# 业务部年度的工作总结

来源：网络 作者：独影花开 更新时间：2024-01-03

*业务部年度的工作总结（精选16篇）业务部年度的工作总结 篇1 转眼间，我进入行工作已经两年零两个月了，不经历风雨，怎么见彩虹，从最初的新手成长为分理处的会计，再进入公司业务部，这其中有辛酸，有汗水，当然，更多的是喜悦。回顾已过去的20xx年...*

业务部年度的工作总结（精选16篇）

业务部年度的工作总结 篇1

转眼间，我进入行工作已经两年零两个月了，不经历风雨，怎么见彩虹，从最初的新手成长为分理处的会计，再进入公司业务部，这其中有辛酸，有汗水，当然，更多的是喜悦。回顾已过去的20xx年，我用3个词来进行总结：珍惜、进步、成长。

一、珍惜

态度决定一切，银行业因为特殊的性质决定了其从业人员应该有更高的素质，从踏上银行工作岗位的第一天起，我就提醒自己要对得起所从事的这份职业：在思想上严格要求自己，生活上保持艰苦朴素的作风，在工作中勤勤恳恳，积极向上，刻苦专研业务知识与技能，能够较好地完成领导和各级部门安排的各项任务，从而体现出自身的价值。

二、进步

通过对以往缺点的改正，不断完善自身。我从小就有点小马虎，做事情丢三落四的，这样的毛病对银行从业人员来说可谓是大忌，特别是从事柜面业务，为此，我时刻用胆大心细四个字来督促自己。两年的柜面工作，我累计出错过一次，当时是一位客户来取款300元，我因为一时疏忽，把存取搞反，最后操作成存款300元，还好及时发现错误，通知客户返回网点，在充分得到客户的谅解后更正了出错的款项。金融工作难免会出错，贵在怎么吸取教训并在今后加以避免，这次事件虽然金额不大，但是足够给我敲响了警钟。工作应以稳为本，在此基础上不断提高业务速度。

三、成长

逆风的方向，更适合飞翔，只有面对挑战，才能不断地成长。在20xx年x月末正式接手分理处会计岗位之前，我一直从事简单的柜面操作，对会计方面的业务不熟悉，能否胜任它对我来说是个不小的挑战。当时正值过年期间，是一年的业务旺季，彷佛所有事情一下都堆起来了，白天要办理柜面业务，晚上整理传票及其他资料。那段时间加班到11点是很正常的事，但我仍感觉有做不完的事，每天都被传票所累。我知道会计的工作远不止传票而已，但如果能及时有 效地整理好当天的传票对会计工作又是相当重要的，因为这样既能为相关会计后续工作打下良好的基础，又能腾出大量的时间。

20xx年8月，我有幸从分理处脱颖而出，进入支行公司业务部上挂学习，这对我来说是一次相当难得的机会。一年来的种种经历都是巨大的收获与财富，从最初的记账到现在的信贷，岗位的变动让我对银行业务有了更进一步的了解与掌握，通过之前两年在网点的表现，我证明了自己能胜任记账这个岗位。进入支行公司部3个月以来，我接触到了全新的信贷业务，从第一天开始我就告诫自己需要尽快适应从柜面人员到客户经理的角色转变。通过这三个月的工作和学习，我对公司信贷业务的操作流程有了整体上的一个了解，掌握了相关一些营销技巧。

在进步的同时，随着对目前工作的不断理解和总结，我认识到自己还有许多不足：

1、业务技能不够精细，虽然已从事记账岗位两年，但会出业务仍未精通。现在从事了全新的公司信贷岗位，首先要有肯学肯钻的态度，其次任何岗位都不可能在短时间内就能做到精通，因此我已经做好长期努力的准备。保持一贯踏实的作风，克服性格上内向的缺点，努力成长为一名优秀的现代商业银行客户经理。

2、20xx年，在争做最大的零售支行的目标指引下，更多的中间业务需要大力推广开，如手机银行，基金，网银，信用卡等，这就要求银行客户经理具备足够的业务知识与技能，我需要加强专业知识的储备积累和进一步提高营销技巧。今天的行欣欣向荣，作为行的一员，我感到无比自豪，在新的一年工作中，我将更加勤奋地工作，刻苦学习，努力提高各方面的业务素质技能，适应农商行的发展需要，踏实进取，克服不足，把工作推上新的台阶。

业务部年度的工作总结 篇2

时光荏苒岁月如梭，不知不觉中已到了20xx年年末，回首这一年来，不禁感慨万千，在这一年中，我在车间主任及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己,按照公司的要求，较好的完成了自己的本职工作。通过这一年来的学习与工作，各方面的能力都有所提高，没有辜负大家对我的信任，现将本年度的主要工作情况总结如下：

一、遵守各项规章制度、认真工作、使自己工作效率不断得到提高。

爱岗敬业的职业道德素质是每一项工作顺利开展并最终取得成功的保障。遵守公司的各项规章制度、兢兢业业做好本职工作是我自己的工作原则，用满腔热情积极、认真地完成好每一项任务、并履行岗位职责。因为工作的特殊性和精确性，在工作中我严格要求自己要做到零误差，以提高准确率和工作效率。

20xx年度在车间主任的领导下，工艺员的指导下，我带领本班组和其他同事共同参与并生产了42批丹参提取液其中包括11批石硫法中试，合格率达到100%。我除了写实际记录外还负责参与编写了45批GMP主记录及相关辅助记录。在生产以上这些批丹参提取液中，我已经熟练掌握了生产工艺流程及设备操作技能。

二、 积极配合领导、团结同事、相互学习

尊重领导、服从命令、积极配合工作;平日里多关心同事、团结一体、互相学习。工作中我们都是彼此的老师,往往从别人的身上看到自己的影子，有好的也有坏的，在面对问题的时候，我们又成为了彼此的后盾，相从看问题、到解决问题上都给了我新的机会和经验。互并肩扶携着。从我个人而言，在工作的过程中我受益非浅，从做事、到做人;

1、参加生产部组织学习的7S现场管理，通过对 7S管理的学习我深刻地认识到，必须努力提高自身素养，规范自身行为，在平时的工作中，提高文明标准，增强团队意识，养成按规定行事的良好工作习惯，达到7S现场管理要求。

2、组织本班组学习了《GMP药品生产质量管理规范》及参与修改《岗位SOP》相关知识，同时还参加了《GMP药品生产质量管理规范》相关知识的考试，通过学习和考试本班组人员对GMP知识及岗位SOP有了进一步的认识和提高。同时我自己也对GMP知识及 、岗位SOP有了更深层次的认识和提高。

三、其他方面

在这一年里，我参加了公司组织的趣味运动会、篮球比赛、四环新厂建设奠基仪式以及现在建造的新制剂车间和化验室的开工典礼。同时还有公司领导体恤我们职工工作辛苦，特意组织了春游，在春游中还安排了集体活动，并且在参加集体活动的游戏中取得了很好的成绩。

总结一年的工作，虽然有了一定的进步和提高，但在一些方面也存在着不足和需要改进，有些工作做的还不够完善、不够完美。希望领导能够给予外派学习的机会，以便提高个人本身素质及更好的创新。

在以后的工作中，我将努力提高工作质量和效率，进一步提高自身的素质、寻找差距、克服不足、在今后的工作中取得更大的进步。我会带领本班组做好公司领导和车间主任交给的每一项工作任务，同时对本班组人员加强管理和学习《GMP药品生产质量管理规范》、洁净区相关知识及车间相关文件的培训。

业务部年度的工作总结 篇3

如果在一年前你问我：你喜不喜欢做业务?我的答案绝对是否定的!业务曾经是我最讨厌的一个职位，也是我避之不及的职位。但是今天你如果问我：让你去做文职工作，你肯吗?那我的答案肯定也是否定的!因为在一年的打滚里我已适应了业务生涯，溶入到了这个角色之中。

没错，没做业务之前我以为自己这一辈子应该就是在文职这个岗位呆下去的，不会有什么波浪，也不会有大的收获。在那个时候，心智仍然停留在大多数女孩的意识里，平平稳稳的工作，这就是女孩子应做的事。走上业务这一块并不是我自愿的，因为工作需要，也是有点私心，总觉得自己不能碌碌无为的过一生，必须想办法的提升一下自身素质!如何提升?那应该要从业务做起!有句话是这样说的：从一个公司的每个部门、每个工作都尝试过，那么当自己拥有事业的时候那就事半功倍!当我都尝试了这些工作之后(老总及财务还没尝试)，从一个角度来看，我是辛苦的，从另一角度来看，我是幸运的，一路中国给了我施展才华的平台，而我回报以我的努力及热情。滴水之恩涌泉相报，这就是我的个性!

从刚开始接触业务的时候，心态确实不那么端正。反反复复的，总是觉得自己不适合这种工作，还是去找份安稳的工作吧，周而复始的延续那种日子吧，但这时也会有另一种声音出现：不行，你不能就这样子，要知道你是最棒的，做那些工作只能浪费了你的青春!两种声音交替，每天很累，最累的却不过是心灵的承受能力。公司是做网络通讯产品的，非传统行业可比，通过电话与网络招商，对客户在另一头的情绪变化无从得知，只能从电话里头靠自己的能力来辨别，因为没经验，刚开始两个月基本上没出个单，靠公司养活，虽有惭愧，但亦不足以令我倒下。老总是个具有宽广胸怀的人，对于员工的培训方面花费了大量的精力，对我更是严格要求，不出单只能代表我的经验不足，没找对方向，没找到技巧，老总手把手的教我做业务，提供了许多的机会，慢慢的，我渐渐溶入这个职位之中，一个单，二个单，都来了，我终于也松了口气。

技巧，对于做业务的人来说是个很重要的环节，其次是产品知识，熟透了产品那客户半夜打电话来咨询也能随口拈来、对答如流;心态是很重要的，每一个人都有惰性，这时候要有旁人的指引的，更多的靠自觉，凡事要旁人教，那一辈子也不会成长!

一年来，足足一年，我曾经无助，曾经彷徨，最终找到了方向，虽说不上得心应手，却也略有成绩，最大的收获在于令自己成长了不少，业务，是一个很好的炼油缸!

我是xx销售部门的一名普通员工，刚到房产时，我对房地产方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在公司领导的帮助下，我很快了解到公司的性质及房地产市场。作为销售部中的一员，我深深觉到自己身肩重任。作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己。在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。此外，还要广泛了解整个房地产市场的动态，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，我已成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

房地产市场的起伏动荡，公司于XX年与xx公司进行合资，共同完成销售工作。在这段时间，我积极配合本公司的员工，以销售为目的，在公司领导的指导下，完成经营价格的制定，在春节前策划完成了广告宣传，为xx月份的销售高潮奠定了基础。最后以xx个月完成合同额xx万元的好成绩而告终。经过这次企业的洗礼，我从中得到了不少专业知识，使自己各方面都所有提高。

XX年下旬公司与xx公司合作，这又是公司的一次重大变革和质的飞跃。在此期间主要是针对房屋的销售。经过之前销售部对房屋执行内部认购等手段的铺垫制造出火爆场面。在销售部，我担任销售内业及会计两种职务。面对工作量的增加以及销售工作的系统化和正规化，工作显得繁重和其中。在开盘之际，我基本上每天都要加班加点完成工作。经过一个多月时间的熟悉和了解，我立刻进入角色并且娴熟的完成了自己的本职工作。由于房款数额巨大，在收款的过程中我做到谨慎认真，现已收取了上千万的房款，每一笔帐目都相得益彰，无一差错。此外在此销售过程中每月的工作总结和每周例会，我不断总结自己的工作经验，及时找出弊端并及早改善。销售部在短短的三个月的时间将二期房屋全部清盘，而且一期余房也一并售罄，这其中与我和其他销售部成员的努力是分不开的。

XX年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。公司在每一名员工的努力下，在新的一年中将会有新的突破，新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，占有一席之地。

业务部年度的工作总结 篇4

转眼20xx年即将过去，回顾这一年，感慨颇多，特别是因为今年生小孩休假了三个多月，对办事处的工作和业务造成了一定的影响，加上今年小孩还小，工作上不能全身心投入，工作业绩和积极性有所下降，所以在这里我特别要感谢各位同事对我这一年来工作上的包容和支持，20xx年的话我一定会更加努力地工作。现将我这一年来从事销售工作的心得和感受总结如下：

一、20xx年工作完成情况

1、20xx年年度销售任务为109万，实际销售为(截止12月6日)，完成年初制定的销售任务。

2、我的负责区域为千岛湖镇主城区新安大街，新安东路至阳光路段。

二、20xx年工作存在的不足

1、经销商、业务员无法进行全品项销售

每个产品都有其生命周期与一定的市场容量，走到最高峰时肯定价格低了，厂商盈利水平亦都低了，而且要开始逐步走下坡路，因此要不断有产品更新，推出新产品来弥补。公司这几年来的品种发展虽有所改进，但是与别的公司相比产品还是相对单一。在实际的销售工作中，因多种原因，市场对部分产品认知度不高，销售工作中进行全品项销售时压力较大，特别是去武汉参观后深有感触。

2、供货、订货组织不严，影响销售

今年多次出现断货现象，对于产品的销售影响较大，这里有多方面的原因：一是经销商也知道公司每年在7-8月份后的促销力度大，因此前期备货、订货数量不足，销售旺季后再下订单，造成订货集中，生产拼命，提货排队现象。第二公司的销售应急预案缺失。今年建德发生笨水体污染事件，造成桐庐、富阳、杭州、嘉兴等地抢购我公司产品，造成我公司产品在这些地区一度缺失。

3、其他产品广告宣传不到位，促销无力

当前销售的其他产品没有规划，缺乏像水宣传一样强有力的产品和卖点宣传，没有全年整套的促销推广方案，广告策划卖点不突出，使得经销商及终端客户总觉得我现在多订货是否会进价偏高，下月是否还有更有力地促销力度等等，间接影响经销商、终端客户的库存数量。

4、销售政策存在弊端，缺乏调动销售人员的积极性

虽然今年公司普遍都给员工涨了几本工资，对我们员工的相关福利政策也有所调整，但是在销售任务、业绩考核中的奖励政策却依然存在弊端，设置的奖励政策与销售任务、销售业绩不成阶梯型增长的正比，反而是阶梯型下降的正比，并且有些还设置了最高奖励限值，这样当销售人员达到限值时就会缺乏积极性，存在干与不干一个样的囧况。在我看来，奖金就是公司对业务员的销售政策，公司只有积极地把这个政策灌输到业务员心中，业务员才会积极地更努力地推广公司产品。

5、内外勤分工不明确，管理制度不完善

岗位职责是员工的工作要求，也是衡量员工工作好坏的标准，自己在从事业务工作以来，始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责要求自己。然而在实际中，经常发现作为业务员需要填写好多报表，统计相关的销售数据等等，经常是半天跑业务、半天在整理报表、照片等资料数据，甚至有些时候临时说要上交报表，晚上还得加班加点做资料汇总。在我看来，业务员需要掌握这些数据，以便及时调整销售策略;办事处管理人员同样要了解这些数据，以便监督业务员数据的真实性及工作的积极性。

三、总结一年来的工作，自己的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他业务员和同行学习。因此，计划20xx年重点做好以下几方面的工作：

1、努力工作，积极拓展和维系好客情关系，确保完成20xx年销售任务。

2、努力好做销售工作，从产品的价格、数量、质量以及自身的服务态度方面，细心地与客户沟通。

3、积极维护好客户关系，并不断开发新的客户。

4、千岛湖是一个国家级旅游度假区，千岛湖的会务经济已经逐显重要地位，因此，线路上的多家星级酒店我将作为重点开发和维护单位，积极拓展产品使用量和使用区域。

业务部年度的工作总结 篇5

\_\_\_\_年，我部门在公司总经理的领导与指导以及各位同事的共同努力下，按照公司章程的要求和部署，坚持以稳步发展，重点突破为重要指导思想，以保持部门工作流程的完善化，正规化，人员组建稳定化为发展目标，以培养新旧接替互帮互助为出发点，结合部门实际，克服工作中存在的困难，完成了一定的销售利润。现将我部门\_\_\_\_年外贸工作总结如下：

一、部门基本情况

截止目前，我部门有：

外贸业务员、单证员、业务兼内务共人。

由总经理亲自指导，由总经理助理协同安排相关事宜的原则工作。

自从我进入公司以来，不断进行尝试更新、更强、更有优势、风险更低、更具国际业务化的贸易结算方式。截至\_\_\_\_年底，业务范围逐步覆盖玩具，毛毯，五金配件，代理出口业务等。

货物直接出口到美国，俄罗斯以及其他国家和地区，为进一步进入国际市场积累了宝贵经验。同时，公司总经理也给与我部门极大支持，亲赴国外与外商进行面对面的商务洽谈活动。并指导和调控公司销售由原来的单一客户逐步转变为客户多元化，以出口创汇、抢占国际市场为销售主旨的营销理念。灵活多变的经营管理模式，使我进出口部业绩稳步提升。

截止月份，公司直接出口销售产品：

其中玩具\_\_\_\_件;累计销售金额为：\_\_\_\_美元。

毛毯件;累计销售金额 美元;

代理销售业务

二、以创新思维为先导，加强团队业务竞争力

就企业而言，我国目前的优秀企业大都在市场前景且具一定竞争优势的成熟行业中，但处于行业的中下端位置，不仅无暴利可言，甚至利润稀薄。这些成熟行业技术发展趋势清晰，一般不会出现技术方向突变带来的行业格局大变。同时，这些行业需要巨大市场作为载体。中下端的企业要想同等的争取市场、争取市场利润和市场占有度，就必须掌控一定的独到经营模式。于是创新思维不得不被提出。

作为一个部门也一样，要想有更大的发展空间和膨胀力度，就必须拿出更新、更有效的工作手法。要创新，要自主的进行创新，并切与公司整体运营的创新经营同步的创新。

方法和手段对我部门业务人员进行思维转变非常重要。尤其我部门成立时间不长，某些人还时不时犯一些低级的错误，没有最起码的责任心，其业务水准有待进一步提高，我们的操作模式正在成熟和成长的阶段。如何在以往工作的基础上继承、发扬、创新成为我们各项工作的当务之急。经过半年多左右的实践和摸索，我部门基本确立了加强对同行的学习、放眼国际市场、勇于创新、大胆实践的方针，并取得了一些成效。

1.积极尝试工作新方法，构建行之有效的工作体系。

经过在工作中学习，在尝试中稳定的创新方式。总经理不断带领我部稳步拓展业务。并给予本部门每个人员最大的帮助，结合本部门工作者的努力，大家的成长非常显著，也有了可喜的成绩;但是工作中的失误同成绩一样，是我们不容忽视的一样重要因素。

外贸工作，象战场更像舞台。轻重缓急非常注重业务人员的自主工作性。而这一点也是我们本部门一直着力提高和后来发展所必需面对的问题。

在上述基本工作状况的基础上，作为本部门的负责人，我需要进一步完善、和引导部门的走向。并大力重点突出的加强部门和部门每个成员的工作独立性，工作自主性，在提高自身业务水准的前提下，帮助和指导部门成员的成长。使我部的发展前景更为广阔。

业务部年度的工作总结 篇6

20\_\_年以来，\_\_\_\_分行公司业务部认真贯彻落实省、市分行年初工作会议和全省农行城市对公工作会议精神，坚持以科学发展为主题，不断完善营销体系，健全营销机制，丰富营销手段，加快推进经营转型，提升金融服务水平，我行公司业务取得了较大的进展。

1.业务经营持续向好，盈利能力显著增强。

(一)全年各项指标完成情况。

截止20\_\_年12月31日，全行对公存款余额达到\_\_万元，同比多增\_\_万元，比年初增加\_\_万元，完成全年计划的\_\_%。全行对公贷款余额\_\_万元，比年初增加\_\_万元，同比多增万元，完成全年计划的%。对公中间业务取得了质的飞跃，特别是投行业务实现了零的突破。对公中间业务实现收入\_\_万元，同比增加\_\_万元，其中：投资银行业务实现收入\_\_万元，同比增加\_\_万元，现金管理开发户、收入\_\_万元，代理金融机构业务收入\_\_万元、同比增加\_\_万元，代收代付业务收入\_\_万元、企业网银同比增加\_\_万元，上半年对公中间业务完成全年任务的\_\_%。

(二)资产质量明显提高。

截止20\_\_年末，公司客户不良贷款占比%，较20\_\_年初下降个百分点。在各级行、外部监管机构多次检查中均未发现大的问题。

(三)客户结构明显优化。

20\_\_年末，公司类优良客户贷款余额亿元，占全行贷款%;优良客户占比%，比20\_\_年初提高个百分点。全行家重点客户中存款余额过1000万元的公司客户达到家，贷款过500万的优良公司客户达到家，公司客户结构得到了明显优化。

(四)营销意识明显增强。

全行上下积极转变观念，强化市场营销意识，形成了全员营销、主动营销的良好氛围。各级行领导、前台部门经理率先带头营销;广大员工积极跟进，主动贴近市场，搜信息、想办法、出点子，有力地推动营销上水平、上档次。20\_\_年新增营销项目个，累计营销重大项目、重大客户贷款多万元。对公中间业务营销上取得零突破，20\_\_年全行营销现金平台业务户，取得手续费收入万元;注册常年财务顾问户，取得手续费收入万元。

(五)营销队伍素质明显提升。

实践增强才干，通过重大项目、重大客户营销，锻炼和培育了一支善作战、有智慧、专业化的营销团队;通过完善大项目奖励方案和客户经理考核办法，从而激发了客户经理队伍营销的激情;通过对公业务视频培训、对公客户经理业务能力考试，逐步培养了一批营销专业人才，为公司业务持续发展提供了坚强保障。

2.加快业务转型，努力提高发展的质量与效益。

20\_\_年我部公司、机构、房地产及国际业务在上级主管部门和市分行精心统筹部署下，按照?扩大总量、提升质量、优化结构、防范风险?的总体要求，以对公基础业务发展为重点，以大力拓展对公中间业务为目标，以结构调整为主线，公司业务取得长足发展。

(一)坚持不懈抓好对公存款组织工作。

今年我行在继续实施对公存款?抢、保、挖?措施的同时，采取紧扣目标任务，突出重点的方式，对以负债业务为主线的现有竞争性客户，重点抓好金融服务，稳步扩大业务份额;对所有存量竞争性客户，均要在找准需求切入点的基础上，抓好产品组合营销，不断提高客户忠诚度和价值回报。

一是全力做好行政机构客户的营销维护工作，继续抓好对我行对公存款起支撑作用的财政系统的维护挖掘工作。我部配合各行主动出击，从资金源头上着手抢挖资金，附臵以全面、高效、贴身的金融服务，加大了财政资金经我行划拨与结算量，提高了财政资金留存比例，20\_\_年全行财政性存款余额万元，占对公存款的%。

二是紧盯区域大项目、优质客户，重点营销事业单位存款，确保了财政性事业单位存款的稳定性。我部认真贯彻分层次营销管理理念，上下联动着重做好石羊河流域综合治理中下游资金的开发，积极深入施工单位开展宣传营销，在努力增加拨付资金滞留时间的同时，做好中下游施工单位的资金归集公关和维护工作。

三是提高大客户、大项目对我行对公存款业务的贡献度。以贷款吸引存款，我行紧抓?徐古?和?营双?高速公路项目贷款，加强信贷客户增存力度，行领导主动出击加大对等营销与上门服务力度，在增加贷款投放的同时，增加了资金在我行内部运转与滞留。20\_\_年?\_\_?高速项目共投放贷款亿元，派生存款万元，全部留存我行，公路派生存款已成为我行对公存款稳步增长的强有力支撑点。

四是以优势特色行业和企业为主，积极吸收中小客户资金。根据我行业务发展重点及区域特点，主抓商贸流通、建材建筑、农产品收购、农业产业化龙头企业等特色中小客户资金的归行管理。根据企业资金流动特点，抓好时点营销，争取了资金的全额及时归存我行。同时充分利用我行产品齐全、网点分布广泛的优势，加强对中小企业电子结算产品的营销，提高对公柜台服务效率和质量，不断扩大我行中小企业存款规模。

五是以公司客户提供信贷服务为切入口，与客户建立紧密的、全方位的合作关系，扩大公司客户对公存款来源，结合我行实际主要以营销现金管理、网上银行、银行承兑汇票为平台吸收存款，通过为公司客户提供结算等综合性、多元化服务模式，来吸收大量结算资金特别是非贷款客户的结算资金在我行系统内运转。

六是进一步加强新企业开户的营销拓展，加大对网点和支行公司部新客户开户的考核评价，特别要加大对新成立企业的验资资金和资本金的吸收力度，不断扩大我行公司存款客户群，20\_\_年我行对公客户增加户。

(二)全力营销优质贷款业务。

一是强力跟进重点项目的贷款投放，做到早投放、早见效。公路贷款作为我行利润效益来源的中心支撑点，20\_\_年我部紧抓重点，以?徐古?高速公路等项目贷款为依托，加强信贷资金有效营销投放。今年市分行行长和主管行领导与甘肃省交通厅积极协调，投放项目贷款亿元;

二是主动出击，上门服务，增强我行信贷投放的基础。针对我行城市中小客户市场辖窄，客户营销力度薄弱，中小客户贷款投放不足的情况，我部多渠道搜集信息，对辖内客户资源进行拉网式摸排梳理，从而掌握市场营销第一手资料。并制定下发了近、远期营销计划，突出重点，有针对性地进行市场拓展，以确保两个城市行20\_\_年中小公司客户信贷营销取得突破性进展。截至12月底全行城市公司类中小客户户、信贷余额万元。

(三)大力推进城市对公中间业务发展。

一是我行成功营销了武威市城南集中供热有限公司、武威金苹果有限公司、武威市张义面粉厂3户现金管理服务企业，实现业务收入5.4万元。

二是大力发展投资银行业务。面对传统业务竞争日趋激烈的局面，为发掘新的收入支撑点，有效推进城市对公业务转型，根据省分行业务发展要求，结合武威资源实际，积极开展投行业务营销，采取有序推进的方法，营销户企业开展了常年财务顾问业务，实现业务收入万元，实现了我行常财对公理财产品零的突破，拓宽了我行对公类中间业务收入面，为下一步对公类中间业务推广开展起到示范带动作用。

(四)抓营销体系建设，构建长效营销机制。

一是为做好大客户、大系统、大项目的营销与管理工作。我行明确了层次对等、系统联动、分工协作、运作高效的营销管理工作指导原则，确定了各级行营销职责，界定了各级行营销目标客户标准。市分行、各支行按照要求建立大客户营销名录，重点强化市分行、支行直接营销和牵头营销职能，国有企业在武分支公司、省市级投融资主体和农业产业化龙头企业成为各级行的营销目标客户。各行按照管理层级成立客户经理组、制定营销方案并组织实施，逐步形成正常化、制度化的大客户营销和维护机制。为切实推进大客户营销维护工作，我行将大客户营销目标纳入全行公司业务条线绩效考核指标，考核结果与市分行分管行长和公司对公客户经理绩效考核挂钩。

二是积极拓展重点营销项目，按照分层营销，项目组各负其责的原则，市分行主要从项目营销组、营销策略、营销责任、费用匹配、激励机制等方面下发了《\_\_\_\_分行20\_\_年重点营销项目安排意见》。我行经过与各项目单位积极衔接、跟踪接触，部分项目已初步与各项目公司达成合作意向;

(五)加大中小客户营销开发。

一方面，以小企业简式快速贷款为龙头产品，加强对中小企业优质资产业务的营销。

另一方面，落实各经营行与专业担保公司?点对点?的沟通机制，做大担保公司担保贷款，进一步提升中小企业市场份额。

今年全行新评级中小客户户，我部对评级客户进行分类排队，以麦芽加工、玉米制种等特色重点产业来做文章，以全市户农业产业化龙头企业为中心，不断向外扩散，通过深入挖潜产业链，联合经营行进行纵向一体营销。今年成功营销了\_\_\_三户麦芽加工和武科种业、甘鑫种业2户玉米制种农业产业化龙头企业，增加了我行优质客户数量，为进一步优化我行信贷结构和增加有效信贷投放打下了坚实基础。

3.20\_\_年工作中存在的问题

20\_\_年，我行对公业务经营形势总体较好，但也存在一些困难和问题：

一是对公存款增加结构单一、后劲不足，市级各类财政资金及石羊河流域综合治理等源头性客户资源有限，既有资金维护不到位，现有服务仅限于初步层次，客户潜力未能得到进一步挖掘，造成客户资源和资金流失严重，相比同业资金占有份额出现大幅下滑，存量市场受到严重威胁，且到目前市级财政专户只有1个，处于严重边缘化的程度;同时，各类优质中小企业销售货款归行率较低，资金归集等问题突出，资金组织上发展后劲不足。

二是应对同业竞争的方式、方法不多。目前从全市商业银行竞争的格局看，各商业银行都在从上而下狠抓存贷款业务的渗透，特别是各上市商业银行和信用合作社利用自身资源、政策等优势，上下联动、全流程跟踪服务，强力高端渗透我行既有客户，我行目前基本固守于传统营销模式来进行开发维护，市场营销策略落后，缺乏工作灵活性，与同业差距不断拉大。

三是对当地客户资源调查了解不够，未能全面掌握辖内客户情况。各支行仍依靠市分行提供的项目信息进行更新维护，未能从辖内经济、社会等各领域发展实际为突破口进行有目的、有针对性全面掌握经济、金融资源，未能建立起收集、汇总、反馈信息的机制，没有对现有客户台账进行及时调整、更新，制定合理地营销目标进行有序营销。

四是新业务推广力度不够理想。对公中间业务一直是我行业务发展的软肋，对公中间业务知识普及率很低，特别是近年来新发展的投资银行等业务，各级客户经理对产品特点、办理流程等基本知识缺失，造成我行对公中间业务产品推进缓慢，尽管实现了零的突破，但离省分行的目标要求相比还有很大差距。

五是各行在管理上仍未彻底走出粗放式管理的模式。自律监管及贷后管理检查频次、内容落实不到位，未能实质有效按照监管初衷开展，在繁杂事务中仍处于被动工作范畴。在市场经济条件下，各级行客户经理对企业潜在信贷风险认识不到位，控制风险能力不强，风险排查工作固定化、死板化。对企业运行过程中存在的问题缺乏深入分析研究，对出现问题的应变能力不强，处理复杂问题的能力不足。

4.下一步工作打算

针对上述问题，20\_\_年我部将重点抓好以下几项重点工作措施的落实：

(一)加强客户营销与维护，有效提升对公存款组织力度。

一是继续推行对公存款定期分析通报制度，将此项工作常态化、落实到对公存款组织的具体工作中，找准相互之间以及同业之间的工作差距，转变思想、理顺思路、改进营销策略，找准切入点、重点出击。

二是高度重视机构上游客户，从上而下抢挖客户资源。重点营销武威市财政系统，逐步从资金源头上抢占一定的份额，以此紧抓与社保、土管、水务、农业、教育、卫生等部门的联系，多渠道掌握资金流动信息，列出推进计划时间表，重点跟进做好服务工作，以增加财政资金在我行的结算量。

三是抓好优质项目积极营销，做好项目资金的结算工作。以项目营销推动对公存款营销工作，下一步继续对重点营销项目库进行完善、梳理，主抓高速公路建设项目资金归集和派生存款营销工作。继续抓好?\_\_?公路建设中下游各施工单位在我行的开户工作和结算服务工作，同时跟踪做好?营双?高速公路建设项目开工前的征地资金归集和施工单位开户工作，以此来推动对公存款营销上台阶。

四是继续做好\_\_\_中下游资金的营销工作。现阶段的主要工作是密切关注下游资金的流向，及时与参与下游治理项目的施工单位进行接触，做到下游资金不流失、少流失的基础上从他行抢挖一块。

五是要加强公司事业法人客户及中小客户的吸存工作，主要针对我行AA级以上法人客户，要加大与客户的沟通和协调，加强流动资金的管理，提高企业加快销货款归行率，压缩企业不合理资金占用，提高流动资金的使用管理。同时要到实地开发研究，确立营销重点，下决心争取一批中小客户，在掌握情况的基础上进行信用等级评定，建立合作关系。

六是细分客户，多策并举，实现客户深度营销。在营销方式上积极为营销项目量身制定营销方案，并通过现金管理平台、常年财务顾问等金融服务，逐步建立客户集群资金在我行系统内封闭运行的良好循环机制。

七是抓住我市财政系统集中支付改革的机会，在保持我行财政资金不流失的同时，积极扩大我行财政系统资金份额。目前我行国库集中支付代理业务除凉州区尚未进行外，其他各支行都取得重大进展。国库集中支付代理业务的开展将为我行维持和深化财政系统业务提供巨大保障。于此同时，我行与国税、地税系统的国库税银联网三方签约进展顺利，截至年底我行完成地税系统签约客户户，国税系统签约客户户。我部将积极配合各支行开展工作，使我行税银联网签约工作取得预计成效。

(二)多策并举、强化营销，促进信贷有效投放。

一是保持原有城市各类优势项目贷款的市场份额，加大力度向国家及市政府确定的重点项目、重点工程以及有政策扶持优势、具备较好成长性的行业及产业主动营销。

二是认真做好信贷营销工作。各行要结合自己的实际，细分市场和客户，确定各层次客户营销名录，对金融资源和客户情况进行细致分析，在全面掌握情况的基础上，突出重点，积极营销有实力、有资源、有发展潜力的客户，通过信用等级评定，掌握情况，以提供结算、开办100%银行承兑汇票、差额银行承兑汇票、进行信贷支持等服务手段，拓展市场和客户。

三是切实加强城市中小客户的信贷营销，两个城市行要根据辖内项目、产业、行业，摸清底子，掌握基本情况，主动介入，对农业产业化龙头企业，有规模、有资金、有实力，发展前景好以及前几年流失的客户，要耐心细致做工作，限度地缩小同业竞争的差别，拼抢高价值客户。

(三)积极探索公司业务经营战略转型策略。

根据国家产业政策、经济环境变化和市场发展趋势，做好对宏观经济、行业发展趋势的分析研究工作，引导全行公司类客户的营销和管理，促进公司业务持续、健康、有效发展。

一是要辩证分析行业整体发展趋势与行业内部企业自身发展个案的关系，做好营销指导工作。公司业务在保持原有城市基础设施建设等优势项目贷款的市场份额的基础上，加大力度向国家及市政府确定的重点项目、重点工程以及有政策扶持优势、具备较好成长性的行业及产业主动营销。积极推行成本精细化管理，提高价值创造水平。根据经济资本和风险定价的管理要求，利用宏观调控的时机，调整客户结构，提升定价水平，结合投行业务以常年财务顾问为业务切入点形成传统业务与中间业务互动，为客户提供增值服务，提升和丰富银企合作的层次和产品组合，提高客户依存度，创造和挖掘更高的客户价值，提高资本回报率。

二是要深入研究内外部经营环境，认真分析市场因素和客户需求变化趋势，加快公司业务经营战略转型，做好长远发展规划。探索研究在提升经营层次、缩短管理链条的同时，有效调动营销人员积极性主动性，提高管理层对市场信息、客户信息的反映敏锐程度，从持续发展角度规划公司业务发展。

(四)抓营销体系建设，完善客户经理考核激励机制。

一是要强调紧密营销。针对我行对公客户数量少、结构单一的发展瓶颈，客户经理要坚持走贴近市场、贴近客户、了解客户的营销战略，从武威工业园区、武威市政府单位等源头上争取客户资源，从而赢得我行营销主动权。各支行主管行长和经理带头跑市场，深入了解客户，实施紧密营销。

二是要强调系统营销。各支行要改变客户部门单兵作战的模式，充分发挥支行乃至全分行系统的整体协同能力，对于不同层次的项目和客户要成立不同层次的项目营销及方案设计小组，由支行行长、公司部经理乃至分行行长亲自参与营销和服务方案的制定，发挥系统团队决策智力优势，提高营销层次和效率。利用多种渠道收集市场信息、客户信息，建立对各类信息的整合、分检、研究、决策的机制，加强全行横向与纵向的联动配合，合力出击，形成系统多层次营销体系。

三是继续完善客户经理考核激励机制。今年我行制定了《中国农业银行\_\_\_\_分行优质项目、优质客户营销奖励办法》，从绩效奖励方面激发客户经理营销积极性，但效果不是很明显。在以后的工作中，我们要不断研究和深化切实可行的对公客户经理办法和营销奖励办法，组织对公客户经理评优活动、充分调动全行员工营销的积极性，鼓励全行员工充分发挥关系资源优势，积极开展业务营销。同时要加强客户经理队伍建设，明确职能定位，提高业务素质。要改变客户经理单一存贷款的传统营销观念，要充实客户经理职能，丰富营销内容，制定存贷款业务、理财业务、中间业务、国际业务等一揽子营销方案，对重点客户进行全方位营销。

(五)强化风险意识，切实加强贷后管理工作。

一是对AA级以上城市对公客户，以贷后管理等形势进行巩固维护，结合对企业生产、经营、发展前景进行调研分析、风险排查，以不断改进服务水平为前提，加强销货款归集回笼，严格监管流动资金的挤占挪用和不合理资金占用，提高销货款的归行率;对没有发展前景和发展前景呈下降态势的客户要认真分析，果断抉择制定退出计划。要根据客户分层次管理的要求，积极做好贷后管理和自律监管工作，主要对直管客户进行调查、分析、评价，提高精细化管理水平，对市分行直管客户及全市产业行业进行研究分析，确保信贷资金安全运行。

二是认真学习执行银监会?三个办法一个指引，切实加强资金支付和贷款用途管理，通过强化贷款发放审核，从根本上规范信贷资金使用，规避和减少贷款挪用风险。

三是强化源头风险防范，落实‘谁营销谁管理、谁管理谁负责’的客户风险管理要求，从客户营销准入阶段就要充分把握和甄别风险，将风险管控贯穿于贷前、贷中、贷后的全过程。

业务部年度的工作总结 篇7

时间如梭，半年时间已经过去。在这半年里，每个销售人员既得到了时间，又失去了时间，每个人的机会均等。现将这半年来业务部的工作情况作一次总结，请详见以下的销售情况销售图表(略)

就数据看，整个公司销售情况已趋于稳定。合同额及收款额逐渐按30在递增，就形式看可喜，但从公司发展要求看还有一定差距。这些问题，它不是简单的合同、回款问题，是由多方面的问题汇集到一起形成的综合性问题。现就这些问题归纳为五个方面进行总结(以下按百分制计算，总分共500分)

一、思想方面：

思想从常人看就是思想问题。我个人非常赞成这样一句话：“思想指挥行动。”人之源就是思想，有什么样的思想，决定你能做什么样的事。它包括：思想觉悟、智慧、思考、希望、精力、理想、心态、\*等等，这些都决定员工在销售工作中的努力程度。按百分计算，业务部人员平均应为85分，差距15分。

二、责任方面：

责任感也体现效率，它包括：

1、工作本职责任;

2、相互协作责任;

3、公司利益责任等。

应该说，每一位业务人员都能较好地完成本职工作，千方百计地提高销售额与回款额，但是在相互协作、相互配合上还不尽如人意。有些同事还不能站在公司整体利益的高度考虑问题。按百分计算，此项应为80分，差距20分。

三、捕捉信息能力：

公司业务部员工的整体素质、能力在户外广告界看起来还不错。但就其信息量来看，有的员工做得还不够好。我经常说，就高速路媒体的销售来讲，我们的员工都可以执行每一个合同，那为什么有的员工合同额很大、很多呢?这就是一个信息捕捉能力的体现，自己不去建立自己的销售圈子，不建立自己的销售人员圈子，对待客户或朋友不愿投入精力、时间。拜访的客户与高速媒体大相径庭，适得其反。

当然，每个销售人员不能一概而论，每个人有每个人的优势，每个人有每个人的特长，那就不能千遍一律，按公式去做事情，这绝对做不好，你只能以你的特长以及独有的方式去完成公司指定的目标，只有这样，才能有成效。比如：一个客户的拜访，不同的人有不同的效果，只要考虑到我有跟客户见面的机会，就能去把握住客户的投放动态。钟飞呢?一次又一次地拜访客户，以诚实、真诚来让客户接受他。

李呢?哪怕与客户没见面，她都会每天以信息问候感动客户等等，但结果一样争取到客户的认同，有信任感就具备了合作的基础。接下来就是执行协调能力的问题，通过大家的努力，业务部捕捉信息的能力到目前这个程度已见成效。按百分计算应为85分，差距15分。

四、执行能力

公司业务人员执行能力都很强，是的。但是他们进入一个误区，执行能力不是把一个事情交给你去完成就叫执行能力强，这不是被动执行的大跃进时代。因为我们是一个发展中的公司，必须发挥大家的智慧、能力走在别人的面前，在完成应该完成的工作并超质超量地完成工作，才能叫执行能力。这里不再举例，这也是下半年计划里的培训课题。按百分计算应为85分，差距15分。

五、技能技巧

从目前业务人员来看，就成南路媒体销售已不成问题，技能技巧所占的比例不大。在成南路合同中能占到20左右，但员工还需加强学习培训。如公司发展壮大了，业务范畴增大了，这会对公司员工的技能技巧要求很高，我们应作好这方面的准备。公司员工按百分计算，能达到90分，差距10分(只指高速路销售)。

公司业务部的问题，都包含在以上五个问题里，这是大方向。五个问题，总分500分，公司业务部员工得分425分，得分率为85。这就是半年总结的问题，也是(7、8、9)月份相对淡季里，我要和业务人员共同解决的问题。如果五个问题业务人员得分能增加10，我相信全公司合同额，回款额将显著增加。

以上是我作为业务部总经理总结的业务部情况，也是我下半年要立即解决的一些问题。

1、(7、8、9)三月要进行培训，课题程序为：

①思想②责任③信息④执行⑤技能技巧

2、7—10月作好明年的客户计划

以上问题我会在下半年里尽力改善，力争下半年能取得显著的成绩。但工作不是靠个人，还得靠业务部全体同仁共同努力。

业务部年度的工作总结 篇8

今年，服装商场紧紧围绕商厦下达的各项任务指标展开工作，在加强管理、强化意识、开展活动等方面取得了显著成绩，为商厦的持续快速发展做了很大的贡献。

自XX年开业以来，服装商场时刻以发展为前提，进行了三次大规模的经营布局调整，提升服装品牌结构，合理利用平效 使得商场能够快步、稳定地发展。

今年，我商场紧紧围绕商厦整体部署及XX年全年工作计划开展工作。商场领导班子走出去考察、调研，反复推敲升级改造计划与实施细则，学习先进的经营理念，合理利用平效，成果非常明显。特别值得肯定的是，今年的升级改造中，我们采取了经营面积扩大，品牌升级，货位调整，店堂改造，加强管理等一系列强有力的措施，全体员工团结一心，共同努力，取得了一定的经济效益和社会效益。不仅提升了企业形象，而且销售业绩不断攀升。

回顾xx年的工作，可以概括为以下几大方面：

一、适应市场需求升级改造，整体经营布局调整合理，品牌结构日趋成熟，经营成果喜人。

服装商场全年计划任务4400万，实际完成万元;毛利计划330万，实际完成万元，费用。

今年新增收了新品费、广告费、装修管理费和其他收入累计上缴纯利7万余元。取得良好的经营业绩，我们采取了如下做法：

1、紧跟商厦各种大规模促销活动，不放过任何销售机会。

根据商厦总体部署，在多次大型促销活动中，我商场都能围绕活动主题，积极配合，以活动和节日促进销售。在新发周年店庆、集团店庆、黄金周等重要促销时段，取得了良好的销售业绩和经济效益，最高日销超百万。配合商厦的活动，我们做了大量的准备工作，积极与厂家联系货源，增加适销品种，灵活促销，保底扣点，力保双赢。

2、扩大经营面积，合理利用平效，提升经营品牌。

品牌经营采取抓大放小的原则，调整引进了大小品牌80余个，年销售超百万的专柜有10余家。确保了我商厦经营定位的提升。

升级改造时，冯总带领商场班子成员及有关部门反复分析研究、精心策划，扩大了男装和运动休闲的经营面积，将原有服装商场的二层半楼拓展至三层半楼，整个男装和运动休闲的经营面积及经营品牌同步升级。男装由原有品牌20多家发展至61家，引进了培罗成、雅戈尔、九牧王、花花公子、哈雷纳?金狐狸等知名男装品牌30余家，国际运动品牌匡威、kappa入驻我商场;并引进了七匹狼、匹克、康踏、哥仑布、贵人鸟、豪健等国内运动休闲品牌及威鹏、佩吉、劲都人、旗牌王、伊韵儿等中性休闲品牌20余家，顺利完成了今年升级改造任务，受到了商业同仁及消费者的一致好评。

升级改造后，男装、运动调整扣点，平均增长了2?--3?。租金、管理费、人员工资等增加纯利润11万余元，为提高销售业绩打下了良好的基矗

为适应商厦整体形象发展的需要，在兼顾本次经营布局调整重点的同时，采用末位淘汰制先后淘汰了销售业绩不好的女装品牌10余个，并引进了卡琪露茜、雅诺、芙奈尔、蒂澌凯瑞、热度、范奈沙、科尚等10余家女装品牌。顺利地完成了今年的升级改造任务，为计划明年女装品牌的再次升级奠定了良好基矗

改善不合理的经营布局，利用一切可利用的空间出平效，服饰区进行了小规模的调整，新引进了嘉得利、金鑫饰品、金雨绮、美甲、傲诗曼时尚女包等专柜，商场的年利

润增加了14万余元。由于利用空间合理，得到了供应商和顾客的一致好评。

3、管理上精益求精，查找自身管理工作存在的不足，拟定工作细节的补充计划和实施方案。

我们将实际工作中遇到的问题进行讨论，寻求解决方法并予以实施，逐步完善了商场的管理制度。今年升级改造后，商厦为集聚人气举办了多次大规模的促销活动。在工作中我们发现，每天中午和晚上5：00之后是双休日外的销售小高峰。

针对这一情况，我们调整了收银员和导购员的作息时间，将早班下班时间由原来的下午1：30分调整至12：30。要求早班员工12：30分后去吃午饭，杜绝了因吃饭空岗现象。既避免了中午顾客购物交不上款，又因下午着急上班而跑单的现象，又避免了顾客购物时没有营业员接待而对商厦有不满现象，进而提高销售业绩。

要求柜长各负其责，每天记录本柜组的销售情况，月末进行汇总，计算出柜组本月的销售利润及费用情况，做到心中有数，商场无论需要哪个数据，柜长都能及时准确地提供出来。做到人人懂经营、会算帐，个个会管理。

4、全方位培养人才，关心员工生活，增强凝聚力和核心力。

我服装商场现有自营职工86人，厂方员工300余人。一年来，提高员工素质、增强服务意识、加大管理力度，向管理要效益。举办了店堂运动会、模拟购物、演讲比赛、百日销售竞赛、pop大赛和模特表演等多项活动。在商厦举办的首届pop大赛中，获得了团体总分第一名。安踏专柜荣获现场模拟购物演示第二名。增强了员工的凝聚力，焕发了员工的工作热情和干劲。

⑴、增强员工素质，向管理要效益。

本次升级改造，在不闭店不影响正常营业的情况下，商场领导班子成员们以身作则，不怕脏不怕累，献工献时，事事起到模范带头作用。仅用了40余天，就完成了三层楼的升级改造任务。

从提高自身素质做起，柜长精通导购员和收银员的业务，现在无论是哪个专柜人员短缺，还是大型活动中顾客排队交款，每名柜长都可以替补到基层工作岗位中去。在方便顾客的同时，提高商场的经济效益。

业务部年度的工作总结 篇9

20\_\_年\_\_\_\_，\_\_支行认真贯彻落实\_\_各项工作部署，以\_\_\_行长年初工作会议上的讲话精神为指针，在分行领导及相关部室的指导下，以建设“\_\_\_\_\_\_”为宗旨，以做\_\_\_信贷业务特色银行为目标，紧紧围绕“\_\_\_\_”的工作主题，拓市场提业绩，防风险保安全，各项工作扎实推进，各项工作指标均已完成。

一、\_\_\_\_主要经营指标完成情况

截至6月末

(一)贷款余额\_\_亿元，较年初增加\_\_亿元，增长\_\_%，完成计划增量\_\_%，累计发放贷款\_\_笔，累计投放\_\_亿元;实现利息收入\_\_亿元，完成同期计划的\_\_%。

(二)贷款日均余额\_\_亿元，较年初增加\_\_亿元，完成同期计划的\_\_%。

(三)各项中间业务收入\_\_万元。其中，财务顾问费\_\_万元，其他手续费收入\_\_万元。

(四)办理银行承兑汇票\_\_笔，金额\_\_\_万元，其中100%保证金银承\_\_笔，金额\_\_\_万元。

(五)客户数量\_\_户，较年初增长\_\_户，完成客户拓展计划\_\_%。

二、各项业务开展情况分析

(一)贷款投放行业分析

根据今年\_\_\_\_金融业务营销指导意见，\_\_支行\_\_\_\_贷款投放重点是\_\_\_\_贷款。从行业看，\_\_\_\_批零行业投放贷款\_\_笔\_\_\_亿元;制造业\_\_笔\_\_\_亿元;其他行业\_\_笔\_\_\_亿元。

(二)贷款产品投放分析

\_\_\_\_\_\_支行累计投放\_\_亿元，其中\_\_\_贷款\_\_亿元，占\_\_%; \_\_\_贷款\_\_亿元，占\_\_%; \_\_\_贷款\_\_亿元，占\_\_%;\_X\_贷款X\_亿元，占X\_%。

(三)贷款担保方式分析

\_\_\_\_投放贷款中，抵押担保贷款\_\_亿元，占\_\_%;保证担保贷款\_\_亿元，占\_\_%;信用贷款\_\_亿元，占\_\_\_%。

三、工作中采取的重点措施

\_\_\_\_，\_\_支行按照年初计划工作会议部署，通过多种形式，积极推进\_\_\_\_贷款的创新工作，努力使各项工作再上新台阶。主要措施是：

(一)明确市场定位，坚持创新发展

\_\_\_\_，我行坚持以\_\_平台等为\_\_\_\_信贷业务发展方向，发挥优势力量集中争取优质客户贷款，既巩固已有的市场优势，又着力发展新产品的业务推广;既对原有客户进行深度挖掘，对着力建立新的拓展渠道，我行重点进行了重点营销，成功营销贷款\_\_笔金额合计\_\_\_万元。

(二)明确责任分工，形成了\_\_\_\_管控模式

根据\_\_要求，我行在\_\_\_\_对\_\_\_\_信贷从业人员重新配置，精选了一批道德水准较高、业务能力较强的信贷人员，按照\_\_\_\_模式建立了相互协助，相互推动、相互制约的\_\_\_\_风险管控模式，为以后全力推动\_\_\_\_信贷业务发展奠定了强有力的组织保证。

(三)规范业务流程要求，严防操作风险

\_\_\_\_，\_\_支行重新梳理了信贷业务操作流程，规范了每一个操作环节要求，严格按照总行下发的信贷业务操作流程办理业务。并对全行票据业务、贷款新规、低风险业务进行了全面自查。

(四)加强业务培训，提高人员素质

\_\_\_\_我行制订了《\_\_支行二○一一年度员工培训工作实施方案》，确定每周六为集中学习日。在完成\_\_各项培训任务的前提下，充分发挥业务骨干的前沿优势，采取多种形式，针对操作风险、业务理论、工作技能等方面，分层次、分类别集中组织培训。\_\_\_\_，我行共组织业务培训\_\_次。

(五)以存款为突破口，全面提高综合效益

为全面提高综合效益，我部将存款作为全年工作的重点工作之一，\_\_\_\_，我部制定了全年存款营销活动方案。明确目标，指标对应，分解落实直至到人，同时制定了相应的奖惩措施，采取旬通报、月总结、季奖励等考核方式，以激发员工营销激情，将存款营销的理念深入人心。\_\_\_\_通过全行上下努力，实现储蓄存款\_亿元，成功完成既定目标。

四、工作中遇到的困难及存在的问题

我行在市场营销中发现，\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，建议能够根据此需求尽快出台新的业务品种，使我行迅速占领该项空白市场。

业务部年度的工作总结 篇10

转眼间，20xx年就要挥手告别了，在这新年来临之际，回想自己半年多所走过的路，所经历的事，没有太多的感慨，没有太多的惊喜，没有太多的业绩，多了一份镇定，从容的心态。

在这10个月多的时间里有失败，也有成功，遗憾的是;欣慰的是;自身业务知识和能力有了提高。首先得感谢公司给我提供了那么好的工作条件和生活环境，有那么好的，有经验的老板给我指导，带着我前进;他们的实战经验让我们终生受益，从他们身上学到的不仅是做事的方法，更重要的是做人的道理，做人是做事的前

从2月开始进入公司，不知不觉中，一年的时间一晃就过了，在这段时间里，我从一个对产品知识一无所知的新人转变到一个能独立操作业务的业务员，完成了职业的角色转换，并且适应了这份工作。业绩没什么突出，以下是一年的工作业务明细：

进入一个新的行业，每个人都要熟悉该行业产品的知识，熟悉公司的操作模式和建立客户关系群。在市场开发和实际工作中，如何定位市场方向和产品方向，抓重点客户和跟踪客户，如何在淡旺季里的时间安排以及产品有那些，当然这点是远远不够的，应该不断的学习，积累，与时俱进。

在工作中，我虽有过虚度，有过浪费上班时间，但对工作我是认真负责的。经过时间的洗礼，我相信我会更好，俗话说：只有经历才能成长。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，容易急噪，或者不会花时间去检查，也会粗心。工作多的时候，想得多的是自己把他搞定，每个环节都自己去跑，、我要改正这种心态，再发挥自身的优势：贸易知识，学习接受。不断总结和改进，提高素质。

自我剖析：以目前的行为状况来看，我还不是一个合格业务员，或者只是一个刚入门的业务员，本身谈吐，口才还不行，表达能力不够突出。根源：没有突破自身的缺点，脸皮还不够厚，心理素质不过关，这根本不象是我自己，还远没有发掘自身的潜力，个性的飞跃。在我的内心中，我一直相信自己能成为一个优秀的业务员，这股动力;这份信念一直储藏在胸中，随时准备着爆发，内心一直渴望成功。 我要像个真正的男人一样去战斗，超越自己。 我对自己说。

20xx年工作设想

总结一年来的工作，自己的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他业务员和同行学习，202\_年自己计划在去年工作得失的基础上取长补短，重点做好以下几个方面的工作：

依据202\_年销售情况和市场变化，自己计划将工作重点划分区域，一是;对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。二;在拥有老客户的同时还要不断从老客户获得更多的客户信息。三;要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能相结合。

1、每月要增加1个以上的新客户，还要有几个潜在客户。2、见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。3、要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。4、对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下气。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。5、客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。6、自信是非常重要的。要经常对自己说你是最好的，你是独一无二的。拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

工作中出现的问题及解决办法：

1、不能正确的处理市场信息，具体表现在：

缺乏把握市场信息的能力，在信息高度发达的现代社会，信息一纵而过，有很多有效的信息在身边流过，但是却没有抓住;

缺少处理市场信息的能力，有效的信息是靠把握、分析、处理、提交的，及时掌握了信息，又往往缺乏如何判断信息的正确性;

缺乏信息交流，使很多有效信息白白流失。在今后的工作中，应采取有效措施，发挥信息的作用，加强处理信息的能力，加强沟通交流，能够正确判断信息的准确性。

2、在年初工作中，因为自身业务水平较低、经验不足，在刚开始的工作中摸不到头绪，屡次失败。问题究竟出在哪里?面对多次失败的教训，查找自身原因、，找出了自己的不足。在今后的工作中要不断加强业务学习，提高自身能力，

3、缺乏计划，缺少保障措施。

4、对客户的任何信息要及时响应并回复;对客户的回复不能简单的一问一答，要尽可能全面、周到，但不可啰嗦。语言尽显专业性与针对性，否则失去继续交谈的机会。

5、报价表，报价应报得恰如其分，不能过低，也不能过高;好东西不能贱卖，普通的产品不能报高。因为客户往往会从你的报价来判断你的诚实性，并同时判断你对产品的熟悉程度;如果一个非常简单普通的产品你报一个远离市场的价位，甚至几天都报不出来，这说明诚实性不够，根本不懂这一行，自然而然客人不会再理会。

以上是个人一年以来的工作总结，如有不足之处，望批评指正。

感谢公司的培养，感谢我的老板和关心我的跟人对我言传身教的悉心指导，我一定会以积极主动，自信，充满激情的心态去工作。

业务部年度的工作总结 篇11

销售工作如逆水行舟，不进则退。紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。记得初来本公司时，由于行业的区别，及工作性质的不同，确实有过束手无策，好在有同事的帮忙，使我以最快的速度熟悉了业务流程，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路和一定的了解，在这短暂的两个多月里，通过对一定量客户的拜访等工作使我对本行业有了一定的认识和了解，也为后期的销售工作打下基础。面对市场竞争激烈的挑战，抢抓机遇，提升自己。

一、个人工作不足：

我作为销售部门的一名普通员工，在公司领导和同事的关心和帮助下走过了两个多月，在这两个多月中各方面没有很好地完成公司给我的各项指标，主要表现在如下几个方面没有做好：

1、我作为销售部门的员工，深深地感到肩负重任，作为公司的窗口，自己的一言一行也同时代表了公司的形象，所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己，加强自己的专业知识和技能。

2、在拜访的客户中优质客户这一块中，也屡次没有取得好的成绩，错过了很多客户资源，因各方面因素导致大部分客户没有选择我们的机组。

3、在商务方面，由于一直以来没有接受过任何有关于这方面的培训，所以做得不是很好，致使很多客户对我的印象不是很深。以后需重要客户多拜访，加强商务方面的技能。

4、对工作的积极性不高，不够投入。缺乏销售方面的技巧和心态，拜访客户时还是比较胆怯。当受到客户拒绝时，还是会不由得产生一丝沮丧。

5、拜访客户的时候，没有做好前期准备工作，导致在拜访的时候相关负责人不在办公室。

二、市场工作总结：

在这两个多月的工作中，工作重点放在川内的高校，虽然没有拿到一个项目，但是对于各个拜访的学校有了更多的了解，对于学校的相关负责人有了初步的接触。下面对于拜访学校信息进行总结：

对于客户热泵需求分析：

另：附客户信息总结表。

这两个月来，共拜访新客户64家，优质客户21家，这21家客户有些是学校没做热泵或节电改造，还有些是对于其他项目比较感兴趣。还有一些就是学校有一定的资金实力。如：龙泉的国际标榜职业技术学院，学校具有一定规模，虽说是市级学校，但是学校具有一定资金，而且对我们的空气源热泵热水器有一定的兴趣，学校相关负责人也比较好沟通;还有雅安的农业大学，是一个二本学校，学校现目前有14000多人，而且还有3个分校区，学校也没有做空气源热泵，并且学校在灾后重建，学校资金充足，也是优质客户。这些客户都是需要后期长期跟进拜访。

根据客户信息表得出，今年的重点拜访在各个地级市，除成都外，其它地级市学校数量不是很多，没有达到公司的勤俭节约的目的。在明年的拜访计划中，应在拜访区域加以延伸，拜访地级市一下的县级市及县城。达到以最少的出差资金达到最大的收获。

根据客户需求分析表得出，在拜访的客户中，对于热泵无需求的占了总比例的47%，暂时没有需求的占了总比例的30%，而有这个需求的只占了总比例的23%，总结得出，我们需要加大客户拜访量。需要找到跟多的客户，才会有更多的优质客户，才能有更多的需求。

三、明年工作计划：

公司在不断改革，订立了新的规定，特别在销售业务方面，作为公司一名业务人员，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力开展业务工作。 我对自己有以下要求：

1、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。

2、在拥有老客户的同时还要不断从各种渠道获得更多客户信息，加大客户拜访量。

3、要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能相结合。

4、年度销售目标制定，在20xx年我的目标销售业绩850万，增加60个有意向客户，把川西南片区所有地级市及县城全部拜访完。对于目标细分为：

(1)第一个季度目标销售额为150万。1-3月份，大部分学校处于资金拨付及立项的阶段。所以，第一个季度，对于目前手上现有的意向客户进行跟进，努力达到目标销售额。还要多回访老客户及加大量拜访新客户，第一个季度的意向客户要达到20家。

(2)第二个季度目标销售额为270万。4-6月份，大部分学校已经立项了，处于招标阶段。应当加大意向客户的跟进拜访，争取能在招标过程中更有优势。第二季度的意向客户要达到10家。

(3)第三季度的目标销售额为330万。7-9月份，是节能减排项目招标的高峰阶段，也是尾声。这一季度要加大冲刺力度，对已有的意向客户要不断拜访，增进关系。要在这一季度完成大部分销售业绩。第二季度的意向客户要达到10家。

(4)第四季度的目标销售额为100万。10-12月份，学校基本上都该完工了，到了年底项目申报的时候了，这个季度要加大客户拜访量，对已有客户进行筛选。同时处理好客户关系。第四季度的意向客户要达到20家。

5、增强责任感、增强服务意识、增强团队意识。 积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的能力减轻领导的压力。

6、制订学习计划。学习，对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。专业知识、综合能力、都是我需要掌握的内容。

业务部年度的工作总结 篇12

年前三个季度的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前三季度的工作任务。具体分以下几方面：

1、提升服务品质。首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。

在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单(参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理)，现场管理逐级负责、分级管理(服务办公司级→各商品部部门级→班长级→店长—员工)，加大力度。

部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造服务环境。

截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。工作总结

2、顾客投诉接待与处理。在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力

。年前三季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率(质量类：224例，服务类:9例，综合类：131例，突发事件：7例)在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议——第三方责任险(保费共3000元，三店同保)，只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

3、人员管理检查范围全面化、制度化。将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。

在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决(但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进)，杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。

在20xx年前三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪5823人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

5、值班经理业务技能及专业化水平的提升。我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制，前三季度度服务办内部共计各类培训近20余次。

6、白银店工作。在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商业服务法规的课程由我主讲，累计20余课时，按时完成培训任务。

其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供“尽如您意”的服务。对白银店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

7、积极配合公司完成各项工作

从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。总结年前三季度服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可。

但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在20xx年第四季度——20xx年一季度我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到国芳百盛的品牌文化，更能享受到国芳百盛的服务文化。

业务部年度的工作总结 篇13

因为工作需要，20\_\_年1月底至10月初，我在\_\_支行个人业务部担任部门经理。根据行党委的工作思路和\_\_支行个人业务发展的现状，确立了“注重传统业务，狠抓新业务，围绕新的经济增长点，促进个人业务收入的稳定快速地增长”的努力方向。具体工作汇报如下：

一、推动存款、贷款的稳定增长。

在行党委的正确领导下，通过开展“春天行动”和“夏日激情”等各种劳动竞赛活动，周周督、天天催，推动储蓄存款和个人贷款业务稳定增长，在全行员工的共同努力之下，到9月末储蓄存款在年初余额的基础上，净增..万元，完成分行下达计划的64.1%，各项贷款比年初净增..万元，使近年来\_\_较好的“江临天下”和“山水江岸”两个楼盘落户\_\_农行。

结合\_\_长江航道的优质运力，配合市分行三农个人金融业务部的调研，出台了《中国农业银行..市分行个人船舶按揭贷款管理办法(试行)》，\_\_支行成为首批可以开办个人船舶按揭贷款的支行。作为水上运输的大县，我们又多了一个新利润的经济增长点。

二、推动三农工作的持续发展，全力降低三农贷款的风险。

与分管行长到三个三农网点实地摸底调研，针对“小额农贷不良贷款的增长”的现状和农户的实际情况，制定并落实“起诉一部分，震慑一部分，上门催收一部分，暂缓一部分”的方案，对于小额农贷的不良贷款，进行严防死堵。通过各种方法，全县共收回180万元，不良率控制在5%以下。

三、狠抓新业务发展，理财产品和黄金销售实现零的突破。

针对金融市场的新变化和客户的需求，从客户利益出发，推动理财产品的营销。首先自己带头营销理财产品250万元，其次制定了理财产品的奖励办法，再把理财产品的精神对主任、大堂经理和客户经理讲透彻。刚开始每有新的理财产品就将资料和重点打印交给大堂经理王小燕等人，将营销由点及面地推开。到9月底，共营销理财产品39416万元。

针对黄金市场的升温与客户的要求，借市分行同意\_\_支行营业部开办实物黄金买卖的东风，在行领导的支持下，跑银监局、工商局、分行等以及内部各部门的协调，使5月份\_\_支行营业部实物黄金得以成功销售，并在当月组织营销实物黄金651克。在5月6月都获得了市分行三农行营业网点贵金属销售竞赛活动第二名及各三千元的奖励。

四、注重信用卡业务的发展。

严格控制信用卡增量的优质性，避免货币学中“劣币驱逐良币”的事情发生到白金信用卡的客户群体中。对于存量白金信用卡客户，改变“重发放、轻管理、缺教导”的现状，对原有客户群体进行分类清理，恩威并举，引导客户正确使用白金信用卡正确消费，合理积分，避免恶意套\_、恶意透支。高积分、高分期、高贡献率的客户给予继续使用和适当升额，低积分和无分期，一味套客户给予降额和信用锁定，推动信用卡业务良性、健康、可持续的发展。

五、贵宾团队建设有一定的成效，但任重道远，仍需努力。

银行之间的竞争无论如何激烈，其实质不过是对优质客户资源的争夺。因此，注重贵宾团队的建设和管理，增强竞争力，将决定谁将占有更多的优质客户资源。这就要求：

一是团队成员自身要有高度的责任心、事业心和比较全面的素养;

二是要有好的金融产品，针对不同性格和不同需要的人对各种金融产品进行较完备的融通组合营销。从来就没有单一的产品可以满足所有客户，也没有一个客户经理可以搞定所有客户。是人是产品都有缺陷，没有完善的个人，只有完善的团队。这是目标，还需努力。在市分行的评比中，20\_\_年5月、9月，\_\_农行分别获得了市分行贵宾团队管理的第8名第 6名以及6万元的费用奖励。

业务部年度的工作总结 篇14

回顾过去，展望未来。\_\_年已接近尾声，回顾过去的一年，现将部门工作总结如下：

部门的建设与管理得到了加强，充分利用例会将公司规划认真传达，让本部门各位同事认识到公司的发展前景和宏伟目标。

加强了本部门职员的培训学习，真正掌握了物料进，出，存的工作流程，使他们真正发挥技术骨干和模范带头作用，使物品能起到物流顺利周转，同时也真正做到了物尽其用，人尽其才的作用，昨日的工作是离不开各位同事的用心配合，使其仓库管理工作得到了有效的改善。

用心配合计划部，采购部和销售部，对库存呆滞物品的积压进行整改，避免了原材物料的浪费，节约了原材料，处理了部分呆滞物品，并改善了仓库物品和堆放的紧缺现象，还给生产周转带给了合理空间。

用心配合财务部门工作，保证了对表单的上交时间和数据的准确性，真实性，采购与供应商之间的信息反馈工作都取得了大家的一致好评，

利用看板管理和数字管理使相关部门的生产。工作在衔接上有了很大的提高，给公司的整体运作起到了不可低估的作用。总之，\_\_年取得的成绩，离不开各位领导的悉心关怀和指导及各位同仁的大力支持和配合，但还是存在必须的问题和不足，主要表现如下方面：

安全管理力度不够。

1、在忙碌中对领料及送货人员态度烦燥了一些，致使沟通进行不欢而散时有发生。

改善方案：尽可能定时收发料，以保证仓库管理员有足够的时间处理备料，盘点，整理等事务。

2、短时间培训后的理解潜力有限，再培训和来料反馈信息力度有待加强。

改善方案：尽可能每周对仓库管理员进行培训，提高其管理潜力，执行力，确保进出仓数据准确，确保信息反馈及时并真实。

3、在仓库管理及数据管理潜力上有待提高。

改善方案：为提高物料的 管理，对所有进出仓物料尽可能按《仓库管理程序》执行，为确保计划部。采购部。生产部及销售部能及时了解物料库存状况，对k3数据及库存日报表需有专人负责录入。确保在进出仓前查询并录入相关数据再收发料。确保数据的准确性与及时性。

在挥手昨日的时刻，我们将迎来新的一年，对过去取得的成绩，将不骄不躁，脚踏实地一步一个脚印走下去，对过去的不足，将不懈的努力争取做到最好，我们将会用行动来证明我们的努力，我更加清楚获取不是靠辉煌的方式，而是靠不断的努力，说实话仓库真没有什么成绩可言，就算有那么一丁点儿成绩也难以弥补不足，在迎来掌声和鲜花之时，首先就应是公司及公司高层领导管理有方，是他们兢兢业业的成果，也是他们带着大家走出来的这天，而仓库能在现实状况中不断的改善是离不开几位同事的顶力合作的结果，谢谢你们!

\_\_年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我们将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展前景尽一份力。在未来的领奖台上，那一份荣耀是公司的，是几位同事的。为了公司发展得更加壮大，并跻身于国内先进企业行列，让我们携手合作，创造出辉煌的明天，在此祝各位领导和各位同事身体健康!万事如意!新年快乐!

业务部年度的工作总结 篇15

x年，我部门在公司总经理的领导与指导以及各位同事的共同努力下，按照公司章程的要求和部署，坚持以稳步发展，重点突破为重要指导思想，以保持部门工作流程的完善化，正规化，人员组建稳定化为发展目标，以培养新旧接替互帮互助为出发点，结合部门实际，克服工作中存在的困难，完成了一定的销售利润。现将我部门x年外贸工作总结如下：

一、部门基本情况

截止目前，我部门有：

外贸业务员、单证员、业务兼内务共人。

由总经理亲自指导，由总经理助理协同安排相关事宜的原则工作。

自从我进入公司以来，不断进行尝试更新、更强、更有优势、风险更低、更具国际业务化的贸易结算方式。截至x年底，业务范围逐步覆盖玩具，毛毯，五金配件，代理出口业务等。

货物直接出口到美国，俄罗斯以及其他国家和地区，为进一步进入国际市场积累了宝贵经验。同时，公司总经理也给与我部门极大支持，亲赴国外与外商进行面对面的商务洽谈活动。并指导和调控公司销售由原来的单一客户逐步转变为客户多元化，以出口创汇、抢占国际市场为销售主旨的营销理念。灵活多变的经营管理模式，使我进出口部业绩稳步提升。 截止月份，公司直接出口销售产品：

其中玩具件;累计销售金额为：美元。

毛毯件;累计销售金额 美元;

代理销售业务

二、以创新思维为先导，加强团队业务竞争力

就企业而言，我国目前的优秀企业大都在市场前景且具一定竞争优势的成熟行业中，但处于行业的中下端位置，不仅无暴利可言，甚至利润稀薄。这些成熟行业技术发展趋势清晰，一般不会出现技术方向突变带来的行业格局大变。同时，这些行业需要巨大市场作为载体。

中下端的企业要想同等的争取市场、争取市场利润和市场占有度，就必须掌控一定的独到经营模式。于是创新思维不得不被提出。

作为一个部门也一样，要想有更大的发展空间和膨胀力度，就必须拿出更新、更有效的工作手法。要创新，要自主的进行创新，并切与公司整体运营的创新经营同步的创新。 方法和手段对我部门业务人员进行思维转变非常重要。尤其我部门成立时间不长，某些人还时不时犯一些低级的错误，没有最起码的责任心，其业务水准有待进一步提高，我们的操作模式正在成熟和成长的阶段。如何在以往工作的基础上继承、发扬、创新成为我们各项工作的当务之急。经过半年多左右的实践和摸索，我部门基本确立了加强对同行的学习、放眼国际市场、勇于创新、大胆实践的方针，并取得了一些成效。

1.积极尝

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！