# 个人的年终总结10篇

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-02-17

*个人的年终总结范文10篇有则改之无则加勉，为接下来的工作确立合理的目标，明确未来发展的方向。个人的年终总结是很有必要的。下面小编给大家带来关于个人的年终总结，希望会对大家的工作与学习有所帮助。个人的年终总结篇120\_\_年是紧张的一年，也是忙...*

个人的年终总结范文10篇

有则改之无则加勉，为接下来的工作确立合理的目标，明确未来发展的方向。个人的年终总结是很有必要的。下面小编给大家带来关于个人的年终总结，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

**个人的年终总结篇1**

20\_\_年是紧张的一年，也是忙碌的一年，也取得了一定的收获。回顾这一年的经历，经历了公司从来没有的策划模式，也完成了开始觉得不太现实的销售任务。让我对营销策划有了新的认识，也看到了大胆的广告推广方式。回顾这一年的工作，我在公司领导和同事们的支持与帮助下，提高自己的工作要求，按照公司的要求，认真的去完成了自己的本职工作，一年转眼即将结束，现对一年的工作情况总结如下：

一、销售部日常管理工作

销售部门是公司对外展示的形象窗口，代表的是一个公司外表，也是公司最赚钱的一个部门，是一个先锋部队。销售部工作也是最直接的，拿业绩说话。天天跟形形色色的人打交道也是最难的一件事情，特别有些客户不讲道理，死缠烂打。面对这些工作，为了完成任务目标，自我强化工作意识，提高工作效率，细化工作内容，冷静处理客户问题，力求达到客户的满意度，创造良好的客户口碑，力求各项工作准确，避免疏漏和差错，至今基本做的还是比较完善。

1、认真做好市场调研工作。对\_\_市场的信息掌握，对竞争对手的产品细致分析，每周调研做好记录，及时和团队分享，给公司产品定价提供依据，做到知己知彼百战不殆。

2、营造火爆的销售氛围促进销售。配合策划部门的活动作出应对调整，在销售现场做好总控，盯紧销售案场的每一组客户做出调整，应对突发情况，核对房源、价格、优惠等确保准确，避免疏漏和差错。

3、做好客户问题的处理。客户多了什么样的情况都有，要优惠的、有对合同条款不满意的等等。在保证公司的利益不被侵犯的前提下，与客户周旋，洽谈，不但要完成签约，还需要客户满意，提高公司的美誉度，提升老客户推介率。

二、加强自我学习，提高自身素养

在20\_\_年里，公司加大了推广力度，更新了推广方式，不同新异的推广方式让我目不暇接，在这一年里我不断加强自身的学习，专业非专业知识不停地学习，在这一年里我看完了\_本畅销书，为自己充电。向周围的领导、同事进行学习。经过不断地学习充电，不断地积累，我在日常的管理能力、问题客户的处理能力、销售案场的销售氛围营造能力等等，在这一年里又有了新的提高，保证了本部门各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

**个人的年终总结篇2**

转眼间，20\_\_\_年已经过去，无论是进度还是质量方面都能够较好地达到领导的相关要求，但仅满足这些可是远远不够的，因此我们对今年完成的工程部工作进行了如下总结。

一、进度控制

事先对该工程的难度估计不足，合同工期过于紧张。这个工期只有在理想化的状况下才有可能按计划完成，但该工程由于难度较大，任何一个事先未预料到的状况出现都有可能造成工期的延误并有可能产生连锁反应。两家施工单位都属于承包职责制，施工单位收取承包人的管理费用，工程的资金投入和管理人员的配置由承包人负责，施工单位不给承包人任何资金支持和人员支持，同时也缺乏必要的管理方面的支持，存在以包代管现象。

我们工程部全体人员在总经办的大力支持和帮忙下，在资金上和其他各方面采取了一系列措施，也取得了很好的效果，在施工过程中，不仅仅遏制住了工期进一步拖延的势头，而且延误的工期也在一步步减少。

二、质量控制

从开工以来，工程部始终坚持质量第一的原则，严把质量关，到目前为止，施工质量还是比较令人满意的，虽然以前出现过一些质量滑坡现象也都及时得到了解决，持续了高质量工程的总体势头。目前经过多次检查，虽然提出了一些问题，但对我们的总体工程质量还是给予了肯定的。按目前状况来看，我们的工程通过优质主体结构验收问题不是很大。

三、造价控制

在造价控制方面，尽可能减少图纸中不必要的成本投入，我们还通过技术上的改造在不增加成本的前提下增加了一些可供销售的车位，增加了销售收入。对于施工过程中出现的一些技术变更，我们对投资造价影响不大或者降低造价的及时进行变更，对于增加成本但又不变不行的变更组织大家进行技术分析，选取最经济的可行性变更方案。同时严格执行图纸变更审批制度，所有变更务必经过总经办审批方可执行。工程签证方面，我们重新制定了工程签证流程审批制度，层层把关，对于不就应支付的签证坚决退回，对于确实发生并就应支付的签证进行严格的费用审核，杜绝此项费用的不合理支出。

四、对监理公司的管理

我们对监理公司的管理是存在必须问题的，主要是缺乏强硬的手腕，没有严格按照合同要求监理公司相关人员到岗，导致监理人员总体素质偏低，最后我们工程部不得不花很多精力去帮忙监理公司完成本应由监理完成的工作，虽然在我们的共同努力下基本圆满地完成了工作，但相应的加大了工程部同志们的劳动强度。

**个人的年终总结篇3**

今年在集团公司董事会的正确领导和决策下，全体同仁通过进一步转变观念，认真分析当前的形势，努力克服各种不利因素，齐心协力，扎实工作，基本完成了年初工作目标计划。现将公司一年来的工作总结如下：

一、项目推进方面

经过一年的艰苦工作，\_\_完成了项目的前期策划及产品功能定位;完成了一期用地范围内所有建筑物的拆迁、高压线路的搬迁手续及规划方案的设计和审批、地质勘探等大量前期工作，并己进入土石方施工。\_\_项目完成了项目的可行性研究、前期策划、控规调整及产品功能定位;协调好了用地范围内五回高压线的搬迁事宜;完成了项目土地手续并取得了部份国土证;完成了项目用地范围内各种构建筑物的拆迁;完成了现场施工围墙的修建及活动棚屋的搭建;完成了方案设计并通过了方案的审批。

但对照年初工作计划，两个项目总体推进进展相对缓慢。在高压线搬迁上，由于搬迁难度大，在实际运作中几经周折，影响了项目整体推进时间;在项目产品策划和产品定位上反复推敲，花费了时间;四是在方案的报审上，由于难度大，困难多，致使报审的方案几经反复才通过方案评审。

尽管项目整体推进时间有所滞后，但对项目下步的运作还是利大于弊。项目的产品和功能定位更加准确，将更利于项目的建设和销售。通过努力增大了项目建设规模，\_\_项目通过控规调整，节省了土地成本。基本扫清了前期主要大的工作障碍，为项目的下步运作奠定了坚实的基础。

二、企业管理方面

在今年的工作中，我们对公司自成立以来在行政管理、机构设置、制度建设及运行机制等方面所存在的问题进行认真剖析，经过梳理，针对剖析出的主要问题及时采取措施加以整改。首先从理顺集团的薪酬体系入手，出台了适合公司发展并具有竞争力的薪酬分配方案，并及时制定和完善了员工绩效考核管理办法。同时，通过对公司现有的管理制度进行修改、补充和完善并及时组织全体员工集中学习，以及在工作中进一步加强了管理，对各种违规违纪行为严格按照制度进行认真处理，使企业管理水平有所提高。

三、存在的主要问题

在客观总结成绩和经验的同时，我们也清醒地认识到，我们的工作中还存在许多问题和不足，主要是员工素质水平和业务技能参差不齐，团队整体创新意识不够，企业各项规章制度的贯彻执行力度不够。这些问题必须引起高度重视，并在今后的工作中切实加以改进，籍以推进集团公司的全面工作。

**个人的年终总结篇4**

一年来，在处领导及科室领导的关怀支持下，在其他同志的配合与帮助下，我立足本职，扎实工作，对照既定的工作计划和量化考核细则，积极主动，强化落实，顺利地完成了自己所承担的工作任务，在政治思想和本职工作方面取得了一定的进步。

一、加强政治学习，不断提高政治思想水平

积极参加单位组织的各项政治学习活动，指导实践和推动工作，通过学习，使自己的政治思想水平得到提高，增强了工作的积极性、主动性和责任感。

二、爱岗敬业，干好本职工作

做为一名驾驶员，为领导和同志们服务，促进着单位工作的正常开展，在后勤工作中起着重要作用。

1、遵循职业道德规范，保持强烈的工作责任感。干一行就要爱一行。我首先明确自己的工作职责，遵循职业道德规范，坚持个人利益服从全局利益，增强时间观念，服从领导，随叫随到，牺牲节假日，克服困难，圆满地完成任务，确保不因自己而影响单位工作的正常开展。

2、恪守“安全第一”的原则，确保行车存车安全。为了保证车辆行驶中的安全，我严格遵守处里的《驾驶员管理制度》，不开快车，不酒后驾车，不私自出车等。当天不出车时，立即入库存放，下车后上好方向盘锁，锁好车门，开启防盗报警等。认真做好安全防范措施，消除安全隐患，时刻提高警惕，严格遵守规章制度，杜绝了任何安全事故的发生。

3、爱车如己，注意保养，定期检查，及时维修。定期对汽车进行保养，保持车身光洁。每天下班收车后，把车辆彻底打扫一遍，保持卫生。严格按照保养日程表的项目，对车辆进行正规的定期检查和维修，以确保车辆在行驶中不出现故障，增强安全性。另外，我还认真学习汽车知识，掌握汽车的基本结构和工作原理。在行车中发现异常，尽量找出故障并及时排除。

4、科学驾驶，节约油料。为了节约燃油，我注重科学驾驶。行车前搞清地形路线，少跑冤枉路，行车中做到不急加速，不急刹车，不强行超车。避免不必要的高速行车和在高档位上的低速驾驶，充分保证了行车的经济性。

三、脚踏实地，继续做好今后的各项工作

回顾以往的工作，尽管取得了一点成绩，但与领导的要求相比，与其他先进同志相比仍有较大差距。今后，我将更加严格要求自己，发扬成绩，弥补不足，全心全意完成好每一项工作任务，在确保行车安全、加强节约、注意防盗的基础上，进一步做到热情服务、礼貌待人，文明行车。在领导的关心和支持下，在同志们的帮助下，相信通过不懈的努力，我的工作一定能够再上新台阶。

**个人的年终总结篇5**

20\_\_年对我来说非常有意义，是我到公司工作的第一个整年。也是我职业生涯的一个新起点，我对此十分珍惜，也尽自己的努力来适应这份工作。通过这一年来的不断学习，以及领导、同事的帮助，我己经完全融入到了公司这个大家庭中，个人的工作技能也有了明显的提高。虽然工作中还有这样那样的不足之处，但应该说这一年多来付出了不少，也收获了很多，感觉自己在工作中明显的成熟进步了。现在就20\_\_年的工作情况以及20\_\_年的工作规划作一个总结报告。

1、办公室现状：办公室是公司的一个枢纽部门，是一个服务性质的部门。对公司内外许多事情和工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了办公室工作繁杂、重复性强的特点。要求工作人员保持好的心态来开展工作。

办公室人手少，工作量大，每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，而且通常比较紧急，从而不得不放下手头的工作先去解决，因此这些临时性的事务一般占用很多工作时间，经常是忙忙碌碌的一天下来，原本计划要完成的却没有做，但手头的工作也不能耽误。但是我们积极配合做好工作，与部门同事心往一处想，劲往一处使，不计较干得多，干得少，只希望把工作圆满完成。认真做好各项服务工作，以保障公司工作的正常开展。部门之间遇到其他同事来查阅文件或是调阅电子文档，及时办妥。职工遇到相关问题来咨询或者要求帮助，都会第一时间解答和解决，以一颗真诚的心去为大家服务。

2、个人存在的不足之处：虽然个人在学习、工作方面取得了明显的进步，做出了一定的成绩，但是与上级领导要求相比，还有一定差距，主要表现在：

一是文字表达能力和字迹工整程度有待于提高，不能满足各级政府部门检查时的要求，还需要进一步提升。

二是没有想在前，做在先。工作热情和主动性还不够，有些事情没有积极主动地去投入太多的精力，办事有些惰性，直到领导催了才开始动手，造成了工作上的被动。

三是工作细心度有所欠缺。在日常工作中，经常因为不够细心而出现一些低级的错误，从而浪费时间或者是重做一次，在接下来的工作中，会努力改正这个毛病。

四是收集各部门人员资料一直存在的问题。由于各部门岗位流动性较大，要收集的资料又比较多且繁杂，再加上与其它部门对人员的调动和岗位的变动不够重视，所以在收集人员资料时难免会发生忘交或漏交等状况。在政府部门检查时一直是一个难题。所以，希望在新的一年里各部门能够积极和配合这一项工作。

五是有的时候不能得到同志们的认可。在一定程度上对工作都造成了一定的影响，今后必需引起重视并加以克服。在完成工作方法上还需要更加扎实、更加细致，一丝不苟，提高工作质量。

六是工作经验有待进一步提高。公司接待上级领导检查频繁，不同的政府部门对待同一检查事项的方法不同。这给材料的准备方面带来了很大难题，另外因为工作经验的.欠缺，办公室准备的材料还和政府部门要求达到的水平相差甚远，有很多明明己经下大力气做好的工作不被认可。我会将这一点作为新一年工作的重点，努力做到更好。

**个人的年终总结篇6**

回顾20\_\_年在局领导和上级主管领导的精心培育下和教导下，在部门领导的直接指导下，同事们的关心帮助下，我通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，现将工作业绩总结如下：

一、思想上

积极参加政治学习，关心国家大事，遵守局里的各项规章制度，政治上要求进步，具有较高的政治觉悟。工作上，本人能忠于职守，严于律已，工作勤恳，遵守局里的各项规章制度，我在许多工作流程的细节上想点子、找方法，在符合有关规章制度的前提下简化流程、提高效率，更好地完成工作。学习上，自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和业务知识。我从没有满足于现状，不但掌握和提高了金融知识，也有了一定的理论水平，并通过了邮政营销员的考试。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的业务知识融会到工作中去，使业务水平不断提高。

二、今年取得成绩

在做好本职工作的基础上，以高度的标准严格要求自己，自觉学习业务知识，参加岗位培训、考试，不断提高自身素质。

三、存在的主要问题

一是学习不够。新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，面对严峻的挑战，我有时缺乏学习的紧迫感和自觉性。

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

三是业务技能水平还是不够娴熟，需要继续加强。

针对以上问题，我今后的努力方向是：

一是加强理论学习，进一步提高自身素质。对业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策的学习，增强分析问题、解决问题的能力。

二是增强大局观念，努力克服自己的偶尔消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导、同事们把工作做得更好。

三是除了要加强自己的理论素质和专业水平外，作为邮政员工，我更要不断加强自己的邮政业务技能水平，这样才能在各项工作中得心应手，高效的完成工作任务。

在今后的工作中，我将努力把自己培养成一个爱岗敬业、素质高、适应性强、有独立能力、充满朝气、富有理想的复合型人才。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对邮政事业的激情和热情，为我热爱的邮局继续奉献我的热血、智慧和青春。

**个人的年终总结篇7**

公司自20\_\_年06月通过ISO体系认证后，很荣幸一直担任计量管理员，在公司及部门领导的指导和协助下，结合ISO质量管理体系工作特点，逐步适应工作岗位的要求，能很好的将体系文件的要求在工作中得以体现和执行，使我公司的计量工作得以快速发展和推进，现就我在20\_\_年计量管理方面的工作做如下汇报：

一、认真履行自己的工作职责：

1、认真贯彻执行国家《计量法》、公司《ISO9001:20\_\_》以及国家法定计量单位的实施情况，计量年终总结。

2、对计量器具的正确使用，按期进行检定以及做好维护保养工作。

3、对公司各部门计量器具的配备及检测工作。

4、主持计量管理、相关标准化工作，负责ISO9001-20\_\_管理体系的试验、检测设备的管理文件的建立与维护工作，及时发现体系运行过程中出现的问题，并提出改进方案并加以落实，确保管理体系的有效运行，做好每日常规数据的录入工作，按ISO有关要求进行自查并提交报告。

二、认真履行公司给定的工作目标：

1、认真贯彻执行国家计量法律、法规和上级有关规定，对公司的计量进行监督管理。负责或监控内部测量设备的计量工作，负责校准测量设备和外部检定的工作。保证仪器仪表强检率和非强检率。

2、制订计量技术、工作标准及管理制度，编制计量发展规划及年度工作计划，统一管理公司的各种计量器具。需要时编制或指导相关部门制定测量设备的内部校准方案。确保ISO计量管理体系的有效运行。

3、对测量设备的`发放、维修、贮存、标识进行管理，建立测量设备管理台帐。使仪器仪表台账做到帐、物、卡一致。

4、ISO9001:20\_\_《测量管理体系：测量过程和测量设备的要求》规定了测量过程和测量设备计量确认管理的详细要求，开展计量二级仓库的管理工作，满足公司“5S”的日常要求。

三、计量室建设：

20\_\_年公司投入7万多元购置了标准压力计和精密压力表，725多功能万用表、热电偶鉴定系统，并对计量室装修，使之达到检定要求，现场计量设施进行更换，提高计量精度。同时，加强了人员培训力度，今年我和新进大学生黄小波省计量研究所统一组织培训的计量员检定证书，结合在工作中积累的经验通过培训使我们在理解和操作方面有了质的提高，提高我们的计量技术和检定能力，让我们深刻领悟到计量工作就是支撑企业产品质量的最坚强支柱的理念，进一步完善了测量管理体系。

四、编写、修改测量设备自校规范，设计符合要求的校准记录表格。

ISO质量管理体系工作在公司的成熟运作，程序文件和自校规范也需要不断的进行完善和修改，开始签用的一些记录，在以后的工作中会逐渐发现存在一定的缺陷，为了得到更适合计量工作发展的程序文件、自校规程和记录，我经常到质管部仪器操作负责人及自校员进行交流、沟通，尤其对有些存在异议的技术问题多次进行讨论和实践，今年以来我们多次对程序文件和自校规程进行修改，以便更好的指导和服务生产。

五、组织实施量传渠道，做好强制检定、外送检定/校准测量设备的工作，并监督外送检定/校准工作的质量，做好企业的计量检定工作是计量的中心工作。

根据《测量设备A、B、C分类管理办法》，将公司的计量设备分为三类，在每一类中又分为两类，我把A类设备列为强检类，A设备列为外送类，并建立A类设备检定计划表，使强检和外送类设备得到及时检定，迟检的现象得到有效控制。自校的设备有B、C，对于自校类设备，必须按台账所规定的自校周期进行校验，并定期进行监督检查，对自校的及时性和有效性进行验证，对发现的问题进行及时纠正和追溯。其它C类是没有方法校准的，经过一年的努力我公司的计量检定和自校工作已经有清晰的道路，为计量溯源工作提供了有力保障。

六、体系审核及管理评审

今年10月份公司进行了ISO的体系内审，在内审过程中，内审组本着公正、公平的态度，以事实求是的原则对公司体系运行一年来的情况进行了审核。共开具2项不合格报告，属于一般不合格项，检查出5项整改项。在10月底我公司召开了测量管理体系评审会议，从内审结果来看我公司的测量体系运行状况欠佳，基本能满足我公司生产的需要。所以计量工作任道而重远。

20\_\_年即将过去，但计量工作只有起点没有终点的，我将在以后的工作，不断用专业知识来武装自己，使自己在计量方面得以更好的提高和发展。

20\_\_年新的工作要求：

一、严于律已，自觉加强工作热情、工作积极性和认真学习，思想觉悟进一步提高，认真执行公司各种规章制度，认真点检，做好本职工作。认真学习公司下发的各种文件，拟订一套自己的工作方案，找出工作重点、难点，认真解决工作矛盾，工作积极主动，勤奋努力，不怕脏、不怕累，不畏艰难，认真作好每日早会工作汇报及工作计划安排，尽职尽责，月底作好工作总结，反思工作方法，提高工作经验，在平凡的工作岗位上作出力所能及的贡献。

二、强化理论和计量专业学习，不断提高自身综合素质虽然参加工作已经两年多，但理论知识和专业技能还有很大的缺陷，所以我在作好本职工作同时，更需重视加强理论和技术知识的学习，特别是相关计量、仪器仪表和自动化的知识。在工作中，坚持一边工作一边学习，把工作现场每一个点，每一套计量系统，每一块仪表，每一台仪器，从工作原理到内设参数到故障排查，认真细致研究，不断提高自身综合素质水平。

三、努力工作，按时完成工作任务一年来，坚持严格要求自己，勤奋努力，时刻牢记公司制度，全心全意保证公司衡器计量准确的宗旨，努力实践公司各项目标的重要思想，在自己的工作岗位上，努力做好本职工作。

在具体工作中，为计量准确和企业良好的声誉当好计量员，今后工作保证做到如下几点：

（1）认真收集各项计量信息数据，全面、准确地了解和掌握计量工作的开展情况，分析计量工作存在的主要问题，总结工作经验，及时向领导汇报，让领导尽量能全面、准确地了解和掌握最近工作的实际情况，为解决问题作出科学的、正确的决策。

（2）领导交办的每一项工作，分清轻重缓急，科学安排时间，按时、按质、按量完成任务。

（3）在处理计量衡器检定校准工作中，坚持按照工作要求，认真检定，细致工作，使计量误差处理在最小值，确保工作人员和用户的满意。同时，对制造部门要求解决但一时又解决不了的问题认真解释，耐心做好部门领导提出的计量异议，虚心向质量监督局计量工程师、其它公司计量技术人员学习，适宜计量技术的发展，确保计量准确。

**个人的年终总结篇8**

20\_\_年，在银行的正确领导下，我立足自身岗位实际，发挥银行个人业务顾问的作用，积极服务客户，扩大银行营销业务，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩，获得客户的满意。现将20\_\_年工作情况具体总结如下：

一、认真学习，提高业务水平和工作技能

作为一名银行个人业务顾问，我意识到金融业不断发展和业务创新对银行个人业务顾问提出了更高的要求，必须认真学习，提高自己的业务水平和工作技能，才能适应工作的需要。为此，我积极参加上级组织的相关业务培训，认真学习银行业务操作流程、相关制度、资本市场知识、银行理财产品知识以及如何与客户沟通交流的技巧等等，做到在与客户的沟通中，当客户问起营销产品和其他有关问题时，能够快速、正确地答复客户的提问，给客户提供建议和处理方法，用自己的专业知识构架起与客户沟通的桥梁，促进银行个人业务的发展。

二、细致入微，努力做好服务工作

作为一名银行个人业务顾问，要通过对客户的优质服务，扩大银行理财产品的销售。我做到在全面掌握银行业务和银行产品知识的基础上，充分了解客户的基本情况，针对不同客户的特点，细致入微，努力做好服务工作。由于掌握了客户的基本情况，了解客户的性格特点与爱好，在银行新产品推出的时候，我会按照产品的特点第一时间给可能对该产品感兴趣的客户打电话，在营销工作上做到有的放矢，给客户提供差别化，个性化的服务。我细致入微，努力做好服务工作，不仅效率高，为银行争取了一大批忠诚客户，创造了可观的经济效益，而且也赢得了客户由衷的赞许。

三、真诚服务，做好大堂管理工作

我真诚服务，努力做好大堂管理工作，一是经常提前上班，打扫和整理大堂的卫生，整理大堂的沙发、座椅，始终保持大堂的整洁，给客户一个文明高雅的感觉。二是对客户做到用心服务，微笑服务，用自己的音容，用自己的情感，用自己的行为，让客户感到亲切、愉悦和满意。我在日常工作中服务好每一位客户，包括单项填写，各项咨询事宜，主动和客户建立良好的感情关系。存取款过程中，有些用户不会写凭单，我主动帮助，一项一项的教，一次不会就教几次，直到教会为止。

20\_\_年过去了，我虽然完成了任务，取得良好成绩，但不能以此为满足。在新的一年里，我要更加努力学习，创新银行个人业务顾问的工作方法与服务形式，争取创造优良业绩，为银行的发展作出努力与贡献。

**个人的年终总结篇9**

20\_\_年即将过去，这一年在餐厅各位领导和同事们帮助关心鼓励下，使我克服了种.种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。

全年保持全勤上班，无请假、迟到、早退现象;服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉情况;能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在20\_\_年做的主要工作及明年的打算做以下总结。

一、今年的主要工作

1、虚心学习，不懂就问。在这一年，我积极参加了宾馆组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不仅觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加文明，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

2、端正态度，爱岗敬业。通过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于餐厅的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原来总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一起抬，原来不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的情况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店领导的关心帮助下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

二、明年工作打算

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。

这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。

在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和宾馆其他同事一起为每一位客人提供一个舒适、安宁、温馨的家。

三、对酒店建议和意见

现在信息网络时代，知讯者生存，然而宾馆在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永远只知道那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，希望宾馆多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高宾馆自身的竞争力。

同时也希望宾馆领导平时多关心员工作日常生活，多为员工着想。多组织一些文化体育活动，不仅能使员工身体得到锻炼而且也丰富了业余生活。使每位员工每天能够以饱满的精神状态投入到宾馆的工作之中，为宾馆的兴旺发达做出自己的贡献。

**个人的年终总结篇10**

本人\_\_自20\_\_年8月参加工作至今，已经两年了，透过自己的不断努力工作和刻苦学习我的专业技术有了长足的进步。现将一年工作总结如下：

在设计上

过去在对网页设计的理念比较空泛的，做设计的多而出现平乏，很多时候基本上没有好好的静下来想想设计，只是整天在电脑旁的不停的copy，设计那时对我而言就是不停的复制过程。在\_\_年里，在业务不多的情况下，沉下心认真去想设计的真正的含义与表现。通过几个案例，让我认识到，在纸上的图片再怎么新颖与美丽，不能做出来也是徒劳。设计，施工一个也不能少。特别是网页设计软件应用技巧上需要加强学习。

在业务上

\_\_年我基本上都在汉口工作，汉口店没有武昌超市的绝对的优势，汉口店在外等于失去了超市的僻护，在客源上比较少，只能和外面的装饰公司一比高下，我们所能做的就是不能放过任何一个来咨讯的客户，让他们在第一次与我们交流中就留下深刻的映象。同样的一个订单，同样的一个合同，我们汉口店的同事付出更多，因为每一个客源对于我们都来之不宜。也许是这样的心态让我们对每个客户都服务周到，但是也滋长了部分不良的刁民，我认识到服务的到位，并不是对客户任何要求的惟命是从。

在心态上

在\_\_年主要体现在与客户交流时更加的自信了，面对某些客户的刁专问题的回答更加的游刃有余了。在工作心态的调整，在每天的工作中总是会遇到各种各样的问题，这就要考验我的解决事情的能力，与过去相比，考虑问题更加成熟了，不像过去遇事则乱了。面对不同的客户，如何调整自己去理解他们的想法，让他们来认同自己的设计理念。希望能在短时间里自己能培养稳健的办事作风，是我20\_\_所追求的。

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！