

餐厅季度总结报告(精选7篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

餐厅季度总结报告篇一

2、十月中旬对各街道的普查工作进行评比，对完成好的单位给予表彰，对质量不到的必须进行反工。

二、积极开展安全技术人员的专培训工作：

从使月份开始安排适当的时间，组织全区安全管理技术人员，进行岗位培训，对未达到市安全生产监督管理局上岗要求的，一率安排参加市安监局组织的上岗培训。对已达到要求的人员进行岗位自学及有组织的业务培训，以达到不断提高业务水平为目的。

三、认真开展安全生产大检查活动：

2、认真加强人员密集场所及大形商场、超市、市场等安全防火工作；

3、认真开展“元旦”前的安全生产大检查，以确保节日之间的安全工作。

四、认真抓好全区安全生产的年终评比工作：

2、填写好相关报表，统计好相关的数据，为年度评比工作做好准备；

3、拟定__年度安全生产工作评比办法；

5、认真总结全区__年度安全生产工作，认真拟草全区20__年度的安全生产工作计划。

五、认真完善安全生产管理台帐：

四季度中要真抓好安全生产管理台帐的更换工作，力争在十一月份前各生产单位都能使用上全区统一台帐。十二月一日开始记录20__年度的安全生产工作时，必须使用新的统一台帐。

餐厅季度总结报告篇二

今年以来，××支行进一步解放思想，牢固树立科学发展观，进一步深化改革，加强员工队伍建设，强化内控和风险管理，齐心协力抓好工作落实，取得了丰硕的成果。

一、各项指标完成情况

今年上半年受市场和授信政策等因素影响，贷款业务有所收缩，

但其他经营指标保持了良好的发展态势。

2、授信业务总量略有回落。。在向客户营销、推介理财产品时，着重宣传理财产品的良好的收益，引导客户购买。在企业获利的同时，增强了客户对我行服务的认同度和信任，且进一步加强了客户的维系。

4、由于业务的发展、柜台服务压力越来越大，中小客户日益增加，现有柜台服务难以满足客户的需求。为有效改善柜面服务，减少柜台压力，腾出更大的`空间服务优质客户，我行

瞄准电子回单箱销这一为好帮手，以保密性强，足不出门就可查询、对账为卖点大力向客户推介宣传，使电子回单箱销售取得了良好业绩，同时推广带动网上银行、银行卡等捆绑销售。电子回单箱的推广使用，有效缓解柜台压力，为客户提供更优质的服务，同时带动了其他中间业务的推广。

5、加强培训工作，提高内部员工营销能力。面向个人客户经理、对公客户经理、大堂经理、网点柜员等一线营销人员深入开展网银业务培训，确保一线营销人员了解网银的各项优势特点，熟悉网银业务开通流程，为网银业务迅速推广普及奠定基础。

6、有针对性重点营销。通过对客户的细分，深入了解每一类客户的需求特点和偏好特征，各有侧重，有的放矢开展营销。

8、改变以往单一为企业开户的简单做法，在为企业开户的同时宣传网上银行的安全快捷方便等优越性，使开户企业乐意开通网银服务，今年以来基本能做到每一个新开户均办理网上银行。

9、大力宣传我行网银的优点，加强个人网上银行的推广营销，在为每一位个人客户办理业务的同时推介引导其办理网上银行。

10、做好跟踪服务，及时解决客户遇到的困难和问题，指导客户上网安装并进行操作辅导；通过建立良好的关系维系，让网上银行业务全面走近客户，使客户真正感受到网上银行高端技术服务的魅力和优势，从而以客户现身说法带动其他客户，促进了网上银行业务的扩大发展。

总的来讲，××支行全辖依托阵地营销，实现捆绑销售，形成营销合力；完善奖惩，落实考核，调动员工积极性。同时抓住市场需求，拓展新业务领域，特色新业务取得实效性发展。

（二）坚持依法合规经营，进一步强化内部管理，确保安全无事故。

今年以来，分行改革实施薪酬管理办法和绩效考核办法后，员工思想曾一度出现较大波动，为迅速扭转该局面，支行一方面通过耐心细致的思想政治工作，积极主动地宣传股改，及时引导员工走出思想认识上的误区，另一方面听取全行员工的意见，修订支行绩效考核办法，各网点也相应制定了考核措施；极大地提高了员工积极性。

风险控制为主线，转变经营观念，推进合规文化建设，实现了安全、稳健运营。今年以来全行实行无“雷区”。

1、牢固树立“安全就是效益”的意识，以预防和惩治案件为着力点，深入开展规章制度教育和警示教育活动，落实案件防范工作责任制。

2、认真开展警示教育和合规守法教育活动。制定支行的学习计划，把工作落到实处。组织员工认真学习了有关法律、规章制度和银行员工行为守则、全行员工的合规守法意识得到加强，违章操作现象明显下降。

一、 为企业拍摄“企业在做什么”活动短片

2017年9月份开始，**商会将为22个副会长以上企业组织拍摄“企业在做什么”活动短片并制作成光盘。主要拍摄内容包括老总自我介绍和企业介绍（企业优势、获得的荣誉、企业文化等），活动旨在宣传企业，促进会员间的相互交流。

二、 编印**商会信息

2017年7 - 9月份，商会秘书处继续按计划每月出两期信息，第三季度共出6期，引发1800份，收到了一定的效果。

三、 召开企业通讯员会议

2017年7月24日上午，**商会在**黄龙茶艺馆举行企业通讯员会议。会议要求各企业通讯员积极反馈企业活动情况，为《**商会信息》输送有价值信息、材料。

四、 组织联谊活动

“双爱双评”活动、开展“扶贫助学”活动、成立党支部等情况。

五、 撰写企业文章

撰写企业文章参加**市民营企业改革31周年宣传活动和杭州市总工会举行的“双爱双评”活动。

六、 开展扶贫助学活动

2017年下半年，**商会联合**县政府在**乡开展“扶贫助学”活动，与13位贫困学生结对帮扶。

七、 召开第二次会长会议

2017年9月25日，**商会第二次会长会议在**之江度假村召开，市工商联领导、**稠州商业银行领导列席参加。会上会长们听取了第二组轮值会长在7-9月份的活动情况汇报，详细讨论了与**稠州商业银行贷款事宜和其他商会相关事宜。

2017年第四季度工作计划：

一、 开展“绿色行动”，宣传环保思想

2017年11月份，**商会将组织百人车队赴**开化钱江源国家森林公园（**母亲河源头）开展绿色环保活动，用实际行动宣传环保思想。

二、召开第三次理事大会，研究部署第二次会员大会的各项

项

三、开展先进集体和先进个人评选活动

四、继续做好《**商会信息》编印工作

五、与**稠州商业银行共同合作做好企业、会员的贷款事项

餐厅季度总结报告篇三

一、市场方面：

1、客户维护：回访不及时，沟通方法太单调，软性口碑无动力不能及客户所需。

2、客户开发：一贯打价格牌，没能体现出公司的综合优势。

3、市场动向：信息搜集不够，影响与客户的沟通。

4、竞争对手：根据各自的优势和资源都在调整市场策略紧跟我们。

5、客户类别分析：学会抓大放小用好二八法则，一切从细节抓起。

二、管理方面：

1、三月份起“粤强酒业有限公司”将正式启用，我公司所有对外文件或单据都将印有“粤强酒业有限公司”各部门的相对印章。

2、进出库商品要有详细的明细台帐和管理制度，特殊产品设立最低库存量。

3、细化出货流程，确保商品的出货质量。

4、建立客户花名册，以月份为单位设立客户的销售曲线示意图等。

三、销售回款方面

本月回款比前期有不良现象出现，如：金鸿商行和宏州酒业，一定要杜绝此现象再次发生，以现款合作为主，特殊客户确定好时间应及时收款，每月底外欠款不得高于五万元。

四、第一季度的工作重点：

1、市场开发：(1)展示与我公司合作的优势。(2)阐述公司的经营理念。(3)解读公司的发展战略。

2、维护客户：(1)对于老客户和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。(2)在拥有老客户的同时还要不断从各种渠道获得更多客户信息和市场行业信息。

3、加强学习，提高自己的管理水平端正自己的被管理意识。

要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把做业务与交流技能相结合。

五、第一季度对自己有以下要求

1、每月要增加两个新客户，还要有三个潜在客户。

2、一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。

- 3、见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。
- 4、对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一至的。
- 5、要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。
- 6、对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下气。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。
- 7、客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

餐厅季度总结报告篇四

三季度，保安公司在事业发展公司的正确领导下，各项工作紧张有序、健康推进、协调发展，整体工作保持了良好的发展势头。

三季度主要指标预计完成情况

房产租赁业务：租赁收费228.85万元。

三季度我们重点抓好了以下工作：

一、强化各项措施，安全形势持续健康稳定发展

我们以安全质量标准化建设和“打非治违”专项行动等活动为抓手，结合公司实际开展了安全“三查三反一整顿”活动。三查：查思想、查落实、查隐患。组织队员深刻反思，消除安全隐患和侥幸心理，严格对照上级相关安全规定，查找身

边的安全隐患、薄弱环节，从思想、作风、纪律、管理等方面进行深刻的剖析；三反：反松懈、反麻痹、反违章，引导队员查找自身存在的松懈麻痹思想，严查不正规作业、不按规定作业、不按规定措施作业。对自由作业、随意作业和习惯性作业的行为从严、从重处理。一整顿：整顿劳动组织纪律和干部职工作作风。对照《安全生产标准化管理考核评级办法及标准》，结合公司工作实际，修订完善了各类安全生产管理制度，顺利迎接了事业发展公司三季度安全质量标准化全面检查。加强了“两堂一舍”、基层单位和沿街租赁商铺安全隐患排查。全季共组织各类安全检查18次，发现并整改各类问题32个，有效保证了现场各类安全隐患及时解决。为三季度安全任务目标的顺利实现提供了坚实保障。

断增收创效。

一是努力开拓安保服务市场。三季度先后完成了新疆煤化工公司、硫磺沟煤矿、兖矿总医院三个院区、营盘壕煤矿、邹城金山新苑、曲阜春秋华庭、济南分局110警务大队等单位共计200人的人员派驻工作。通过规范的管理、优质的服务和良好的形象获得了用人单位的一致好评。承接了山东电视台“我是大明星”邹城地区海选活动、秋季房产汽车家居生活博览会和台湾美食节等外部单位安保服务，全力做好了各类大型活动现场治安秩序维护工作。

二是稳步推进两网报警和技防安装业务。继续加强了沿街商铺设备安装和运行维护，对电商公司、新闻中心、百意超市等单位开展了施工安装，目前双网报警已累计安装近300家。两网报警工作重点正在逐步向集团公司内部单位、邹城地区企事业单位和重点治安防范单位、重点防火单位进行业务转移。完成了日照疗养院视频监控系统的设计与安装，目前正在对煤化工程公司、兖矿机厂、救护大队、技术中心等单位进行监控设计安装工作。

三是火车押运工作安全平稳。三季度火车押运队员克服夏季

高温、雷雨频发、蚊虫叮咬等户外作业不利因素，克服因公司保安派驻业务快速发展，人员抽调带来的人员短缺等实际困难，通过优化人员设路，发挥技防优势，安全高效的完成了七矿一处煤炭火车押运任务。

四是消防业务规模不断扩大。成立了驻外单位市场拓展

领导小组，全面开展了新疆、陕蒙基地消防业务拓展工作。在总结前期消防服务经验的基础上，完善了售后服务回访制度，定期对已建立业务的单位进行售后回访。牢固树立“全员皆商”的营销理念，发动各部室、中心、大队人员对集团公司内外部单位和邹城地区企事业单位进行消防业务的拓展，不断扩大了市场占有份额。按照“自己动手、丰衣足食”的理念，组织人员利用工作之余对技防中心院内内外墙面、办公区域、维修车间、仓库等地的地面、门窗等进行了粉刷和更换，大幅节约了维修资金。9月份首条灭火器维修生产线七台专业维修设备正式投入使用。实现了灭火器拆装、冲压、翻新一整套流水线作业。

《前三季度工作总结四季度工作计划》全文内容当前网页未完全显示，剩余内容请访问下一页查看。

餐厅季度总结报告篇五

我行继续围绕第二届董事会目标任务，理清工作思路，求真务实，强化管理，统筹发展，狠抓了组织资金和市场份额拓展，8月底，各项存款总额突破150亿元大关，发展的速度不断加快，管理水平不断提升，各项业务又有了新的进展，为下阶段工作打下了坚实的基础。

至今年九月末，全行币存款xx亿元，比年初增长xx亿元，增幅xx%[]其中储蓄存款比年初增长xx亿元，余额达xx亿元，增幅xx%[]对公及其它存款余额xx亿元，比年初增加xx亿元。币

贷款余额xx亿元，比年初增放xx亿元，增幅达xx%□其中农业经济组织、农户贷款余额xx亿元，比年初增长xx亿元；民营、个私、股份制中小企业贷款余额xx亿元，比年初增长xxx亿元；中小企业贷款占总贷款xx%□

9月末，国际业务外汇存款余额xx万美元，比年初增长xx万美元。国际结算量xx万美元，比去年同期增加xx万美元，其中出口结算量达xx万美元，较去年同期增加xx万美元；进口结算量xx万美元，比去年同期增加xx万美元。结售汇合计xx万美元，比去年同期增加xx万美元。外汇贷款余额xx万美元，比年初增长xx万美元；币打包贷款xx万元，比年初增长xx万元。九月末不良资产余额xx亿元（包括抵贷资产xx亿元），比年初减少xx万元，不良资产占比xx%□比年初下降xxxx百分点。今年三季度，贷款综合收息率xx%□比去年同期增加xxxx百分点，1—3季度我行实现帐面利润xx万元。

二季度，是第二届董事会第一年工作的冲刺阶段，针对前二个季度经营工作中存在的存款增长稳定性不够，资产质量优化进度不够，综合盈利能力、资本充足等核心竞争力有待进一步提高等不足，将继续围绕半年度工作会议提出份额、效益、风险和形象八个字抓好工作，向经营10周年献礼。

1、突出重点增存款，份额再上新台阶。

组织资金始终是银行工作的基础和重点。前阶段的结对子竞赛，取得了初步成效，但存款的稳定性不强，要继续突出存款增长，强化宣传攻关，强化竞赛考核，强化服务创新，持之以恒把结对子、争份额、比贡献、争市场组织资金竞赛活动开展得有声有色，争取存款市场份额再上新台阶。

2、紧抓拓展争效益，夯实资本充足率。

今年是我行享受所得税减半政策的最后一年，二季度要继续

围绕我市经济发展的热点、重点，紧盯我市临江开发、开发区建设、工业集中区建设，瞄准有效资产抵押企业，紧抓传统业务拓展，加大支持力度，尽力拓展市场，争取效益最大化。同时，要继续强化各项管理，搞好年内各项财务核算，尽力控制不合理费用开支，反对铺张浪费，杜绝跑、冒、滴、漏，防范各类案件发生，争创最佳效益，扎扎实实地提足资本充足率和各项拨备率，向全体股东交上一份满意的答卷。

3、狠抓难点求突破，奋力提高资产质量。

信贷资产质量始终是我行效益的根本，始终是我行快速发展的根本。二季度，要抓住年终企业资金回笼较多的有利时机，锲而不舍活资产，一步不松降不良，争取余额占比双下降。

一要抓紧以规范信贷五级分类为抓手，加快我行信贷管理系统建设，早日为我行强化信贷管理提供科学决策工具。

二要集中力量做好银行专项票据兑付工作，争取央行资金扶持政策落实到位。

三是以控制不良贷款产生为出发点，全面完成对支持类企业、控制类企业、和压缩类企业的清理工作，为明年进一步强化信贷管理打好基础。

4、强化宣传树形象，努力营造发展环境。

要抓紧我行经营10周年庆典准备，设计系列宣传方案，大搞宣传，深化、细化、延升形象策划，促使我行办公场所、办公用品、宣传资料、仪表仪容、服务用语等硬件、软件建设上档次、有规格。要拓展优质文明服务新思路，强化行风建设，塑造品牌形象，为xx商业银行增添新的活力。

餐厅季度总结报告篇六

在过去的工作中，有成功的，也有失败的，有做好的，也有做的不好的，不管怎么说都成为历史。现在接到一个新产品，我的口号是：不为失败找借口，只为成功找方法。

我的季度个人销售 工作计划 具体做法是：多跑多听多总结，多思多悟多解决，勤动脑，勤拜访，必须做到：“铜头铁嘴橡皮肚子飞毛腿”。做一名刚强的业务员。

第四季度 工作计划 如下：

一，市场swot分析

(1)，优势：企业规模大资金雄厚，价格低，产品质量有保证。

(2)，劣势：产品正在导入期，各方面还不成熟，客户不稳定，条件有限(没有自己的物流配送)。

总之老品牌占山为王，市场，客户稳定。要想在这片成熟，竞争非常激烈的无烟战场上打出一片天地。我们必须比别人付出10倍的艰辛。

二，产品需求分析

1，童车制造业：主要是：儿童车儿童床类。

2，休闲用品公司：主要是：帐篷吊床吊椅休闲桌等。

3，家具产业：主要是：五金类家具。

4，体育健身业：主要是：单双杠脚踏车等。

5，金属制造业：主要是：栅栏、护栏，学生床等。

6, 造船业等等。

三, 个人 工作计划 如下:

1, 以开发客户为主, 调研客户信息为辅, 两者结合, 共同开拓钢管市常

2, 对老客户和固定客户, 要经常保持联系, 勤拜访, 多和客户沟通, 稳定与客户的关系。对于重点客户作重点对待。

3, 在拥有老客户的同时, 对开发新客户, 找出潜在的客户。

4, 加强业务和专业知识的学习, 在和客户交流时, 多听少说, 准确掌握客户对产品的需求和要求, 提出合理化建议方案。

5, 多了解客户信息, 对于重点客户建立档案, 对于潜在客户要多跟进。

6, 掌握客户类型, 采用不同的销售模式, 完善自己和创新意志相结合, 分层总结。

四, 对自己工作要求如下:

1, 做到一周一小结, 每月一大结, 看看有哪些工作上的失误, 及时改正下次不要再犯。

2, 见客户之前要多了解客户的状态和需求, 再做好准备工作。

3, 对所有的客户工作态度要端正, 给客户一个好的印象, 为公司树立形象。

4, 客户遇到问题, 不能直之不理, 一定要尽全力帮助他们解决。把我们的客服带给客户让他们感到我们公司温暖。买者省心, 用者放心。

5, 要有健康的体魄，乐观的心情，积极的态度。对同事友好，对公司忠诚。

6, 要和同事多沟通，业务多交流，多探讨。才能不断增强业务的技能和水准。

7, 到十一月份，要有两至三个稳定的客户。保证钢管的业务量。

8, 十月份是个非常严峻的时期，业务刚刚开始，市场刚刚启动，对市场中的客户还不太了解。希望争取拿到一至二个定单。

餐厅季度总结报告篇七

20__年的前三个月已经离我们渐渐远去，告别了寒冷的冬季又迎来了一个春暖花开。俗话说的好一年之际在于春，春天意味着一个新的开始，新的开始就要有新的气息。

在第一季度公司完成了部门的整合，各个系统部也逐渐的完善，当然我的工作也转向了更加的专业，公司的转化带着我们工作性质向更专业的方向发展，在这一点上已经很明显了。

在第一季度里，我完成了在港中旅最后的调试任务，过完了春节与_____开始承担软件园的前期，滨州小区的开工准备，济南军需仓库的设备维护，以及遵义仓库的门禁温湿度系统的硬件实施；编写吉林地税的初步建议方案与成都油库的初步设计方案。

在港中旅工程中最后的调试中，我碰到了很多有关弱电实施中没碰到过的实际情况，在调试工程中将原来的理论解决变成了实践解决，像这种提升自己技术水__的机会是很少能够碰到，我觉得这是我在成长中一笔可贵的技术财富。

在软件园的'前期中,我只帮_____作了一些日常的工作,工程上接触的不是太多,在与_____日常接触上,我学到了在工程管理中与人处事的另一种方法,及各家之百长,补己家之短,这是也是一个提高自身水__的机会。

在滨州小区前期,又碰到了与甲方、监理、配合单位等多方单位协调的艰辛,向这种艰辛也是一种过程的体验,也是一个自身业务水__提高的机会。

在济南军需仓库的维护上,前期实施人员没有留下任何文档,也没有在用户处留下任何关于工程的文档资料,这给后期的维护带来了很大的不便,且用户的培训做得也不是很系统,根本就不能在电话中进行指导性维护。因此,工程后期的资料汇总也是必不可少的。

在遵义项目的实施过程中,接触到了温湿度设备,虽然温湿度设备不是什么很难的东西,但这对我在今后的方案设计上又多出一条可以利用的素材。

在遵义的实施中,又出现了与软件脱节的现象,因此建议我们硬件实施的时候软件也能够进场,已做到顺利交接,最终为用户做出一个满意的工程。

在这个季度里,我觉得部门之间的沟通越来越少,这在我们相互之间的配合上出现了很多的不协调。虽然工作能够做好,但工作中出现的不和谐是可以避免的。每个人都有好几个任务,大家之间都不相互理解的话,工作是无法干好的。例如成都油库的前期建议方案编写期间,我身上有很多其他的任务,但这个方案有规定了时间,且各个任务又都几乎是同时完成,因此我在工作安排上就不能只按一个项目走,因此造成了一些不和谐的花絮,虽然都是为了工作,还希望大家都能互相的谅解以下。

一、各项指标完成情况

2. 电子银行情况： 一季度末，我部开立银行卡 张，手机银行有效客户数 户，完成开门红占比 %□pos机 台。

二、主要工作措施

年初，我部便召集员工召开了部门会议，研究部署开门红工作的开展。具体措施可归纳为如下几点。

1. 抓考核，调动工作积极性。年初，我部结合总行目标任务、考核方案等文件，根据营业部自身工作实际，将存款、电子银行及电子银行存量转换等业务指标任务分配到人，并制定了详细的考核方案，充分调动了广大干部职工的积极性，领导身先士卒，职工各个争先，营业部形成了拉存款、抓电子银行业务的强烈氛围。

2. 抓宣传、塑农商行品牌。一季度开门红工作是营销旺季，我部十分注重宣传营销工作，共举办外拓活动15次，将责任片区落实到人，将员工分成小组，分别深入机关、企事业单位、个体工商户走访采集客户信息，宣传我行产品，提高客户对我行产品的认知度、满意度。1月13日，我部针对手机银行新__台登陆和存量客户转换率的两个指标，推出了“扫码有礼，惊喜等你”的一元扫码活动，到三月末，因此活动在我部扫描二维码登陆我行电子银行新__台和存量转换的客户就有328户，取得了很好的效果。我部1月27日我部与嘉艺舞蹈学校一起开展的“农信杯”大赛暨寒假集训汇报演出及抽奖活动，现场宣传我行的绥鑫卡、手机银行、卡贷通业务等业务吸引了很多孩子家长，并且进行了有奖答题互动，有效地塑造了农行产品的品牌形象，此次活动采集客户信息400余条，挖掘存款400余万元，现场1元扫码转账20多户。3月7日至3月9日，我部利用妇女节开展了送鲜花上门祝福的外拓营销活动，对我辖区内妇至以节日的问候，进一步增进她们和农商银行的感情，并借此采集客户数据，宣传我行产品，三天共采集数据1000余条，拓展pos机2户，取得良好的效果。

3. 抓转型，提高服务质量，夯实业务发展的基础。我部作为总行第一批试点转型机构，自20__年10月实施转型工作以来，严格按照转型要求员工，经过半年的运行，每次都顺利通过总行验收，获得客户的一致好评。通过网点转型，优化了我部内部管理效率，指标化、过程化的管理，提高了员工的工作效率和服务质量。主要表现在：一是客户等待时间明显减少。通过进行数据测量发现实施转型工作以来，前来办理业务的客户虽不见减少，但客户等待时间明显减少，__均每个客户办理业务的时间较转型前减少2到3分钟。二是差别化服务提高了客户接受服务的耐心。在营业大厅内，虽人流如织，但秩序井然，大堂经理分流导引客户到高柜、低柜、自助服务区，提高了对每个客户的关注度，让客户觉得温暖。三是员工的营销意识逐步加深。通过培训一句话营销，前台人员在办理业务时，积极向客户推荐我行的电子银行业务及新产品，柜员转介潜在客户，零售客户经理深入挖掘客户潜在的金融产品需求，积极推荐适合的产品及服务，进一步增加了我行中高端客户群体。

4. 抓单位存款，进行分层营销。营业部对公存款余额占总存款余额的四分之三，因此，我部始终紧抓住这项业务，各级进行分层营销，派专人跟进对公业务，进一步维护和财政、各部门客户的同时还在积极拓展新的机构客户。年初，我部通过社会关系了解到贫困户住房建设贷款分险基金的相关信息，我部通过和财政对接，做了大量的工作，从2月份就派专人跟进，与财政签订了相关合作协议，于3月11日到账专项资金3740万元。去年我部就了解到我县财政局将成立的农业担保公司，经过半年时间和财政的对接，3月我部成功开立了农业担保公司账户。

三、存在的问题和不足

第二，我部普通存在做事慢、拖、做事不积极主动的情况，缺少团队意识，遇到事情都来等。工作安排后，无人理，更无汇报反馈。比如工作安排下去做得怎样？到什么阶段？没有

反馈，或者干脆不做，要重三四道的安排。

第三，服务意识不够强，对服务工作的认识不到位。我部虽按照转型七步曲在办理，但总体看上去亲和力不强，态度冷淡，速度慢，客户有疑惑时解释不到位，不愿多说两句。

第四，网点转型时提的一点一策，很多策略的施措都要根据网点自身的特点来制定，要求不死板，让客户满意。但现在内训师都要求一个版本，没有做到一点一策。我行是转型的第一批机构，关于硬件设施的设置，总行没有跟上网转的进度，网转了以后，除4台取款机外，我部无一台自助设置，全是人工服务。

第五，各岗位职责不明确，不清楚。