

2023年经理年终个人工作总结(实用7篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

经理年终个人工作总结篇一

从年初以来，在食堂经理的领导下，我们食堂员工恪职尽责、勤劳务实，圆满完成了领导交给的各项接待任务。身为厨师长，我由衷感谢一年来领导对我的信任，也感谢全体员工对我工作的支持和配合。一年来，我团结带领全体食堂员工，不断更新管理理念，不断提升服务质量，不断优化服务环境，始终高标准要求、高效率运作，高水平服务，为实现食堂科学化、规范化管理而做出了不懈努力，现将一年来的具体工作总结如下：

一、强化管理，不断提高服务素质

目的是为了提高自己的服务能力和服务素质，在员工培训上逐步进行加强。在文明礼仪上，要求员工要注重仪表形象和举止，严格遵守食堂各项规章制度，达到食堂工作人员行为标准要求。在卫生管理上，严格要求员工认真执行《食品卫生安全法》，把好食品加工的各个环节。根据员工数量划分了各自卫生负责区域和卫生责任内容，我进行随时抽查，发现问题后立即督促相关人员进行整改。严格规定食品原料必须分类存放并分别处理，厨房用具也必须存放在固定位置，厨房、保鲜柜、冷冻箱等原料存放地也进行定期的温度和湿度测量。通过这些措施来确保食品卫生安全。在专业素质上，我结合员工实际情况加强素质教育，每天都对员工进行有针

对性的厨艺培训，并经常激励他们把工作看作是自己的事业。经过一段时间的努力，员工整体服务素质得到全面提高。

二、深入研究，不断创新菜品特色

菜肴质量是食堂发展的根本，为了保证职工能够吃好，作为厨师长，我在各位领导的指导下集思广益、制定较合理的经营计划。根据服务对象的消费心理，我们推出一些绿色食品和野生食品，并根据季节性原料供应特点，适时推出一些特价菜。在针对每道菜都制作相应投料标准及制作的同时，严格按照标准执行制作程序，确保菜肴的色、香、味稳定。同时认真听取员工意见及服务对象意见反馈，总结每日出品问题，并在工作过程中及时改进不足。我还经常组织员工动脑筋、想办法、变花样来不断更新菜谱，进行配套餐的营养搭配和调整。

三、严格控制，不断降低管理成本

在保证菜肴质量的情况下，尽量降低成本，让利于服务对象，这是我始终追求的一个重要目标。作为厨师长，我对库存状况随时掌握并进行了深入思考，坚决执行“先进先出”的供应原则，想方设法把存货时间较长的原料尽快销售出去，并深入开发研制无成本菜品，即将主菜剩余原料做成托式菜品来降低成本。严格把握原料消耗关，杜绝浪费和不合理利用现象，从而总结出自己的一套降低成本的新方法。

在今后的工作中，我一定会继续加强对员工的科学化、规范化、民主化管理措施，不断提高食堂服务质量和水平，抓好员工培训、卫生清理、菜肴更新、节能降耗等工作，为食堂的科学发展奠定坚实的基础，让领导放心，让职工满意，为推动食堂不断发展壮大贡献力量！

经理年终个人工作总结篇二

回顾20xx年来的工作，有许多的收获和体会。客房部的全体员工克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，完成了饭店下达的营业指标。接待了世博论坛、等重要客人。作为领班每天认真地完成上级布置的各项工作要求，做好客房卫生检查和员工工作督导，确保客房的及时出租，为饭店增加收入做出了尽自己的一份努力。

部门新进的员工做房速度较慢，且卫生质量差错较多，要求自己尽可能少一点抱怨，每个问题都有落实。尽量做到事事落实到人，件件有反馈，我不是采取简单的责令其整改，而是详细记录在其工作单上，新员工帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，演示操作方法，如套枕套的技巧、铺床技巧等避免类似问题的重复出现。也是我今年工作较以前的一个改变。

完成上级交办的各项工作：在工作中，我虽然只是充当一名普通领班的角色，但我的工作绝不是查查房那么简单，如果将一间清洁的客房比作一件产品的话，其实我就好比是一个产品质量检查员。查房时严把质量关，加强细节方面检查力度，如地毯污迹、床下、柜下卫生等容易疏忽的地方，坚持当班空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

做到团结友爱、相互帮助、共同进步。在日常工作中了解员工的个性，讲话方式，身体状况。避免因工作忙碌、身体状况欠佳等情况产生厌烦的情绪从而影响工作，有时遇见员工感冒时主动帮助她们铺床等，使员工从思想放下包袱，从而认真的投入到工作中。

对员工服务质量做好现场辅导工作，协同班组做好员工培训工作。督导落实情况，确保新员工掌握技能的同时，并且增强对客服务技能技巧。

20xx年即将过去，我将会调整好心态迎接新的挑战，我将一如继往，为饭店的发展尽自己的一份绵薄之力，为我们的将来共创辉煌！

经理年终个人工作总结篇三

__高速公路项目是各家银行贷款营销的重点，由于该贷款的营销，有利于稳定并增加银行存款，实现银企双赢；有利于提高银行信贷资产质量、优化信贷结构、加快发展步伐；也有利于提高银行整体竞争实力。

因此，各家银行十分重视，通过各种营销方式，积极与__公司联系，要求增加__公司贷款投入。我部在__年取得__元贷款营销后，今年根据__项目进展情况和公司资金使用计划，及时抓住契机，积极与__公司联系，通过不懈的努力工作，在激烈竞争的情况下，向__公司发放项目贷款__元，既满足了公司资金需求，又实现了我行贷款早投入，早见效的双赢目标，也为我行实现经营目标，提高经营效益打下了坚实的基础。

一、主要表现

1、行长挂帅，全面出击。

为抓住营销机遇，实现及时投入，行长亲自挂帅并到__公司进行公关，采用多种方式与业主商榷、座谈，用我们的诚意和优质的服务赢得__公司的理解与支持。

2、客户经理全身心投入，全方位服务。

我经常深入企业，了解并掌握__项目的工程进展情况、资本金到位情况及公司的资金需求情况，及时与__公司沟通，根据我行贷款申报审批要求上报贷款核准审批材料，适时进行贷款投入。

3、留住存款，就是留住效益。

__公司目前尚在建设期，无营运收入，公司存款主要是项目资本金和银行贷款形成，为了能够更多的争取存款，我们在__县无工行营业机构的不利情况下，经常放弃休息时间，经过无数次的同__公司协商，公司多次从其他银行转入我行资金共计__万元。

同时，为了能够稳住存款，在__公司每次支付工程款时，尽量要求公司先从其他行支付，以最大限度的保留我行存款。

二、积极收集资料，搞好贷后管理

__高速公路项目是我行信贷营销大户，贷款发放后，为保证我行信贷资产安全，我对贷后管理非常重视，并积极加强对贷款进行管理。具体为：

1、根据贷款管理要求，积极收集资料，完善贷款手续。

目前，我已收集到项目可行性研究报告、初步设计、项目批复、环保批复及开工报告等贷款所需的所有资料，为我行贷款安全提供了保障。

2、督促企业按借款用途专款专用，将借款资金用于__高速公路建设。

目前，我部已建立__公司贷款资金使用台帐，对每笔资金使用情况进行登记，并同__公司协商一致，我行贷款在工行系统内封闭使用。

3、经常深入施工现场了解施工进度，根据施工进度用款，保证资金按计划、按进度用在工程项目上。

4、及时做好贷后检查工作，并对贷后资料及时入档管理。

开工一年来，我多次深入施工现场进行检查，并形成贷后检查材料8份，特别检查材料2份，大户分析材料4份，各种情况调查材料7份及报表资料上报若干份等，为保证我行贷款安全和领导决策提供了依据。

三、关注招投标，开立结算户

__高速公路项目一期土建项目招投标结束后，1____标段中，仅__县就有____，由于我行在__县无营业机构网点，施工单位无法在我行进行业务结算。为了能够最大限度的留住存款，我们对在我行开户的标段及其施工单位的资金实行封闭式管理，并将项目公司监理单位的所有帐户开立到我行。目前，__项目在我行共开立结算帐户____，是我行对公存款和利润的又一增长点。

四、搞好服务，加强联系，积极推行电子银行，促进业务全面发展

电子金融业务是工商银行发展的后动力，为了充分运用先进的结算工具，作为__高速公路的客户经理，我充分发挥我行结算系统优势，重点抓好网上银行、金融e通道、汇款直通车、手机银行、电话银行等电子银行业务新产品的推介、营销，增强电子银行服务功能，并与____高速公路经营有限公司及____高速公路中铁大桥局项经部建立全面的网上银行合作关系，为其提供高附加值的资金结算、清算和账户管理服务，为吸收更多的结算资金奠定了较好基础。

目前，我部已同以上单位签订了网上银行及代发工资协议，不仅方便了企业，对我行业务发展也起到积极的促进作用。

五、积极做好其他项目营销和存款工作

在搞好项目工作的同时，我也积极做好其他项目的营销和存款工作。__市奥昌工贸公司是一家民营企业，年销售收入____

元，每月现金流量达___万元，经过做工作，该单位将基本帐户开到我行，目前，我们已对该单位上了网上银行和电话银行，下一步，我将为其营销一定的贷款，如此之类的企业，我今年开立帐户____。同时，我通过朋友关系，组织储蓄存款达____元。

六、工作计划

过去的一年，各项工作虽然取得了一定成绩，但为了实现我行贷款早投入、早见效的营销目标，打好二次营销的攻坚战等仍需要做大量的工作。故而，在今后应做好以下几方面工作：

- 1、加大同__公司的联系和公关力度，消除前期____事件的不良影响，尽早建立更加良好的关系。因为，贷款进入时间和额度及资本金存款一致是各家银行激烈的竞争焦点，营销手段不断变化，从工作到人情，都要做到面面俱到。
- 2、加强贷后管理工作，积极关注__高速公路项目进展情况、资本金到位情况和公司自己需求及资金使用情况，及时收集和反馈信息，保证我行信贷资产的安全。
- 3、全行整体联动，加强对__公司的全方位服务。

经理年终个人工作总结篇四

如今，随着科技的发展，对于酒店来说，其中绝大部分的顾客都是通过预订来的，预订也就成为消费者和酒店的第一次接触。如果酒店能够在预订中让顾客感受到酒店的优势，酒店就能够更好的获得消费者的认可。因此，更多火爆开店项目酒店一定要做好预订工作。

要做好酒店预定工作，首先，必须先了解酒店的概况，进而达到进一步熟悉和了解，熟知酒店运作的流程，各部门的工

作与责任等;这是做一个合格的酒店预订员的前提。

其次，酒店预订也属前台服务，对客态度应亲切、热情，让客人有“家”的感觉。对于酒店预订员而言，他们要经常和客人打交道，时常也会面临客人投诉等问题，因此，他们要做一个善于倾听的人，让客人有一种被尊重的感觉，给予足够的重视，认真协商解决方案。

再者，做预定工作一定要细心，多核对，尽量避免出错，因为预定一旦出错，那整个接待将不能顺利进行。若酒店预订员遇到无法解决的问题，可以报告上级领导解决。

由于预定工作是在客人到达之前就开始的，是客人对酒店形成印象的首要环节，因此，预定工作的效率和质量就成为客人对酒店评价的第一步。它直接关系到客人对酒店第一印象的形成，甚至可能成为影响客人是否选择该酒店的一个首要依据。所以，做好酒店的预定工作，是酒店做好宾客服务工作，争取客源，扩大市场的重要环节。

其中，在酒店预订工作中经常因房间数量、维修等原因导致酒店不能满足酒店客人需要时，酒店预订员应迅速以帮助客人预订酒店。首先，通过查询房态，了解酒店可接受的订房日期状况，决定能否接受客人的要求：如果在客人要求的日期内有空房，就可接受这个订房要求。其次，应向订房客人复述订房具体要求，以免发生差错，如果在客人要求订房的日期内，酒店不能满足客人的要求，最好用建议的方式代替直接拒绝客人。如：建议客人重新选择到店日期或者改变住房类型;建议客人留下联系方式，作为等待类订房等。

总之，要做好酒店预订必须认真负责，清楚自己的职责，不懂多问，多从实践中总结经验，由小见大，慢慢体会其中的魅力。

20xx年是酒店不平凡的一年□20xx年原前厅部经理离职，由

于酒店领导的信任，给予我一次锻炼的机会，决定暂由我代为管理前厅部，上任期间正处于酒店特殊时期。前厅部大部分员工情绪较为不稳定，并且前厅部经理，一名在酒店工作两年的大堂副理以及数名员工离职，前厅部工作进入紧急状态。为稳定前厅部员工及满足酒店以员工为本的企业精神，前厅部对原有工作制度进行了调整。在面对大量管理层缺失的情况，前厅部采用竞争上岗的机制。一方面稳定员工情绪，另一方面提高了员工的工作积极性。在人手不足的情况下，如何满足正常运营班次需要重新成为了对于刚全面管理前厅部的我面前的一道坎。通过侧面、正面的调查询问，将原礼宾部领班升职为大堂副理(试用期2个月)，将在酒店工作两年半原礼宾部礼宾员升职为礼宾部领班以填补大堂副理的缺编。虽目前大堂副理一职暂由人力资源部管理，相信待酒店走上常态大堂副理应会由前厅部统一管理，便于大堂副理配合前厅部处理大堂区域及前台出现的问题。

自从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型的会议，最为显著的如第十五届老教授网球比赛的接待，会议的成功接待得到了清华大学老教授的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。

经理年终个人工作总结篇五

20x年是我在xx银行xx支行工作的第二年，在领导的支持和鼓励下，我接手了大堂经理的工作，管理大堂的服务和大堂团队的销售，这一年中，大堂的工作无论在服务还是管理方面都有了很大的提升。以下是我xx年几个方面的工作总结：

作为大堂经理，除要对银行的金融产品、业务知识熟悉外，

还要加强自身的职业道德修养，爱岗敬业；在服务礼仪上要做到热情大方，动作规范，而且还要处事机智，及时处理一些突发事件，避免不必要的投诉。在大堂服务上，要配合柜台及时分流客户，要为客户所需，为客户所急，赢取客户的信任，要让每一位客户都感受到我们的微笑，有一种宾至如归的感觉。

xx年3月份接手了大堂团队管理工作。与之前不同的是除了做好本职工作外，还要管理好大堂理财人员之间的配合和沟通。按照支行的各项任务指标分解任务，按时间进度督促大堂理财人员完成任务，使寮步支行提前完成信用卡和保险及电子银行的全年任务，使我们支行的平衡积分卡取得了优异的成绩。

一年来，个人在大堂用更贴心的服务挖掘客户，赢取客户的信任，得到客户的业务支持，一年中开立了40多张达标金卡，20多张达标金葵花卡，100多张信用卡，还开立了钻石卡和私人银行卡各一张，除此之外，行外资金有3000多万，做客户定期存款有1000多万。本人能在本年度取得如此优异的成绩，当然离不开同事们的配合和领导的支持。

当然，在这一年的工作中，本人也有自己的不足之处，也曾出过失误，但在领导的教导下都得以及时的改正过来，并更加严厉的要求自己，不断的成长，不断的进步，以更新的面貌迎接下一年的到来。

经理年终个人工作总结篇六

我时刻清楚日常的工作跟这些细节离不开，管理好一个餐厅是非常难的，个员工的工作都要安排到位，还要明确每一个人的工作，很多时候一些细节上面的事情都是要自己主动地去督促，一年来我整顿好餐厅的工作节奏，明确好每一个人的职责，让餐厅员工团结起来，把工作效率提高上去，我始终认为这些都是一些基本的工作，一定要有一个好的心态去

管理，站在管理者的角度我觉得这一年来，餐厅的日常的都是有秩序的在运转，当然提高员工的工作默契度也是非常关键的一点，不管是在什么时候都非常的清楚这一点，至少在我看来这些都是非常关键的，我希望能够在工作当中做好这些。

二、落实规章制度

保证餐厅所有员工都有着较高的工作素养，包括后厨，前台，服务，采购所有员工有要知道餐厅的规章制度，一球都按照制度办事，对工作违反纪律的情况绝对不会姑息，这一年来我也非常清楚这一点重要性，我想在工作当中落实制度让员工们能够主动的遵守是非常关键的，无规矩不成方圆，这一点我始终都非常清楚，现在我想想这些我都觉得非常激动，这一年来我严格要求所有员工，落实每一项规定，决定不姑息一切违纪事情。

三、结合实践学习

在工作当中一定要保证有足够的时间精力去把控好这些细节，学习是不可或缺的，作为餐厅的经理，我总是在工作当中不断的吸取经验，做到学习工作共同进步，我从来不会让自己处在一个荒废时间的状态下，餐厅还有很多地方需要完善，餐饮行业的竞争也是非常的大，这一年来，我也在积极的学习更好的经营模式，更好的管理制度，我一直都非常相信只有通过学习才能够进步，让自己快速的成长，展望20__年我一定做一名更加优秀的餐厅经理，完善各种不足之处。

经理年终个人工作总结篇七

1、强化维护、参与职能，员工权益保护落到了实处。在强化维权职能过程中，工会积极配合行政妥善处理好改革力度、发展与员工利益的关系，采取多种切实有力的措施，确保员工的合法权益。一是认真开展“四法”（《工会法》、《劳动

法》、《企业法》、《妇女权益保障法》)教育活动,编印《职工权益保障知识手册》发给员工人手一册,让员工知晓自己的合法权益,依法维护自己的合法权益;二是认真落实员工代表大会、员工代表巡视、员工代表对领导者和管理人员的评议、厂务公开等员工民主管理制度,让员工直接参与企业民主管理;三是坚持集体合同制度,按xx省电信企业集体合同(范本)搞好集体合同的续签或补充完善,每年定期组织开展集体合同检查,并将检查结果向职代会通报,提高了履约率;四是通过关注分配问题,做好督查工作,维护员工合法权益。五是定期监督、检查社会保险帐务,确保员工各种保险足额到位。

2、突出关爱职能,将“温暖”及时送到基层。工会坚持开展“进支局门、知支局情、解支局难、暖支局心”活动,筹集资金为支局配备电冰箱、彩电,给较大的支局配备专职炊事员等,切实改善了支局员工的生活条件。为改善员工食堂伙食,工会又在全区组织开展了“红旗食堂”评比竞赛活动,在制定严格的考核评比办法的同时,采取“组织员工代表定期对食堂进行检查考核与就餐员工直接评议考核相结合”的方法,对全区所有员工食堂进行评定考核。通过这一活动的开展有效改善了员工的伙食和就餐条件,真正把企业的温暖送到员工的心中。今年年初,工委所属六个基层工会均按照xx省电信企业集体合同范本,分别与行政平等协商签订了集体合同,并把确保职工生活稳定,不断改善职工生活福利,热心为职工办实事办好事列入集体合同,充实和完善了合同内容。如,公司党政工领导多次商议,几经调查研究,决定在年内为职工办十件实事。并在全区电信工作会、公司第一届一次职代会的工作报告中做出明确承诺,把十件实事写入集体合同、提交职代会审议通过。公司工会和行政专门下发文件,明确领导分工、项目责任单位、责任人及相关责任,规定各项实事的完成时限。随后又专门召开有相关部门负责人参加的协调会,专题商讨实施过程中遇到的新问题、新情况,研究部署推进工作。与此同时,工会和综合管理部加大督办力度,对各责任单位不定期地进行跟踪指导,对落实情

况适时进行通报，督促各单位抓紧、抓实。截止6月底，十件实事的完成率已达70%。得到了公司广大员工的一致认可，随着企业凝聚力的增强，企业的活力也随之迸发出来。公司内“齐心协力，争先创优，同心同德，创和谐企业”的氛围正在逐渐形成，广大职工以良好的职业道德、优质的服务水准、崭新的精神风貌展现着电信企业的风采，得到了社会各界和广大客户的好评。

3、加强自身建设，全面提升工会工作整体水平。工会按照“思想创新、作风创优、工作创先”要求，一是健全工会组织机构，配好工会管理人员。近两年来，企业为有效应对市场竞争，机构和人员不断调整。为适应这一变化，公司工会坚持“随变随建”的原则，及时建立健全工会各级组织，适时选聘好工会专兼职管理人员。二是完善工会管理制度和工作制度。按照上级工会的要求，我们分别建立和完善了例会制度、岗位责任制度、干部培训制度、工作调研制度等。既使工会的各项工作做到有章可循、有法可依，又使工会各项工作走向规范化、程序化。

4、巩固“建家”成果，常抓不懈，常建常新。近年来，工会以增强基层工会活力为出发点，深入开展建设“职工之家”活动，做到组织机构、计划实施和检查监督三个落实。在前年获得“全国模范职工之家”荣誉称号后，继续强化“建家就是树人、建家就是兴业、建家最终就是建企业”的观念，进一步把建家工作与企业党政工作有机的结合起来，实现党、政、工、团共建“职工之家”。为此，公司成立了“共建”领导小组，并根据自身特点，制定了具体活动计划和标准。为了能够及时总结和解决“共建”活动中存在的问题，我们还定期召开基层党、政、工、团领导协调会、阶段“共建”交流会和专题工作研讨会，总结、探索各方面的经验，做好以点带面工作，使“建家”工作常抓不懈、常建常新，不断朝着规范化、制度化方向发展。与此同时，进一步抓好模范职工小家建设，先后有5个部门工会被省、市总工会评为模范职工小家。

我们所做的一些微不足道的工作，比起兄弟单位来说还相差甚远，但是我们会竭尽所能、努力前行。我们要紧密团结在公司党委的周围，紧紧围绕企业改革、发展、稳定大局，团结动员广大员工艰苦奋斗，努力拼搏，求实求新，尽善尽美，创造电信更加辉煌的明天。

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号码百事通业务，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114号码百事通陌生，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，将号码百事通广告和电视广告、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114号码百事通冠名播报的协议，缴纳了业务费10000元。

20xx年3月，xx大兴商厦改制卖给仇九陶等私营业主，原xx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周旋，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，联通公司和广电局又闻风而动，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。

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、签订宽带刷卡业务，如不与电信公司签订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：在全省全部使用宽带刷医保卡的□xx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。