# 业务年终工作总结纲要(必备21篇)

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-07-03

*业务年终工作总结纲要1进入xx已经将近一年的时间，经过这一段时间的锻炼学习，让我对船运这个行业有了更深的了解，不管是在技术上还是在人际交流沟通上都有了相应的提高、在xx领导强有力的领导以及关心支持下，个人在这一年的时间里取得了不小的进步。本...*

**业务年终工作总结纲要1**

进入xx已经将近一年的时间，经过这一段时间的锻炼学习，让我对船运这个行业有了更深的了解，不管是在技术上还是在人际交流沟通上都有了相应的提高、在xx领导强有力的领导以及关心支持下，个人在这一年的时间里取得了不小的进步。本人在工作过程中，积极地完成了各位领导师傅分配给我的各项工作。现将有关本年度个人工作情况作如下总结：

>一、年度工作情况

1、熟悉了解单位各项规章制度。为了更快更好地融入xx这个团队，为以后的工作打好铺垫，我加紧对单位的各项规章制度进行全面了解，熟悉了单位的企业文化。通过了解和熟悉，我为能进入xx这个团队感到自豪，同时也感到自身的压力。在以后的工作中，我将以单位的各项规章制度为准则，严格要求自己，在坚持原则的情况下敢于尝试，更快更好地完成工作任务。

2、熟悉项目流程。作为项目经理助理，熟悉和了解项目流程及状况对开展工作是相当有利的。为了能更好地进行工作，我多次深入各相关职能部门和现场，对船运项目的进展做更深层次的了解。在掌握第一手资料之后，查阅相关技术文件，对项目情况进行探究，对以后项目的重难点进行分析，对项目的基础形式进行分析，通过研究和分析，我对船运项目的实际情况进行了解，为下一步项目的进展完成提供了可靠的依据。

3、与各相关职能部门的沟通和协调xx项目的进展和完成，离不开单位各相关职能部门的参与和努力，在xx的各位领导各位师傅的大力支持和关心下，多次参与各相关职能部门的项目协调，使项目能按照客户要求顺利进行。

>二、存在的不足

1、缺乏沟通，不能充分利用资源，在xx的过程中，由于对专业技术比较陌生，又碍于面子，不积极向其他同事求教，造成工作效率降低甚至出现错误，不能达到优势资源充分利用。俗话说的好“三人行必有我师”，在以后的工作中，我要主动加强和其他部门同事的沟通，通过单位这个平台达到资源共享，从而提高自己的业务水平。

2、缺乏计划性，在工作过程中，特别是xx项目的初期阶段，由于缺乏计划性，工作目的不够明确，主次矛盾不清，常常达到事倍功半的效果，客户不满意不说，自己还一肚子委屈。在以后的工作过程中，我要认真制订工作计划，做事加强目的认识，分清主次矛盾，争取能达到事半功倍的效果。

3、自己的专业面狭窄，对xx以及其它相关专业知识比较缺乏，认识不够，语言上也不是特别有优势，在和船员沟通上也限制了自身的发展和工作的展开。在以后的工作过程中，我将加强专业的学习，充分利用单位资源，提高主观能动性，争取把本职工作做的更加完美和成功。

>三、改进措施

1、派工单项目管理，派工单项目管理中的地位非同小可，离开他，项目管理就无从谈起，派工单是项目开展的依据。熟悉派工单。并对其进行深入细致的研究，对派工单的关键项目、存在的漏洞及可能产生变化并引起纠纷的地方做到心中有数。树立强烈的危险意识。在派工单面前，双方的地位是平等的。当客户提出各种各样的异议和建议时，首先想到要遵守派工单，对采纳建议可能带来的经济问题要有充分估计。当然对于追加的工程要有船东的确认，才能进行下一步。

2、客户信息的及时转化，项目实施阶段，各相关职能部门的多方面工作，对项目质量进行的控制和监督，是项目顺利进展的必要前提条件。客户的要求是我们工作的目标和准则，在以后的工程里，要及时准确的把客户的要求传递给各相关职能部门，使信息转化为生产力、使信息转化为质量的完美。

3、进度控制是项目成功与否的关键因素之一，工程部做的就是编制项目管理规划，研究项目的总进度、分解布划、技术难题，对项目实施过程中可能出现的问题做好预案，然后制定一整套制度来计划，以提高工作效率，加快工程进度，更好更快的完成每项工程。

总结过去，展望未来，这一年工作多，任务重，对于我来说也是一种挑战。新环境，新机遇，新挑战，如何优质、高效、按期地完成项目，是作为主管人员应该思考的课题。在以后的工作中，我将认真执行单位的相关规定，充分发挥个人主观能动性，高标准要求自己，不断学习新技术新经验，善于总结，也希望单位领导能给我更多的理解和更大的支持，争取为项目的开展贡献自己的力量。

**业务年终工作总结纲要2**

伴随着新年钟声的临近，依依惜别了任务繁重、硕果累累的20xx，满怀热情的迎来了明媚灿烂、充满希望的20xx年。年终之际，现对过去一年的工作汇报如下：

>一、工作方面

1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情况、向工厂反映客户的信息。

2、是做好订单跟踪：在下订单后要确认工厂是否排单，了解订单产品的生产进程，确定产品是否能够按期发货，最后还要确定客户是否准时收到我司产品。

3、是货款回笼，与客户确认对帐清单并确认回传，及时将开票资料寄到财务处，做好开票的事项，最后确认客户财务收到\_并要求及时安排。

4、维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

>二、工作中存在的问题

1、货期协调能力不够强，一些货期比较急的货经常不能很好地满足客户的需求，货期一退再推，有些产品甚至要二十多天才能完成。这种情况导致了部分客户的抱怨。工作的条理性不够，在工作中经常会出现一些错误；对时间的分配和利用不够合理，使工作的效率大大地降低；不能很好地区分工作内容的主次性，从而影响了工作的整体进程。

2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户。这一方面我还需要继续学习去完善自身的产品知识和提高业务水平。

3、产品质量问题在大货生产中是很难避免的，但是所有人都希望降低产品质量问题的发生率。

>三、自我剖析

在心态方面，我存在两个问题：一是急躁心理、二是责任分散。我还需要进一步去调整和改变。

在紧张的工作中会经常产生急躁的心理状态，我曾尝试着去缓解这种状态，但是效果并不好。心理学解释导致急躁的心理有许多因素：工作环境、自身素质、生活习惯、工作方法等等，而我认为调整急躁的心理状态还需要从自己的生活习惯和工作方法做起，因为工作环境是客观的，而提高自身素质特别是心理方面的素质更不是一朝一夕的事情，现在我能把握的就是调整自己的工作方法和自己的生活习惯。

**业务年终工作总结纲要3**

20xx年，我刻苦钻研业务知识，努力提高理论知识和业务工作水平。遵纪守法，努力工作，认真完成领导交办的各项工作任务，在同志们的关心、支持和帮助下，思想、学习和工作等方面取得了新的进步。现总结如下：

>一、严于律已，自觉加强政治思想觉悟

一年来，坚持正确的世界观、人生观、价值观，用正确的世界观、人生观、价值观指导自己的学习、工作和生活实践。工作积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上作出力所能及的贡献。

>二、强化理论和业务学习，不断提高自身综合素质

我重视加强理论和业务知识学习，在工作中，坚持一边工作一边学习，不断提高自身综合素质水平。

一是认真学习工作业务知识，重点学习公文写作及公文处理和电脑知识。在学习方法上做到在重点中找重点，抓住重点，并结合自己在公文写作及公文处理、电脑知识方面存在哪些不足之处，有针对性地进行学习，不断提高自己的办公室业务工作能力。

二是认真学习法律知识，结合自己工作实际特点，利用闲余时间，选择性地开展学习，学习了《森林防火条例》等相关文献，通过学习，进一步增强法制意识和法制观念。

>三、努力工作，按时完成工作任务

一年来，我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，在自己平凡而普通的工作岗位上，努力做好本职工作。在具体工作中，我努力做好服务工作，当好参谋助手：

一是认真收集各项信息资料，全面、准确地了解和掌握各方面工作的开展情况，分析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。

二是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。

三是在接待来访群众的工作中，坚持按照工作要求，热情接待来访群众、认真听取来访群众反映的问题，提出的要求、建议。同时，对群众要求解决但一时又解决不了的问题认真解释，耐心做好群众的思想工作，让群众相信政府。

在同志们的关心、支持和帮助下，各项服务工作均取得了圆满完成任务的好成绩，得到领导和群众肯定。

回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步，但我也认识到自己的不足之处，理论知识水平还比较低，现代办公技能还不强。今后，我一定认真克服缺点，发扬成绩，自觉把自己置于组织和群众的监督之下，刻苦学习、勤奋工作，做一名合格的人民公务员，为全面建设小康社会目标作出自己的贡献!

**业务年终工作总结纲要4**

时光流逝，在繁忙的工作中不知不觉我们就要走完20xx而迎来20xx年。我是今年x月份加入xx大家庭的，回顾在xx的这一年的工作、生活历程，作为xx销售团队中的一员业务上取得了一定的成绩，并且和团队内其他同事建立起信任、合作、默契的团队关系。虽然未能完成公司制定的区域销售目标，但却朝着公司制定的目标努力迈进，当然未能完成是因为存在不少的问题，为了给来年工作提供更好的规划，我在此将本年度接收工作以来的情况进行总结并制定20xx年的工作计划。

>一、述职部分

在我们xx环保节能电器有限公司里，我的职位是镇区业务，说到底就是负责xx在xx市所下辖的6个镇（xx、xx、xx、xx、xx）的直营销售与协助代理商做好代管区域市场维护这方面的工作。从今年四月进入xx开始，我逐渐认识到作为一家成功运作的销售公司，除了拥有一批敬业忠诚团结进取积极主动能吃苦耐劳的销售人员，还需要一个高素质，英明果断，能把控市场起伏敢于决断的领导团队。这点，也是xx团队能够不断发展、壮大的因素之一吧。

从刚加入xx到x月，我是负责另外一个区域的工作，对于过去种种，这里就不做多提。x月份因工作区域调动，我来到了常平，刚来时我第一步做的工作是，对整个区域进行摸底，对区域内各个经销商（合作客户以及待合作客户）分布情况了解清楚，其次了解合作客户在合作中有没什么问题或建议，能否在自身能力范围内解决；未合作客户没有合作的原因是什么，以及确定后续有没有合作的可能，在接手以后的近四个月中，我所负责的区域内业务基本上呈上升趋势。各渠道门店年度销量大部分是上升的，并且综合电器业务方面，在两个镇上新开了门店。

当然也有一家店面销量下滑，我总结了一下原因、经验，争取在来年的工作中扭转这一下降趋势。这其中直营区xx、xx、xx三个镇的销售业绩增长比较明显，当然这也离不开前任业务对市场良好的维护以及进入销售旺季的原因。而在电器三大类品种燃热、电热，厨具当中，厨具的销量最大，其次是电热，燃热最低。当然销量最大的厨具，在各个镇、店面的销量差异比较大。在xx、xx镇的一些店铺，有的厨具销量多大6个单位，而有的销量为0。这说明在一部分地区，对厨具的潜在消费需求有待于下一步在20xx年，就可以大力开发。这将是我们来年提高销售量的有力增长点。说到美的大家最熟悉的可能是它品牌下的其它产品，厨房电器和热水器对于美的来说算是后起之秀。而我们xx做的就是在美的这颗大树下，拓张其在热水器、厨房电器领域的业务。

>二、总结部分

总结回首这走过的一年，我认为自己的工作通过自己认真的态度，不管是在市场方面还是个人能力方面都有所提升。

纵观xx面对的厨具、热水器行业，呈现出城市市场深挖高端产品潜力，农村市场需求将放量的趋势。而我主要负责农村或城镇的业务。厨电产业属于传统行业，竞争较为激烈，加上近年来国家对于房地产调控政策的出台，导致购置全套家电的需求降低，导致厨电市场增速放缓。不过随着人们对生活水平的追求不断提高，新型厨房电器逐渐被人们所接受，加之上个世纪九十年代大规模普及的燃气灶、油烟机、微波炉等产品经过数年的使用已经频临更新换代。

近几年随着国家的家电下乡、节能补贴等政策的出台，农村家电市场需求呈现放量式增长态势，特别是厨电产品，尚处于开发初期，像消毒柜、电烤箱、油烟机等产品才刚刚开始在农村地区普及，未来有很大的增长空间。正因为农村市场待开发，更需要厨电厂商抓住细分市场的机遇，推出适合农村地区使用的操作简便、性价比高的产品，推进农村用户对现代厨房电器的认知，促进市场的进一步扩大。

为此，整体厨房这一产业将成为我国厨电行业下一阶段的另一热点。另一方面，以洗碗机、净水设备、榨汁机为代表的新型厨房电器，目前仅仅是在高端消费市场有所建树，但整体市场的辐射以及用户拥有率还很低，未来出点生产企业应抓住厨房电器更新换代的契机，加快新型产品概念的推广，特别是与整体厨房的搭配或许能够极大的加速新型厨电产品的普及。未来，随着消费者口口相传的口碑效应，以及厂家的持续推动，各类新型厨房电器将不断进入消费者的家庭。

总之，我认为乡村市场的家电潜力还是非常大的，热度不减。

很荣幸能与各位同事共同进步，我也在大家的身上学到不少的知识。半年以来我心中最大的感受便是要做一名合格的销售人员不难，但要做一名优秀的销售人员就不那么简单了。我认为：一名好的销售人员不仅要为人谦和正直，对事业认真兢兢业业。而且在思想政治上、业务能力上更要专研。我，作为一名年轻的销售员需要学习的东西还很多很多。所以我很感谢公司能让我在xx月份有机会去到美的工厂总部参加美的全国旗舰店的一个培训，让我学习到了系统化的产品知识培训，顺带参观了美的现代化的宏伟壮观的生产流水线，更是有幸见识到芜湖总部的KA系统终端物料摆设及出样陈列标准化所带来的视觉享受，对于我今后工作的开展有着莫大的帮助。

>三、明年规划

通过这半年的工作，我很幸运学到了不少东西，业务上也努力做了一些成绩。但这还远远不够，尤其在新市场开发方面上还显得稚嫩。我将在未来继续多学，多思、多试努力把工作做的更好。

>四、计划

**业务年终工作总结纲要5**

坚决贯彻xx厂家的政策。学习、制定销售各环节话术，公司产品的核心竞争优势，和市场部共同策划宣传公司的形象、品牌的形象，在各媒体广告里如;广播电台、报刊杂志等，使我们公司的知名度在太原市场上渐渐被客户所认识。部门全体员工累计发短信三万余条，团队建设方面;制定了详细的销售人员考核标准、销售部运行制度、工作流程、团队文化等。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面工作中我们做的还有很大的差距。

>从销量上看，我们的工作做的是不好的，销售业绩的确很不理想。

客观上的一些因素虽然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的问题，目前发现销售部有待解决有主要问题有以下几点：

1、销售人员工作的积极性不高，缺乏主动性，懒散，也就是常说的要性不强 。

2、对客户关系维护很差。

销售顾问最基本的客户留资率、基盘客户、回访量太少。一个月的时间里，总共八个销售顾问一天拜访的客户量20余个，手中的意向客户平均只有七八个。从数字上看销售顾问的基盘客户是非常少的，每次搞活动邀约客户、很不理想。导致有些活动无法进行。

3、 沟通不够深入。

销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图;对客户提出的一些问题和要求不能做出迅速的反应和正确的处理。在和客户沟通时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受到什么程度，在被拒绝之后没有二次追踪是一个致命的失误。

4、工作没有一个明确的目标和详细的计划。

销售人员没有养成一个工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

5、销售人员的素质形象、业务知识不高。

个别业务员的自身素质低下、顽固不化恶习很多、工作责任心和工作计划性不强，业务能力和形象、素质还有待提高。(长久下去会影响公司的形象、和声誉)

**业务年终工作总结纲要6**

>一、加强领导、精心组织

为确保专项检查顺利开展，抽调县经贸局、发改局(物价)、工商局、粮油营运中心工作人员各一名组成了互助县食用油市场专项检查工作组，并由经贸局主管市场工作的领导担任组长。领导小组成立后，及时组织检查工作人员召开专题会议，进一步明确了检查的主要目的，检查的主要内容，检查的方式以及工作要求，为深入有序开展全县食用油市场专项检查奠定了坚实的基础。

>二、扎实工作，力求实效

为了将食用油专项检查工作落到实处，县整规领导小组专门下发《关于开展食用油市场秩序专项检查的紧急通知》互整规办(20xxxx)1号。专项检查突出了维护市场秩序，保障市场供应的目的，检查重点放在了食用油生产、加工、批发环节上。大检查\_检查食用油生产加工企业24家，(其中个体加工户21家)，粮油直销点17家，超市5家，调查消费户(餐饮经营户)22家，检查涉及全县19个乡镇以及县城。在整个大检查中，未发现有生产、经营和使用劣质食用油的情况，以及囤积居奇、哄抬价格、缺斤少两，以次充好等违法现象。

>三、注重宣传，增强意识

检查组在积极开展专项检查的同时，把宣传和检查有机结合起来，通过检查和宣传，增强了人民群众的食品安全意识，积极引导食用油生产、加工、批发、零售企业依法生产经营，消费用户明白消费，营造公平、竞争、秩序良好的市场环境，使专项整治工作深入人心。

>四、理顺关系，强化监督

此次抽调参加检查的工商、发改(物价)粮油营运中心等单位的工作人员都能恪尽职守，认真工作，发挥各自的优势，采取灵活多样的工作方式，做到了密切配合，形成了合力，为顺利完成这次的检查工作任务提供了有力的保障，亦为今后食用油监管工作持续有效的开展下去，保障人民群众的身体健康和生命安全提供了可靠的保证。

>五、存在的问题

1、个体生产加工企业把握市场能力不强，信息不畅，突出表现在购进盲目，价低贱卖，“谷贱伤农”。

2、市场波动，价格不稳。

3、市场监管力度需进一步加大。

**业务年终工作总结纲要7**

今年七月，我非常荣幸的加进\*\*\*，来到了公众客户中心，至今已有半年，在此期间我的主要工作是在营业厅里学习业务和IBSS系统的操纵，并熟习营业厅的运作流程，现对此半年的工作进行简单的回顾和总结。

在业务的学习方面，对各种优惠套餐进行了比较系统的学习，并规范了自己的解释口径。在这几个月中，活动咨询是我常常做的一项工作，这对我的业务熟练程度提出了较高的要求。在工作的前期有时会碰到没法解答顾客发问的情况，需要找其他同事帮忙。后来在同事的帮助下，已可以较好的完成活动咨询员和业务导航员的工作。在前台办理业务时，也能够做到具体的向顾客解释业务，消除可能产生的误解。在学习业务的同时，服务规范也是我学习的一个重要内容，现在已对此有了较深的了解。

IBSS系统的学习是我这几个月来的一项重要工作。在我老师的悉心指导下，我已可以比较熟练的进行操纵，并在顾客较少时上位办理业务，但与其他营业员相比操纵速度还是偏慢，这一点还需要我通过自己的努力进行改进。

对营业厅运作流程我也做了比较具体的了解。包括营业员的业务学习，顾客投诉处理，营业厅的布置，宣传品的摆放，不同岗位同事的分工和各自职责，“四个能力”的展现，排班，工单管理，营收款的处理，促销礼品和卡类的管理等，为我以后展开工作创造了比较好的条件。

在十一月的时候，我在营业厅陈主任的安排下来到东山分局大客户中心，协助两位营业员进行大客户的业务受理。由于大客户业务数目较大，而且通常在月底比较赶时间，这给受理工作带来了很大的压力。不过我还是在同事的鼓励和支持下，克服了时间紧任务重的困难，较好的完成了自己的任务。同时，也锻炼了自己在任务较多的情况下工作的能力。

在这几个月中，中山二路营业厅的各位领导同事过硬的业务水平和良好的敬业精神给了我很深的印象，也时时刻刻影响着我。作为新人，刚开始工作时或许在能力上存在着不足，这就需要自己用良好的工作态度往弥补，对领导交给我的任务，我做到了尽心尽力的往完成。也感谢中山二路营业厅的领导和同事，他们给我起了很好的榜样作用。在工作中我还和营业厅的领导和同事构成了较好的关系，为今后工作中的合作打下了好的基础。

在获得一定成绩的同时，我也存在一些不足的地方，主要有以下几点：

一、业务学习和IBSS操纵上手都比较慢

与其他营业员相比，我的学习速度确切偏慢。这其中固然有客观上的困难，但更多的还是自己主观上的缘由。在今后的工作中要学习的东西还有很多，应对自己高标准，严要求，尽快尽好的把握新的知识和技能。

二、对广州方言应进一步加强把握

固然在广州度过了自己四年的大学时光，但由于自己学习广州话的意识不够，加上舍友，同学多为讲普通话者，结果四年下来广州话固然听懂已不成题目，可在与年长的顾客交换时由于自己不懂讲广州话，对方普通话听力又较差，给交换带来一些困难。在今后的工作中广州话也是一项比较重要的技能，应引发自己重视。

三、有些服务规范做的还不到位

比如唱收唱付，微笑待客等，固然看似只是一些细节题目，但实际上关系着营业厅的服务质量和企业形象。有时这些服务规范我并没有完全做到，在领导和同事的帮助下。我也熟悉到了这些规范的重要性，并进行了改进。

四、工作的条理性还应加强

在有时顾客比较多的情况下，我轻易出现手忙脚乱的现象，影响了我的服务质量。在今后的工作中，应当学会对工作进行公道的安排。

这些不足的地方应当引发我的重视，及时吸取教训，在今后的工作中加以免。

在营业厅的工作已结束了，回顾几个月来的工作，可以说成绩与不足并存。在今后的工作中我会改正不足，尽努力弄好自己的工作。我的总结就到这里，请各位领导予以指正。

**业务年终工作总结纲要8**

光阴似箭，转眼间20xx年即将进入尾声！感谢领导在这即将一年的工作中，对我的帮助支持与指导。同时，在这工作期间，有得也有失，现就将20xx工作简要总结如下：

>一、提高自身素质，履行自己的职责

为了适应当前工作的需要，应该时刻把学习放在第一位，提高自身综合素质，非凡是增强保险方面的知识，做一个真正的保险人。主要工作是上传下达、文件治理、档案治理以及零碎的事情，这些看似简单的事情，做起来却需要有足够的耐心，记得第一次拿出文件给领导看时，文件是一遍又一遍修改，一遍又一遍打印，甚至让自身泄气烦燥，可是后来将心比心，公司领导都可以不厌其烦认真对待每一个文件，乃至每一个字，而做为我显然是微不足道的，达到了培养耐心的良好目的。态度决定一切，在工作中我会继续竭尽全力做好自己的事情。

>二、执行做好领导交办的任务

做为自身来说，除了做好自己份内的事以外，执行领导交办的事情当然也是理所当然的。同时我积极配合领导安排的工作，做到腿勤，手勤，嘴勤，不怕苦，不怕累，对工作尽职尽责，尽量替领导分忧，提高了办事效率。

>三、在工作中存在的问题

在这一年中，存在着很多不足之处，如在面对千头万绪工作中，未能总结出积极有效、简捷明了的工作方法，缺乏对保险理论与业务知识的深入了解。在今后的工作中，我会更加积极努力提高自己，不断总结经验教训，让自己的不懈努力创造应有的价值。同时，在工作中如有不对的地方，还需领导批评指出。

我深信，在领导干部正确指导和全体员工的共同努力拼搏下，未来xx公司会做的更大、更强、更辉煌！

**业务年终工作总结纲要9**

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！

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！

**业务年终工作总结纲要10**

自从事本职工作以来，我一直在不断地加强自身修养，努力地提高思想道德水平，认真地进行各项文化和专业知识的深化学习，不断地探求新知，锐意进取，积极地开展智能范围内的各项工作，完整履行好一个技师的工作职责，起好模范带头作用。

积极参与技术交流和科技创新活动，大地做好了传、帮、带的作用，并全面完成了上级下达的各项任务及指标，在公司的生产和发展中发挥了应有的作用。现将本人任职以来的专业技术工作总结如下：

>一、自觉加强理论学习，努力提高个人素质

没有坚定真确的政治方向，就不会有积极向上的指导思想。为了不断提高自己的政治思想素质，这几年来我一直非常关心国家大事，关注国内外形势，结合形势变化对企业的影响进行分析，并把这种思想付诸实际行动到生产过程中去，保证自己在思想和行动上始终与党和企业保持一致。同时，也把这种思想带入工作和学习中，不断追求自身进步。

有人说：一个人要成才，必须得先做人，此话有理。这也就是说：一个人的事业要想得到成功，必须先要学会怎样做人！特别是干我们这项技术性很强的工作的，看事要用心、做事要专心、学习要虚心。容不得有半点马虎和出错。所有首先工作态度要端正，要有良好地职业素养，对工作要认真负责，服从领导安排，虚心听取别人的指点和建议，要团结同事、礼貌待人，服务热情。

>二、端正工作态度，起好带头作用

自从进入公司参加工作开始，我就从事所有了所有的机电事务，包括所有基建时期的安全和质量的监督巡查。我深知机电管理工作在建设期间的重要性，特别是含有大部分隐形的电器基础设施与工程，要随时监督检查，发现问题就必须解决问题，决不能草草了事，否则后患无穷且再无法根除，这就摆机我们作机电管理的面前是一种考验和责任。

作为我是一位机电班班长和一名电工技师，身上的责任和重担我义不容辞。因此，在平时的工作中，我不仅要求自己班组成员在监督巡查时，要认真仔细，做到一丝不苟，而且自己还深知打铁还须自身硬的道理。我对我自己做出了这样一些严格要求：

一要在遇到脏累苦险的工作时抢在工人前头干，而且要比工人干的多、下得力；

二要在遇到技术性难题是挺身而出，尽自己最大的努力攻克技术难关；我始终坚持以尽我最大努力做好每件事，以公司利益为重。包括建成后的生产过程中，有时是抢时间争分夺秒地处理了大大小小的电气设备故障有几十起，为公司赢取了宝贵的生产时间，为公司的发展打下了坚实的基础，为公司创造经济利益和社会效益提供了坚强的后盾和强有力的保障。

三是我要求自己能勇于承担责任；我认为既然自己是一名技师，那么在业务水平等诸多方面就要比一般工人要强一些。

在公司分配任务时，在一般工人完成起来比较困难的任务时，自己要主动踊跃承担，更不能与工人推诿扯皮，要做出师者风范，勇挑重担。平时我不仅是这样要求自己的，在实践中，我也是按这些要求去做的。所以我的这些表现也深深受到了公司领导和职工的一致好评，发挥了我作为一名技师应有的作用，树立了一名技师应有的良好形象。

>三、加强业务学习，提高技术水平

长到老，学不了这句话是我的座右铭。科学技术不断发展的今天，一天不学，就被落后。特别是电气自动化这一块，没有谁能百分百的什么都精通完了，它是不断地在开发在更新，就和电脑软件一样，天天在更新，时时在发展。说不定你昨天还认识它，过两天它就变了样了，就有更先进的东东装进去了。

所以我平时只要有时间就多看看专业书籍。一年来，我搜集了大量的新的专业书籍资料，不断地充实自己，不断地掌握新知。例如《电气设计制图》、《电子技术》、《现代变频技术》、《直流在工业中的应用》等等。

在学习这些知识的过程中，我学到了很多新的知识，如：plc编程控制原理，abb变频器设置和控制原理、sipmos大功率双向可控硅的控制原理等等使我的确受益匪浅！不仅拓宽了我的知识面，还在很大程度上提高了我的技术水平，也使我对更高层次的理论及技术知识的学习产生了浓厚的兴趣。

**业务年终工作总结纲要11**

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、存在不足

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20\_\_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20\_\_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。

**业务年终工作总结纲要12**

又一年过去了，时间总是在悄无声息中流逝。真的很感谢公司给我提供磨练自己的机会，更感谢公司对我的栽培！新的一年马上就要开始了，现在我将这即将过去的一年中工作上面的心得体会作一个总结汇报。

1.在这一年里，我只做了20万左右的业绩，远远没有达到当初所指定的目标金额，我很惭愧！

2.在这一年里，只积累了二十多家优质客户，但是成交量还很低，客户数量还是太少，每天的拜访工作还不够扎实。

3.在专业知识方面有了更进一步的提升，熟悉了体检的整个流程，工作中也积累了一些经验，只是在业务洽谈过程中的一些技巧方面，还存在很大的欠缺。

4.在公司领导的帮助下，学到了如何开发客户，管理客户，不管是在市场方面还是个人能力方面都有所提升。

通过这一年在市场上的摸爬滚打，对市场有了一些了解。在市面上，公司给员工做体检的还挺多，金额在400元以下的大概占到60%-70%，400元以上的大概占到30%-40%，所以还是有相当的市场空间。为了明年在这30%-40%的空间里分到更多的一杯羹，我制定了以下计划：

1.明年我的销售目标是：60万。

2.扎扎实实的做好客户公关，维护好客户关系，提高客户转化率，做好每天的新增客户拜访工作，保证每天增加一家有效客户，做好客户管理工作。

3.平时多看书，多看新闻时报，好好学习总结客户公关技巧，提高自己的成功率。

4.做好每天每周每月的工作结，从中发现自己的不足，及时进行修正，做好工作中的每个细节，从而获得客户的认可。

5.时时以空杯的心态学习专业知识及产品，让自己更专业，方能给客户提供更好的服务。

**业务年终工作总结纲要13**

时间过得真快，一年就过去了，下面我对本年度工作进行了总结：

>一、理论联系实际，借鉴他人经验。

要搞好班主任工作，就得多学习借鉴别人的经验，在实践中不断的完善工作法，并且不断完善班级管理制度。当在书籍或报刊杂志上看到有助于班主任工作的好文章，我会将它剪贴或作一些摘抄，这些理论和经验对我的班主任工作帮助极大。我深感活学活用班主任工作的经验，能使我们的工作更轻松活泼而高效。

>二、规范班级制度，放手学生管理。

班主任要管理好一个班级，该用什么手段呢?这个问题我进行了思考。战国时百家争鸣，其中的儒家和法家，一个是推崇仁义，另一个是强调法制，极端强调法制易导致\_，今天的台湾提倡儒家学说，但x问题严重;我觉得儒法结合的新加坡，既讲民主又有法制，是很值得推崇的。治理国家如此，管理班级也应该是民主与法制的结合。明白了这一点，我在培养班级民主气氛的同时，制定了详细的班规，使班级管理有法可依。虽然在制定班规时是需要花费不少心思，但是磨刀不误砍柴功班规定下之后，我感到班主任工作十分轻松。当然我班班规的制定是经过了一个循序渐进的过程的：首先在开学前夕，初步制定了一些管理的要求。整个一学期中，我发现好的方法，便付诸实践，前前后后宣布了好些班规，但因为是不成文的，有时会出现法度不一的混乱情况。因此，我一直在考虑将这些规定用文字进行规范化。新学期一开学，我就主持全班讨论，经反复修改，将班规规范成文，制定出了详细的班规，并且自己打印出来，发到每一位学生会手中，督促学生执行。

>三、充分利用班会，做好思想工作。

想让学生切实按照老师的要求做，就必须在思想上让他们想通，思想工作做好了，其它问题也就迎刃而解了。我深感思想教育是非常重要的，在这方面，我主要有以下一些做法：

1、在班会课上对全班进行思想教育;我们班的班会通常先由学生自己总结，然后是我讲近期发现的问题并以多种形式进行教育。有些老师觉得班会没啥可讲的，而我发现班会课其实有很多很多内容可讲。目前，我们面对的学生思想比较复杂，作为班主任得时时刻刻了解他们的想法，然后有针对的做全体学生的思想工作。比如，开诚布公的给他们讲嫉妒心理，使学生对此有清晰的认识，从而正确对待;我要求学生遵守的班规，我就在班会详细解释为什么这样要求;要他们不要早恋，首先从思想上让学生正确认识，然后就以自己的切身体会，同时举各种事例进行说明教育;要他们上课发言，就教育学生举手发言是给自己一个锻炼的机会，是对自己自信和勇气的一次锻炼，当前的社会需要的就是有自信，充满勇气的人;要他们努力学习，注意学习方法。当然，讲的最多的，是关于理想，如何做人的道理。每次要讲某个问题前，我会查一些书，想想大致该分几层说，如何尽量吸引学生。我常用一些故事、事例，以风趣、幽默的语言让学生在笑声中受教育。

2、每一次活动前后作好思想动员和总结;不管是学校组织的各种比赛，还是外出活动，我总是事前作好思想动员。如:军训前，给学生讲了很多一个人只有能吃苦，才能成才的道理，(我讲自己的切身体会，还以中国与日本的小学生一起夏令营的事实说明)然后说大家现在是没什么苦受，但是自己不要娇惯自己，应自己锻炼自己，而军训正是一个绝好的锻炼机会。这样，使学生端正思想，增强了坚决克服困难的决心，因此在整个军训中，我班没有一个同学请假，甚至晕车呕吐、肠胃疼痛等仍坚持训练;又如:进行演讲辩论比赛前，举各种事例给学生讲口才的重要性，于是同学中掀起了一股学习演讲热。另外，每一次外出前，都强调纪律性和同学的互助友爱;外出回来，再让学生自己进行总结做的好的和做的不好的，表扬热心助人的同学。

3、做好个别同学的思想工作;关于这一点，我不想展开说，有一点让我体会很深的就是尽量不对学生大发脾气，有力度的批评是需要的，但不要辱骂，当某些很让我生气的事发生后，我常采取冷静法，先不找学生谈话，等自己冷静下来并已想好怎么谈话后再找学生谈。这时心平气和，思路清晰，谈话往往能达到的效果。

>四、动脑筋巧设计，多种途径教育。

在当班主任的过程中，我深感做一个好班主任是需要多动脑筋想办法的，用各种方式，通过各种途径对学生进行教育，我感到学点创造性思维对我们是很有好处的。从大的方面来说，班级管理的各种规章制度、实施办法、参加学校、年级的各种活动、组织班级活动都需要我们动脑筋精心设计;从小的方面讲，对学生的表扬、批评、鼓励也需要我们动脑筋。而每当我的脑海里出现一个新念头时，我会马上把它记下来，并尽快付诸实施。

此外，我认真对待每一次期末评语，力求写出新意，给学生以鼓励。在上学期写期末评语时我又作了改进，先让学生互相写优点，进行综合后，我精心构思每位同学的评语，采取亲切的对话式，更好的反映学生的优点、特点，同时提出殷切的期望。以上是我在班主任工作中的一些做法和体会，要做好班主任工作，还需要我们不断地学习和探索，愿我们通过努力，把班主任工作做的更好。

**业务年终工作总结纲要14**

进入xx酒业公司以来，从培训到市场上岗，做好每一项具体的工作，严格按照公司的有关指示和文件精神做好自己的本职工作，对工作认真负责。下面是本人对20xx年的工作做一下总结：

工作上，本人主要市场工作是xx县。进入市场以后，先是对地区的市场情况作了一个详细的了解和调查，针对具体的情况做了具体的分析，把招商宣传资料发到当地一些资金实力比较雄厚的店面，例如各个品牌的经销商，大型商超，名言名酒店，副食品批发店，酒店宾馆和一些当地比较有实力的商家，以及对当地一些机关工作人员，其中市场共得资料150份，发出资料138份。

有意向的客户4家，经过交流好额联系选出一家比较适合代理我们产品的经销商，目前正在谈判中。市场共得资料100份，发出资料90份有意向客户2家目前正在联系和沟通中。

在这里工作的这段时间里让我学到了很多，接下来我将从三个方面向大家介绍一下我感悟到的一些观点，与大家共同交流和探讨。

>一、端正态度

在工作期间我看到了很多问题、矛盾与困难，当然这些都是不可避免的，但是我觉得导致这些问题和困难不能解决的主要原因还是态度问题，态度决定一切。

经常有人会这样说 如果当初我怎样怎样，那么现在我肯定会，人们常常只停留在这样的说上，而不真正付诸行动，怎么会有好结果？

白酒的竞争日趋激烈，不断会有新的挑战摆在你面前，你以一种什么样的态度去对待它，你就会得到一种什么样的结果。所以怨天尤人是没有意义的，积极地工作才是我们最应该做的。

>二、明确目标

首先，任何公司都有公司发展的目标，每一个员工也都有自己的.个人发展目标，在这个问题上，我认为作为公司的一名员工就应将个人目标与公司目标统一起来。每个人都会有压力，但是在实现公司发展目标的同时，也是在实现自己的个人目标。

其次就是我刚才提到的实现目标要有正确的态度与方法，并将目标切实分解落实。只有可分解的、能实现的目标，才是可行的目标。

关于学习，有一位经济学家讲过这样一句话 不学习是一种罪恶，学习是有经济性的，用经济的方法去学习，用学习来创造经济。 在工作中也是一样，我们需要不断地学习、充实，争取做到学以致用，相得益彰。

作为一名刚毕业的大学生，虽然没有工作经验，我们有这无比的事业心和上进心，有着远大的理想和抱负，因为我们年轻，所以我们有资本，有信念，有毅力去开创一个属于自己的地方。

**业务年终工作总结纲要15**

工作已经有两个月了，渐渐地由对外贸行业的新奇转入到琐碎的细节中。刚进公司的时候，我是有些忐忑的，一方面来自其他外贸业务员的描述：耐力，压力，还要考验反应力。另一方面来自对这个行业的陌生，虽然在学校系统的学过，但那也只能作为实战的参考借鉴。我知道挑战已经开始。

很幸运，我的职场生活有一个很好的开端。公司安排销售经理指导我，在阿霞的帮助下，我先从熟悉产品的分类，型号，和性能开始。然后一步一步了解整个下单，生产到发货的流程。不得不说我走了一个捷径，公司安排我先跟老客户，窃喜的同时，也强烈希望能有自己独立的客户。

沟通，信任，协作是这两个月听的最多的，我想只有真正操作起来才能真正了解其中的含义和重要性，销售部作为内外的连接点，沟通显得尤为重要。对外：要了解客人的想法，尽力满足客人的需求。对内：要与各个部门衔接紧凑，哪一个环节出错都可能失去客人的信任，最终影响到公司的运转。

在跟客户的时候我还存在着很多问题，我举例说明：

eke：这是我接手的第一张单，也是第一个做信用证的单。信用证是外贸中支付方式最安全但也是最棘手的支付方式，比起其他付款方式，信用证多了审单的步骤，而且稍不留神就会增加多余的费用。就拿发票加签来说，以为审单不仔细，没来得及和客人沟通，发票加签减小了这张单的利润。

eke是6月19出的货，而原先信用证的交单期是6月9号，和客人交涉以后，客人同意将信用证延期至7月9日。货出后的一段时间就要准备单证了，最复杂的是产地证和提单，由于我没有将信用证的到期日发给船务，导致进程缓慢，到期日前几天产地证和提单还没办妥。而财务那边由于汇美金给船公司，平时只用一个工作日就能到账，却浪费了4。5天才到账。18号拿到提了信用证有效期和交货期，而交单期并没有改。单和产地证后，立即赶到银行提交了单证。下午，银行的工作人员就打电话过来，说客人改单时只改了交货期和有效期，但是交单期没改。由于和客人沟通不仔细，便又多了一个不符点。做这张单收获很大，让我明白了沟通和时间的重要性。就算再麻烦，有良好的沟通方式，任何问题都有商量和解决的余地。还有就是细心，每一句话每一个字母都要研究细细斟酌，稍不留意就会增加额外的成本。两个月下来，和客人通了不少的电话，刚开始很不适应一些客人的口音，还有一方面，和客人谈判的的技巧不够。拿nok来说，货已经生产完了。要打电话给客人打款。客人满口答应明天汇款。后来发现我的耐性还不够，这样的事情连续发生了3次，至今还没有打款发货。 两个月的工作当中，由于工作能力和阅历不够，做起事来总显得有些畏手畏脚，在工作上不敢有突破。在以后的工作中，要通过学习，逐渐提高自己的能力和业务水平。脑子要灵活，不能原地踏步满足现状，要切合公司的发展方向，培养自己创新的能力。更好的处理和客人。同事的关系，为业务的开发和老客户的稳定打下基础。

最后，我总结一下两个月的工作，一是为了梳理思路温故知新，二是为了展望未来，更好的提高自己。

1、努力学习，让自己的能力和素质跟上公司发展的脚步。在以后的工作中，我应该抓住重点，虚心向身边同事学习，取人之长补己之短，丰富自己。还要培养自己思考的习惯，遇事三思，要比客人先想到，才能给客人最好的服务。

2、严谨细致，大局观要强。工作中，客人和公司的利益有时难免会发生一些冲突，此时要有很好的大局观，如果自己的能力有限，要请教上司，处理好分歧。

3、要培养良好的时间观念，公司领导多次教导我，时间就是生命线，顾客等不得，订单也等不得。要及时的处理一切公司有关的事情，绝不允许卡在最后一道关口，要早请示早回报，

给客人留下好的印象。这份简短的总结还有很多不完整的地方，在以后的工作中我还要不时的回头总结，一个人有缺点不可怕，可怕的是没有提出来加以解决。我也相信在领导和同事的帮助之下，我可以更加的完善自己，通过自己的努力和拼搏，和公司一起发展。在此，我要特别感谢公司领导和各位同事在工作和生活中给予我的支持和关心，这是对我工作最大的肯定和鼓舞，我真诚的表示感谢！

**业务年终工作总结纲要16**

时光如梭，光阴就像流水一样从我的指尖溜走。不经意间我来到央行已经工作一年了，这一年这是我人生中弥足珍贵的经历;也是我人生中最完美的回忆;更是我人生发生转折的一年。这一年，在各级领导的带领和培养下，在同事们的关心和帮忙下，我在思想、工作、学习等方面都取得了务必的进步，个人素质也有了务必提高。在对央行肃然起敬的同时，也会自己能够成为央行的一员而感到欣喜。现将本人这一年的工作状况总结如下:

>一、问渠那得清如许，为有源头活水来

三年的工作经历，让我深刻的体会到，学无止境，为了顺应时代的变化，我将坚持不懈的学习银行各方面的知识在思想、专业潜力文化诸方面得到鲜活的“源头之水”，只有这样，才能不断进步，持续一渠清泉。

1.在思想上，我始终自觉树立高尚的价值观和人生观，用先进的思想武装自己，认真学习银行的工作会议精神，按照“解放思想求真务实提高争创佳绩”的总体要求，不断提高自己的政治理论素质，一适应社会经济发展的客观要求。

2.在工作中，我始终持续积极向上的心态，努力开展工作。

3.在生活上，我始终持续一颗积极向上的心。严格遵银行各项规章制度，准时上班、下班，有事请假，不在公共场所吸烟、喧哗等，注重提高自己的职业素养。

>二、立足本职谋进取，辛勤浇灌x行花

在这一年的时间里，我热爱我的本职工作，并能够认真对待每一项工作任务，把国家的金融政策灵活体此刻工作中。认真遵守规章制度，能够及时完成领导交给的各项任务，用心主动地开展工作。

1、团结守纪，为提高经营效益尽心尽力。

一年来，我与同事们团结一致，服从领导的安排，用心主动地做好本职工作。

2、强化会计意识，发挥会计职能

这一年，透过学习，了解了会计是行使中央银行职能的重要工具和手段，既有核算作用，又有管理职能。工作期间，严格遵守会计制度和会计原则，认真执行财经纪律，透过参加行里带给的各种培训和同事们的帮忙，此刻我已经能独立的进行会计核算。

>三、路漫漫其修远兮，吾将上下求索

在x行实习的一年，是我不断学习、不断充实的一年，是用心探索、逐渐成长的一年。感谢各位领导和同事们给我在央行工作的机会。但我深知自己还存在经验不足，思考问题不够全面等缺点，以后工作我将在不断夯实专业技能的前提下，不断加强自己的学习潜力，提高自己的专业素质和技能，以满足更新换代的新时期，我会努力克服自身缺点，认真学习，努力提高自身素质，用心开拓，履行工作职责，服从领导。当好参谋助手，与全体职工一齐，团结一致，为我行经营效益的提高，为完成将来一年的各项目标任务作出自己应有的贡献。

**业务年终工作总结纲要17**

20xx年中，在公司领导的正确领导和帮助下，在同事们的关心和支持下以及自身不断的努力学习和工作下，全方面完善和提高了自己的思想认识、工作能力和综合能力，较好的完成了工作上的各项任务，虽然会经历一些困难，但对于我来说都是不可多得的锻炼机会，我感到对自己的工作有了更深的认识，现将一年来的工作做以下总结。

>一、加强理论学习，提高个人素质

作为一名技术员，要想完成工作的责任，首先必须具备专业技能素质。在这一年中我认真参加各种学习和活动，不断强化自己的理论知识，学习行业新规范。是的，作为一名年轻员工，我在工作中无意中会考虑不周显得毛毛糙糙，不甚妥当。当意见、建议来临时我虚心接受。以更高的要求来要求自己，努力告诫自己：换个角度静心仔细想想如何能做的更好一些。

>二、踏实肯干，努力干好自己的本质工作

这年我在叉车从事技术工作，这年在公司跟经理做国优资料。工作中严格执行公司各项规章制度，注重安全生产，认真履行一个xx员工的职责，认真执行领导安排的各项工作。工作中会虚心学习他人的长处，平时对自身的严格要求，做事一丝不拘。我在完成自己的工作以后，经常跟有经验的同事坐在一起讨论、交流各自的经验，探讨工作中发现的问题。通过同事间的探讨，我能从他们那里得到许多书本上学不到的知识，都是他们多年实际工作积累出的精华。这当中我学到了很多工作的技能技巧。

>三、不足与展望

我清楚自身还有许多不足之处，如经验不丰富，理论水平有待提高。今后我将不断完善自我，努力做到以下几点：

1、自觉加强学习，向专业理论知识学习，向身边的同事学习，取长补短，逐步提高自己的理论水平和实际操作能力。

2、严格准守公司规章制度，团结同事，按时完成领导分配的任务。

总之，心态决定状态，状态决定成败!对公司要有责任心，对工作要有恒心，对同事要有热心，对自己要有信心!做的自己!以上就是我20xx年工作的总结，请领导批评指正，希望我能迅速成长，明年能给公司作出更大的贡献!

**业务年终工作总结纲要18**

20xx年终岁末，紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在xx超市这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。我的成长来自xx超市这个大家庭，为乐天玛特超市明年更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任。

20xx年x月刚进入xx超市的时候，一切对我来说都是新鲜的，也是陌生的，许多东西都要老员工来教，我感觉自己需要学习的太多了。他们做什么我都仔细的看，认真的学，从各种面团的配方，做法；从各种面包的炉温，装饰，一点一滴的学，一点一滴的记，一年多的工作，使我得到了锻炼，日常工作逐渐得心应手。由于我的工作认真负责，在20xx年的时候，xx给了我第一次机会，将我从一名普通员工提升为一名资深员工，这是一种激励，也是一种鞭策，他时刻提醒着我，要时刻的严格要求自己。

我的工作于细节处见真功，所以必须认真仔细。因此，我认真了解每种面包的做法和特性，在遇到面包烤好后有瑕疵的情况发生时，能够第一时间了解是在工作流程中哪一个环节出了问题，从而改善。我始终坚持：做什么事情，做了就一定把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人这是我在乐天玛特超市感受到的，也是希望我能够切切实实做到的。在日常的工作中，对工作认真负责，态度端正，积极主动多干，少说多做，说到做到，对顾客热情，积极完成领导安排的各项工作，与同事们处理好关系，团结协作，共同完成各项工作任务。注重自己在工作中存在的不足，并积极改正。

在20xx年，xx超市给了我二次机会，将我从一名资深员工转变为一名基层管理人员，工作重点发生了转变，加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升变成了各项工作的中心，俗话说的好“机会是留给有准备的人得”，为了尽快进入角色，抓住机会，一方面加强了专业知识的学习，积极的了解商品的陈列和商品的促销以及新品的开发，虚心的向课长请教。一方面加强人员管理的学习，抓住工作重点，合理有效的安排人力。

在日常的工作中，潜下心来，从头干起，卫生，陈列，仓库，从每一个细节开始严格要求，在此基础之上，给课员更多的思想沟通与技能培训，能够改善员工的精神面貌，让其工作的积极主动性得到更大的发挥。

总结3年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但通过冷静的自省，本身还是有诸多的不足，如：整体上的操作不够自如，商品损耗的控管力度不到位。

面对明年的机遇和挑战，我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的责任，加强学习，勇于实践，使自己的业务水平和管理水平全面提高，为xx的发展奉献自身全部的能量。

**业务年终工作总结纲要19**

转眼间，我与xx分行已经携手走过第三个年头，也经历了第二个完整的会计年度。回首过去的一年里，我欣喜的看到自己与xx分行共同成长。

xx年5月22日，我行正式成立国际业务部。xx年是不平常的一年，今年截至xx年11月底，收付汇量完成济南分行下达的全年计划的168%，国际业务中间业务收入完成计划的183%。两大核心指标均提前超额完成任务。

一个人的进步离不开整个集体的成长，在整个xx分行的平台上我也在辛勤的劳动中收获了很多，实现了自己的个人价值。今年主要的工作有：

>一、坚守岗位，时刻牢记岗位职责，将精细合规的企业文化理念贯彻落实到每日的工作中。

本人在部门内担任进出口结算业务复核、综合统计分析岗位。我时刻牢记岗位赋予我的使命，通过每日的核查反馈，力争提高部门国际业务操作水平，控制单证业务的系统操作风险，深化对国际结算的理解。

>二、贯彻落实上级行下发的国际业务管理制度、产品流程。

“和谐发展、共同成长、精细合规、良性循环”的企业文化已经深入我心，在业务不断发展的过程中，高度重视经营的安全性、合规性已经变得愈加重要。因此，在生产中一定做到有章可循，有章必循。我部在收到上级行下发的关于国际业务条线各项规章制度及产品操作流程后，积极学习领会文件精神，并依据我行实际，拟定实施细则，推动客户经理运用，并对条线内外汇政策执行情况进行监督指导。

为加强我行非贸易和个人外汇业务的管理，根据《中信银行济南分行非贸易及个人外汇业务管理流程》，结合我行业务实际情况，制定我行《中信银行xx分行非贸易及个人外汇业务实施细则》。规范了业务操作流程，发挥了国际业务条线与会计条线的协调配合作用，促进了我行非贸易和个人外汇业务依法合规经营。

>三、积极响应分行国际业务条线检查，配合会计部门组织辖内外汇业务的培训和执行情况自查，对外汇新政策变化进行及时的传导，保障外汇经营合规性。

“外汇无小事”，当前经济环境复杂，国家外汇政策多变，为适应客观金融环境，积极组织我部员工及前台外汇从业人员参加总行外汇管理新政策培训，通过召集视频会议、下发资料学习的方式对分行外汇从业人员进行了多次培训。xx年7月27日我部通过国际业务外汇从业准入人员考试，之后积极组织营业部、西城支行、广饶支行筹备组的前台外汇柜员参加前台外汇从业人员准入考试，并以通过率的优秀成绩通过考试，为胜利支行、广饶支行申请外汇业务经营权限创造了必要条件。

同时，为应对11月份济南分行国际业务贸易融资专项检查，积极协调客户经理及风控部对公司授信档案进行自查自纠，对发现的合规问题进行补充完善。经过一个多月的努力，顺利通过专项检查，未发现任何实质性问题，有些小的瑕疵均已经完成整改。

>四、根据国际业务经营情况对各经营机构进行统计分析，并督促完成考核指标。

协助公司部完成国际业务客户资源的确认及考核，落实支行和客户经理国际业务的绩效考核和综合评价工作。对各分支行进行国际业务经营情况统计分析，每周通报国际业务到期情况、客户贸易融资额度使用情况及外币账户开户情况，根据行领导的指示，落实业务资金备付、将授信额度透明化方便客户经理业务到期续做，积极建设结算渠道，为明年国际业务发展做好储备工作。

>五、认真对待外部数据报送，保证数据报送质量。

综合岗位职责中负责国际业务各项报表、数据的汇总、分析和报送，国际业务统计分析是一项繁琐、细致的工作。针对不同的监管部门、考核口径，有不同的报送实现及要求。xx年在面对各监管部门的各项报表中未出过差错，保证了数据报送质量。尤其是在结售汇统计、及国际收支申报中，该工作在外汇管理局对我行外汇经营考核中最高比重。我部积极主动与国家外汇管理局相关监管部门沟通交流，营造融洽和谐的工作氛围。确保每一笔申报数据的“及时、准确、完备”。

在认真完成每日的国际收支申报核查工作后，我部在xx年前三季度国际收支申报非现场核查通报中实现“零差错”的成绩，获外汇管理局高度肯定，全市仅有三家银行获此殊荣，这样成绩的取得也与每日的付出息息相关。

>六、勤于总结，工作中多思考，时常多想几个为什么。

在每日的繁忙工作工作中积累了工作经验的同时，也不断产生自己的心得体会。针对每日核查的国际收支统计申报工作，本人撰写了《国际收支申报中应注意的问题》一文，并抱着学习交流的目的给总行《中信月刊》投稿，并在十月刊上顺利发表。这是对自己工作的一种莫大的鼓励和肯定。同时，积极参与八月份xx市金融学会组织的“金融支持实体经济，助推黄蓝两大国家战略实施”征文比赛，撰写《金融发展支持实体经济的机制分析-以xx市为例》一文，并在评选中荣获一等奖，为分行及个人均增添了荣誉。

回首过去的一年，是艰难奋进的一年，是小有收获的一年。xx分行国际业务实现了较大跨越，但就我个人来说这还远远不是收获的时候。当务之急是尽快为业务的全面铺开摸清道路，个人实现业务素质的尽快提高，积极努力适应充满激情和挑战的国际业务岗位。

下一步我将努力充实自己在外汇政策法规的理解，本行业务产品的组合、代理行渠道的建设，在开展业务的同时履行好把握风险、确保业务合规的岗位职责。

xx分行是一个大家庭，我们每个人所取得的成绩与我们整个行的发展息息相关，实现了自己的工作价值才能实现自己的个人价值，行领导常教导我：“做事情要看大不看小，看远不看近，要勇于担当。”眼前的成绩是暂时的，不断的努力开拓进取才是无止境的。只要每个人都尽自己最大的努力，我们有理由相信xx分行会有更加美好灿烂的明天。

**业务年终工作总结纲要20**

不知不觉，进入xx快一年了，回首这一年的学习和工作，有最初在车间实习的艰辛与汗水，有最初跟单时的困难与挫折，也有圆满完成任务的高兴和满足，很高兴能进入到xx和大家一起学习、共同成长、共同进步。现就20x年个人工作情况总结如下：

>一、年度工作情况

1、熟悉了解公司的各个方面：我于20xx年x月底进入公司，在这里要感谢公司让我在公司的生产一线锻炼了一个月，让我能在第一时间亲自了解公司的产品生产工艺流程及规格尺寸，为以后的跟单工作打下了坚实的基础。此后也加紧对公司的各项规章制度进行全面了解，熟悉公司的企业文化。通过了解和熟悉，我为能进入公司这个团队感到自豪，同时也感到自身的压力。在以后的工作中，我将以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，在坚持原则的情况下敢于尝试，更快更好地完成工作任务。

2、熟悉跟单业务流程：作为一名跟单新手，必须尽快让自己了解跟单这项工作以及清晰的跟单流程及相关的外贸术语。不得不承认，最初的我，对于跟单，没有太多的具体概念，所幸，在部门领导人的培养、支持和领导之下，慢慢地开始熟悉跟单的具体操作流程。在工作中我学习到，跟单工作是一项需要细心，还需要稳重的工作。而要做到这些，一是要从基本功上多下工夫，对业务熟练掌握；二是要主动培养自己严谨细致的习惯，无论面对什么样的事情，先要做到平心静气，不急不躁；三是要主动的与销售经理，与各个部门的同事沟通，做到不耻下问，不懂就问，有疑问就问；四是要有锲而不舍的精神，跟单在一开始可能是一件新奇的工作，时间长了可能会产生厌烦的情绪，这是需要避免的，无论从事什么性质的工作，都是在发挥自己的作用，只有坚持不懈才能不断进步。我想只有这样，才能把跟单这份工作做好，才能不断的提高自己的能力，从而为更进一步的发展打下良好的基础。

>二、工作中不足和需要改进的地方

1、工作主动性发挥的还不是很好，对工作的预见性和创造性不够，离领导的要求还有一定的距离；

2、业务知识方面掌握的还不够扎实，在今后的工作中，我一定会严格要求自己，虚心学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，一定能够改进这些缺点和不足，争取在各个方面取得更大的进步。

3、要更加细心认真地完成工作，尤其在做资料的时候。跟单是一份很细致的工作，所以我们在跟单的时候必须要做到认真、细致、仔细。

4、要学会全面考虑问题。每一次出货的同时也伴随着下一次出货的到来，包括出货的时候需要考虑到客人是否有足够的库存，某种产品的规格是客人现在急缺的，要先出货；而我们目前所生产的能不能满足客人的订单等等一系列问题。

5、要及时有效地和各个相关部门沟通。每次出货前，都需要和计划沟通，确定大概的出货时间；多去车间看看生产情况，产量等；每天与计划及仓库确认产品生产进度和每日入库情况，以便更好地做好出货前的准备。

6、走好跟单流程每一步。20xx年，跟单流程混乱，没有一个统一的流程，正所谓“没有规矩不成方圆“20xx年将严格按照跟单及出口规范流程执行。

>三、对20xx年的展望

来到xx工作，我最大的收获莫过于在敬业精神、思想境界、业务素质和工作能力上都得到了很大的进步与提高，也激励我在工作中不断前进与完善。随着公司不断的发展壮大，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，努力的学习和提高文化素质和各种工作技能，为公司做出应有的贡献。我明白企业的美好明天要靠大家的努力去创造，相信在全体员工的共同努力下，企业的美好明天更辉煌。

**业务年终工作总结纲要21**

伴随着平安夜的降临，20xx年的各项工作渐渐进入尾声。我作为xx超市的一名员工很荣幸得到这次机会，把自己在xx超市工作的心得体会写出来同大家分享。

把自己在xx超市所接触的所有事仔细归类，分为两种：一是“公”，二是“私”。

先从“公”谈起，它给我的感觉是一个字“严”。这么说是有原因的，第一，xx超市公司对下属门店的日常工作都有严格的书面流程。不但收银员、保安员有严格的工作流程，理货、验货中的细节也有明确的规定；第二，处理问题的态度很严肃，大到公司总部的老总经理违纪，小到顾客调换一件商品。针对此类问题，我们的态度都以严肃谨慎为准则。起初员工们认为没有这种必要，但在店长的带领下经过学习实施后，才发现这样做的重要性。它使我们xx超市在顾客眼中不仅是一个好的购物场所，还是一个经营规范的企业，同时也让供货商觉得xx超市是一个值得信赖的合作伙伴。

再说一下“私”。在店里那么多人同在一个屋檐下，相互间的言语冲撞肯定是不可避免的。令人欣慰的是，同事之间不管当时有多大的误会，总在下班的一声“路上小心”中消失得无影无踪。大家出来工作挣钱都不容易，在忙时互相帮忙自然就成了一种默契。在这种默契中一团活气，团队精神自然体现的淋漓尽致。店里处于公私分界线上的便是我们的店长，她是我们的骄傲，因为店长从来都是公私分明。于公，她对属下员工要求严格，处理问题干净利索，决不拖泥带水，但却不会把工作上的情绪带到私下。于私，她关心员工的每一件事，每次下班总不忘问一下家远的员工是否有人结着伴回家。我们有如此好的店长真是上天对我们的眷顾！

或许我的体会不够深，看问题也不太全面，但在新的一年中定要广增阅历，希望自己在xx超市做得越来越好。最后祝公司全体同事新年快乐，也希望公司业绩蒸蒸日上，一年胜过一年。

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！