，也是公司形象的象征。

4、“\_小镇”二标段第一负责人的工作。

(1)安全生产情况。

安全生产以预防为主，提高安全意识，是工程质量和控制成本的基本保障。积极与监理、施工单位就安全工作进行沟通协调，参与不定期的安全检查，并记录在案。20\_年浩宇(二标)发生安全事故三起。

(2)工程质量情况。

①施工现场的跟踪，参与隐蔽工程验收的工作，严格要求按图施工，遵守施工规范。

②深入现场，对现场的布置做更深层次的了解，在掌握第一手资料后，查阅相关资料，积极向工程部领导汇报，为施工方案的编制，提供可靠的数据。

③加强与监理人员的联系，充分发挥监理体系的质量控制能动性。

④参与二标段各项质量检查，对质量隐患记录在案，一则可以跟踪整改到位，二则可以防止类似问题发生。

⑤至11月15日二标段8栋建筑，分两批全部中检合格，无重大质量事故。

(3)工程进度情况。

①施工过程中对施工单位进度目标进行动态跟踪和控制，加强与监理和施工单位负责人的联系，避免工程进度无故滞后。

②按照二标段进度计划的要求，收集施工进度实际值。

③定期对浩宇公司项目部提供的施工进度计划值与工程进度实际值进行比较分析，积极向上级汇报，查找滞后原因，以便采取有效的纠偏措施。

④浩宇(二标)共8栋建筑于3月11日开工。至10月17日主体工程依次封顶;至11月15日分两批全部中检合格;现已进入装饰装修施工阶段。

(4)施工现场的旁站。

①通过现场旁站深入了我对施工工艺的了解，有利于加强质量控制。

②现场旁站记录以及收集现场影像资料，是工程签证的重要依据，有效控制建设成本。

5、认真完成领导安排的其它工作。

积极、主动完成领导临时安排的其它工作，时刻端正工作态度，勿以善小而不为、勿以恶小而为之。二、工作中的不足回想自己本年度的工作，虽有一定工作量，但是闪光点不多，许多工作还有不尽如意之处，突出分析如下：

1、欠缺计划性和预见性

在工作过程中，由于经验缺乏，没有整体的计划性和预见性，导致目标不明确，主次矛盾不清晰，常常是“事倍功半”，领导不满意不说，自己还一肚子憋屈。好在有公司领导的细心指导，总算没有走太多的弯路。

2、专业面狭窄

作为土建工程师(虽然我还未考得工程师证，但我无时无刻不以工程师的标准来要求自己，压力往往是一切动力的源泉。)在基本熟悉图纸的情况下，我欠缺对施工规范、施工工艺、法律法规的了解程度。在以后的工作过程中，我会加强各方面的学习，充分利用公司资源，提高自身的主观能动性，争取能成为一专多能的人才。

3、不够细心

①资料的整理，还是未能达到清晰有序，有待积累与提升。

②二标段本年度虽未发生重大质量事故，还是因为图纸等问题出现了一些质量瑕疵，没能提前发现问题。

③领导安排的其它任务，有时候因为粗心，而耽误了时间。

④要加强记录工作，俗话说“好记性不如乱笔头”。

三、工作心得、自我激励

1、在沟通上有所进步。

发现问题积极向工程部领导汇报，保证工作质量;加强与监理、施工单位的联系工作，保证信息的通畅与快捷;有效的与班组长、工人沟通，因为有些质量控制现场管理要比会议更直接，效果更好。

2、专业知识有所增强。

刚来\_公司，无论专业知识或者工作经验，我都非常不足，经过将近2年的锻炼，加上公司各位领导的悉心指导与专业书籍引领，工作中多了一份得心应手，少了一份茫然。当然，离领导的要求还很远，我会再接再厉。

3、深入施工现场

作为工程管理人员，特别是作为经验欠缺的我，要深入施工现场观察与学习，脱离现场的管理，免不了纸上谈兵。马克思说的好“实践是检验真理的唯一标准”。

四、今后努力方向

“\_·\_小镇”是我发挥能力与才华的平台;是我学习更多专业管理知识的校园;是我体现人生精彩价值的舞台，因此我非常珍惜我的工作，重视我的每一次提升与锻炼的机会。绝不辜负公司对我的信任，要对得起皮总对我的栽培。

拥有良好的人格素质与过硬的专业素质是我做人、做事的宗旨;“先做对，再做好”是我要发扬的精神;“事实胜于雄辩”是我信奉的座右铭;缺点、弱点不少，可我一直在努力改正。我真诚的希望在今后的工作中，各位领导、同事对我多加指导、考核与批评，再次谢谢你们!

最后，在进军20\_年的号角吹响之前，我预祝大家在新的一年里身体健康、万事如意。我们期待20\_年\_公司全体员工在皮总的带领下，继续打造“\_小镇”精品工程，引领江南房地产潮流。

时间如白驹过隙，转眼虎年已过，在这一年里，虽然没有做出闪闪发光的突出业绩，但在这一年里的工作我也有很多的收获。

在这一年中，让我感受到了公司学习、开放、和谐、创新及宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，感受到了客服部同事们在工作中尽职尽责、身体力行的艰难和坚定。我要特地感谢同事们对我的帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和帮助，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结。

一、通过学习和日常工作积累使我对客服工作有了较为深刻和更进一步的认识

客服所有的工作就是对公司产品的售后服务，我们公司销售的房屋有毛坯房也有少量精装房。产品多了客户自然就多，客户对产品的要求及认识都不同。一切对于我来说，即新鲜也处处存在挑战，领导的变动，新同事加入，协调好各部门的关系是完成好本工作的关键。在工作中我也有许多不明白的地方，但不会就学、不懂就问，学习是一切进步取得的前提和基础。在这一年里我认真学习了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中不断的观察、积累经验，使我对客服体系工作流程的认识有了进一步提高。自己通过学习和领导、同事们的言传身教，使得我的工作才能顺利开展。

二、认真学习岗位知识，工作能力得到了一定的提高

对于一个客服工作人员来说，做客服工作的感受就像是一个学习锻炼一个人的耐力，整个过程感受最多只有勤跑、多问、穷跟。如果到有一天你已经习惯了这种工作，不再被这种工作厌倦的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个客服专员，在多年的客服工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另一种沟通能够化解和消融因用户所产生的这种矛盾气氛，这就是客服专员。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理，控制和调节。人无完人，我要活到老学到老。

三、对日常投诉工作处理得当

业主投诉大多都是一些建筑上的瑕疵，都是一些表面观感毛皮，当然也不能否认施工方细节不到位。偶尔也会有突发性水电的事情，不管什么问题都能让人提高进步。我以前也处理过很多的投诉，但现在的处理方式和以前不同，我们所负责的范围各有不同。我们始终用积极的态度应对交房、移交和日常出现的投诉问题，楼商铺栋自20年月以前正式交付，通过公司各方及部门同事共同努力，交房工作整体进展比较顺利。

与物业公司对接移交公共区域设备实施;4栋楼的电梯共计18台，每台电梯上下反复检查确认清点，初验、复验、到最后接收要经过好几遍流程。已交付的8栋楼的水电、消防等设备都得一一经手与项目工程，物业公司工作人员现场移交。最繁琐的工作要算是d2地块消防设备实施，由于各方面的原因，移交了好多次都未能完全移交给物业公司;一些楼栋的消防设备设施不是同一个厂家安装，商铺二次装修造成，地下室各施工单位交叉施工等原因导致监控中心无法联机。现消防设备实施基本调试完毕，正与物业公司紧张有序的进行中。工作看是简单，也体现不出业绩，参与的人员上下来回反复都被折腾的身心疲惫。

维修工作是公司售后的重要环节。公司对维修工作高度重视同时对物业管理提出更高的要求，对维修问题进行汇总分类并上crm系统，每周对维修问题进行跟进。经过大家共同努力，维修的工作效率明显得到提高，控制反复维修率使业主满意度提升。

业主无法理解新房会出现渗水问题，而且属于共性问题，导致一些业主一度怀疑建筑的整体工程质量并以此作为投诉理由。公司也是高度重视，不惜代价根治此项问题。我部连同工程部相关专业人员积极地处理问题的态度上接受了我们维修方案，此渗水问题逐步得以解决。

d2地块地下室顶板发生渗水现象，致使电梯等相关设备损坏，导致大量业主投诉影响正常的出行，此问题已修复完毕。一部分设计方面存在问题，消防管及桥架安装不合理，导致业主双层停车位上面无法停车，引起业主投诉，一些顶板漏水滴对车等。后经我们悉心解释，并采取积极应对措施，给业主先协调一个临时车位停放车辆，化解漏水而无法停车纠纷。消防管、风管等占用车位上方，经我们多次协调相关部门现场勘察和测量，在允许的合理范围之内整改，我们耐心向业主解释，并积极与业主进行数次沟通，希望获得业主的体谅，妥善将问题得以解决。

20年又是一个充满激情的一年，在今后的工作中，我将努力提高自身素质，克服不足，朝着以下几方向努力：1、学无止镜，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导自己工作实践。2、在以后的工作中不断学习业务知识，通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。3、不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地对待每一项工作。

以上拙见是本人工作的一点感想，由于每个人所站的位置、角度不同，自己的认识难免会有些出入，请领导给批示和指导。我坚信：所有的成绩都属于昨天，也许昨天的我并不是最优秀的。但是，不管前面有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就会敢于面对挑战，并有决心在自己的岗位上踏踏实实地工作，尽职尽责的完成好本职工作。

20\_年在各级领导和同志们的关心帮忙下，始终坚守在销售第一线，不怕苦不怕累，不怕繁琐，牢记使命，始终以销售任务为工作的中心、重心和核心，进取贯彻公司的文件精神，同时进取参加业务学习，做到熟悉各种新产品的性能，努力克服新形势下的各种不适应，把各项基础工作做到常态化，不空喊口号，不让各项制度落空，实打实的抓好自我分担的工作，现将一年的工作汇报如下：

一、作为销售主管，认真学习理论，联系实际学以致用

及时深入学习公司的最新文件精神，联系自我的工作实际，创造性的开展工作，向领导提出合理化提议和意见，严于律己，提高思想觉悟，做到忠诚、敬业、严明、廉洁。严格遵守公司的各种禁令和约法三章，认真学习领会上级文件的精神，贯彻执行上级的决策和部署，不敷衍了事，不作表面文章。

二、踏实工作，认真完成各项工作任务

销售工作，繁多、琐碎、重复性较高，很容易使人产生麻痹懈怠厌战的情绪，在销售一线我时时为自我敲响警钟，牢固树立“销售无小事”的观念。

对所分包的片严格落实微笑服务，不拘于形式，侃侃而谈，并有针对性做好追记，对手下经常性谈话教育，力争把各种隐患消除于萌芽状态。

合理激发员工自我约束本事，对销售排行靠前的员工进取向总公司提议加薪，调动进取性。对没完成销售任务的帮忙他分析原因，是服务态度不好，还是对产品性能掌握不好，还是能干好不干好，或者就是嘴笨手慢，针对能干好不干好的员工深入分析原因，着重解决思想问题，缓解其思想压力，解决其实际困难。对于嘴笨手慢的员工向总公司提议调到其他能发挥特长的岗位工作。经过一系列的举措，使各小组销售量都上升了一个水平，员工人人以完成任务为荣，使小组内部构成了浓厚的氛围。多次提前保质保量完成了公司下达的销售任务。

三、存在的问题和不足

1.办事冲劲儿有余，铺陈铺垫不足对工作开展中所面临的实际困难估计不足，致使有些工作虎头蛇尾

2.工作中有时急于求成，反而欲速则不达。

在未来的一年里，我必须总结成功的经验，汲取失败的教训，紧密团结在公司领导周围，继续在各级领导和同志们的关心帮忙下，争取把工作成绩推上一个新台阶。

一年的时间很快过去了，在这一年多时间里，我在公司领导、部门领导和同事们的关心与帮助下，工作能力与专业技术有了更进一步的提高。在这年终岁末之时，总结自己工作中的成绩和收获，从而找出不足，以利于今后能够更好的完成工资任务，也衷心希望大家对总结不妥之处给予指正，对我来说是极大的帮助。

在过去的一年多时间里，我在\_项目一组团担任土建监理工程师职务，该项目涉及到土建、电气设备、园林工艺、市政管网等多种专业，是比较大的综合性项目，作为土建监理工程师的我，感到任重而道远，特别是高层建筑施工，工程量大而且施工难度和质量要求都比较高，针对该特点，在项目监理部总监及总代的带领下，制定了具有针对性的、切实可行的监理方案。从基础到主体，每道施工工序严格按照监理规范、图纸设计和国家现行施工质量验收规范实施监理工作，思想汇报专题以抓好对建筑材料的质量控制和对施工工艺的质量控制为重点工作，确保建筑物结构安全，对工程所需的原材料审查其材料质保单、复检报告、见证取样、送检，审查其试验结果，确保原材料质量。在高层主体施工中严格检查钢筋的绑扎质量和钢筋的保护层厚度以及砼的浇筑振捣，对各施工过程中的巡视、检查所发现的问题及时采用口头形式或书面形式通知施工单位项目部，做到发现问题及时向总监汇报，并督促施工单位落实整改及进行再次的复核检查，并要求监理人员做好关键部位的旁站监理，尽自己最大的努力做好监理控制质量的事前与事中控制，尽职尽职的做好我应该做的工作，坚持了严格按图、按规范、合同实施监理，确保各分项、分部工程的合格验收。

在1-5#楼及37#楼主体结构施工现场的监理工作中，我深感自己对主体结构工程的不足之处，对此我查阅了大量的技术规范和施工验收规范，通过自身的学习和实践掌握了与主体结构相关的技术和经验，从主体结构的模板搭设到钢筋安装和砼浇筑，严格检查每道工序施工质量，钢管构件、钢筋型号、钢筋锚固、搭接长度，钢筋原材及半成混凝土等进场后，均认真审核相关资料是否齐全，核对质保资料与材料批号是否一致，同时对有关材料进行见证取样送检，全部符合设计及规范要求。特别是钢筋及混凝土的质量，要求施工方按规范要求进行了见证取样、送检，保证了主体结构的工程质量。

根据工程特点及影响工程质量的关键部位，审核承包人提交的施工组织设计，并针对其不足之处提出改进意见，核查进厂材料的原始凭证、检测报告等质量证明文件。并做好事前控制，确保工程质量及安全事故不发生或少发生。例如：冬季施工，气温较低，砼浇灌、砌体砌筑、墙壁抹灰等都不易保证质量，因此要求施工单位提供冬季施工方案，提前预防，避免冻害发生。

对重要工程部位及易出现质量问题的分部工程制定质量预检措施，例如：土建工程混凝土浇筑工程施工中，梁板、柱是工程的重点部位，涉及到模板、钢筋绑扎、砼浇灌等多道工序，一旦疏忽就可能造成工程质量事故，一旦出现质量问题后果严重，因此在该部位施工中，加强监控，采取旁站监理措施，严格监理各部位的施工，并对影响施工质量的因素事前提出，要求施工单位编制预防措施及施工方案，从而保证了梁板、柱的施工质量。

为加强事中控制，在监理\_公司施工队的施工过程中，发现该队伍使用的商混存在质量问题，使其局部楼板存在开裂现象，虽然承包商有实验室的质检报告，但本着为业主负责的态度，及时对该批混凝土采取平行检验手段进行抽检，

确信其各项强度指标满足设计要求后方允许施工单位使用。该队伍在砌体砌筑、墙壁抹灰施工中也存在质量问题，为保证施工质量，本人及时下发监理通知并要求施工单位对质量有缺陷的部位做修补处理，并达到设计、规范要求的质量标准。

在监理工作中，要求施工单位在施工过程中，按照设计内容、设计要求、施工验收规范，按质、按量施工，确保了施工质量、无安全隐患。在各工序施工中，要求施工单位严格执行国家和地方有关施工质量报验制度，对施工单位交验的有关施工质量报表和隐蔽资料及时检查签认，根据设计文件及承包合同中有关工程量计算的规定，对承包单位申报的已完工程的工程量进行审核、签认并做好记录。

监理记录是工程监理不可缺少的环节，本人有完整而充分的监理日记，旁站记录及安全监理日记，详细的记录了每天施工现场的有关情况，为公平的解决业主与承包商的争端提供可靠依据。本人在一组团工地的监理过程中，积极协调各单位间的关系，使它们相互配合，相互支持，搞好衔接，保证了施工质量和进度的按期完成。通过上述工作，本人完成了一组团1#楼、2#楼1、2单元、3#楼1、2单元主体结构的土木建筑工程的监理情况，一年多的监理工作收获很大，但也有不足，例如：本人是建筑工程管理专业的，对水电专业知识了解不多，有些工艺要求不十分熟悉，而监理行业要求监理工程师应具备多学科、多行业丰富的知识，因此本人在各学科专业知识方面，还需继续努力学习，不断提高自己的业务能力和专业水平。

总之，一年多的工作给我的体会是作为一名监理工程师不仅要具备丰富的专业知识，而且还要有较强的沟通协调能力，只有不断提高自己的专业技术水平和业务能力、提高自己的沟通能力和环境的适应能力，才能更好的服务于工程的建设，才能使自己得以更好的发展。在工作中各种不同的压力对我来说也是一种难得的挑战和考验，尽管一年来的工作中有很多的困难和曲折，但回首过去，也使我懂得了很多、认识了很多，同时也总结了不少的经验和教训，为以后更好的工作奠定了坚实的基础。

20\_年已经到来，在这新的一年里我将不断地完善自身的不足，总结经验和教训，不断加强自身专业技术水平和业务素质的提高，不断的充实自己。我坚信在公司领导和各位同事的大力帮助下一定能更好完成我的各项工作任务，为公司做出自己应有的贡献。

20\_年至20\_年，我一直在\_从事房地产经纪人工作。在这里我学到了很多新东西，认识到了自己的不足，综合来说，在工作中我缺乏计划性，目标性不强，缺乏执行力，心态还是很浮躁，人际关系没有很好的去运用，主观意识不够强。在期间，我很感谢公司给了我一个学习的平台和对我的栽培!让我充分地展现自我价值，也感谢同事们给我指导与帮助，令我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能。

回首过去一步步的脚印，在此我总结了几点与大家分享：

1、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;同样在销售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。

2、学会聆听，把握时机

不做作，以诚相待，客户分辩的出真心假意。得到客户信任，客户听你的，反之，你所说的一切，都将起到反效果。了解客户需求。第一时间了解客户所需要的，做针对性讲解，否则，所说的一切都是白费时间。推荐房源要有把握，了解所有的房子，包括它的优劣势，做到对客户的所有问题都有合理解释，但对于明显硬伤，则不要强词夺理，任何东西没有完美的，要使客户了解，如果你看到了完美的，那必定存在谎言。

3、销售技巧最基本的就是在接待当中，始终要保持热情

销售工作就是与人打交道，需要专业的沟通技巧，这使销售成为充满挑战性的工作。对待客户要一视同仁，不能嫌贫爱富，不分等级的去认真对待每一位客户，我们的热情接待使他对我们的楼盘也充满了好感，那么我们的目的也就达到了。

4、和客户交流的时候不要自己滔滔不绝的说话，好的销售人员必然是个好听众

通过聆听来了解客户的需求，是必要条件;同时也应该是个心理学家，通过客户的言行举止来判断他们内心的想法，是重要条件;更应该是个谈判专家，在综合了各方面的因素后，要看准时机，一针见血的，点中要害，这是成交的关键因素。

5、机会是留给有准备的人

在接待客户的时候，我们的个人主观判断不要过于强烈，像“一看这个客户就知道不会买房”“这客户太刁，没诚意”等主观意识太强，导致一些客户流失，对一些意向客户沟通的不够好，使得这些客户到别的楼盘成交，对客户不够耐心，沟通的不够好，对客户没有及时的追踪导致失去客户等等。还是那句老话，机会只留给有准备的人。

6、做好客户的登记，及进行回访跟踪

记住客户的姓名。可能客户比较多，不一定能够记得所有的客户姓名，但是，如果在你的客户第二次来到现场的时候，你能够立刻报出他的姓名，客户会觉得你很重视他，也能表现出你的专业态度。不妨去强化记忆一下，实际上在每次接待完客户以后多想想接待过程，再加上平时的回访工作，你是可以记得的，至少是他的姓氏!

7、常约客户过来看看房，了解我们的楼盘

针对客户的一些要求，为客户选择几个房型，使客户的选择性大一些。多从客户的角度想问题，这样可以针对性的进行化解，为客户提供最适合他的房子，让客户觉得你是真的为他着想，可以放心的购房。

8、提高自己的业务水平

加强房地产相关知识及最新的动态。在面对客户的问题就能游刃有余，树立自己的专业性，同时也让客户更加的信任自己，这样对我们的楼盘也更有信心。客户向你咨询楼盘特点、户型、价格等等的时候，一问三不知，客户就根本不会买你推荐的楼盘。

9、运用销售技巧

对待意向客户，他犹豫不决，这样同事之间可以互相制造购买氛围，适当的逼客户尽快下定。凡事心急人不急沉着应战也许客户就要成交了，但是由于一些小小的原因，会让他迟迟不肯签约，这个时候是千万不能着急的，因为你表现出越急躁的态度，客户越是表示怀疑。你可以很亲切地问一下客户还有什么需要解决的问题，然后再细心地和他沟通，直到最后签约。当然，在解释的时候，所要表现出来的态度就是沉着，冷静，并且没有太过于期待客户能够成交。

10、维系一种良好的关系，多为客户着想一下也是一种销售技巧

这样的话，你们可以成为朋友，他的亲朋好友都可能是你的下个客户。要让客户感到你是他们的朋友，是他们的购房顾问，是他们最愿意与之交谈的人。顾客往往是因为喜欢你而喜欢你介绍的东西。获得销售成功最首要的条件还是自信。要建立自信心，必须把握住以下几个关键问题：一是丰富的房地产专业知识，对自己销售的楼盘了如指掌，熟记于胸;二是反复的演练，只有将对客户的销售演示达到无懈可击，哪些话该说，哪些话不该说，有些话说到什么分寸，哪些要重点介绍，哪些要一般介绍，这都要事先准备好;三是售楼经验，只有经过持久的不懈努力，具有真诚的敬业精神，善于在实践中归纳和总结，比别人多一份思考，才能获得成功必备的技能

<

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！