# 最新员工年度工作心得总结 年度工作总结和心得(五篇)

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2024-06-15

*员工年度工作心得总结 年度工作总结和心得一一、员工管理工作本年度，我作为整个汽车行业的销售经理，对自己的销售员工，我是很严格的进行管理的，在员工的行为上，我是严格制止在工作期间睡觉打瞌睡的行为，还有上班绝对不能迟到，否则处罚很重。一年内，全...*

**员工年度工作心得总结 年度工作总结和心得一**

一、员工管理工作

本年度，我作为整个汽车行业的销售经理，对自己的销售员工，我是很严格的进行管理的，在员工的行为上，我是严格制止在工作期间睡觉打瞌睡的行为，还有上班绝对不能迟到，否则处罚很重。一年内，全部销售员在这样的管理下，开始还会有那么几个不服从管理和规定的，到后面全部都按照规定做事，认真的上班，认真做着销售。上班是再也不敢去打岔插诨了，都尽个人的努力遵守各项工作规定，把汽车销售做好。

二、策划好每场汽车销售会

这一年，我们车行举办了\_场销售会，全部皆有我进行策划，我接下这个工作，就在助理的帮助下调查市场，进行汽车销售市场分析，把每场销售会都策划好，让我们的汽车能够被客户选中，为我们汽车的大卖做很多的准备。每一场销售会我都会极尽努力，让我们的汽车在会场里售卖，因此我们今年的收入比往年的收入要高出\_%，这是一大进步。当然今年能够把这几场销售会办好，也是我吸取往年的教训和经验，在做出不少的改变之后才有今日的成绩。

三、现有缺点

虽然自己已经坐上销售经理这个位置，但是自身的学习力度还不够，对于整个汽车销售市场还是不够了解。虽然这一年中的工作并没有出现差错，并且还获得较好的成绩，但是我知道自身能力方面还是要去提升的。比如在与客户进行交涉时，我与客户之间的沟通还有欠缺。另外与员工之间的联系也不够密切，虽然他们都服从我的管理，但是在工作上不能很好的合作，这也是一个要解决的问题。身为经理，是所有销售人员的上级，我必须要做好表率，才能服众，也才能让我我们的汽车销售业绩再度得到提高。

随着旧年的过去，也预示着我将面临新年新的工作，我就一定要把过去的不足改正，并且带领好整个销售部门销售好汽车，让我们的汽车受到更多人的喜欢，服务好前来看车的客户，给予优质的销售服务。明年的我会更好，我们这个团队也会有进一步的发展的。

**员工年度工作心得总结 年度工作总结和心得二**

工作总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训，这些经验教训是非常宝贵的。下面是小编为大家整理的员工年度工作心得总结模板，希望能帮助到大家!

时间过得很快，转眼间，\_\_年已经接近尾声。回顾本年度的工作，在银行领导的正确领导下，认真组织学习贯彻党的十八大精神，自身的思想素质、业务能力和综合素质都有了较大的提高，我个人也获得了长足的发展和巨大的收获。作为一名银行柜员，我认真积累日常工作经验，潜心钻研新的业务技能，为我行的发展做出了自己应有的贡献。现将本年度个人工作情况总结汇报如下：

一、坚持学习，不断提高政治思想素质和工作能力。

学则进，不学则退。时代要求我们必须坚持与时俱进，刻苦学习，在学习中汲取工作能力，汲取前进的动力，汲取创新的活力。只有加强学习，才能使自己在思想上、理论上、业务上真正成熟起来，更好的搞好本职工作，保质保量的完成工作任务。我的工作准则就是“干一行、爱一行、精通一行、勤勤恳恳、踏踏实实”，这更加使我注重加强理论学习，注重学习党的基本路线、方针政策、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观以及党的十八大精神等。通过学习，进一步增强了我的政治敏锐感，在具体事情面前能够保持清醒头脑，立场坚定，处处以集体利益为重，先集体、后个人，思想逐步走向成熟。在生活中，积极向周围领导和同事们学习，使自己的交际能力不断提高，解决、思考问题逐步走向周全。

二、认真履行岗位职责，努力完成各项工作任务。

自工作以来，我坚决服从组织和领导的安排，克服各种困难，勤奋工作，较好地完成了各项工作任务。

(一)兢兢业业，恪尽职守。平时，我积极主动地承担起接送钞的任务。在本职工作上，我觉得自己有许多需要学习需要加强的方面。因此，在开始工作时，除了认真学习我行相关业务操作书籍外，我还虚心的向周围其他同事请教办理业务中遇到的问题。更利用休息时间，学习其他柜台的业务，以此使自己能尽快掌握全面的银行业务，提高自己的业务素质。通过平时的积累，我在调离原来的储蓄柜台，换做对公业务时，能很快的适应新工作，大大缩减了过渡的时间。同时我也刻苦练习操作系统等业务技能，使自己能够拥有为客户提供优质、高效、快捷服务的本领。现在以后的工作中，我一定要继续保持积极的学习态度和创新意识，同时虚心的像其他同事请教经验，使自己能尽快的适应这个岗位，不辜负领导的期望。

(二)把握全局观念，积极支持、配合单位领导开展各项工作。认真落实支行各项工作要求，保质保量完成上级下达的各项工作任务;加强管理，搞好团结，凝聚士气;积极参与制订各项计划和规划，搞好分析和预测，合理建议，准确决策，促使我行各项业务健康、持续、快速的发展。认真履行岗位职责，充分发挥龙头柜员的作用。首先是要合理安排临柜人员现金业务，充份调动各员工的工作积极性，建立“分工明确、权责一致”的岗位责任制和工作质量考核制。创建良好的学习氛围，组织内部员工学习业务知识、规章制度、政策法规等，开展多种形式的岗位练兵，提高内部员工的业务素质。

(三)突出抓好业务规范操作和各项内控管理措施的检查落实。银行结算业务是一个高风险的部位，结算业务的内控建设应该被摆在极为重要的位置。从规范结算业务的柜面操作与加强管理两方面入手，做好龙头柜员即时、定期和不定期的自查，努力消除各种风险隐患，确保将结算部位风险降到最低限度。抓好重点业务、重点环节、重点时段的自律监管，发现问题立即督促纠正，并积极配合上级主管部门的监管辅导。

(四)提升服务理念，全面提高规范化服务水平。服务是银行的生命线。每位员工都赞同这个理念，每一位员工都认识到这一点，促进服务的深层次、高水平、全方位发展，增强我行在同业之间的竞争力。规范化服务这也是积极营销的一个表现。提高了服务质量，可以为客户提供比其它银行更加优质和更具特色的服务，由此我们就可以保持良好的客户资源。

总之，以上就是\_\_年个人工作总结报告。在工作中虽然取得了一定的成绩，但是我离优秀的银行柜员要求还有一定的距离。在以后的工作中，我会进一步改进和提升自己，充分发挥自身特长和自己的主观能动性和工作积极性，协调好各个方面关系，发挥自己的工作潜能。

转眼一年时间已过半，回顾过去一年中的工作，有进步也有不足，从中也学到了许多知识。主要方面总结成以下几点：

一、与时俱进，不断增强个人政治修养。

我一贯热爱社会主义祖国，拥护的领导，坚持四项基本原则，遵纪守法，为人正直。通过学习，使我对党的基本理论和国家的方针政策有了新的认识，进一步领会到为人民服务的根本宗旨和科学发展观的精神实质。学习也使我认识到：工作岗位没有高低之分，一定要好好工作，不工作就不能体现自己的人生价值。作为银行基层一线的一名普通员工在工作中要充分发挥“主人翁”精神，在日常工作中从一点一滴做起。

二、立足本岗位，努力学习来提高服务质量。

由于我是一名前台员工，所以在客户中树立起单位的良好形象就显得尤为关键。通过这几年的前台工作，使我逐渐积累出了一套怎样提高日常服务质量的经验——坚持原则，严格按照人民银行、联社制定的各项规章制度执行，做到不违规操作，遇到客户提出的不合理要求，不办理有损银行利益的业务;遇到客户着急的业务，从不拖延;当客户前来询问业务时，能够认真细致不厌其烦的耐心讲解，作到“急客户之所急，想客户之所想”，真正做到以客户为上帝。这样热情、周到的服务使越来越多的企业与我社建立的良好的关系。另外，过去半年的工作，我看到了自己的进步，同时也看到了不足之处。所以我利用业余时间，多学习一些知识，提高自身的科学理论水平，上半年我通过了银行从业人员资格认证的基础知识考试。平时也常利用网络了解国际形势和国内外大事，开阔了视野，丰富了知识。在今后的工作中，要把业务理论知识更充分的应用到实际工作当中去，进一步提高自己的业务水平。

三、工作积极主动，团结同志，互相帮助。

作为一名普通员工，我在日常工作中始终抱着一个信念，那就是“今天工作不努力，明天就要努力找工作”。上半年，我从四墩子调回新桥信用社，虽然有心理准备，但每天大负荷，使我每天回到家都感到十分疲惫。尽管如此，我在工作中，还是时刻严格要求自己，认真完成领导交给的各项工作。

\_\_\_年，我将在做好本职工作的同时，要从本单位的利益出发，吸纳更多的存款，为新桥信用社的效益能够迈上更高一级台阶贡献自己的微薄之力。

一年时间迅速就过去了，做了一年的汽车的销售经理，也是体验到销售这行有多难做。如今进入年终总结的时候，我也来讲我本年度的工作做个简单的总结。

一、员工管理工作

本年度，我作为整个汽车行业的销售经理，对自己的销售员工，我是很严格的进行管理的，在员工的行为上，我是严格制止在工作期间睡觉打瞌睡的行为，还有上班绝对不能迟到，否则处罚很重。一年内，全部销售员在这样的管理下，开始还会有那么几个不服从管理和规定的，到后面全部都按照规定做事，认真的上班，认真做着销售。上班是再也不敢去打岔插诨了，都尽个人的努力遵守各项工作规定，把汽车销售做好。

二、策划好每场汽车销售会

这一年，我们车行举办了\_场销售会，全部皆有我进行策划，我接下这个工作，就在助理的帮助下调查市场，进行汽车销售市场分析，把每场销售会都策划好，让我们的汽车能够被客户选中，为我们汽车的大卖做很多的准备。每一场销售会我都会极尽努力，让我们的汽车在会场里售卖，因此我们今年的收入比往年的收入要高出\_%，这是一大进步。当然今年能够把这几场销售会办好，也是我吸取往年的教训和经验，在做出不少的改变之后才有今日的成绩。

三、现有缺点

虽然自己已经坐上销售经理这个位置，但是自身的学习力度还不够，对于整个汽车销售市场还是不够了解。虽然这一年中的工作并没有出现差错，并且还获得较好的成绩，但是我知道自身能力方面还是要去提升的。比如在与客户进行交涉时，我与客户之间的沟通还有欠缺。另外与员工之间的联系也不够密切，虽然他们都服从我的管理，但是在工作上不能很好的合作，这也是一个要解决的问题。身为经理，是所有销售人员的上级，我必须要做好表率，才能服众，也才能让我我们的汽车销售业绩再度得到提高。

随着旧年的过去，也预示着我将面临新年新的工作，我就一定要把过去的不足改正，并且带领好整个销售部门销售好汽车，让我们的汽车受到更多人的喜欢，服务好前来看车的客户，给予优质的销售服务。明年的我会更好，我们这个团队也会有进一步的发展的。

过去的一年，为了更好的组织我律师事务所各律师进行学习交流，不断提高我律师事务所律师的专业素质和服务水平，开拓我律师事务所律师业务，我积极探索加强执业律师业务培训的途径，以不断开拓律师业务为核心，根据年初的工作安排，在各位领导的鞭策和帮助下，我做了一些应该做的工作。现作如下汇报：

一、严格律师事务所的内部管理，树立悦泰律师的品牌。我们律师事务所律师人数不多，在全国是个小所，但我们的管理是常抓不懈。为了搞好工作，我所还增设了行政管理一职，聘请具有工作经验的同志专抓内部管理。由于严格管理，我所自成立以来，尚没有发现一个执业律师违规执业，市司法局、市律协也没有接到过一起对我所律师的投诉。

二、积极组织我律师事务所执业律师业务培训，积极探索全面加强律师业务培训的途径和方式。我定期组织我律师事务所执业律师进行培训，坚持高标准、严要求，对执业的律师进行了系统化的专项培训。同时定时在所内组织职业律师对新法颁布、理论前沿、律师实务热点等重大课题进行讨论，对一些疑难案件进行研讨。我事务所还积极参加律师协会组织的各种培训，所内律师均能够认真学习，强化业务水平。

三、为广大群众提供有偿法律服务市场，提高律师地位。在律师业务中民事辩护是我的长项，经常办理一些比较有影响的案件，并取得了较好的成绩。我们认真受理所接收的案件，为广大委托人热情服务，急委托人之所急，遵守律师的职业道德、执业纪律。同时，我所对定期来所的农民工免费提供法律咨询，尽我们的努力帮助弱势群体。我所在过去的一年里，全面地展开了律师业务，并要求我所律师牢记律师是社会主义的法律工作者，自觉加强思想道德修养，增强了律师的责任感。

四、加强交流与合作，积极学习其他律师事务所的先进经验。我所在与其他律师事务所沟通、交流方面进行尝试。多次组织本所与其他律师事务所律师进行经验交流及研讨会议，就各律师事务所发展中的经验与问题进行广泛交流和深入探讨。同时，借研讨的契机，与其他律师一起探讨律师业务的新领域。在此工程中，我们讨积极学习大连同行的先进经验，以共同促进大连律师的发展。

五、组织执业律师加强理论学习，撰写法律文章，搜集经典案例。为了加强我所律师对理论及实务方面的研究，我们决定编撰法律论文、搜集案例，不仅研究一些热点的法律法规，同时不放松对其他相对较冷僻的法律条文的探讨，努力提高综合素质。我律师事物所执业律师也曾在刊物上发表法律论文及与法律有关的评论。我们会对所撰写的法律论文进行讨论、评定，以保证论文的质量。

回顾过去一年所作的工作，我要感谢各位领导的大力支持，同时也要感谢我律师事务所给位律师的勤苦劳动，正因为有了大家的共同努力，我们的工作才取得了一定的成绩。同时，还要看到我们的工作还有一些不足，主要包括：

一、业务培训工作方面有：业务培训专业化、系统性不够，对其他非法律知识的研讨涉及也鲜少。我们律师事务所刚刚成立，对于业务培训也处于摸索阶段，所以在业务培训工作进展稍显缓慢。

二、业务研究、制定业务规范及业务拓展工作还比较薄弱，需要大力加强。

以上不足也是我们\_\_\_年度改进工作的重点，下一年度，我们将继续加强工作的规范化，加大监督考核所内律师业务水平的力度，完善培训律师业务的体系。继续推进我律师事务所专业化建设、规范化管理的进程，探索适合我律师事务所发展的管理模式。

转眼间，\_\_年已成为历史，但我们仍然记得去年激烈的竞争。天气虽不是特别的严寒，但大街上四处飘飘的招聘条幅足以让人体会到阀门行业将会又是一个大较场，竞争将更加白热化。市场总监、销售经理、区域经理，大大小小上百家企业都在抢人才，抢市场，大家已经真的地感受到市场的残酷，坐以只能待毖。总结是为了来年扬长避短，对自己有个全面的认识。

一、任务完成情况

今年实际完成销售量为\_万，其中一\_万，\_万，其他\_万，基本完成年初既定目标。

\_常规产品比去年有所下降，\_增长较快，\_相比去年有少量增长;但\_销售不够理想(计划是在\_万左右)，\_(\_以上)销售量很少，软密封蝶阀有少量增幅。

总的说来是销售量正常，\_增长较快，但公司自身产品增长不够理想，“双达”品牌增长也不理想。

二、客户反映较多的情况

对于我们生产销售型企业来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

1、质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如\_客户的\_，\_客户的\_等，发生的质量问题接二连三，客户怨声载道。

2、细节注意不够：如大块焊疤、表面不光洁，油漆颜色出错，发货时手轮落下等等。虽然是小问题却影响了整个产品的质量，并给客户造成很坏的印象。

3、交货不及时：生产周期计划不准，生产调度不当常造成货期拖延，也有发货人员人为因素造成的交期延迟。

4、运费问题：关于运费问题客户投诉较多，尤其是老客户，如\_、\_、\_等人都说比别人的要贵，而且同样的货，同样的运输工具，今天和昨天不一样的价。

5、技术支持问题：客户的问题不回答或者含糊其词，造成客户对公司抱怨和误解，\_、\_等人均有提到这类问题。问题不大，但与公司“客户至上”“客户就是上帝”的宗旨不和谐。

6、报价问题：因公司内部价格体系不完整，所以不同的客户等级无法体现，老客户、大客户体会不到公司的照顾与优惠。

三、销售中的问题

经过近两年的磨合，销售部已经融合成一支精干、团结、上进的队伍。团队有分工，有合作，人员之间沟通顺利，相处融洽;销售人员已掌握了一定的销售技巧，并增强了为客户服务的思想;业务比较熟练，都能独当一面，而且工作中的问题善于总结、归纳，找到合理的解决方法，\_在这方面做得尤其突出。各相关部门的配合也日趋顺利，能相互理解和支持。好的方面需要再接再励，发扬光大，但问题方面也不少。

1、人员工作热情不高，自主性不强。上班聊天、看电影，打游戏等现象时有发生。究其原因，一是制度监管不力，二则销售人员待遇较低，感觉事情做得不少，但和其他部门相比工资却偏低，导致心理不平衡。

2、组织纪律意识淡薄，上班迟到、早退现象时有发生。这种情况存在公司各个部门，公司应该有适当的考勤制度，有不良现象发生时不应该仅有部门领导管理，而且公司领导要出面制止。

3、发货人员的观念问题：发货人员仅仅把发货当做一件单纯任务，以为货物出厂就行，少了为客户服务的理念。其实细节上的用心更能让客户感觉到公司的服务和真诚，比如货物的包装、清晰的标记，及时告知客户货物的重量，到货时间，为客户尽量把运输费用降低等等。

4、统计工作不到位，没有成品或半成品统计报表，每一次销售部都需要向车间询问货物库存状况，这样一来可能造成销售机会丢失，造成劳动浪费，而且客户也怀疑公司的办事效率。成品仓库和半成品仓库应定时提供报表，告知库存状况以便及时准备货品和告知客户具体生产周期。

5、销售、生产、采购等流程衔接不顺，常有造成交期延误事件且推脱责任，互相指责。

6、技术支持不顺，标书图纸、销售用图纸短缺。

7、部门责任不清，本未倒置，导致销售部人员没有时间主动争取客户。

以上问题只是诸多问题中的一小部分，也是销售过程中时有发生的问题，虽不致于影响公司的根本，但不加以重视，最终可能给公司的未来发展带来重大的损失。

<

★ 500字普通员工个人总结范文5篇</span

★ 办公室个人工作总结优秀范文5篇</span

★ 20\_工作总结范文|格式|模板</span

★ 普通员工月个人总结简短5篇</span

★ 员工试用期自我总结简短范文5篇精选</span

★ 员工转正个人总结800字范文集锦</span

★ 20\_医生人员年度个人工作总结五篇</span

★ 公司人事实习工作总结精选范文5篇</span

★ 公司行政人员工作总结报告范文</span

★ 销售月工作总结感悟及心得体会范文5篇</span[\_TAG\_h2]员工年度工作心得总结 年度工作总结和心得三

转眼一年时间已过半，回顾过去一年中的工作，有进步也有不足，从中也学到了许多知识。主要方面总结成以下几点：

一、与时俱进，不断增强个人政治修养。

我一贯热爱社会主义祖国，拥护的领导，坚持四项基本原则，遵纪守法，为人正直。通过学习，使我对党的基本理论和国家的方针政策有了新的认识，进一步领会到为人民服务的根本宗旨和科学发展观的精神实质。学习也使我认识到：工作岗位没有高低之分，一定要好好工作，不工作就不能体现自己的人生价值。作为银行基层一线的一名普通员工在工作中要充分发挥“主人翁”精神，在日常工作中从一点一滴做起。

二、立足本岗位，努力学习来提高服务质量。

由于我是一名前台员工，所以在客户中树立起单位的良好形象就显得尤为关键。通过这几年的前台工作，使我逐渐积累出了一套怎样提高日常服务质量的经验——坚持原则，严格按照人民银行、联社制定的各项规章制度执行，做到不违规操作，遇到客户提出的不合理要求，不办理有损银行利益的业务;遇到客户着急的业务，从不拖延;当客户前来询问业务时，能够认真细致不厌其烦的耐心讲解，作到“急客户之所急，想客户之所想”，真正做到以客户为上帝。这样热情、周到的服务使越来越多的企业与我社建立的良好的关系。另外，过去半年的工作，我看到了自己的进步，同时也看到了不足之处。所以我利用业余时间，多学习一些知识，提高自身的科学理论水平，上半年我通过了银行从业人员资格认证的基础知识考试。平时也常利用网络了解国际形势和国内外大事，开阔了视野，丰富了知识。在今后的工作中，要把业务理论知识更充分的应用到实际工作当中去，进一步提高自己的业务水平。

三、工作积极主动，团结同志，互相帮助。

作为一名普通员工，我在日常工作中始终抱着一个信念，那就是“今天工作不努力，明天就要努力找工作”。上半年，我从四墩子调回新桥信用社，虽然有心理准备，但每天大负荷，使我每天回到家都感到十分疲惫。尽管如此，我在工作中，还是时刻严格要求自己，认真完成领导交给的各项工作。

\_\_\_年，我将在做好本职工作的同时，要从本单位的利益出发，吸纳更多的存款，为新桥信用社的效益能够迈上更高一级台阶贡献自己的微薄之力。

**员工年度工作心得总结 年度工作总结和心得四**

过去的一年，为了更好的组织我律师事务所各律师进行学习交流，不断提高我律师事务所律师的专业素质和服务水平，开拓我律师事务所律师业务，我积极探索加强执业律师业务培训的途径，以不断开拓律师业务为核心，根据年初的工作安排，在各位领导的鞭策和帮助下，我做了一些应该做的工作。现作如下汇报：

一、严格律师事务所的内部管理，树立悦泰律师的品牌。我们律师事务所律师人数不多，在全国是个小所，但我们的管理是常抓不懈。为了搞好工作，我所还增设了行政管理一职，聘请具有工作经验的同志专抓内部管理。由于严格管理，我所自成立以来，尚没有发现一个执业律师违规执业，市司法局、市律协也没有接到过一起对我所律师的投诉。

二、积极组织我律师事务所执业律师业务培训，积极探索全面加强律师业务培训的途径和方式。我定期组织我律师事务所执业律师进行培训，坚持高标准、严要求，对执业的律师进行了系统化的专项培训。同时定时在所内组织职业律师对新法颁布、理论前沿、律师实务热点等重大课题进行讨论，对一些疑难案件进行研讨。我事务所还积极参加律师协会组织的各种培训，所内律师均能够认真学习，强化业务水平。

三、为广大群众提供有偿法律服务市场，提高律师地位。在律师业务中民事辩护是我的长项，经常办理一些比较有影响的案件，并取得了较好的成绩。我们认真受理所接收的案件，为广大委托人热情服务，急委托人之所急，遵守律师的职业道德、执业纪律。同时，我所对定期来所的农民工免费提供法律咨询，尽我们的努力帮助弱势群体。我所在过去的一年里，全面地展开了律师业务，并要求我所律师牢记律师是社会主义的法律工作者，自觉加强思想道德修养，增强了律师的责任感。

四、加强交流与合作，积极学习其他律师事务所的先进经验。我所在与其他律师事务所沟通、交流方面进行尝试。多次组织本所与其他律师事务所律师进行经验交流及研讨会议，就各律师事务所发展中的经验与问题进行广泛交流和深入探讨。同时，借研讨的契机，与其他律师一起探讨律师业务的新领域。在此工程中，我们讨积极学习大连同行的先进经验，以共同促进大连律师的发展。

五、组织执业律师加强理论学习，撰写法律文章，搜集经典案例。为了加强我所律师对理论及实务方面的研究，我们决定编撰法律论文、搜集案例，不仅研究一些热点的法律法规，同时不放松对其他相对较冷僻的法律条文的探讨，努力提高综合素质。我律师事物所执业律师也曾在刊物上发表法律论文及与法律有关的评论。我们会对所撰写的法律论文进行讨论、评定，以保证论文的质量。

回顾过去一年所作的工作，我要感谢各位领导的大力支持，同时也要感谢我律师事务所给位律师的勤苦劳动，正因为有了大家的共同努力，我们的工作才取得了一定的成绩。同时，还要看到我们的工作还有一些不足，主要包括：

一、业务培训工作方面有：业务培训专业化、系统性不够，对其他非法律知识的研讨涉及也鲜少。我们律师事务所刚刚成立，对于业务培训也处于摸索阶段，所以在业务培训工作进展稍显缓慢。

二、业务研究、制定业务规范及业务拓展工作还比较薄弱，需要大力加强。

以上不足也是我们\_\_\_年度改进工作的重点，下一年度，我们将继续加强工作的规范化，加大监督考核所内律师业务水平的力度，完善培训律师业务的体系。继续推进我律师事务所专业化建设、规范化管理的进程，探索适合我律师事务所发展的管理模式。

**员工年度工作心得总结 年度工作总结和心得五**

转眼间，\_\_年已成为历史，但我们仍然记得去年激烈的竞争。天气虽不是特别的严寒，但大街上四处飘飘的招聘条幅足以让人体会到阀门行业将会又是一个大较场，竞争将更加白热化。市场总监、销售经理、区域经理，大大小小上百家企业都在抢人才，抢市场，大家已经真的地感受到市场的残酷，坐以只能待毖。总结是为了来年扬长避短，对自己有个全面的认识。

一、任务完成情况

今年实际完成销售量为\_万，其中一\_万，\_万，其他\_万，基本完成年初既定目标。

\_常规产品比去年有所下降，\_增长较快，\_相比去年有少量增长;但\_销售不够理想(计划是在\_万左右)，\_(\_以上)销售量很少，软密封蝶阀有少量增幅。

总的说来是销售量正常，\_增长较快，但公司自身产品增长不够理想，“双达”品牌增长也不理想。

二、客户反映较多的情况

对于我们生产销售型企业来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

1、质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如\_客户的\_，\_客户的\_等，发生的质量问题接二连三，客户怨声载道。

2、细节注意不够：如大块焊疤、表面不光洁，油漆颜色出错，发货时手轮落下等等。虽然是小问题却影响了整个产品的质量，并给客户造成很坏的印象。

3、交货不及时：生产周期计划不准，生产调度不当常造成货期拖延，也有发货人员人为因素造成的交期延迟。

4、运费问题：关于运费问题客户投诉较多，尤其是老客户，如\_、\_、\_等人都说比别人的要贵，而且同样的货，同样的运输工具，今天和昨天不一样的价。

5、技术支持问题：客户的问题不回答或者含糊其词，造成客户对公司抱怨和误解，\_、\_等人均有提到这类问题。问题不大，但与公司“客户至上”“客户就是上帝”的宗旨不和谐。

6、报价问题：因公司内部价格体系不完整，所以不同的客户等级无法体现，老客户、大客户体会不到公司的照顾与优惠。

三、销售中的问题

经过近两年的磨合，销售部已经融合成一支精干、团结、上进的队伍。团队有分工，有合作，人员之间沟通顺利，相处融洽;销售人员已掌握了一定的销售技巧，并增强了为客户服务的思想;业务比较熟练，都能独当一面，而且工作中的问题善于总结、归纳，找到合理的解决方法，\_在这方面做得尤其突出。各相关部门的配合也日趋顺利，能相互理解和支持。好的方面需要再接再励，发扬光大，但问题方面也不少。

1、人员工作热情不高，自主性不强。上班聊天、看电影，打游戏等现象时有发生。究其原因，一是制度监管不力，二则销售人员待遇较低，感觉事情做得不少，但和其他部门相比工资却偏低，导致心理不平衡。

2、组织纪律意识淡薄，上班迟到、早退现象时有发生。这种情况存在公司各个部门，公司应该有适当的考勤制度，有不良现象发生时不应该仅有部门领导管理，而且公司领导要出面制止。

3、发货人员的观念问题：发货人员仅仅把发货当做一件单纯任务，以为货物出厂就行，少了为客户服务的理念。其实细节上的用心更能让客户感觉到公司的服务和真诚，比如货物的包装、清晰的标记，及时告知客户货物的重量，到货时间，为客户尽量把运输费用降低等等。

4、统计工作不到位，没有成品或半成品统计报表，每一次销售部都需要向车间询问货物库存状况，这样一来可能造成销售机会丢失，造成劳动浪费，而且客户也怀疑公司的办事效率。成品仓库和半成品仓库应定时提供报表，告知库存状况以便及时准备货品和告知客户具体生产周期。

5、销售、生产、采购等流程衔接不顺，常有造成交期延误事件且推脱责任，互相指责。

6、技术支持不顺，标书图纸、销售用图纸短缺。

7、部门责任不清，本未倒置，导致销售部人员没有时间主动争取客户。

以上问题只是诸多问题中的一小部分，也是销售过程中时有发生的问题，虽不致于影响公司的根本，但不加以重视，最终可能给公司的未来发展带来重大的损失。

<

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！