

2023年亲情管家工作总结(模板5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。那么，我们该怎么写总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

亲情管家工作总结篇一

1、加强制度建设，规范管理体系

年上半年，物业服务分公司以规范服务行为和改善服务水平为中心，边修改完善《物业服务管理手册》，边组织员工进行学习，并监督检查落实情况，利用物业手册规范了员工的行为、秩序、服务和工作流程。另外物业管理分公司编写了各类《安全事故应急预案》、《食料采购验收管理办法》等内部管理制度，完善了承诺制、违诺追究制、岗位责任制，使物业管理分公司大部分工作做到了有制度可依，有规章可循。

2、绿化保洁全面彻底

(2) 小区卫生干净整洁。每天各物业队长对服务区域的保洁质量进行督促，坚持按照服务保洁操作程序检查服务保洁人员工作的具体落实情况，定期对服务区域内外各个角落进行清扫和维护，对发现的问题及时处理，以保证服务区域的环境卫生干净整洁。

3、加强餐饮管理，规范经营秩序

为给全体就餐员工营造一个良好的就餐环境，在分公司的领导和各餐饮部负责人的配合下，突出抓了经营秩序的管理，

努力做好餐饮服务管理工作，树立餐饮部的新形象。一方面推广各餐饮部的管理、服务经验，另一方面对各餐饮部出现的违规问题进行了整顿。

2、大力加强员工培训。根据员工的现实状况定期组织员工进行培训与考核。主要突出管理知识培训、专业技能培训和岗前培训，提高员工各方面的能力与素质。

以落实安全责任制与防范预案为基础，加强厂区的安全管理。物业服务分公司牢固树立“以人为本、安全第一”的思想，始终把安全工作放在各项工作的首位，并把安全工作纳入到日常工作中去，常抓不懈。层层落实了安全目标责任，建立健全了安全体系。强化了安全责任意识。各物业队、餐厅针对各自特点编写了安全事故应急预案，并组织了学习与演练。上半年，物业分公司组织全体员工进行了安全风险辨识，并组织了一次安全大检查，针对检查中出现的问题予以及时整改，尽一切可能消除各种安全隐患。另外加强了对小区内的保安管理监督力度，保证小区内安全稳定。

物业工作主要有日常报修，投诉处理，收费，基础设施、设备维护，环境卫生，蚊虫、老鼠的消杀；有学习培训，上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改是管理处20xx年度的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理、档案管理、文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自己强化工作意识。注意加快工作节奏；提高工作效率。冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。

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，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高；第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房地产业知识和相关物业法律法规的知识。

第二，本着实事求是的原则。注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致。群策群力的氛围。

第三，向领导提供有效数据。

最后预祝骏高物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福！

亲情管家工作总结篇二

调查者姓名：元玉娇 20xx年8月19日

对现阶段健身会籍顾问工作难度的调查和研究

一，调查背景：

暑假里学校为了让同学更好的贯彻“中央宣传部、教育部关于加强高等学校思想政治理论课教学的通知精神和落实我院思想政治理论课实践教学计划”基础教学部决定并报学校批准，决定组织我院2011级全体学生于今年暑假期间进行《xxx思想和中国特色社会主义理论体系概论》课社会实践活动。因而我找到一份实践的工作。正好是在一家健身俱乐部做会籍顾问，感觉工作难度有点大，但是这份工作也可以很好地锻炼人。在参加工作的过程中发现了健身会籍顾问常遇到的一系列问题及难度。我觉得研究一下这个问题对于健身事业的发展有很大的帮助，同时也可以更好地帮助会籍顾问加大自己的“成单”几率。

所谓的健身会籍顾问，其实就是健身中心里的是销售人员。在我们俱乐部分为内外场的。外场比较辛苦，就是先做外展，也就是作为的发传单要电话号码，发传单不是重要的，关键的在于要来有用的电话号码，然后回到办公室再打电话，约顾客。之后就是，带客参观，介绍俱乐部，发展其入会，维护客户和俱乐部之间的关系。这是一个会籍顾问所做的最完整的系统工作。

亲情管家工作总结篇三

接听电话技巧

会籍顾问/前台：您好！嘉美健身俱乐部！**为您服务

意向客户：我姓张

不好意思！您能先告诉我一下您是通过什么途径了解到我们会所的吗？意向客户：宣传单片！

会籍顾问/前台：您收到的宣传单片在边上吗？在的话麻烦您看一下上面的会籍顾问的姓名。我让专业的会籍顾问来帮您解答！

意向客户：*****

会籍顾问/前台：好的！谢谢！您稍等一下！

1. 面对时间不确定或不愿意来参观型意向客户的应对技巧

意向客户：没有。

身器械——美国x-fit有氧设备。

俱乐部的主要区域有：前台接待区、力量训练区、有氧训练

区、动感跳操房、动感单车房、运动休闲、水吧、足疗保健按摩、淋浴区、桑拿房、更衣区、桌球、小型超市、大型停车场。

俱乐部全部聘请来自上海的国家级健身教练，具有多年丰富经验的资深教练，会针对每位会员制定科学有效的健身计划、饮食计划，让你的健身更为专业，安全，有效。并且会所还会定期举办和组织各类活动列如主题派对、户外瑜珈修练。只要您成为我们的会员就可以参加了。入会前您可以先过来参观了解一下！

意向客户：那你们会员卡的价格是多少？ 会籍顾问：**小姐，是这样的一一我们会所针对不同意向的会员设置了不同的会籍类别，您看，我也不知道您适合那种会籍，再说您也没有来参观过，我也不希望您还没看到东西就做出决定！我看这样吧。**小姐，您今天（中午、下午、晚上）不妨抽空来参观一下吧？您详细了解过我们会所的情况然后在决定是否入会！而且我们正在搞活动到时候您要是看后觉得满意，还可以提前预定名额。您看您什么时候来呢？要不晚上吧？我们会所营业时间到晚上22点 意向客户：对不起！我今天没空，我有时间我会过来看一下的。

会籍顾问：好的！没关系！那您打算什么时候过来参观一下呢？（那您什么时候有空过来参观下呢？）明天怎么样？（追问……）

意向客户：明天也没空！

会籍顾问：那要不这样吧，您看本周末您能抽点时间过来吗？

意向客户：这个不一定，因为最近都比较忙，有时间我会过来的

意向客户：好的！

会籍顾问：那……我以什么方式能联系的到您呢？

意向客户：*****（公司的电话/家里电话）

会籍顾问：谢谢您*小姐！号码是*****，对吗？（别忘了确认一次）。到时候有课我一定会及时通知您的！还有什么可以帮助您的吗？**小姐 意向客户：没有了！谢谢！

会籍顾问：不用谢！非常感谢您的来电，**小姐我们再联系吧。再见！

1. 面对咨询短期会籍的意向客户的应对技巧

意向客户：我姓**。我想咨询一下月卡、季卡怎么办？（我想问一下你们一个月多少钱？）

会籍顾问：**小姐，您能告诉下我您为什么要选择短期卡（月卡、季卡）呢？意向客户□a.我不知道自己能不能坚持，想先尝试一下。

.b.因为年卡对于我来说时间太长了

会籍顾问□a□**小姐，我想您以前可能没有练过瑜伽吧？

b**小姐，为什么年卡对您来讲时间太长了呢？

意向客户□a是啊，所以我才想尝试一下的！

b因为我可能会搬家，再说我也不一定能坚持这么长时间

会籍顾问：**小姐，是这样的，我们嘉美健身俱乐部是一家专业健身会所，会所实行年卡会员制，我们是不招收短期会员的。因为短期卡对于您来说，在价格上不如年卡实惠，再说短期卡带有一定的盲目性，首先修习瑜伽本身就是一个长

期和持续的过程，短暂或断续的修习是起不到任何效果的，如果您是出于健康上的考虑选择修习瑜伽的话，我还是建议您考虑长期的，如果您是想先尝试下再决定，我可以帮您申请免费的体验机会。只要跟我预约一下就可以了。

意向客户：那你们年卡价格是多少钱？

意向客户：我考虑一下

会籍顾问：好的！没问题！那您打算什么时候先过来参观一下呢？（那您什么时候有空过来参观下呢？）明天好吗？（追问……）

意向客户：明天也没空！

会籍顾问：那要不这样吧，您看本周末您能抽点时间过来吗？

意向客户：这个不一定，因为最近都比较忙，有时间我会过来的

意向客户：好的！

会籍顾问：我以什么方式能联系到您呢？

意向客户：*****（公司的电话/家里电话）

会籍顾问：谢谢您*小姐！号码是*****，对吗？（别忘了确认一次）到时候有课我一定会及时通知您的！还有什么可以帮助您的吗？**小姐 意向客户：没有了！谢谢！

会籍顾问：不用谢！非常感谢您的来电，**小姐我们再联系吧。再见！

带客参观

嘉美健身俱乐部带客参观程序

首先前台接待:

您好!欢迎光临,请做一下访客登记.

接着会籍顾问:

您好!我是健美健身中心的会籍顾问xxx请问怎么样称呼您?

前台区

公司背景,服务项目介绍.

器械区 这里是我们的器械区器械区分为: 有氧器械和无氧器械。有氧器械采用美国口格林。无氧器械是杨锐、是国内一流的运动器材。根据人体运动原理学专业设计(针对局部的肌肉围度塑造必不可少)

您在运动的同时不会感到枯燥。可以欣赏到您喜欢的节目,爱听的音乐。主操房介绍 您现在看到的是我们的动感操房,宽敞明亮,四周有立体环绕的音控设备。根据人体运动力学,专业设置的德国口橡木动动地板。让您充分发挥您的舞姿,展示你优美身材的同时无须担心您的关节的损伤。我们的舞蹈内容有瑜珈、有氧搏击、拉丁、街舞等课程,您对什么样的课程感兴趣? 以前有没参加过健身? 接下来到四楼 介绍一下我们的教练组合。我们国际人证私人教练,学过营养学、运动力学。您成为会员将由他为您量身订做个人健身计划。

休闲区: 这边是我们的水吧,其中有我们的运动饮料,运动营养品。让您在更快的时间内体力得到迅速的补充,并且能让您达到运动健美的目的。运动之后的您还可以跟您的朋友交流健身的心得,欣赏我们舒缓的音乐。相信一天的工作压力、疲惫将会一扫而光。

动感单车房：

spinning课程是目前全球最流行最风靡的运动，它根据阻力的变化，模仿户外自行车比赛及运动时遇到的平地山地丘陵等地段的运动状态。以达到增强心肺功能、心血管功能，在强度及节奏的频率上，有很大的提高，从而达到减脂的功能。在闪烁的霓虹、动感的音乐中舞动，挥洒你的激情和汗水，挑战自我。请记住嘉美是昆山的唯一！

更衣区： 在您挥汗如雨的激情锻炼之后在我们这里轻松的沐浴、桑拿，相信会给您带来一种莫大的享受。

给你介绍一下卡种吧，请跟我来（带客人到谈单区，坐下，介绍卡种）

亲情管家工作总结篇四

时光如水、岁月如梭，一晃间一年已经过去了，回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，我要对来到×公司做一份物业客服个人工作总结。如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也越来越熟悉。这是短暂而又漫长的一年，短暂的是时间流逝飞快，漫长的是成为一名优秀的客服人员，道路还很漫长。

做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心。当然，这一点我是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

一、我学到了哪些

1. 拓展了才能。每当我把每一项工作都认真努力的完成时，都是对我的支持与肯定。毛织交易会期间，我们客服部在这四五天加班，把自己的分内事做好，体现我们客服中心的团

结精神，体现大家对工作都充满了激情，这时的累也就不算什么了。

2. 提升了自身的心理素质，磨砺了我的性格。对于刚接触物业管理、经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事们的帮助下，勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。职业精神就是当你在工作岗位时，无论多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。微笑服务就是当你面对客户时，无论烦恼与否，高兴与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表更是公司的形象。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服人员要把职业精神和微笑服务放在第一。

3. 细节的重要性。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。不因细节因其小，而轻视、忽略。

二、我这一年来的主要工作内容

1. 首先就是熟悉各方面信息，包括装修单位、业主、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，完成后进行回访。

2. 商户资料、档案、钥匙的归档及客户装修手续和证件的办理以。

3. 公司单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，物品放行条、大型装修资料、小型工程单、温馨提示、维修单等等怎么运用都要熟悉。

对于明年，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升：

1. 多与领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能；
3. 拓展各项工作技能；
4. 加强学习物业管理的基本知识，完善客服接待流程及礼仪，提高客户服务技巧与心理。

亲情管家工作总结篇五

新学期，新起点，新安排

本学期工作具体安排如下：

由于我团支部原成员大多数毕业离校，导致我们的队伍散乱。因此在工作开始之前先重新组建队伍是十分重要的。

上一年我们的队伍相当的庞大，虽然人多，但是工作开展的情况却不是很完善，认真做事的总是固定的几个人，没有很好地把每件事情落实到各个部门的相关人员，本学期我们要吸取上一年的教训。

我们的团支部共有五个部门，每个部门有一个部长、一个副部长和若干名委员组成，另外还有一名书记和四名副书记，成员大多都是大一的新生，并且是通过大家的自荐书和楼栋生活老师的考核最终决定。

以学为本，在开展各项活动的基础之上，增强各位同学的集体荣誉感、增强集体凝聚力，培养主人翁意识，力求楼栋整体情况更上一层楼；同时丰富课余文化生活，树立良好的楼栋形象、争创先进楼栋、团支部。

为了可以及时的把上级安排的任务传达给各位成员，我们每周都会举行楼栋团支部例会，收集意见，传达信息。

时间：每周三晚上9:30召开例会地点：64栋424室

上学期的常规工作的完成还算圆满，本学期将会在上学期的基础上再接再厉，更加严格管理，严抓违纪违规现象，确保同学们能在一个安全舒适的环境里生活与学习。

为了能更好的开展楼栋工作，丰富本楼栋团干部的课余生活，同事更好更快的提高个人组织、协调能力和团队意识，本学期在计划中要开展几项活动，具体的方案会在全体成员讨论后上交相应的具体材料。

(1)、11月上旬楼栋计划搞“爱我，请给我保护”主题宣传活动，让楼栋的同学可以积极融入，起到较好地教育目的。

(2)、11月下旬，我团支部将计划与其他楼栋举行“增进交流，共创美好”友谊羽毛球赛。

(3)、12月上旬，我楼栋将举办一次回望“一二·九”，激发同学们爱国思想的活动，到时候也可以邀请其他楼栋团支部一起参与。

(4)、12月中旬，我支部将全力配合生活老师搞好我校期末总结工作及安全防范工作。

(5)、12月下旬，同学们将全面进入复习阶段，我支部将会把本学期工作总结和新干部培养人员的名单及时上报，为下学期能更好、更快、更有效开展做好充分的准备。

上述活动是我们楼栋团支部计划的，如有其它活动还会另外安排时间。

本学期的工作已经走上正轨，各个部门干部都开始在工作中挥洒热情，我们团支部是学校团委的一个支部，将努力在学校、老师的指导下积极参与社会实践活动，努力开展班团文

化活动。为学习服务、为未来服务，走出一条团结求实，上进创新之路，使同学们更加团结、友爱，使我们的楼栋更加优秀，争取在不久的将来取得可喜的成绩。