# 年度工作总结客户分析(合集33篇)

来源：网络 作者：落花成痕 更新时间：2024-03-31

*年度工作总结客户分析1时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间，20\_\_年就过去了，在担任\_\_支行这一年的客户经理期间，我勤奋努力，不断进取，在自身业务水平得到较大提高的同时，思想意识方面也取得了不小的进步。现将20\_\_年工作情况汇报如下：>一、工作...*

**年度工作总结客户分析1**

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间，20\_\_年就过去了，在担任\_\_支行这一年的客户经理期间，我勤奋努力，不断进取，在自身业务水平得到较大提高的同时，思想意识方面也取得了不小的进步。现将20\_\_年工作情况汇报如下：

>一、工作收获

20\_\_年，在支行行长和各位领导同时的关心指导下，我用较短的时间熟悉了新的工作环境，在工作中，认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自身的理论素质和业务技能，到了新的工作环境，工作经验、营销技能等都存在一定的欠缺，加之支行为新设外地支行，要开展工作，就必须先增加客户群体。工作中我始终“勤动口、勤动手、勤动脑”去争取客户对我行业务的支持，扩大自身客户数量，在较短的时间内通过优质的服务和业务专业性，搜集信息、寻求支持，成功营销\_\_贵族白酒交易中心、\_\_电力实业公司、\_\_中小企业服务中心等一大批优质客户和业务，虽然目前账面贡献度还不大，但为未来储存了上亿元的存款和贷款。

>二、明确岗位的职责和使命

担任客户经理以来，我深刻体会和感触到该岗位的职责和使命。客户经理是我行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。与客户的交际风度和言谈举止，均代表着我行形象。平时不断学习沟通技巧，掌握沟通方法，以“工作就是我的事业”的态度和用跑步前进的工作方式来对待工作。从各方各面搜集优质客户信息，及时掌握客户动态，拜访客户中间桥梁，下到企业、机关，深入客户，没有公车时坐公交，天晴下雨一如既往，每天对不同的客户进行日常维护，哪怕是一条短信祝福与问候，均代表着我行对客户的一种想念。热情、耐心地为客户答疑解惑，从容地用轻松地姿态和亲切的微笑来面对客户，快速、清晰地向客户传达他们所要了解的信息，与客户良好的沟通并取得很好的效果，赢得客户对我工作的普遍认同。在信贷业务中，认真做好贷前调查、贷后检查、跟踪调查，资料及时提交审查及归档。20\_\_年，累计发放贷款\_\_\_余万元，按时清收贷款\_\_万元，其中无一笔不良贷款和信用不良产生，在优质获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证了信贷资金的安全。

>三、存在的问题

在过去的一年，虽然我在各方面取得了一定的成绩，然而，我也清楚地看到了自身存在的不足。

(一)是学习不够，面对金融改革的日益深化和市场经济的多样化，如何掌握最新的财经信息和我市发展动态，有时跟不上步伐。

(二)是对挖掘现有客户资源，客户优中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。

(三)是进一步客服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自己，以上不足我正在努力改正。

>四、今后努力地方向

在新的一年，我将再接再厉，更加注重对新的规章、新的业务、新的知识的学习专研，改进工作方式方法，积极努力工作，增强服务宗旨意识，拿出十分的勇气，拿出开拓的魄力，夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力，用“新”的工作实际工作中遇到的种种困难。

**年度工作总结客户分析2**

时光飞逝，一年的工作转瞬间又将成为历史，20xx年即将过去，20xx年即将到来，新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。现将我个人20xx年的工作总结以及20xx年的工作计划汇报如下：

>一、20xx年总结

1.分行开业前的半年多时间里，在部门领导的带领下，我们走访了各大房产公司、各家制药公司等企业，进行前期的业务拓展，得到了客户的认可，虽然后期因种种原因未能和一些客户做成业务，但对我行扩大影响力还是有一定的帮助。在此期间，部门领导对我的工作特别是信贷报告方面进行了指导，同事们也给予了我很多帮助，让我快速成长起来。

2. 截止12月31日，我总共开户xx户，销售理财产品xx万元，发放贷款两笔xx万元，一笔为x某的个人经营性贷款，xx万元，是分行第一笔xx业务;另一笔为xx某的个人消费性贷款，xx万元。通过这两笔贷款，我积累了一定的经验，并总结成文字供同事参考。

3.我们参加了分行组织的各项培训，了解了总行和分行的各项政策，对我们工作有较大的帮助。我们参加了行里的活动，积极到附近社区进行宣传，扩大了我行的影响力。

>二、20xx年工作中存在的问题和困难

1.业务开拓能力有待加强，尤其是在跟踪潜在客户，挖掘客户资源方面。

2. 理财等零售业务开展情况不够理想，需要在今后的工作中加以注意。

3. 对报表的报表中出现的一些异常细节不够关注，比如收入利润与成本的非同步性增长、实收现金与营业收入的不相称性增长、净利润和经营性净现金流量的不对等性增长、交易金额与营业收入的倒挂性增长、营业利润与非经常性损益的背离。

>三、20xx年工作计划

1. 在目前客户缺乏的状况下，努力维护现有优质客户，用好资源，做好客户营销，实现授信额度的创利最大化。

2. 紧紧抓住几个主要拟授信客户，做好营销，加强沟通，力争将贷款顺利拿下。

3. 加强交叉检验、交叉营销，与同事一起，全方位服务客户。

4. 关心时事，加强自己对宏观经济走势的`判断，用以指导自己的信贷业务。根据相关预测，随着利率市场化的大幕逐渐拉开，20xx年的社会融资成本在升高，由于社会融资对增长的影响一般要到两个季度后才能体现出来，这就意味着：最迟到20xx年第三季度，我国经济增速或将再度出现下滑。这对我们的风险把控提出了更高的要求，在今后的工作中我要多关注企业的行业风险以及融资情况。

**年度工作总结客户分析3**

20xx年对于我来说，应该是忙碌、学习、领悟和庆幸的一年。

这一年来，几乎每天都处于紧张和忙碌之中，先是年初由于经济危机的影响，很多客户采取保守、观望的态度，需要调整投资产品配置，选择与之匹配的投资产品，重新分析制定规划，尽量选择较为保守的品种，比如货币基金、债券等。然后春节前后，宏观经济略有回暖迹象，一些以往操作频繁的客户又有些按捺不住，要继续进行股票和权证的短线操作。在对市场进行了综合分析后，对各种股票板块和证券品种进行了对比，建议这些客户可以选择一些防御类行业的股票或者资源类的上市公司，尽量回避权证类的高风险品种。

对于保守的客户，也建议可以适当尝试etf产品的二级市场投资，这样可以在保证资本安全的前提下，把握打盘上涨的幅度，收益较为稳妥。这段时间的工作既繁重有辛苦，既要参考很多资料和数据，反复研究，又要向客户耐心的介绍各品种的特点，得出的结论的理由，以及一些品种在操作上的简单技巧和注意事项并随时与客户进行沟通，交流彼此对市场的看法。

接着是“创业板”的上市，身处证券行业，这段时间的工作非常紧张和繁重，而且让我在一次陷入矛盾之中：“创业板”开通手续，公司是下达了任务指标的，采取了很多联系和通知客户的措施，而通过对学习各国创业板市场的资料，特别是参加了天津地区持证人继续教育活动，听了老师对风险投资和创业板市场的.分析后，觉得大多数客户非常不适合参与创业板市场的投资，因此对前几批发行的创业板股票的资料进行了非常深入的分析并及时传达各客户。

第四季度，市场通胀预期愈演愈烈，大盘也已逐渐显示了上涨乏力的迹象，但个股依然活跃，新入市的客户依然满仓操作，并们有及时地调整仓位，一旦大盘调整会有风险很大，建议客户要控制好仓位，保留较大比例的帐户资金，等待时机。

以上这些行为包含着大量的查阅资料，分析对比，思考总结和交流沟通的工作，怎一个“忙”字了得？

也正是因为这一年来不同以往的忙碌，积累了更多的经验，督促自己去学习更多的知识，了解更多类型的投资品种和市场，提升了自己适应更多不同变化的能力。

通过在证券行业十几年的工作，考取了cfp资格两年多以来，渐渐领悟出很多老师和前辈们常常教悔的道理：

谦虚：只有保持谦虚的态度，才能让自己学习到更多的东西，使自己的知识和意念常“新”。

严谨：对各种产品和市场要认真研究和分析，对不同客户也要有更多的了解，才能给他们提供更加适合的投资建议。

圆通：面对公司任务和客户利益，要积极对待，既不能逃避也不能推脱，尽量运用自己的知识和经验寻找二者的平衡点，只要肯花心思，是可以做到“双赢”的。

诚恳：无论如何，只用诚心诚意为客户着想，站在客户的角度，作出的投资规划才是正真适合客户本身的，也才是最能让他们接受和认可的。

长期以来我都是以这样的态度在工作，也正因为如此，与很多客户成为了知心朋友，今年的市场变化更为丰富，很庆幸自己几年前就参加了金融理财师的培训和学习，较早的对国际金融市场有了些了解，在进行分析和规划时等到了充分的运用，被客户非常认可和赞同，使他们对这一年来的投资成绩非常满意，我们之间的友情加深了，对我也更加信赖，因此，让我非常感激，相信自己应该有能力为更多的人提供更好的服务！

**年度工作总结客户分析4**

销售回顾：公司产品的结构多层次，系列组合，依托自身商誉优势，在产品定位与市场策略上，近亲繁殖、扩张道路。从4个品牌，8类产品，由20\_\_年11月初在流通领域中常见的辣根王，果汁，寿司酱油，鸡汁，直至后期逐步登陆市场的寿司醋，辣椒油、芥末油等，均在消费界取得部分认可。产品销售过程是通过引导最终消费者，从而带动产品流通的策略，我们同时为销售商和消费者提供优质产品，至上的服务，直接有效的供求资源和网络信息，整个工作是在消费以及流通两个领域同步开展，使销售队伍——销售商——消费者之间进行整合。

经营分析：

1、经销商的定位，南京现有的两个经销商：A（\_\_）B(\_\_)，A现有的销售网络集中在市内酒店宾馆，主营高档干货，餐料配送业务。B的客户群面向流通市场，同时也兼营终端业务，A和B的销售网络存在一定的互补性，同时也缺乏一定的成长性，他们因其客观因素限制，业务拓展能力不强，短期未能在原有的网络基础上进行业务延伸。

2、产品消化周期差异化，产品消化周期完全取决于消费者的使用量，这与各地区的饮食文化密切相关。公司的芥辣、寿司醋，芥末油消化周期较慢，同比之下，鸡汁、果汁、正处于市场成熟增长阶段，我们在为公司带来增量产品的选择上，需要准确定位。

存在问题：

1.经销商违规(冲货、窜货)

南京地区前任经销商与公司战略方向和销售策略的意见上产生分岐，公司因故终止该经销商的产品经销权。然而该经销商竟以此为耻，并拉开了导火索，与南京办销售队伍为敌，浓浓得\_\_味将鸡汁、芥辣产品价格一降再降。甚至，不惜重金，余近求远，从别的区域采调公司产品低价冲击南京市场，使我们销售队伍在客户眼前的信誉和产品推广带来恶劣的影响。

2.空白市场尚未开发

前期工作重心在南京，时间原因，未能及时将江苏中部、北部及安徽部分市场开拓，这些区域市场的工业产业密集度低，在消费水平和餐饮业的发展也较逊色，相对产品品牌竞争的程度上也明显的低，从战略的角度上，这些区域宜早开发，作为待机市场，先入为主。

经验总结，于20\_\_年12月18日，南京办在双门楼宾馆天之味产品“厨艺大观”活动，收益匪浅，利用到场嘉宾的人脉资源，不仅提高了产品在厨艺界的知名度，同时也收集了很多业内人士资料和动态信息，以便后期的沟通与合作。

餐饮业宏观分析：20\_\_下半年禽流感带来餐饮风波，南京市餐饮业全年零售额78。69亿元，下半年零售额仅35。75亿元，同比下降27。9%，大中型餐饮上客就餐率同比减少22。3%，禽流感已成为导致今年下半年餐饮业萧条的主要因素。

微观分析：消费者要求在预算的约束下将效用化，根据消费者的偏好。而生产者在技术约束下，将利润化，在双方自利行为的交互作用下，以达到市场均衡，从现有两者均衡比例来看，以下是消费者的选择购买行为比例：

现代营销趋势更多的体现出上朔到生产领域，下伸至消费领域，而不是仅仅局限于流通领域。

\_\_年工作计划

\_\_年预计全年回款100万元以上，保持增长345。9%，预计第一季度完成15万元回款，第二季度25万元回款，第三季度回款30万元，第四季度30万元，南京市内终端用户预计扩增至150家，分销商增到70家。

工作方向：

1.对经销商的管理

定期检查核实经销高的产品库存，配合公司发货时间及物流工作，确保经销商的库存在短期内消化，不出现积压产品及断货现象，同时协调好各分销商的渠道，有销售网络重叠现象的，避免引起产品价格战。

2.解决产品冲货、窜货问题

实行奖罚分明制度管理体系，解决因产品价格大幅度波动造成的市场威胁，查找冲货根源，经核实无误后取消违规经销商的产品促销资格，时间为1年。相反，提供有效信息并持有凭证的销售商，公司给予相应的促销补贴政策。

3.销售渠道下沉

进一步将产品深度分销，由原来的批发市场深入至农贸市场，在终端的走访中，针对信息的收集，寻找对产品需求量大的消费群。目前，浓缩果汁产品的需求量集中在咖啡馆、茶馆，我们还需要在产品质量和价格上寻找相应的切入点。

**年度工作总结客户分析5**

上一年，xx支行的信贷工作在行领导和信贷处的统一安排部署下，全行上下齐心协力，以加快发展为主题，以扩增存贷规模、提高资产质量为核心，以加强信贷管理为重点，以各项信贷制度的落实为基础，经过了一季度的“非常奉献6+1”和二季度的“星光大道”等竞赛活动，xx支行各项经营业绩稳步增长，截止6月末，支行各项存款余额21307万元，较年初增加2145万元;各项贷款余额11344万元，较年初增加2527万元，存贷比例53%;不良贷款余额万元，较年初下降万元;办理银行承兑汇票金额8849万元;办理贴现金额5507万元;利息收入584万元，一年实现利润377万元，全面完成上级下达的目标任务，信贷管理也逐步向规范化、制度化迈进。

>一、认真执行政策，严格按照规范化管理要求，切实加强信贷基础工作，确保各项指标～完成。

一年来，我行认真学习、深刻理解总行会议和文件精神，适时分析形势，认真执行政策，从严监管企业，规范内部管理，切实防范风险，不仅提高了信贷管理水平而且为保证～完成全年各项经营责任考核指标打下坚实的基础。在贷款投放上，支行狠抓贷款投放风险管理，采取的具体措施是：

⑴严格执行总行下达的《信贷风险控制指导意见》，进一步对信贷风险进行控制，对授信行为进行规范。严密了贷前调查、审查及审批手续，对信贷人员贷前调查的范围及要求，确保信贷调查材料真实有效。

⑵严格控制信贷风险，严格执行信贷风险防范控制管理体系，全面实行审贷分离，规范了贷审会，实行了贷审例会制，严格按照贷审会议事规程召开会议，明确各环节主责任人职责。

(3)扎实细致地开展贷后检查工作，定期和不定期地对企业经营状况和抵押物状况进行检查和分析，认真填报贷后管理表。

(4)切实做好贷款五级分类工作，制定了五级分类的具体操作实施细则，对客户进行统一分类，从而提高了信贷管理的质量。

(5)对流动资金贷款、贴现贷款，承兑汇票在上报审批过程中严格执行总行要求的调查、审查、审批环节的统一格式，切实从源头上控制信贷风险。

(6)积极配合总行信贷处做好信贷检查工作，在检查中没有发现一例违规现象，信贷工作得到肯定和好评。

>二、通过信贷杠杆作用，抢占市场份额，壮大资金实力，增强发展后劲。

上一年，我支行继续围绕开拓信贷业务、开展信贷营销、积极组织存款等方面做文章，切实做好大户的回访工作，密切关注并掌握贷款单位的资金运行状况和经营情况;大力组织存款，积极开拓业务，挖掘客户。

1、上一年，我行信贷资金重点投放于优质企业和大中型项目，继续重点扶持信用好、经营好、效益好的优质企业，如中联巨龙水泥有限公司、亿人城建有限公司、利玛置业有限公司等，把这部份贷款投入作为我行调整信贷结构、分散信贷风险、抢占市场份额、维持持续发展的重要战略措施，信贷结构得到进一步优化。而且，通过优化信贷结构，信贷资金正确的投放，使我行的优质客户不断增加。既降低了经营风险，同时又取得了良好的社会效益。

2、上一年，我行坚持业务发展多元化，加快票据贴现业务的发展，重点增加对优质客户的信贷投放量，不仅降低了贷款总体风险度，而且带来了丰厚的利息收入，随着相对独立核算的实行，经济效益显著提高，今年一至六月份实现利息收入584万元，超过去年全年收息水平，实现利润377万元，有效地壮大了资金实力，增强了发展后劲，呈现良好的发展势头。

>三、加大信贷营销力度，不断开拓业务空间，加快业务发展步伐。

1、上一年，我行在信贷业务发展中取得了一定的突破，特别在汽车消费贷款方面也取得了一定的成效。我行还特别注重加强银企合作，协调处理好银企关系。根据形式发展和工作实际的需要，积极开展调查研究，与企业互通信息，加强理解与配合，共同协商解决问题的途径，加大对企业的支持力度，构筑新型银企关系。三月份，我行与市汽车销售有限公司举办了银企联谊活动，通过活动，加强了银企之间的沟通与了解，建立了深层银企合作关系。

2、上一年，我行进一步提高对信贷营销的认识，不断推进文明信用工程建设，最大限度地抢占市场份额，建立稳固的客户群体，加大对个私经济、居民银行信贷员工作总结个人的营销力度，选择信用好、还贷能力强的个体企业和城镇居民做为我行信贷营销的对象，把信贷营销与绿色文明信用生态工程相结合，通过一系列的社会文明信用创建活动，打造我行独特的.信贷营销品牌。

>四、建立完善的内部管理机制，业务操作有条不紊，提高办事效率，推进业务发展。

我行在不断加强和改善日常信贷工作的同时，还注重加强信贷人员的业务学习，以便能在业务操作中得心应手，提高工作质量和工作效率。做好信贷资料归档和各项结转工作，实行一户一档，建立完整系统的客户信息档案，以便于及时查阅和调用。对于信贷台帐和报表，能够完整、准确地反映数据，及时上报各项报表，做好信贷登记工作，及时提供信息。在搞好管理的同时，我行还不断强化服务意识，改善服务手段，积极开展优质文明服务，树立“窗口”形象，以服务留住储户、以热情吸引存款，始终以客户就是上帝的理念精神，更好地为客户服务，提高我行的对外形象，并以优质的服务促进业务的发展。

>五、下一年工作思路

1、立足当前，抓好各项阶段性工作，在上一年打下的基础上，下一年全面启动。

下一年，我们要做好信贷各项业务的安排和落实，对于上一年已有意向的项目，下一年力争做好、做实，例如要做好新港国际和华茵房地产的商品房按揭工作，做好大户回访工作，加强贷款企业的资金回笼款统计工作，巩固老客户，发展新客户，全面开展信贷营销工作，努力完成信贷业务各项指标任务。

2、做好企业信用等级评定工作，为信贷决策提供科学依据。

认真调查核实企业情况，开展企业信用等级评定工作认真学习、深刻领会有关文件和总行信用等级评定与管理办法的基础上，严格按照总行规定的统一标准和计算办法，确保客观、公正、准确地评定企业的信用等级，真实地反映企业的经营管理、财务状况和信誉程度，为我行衡量开户企业风险承受能力、实行信贷准入机制建立基本依据。

3、总结经验，切实加强管理。

进一步加强信贷基础管理工作，按照总行信贷处检查要求，加强信贷档案完整性、准确性、合规性和保密性的管理，建立健全信贷业务台账、授信台账、抵质押品台账和不良贷款监管台账。确立支行经营和管理目标的最佳组合，确保支行资产质量始终保持稳定状态。

上一年各项工作虽然取得了一定的成绩，但距行领导要求还有一定的距离，我们冷静分析了存在的不足。一是业务规范化管理工作有待进一步加强，要将制度规定全面落实到业务工作的各个岗位各个环节中去;二是业务开拓范围还需不断扩大，涉及的领域要更广，更深，以促进业务快速持续发展。以上问题将是我行以后工作完善和改进的重点，今后，我们将严格加强管理，不断开拓业务新领域，高标准严要求，在行领导和信贷处的正确指导下不断改进，不断提高，努力做好下一年各项工作任务。

**年度工作总结客户分析6**

走向新岗位转眼间一年过去了，经过这一年来对现场施工磨练和生活的积累，对于新的工作岗位有了全新的认识和感悟，尤其是在工作中也学习到了不少宝贵的经验和知识。 这些经验和知识具体表现为由原来的对待事情马马虎虎到现在的一步一步的开始细心谨慎，对待工作消极怠工到现在一点一线的认真负责，由原来的一味的依赖心理到现在的时时能想到自主解决问题，由原来的需要被人提醒的被动做事到现在的去主动发现工作中的问题等等，这些无疑对我离开怀抱真正踏入社会有了一个难得的历练机会和教育引导。 工作中也让我对材料岗位工作有了一定的认识，材料的管理工作面广、品种繁多、性质复杂比较容易出问题，日常工作中也总结出一些问题及个人见解：

>一、视材料如己出，精打细算

材料在项目中处于根本地位，没材料一切空谈。材料在初始提料环节中，需对照图纸及现场实际情况，多方人员共同协商提料，多提、多议。本公司接触项目多为新颖，其中多数材料都未接触，在遇到新的材料时应多计算，多与供应商交流，难免有业务不熟练，在计算方法上有偏差，造成材料多、少，无形中增加公司间接直接的经济损失，做到精打细算，精益求精。

>二、视材料如己出，货比三家

材料市场鱼龙混杂，以次充好、以假乱真。所以在材料选购中要多走、多看、多听、多问。货比三家不吃亏，有的材料这家便宜点，他家贵些，质量好点。所以在选购时应多思考，多衡量，决不能因小失大，要高瞻远瞩，统筹兼顾。

>三、视材料如己出，人见人爱

材料在进入施工现场后，在使用、保管环节尤为重要。所有人员在对材料进场后必须负起责任，不可认为现场有负责材料、负责仓库的专门人员，至材料使用、堆放、保管与自己不相干。有的项目战线比较长难免在器具使用上不是很方便，在不归还情况下但也应该及时保管好、储存好。人人都应该有保护意识，哪怕弯一下腰，多一句话。潜移默化中感染周围所有项目参与人员，爱护公物，人人有责。

>四、视材料如己出，深思远虑

材料的复杂性，很多东西看起来较为单一，但在使用起来时往往多元化。单项材料敲定后，其附带周边零星小件也应考虑到采购范围中，少跑腿、备料足。周转材料且不可随意使用，随心所欲，力求使用、周转最大化。小型器具购进后，在日常使用中，对其工作性能、负荷率、日常保养应当考虑其中，不可追求其强度最大化，往往事半功倍，造成器具维修使用成本的加大，过早减少使用寿命。

工作中，严于律己，宽以待人。

公司制度，做到完好完善，执行力度上加强提高。

本职岗位上，自己的业务水平不高，对待材料知识的掌握上相当的\'不足。所以，在这一年的时间里，也有注意留心到对这方面知识的补充。对事对物都做了一些记录，制作相应的备忘录，加强业务学习。对于自己做事之前的计划安排不够，做事之前设想步骤不够充分，导致很多事情办理的效率不够，很多事情没有能够预先想到，只能被动的等待安排等。对于这些问题，我也将不断的向他人学习，努力发现和完善工作中的问题。

团队协作中，做好本职工作前提下，积极的去协助其他部门。多做多学习，即充实自我，更能提高自我。

我相信只要付出总有回报，只要努力总有收获。只有在不断成长的道路中磨砺自己，认识自己，才能更好一步一印的走下去。

**年度工作总结客户分析7**

1、销量任务完成，销量任务需要加劲。

20\_\_年计划完成销量\_\_\_\_吨，实际完成销量\_\_\_\_吨，回款\_\_\_\_万元，完成销售、回款双100%目标，但个人销量比计划销量减少\_\_\_\_吨。

⑴\_\_#\_\_粒减少原因。市场销量萎缩。

⑵…肥减少原因。春季\_\_\_\_\_\_\_\_市场由于种植结构调整，销量减少\_\_\_\_吨，秋季回补有限；节能减排导致厂里产量不够，市场投放量减少\_\_\_\_吨。

个人不足：如果产量能保证，可以增加销量\_\_\_\_吨，与实际所需销量仍有\_\_\_\_吨差距。销量不能按计划完成的主要原因为个人努力程度不够，市场容量没有得到有效拓展；不能有效遏制部分市场萎缩。

2、根据实际情况开展市场开发和维护

⑴开发情况。

鉴于\_\_\_\_地区销量逐年萎缩，今年\_\_\_\_肥开发重点放在\_\_\_\_地区的蔬菜种植大户和寻找\_\_\_\_用户。…肥开发重点放在\_\_复合肥生产厂家和农资经销商。

⑵维护情况。

今年做了周边市场统一出库价格和关键几位经销商继续缴纳保证金政策等工作控制窜货。

个人不足：有时候跟经销商的沟通不及时，不能及时处理市场发生的一些问题；市场开发和维护力度不够。

3、竭尽全力搞好物流工作

4、对内搞好团队协作，对外团结协作其它部门。

\_\_\_\_团队是需要团结也是特别团结的团队，在我们的团队中既需要保证总体销售任务的完成，又要克服个人市场产品投放、运输均衡难题。在20\_\_年的销售工作中，大家展开广度、深度和密度全方位合作，每个人都任劳任怨、不辞辛苦，信息共享、物流共享，互相做其它方售前、售中、售后的服务补充，从大局出发而不谋私利，共同想办法处理销售工作中出现的各种问题，最终保证了销售任务的顺利完成。在完成\_\_\_\_内任务的同时，随时积极处理处长临时交代的其它工作任务。在同企业内\_\_\_\_部门的合作中，以合理、合适的方法沟通，维护了与各部门的良好合作关系，尽努力做到企业利润化。

个人不足：在团队合作中贡献的力量较少，需要加倍努力；与领导沟通的不够，有时不能很好理解领导意图；日常工作有时不够认真；与其它部门沟通方式和方法上需要进一步改进。

5、妥善处理好客户关系

在20\_\_年市场操作中，随时给客户提供需要的市场信息（非本公司重要信息）、便宜的物流等力所能及的帮助，及时处理了客户建议，满足了客户市场货物需求，平衡了企业与经销商关系，延续了企业与客户的良好合作关系。

个人不足：销售理论比较缺乏，对销售中发生的一些问题不能科学、有效分析和解决；对客户的自我营销做的不到位，影响力小；工作目标不够明确，相关工作做的细致程度不够。

6、其它相关工作同步走

信息在销售中占有很重要的位置，内部我们及时了解企业内部的产品产量和质量情况，对外部通过市场调查、电话、网络等各种手段收集市场相关竞争品的各种情况，为企业调整生产、确定市场价格以及其它相关决策提供了可靠的参考依据。

个人不足：相关信息工作做得不够细致，信息分析手段缺乏，不能全方位提供销售所需信息资料。

**年度工作总结客户分析8**

20xx年，在xxx和xxx的直接领导和大力支持下，我公司围绕“依托xx、开拓发展、做大做强”的发展思路，创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，发奋适应新形势下对物业管理工作的发展要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同发奋，较好地完成了全年各项工作任务。截至12月底，我公司共实现收入xxx万，总体实现收支平衡并略有盈余，基本走上了自主经营的发展轨道。现将我公司20xx年主要工作总结如下：

一、xxxx工作任务完成状况

（一）以物业管理和工程维修为重点，全力完成xxx和xxx交办的各项中心工作任务

在物业管理方面，我公司顺利完成了各小区及办公大楼的物业管理工作，此外，受xxx委托，我公司负责了xxx临时停车场经营管理工作，取得了良好的社会效益，圆满完成上级交付的.任务。在物业工程维修方面，我公司完成了装修工程9项，各小区房屋维修共387套，其他各小区零星维修改造工程13项，进一步改善了办公大楼的办公环境和各小区的生活居住环境，确保各项工作的顺利推进。统计数据证明，我公司共投入工程维修费用万元，是去年的两倍多。

（二）完善各项规章制度，建立健全内部管理机制，进一步深化企业管理体制改革

20\_年是我司转变业务职能和下属公司合并重组的关键年，我公司敢于迎接挑战，主动把握机遇，在加强物业管理和内部管理上做文章，按照现代企业制度的标准和要求深化管理体制改革。我们经过对目前形式的认真分析和准确定位，转变以前仅对安置小区做好日常维护管理的单一工作模式和发展思路，把扩大服务范围、提高物业管理水平、参与市场竞争，主动开拓城市公共物业管理市场作为今后可持续性发展道路，为此，我们建立健全了一系列适应公司自身发展需要和市场竞争需求的规章制度，如《物品采购暂行规定》、《废旧物资管理规定》、《加班制度》、《维修工程监管工作规定》、《小区管理目标职责考核表》（包括办公内务、安全防范、车辆管理、机电设备、绿化卫生、住户投诉、装修维修等方面）、《物业管理有偿服务规定》等，为公司发展的规范化和可持续化奠定了基础。

同时，本着开源节流、多劳多得、提高小区管理服务水平的原则，在我公司管理的各小区内建立并推行了经营目标职责制和管理目标职责制，对小区进行年度经济指标与服务指标的考评。实践证明，该项制度不但减少了业务成本，增加了公司的经营收入（见下表1），而且激发了服务中心全体员工的积极性，提高了他们的工作潜质和效率，进一步明确了小区服务中的责、权、利，保证小区物业管理的良性、高效运作。此外，我公司还统一规范了各小区服务人员的服饰，加强礼仪培训，公司的对外形象焕然一新；推行了保安人员星级考核制度，为建立更优秀、精干的保安队伍奠定了基础。

**年度工作总结客户分析9**

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间，20xx年已经快过去了就过去了，在担任x支行这一年的客户经理期间，我勤奋努力，不断进取，在自身业务水平得到较大提高的同时，思想意识方面也取得了不小的进步。现将20xx年工作情况汇报如下：

一、20xx年，在支行行长和各位领导同时的关心指导下，我用较短的时间熟悉了新的工作环境，在工作中，认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自身的理论素质和业务技能，到了新的工作环境，工作经验、营销技能等都存在一定的欠缺，加之支行为新设外地支行，要开展工作，就必须先增加客户群体。

工作中我始终“勤动口、勤动手、勤动脑”去争取客户对我行业务的支持，扩大自身客户数量，在较短的时间内通过优质的服务和业务专业性，搜集信息、寻求支持，成功营销x贵族白酒交易中心、x市电力实业公司、x市中小企业服务中心等一大批优质客户和业务，虽然目前账面贡献度还不大，但为未来储存了上亿元的存款和贷款。至12月末，个人累计完成存款2200多万元，完成全年日均1800余万元，代发工资、PS商户、通知存款等业务都有新的突破。

二、担任客户经理以来，我深刻体会和感触到该岗位的`职责和使命。客户经理是我行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。与客户的交际风度和言谈举止，均代表着我行形象。平时不断学习沟通技巧，掌握沟通方法，以“工作就是我的事业”的态度和用跑步前进的工作方式来对待工作。从各方各面搜集优质客户信息，及时掌握客户动态，拜访客户中间桥梁，下到企业、机关，深入客户，没有公车时坐公交，天晴下雨一如既往，每天对不同的客户进行日常维护，哪怕是一条短信祝福与问候，均代表着我行对客户的一种想念。

热情、耐心地为客户答疑解惑，从容地用轻松地姿态和亲切的微笑来面对客户，快速、清晰地向客户传达他们所要了解的信息，与客户良好的沟通并取得很好的效果，赢得客户对我工作的普遍认同。在信贷业务中，认真做好贷前调查、贷后检查、跟踪调查，资料及时提交审查及归档。20xx年，累计发放贷款3350余万元，按时清收贷款641万元，其中无一笔不良贷款和信用不良产生，在优质获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证了信贷资金的安全。

三、存在的问题

在过去的一年，虽然我在各方面取得了一定的成绩，然而，我也清楚地看到了自身存在的不足。

(一)是学习不够，面对金融改革的日益深化和市场经济的多样化，如何掌握的财经信息和我市发展动态，有时跟不上步伐。

(二)是对挖掘现有客户资源，客户优中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。

(三)是进一步客服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自己，以上不足我正在努力改正。

四、今后努力地方向

在新的一年，我将再接再厉，更加注重对新的规章、新的业务、新的知识的学习专研，改进工作方式方法，积极努力工作，增强服务宗旨意识，拿出十分的勇气，拿出开拓的魄力，夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力，用“新”的工作实际工作中遇到的种种困难。

**年度工作总结客户分析10**

因为工作需要，xx年x月底至xx月初，我在支行个人业务部担任部门经理。根据行党委的工作思路和支行个人业务发展的现状，确立了“注重传统业务，狠抓新业务，围绕新的经济增长点，促进个人业务收入的稳定快速地增长”的努力方向。

>一、推动存款、贷款的稳定增长

在行党委的正确领导下，通过开展“春天行动”和“夏日激情”等各种劳动竞赛活动，周周督、天天催，推动储蓄存款和个人贷款业务稳定增长，在全行员工的共同努力之下，到x月末储蓄存款在年初余额的基础上，净增万元，完成分行下达计划的xx%，各项贷款比年初净增万元，使近年来xx较好的“xx”和“xx”两个楼盘落户农行。

结合xx长江航道的优质运力，配合市分行三农个人金融业务部的调研，出台了《xx农业银行xx市分行个人船舶按揭贷款管理办法(试行)》，支行成为首批可以开办个人船舶按揭贷款的支行。作为水上运输的大县，我们又多了一个新利润的经济增长点。

>二、推动三农工作的\'持续发展，全力降低三农贷款的风险

以“农商通”、“惠农卡”和“小额贷款”作为支撑点继续推动三农工作。收集农商通资料xx户，x月份组织农商通安装使用培训会，一次安装农商通xx台，开通小额取现农商通xx，拓宽惠农卡的用卡环境。

与分管行长到三个三农网点实地摸底调研，针对“小额农贷不良贷款的增长”的现状和农户的实际情况，制定并落实“起诉一部分，震慑一部分，上门催收一部分，暂缓一部分”的方案，对于小额农贷的不良贷款，进行严防死堵。通过各种方法，全县共收回xx万元，不良率控制在x%以下。

**年度工作总结客户分析11**

\_\_年的上半年已经过去，新的挑战又在眼前。在上半年里，有压力也有挑战。年初的时候，房地产市场还没有完全复苏，那时的压力其实挺大的。客户有着重重顾虑，媒体有各种不利宣传，我却坚信青岛地产的稳定性和升值潜力，在稍后的几个月里，房市回升，我和同事们抓紧时机，达到了公司指标，创造了不错了业绩。

在实践工作中，我又对销售有了新的体验，在此我总结几点与大家分享：

（一）不做作，以诚相待，客户分辩的出真心假意。得到客户信任，客户听你的，反之，你所说的一切，都将起到反效果。

（二）了解客户需求。第一时间了解客户所需要的，做针对性讲解，否则，所说的一切都是白费时间。

（三）推荐房源要有把握，了解所有的房子，包括它的优劣势，做到对客户的所有问题都有合理解释，但对于明显硬伤，则不要强词夺理，任何东西没有完美的，要使客户了解，如果你看到了完美的，那必定存在谎言。

自己也还存在一些需要改进之处：

有时缺乏耐心，对于一些问题较多或说话比较冲的客户往往会针锋相对。其实，对于这种客户可能采用迂回、或以柔克刚的方式更加有效，所以，今后要收敛脾气，增加耐心，使客户感觉更加贴心，才会有更多信任。

在此，我非常感谢领导给我的这次锻炼机会，我也会更加努力的去工作，去学习，交出自己满意的成绩单。

**年度工作总结客户分析12**

一年来，木里煤矿以“只争朝夕、勇攀高峰”的企业精神为指引，坚定不移地贯彻“五个围绕”指导思想，埋头苦干，扎实工作，全面实现了各项奋斗目标：原煤生产完成计划的，创造了原煤日产量、月产量、年产量的历史新纪录。实际全年剥岩量达到历史最高水平;实现了人身伤亡事故为零的目标。

会上，木里煤矿矿长作了题为《转变思路 强化管理 科学组织 严格落实 超额完成全年生产任务 各项管理工作稳步推进》的工作报告，全面准确地总结了20\_年的工作，客观地分析了木里煤矿面临的形势和任务，从安全、生产、企业文化建设方面部署了20\_年的主要工作。

安全方面：一是继续加强南北排岩场、西采区南帮的监测监控，进一步分析论证，采取有效措施治理或加固;二是慎重进行北帮地表境界复核和 治理方案技术论证，继续加大对北帮安全隐患的治理力度;三是继续重点关注、强化意识，更加紧密联系实际、扎实细致的开展安全管理和维稳工作，确保生产生活安全稳定。

生产建设方面：一是加强与各级政府和监管部门的.沟通协调，着力保证火工品足量正常供应，促进保障煤矿正常生产;二是以产定销，合理调配原煤外运量;三是继续强化煤质管理过程控制手段，细化操作流程，加大配煤量，以稳定煤质和降低草皮煤占比为前提，增加生产经济效益;四是确保防排水系统和在建工程尽早动工建设。

企业文化建设方面：继续加强和整顿，将干部职工队伍建设和企业文化建设有机结合起来，相互促进、相互渗透，不断推向深入。

会上，木里煤矿与8个作业区首席作业长分别签订了《工程承包合同》、《安全目标责任状》和《防止拖欠农民工工资协议》。会议还对在20\_年质检和安全等工作中做出突出贡献的5个先进集体、43名先进个人进行了表彰奖励。

集团公司有关领导要求木里煤矿一要采取有效措施，狠抓落实，解决20\_年工作中存在的问题，确保20\_年600万吨的原煤生产任务;二是认真做好安全质量标准化验收前期准备工作，力争达到国家标准化二级露天煤矿;三是加快北帮安全平台施工进度，抓好南北排岩场隐患排查治理工作;四是加强危险地段和重大危险源的监控，进一步加强火工品管理工作;五是加强采场交通管理，明确责任，落实到人;六是采取有效措施，防止发生治安案件;七是加强企业基础管理工作，使企业管理工作再上新台阶;八是将企业文化建设工作真正落到实处，主要在栓心留人上下功夫，提高伙食质，增加饭菜花样品种，积极努力营造丰富多彩的业余文化生活，创造良好的生活环境，使职工安心工作;九是加强环境治理工作力度，切实加强洒水降尘工作，改造各类车辆设备排气管，建立排岩场道路和生活区道路车辆管理制度。希望木里煤矿干部职工精诚团结，努力拼搏，取得新的更好的成绩。

**年度工作总结客户分析13**

一元复始，万象更新。在这年末岁初的时候，我怀着十分愉悦的心情，认真地总结个人一年来的学习和工作，通过回顾，归纳为以下几个方面，向组织和同志们作一汇报。

>努力学习，如饥似渴钻研业务知识

知识使人进步。在社会主义市场经济条件下，要使自己能够不断适应复杂多变的销售市场，就得不断学习，经常掌握党的路线方针、法规政策。一年来，学习中央经济工作会议精神，学习省、市、县的相关政策规定，并且认真地记写学习笔记3000多字。力争使自己能够较多地了解掌握党和政府的经济政策，了解烟草市场整体动态。其次是努力学习与经营有关的业务知识，尤其是市场营销方面的知识，如了解市场，掌握动态，遵重客户，热情服务，现代物流模式等。

学习方法，一是从书本上学，读原著，全面领会精神实质。二是向业务内行学习，带着工作中存在的问题向其他领导和同志们请教，通过探讨、交流的方式，达到解决问题、提高业务知识的`目的。三是主动参加单位组织的集中学习，认真学习，共同讨论，探索真缔。四是通过网络系统学习，随时掌握我们行业的各种信息。

>遵守纪律，满腔热忱地干好本职工作

纪律是干好一切工作的保证。作为烟草公司的一名职工，深知遵守纪律的重要性，因此，我坚持每天准时上下班，尽管家里上有老下有小，又家居城，距单位较远，天天乘车，多有不便，遇上雨雪天气和公路维修，必须提前出发，才能保证按时到岗。家庭琐事，尽量利用休息日安排妥当，非重大事项，绝不请假，一年来做到了出满勤、干满点。

工作中，团结同志，尊重领导，服从工作安排，听从领导调配，不拈轻怕重，不挑拣攀比，干啥都是工作需要，干啥都尽自己的的能力干好。作为客户经理，我的主要工作就是天天下乡，送货上门，晴天一身土，雨天两腿泥，三伏热汗流，三九冷嗖嗖，面对这些困难，我从未叫苦叫累，本着以工作为重的态度，满腔热忱地干好每一天。

>积极主动，热情周到地为客户服务

客户是上帝，是我们的衣食父母。客户经理，每天面对的就是管片里的客户。我清楚地认识到，当客户经理，并不是去领导他们，而是要积极主动，为客户提供热情周到地服务。在很多行外人看来，烟草实行专卖，做的是独家生意，烟有车拉，送到一下，轻轻松松，无忧无虑。其实并非如此，在一个管片内，有数百客户，人上百口，形形色色，有说烟送少了，有说烟送晚了，有说外地烟卖不动，有说本地烟都给了熟人。每见一个客户，我们都必须给他们做耐心细致地解说，宣传政策，说明情况，上至国家方针，下至行业动态，远至烟草生产规划，近至几个月内的供货情况。通过融情入理地宣传动员，让客户了解行情，掌握大势，理解我们，搞好销售。

为了进一步加强合作，密切联系，互相信任，成为朋友，我经常主动与客户拉家常，嘘寒问暖，帮助他们整理货架，抹洗烟柜，象家人一样待他们，拉近我们与客户之间的距离，变购销关系为朋友关系，共同想方设法加大销售，完成任务。一年来，我们所管片区共完成销售情况如下：

经过回顾总结，深知自己在一年来的工作中还存在一些不足，一是学无止境，自己的知识还非常浅薄，还要继续努力，坚持学习，提高自己；二是工作苦累时，偶尔也发一两句牢骚，磨炼不够。在新的一年里，自己要下决心克服缺点，努力工作，争取更大的成绩。

**年度工作总结客户分析14**

20xx年，我担任支行客户经理。一年来，在行领导的关心爱护和同事们的帮助支持下，我努力在繁重而平凡的客户营销和承兑汇票专管工作中创造不平凡的成绩，营销工作卓有成效，票据贴现达xx万，未出现一笔差错事故，为树立我行良好形象做出了应有贡献。

>一、不断加强学习，强化主动服务意识

营销工作和票据贴现工作都是较平凡而又繁琐的，都说干一行，爱一行。我想，既然我选择了工作，我就要脚踏实地、一丝不苟地干好它。作为客户经理和汇票专管员，我深知自身工作的重要性，因为它是客户直接了解行社窗口，起着沟通顾客与支行的桥梁作用。因此，使我产生了强烈的`职业荣誉感。在营销工作和票据专管工作中中，我始终坚持虚心学习业务，积极锻炼技能，耐心办理业务，热心对待客户。作为商业银行的一员，我在工作中牢固树立了服务意识，始终心系客户，心系本行，努力提高服务水平和服务质量。一年来，无论在什么情况下，我都对支行、对自己充满希望、充满信心，热爱本职工作。如今在全行积极向上的发展氛围里，我始终踏实认真，勤恳兢业，对业务虚心好学，精益求精，刻苦钻研，业务技能有了长足的进步，业务工作取得了明显的成绩。在优质文明服务工作上，我严格要求自己，始终坚持想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧的\'服务理念，始终将客户利益放在首位，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。在为客户服务的过程中，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。

>二、耐心周到服务，提升票据贴现实绩

在票据贴现工作中，常常遇到一些提出不同观点和不能理解我们工作的客户，这时，我总是及时的做好解释和巧妙应对，既不伤了客户，也维护了支行的形象。服务中有时顾客提出的问题正好言中我们服务项目的缺陷，如果对明摆的事实视而不见，听而不闻或文过饰非，表现出强词夺理的态度，不但这笔业务做不成，还会损害支行的信誉。因此，我总是诚恳谦逊地表示欣然接受顾客的批评意见，然后再做出规范合理的解释，这样以来大多数客户都会很乐意的接受，最终使得业务顺利办理。

总之，客户营销和票据专管工作是繁重而平凡的，然而就在这日复一日的工作中我学会了以务实求真的态度对待工作，领略到了服务的魅力。今后的工作中，我将继续以自然豁达宽容的心境对待工作，继续坚持“以客户为中心”，开拓创新，锐意进取，为支行发展做出更大的贡献。

**年度工作总结客户分析15**

在20xx年，我很荣幸的成为了客户经理这一职位。在这12个月的工作期间，我感觉到了这个工作的益处和难处，也发现了其中的乐趣。在工作中，我不思进取，努力拼搏，争取带来更多的效益。和同事融洽相处，创造和谐氛围。并注重创新，提高自己的业务水平。同时，在思想方面也有了很大的提升。现将我任职期间的工作总结如下：

20xx年11月21日，我由处调往处担任客户经理一职，在分理处领导和各同事的关心指导下，用较短的时间熟悉了新的工作环境。在工作中，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。通过这次全方位的培训和学习，使我深刻意识到自身岗位的重要性和业务发展的紧迫感。在工作中，我把所学到的理论知识和客户所遇到的实际问题相结合，勇于探索新理论、新问题，创造性的开展工作。

到了新的岗位，自己的工作经验、营销技能和其他的客户经理相比有一定的差距。且到了新的工作环境，对分理处业务往来频繁的对私对公客户都比较陌生，加之分理处的大部分存量客户已划分到其他客户经理名下。要开展工作，就必须先增加客户群体。到任新岗位后，我始终做到“勤动口、勤动手、勤动脑”以赢得客户对我分理处业务的支持，加大自身客户群体。在较短的时间内，我通过自身的优质服务和理财知识的专业性，成功营销了分理处的优质客户，提高了客户对银行的贡献度和忠诚度。

>一、 担任客户经理以来，我深刻体会和感触到了该岗位的使命和职责

客户经理是我们银行对公众服务的一张名片，是客户和银行联系的枢纽，在与客户交往中表现出的交际风度及言谈举止，代表着我行的形象。我深知客户经理的一言一行都会在第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当的高。从我第一天到任新岗位，从开始时的不适应到现在的能很好地融入到这个工作中，心态上也发生了很大的转变。刚开始时，我觉得客户经理工作很累、很烦锁，责任相对比较重大。但是，慢慢的，我变得成熟起来，我开始明白这就是工作。每天对不同的客户进行日常维护，热情、耐心地为客户答疑解惑就是我的工作，为客户快速地办理好贷款所有手续和让客户的资产得到保障就是我的工作范围，当我明确了目的.，有了工作目标和重点以后，工作对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。当客户坐在我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对。如今客户提出的问题和疑惑我都能够快速、清晰的向客户传达他们所想了解的信息，都能与大部分客户进行良好的沟通并取得很好的效果，从而赢得了客户对我工作的普遍认同。同时，在和不同客户的接触中，也使我自身的沟通能力和营销技巧得到了很大的提高。

>二、 我在开展工作的同时也发现自己仍然存在很多问题：

1、金融专业知识有待进一步加强。面对如今市场经济的多样性，银行信贷业务成为越来越多客户的需求，如何能给我行优质客户提供专业贷款及理财服务，这就需要提高自身的学习能力和学习主动性，及时掌握最新的财经信息和准确分析未来的经济走势，以提高自身金融专业知识水平;

2、针对不同的客户，还应朝细致精准化管理方面进行加强。对现有的客户资源，深挖细刨，根据不同客户的需求和实际情况，做精准化营销，提高支行收入;

3、进一步克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌;

由于银行业的特殊性和一定程度上的专业性，想成为银行业的优秀员工，必须经过系统的培训与丰富的实践。我期望在20xx年能争取到更多的培训机会，希望能参与AFP培训等金融专业培训，使自身的综合素质得到全面的提高。夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力，银行客户经理个人工作总结。

总结过去，是为了吸取经验、完善不足。展望来年，我将会更有信心、更加努力、积极进取、精益求精地完成好今后的工作，以争为我行来年个贷条线的发展做出自己更大的贡献。

**年度工作总结客户分析16**

20xx年，在公司领导的大力支持下，以省局、市局、县局重要思想为指导，认真贯彻公司关于生产、销售、检验为一体的精神，继续打造“xx”品牌的工作方针，进一步落实公司提出的“质量第一，安全第一”工作目标要求，为百姓造好药，全面落实生产、监管等各项工作。加强专业技术队伍建设，杜绝了不合格产品不得入厂行为。全公司上下同心，团结努力，锐意进取，扎实工作，圆满的完成了公司20xx年的各项工作，为公司发展作出了新的成绩。

现将20xx年的工作总结一下：

1、组织员工进行了药品从、生产质量管理规范20xx年版的GMP培训，提高员工的业务水平，调动起了员工的\'积极性;签订了员工劳动合同，组织员工健康体检，保障公司的正常经营、安全生产。

2、今年中成药共生产10个品种，300个批次，同去年相比，增长幅度10%左右。销售值为一忆元左右，为去年同期的倍。主要原因是受市场宏观控制，两票制影响，波动幅度较大，生产成本大幅度上扬等因素的影响。纯利润与去年持平。

3、质检检测进厂原料50个品种，200个批次;辅料15个品种30个批次;中间产品20个品种，600个批次;成品10个品种，300批次;包装材料10个品种35批次;纯化水14个点，43个批次的检测。质监对车间生产现场、设备、人员的生产清洁监督320次。有效归范生产中各种细小环节，对各种环节进行规范和部署，以便员工们有章可循，大家做到心中有数。严格按照产质量管理规范20xx年版的他、要求来做。

**年度工作总结客户分析17**

时光荏苒，20\_\_年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千……回首望望走过的一年，虽没有轰轰烈烈的战绩，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。

感谢公司给我提供这个成长的平台，令我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能，回首过往，公司陪伴我走过人生很重要的一个阶段，使我懂得了很多，领导对我的支持与关爱，令我明白到人间的温情，在此我向公司的领导以及全体同事表示最衷心的感谢，有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，也因为有你们的帮助，才能令到公司的发展更上一个台阶，在工作上，围绕公司的中心工作，对照相关标准，严以律己，较好的完成各项工作任务。

在没有进公司之前我是一个没有销售经验缺乏专业知识的人，仅凭对销售的热情，到公司之后，一切以零开始，一边学习产品知识，结合销售学习，通过不断学习和努力，收取同行之间的信息和积累市场经验;转眼20\_\_即逝，不知不觉中，我在本公司做领班兼外采已经快2年了。

这段时间，在公司领导的关心支持下，我认真以岗位职责要求，以饱满的热情投入到工作中去，以谦虚的态度虚心向其他同行学习，开括创新，扎实工作，转变思想，积极投入到实践中去。

**年度工作总结客户分析18**

我担任大客户营销经理四年来，尽力用诚心赢得客户，用细心服务客户，用爱心关心客户，表现出良好的服务能力、协调能力和承受能力，取得了显著的营销服务业绩，得到了公司领导和员工们的充分肯定，受到了大客户们的一致好评。

>一、积极推进转型业务，把握商机增效益

为积极推进电信业务转型，我坚持做到把握商机。20xx年5月阳光保险公司成立，在走访客户时发现，该客户比较重视宣传本公司品牌。我看在眼里，喜在心里，迅速向这一客户推出了xxx业务，其中客户首选冠名播报业务。冠名播报是在用户拨打114查询号码时，商家可以在播报查号进入服务程序前插播企业的品牌宣传，每天近十万次的查号量有助于商家迅速树立品牌形象。

但一开始，该客户对114xxx陌生，对可能产生的效果表示怀疑。我当场拨打114，首先听到的就是某品牌的播报，并告诉客户平均每天拨打114的话务量。同时为客户算了一笔经济帐，将xxx广告和电视广告、报纸广告以及其他媒体广告的受众群体、经济成本、效益评估等方面进行了比较和测算。比较过后，客户觉得冠名播报真的十分划算，当场签订114xxx冠名播报的协议，缴纳了业务费10000元。

20xx年3月，商厦改制卖给仇九陶等私营业主，原大酒店由于电信费用问题将所有电话撤除，仇老板委托赵律师全权负责电信业务谈判，赵律师与联通、移动、铁通、网通等电信运营商全面接触，了解各运营商的费用、服务等情况，用其他运营商的低资费作为谈判的法码，我与部门负责人商量，采取避重就轻方式与其\_，不在价格上与其纠缠，反复宣传我公司的产品品牌、服务品牌，合理利用电信业务的组合营销，精心制作方案上门拜访详谈。当我发现赵律师关注重点在于服务，我欣喜万分。因为我有百分之百的信心做好服务工作，有百分之百的信心让客户满意。

双方就虚拟网、管道铺设、宽带上网、公共场所的无线上网以及小灵通的信号覆盖等方面的细节作了进一步的交流，在整个谈判中终于战胜其他运营商，与该酒店达成了合作意向。该客户4月16日提出需求，要求在5、1劳动节之前将96部电话、1条10m光纤安装到位。要在这么短时间内完成这么多任务是相当困难的。但要强的我觉得正好让客户真切感受我们的服务质量和响应速度。于是我当天就将订单及时输入到客响系统中，从工程立项、查勘、设计、铺设管道、放电缆到装机，安装无线市话基站，我放弃了周六、周日的休息时间，做大量协调工作。在客响中心的大力支撑下，我仅用了10天的时间全部完成了这一工程，给了客户一份满意的`答卷!

>二、大力宣传电信服务优势，锲而不舍赢得业务。

公安局组建四级网，2m电路改100m电路，移动公司利用双方领导层的私人关系，廉价出租100m电路，公安局通信科人员要求移动公司做出租电路的组网方案，这段期间，相互交往密切，在此严峻形势下，我作为负责该单位电信业务的客户经理没有退缩，反而更激起了斗志，我一面向公司领导汇报，赢得领导支持;一面做公安局通信科领导的工作，指出使用移动100m电路的弊端，并宣传和分析我们中国电信的优势。通过一系列的对比分析后，公安局领导和通信科相关人员都表示赞同，对我的服务态度表示满意，表示如果报价合适将愉快地与电信合作。经过我的努力，一举扭转了被动的局面。然而在公安局排除移动公司后，联通公司和\_又闻风而动，欲以更低廉的价格再把我电信挤出竞争之列，对此，我一直严密关注此事，积极联系并协作配合，及时制定出相关策略应对，加大了和公安局相关人员的沟通，取得了共识。从开始洽谈到签定协议，几经反复，历时达半年之久，该局终于同意与我公司签定四级网2m改100m的协议，新增每条电路700元，电路租金每年增加达40万多元。(番禺营业部经理招聘)

>三、密切客户关系，尽心尽力增量保量

我市劳动局组建的医保网，涉及分布于各医院、各医疗诊所、医药公司的营业网点，多数医疗网点使用的是窄带拨号刷卡业务，每个网点电信月刷卡资费约30元/月左右，为激增量，大力发展宽带业务，我反复与该局医保处万秀风主任洽谈，将窄带拨号刷卡业务全部改用xxx宽带业务，开始万主任不赞成，我毫不放松一次一次地上门说服，融洽客户关系，只要有一点希望我要做100%的努力，攻关该局信息科科长徐伯明，请他提出窄带刷卡设备老化已到期，已不能正常使用而需升级换代;让医疗网点纷纷反映刷卡机使用不正常，影响生意。万主任根据这一情况决定由劳动局医保处发文通知所有医疗网点在20xx年12月31日后不再使用窄带拨号刷卡业务，应全部到电信公司登记、签订xxx宽带刷卡业务，如不与电信公司签订xxx宽带协议的将取消其办理医疗网点的资格。根据劳动局医保处万主任所说：在全省全部使用xxx宽带刷医保卡的，市是第一个，现在电信公司登记医疗网点的有200多家，已办理的用户127家，每年增长收入约14万元。在签订协议时，用户对我们尽心尽力的敬业精神钦佩不已。

**年度工作总结客户分析19**

新年的钟声带起了欢乐的气氛，在这个热闹的冬季，我们也能好好的趁着节日的气氛好好的休息一下。但在此之前，我要好好的对过去一年的工作进行反省和检讨，总结我在工作中所收获的经验，并好好的改正自己身上的问题，防止自己在工作中再次犯下同样的错误!

回顾过去的一年，我感叹自己常常没能在工作中发挥出更好的优势，但在领导和同事的帮助下，我也在不断的成长，提升自己的能力，提升自己的效率，为客户带来更好的.服务。

在此，我将自己这一年来的工作总结如下，希望自己能在今后的工作中有更多的收获。

>一.提升自己思想是关键

作为一名客户经理，在工作中我要想的，不但仅是怎么将银行、业务推荐给客户，应该多从长远以及客户的的角度出发。要让客户了解我们的产品，体会到我们产品出色的一面。为此，我必须在思想上提升自己，要从思想上确定自己的岗位定位，才能更好的提供服务。

为此，在过去的工作中我严格的要求自己，在思想上提升自己，严谨的学习银行的服务理念和发展方向，对自己的思想进行不断的反思和纠正，提升自己的服务能力。此外，我还在网络和书籍上了解国家政策，及时的更新自己，健全自己，力求更圆满的提升自己。

>二.不断的记忆，知识的累积是基础

在这份工作中，有太多的东西是需要我们记下，产品的信息，产品的优势和推销亮点。再到客户，不但仅是客户的详细信息到是否为重要客户，再到和顾客的了解程度……工作和客户息息相关，不但仅要在工作中努力的提升自己，在客户方面，我也要努力的去加强关系。

一开始我也曾为这种工作关系而苦恼过，但在领导的帮助下，我渐渐的清楚了自己该怎么去面对。在不断的锻炼中，我也更加清楚了该怎么去做好这份工作。

>三.个人的不足

在上一年的工作中，我因为自己的疏忽，曾错失了很多的就会，其中最大的原因，还是自己没能对我们的产品有更深入的了解。我不能仅仅将眼光看到我们xx银行的产品上，我要去远望，去细看!看看别人家的产品有什么优势，为什么有这些优势，我不能只看着自己的产品却不知道别人的产品，这样非常没有说服力。

总之，在下一年的工作中，我也会努力的工作，尽力的提升自己，让自己在工作中做出贡献的同是，也能不断的提升自己。

**年度工作总结客户分析20**

20xx年，我们xxxx烟草在行业上级和地方政府的坚强领导下，全局干部职工紧紧围绕年初确定的目标任务，以“工作上水平、质量上台阶”为目标，育品牌、稳市场、严规范、抓基础、强作风、提素质、抓落实，各项目标任务圆满完成。全年共计完成卷烟销量1936箱，同比增幅;实现利润715万元，同比增幅15%;实现税金172万元，同比增幅19%。具体表现在以下几个方面：

>一、加强品牌培育，营销管理不断提高。

我们紧紧围绕“532·461”知名品牌发展目标，不断提升品牌培育能力，不断加强宣传引导力度，全年实现单箱值收入17338元，同比增幅;不断加大一二类烟培育力度，全年销售一二类烟箱，同比增幅;严格落实货源分配，按照市公司货源分配表，对货源逐品牌、逐区域进行科学分配，确保货源分配的公平、公正和公开;高度重视电子结算工作，积极向零售客户宣传电子结算的优点，切实做好与银行的协调工作，电子结算成功率达98%以上;大力推进网上订货工作，以主动上门宣传、现场演示等方法，进行“手把手”的网上订货培训，全年网上订货率达到85%以上;不断加强终端建设，以“五统一”建设为标准，全力打造整体划一、规范有序、整洁靓丽、功能齐全的卷烟网络体系。

>二、加强内部监管，市场秩序更加规范

深入开展打假打私工作，先后开展了“春节市场大检查”、“威龙行动”和“中秋国庆市场大治理”等专项行动，进一步净化了全县卷烟市场，全年共计查处各类违法案件245起，其中其中千元案件58起、万元以上案件2起，打掉售假窝点2个，查处各类违法卷烟3411条，案件总标值15万余元;有效开展市场监管，积极推进市场检查“APCD”工作法，根据“分析、计划、检查、处理”等四个步骤，不断增强市场监管的目的性和针对性;加强法律法规宣传，充分利用日常监管和“”、“”等重要节日，积极向群众宣传烟草法律法规知识和12313举报电话等，先后出动宣传人员15余人次，出动宣传车辆4余台次，发放宣传单3余份，处理“12313”市场举报4余次，在全县营造了依法治烟的浓厚氛围。

>三、加强基础管理，发展后劲更加充足

不断加强财务管理，全面落实预算管理，严格预算的编制和执行，不断提高资金安全性和使用效率，11月份对全局的固定资产进行了排查，不断提高了全局资产的管理水平;切实加强节能减排工作，通过精简会议文件，压缩日常开支，合理利用资源，强化细节管理等举措，真正把“节能减排”工作落到实处，全年各类文件简报共计印发15余期，同比减少3%;继续加强安全管理工作，认真落实带班、值班制度，积极开展各项安全检查，不断加强车辆管理，严禁公车私用，执行节假日封车制度，加大对驾驶员的安全教育力度，确保了全局公务用车的安全规范;高度重视信访稳定工作，依法依规、公平公正解决职工的合理诉求，加大对困难职工的帮扶力度，确保了全局的信访稳定。

>四、加强作风转变，队伍建设明显提高

不断加大教育培训力度，以开展破解“五大课题”、“一创双优”和“四个三”教育活动为契机，组织全体干部职工认真学习有关理论知识，全年累计集中学习5余次，学习时间12余个学时，为促进各项工作上水平奠定了扎实的理论基础;严格严肃工作纪律，出台了督查问责考核办法，强力治理“庸、懒、散、软”等问题，着力在全局营造了重学习、重纪律、重实干的\'良好氛围;严格控制办公用房， 9月底对全局的办公用房进行了家规定的办公面积进行了重新划分;此外扎实推进党风廉政建设，大力加强反腐倡廉教育、不断巩固廉政文化示范点建设，深入推进廉政风险防控建设，深入推进“廉政灶”建设，认真落实民主生活会制度和述职述廉制度，通过一系列的工作措施不断把党风廉政建设工作推进深入。

**年度工作总结客户分析21**

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

>一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在20--年初步完善的各项规章制度的`基础上，20--年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

>二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对\"服务理念\"的认识更加的深刻。

>三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计，\"日接待\"各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

>四、--区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标，积极开展--、--区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

>五、能源费的收缴工作

如期完成--区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务—————--区首次入户抄水表收费工作。

>六、--区底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了\"超市、药店\"项目。

>七、部分楼宇的收楼工作

在-月份，完成了--、--的收楼工作;同时，又完成了部分--区回迁楼(--——1、2单元)收楼工作。

>八、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度，在小区--门及--区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

>九、业主座谈会

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之，在20--年的工作基础上，20--年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以\"的努力\"完成公司下达的各项工作指标。

**年度工作总结客户分析22**

一年的销售工作也是结束了，这一年来在家具的销售过程当中，我也是有很多的收获，同时在业绩完成方面我也是完成了领导分配的个人业绩，现在我就这一年来的工作做下总结。

家具的销售不像其他的销售，客单也是比较高的，同时对于客户来说，每一个家具的购买都是比较慎重的，毕竟这些家具是要用很多年的，特别是一些高端点的家具更是会用到几十年，对于一些家庭来说，是非常重要的。所以对于我们销售来说，其实成交一单，也是不那么容易，但是一般成交了的，都是客单比较高的。我们做的也是比较高端一些的家具，在销售的过程中，也是需要我们对自己的产品有足够的了解，同时对于客户的需求也是要清晰，这样才能更好的去推荐合适客户的家具，让客户对我们的服务满意，那么最后成交的可能性也是会高很多。

这一年来，除了完成业绩，我也是对一些老客户进行回访，虽然说很多客户是购买了一次就不会再回购了的，但是并不是每次购买都是会把家具全都买齐，并且如果使用的好，我们的回访也是会让他们知道我们是重视他们的使用体验的，同时也是会给我们做一个口碑的宣传，很多时候我们的客户就是这些老客户推荐过来的，这比我们等待新客户上门或者去开发新的客户是更加的容易，同时销售起来也是会更加的快速，当然这也是我们的家具质量过硬，让客户都觉得购买得值得，所以才会有推荐。

除了做好销售的工作，我也是在这一年里参加培训，不断的学习，让自己的销售水平能够得到提升，销售不是一成不变的，我们的产品也是会有一个更新以及新产品的开发，所以在这一年，我也是学习新产品的知识，同时学习更多的销售技巧和方法，作为销售，我们也是要不断地学习，不断的去总结经验，了解别人优秀的销售方法，然后自己再转化为自己的能力，那么自己也是可以得到成长，今后业绩的完成也是会更加的容易。

一年的工作虽然是完成了，自己也得到了进步，但我知道我要学习的方面还有很多，自己还能成长的空间还很大，在新的一年里也是要不断的去学习，不断的进步，认真的去做好我的家具销售工作。

**年度工作总结客户分析23**

我在银行的正确领导下，在同事们的支持和帮助下，以科学发展观为指导，认真执行银行的工作方针政策，立足本职，服务客户，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩，获得银行领导的肯定和客户的满意。现年工作情况具体总结如下：

>一取得的工作成绩

20xx年，我勤奋努力工作，全面完成工作任务，取得了较好的工作成绩。除完成一线前台的柜员工作外，我利用一切机会销售银行理财产品，共销售银行理财产品xx万元，其中：基金xx万元，保险xx万元，银行卡xx万元。

>二认真学习，提高业务工作水平

20xx年，我树立了正确的世界观人生观和价值观，树立全心全意为客户服务的.思想，做到无私奉献。我在工作上除了学习政治理论外，重点是学习银行的各项制度工作纪律及理财业务知识，做到学深学透，掌握在脑海里，运用到实际工作中，为自己做好各项本职工作打下坚实的基础。通过学习，我熟悉和掌握了银行的各项制度工作纪律及基本理财业务知识与技能，增强了履行岗位职责的能力和水平，做到与时俱进，增强大局观，能较好地结合实际情况加以贯彻执行，完成银行布置的各项工作任务，取得良好成绩。

>三树立服务意识，做好服务工作

作为一线前台柜员，要做好自己的工作，关键是要树立服务意识，做好服务工作，获得客户的满意，以此增强银行品位与形象，促进银行业务的发展。为此，我做到爱岗敬业履行职责，吃苦在前，享乐在后，为客户做好服务工作。着重做好三方面工作：

一是摆正位置，认真做好服务工作，消除自己思想上的松懈和不足，彻底更新观念，自觉规范自己的行为，认真落实银行各项服务措施。

二是把业务技术和熟练程度作为衡量服务水平的尺度，苦练基本功，加快业务办理的速度，避免失误，把握质量。

三是努力学习新业务知识，掌握做好银行工作必备的知识与技能，特别是理财产品方面的知识，为扩大业务范围与创造良好经济效益奠定基础。

xx年，我认真努力工作，虽然在政治思想与业务知识上有了很大的提高，在业务工作中取得了较好成绩，但是与银行的要求和客户的希望相比，还是需要继续努力和提高。今后，我要继续加强学习，深化管理，按科学发展观的要求，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，攻坚破难，把银行工作提高到一个新的水平，创造优良业务成绩，为银行的健康持续发展，做出我应有的贡献。

**年度工作总结客户分析24**

首先感谢大家把这份荣誉给了我，借此机会，我向金玉普惠所有关心、帮助我成长的领导和同事们，表示诚挚的感谢!现在我代表后勤人员和大家分享一些我的体会：

20xx年，我和大家一样努力奋斗在自己的工作岗位上，认真的完成上级布置的各项任务，在金玉普惠工作中，我很庆幸自己能遇到三位让我充满敬重、温暖和感动的领导;能拥有一位宽容纯真的好搭档;能相识一群活泼可爱的同事们，是领导们的无数个挑灯夜战让我明白了责任的内涵，是搭档的认真负责让我懂得了付出的`细节，是同事们的满腔热情让我深知收获的内容，你们是我快乐工作的源泉，是我不断成长的助推器。

在这一年的工作中，虽然没有卓越成绩，但是每一天每一步，都在认真踏实地往前走，记得刚来到这里，从一个普通销售到销售组长工作的角色转换，我找不到自己的位置，是领导的鼓励和肯定给了我无穷的力量，而这个观念在我自己的亲眼所见和亲身体验中完全改变了，原来我曾经不以为然的制度，在制定的时候需要如此用心的反复修改，在这个过程里我体会了无规则不成方圆的道理，销售工作包含了很多很多琐碎的事，看似简单却同样需要注入像对待客户一般的耐心和细心，统筹大局的领导们常常需要反复的金玉普惠发展的方针大事，深夜加班完成上级部门下发的任务，因为白天我们忙完日常的服务工作，还需要在安静的时间里加班整理或撰写很多客户资料，在销售工作中经历了无数次和领导一起加班工作到深夜，在这样的经历中我感受到的是领导们的这份责任心，也正是这份责任的感染力带动了我们销售人员勤恳、努力地奋战在自己的岗位上，需要辛勤地付出，今天相聚在一起的我们因为同样的行业有了同样的感受，那便是爱和用心，我们幸苦并幸福着。

回顾即将过去的一年，我总觉得成长的不够快，能为大家服务的还太少，心中常感不安和自责。所以在未来的一年中，我将严格要求自己，积极分担任务，努力提高个人素养，更好地为客户服务，为金玉普惠的发展奉献自己的一份力量。最后再次祝大家在新的一年里，工作顺利，心想事成!谢谢大家!

**年度工作总结客户分析25**

不知不觉20xx年接近尾声，这一年里在领导的严格要求和自己不断地努力下，我的工作能力有了很大的提高，取得了一些的成绩，当然我也清醒地认识到工作中存在的一些缺点和不足，现将这一年的工作情况总结如下。

>一．工作的成绩

20xx年2月来到xx项目后，我与技术科同事一起熟悉施工图纸，并按工号提材料计划，积极配合项目部及施工现场的临建、临电的工作。经领导安排我负责xx工号的设备及管道的安装管理，我积极协助施工队人员和物资进场，完成人员和公司资质的报验工作。

项目开工以后，我进一步熟悉施工图纸，初步统计安装工程量，认真编制卧罐吊装、静设备安装等专项施工方案，对施工人员做好技术交底，并监督实施。设备安装前，将测量基准点引入界区，复测土建基础标高和尺寸，以保证设备的安装精度。与建设、监理单位做好沟通，第一时间将现场问题反馈给建设单位并将设计变更通知施工队，及时办理经济签证，做好技术联系单、现场收方单、经济签证、过程控制资料等文件的归档管理工作。

在此期间，我认真学习管道、设备安装的技术规范和标准，不懂就问，及时解答施工队提出的技术问题，积极完成领导交给的各项工作，配合项目领导完成对施工进度、质量和成本的控制。

>二．存在的问题

首先缺乏工作经验，业务还不熟练，对现场突发事件的处理能力还需要加强。其次理论知识储备不足，很多规范要求不能牢固掌握和灵活运用，对于施工队提出的问题不能及时提出最佳处理方案。

>三．努力的方向

我要认真总结工作经验，树立责任感，不怕苦、不怕累，爱岗敬业，在今后改进工作的方式、方法；要加强学习，提高专业技术水平，以饱满的热情和过硬的技术服务好施工队。加强施工队、建设、监理单位之间的.的协调能力，提高自己的综合素质。

>四．工作感言。

回顾这一年的工作，其中有辛劳也有快乐。这是我第一次管理工号，作为两个工号的技术员，我感到压力很大。十分感谢项目部领导和同事对我的指导、帮助和鼓励，让我有了很大的进步。我相信只要自己勤奋努力，踏实肯干，能吃苦、能坚持，就一定会不断成长、

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！