# 2024年口腔前台工作总结和计划 口腔诊所前台工作总结(精选8篇)

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2024-08-20

*人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。口腔前台工作总结和计划篇...*

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**口腔前台工作总结和计划篇一**

前台工作总结 前台工作总结 前台工作总结

前台之所以被称之为 前台 ，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的角色。

通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。；在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

因此，在工作过程中，前台人员一定要注意自己的言行举止，因为自己所做的每一细节都代表着公司形象，所以对待每一客户都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为客户服务，让客户对自己、对公司都留下美好而且深刻的印象。在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时候都是很难在 个人总结范文即将过去的xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来!过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了不少的进步。

201x年前台工作总结范文

工作总结范文政监督:上班期间大家都很卖力，没有出现旷工现象，担心的就是新来员工的流失。卫生监督：要加强管理和监督，一切按制度来。早会：现在早会主持还可以，不 过还是要多加练习总结出自己的一套主持风格。

201x前台年终工作总结优秀范文

即将过去的xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来！过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了不少的进步。前台是展示公司的形象、服务的起点。

物业前台工作总结

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现三创目标，二是齐心蓄积三方优势 等。

前台个人工作总结范文

概括性语句，引言。一般讲一年过去了，回顾自己的工作，做了些成绩，也还存在一些不足之处，等等这类的语言。

尽管前台工作没有象公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这。

201x年前台文员年终工作总结

**口腔前台工作总结和计划篇二**

【最新总结】口腔医院前台工作总结（精选）

xx年我的工作是在前台做导诊护士，前台导诊是一项非常有挑战性的工作，因为各色各样的病人都有，咨询的各种问题也千姿百态，有时令人啼笑皆非，我都能认真耐心地向他们解答，病人满意的笑容是我们工作最大的动力。我们的工作有咨询、陪诊、送诊、沟通协调、为行动不便和住院病人做检查和免费提供轮椅、平车、发放各类报纸、健康教育宣传品、科室简介；这些事都很不起眼，但是做好了就能为患者提供极大的方便，使患者感到愉悦和欣慰，进而增加对医院的好感和信任，做不好就会影响到患者对医院的评价，进而破坏医院医学，教育网收集整理的的整体服务形象。

工作时间长了，有人会对我们的工作不屑一顾，认为这个工作既没有技术含量也不创造经济效益，又琐碎又辛苦没出息，如果没有强烈的事业心和责任感，我们的工作人员的激情很容易被消磨在日复一日的平凡小事中，而激情是最可贵的服务特质，服务失去了激情就像人类失去了灵魂。

一、树立新观念，提高了工作人员的职业责任感

1、要为患者服好务就意味着要对医院环境和相关事宜做到了然于胸，我们的工作人员就是患者的一张“绿卡”，患者来就诊，我们是接待员；患者来咨询，我们是咨询员；患者行动不便，我们是陪诊员；患者对其他科室服务不满，我们是协调员，我们的最终目标就是千方百计满足患者的需求。用真心付出和真诚服务开启患者心门，赢得患者信任。

1 / 2

特色技术及设备力量，还要熟知科室的专业、诊疗范围、特色及专家特点。通过自己得体的言谈，广博的知识，满足患者的需求，赢得患者信任和认可。架起了患者与医院的桥梁。

二、通过各种培训，提高了工作人员的整体素质

提升服务质量的关键，在于服务人员素质的提高，但绝非一朝一夕之功，掌握一定的理论知识和专业技能，通过制定相关职责、制度、行为规范和专业培训、礼仪培训等，提高导诊人员的素质，使我们工作人员具备高度的敬业精神。我们的工作是与其他护理工作一样不可轻视的，是体现医院优质服务的窗口，只有从这一高度去认识，才能主动热情帮助前来就诊的患者。

三、对门诊区域进行科学的管理，创造了有序的就医环境 门诊病人就医心切，常造成不必要的拥挤和争吵，若处理不当，可导致秩序混乱。我们护士要富有同情心，把病人当成自己的朋友、亲人，理解和体谅疾病给病人带来的痛苦和烦恼，及时掌握病人的心态和各种需求，耐心地解答他们的问题，同时还要保持头脑冷静，安定病人的急躁情绪，正确做好疏导工作，按序就医，维护门诊秩序。另外，导诊护士兼职着保持门诊环境清洁的职责，比如在看到有病人及家属吸烟或随地乱扔垃圾时，能大胆而有礼貌地给予指正，让每位病人都能自觉遵守医院的有关规章制度，共同创造出一个安静、有序、整洁的就医环境。

总之“导诊”看似是一件比较轻松的工作，但要成为一名优秀的导诊员并不容易，不但要注重要仪表端正还要时时保持积极的情绪，懂得一定的沟通技巧及简单的医学知识，更重要的是拥有一颗高度的同情心，想病人之所想，急病人之所急，理解病人，全心全意投入到工作中。通过每日晨会时间对所有导诊人员进行培训，好的表扬，错的批评，针对工作的不足持续改进，力求把导诊工作作到精益求精，这样才能真正为病人解决实际困难，同时也能对医院的社会效益和经济效益起到积极的推动作用。

2 / 2

**口腔前台工作总结和计划篇三**

从xx年xx月xx日开始，本人继续担任口腔科总住院医师工作。一年来，在医院医疗质量管理科及口腔科领导的关心支持下，忠实履行住院总工作职责，在努力提高自身业务及综合素质的同时，踏踏实实工作，在临床、教学及科研等各方面取得了一定成绩，现汇报如下：

病人安全及医疗安全是医院生存的生命线，也是患者和医生所追求的最终目标。如何保证病人安全是每个医务工作者也是每一个医院管理者共同关心的话题。对患者安全管理，程度的保证患者安全也是实行住院总制度的预期目标。保障病人安全归根结底要靠制度建设。我院口腔医学院刚刚成立，许多制度需要完善。在本人担任总住院医师期间，协助科室领导先后制定了各种制度，如：

1、恢复晚查房及危重病人床边交接班制度。

2、坚持月阶段及周阶段总结汇报制度。

3、实行主任每周主题查房制度。

4、制定口腔肿瘤病人的随访及登记制度。

这些制度的建立，规范了各级医生的职责，使大家有章可循，工作规范了，许多医疗隐患杜绝了，更好地保障了医疗安全，全年口腔颌面外科病房未发生过医疗事故及差错事故。

情系口腔，积极参与我院口腔医疗事业的各个里程碑式的事件诸如：建立口腔医学院、口腔医学硕士点评比、博士点申请、承担xx市口腔执业医师技能考试等。在硕士点评比中，连夜加班加点撰写文章、协助整理资料、联系评委等具体琐碎工作;在口腔执业医师技能考试工作中，担任考官，严格执行考试标准，圆满地完成了考试任务。我院口腔医学系成立刚刚一年，许多同仁还不了解。口腔医学的分支日渐精细，口腔临床科室分工也日渐专科化，口腔各分支学科的知识需要普及，住院总是联系各科室的桥梁也是科室的宣传员。我平时积极写稿件，对我科新开展的新技术，新业务及时总结，在《xx报》及《xx报》上发表简报多篇。参与协调制作我科宣传活页，口腔科的不同科室如牙体牙髓科、口腔颌面外科、口腔修复科、口腔正畸科、儿童牙病科、口腔黏膜病科等选出本科室最常见的1-2种疾病制作成宣传活页，普及口腔医学知识。有意识的进行临床资料收集及保存分类整理工作，遇到有典型病例总会亲自拍照片，留资料。尤其是术前术后的资料对比，典型病例的影像、病理及手术照片都要收集。凡是我独立管床的病人都保留各项资料。按疾病的不同分类、姓名及住院日期建立不同索引，有利于查找。典型病例制作光盘，单独保留。临床资料的收集整理及分类工作是一项系统的繁杂的工程，我经常牺牲周末节假日整理资料，希望为我院口腔医学系的建设和积淀做自己的一点贡献。在今年七一前夕被口腔科支部推荐为南方医院“优秀xx员”称号。

口腔科病房目前开房床位26张。我科病房分三组，分别为肿瘤组，创伤组及唾液腺组，我参与了三个小组几乎所有手术。在肿瘤组中担任一助，在另两组中任二助。不同主刀医生的不同风格，高强度及大量的手术机会使我的业务能力、手术技巧大大提高。在病房三位教授的培养及关心下，目前已经能独立完成各项常规中小手术，手术操作日渐规范和熟练。急诊及会诊工作是每个住院总的主要工作，和兄弟科室的住院总一样，遇到急会诊，我总是及时到达，与相关科室医师一道积极处理病人，参与危重病人的急救。有许多许多忙碌的夜晚，有许多病人转危为安的时刻，有许多许多可以回忆的惊心动魄，许多许多的历历在目，正是这种辛勤劳动为住院总赢得了荣誉，为病人挽回了生命。同时，去相关科室会诊及和各位住院总的合作使我拓展了知识，开阔了视野。

我科承担有全校口腔科学及口腔系的各项专业课程的教学任务，同时我科有许多实习医生、轮训制医生及新参加工作的医生需要培训。我参与了口腔颌面外科的临床带教及教学工作，如为xx级预防医学系讲授口腔颌面部感染;为xx大学的口腔本科实习医师讲解病历书写规范及医疗核心制度;多次为住院医师及护士讲解口腔颌面外科诊疗常规及基础理论知识;参与制定口腔医学系口腔颌面外科的临床课程计划制定工作。在年度的口腔医学系的本科教学中担任口腔颌面外科的教学秘书工作，承担了大量的理论课及实践课的教学工作，协调来自xx大学各附属医院的口腔外科教员，共同高质量地完成了口外的教学工作。在本年度末口腔医学院的教学总结评比中，获得“第一名”的好成绩。

从xx年xx月份起，我开始担任口腔科第三届质控员，参加质控员岗前培训，参与质量管理科各种有关质控员会议，承担起口腔颌面外科病房环节病例及出院病例的检查审理工作;协助主管科主任每月检查病例;通报病例质量及协助病房教授检查病历书写;每月检审他科环节病历20份。在年度的质控员评比中，经过对环节病案检审、终末病案质量、各种质量检查的参与、例会参与以及科室测评等情况的综合考核，本人被评为年度xx医院“优秀质控员”。

在本年度中注意临床科研能力及实验技能培养，继续从事博士期间成釉细胞瘤瘤的基础及临床应用研究工作。对成釉细胞瘤瘤细胞进行原代培养观察各种因素对其侵袭性的影响;将实验研究与单囊性成釉细胞瘤瘤的开窗减压术治疗相结合，探讨治疗前后肿瘤的生长特点尤其是侵袭性的改变。积极申请相关课题及基金，撰写相关科研文章。

一年的住院总工作结束了，我感受最深的一点是总住院医师不仅是科室的一个重要职位，是联系本科室和其他科室的一个有用的桥梁，同时更是一种荣誉，各科室住院总的\'辛勤劳动赢得了他人的尊重更赢得了病人的信任，这是一个医生的荣誉。另外，住院总工作可以提高自身素质。例如协调处理各方面关系的能力：科室及机关的关系;相关科室关系;科室领导与普通医师关系;床位医生与教授的关系;医生与病人的关系。住院总工作还教会我去尊重别人，注意聆听，有效沟通。在处理急诊病人及突发事件中的沉着冷静，敢于承担，综合分析，及时汇报。能力这些都是在书本中学不到的，在读书中难以得到的，感谢这个职位，两年住院总，我无怨无悔。一年来，本人工作兢兢业业，勤勤恳恳，没有因私请过一天假，全身心地投入到了口腔科的各项工作中去。协助科主任完成病房的业务管理及日常规章制度的监督实施;协助病房三位教授完成各项手术;及时处理院内会诊，每有急会诊或值班医生报告病房急症，我总是冲在临床第一线，辛勤的劳动得到了领导的肯定。成绩的取得是医疗质量管理科和口腔科领导关心支持的结果，没有领导的信任不可能很好的开展工作，没有领导的信任也不会有锻炼的机会。本届总住院医师工作结束后，我将到口腔颌面头颈外科门诊工作，主要职责是口腔外科门诊的日常工作，包括拔牙及牙槽外科中小手术等。

我一定不辜负领导希望，把从事住院总工作中所取得的本领应用于新的工作岗位中去，把工作做得更细、更具体，更好地为科室服务，为病人服务。

**口腔前台工作总结和计划篇四**

2024年是我们门诊部的开局之年，在xx卫生局的正确领导和大力支持下，在全体员工的共同努力下，我院紧紧围绕“科技兴院、质量立院”的办院宗旨，积极贯彻和执行区局的文件精神，不断加大基础设施建设全面提高医疗质量和服务质量，各项工作都取得一定的成绩，回顾近一年来的工作 ，主要有以下四点：

2024年，是我院的“开局之年”，也是我院的“发展之年”，为了在xx镇及周遍乡镇“建立品牌、占领市场、落地生根”我院在院董事会的领导下，坚持“高起点、高标准、高品位”的角度和“占市场、打基础、成本经营”的理念：

1、大力加强设备投入，我们斥巨资引进韩国牙种植系统，日本根管治疗系统，牙洗白喷沙洁牙系统，低辐射牙片x光机系统，手机抗感染消毒系统等等，不断提高服务能力。

2、坚持人性化标准，精心规划装修诊室，我们在本院设立了“三室二区”，三室既特诊室、口腔正畸室、综合治疗室，二区为两个休闲候诊区，其中一个以电视为主、一个以报刊为主，以适合不同人群的候诊需要，使广大群众尽可能在舒适、优雅的环境中享受医疗服务。

我们的宗旨是“医疗安全无小事，病人利益无小事，所有缺陷都是可以避免的”，医疗质量管理工作是我们的“生命线”。

1、成立医疗安全管理专项工作领导班子，由院一把手xx主任兼任领导小组组长，直接全面负责全院医疗安全各项工作。

2、严格落实浙江省口腔感染管理标准，引进高效的手机消毒系统，同时大力加强医疗器械的清洗、消毒、灭菌和医疗废物回收工作，切实杜绝交叉感染，保证医疗安全。

3、无痛医疗，为了减少病痛，我们坚持选用进口超细的针头和进口碧蓝麻药，配合认真细致的操作，结合细致的治疗方案，权衡各方案之间的利弊，共同制订最佳治疗方案，并在每一步都主动事先征得患者知情同意。

4、平价医疗，我们在不断增加医疗成本，不断提高医疗质量和先进设备投入的情况下，我们严格执行并低于省物价局非营利性医疗机构的收费标准来收费，以最实惠的价格直接让利于群众，得到了群众的一致好评。

“以服务、树口碑”是我们追求的目标，在日常门诊工作中，我们始终贯切“以人为本”的观念，不断提高服务质量。

1、推行“微笑相迎、主动问候、首问负责、出院相送”的服务模式，变“要我服务”为“我要服务”。

2、严格执行五声活动，既“来有迎声、问有答声、走有送声、不明白有解释声、不满意有道歉声”。

3、开展预约门诊，为了节省患者的等待时间，我们在网络上和电话热线上都开通了预约服务，方便大家就诊，患者只要在我院接受第一次检查和治疗后，都可以根据自己的便利程度，通过各种方式预约下次就诊时间。

4、不断健全门诊部网站管理，方便广大患者查询口腔保健资料和了解本院各种信息及医患之间的沟通。

5、随时注意诊室环境清洁、幽雅、舒适，保持窗明镜静，并免费为候诊患者及其家属提供茶水。

我们根据我院的特点和群众的需要，不断团结和组织广大员工投身社会公益事业，充分发挥白衣天使的救死扶伤的人道主义精神。

1、成立了青年志愿者服务队，以组织的形式参与社区卫生服务工作。

2、开展“重晚情、送温暖”活动，我们定期组织优秀医务人员到老人宫、各村老人公寓为广大老人开展口腔健康检查，并免费赠送口腔医疗药物。

3、组织青年志愿者深入村庄、挨家挨户、无偿提供出访、随访活动和口腔健康教育及赠送口腔保健用品等活动。

4、积极参加“慈善一日捐”活动，我们在各种场合中向xx地震同胞捐款近xx余元人民币.

5、积极开展“爱牙日”活动在今年x月x日，我们组织x名医务人员到xx街头开展以关注中老年口腔健康为主题的义诊活动，现场来口腔检查和量血压的群众争先恐后、络绎不绝，活动中我们共向xx岁以上老人赠送药品和代金券计x万余元，发放口腔宣传资料x万余份，得到了广大群众的一致好评和表扬。

总之，回顾近一年来的工作，我院的各项工作基础有了新的发展，措施有了新的创举，局面有了新的突破，同时，我们也清醒地认识到，我们的工作还存在许多不足之处，在新的一年中，我们将更加努力进取、开拓奋进、求真务实地开展工作，为我院的强院建设再立新功而努力。

**口腔前台工作总结和计划篇五**

岁月就这么悄然溜走，我也数不清这是在医院的第几个年头了，在过去的2024年里，我本着对工作认真负责的态度，较为圆满的完成了本年度的工作任务，下面是我对于工作的一点简短总结：

4.管理音响、电视和电脑，保持候诊室的清洁整齐宁静。

1.接听电话，做好病人和医生之间的沟通；

2.准确将病历转入电脑病档、准确相关息；

3.做好半年至一年当日患者回访并做详细登记，发现问题做好医患沟通；

4.做好技工模型的收发工作，并做详细登记；

5.做好收费工作，及时将现金，帐目清晰。

1.语言交流的艺术还需多加学习，性子不能太急躁，要平缓一点；

2.消息的上传下达要迅速，不要拖延；

3.更积极的做好患者的回访工作。

在过去的一年里，本人工作兢兢业业，勤勤恳恳，没有因私请过一天假，全身心地投入到了医院的前台工作中去。在新的一年里，我一定不辜负领导希望，把前台工作做得更细、更具体，更好地为科室服务，为病人服务。

**口腔前台工作总结和计划篇六**

1.要对医院环境和相关事宜做到了然于胸，我们的工作人员就是患者的一张”绿卡”，患者来就诊，我们是接待员；患者来咨询，我们是咨询员；患者行动不便，我们是陪诊员；我们的最终目标就是千方百计满足患者的需求。用真心付出和真诚服务开启患者心门，赢得患者信任。

2.要做患者考不倒问不住的医院的“活字典”。作为医院服务的第一站，每天要接触年龄不同、性格各异的人，如何让这些形形色色需求各不相同的人希望而来，满意而归，是对我们工作人员知识智慧，沟通交流能力最大的考验，不仅要熟知医院的环境特色技术及设备力量，还要熟知科室的专业、诊疗范围、特色及专家特点。通过自己得体的言谈，广博的知识，满足患者的需求，赢得患者信任和认可。架起了患者与医院的桥梁。

**口腔前台工作总结和计划篇七**

随着医学模式的转变，人的需求有了翻天覆地的变化，而护理的主要对象是人，护士由以前的盲目遵医嘱行为，到现在护理已经发展成为一门立的学科，是一个很神圣的职业，护士有“白衣天使”的尊称。所以，要做一个有责任心的护士。

每个职业都需要“慎”，护士工作性质不同，面对的是人，关系到生命，更需要慎。慎是一种修养，一种高尚的精神境界，也是一种自我挑战与监督。护士的慎修养则是护士道德的最高境界，是指护士在没有任何外界监督时，仍然能够严于律己。一方面护理工作具体、紧张、需极其细致、耐心和一丝不苟的操作，另一方面护理工作多数时间是个体立承担。因此，护士的慎修养直接关系到护理质量。

午夜时分，我们巡视着病房，我们的眼睛透过玻璃窗，看到的是患者生命的希望、抢救时，护士的操作要规范。也许一个疏忽就会带给患者痛苦，填写护理记录，每个数据都要真实。体温单上映的不仅仅是跳动的脉搏，那是我们的心和患者的心连在一起，三查七对时，要逐一核实。如果我们把每个细节都做到位，医疗隐患也会离我们远去，从而，换来的是患者满意的微笑。

对护士而言，“慎”的前提是坚定的内心信念和良心，是以自己的道德意识为约束力的，是一种高度自觉的行为，是个体优良素质的具体表现。无论是在人前还是人后，无论领导在与不在，无论病人年长与年幼，昏迷与清醒，我们都能一如既往地按照操作程序与要求，一丝不苟地完成各项护理工作，打消一切侥幸心理，就是“慎”精神的体现。在任何时候、任何场合、任何条件下，都能不懈其志，不失所为，始终不渝地自觉坚持高标准，严要求，无论在任何情况下都能坚持做到、这就是“慎”“境界的升华”勿以善小而不为、勿以恶小而为之“在工作中慎之处，才是做好护理工作的前提、窃以为把本职工作做好就行了。

然而护士在生活中扮演了多种角色，护士也有七情六欲，她的情绪受多种因素的影响。她也有自己的家庭，她也会有自己的烦心事！也会有生病的时候、但护士的言语，情绪、行为也会影响到病人，比如，他们在做操作过程中，突然说一声”哎呀“”或一边操作一边叹气，病人肯定会认为是不是打错药了，还是自己的病没法治疗了等等想法。如果护士在操作时，手机铃响了操作做到一半或草草了事就停下来接电话，不用说，病人会产生一种不安全感和不满感。为什么上班时不能将手机铃声调成振动。所以，我个人的观点是护士应该学会换位思考，在不违原则的情况下，不要用自己喜欢的方式对待别人、而要用别人喜欢的方式对待别人。学会调整自己的情绪，经常面带微笑，态度和蔼，能主动关心病人的每一个细微的需要。

我们更应该有敏锐的应能力和观察能力、良好的沟通能力。需要耐心、细心、同情心，还要有精湛的技术和强硬的理论基础。与同事之间关心和睦。以娴熟的技术服人、以良好的医德感动人，以一颗善良之心待人，细节决定成败。运用循证护理指导实施优质的护理、增加病人的满意度，提高护理工作的效率，根据每个病人的具体情况挑选出最佳的科研依据、使病人的愿望与需求得到满足，体现了护理的人文性与艺术性。

**口腔前台工作总结和计划篇八**

这一年来，各方面都有了很大的进步，在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户解决问题和提供满意的服务。工作中时刻严格要求自己，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心;靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

自来到移动公司那天起，我就给自己制定了一个目标，那就是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优秀，但是我知道：因为我刚进来时间不长很多东西都还不知道需要我去向老员工学习，因为他们比我的工作经验丰富。比如说在办理业务方面：哪些重要，哪些次要，他们都做的很好，而且有效率，经分上面各项考核分数都比我高，但是我们却是盲目的办理业务，有价值的业务有时候我还把握不住，定的任务完成不了这些问题都体现在我身上，特别是一些不经常办理的业务，像国际长途，国际漫游这些业务都需要很多证件，以及不同品牌缴的押金也不同对客户的需求做一些讲解，这些业务在我办理的时候都需要有老营业员来指导，用心的人家回头都会记笔记，但是我做不到，等到下次又遇见同样的业务的时候又不知道该怎么办，还有在办理业务时候给客户讲解的不够清楚，客户产生大量话费导致投诉，这些问题屡屡出现，对于活动，自己都不是很明白，理解不透跟客户讲解的时候难免会感到困难，系统中操作失误，这都是工作中经常遇见的事情，所以，不足之处应向老员工学习，需要我在工作之中吸取失败的教训，不断学习。

对于每天的用户咨询业务，我都能不能作到认真对待，耐心的解答，热情周到;每次遇到用户的误解和怨气，我都不能作到很好的解释，更不能作到先缓解用户这种不满的心情，这都不是我在工作中应该出现的问题，因为我知道服务第一，服务都不能达到用户满意，让客户办理我们的业务就更难了。所以：力求给用户一个满意的答复。

经过几个月充实、丰富、辛苦的工作后，我经常不断地总、思考，也获得了不少的心得与体会：

1、培养细致而敏锐的观察力，抓住一切机会学习。实习的过程在某种程度上也是一个不断发问的过程，因为作为短时间工作的人员，师傅不可能有太多时间来手把手的教我们，而且他们自己都有一大堆的工作。因此，很多时候我们必须学会自己去看、去揣摩，通过观察来自己学习、自我完善。

2、积极主动，不是等工作上门，而是自己找上门。在工作刚开始时，由于他们的工作很忙，因此我们经常也会处于半闲置的状态，逐渐地感觉到工作的匮乏，我们不能光想自己学习东西，也要去想如何发挥自己的特点，达到相互学习、帮助的双赢效果。为此，我们经常主动、积极地参与到一些我们可以胜任的工作中去。

在今后的工作中，我要不断向老员工学习，总工作经验，弥补自己的不足之处。

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