# 职员年终工作总结700字范文5篇

来源：网络 作者：梦中情人 更新时间：2024-07-07

*认真写工作总结是一件非常重要的事情，工作总结不是作业，不能敷衍了事，更不是写给领导看的，最主要的是对自己阶段性工作的梳理和对未来的计划，是审视自身的必要因素。《职员年终工作总结700字》是为大家准备的，希望对大家有帮助。>1.职员年终工作总...*

认真写工作总结是一件非常重要的事情，工作总结不是作业，不能敷衍了事，更不是写给领导看的，最主要的是对自己阶段性工作的梳理和对未来的计划，是审视自身的必要因素。《职员年终工作总结700字》是为大家准备的，希望对大家有帮助。

>1.职员年终工作总结700字

　　不知不觉中一年又过去了，为了更好的促进工作，我现将一年来我们组的工作总结汇报如下：

　　首先我认为作为一名普通的话务员，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问，因此，我们更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记;对于一些基础业务知识，要做到温故而知新，熟能生巧。所以我们要组织各种服务知识培训，通过学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

　　一、作为公司职员要遵守公司的规章制度

　　俗话说：“没有规矩不成方圆”。毋庸置疑，我们在日常工作中，必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语，上个月我们的工作纪律、工作的积极心和工作心态有所调整，都比前都进步了很多，我相信我们还会做得更好。

　　二、表情、语气愉悦的服务态度

　　话务员工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。上个月我们的行为规范有所提升，能够把行为规范的18条综合应用到外呼中，所以我们的总体成绩很不错，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的诚信、愉悦所感染，使服务深入人心。

　　三、要学会调解心态

　　有时会因为数据不好打、业务推不出而产生负面情绪，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。

　　四、节省时间

　　外呼时间上的控制，现在是商品经济时代，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。现在我们外呼时间就没有得到很好的控制，我们现在外呼成功率提高了，那投诉率也提高了，所以还没有达到我们所外呼的目的。

　　五、团结就是力量

　　团结就是力量，这句话至今是许多企业里的座右铭。

>2.职员年终工作总结700字

　　自从进入房地产公司已经有一年了，我进步了很多，不仅仅是在业务方面上的进步，还有很多现实中的问题。比如为人处世原则、处理问题的能力，以及和同事客户之间的关系。这些我都取得了很大的进步。我感觉自己在房地产公司工作真的是没有选错，自己进入了一个适合自己的行业和公司，我感觉十分的幸运。20\_\_年已经走过，我在过去一年的工作做一下我的总结：

　　一、业务能力

　　1、进入一个行业，对行业的知识，熟悉操作流程和建立自己的客户关系。在实际工作中，我也学到了如何抓准客户和跟踪客户，懂得不同客户的不同需求。

　　2、对市场的了解。不仅是要对目标市场有所了解，也对竞争对手的了解。绝对不能坐井观天，不知天下事。因为世界上不变的就是“变化”，所以要根据市场的变化而做出相应的策略，这样才能在激烈的竞争中制胜。应该不断的学习，积累，了解行业动态，价格浮动。在了解了竞争对手的户型以及价格信息，才能凸显出自己楼盘的优势。

　　3、处理好跟客户的关系，和客户建立好良好的关系。因为同一个客户，可能会接到很多户型以及户型的价格，如果关系不错，客户会主动将竞争对手的价格信息，以及户型特点主动告诉。在这个过程中，我们就要要充分利用自己的楼盘优势，特点，分析对方价格，并强调我们的优势，进一步促成成交。

　　二、个人素质能力

　　1、诚实。做生意，最怕“\*商”，所以客户都喜欢跟诚实的人做朋友，做生意。售楼也是一样在与人交流的过程中，要体现自己的诚意。在客户交流的过程中，只有诚实，才能取得信任。

　　2、热情。只要对自己的职业有热情，才能全神贯注地把自己的精力投下去，房地产销售更是如此，因为销售是一个很长销售的过程。

　　3、耐心。房地产销售中一个新客户的成交时间一般在一周或一个月甚至更长所以，不论是上门的客户还是电话客户，或是老客户带来的新客户，零零总总的加起来也有不少来客量，但是成交的客户却不是很多，我们可能很多时间都是在做“无用功”。但是一定要有耐心，有很多潜在的客户，都是要在很长的时间里才转变为真正的成交客户，所以必须有耐心才会把业绩做得更出色。只要有意向的客户，就要厚着脸皮把他抓住不放，总有一天会有意想不到的收获。对于成交的客户，不用说肯定是重中之重，需要时不时的问候一下有没有需要帮助的，维护好关系。在这个漫长的过程中，在自己没有成交而同事有成交的时候，一定要有耐心，暴风雨后便是彩虹。

　　4、自信心。这一点很重要，把他抓住不放，总有一天会有意想不到的收获。对于成交的客户，不用说肯定是重中之重，需要时不时的问候一下有没有需要帮助的，维护好关系。

　　5、勤快，团结互助。一个人的力量在整个工作中显得非常渺小，只有大家团结互助精心合作才能保证成交的顺利完成。

　　6、认真细心，做事用心。这样才能避免自己犯错误，从内心深处清醒的认识到：任何人都可能犯错误，客户也不是神，甚至在某些方面客户可能还不如我们。才会更仔细地去工作，认真地去核对资料，及时发现和减少错误的发生。犯错误和返工是的误工和浪费。

　　7、进一步规范自己的工作流程，在新的一年里避免一些低级性的错误出现，减少混乱，养成良好的工作习惯。增强自己工作的计划性，这样可以避免遗忘该做的事情，减少丢三落四现象的出现。

　　世界没有完美的事情，每个人都有其优缺点，一旦遇到工作比较多的时候，工作多的时候容易急噪，或者不会花时间去检查，也很粗心。

　　我想今后我一定会努力朝着以下几个方面继续努力，首先是抽空学习一些关于房地产销售的专业知识。作为一名业务员，如果当客户问一些有关产品的专业问题时，若一问三不知，那么很可能会失去这个客户。因此为了抓住每个潜在的客户，一定要对自己所销售的楼盘很熟悉，要达到了如指掌才能很专业地回答客户的问题。其次，之前经理也说过作为一名合格的售楼人员，如果真的想使自己有成就感的话那就要做出业绩来，因此今后我也要朝着这个方向好好加油。

>3.职员年终工作总结700字

　　我于今年\_月份任职市场部内勤岗位，在任职期间，我十分感谢公司领导及各位同事的支持与帮忙。在公司领导和各位同事的支持与帮忙下，我很快融入了我们这个群众当中，成为这大家庭的一员，在工作模式和工作方式上有了重大的突破和改变，在任职期间，我严格要求自己，做好自己的本职工作，现将上半年的工作总结如下：

　　一、日常工作

　　内勤工作是一项综合协调，综合服务的工作，具有联系内外的纽带作用。内勤工作位轻责重，既要完成事务处理，文件制作处理，填写报表，汇总数据等日常程序化工作，又要完成领导临时交办的工作。作为市场部内勤，我深知岗位既是重要的又是琐碎的，需要耐心的同时，还考验着个人的工作潜力。在这半年中协助业务人员共制作标书21次，网上投标1次。文件数据的整理、标书制作、合同的存档、回款进度记录、车辆联络、出库数据出具等等都是有益于公司业务工作的，应对这些繁琐的日常事务，要有头有尾，自我增强协调工作意识，这半年来我在学习中实践努力做到准备无误。

　　二、工作态度

　　通过几年的工作经验和半年来在茂盛的工作学习，我认识到在工作中坚持做到五勤，就能够切实履行内勤岗位职责。一是眼勤，每一天查阅资料，熟悉状况，看到信息及时带给给业务人员。二是手勤，在工作上用心主动，做好各项工作的记录，做到有数可查有据可依。三是嘴勤，处理日常工作中，要多动口向同事请教，对不清楚的状况、细节勤问。四是腿勤，对遇到的问题多与相关部门互相交流状况，互相支持配合好各项工作。五是脑勤，对各类业务报表要认真分析，对收集的信息要动脑分析研究，注意摸索、积累和总结。

　　总之，以持之以恒的做到五勤为基点，就能做好内勤工作。

　　三、应对困难

　　在工作中难免遇到各式各样的问题和困难，在遇到问题时，首先找出问题的本质，然后找出解决问题的办法。在遇到困难的时候，不一味去强调困难的难度系数，而是用用心的态度去应对困难，想办法去克服，在遇到每一个有问题，有困难的事情，努力去处理它，克服它，在这整个过程中，对我自身而言，都是一个学习的过程，解决问题和克服困难的同时，自己的综合工作潜力，得到了很大的提高。

　　四、今后努力的方向

　　这一年来，本人在学习中实践，在实践中总结经验，虽然熟悉了工作，但也存在一些问题和不足。主要是表此刻：

　　1、除了做好数据输出和提示工作之余，我还要帮忙业务员加强对各自客户的管理。

　　2、加强自身的学习，拓展知识面，除了对公司产品熟知外，其他零星用品也要多了解，做到心中有数。

　　3、一个合格的内勤务必具有强烈的事业心，高度的职责感，求真务实的工作态度，具有较高的业务潜力，熟悉业务和内勤的工作，具有较宽的知识面和合理的知识结构以及严谨干练的工作作风。

　　在以后的工作当中，我会扬长避短，做一名称职的销售内勤，与公司共成长。

>4.职员年终工作总结700字

　　在工作中，虽然我只是充当一名普通而重要的收银员的角色。在这段时间的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面队每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。以下是我今年完成的酒店收银工作总结。

　　一、酒店经营概况

　　今年酒店紧紧围绕“规范管理，塑造形象、强力营销、增创效益”的工作指导方针、以市场为向导，树立“三种意识”即全员营销意识、全方位成本意思、全过程质量意识：实行“三化”即程序化、规范化、数字化管理，经过酒店全体员工的共同努力，取得了较好的成绩。

　　二、酒店工作成就

　　酒店通过制定“安全第一、质量为主”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

　　以效益为目标，抓好销售工作;以改革为动力，抓好餐饮工作;以客户为重点，抓好物业工作;以质量为前提，抓好客房工作;以“六防”为内容，抓好安保工作;以降耗为核心，抓好维保工作;以精干为原则，抓好人事工作;以“准则”为参照，抓好培训工作。

　　为全面了解掌握我酒店的市场态势，组织多次营销会议，结合目前客户来酒店的消费情况，进行调查，分析客户的消费档次，建立客户等级制度，做到全程跟踪服务注意服务形象和仪表，热情周到，限度的满足客户的要求。我们在管理费上严格控制。行政人员多是身兼数职。在业务招待费上，本着花小钱、办大事、办好事、办实事的原则。采取一切措施避免不必要的开支。

　　在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。

　　应该改变传统的对待员工的态度。人是管理中的主体，这是所有的管理者都小、应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系;相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。

　　三、酒店工作的建议

　　酒店缺少一种能够凝聚人心的精神性的酒店文化。一个民族有它自己的民族文化，一个酒店同样也需要有它自己的酒店文化。酒店文化的建设不是可有可无的，而是酒店生存发展所必需的。当酒店面临各种各样的挑战时，又需要酒店中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。

　　过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面队即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有收获，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

　　希望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店能提供这样的工作机会，感谢领导的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好，一年比一年赚的多。

>5.职员年终工作总结700字

　　前台是酒店服务的窗口。我的岗位是前台收银员，主要负责酒店客房、餐饮等各项帐务的结算，为酒店运行起着举足轻重的作用。在此我想谈谈几年来从事收银工作的心得。

　　一、对顾客笑脸相迎

　　客人走进酒店后，看到我们热情的笑脸，才会有亲切感，才能体味到宾至如归的感觉。即使在结帐服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍以笑脸相迎，相信再无理的客人也没有道理发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”嘛!

　　二、“急客人之所急，想客人之所想”

　　前台服务人员每天都会接触到不同类型的客人，针对不同类型的客人我们应提供不同的服务，其服务宗旨是不变的“把宾客当作我们的上帝”。服务准则“让客人方便是服务的准则，客人的需求是服务命令，永不说‘no’”。对酒店的常客，我们提供礼貌细微的服务，首先要了解客人的习惯，比如客人一般在几点退房，我们可以提前把帐务整理好，等客人来时直接退房即可，这样一来，即能为客人节省时间，又能让客人感觉到在我们酒店颇受重视，相信下次客人来\_\_时依然会选择我们\_\_。

　　三、不要对客人做出没有把握的许诺

　　当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到是准确的答复。但无论如何这并不意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他的问题不是你可以马上独立解决的，而你确实在尽力帮助他。

　　许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。

　　四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意

　　前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种.种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

　　五、不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧

　　“剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空!\_\_的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

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！