# 员工工作总结(实用9篇)

来源：网络 作者：清风徐来 更新时间：2024-07-02

*总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大...*

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**员工工作总结篇一**

话务员工作总结精选范文如下，快随小编一起来了解下。

话务员工作总结精选范文【一】

有人说时间飞逝如光箭，现在我终于体会到了。不知不觉中我都来公司半个多月了，为了更好的促进工作，我现将这半个月来我个人工作总结汇报如下：

在刚进公司那时，一直都是在紧张的学习服务用语、工作页面的操作和普通话的加强练习。那时，班长说我的“您好的好字说的不正确，后来一直重复加紧练习这个字。到了星期五我们新员工集体考试时，听到班长说“嘿，你的“好”字已经克服了啊!”心情好是开心。是的，都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。可其实我们每天并不需要做多么多么大的事情，只要我们把自己工作上的每一个细节都坚持细心做好了，就是一件很了不起的事了。考试之后，这个星期终于我们新来的几位同事都不负先前的努力，而获得了工作页面实际操作的批准了。对于这个消息，都让我们新来的同事有些迫不及待了。

可是往往好多事情我们都以为一切只要开始了。只要什么都准备好了。一切就不会有问题了，可是结果……却总不是我们想象中的那么好。平时几个新同事一起模拟练习的时候，都觉的可以了，不会有问题了。刚开始一坐到电脑前面，一听到电话声响就或多或少的有些许紧张，而一紧张就会有时忘记了及时按下应答主叫，有时候会忘记了及时看下面温馨提示。还好服务用语及操作没什么问题，不过也因为前面的紧张而影响了操作速度。后面跟新来的同事们交流和老同事们请教时才知道，原来多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧张的。就像我们班长陈超说的那样，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。是的，我绝对不会允许自己这么简单的事情都不能做好，相信自己一定能行!后来我试着每次坐电脑前面的时候就深呼一口气，然后调整好心态，慢慢的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。

8月1号经过紧张的全体话务员的考试后，我们终于可以单独的上班了。虽然因为紧张，考试的结果并不是自己最好的表现。可这并不会影响我日后的工作，我相信我一定会一直坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并努力做好自己的本份工作。

这周开始单独上岗了，工作中因暂未碰到特殊情况，所以还算很平稳的转接好了每一个电话。

俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

迅速接听电话。在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的“每10秒钟一个电话”。(“三严三实”专题教育总结汇报)

表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与来电人互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给来电人愉悦的感受，让来电人被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的电话域名话务员。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这将近一个月的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作了。在今后的工作里，我相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有最好，只有更好。我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好!

话务员工作总结精选范文【二】

不知不觉在\*\*公司\*\* 线的\*\*工作已经三个月了，从一开始实行五班三运转到七班五运转制……公司和中心领导根据电话量和实际工作需要，在保证话务员的工作质量并令话务员有充足的休息时间，曾三次调整话务员上班时间。这一点让我充分体现了上级领导科学和“人性化”的管理制度。

另一方面，在4月份轮到我们组上白天班，白天上班人员要比倒班人员多，这也是考验我如何管理好班组的提供了一个很好的锻炼机会。白天班接触到的案件较多样化、复杂。有时会遇到不属中心受理范围的案件或者涉及到城管法律法规问题不懂时自己会马上向领导咨询，有时感受到好像在“打仗”一样，讲求随机应变。因为随时根据实际情况灵活安排工作。一般来说作为班长跟组员一起接投诉电话，当案件多的时候，就要及时分派，否则区专线就不能即时处理的情况下会直接就会影响到中心的案件回复率。

有时接来访，市民一个接一个。记得有一次想上厕所都不能走开，唯有忍到最后，加上组员会不时问你案件的问题，有时忙得应接不暇。因白天上班人数多要妥善安排吃饭时间和休息时间，有时不能确保每人休一个小时，与组员沟通协调，配合安排，为确保线路畅通，大家都愿意午休时间缩短一点也没有议异，这一点是很难得的。

我深深体会到倒班是辛苦的，通过上白天班使我体会到以前上白天班的同事也同样是辛苦的，更使我深深体会到工作期间丝毫不能马虎，不要计较个人得失，要随时为大局着想。

在三月份我在各方面做得不够好，因为涉及自己一些私人问题，单主管也主动跟我了解情况，我也承诺自己会在下一个月做得更好。结果我4月份的各方面成绩有大幅度提升。从这一点我学会了工作时工作，绝不能把私人问题带到工作中去，也证明了事在人为，有错就要改，最重要自己意识到“不为失败找藉口，只为成功找理由”，以后我会继续像四月份一样努力做到最好，这是我在这里工作最深刻的体会。

话务员工作总结精选范文【三】

一、遵纪守例，以制度助发展

俗话说：没有规矩不成方圆毋庸置疑，在信息中心日常工作中，首先必须遵守好每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。这不仅有利于工作，有利于自身的提高和发展，更让我能尽快适应新环境、新工作的氛围。

二、语言规范，以真诚助服务

话务员工作的一个基本特点就是与乘客互不相见，通过声音来传达讯息，所以面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名新进的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着市租公司的形象。因此，在电话中要做到语气平和，语调轻松，用词规范得当，给乘客愉悦的感受，让乘客被我们的诚信、愉悦所感染，使我们的服务深入人心。

俗话说“造烛求明，学习求理”，只有不断地去学习与汲取，自己才能进步、才能更快的成长起来，这正是“学无止境”的道理。只有不断学习，掌握专业只是，才能弥补不足，从容应对各种各样的挑战。只有不断学习，才会有扎实的理论功底，才会有能力去辨别事物的真伪，提高自身修养，成为一名优秀话务员，为企业做出更多的贡献。

三、凝聚力量，以团结助奋进

团结就是力量，这句话至今是许多企业里的座右铭。团结，一切困难都可以迎刃而解。一个团队如果不团结就是一盘散沙。正如我们信息中心，我们每周都会通过周会的形式，把大家在平时的日常工作中找到的经验、方法与其他同事一起分享，遇到的典型案例与大家分析探讨，共同进步，团结互助。

总的来说，这一个月我还没能很好地摆正自己的位置和心态，因为我接触出租车行业的时间不长，以前2年的社区工作让我拥有了较强的应变能力，但是不够重视日常规范，在以后的工作中还需进一步端正态度，严格要求自己，完成领导安排的各项工作。这个一月接听乘客来电，从开始吞吞吐吐，到后来能流利应答，让我明白信息中心服务不仅仅是在行动上表现出来，一句礼貌的问候、一声诚挚的歉意，也能让乘客感受到我的积极处理问题的态度，以及优质的服务。不要以打工者的心态来对待自己的工作，只要付出了多倍的努力，从一点一滴点滴做起，充满激情的与企业共成长，这就会成就了自己的一番事业。

话务员工作总结精选范文【四】

不知不觉中一个多月又过去了，为了更好的促进工作，我现将上个月来我们组的工作总结汇报如下：

首先我认为作为一名普通的话务员，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我们更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记;对于一些基础业务知识，要做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才做让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我们要组织各种服务知识培训，通过学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

一、 作为公司职员要遵守公司的规章制度，俗话说：“没有规矩不成方圆”。毋庸置疑，我们在日常工作中，必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语上个月我们的工作纪律、工作的积极心和工作心态有所调整，都比前都进步了很多，我相信我们还会做得更好2024年话务员工作总结6篇工作总结。

二、 表情、语气愉悦。话务员工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。上个月我们的行为规范有所提升，能够把行为规范的18条综合应用到外呼中，所以我们的总体成绩很不错，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的诚信、愉悦所感染，使服务深入人心。

三、 要学会调解心态，还会因为数据不好打、业务推不出而产生负面情绪，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。

四、 外呼时间上的控制，现在是商品经济时代，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。现在我们外呼时间就没有得到很好的控制，我们现在外呼成功率提高了，那投诉率也提高了，所以还没有达到我们所外呼的目的。

五、 团结就是力量。团结就是力量，这句话至今是许多企业里的座右铭。团结就是力量，这力量是铁，这力量是钢，比铁还硬，比钢还强团结，一切困难都可以迎刃而解;团结，任何敌人都可以战胜;一个集体如果不团结就是一盘散沙。我们所取得的一切成绩要归功于同事们的共同努力。

话务员工作总结精选范文【五】

20xx年即将结束，这一年里，在站领导和科长的正确指导下，我学到了许多知识，也积累了一些工作经验，在同事们的支持和互相帮助的同时，使我在工作方面不断探索，不断发现问题，并予以改进和完善，使工作效率不断提高。

回顾这忙碌的一年，有付出、有收获，现将我20xx年的工作总结汇报如下：

一、上半年以张总提出的“整、学、变、升”四字方针为引导，无论是科室工作和个人工作，都在发生着变化。首先，整理工作思路和总结经验。作为班组文化小组的组长，刚开始毫无头绪，无论是板报还是科室资料、旅客座谈会，找不到工作中的重点，经过一段时间的摸索、理清了工作思路，慢慢地找到了工作方向;其次，学而不倦，作为一名话务员我深知业务知识的重要性，每当旅客咨询问题时，我要准确无误的提供他所需要的信息，还要熟知相关的法律法规及车站的规章制度等。第三，调整心态，改变工作态度。面对电话咨询工作，有时心情也会低落，通过向科长和同事排解的方式，及时转变工作态度，保持一个良好的心态为旅客服务。最后，提升自己，作为一名小组长对我来说是一种自身综合能力的锻炼，即板报设计、博客管理及每月的旅客座谈会，让我经历了一个充实而快乐的成长过程。

二、下半年的工作是以张总在半年述职会上提出“五不自”为主要工作内容而展开的。“五不自”的提出敲醒了我还处在上半年停滞不前的状态，让我对自己以往的工作情况进行了深刻的反省。

首先，在个人工作方面，作为一名话务员，要求的不仅是声音要柔和、语气要亲切，还要业务知识好、沟通能力强、处理特殊事件要灵活。也知道日常工作的应知应会现在已满足不了旅客的需求，但不肯花时间多学点，总想依赖别人，有点“拿来主义”。而且，工作中只能管好自己，能律己但不能律他人，也疏于了对服务质量的要求。通过这次科室人员的调整，我重新审视话务员工作及同事间协作的重要性。工作不能马虎，同事间要互相提醒，规范服务用语，时刻注意服务态度。

其次，班组文化建设方面。在博客管理上没有好管理方法，只是一味的要求大家写，应付更新，不求质量，没有起到它真正的作用作为小组长深感惭愧，因为博客是对外宣传的一个窗口，是大家互相阐述自己思想动态的一个平台，也是一个学习和借鉴工作方法的园地，如果没有主题思想，那就起不到它存在的意义。在认识此重要性后，与王主任进行沟通，确定博客主题，以工作中的点滴为主，让大家都学会观察工作中的人和事，锻炼大家写作和总结的能力。后来，也在王主任的提醒下，将近期车站及各部门开展的活动，发到博客、微信及总站客服qq中，让更多旅客关注我们车站的变化，了解我们服务项目的多样化。

再就是，作为一名通讯员，近几个月有点懒，写的稿件也比上半年少，也疏于观察科室的动态，有些好人好事未能及时写成稿件，发挥出它的时效性。在通讯员总结会上也认识到自己与优秀通讯员地差距，将在今后的通讯员工作中保质保量的完成通讯稿件，同时认真学习通讯群中发的提升写作水平的资料，使自己不会一想到写东西就有畏难情绪。

以上是我这一年来的工作情况，为了使明年在各项工作上能有所进步，计划如下：

1、干好本职，规范工作流程、文明服务、端正态度，不流于形式，并加大对旅客网上购票和微信购票的宣传。把我们的“三个一”“四个多”工作法融合到日常工作中去。

2、每月旅客座谈会在按时召开的基础上，改变一下形式，让旅客真正认识到我们是真心要做好服务工作的。

3、对科室博客和qq的更新做好监督。

4、将同事写得比较好的文章收集起来，推荐给主编，充实我们的《德馨坊》。

5、积极参加站上和科室组织的各项活动，及时配合领导交办的工作。

新一年即将来临，我会用我的实际行动，来改变现状，带着一种空杯心态去工作，带着一颗感恩的心去服务于旅客，相信在我们大家的共同努力下，我们车站及科室会越来越好。

话务员工作总结精选范文【六】

有人说时间飞逝如光箭，现在我终于体会到了，不知不觉中我都来公司一年多了，在20xx年里，本人在公司各级领导的正确领导下，在同事们的团结合作和关心帮助下，较好地完成了这一年的.各项工作任务，在业务素质和思想政治方面都有了更进一步的提高。为了更好的促进工作，我现将这一年多来我个人工作总结汇报如下：

在刚进公司那时，一直都是在紧张的学习服务用语和普通话的加强练习。都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。可其实我们每天并不需要做多么多么大的事情，只要我们把自己工作上的每一个细节都坚持细心做好了，就是一件很了不起的事了。作为新来的我，我首先感谢我的同事对我的关心和照顾，使我对我的工作越来越有信心。

可是，往往好多事情我们都以为一切只要开始了，只要什么都准备好了，一切就不会有问题了，可是结果?却总不是我们想象中的那么好。平时几个同事一起工作的时候，都觉得可以了，不会有问题了。刚开始的时候，或多或少的有些紧张，而一紧张就会有时忘记了导语。还好自己及时调整过来。后面跟新来的同事们交流和老同事们请教时才知道，原来多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧张的。

俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

一、积极打电话。在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

二、表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的公司员工。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我会从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

20xx年上半年我将进一步发扬优点，改进不足，拓宽思路，求真务实，全力做好本职工作。为此我将上半年工作计划如下：

一、是加强工作统筹。根据公司领导的年度工作要求，对下半年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

二、是加强工作作风培养。始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这一年半时间的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作了。在今后的工作里，我相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有最好，只有更好。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好!

有人说时间飞逝如光箭，现在我终于体会到了。不知不觉中我都来公司一年多了，在2024年里，本人在公司各级领导的正确领导下，在同事们的团结合作和关心帮助下，较好地完成了这一年的各项工作任务，在业务素质和思想政治方面都有了更进一步的提高。为了更好的促进工作，我现将这一年多来我个人工作总结汇报如下：

在刚进公司那时，一直都是在紧张的学习服务用语和普通话的加强练习。都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。可其实我们每天并不需要做多么多么大的事情，只要我们把自己工作上的每一个细节都坚持细心做好了，就是一件很了不起的事了。作为新来的我，我首先感谢我的同事对我的关心和照顾，使我对我的工作越来越有信心。

可是，往往好多事情我们都以为一切只要开始了，只要什么都准备好了，一切就不会有问题了，可是结果···却总不是我们想象中的那么好。平时几个同事一起工作的时候，都觉得可以了，不会有问题了。刚开始的时候，或多或少的有些紧张，而一紧张就会有时忘记了导语。还好自己及时调整过来。后面跟新来的同事们交流和老同事们请教时才知道，原来多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧张的。所以，我觉得，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。我也绝对不会允许自己这么简单的事情都不能做好，相信自己一定能行!后来，我每次坐在电话前面的时候就深呼一口气，然后调整好心态，慢慢的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。我相信这并不会影响我日后的工作，我相信我一定会一直坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并努力做好自己的本份工作。

俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

一、积极打电话。在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

二、表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的公司员工。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我会从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

下月工作计划：

一、是加强工作统筹。根据公司领导的年度工作要求，对下半年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

二、是加强工作作风培养。始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这一年半时间的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作了。在今后的工作里，我相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有最好，只有更好。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好!

话务员工作总结精选范文【七】

不知不觉中一个多月又过去了，为了更好的促进工作，我现将上个月来我们组的工作总结汇报如下：

首先我认为作为一名普通的话务员，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我们更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记;对于一些基础业务知识，要做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才做让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我们要组织各种服务知识培训，通过学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

一、作为公司职员要遵守公司的规章制度，俗话说：“没有规矩不成方圆”。毋庸置疑，我们在日常工作中，必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。上个月我们的工作纪律、工作的积极心和工作心态有所调整，都比前都进步了很多，我相信我们还会做得更好。

二、表情、语气愉悦。话务员工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。上个月我们的行为规范有所提升，能够把行为规范的18条综合应用到外呼中，所以我们的总体成绩很不错，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的诚信、愉悦所感染，使服务深入人心。

三、要学会调解心态，还会因为数据不好打、业务推不出而产生负面情绪，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。

四、外呼时间上的控制，现在是商品经济时代，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。现在我们外呼时间就没有得到很好的控制，我们现在外呼成功率提高了，那投诉率也提高了，所以还没有达到我们所外呼的目的。

五、团结就是力量。团结就是力量，这句话至今是许多企业里的座右铭。团结就是力量，这力量是铁，这力量是钢，比铁还硬，比钢还强……团结，一切困难都可以迎刃而解;团结，任何敌人都可以战胜;一个集体如果不团结就是一盘散沙。我们所取得的一切成绩要归功于同事们的共同努力。

话务员工作总结精选范文【八】

1、自接到客户来电后，认真完成来电中委托受理的业务，努力做到没有事故、没有差错、杜绝有移后电话的现象。

2、平时多学习多看资料，刻苦钻研业务技术，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定。

3、始终保持一种热情的态度，热心为用户服务，态度热情，用语清晰，件件电话负责到底，直至客户满意为止。

接电话最基本要求：快、准、通、好才是像总结似的概括了工作计划的所有内容。 酒店前厅部岗位职责和操作流程k.叫醒服务情况。

l.保持室内清洁卫生。

2、 总机房员工的素质要求：

电话服务在酒店对客服务中扮演着重要角色，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能，体质高效地为客人提供服务。可以说，电话是对客服务的桥梁，话务员是“只听其悦耳声，不见其微笑声”的幕后服务员。因此，话务员必须具备较好的素质。

1)齿清楚，语言甜美，耳、喉部无慢性疾病。

2)写迅速，反应快。

3)工作认真，记忆力强。

4)较强的外语听说能力，能用三种以上外语为客人提供话务服务。

5)有酒店话务或相似工作经历，熟悉电话业务。

6)熟悉电脑操作及打字。

7)掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息。

8)有很强的信息沟通能力。

3、 话务服务的基本要求：

电话服务在酒店对客服务中扮演着很重要的角色，每一位话务员的声音都代表着“酒店的形象”，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能、优质高效地为客人提供服务。使客人能够通过电话感觉到你的微笑、感觉到你的热情、礼貌和修养，甚至“感觉”到酒店的档次和管理水平。：

1)电话转接及留言服务：之后再来话。

4)报警电话的处理:

a.接到火警电话时，要了解清楚火情及具体地点。

b.通知总经理到火灾区域。

c.通知驻店经理到火灾区域。

d.通知工程部到火灾区域。

f.通知保安部到火灾区域。

g.通知医务室到火灾区域。

h.通知火灾区域部门领导到火灾区域。

进行以上通知时，话务员必须说明火情及具体地点。

5)叫醒服务:

程序与规范:

a.话务员对每一个来自在酒店内部的叫醒须重复、确认。

b.在叫醒记录本上，清楚地记录叫醒日期、房号、时间及记录时间、话务员工号。 c.及时将叫醒要求输入电脑，检查屏幕及打印机记录是否正确。

d.夜班话务员须将叫醒记录按时间顺序整理记录在交接班本上，注明整理、输入、核对人并签字。

e.在当日最早叫醒时间之前，先检查叫醒机是否工作正常，打印机是否正常打印，如发现问题，应及时通知信息中心。

f.叫醒服务要求时间准确，话务员要用中英文亲切自然地向客人问好，告之叫醒时间已到。

g.话务员须注意查看叫醒无人应答的房间号码，及时将这些房号通知客房服务中心，并清楚地记录在交接本上。

(五)商务中心员工素质要求：

1、熟悉本部门的工作业务和工作程序，掌握工作技巧和服务技能。

2、性格外向，机智灵活，能与客人进行良好的沟通。

3、工作认真，细致有耐心。

4、具有大专以上文化程序和较高的外语水平，知识渊博，英语听、说、笔译、口译熟练等。

5、具有熟练的电脑操作和打字技术。

6、掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息(如本市旅游景点及娱乐场所的位置、电话、票价及消费水准等)，了解中国历史、地理;熟悉酒店设施、服务项目。

a.话务员转接电话时，首先必须认真聆听完客人讲话再转接，并说“请稍等”，如果客人需要其它咨询、留言等服务，应对客人说：“请稍等，我帮您接通部门”，话务员接转电话过程中，必须给予客人适当的说明。

b.在等候接转时，播出悦耳的音乐。

c. 接转之后，如对方无人接电话，铃响半分钟后(五声)，必须向客人说明：“对不起，电话没有人接，请问您是否需要留言?”。需要给房间客人留言的电话一律转到前厅问讯处。另外，所有给酒店管理人员的留言(非工作时间或管理人员办公室无人应答时)，一律由话务员清楚地记录下来(重复确认)通过寻呼方式或其它有效方式尽快将留言转达给酒店管理人员。

2)回答问讯和查询电话服务:

查询电话服务的程序和规范如下：

a. 对于常用电话号码，话务员须对答如流，以提供快速查询服务

话务员工作总结精选范文【九】

知道是最后一天工作了，可能是太兴奋了，昨晚一夜没睡，知道今天早上7点才感觉到困了，十点半起床，早饭也没吃。晚上回来之后就赶紧写总结了，我可不想回家之后还有东西搁着。

工作结束了，这22天给我的感觉很漫长，觉得自己最难得的一点是态度一直很好。客户的态度也都很好，好多人都会说谢谢，其实自己也蛮高兴的。偶尔还会有一些蛮不讲理的，想要预约的号源已经满了就很生气，有时候也可以理解，114都打了十几次了还预约不到，是我也会生气。想一想他们也很固执，看病比较重要，拖太久也不好，可他们非要约某个医生看，帮他们约其他医生还不肯，还闹脾气，“不管什么时候都可以，一个月以后，一年以后，只要帮我约到就可以了”。这种客户很难“对付”，说话都是气冲冲的，还好他们只是生气不会骂人。我倒是遇到过一个骂脏话的，不过骂的不是我。我室友在帮客户填信息时，听不清名字，纠结了好久就叫我去接了。那个人对我说：“刚才那个人是不是耳聋的，我说的是人民的民，她却一直再问是不是农民的农”。我解释道：可能是耳机戴久了耳机听累了，然后他“哦”了一声表示赞同。有好几次接到几个广东人的电话，想到了计算机有个学长普通话也是广东口音的。

好像乔布斯喜欢吃苹果一样。还有个人叫帅雄鹰的，性别是女，这个我估计是她的爸爸妈妈喜欢生个男孩可是却生了个女孩。有个人的名字差点害我出错，他叫“陈得救”，我心想这个名字够“霸气”，突然又想到有个医生叫“王旦”，这个医生平时也挺闲的虽然是个副主任级别的医生，我在想要是这个“得救”遇上了“完蛋”医生那也蛮好玩的吧(开玩笑啦)。有些人不记得自己的出生年月，还有的人呢说不知道出生年月，要把身份证号码报给我。

第二个星期被指导老师“教育”了一番后，我以为自己做的很不好，后来感觉自己比好多人都要好，至少态度上我觉得自己做的要好。对于话务员这个工作，我想自己以后不会再做了，不讨厌，也不喜欢。在暑期实践还没开始之前，我以为实践内容是和自己专业有关的。或许是我愚钝，在114的22天，我并没有找出114话务员和电子商务的联系。大二的暑期实践我再也不会选择留校了，说实话没学到对自己专业有帮助的东西。

这期间遇到了些问题，也得到了很好的解决，我总结下大概的吧。刚开始处理的都不太好，比如电脑卡了，预约失败，帮客户查询的班次不存在等等，我都会感到很愧疚。预约温州挂号网上的号源经常会出现“网络通讯失败”，帮客户预约了好几次几次都是如此，我就干脆把客户信息记录下来然后对他们说“稍后预约好了再打电话给你”，他们都很开心啊。有时候网络很卡，提交预约信息要好几秒，那我会和客户说“很抱歉，您稍等下我们这边网络有点卡”虽然在规定中这句话是不用讲的，可是我觉得讲一下让他们理解下，不然他们会觉得自己办事效率低下。帮别人查询火车、动车班次的有时候没有直达的车，那我会去查汽车班次，查到了他们也会很开心，就算汽车的也没有他们也会说谢谢的。还有在附一医约好了之后医院那边短信经常没有发出去，有时候病都看好了才发出预约成功的短信，医院那边也要想办法改善一下吧，不然每次短信发不出去他们又要打114确认，浪费话费诶!

预约附二医的也很多，我在想他们其实可以自己上温州挂号网预约的，我自己试过可以的。首先选择自己要预约的医院，然后选择自己要预约的科室。选择医生的时候我们会发现有很多数字，这些都不需要管，黄色区域表示该医生号源已满，不能进行预约了。点击绿色区域选择具体的看诊时间。当我们鼠标放到医生姓名上面点击，还可以看到该医生的具体信息，擅长哪方面的就诊，这对我们选择正确的医生也是很有帮助的。选好时间后就要填写就诊信息了。

对于工作2024字的总结，我想说改写的想说的其实前5篇也都写了很多了，我作文不好，看我写的就知道了。高考那会儿800字的作文我都没写完，更别说这2024字的总结了，可是我绞尽了脑汁，只能写出这么多了。我不想去抄，也不会去抄，每一个字都是自己写的，希望老师给过。

**员工工作总结篇二**

业务员工作总结八篇整理如下，快随着小编一起来阅读吧。

业务员工作总结八篇【1】

一、本年度个人工作总结

2024年刚刚过去，在这将近一年的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，07年初，我感觉有必要对自己的工作做一下总结，目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年的工作进行简要的总结。

我是今年五月份到公司工作的，六月份开始组建市场部，在没有负责市场部工作以前，我是没有网站及相关产品销售经验的，仅凭对销售工作的热情，而缺乏互联网行业销售经验和行业知识。为了迅速融入到这个行业中来，到公司之后，一切从零开始，一边学习产品知识，一边摸索市场，遇到销售和产品方面的难点和问题，我经常请教郑总和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方案和对一些比较难缠的客户研究针对性策略，取得了良好的效果。

通过不断的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对徐州互联网市场有了一个大概的认识和了解。现在我逐渐可以清晰、流利的应对客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，良好的与客户沟通，因此逐渐取得了客户的信任。所以经过大半年的努力，也取得了几个成功客户案例，一些优质客户也逐渐积累到了一定程度，对市场的认识也有一个比较透明的掌握。在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高，针对市场的一些变化和同行业之间的竞争，现在可以拿出一个比较完整的方案应付一些突发事件。对于一个项目可以全程的操作下来。

存在的缺点： 对于互联网市场了解的还不够深入，对产品的技术问题掌握的过度薄弱，不能十分清晰的向客户解释，对于一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决问题的方法。在与客户的沟通过程中，过分的依赖和相信客户，以至于引起一连串的不良反应。本职的工作做得不好，感觉自己还停留在一个销售人员的位置上，对市场销售人员的培训，指导力度不够，影响市场部的销售业绩。

二.本年度部门工作总结

在将近一年的时间中，经过市场部全体员工共同的努力，使我们公司的知名度在徐州市场上渐渐被客户所认识，良好的售后服务加上优良的产品品质获得了客户的一致好评，也取得了宝贵的销售经验和一些成功的客户案例。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面在工作中我们做法还是存在很大的问题。

从上面的销售业绩上看，我们的工作做的是不好的，可以说是销售做的十分的失败。在徐州市场上，网络公司众多，产品五花八门，网站价格混乱，网络产品参差不齐、交叉严重，服务水平整体欠佳，这对于我们开展市场造成很大的压力。 客观上的一些因素虽然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的问题，主要表现在：

1)电话销售的力度不够，销售工作最基本的客户访问量太少。

2)沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图;对客户提出的某项建议不能做出迅速的反应。在传达产品信息时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受的什么程度。

3)工作没有一个明确的目标和详细的计划。销售人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

4)新业务的开拓不够，业务增长小，个别业务员的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高。

三.市场分析

现在徐州市场品牌很多，但主要也就是那几家公司，现在我们公司主推的百度推广属于较能得到客户认可的产品。在06年销售过程中，牵涉问题最多的就是价格。在07年的销售工作中，我认为产品的价格做一下适当的调整或者推出一系列较有\*\*\*力的价格套餐和打包服务，这样可以促进销售人员去销售。

徐州是一个竞争比较激烈的市场。鉴于我们公司进入市场比较晚，公司的知名度与产品价格优势，在徐州市区开拓市场压力很大，所以我们把主要的市场放在六县上，那里的市场竞争相对的来说要比市内小一点。外界因素减少了，加上我们的销售人员的灵活性，我相信我们做的比原来更好。

市场是良好的，形势是严峻的——在徐州市场可以用这一句话来概括。在技术发展飞快地今天，07年是大有作为的一年，假如在今年一年内没有把市场做好，没有抓住这个机遇，我们很可能失去这个机会，永远没有机会在做这个市场。

四.2024年工作计划

在07年的工作规划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

1) 建立一支熟悉业务，而相对稳定的销售团队。 人才是企业最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是企业的根本。在明年的工作中建立一个\*\*\*，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。

2) 完善销售制度，建立一套明确系统的业务管理办法。 销售管理是企业的老大难问题，销售人员出差，见客户处于放任自流的状态。完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。

3) 培养销售人员发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯。 培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

4) 在六县建立销售，服务网点。 根据今年在出差过程中遇到的一系列的问题，约好的客户突然改变行程，毁约，车辆不在家的情况，使计划好的行程被打乱，不能顺利完成出差的目的。造成时间，资金上的浪费。

5)销售目标 今年的销售目标最基本的是做到每人每月有进帐的单子。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月，每周 ，每日;以每月，每周 ，每日的销售目标分解到各个销售人员身上，完成各个时间段的销售任务。并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

我认为公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质，公司的指导方针，团队的建设是分不开的。提高执行力的标准，建立一个良好的销售团队和有一个好的工作模式与工作环境是工作的关键。

以上是我的一些不成熟的建议和看法，如有不妥之处敬请谅解

业务员工作总结八篇【2】

紧张繁忙的半年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在 鑫国发华联超市这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。这半年是充实的，我的成长来自 鑫国发华联超市这个大家庭，为 鑫国发华联超市后半年更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任。

现将自己2024年1月-12月初的工作总结如下：

一、 鑫国发华联超市工作阶段

去年九月份因工作的需要，我被调到超市任店面主管。在工作中加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升是贯穿各项工作的中心。

虽然自开业就加入了 鑫国发华联超市这个大家庭，对鑫国发华联超市的人员也很熟悉，但到了具体工作上必竟还是有差别的。为了尽快进入角色负起职责，一方面加强了专业知识的学习，积极看书报文章，虚心向专业人士请教。一方面加强沟通了解实际情况，向食品、接货、收银等各相关部门负责人沟通。在短时间内，负起了超市主管的职责。与分管经理一起对超市人员进行了整顿培训，对商品的规划与陈列作了调整，经过超市员工的共同的努力，我们的销售有了明显的增长。后来我们又一起努力，潜下心来，从头干起，卫生、陈列、库房、接货从每一个细节开始严格的要求，使非食品的卖场氛围有了改观。与员工有了更多的接触，在严格要求的基础之上，给员工更多的思想沟通与业务培训，使员工的精神面貌有了改观，工作的积极性自主性得到了发挥。在公司各部门的关心支持下，全组员工齐心努力，超市的进步得到了公司的认可。

超市主管负责协调各项工作，维护全卖场的正常营运，应对突发事件的处理，在这个岗位上，自己立足全面把控全局，在工作的同时充分利用这一平台全面提升自身的组织协调与业务水平，在收银、客服、接货、防损、消防等各个环节深入了解，发现问题，消减漏洞，作一名称职的超市主管。

二、人员管理培训工作

作为一名主管，对员工的管理是一门难度较高的必修课，每个人的经历、性格各不相同，如何使本部门员工心往一处想劲往一处使不是嘴上说说那么简单的事情。通过相关专业理论知识的学习与实际工作中的应用，在人员管理方面下了很大功夫。遵循了严格与关爱并用的方法。

首先自身从心理上真正的关心员工、尊重员工，真正的为员工着想，真心的想让员工有所提高。在这个基础上，有针对性的对员工进行思想沟通与业务培训，解决员工思路，树立明确的发展目标，确实激发员工工作的主动性与积极性，再通过业务培训让员工知道如何去作，如何作的更好。在工作管理上，始终严字当头，只要犯了原则性的错误，决不纵容。

但人是不断变化与发展的，人员的管理也会随之变化与发展，这需要自己保持清醒的头脑，不断学习与提高，更好的发挥出团队的全部潜力。

对员工培训也是一名主管的重要工作， 鑫国发华联超市通过一次次对员工的培训与交流，自己从最初的基本商业常识培训，经过积集与学习，初步形成了对员工从思想、商品知识、销售心理与技能、纪律守则等方面的系统培训内容。得到了员工认可收到了一定的成效。

三、专业知识的学习与市场把控能力的提高

超市零售业发展的潮流势不可挡，但零售业同时面临着机遇与挑战并存，自己有幸能够参与进时代最具发展的行业之中，一定要把握机遇努力拼搏。学习、学习、再学习是在工作与业余时间不变的任务。一方面超市管理的基本功，商品陈列、库存合理存量、季节商品的调整、快讯商品的选择、营运各个环节的衔接，自己从书上的理论到日常工作中的实践，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。另一方面，通过各种信息媒介了解最新的市场信息，行业动态，听取相关专业的培训，使自己在全局的思路更加明晰，以更高的角度来审视市场的变化，能够对公司决策层提出出自自己的战略性的建议。

四、不足方面与下年工作思路

俗话说：冰冻三尺非一日之寒。必竟加入到零售行业的时间很短，具体开始超市的工作才近一年，而市场的学问与超市零售的知识是如此的深广。通过冷静的自省，自己还有诸多的不足，整体上因参与营运时间较短，操作不够自如外，具体还体现在：首先，对商品的选择与把控有待加强，由其由于分工不同对食品商品的了解相对更弱。其次，对市场的分析预测不够透辙准确，底气不足，这是由于经验少。

面对后半年机遇与挑战，我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的职责，加强理论业务学习，勇于实践，使自己的业务水平，管理水平全面提高，为公司发展奉献自身全部的能量。

总之，在以后的日子中我更加努力的投入到为之奋斗的 鑫国发华联超市事业中去，用发展用效益来回报公司，实现自身的人生价值。

业务员工作总结八篇【3】

转眼间又是一年。这一年，我继续负责xx酒xx地区市场的拓展，从默默无闻，到家喻户晓，我跟我的销售团队历经辛苦。这一年来，销售额达八百多万元，得到公司的称赞，合作伙伴关系也进一步巩固。

本年度的工作情况

一、开展市场调研，拓展市场空间。目前，酒类市场竞争激烈，我们代理的品牌在当地名不见经传。如何开拓市场，对于竞争，我们采取了提高服务质量的办法，大做销售广告，在当地多家媒体做广告，收到了明显的效果。结果使\*\*地老百姓对\*\*酒类家喻户\*，人人皆知。同时我们大力在农村促销酒类。在促销中，采取赠品与奖励办法，对农民具有强大的吸引力。如针对部分农民急需农机却缺少资金的情况，在开盖有奖活动中，把一等奖设为农用三轮车，而不是彩电、冰箱、空调之类的高档电器，并对获奖者进行大力宣传，使农民们怀着获得一辆三轮车的梦想，在消费时认准了这一品牌;针对许多农民与亲朋好友在一起，酒后喜欢打扑克的特点，把赠品定为设计精美、市场上买不到的特制广告扑克，非常受农民朋友欢迎，从而销量随之大增。

二、人性化服务。自\*\*酒类承诺\"零风险\"以来，我对消费者零风险服务进行了认真调查研究，认为要通过\*\*酒类零缺陷产品、精巧细腻的市场细分服务消费者，消费者购买的每一瓶酒类，都印有800全国免费服务电话，通过沟通，拉近了消费者和青啤之间的距离，进一步强化了\*\*啤零缺陷的品质。我通过专业化的服务，及时帮助\*\*加速走货，从商品陈列到货柜展示，再到无处不在的pop招贴提示，业务代表一路跟踪，使得每个终端成为完美终端，个个作成为样板工程，\*\*啤卖的不仅是商品，更重要的是专业化服务，并带来的丰厚回报。据统计，年内销售额达到了\*\*元。

存在的问题

虽然在这一年，我们取得了比较不错的成绩，但仍然存在一些问题，如果不加以纠正改善，将会影响产品的销售。包括业务员的管理，后勤的配合。

一、业务员的管理比较松散，并没有效的形成一个营销系统，有时甚至是各自为战。在以后的销售管理过程中，要根据实际情况建立有效的管理制度，带动业务员的积极性，提高工作效率。

二、后勤配合有些迟缓，往往出现单已开，货迟迟发不了去的情况，使客户信任度降低。

在即将来临的一年，要注意上一年度出现的问题，并继续发扬我们的优势，争取在明年xx酒的销售中取得更好的成绩。

业务员工作总结八篇【4】

时间依然遵循其亘古不变的规律延续着，又一个年头成为历史，依然如过去的诸多年一样，已成为历史的20xx年，同样有着许多美好的回忆和诸多的感慨。

一、负责区域的销售业绩回顾与分析

(一)、业绩回顾

1、年度总现金回款110万，超额完成公司规定的任务;

2、成功开发了四个新客户;

3、奠定了公司在鲁西南，以济宁为中心的重点区域市场的运作的基础工作;

(二)、业绩分析

1、虽然完成了公司规定的现金回款的任务，但距我自己制定的200万的目标，相差甚远。

主要原因有：

a 、上半年的重点市场定位不明确不坚定，首先定位于平邑，但由于平邑市场的特殊性(地方保护)和后来经销商的重心转移向啤酒，最终改变了我的初衷。其次看好了泗水市场，虽然市场环境很好，但经销商配合度太差，又放弃了。直至后来选择了金乡\"天元副食\"，已近年底了!

2、新客户开放面，虽然落实了4个新客户，但离我本人制定的6个的目标还差两个，且这4个客户中有3个是小客户，销量也很一般。

这主要在于我本人主观上造成的，为了回款而不太注重客户质量。俗话说\"选择比努力重要\"，经销商的\"实力、网络、配送能力、配合度、投入意识\"等，直接决定了市场运作的质量。

二、个人的成长和不足在公司领导和各位同事关心和支持下，xx年我个人无论是在业务拓展、组织协调、管理等各方面都有了很大的提升，同时也存在着许多不足之处。

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;

5、团队的管理经验和整体区域市场的运作能力有待提升。

三、工作中的失误和不足

1、平邑市场虽然地方保护严重些，但我们通过关系的协调，再加上市场运作上低调些，还是有一定市场的，况且通过一段时间的市场证明，经销商开发的特曲还是非常迎合农村市场消费的。在淡季来临前，由于我没有能够同经销商做好有效沟通，再加上服务不到位，最终经销商把精力大都偏向到啤酒上了。

更为失误的就是，代理商又接了一款白酒--沂蒙老乡，而且厂家支持力度挺大的，对我们更是淡化了。

2、泗水市场虽然经销商的人品有问题，但市场环境确实很好的且十里酒巷一年多的酒店运作，在市场上也有一定的积极因素，后来又拓展了流通市场，并且市场反应很好。失误之处在于没有提前在费用上压住经销商，以至后来管控失衡，最终导致合作失败，功亏一篑。

关键在于我个人的手腕不够硬，对事情的预见性不足，反映不够快。

3、滕州市场滕州的市场基础还是很好的，只是经销商投入意识和公司管理太差，以致我们人撤走后，市场严重下滑。这个市场我的失误有几点：

(1)、没有能够引导经销商按照我们的思路自己运作市场，对厂家过于依赖;

(2)、没有在适当的时候寻找合适的其他潜在优质客户作补充;

4、整个xx年我走访的新客户中，有10多个意向都很强烈，且有大部分都来公司考察了。

但最终落实很少，其原因在于后期跟踪不到位，自己信心也不足，浪费了大好的资源!

业务员工作总结八篇【5】

从南昌来到广州，从学校走上工作岗位，从广州的一家销售公司走向自我成长的开始。因为做了销售，让我明白一个人无论做任何事情，自己不去努力，不去付出，不可能成功。去做任何一件事情，不去用心，你是绝对不可能做得更好。

首先：和以前相比我的自信心变强。一个优秀的人，往往给你一眼的感觉就是他非常的有自信。自信是你成功的第一步。特别是对于一个销售人员来说，一定要相信自己的潜能。并不是说每个人刚开始做会做得很好，但是每个人都要相信自己的潜能，因为大多数人只发挥了自己的百分之十的潜力。这就是说，在我们的身上还有巨大的潜能没有发挥出来。“所谓能力，从某种意义讲只不过是一种心理状态，能够做多少，取决于你想做多少，你是你认为的那种人。”

其二：目标非常明确。自己在做任何一件事情都能有一个很好的标准去做。这是我以前从来都没有的感受到的。因为你有了一个非常坚定的目标，你才会不抛弃你的信念，不放弃你的努力。在取得成功的道路上，有风有雨、有曲折有坎坷，许多人会半途而废。只有那些坚持下去的人，目标明确的，才会看到终点的美丽。

第三：自己做事情的积极性和主动性强烈。销售人员在市场上，每天都要去做有意义的事情，比如，多拜访一次客户，多打一通电话，多去总结一天的工作等，销量的提升也就是水到渠成的事了。

最后，其实我自己认为;成功只是把一件事情做对，而成长则是能力的提升。成功并不一定能让你成长，但销售人员要能成才，就必须不断地成长。

成功是把事情做对，而成长则是做对的事情。

业务员工作总结八篇【6】

三个多月以来，在同事们的帮助下，自己在电销方面学到了很多东西，下面将以前的工作总结如下：

还记得当同事已经打了好多通电话之后，我才敢打自己的第一通电话，当时拿电话的手都是颤抖的，心里竟然还在祈祷不要有人接电话。可是并不如我所愿，那边接起了电话，我一时之间竟不知道自己要说什么了：开始想好的那些话语都烟消云散了，后来就把话术都记在本子上慢慢年习惯了也就好了。到现在想想，那时真的是很傻的。

作为销售人员我感觉背负着挺大的工作压力。当面对背井离乡孤军奋战时的寂寞时，当面对完不成销售任务的沮丧时，当面对部分蛮不讲理的客户时，一旦丢失了坚强的意志，那么就只能逃离营销这个职业或者浑浑恶恶过日子。尤其是做电话销售，我们每天至少打五十个电话，每个月如果有十六个工作日，那每个月我们就要 800 个电话。可见我们要经受多少次的拒绝，我们听得最多的声音就是 “ 拒绝 ” ，如果不能激励自己，不能互相激励，那我们可能每天都会愁云罩面，每天都不想打电话，甚至看到电话头就痛，因为没有一个人会喜欢被拒绝的感觉。

在追求成功的时候，必然会碰到各种各样的困难、曲折、打击、不如意。可能这个世界上会有极少数的人，他的一生一路顺风，但是大部分的人，他都曾经遭遇过失败或正在遭遇失败，包括很多成功人士也是一样。除了要对自己当初确立的目标要有坚定的信心外，必须要不时回过头去，检验自己一路走来的足迹有没有偏离了轨道，有没有多走了弯路，如果走偏了就赶紧回来，赶紧修正，不时地总结和回顾，才能保证方向永远是正确的。正如常言道：“一个人不追求进步的同时就是在原地踏步”!

此时回头一想，我本人在工作中还是存在不少的缺点和不足之处，尤其最明显的一点就是马虎大意，在发传真的时候忘记该称呼有几次，甚至有次去开会竟然还把鞋子忘记了带，最后还是满天去借，此等性质的问题细节在生活中也是经常发生;打电话的时候还是不能够独立面对问题，在客户遇到问题的时候自己容易惊慌失措，不能镇定的稳住阵脚，就把电话直接塞给师傅或者其他同事了，这点来说，现在做的非常不好，包括打回访自己都不会去打，现在刚来了不到一个月的新人都可以自己面对这些问题，我这点就做的不够成功了，以后一定要努力改掉这个习惯，不能什么时候都依靠别人，要靠自己解决!还有一点是平时工作和生活两者不能区分开来，有时工作中的烦恼会带到生活中，而生活中不愉快的心情也有时导致一天的心情，当然这样是肯定不好的，因为一天没有好心情就直接决定能否有回执来报答一天的劳效! 所以 平时工作以及生活中，在自己给自己调解的同时要坚信：郁闷的人找郁闷的人，会更加郁闷。一定要找比自己成功的人，比自己愉快的人，他的愉快会感染会传染，就会找到力量和信心。

为今后做个打算，不能和以前一样从来不做总结，从来不设定目标，那样就像是一个无头苍蝇乱碰一天天的混日子了，没有目标性，一天不知道要有什么样的结果，在此一定明确了：至少一场会保持两个客户，不然一个月下来就八场会的话，自己来那么几个客户还不能保证是不是质量客户，那样签单的几率就太小了，至少在自己的努力中能够充实自己，给自己的同学一个榜样，给家里一个交待，能让所有关心自己的人放心，会认为我过的很好就 ok 了!

一零年已成为过去，勇敢来挑战一一年的成功，成功肯定会眷顾那些努力的人!绝对真理!

业务员工作总结八篇【7】

在当今的时代，电话作为一种快捷、方便、经济的通讯工具，在咨询和购物方面已日益得到普及。现代生活追求快节奏、高效率，电话销售应此而生。电话销售是指通过电话推销产品和宣传公司业务。电话销售要求销售员具有良好的讲话技巧、清晰的表达能力和一定的产品知识。电话作为一种方便、快捷、经济的现代化通讯工具，正日益得到普及，现代生活追求快节奏、高效率，电话销售作为一种新时尚正走进千家万户。

当我走出学校大门步入社会的那一刻起，我的生活发生了翻天覆地的变化，我知道从现在开始，我进入了独立自主，追求梦想的时候了，我面前的路很长，我知道从踏上这条路开始，我奋斗的人生也正式拉开了序幕，前面的路有许多我不知道的情况，激动、求知、恐惧、迷茫，这些心情占距着我的心，但是我坚信自己会走好这条路的，哪怕前期会摔倒，我也会毫不畏惧。而我毕业后的第一份工作就是在\*\*\*公司做的电话销售工作，这是我人生中赚的第一桶金，我不会忘记这个过程的。

一、电话销售工作介绍

我所在的.公司主要做的是农产品资讯信息服务的，这家公司规模比较大，有一百多人，应该算是一家中型以上的公司了，公司主要由两个部门组成，电话营销部：大约有一百人了，主要进行销售工作。技术部：主要做信息服务，如：掌握国内各大粮油期贷市场的价格信息，国外各地大豆、粮油的市场价格变动，国内各地市场价格信息等。而我们的主要工作是，连系客户，让他办理我们网站的会员，一年费用是7000元，我们可以给他提供全国各地的粮、油、棉花等农产品的价格报价和市场行情分析。一般的工作流程是，我们通过网络查找相关农产品企业，拨打电话联系负责人，向他推销我们的服务，并且给他提供一个免费的用户账号，并让他试用一个星期。如果客户满意的话，双方就进行合作，他出钱办理会员。

二、具体工作情况

在公司，采取小组工作的形式，每个组有差不多十个人，设一个组长，每个人都分配了工作任务，每个月都有硬性归定要完成多少指标，并按10%进行提成奖励。当我们这些新来的员工被分配到各个小组以后，组长会发给我们一份客户电话表，这份电话表是由小组负责电话查询的工作人员在网上搜集到的，然后，组长还会给我们一份对话单，主要写了如何与客户沟通交流的对话示例，如：我们先问，“请问，您这是\*\*公司吗”。对方回答是的话，我们会介绍自己：“您好，我们是北京\*\*科技有限公司的，主要是给您提供粮油咨询信息服务的”。对方有可能会继续与我们通话，或直接拒绝，这份对话单上都做了说明，让我们这些新人进行参考。

每天我们的工作都是，按照网上搜索的电话单，挨个拜访，打电话，平均每天差不多有100多个电话，电话的主要内容是介绍我们的产品服务，希望客户能办理我们的会员，并给他们一个试用期为七天的账号，请对方试用我们的产品服务，如果客户满意的话，在进行下一步的会员办理业务。虽然活不难，可是在实际工作，却碰到了许多意想不到的麻烦。

首先，进行信息采集的同事在网上找了很多企业的电话，但这其中，有的电话是打不通的，或者是空号，这种情况很多。其次，就是对方客服人员接电话，可能她们经常接这样的电话吧，所以总是想法设法的敷衍你，把你打发掉，比如：他们说领导没上班，或者经理出差了，当我说要找别的负责人时，她会说所有负责人都出差了，总之，就是想尽快的把你打发掉。最后，就是对方的负责人态度比较恶劣，我想，应该是经常接这样的销售电话，可是也不能用这种不好的态度对待我们呀，但是这种情况还是少的，因为大部份经理负责人还是很有素质的，他们会比较友好的拒绝你，或者暂时先试用你的服务。

我的组长经常对我说：“每天要尽可能多打电话，这样潜在的意愿客户就能被发掘出来，就会有收益了”。同时，她还让我把那些对产品感兴趣的用户名字单独列出来，然后隔两天在给对方回电话，进行沟通，这样会好一点。因为电话销售这个工作，有点像守株待兔，或者通俗的说就是碰死耗子，我们除了要有良好的口才与沟通能力外，自身的运气成份也很重要，因为有可能对方就急需你的产品服务，可就是找不到，这个时候，你一个电话打过去了，对方会十分兴奋的和你合作，并且把钱给你汇过来，而对那些感兴趣的客户进行反复沟通，他极有可能就心动了，并且最终决定和你合作，当然，电话销售工作对于女孩子来说优势很大，因为女孩子可能更善于和人沟通，由其是男老板，对方及时不做，也会很耐心的和你聊几分钟，说不定在这几分钟里，机会就来了。同时，当我们打的电话数量越多，潜在的机会也就越多，因为在社会上，有了一种产品，肯定就会有需要的人，只不过，你要把消息告诉他，这样他才会决定是否购买你的产品或者服务。

回忆起我12年3月24日进的公司一直到现在，已经工作有了1年多。今年整个的工作状态步入进了正轨，并且对于我所从事的这个行业防伪标签有了一更加全面的了解，成功合作的客户也是日积月累，同时每次成功合作一个客户都是对我工作上的认可，并且体现了我在职位上的工作价值。但是整体来说我自己还是有很多需要改进。以下是我今年总结工作不足之处：

第一：沟通技巧不具备。每天接触不同客户而我跟他们沟通的时候说话不够简洁，说话比较繁琐。语言组织表达能力是需要加强改进。

第二：针对已经合作的客户的后续服务不到位。看着自己成功客户量慢慢多起来，虽然大的客户少之又少，但是自己还是在尽心尽力的维护每一位意向比较好的客户，并且达到从意向客户到真正客户为目的。客户虽然已经签下来了，之前感觉万事大吉了，其实这种想法是非常的不成熟，后来经过几个月的工作，再加上戴总和胡经理都有跟我们开会中重点讲到老客户的维护好与坏的问题。确实感觉到一个新客户开拓比较难，但是对于已经成功合作的客户其实是比较简单的，比如我有20个老客户，只要很好的维护好了的话，在以后的翻单过程当中肯定会第一时间想到通赢防伪的小周。那么这样不仅继续给公司创造利润，也是对自己一个工作上的认可。因此这点我得把目光放长远。

第三：客户报表没有做很好的整理。对于我们这个行业来说有旺季和淡季，对于淡季或者临近放假的时候问候客户这些应该做一个很好的报表归纳，而我这方面做的不够好。确实报表就是每天辛苦劳作的种子，日积月累，需要自己用心的去经营，否则怎么结出胜利的果实呢。领导只有通过明了的报表才能够知道我今天的工作状态和收获如何，然后有针对性的加以指正和引导。而我自己也每天做好完整而又详细的报表也可以每天给自己订一个清晰而又有指导性的工作总结以及来日的工作计划，这样工作起来更加有针对性和目的性。那么也更加如鱼得水。

第四：开拓新客户量少。今年我合作成功的客户主要是通过电话销售和网络客服等渠道找到客户，而自己真正找的客户很少，这点值得自己好好的深思一下，有一些大部分原因是为了不错过任何一个主动联系我司的意向强烈客户，因此大部分的时间花在了联系电话销售客户上，而忽略了自己联系上的意向客户。而自己今年开拓的新客户量不多，这点在明年要很好的改进，并且明年订好一个计划，让自己的时间分配的合理。达到两不误的效果。

第五：当遇到不懂的专业或者业务知识时候，不善于主动请教领导，并且未在当天把不懂的变成自己的知识给吸收。

综合以上几点是我在今年的工作中不足之处表现，我会在今后的工作当中加以改进，有句话说的话：聪明的人不会在同一个地方摔倒两次。当然谁都愿意做一个聪明的人，所以同样的错误我不会再犯，并且争取做到更好。望公司领导和同事共同监督我。一个人有错误不怕，怕的是不知道改正，而我就要做一个知错就改，并且从中把缺点变成自己的优点。

今年整整的一年变化不大，主要工作职责是电话销售，顾名思义就是通过电话达成交易的销售。而我在这一年里也主要是在公司通过网络、电话来获得跟客户的沟通，工作上听上去每天坐在办公室里，打几个电话或者qq、客服等联系到客户，这样很简单，但是实际上工作量还是有的，每天要跟不同的客户打交道，并且第一时间通过自身的语言来留给客户一个非常好的印象。为了让客户对我们公司的产品质量更加信赖，除了公司的报价外，更重要的是一个服务。要让客户感觉到通赢防伪公司是一个大企业有很好的服务团队，并且就好比是在享受的过程一样，把谈生意的氛围转化为一种朋友之间的友好交流沟通。并且让意向强烈的客户第一时间能够想到，想到跟通赢防伪公司合作等等这些都是与自己付出辛苦的努力是息息相关，并且作为销售人员来说第一时间要有非常敏锐的嗅觉感觉到客户的需求。对于意向强烈的客户而言除了很好的电话问候、短信问候、qq问候外还需要有一份工作的热情感染到客户，让客户从自己的行为中感觉到我的真诚。那么相信客户量也会慢慢积累起来。

四、工作心得

每天来到公司后，我们都要从组长手里拿最新的电话单，在全天打超过100个电话，有时候会突然觉的好无聊，因为感觉电话单上的东西，很有点虚无缥缈的感觉，你不知道什么时候才能有客户会与你合作，而这个时期也是最难渡过的时期，组长对我说，“今天工作不努力，明天努力找工作”，只有拼明的工作，才能在公司生存下来，并且为公司创造最大的利益，是啊，我想了想，组长说的很对，于是我就重新鼓舞起斗志来了，和客户聊天、唠家常，总之让客户对你有一种认同感，放心感，安全感，只有这样他才能相信你不是骗子，不是坏人，你只是一个和他合作的生意伙伴，一个值的信赖的好朋友，只有这样才能得到出单，为公司创造经济利益的同时，也为自己增加了收入。

通过一段时期的电话销售工作，我的口才能力得到了极大锻炼，和陌生人聊天的时候也不会感到害怕了，和人沟通上的能力得到了极大提高，我会好好努力下去的。我相信通过自己在工作上的努力，并且饱满热情的迎接每一天，终究会见到彩虹，并且相信在明年公司会更好，自己的业绩量也会比今年更加有前景。也希望相信通过这一年的工作实践，从中吸取的经验和教训，经过一段时间的反思反省之后，在20\*\*年甚至更长一段时间里，能让我在各方面有一个新的进步和提高，从而把工作做到更好更细更完善。望明年自己的业务量能够达到质的飞跃。

业务员工作总结八篇【8】

为期27天的出差结束了，此次出差可以说收获颇丰，同时也认识到自己还有好多东西要学。

作为见习业务员的我初次接触到公司业务，可以说一切是从零开始，但是我相信只要有颗爱学的心，只要谦虚的学习，肯定会在业务这块土地上生根发芽，长出不一样的精彩。现将出差期间主要的心得体会总结如下：

1.关于与客户的关系，公司与客户是健康的共赢合作关系，正常情况下没有谁牵制谁，可是在众多客户中肯定会有部分客户为了种种利益，难为公司，不好好配合。做为公司与客户的桥梁，我们业务人员，首先在保证双方利益的条件下，拉近与客户的关系，让客户对咱既有顾及但又不失情面。人际关系是一门艺术，这方面我想在未来的路上我要细心体会。

2.关于业务，这次出差，主要是进行业务交接，对我来说还要熟悉地方的种植结构、用药水平、人情风俗，以及每个客户和背景性格等等，反正一切信息都是有效信息。再都就是，自己对产品的了解把握，目前来说起码要了解产品种类、规格、价格以及每个客户卖的产品，库存等。再进一步要掌握每种药在当地的习惯用法。当然这些我要好好学习，这是最基础的。我说我现在只懂了业务的5%，因为前面的路还很长，没走过之前千万别说自己懂了。

3.关于哈尔滨植保会，作为业务员第一次出差就赶上了东北农业盛会：黑龙江植保会。开会期间主要工作是接待客户与收发名片。总的来说体会可以分为三点：年的成绩大家有目共睹，公司在下边的名声还是不错的，来了不少零售商都有一些跟公司合作的意向，但是零售商有零售的缺点——量少且容易把市场搞乱。反过来说咱也不能放弃作协一个有意向的客户，可以针对不对的客户，做一些适合的产品，尽量在产品差开的情况下增加销量。b.收到的名片该怎样处理?在接下来的几天陆续与名片上的客户进行了一些交流，在此也做了一点小结，以备以后参考，必竟刚入行业，刚接触业务。

首先，初次给客户打电话要正式一点，要清楚的说出自己是哪家公司的，要问客户对自己公司及产品的了解情况以便进一步沟通，要问对方以前都做哪家的产品、是否有空缺，这样给自己的产品找定位的时候可以参考以前做谁的，卖的啥多。其次，等了解差不多了再推荐咱公司的产品，要多说产品的卖点，或都直接说自己的产品有品牌、有市场。最后，要把客户对公司的影响，意向做一个评价，确定是直接定下产品，还是面谈或者再电话联系。跟他们交流过程中要尽量引导他们跟着自己走，不能光让他打听咱公司的价格政策，要注意不能透露其它客户及公司听重要信息，等等。

4.关于冬储与预付，与去年相比，今年咱我区域内有了大客户称没钱做咱的冬储，直接导致今年的冬储量骤降。目前各公司出价参差不齐，有些客户在观望，而有些客户确实没钱做。在这场战争中我还没看出谁胜谁败。因为知道的这几家客户定哪个公司的都有，我要做好的就是多跟客户交流把自己这片做好，多劝他快做咱冬储。预付只有一个客户答应给打钱，说要等月底钱收的差不多了多打些。

5.关于近期的工作，要多询问潜在客户意向，尽早定下产品;发包装物的单子，把包装物这块清完;不定时的询问冬储预付情况，多点是点;熟悉产品，要做到了解产品规格、价格、使用范围、使用方法、每个老客户那以前放的货的种类。

做为一个优秀的员工，要做事严谨、凡事多想、多学多问、尽快充实自己。

**员工工作总结篇三**

斗转星移，时光如梭，转眼已近岁末，回顾自已一年来的工作厉程，收获及感触颇多。本人有幸得到公司的认可和信任。并服从公司人员调配，提升担任安全保卫门岗领班，本人十分珍惜和感激公司给予的锻炼和学习的机会，在领导的大力支持和热心指导及各位同事的积极协助下，凭着认真负责、以细求实的工作态度，圆满完成了公司赋予的各项工作，较好的履行了自身职责，积累了工作经验，得到了公司领导对本人工作能力的认可和道德操守的信任。并有幸参加了7月份无锡消监控上岗证的培训；交通银行组织的各省消防人员培训等培训，自己受益匪浅。20xx年1月份正是任安全保卫门岗领班，现将自已12年度工作、思想情况向上级领导汇报如下：

一、坚决服从上司的领导，认真领会执行公司的经营管理策略和工作指示精神，并贯彻落实到岗位实际工作中，始终把维护公司利益放在第一位。

1、公司实现是半军事化的安保力量，在平时我们每周三次训练，强化军人雷厉风行的工作作风，主要是对军人的形象和基本技能的训练，使在处置突发事件中能及时有效的完成各项任务。

1、在春节、清明、五一、十一、中秋等假日我们加强巡视，节假日住客比较多，车辆比较多，为了能有序的安排好，主动放弃休息时间，合理安排队员上班，保园区安全。

2、7、8月份是无锡梅雨季节，雷雨天气较多，今年又有几次大的台风影响无锡，楼房多处漏水，主动带领队员搬运沙袋，一次又一次的穿梭在风雨中，虽然衣服已经湿的不成样子了，但想到我是一名领班，我有责任、有义务去保卫园区的安全，堵住了漏水点。

三、制定、完善部门各项规章制度、管理规定。在日常工作中具体实施运作。

1、在今年iso的制定和考核中自己加班加点，编写各项工作规定和制度，在实际操作中不符合的要及时删除，不完善的要及时改正，使安全保卫各项规定和制度都顺利通过。

2、在工作中严格按照各项规章制度抓好落实，确保制度的有效性和落实性。四、领班是部门管理工作开展的基础重要环节，开展日常工作，抓管理同等重要，可相互配合促进。本人在日常管理中力求做到：

1、遵循公司的经营理念及服务宗旨，以公司企业文化精神为中心，积极关心鼓劢队员，有意识培养凝聚力和队员的团队精神。由小及大形成部门合力、战斗力和对公司的集体荣誉感。

2、以身作则，带头遵守公司、部门的规章制度和纪律，保持严谨自律的工作、生活作风，给队员树立良好的榜样，引导队员良性发展，营造健康的工作气氛。

3、在工作中严格管理，处理问题遵循“公平、公开、公正”的原则，做到“功必奖、过必罚”树立管理威信，充分调动队员的工作积极性。

4、在工作、生活中细致、认真，时刻了解掌握和关心队员的工作、生活及思想状况，逐步培养和队员的工作感情，并赢得队员的信任。以此鼓舞队员的工作热情。在思想工作是一切工作的生命线的方针指引下，针对安全保卫的实际情况，引导队员与时俱进，提升素质转变自身观念。

5、在各类理论培训中，通过讲解、点评、交流使队员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。并时刻教育队员要有紧迫感，应具有上进心，使其明白安保工作不是高科技，没有什么深奥的学问。成为一名合格安保关键在于人的主观能动性和责任心，是建立在对公司的忠诚度和敬业精神、对管理与服务内涵的.真谛的理解及运用之上，并以此激发大家积极进取在工作中体现自身价值，感受人生乐趣。

以上是我在一年中力争做到、做好的方面。纵观一年的工作，客观的自我剖析，自已在下列几方面存在不足之处，肯请领导的指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正：

1、工作经验和相关管理知识仍需进一步学习、积累。

2、工作中时有松懈。

20xx年即将过去，我们将满怀信心地迎来20xx年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。我坚信在公司领导的英明决策和运筹下，×××××的明天会更好。做为公司的一份子，在明年的工作我将一如既往，全心全意的为公司服务，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄。

**员工工作总结篇四**

我于2024年10月23日开始任职zz物业品质管理部文员，到今日已经有14天。在这期间本人工作较为勤恳，但因自身工作经验的不足及对新工作环境、人员的认识不够，致使本职工作开展不够梦想。可是在这近半个月时间里我对文职工作有了进一步的了解和认识，本人认为自我完全有本事做好现职工作，在此我也想谈谈对文职工作的认识、看法。

此刻我主要负责部门文档、会议、内部工作，就这几方面我想说一些自我的思路。

一、在部门文档工作方面，我想对目前的文件进行分类管理。主要分为两大块：内部文件和外来文件，在此基础上按文件的文号、类别细分为十一类。具体分类如下表：

做到文件的处理即时准确，文件按类统一编号、拟清单、制作相应的文件夹或文件盒，后续文件每周五归档一次。

部门内部相关资料，如图书，已按类别分类归档，有新的图书进来则按相应的类别进行归类保存，如属新的图书且现无类可归的，则建立新的图书类别。保证图书标识的清晰。

二、在会议工作方面，我主要负责会议记录和会议纪要的编写，已定文号为\"zz（品）纪\"，目前为止会议纪要已有5篇。在会议纪要的编写上，我在语言组织、表达方面不够成熟，为此我已经买来公文写作的相关工具书《现代公文写作》，另我会向部门及公司相关人员学习或找些公司的公文范本进行阅读，以在短时间内学习好公文的写作。

在以后的工作中，会议纪要保证在会议结束后的一小时内完成（如有特殊情景除外），并使会议纪要起到记载、传达会议情景和议定事项的作用。并保证会议要求在相关人员中熟知。

三、部门内部工作包括：客人接待、电话接听、物品的领用及部门月物资需求的制作、部门人员考勤、部门每周工作及、部门周信息的处理及按5s要求规范部门人员工作、学习、生活行为等。

1、客人接待：部门有客人来访，礼貌的主动接待、倒水，并引导其到向应部门人员处。

2、电话接听：属本线电话，及时规范的接听，如属部门其他人员线路的电话，在相关人员不在或正忙时，帮忙接听或转接，并将相关信息在便条纸上记录后放在相应人员办公桌上，并跟踪知会相应人员。

3、物品领用：每周一上班时，询问部门人员是否需领用办公用品，如需领用则按要求填写领料单呈部门领导审批后以尽快的速度将物品领回，如领取大件物品，则在征得领导同意后与部门相关人员同往。在每月28日至3031日到部门人员处询问下月的物资需求情景，在3031日前整理后，填写好部门月物资需求计划表呈领导审批，并将已审批的需求计划交财务部相关人员。

4、人员考勤：每日在下班后十分钟内，根据部门人员当天出勤情景如实记录在考勤表，对自身不清楚的人员外出等及时向领导询问后，再行记录。在月底将部门出勤情景汇总整理后知会部门人员报部门负责人审批，并做好下个月的考勤表空表。（本人认为公司现用考勤表格尚未完善，对现用进行完善、改善）。

5、部门工作总结及计划：征求领导意见进一步完善部门工作总结及计划的使用表格。下周开始用新表格对部门人员及工作进行总结和计划，并做到：总结充分、有力、明了、完善，计划可行、可操作、可量测。将周总结在每月底汇总后做成部门工作月总结报部门负责人审查。部门人员的周及总结在周五进行收集整理，并在下周一上午呈部门负责人审查。部门月及总结在每月30日及下月2日之间收集整理后呈部门负责人审查。

6、部门周信息：部门周信息在每周五做周工作总结及计划时报周信息负责人处。

7、部门5s工作：总体按照公司5s规范要求进行部门5s工作。具体：每一天上班前尽可能早到，察看部门人员前一天5s的执行情景，对发现问题的则等相应人员上班及时指出或提醒，每一天下班时检查部门5s情景。在日常上班时间内，对部门人员的5s执行情景进行督促，发现不符之处及时提醒当事人。对部门部分存在不贴合5s规范的，自我能解决的立即予以解决。

四、及时有效的完成领导交办其他工作事务：对领导临时交待的其他工作事务，在领会领导意图后，在尽可能短的时间内予以有效的完成，如遇到难度时及时请教相关人员或向领导说明。

本人对现职工作的总体看法和理解可能存在不足及有待改善之处，恳请领导指正。

**员工工作总结篇五**

正是怀着对教育的梦想，我捧着一颗火热的心踏上了神圣的讲台。一年已过去，新的学期即将来临，在这半年里我深刻体会到了做教师的艰辛和欢乐，我把自我的青春倾注于我所钟爱的教育事业上，倾注于每一个学生身上。一年的工作已经结束，收获不少，下头我对去年的工作作一总结，为新学期的工作确立新的目标。

在去年工作里，作为一个党员，我在思想上严于律己，热爱党的教育事业，全面贯彻党的教育方针，以党员的要求严格要求自我，鞭策自我，力争思想上和工作上在同事、学生的心目中都树立起榜样的作用。积极参加学校组织的各项政治活动，如学校的党员冬训活动。

一年来，我服从学校的工作安排，配合领导和教师们做好校内外的各项工作。我相信在以后的工作学习中，我会在党组织的关怀下，在同事们的帮忙下，经过自我的努力，克服缺点，取得更大的提高。新学期即将来临，我将更加努力工作，勤学苦练，使自我真正成为一个经受得起任何考验的党员。

在教学工作方面，整学期的教学任务都十分重，担任初一共十三个班级的信息技术课，但不管怎样，为了把自我的教学水平提高，我坚持经常看电脑报、信息技术奥赛书籍等，还经常网上找一些优秀的教案课件学习，还争取机会多出外听课，从中学习别人的长处，领悟其中的教学艺术。平时还虚心请教有经验的教师。在备课过程中认真分析教材，根据教材的特点及学生的实际情景设计教案。

一年来，认真备课、上课、听课、评课，及时批改作业、讲评作业，做好课后辅导工作，广泛涉猎各种知识，构成比较完整的知识结构，严格要求学生，尊重学生，发扬教学民主，使学生学有所得，不断提高，从而不断提高自我的教学水平和思想觉悟，并顺利完成教育教学任务。

在教学中，由于这年学校正在改造，所以没有安排机房，这对于信息技术课程来说，主要是突出学生的动手本事，所以教和学都有了必须的困难，可是为了上好这门课，也为了激发学生学习的兴趣，我作了充分的准备，每堂课上之前我都查找各种资料和图片，或者找一些学校老的电脑配件给学生们看，尽可能地让课堂让课堂气氛活跃，树立起他们学习的信心和激发他们学习台阶信息技术的兴趣。

这年我还一个人承担了校本课程课题的开发和教材编写。从接到任务的开始，我就感到压力是十分重的。

首先这是初中生学习asp网页制作，是一种新的尝试性教学模式，在整个教材编写探索过程中我查阅了很多的书籍和资料；其次asp是对有必须编程基础的学生学习的，一般是大学生学习的资料，在初高中还没有任何的教材可借鉴；再次，我还是刚刚从大学毕业出来的，教学经验还不足，既然学校把重任交给了我，我当然还是努力承担并把它必须要做好，所以我根据自我所学的经验一边探索一边编写，经过一个多月的努力最终编写完成。

我严格要求自我，工作实干，并能完成学校给予的各项任务。由于我们是信息技术教师，这个特殊的职业决定了我们必须还有很多的学校工作要做，我服从党和学校领导的安排，兢兢业业，主要完成了学校电脑的维护，全体师生的床位卡、胸卡等的排版和打印，还完成了学校的种类成绩统计和打印，并完成了学校领导安排的所有任务。

在以后的工作，我将一如既往，脚踏实地，我会更加积极地配合学校领导完成各项任务，为学校的完美明天更加努力。

我在做好各项教育教学工作的同时，严格遵守学校的各项规章制度。处理好学校工作与个人之间的关系，一年里没有缺席过一次，晚上也是坚持天天加班，一边完成学校的各项任务，一边准备教材和学习自我的专业知识。在新学期中，我应更加勤恳，为学校作更多的事，自我更加努力学习专业知识，使自我的业务水平更上一层楼。

在这一学期里，作为刚参加工作的新教师，应当说我还是取得了必须的成绩的，在以后的教学和学习中我会更加努力。

教书育人是塑造灵魂的综合性艺术。在课程改革推进的今日，社会对教师的素质要求更高，在今后的教育教教学工作中，我将立足实际，认真分析和研究好教材、大纲，研究好学生，争取学校领导、师生的支持，创造性地搞好信息技术课的教学，使我们的工作有所开拓，有所积极，更加严格要求自我，努力工作，发扬优点，改正缺点，开拓前进，为完美的明天奉献自我的力量。

我要继续的努力工作下去，把我们的学校工作继续的做好下去，我相信未来我们学校必须能够取得长远的发展。此刻的孩子随着计划教育的深入改革，越来越少了，所以我们必须要教好他们，把他们都培养成国家的栋梁，这才是我们教学的真正目的，我们都应高认识到。

不仅仅要把信息技术课教好，其他的各个科目都要综合发展。此刻国家都是竞争综合国力，那么孩子也要比综合实力，将他们带好。我们的祖国才能更好的发展，我们的期望，我们的未来，我们祖国强大的未来。

**员工工作总结篇六**

20xx年，我受聘担任六安市科技专家大院金安区果树分院首席专家。3年多来，我在金安区果树大院深深地体会到：作为首席专家，要服务、培育一个产业，一要靠政府的大力扶持；二要依靠科技进步；三要遵循产业发展规律，特别是地方的产业基础和发展可持续性；四要紧跟市场。回顾在担任首席专家以来的工作，我始终恪守职业道德，尽心服务地方，为金安区果业的发展倾注了我最大的热情和无私的奉献，工作也取得了阶段性的成果。

果业在金安区经济和社会发展中的比重不大但地位特殊，

是三十铺、中店、施桥等乡镇农民增收的重要的新兴产业之一。我深知，作为经济欠发达地区，要想实现全面小康社会目标，重点以科技为先导，走可持续发展之路，而优质果业则是江淮分水岭地区农业可持续发展的最佳选择之一。为此，我从实践科学发展观及产业可持续发展的需要出发，在深入调查产业现状、存在问题的基础上，撰写了江淮分水岭地区果业发展建议书，支持金安区果树分院编制研发规划。建议书全面分析了江淮分水岭地区果业发展具有的自然资源、产业基础等优势，提出了发展思路、原则、目标及完成该目标所必须进行的项目和保障体系建设。其中特别强调：

一、选择适合江淮分水岭地区发展的果树新品种；

二、推广适合分水岭地区应用的绿色果品栽培技术；

三、简约化节本栽培措施。规划对金安区乃至六安市江淮分水岭地区果业发展指明了方向，在近几年发展实践中起到了重要的指导作用。

新品种是果树大院科技示范和辐射推广的源动力，也是果农保持经营活力和效益增长的关键。我指导支持特派员柳士勇在奥林科技园内建立了独立封闭的新品种试验研究区，将引入的新品种全部栽培到试验区内，由专业技术人员对其进行植物学特征和生物学习性的观察记载、研究，从中筛选出适应本地土壤气候条件，并有市场潜力的品种，作为推广产品进行示范推广。截止目前，共已完成630多个品种的观察记载和测定分析工作，从中优选出了430多个果树和园林花卉品种用于示范。

推广应用，并取得了很好的经济效益。研究推广的《分水岭地区绿色果园有草栽培技术》，因保持水土、节省成本，得到了前来考察的省林业科学院肖正东研究员等专家的肯定。

去年冬季以来，我还与金安果树分院及寿县有关方面合作，对寿县郝圩村部分老龄化酥梨树进行复壮技术攻关，先期对郝圩村中心区域的50亩酥梨园区的果树进行控施有机肥、整枝修剪复壮，经过多方合作与共同努力，前期50亩的酥梨园结果个大、果形好，水分足，甜度适中，品质有了明显的提高。果品地头采摘价已卖到10元/斤，农户有了积极性。为振兴郝圩村酥梨，提高当地果农的收益，大院也有了更大的信心。

农民技术培训必须采用恰当的方式。农民文化水平不高，只有采用手把手的教学模式，才能让农民看得明白、听得清楚、记得扎实，学了立马就能做。几年来，我支持金安果树大院，在协会和当地乡镇政府、村委会等的支持下，深入果园苗圃，举办短平快式的实用实学培训班100多个，受训人次达3000人次以上。同时免费发放技术资料3000多册、销售技术光盘200多片。培训中我先带领农民到果园、入苗圃，查看问题，了解技术需求，然后集中到当地协会或合作社，甚至直接蹬在果树下面，讲解当前技术关键，解答农民提问。

**员工工作总结篇七**

我于20xx年3月1日加入xxxx公司，时至今日，已有四个多月。回顾这四个多月的工作，我在公司领导及同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过四个月来的学习与工作，我在工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，也经历了很多的困难，但对我来说，每一次都是很好的锻炼。现将四个月来的工作情况总结如下：

1、前三个月的实习期，我主要用在向领导和同事学习上，取人之长，补己之短，协助同事准备各项目和职称申报方面的相关材料。由于大学期间担任学生会干部，毕业后实习期间担任的是房地产公司的总经理助理，所以办公室的工作对我来说是一个相对比较熟悉的工作领域。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，我尽量自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效力，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度、避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

2、20xx年3月—4月，在领导的信任、支持和帮助下，协助同事完成公司同事的首席技师和工程师或高级工程职称的申报工作，在工作中，做好各项文字编辑、录入及打印复印等基础工作。20xx年5月，我独立完成了xxxx公司的守合同重信用企业年审工作。20xx年6月，与同事共同完成了公司同事的高级技师申报工作。工作中，我学到了经验，也看到了不足。

百尺竿头，尚需更进一步。在看到成绩的同时，我也清楚地看到了自身存在的很多问题和不足。

1、自身专业知识还不够扎实，相关的工作经验还不足，尚不能独立完成单个较复杂的项目，目前，主要还是协助同事做一些基础的工作。从这个方面来说，今后我会坚持从基础做起，认真做好材料的编辑录入、打印和信息上报等工作，并且把工作做细做好，确保领导和同事能够及时撰写和上报相关材料。从简单到复杂，不断提高自己，以便能尽快独立完成较复杂的项目，使自己的理论水平尽快适应公司工作的要求。

2、工作效率有待进一步提高。由于方法、经验不足，导致工作中花费时间、精力过多，执行时遇到很大困难。以后在开展工作之前，应先做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量完成各项工作。工作中要求自己做到“多看、多听、多想、多写、多做”，把学习和实践有机结合起来，时刻明确职责，全力做好本职工作。

3、有些工作还不够细致，工作协调的还不是十分到位。对人事的了解还不够透彻，处理人与人之间的关系上表现生硬。完美主义和理想主义一直是我工作中的最大障碍，我应当更加清醒的面对现实，摆正自己的心态和位臵，在今后的工作中，学会开动脑筋，主动思考，探索工作的方法和思路，在现有工作的基础上，更进一个台阶。

4、劳动纪律不够严明。没有规矩，不成方圆，以后我会自觉遵守办公室的工作规范和纪律制度。上班时间不再从事任何的娱乐活动，始终把学习放在首要位臵，努力在提高自身综合素质上下功夫。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，坚守岗位。在工作中真抓实干，全力完成公司领导和同事交办的各项工作。

加入索奥公司，我深感荣幸，虽工作紧张，但收获颇丰。期望做好本职工作外，寻找专业、工作、兴趣的结合点，适当缓解压力，轻松工作。以上是我的工作总结，希望领导及同事提出宝贵意见。

**员工工作总结篇八**

xx年3月是我在x做销售的第八个月，在这里工作我感觉很愉快，工作氛围轻松且温馨，和同事之间相处得也很融洽，心态一直都很积极，总体感觉不错。下面，我来总结一下xx年3月我的工作情况：

我主要负责x区域的客户开发工作，我本月的销售任务是x，我完成了x，完成率为112%。

能超额完成本月的销售工作我非常开心，感谢我的主管和同事，没有他们的帮助，我的完成率不会有这么高。我希望在以后的工作中，自己能不断学习，也能帮助其他同事。

1、不怕被客户拒绝。

之前我有点害怕打电话，因为怕被客户拒绝，那是很丢面子的事情。但当我看见一位同事被客户拒绝后，依然一脸微笑的打下一个电话，然后超额完成销售任务，拿到奖时，我十分羡慕，于是我也对自己说，脸皮厚一点，冲着目标，冲着奖拼了!所以，这月打电话时，心里就轻松多了，反正被拒了还有下一个。

2、与客户的沟通能力增强。

我一直相信，人际沟通能力是可以锻炼的，虽然目前与顾客的沟通能力我自己并不满意，但我一直在努力，遇到问题或者收获一种解决方法，我都会思考，然后做好记录，让自己消化，最后运用到实际工作中，我想，只要我坚持积累和学习，一定会在这方面有所突破。

这月的不足就是时间管理，由于自己与顾客的沟通技巧欠佳，在沟通时间上把握得不够好，导致我经常加班。虽然人们常说勤能补拙，但我希望自己能在工作时间内把一些工作处理完，这是我下月要重点攻克的难题。

另附销售工作总结注意事项：

1、一定要用数据说话。

用具体的数据告诉大家你本月的销售任务和实际完成情况，因为销售的工作性质决定了只有数据才是你工作能力的有力证明，大胆亮出你的完成率，即便这月做得不好也没关系，让这个数据激励你下月去挑战自己，突破现状。

2、分析自己的心态。

销售工作压力很大，如果没有一个良好的心态，是很难长期坚持下去的，所以，销售在进行工作总结时，也要好好调整一下自己的工作心态，给自己时间放松，把心中的压力发泄出来，然后重新出发，努力拼搏!

3、总结自己的不足，不断给自己打气。

如今，销售人才很多，要想让自己不断进步，成为这个职业中的顶尖人物，定时总结自己的不足，找到解决方法是必须的，小编觉得月工作总结就是一个不错的时机，在写工作总结报告时，回想一下自己的工作，反省一下自己做得不够的地方，这样才知道自己哪里没做好，这样才能有目的性的学习。

**员工工作总结篇九**

从踏入果岭的第一步开始明白一份工作的不易，所以在乎每一分收获，自进入酒店财务部做一名前台收银开始，近一年的工作和学习，在领导的带领下，在同事的助下，严格要求自己，自觉履行酒店规章制度和xx工作纪律，认真完成各项必须所要完成的工作内容，现将一年来的工作情况作以简要总结：

做为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的合理安排下，认真学习业务知识，从进前台的那一刻，深知前台是酒店的`窗口，代表着酒店的形象，言行举止一定要严格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，从房态图到办理入住，从押金单到宾客账单，从小吧到杂项收费，从退房结账到发票统计，等等。每一步操作都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虑心接受老员工对自己的批评和建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补已之短，努力丰富自己，提高自己。

坚信一点：任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在果岭这个环境优美的家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关在每一个重要环节，为酒店创效益创佳绩。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn