# 年终开展工作总结范文(必备18篇)

来源：网络 作者：七色彩虹 更新时间：2024-06-08

*年终开展工作总结范文120xx即将到来，作为在这个行业从事导游工作近6年来，从来没有做过一次总结，总是在实践和实验中成长，每个人都希望自己能比别人优秀，能做一个让别人认可的人，但是从我的工作来看，确实没有啥值得骄傲或者自豪的事情，或许比其他...*

**年终开展工作总结范文1**

20xx即将到来，作为在这个行业从事导游工作近6年来，从来没有做过一次总结，总是在实践和实验中成长，每个人都希望自己能比别人优秀，能做一个让别人认可的人，但是从我的工作来看，确实没有啥值得骄傲或者自豪的事情，或许比其他工作看起来风光，但是其中的酸甜苦辣又有谁能理解呢?

今年的导游培训课可以说是让我学到和看到了别人的光环还有光环背后的辛苦，我深深的知道，做我们这个行业的，起早贪黑，有的时候甚至连个可口的饭菜都吃不上，还要带着客人游山玩水的心情，都说付出和收入是成正比的，但是在我们这个旅游的潜规则的带领下，哪里公平?没有稳定的收入，没有固定的工作，没有保障，那一天出了任何事故都找不到人给你赔偿，但是因为个人喜欢这个职业，也热爱这个工作，一直坚持到现在，也是今年才找到组织，希望在明年会有好的发展吧!

我知道自己必须充实自己，多学习，才能够很快进入到这个行业，第二个工作单位，我去了之后只是让我看资料啊，学习，也没有让我带团，我觉得自己很没用，正好赶上旅游旺季到来，导游全部都出外带团了，社里让我带团，去的第一个地方是六盘山，是要我把团带到固原和那边的导游交接工作，呵呵，真的很生气，我觉得自己完全可以全部带完，然而单位出于团队质量的问题，毅然要求我帮那个导游把她带的客人接回来，这就是我开始了导游生涯的第一个团队，客人都很好，我上车虽然很紧张，但是大家互动唱歌以后就缓解了那种紧张的空气，也锻炼了我的胆量，虽然没有完整的带完这个团队，我其实还是很感谢旅行社的领导，让我出团了，但是这份工作工资收入太低，我没坚持很久就不干了。

第三份工作，那就是进入国旅的那一年，对我的培养和锻炼，让我正式加入了宁夏地接导游的队伍，我也认识了比我年长一些的导游前辈，我很荣幸，社里一系列的培训，让我很快的成长，我也开始从3个人的散客然后30人的专列带起，我发现自己的知识实在是太少了，有的时候客人问到的问题真的是回答不上来，我走到哪都会买一些书回来给自己补充知识，经过了几年的历练，我开始赚钱了，觉得这个工作还是很不错的，便一如既往的向前走。

现在从国旅出来了，我任然感激以前在国旅工作的那些乐于把自己的知识全部讲给我们这些新人的前辈们，要不是国旅，我可能也就坚持不到现在。

从08年开始选择做兼职，我算不上是优秀导游，觉得只要所有团队不被投诉，只要我用心来对待我接待的客人，我能赚一些钱够自己花就还不错了，但是我同时听到很多优秀导游的故事，我也想像他们一样，可是我一直默默无闻，09年以前的客人很友好，根本别说是投诉了，他们来到宁夏对我们这里的风土人情都很感兴趣，说我们这里的导游实在，诚实，不知道从什么时候开始，网上就有关于导游欺客宰客，导游殴打客人，导游等等不好的传闻，这对我们的影响太大了，我们极力再维护宁夏旅游的形象，我们西部旅游发展慢，起步晚，我们导游的整体素质不是很高，但是我们西北人诚实实在的种种行为还是打消了客人对导游不好传闻的那些想法，我真的很欣慰我们宁夏的旅游环境一直能健康的发展。

今年我带团接受投诉三次，第一次投诉原因是因为旅行社为了降低成本，雇佣不是旅游车队的车子接待游客，去了西宁，司机不认识路，我与司机再车上争吵路是否走错等等的事情，客人是无罪的，但是导游应该要和司机、全陪、领队互相沟通合作才能避免这些事情的发生，也就不会有投诉了，在这个投诉问题里我也是冲动了，所以说冲动是魔鬼，我被旅行社扣了500元钱，我要反映的问题是旅行社降低成本可以，但是不要再用不认识路的司机了，这对我们导游工作实在是一个很大的影响。第二次投诉，是我没有核对住宿的宾馆，因为在吃饭的餐厅客人斤斤计较，结账的时候和餐厅发生了一些争吵，我出于好心要全陪先带着其他客人回酒店休息，但是拿错了房卡，本来是兰花花的新酒店，最后住进了旁边的旧酒店，客人都住进去以后发现房子不是他们那个标准，便要求换房，把睡梦中的人都叫了起来，换了房子，第二天也把我给换了，这个问题是我因为疏忽犯的不该犯的错误，做我们这个工作，就要时刻保持一个兴奋的状态，对任何环节都要提前落实好，疏忽大意是最不可取的，我也损失了将近2024块钱，因为至今旅行社就这个问题收不来团款也不给导游报账。第三次投诉，我只带了一个人，真的是更不应该被投诉的，原因是我没有一直陪着客人，把人家冷落了，天哪，什么样的投诉都能成立，这个更提醒了我，作为宣传我们宁夏的使者，一个人也要把她当成是上帝，别看人少了，赚不到钱了，就粗心大意，话说，别拿村长不当干部，现在的客人真的是花钱不花钱都是大爷，不管你用什么办法把她陪舒服了，高兴了就OK了。处理了这个投诉，我不仅写了检讨书，甚至还被社里扣了三个月的工资，我现在签了合同还是被停薪留职的处分，我觉得很不公平，但是我是一名导游，我要为旅行社维护更多的客户，因为我，可能社里损失了就不只是一个客户这个问题了，我只能接受了。

总之做导游工作，除了你有渊博的知识，还得处理好你和客人，你和旅行社，你和家人所有的问题，虽然你不是神，但是你必须知道这是你得职责，不想被社会淘汰，你就要天天爬在电线杆上等着被电死，要不你连电线杆都没摸到，就已经死了，学着做第一个吃螃蟹的人，只有有十分的信心，才能做成九分得成绩。

**年终开展工作总结范文2**

自20XX年7月入职以来，经过半个月的新员工入职培训和3个月的试用期，正式开始进入质检员岗位工作学习，初来乍到，一切都那么的陌生而新奇，不断地激发我的求知欲；对未来的美好憧憬，也使我更坚定了自己踏入工作后奋斗的决心。几个月来，我认真学习并贯彻公司企业精神，严格遵守公司规章制度要求，完成本职工作岗位职责。

>一、工作收获

1、熟悉施工图纸和验评标准，掌握相关的专业知识；在机场二通道路面工程开工初期，我利用空闲时间学习路面工程施工图纸和关于沥青混凝土的施工规范以及技术标准，做好施工前的知识储备工作，极大地丰富了自己的施工理论知识。

2、督促施工员做好工序自检，并及时复检。真实、准确及时地填写各种表格：主要负责填写沥青面层施工的工序资料，每天及时与施工员沟通联系，做好施工日志及质量巡查记录。

3、认真学习和领悟质检员的岗位职责，积极和工程部、试验室及质检部交流、沟通。

>二、进步与转变

1、思想的转变：我深知自己由学生身份转变为工作人员的身份，应当褪去学生时代的任性和懒散，承担起自己的工作职责；工作并不是点缀生活的乐趣，而是展现自己能力、实现自我价值的平台。

2、工作状态的转变：保持专注、简单与持久的\'工作热情一直是我梦寐以求的工作状态，也是我以前一直以来的学习状态，进入职场，难免分心，守纪律，重团结成为了工程项目的主旋律，我正在努力适应当前的氛围，以合适的工作状态提高自己的工作效率。

3、价值观的转变：曾几何时，是非黑白，泾渭分明，前辈耳边言，事情大小，勿分对错，只有合理否……

>三、自己的不足和工作展望

1、理论知识不够扎实，也错过了很多实践的机会。今后将向书本、同事学习，夯实基础，为将来可能的实践做好准备。

2、学会笑对挫折，迎难而上。忆及这几个月的工作当中，怯弱、畏难如影随形；我会努力克服自己此方面的性格弱点，完善自身，在困难面前勇往直前。

3、同事之间的沟通交流不够。由于自己不善表达的原因，不管是在工作上，还是在生活上，我发觉自己消息稍微闭塞，反应极为缓慢。以后希望自己能够更加关心同事，关注周围的动态。

在今后的工作中，我将继续发扬自己的优点，发现并改正自己的不足，做一名负责任，肯学习、勤动手，不怕错、守纪律，重团结的交通人，和公司共同进步。

**年终开展工作总结范文3**

时间荏苒，岁月穿梭，转眼间20xx年就要在紧张和忙碌中过去了，回顾这一年来，我作为公司质检部一名检验员，有很多进步，但是也存在一些不足之处。下面就是本人的年终工作总结：

>一、工作收获

我严格按照控制计划要求，做到不漏检，不少检。巡检是一项细致的工作。“细节决定成败”，在巡检的过程中，对工序流转的产品，必须按产品流转控制程序办理相关手续后方可放行，并执行上道工序对下道工序负责，下道工序复验上道工序的制度，做到层层把关。在生产中经常会因为设备或员工的原因，出现各种各样的异常，小则损坏单个组件，大则损坏成批的组件，出现异常，我会第一时间通知上级领导，及时的处理问题。

>二、感想及体会

工作时一定要一丝不苟，仔细认真。不能老是出错，有必要时检测一下自己的工作结果，以确定自己的工作万无一失。工作之余还要经常总结工作教训，不断提高工作效率，并从中总结工作经验。虽然工作中我会犯一些错误，受到领导的批评，但是我并不认为这是一件可耻的事，因为我认为这些错误和批评可以让我在以后的工作中避免类似错误，而且可以让我在工作中更快的成长起来。在和大家工作的这段时间里，他们严谨、认真的工作作风给我留下了深刻的印象，我也从他们身上学到了很多自己缺少的东西。

岗位的日常工作比较繁琐，这就需要我们一定要勤于思考，改进工作方法，提高工作效率，减少工作时间。要不断的丰富自己的专业知识和技能，这会使我的工作更加得心应手。一个人要在自己的职位上有所作为，就必须要对职位的.专业知识熟知，并在不断的学习中拓宽自己的知识面。

>三、自身的不足

工作中偶有因为马虎而造成工作失误，给工作带来不必要的麻烦。以后我会以严谨的工作态度仔细完成本职工作。要进一步加强组件检验工作的系统性、科学性，提高综合分析、解决问题的能力。在完成领导交办的任务的基础上，发挥自身优势，继续加强专业知识的学习，进一步提高各项组件的检验技能。

>四、工作规划

在新的一年里，我决心认真提高工作水平，为公司的发展贡献自己的一份力量。在今后的工作中要虚心向其他同事学习工作方面的经验，借鉴好的工作方法不断提高自身的素质，使自己的全面素质再有一个新的提高，以适应公司的发展和社会的需要。要进一步强化敬业精神，增强责任意识，提高完成工作的标准。

**年终开展工作总结范文4**

当新年的钟声敲响，的工作也划上了圆满的句号：XX正在一天天壮大、一天天成熟、一步步走向辉煌!这一切都源自董事长的正确领导、每位的员工共同努力。几多辛劳，几多汗水，几多收获。回想自己这几个月的工作，虽说微不足道，但我想它也起到了应有的作用。特别是在公司领导的指导下，同事的支持下，人事部的工作有了一个好的开端。现将入司以来的工作情况作一总结。

>一、人事管理工作：

1、在建章建制方面:拟定了公司人事管理制度并负责贯彻实施。

2、在员工的招收与辞退方面：制定了《用工制度》，并在日常操作中严格按照程序进行员工的招收录用：制定了《辞退通知单》、《离职结算单》，完善了员工离职手续。

3、在考勤考核方面:制定了《员工考勤制度》和《考核制度》，对员工考勤情况进行了统计，组织开展了试用员工转正考核及全司员工年终考核工作。

>二、劳资工作

1、在短时间内便熟悉掌握了公司员工工资的构成和工资的申报、发放程序。

2、每月底定时核定员工工资，造表上报审批。确保每月XX日将工资发到员工个人帐户。

3、在公司推行薪酬保密制度，避免了一些劳资问题。

>三、档案管理工作

1、编制了《部门、岗位设置一览表》、《员工花名册》、《工伤保险名册》、《养老保险名册》等一系列档册。

2、建立了《员工培训档案》、《员工奖惩档案》。

3、给已签订《劳动合同》的管理人员建立了人事档案。

>四、劳动合同工作

拟定了《实行劳动合同制暂行规定》、《劳动合同书》，并上报审批通过，合同的签定已于11月底完成。

>五、招聘工作

1、根据董事长的布置及公司发展需要，拟定招聘计划并据此面向社会广纳人才，招聘生产、技术、管理人才近20名。

2、按照《用工制度》的规定进行工人的招录工作，经考试、考核录用工人80多名，满足了生产的需要。

>六、社会保险工作

1、负责公司员工伤保险的申报及理培工作。

2、办理员工养老保险异动、代扣员工个人应缴养老保险金。

>七、员工培训工作

1、组织管理人员参加公司组织的各项培训并作好培训记录。

2、开展工人岗位培训工作。

3、组织开展新工人培训及考试工作。

4、拟定《操作培训作业指导书》。

>八、员工调配、奖惩及其它日常人事管理工作。

综上所述，本人自7月来到XX，至今已半年多，通过同事的协助及自己的努力，但我深深知道自己还有许多不足，仍需不断学习、请教来完善。我坚信在领导的带领下，同事的帮助下，会做得更好。

**年终开展工作总结范文5**

时光飞逝，伴随着比较紧凑又略显紧张的工作节奏，20xx年就这样快接近尾声，虽然我来公司时间还不太长，可是时间的脚步依然没有放慢它前行的脚步，经过这一段时间的工作，有很多所感所悟，现总结如下：

>一、学习业务知识，作好本职工作

学习是一辈子的事情，我学的是电子商务专业，对工程资料方面几乎是零的开始，所以初期就很盲目，给自我的岗位学习造成了极大的阻碍，之后经过领导和同事的及时引导，加上自我深入的感性认识和学习，逐渐的对工作性质和工作资料有了良好的适应，万事开头难，有了一个好的开始，我相信以后的工作会进行的很顺利，自我的提高会很明显。

>二、理论联系实际，在实践中成长

无论我们的理论知识多么丰富，最终都是要回归到实践中来，因为工作本身就是实践性的。

在以前谈到理论联系实际，就会潜意识的理解为把书面的理论知识转化为被动的动作行为。在参加工作之后才发现，以前的想法都是片面的或形而上学的，因为以前思考问题都是基于完全的理论之上，没有真正触碰到实践的东西，才会导致理解结果显得单薄和脆弱。直到慢慢的接触到实际的工作，并在工作中去处理以一些问题，才发现理论和实际其实是相辅相成的，理论联系实际本事是应当具备主观能动性的，理论和实践又是一个长时间的互相转化的过程。我们的实践需要以理论作为基石，然后在理论基础上去探索和实施；而我们在实践过程中又不断的进行总结和思考，为自我的理论知识补充鲜活的营养。理论和实践又是一个长时间的互相转化的过程，冰冻三尺，非一日之寒。经过实践的积累，自我在工作的各方面都有了明显的提高，每次遇到困难时，我就虚心系向别人请教，事后自我又归纳总结，不断的改善自我的方式方法，虽然目前还是显得稚嫩和粗糙，但我会在今后的工作中不断的历练和提升的。

>三、加强思想文化建设，提升综合素质

我作为公司的一名新人，也将是未来的新生力量，深感肩上的职责重大。公司的领导也时常教导我们要多学习各种知识，多参加各种活动，锻炼自我多方面的本事，以提高自身的素质层次。

我平时也坚持着读书的习惯，读中国古典的名著和现当代的一些励志的书籍，书籍是人类提高的阶梯，我从书中得到了太多太多的东西，自身的提高和充实有书籍的很大功劳。

经过了这一阶段的工作和学习，感触很多，收获也很多，尽管有了必须的提高和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改善。在今后的时间里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献，也为个人的提高创造更多的空间。

**年终开展工作总结范文6**

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了。在这一年里，我在这里工作着、学习着，在实践中不断磨练自己的工作能力，使我的业务水平得到很大的提高。这与领导的帮助和大家的支持是密不可分的，在这里我深表感谢!

作为收费员这个岗位，每天就是对着不同的面孔，面带微笑的坐在电脑前机械地重复着一收一付的简单的操作，不需要很高的技术含量，也不必像其它科室的医生要承担性命之托的巨大压力，这或许也是大家眼中的收费工作吧。其实收费员的工作不只是收好钱，保证准确无误就可以了，在任何一家医院，收费处是一个窗口单位，收费员是患者首当其冲要面对的，收费员不仅代表着医院的形象，同时也要时刻维护医院的形象，一个好的收费员会在最短的时间内让病人得到如沐春风的服务，对收费满意，对医院满意。

下面将我在\_\_年的工作向大家总结汇报。

1收费工作

在\_\_年这一年里，琐碎的事情很多，我的工作也是像大家想的那样每天在重复着机械的工作，但我没有简单去机械的重复，对待每一个病人我都在努力的做好服务树立良好的窗口形象;同时也在贯彻院内的思想，工作不只是要把表面的东西做好，还要深入到里面去，看到真正的内涵的东西，这样我们才能够提高，才能够把工作真正做好。在财务的指导下认真学习相关制度规定，更好的完成每一项工作。

2.新农合、医保方面的工作

我院从20\_\_年3月份成为医保定点单位，20\_\_年12月成为新农合定点医院，虽然在之前进行了几次有关方面的培训，但当真的开始的时候心里还有一丝丝的紧张，感谢院领导的信任与支持，同时也感谢与的帮助，我逐渐理解了新农合、医保政策，并在不断的操作中掌握了新农合、医保知识。新农合、医保不仅仅是简单的掌握知识，还要运用到实际中去，现在面对每个病人的时候我都会先问一句您是医保的吗，能报销吗，这样既能减少病人的麻烦，也能减少医院的麻烦。对医保病人门诊住院的流程全部掌握，由于医保病人较少，操作还是较慢，以后将加强医保有关的操作训练学习。

年的工作计划

\_\_年已将要翻过，20\_\_年的脚步就在耳畔，\_\_年一年的工作已经成为过去，再好的成绩也化为云烟，\_\_年我要更加努力工作：

1、进一步提高服务水平，减少差错，保证服务质量，让病人得到满意，病人的满意就是对我的工作的褒奖。

2、认真的学习新农合、医保知识，掌握新农合、医保政策，按照院内要求配合医保办做好各项工作。

3、严格遵守门诊收费住院收费的各项制度，保证钱证对齐;加强与各个科室的沟通协作，限度的利用现有院内资源，服务病人，为医院的发展贡献自己的微薄之力。

最后，我要再次感谢院领导和各位同事在工作和生活中给予我的信任支持和关心帮助，这是对我工作的可定和鼓舞，我真诚的表示感谢!在以后工作中的不足之处，恳请领导和同事们给与指正，您的批评与指正是我前进的动力。

**年终开展工作总结范文7**

20\_\_\_\_年即将度过，我们充满信心地迎来20\_\_\_\_年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，在新一年里努力再创佳绩。即是对自己的总结，也是对公司的交代，更是为下明年的工作做一个铺垫。不断总结经验，有所发现，有所发明，有所创造，有所前进。可见总结是指导和推动各项工作的一个步骤。有总结才会有提高，才会有进步。

公司领导根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，努力实现目标，齐心，蓄积等。总体思路指导着全年各项工作的开展。认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操。公司里紧张而又团结的工作氛围让每一位同仁拼搏奋进，犹如八仙过海、各显神通。

就个人而言，我们做一件事首先分析自己的情况，面临的环境，自己可以利用的资源，具有的优势和不足，然后才可以结合要达到的目标，制定最佳的方案，其实就是一个实事求是的过程。没有目标就没有方向，也就失去了你实事求是的意义。方法上有缺陷就会影响效率，事倍功半，甚至徒劳无益。抽时间通过各种渠道去学习营销方面的知识，学习一些成功营销案例和前沿的营销方法，使自己的营销工作有一定的知识支撑。

常向公司领导、各区域业务以及市场上其他各行业营销人员请教、交流和学习，使自己从业务水平、市场运作和把握到人际交往等各个方面都有一个大幅度的提升。对市场个进一步的调研和摸索，详细记录各种数据，完善各种档案数据，让一些分析和对策有更强的数据作为支撑，使其更具科学性，来弥补经验和感官认识的不足。了解和掌握公司产品和其他白酒品牌产品的销售情况以及整个白酒市场的走向，以便应对各种市场情况，并及时调整营销策略。

在企业领导和各位同事关心和支持下，20\_\_\_\_年我个人无论是在业务拓展、组织协调、等各地方都有了很大的提升，同时也存在着不少不足之处。

1、心态的自我调整能力增强了。

2、学习能力、对市场的预见性和控制力能力增强了。

3、处理应急问题、对他人的心理状态的把握能力增强了。

4、对整体市场认识的高度有待提升。

“沟通从心开始”是\_\_\_\_公司的广告宣传词，我非常喜欢这句话，因此，我也时刻记住并把这句话带到我的工作中去。希望我能用心做好每一件不平常的事销售销售，销的是自己，售的是观念。买卖买卖，买的是感觉，卖的是好处做事要出于心，做人要出于情没有调查就没有发言权”，“知彼知己，百战不殆”，“不唯书、不唯上、只唯实”……

1、用事实和数据说话，客观总结;切忌空话大话，夸夸其谈。

2、既有成绩也有问题，问题要分析其根本原因.

3、目标和计划要分解落实，要有具体可行的方法。

4、提出意见要结合建议，不要一味抱怨和找茬，目的是改善。

总之20\_\_\_\_年的功也好过也好，都已成为历史，迎接我们的将是崭新的20\_\_\_\_年，站在新一年的门槛上，我们看到的是希望、是丰收和硕果累累!

**年终开展工作总结范文8**

为深入开展民主评议行风工作，建立健全民评工作长效机制，加强作风建设，提升服务品质，xx支行结合工作实际，确定全行20xx年民主评议行风工作选题评议的议题，制定本实施方案。

>一、选题内容

改进作风，加强管控，全面提升网点服务品质。

>二、选题原因分析

（一）根据xx县政府纠风办《关于20xx年“保民生促发展请群众评议”民主评议政风行风工作实施意见》（南纠办［20xx］4号）；xx县政府纠风办《xx县20xx年度民主评议政风行风结果通报》情况。

（二）结合我行在民主评议政风行风中开展的调查问卷，支行领导和部门深入企业调研了解客户需求，行领导组织召开党的群众路线教育实践活动征求客户意见座谈会，上年度客户95599投诉情况，信贷客户回访，召开服务对象、行评代表、监督员座谈会，组织监督员明查暗访等渠道收集的意见和建议，围绕客户反映较多的网点建设和服务方面的热点问题。

>三、预期目标

围绕以为民务实清廉为主要内容的党的群众路线教育实践活动，着力解决“四风”的问题和群众反映强烈的突出问题，通过开展以“改进作风，加强管控，全面提升网点服务品质”为选题的评议，持续推进“服务规范化”建设，自觉践行“客户至上、始终如一”的服务理念，固化“诚信立业、稳健行远”的核心价值观，不断增强服务“三农”、服务客户、服务基层的能力，提升客户满意度，为xx地方经济建设提供优质高效的金融服务。

（一）员工服务水平明显提高。首问负责制落实到位，客户满意度稳步提高。

（二）员工服务技能持续提升。全力推进网点员工岗位练兵，加强员工“基本知识、基本制度、基本技能”学习，持续提升员工的业务技能和专业服务能力。

（三）网点转型项目加快推进。网点定位明确，岗位设置合理，服务营销流程优化，绩效考核到位，文化氛围浓厚。

（四）网点服务投诉明显降低。建立完善的投诉处理机制，做到“及时发现、有效控制”，切实提升客户满意度。

（五）网点标杆创建稳步推进。实现网点示范单位创建和服务明星评选居xx同业前列。

（六）网点服务效率明显提升。加快科技创新，优化网点服务流程，建立预约排队、免填单等服务，客户排队等候时间明显降低。

>四、工作措施

（一）强化网点服务管控，提升服务规范化水平。

通过日常工作的不断细化，强化网点服务管控，扩大“神秘人”现场检查范围，加大非现场视频检查频次，建立立体化、多层级的服务监控体系；优化整合网点服务检查指标，加大短板指标权重，增设转型评价指标，建立动态化、差异化网点服务检查指标体系；有效运用服务检查结果，强化正向激励，确保全行网点服务品质及客户满意度稳步提升。

1、不定期运用视频联网监控系统对全行网点“两个标准”开展非现场检查，对不规范行为在支行辖内进行通报，并下发检查整改通知书，同时将发现的问题直接纳入全行年度绩效考核服务品质评价项目。

2、积极开展“神秘人检查”、“客户满意度”调查，提高网点服务品质。加大对落后网点的服务监管，对每期“神秘人”检查得分低于85分的网点，必须安排重新导入，且增加视频监控检查频次，确保网点复查时达到90分以上，对未达到提升目标的网点，支行对其所在网点领导进行问责。

3、开展学“百佳”活动，观摩20xx年度“百佳”示范单位。充分利用外部媒体、内部媒体等渠道开展宣传活动，提升服务美誉度，号召全行学习“百佳”网点先进经验与做法，并做好20xx年度银行业“千佳”网点创建工作。加快网点环节改造及设施配备，加强团队管理、服务管理及文化建设，提升营销能力与服务品质。

4、组织参加全省农行“十佳”服务网点的评选和中国银行业协会文明规范服务示范单位的评选活动。

（二）强化营销人员配备，提升整体实战能力。

通过加强各岗位特别是营销人员的配备和培训，定期开展岗位技术能手评比，建立以网点负责人为核心，包括大堂经理、客户经理、理财经理、非现金柜员在内的专业化团队，有效理顺各岗位业务范围，明确岗位职责，充分发挥渠道分流作用，提升网点服务效率。

1、充分依托条线业务骨干、农行网络学院、零售业务培训师团队及第三方培训机构师资，开展职业化、规范化、系统化的岗位职业轮训。有针对性地设计培训课程，分层次、分岗位、分阶段、集中式组织零售业务团队各重点岗位人员培训，提高重点岗位员工的实战能力，提升队伍整体素质。

2、提升网点服务能力，明确网点对公业务设置、营销服务和业务办理流程，逐步把网点打造成为公私联动服务平台、小微企业营销管理平台和市场信息捕捉反馈平台。所有网点至少配备专职大堂经理和非现金柜员各１名，精品网点至少增配1名个人客户经理，理财中心和营业部至少增配1名理财顾问和1名大堂副理，建立与贵宾客户和有效管户规模相适应的个人客户经理队伍，切实提升网点营销服务能力。

3、抓好大堂经理团队建设。建立大堂经理（大堂副理）的选拔任用机制，严格大堂经理准入标准，在全辖范围内组织公开选聘，切实将沟通能力强、业务能力强、营销能力强、管理能力强的员工选拔到大堂经理岗位。落实专职大堂经理进入网点管理团队的岗位职责和待遇，提升大堂经理在网点现场管理中的地位和作用，建立由网点负责人、运营主管、大堂经理组成的管理团队，充分发挥大堂经理现场管控作用，实现网点内外部科学管理、有效联动。

（三）强化转型导入和6S管理落地，提升网点综合竞争力。

通过开展软转型和“6S”管理的二合一导入工作，有效理顺岗位职责，改进优化营销服务流程，导入全面绩效管理的同时，规范柜员台面定位，物品设施摆放有序，网点精细化管理水平有效提升，促使网点服务文化行为化，推动网点从交易结算型向服务营销型转变。

**年终开展工作总结范文9**

在过去的一年中，我担任公司开发部的一名程序员，主要从事着xx项目的开发工作，这一年来我低调努力工作着，不求闪亮显眼和光芒四射，只为平静和淡定；这一年中所做的成绩如下：

>一、独立开发方面

xx项目中本人独立负责开发会计处的三个子系统：会计人员信用查询系统。代理记账机构信用查询系统。会计人员网上报备系统。这三个子系统上线后，方便了社会各界查验会计人员的真实信息、方便了查询合法的代理记账机构信息，以及方便了各单位对会计人员的报备。

>二、团队开发方面

餐饮行业项目，在团队开发项目中直接参与了xx餐饮有限公司总部的信息综合管理平台项目，主要负责的`系统有：房屋租赁合同管理系统。短信收发管理系统。会员管理系统。基础信息管理系统和人事管理系统的部分功能模块。系统应用后，xx在管理全国各门店房屋租赁合同上，一定程度上提高了管理效率，并且及时有效提供了相应预警信息；短信收发系统方便了总部及时传递各项信息；会员系统更好的管理全国各门店的会员信息；人事系统在管理中减少工作量等。

>三、项目管理方面

金融行业项目，我参与了xx银行xx分行，企业转账管理系统中的部分模块开发。本系统方便了企业快速实现大量和复杂的转账工作。xx项目正在负责和开发的是住房货币化补贴网上申报审核系统。本项目采用了新技术，使界面更加大方美观，很大程度上改善人机交互平台的效果。

>四、总结不足

驻xx总部做项目时，由于团队内部某些原因，加之外面的其他因素，一定程度上影响了工作效率、影响开发进度和影响最终软件质量；这是包括我在内项目组中的每个成员都必须检讨的地方。

通过总结一年来的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在不足，个别工作做得还不够完善。在今后的工作中，我将努力找出工作中的不足，以便在日后的工作中加以克服。自己不断的学习吸收新技术，认真学习好规范规程及有关文件资料，并且及时的把新技术应用在实际的项目中，进一步提高项目的技术含量。

**年终开展工作总结范文10**

今年是我参加工作的第一年，我在院领导及护士长的关心和直接领导下，本着“一切以病人为中心，一切为病人”的服务宗旨，较好的完成了院领导布置的各项护理工作，熟练地掌握了各项临床操作技能，现将工作情况总结如下：

自今年x月进入本院参加工作以来，在这不足一年的实践学习，感觉要想将以前学到的理论知识与实际临床工作相结合，就必须在平时的工作中，一方面严格要求自己并多请教带教老师，另一方面利用业余时间刻苦钻研业务，体会要领。

外科手术病人相对较多，也就学到了术前术后的相关知识。术前准备有心理疏导和肠道准备、饮食指导。术后生命体征监测、切口观察、协助咳嗽排痰、观察输液量及输液速度、各种引流管的护理、尿管的护理、饮食护理以及术后并发症观察和护理等等。在日常工作中，就要求我们更耐心地去与她们交流与沟通，只有这样，才能更好地提高护理质量，让病人信任我们工作。

由于外科的节奏比较快工作比叫忙。琐碎。记得刚到外科时我还不适应，为了搞好工作，服从领导安排，我不怕麻烦，向老师请教，向同事学习，自己摸索，在短时间内便比较熟悉了外科的工作。了解了各班的职责，，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楚的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

通过近一年的学习，除熟悉了科室的业务知识外，我还很注意护士职业形象，在平时工作中注意文明礼貌服务，坚持文明用语，工作时仪表端庄、着装整洁、发不过肩、不浓妆艳抺、不穿高跟鞋、响底鞋、礼貌待患、态度和蔼、语言规范。认真学习《医疗事故处理条例》及其法律法规，积极参于医院组织的医疗事故处理条例学习活动，丰富了法律知识，增强了安全保护意识。

在即将过去的一年里，要再次感谢院领导、护士长和带教老师给予的教育、指导、批评和帮助，感谢同事们给予的关心和支持。回顾过去，有许多进步和提高，同时也存在一些不足；展望未来，应当发扬自身的优点与长处，克服不足。

在即将迎来的20xx年，我会继续发扬我在过去的一年中的精神，做好我自己的工作，急病人之所急，为病人负责，绝对不要发生因为我的原因而使病人的病情恶化，我对自己的工作要做到绝对负责，这才是一名救死扶伤的好护士应该做的最起码的工作。

**年终开展工作总结范文11**

>一、一年的工作表现

在这一年里，我在工作中恪尽职守，勤勉尽责，很好的完成了领导交付下达的各项工作，至少自己认为我这一年的工作表现还是很不错的，超市二楼在我的治理下，从未出现过任何的经济损失，这离不开领导良苦用心的栽培，离不开超市治安制度的完善，离不开超市保安部的同事们的默契配合。

严格遵守保安工作制度，把保安的精神贯彻到底，在这一年里好几次“屡建奇功”，遇到事绝对不会害怕，不会退缩，比如说，在今年的2月份，有个不法分子持刀在我们超市的厕所那块，抢劫了一名男子的钱包、手机、手表等等值钱的东西，我得到超市保安室监控提示后，飞速赶往现场，面对那银晃晃的刀子，我没有丝毫的惧怕和紧张，趁他不注意，瞬间夺走了刀子，保安部的同事们这时候也赶来了，合力制服了他，送去了警察局。我会在今后的工作中继续保持，加强对可疑人员的排查。

>二、吸取经验、完善自身

任何一个行业的任何一个人，应该没谁敢说工作总结自己已经做到了巅峰，做到了极致，自己自身已经没有任何加强的地方了，人无完人，我也不例外，但是我有着一颗求上进，求完美的心，所以对超市的培训名额我都是奋力去争取，我就是希望在每一次吸取经验的同时，完善自己仍存在的缺点。旁观者清当局者迷，自己自身存在的问题可能你一辈子都发现不了，但是别人一眼就看出来了，所以我对于别人的给我的`建议、评价，我都会认真的放在心里，仔细的揣摩思考，耐心的品尝回味。我十分善于去总结每天工作的得与失，我不允许自己自身的一点问题从而影响到超市的安全，我会为了给超市营造更好的安全舒适的购物环境而努力。

>三、对来年的计划

我希望我能在来年中，继续保持兢兢业业的工作态度，绝不在自己的岗位上偷懒开小差，我想在来年坐到超市保安部队长的职位上，不想升职的员工不是好员工，这是我来年的目标，我会为此而努力的，我想更多地向超市贡献自己的能力，正所谓职位越高越能磨练人，我要的就是能提高自身工作能力的机会。

**年终开展工作总结范文12**

一年来，在单位的正确领导下，在同事的大力支持下，我努力当“拓荒牛”、“孺子牛”、“老黄牛”，把自己的全部热情投入到工作中，以饱满的精神状态完成各项工作任务。现将有关情况汇报如下。

一、在思想政治方面，不断要求进步。始终重视理论学习，认真参加各级组织的学习教育，坚定自己的理想信念，不断增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。注重向老前辈和实践学习，做学习型员工，努力提高自己解决实际问题的能力。今年来，参加在\_\_大学举办的青年干部法制研修班，顺利结业。考取中级经济师职称，迈出了前进的一步。此外，积极参加单位组织的征文、演讲活动，获得一等奖。

二、在履职尽责方面，努力精益求精。在工作中我一直认真负责，兢兢业业，对待工作一丝不苟，树立了高标准和严要求。在负责检验工作时，能按照各项政策法规要求，认真对待每一件产品、每一道手续，确保零差错、零纰漏。在当外勤时，能很好的贯彻文明、微笑、真诚服务，以良好态度及时处理各种群众反映的突出问题。在办文办会时，认真周到细致做好筹备，用心起草领导讲话稿、会议纪要、会议简报等材料，累计经办文稿\_万字，较好发挥参谋助手作用。

三、在改进作风方面，树立严实标准。发展优良传统，敢担当，不怕苦。同时，注重廉洁自律，不吃拿卡要，严格按规章、程序办事。

四、在日常生活方面，努力立德修身。与同事能真诚相待，共同奋斗，积极同一些不利于团结的因素作斗争。八小时内，努力工作;八小时外，积极锻炼，培养健康向上的情趣和爱好。

一年来，虽然工作取得一些成绩，但还有一些不足和差距，比如，在有关会议、文件精神的领会上还有不足，在大胆创新上做得不够，在自我要求上还不够严格。今后，我一定会加强理论学习，提高专业水平，争取新一年的工作取得更大进步、更上一个新的台阶。

**年终开展工作总结范文13**

时光飞逝，转眼间又是一年。回顾去年，你可以稍微安心的说，这一年并不是收获很多，让你觉得更踏实的一年。

去年，我有幸加入了七色纺织这个大家庭，我仍然在我喜欢的运营部门工作。虽然我不是刚毕业的大学生，但还是感到好奇和不安，因为毕竟是第一次做内衣，带着一颗学习和进步的心开始了这一年的生活。今天回顾过去一年的风风雨雨，有紧张，有感动，更多的是喜悦。如果我总结这一年的收获和进步，我正在经历四个障碍。

第一个层次是面对问题要冷静，不要急躁。先分析原因再提出解决方案。当我们第一次进入运营部门时，彭几和我负责建立教练商店。有一次，我们中午12点到店以后，前面的货架已经是空多了，但是没有人补货。但此时店长不在店里，其他人在聊天。我很着急(看起来有点不高兴)，就直接叫导购跟我补货，当时差点发脾气。当时多亏了彭几，把我叫到店外跟我沟通。告诉我先冷静分析一下是什么原因导致补货不足，然后该怎么办。店长回来后我们了解到，第一，职责分工不明确，大家都不知道自己的工作职责；其次，当时店里只有店长，其余都是导购。如果店长不在，就没有统一管理。此后，我们做了每个职位的工作职责，以及晋升标准等。当你下周回来时，这不会发生。

第二个层次:学会了与人沟通。我是北方人，以前说话比较直接。经常只表达了自己的想法，忽略了别人的感受，没有达到预期的效果。来到七色纺织后，经过外训和向、陈经理等同事学习，我学会了简单的沟通技巧。首先，我明确了我要交流的人和同事与我要交流的内容之间的关系。其次，我知道了他的性格选择，根据他的性格选择了交流的地点和时间。最后，选择沟通的方式，沟通的语言和语气。

第三关:授人以鱼，不授人以渔。展团从8月份开始，我就一直在努力工作，而不是把自己知道的.东西教给同事。结果他来了三个多月，我还是要在他独立工作的时候给他做好沟通和后期分析。经过反思，我觉得我应该把我知道的教给他们。这个时候我尽量让他做点什么，让他承担一些责任，而不是像以前那样遮遮掩掩。对于新员工，我会先做好学习计划和练习，让他们明确自己的学习计划和目的。真正的授人以鱼，而不是授人以渔。

第四层次:宏观把握问题的能力。最后，经过近一年的学习和总结，我认为首先要从宏观上把握事情，想好每一步，心中有一个整体框架，一定要做好每一点。在推动一项工作的时候，总会思考怎么做，什么时候做，谁做，怎么做，会达到什么样的预期效果，做错了怎么纠正等等，让自己心思缜密，换个角度和高度思考。

最后，希望在新的一年里，以全新的面貌迎接新的挑战，也希望能和同事们一起努力加油！

齐心协力，把工作做得更好。

**年终开展工作总结范文14**

餐饮部制定了适合自己的各项管理制度并狠抓落实，积极开展必要的培训工作循序渐进的提高员工素质，无论是接待能力还是员工的精神面貌都有显着提高，现将这阶段的工作总结如下：

>一、加强员工福利方面的改善

1、改善员工餐，制定了每周食谱，认真制作，并认真听取员工反馈意见积极改进。

2、在工作之余组织登山探险活动、开展篝火烧烤活动，一方面增加客人来时的娱乐项目，一方面丰富员工业余生活。

3、在投影仪买回来以后，不定期在会议室播放刚上映的大片，并经常组织员工唱卡拉ok，通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐的氛围，增强员工的归属感与集体感。

4、每月卖垃圾的钱作为员工的活动经费，作为一项福利，给他们购买一些解暑水果及购买袜子等小商品。

>二、加强内部管理工作

1、制定了新的《员工守则》，并得到山庄的认可稍做修改后首先在餐饮部施行，规范员工工作准则，并以员工守则为纲结合餐饮部工作情况制定了餐饮部的人员编制、各项岗位职责、具体操作规范，长达70余页，还在不断修改调整中。并依据各项规章制度开展日常管理工作。

2、积极开展各项规章制度、服务技能、卫生知识和消防知识的培训工作，规范每周例会，每月一次员工生活会，制定每周清洁重点工作，加强了管理工作，提高了员工素质改变了原来比较因长期半歇业养成的懒惰工作习惯，改变了精神面貌。改变原来遇超过70人会议就向酒店管理公司借人帮忙服务的局面，130人的饱和量接待工作仅靠现有员工的团结协作就可轻松作好包括用餐、会议、娱乐的正常接待。同时好的精神风貌不断体现，如：城投房产集团会议黄华荣拾到客人遗留装有2万元现金、一张空白支票、大量银行卡和证件的包立即上交前台；红安詹店财政招待省财政厅接待活动结束后谢玉玲拾到客人丢弃的装有 100元钱的信封，立即上交餐饮部；厨师长在12月残联会议服务员全部要充当礼仪小姐，而会议一结束就要用餐而早餐自助餐未收，桌子未清理时主动一个人收餐并兼顾值守前台。

3、制定了零点菜单、宴席菜单、自助餐菜单和酒水单，并根据几次大型会议的接待客人反应情况适时做了调整和订。

4、制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营方针并依此更换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要求和发展需要。

5、落实了卫生责任制，责任分区到人，改变原来脏乱的局面，特别是厨房卫生状况有显着的提高。同时将餐饮部划分为餐厅、会议室网球场、前台鱼池商店、中厅、厨房等五个区域并责任到人；安排专人分管部门内的男女寝室。

6、制定餐厅成本控制预案，在保证客人满意的前提下有效控制成本。

7、加强餐饮部安全保障工作，每日轮流值勤，检查包括卫生、安全、工程问题、考勤、工作完成、开档收档情况等工作。有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

>三、合理改造硬件设施、设备。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫监部门的要求合理规划厨房布局，数年黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为后面的更高要求的接待提供了先决条件。

2、添置了一批新配套餐具和喜庆的红台布，改善小厅房的用餐环境和大厅整体喜庆气氛，同时调换了不适应小厅的沙发，使厅房整体协调。

3、增加屏风，隔离开大厅和厨房。

4、安装投影仪和自动伸缩幕布。使会议室硬件符合市场竞争需要，满足客户需求。

5、添置布菲炉，增加饮食形式。

>四、在保证餐饮部正常运转的前提下，积极协助营销部开展工作，安排经理协助开拓营销市场。

**年终开展工作总结范文15**

20xx年财务部在一如既往地做好日常财务核算工作，加强财务管理。做到财务工作长计划，短安排。使财务工作在规范化、制度化的良好环境中更好地发挥作用。

>一、资金调度和信贷工作

资金对于企业来说，就如“血液”对于人体一样重要。今年新厂工程建设全面铺开，各种生产经营原材料要到位，存货仓储需求加大，新员工不断加盟培训等等。资金需求日益增加，公司将会承受巨大的资金压力。我们将和公司高层一起筹划、合理安排调度资金。商议信贷工作的开展，期间要收集、整理大量的资料，编制各类贷款报告，与银行人员商谈贷款工作。

>二、结合新会计准则的实施，当好领导的参谋，确保完成上级下达的各项指标

随着公司逐步走上良性发展轨道，经营质量不断提高，企业资产得到进一步净化与整合。结合绩效考核治理，本着“严、深、细、实”的原则，全面强化责任制的\'制定与落实，在销售收入增收的基础上，千方百计研究节支，力争完成各项任务指标。同时，围绕盘活资产，对现有闲置的资产进行盘点；加大货款回收力度，力求当月销售货款回收率在xx%以上；减少资金占用率，提高企业资产周转速度。

>三、继续开展财务人员的培训活动

进一步搞好财务基础工作，提高治理水平。企业越发展进步，财务治理的作用就越突出。我们门业不断发展壮大，对财务治理的要求也越来越高。

>四、完善xx公司的所有手续

办理验资、开立基本户、刻章、税务登记证、组织机构代码证等。申请办理恒中门业贷款卡所有手续。

>五、财务部有很多应做而未做、应做好而未做好的工作

比如在板材、框料、小件料等实物性管理的建章建卡上，在各项经营费用的分摊上，在规范财务核算程序、统一财务管理表格上，在及时准确地向公司领导汇报财务数据，实施财务分析等方面都相当欠缺。今年要加大努力完善做好起来。

作为xx人，如何提高自己、适应企业，服务企业是我们思考和改进的必修课。身为财务人员，我们在公司加强管理、规范经济行为、提高企业竞争力等方面还应尽更大的义务与责任。我们将不断地总结和反省，不断地鞭策自己，加强学习，以适应时代和企业的发展。

总之在20xx年里，我们好本职工作同时，提高自身业务操作能力，充分发挥财务的职能作用，积极完成20xx年公司战略目标的各项任务，以限度地回报于公司。为我公司的稳健发展而做出更大的贡献。

**年终开展工作总结范文16**

20xx年已颠末去，回望我今年整体的工作环境，在领导和同事的赞助下，我始终严格要求本身尽力学习专业知识，进步专业技能，完善办事素质，在工作岗位上兢兢业业，经验日益富厚，越来越自信的为客户提供满意的办事。一年多以来，在xx银行的人人庭里，我渐渐从懵懂走向成熟。现将本人在这一年中的工作环境，总结如下：

>一、勤奋尽力，爱岗敬业。

在担负储蓄工作时，坚持每日营业终了做到帐实符合、账款符合。可以或许认真解决人民币大小票币、毁伤币的兑换业务，整点时做到点准、墩齐、挑净、捆紧，盖章清楚。对客户普通话、三声办事，过细地办理客户问题，面对个别客户的无礼，巧妙应对，不伤和善，面对客户的称颂，谦虚谨慎，不骄不躁。颠末持续尽力学习，在实际工作中持续检验，现在已经纯熟控制了相关业务及规章制度，渐渐成为一名业务熟手。随着业务的成长，窗口的\'业务攀升，我持续总结经验，进步速度，单月业务量靠近xx笔，日均业务量近xx笔。这迫使我持续提醒本身要认真再认真，严格依照行里订定的各项规章制度操作流程来解决各项业务，并继续数月无毛病。

>二、团队协作，配合提高。

银行工作必要的是集体互助，一个人的力量是有限的。所以不能仅仅满足于把本技艺中的工作干好，还要与同事互相赞助。与同事交流经验，向他们学习，也将本身的经验毫无保留地奉告他们。只有整体的素质进步了，支行的业务程度能力上一个台阶。

>三、强化业务学习，进步自身综合素质。

我积极参加金融业相关各项考试，拓展业务知识，应用休息光阴来柜面学习控制管帐柜业务。在同事的赞助下，我学了不少器械，真的是三人行，必有我师焉。固然各方面取得了提高，但我仍然存在着不够，如点钞虽将将达标，然则还必要继承尽力，持续进步。

总而言之，在这一年工作中，我严格遵守xx银行各项规章制度，严格要求本身，对客户办事激情亲切、对同事关切友爱、和同事关系融洽，可以或许精诚互助、对领导交卸的工作可以或许认真完成。在持续进步工作技能的同时，积极学习金融业理论知识，并参加相关考试来尽力充足本身。感谢这一年多来领导和同事的关切和赞助，我会在20xx年的工作中奋不顾身，与xx银行配合发展，谢谢！

**年终开展工作总结范文17**

自从面试通过后我就来到公司成为公司里面电话销售的一员，在工作中我学习成长，吸取经验学到了很多，为此对工作进行总结。

>一、与客户沟通掌握技巧

做电话销售工作必须要做好沟通，因为与客户共同非常关键，我们借助电话和微信x等手段与客户保持联系，在这过程中我们必须学会沟通，我们做电话销售的也是有着同行存在的，这些同行都是我们的竞争对手，经常的电话骚扰是时有发生，想要让客户认真听才是关键，因此在与客户沟通的时候我们必须要让让客户感兴趣，然他们不排斥才可以。

如果客户一开始就拒绝我们也要用我们的方法让他们知道我们主要是干什么的，知道我们是做什么的如果客户是潜在客户就不会直接拒绝，反而会耐心的听我们的讲解，所以在与客户共同的时候必须让客户愿意听我们说，这就是要沟通的技巧了，很多新人在沟通的时候没有掌握技巧会经常碰壁，经常会一打过去就被挂断电话，还没来得及说几句就直接挂了是经常的是，所以要把握机会，学会沟通，学会去与客户说话，而不是让客户挂断电话，我们要化被动为主动，让我们能够完成任务，实现成交，获得业绩。

>二、抓住客户需要

我们在与客户沟通的时候我们要猪猪客户的需要因为客户愿意与我们说，愿意把微信x告诉我们是因为他们对我们有兴趣，有需要，是潜在的客户，在这个过程中我们与他们沟通的时候就必须要好好的把握了，要把握住客户想要什么，而不是等客户主动告诉我们，我们要主动的去挖掘，主动的去了解客户的需要，把客户所需要的弄明白然后在更具公司的具体情况看我们公司能够给他提供他们所想要的吗？按照这样的方法去完成我们的业绩，去找到客户的需要，等待永远是最差的办法，因为客户和我们联系的时候没准也有其他人和他联系。他正在待价而沽，正在考虑他们选择那家合作，因此就需要多和客户沟通，聊天抓住客户的需要，掌握主动。

>三、学会借势

成为电话销售人员我们在工作的时候要学会借势，学会利用公司的优势来打动客户，公司的优势我们也必须熟悉，把这些我们熟悉的优势通过我们电话传达到客户耳中让客户相信我们所说的是真的，是值得信任的`，当然借势的时候我们不能够只通过只言片语让客户相信，我们必须要通过一些事实证据给客户，我们可以把一些可以发的东西经过了公司和其他客户同意的资料发给客户，比如公司好的一面的情况，比如公司的成就，公司的证书，合作的客户等等只要是有优势的都可以发给客户，从而打动客户，让客户相信让他们知道我们的实力。

这些都是工作的过程中总结出的，是一些工作的技巧，工作时常需要，我会把自己的工作做好，不断的创造佳绩。

**年终开展工作总结范文18**

>一、熟悉产品、热爱产品

这是一个自我消费、学习、求证的过程。通过自我消费，我们才有对产品的感性认识，才有心得和体会，才有与顾客进得沟通的素材。同时，我们还需通过对产品的感受，了解产品的功效、作用、文化和价值。杰宝系列产品是倡导人类健康的产品，通过以湿代干，以擦代洗的方式，去改变人们陈旧的清洁习惯，引起人们对肛周清洁卫生的重视，引领消费群体建立一个科学、合理的消费价值观。这些理性的认识，是我们业务伙伴的专业要素。只有感性认识和理性结合统一的时候，我们才能更好地热爱公司的产品，才能进行有效的沟通。

>二、善用工具，熟练展示

在销售过程中，有很多能够帮助成功销售的工具。诸如，产品资料、单张、手册、产品简介、功效例证等。这些都称之我们的工具，如何活用这些工具，关系到销售的成功与否。产品展示是帮助顾客直观了解产品的性能、功效，人有三觉，即视觉、听觉和感觉。通过对比的手法让顾客判断产品的优劣所在，了解杰宝产品的价值观。

>三、耐心聆听，找准需求

初入创业的业务员一般都一口气地介绍产品，演讲式地讲解产品或者直接报价，这样收到的效果就不理想。当我们展示我们产品的时候，当顾客明确我们访客目的后，我们要认真地、耐心地聆听客户的见解、引导他们陈述对产品的看法和观点，从而找准客户的心理需求。这个环节十分重要，既是尊重客户，又是把准需求进行说服的环节。所谓知己知彼指的就是这点。

>四、把握互动，进行引导

沟通式销售并不是一种演讲，也不是盲目教导顾客，而是根据顾客的需求和针对顾客的提问作一些准确帮助理解的工作。首先要做好销售工作计划，提出或设计一些问题与顾客展开探讨，引导顾客接受我们的观点，接受产品的文化和默认产品的价值观。成熟的业务员在互动的过程中，通常都会运用同理心再进行分析和引导。诸如，当顾客提出不习惯用杰宝产品，以及觉得产品贵的\'时候，我们不需要辩论，更不要反驳，应该说：您的看法很正常，正如当初我未有深入了解产品时一样，当时我也觉得没有必要使用这么贵的产品来进行清洁卫生，后来，当我深入了解和使用产品后，我觉得产品确实物有所值，一个月用上二三十元就可以享受到超值的健康体验，可以提高自己的生活品味，可以呵护自己的健康，我觉得太值得了。用与不用，贵与不贵，完全是消费意识的建立与消费观念的转化问题。杰宝系列产品，从各个方面论证都是可以接受消费的。

以上是我在20xx年度的个人工作总结报告，敬请各位领导审阅，并提出宝贵意见。

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！