

2023年营业所工作总结 营业部工作总结 (汇总8篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

营业所工作总结篇一

长期以来营业部较重视业务发展而有些忽视精神文明建设，但是众所周知精神是行动的指南，好的精神文化将促使员工充满活力、积极向上，而不良的精神文化则会导致人行为的堕落，思想的腐化，甚至可能导致案件的发生。自去年以来在联社党委的号召下，营业部开始着力培养一批入党积极分子，发挥党员同志的模范带头作用。先后四名年轻职工光荣的成为了预备党员，一名被转为正式党员。党建文化进行的有声有色。而与此同时，继续发扬营业部家园文化建设，当每一个员工过生日时，营业部都会组织大家团结在一起共同庆祝，并为过生的同志准备一份精美的小礼物，让过生的职工特别的感动，从而产生了集体的归属感。我知道营业部业务量大、高强度的工作常常使员工精神紧张，十分辛苦。而银行又是一个高风险行业，如果不及时调整好员工的思想状态，进行正确的引导，正常的工作将受到影响，甚至会造成严重的后果，因此当一些职工因各种原因出现情绪后，我都会给予耐心的开导，帮助其化解情绪。真情的付出迎来了员工的理解和尊重，可以毫不夸张的说营业部绝对是一个团结的集体，大家都紧紧拧在了这股绳上。

尽管取得了一些成绩，但我知道营业部还存在许多不足。

1、在制度的执行上我们的力度还不够，尽管有时在开会时也

说得要都硬，但是落实的还是不够好。

2、在稽核过程中发现的一些小错误和小毛病始终不能得到很好的纠正。

3、前台服务与其他国有银行比还存在很大的差距，客户投诉时有发生，这都严重的影响着我行的信誉。

4、柜员的综合素质有待提高，柜员服务理念上还存在误区，时与客户发生争执。一些新柜员前台经验不丰富，导致个别对服务案例处理不当导致投诉，仍须继续加强培训工作，提高营业员整体综合素质。

5、存款业务不够稳定，存在大起大落的现象，而中间业务收入偏低，卡业务的营销力度还不够。

明年的工作思路和主要做法：

1、进一步加大对财政、城市基础建设资金的营销力度。加强与财政局的沟通与联系，及时了解财政预算外资金、城市基础建设资金投入的情况，提前做好相关用资单位的营销与服务，提高资金的留存。

2、主动出击，力争中间业务更上一层楼。要加大宣传力度，进一步提升卡业务的创新能力，要争取各种适合我行的代理业务，以发卡带动负债业务和中间业务收入。

3、进一步加强优质服务，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。同时考虑对主部增设一个vip服务窗口，专门为前来办理业务的大客户和优质客户提供快速、周到的服务。

4、制定了绩效管理目标、绩效管理综合评估和相应的激励约束办法，把任务分配落实到每一个人头上并与员工的薪酬挂

钩。以鼓舞员工的工作热情和主观能动性。

5、继续加强内控建设，加强规章制度的执行力度。针对营业部合经营、案件防范员工管理等方面存在的问题和不足，要加强员工队伍建设，不断激发员工爱岗敬业的精神，着力解决影响员工的生活问题，通过一系列的合规文化教育等专项活动，杜绝各类案件发生和责任事故发生，确保明年安全稳健经营。

新起点、新希望。站在2014年的起点，让我们满怀信心，以更清醒头脑、更旺盛的斗志、更奋发的姿态、更勤奋敬业的精神和更充沛的干劲，向我们的既定目标进发！

营业所工作总结篇二

今年5月份进入新公司，在公司总部领导和门店同事们的协助下，能够使我迅速地适应新的环境，积极融入新的工作，顺利地完成公司所安排的各项工作任务。时光荏苒，20xx年的岁末钟声即将敲响，回首过去的一年，内心不禁感慨万千。现在我将20xx年的思想、工作情况向公司领导作简要汇报。

到新的企业对于我来说是一次难得的机会，尽快熟悉公司的各项规章制度，适应地域性的差异，积极融入新的角色，是做好本职工作的前提。工作中，我细心向领导和其他同事请教，多向其他人学习，用心观察、用心揣摩。想问题、办事情时刻从质量管理人员的角度出发，使自己尽快适应新的环境，尽快开展新的工作，通过学习，业务知识的积累、销售技能、业务能力等方面都有了一定程度的提高。

作为一名药店工作人员，特别是药师，时刻提醒自己的工作职责，以安全用药为第一，辅以耐心周全的服务及疗效，这对于在药店工作多年的我来说根本不成问题，但是进入新公司以后，一切多改变了，插入一个例子来说明：今年不像往年住公司，每天上下班都要来往与同一条路线，时间长了，

有这么一辆车，有这么一个售票员，只要我一上车，无须半句话，只要交钱，到目的地下车，整车的人售票员均知道哪个人到哪个地下车，一清二楚，我特别喜欢做这辆车，原因是下车不用自己喊，售票员声音响亮，听她喊“xxx有下”像在唱歌，非常有安全感和舒服，我时常在想，我的工作如果也能像她一样这么优秀多好啊，我们的药店销售情况就是这样，只要顾客进门站在你前面，不需要说一个字，你就要知道他什么情况买什么药（当然这是老顾客或第一次曾配过药的），刚开始我真的很难以适应这种工作状态，一个两个顾客还行，问题是所有的顾客都是这种情况，最初真怀疑这种风气是谁发起的，但现在经过我努力的学习，不断的掌握方法，切实做到了用记忆武装了头脑，进一步掌握了一项技能，提高了自身能力，推动了工作。

刚进入公司我就发现门店药品陈列比较混乱，部份药品并没按标示存放，这在药品管理法上极其不符，并在销售中也带来一定的不便，而且各标志不明显，甚至有些已脱落，我利用工作之余将各种药品作了分类存放，并制定了一项奏效的管理方法，这样店堂安然有序，更节约了工作时间提高了工作效率。

接下来的日子，按照领导安排我负责药品质量管理工作，在各项工作中我都本着认真负责的态度把好各项药品质量关，受到了门店领导的赏识，同事们的认同。为了使自己尽快熟悉工作，业余时间抓紧查看资料外，还熟悉自己的工作职责，并虚心的向公司领导，同事请教，尽快使自己对公司的情况有一个比较全面，系统的认识和了解，使我能顺利地开展工作，我日常质量管理工作的情况大致包括如下：

- 1、按照公司的验收制度及法规的各项规定做好对药品的验收，避免不合格药品的购入。
- 2、定期监督指导养护人员对药品及设施设备进行系统的保养工作，定期报送效期，保质期药品的催销表，确保药品的安

全性。

3、尽快按规范完成公司各档案资料，药品台帐的填写。

4、日常在经营过程中收集各种药品质量信息、质量意见及建议，并做好分析上报工作。

5、每季度按照公司质量管理制度表进行自查，考核并根据实际情况正常运行。

6、定期负责对门店人员开展系统的培训、指导、监督，涉及到药品质量问题，事事监督。

经过一段时间的努力我的工作得到了大部分同事的理解和支持。在六个月的质量管理工作中我没有出现一次错误，处处以药品的质量为重点，时时将公司的利益放在心中。

几个月来，我虽然努力做了一些工作，但今年家中发生了很多事情，不该将私人问题带到工作中，思想还不够成熟，自身素质还需提高，而且刚进入公司对新的工作还不够熟悉，工作能力还需要有待进一步提高。20xx年即将过去，对于这些问题，我希望自己尽快改善和解决，在20xx年以全心的面貌更好的工作，使自己更好地做好本职，服务公司。在新的一年里我打算做好以下几点来弥补工作中的不足：

1、尽量将私人问题处理好，切勿带到工作中来，改善思想状态，带动自身素质的提升。

2、继续深入学习公司的各项规章制度和业务，运用公司的各项制度结合实际确保有力的运行。

3、以药品质量为第一，保障人们安全用药，时刻考虑公司的利益，耐心热情的做好本职工作，任劳任怨，一定努力打开一个工作新局面。

营业所工作总结篇三

移动交易厅是移动公司的窗口。在移动公司交易厅前台工作，兵戈客户多，必要和谐的事变多，除了平常的收费、办理交易等工作外，在欢迎用户、展开交易、和谐干系、化解矛盾、询问、受理投诉等也阐扬紧张效用。

这一年来，各方面都有了很大的进步。在办理交易和解答客户题目方面积聚了很多经验，能够及时精确的为客户供给如意的办事。工作中严厉要求本身，保存很强的责任心，谨慎的工作立场和精良的心态。连续加强交易进修，竭力进步交易水温和和谐本领。工作中，热忱办事，做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的细致工作博得客户相信。

爱岗敬业，倾慕集体声誉。有着很强的团队精神，跟同事干系和谐，获得了大家的相信。在公司的办事明查暗访中屡次获得优秀的成绩，在市公司明列前茅为公司博得了声誉。自动参加公司构造的培训进修。吃苦钻研，竭力进步交易程度。在公司构造的岗亭知识比赛和交易测验中也获得了优秀的成绩。结束任务和交易量列公司第一，被评比为交易明星，成果丰富。

自来到移动公司那天起，我就给本身订定了一个目标，那便是：不管做甚么，干，就要干好，就要做到比他人优秀，我相信本身的本领，我也自负，经过议定竭力，我必定能告成。

在工作中，还存在一些不敷的地方必要进步。今后还要加强进修，篡夺更大的进步，为公司做出更大的贡献。

营业所工作总结篇四

光阴似剑，时光如梭，转眼xx年已经过去了，我们满怀喜悦迎接新的一年。在以前的工作过程中经历了许多事情，从工作过程中也总结了许多经验和教训。

我于20xx年6月到xx商场工作，作为一名收银员，我总结了以下资料：

1、作为一名营业员要有良好的工作姿态，良好的待客态度，热情接待顾客，要了解顾客的购物需求，为顾客营造一个温馨的购物环境。

2、对待顾客要用礼貌用语，说话语气要尊敬、亲切，不要对顾客大声说话，要注意自我的仪容、仪表，动作要大方，举止礼貌，作为一名合格的收银员，要随时注意价格的变动，熟悉卖场的各种商品，个性是特价商品信息，在收银过程中要做到唱收、唱付、唱找，以免引来不必要的麻烦。扫价时商品价格要与电脑相符，如不相符时，随时通知商管和店助调价，在收银过程中不要漏收、少收、多收。当然也有许多不足之处，有时自我情绪不好的时候，对顾客语气稍重一点，有时也顶撞顾客，但是我会尽量注意自我在工作中持续良好的心态。

总之，我十分感谢领导对我的支持和帮忙，给我一个工作的机会。我相信，在我以后的工作中，我会越来越努力，让我们共同努力把北山越办越好！

营业所工作总结篇五

说你来公司后就一直满腔热情地投入工作，是虚伪的。可以说这段时间的工作过程也是我自己心态不断调整和成熟的过程。一开始觉得只要发挥特长，无论做什么工作都不会觉得累。完成这项工作很容易，但要做好并创造性地完成它并不容易。所以在调整心态后，逐渐意识到每个岗位都有发展人才、增长知识的机会。如果我们能满怀热情地做最普通的工作，我们也能成为最精致的工人；如果你以一种冷漠的态度去做最高尚的工作，你只是一个平庸的工匠。

心态的调整让我更加意识到无论做什么都要做到最好。这种

精神是否存在，可以决定一个人在未来职业生涯中的成败。如果一个人明白了通过努力避免辛苦的秘诀，那么他就掌握了成功的原则。如果他能在任何地方主动、努力地工作，他就能在任何职位上丰富自己的人生经历。如果你有积极的态度，你会有一生的成功！时间过得真快。回顾这一年的成绩，感觉学到了很多，但是给营业厅带来的好处却很少。总结之前的得失，为以后的工作做打算，为明天的胜利做铺垫。现将xx年的工作总结如下：

认真学习，把学习作为工作生活中的重要内容，夯实理论基础，不断吸收新知识，更新观念，提高自身水平，以适应营业厅的发展要求。

在工作中，严格遵守团队规章制度，兢兢业业，努力工作，热情服务，努力学习，充分发挥不怕吃苦、不怕疲劳、保证成功的战斗精神，不怕困难，努力工作。在自己的岗位上发挥应有的作用。

我知道随着当今社会的快速发展，不断学习和进步是多么重要。只有努力学习，才能更好地完成任务，更好地为用户服务。为了不断提高自己的技能，我从不放过每一个学习的机会，在工作中虚心求教，不断总结提高，创新思路，科学统筹，大大提高了工作效率。为自己更好的完成这项工作打下了坚实的基础。

我关心用户，思考和焦虑。“客户满意和业务发展”一直是我的工作目标。我尽力为用户解决问题，主动热情，迅速处理，及时回复，以真诚、关心、耐心、细心为用户提供优质热情的服务。

在新的一年里，我一定要做得更好，把每一个用户当成我的知心朋友，热情地为用户服务。勇于面对各种困难和挑战，努力创造辉煌的人生。竭尽全力，为我们的企业贡献自己的力量，为我们的企业树立新的形象，朝着“更快、更高、更

强”的方向突破。

营业所工作总结篇六

20xx是xx的第一年，在这一年里，在分公司领导的正确领导和全体员工的共同努力下，我们保质保量的完成了20xx的艰巨任务。

我们的营业厅班组是一个团结上进的班组，在班长的带领下，全组人员心往一处想、劲儿往一处使，认真的完成每一项工作任务。我做一名xx年的老职工，我一直在自己的岗位上尽职尽责的工作，时刻想着如何能为我公司多贡献自己的一份力量。在20xx这一年里，我积极的参加分公司的组织的各项活动，我高标准严格要求自己，积极协助班长工作，主动把工单系统中的“用户过户资料”承担下来，上夜班的时候主动把白班未处理完的各项工作处理完毕。每次上早班、中班的时候，提前20分钟到岗接班，做到班中有事，随叫随到，遇到加班加点更是常事，出色的完成了各项工作任务。现将本人20xx的工作情况作工作总结如下：

把学习作为工作和生活中的一项重要内容，夯实理论基础，不断汲取新的知识，更新理念，提高自己的政治水平，以适应社会发展和社会经济发展的客观要求。

在工作中，严格遵守班组里的各项规章制度，爱岗敬业、扎实工作、热情服务、勤学苦干，充分发挥一不怕苦、二不怕累、确保成功的战斗精神，任劳任怨，不畏困难。在本职岗位上发挥出应有的作用。

我深知在社会发展如此之快的今天不断学习提高是多么的重要，只有能认真学习才能更好的完成自己的工作任务，更好的为人民服务。为了不断提高自身技能，我从不放过每一个学习的机会，在工作中虚心求教，不断总结完善，创新思路，

科学统筹，大大的提高了工作效率。利用业余时间参加高等教育自学考试，并于今年7月份拿下本科毕业证。为自己更好的完成本职工作打下了坚实的基础。

心系客户，想之所想，急之所急，“客户满意、业务发展”始终作为我的工作目标，尽自己所能为客户排忧解难，主动热情，迅速办理，及时回复，用诚心、细心、耐心、精心，为客户提供优质热忱的服务。

在20xx这一年里，经本人在学习、工作、生活等各方面的努力，得到了分公司各位领导和班组所有员工、相关班组的一致认可。再次被组员评选为20xx分公司先进生产工作者。本人在近些年来所取的成绩，都离不开分公司领导和同事的热心的帮助。 在新的一年里，我一定要把工作做的更出色些，把每一位用户都当成自己知心的朋友，热心的为用户服务。勇于面对各种困难和挑战，努力铸就生命的辉煌。尽自己最大努力，为我们的企业贡献自己的一份力量，为我们的企业树立新的形象，朝着“更快、更高、更强”方向迈进，突破，没有终点。

营业所工作总结篇七

本营业厅，担负着xxx区xx平方公里内所有电力客户的用电咨询、业扩报装、故障报修、售电购电等业务，并且营业厅是xxxx区对外的唯一窗口。而且，在各级领导的关怀和全班职工共同努力下，营销工作与班组建设工作取得了较好的成绩，于xx年和xx年分别荣获沈阳市人民满意窗口和纠风和行风建设标兵班组的称号。班组现有员工x人，不仅是清一色的“娘子军”，也是因为大部分都是年轻人，所以对工作充满着朝气和活力。 因此，这是一支充满活力和激情，勇于学习和创新的优秀团队。

作为公司唯一指定销售点的营业厅位于xxx区内，地理位置偏

僻，离居民区较远，最远的居民区距离营业厅近xx公里，客户缴费十分困难。为此，居民班多次开展了走访社区活动，分别对xxx区、xxx社区□xxx等社区进行了走访及上门服务。而正是通过这次感动式服务进社区，营业厅利用休息时间，先后走访小区及物业，大力去社区宣传阶梯电价政策，宣传用电常识和节电常识等电力普及知识，得到了广大用户们的认可和支持。

都秉承着微笑服务的宗旨，更是为老幼病残孕开设快速交费通道提供特殊服务的方式，让大家感受到我们的真心实意。

为适应现代化营销建设的需求，营业厅根据上级的指示，积极完善班组信息化工作平台的内容，利用工作平台将人员信息、工作计划、管理制度、技术标准、班组培训等相关信息进行梳理归纳，用信息化手段记录班组管理情况，反映工作动态，及时将最新工作内容进行发表，为班组基础工作提供信息化的技术支持，也实现了班组从传统管理模式向信息化管理模式的跨跃。

营业厅作为xxx地区对外的唯一窗口，营业厅的行为言谈完全代表着xxx公司的对外整体形象，这就要求我们时刻提醒自己，严格遵守员工规范，熟读员工惩戒条例，将最优秀的一面展现给客户。介于平时的加强管理，和自我完善意识的增强，在xx年，我班真正的实现了“零投诉”的营销目标，这对于身为电力人的我们，既完成了工作目标，又起到了表率的作用，也是对我们工作的肯定。

费，连水费、煤气费、话费都能够全权代理缴纳，彻底的实现一体化的缴费功能，既方便了客户，又能彰显出我们的特色缴费模式设施。

为了规范服务工作的软、硬环境，营业厅按照公司营销部制定的统一规范，完善了营业厅各种设施，增设了绿色植物，规划了布局结构，加强了基础建设，提升了服务档次，打造

了优美的服务环境，使得宽敞明亮的服务大厅及现代化的服务设施赢得了广大客户的高度认可。而且在全运期间，营业厅悬挂宣传海报，推广全运期间的知识刊物，让客户感受到我们对全运会的重视和支持。

以全运会为契机，营业厅开创了“双语服务，双语汇报”的先河。在越来越国际化发展的影响下，国内的外来人口开始增多，而为了能够实现我们的优质服务，在业务咨询办理窗口，特设立“双语服务”的标志和人员，并在汇报词中将这一特点充分展现出来，实现可行性价值的体现。

企业精神，实现“工作范围无死角，业务办理零差错，营销服务零投诉”的工作目标，树立起良好的形象。

营业所工作总结篇八

本年度移动营业厅从个人客户管理服务、中高端客户保有率、外呼人员管理、投诉处理、日常工作五个方面开展工作，今年各项工作取得了可喜的成绩，下面结合我在今年的工作情况，总结如下：

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。本年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换xx大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们xx公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客

户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查、社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高xx公司的服务水平，从而达到投诉满意度x%。

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是xx公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。

明年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。