# 202\_年产品经理工作总结范文

来源：网络 作者：暖阳如梦 更新时间：2025-03-25

*202\_年产品经理工作总结范文（通用11篇）202\_年产品经理工作总结范文 篇1 1、指标跟踪工作 在进行指标跟踪工作的过程中，本着认真、细心、严谨这六个字做好此项工作，经常与各县市的经营分析人员进行交流，遇到不明白的向他们请教，学习经验，...*

202\_年产品经理工作总结范文（通用11篇）

202\_年产品经理工作总结范文 篇1

1、指标跟踪工作

在进行指标跟踪工作的过程中，本着认真、细心、严谨这六个字做好此项工作，经常与各县市的经营分析人员进行交流，遇到不明白的向他们请教，学习经验，并在借鉴他人经验的基础上，摸索出一套适合自己以及团队的指标跟踪及完成方式。

我司的指标主要分为年考核指标、季度考核指标以及月考核指标，针对不同指标时间上的差异性，合理安排时间，根据年考核指标来统揽全局，指导其他两个指标，并与季度考核指标以及月考核指标共同进行，将年考核指标融合到季度考核指标和月考核指标之中;使季度考核指标和月考核指标服务于年考核指标，在完成季度考核指标及月考核指标的时候，同时完成年考核指标。但是，指标有轻重缓急之分，不可能说做到完美，在这时候，舍去一些可以在后期完成的指标，重点完成目前紧急的指标。

具体来说，将需要完成的指标整在一个表格内，认真学习指标的具体口径，并将指标如何完成进行分解，落实到每个具体责任人，对其进行跟踪，定期提取数据，将数据缺口告知相关责任人，让其知道自身指标完成进度，积极与其和主管商谈，寻找完成方式方法，以确保各项指标准时完成。

2、培训工作

在对客户经理进行培训工作时，自身熟练掌握产品，学习产品的操作方式，提前准备好培训的各种材料，并且根据客户经理的薄弱产品进行重点推介，在培训的过程中与同事们一起学习成长，所谓 书山有路勤为径，学海无涯苦做舟 只有通过不断的学习，才能在科学技术日新月异的今天，在通讯行业全业务激烈竞争的严峻形势下，取得更好的成绩。

完成地税一卡通项目，不段学习新知识，充实自己，真正地做好了产品支撑工作。

202\_年产品经理工作总结范文 篇2

一、移动互联网产品的方法论

移动互联网产品经理的主要任务是服务人群，主要工作是研究人类群落的行为模式。用产品为人群提供服务，并且要预判人群卷入之后行为模式的变化。

从方法论的角度思考，人类群落也处于演进过程中。早期人类是村落人群模式，村落中的每个人认识每个人，人际关系以非常实际的亲戚关系和职业关系为纽带。现代人类是社会化人群模式，人群数目极大增长，人际关系依托于抽象的社会生产关系：契约、合同、雇佣关系。。。。。。产品经理曾经是村落里的铁匠，他认识每个村民，每个村民也认识他。而在今天，产品经理完全退居幕后，他不可能认识每一个用户，用户甚至不知道这个人的存在。

因此，产品经理在方法论上存在着各种选择：他可以提供某种基于熟人群落的旧式服务，以增进熟人群落的情感为产品目的;他也可以提供某种基于大数人群的新式基础服务，以便于人们彼此认识，协调工作，从自利为基础的无序活动中自组织处有序活动;或者，他也可以提供某种中间类型的产品，帮助人们平滑度过两种人群模式，减少由于变化而产生的阵痛。

但是，产品经理的主流应该是服务于未来。先于人众接触新技术新知识，并把这种认知转化为产品，利用产品提供现代人类社会中的各种人群。尽一切可能，降低学习成本，利用人类的本能设计产品，使得人群得以顺利“滑入”新的产品使用场景。

在所有这一切之上，产品经理的目标应该是实现社会美和善和总量。

二、移动互联网产品经理的素养

1、敏锐感知潮流变化。移动互联网产品会从相对匮乏时代进入相对富足时代，用户可以选择的产品会随时日流逝而日渐增加，产品终将成为一种时尚业。产品经理若是沉溺于各种新鲜玩意儿之中，追逐新奇，很可能错过真实的时代潮流，无法把握人群的真实需求。

2、放弃理性思维。移动互联网的特点是变化极快，传统的分析用户，调研市场，制定产品三年规划，在新的时代里已经落伍。人类群落本身也在迁移演变，产品经理更应该依靠直觉和感性，而非图表和分析，把握用户需求。产品经理永远都应该是文艺青年，而非理性青年。

3、海量的实践。尽管移动互联网方兴未艾，没有任何人可以自称是领域内的专家。但是，这不意味着存在天降天才的可能。《异类》中提出的一万小时定律，同样适用于产品经理。他们需要超过千次的产品实践，才能称得上是了解产品设计，拥有解决问题的能力。

4、博而不专的积累。美术、音乐、阅读、摄影、旅游等等文艺行为貌似不能直接转化为生产力，但是合格的产品经理需要广博的知识储备，以此才能了解和认识大数量的人群，理解时代的审美，让自己的所思所感符合普通用户的思维范式。以此为基础，设计的产品才不会脱离人群。

5、负责的态度。拥有合适的方法论和合适的素养，成功的产品经理还应该有对自己和产品负责的态度，唯其如此，产品经理才能足够偏执，清楚地知道自己究竟要做什么，抵挡住来自上级和绩效考核的压力，按照自己的意志不变形、不妥协地执行产品策划。

三、移动互联网产品设计的原则

1、绝不考虑web形态，一切考虑都基于app。

2、产品优先级

(1)有趣高于功能，产品必须有趣，必须cool，才可能形成传播和口碑。

(2)功能高于交互，明确的功能满足明确的需求，用户不会在意炫酷交互效果。

(3)交互高于ui。便捷、快速的交互设计为先，围绕具体功能实现ui，而非有优质ui方案为此专门设立一个功能。

3、聚焦：一个app只做一件事情，一个大而全的app意味着全面的平庸。

4、永远一维化：让用户在一个维度里解决具体的问题，twitter的timeline就是一个好的范例。而类似facebook、path那样的滑出式菜单则是一个灾难，因为这使得产品拥有两个维度，加大了用户理解的困难。

5、保持主干清晰，枝干适度。产品的主要功能架构是产品的骨骼，它应该尽量保持简单、明了，不可以轻易变更，让用户无所适从。次要功能丰富主干，不可以喧宾夺主，尽量隐藏起来，而不要放在一级页面。

6、不要让用户选择。同一个页面之内，有多个入口;同一个功能，有多个实现方式;同一个界面，有多个展示方式。这对于用户来说是一种痛苦而非享受，因为他们只会因此而感觉到困惑和恐惧。用户宁可采取重复操作漫长而固定的操作路径，也不愿意使用多变的快捷方式。

7、隐藏技术，永远展现简单的、人性化的、符合人类直觉的界面。开发不可以为了炫技而展示功能，产品不可以为了炫耀而功能堆砌。

8、拒绝个性化。除了依靠设计特色而立身的app，换肤一类的个性化设计，除了让产品经理幻觉自己做了许多工作而自我满足之外，没有任何价值。它只能证明产品经理对自己的产品不自信，因为自信的产品经理凭借默认皮肤就可以满足用户。延伸开去，一个好的产品，其功能应该满足全球用户需求，无需为地区做特别定制化。

9、产品一定程度上是为了满足人性中的贪嗔痴，这是用户的痛点。能把握住之后，产品经理应该超越其上，用产品帮助人们得以解脱。

10、想清楚自己究竟要做什么，不去迎合上司，不去讨好用户，不去取悦自己。

11、分类!分类!分类!这是产品经理在确定产品主要功能构架之后，应该为用户做的事情。分类无助于降低产品使用的难度，但是可以帮助用户认知产品和周边的世界。

12、永远围绕功能而做设计，永远不要倒过来做这件事情。

13、一个产品的基本功能不受用户认可，做加法也无济于事。

14、想不清楚一个功能点之前，宁可不做。

15、千万不要让用户在产品里“管理”什么。

四、“自然流”的设计思路

好的产品应该隐藏产品经理的个人意图，用户仅仅凭借直觉和经验就可以顺利使用，以达到“自然而然”的境界。坏的产品提供产品说明书，其恶劣程度和tip和文字说明数量正相关。为此，好的产品经理可以和用户之间平等对话，无需刻意谄媚、恶意卖萌，产品本身就会说话。

自然流的产品，它本身就可以可用户交流。针对用户的任意一个动作，给出的、清晰的反馈，并且能让用户没有任何偏差地接受。它没有人造物的冰冷生硬，而有一种温暖的人性存在。例如在ios中微信?友圈里的评论按钮，按下之后弹出“赞”和“评论”弹窗。这一弹窗快速向左滑动，然后像碰到什么东西一样快速向右反弹一个很小的距离，然后才最终停下来。用户可能根本未能意识到这一微小的停顿，但是在潜意识里，他们会感受到这个弹窗并非全然的人造物。因为根据生活经验，世界上没有任何东西可以从运动直接变到绝对静止。

绝对不要让用户在使用产品的过程中感受到产品经理的伟大和聪慧，产品经理应该完全隐没在产品之中。用户应该可以不假思索地上手，按照设计意图行事，从中获得既定的正向反馈。这一切应该自然而然地发生，用户感觉似乎产品天生就应该这样使用，从产品还未出现之前很久就应该如此。好的产品不会强调自己存在于世界之上，它只是努力地、毫无痕迹地成为这个世界的一部分。

做自然流的产品，必然会在美学上倾向于简单，反逻辑。产品经理必然的选择是做减法，在诸多功能中选取最能解决实际问题的一个，在诸多特性中选取最符合直觉的一项，于是产品也就拥有了优雅和简洁，让人难以忘怀。极简和极自然，使得模仿无法存在，因为没有人可以造出更好的体验来。

202\_年产品经理工作总结范文 篇3

本人于x年xx月份进入移动公司工作。在移动公司的一年时间里，本人担任产品经理一职。一年以来，在移动公司领导及同事的关心、支持下，本人尽责做好本职工作，现将一年以来的具体工作职责总结如下：

一、产品支撑工作

在进行产品支撑工作的过程中，认真学习移动公司的各种产品，特别是我们的集团产品，熟悉产品的具体操作，并在此基础上，在客户经理挖掘到客户需求后，根据客户的具体需求合理组合产品，设计出真正满足客户需求的产品。同时经过几次移动公司组织的产品经理素质提升培训，慢慢培养起自身的产品推介能力、客户沟通能力;在平时本人也十分注重关注通讯产品方面的最新资讯，学习其中的一些成功案例，并且经常思考这些案例能否真正运用到客户处，对有此需求的潜在客户及时挖掘出此需求，制定具体方案，并陪同客户经理前往客户处进行产品推介，及时做好产品支撑工作，提高客户的满意度。

在与客户达成一致意见、签定协议后，对方案的实施过程进行全面跟踪：如某客户处需要安装互联网专线，从派全业务建设需求单开始，先转交我司技术支撑人员，待其做完资源勘探后发回于我，本人再提交给支撑中心，若终端配置以及布线超出的情况下，还需填写配置申请单于集团大客户部主观及经理签字后传给支撑中心，最后支撑中心派施工单到我司网络部，安排施工，施工开始后，经常与施工队以及客户联系，以便解决施工过程中的问题，确保按时完工，让客户及时使用，在客户开始使用后，适时进行上门或者电话拜访，了解客户使用情况以及存在的问题，将问题及时反馈给市公司，真正做好产品支撑工作，提高客户满意度。

过去的一年是中国移动进行全业务激烈竞争的一年，在这一年的时间里，手上经手完成约50条互联网专线、语音专线，并且完成地税一卡通项目，不段学习新知识，充实自己，真正地做好了产品支撑工作。

二、指标跟踪工作

在进行指标跟踪工作的过程中，本着认真、细心、严谨这六个字做好此项工作，经常与各县市的经营分析人员进行交流，遇到不明白的向他们请教，学习经验，并在借鉴他人经验的基础上，摸索出一套适合自己以及团队的指标跟踪及完成方式。

我司的指标主要分为年考核指标、季度考核指标以及月考核指标，针对不同指标时间上的差异性，合理安排时间，根据年考核指标来统揽全局，指导其他两个指标，并与季度考核指标以及月考核指标共同进行，将年考核指标融合到季度考核指标和月考核指标之中;使季度考核指标和月考核指标服务于年考核指标，在完成季度考核指标及月考核指标的时候，同时完成年考核指标。但是，指标有轻重缓急之分，不可能说做到完美，在这时候，舍去一些可以在后期完成的指标，重点完成目前紧急的指标。

具体来说，将需要完成的指标整在一个表格内，认真学习指标的具体口径，并将指标如何完成进行分解，落实到每个具体责任人，对其进行跟踪，定期提取数据，将数据缺口告知相关责任人，让其知道自身指标完成进度，积极与其和主管商谈，寻找完成方式方法，以确保各项指标准时完成。

三、培训工作

在对客户经理进行培训工作时，自身熟练掌握产品，学习产品的操作方式，提前准备好培训的各种材料，并且根据客户经理的薄弱产品进行重点推介，在培训的过程中与同事们一起学习成长，所谓“书山有路勤为径，学海无涯苦做舟”只有通过不断的学习，才能在科学技术日新月异的今天，在通讯行业全业务激烈竞争的严峻形势下，取得更好的成绩。

四、其它工作

在做好以上具体工作的基础上，认真地完成好公司主管、领导交代的其他临时性工作，不计酬劳，任劳任怨、加班加点，按时保质完成工作。

五、问题以及缺点总结

回顾一年来的工作，反省自身存在的问题及缺点，我认为主要由于进移动的时间尚短，技术方面的专业知识不够全面，对公司的一些操作流程也不熟悉，在工作中也走了一些弯路。但是，“实践出真知”，本人在工作中不断发现自己的错误，也及时改进了自己的错误。在今后的工作中，我会努力提高自身的修养，充分发挥自己的特长，克服不足之处，努力做出新的成绩。

202\_年产品经理工作总结范文 篇4

个人素质和态度

技术可以学习，素质却难以培养，有些素质是成功的产品经理必不可少的。

对产品的热情

有这样一群人，他们对产品有一种本能的热爱，把自己生活中的一切事物都看成产品，怀揣对优秀的产品的热爱和尊重。这份热情是产品经理必备的素质，是他们夜以继日克服困难、完善产品的动力。这份热情能感染团队成员，激励所有人。

辨别这种特质很容易，可以让应聘者谈谈自己最喜欢的产品及喜欢的原因，聊聊不同领域的产品和他讨厌的产品，问问对方，如果有机会，他打算怎样完善自己最喜欢的产品。热情是难以伪装的，虚伪的做作容易毕露无遗。

用户立场

理想的产品经理不一定来自产品的目标市场(这种情况有利也有弊)，但是他必须融入目标市场。这一特质对制造大众产品的高科技企业尤为难得。我们倾向于从自己的角度去理解用户和市场。事实上，目标用户的经验、喜好、价值观、知觉能力、忍受程度、技术理解很可能与我们的大相径庭。

可以就产品的目标市场向应聘者发问，让他谈谈如何换位思考。了解应聘者对目标市场的感觉，最重要的是看对方是尊重目标市场希望融入其中，还是打算一意孤行改变用户习惯。

对国际化的产品和针对特定地域的产品来说，换位思考尤其重要。各种文化虽有共通之处，但也存在许多差异。有些差异对产品无关紧要，有些则至关重要。应该考察应聘者是否足够了解目标市场，能否区分这两种差异。

智力

人的智力水平是无法替换的。产品管理需要洞察力和判断力，因此必须具备敏锐的头脑。勤奋当然是必需的，但从事这项工作光有勤奋还远远不够。

招聘聪明人是项知易行难的任务，结果在很大程度上取决于招聘者的能力和可靠性。常言道， 物以类聚，人以群分 ，此言不虚。方法之一是测试应聘者解决问题的能力。微软令人称道的、深入而有效的面试，即是考察应聘者解决问题的能力，通常由一位或多位领域专家就一个问题对应聘者进行深入考察。面试官不关心应聘者是否知道正确答案，而看重应聘者解决问题的思路和方法(智力优于知识)。如果应聘者回答正确，面试官会将问题略作调整，询问应聘者在新情况下如何应付。重复这个过程，直到应聘者被迫处理他不知道答案的情况，说出解决方法。

职业操守

每种团队角色承担的义务和付出的努力都不相同。产品经理肩负着产品的前途和命运，绝不适合贪图安逸的人担任。即便掌握了时间管理和产品管理的技巧，产品经理依然要为产品投入大量精力。成功的产品经理能拥有时间享受清闲的家庭生活吗?只要具备足够的经验，我相信可以做到。但是，如果你期望的是一周只工作四十个小时，下班后把工作抛诸脑后，那是不现实的。

成功的产品经理需要付出多少努力?在这个问题上，我对应聘者向来坦率，产品管理工作绝不能用时间来衡量，付出多少都不为过。紧急情况下临时找来的 救火队员 多半不是合适的产品经理人选。

无论你打算从公司内部还是从公司外部招聘产品经理，必须清楚合适的人选应该具备哪些特质。

202\_年产品经理工作总结范文 篇5

一年以来，在移动公司领导及同事的关心、支持下，本人尽责做好本职工作，现将一年以来的具体工作职责总结如下：

产品支撑工作

在进行产品支撑工作的过程中，认真学习移动公司的各种产品，特别是我们的集团产品，熟悉产品的具体操作，并在此基础上，在客户经理挖掘到客户需求后，根据客户的具体需求合理组合产品，设计出真正满足客户需求的产品。同时经过几次移动公司组织的产品经理素质提升培训，慢慢培养起自身的产品推介能力、客户沟通能力;在平时本人也十分注重关注通讯产品方面的最新资讯，学习其中的一些成功案例，并且经常思考这些案例能否真正运用到客户处，对有此需求的潜在客户及时挖掘出此需求，制定具体方案，并陪同客户经理前往客户处进行产品推介，及时做好产品支撑工作，提高客户的满意度。

在与客户达成一致意见、签定协议后，对方案的实施过程进行全面跟踪：如某客户处需要安装互联网专线，从派全业务建设需求单开始，先转交我司技术支撑人员，待其做完资源勘探后发回于我，本人再提交给支撑中心，若终端配置以及布线超出的情况下，还需填写配置申请单于集团大客户部主观及经理签字后传给支撑中心，最后支撑中心派施工单到我司网络部，安排施工，施工开始后，经常与施工队以及客户联系，以便解决施工过程中的问题，确保按时完工，让客户及时使用，在客户开始使用后，适时进行上门或者电话拜访，了解客户使用情况以及存在的问题，将问题及时反馈给市公司，真正做好产品支撑工作，提高客户满意度。

过去的一年是中国移动进行全业务激烈竞争的一年，在这一年的时间里，手上经手完成约50条互联网专线、语音专线，并且完成地税一卡通项目，不段学习新知识，充实自己，真正地做好了产品支撑工作。

202\_年产品经理工作总结范文 篇6

个人素质和态度

技术可以学习，素质却难以培养，有些素质是成功的产品经理必不可少的。

对产品的热情

有这样一群人，他们对产品有一种本能的热爱，把自己生活中的一切事物都看成产品，怀揣对优秀的产品的热爱和尊重。这份热情是产品经理必备的素质，是他们夜以继日克服困难、完善产品的动力。这份热情能感染团队成员，激励所有人。

辨别这种特质很容易，可以让应聘者谈谈自己最喜欢的产品及喜欢的原因，聊聊不同领域的产品和他讨厌的产品，问问对方，如果有机会，他打算怎样完善自己最喜欢的产品。热情是难以伪装的，虚伪的做作容易毕露无遗。

用户立场

理想的产品经理不一定来自产品的目标市场(这种情况有利也有弊)，但是他必须融入目标市场。这一特质对制造大众产品的高科技企业尤为难得。我们倾向于从自己的角度去理解用户和市场。事实上，目标用户的经验、喜好、价值观、知觉能力、忍受程度、技术理解很可能与我们的大相径庭。

可以就产品的目标市场向应聘者发问，让他谈谈如何换位思考。了解应聘者对目标市场的感觉，最重要的是看对方是尊重目标市场希望融入其中，还是打算一意孤行改变用户习惯。

对国际化的产品和针对特定地域的产品来说，换位思考尤其重要。各种文化虽有共通之处，但也存在许多差异。有些差异对产品无关紧要，有些则至关重要。应该考察应聘者是否足够了解目标市场，能否区分这两种差异。

智力

人的智力水平是无法替换的。产品管理需要洞察力和判断力，因此必须具备敏锐的头脑。勤奋当然是必需的，但从事这项工作光有勤奋还远远不够。

招聘聪明人是项知易行难的任务，结果在很大程度上取决于招聘者的能力和可靠性。常言道，“物以类聚，人以群分”，此言不虚。方法之一是测试应聘者解决问题的能力。微软令人称道的、深入而有效的面试，即是考察应聘者解决问题的能力，通常由一位或多位领域专家就一个问题对应聘者进行深入考察。面试官不关心应聘者是否知道正确答案，而看重应聘者解决问题的思路和方法(智力优于知识)。如果应聘者回答正确，面试官会将问题略作调整，询问应聘者在新情况下如何应付。重复这个过程，直到应聘者被迫处理他不知道答案的情况，说出解决方法。

职业操守

每种团队角色承担的义务和付出的努力都不相同。产品经理肩负着产品的前途和命运，绝不适合贪图安逸的人担任。即便掌握了时间管理和产品管理的技巧，产品经理依然要为产品投入大量精力。成功的产品经理能拥有时间享受清闲的家庭生活吗?只要具备足够的经验，我相信可以做到。但是，如果你期望的是一周只工作四十个小时，下班后把工作抛诸脑后，那是不现实的。

成功的产品经理需要付出多少努力?在这个问题上，我对应聘者向来坦率，产品管理工作绝不能用时间来衡量，付出多少都不为过。紧急情况下临时找来的“救火队员”多半不是合适的产品经理人选。

无论你打算从公司内部还是从公司外部招聘产品经理，必须清楚合适的人选应该具备哪些特质。

202\_年产品经理工作总结范文 篇7

大家好！我自去年月到营业中心工作，按照分工，主要负责营业厅及服务人员管理等工作，回顾去年以来的工作，在公司党委的正确领导下,在各部门同志的大力支持下,通过全体营业人员的共同努力,较好的完成了年的工作任务。现将过去一年里的思想状况及工作完成情况向领导作以下述职：

一、以来各项工作情况

（一）以发展业务为抓手，全力完成公司制定的各项指标任务。回顾过去一年的工作，营业中心在公司党委的正确领导下，坚持以公司整体kpi为导向，深入贯彻上级部门的指示精神，团结带领全体营业人员，努力完成各项指标，确保公司整体绩效，各项业务指标稳步提升，业务拓展情况态势良好。目前各项营销活动指标完成良好，其中放号：年-月份开户数户；年-月份收入完成元；年-月份常态手机共销售部。

新业务各项营销活动完成情况如下：

短期营销活动完成比较好，其中11月彩铃集结指标完成308户；11月专项预存营销活动完成701笔；12月1-7日专项预存营销活动完成449笔（注：内衣和纪念册相对而言，内衣比较实惠。交费用户有一部分是为别人代交，而且对充值卡的使用方法也不是很了解，所以选择纪念册的人就会少些）；11月积分兑换960笔。

（二）以提高自身为突破，不断学习做好工作的技能和知识。以来，我经常把自己放在公司建设的总体框架中来反思自己，审视自己，看自身能力和素质的提高幅度，能不能适应公司发展的需要、能不能适应形势任务的需要，能不能适应完成正常工作的需要。回顾近一年来的情况，为了提高自身能力素质，上让领导放心，下让顾客满意，我系统的学习了“管理学“、“客户关系学“等学习书目，全面提高自己，力争在语言表达的能力上有突破，在协调关系的能力上有突破，在组织管理的能力上有突破，在完成工作的标准上有突破。12月份，我带领各营业厅管理人员去哈尔滨市参观5s样板厅，通过学习，感到既开阔了眼界，又丰富了头脑，既学到了知识，更看到了差距，回来后，我们先后制定了7s级服务的实施计划和管理方式，并逐渐加以实施，从而提高了营业员队伍的服务能

力素质。

（三）以提高工作效率为根本，坚持完成工作的标准和质量。回顾以来的工作，由于工作环境变化较大，管理性工作比较多，需要协调、联系的工作也相应增多，在工作中，我注意总结摸索工作规律，注意与公司其他部门建立比较融洽的关系，以便于开展工作。作为公司的窗口部门，我注意随时掌握各营业厅的工作动向，掌握每名营业人员的工作情况，做到随时有问题随时能处理、随时有投诉随时能解决。工作中，我坚持突出重点，统筹兼顾，真抓实干，以此来推动工作健康协调地开展，保质保量地完成各项工作任务。一是把握市场导向。去年以来，我立足工作实际，努力站在全局的高度，正确分析营业工作面临的新形势、新问题。研究并确定了《服务提升方案》、《服务整改措施》等一系列关于管理、服务、投诉等工作的具体措施。二是科学处理投诉。在处理投诉程序上，我严格执行《中国移动客户投诉管理办法》，坚持不调查不回复，

对事关公司形象的重大、复杂、敏感问题，注意在处理前征求领导及员工意见，集思广益。并建立建全了《投诉受理流程》，确保窗口的用户投诉本着首问负责制的原则，在第一时间内得到回馈和解决。三是搞好综合协调。及时传达贯彻市场部门的决策，加强督办检查，促进各营业厅对上级各项决策的落实。科学地做好领导与沟通协调工作，避免互相推委，出现工作空档，确保中心与各营业厅默契配合，步调一致。四是服务领导决策。及时准确地掌握各营业厅的工作动态，及时地向上级领导反馈各方面的信息，注重调查分析，主动为领导献计献策，对各种情况进行分析和判断，为领导决策提供可靠依据。

（四）以强化服务质量为目标，全面提升营业员队伍的业务水平。针对新营业员较多，老营业员较少的现状，我设立了专人负责业务培训及考试，选拔业务骨干做为内训师，完善培训计划，定期将业务知识下发至每个营业员。一是增加考试次数。将业务考试由每月1次增加至每月3-4次，缩小考试题量，考试时间缩短，进而达到学一点会一点，积少成多的效果，并将试卷装订成册，以备年底进行总体测评，同时加强服务礼仪培训，采用定期和不定期的方式对营业员的文明用语、站姿、坐姿、行姿及其他营业服务礼仪进行培训。二是建立奖惩机制。坚持每周开展营业厅现场口试，采用与省公司电话拨测业务相结合的方式，建立健全了奖惩机制，极大地提升了营业员的重视程度，促进了营业员的积极性，业务水平显著提高，并在今年上半年省公司经营大检查中得到了省领导的好评。

三是加大督查力度。充分发挥服务质量检查员的作用，加大了营业厅的监督和检查的频次，多指导、勤督促，把问题隐患消灭在萌芽之中。整改方案第一时间通知到营业厅，第一时间整改，营业中心对整改后的营业厅进行二次巡检。形成营业服务无小事，事事有反馈，反馈必整改，整改有监督的做法。对各项服务标准及宣传做到各营业厅统一，使营业厅的日常服务规范化。

二、存在的问题及下步工作打算

回顾到营业中心工作以来的经历，在公司党委和市场部的正确领导下，在各部门同志的大力支持下，通过分管人员的共同努力，我所分管的工作取得了一定的成绩。在取得成绩的同时，我也清醒地看到，在履行职责过程中，还存在一定问题：一是工作思路不够系统，对工作的总体把握上还有欠缺之处，驾御能力有待进一步加强；二是工作方式、方法不够科学，在工作中有时存在急燥情绪，管理能力有待进一步提高；三是营业员的综合素质有待提高，一些营业员经验不足，导致个别案例处理不当导致投诉，仍须继续加强培训工作，提高营业中心整体综合素质。对工作中存在的问题，我有比较清醒的认识，并有决心和信心，在工作实践中加以克服和改进。为了进一步贯彻“诚信服务，满意100“的服务理念，营业中心的工作目标定位在----打造一支“服务“与“业务“双领先的优秀团队。主要从以下几方面入手：

一是加强业务培训和考核。结合实际技能操作，对公司一些新业务及时上传下达，随时学习并掌握，要求营业员业务过关。

二是加强服务考核力度。定期进行服务培训和总结，使营业窗口服务规范化、体系化、流程化，达到令更多的用户满意。

三是加强厅内营销工作。增强营业员的营销意识，使公司一有新业务推出，每位营业员都能成为第一个营销员和第一位业务受理员，达到企业增收的目的。

四是加强营业厅应变能力。丰富实战经验，采取定期分析案例、总结案例的方式，加强营业人员的学习，对于厅内或系统突发事件能够及时应变、快速处理和反馈，以达到用户满意的效果。

在今后的工作中，我将倍加珍惜公司领导和同志们的信任和期望，努力提高自身业务素质，不断增强大局意识、责任意识、效率意识和质量意识，克服不足，

做好本职工作，为公司事业发展做出贡献。

202\_年产品经理工作总结范文 篇8

20xx年对于公司来说是硕果累累的一年，作为一名产品经理，我和公司风雨同舟，共享收获的喜悦，共度发展的艰辛。不知不觉20xx年要划上一个大大的句号，回顾一年的工作，有经验总结，也有问题分析，主要体现在以下几个方面：

一、学习方面

本年度我能够通过新闻、报纸、网络、书籍等各种途径来了解国内外房地产发展趋势以及政府对于黄河金三角区域发展的态势和支持，特别关注发展的一切利好消息；通过每月两次的会议来认真学习公司对业务系统的一切利好政策，以及项目、销售、薪酬等方面的政策和制度；通过和不同客户以及现场签约手的沟通，及时认真汇集客户提出的各种疑难问题，和公司各专业人士反映和了解，减少客户因有问题不能解决而影响成交的机率。

二、思想方面

20xx年工作的每一天，处理任何问题，我始终要求自己一个出发点不能改变——我是xx人。任何人包括自己的利益不能凌驾于公司利益之上。解决一切问题的前提是：有利于公司利益，有利于企业发展。

三、工作纪律

工作当中我对于自己的要求是：一切从自身做起。工作的原则性不能改变，根据公司出台的《管理制度》严格要求自己。

四、管理和服务

作为一名产品经理，工作的中心是制度化的管理和人性化的服务。每月在各市场组织各类培训以及和业务员单独面谈等各种方式来传达空港发展的利好消息，公司的利好政策以及薪酬制度，项目销售情况等。

通过学习来提高本辖区团队素质，通过沟通来解决业务员的心态问题，增强信心。出现挣单、抢单等现象，我第一时间去解决，解决的原则是公平，公正，维护每个业务员的切身利益，精心打造和谐、健康的团队。

五、业绩方面

本年度圆满完成了公司下达的各项目标和任务，市场完成任务率达95%，保底任务完成率达100%，超额110%，团队新增人员200余人，有效业务员达75%，新增业务主管20余人。

本年度工作存在的问题：

1、市场发展不均衡。

2、个别市场专职人员为了私人利益，压制团队发展，影响了核心力量培养。

3、由于市场之间以及市场内部不正当竞争，造成市场死单率明显上升。

4、深层次挖掘业务员力度不够。

5、公司各部门配合协调力度不够。

根据20xx年度的工作情况以及存在的各种问题做出20xx年工作计划安排：

1、深度挖掘本辖区内新营销人员数量并提高质量。

2、积极组织各类培训，提高本辖区内的团队素质。

3、保证团队的凝聚力及团队新营销人员每月递增

4、加强和第一线业务员面对面沟通，对所服务市场加强监督力度。

5、和现场配合，从老客户中培养新生资源。

6、及时对公司的各种销售方案和管理制度提出合理化建议。

7、在本辖区内充分贯彻优胜劣汰的用人机制。

8、第一时间处理市场的各类问题。

9、按时参加公司的各种会议，保证上通下达。

10、完成公司下达的各项目标任务，收集反馈本辖区内各市场情况。

202\_年产品经理工作总结范文 篇9

本人于xx年x月份进入xx公司工作。在公司的一年时间里，本人担任产品经理一职。一年以来，在xx公司领导及同事的关心、支持下，本人尽责做好本职工作，现将一年以来的具体工作职责总结如下：

一、产品支撑工作

在进行产品支撑工作的过程中，认真学习移动公司的各种产品，特别是我们的集团产品，熟悉产品的具体操作，并在此基础上，在客户经理挖掘到客户需求后，根据客户的具体需求合理组合产品，设计出真正满足客户需求的产品。

同时经过几次移动公司组织的产品经理素质提升培训，慢慢培养起自身的产品推介能力、客户沟通能力；在平时本人也十分注重关注通讯产品方面的最新资讯，学习其中的一些成功案例，并且经常思考这些案例能否真正运用到客户处，对有此需求的潜在客户及时挖掘出此需求，制定具体方案，并陪同客户经理前往客户处进行产品推介，及时做好产品支撑工作，提高客户的满意度。

在与客户达成一致意见、签定协议后，对方案的实施过程进行全面跟踪：如某客户处需要安装互联网专线，从派全业务建设需求单开始，先转交我司技术支撑人员，待其做完资源勘探后发回于我，本人再提交给支撑中心，若终端配置以及布线超出的情况下，还需填写配置申请单于集团大客户部主观及经理签字后传给支撑中心，最后支撑中心派施工单到我司网络部，安排施工，施工开始后，经常与施工队以及客户联系，以便解决施工过程中的问题，确保按时完工，让客户及时使用，在客户开始使用后，适时进行上门或者电话拜访，了解客户使用情况以及存在的问题，将问题及时反馈给市公司，真正做好产品支撑工作，提高客户满意度。

过去的一年是中国移动进行全业务激烈竞争的一年，在这一年的时间里，手上经手完成约50条互联网专线、语音专线，并且完成地税一卡通项目，不段学习新知识，充实自己，真正地做好了产品支撑工作。

二、指标跟踪工作

在进行指标跟踪工作的过程中，本着认真、细心、严谨这六个字做好此项工作，经常与各县市的经营分析人员进行交流，遇到不明白的向他们请教，学习经验，并在借鉴他人经验的基础上，摸索出一套适合自己以及团队的指标跟踪及完成方式。

我司的指标主要分为年考核指标、季度考核指标以及月考核指标，针对不同指标时间上的差异性，合理安排时间，根据年考核指标来统揽全局，指导其他两个指标，并与季度考核指标以及月考核指标共同进行，将年考核指标融合到季度考核指标和月考核指标之中；使季度考核指标和月考核指标服务于年考核指标，在完成季度考核指标及月考核指标的时候，同时完成年考核指标。但是，指标有轻重缓急之分，不可能说做到完美，在这时候，舍去一些可以在后期完成的指标，重点完成目前紧急的指标。

具体来说，将需要完成的指标整在一个表格内，认真学习指标的具体口径，并将指标如何完成进行分解，落实到每个具体责任人，对其进行跟踪，定期提取数据，将数据缺口告知相关责任人，让其知道自身指标完成进度，积极与其和主管商谈，寻找完成方式方法，以确保各项指标准时完成。

三、培训工作

在对客户经理进行培训工作时，自身熟练掌握产品，学习产品的操作方式，提前准备好培训的各种材料，并且根据客户经理的薄弱产品进行重点推介，在培训的过程中与同事们一起学习成长，所谓“书山有路勤为径，学海无涯苦做舟”只有通过不断的学习，才能在科学技术日新月异的今天，在通讯行业全业务激烈竞争的严峻形势下，取得更好的成绩。

四、其它工作

在做好以上具体工作的基础上，认真地完成好公司主管、领导交代的其他临时性工作，不计酬劳，任劳任怨、加班加点，按时保质完成工作。

五、问题以及缺点总结

回顾一年来的工作，反省自身存在的问题及缺点，我认为主要由于进移动的时间尚短，技术方面的专业知识不够全面，对公司的一些操作流程也不熟悉，在工作中也走了一些弯路。

但是，“实践出真知”，本人在工作中不断发现自己的错误，也及时改进了自己的错误。在今后的工作中，我会努力提高自身的修养，充分发挥自己的特长，克服不足之处，努力做出新的成绩。

202\_年产品经理工作总结范文 篇10

本人于x年xx月份进入移动公司工作。在移动公司的一年时间里，本人担任产品经理一职。一年以来，在移动公司领导及同事的关心、支持下，本人尽责做好本职工作，现将一年以来的具体工作职责总结如下：

一、产品支撑工作

在进行产品支撑工作的过程中，认真学习移动公司的各种产品，特别是我们的集团产品，熟悉产品的具体操作，并在此基础上，在客户经理挖掘到客户需求后，根据客户的具体需求合理组合产品，设计出真正满足客户需求的产品。同时经过几次移动公司组织的产品经理素质提升培训，慢慢培养起自身的产品推介能力、客户沟通能力；在平时本人也十分注重关注通讯产品方面的最新资讯，学习其中的一些成功案例，并且经常思考这些案例能否真正运用到客户处，对有此需求的潜在客户及时挖掘出此需求，制定具体方案，并陪同客户经理前往客户处进行产品推介，及时做好产品支撑工作，提高客户的满意度。

在与客户达成一致意见、签定协议后，对方案的实施过程进行全面跟踪：如某客户处需要安装互联网专线，从派全业务建设需求单开始，先转交我司技术支撑人员，待其做完资源勘探后发回于我，本人再提交给支撑中心，若终端配置以及布线超出的情况下，还需填写配置申请单于集团大客户部主观及经理签字后传给支撑中心，最后支撑中心派施工单到我司网络部，安排施工，施工开始后，经常与施工队以及客户联系，以便解决施工过程中的问题，确保按时完工，让客户及时使用，在客户开始使用后，适时进行上门或者电话拜访，了解客户使用情况以及存在的问题，将问题及时反馈给市公司，真正做好产品支撑工作，提高客户满意度。

过去的一年是中国移动进行全业务激烈竞争的一年，在这一年的时间里，手上经手完成约50条互联网专线、语音专线，并且完成地税一卡通项目，不段学习新知识，充实自己，真正地做好了产品支撑工作。

二、指标跟踪工作

在进行指标跟踪工作的过程中，本着认真、细心、严谨这六个字做好此项工作，经常与各县市的经营分析人员进行交流，遇到不明白的向他们请教，学习经验，并在借鉴他人经验的基础上，摸索出一套适合自己以及团队的指标跟踪及完成方式。

我司的指标主要分为年考核指标、季度考核指标以及月考核指标，针对不同指标时间上的差异性，合理安排时间，根据年考核指标来统揽全局，指导其他两个指标，并与季度考核指标以及月考核指标共同进行，将年考核指标融合到季度考核指标和月考核指标之中；使季度考核指标和月考核指标服务于年考核指标，在完成季度考核指标及月考核指标的时候，同时完成年考核指标。但是，指标有轻重缓急之分，不可能说做到完美，在这时候，舍去一些可以在后期完成的指标，重点完成目前紧急的指标。

具体来说，将需要完成的指标整在一个表格内，认真学习指标的具体口径，并将指标如何完成进行分解，落实到每个具体责任人，对其进行跟踪，定期提取数据，将数据缺口告知相关责任人，让其知道自身指标完成进度，积极与其和主管商谈，寻找完成方式方法，以确保各项指标准时完成。

三、培训工作

在对客户经理进行培训工作时，自身熟练掌握产品，学习产品的操作方式，提前准备好培训的各种材料，并且根据客户经理的薄弱产品进行重点推介，在培训的过程中与同事们一起学习成长，所谓“书山有路勤为径，学海无涯苦做舟”只有通过不断的学习，才能在科学技术日新月异的今天，在通讯行业全业务激烈竞争的严峻形势下，取得更好的成绩。

四、其它工作

在做好以上具体工作的基础上，认真地完成好公司主管、领导交代的其他临时性工作，不计酬劳，任劳任怨、加班加点，按时保质完成工作。

五、问题以及缺点总结

回顾一年来的工作，反省自身存在的问题及缺点，我认为主要由于进移动的时间尚短，技术方面的专业知识不够全面，对公司的一些操作流程也不熟悉，在工作中也走了一些弯路。但是，“实践出真知”，本人在工作中不断发现自己的错误，也及时改进了自己的错误。在今后的工作中，我会努力提高自身的修养，充分发挥自己的特长，克服不足之处，努力做出新的成绩。

202\_年产品经理工作总结范文 篇11

自入职以来，我能够做到严格要求自己，积极投身工作，工作勤奋踏实。20xx年，在各级领导和同事的关心、帮助下，自己在各方面取得了一定程度的进步，现将这一阶段的工作总结如下：

一、工作态度端正，积极投身工作

在这个大家庭中，我能够做到工作态度端正、勤奋努力，谦虚谨慎、戒骄戒躁，时刻以一个共产党员的标准严格要求自己，将公司的发展管理同自己的进步紧密联系在一起，尊重领导，团结同事，积极主动与大家沟通，与同事打成一片，主动为发展献计献策。

二、遵守工作纪律，严格要求自己

团队是一支纪律严明的队伍，不仅体现在日常工作的考勤纪律，还体现在遵守业务制度等各个方面。在日常的工作和生活中，我坚决服从领导安排，能够做到处处严格要求自己，遵守行纪业规，恪守职业操守，严明工作纪律。

三、工作勤奋努力，取得一定成绩

按照部室领导的安排，今年以来，我具体从事产品经理及业务管理相关工作，同时承接一些职能监管部门对接等综合性事务，在工作我能够坚决服从领导安排，严格要求自己，保质保量的完成工作，按照岗位职责严格履职。

1、积极进行业务创新和市场开发工作：

产品经理是一个融思考力、沟通力、书写语言表达能力、高度熟悉产品习性及市场配置等各方面知识较为齐备的岗位，需要不断加强学习和思考。

（1）担保公司准入工作。

检及关系维护工作同时，我认真做好\*\*公司的准入工作，目前，已准入通过并签订合作协议。同时对申报的\*\*公司上报的准入资料也认真分析、积极与同行沟通，不断寻求业务合作的突破口。

（2）产品推广工作。

为发挥好上级行的综合协调与指导作用，妥善解决业务开展中遇到的困难及建议，在全市开展了产品业务发展中存在的问题、下一步计划及建议讨论会，并要求各县市结合区域经济特点和实际情况制定了市场营销方案，同时，特建立了产品专项业务进展台账，实时跟进了解该业务的流程进度，做好产品业务管理工作。

（3）产品推广工作。

为了扩大产品信贷业务的影响力，我市产品与我司联合举办了产品沙龙活动，向到会产品位企业主详细推介了产品业务。同时，为做好产品业务的跟踪维护工作，及时反馈产品贷业务最新动态，特建立了该业务的专项业务进展台账，实时跟进该业务的流程进度，并于每周一上午向部门汇报业务进度。

2、认真开展培训工作：

按照上级要求，我扎实落实制度宣贯与转培训工作。今年以来曾在各种培训会议及对接活动中讲授等业务，自身的能力也得到了提升。

3、积极配合完成其他工作：

按照领导的安排，我积极参与并认真做好本部门的其他工作，参与活动，协助领导制定各种办法，完成一些活动的信息上报和资料上报工作，配合同事完成一些事务性的工作，和同事们一起积极营造良好的发展氛围。

四、工作展望

20xx年将是我们快速发展的关键年，新产品的推广和创新工作将日益繁重，在以后的工作中我将按照职责分工做好以下工作：

1、积极参与到企业发展与管理的活动中，为领导当好参谋，为客户经理和客户服好务，为银行发展建言献策。

2、扎实开展产品创新工作。

（1）认真开展市场调研，对目前市场需求较为强烈的业务进行调研。

（2）深入各县市，收集当地市场信息，不断积累当地市场特点等相关材料，为产品创新铺垫基矗。

（3）整理各同业机构的信贷产品特点，结合我行现有产品，制定信贷产品营销方案，包括我行与同业机构的产品特点、营销特点、我行产品组合的具体结合方式等。

（4）加强与合作方相关人员的沟通交流，争取合作方准入后能迅速与我行开展业务。

3、加强业务培训工作，不断提升客户经理从业技能。在信贷人员的培训中，采用真实案例，加强培训的实效。积极研究制度，在制度和应用中找到结合点。

4、认真做好领导安排的其他工作。搞好与其他同事间的协调配合，认真完成领导交办的其他工作，积极深入基层搞好调研督导。

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！