

# 最新健身房客服经理年终总结(优秀5篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 健身房客服经理年终总结篇一

针对此情况，作为本公司业务人员，首先在心理上不能被潜在客户对推销人员的这种厌烦心理和行为吓倒，要相信以本公司officemate品牌在办公文仪用品行业较高的知名度和美誉度、在成都行业市场业已取得的市场占有率和已有客户(特别是四川省政府、成都市政府和成都军区等大客户)与公司形成的良好合作关系、对公司产品和服务的信赖和业已形成的忠诚度，相信通过自身对工作积极的态度、对产品对自身的充分自信、诚恳谦虚热情的品格和良好的服务意识，可以打动客户，赢得顾客的好感和信赖，以至最终达成合作意向。

在具体工作的开展当中，由于客户的厌烦心理总会在某种程度上存在，所以在初访前，有必要整理、制定出一套统一的简短、明了的开场说辞(开场白)。

如，“您好，我是成都\*\*也就是办公伙伴公司的工作人员，目前公司经营着10000多种办公文仪用品，凭借我们与众多国内外知名办公用品品牌建立的战略合作关系和全国集中联合采购oem的强大优势，相信可以满足贵公司多样化、不同层次的办公需要。”等等，通过培训时的反复模拟演练，达到子正圆腔、清晰、简洁(统一使用普通话，以示规范)的效果，并将开场白时间控制在1分钟以内。

在踏入客户办公室之前，首先找寻一下该公司负责接待或日

常行政或文秘人员的位置，凭借经验感知其是否上述三类工作人员，再看其是否空闲，如其正在接打电话、与人交谈或埋头整理文件，就不应贸然上前；待其稍微空闲，再上前，递上名片，进行开场白，并索要其名片或电话等联系方式，以便于初访后的电话□email联系、跟进。与此类工作人员建立良好关系后，由其向所在公司后勤或采购部门引荐自己。

在初访之前，应由公司统一制定产品目录单，目录单上应注明一些常用产品的价格、规格、型号及批量折扣等基本信息，一方面体现公司管理的规范性(目录单美观、简洁、清晰)，以区别于一般推销人员，另一方面便于对方就自身需要进行检索，同时也是吸引对方注意力的有效工具，在对方翻看产品目录的同时，也给了我们销售人员进行开场白和对本公司介绍、产品讲解的机会和时间。

穿戴整齐，微笑，面对冷遇和呵斥的坦然，自信，体现自身良好职业素质，从而体现出良好公司形象和人员管理水平等。

特别强调的是，作为客户经理应身先士卒，应带领属下销售人员一起进行初访潜在客户的工作，以获得拜访客户的直接经验，为业务人员做出表率，也有助于对业务人员的工作表现做出正确评价、评估和监督，并对其不足给予指导、建议，对其成绩给予表彰、鼓励等。

总结内容应包括：客户办公规模大小、办公人员数量、办公用品使用情况(包括使用品牌、数量等)等，这些都需要在初访时，通过有意识的观察和在对方态度友善情况下的询问获得。

工作总结应形成每天一次的例会制度(下午下班之前)，例会由客户经理主持，并首先必须进行自我总结，接下来，各销售人员必须对一天下来对每一个潜在客户进行初访的过程进行阐述，对自身工作情况进行自评，如：

- (1) 获得的客户信息的是多是寡，有无合作意向达成；
- (2) 在拜访过程中那些环节做的比较到位、哪些还有待改进；
- (4) 是否需要采取新的工作方式。

就拜访中遇到的问题和挑战，畅所欲言，总结经验，吸取教训，并形成书面工作总结，公司存档，交由公司有关领导审阅、批示。

## 健身房客服经理年终总结篇二

加强员工自身素质队伍的建设，提高其管理水平。做到有情做人无情管理，扎扎实实做好各项工作。

(1) 鉴于承担责任客服部的重要性，不但要承担责任导医的管理。还要对咨询中心开展管理，所以除了完成医院交待的任务对于新入职的员工都要在部门开展为期半个月的培训。熟悉《员工手册》《员工培训资料》《科室和岗位的规章制度》《保密制度》等，并经过考试通过后方可正式上岗。

(2) 部门承担责任人加强对队员的监督管理，每日不定时对各科当班人员的情况开展检查，落实并提出批评意见。规定各科组长每间隔1小时对2楼门诊的队员，大厅，走廊等开展巡视，及时处理各项工作。

(3) 制定培训计划，定期对员工开展一系列技能培训。时间部署

1、将对所以客服部人员开展检测，规定各科室员工熟练掌握并熟记医院各科情况及门诊专家医生的情况。

2、强化客服中心员工的服务理念，学习《用心服务，用情呵护》以做到激动服务，把我院的服务提升一个新的台阶！学习

《与客户的沟通技巧》加强员工与患者的沟通能力。

3、将对部门队员开展强化营销管理，争取开展一堂《医院内部营销》的知识讲座。让客服人员加深对营销基本概念的认识。随后开展《营销实战技巧讲座》，让客服人员能更好更正确的运用营销技能。

4、将对队员开展礼仪培训及礼仪检测。对员工的言、行、举、止都要开展正确的引导，树立好医院的品牌形象。

(1) 做好客户回访工作，了解客户的需求，不断改进我们的工作，把每一个细节都做好，以达到和满足客户的需求与成长。请企划部与咨询中心加强沟通。

(2) 做好门诊各科室协调工作，与医生多交流多沟通减少科室之间的矛盾与冲突发生，做到和平共处。一同成长。

(3) 做好与住院部病人的沟通工作，减少患者对医护人员的误会，减少投诉事件的发生，争取把医院的服务做得更好！

(4) 根据员工身体素质情况，可请医院领导对所有员工开展军训内容为立正，稍息，停止间转法，跨立，蹲下起立，敬礼，三大步伐等。可请医院保安部培训。

1、医院对所有员工开展5s管理培训。

2、开展户外拓展训练，加强员工的总体素质！

## **健身房客服经理年终总结篇三**

总结上个月的服务工作，为了更好的开展好下半年的客服工作，根据《客服工作手则》及公司相关规定，制定下个月计划如下：

以公司下发的《□xxxx文件》为指导，以“提高服务质量”为宗旨，以“客户满意度为标准”。

1、搞好员工岗前培训，端正服务态度，提高员工业务水平。主要开展普通话培训，微笑服务培训，文明用语培训。

2、深入开展客户满意度调查，通过信访、回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改，努力提高服务质量。

3、开设“党员先锋模范岗”，发挥党员先锋模范作用，以此牵引提高服务质量。

1、全体员工必须严格按工司要求，努力学习，提高工作标准，增进业务水平，切实把下半年客服工作推进到一个新台阶。

2、每名员工要制定出自己下半年个人工作计划，工作计划标准要高，要切实可行，并认真落实。

## 健身房客服经理年终总结篇四

为进一步发展全民健身事业，广泛开展全民健身运动，根据《全民健身条例》和□xx省全民健身实施计划》要求，结合我市实际，制定□xx市全民健身实施计划（20xx—20xx年）》。

（一）坚持群众体育与经济社会发展相适应，紧紧围绕市委、市政府中心工作，促进社会文明进步和经济快速发展。

（二）坚持统筹兼顾，重在基层，鼓励各类人群参与健身活动，推进各地全民健身事业均衡发展。

（三）坚持活动与建设并举，重在建设，扎实推进全民健身公共服务体系和设施建设。

到20xx年，城乡居民体育健身意识普遍增强，参加体育锻炼

人数显著增加，广大群众身体素质进一步提高，各地形成覆盖城乡的全民健身服务体系。

#### （一）经常参加体育锻炼人数显著增加

每周参加3次以上体育锻炼人数达到34%以上，其中16岁以上城市居民（不含在校学生）人数比例达到12%以上，城市居民达到20%以上，农村居民达到7%以上。保证在校学生每天参加体育锻炼至少1小时。提高残疾人参加体育锻炼人数比例。

#### （二）城乡居民身体健康素质明显提高

建立健全国民体质监测网络和运行机制，达标的城乡居民（除在校学生）人数比例高于全省平均水平。“全国亿万青少年阳光体育运动”得到全面落实。在校学生达到《国家学生体质健康标准》的基本要求。

#### （三）体育健身设施有较大发展

全民健身设施基本覆盖城乡，人均体育场地使用面积达到1.5平方米以上。60%的社区和50%的行政村建有公共体育健身设施。逐步增加公园、绿地、广场的公共体育健身设施。推动公共体育场馆面向社会开放，实现体育资源社会共享。\*\*市区及各地分别建成能承接高水平竞赛和大型群众体育活动的健身中心。

#### （四）全民健身体育组织网络更加健全

各地普遍成立体育总会，逐步建立市、县两级单项运动协会等体育社会团体，使社区体育俱乐部、青少年体育俱乐部有较大发展。80%以上的城市街道，60%以上的农村乡镇建有体育组织。城市社区和农村社区普遍建有全民健身站（点）。

#### （五）社会体育指导员队伍进一步发展

按照总人口万分之六的目标，建成一支结构合理、覆盖城乡、服务到位的社会健身指导员服务队伍。加大社会体育指导员培训力度，成立市、县两级社会体育指导员协会，实现社会体育指导员协会规范化和培训制度化。

### （一）深入开展全民健身宣传教育

充分利用广播、电视、报纸、网络等媒体，扩大全民健身活动影响力，提高公民科学健身素养。借助“全民健身日”、重大体育赛事，倡导健康生活方式，普及科学健身知识，形成崇尚科学健身的社会氛围。

### （二）切实加强青少年体育工作

全面实施《国家学生体质健康标准》，广泛开展“阳光体育运动”，保证学生每天参加体育锻炼不少于1小时，逐步增加中小学校体育课时，每年至少举办1次全校运动会，使学生在高中毕业前掌握1—2项终身受益的体育技能。做好青少年体育俱乐部创建工作，举办青少年体育竞赛展示，积极组织传统项目学校单项竞赛和青少年户外体育活动营地建设。推进“百万青少年上冰雪活动”，有条件的学校要根据实际开设冰雪课程。

### （三）大力发展城市社区体育

突出重点，坚持以社区体育为基础，大力推行全民健身实施计划。社区办要加强对体育工作的组织，发挥居民委员会和基层体育组织的作用，做好社区体育工作。体育行政部门要给予支持和指导。

### （四）积极发展少数民族传统体育

在少数民族地区广泛开展以少数民族传统体育项目为主的体育健身活动。建立健全各级少数民族体育协会，培养少数民

族体育人才。挖掘、整理和继承民族传统体育项目。

（五）广泛开展残疾人体育。提高残疾人的身体素质和平等参与活动的 ability。丰富残疾人体育健身方法，培养体育骨干，提高残疾人体育运动水平。以“中国特奥活动日”（x月x日）为标志，举办大型残疾人健身体验活动。

#### （六）全面发展妇女、老年人体育

围绕“亿万妇女健身和亿万老年人健身”活动，重视妇女和老年人体质与健康问题，积极倡导科学、文明健身理念，推广适合其特点的体育健身方法，积极支持他们参加体育健身活动。注意做好劳动强度较大、闲暇时间较少女职工的体育工作，加强对老年人体育健身活动的科学指导。

#### （七）加快农村体育发展步伐

各地要将发展农村体育纳入政府工作目标和社会主义新农村规划建设规划，使城乡全民健身事业协调发展。广泛开展农民体育活动，定期组织乡镇农动会。普遍开展以健身设施、健身表演、健身咨询为主要内容的“体育三下乡”活动，丰富农村文体生活。统筹城乡公共体育资源，实现公共体育资源的均衡配置。结合新农村建设，实施新农村示范点工程、农民体育健身工程。

## 健身房客服经理年终总结篇五

客服工作岗位是服务性质的工作，作为写字楼的. 物业客服同样属于服务岗位，是经常要跟不同的人员打交道的岗位，所以必须要有非常的服务态度才行，在工作中没有收到客户投诉并不代表我们的服务工作已经做到极致了，我们必须时刻记住自己的岗位职责，遵守物客服岗位的纪律，看看保持住自己的服务态度，微笑接听每一个电话，做好每一位来访者的服务工作，同时还要有“我可以做的更好”“我还有进



步空间”的学习态度。

作为写字楼物业的一名客服，我经常接到的电话询问，基本都是跟物业的相关信息，比如写字楼还有没有办公室出租、最近的租金和物业管理处费用等等，所以客服必须要非常了解这些信息，才能够更好地解决来电者的问题，给予他们帮助，因此，新一阶段，我必须要更加多的关注写字楼的信息动态，时刻注意相关的政策变化，关注物业的办公入住、退租和装修等情况，了解相关手续和证件的办理流程等等，这样有电话来问我们的时候，我就能够第一时间的回答他们，这样我们物业的工作能力就能够得到更好的认同，我的工作表现也就会越好。

作为客服，我代表的不仅仅是我一个人的形象，在我入职物业以来，我的工作形象都是个物业挂钩的，所以我必须要时刻注意自己的行为素质，无论面对什么样的客户无论面对什么样的困境，都不能够将自己内心的情绪抛给客户，我们要保持微笑服务的态度，面对客户的批评要能够忍耐，面对领导的批评能够积极认错并且改正。而要做到这一点，自己必须要具有非常高的素质才行，因此新一阶段的工作，我要抓住每一个学习的机会，公司组织的培训机会我不能错过，自己在工作的時候也要向那些优秀的员工学习请教，向他们看齐，从他们身上汲取到更加好的工作素质和工作技巧，从而让自己变得更加强大、优秀。