# 员工总体工作总结范文(44篇)

来源：网络 作者：落霞与孤鹜齐 更新时间：2025-03-13

*员工总体工作总结范文1过去的一年，作为在办公室工作的一名秘书，我也是有蛮多的感触，在这一年的秘书工作之中，我完成领导布置的一些任务，做好自己的本职秘书工作，有一些小小的成绩，同时自身也是有挺多的收获，我也是对这过去的一年秘书工作要去总结下。...*

**员工总体工作总结范文1**

过去的一年，作为在办公室工作的一名秘书，我也是有蛮多的感触，在这一年的秘书工作之中，我完成领导布置的一些任务，做好自己的本职秘书工作，有一些小小的成绩，同时自身也是有挺多的收获，我也是对这过去的一年秘书工作要去总结下。

>一、工作方面

日常之中，我作为秘书，将领导交办的工作认真的去做好，而一些同事要给到领导的资料和相关的信息我也是及时的通传，不会觉得自己是秘书，就拿大，给人脸色，我知道我的工作虽然是重要的，但是也是可以被替代的，同时我也是严格的要求自己，对于每一份文件，每一道指令都认真的交代完成，不能疏忽和延误工作，对于公司要组织的会议，我也是积极去做好准备，和其他的同事相互的配合，一起把会议的工作给做好了，无论是会前或者会中的组织，以及会后的一个总结，我都要做好，并且我的工作是比较多的，大事小事，一天下来是很多的，但我都是有计划的去按照轻重缓急，去把工作给理顺了，再去做，一件件的去办好，同时不能因小失大，而且即使是小事，我也不会拖延，而是会认真的去给做好了。

>二、成长方面

办公室的工作不但是涉及的方面很多，而且要做的事情也是比较的杂，对个人的能力同样也是有很高的一个要求，如果不去努力学新的东西，不去提高自己，那么很难去在这个岗位上立足，而且一些领导交办的任务也是很难完成的，而在这一年的秘书工作之中，我也是积极的学，不管是业务的知识，或者其他相关方面的专业知识，我都是尽量的多学，可能在工作之中用到的次数不多，但是只要自己会了，那么用的时候也是可以灵活的知道该如何去用了，而不是什么都不懂，那样工作就没有了一个主动性。而我也是通过个人的一个成长，让自己在办事的效率，做事情的质量上有了提升，并且在这些事情的处理上，我也是积累明确了自己做事的一个方法，知道自己该如何的去做，才能是做得更加好的。

虽然还有一些不足，做得不够理想的工作，不过我努力的态度，我相信今后我也是依旧可以做好的，在来年的工作之中，我依然要抱着这种勤奋，尽心做事的一个态度去把工作给做好，为领导服务，把我的秘书工作给做好了。

**员工总体工作总结范文2**

20xx年在公司各领导的领导下和各位同仁的帮忙下，我顺利的完成了公司的会计工作，取得了必须的成绩，现将主要工作总结如下：

1、正确履行会计职责和行使权限，认真学习国家财经政策、法令，熟悉财经制度；用心钻研会计业务，精通专业知识，掌握会计技术方法；热爱本职工作，忠于职守，廉洁奉公，严守职业道德；严守法纪，坚持原则，执行有关的会计法规。在局会计工作规范化检查评比标准中荣获第一名。

2、按照上级规定的财务制度和开支标准，经常了解各部门的经费需要状况和使用状况，主动帮忙各有关部门合理使用好各项资金。公司上半年曾一度出现资金短缺，会计室透过努力，保证了职工工资按时足额发放及其他各项急需资金的落实。

3、工作中审核一切开支凭证，及时结算记账，做到各项开支都贴合规定，一切账目都清楚准确。对经费的使用状况和存在问题，经常向有关领导请示汇报。

4、按照规定编造全年、每季、每月的各种预算报表统计资料和月度结算，做到准确无误，并及时报告分管领导。

5、所有财务凭证，及时整理、装订和保存。

6、经常与各部门管财产的同志联系，建立必要的手续，做到各单位的财产和全校的总账相贴合。

7、配合、督促各有关单位，及时处理一切暂收、暂付款项。

8、指导和帮忙出纳工作。

在过去的一年里，兢兢业业，圆满的完成了公司的工作任务，并得到各领导肯定和许多同事的赞扬，这对我是一种鞭策，在新的一年，将以更加饱满的工作热情投入到工作中去。

**员工总体工作总结范文3**

时光似箭，岁月如梭，转眼进入公司已经有将近半年的时间，在公司领导的强有力的领导以及关心支持下，个人在xx年度取得了不小的进步。

>一、年度工作状况

1、熟悉了解公司各项规章制度。

我于xx年8月进入公司，为了更快更好地融入公司这个团队，为以后的工作打好铺垫，我加紧对公司的各项规章制度进行了解，熟悉公司的企业文化。透过了解和熟悉，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，更快更好地完成工作任务。

2、熟悉了解工作流程

作为设计师助理，我的职责是帮忙设计师完成谈单过程中的各种图纸及文档，为设计师签单做好充分准备。经过一段时期的磨合，我逐渐明白自己该如何去做并做好手头工作，在设计师的指导带领下，不仅仅懂得了许多专业方面的知识，也懂得了许多做人处事的道理。

>二、存在的不足以及改善措施

xx年已经随风逝去，回想自己在公司将近半年的工作，工作量并不是很大，闪光点几乎是不存在，许多工作还有不尽如意之处，总结起来存在的不足主要有以下几点：

1、缺乏沟通，不能充分利用资源

在工作的过程中，由于专业知识不够扎实，又存在必须惰性，遇事思考不够周全、不够细致，不用心向其他同事求教，造成工作效率降低甚至出现错误，不能到达优势资源充分利用。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，透过公司这个平台到达资源共享，从而提高自己的工作效能。

2、缺乏计划性

在工作过程中，由于缺乏计划性，工作目的不够明确，主次矛盾不清，常常到达事倍功半的效果，领导不满意不说，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，争取能到达事半功倍的效果。

3、专业面狭窄

作为一个现代化人才，他就应是一专多能的，这样的人才才贴合时代以及公司的需求。自己的专业面狭窄，对其它专业的基本认识都没有，这都限制了自身的发展。在以后的工作过程中，我将加强其他专业的学习，充分利用公司资源，提高主观能动性，争取能成为一专多能的复合型人才。

>三、新一年的目标计划

1、加强自身学习，结合实际，多从细节思考，认真做好本职工作，用心配合同事工作项目。继续加强对公司各种制度和业务的学习，做到全面深入的了解公司的各种制度和业务。用公司的各项制度作为自己考勤工作的理论依据，结合实际更好的开展考勤工作。

2、用心向同事学习，虚心请教，并以实践带动学习，全方位提高自己的工作潜力。

3、克服自己本身存在的诸多缺点，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

末，要感谢所有的同事，谢谢你们半年来的相伴，让独闯异乡的我倍感温暖和亲切。要感谢公司，感谢公司能给刚毕业且什么也不懂的我一个这么好的学习平台，让我在这些日子里学到了太多不曾有过的东西。

**员工总体工作总结范文4**

一年来，xx保险公司在省市公司正确领导下，依靠我公司全体员工的不懈努力，公司业务取得了突破性进展，率先在全省突破保费收入千万元大关。今年，我公司提前两个月完成了省公司下达的全年营销任务，各项工作健康顺利发展。下面结合我的具体分管工作，谈谈这一年来的成绩与不足。以下就是本人的工作总结：

>一、工作思想

1、积极贯彻省市公司关于公司发展的一系列重要指示，与时俱进，勤奋工作，务实求效，勇争一流，带领各部员工紧紧围绕“立足改革、加快发展、真诚服务、提高效益”这一中心，进一步转变观念、改革创新，面对竞争日趋激烈的保险市场，强化核心竞争力，开展多元化经营，经过努力和拼搏，公司保持了较好的发展态势，为大地保险公司的持续发展，做出了应有的贡献。

2、全方面加强学习，努力提高自身业务素质水平和管理水平。作为一名领导干部，肩负着上级领导和全体员工赋予的重要职责与使命，公司的经营方针政策需要我去贯彻实施。因此，我十分注重保险理论的学习和管理能力的培养。注意用科学的方法指导自己的工作，规范自己的言行，树立强烈的责任感和事业心，不断提高自己的业务能力和管理能力。

3、不断提高公司业务人员队伍的整体素质水平。一年来，我一直把培养展业人员的业务素质作为团队建设的一项重要内容来抓，并和经理室一起实施有针对性的培训计划，加强领导班子和员工队伍建设。

>二、业务管理

“没有规矩不成方圆”。要想使一个公司稳步发展，必须制定规范加强管理。管理是一种投入，这种投入必定会产生效益。我分管的是业务工作，更需要向管理要效益。只有不断完善各种管理制度和方法，并真正贯彻到行动中去，才能出成绩、见效益。业务管理中我主要做了以下工作：

1、根据市公司下达给我们的全年销售任务，制定各个部室的周、月、季度、年销售计划。制定计划时本着实事求是、根据各个险种特点、客户特点，部室情况确定每个部室合理的、可实现的目标。在目标确定之后，我本着“事事落实，事事督导”的方针，通过加强过程的管理和监控，来确保各部室目标计划的顺利完成。

2、作为分管业务的经理我十分注重各个展业部室的团队建设。一直注重部室经理和部室成员的思想和业务素质教育。一年来，我多次组织形势动员会、业务研讨会，开展业务培训活动，组织大家学知识、找经验，提高职工全面素质。培训重点放在学习保险理论、展业技巧的知识上，并且强调对团队精神的培育。学习促进了各个团队自身素质的不断提高，为公司的持续、稳定发展打下扎实的基础。

3、帮助经理室全面推进薪酬制度创新，不断夯实公司基础管理工作。建立与岗位和绩效挂钩的薪酬制度改革。今年，我紧紧围绕职位明确化、薪酬社会化、奖金绩效化和福利多样化“四化”目标，全面推进企业薪酬体制改革。初步建立了一个能上能下，能进能出，能够充分激发员工积极性和创造性的用人机制。

>三、部室负责工作

除了业务管理工作，我还兼任了营销一部的经理。营销一部营销员只有一名，我的业务主要是面向大客户。我的大客户业务主要是生资公司的。根据生资公司车队的特点，在原有车辆保险的基础上，我在全市首先开办了针对营业性货车的货运险。货运险的开办既为客户提供了安全保障又增加了公司保费收入，真可谓一举两得。经过不懈努力，我部全年完成保费收入元，其中车险保费元，非车险业务元，满期赔付率为xx。成为公司发展的重要保证。

>四、工作中的不足

由于工作千头万绪，加上分管业务较多，有时难免忙中出错。例如有时服务不及时，统计数据出现偏差等。有时工作有急躁情绪，有时工作急于求成，反而影响了工作的进度和质量；处理一些工作关系时还不能得心应手。

总之，一年来，我严于律己、克己奉公，用自身的带头作用，在思想上提高职工的认识，行动上用严格的制度规范，在我的带领下，公司员工以不断发展建设为己任，以“诚信为先，稳健经营，价值为上，服务社会”为经营宗旨，锐意改革，不断创新，规范运作，取得了很大成绩。

新的一年即将到来，保险市场的竞争将更加激烈，公司要想继续保持较好的发展态势，必须进一步解放思想，更新观念，突破自我，逐渐加大市场营销力度。新的一年我将以饱满的激情、以百倍的信心，迎接未来的挑战，使本职工作再上新台阶。我相信，在上级公司的正确领导下，在全体员工的共同努力下，上下一心，艰苦奋斗，同舟共济，全力拼搏，我们公司一定能够创造出更加辉煌的业绩！

**员工总体工作总结范文5**

回顾一年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，完成了自己的本职工作。通过学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

>一、办公室的日常管理工作。

作为办公室工作人员，自己清醒地认识到，办公室是总经理直接领导下的综合管理部门，是承上启下、沟通内外、协调左右、关系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。有接听电话，处理业主来访、文书处理、档案管理和办公室卫生。面对事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。

认真做好公司的文字工作，负责办公会议的记录，认真做好公司有关文件的收发、登记、分递和文印工作；公司所有的文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作。

做好办公室的日常清洁、各种会议的后勤服务工作。落实好各种会议的会前准备、会议资料等工作。

>二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，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。

>三、存在的问题和今后努力和方向

半年来，本人能敬业爱岗、创造性的开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，办公室对我而言是一个全新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够仔细，一些工作协调的不是十分到位；第三，自己的理论水平还不太适应公司工作的要求。

在下半年里，自己决心认真提高业务、工作水平，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努务做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，面对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；第三，注重本部门的工作作风建设，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进办公室对其他部门的支持能力、服务水平。维护公司利益，积极为公司创造更高的价值，力争取得更大的工作成绩。

**员工总体工作总结范文6**

紧张忙碌的一年即将结束了，总结这一年的工作，在各级领导的正确领导和业务指导下，我在本工作岗位上取得了一定的成绩，但也存在着很多的不足之处。本着正视当下、展望明天、总结成绩、剖析不足的思想，对本人今年的工作作以肤浅的小结，不足之处请领导批评指正：

>一、岗位工作取得的成绩

1、资金方面：作为一个企业，资金的安全及管理是财务业务中很重要的工作，20xx年我每月月末会与出纳人员及时、完整核对现金、银行存款、其他货币资金往来进行对账、盘点，并做资金对账表存档。保证了各项资金帐帐相符、帐实相符，为公司资金安全管理及合理使用提供了数据基础。

2、供应链方面：作为一个总账会计，我要负责每天采购、出库等发票的生成，月底我要做供应链的对账、关帐结账工作。在这一年里，我能坚持每天生成相关发票、月底做库盘点数据并参与盘点、审核盘盈盘亏单据及写盘点报告，为公司商品管理工作尽到了一个作为财务人员的职责。

3、应收应付系统方面：我坚持每天把出纳传递的收、付款单据在当天入账，及时核销客户应收款、供应商应付款；及时处理商务部门及业务人员OA邮件关于应收应付款项的调整入账；改变了以前因入账不及时，给商务方面在对客户和供应商款项管理方面造成的数据信息滞后、帐期影响。在这一块，通过我的工作有了很大改善，为公司各层级数据需求者提供了及时、完整、准确的数据支持。每月底及时进行了关、结账工作，仔细调整业务环节中出现的数据不符合系统的情况，从未因供应链关结账的问题影响下月的业务开单。

4、固定资产系统及存货方面：我每月对公司购入的各项固定资产进行登记入账、建立卡片，月底对资产项目核对关结账。

5、总账账务方面：我坚持每天及时从出纳处取得各项单据，及时分类归集记账，做到分录摘要清晰明了、数据准确、核算项目对应无误；并增加了原来未做现金流量项目；在月末及时进行账目核对，保证资金、备用金项目、应收和应付项目帐帐相符，通过每月对应收预收、应付预付项目的数据的对比，核销了应收款、应付款的重复项，保证了资产负债表项目数据的真实合理，为数据分析奠定了扎实的基础；及时处理财务经理、财务总监OA邮件关于各种账务调整、数据清理的工作；能及时每月对采购、销售、一般往来账务及时进行核对并制作对账表，对于双方有疑问的事项我能做到和对方财务人员保持密切沟通只至找出问题所在、及时解决，保证双方往来账务清晰、数据准确。

6、其他会计事项：我能按照财务部规章制度、领导要求，处理相关财务事宜，提供需要的数据信息及账表及其他事务；对于其他部门和人员通过系统查询关事项，能积极配合并释疑；遵守财经纪律和制度、遵守职业道德、保守各种保密事件及商业秘密，做到数据不外泄不传播。

>二、工作中存在的各种问题及修正

1、在凭证制作过程中出现了数据登记不完整、科目归集、核算项目归集不准确的时候，在20xx年的工作中应更加仔细、详细分析数据属性，做到摘要意思清楚、信息全面、科目及核算项目及现金流项目归类准确、数据准确。

2、对于应收应付项、资产项、总账项，不能拘泥于做账而“作”帐，在每项目完成之余，多看多想各环节数据状况、关联信息，发现及处理系统中出现的有必要处理的事项，使财务帐各项目、数据更完整清楚、符合逻辑。

>三、20xx年工作打算及展望

新的一年，工作也是一个全新的开始，理应对人生对工作有个新展望，在崭新的下一年我要：

1、20xx年建立新财务帐套，全面准备、核对、处理数据，在1月底完成帐套各个模块数据录入及初始化工作。

2、更好、更全面完成本岗工作；团结部门全体人员、紧密协同工作；不折不扣完成上级领导安排布置的各项财务工作。

3、积极参与各种培训及学习，不断充实、更新知识，提升职业劳动技能。

**员工总体工作总结范文7**

大学毕业到现在已经几年了，毕业以后我就考取了银行的工作，来到我们的农商行。时间悄然走过，今年我成为了农商行的一名客户经理，做信贷工作的日子已经有了差不多10个多月，感触甚多。在刚开始的时候我并不熟悉我的工作，还好我认真努力的工作，积极的熟悉我的工作业务。现将本年度的工作总结如下：

首先谈谈我个人的工作态度，这份工作是我大学毕业后的第一份工作，因此我视其如宝。从培训到工作这段时间里，常常听到很多人说这份工作太辛苦、太劳累，但出于多这行的热爱，我也咬牙坚持了下来。有人说工资太低，而我眼光不会那么肤浅，我看到是未来的舞台而不是现在的待遇，况且进行后发现工资待遇也不错。现在我真的特别喜欢这份工作，因为在这里我可以看到实现我人生的价值和梦想。

在工作过程中，我发现这份工作单单不是放款收款那么简单而容易，而是要自己所要学习的东西还有很多很多。比如：做过一件事，总会有经验和教训。为便于今后的工作，须对以往工作的经验和教训进行分析、研究、概括、集中，并上升到理论的高度来认识。第一、要学会看人，要学会看企业状况。因为我们是做贷款，如果你第一步看错了，以后收贷款的时候说再多的好话，恐怕都很难达到你预期的效果。收款最怕的就是这种有钱但不愿意还的人，而不是实在没有钱没有办法还的人。

第二、要学会培养客户、留住客户，但更要记住“打江山容易守江山难”这句话，我们不仅要在原有的基础上开发新客户，但更要要老客户维护好，老客户往往会给你有“意外”的惊喜。打下的“江山”我们必须要想到以后如何地守住“江山”。贷户是人，人是有感情的，当他们成为我们的顾客时，我们要用真诚的心对待他们，在他们有困难的`时候我们帮助他。我们要努力成为他们的“知心朋友”，要是做到这点那么这客户你是就放心。我们农商行就有我们这批人，有像我们这样走进村村户户农家服务，将金融便利带进园区，处处为客户着想。第三、要学会管理。我们的客户多了，如果你没有很好的管理能力，(“三严三实”专题教育总结汇报)那么你的问题就来了，问题烦到你心烦、郁闷。首先你得学会合理分配你的时间，这样你才能更好地工作。虽然你的时间是为贷户而定，而贷户是很多，你不可能满足所有贷户，那么我们就得学会如何管理好自己的贷户!。还有一个，你必须学会管理账目，因为我们做的金融业务涉及是钱的问题，而人们对钱是最严肃和认真的。我们不能马虎、不能大意，我们要认真管理好自己的账单对贷户负责、对农商行负责、更是要对自己负责。

第四、要学会做人。“要学会做事，先得学会做人”其实这句话是非常有道理。如果你不会做人，那么你就不会做出更好的事情。因为你做事时，首先面对的是人，当你进入一个公司你不能马上适应你的工作环境、你的人际关系，何谈做出更好的事。我们首先必须在自己所在的农商行跟老员工沟通好，处理好人际关系，做到天天上班都是怀着愉快的心情、带着积极向上的精神风貌，做到农商行就是我家，到农商行就像回到自己温暖、和谐的家里一样幸福快乐。面对顾客时，我们更好做好自己本职的工作，展现自己优秀的服务态度、专业素质，做到贷户和自己是亲如一家人。还有我们要学会时常回访客户。我们的业务不是放出贷款就完了，而是要收回贷款，那么我们就要保持和贷户有良好的联系，有着他们的最新收成信息、有着他们的思想动态，这样我们就不会被动。如果做好这些工作那么我相信业务量会直线上升，以后的回收率更是百分之百。

第五、要熟知专业知识。

1、在领导指导下，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20xx年信贷员工作总结5篇工作总结。在成为一名信贷员后，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成领导分配的各项工作，在余限的时间里，加强学习业务工作，为下一步工作打好基础。明确努力方向，提出改进措施

作为一名信贷员，深地感到肩负重任，自己的一言一行也同时代表了我行的形象，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、认真、按时、高效率地做好行里所交办的具体工作。为了工作的顺利进行及与各支行之间的工作协调，除了做好本职工作，积极配合本行其他同事做好工作。

3、工作态度和勤奋敬业方面。要热爱自己的本职工作，能够正确认真地对待工作的每个细节，热心为农民服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，坚守岗位。

总结了这10多个月来的工作，尽管有了一定的进步，但在很多方面还存在着不足。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，业务类客户资料太少，这有待于在今后的工作中加以改进。在以后的日子里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使工作效率全面进入一个新水平，为农商行的发展做出更大更多的贡献。

**员工总体工作总结范文8**

在今年的工作中，我制订好公司的经营目标、经营计划，分解到各部门并组织实施；制订并落实好公司的各项规章制度；合理设置本公司的组织机构；积极践行集团经营理念，创造良好的工作、生活环境，培养员工的归属感，提升企业的向心力、凝聚力、战斗力；处理好各部门相互之间的事务矛盾和问题；审核好公司的各项经营费用支出，努力提高公司的经济效益，在处理对外关系时，既要维护公司利益，又要树立公司良好的社会形象。以下是我的述职报告。

>一、不断更新思想观念，及时调整工作思路

作为公司的带头人，我始终严格按照集团领导的授权与经营管理范围，带领员工队伍围绕集团下达的年度工作计划指标，坚持以人为根本，以市场为导向，以规章为支撑，积极谋划公司的管理策略与发展蓝图，建立健全公司规章制度，并想方设法地开动脑筋，锐意进取，拓展市场，完善服务，开展了一系列卓有成效的经营管理工作，并较好地保持了与区域公司的沟通、汇报。

企业管理者是企业的一面旗帜，起着领头羊的指引作用。我本着以人为本的思想，从严要求自己，坚持以企业经理人向出资人负责任的积极态度，矢志不渝加强自身素质建设，用积极、健康的心态和饱满的工作热情来管好班子、带好队伍。对公司一切事务我坚持做到大事讲原则，小事讲风格，平常讲人格，以此树立公平、公正、平等的管理氛围，让一切有用之人为公司所用。

>二、致力培育团结、和谐、高素质的经营管理工作团队

“人”是企业发展的第一要素，员工素质的高低决定着企业管理和发展水平。按照集团创建学习型公司的要求，结合企业经营管理需要，积极倡导建设学习型组织，采取多种学习培训方式，使各岗位人员经过培训能够胜任本职工作要求，营造良好的学习氛围带动员工愿学乐学好学的学习热情，从而使企业整体文化水平与业务素质得到全面快速的提升。

在公司中，我积极寻求建立科学的人际工作关系和处事方法，要求管理层在对待员工时，要用“德”立身，用“情”沟通，用“行”示范，让员工们时时处处看得见，摸得着，想得通，从而有效及时地化解工作出现的矛盾与隔阂，并积极培育团结、和谐的工作氛围，增强企业的凝聚力，使员工团结一致地完成公司的计划与任务。

>三、自身不足与今后工作打算

尽管在公司领导和同仁的帮助下我很快适应了新岗位的工作，但是仍然存在着不足。因为一贯秉持快速高效的工作作风，在实际工作中往往忽略一些必要的程序，容易急躁冒进。针对这项不足，下一步要多向集团兄弟公司领导学习，以便能更好地提高自己的管理水平。接下来的工作，我首先要解放思想、实事求是，摆正自己的位置，根据工作中存在的不足，积极向领导、同仁学习，不断改进工作方法，努力做好工作中的每一件事情，以促进公司健康长远的发展。

今后我将加快公司未完善证照的办理，使公司合法经营。进一步理顺企业外部关系，努力营造满足企业经营发展需要的良好环境。加强自身建设，进一步提高自身素质，以适应企业工作需要。完善健全企业经营管理机制，培育企业文化，推动企业健康、有序、持续发展。

**员工总体工作总结范文9**

这一年我的身份从一名学生蜕变，环抱着理想，承载着希望，带着一丝懵懂踏入了社会，开始了我的第一份工作。如今想来，半年的工作时光流逝的竟抓不住一丝痕迹，光阴果然如梭，岁月依旧荏苒。而在这半年的工作时间中，我总是不断的鞭策自己，但愿自己的工作表现为我的20xx年画出圆满的轨迹。

半年来，在众多前辈同事的关心帮助和具体指导下，我开始转变思想观念，强化服务意识，努力不断提高自身素质和工作质量，较好的履行了工作职责，完成了工作任务。现将工作情况作以简单汇报：

>一、加强学习，提高自身政治水平。

当我刚到这个岗位时，对自己的工作职能还处于模糊状态，找不到自己的正确定位。于是通过查找资料，我搜集了一些关于xx公司办公文员的工作内容，以便今后有针对性的开展工作。我利用工作和业余时间继续深入学习相关的法律和经济知识。通过工作实践，我更认识到学好业务知识的重要性。

>二、提高业务素质，勤勉工作。

对于初来乍到的我来说，生活中的很多具体工作问题不是光靠书本的理论知识可以直面的获取答案，除了虚心求教，我还必须勤勉工作。通过多练，多做，取人之长，补己之短，努力丰富自己、充实自己、提高自己。从最初对办公环境的陌生到如今我已能够协助好办公室主任做好日常管理工作：

1、接听、转接电话，接待来访人员；

2、负责办公室的文秘工作，做好办公室档案收集、整理工作；

3、做好每月办公会议纪要；

4、负责公司公文、信件、邮件、报刊杂志的订阅和分送；

5、传真文件的收发工作；

6、按照公司印章管理规定，保管使用；

7、做好公司后勤工作，包括：办公用品、员工寝具、餐券采购，餐饮费用的统计、流水账登记及餐券等收纳、保管；

8、每月工程进度表的邮寄；

9、管理好员工人事档案材料，建立、完善员工人事档案的管理；

10、每月制作工资表，并做好年度劳动统计工作等。

办公室的工作纷繁复杂，缺少连贯性，随机性大的特点，需要绝对的耐性与细心，而我深知自己有股“初生牛犊不怕虎”的气势，做事易鲁莽，在今后的工作中要尽量改进，务必要戒骄戒躁，在“慎”和“微”处下功夫，力求遇事谨严慎行，从细微处发现问题。西方有句名言：昨日已成历史，明日还是未知，而今天是上帝的礼物。

所以我们要把握好今天！展望20xx年，我还有更多的业务知识需要学习，需要实践，而我必将踏踏实实做人，实实在在做事，做到干一行、爱一行、干好一行。

**员工总体工作总结范文10**

工作总结以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。总结与计划是相辅相成的，要以工作计划为依据，订计划总是在总结经验的基础上进行的。其间有一条规律：计划——实践——总结——再计划——再实践——再总结。

**员工总体工作总结范文11**

摘要：进入公司实习已经有两个多月的时间，在这段短短的时间里，有过喜悦，有过兴奋，有过苦恼，有过忧郁，有过怀疑，苦辣酸甜都经历了和在经历着，使得我从一个初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了公司的组织结构、业务范围、人事关系、企业文化，在不同的岗位上锻炼，跟着不同的经理学习，极大的开拓了我的眼光，积累了更多的业务知识，提高了工作能力。本文从具体的跟单岗位着手，主要总结自己对跟单岗位的理解和认识，以及一些在具体岗位上的心得体会。

关键词：跟单，沟通，学习

>一、跟单和跟单员

1、什么是跟单：

跟单是英文walkthrough的直译 ,意思是从业务的起始一直到业务的结束——一般都是到财务做帐结束——一整套业务流程。跟单就是跟着这些已经发生的业务所留下的证据——各种证据、单据、报表等——对业务流程进行重复模拟。

2、跟单员的定义(Documentary Handler)：

跟单员是指在国际贸易过程中，根据已签署的商务合约中有关出口商品的相关要求，代表公司选择生产加工企业，指导、监督其完成生产进度以确保合同如期完成的专职人员。(不能兼职，替代)所有围绕着订单去工作，对出货交期负责的人，都是跟单员。

3、跟单员的工作内容

跟单员的主要工作是在企业业务流程运作过程中，以客户定单为依据，跟踪产品(服务)运作流向并督促定单落实的专业人员，是各企业开展各项业务，特别是外贸业务的基础性人才之一。

4、跟单员工作的重要性

面对客户、面对订单开展工作的跟单员，在当今社会竞争日益激烈的市场经济环境下，重要性不断突显出来，在很多公司，跟单员成了老板们的“特别助理” 。跟单员是企业与市场、业务员与客户之间联系的纽带，随着商品市场的多样化、小批量化以及节奏的加快，跟单员工作质量的好坏直接影响公司的服务品质和企业形象。

跟单员工作是一项非常“综合性”和“边缘性”的“学科” ：对外要有业务员的素质，对内要有生产管理的能力。作为一个企业的接单、跟单、出货的窗口，跟单员不了解工厂生产环节的运作情况，那是难以想象的。在订单的生产来说，执行者是生产部门，跟单员对客户负责而追求的交期达成率就几乎“掌握在” 生产部门的手里了。于是，沟通、跟催等能力就特别致命。这是跟单员工作的挑战性所在。有些时候，跟单员是业务经理的助理;有些时候，跟单员是业务部门所有业务人员的助理;有些时候，跟单员是老板的助理;更多的时候，跟单员是客户的助理。

>二、对公司跟单岗位的认识

1、跟单岗位的工作内容

我公司的跟单岗位的工作内容包括：合同的制作、指令的制作下发、装船通知的制作、箱单和发票的制作、单证(植检证、产地证、提单等)的核对、单证的寄出、货款的回收;与客户及时的联系，通过邮件、电话或者传真的方式向客户提供有效的信息(装船通知、DHL号码、货物运输状况等)，根据贸易方式及时的催款;与销售经理及时沟通，每天更新工作序列表格和电子表格，向销售经理提供有效的信息(生产进度、客户提货和付款、客户要求)，按照销售经理的思路制作合同和指令;与同事及时的协调，和单证方面确认植检证和产地证，和海运方面确认船期，和货代方面确认提单。

2.如何更好的做好跟单工作

在做跟单的工作中对每一个环节都必须保持仔细，仔细，再仔细的的工作态度，因为如果我们在工作中出现的每一个失误都会带来非常多的麻烦和损失，例如我们在确认产地证，质检证，提单的时候出现失误，就会给公司带来一些不必要的损失，如果我们在做发票时出现数字上的错误，那么带来的损失将是不可估量的。所以在我们今后的工作中一定要做到认真，细致。

为更好的做好跟单工作我认为要从以下几个方面入手：

1)熟悉客户。熟悉我们客户的要货情况及其规律，如某个客户喜欢要什么样的货，什么规格的，有什么特殊的要求等等，这都是我们跟单必须了解并熟悉的。

2)深入了解产品知识。只有我们更好的了解我们的产品才能更有效的工作，减少一些低级的失误，如多少公斤的苹果装什么规格的，在一个集装箱里可以装多少箱，以及这个集装箱内的温度和通风，这也是我们必须要了解的基本常识。

3)合同与指令。当我们在做合同的时候一定要与销售经理多沟通，如客户所要货物的规格，重量，金额和船期。确保无误后再给客户发过去。在做指令的时候也是尤为重要的，指令上的每一项都要认真仔细的填写，因为公司的全体员工都是围绕我们所做的指令来工作的所以更不能有丝毫的失误。

4)在确认单证方面。我们一定要了解到单证对客户的重要性，可能在我们看来一个不起眼的错误到了我们客户那里将是一个非常的麻烦，甚至直接影响到客户的正常提货，所以也必须做到准确无误。

5)在做箱单，发票方面。在我们得到产地证的时候我们就可以做箱单发票，做好以后先放好，在给客户寄单证以前每天检查几遍，这样可以非常有效的减免失误率。

6)在给客户寄单证方面。当我们准备好客户所需的单证后，在确认可以给客户发件时更要慎重，根据我们客户的付款条件，有的客户我们可以直接发件(如DHL/TNT)有的客户则需要我们通过银行发件，在做银行发件时我们需要做一张《出口托收委托书》交与银行，其间一定要将代收行和付款人以及托收金额准确无误的填清楚再交与银行。

7)对货款及单证，货物的跟踪。我们每发走一批货，寄走一套单证都要及时的跟踪直到收到客户的货款，才算是完成了这一票的跟踪。

>三、心得体会

1、记得刚来公司的时候，主任说我的工作将是“销售跟单”，听到“销售”两个字心里不由得一乐，我的专业可是学的销售呢，对于销售的理论说不出一锅也得说出来一碗吧，典型的头重脚轻、眼高手低，等到真正的接触到了工作岗位才恍然大悟，原来此“销售”非彼“销售”，销售和跟单是紧密的联系在一起的，通过团结协作也完成具体的业务。销售也不仅仅是把产品卖给客户就完事，还需要做好“售后服务”，站在客户的角度上考虑生意怎么做，时时刻刻考虑的客户的利益，通过强烈的服务意识让客户免除后顾之忧，最终建立较高的知名度、美誉度，获得客户忠诚。

2、跟单这个岗位是一份繁琐和辛苦的工作，工作量大，并且重复性工作多，对跟单人员的要求也很高，需要掌握产品知识、生产加工知识、单证知识、国际贸易实务，还需具备较强的综合分析能力、应变能力、协调能力、沟通能力，对英语的水平要求更高，不仅要会写，而且口语要过关，否则与客户的沟通就存在问题。

在刚刚进入跟单这个岗位的时候，我抱着纯粹的学习心态，因为没有接触过这个行业，没有相关的知识积累，甚至连国际贸易常识都不了解，就像一张白纸，写什么就是什么。于是，我进入公司的第一件事就是恶补基础知识，在蜜柚部跟经理学习期间，柚子的销售正处于淡季，所以我有很充足的学习时间，经理非常关心我的学习进展，除了指导我业务方面的知识，他还多次主动与我沟通，解决我学习中和工作中遇到的问题，在他的悉心指导之下，我很快的学习完了《国际贸易实务》，掌握了国际贸易的基本知识，同时业务能力和英语水平都得到了很大提高。

由于5月份蜜柚正式进入淡季，我被调到苹果部门继续学习，跟经理学习跟单，初一接触苹果业务我就遇到了比较大的困难，主要是单证和交易方式和蜜柚有所区别，客户的交易习惯和联系方式不了解，客户数量和工作量增加了很多，一时让我有些手足无措。当我几乎被压的透不过气来、充满焦虑的时候，经理适时的给我解压，让我耐住性子慢慢来，经理不仅销售工作干的出色，而且沟通的技巧也相当高超，他先是告诉我苹果的业务和单证与蜜柚非常接近，使我从心理上缓解对刚一接触新业务的陌生感;然后协助我的一些比较复杂工作，减轻我的工作量;最后，适时的鼓励和理解，让我渐渐的树立起了对工作的自信，逐步的进入状态。通过在苹果部的工作，使我加深了对跟单岗位的理解，真正体会到了跟单的工作内容和职责，跟单不仅要认真，而且要有责任心，只有这样才能真正的融入工作当中。

3、跟单是一份细致的工作，由不得半点马虎，一点点的差错可能就会给公司带来较大的损失，在具体的工作过程中，作为一个新的销售跟单，我也曾犯过低级的错误，有些失误完全是可以避免的。记得在做一票胡萝卜的时候，我对单证还不是十分熟悉，刘经理也正好出差了，在处理单证的时候没有考虑到植物学名的问题，在核对单证的时候当我在核对提单时，才发现植检证上的植物学名和提单上的不一致，由于植检证正本已出而且不能更改，所以就改提单，产生了费用。事后我发现和同事保持及时的沟通是多么的重要，当单证那边的同事在确认单证时，一定要和她核对一下，确准了再出正本。

在苹果部门我经受了很大的考验，五一刚过，赶上了好几个单子，经理还没有回来，我们的沟通是通过电话和短信，为了避免出现错误，我小心翼翼的做指令，由于我还需要查钱、核对单证、更新表格，没有做好具体规划、分清主次，忙中出错，把一个箱数弄错了。事后才发现手机虽然打开着那条李经理跟我发的短信，可是由于忙的一塌糊涂，竟然忘了看里面的数字了，幸亏李经理发现的及时，才没有造成短重。

4、跟单的工作需要细心，还需要稳重，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。

5、在工作中，每一位经理和同事都会耐心的跟我讲解业务知识，无私分享他(她)们的工作经验，在出现错误的时候，领导和同事都是本着体谅和教育的原则，避免伤害我的自尊心。鉴于优异的内部环境和外部环境，我在逐渐的进步，已经融入了这个团队，融入了佳农的企业文化，虽然无论在工作上和自身能力上还有很多需要改进的地方，但是我相信假以时日，我一定能够超越自我，为公司贡献更大的力量。

**员工总体工作总结范文12**

随着20\_\_年度的过去，我在这一年的努力和拼搏也暂时告一段落了。在这一年来，我们的工作上有太多的曲折和困难。年初的波折，以及后来在工作中的种种麻烦，这些都阻碍着我们的工作和发展。

但是，\_\_公司的大家都早已经清楚的认识到了这个问题!一年来，我们积极努力，跟随着领导的指挥，正确的在工作中发挥自己的力量，为公司的建设和发展贡献了自己的一份力量!现如今，20\_\_年已经过去，我在此总结并记录自己上一年度的工作总结如下：

一、对工作的要求

一年来，为了能在工作方面积极的改进自我，提高自身的能力和效率。在工作方面，我重视管理，提高对工作的责任。严格遵守公司和部门领导的规定要求，让自己能按照规范去完成工作，严谨守则的完成自己负责的工作任务。

而在个人方面，我也一直在追求自身思想和态度的完善。通过在思想上的加强，我锻炼了自己的工作积极性、责任心并加深了对公司的团队归属感。思想上的锻炼提高了我的工作素质，也提升了我的工作热情让我能用更加积极的态度和思想去面对工作的困难并努力的去克服它!

二、工作上的情况

工作是一个目标，而我们要做的就是根据计划和方向去努力实现这个目标!在工作上，我积极的面对自己的责任，认真学习公司的计划和目标，并紧跟公司的步伐，在工作上制定自己个人的方向。

工作中，我积极的完成了自己的基础工作任务，并跟随工作的脚步一步步的完善自己的责任，加强自我的贡献。但尽管如此，在工作中还是有很多的问题出现。

但面对问题，我却更加重视!在工作之余积极的分析自己，并通过对自己的充电扩展了工作的知识面，改进了自身工作方面的问题。

三、今后的打算

新的一年竟到来，在接下来的工作上，我首先要更进一步加强自身的管理，提高工作的警觉性，并在公司中，多向领导和前辈学习、讨论，提高能力，拓展思路。其次，对于下一年的工作，我要更加仔细的分析目标，找出工作中属于自己的方向，并在接下来的工作中更加的努力，在自己的岗位上为工作的发展提供更多的动力!

新年即将到来，新的工作也即将展开!我会更加努力，为公司做出更多贡献!

**员工总体工作总结范文13**

XX年，在办公室的领导下，在同事们的支持和帮助下，较好地履行了工作职责，完成了工作任务。现将工作情况作以简要汇报。

>1、加强学习，提高了政治水平和业务素质。

具备良好的政治和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。我利用工作和业余时间系统地学习了专业理论知识以及与业务联系部门相关地政策，法规和条例等，逐步提高了自己的素质。我不仅从书本上汲取养分，还谦虚向周围理论水平高，业务能力强的同事学习，取人之长，补己之短，努力丰富自己，充实自己，提高自己。通过学习，进一步提高了政治水平和驾驭实际工作的能力；提高了思想觉悟和执行党的路线，方针，政策的自觉性。

>2、勤天动笔，增强了文字功底和思维能力。

秘书工作要求有较强的文字表达能力和逻辑思维能力。为了提高自己的写作能力，我从研究已经成型的材料入手，细心揣摩，边写边改，并请老同事和领导提出意见和建议，然后再进行深入加工，经过反复推敲，最后定稿。一年来，我起草各种综合材料……份，文件……份，材料上的写作需要有详尽，准确的第一手资料，这样才能保证向领导反映准确信息，为及时决策提供可靠依据，对于工作中存在的问题，我总是积极动脑筋，想办法，为领导献计献策，充分发挥了助手和参谋作用。对于要印发的文件，我每次都进行认真的修核稿和校对，至少3遍以上，并请其他秘书帮助把关，减少了出错的几率，保证了文件准确，及时发放。

>3、深入实践，强化了协调意识和督办力度。

由于主管领导分管的工作都是涉及到群众利益的大事，所以临时性工作和紧急性任务比较多。

虽然我在半年的工作中取得了一定的成绩，但还存在一定的问题和不足。一是工作有急躁情绪，有时工作急于求成，反而影响了工作的进度和质量；二是处理一些工作关系时还不能得心应手，工作显得措手不及，无从着手。在今后的工作中，我还要继续加强学习，戒骄戒躁，努力实践，为把自己培养成为新时期的合格人才而努力奋斗。

**员工总体工作总结范文14**

回顾一年来的财务工作，我对自身能力、财务面临的形势和财务工作的重点有以下几点认识。

>一、本人的政策水平、专业水平和领导水平还有待进一步提高。

一是对财务专业的许多新事物、新知识和新形势关注不够、掌握得不够透彻，对国家和上级单位的相关政策法规理解还需要进一步加强。

二是到基层去得还不够，对有些基层反映的问题解决不够迅速，抓工作没有一抓到底，布置工作多，监督检查工作少。在今后的工作实践中我将努力提高各方面综合素质，不辜负组织和公司员工对我的信任和期望。

>二、财务管理体制需要进一步理顺，财务工作需要进一步深化。

（一）成本费用控制的形势越来越严峻，压力层层传递的体制还没有形成。随着中石油a股回归上市，来自资本市场的监管和压力越来越大，同时国家所得税新条例的颁布，加大了对企业的费用开支的监管力度，而且，社会舆论对央企的监督越来越强势，集团公司党组、股份公司管理层已经将降本增效上升到战略高度，销售企业将成本费用控制列入20xx年的重点工作，我们在成本费用控制中受到的内外部监管力度越来越大。从目前情况看，我们的成本费用管理中还存在一些问题：

一是投资管理方面，部分项目达不到可研要求，一些加油站长期处于亏损或关停状态;

二是资产方面，资本性支出挤占费用，资产处置不规范，一次性盘亏数额较大;

三是人工成本方面，各项补贴名目繁多、标准不统一、规定不明确，公司间相互攀比;

四是非生产性支出方面，四项管理性费用控制不严，标准不一。

五是成本费用的压力目前主要集中在机关本部，没有实现压力的逐级传递。

（二）会计工作的内涵日趋复杂，会计基础工作还不适应会计体系发展的需要。会计准则和股份公司会计手册今年已经进行了调整，变化非常大，随着经济业务的日趋复杂，我们的监管手段、控制意识和管理环境短期内还难以适应新形势的需要，主要体现在对库存油品、销售价格、资产处置和账外资产的管理还不够重视、不够完善，对异地租赁、融资租赁、大额修理支出和非油业务等特殊事项的管理还缺乏完备的管理手段。

（三）公司快速发展，财务管理面临的挑战越来越大。与公司成立之初相比，我们的管理幅度越来越大、价值链越来越长、风险点越来越多、监管面越来越广、资产规模越来越大、各方关注度越来越高，财务管理面临着诸多挑战，管理的难度越来越大，进入了一个风险聚集的时期，稍有放松，财务风险就会释放，进一步演变为事故。这一方面要求我们财务人员不断提高综合素质，另一方面必须紧缩地市营销中心的财权，适度下放相应的事权，各级机构要切实担负起确保财务安全的责任。

**员工总体工作总结范文15**

一、加强学习，提高素质

当前面临的是一个新的环境，结合自己以往的工作经验边学边适应新的经济形势，工作中不太明白的地方积极、虚心向同事请教，尽快掌握各岗位业务技能，同时，认真学习支行下达的各类业务文件，把握支行业务发展动态，以便在工作中正确处理好各种业务关系，很快就进入了角色。

二、进入角色，认真履职

作为一名营运主管我严格按照标准化服务的要求及自身的岗位职责，一丝不苟，认真执行，坚持每天晨会制度，把短短十几分钟的晨会做的有声有色，提高了员工的士气，振奋了员工的精神。坚持每天三巡检制度、每日碰头会、每周汇报会。有力调动和激发了员工营销产品的积极性。结合优质客户管理系统，做好优质客户维护、营销与签约管理工作。

(1)强化优质服务理念，提高柜台服务质量

(2)加强团队建设，发挥激励机制的积极作用

为进一步提高员工的工作积极性，员工的绩效分配考核按考核标准内容进行细化、量化，收到较明显的效果，为体现考核的科学性，按工作岗位不同设置不同的考核指标，为每位员工设立工作台帐，并让所有员工参与评议，每月将柜员评议、营销业绩、差错考核、扣分情况等一一公布，使考核更趋公平、公正、公开，由于通过各项指标考核，使员工收入有所差距，员工之间的工作热情、工作效率和对产品营销的积极性有了较大的提高。

(3)、积极拓展业务，实现我行各项指标圆满完成

一是做好存量客户的维护和精耕细作工作，始终把为客户服务作为服务宗旨，用客户的满意度来衡量我们的工作质量，时时以客为先，不断改进服务方式，务求取得以旧带新的效应。

二是积极开展各项宣传、营销工作，开发新客户，并通过平日人情化的有效的沟通，增进彼此间的了解和信任，对待每位客户都做到询问、指导、宣传、营销，对树立我行业务品牌和业务拓展都起到了一定的作用。

三、廉洁从业，树立形象

本人在职期间，一直响应并贯彻执行上级行的有关方针、政策，认真学习支行文件领会精神，不断转变观念，提高服务水平，提高加强管理、严防风险的意识，保持廉洁的工作作风。作为一名营运主管我本着团结所有员工，以身作则，在处理问题上本着“公开、公平、公正”的态度，以事实为依据，不偏袒，以理服人。在工作之余，不断加强学习，提高自己的业务及管理水平，努力做好一名合格的副手。

四、存在的不足及20\_\_年工作计划

本人在一年中虽取得了不少成绩，但同时也存在诸多不足之处，如工作创新能力不足，在管理上缺乏经验，考虑、处理个别问题不够周到。综合素质有待提高，业务水平不够全面，管理能力仍需加强。在20\_\_年的工作中，我将做到以下几点：

1、采取有力措施，加强服务使存款稳步增长

优质服务工作要做到常抓不懈，不滑坡，不动摇，除须制订和落实各项制度外，还必须强化监督检查机制。优质文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实。小小窗口反映出的是银行的整体面貌和信誉，广泛征求客户意见和建议，解决服务工作中存在的问题，确保规范化服务标准落实到每一个工作环节，树立银行优质、高效、快捷、安全服务的良好形象。

一要充分发挥窗口作用，强化柜台服务，监督指导柜员适时运用营销术语，开展“三多”服务，让顾客感觉到我所办理业务是一种享受。

二要充分发挥与客户经理联系合作的作用，依托优质客户系统，结合柜面服务，在维护好现有优质客户的同时大力拓展新的优质客户，进一步提升营销层次，提高营销效率，以多样化的金融产品带动存款增长。

三要抓住节日期间个人业务综合营销的有利时机，加大营销力度，促进储蓄存款再上新台阶。

2、加强优质客户的维护与营销

**员工总体工作总结范文16**

根据分工目前我分管的单位和部门有发展与改革、统计、交通、商务、粮食、物价、物资、商业、粮油、外贸、医药、二轻、腰果厂等;联系联系的单位是：工商、邮政、电信、供电、药监等工作。现将我一年来的主要如下：

一、坚持学习，努力提高思想政治素质

我注重学习，通过学习提高理论水平、业务能力和领导艺术。

一是积极参加先进性教育活动。积极参加县委举办的先进性教育报告会、研讨会等;同时，坚持边学边改、边议边改、边整边改，按照六分析一准找的要求，找准抓住了个人在政治思想路线、理想信念、为民宗旨、遵守党的纪律、工作方法和作风、批评与自我批评等方面存在的突出问题，并从主观上查找原因，从世界观、人生观、价值观上剖析思想根源，明确了今后的努力方向。我还组织分管单位和部门积极开展先进性教育活动，认真审阅分管部门领导先进性教育活动材料，开展批评和自我批评，虚心接受别人的批评和建议。通过先进性教育活动，我更加坚定了理想信念，强化了宗旨意识，改造了世界观、价值观和人生观，思想政治素质得到了全面提高。

二是积极参加省、县组织的学习和培训活动。今年，我在成都市参加全国十一五规划编制培训班，参加海南省分管旅游领导干部高级研讨班，在上海师范大学和旅游学院学习20天，增强了自己的业务水平，不断提高自己的领导水平和工作能力，增强工作的原则性、系统性、预见性和创造性，使自己真正成为有知识、懂业务，胜任本职工作的行家里手。三是坚持理论联系实际和指导实际的学风。学习理论是为了更好的指导开展工作，我努力把理论应用于实际工作中，做到理论联系实际并指导实际工作，开拓创新发展规划、统计、公路建设等方面的工作，探索国有企业改制新思路，有力促进各项工作的开展。

二、改进作风，不断提高组织领导能力

组织领导能力强或弱与干部作风好或差密切相关，我历来重视作风建设。

一是注重科学决策。我结合先进性教育活动中查找出来的\'工作作风问题，及时进行整改。我努力当好县政府主要领导参谋，做到不越位不错位不缺位。作为县分管领导，我始终注重领导方式，不搞一言堂，注意发挥集体智慧，避免个人主观上的错误决策，凡重大决策都提前搞好调查研究，召开有关部门、单位领导会议，倾听不同的声音。

二是做好接访和下访工作。我工作上务实求真，廉政勤政，坚持立党为公，执政为民，树立正确的政绩观，忠实实践党的宗旨，沉下身子，深入基层，深入群众，牢固树立群众利益无小事的观念，凡是涉及群众切身利益的事情都竭尽全力去办，真正做到权为民所用，情为民所系，利为民所谋。针对原\_\_糖厂、县琼脂厂和\_\_糖厂等国有企业破产改制引发职工频频上访问题，我多次带领发改、商务、劳动保障等部门领导下访接访破产下岗职工161人(次)，帮助解决养老、社会保险、失业保险等遗留问题，使他们打消了继续越级上访的念头。

三是深入基层调查研究。为了搞好我县的公路建设，我跑遍了全县所有的村庄和道路，搞好调研，并根据县委书记和县长的指示，制定了我县第一个冬修公路方案，使我县公路建设迈上了新的台阶。

三、竭尽全力，扎实做好本职工作

1、组织编制十一五规划

一是做好25个专题调研工作。为更好编制好我县十一五规划，我要求成立专门工作机构，协调各行业部门做好25个专题的调研工作，为全面完成十一五规划创造了条件。二是聘请专家参与十一五规划编制。为确保规划编制的宏观性、战略性和指导性，委托上海浦东改革与发展研究院负责编制十一五规划，该院成立了\_\_县十一五规划编制课题组。三是广泛征求意见。从今年7月中旬到10月中旬，先后2次将十一五规划的一、二稿发至党政两套班子成员、县人大以及县政协主要领导、各乡镇、各行业部门单位广泛征求意见，召开3次十一五规划征求意见座谈会，并将各部门提出的意见和建议，整理归纳反馈给课题组。四是组织人员对各单位的规划进行评议。通过评议，使课题组对十一五规划编制有了更加清晰的认识，对十一五规划的主要目标，特别是一些定量指标的确定，有了更为详实的依据，为科学编制十一五规划提供了保障。五是严格编制程序。我要求发改部门分类、整理和汇总各镇、各部门所上报的重点项目，建立十一五规划重点建设项目库。编制《\_\_县十一五规划重点建设项目初步建议表》，确定十一五期间92个重点建设项目，总投资规模1310519万元。在前期重点课题研究成果的基础上，上海浦东改革与发展研究院经反复修改、完善，形成了全县十一五规划基本思路文本。最后形成了《\_\_县十一五经济社会发展规划纲要》，为我县今后5年的发展明确了目标和指明了思路。

2、认真抓好投资项目上报和落实工作

一是抓好三集中项目的编制和上报工作。根据省发改部门的要求，我组织县有关职能部门通过大量的调查研究，反复论证，高质量编制完成三集中项目，并及时上报省有关部门。今年共向省和国家上报项目18个，资金规模80亿元，其中天然气发电厂、天然气化工、油气化工和盐化工等项目列入全省十一五重点规划项目。二是确定20个重点项目。在所有项目中确定了20个重点项目，每个项目均落实到人，分工负责，跟踪落实，确保项目建成。三是抓好项目落实工作。今年在县委县政府主要领导的协调帮助下，我多次带领发改部门领导到省和国家有关部门进行沟通协调，汇报工作，让上级机关了解\_\_实际情况，促使上级给予我县资金上的倾斜。今年共争取到扶贫、教育、卫生、爱卫、水务、以工代赈、农业改水改厕等建设资金10855万元，其中中小学校危房改造项目20\_\_万元;通达工程公路17条3810万元，\_\_至\_\_公路改造资金940万元;县城供水扩建工程250万元;九所新区(二期)供水工程2300万元;以工代赈资金455万元;\_\_戒毒康复基地500万元;望楼河整治二期工程600万元等。

3、大胆创新做好农村公路改造建设工作

农村公路建设与三农问题息息相关，解决三农问题，必须大力发展农村公路建设事业，促进农村经济的发展，增加农民收入。一是抓好通达工程项目建设。我组织县\_门工程技术人员完成省交通厅通达工程项目的勘测、设计和预算工作，并及时上报项目。争取到17条农村公路通达工程项目，投入资金1271万元，建成农村公路总长98公里，解决了17个行政村行路难的问题。二是抓好20\_\_年通达(畅)工程项目申报工作。组织\_门工程技术人员，通过调查了解和实地勘测，申报明年农村公路建设项目。我县20\_\_年被列入计划的通畅工程项目16个，计划投资总额万元，通达工程项目10个，计划投资总额938万元。三是抓好冬修农村公路建设。根据县委县政府冬季工作动员会精神，我组织\_门切实抓紧抓实冬修公路工作，制定《\_\_县20\_\_年冬修农村公路工作方案》和《冬修公路检查验收标准》，派出技术人员进驻各镇进行技术指导，组织检查组深入各镇检查冬修公路情况，创办《冬修公路简报》，上传下达信息，明年初将进行考核评比。四是抓好县际及农村公路建设试点工作。省公路建设管理体制改革后，把一些县乡公路建设工作下放到市县，我县抓住机遇，大胆拓宽试点工作，成效显著，名列前茅，受到省厅领导的首肯。

4、努力做好破产企业下岗职工的安置工作

一是对抱由糖厂进行改制。我组织成立专门改制工作小组，制定《改制方案》和《测算方案》，确保改制工作顺利完成。目前\_\_糖厂改制工作正在有条不紊地进行，全厂423名工人将得到妥善安置。二是解决国有企业破产遗留问题。解决了原\_\_糖厂601人、原县\_\_厂160人等国有企业破产后下岗职工提出的失业金、退休金、养老金、低保金、行政归属和破产清算期间生活补贴等问题，解决腰果场承包改制后涉及到137名职工遗留问题，全县各国有企业破产改制工作进展顺利，形势稳定，基本达到息诉息访的效果。

5、加强整顿和规范市场秩序工作

**员工总体工作总结范文17**

回顾一年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，完成了自己的本职工作。通过学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

>一、办公室的日常管理工作。作为办公室工作人员，自己清醒地认识到，办公室是总经理直接领导下的综合管理部门，是承上启下、沟通内外、协调左右、关系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。有接听电话，处理业主来访、文书处理、档案管理和办公室卫生。面对事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。认真做好公司的文字工作，负责办公会议的记录，认真做好公司有关文件的收发、登记、分递和文印工作;公司所有的文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作。做好办公室的日常清洁、各种会议的后勤服务工作。落实好各种会议的会前准备、会议资料等工作。

> 二、加强自身学习，提高业务水平。由于感到自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，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。

>三、存在的问题和今后努力和方向。半年来，本人能敬业爱岗、创造性的开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，办公室对我而言是一个全新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;第二，有些工作还不够仔细，一些工作协调的不是十分到位;第三，自己的理论水平还不太适应公司工作的要求。 在下半年里，自己决心认真提高业务、工作水平，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，面对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数;第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报;真正做好领导的助手;第三，注重本部门的工作作风建设，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进办公室对其他部门的支持能力、服务水平。维护公司利益，积极为公司创造更高的价值，力争取得更大的工作成绩。

**员工总体工作总结范文18**

时光荏苒，20\_\_年已悄然离我们而去，回首过去的一年，内心不禁感慨万千。一年来，在公司领导及各位同事的帮助下，作为装订精装组的班组长，我严格要求自己及班组，按公司及车间的要求，较好的完成了本班组的本职工作，并且通过努力，使自己在工作模式上有了新的突破，工作方式及思路有了较大的改进。现将20\_\_年的工作情况总结如下：

一、主要完成的工作

1、班组建设与管理得到加强。

众所周知，装订精装组可以毫不夸张地说，是工艺问题较集中，复杂，挑战难度最大的班组，因工单结构的变化，难度是越来越大。作为班组长，我和我们的团队还是做到了：

1、严格按照PMC的计划生产，保证了准时的交货期。

2、客户投诉有明显的降低。

3、工作现场有明显的改善。

4、完工数据，欠数数据的精准整理，跟踪及次废品的按公司流程报废比以前有了飞跃性的突破。

2、狠抓安全管理。

精装组相对于公司其他班组来说，机台类型复杂，班组人员较多，较容易出现安全事故。在20\_\_，我们班组没有一起安全事故。作为一班之长，肩负的不光是生产，还肩负着全班组几十名员工的安全，因此，对于工作的安全，我从来没有放松过，月月讲，天天讲，时时抓。

3、保证产品质量。

随着订单结构的变化，特别是圣经客户，对订单的质量要求是越来越严。我们针对客户的要求，对圣经书的生产流程及质量控制点加强了优化，尽量保证了产品质量的高标准，使客户得到的是满意的产品。比如：金边产品的生产过程中，加强质量抽检，佩戴手套以防止产品刮花，订单的在线查书，确保无残次品流到客户手中，等等。

二、工作中出现的问题及解决方法

加强安全培训，每天的班前5分钟，对于安全的重要性，天天强调，从不松懈。对于新员工，全部要做安全培训，并记录备案，方可上岗。

要求各机台每生产一订单之前，必须严格按照公司SOP流程，找齐所有资料，核准无误后方可生产。

三、今后努力方向

新的一年，意味着新的起点，新的机遇，新的挑战。我会再接再厉，努力提高工作水平，为公司，车间和班组的发展，贡献自己的力量。

我决心在接下来的一年中，做到以下几点：

1、加强学习，拓宽知识面，多见识学习精装书的工艺及生产知识。

2、本着实事求是的原则，做到上情下达，下情上报，真正做好领导的助手。

3、加强与车间兄弟班组的沟通合作，加强管理，努力使班组形成团结一致，勤奋工作的良好气氛。

4、全面保质保量准时的完成生产任务。

最后，希望各位领导及同事一如既往的支持我的，我将以更加优秀的工作业绩回报给公司及各位领导，我相信，我能做到，因为我一直在努力!谢谢!

**员工总体工作总结范文19**

光阴似箭，时光荏苒。转眼间，到XX已经快X年了。回首X年前，本着对工作的美好憧憬，我步入了XX，成了一名XX人，开始了我XX大家庭的生活。又是一年下来，是既有得又有失的。如今20xx年就快结束，回首这一年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的 20xx年就伴随着新年伊始即将临近。可以说，20xx年是公司推进行业改革、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年度重要工作情况总结如下：

>一、虚心学习，努力工作，圆满完成任务。

在这一年里，我自觉加强学习，不断理清工作思路，总结工作方法，一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地完成任务。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，不断进步，逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。爱岗敬业、扎实工作、不怕困难、勇挑重担，热情服务，在本职岗位上发挥出应有的作用

>二、心系本职工作，认真履行职责，突出工作重点，落实管理目标责任制。

“查找不足赶先进，立足根本争先进”，作为个人我们要实现体现自已的人身价值，企事业的兴衰直接关系到个人的荣辱，作为技术部门，为实现共同的目标我们要添砖加瓦，要有艰苦创业精神、改革创新精神、拓展市场精神、精益管理精神、永不满足精神、顾全大局精神。我们要把这六种精神贯穿于具体的工作中中去，对于“如何提高自我，服务于本单位”这门必修课，我将不断地加强学习，完善自我，把“学习先进、赶超先进、争当先进”融入到工作中去，重点将工作放在加强技术管理与技术分析这两块，理清工作计划与思路。

>三、加强检查，及时整改，在工作中正确认识自己。

经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底!基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年。还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要。总结下来：在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

>四、未来的憧憬。

针对这一年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

(一)积极搞好与部门同事的协调，进一步理顺关系;

(二)加强专业知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益;

(三)加强基础工作检查，强化技术的创新实践，促进技术水平的提升。

在今后的工作中要不断创新，及时与领导同事进行沟通，认真学习公司相关政策规定，提高自己的安全意识，同时在安全生产方面要严格要求自己，为公司发展贡献自己的一份力。在明年的工作中，我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才有力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进!我相信：在董事长的正确领导下，XX的未来会更加美好!

20xx年XX月XX日

**员工总体工作总结范文20**

转眼间，一个学期已经过去了，新的学期又来临了，在这半年里我深刻地体会到了做为一名班干部的艰辛和快乐。下面是对上学期的工作做的工作总结，为新学期的工作确立一个新的目标。

>做一个合格的委宣传委员，必须做到以下三点

一、要充满激情地工作。

二、要求真务实地工作。

三、要以德为本的工作。

>通过这三点又可分为以下四个小结：

第一:要能全身心得投入工作

第二:要有总体观,重视集体

第三:要能独立的策划出一个活动的梗概,和有良好的提议

第四：要有较强责任心以及时间观念。

>团委部门的工作如下：

1、 负责各部门举办的活动的宣传。如文艺部的交谊舞培训班，学习部的四级模拟考，生活部的捐款活动，等等，还有一些大小活动的评比结果公布。

2、 配合我学院党委、团委中心工作，宣传党的路线、方针、政策以及新时期的工作重点。

3，紧密围绕学校中心工作，积极开展适合学生特点的学习、科技、文体、校园文化及社会实践活动，协助学校搞好学风，校风建设，维护学校教学秩序，创造良好的生活、学习、工作环境，广纳贤言，择善而从，设立师生信箱，狠抓学生论坛，收集同学们对学校的真实意见，让学生会成为师生沟通的桥梁和纽带，加强学生会各个部门的协作交流，共同进步，工作总结《宣传委员的工作总结范文》。

**员工总体工作总结范文21**

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

1、微笑 在KTV日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通 要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，必须上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高KTV的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备 即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视 就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是因为他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻 主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造 为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在KTV就像回到家里一样。

7、真诚 热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。 现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别KTV业尤为激烈。服务的重要性是不言

而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使KTV立于不败之地!

每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福!我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在本酒店KTV感受到不一般的快乐。

**员工总体工作总结范文22**

不知不觉，从进xx这个大家庭这个至今，已经有3个月有余了，在这段世界里，自己对工作也有了更深的体会与了解，其实不管在什么行业工作，工作也不是想象中的那么难，只要我们多听、多学、多问、多想、多实践，我们都会学好的，在xx我学习到很多，同事自己对工作的态度也改变了，在以后的时间里，我会不断的去完善自己，以下是两点是自己对工作的体会。

>1、服务

作为服务行业来说，至关重要的是微笑服务，在工作中，要把客人当成自己的家人或朋友，你就会很自然地向他们微笑，因此，这样的微笑不是用命令来强迫的，而是自身的一种修养，我们要自觉有礼貌的发出微笑，工作中我们会遇到一些不顺心的事情，这时候我们的心情难免会不愉快，这时候就要强迫自己微笑，时刻保持一种轻松的情绪，让快乐伴随着工作，让客人能感觉到我们的愉快。服务就是这样，工作中，我们首先想到的是客人，而不是我们自己，只要客人满意了，我们才能真正的高兴。我们要尊重客人，要热情的对待好每一位客人。

>2、管理

在楼面的日常工作中，作为管理者，我们要处处尊敬和关心下面的员工，要“动之以情、晓之以理”，这样不仅可以避免不必要的冲突，而且自己工作起来也会得心应手，更重要的是它将成为你互相学习的团队精神。

当一名管理者，除了完成自己的工作外，更要了解下面的员工，弄清楚他们的性格、能力、思想状况，对此好有效地进行管理，我们不能唯我独尊，盛气凌人，下面的员工销有不从，张口就骂，这样的话，不仅会极大地挫伤员工的积极性和创造性，如果我们要是这样做，那就说明管理者缺乏修养的学习。

当一名管理者要起着一定的作用性，比如：自身素质的高低与管理能力，我们要做到带头作用，要以身作则。在工作中，管理者要像“空气”一样，空气虽然无处不在，但人们却没有感觉到因为它的存在而产生，那是因为空气没有给人压力，但是我们要是离开了空气，人就不能生存。我们当管理者的也是一样，其实当一名空气管理者很不错，因而我们要让员工在轻松空间里工作，要让员工感觉不到你的压力，也就是说：管理者要创造一个宽松和谐的工作环境，不要让员工觉得你就是来约束和压制他们的。

管理者对员工的管理要以平等的方式去对待，工作中只有职位之分，没有高低贫贱之别，所以人管人是管不好的，人管人要怎么样去管？我想好员工不是管出来的，而是带出来的，特别是90后，他们追求个性张扬、自由和随性，他们的年龄比较小，还说不上职业素质和职业道德，更说不上生存的压力了，他们是父母的宝，所以在日常工作中他们是需要关心和认

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！