

最新总裁工作汇报 总裁办秘书工作总结 汇总

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

最新总裁工作汇报 总裁办秘书工作总结汇总篇一

我于今年6月有幸经网上应聘面试、29日进入xxxxx团有限公司任总裁秘书一职。进入公司以来，我以“团结、自强、务实、拼搏”要求自己，以“六个凡是”激励自己，在各位领导的悉心指导下、各位同事们热心的帮助下，较为迅速地熟悉了业务，进入了工作角色，融入了这个大集体。下面，我就一个月在公司的工作、学习情况做一简要汇报。

(一)努力工作，做好领导的助手

严格落实各项工作对董事长负责的要求，不断提高为领导服务的质量，努力做好领导的助手。每天的来文、来电、来访能够第一时间内向领导汇报，确保领导能及时掌握公司的最新情况。同时，能够及时准确地将领导的指示、要求通知各部门执行落实，并收集落实进度迅速反馈。

确保项目问题及时发现并上报，使项目进度清晰明了。此外，在工作中能够注意分清轻重缓急，提高领导掌握情况、作出决策和有效落实的效率，对三睿、中煤、安鹏、项目部门上报的文件，第一时间拿于冯总阅并协调相关部门进行协调处理。现阶段，协助行政、人力资源捋顺公司章程，摸索适合我司多元化发展的道路。坚决执行x总的6各凡事：凡事有目的、凡事有计划、凡事有责任人、凡事有监督人、凡事有奖罚机制、凡事反馈总结。做到计划我的工作，工作我的计划。

(二) 摆正位置，理清工作思路

因为自身岗位有一定的特殊性，我能够随时提醒自己摆正位置，清楚认识自己所应具备的职责和应尽的责任，正确认识自己所处的位置。就职位而言，我可以是领导执行决策的“辅助者”，也可以是领导布置任务的“执行者”，还可以是领导交办事宜的“督办者”。这个角色的多重性决定了在实际工作中容易与公司其他同事产生摩擦或者矛盾，甚至会有越位，然而所要协调工作的又多半会是较为紧急的事宜，因此必须确保能够精确及时的完成。在实际工作中我的作法是：为领导参谋到位但不越位；督促、催办到位，但不“拍板”；服务到位但不干预领导工作。

(三) 团结同事，营造和谐办公氛围

在日常工作中，能够注意团结同事、宽以待人，不计较个人得失，不与同事争名利、争长短，任劳任怨，努力做好自己工作。同事严于律己，不把小事到无事，不把小错当无错，处处以大局为重，讲团结、讲正气、讲原则。从严格执行公司上下班制度等做起，对自己的过失、错误能够做到不隐瞒、不回避，不做任何有所公司利益的事情。

由于本人进入公司时间并不太长，对公司的了解不够全面、深入，工作上难免出现一些纰漏和不足。主要表现在：一是工作主动性还不够强，满足于落实领导的指示要求，建设性的意见建议比较缺乏；二是由于受专业所限，基础知识的掌握还不够扎实，学习主动性还不够强；三是领导决策“督办者”角色还不够主动，个别情况下，工作有所被动。

一是继续注重加强学习，进一步提高业务能力，树立全局意识，勇于挑战自我，深化“辅助者”角色。学习加气加油站相关知识，更好对接项目。熟悉公司业务，更好对接、协调子公司相关事宜。并及时上报问题，做到不积压，及时梳理问题。

最新总裁工作汇报 总裁办秘书工作总结汇总篇二

淘宝在线客服工作总结怎么写，说话也需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要。下面是小编为大家整理的：淘宝在线客服工作总结，仅供参考，欢迎阅读。

入职半个月以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。 淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客 之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。

本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然 此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。

在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一

时间回复询问顾客有什么需要帮助的。

在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

从做客服到现在差不多有3个月的时间了，因为还是在校应届毕业生，所以一直是实习生的身份，这点其实倒是无所谓，重要的是希望自己能利用在校实习的这段时间尽快成长，正式毕业之后，可以实现一个良好的转型，更好地走好自己的电商路。目前在一家天猫月销量排行第一的店铺做售前客服，作为一个电子商务专业的本科生，学校也不错，我还是很愿意从基础做起，了解第一手的资料，更好的积累，为以后做准备。

客服的工作比较繁琐，每天都一样的工作内容，不同的是你面对的顾客在变化，今天你遇到一个很烦的顾客，明天你遇到一个很好说话的顾客，自己一天天没有变化，跟你聊天的顾客却在不断地变化，更多客服迷失在了这日复一日的重复工作。

反向，这中间其实也有一个问题值得我们客服去思考，如何在每天不变的自己中，最大限度地稳定一批不变的顾客，为店铺积累更多的忠实粉丝，这些忠实的粉丝，不仅需要店铺的宝贝品质的强力支持，也非常需要客服极具技巧性的沟通与服务。

- 1、把自己的旺旺添加好友验证设置为不用我验证就可以添加为好友，不要将想加你为好友的顾客拒之千里，验证会降低

客户体验。

2、客服工作台的设置，尽量设置一个顾客等待多久之后的一个提醒，防止咨询量大的时候忽略某些已等待过久的顾客，降低顾客的服务体验。

3、自动回复的设置：首次接到顾客的自动回复设置不要过长，最好不要超出4行，字数过多，会影响人们的阅读习惯，字体也不要太大，10号字就好了，字体颜色不要太花俏，一段文字含多种颜色是禁忌，一般两种颜色还是可以接受的，但是不要给人乱的感觉，两种字体颜色可以将店铺的快递信息和活动信息分别用两种颜色的字体突出出来，便于一目了然。

4、个性签名的设置：客服的旺旺最好都设置一个个性签名，内容可以是店铺的活动信息，也可以是店铺的主推产品，可以滚动播放，这是一个很好的免费展示位置，最好好好利用哦！

5、快捷短语的设置：快捷短语的设置可以最大化地提高我们客服的接待速度，减少顾客等待的时间，提升转化率。一些常用的，顾客经常问到的一些活动信息，快递问题，接待的结束语，都可以设置一下快捷短语，这将极大地方便我们客服的工作。

除了旺旺的操作技方面，作为一个售前客服，也要掌握一些销售沟通技巧，让顾客心里舒服，自己把自己口袋里的钱放进你的口袋，还一个劲地跟你说谢谢。这点一般每个客服都有自己的一套经验，在这里我也就简单地提到几点，有哪些地方有更好的方法，还请大家不吝赐教哦！

顾客的要求不要轻易的答应，即使他的要求很简单，轻易地答应，顾客会觉得我们理所当然的，我们在挣他们的钱，而且很可能会怀疑我们的利润问题，当顾客提出还差几块让包邮或者降价等条件时，可以首先跟顾客说，亲，我们实在已

经是很优惠了呢，您看我们已经卖了这么多件了，还没遇到过这种情况呢，看您是老顾客，也就差一点就包邮了，我给您申请一下吧，一般的顾客可没有这种待遇的呢？然后客服可以等30秒再回复顾客，装作已经申请过了，其实很多类似情况，客服自己都可以自己做主的，这是您再答应顾客的要求，顾客就会觉得您非常地尊重他，为他争取权益，一般也会很感谢您的。

其实客服，自己给自己的定位不应该仅仅是一个售前咨询的客服，也要具有处理一定售后问题的能力，售前客服除了接待一些售前的咨询问题，也会不可避免的处理一些售后的问题件，一般退换货就不必说了，像其他的，快递丢件，发错货，少发货等等一些问题，售前一般要在同事的协助下面对顾客，尽快地安抚顾客情绪，主动地解决问题。客服切忌过多解释，而逃避问题的解决，顾客有问题了，来找你，都是为了解决问题的，过多的解释，顾客只会觉得你在逃避责任，客服可以稍微给顾客解释两下流程等方面的，然后给顾客说句抱歉，不好意思啊，话题一转，马上要切入我们马上给您解决问题。

马上又拍了好几件衣服，临走的时还一个劲的说谢谢。其实这种问题，主要的问题还是在我们身上，换货无货，还未通知到位，这点在以后的工作需要不断改进。

认真回想这一年，我到底做了什么，而又有了什么收获呢，我要怎么样对待今天，才能在回忆往事的时候，不会后悔；也不会因为没什么成绩而感到羞愧，基于以上问题，我根据去年制作的计划做了一些总结，对现在要做的事情进行了一些梳理，并根据实际详细的修改了以后的计划以及方向。

我记得去年我写的工作总结中，提到了今年的计划，一是熟悉产品；二是做好产品的售后维护；三是研究好客户心理；可是今年我做了什么呢，对于熟悉产品，目前为止，虽然有很多细节方面不是很清楚，但是以现在的了解对于客户的咨询足

够了，当然，有些新的知识需要不断地去学习；对于客户售后维护的，服务方面也做到了80%；而最后一项我确实做得不好，在销售过程中，没有把握住客户的真正需求，另外，我发现我太善良，不够果断，有些事情我知道，可是我没有去做，客户想要的是是什么，所存在的不确定信息，我也没有及时的去说服，导致有些机会就此错过了，做为一名销售人员，对此，不得不去反思，不得不去学习。

一、关于退换货，流程太复杂，时间太慢，我认为卡点在于产品退回的损坏以及仓管在处理时，因为产品问题维修或是入库等方面从而引起拖延，为此我想的是简化这一流程，当货退回来后，第一检查产品，若有问题，直接拿去维修，及时给出解决方案，而仓库点入库再提交所谓的退换货单太麻烦了，因此我想的是入库由售后去点，货和退换货单直接退回仓管，后面就可以很快的交由财务处理，以免有时仓管发货较忙，来不及点入库，从而引起的延误。

二、关于售后电话，这次规定的是80%，说实话，有点多，但是要做，怎么去做，初步的想法是在打电话前查询客户是不是在线，如果在线，则通过旺旺去回访，如果客户不在线，才去电话回访，这样一来，有两个好处，一是如有问题，旺旺有聊天记录可查，且可根据旺旺来避免说不清的事情，第二，节省电话费，而且，还有一个重要的问题，就是给客户打电话的时候，一般是9点到11:30，下午14:00到17:00为佳，而在这之间，售后导单审单主要是在下午完成，因此时间上可以说只有早上可以打电话，在这种情况下可能电话回访就不会做得很好了。但是还是先努力下，总结之后再提出改变方案。

三、物流跟踪，如果有发生转单，则由售后直接查询发给客户，虽说售后不参与售前的工作，但是如果说转到售前，再转给客户，这样多了一个步骤，觉得没有必要，希望后期能采纳。

四、开发票事宜，按规定，每天下午3点之后的发票改天开出，为了杜绝所谓的特殊，只要在4点前将发票申请发到财务就可以了，而定在15:00，个人觉得有点早，但是具体怎么做呢，按时间3点前有发票的单，最迟3:30录完，剩余30分钟开出库单以及发票申请，时间上我觉得有争取的时间，但是现在还没有想出比之前提出的更好的方案。

说话也需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，与客户沟通时，要把握言语的分寸，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。如果不小心踩到了沟通的地雷，即使客户购买的意愿再强烈，也会拂袖而去，奔向其他卖家的怀抱。因此，在和顾客沟通的时候，必须注意以下几点。

首先，不要与客户争辩。销售中，我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑三拣四的客户，此时我们难免想与他争辩。但是，我们的目的是为了达成交易，而不是赢得辩论会的胜利。与客户争辩解决不了任何问题，只会招致客户的反感。即使我们在线下很不生气，但是我们也不可以把情绪带到线上。线上的我们应该耐心倾听客户的意见，让客户感受到我们很重视他的看法并且我们在努力满足他的要求。

其次，不要用淡漠的语气和顾客沟通。在跟客户交谈的时候即使面对的是电脑我们也要保持微笑，因为客户是可以从我们的字里行间里感觉出来。微笑是一种自信的表现，也是建立良好氛围的基础，客户遇见微笑的我们，即使不需要我们的产品，也可能成为我们的朋友，下一次有需要就很容易想起我们的店铺，从而成为下一次交易的铺垫。

第三，不要直接质问客户。与客户沟通时，要理解并尊重客户的观点，不可采取质问的方式与客户谈话。比如：您为什么不买我们的产品？您为什么不信任我们？您凭什么认为我们的产品不是正品？诸如此类等等，用质问或者审讯的口气与客户谈话，是懂礼貌的表现，是不尊重人的反映，是最伤害

客户的感情和自尊心的。最后，推销要有互动性，避免单方面推销。什么样的销售才是最成功的？我认为实现双赢的销售才是最成功的。实现双赢，就是客户购买了我们的产品我们解决了他实际的问题，而我们也获得了利润。因此，我们销售时首先应该倾听客户的心声，了解他的需求，然后我们再向客户推荐相应的产品帮助他解决实际的问题。如果我们只是一味地向客户推销某个产品，忽略了客户的真正需求，即使再好的产品也难达成交易。在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。金牌客服不是一天炼成的，只有每天进步一点，不断的加强自己的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。

最新总裁工作汇报 总裁办秘书工作总结汇总篇三

一、20__年工作总结

一、公司内部管理管理方面

2、办公室人员进行了调整，并进行了较细致的分工，同时制定了部门每位员工的工作标准，为绩效考核提供了依据。

二、人力资源管理方面

1、编写了公司员工职位说明书，使每位员工明确自己的岗位职责；

3、组织全体员工签定劳动合同及上岗聘用合同；

5、健全了公司员工档案，整理了公司员工信息登记表；

6、为全体员工办理医疗保险，解决了员工的后顾之忧。

三、办公室综合性工作。

1、及时进行营业执照变更和年检，所有公司20__年度的年检工作顺利完成，20__年的年检工作目前也在进行中。

2、为加强部门之间的信息沟通，我们恢复了每月出一期《建江通讯》。在今年7月，我们将收集到的与房地产相关的政策法规编印成册，发至各部门，方便了大家的学习。

3、完成了公司档案管理的交接工作，档案管理逐步规范化，建立公司档案电子目录，便于查找，方便了各部门查找有关资料，并按公司的有关规定做好档案管理工作。

4、做好后勤保障工作，完成公司日常事务性。

5、完成了车辆的过户，与物业公司进行了苏a4933车的交接，并与物业公司签定了公务用车的有关协议。

6、安排专人负责公司的房产管理，建立了公司房产台帐，并定期对公司房产状况进行检。

二、存在的不足

3、部门内部员工的综合素质还需不断加强，工作的主动性有待提高。

三、20__年工作的基本思路

1、建章立制，规范企业的运行，创造和谐的团队协作环境。

运用刚柔并济的管理模式，制定一套既符合企业自身，又具有人性化的管理制度。20__年，要基本实现集团事事“有法可依”，依据企业的法度而不是领导的个人意志来判断事物孰是孰非，让领导从繁杂的琐事从解脱出来，能全身心的`把精力和智慧投入到公司的经营和宏观战略决策上。

在建制方面，企业建立的行文规章，着力于实用，不冗长，力求简洁、实用，一目了然，而且还要得到全体员工的响应和支持，能代表广大“民意”。必须灌输这么一个理念，建立制度和完善制度不是要约束员工，而且要让大家养成好的工作习惯，让制度服务于各部门、各位员工，这样建立的制度执行起来才有力度。

2、当好助手，开展基础性工作，为领导的决策提供基本信息和数据，从而使领导科学决策，民主决策。

总裁办工作是一项十分重要的工作。它是行政枢纽，是桥梁纽带，是参谋助手。如果总裁办工作做好了，将会对整个工作有一个很大的推动；相反如果做得不够好，就会影响整体工作的进程。

1、要重视调查研究。要深入各部门了解部门的困难，换位思考，从他人的角度上考虑问题，同时又要坚持执行公司制度，确保制度的严肃性，不卑不亢，这是总裁办工作的一项重要任务和当好参谋助手的必要条件。

2、要重视协调工作。协调是总裁办很重要的工作。协调工作涉及方方面面，有些问题协调难度很大，部门出面协调难度更大。对于复杂问题、重大问题，总裁办要主动协助领导担当起协调的任务和责任，要教育我们部门的员工，协调本身也是一个了解情况、学习实践的过程，通过协调可以提高总裁办工作人员的工作能力和工作水平。当然，协调要分层次，而不能包办代替。

最新总裁工作汇报 总裁办秘书工作总结汇总篇四

1、大多数同学使用的手机为家长弃用的老旧手机，经常会出现异常故障，连麦对设备的要求较高，所以连麦经常中断或通话质量较差，个别同学上课端根本就无法连麦。

3、有个别同学只保持上线，始终不接受连麦，一是怕回答问题，二可能是其学生上线后根本就不在学习端。

作业提交率不是很高，每次作业至少有四五名同学不能提交，经多次督促与家长沟通，但其仍然没有提交作业。其实作业完成之后，大多数作业拍照上传，个别语音或视频作业上传，无论哪一种作业提交形式，老师都对学生进行了培训，作业提交的对于学生来说应该是相当简单的问题，到目前为止没有一次提交率达到100%，其原因有：缺少了老师面对面的监督，家长监督不到位或个别家长根本就没有督促孩子，从而说明了孩子上线只是为了保持上线而已，其根本就没有学习。上交的作业总体上来说书写比线下较差，个别同学出现应付现象，多数同学的作业拍照不符合要求，批阅起来特别不方便。

总体来讲，线上教学虽不丢一节课不漏一个学生，但其教学效果比线下教学相差甚远。

- 1、对于不能积极参与线上教学的同学，老师单独跟其家长交流沟通，提高家长意识，督促孩子高质量地完成线上学习。
- 2、召开线上班会，对线上学习纪律和各项量化细则明确和强调。对表现优秀的学生进行适当的奖励，以激励后进学生。
- 3、组建线上学习小组，选举负责的小组长，协助老师、家长督促其组员及时完成各项学习任务。

最新总裁工作汇报 总裁办秘书工作总结汇总篇五

本文目录

1. 总裁秘书工作总结
2. 总裁秘书个人年度工作总结
3. 总裁秘书年终个人工作总结范文

4. 总裁秘书个人年终工作总结范文

你难将各方面的工作做到滴水不漏，让上上下下的工作顺利地进行，就是很大的功劳。即使在最低谷的时候，也能够自嘲，笑得出来，快乐得起来。她中午一般不休息，在办公室批文件。刚来的时候，我有时饿得想哭，因为那种饥饿的感觉，对一个身体非常健康的人来说真地很难受。好在我们老板是一位女性，女性的优点就在于她除了个人的魅力和威望之外，她有女性比较细腻的特点，对下属特别体贴。她经常下了班还在这里加班，但是告诉我可以先走了，让人感觉特别好。

6月7日是我来到中海集团上班的第一天，也是我人生的重要开始。经过半年多来的不断学习，以及同事、领导的帮助，我已完全融入到了中海集团这个大家庭中，个人的工作技能也有了明显的提高，虽然工作中还存在这样那样的不足之处，但这半年付出了不少，也收获了很多，我自己感到成长了，也逐渐成熟了。

1) 公文轮阅归档及时。文件的流转、阅办严格按照公司规章制度流程要求，保证各类文件拟办、传阅的时效性，并及时将上级文件精神传达至各基层机构，确保政令畅通。

2) 下发公文无差错。做好分公司的发文工作，负责文件的套打、修改、附件扫描、红文的分发、寄送，电子邮件的发送，同时协助各部门发文的核稿。负责办公室发文的拟稿，以及各类活动会议通知的拟写。

秘书岗位是一个讲责任心的岗位。各个部门的很多请示、工作报告都是经由我手交给董事长室的，而且有些还需要保密，这就需要我在工作中仔细、耐心。一年来，对于各部门、各机构报送董事长室的各类文件都及时递交，对董事长室交办的各类工作都及时办妥，做到对董事长室负责，对相关部门

负责。因为这个岗位的特殊性，有时碰到临时性的任务，需要加班加点，我都毫无怨言，认真完成工作。

行政办公室是公司运转的一个重要枢纽部门，对公司内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，协助办公室处理临时任务。

常伴在老总身边难免不加班，我觉得老板加班的时候，我也加班是我作为秘书应该做的事情。

总裁秘书工作总结（2） | 返回目录

我在工作中主要负责公司文件拟写、打印以及档案管理工作，虽然在工作中取得了一些成绩，但在成绩的背后还存在着这样或那样的不足之处。

文秘室对于我来说是个全新的工作领域，作为文秘室的文职人员，我清醒的认识到，文秘室是总经理直接领导下的综合管理机构，是承上启下，沟通内外，联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。相比其他部门而言，文秘室的工作比较杂乱，这就需要在工作中仔细、耐心。然而我在这几个月的工作中，在打印文件和档案管理这两项工作中出现过一些错误。刚开始由于我缺乏工作经验，粗心大意，在打印文件时出现丢、错现象。例如，在一次制作周工作表填写说明时，出现了“于”和“与”用错的现象。为此领导在会议上明确指出并给予指导。我虚心接受领导的指导及时改正错误。在档案管理中，由于我对档案的不够熟悉，没有及时将急需材料提供出去，导致工作效率降低。以上所出现的错误，在领导和同事的点拨以及我个人努力学习，日后工作中的失误逐步减少，个人的技能也明显的提高了。

总裁秘书工作总结（3） | 返回目录

转眼间半年过去了，回顾过去的半年时间，在公司领导以及

同事的指导和帮助下，紧紧围绕着公司提出的“三年走出草原、五年走遍中国、七年走向世界”的奋斗目标而努力。我在工作中主要负责公司文件拟写、打印以及档案管理工作，虽然在工作中取得了一些成绩，但在成绩的背后还存在着这样或那样的不足之处。

文秘室对于我来说是个全新的工作领域，作为文秘室的文职人员，我清醒的认识到，文秘室是总经理直接领导下的综合管理机构，是承上启下，沟通内外，联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。相比其他部门而言，文秘室的工作比较杂乱，这就需要在工作中仔细、耐心。然而我在这几个月的工作中，在打印文件和档案管理这两项工作中出现过一些错误。刚开始由于我缺乏工作经验，粗心大意，在打印文件时出现丢、错现象。例如，在一次制作周工作表填写说明时，出现了“于”和“与”用错的现象。为此领导在会议上明确指出并给予指导。我虚心接受领导的指导及时改正错误。在档案管理工作中，由于我对档案的不够熟悉，没有及时将急需材料提供出去，导致工作效率降低。以上所出现的错误，在领导和同事的点拨以及我个人努力学习，日后工作中的失误逐步减少，个人的技能也明显的提高了。

秘书岗位是个责任心特别强的岗位，要求秘书应该尽职尽责，这一点是我特别注重的，也是自我认为做的比较好的一点。比如，我在下发文件时没有出现过错误，每次将下发的文件准确及时的发到每个部门或每个人手中，并及时登记所发文件。还有，为了确保周例会的顺利召开，将每个部门的周工作表及时收回上交，供总经理参考，以便布置下周主要工作。除此之外，我积极配合各部门工作，迅速提供所需文件，从而提高了总体工作效率。

虽然我参加工作以来，没有在工作岗位上做出突出的贡献。但是由于我的勤奋，工作态度积极，虚心向领导和同事学习，从而得到了领导的认可，因此，在12月中旬，我被提升为人力资源部副部长兼总经理办公室秘书。在年底我又荣幸地被

评为“xx年度先进工作者”。领导给了我精神上和物质上的鼓舞，使我对今后工作更加充满信心，也感觉到了责任的重大。

总裁秘书工作总结（4） | 返回目录

严格落实各项工作对董事长负责的要求，不断进步为领导服务的质量，努力做好领导的助手。天天的来文、来电、来访能够第一时间内向领导汇报，确保领导能及时把握公司的最新情况。同时，能够及时正确地将领导的唆使、要求通知各部分执行落实，并搜集落实进度迅速反馈。确保项目题目及时发现并上报，使项目进度清楚明了。另外，在工作中能够留意分清轻重缓急，进步领导把握情况、作出决策和有效落实的效力，对三睿、中煤、安鹏、项目部分上报的文件，第一时间拿于冯总阅并调和相干部分进行调和处理。现阶段，协助行政、人力资源捋顺公司章程，摸索合适我司多元化发展的道路。果断执行冯总的6各凡事：凡事有目的、凡事有计划、凡事有责任人、凡事有监视人、凡事有奖罚机制、凡事反馈总结。做到计划我的工作，工作我的计划。

由于本身岗位有一定的特殊性，我能够随时提示自己摆正位置，清楚熟悉自己所应具有的职责和应尽的责任，正确熟悉自己所处的位置。就职位而言，我可以是领导执行决策的“辅助者”，也能够是领导布置任务的“执行者”，还可以是领导交办事宜的“督办者”。这个角色的多重性决定了在实际工作中轻易与公司其他同事产生磨擦或矛盾，乃至会有越位，然而所要调和工作的又多半会是较为紧急的事宜，因此必须确保能够精确及时的完成。在实际工作中我的作法是：为领导顾问到位但不越位；催促、催办到位，但不“拍板”；服务到位但不干预领导工作。

在平常工作中，能够留意团结同事、宽以待人，不计较个人得失，不与同事争名利、争是非，任劳任怨，努力做好自己工作。同事严于律己，不把小事到无事，不把小错当无错，处处以大局为重，讲团结、讲正气、讲原则。从严格执行公

司上放工制度等做起，对自己的过失、错误能够做到不隐瞒、不躲避，不做任何有所公司利益的事情。

最新总裁工作汇报 总裁办秘书工作总结汇总篇六

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

客户回访也主要是对客户满意度的一个调查，当时在交易过程中，也许客户并没有想到的种种情况，在使用过程中碰到了，抑或直接在接受公司服务的时候遇到的，他可以对公司进行反馈，而我们对于客户的反馈意见也将进行研究和保存，进而能够提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备，认真的策划。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以我们可以通过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标可以向着“零抱怨无投诉”进行。

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。为公司全面信息化的成功上线贡献了自己的微薄之力。

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改进。