

# 团支书不足和缺点总结 工作总结不足(优秀5篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 团支书不足和缺点总结 工作总结不足篇一

### 一、思想政治教育方面

学生的思想动态关乎到学生安全、学院的发展、学校的稳定，是学生工作的重中之重，在这方面，首先以班委为抓手，要求他们政治立场坚定，工作态度端正，不随波逐流，在遇到突发事件时能把握住大局。利用班会、同学谈话聊天的时机对大家进行遵守法纪、尊敬师长、团结互助、自尊自爱、自强自立等优良品质的教育和培养。同时教育大家对自己的大学生活要有规划，通过确定自己的未来目标来走好大学里面的每一步，扎扎实实走向成功。及时地了解学生的思想动态，对个别特殊学生加以引导，接触心中疑惑并告诉大家要有集体荣誉感，把专业当做一个大家庭。

### 二、班级管理方面

一个好的集体离不开一个好的班级干部团体，班干是管理班级的有力助手。在新生军训期间，就开始对班级中表现突出、能力优秀的同学进行了摸排，并让有竞选想法的同学可以找我来谈，做好前期的准备工作。在军训结束之后，马上进行了班级选举，以竞聘演讲，同学投票为参考，学院综合考虑定出28名班委。在之后，为了使班委能了解自己的工作职责，

更好的开展工作，平均每2周带领班委召开一次班委例会，各班委对自己近期工作进行述职，对接下来要开展的工作进行交流，对班级存在的问题，共同商讨解决方案。

同时，不定期召开班会，就学风、考风、为人处世、理财、锻炼身体、感恩等内容对大家进行教育，让学生遵守学校各项规章制度和治安秩序，注意自己财产人生安全，对班级近期出现的一些不好现象进行批评教育，对出现的先进分子表扬鼓励，激励大家要积极地参与学校各项活动，利用各种平台来锻炼自己的各项能力。

在学生军训期间，第一时间建立学生档案，尽快的对每位同学有一个大致了解，与此同时，将学生家庭信息完善，对出现问题的学生及时的与家长联系。为了能更方便的与学生联系，建立了班级飞信群□qq群，积极地深入学生宿舍，与学生交谈聊天，让学生把自己的心思都展现出来，再针对主要的环节进行一一引导，解除学生心中的困惑。

指导学生开展各项班级活动，班级的第一次出游对班级以后活动的开展很重要，为此，我对3个班的班委都事先进行了布置工作，从出游的选址、活动方案等方面进行了指导策划。在以后的各项班级活动中，也及时给予方向性指导，确保每次活动能够有效地开展起来。

### 三、工作不足及存在问题

作为一名新上任的辅导员，在学生管理方面还有很多不足之处，如在活动策划方面有时过于繁琐，在学生心理了解方面缺乏经验，对于班级中某些不积极分子仍感到棘手。在以后的工作会进一步改善，与此同时，也要加强自己个人的学习，使自己和所带的班级能一起共同成长。

素质教育要求我们要面向全体学生，使学生的思想道德、文化科学、劳动技能、身体心理素质得到全面和谐地发展，个

性特长得到充分的培育。这是一项长期的、具有划时代意义的改革。学校教育是我国主要的教学形式，班级授课制是学校教育的基本形式。因此，作为“班集体灵魂”的班主任应该充分认识到自己所承担的历史重任。

## 一、亲近学生，研究学生；展现自我，树立威望

“谁爱孩子，孩子就会爱他，只有用爱才能教育孩子。”班主任要善于接近孩子，体贴和关心学生，和他们进行亲密的思想交流，让他们真正感受到老师对他的亲近和“爱”。这是班主任顺利开展一切工作的基础。研究学生是教育取得成功的必要条件，最好的途径是通过活动观察。

二要研究学生的个性特征(包括能力、气质、性格、爱好等)，了解个人的生活环境，掌握哪些是积极分子，哪些是特别需要注意的学生等等。

在亲近与研究学生的过程中，班主任要努力展现自身广博的文化与高尚的道德情操，使学生对你“既亲近又崇拜”，既认定你是值得信赖的老师，又把你当作好朋友，树立起班主任崇高的威望。那么，你的教育可能取得事半功倍的效果。

## 二、干部队伍的组建和培养

一个班的集体面貌如何，很大程度上是由小干部决定的。小干部对班集体有着“以点带面”和“以面带面”的作用，我称他们是“班主任的左右手。”所以唯有慎重地选拔和培养干部队伍，班主任工作才能逐渐从繁重走向简单与轻松。

其三，培养干部团结协作的精神，要能够通过干部这个小集体建立正确、健全的舆论，带动整个班集体开展批评与自我批评，形成集体的组织性、纪律性和进取心，亦即“以面带面”。

### 三、以强化常规训练带动教育教学工作

良好的常规是进行正常的学习和生活的保障，一个学生调皮捣蛋、不合常规的举动往往会使一堂好课留下遗憾，使整个集体活动宣告失败，甚至使全班努力争取的荣誉付诸东流，直接影响到班集体的利益。因此，要扎实有效地加强一个学生的常规训练。训练的内容包括《小学生守则》和《小学生日常行为规范》要求的常规、课堂常规、集会和出操常规、卫生常规、劳动常规、参观常规以及路队常规等等诸多方面。训练可以通过集体或个人、单项强化或全面优化相结合的方式进行(根据具体情况选择)，务必使每个学生具有“服从集体，服从命令”的思想，具有自我约束力，形成习惯，保证整个班集体随时表现出“活而不乱，严而不死”的良好班风班貌。

### 四、拟定集体与个人的远、近期目标

有目标才有动力。班主任要根据学校工作安排和本班实际情况，拟定全班与小组在知识、能力、情感等方面的远、近期目标，让每一个学生明确我们全班和小组正在努力奋斗的目标是什么，避免盲目、低效地学习和生活，从而增强集体的凝聚力和动力。然后，要对每一个学生拟定切实的个人远、近期目标，将集体的动力落实到每个学生身上，帮助和鼓励每一个人进步。

## 团支书不足和缺点总结 工作总结不足篇二

### 个人工作总结中不足

在线辅导要量化，具体，有针对性(不要犯我的领导的毛病)。记录他们做错事的次数和严重程度，在唐一峰的工作中，我没有正确的对他进行辅导，只是一味的惩罚，是不对的，我应该先观察他的错误是因为什么原因和流程造成的，然后给他提出改进方法，然后示范给她看，之后看着他做，之后不断的监督，直到他改掉这个毛病辅导的时候最好用自己的例

子来教，提醒她把自己的错误记录下来做一个自己的教程。5. 同时在后续监督工作上也是在之后工作的过程中自己悟到的。意识到了作为一个管理者，监督是自己工作的一部分。要监督手下的工作，监督流程的完善。

6. 在出现问题的时候，自己赌气，拒绝对手下进行有效的沟通，造成许多的隔阂。

7. 运用权力对手下进行了情绪化的惩罚，在这一点上做的很幼稚，工作不是谈恋爱，应运用理性，冷静，专业的方式去对待。

8. 担当不够，这也是因为是两家公司，立场尴尬的原因造成。

9. 在对上方面，自动自发做的不到位，比如自动汇报工作进度，自动改进工作流程(这在之后的阶段开始出现)，提高效率，对自己的工作提出改进的建议(工作一年后开始逐渐反省)。自动能够发现问题，思考问题，解决问题。

## word完美格式 可编辑版

10. 职场礼节与礼仪：穿着，举止，态度都不够职业化。 11. 对数据的漠视。问到数据的相关概念都不能报上来，这是对工作内容的不重视。

12. 管理时，亲和力不够，态度盛气凌人，存在权利的偏见。

13. 在对同级的人沟通的时候，态度需要讲究一下，当时处理的还不够成熟，以及对流程要做一个紧盯。

14. 经验不足，对可能发生的意外，事先没有一个预估和准备。准备工作没有好好做，后续收尾也没有留预备方案。15. 做事不够细心，审查不够，觉得大差不差就好了。16. 在以身作则方面，还做的不够，比如衣着，谈吐，规章制度方面。

17. 我在要求代理公司学习规章制度上，一来太过激进，二来只给一个时间让他们自己去学习，但是没有把工作分步骤做细致，比如，我应该先把经理叫过来培训，全部给他直观，量化，具体，示范给他们看，然后给他们时间去学习(这个做到了)，之后有一个试执行时间，就是犯的错误我全都记录下来，怎么罚也记录下来，但是现在不正式罚，我什么时候开始罚。没有做到循序渐进。改革没有根植于思想和文化，最后也没有坚持。主要是由于能力不够，职权不够，时间不够，缺少方法造成的。

18. 我应该给我的手下一些压力，启发他们去思考，去改

word完美格式 可编辑版

良他们的工作流程。把手下的能动性调动起来。

19. 处理冲突的类型：逃避型，无原则也不协作，表现为对事情没有什么想法，但坚决反对；自我牺牲型，没有原则性，表现为对公司漠不关心，无所谓；妥协型，两面派风吹两边倒；抗争型，原则性强不肯协作；团队协作型，这是经理人处理冲突的最高取向。这方面我做的不好。20. 因为公司属性的缘故，我难以做到授权和分权。21. 应该全方位从不同人不同角度去了解一个人。杜绝主观性。

1. 领导布置任务的时候都是承接过来，尽力做好。 2. 不跟领导顶嘴，不辩解，给领导面子，宁愿下了台面再商量。

3. 顺应领导的风格，支持，服从领导。

4. 做工作时发挥了自己的能动性，改进流程，完善工作。 5. 对工作较好的手下，进行了激励，表扬，对不正确的行为进行了惩罚，可以做到倾听，交流，关心，尊重。基本是无事不可谈。

6. 在管理中注意到了一把钥匙开一把锁，对不同的人有不同的态度，同时注意了法律与人情的结合。

word完美格式 可编辑版

7. 让手下参与了我的决策工作，采纳和倾听了他们的意见。

8. 敢于面对反对，有坚持的立常

我所发现的公司存在的问题：（注意举实例）系统、制度部分：

1. 在选人方面，社招部分很马虎，社招部分的人能力大多不足，面试环节问的问题都没有抓住重点，比如关注对方的能力，你可以为公司创造什么价值和贡献，面试问题流于一些自我介绍，对以前经历的简短提问。

2. 对人的培训太弱，没有相关的职业技能培训，领导对手下没有指导作用，任其发展，没有辅导和激励措施，公司虽然做出了指定辅导人，并对辅导人给予额外的奖励，但是这种手段却成为了领导人获得额外利益的手段，实际并未做出任何行为，这就是对这种方法，没有去跟踪，看这种方法的效果，公司的这种方法相当于是一笔无谓的支出。 3. 公司没有任何的淘汰制度，导致能力差的人特别是能力差的中层领导积蓄了一堆，这大大打击了士气，使得部门没有向心力，人才流失率较高，人才也没有成长。

导致分到团队的部分其实很少，大部分被领导独吞。这也就无法发挥个人的能动性。同时绩效的部分也没有严格的实施，成为一个过场，反正都是要给的，也就不存在做好做坏。6. 公司氛围压抑，讲究伦理排辈，太过注重官僚主义。引起了85后新近员工的不适应，也是离职率较高的原因。7. 公司产品的各个环节都存在体制上的私欲现象，因此，成本控制差，供应商都是关系为主，不是竞争和竞标得来，因此工作效率不高，从而，公司利润低。

8. 公司的文化只是一个口号。非常空泛，抽象，不具体，没有和产品的特性与价值连接起来，和公司属性的联系也不强。

部分我也不配合，无所谓。造成效率低下。每个部门都是只管自己的部份，没有纵观全局，看到整体。看不到公司内部的链条，也就不能站在其他部门的角度上考虑和配合对方，因此形成公司部门之间的内部对立。

2. 客服部：客户服务质量差，态度一般，客户投诉较多。 3. 工程部：产品质量差，不能赢得客户，长远下去是公司的危机。主要原因在于体制中的贪污行为，导致工程质量下降，和各部门沟通方面态度较差，办事效率低下。4. 公司的设计部门对市场也没有正确的认识，闷着头做产品，做产品的能力也不强，导致产品是不能准确切入市场需求的，也就是没有在市场条件下做出差异化。产品不能体现核心价值，附加价值，外部价值，在市场上没有特别明确的定位，切入核心消费群；缺少核心技术；5. 投资管理：选地上眼光不够长远，看不清未来的发展走向，同时成本控制上没有做好，拿地成本太高，因此导致后续成品出来价格也缺少绝对竞争优势。

word完美格式 可编辑版

部门高调傲慢，不关心员工发展。

7. 销售部：缺少回款的概念，只看到自己部门的销售数据，看不到整个公司的内部链条，以回款条件来促进销售。本身营销能力不强，决策能力弱，徒有执行能力，决策不对，怎么执行都不对。

8. 在代理公司方面，销售做事没有很扎实很规范，都是做一票买卖走人，流动性太大，事后出问题，客户往往找不到原销售。必须对销售有一个长期的追踪和问责，离职也照常问责。如钱扣在公司，所有单没问题，结总佣。

## word完美格式 可编辑版

能力，社交沟通能力都较差，不沟通，不倾听，刚愎自用，自大，不允许员工犯错误，不指导教育员工，遇到责任不能担当，推卸责任，找手下被黑锅，不能以身作则，眼光，胸怀较差，常常叫嚣惩罚权，但是却没有执行的权限，引人看笑话，朝令夕改，不守信用，没有为手下争取利益的权利，也没有人事权，没有任何辅导激励员工的措施，要求员工完成的任务，没有给一个框架，没有提出方法，没有示范和监督，出问题就直接问责，没有把自己的要求明确量化有针对性的告诉手下，也没有说出对手下的期望，只说一个乱，其他信息就没有了。惩罚员工的时候又把员工累垮。

案例：

1. 在做南通项目的时候，这个项目就是典型的，市场没有研究好，成本没有控制好，产品也没有设计好，没有考虑地区政策的特殊性，三线城市和一线城市的消费水平，生活习惯，信息关注点和方式全都是不同的。

个人工作总结不足之处怎么写？

在各项工作顺利开展的同时，我也认识到自己还有很多不足之处：

## word完美格式 可编辑版

(2)、有时处理问题思路不够清晰，使得开展工作起来比较被动；工作开展中也缺少积极开拓创新，协调能力有待加强；(3)、缺乏工作经验，面对问题过于急躁，一心想干点事情，做点成绩，但缺少全盘筹划，工作不够谨慎周密，工作的方式方法也有待领导同事的进一步指导改进。

工作总结的写法总结，就是把某一时期已经做过的工作，进

行一次全面系统的总检查、总评价，进行一次具体的总分析、总研究；也就是看看取得了哪些成绩，存在哪些缺点和不足，有什么经验、提高。（一）基本情况。

1. 总结必须有情况的概述和叙述，有的比较简单，有的比较详细。这部分内容主要是对工作的主客观条件、有利和不利条件以及工作的环境和基础等进行分析。

2. 成绩和缺点。这是总结的中心。总结的目的就是要肯定成绩，找出缺点。成绩有哪些，有多大，表现在哪些方面，是怎样取得的；缺点有多少，表现在哪些方面，是什么性质的，怎样产生的，都应讲清楚。

3. 经验和教训。做过一件事，总会有经验和教训。为便于今后的工作，须对以往工作的经验和教训进行分析、研究、概括、集中，并上升到理论的高度来认识。

## word完美格式 可编辑版

1. 总结前要充分占有材料。最好通过不同的形式，听取各方面的意见，了解有关情况，或者把总结的想法、意图提出来，同各方面的干部、群众商量。一定要避免领导出观点，到群众中找事实的写法。

3. 条理要清楚。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。

4. 要剪裁得体，详略适宜。材料有本质的，有现象的；有重要的，有次要的，写作时要去芜存精。总结中的问题要有主次、详略之分，该详的要详，该略的要略。

5. 总结的具体写作，可先议论，然后由专人写出初稿，再行讨论、修改。最好由主要负责人执笔，或亲自主持讨论、起草、修改。

## word完美格式 可编辑版

### 一、加强自身学习，提高思想认识

本人能在思想上严格要求自己，具备较强的责任心。始终以科学发展观为指导，行动上以践行科学发展观为准绳，认真学习马列主义、毛泽东思想、邓-小-平理论和“三个代表”重要思想。坚持党的基本路线、方针、政策，始终严格要求自己，思想上不断提高自己的政治理论水平，及时学习上级文件及会议精神，拥护镇党委决定，执行镇党委决议，自觉维护镇党委形象，坚决维护党的形象，始终与镇党委保持高度一致。

### 二、提高业务水平，做好本职工作

## word完美格式 可编辑版

全，及时联系相应管区区长，确保老百姓能及时顺利盖上印章，不耽误办理其他事情。

2. 政工助理方面：主要是协助组织委员完成组织人事等相关材料的报送。例如，在上半年的“村级”两委换届中，负责保存换届相关资料，不齐全的及时联系管区区长，同时，将每天换届情况分别以书面跟电子版两种形式报送市换届办和镇领导查阅，确保领导及时了解换届进度，使得换届工作得以顺利完成。/在下半年党员纳新工作中，指导并协助今年纳新的新党员填写党员档案，确保填写完整规范，同时自己在这期间也学到了很多有用的知识，并光荣的加入了中国共产党，为自己前进的道路指明方向。在党内年终年报中，主要负责本年度党员迁入迁出、纳新死亡等数据的完善工作，在组织委员的帮助下，顺利理清增加减少的党员数目及人员相关信息，在去组织科进行统一数据录入时，我镇数据最及时准确，使这项本来很复杂的工作轻松简单的完成。再有，近期的公务员年终统计登记，都在组织委员的帮助下，得以

顺利高效的上报，在报送的过程中，多次跟市直各主要部门打交道，提高了自己的人际交往能力。

word完美格式 可编辑版

蹲点看坟头，提醒老百姓注意防火，鼓励倡导进行文明祭扫，将各类火险杜绝在萌芽中。防汛工作依然不松懈，今年夏季的第9号强台风“梅花”晚间会波及我市，晚上跟村干部轮流到水库边观察水位变化情况，及时泄洪，以免出现险情，给老百姓造成不必要的经济损失，甚至威胁到人身安全。今年新农合中，努力发动村民参合的积极性，耐心细致地讲解国家这项便农惠农政策的好处，最后，在给老百姓增加一道保护伞的同时，也顺利的完成了镇上的指标任务。

三、正视自身不足，积极弥补改正

人无完人，自己身上也存在着一些缺点。例如，思想不够稳定，有时工作不够积极主动，对领导安排的任务，拈轻怕重，发牢骚。这些都是亟需克服改正的缺点。相信把上述的问题克服后，工作会更加得心应手。

在今后的工作中，我将认真总结经验，吸取教训，发扬成绩，克服不足，努力在党组织的关怀培养下，在自己的不懈努力下，做一名合格的年轻干部，为社会主义现代化建设做出更大贡献。如有不当之处，恳请领导批评指正。

word完美格式

## 团支书不足和缺点总结 工作总结不足篇三

一、实习岗位：三月底到五月底在财务科实习，六月初到六月中旬在市场管理部实习。

二、实习过程：

1. 市场局财务科只有两个人，一个科长，一个出纳，而教导我的是科长刘阿姨，刚到财务科，科长叫我先看她们以往所做的会计凭证，还教我记账。虽说记账看上去象小学生都会做的事，可重复如此大的工作，如果没有一定的耐心和细心是很难胜任的，因为一出错并不是随便使用笔涂了，或是用橡皮擦涂了就算了。每一个步骤会计制度都是有严格的要求的。例如写错数字就要用红笔划横线，再盖上责任人的章，才能作废。对于数字书写也有严格要求，字迹一定要清晰清秀，按格填写，不能东倒西歪。并且记账时要清楚每一明细分录及总账名称，不能乱写，如此繁琐的程序让我不敢有丁点马虎，这并不是做作业或考试时出错了就扣而已，这是关系到一个单位的账务，是每一个单位以后制定计划的依据。

以前，我总以为自己的会计理论知识还可以，正如象所有工作一样，掌握了规律，照葫芦画瓢准没错，那么，当一名会计人员，应该总没事了，现在才发现会计其实更讲究的是它的实际操作性和实践性，离开操作和实践，其他一切都为零。

三、几点体会下面我从个人实习意义及对会计工作的认识作以下总结：

一，作为一个会计人员，工作中一定要就具有良好的专业素质，职业操守以及敬业态度。会计部门作为现代企业管理的核心机构，对其从业人员，一定要有很高的素质要求。

从知识上讲，会计工作是一门专业性很强的工作，从业人员只有不断地学习才能跟上企业发展的步伐，要不断地充实自己，掌握最新的会计准则，税法细则，法律知识及攻关经济动态。这样才能精通自己的工作内容，对企业的发展方向作出正确的判断，给企业的生产与流通制定出良好的财务计划，为企业和社会创造更多的财富。

从道德素质讲，会计工作的特殊性使其可接触到大量的共有财产，所以作为会计人员一定要把握好自己办事的尺度，首

先自己要做到安分守己，其次对于他人的威胁，诱惑，和指使要做到坚决不从。朱镕基同志曾经讲过“不做假账”。这四个字代表了他对整个会计界提出的要求和寄予的希望。如何挽救道德的缺失，将个人素质提高到一个新的层面上来，是我们每一个会计人员都要努力思考的问题。只有会计人员自身的道德素质提高，才能够走好职业生涯的每一步，只有会计人员全体道德素质提高，会计行业才能够得到更深的发展，市场经济的优势才能够发挥得更好。

二，作为一个会计人员要有严谨的工作态度。会计工作是一门很精准的工作，要求会计人员要准确的核算每一项指标，牢记每一条税法，正确使用每一个公式。会计不是一件具有创新意识的工作，它是靠一个又一个精准的数字来反映问题的。所以我们一定要加强自己对数字的敏感度，及时发现问题解决问题弥补漏洞。

三，作为一名会计人员要具备良好的人际交往能力。会计部门是企业管理的核心部门，对下要收集会计信息，对上要汇报会计信息，对内要相互配合整理会计信息，对外要与社会公众和政府部门搞好关系。在于各个部门各种人员打交道时一定要注意沟通方法，协调好相互间的工作关系。工作重要具备正确的心态和良好的心理素质。记住一句话叫做事高三级，做人低三分。

## 团支书不足和缺点总结 工作总结不足篇四

通过回顾，将零星而肤浅的感性认知上升到全面而系统的认识上来，那么一篇优秀的工作总结究竟该怎么写呢？下面小编给大家带来关于营业员工作总结及不足5篇，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

在这半年里，我在领导的耐心指导和每月培训知识下我学到了很多提高了自己的业务水平，也发现了自己的不足。

要当好一名营业员就要熟记药品的品名，药品的摆放位置，用法用量和功能主治。这是要当一名药店营业员的基本功，可我们往往总是大大咧咧的只知其一不知其二，通过经理的耐心指导和长期提问来完成我们的基本功是很不应该的。

作为一名合格的营业员呀护士个人工作总结以微笑服务为主题，认真通过观察每一位顾客，认真倾听顾客的诉说，察言观色，通过顾客的动作和表情来发现顾客的真正的购买动机，不要对只看不买的顾客表现出冷漠和不耐烦的表情。对有购买欲望的顾客要试探性的向顾客推荐，在推荐过程中不要只顾自说自话或看到别的顾客进店分神，要通过推荐一两个品种来通过观察顾客反应来完成呢个交易。

## 1、以良好的精神状态准备迎接顾客的到来

销售珠宝相对于其他商品人流量较少，珠宝营业员经常在很枯燥的等待。如果是专业店就应给营业员一个好的环境和气氛，如放些轻音乐及一些专业杂志。在顾客未进入店内时，无须长时间地笔直站立。而当顾客进入或准备进入店内时立即礼貌地站起，并用微笑的眼光迎接顾客，亦可给予必须的问候，如“您好”！“欢迎光临”。如果是综合商场，营业员就应时刻准备接待顾客，当有顾客步行于珠宝工艺部时要尽可能地采取措施引起顾客对你柜台的注意，如做出拿放大镜观察钻石的动作，拿出某件商品试戴等等，这样就可能会使顾客产生对你柜台的兴趣，实际上就是一个小小的广告。

## 2、适时地接待顾客

当顾客走向你的柜台，你就应以微笑的目光看着顾客，亦可问候一下，但不宜过早地逼近顾客，应尽可能的给顾客营造一个简单购物的环境。当顾客停留在某节柜台并注意去看某件饰品时，你应轻步靠近顾客，推荐不要站在顾客的正前方，好的位置是顾客的前侧方，这样既减轻了应对面时可能造成的压力，也便于顾客交谈，因为侧脸讲话要比应对面时顾客

抬头给你讲话省力的多，而且也尊重顾客。另外，营业员还能够劝顾客试戴，这就要求给顾客一个不戴难以挑选适宜首饰的信息，同时还要打消顾客怕试戴后不买可能遭到白眼的顾虑，从而毫无顾虑地让你拿出首饰来。

### 3、充分展示珠宝饰品

由于多数顾客对于珠宝知识缺乏了解，因此，营业员对珠宝首饰的展示十分重要。许多营业员当顾客提出拿某件首饰时，便机械地打开柜台，拿出后便递交顾客，个别的夸一下款式。其实当你开始拿出钻石首饰时，首先应描述钻石的切工，而且要用手不停地摆动钻饰，手动口也动，把该描述的话基本说完在递给顾客，这样顾客很可能会模仿你的动作去观察钻石，并且会问什么是“比利时切工”，什么是“火”……。营业员便可进行解答。这样的一问一答，是营业员展示珠宝饰品的技巧，不要只是局限在自我的描述中，这样容易产生枯燥五味的感觉。在顾客挑选款式出现挑花眼的状况时，营业员应及时推荐两件款式反差较大，且顾客选取观察时间较长的饰品，应重新描述二者款式所代表的风格。这样容易锁定和缩小顾客选取的风格和范围。

### 4、利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识

顾客所了解的珠宝知识越多，其买后感受就会得到更多的满足。当一位女士戴上新买的一枚钻戒去上班，总是期望引起同事们的注意。当别人看到这枚钻戒后，她便会把所明白的有关钻石知识滔滔不绝地讲一遍，充分得到拥有一颗钻石的精神享受，同时她也在为你做广告。常言道：“满意的顾客是最好的广告”，“影响力最强的广告是其周围的人”。但如果你不管顾客是否愿意听，不分时机的讲解珠宝知识，也会招来顾客的厌烦。因此时机很重要，在销售的整个过程中抓住机会，尤其是当顾客提出质疑时。

### 5、引导消费者走出购买误区，扬长避短巧妙地解释钻石品质

由于有些营销单位的误导，使许多消费者购买钻石时要求产地是南非的，且净度是vvs级的，评价是极好的等等。遇到此类问题营业员既不可简单地说不，也不应毫不负责地说有。比如当顾客问有无南非钻时，我们能够先肯定说有(否则顾客可能扭头就走)，随后再告诉消费者实际上钻石的好坏是以4c标准来衡量的，南非产量大，并非所有钻石都好，而且世界上大部分钻石均由戴比尔斯进行统配，倒不如说我们的钻石均来自戴比尔斯。对于钻石的品级，营业员在给顾客拿证书时，应首先掌握主动权，即在递给顾客前先看一下，并根据品级扬长避短地先对钻石做一肯定，这犹如给人介绍对象，假设把净度当作身材，白度当作长相为顾客去推荐，结合钻石分级原则和条件以及价格比说服顾客。

## 6、促进成交

由于珠宝首饰价值相对较高，对于顾客来讲是一项较大的开支，因此，往往在最后的成交前压力重重，忧郁不决，甚至会暂时放置，一句“再转转看看”而可能一去不回。这就需要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力，比如给自己的同事或顾客的同行者谈一下有关首饰流行的话，也可拿出几种档次的首饰盒让顾客挑选。

## 7、售后服务

当顾客决定购买并付款后营业员的工作并未结束，首先要填写售后要详细介绍佩戴与保养知识，并同时传播一些新的珠宝知识，比如：“如果您不佩戴时，请将这件首饰单独放置，不要与其它首饰堆放在一齐。”此话立即引起顾客注意：“为什么？”“这是因为钻石的硬度十分硬，比红蓝宝石硬140倍，比水晶硬1000倍。如果堆放在一齐就会损坏其他宝石”。……最后最好用一些祝福的话代替常用的“欢迎下次光临”，比如“愿这枚钻石给你们带去完美的未来”，“愿这枚钻石带给你们幸福一生”等等，要讲“情”字融入销售的始终。

## 8、总结销售过程和经验

对于顾客进行分析归类，对于个性问题及时向上反映。与同事进行交流，寻找不足，互相帮忙，共同提高。

最后要谈的是职业道德，那就是要诚信，严禁欺诈、以假充真、以次充好的恶劣行径。要视顾客为亲人，只有这样才能诚心诚意地对待顾客。其次是同行间不搞不正当竞争，相互诋毁，有些营业员靠贬低别人拉生意，殊不知是在贬低自我。首先你可能会同样遭到众多同行的贬低，其次也可能会遭到顾客的贬低。所以讲，诚信有利于别人，更有利于自我。

营业员是药店的核心之一，一个药店的好与不好，一大半就是看这个药店的营业员如何，药店大多数是做回头客的生意，而药店营业员又要做到小病做医生大病做参谋，要给病人以安全感等等，药店的营业员可不是闹着玩的同时又要赚到钱，这个才是艺术营业员的岗位看似很普通，但要把这份工作做好，却并不简单还有就是多记药品名，药品摆放位置，药店药很多很杂。

在试用中，我学到了不少的有关于药品方面的知识，也从中总结出了一些我认为比较重要的东西，什么重要什么先做，保证工作质量及提高工作效率。说起工作，一般我都会提前10分钟左右到店里，理理情愫，准备这一天的上班。当看到顾客，我都会微笑的说：先生，(或其他)您好!类似的礼貌用语，如对不起、每一位顾客都是抱着某种需求才走进药店的，所以药店营业员要尽快了解顾客的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。

观察+试探+咨询+倾听=充分了解顾客需求，每一位顾客都是抱着某种需求才走进药店的，所以药店营业员要尽快了解顾客的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。那么，怎样才能了解到顾客的购买需求呢?察颜观色通过仔细观察顾客的动作和表情来洞察他们的需求，找到顾客购买意愿产生的

线索。

1、观察动作。顾客是匆匆忙忙，快步走进药店寻找一件药品，还是漫不经心地闲逛；是三番五次拿起一件药品打量，还是多次折回观看。药店营业员注意观察顾客的这些举动，就可以从中透视出他们的心理了。

2、观察表情。当接过药店营业员递过去的药品时，顾客是否显示出兴趣，面带微笑，还是表现出失望和沮丧；当药店营业员向其介绍药品时，他是认真倾听，还是心不在焉，如果两种情形下都是前者的话，说明顾客对药品基本满意，如都是后者的话，说明药品根本不对顾客的胃口。

1、不要单方面的一味询问。缺乏经验的药店营业员常常犯一个错误，就是过多地询问顾客一些不太重要的问题或是接连不断的提问题，使顾客有种被调查的不良感觉，从而对药店营业员产生反感而不肯说实话。

2、询问与药品提示要交替进行。因为药品提示和询问如同自行车上的两个轮子，共同推动着销售工作，药店营业员可以运用这种方式一点一点地往下探寻，就肯定能掌握顾客的真正需求。

3、询问要循序渐进。药店营业员可以从比较简单的问题着手，如请问，您买这种药是给谁用的？或您想买瓶装的还是盒装的？，然后通过顾客的表情和回答来观察判断是否需要再有选择地提一些深入的问题，就象上面的举例一样，逐渐地从一般性讨论缩小到购买核心，问到较敏感的问题时药店营业员可以稍微移开视线并轻松自如地观察顾客的表现与反应。

在我没有加入联通公司前，印象里就是服务最广，是中国客户群电信运营企业之一。同时自己也是多年的中国联通老用户，对联通公司的服务及通话质量也是相当的满意，一个很偶然的的机会，我成为了一名中国联通员工。

我热爱我的工作。我能在职场这条路上找到自己心仪的工作，跟我从工作历程中找到自己的特质，有着很大的关系。在此之前我是做设计工作的，也在一些私人开的店面里做过营销员，之后，联通公司招聘业务员，通过自己的努力，现就业厅做营业员。我很喜欢这份工作，它让我发现自己的特质：很有亲和力，不怕与人接触，抗压性高，而且还有挑战性，秘诀在于我保持对公司与工作的兴趣。

以往是走进联通公司接受服务，感受联通公司工作人员对客户服务的感受，而现在我作为服务者来面对广大的客户群体，来为客户服务，这对我可以说是一个很大的挑战。

我的工作主要是与客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用公司的服务。客户分布甚广，各行各业的都有，甚至还有国家机关，像国税局、工商局等。我因此交了很多朋友，跟不同产业的人分享着不同的经验，这也成为我工作上另一项乐趣。

营业员的工作内容重复性较高。很多人都觉得它很隐性，看不到有形的成绩，我却觉得这项工作很有意思，它的喜悦与痛苦都来自于客户。看电视、电影，念书时，好象所有的对错都很清楚，非白即黑，但面对客户的反应，很多时候有理说不清，我得冷静面对他们情绪性的抱怨，甚至是谩骂的字眼。

刚开始我也常想，公司又不是我家开的，客户不顺，干嘛不分青红皂白地骂我，我也常被客户无理的反应搞得郁闷不已。但同时我也拥有笔墨难以形容的喜悦。记得，有位客户不太会使用自己的手机，想发彩信不懂发，我很有耐心地教他操作，花了近半个小时的时间，终于把他教会了，客户很高兴，夸服务态度好，很有耐心，联通的服务我很满意，听到客户的感谢声音，我差点兴奋地跃起来了，感觉自己好有成就感。

营业员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷

静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候客户会说不清楚问题在哪里，营业员也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利解决。

营业员的工作很琐碎，往往挫折感大于成就感，但一有成就感又会乐上好几天。所以做营业员就要有点鸡婆个性，如果你是个比较自我的人，很难乐在其中。好多人都说做营业员对面这么多杂碎的事情有时还有应付一些无理取闹的用户，更要神速的理解文件下达内容马上投入工作，不仅累工资又底，但我觉得公司给我一个工作的舞台，一个继续深造的机会。如果一味抱怨工作辛苦，太斤斤计较，那就太辜负任用你的公司，也辜负了这个机会。

我自己平时在个人形象上的要求，自然、亲切、微笑。进入公司以后，看似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半前的迎宾岗说，站要直、衣要整、语要勤，所有的一切都代表我们联通公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到工作中，享受客户对我们满意的目光与赞许，同时也让我明白了一件是事：做好一件事不难，难的是要如何坚持！

## 团支书不足和缺点总结 工作总结不足篇五

一年来，在支队党委的正确领导和业务部门的有力指导下，我们中队始终以“”重要思想和江主席武警部队建设论述为指针，以政治合格、军事过硬、作风优良、纪律严明、保障有力“五句话”总要求为统揽，以《军队基层建设纲要》和总队、支队两级党委扩大会议精神为依据，本着“依据条例抓管理，按照《纲要》抓建设，以管促训，以训促勤，固强补弱，与时俱进创先进”的工作思路以狠抓“三项经常性工作”为出发点，以治理“五个重点问题”和贯彻落实“执勤三项纪律”、“六个严禁”为突破口，在部队全面建设上下功夫，取得了一定成效，也得到上下一致好评。

## 一、主要工作

### 一加强支部建设，发挥战斗堡垒作用

党支部是中队统一领导和团结核心，充分发挥党支部的战斗堡垒作用，是加强部队全面建设的根本保证。一年来，我们通过加强建设“一个班子”、“两支队伍”、“两个助手”，带动中队各方面工作的顺利开展。

1. 建设坚强的支部委员会。常言道“不是金钢钻，不揽瓷器活”、“打铁要凭自身硬”，党支部要真正成为中队统一领导和团结的核心，就必须不断加强自身的建设。基于这个认识我们一班人结合班子调整，严格组织生活制度，不断强化班子成员的自律意识、敬业精神、表率作用。支部一班人生活上互相关心、学习上互相帮助、工作上互相支持、思想上互相提醒。党支部坚持民主集中制，按照“十六字”方针讨论决定重大问题，公道正派地处理和解决热点敏感问题，严格执行上级命令指示，支部“三个能力”不断增强，形成了较强的凝聚力和战斗力。
2. 干部、党员队伍整体素质不断提高。半年来，我们坚持党管干部、党管党员，结合党课教育在党员中开展了以“学习践行‘’重要思想，在推进中国特色军事变革中发挥先锋模范作用”为主题的保持共产党员先进性教育，不断提高“两只队伍”的“四个素质一个能力”，全体党员事业心、责任感强，以队为家思想树得牢，工作作风扎实；团结协作好，互相关心、互相帮助、互相支持、互相补台，在党员队伍中形成了一种“有关怀、有友谊、有快乐、有情趣、有希望、有干劲”的良好氛围。党员先锋模范作用明显。
3. 注重发挥群众组织的桥梁和助手作用。中队团支部把开展团员青年思想道德教育作为一项重要工作，教育引导青年官兵树立正确的人生观、价值观，端正服役态度，打牢为部队建设做贡献的思想基础，积极引导团员青年在政治上要求上

进，上半年向中队党支部推荐1名团员加入党组织。团支部积极组织团员青年开展学雷锋活动，大力开展各种文体活动，不断丰富警营文化生活，陶冶官兵情操。以武警委员会为平台，积极推动队务公开。武警委员会经常发动官兵出主意、想办法、提建议，号召人人都参与到中队建设中来，不断加强和改进工作，加强对中队伙食、财务的民主监督，提升骨干培训、考学、入党等敏感事务的透明度，推动了队务公开，增强了官兵团结，促进了部队建设。

## 二注重政治教育，筑牢思想政治基础

一半年，我们重点进行了“积极适应中国特色军事变革，努力争做党和人民忠诚卫士”专题教育，在党员中进行了保持先进性教育，穿插进行了密切内部关系教育、法纪教育、保持健康心理教育、执勤教育、时事政策教育等。通过一系列的思想政治教育，官兵思想政治基础不断牢固，更加坚定了马克思列宁主义信仰，坚持党的绝对领导，全体官兵能够安心基层，积极工作，认真履行职责。

一是政治教育落实较好。我们把理论学习和政治教育始终放在政治工作的重要位置，注重教育前进行认真调查摸底，掌握官兵的思想实际，对各项教育都进行了科学周密的计划安排，编写了教育授课教案，并组织课后讨论，加深对教育内容的理解和深化，教育中我们在教育形式的多样性和灵活性上下功夫，改变了过去“你讲我听，你讲我做”的灌输式单一模式，大力开展群众性自我教育，拓宽教育渠道，保证了教育时间、人员、内容、效果的落实。二是运用各种有效载体，开展经常性思想工作。我们建立了以党员、士官、班长为主体的思想工作骨干队伍，大力开展群众性的谈心活动，充分发挥“三互”小组在经常性思想工作中的作用，对官兵在工作、学习、生活中产生的现实思想问题经常进行分析，在官兵中开展了“双四一”、“三好六不”、“三互”等活动，坚持贯彻疏导方针，以理服人、以情感人，官兵中出现思想问题能够及时发现，准确掌握，正确处理。我们成立了

预防工作领导小组，积极开展安全保卫和预防犯罪工作，充分发挥保卫委员、安全员、法律咨询员、心理咨询员的作用，坚持预防为主，综合治理方针，有科学的理论武装官兵头脑，有效杜绝了腐朽思想的侵蚀，实现了“三无”。

三是加大文化工作力度，丰富警营文化生活。我们围绕中心工作，本着讲求实效、俭朴节约、自娱自乐，有组织、有计划地开展多项文体娱乐活动，经常组织官兵开展球类、棋类、卡拉ok演唱活动和比赛。坚持“三个半小时”制度的落实。加大对图书阅览室的建设和管理，不断充实图书和报刊杂志，大大方便了官兵的学习。

### 三贯彻三项纪律，促进执勤秩序正规

1. 以严格贯彻落实执勤三项纪律为突破，确保固定勤务的圆满完成。总部执勤三项纪律命令颁布后，在总队、支队的统一安排部署下，我们用时成立了组织，制定了实施方案，并进行了层层动员，利用墙报、板报、宣讲等形式进行了广泛宣传教育，在营区醒目位置设置了“三项纪律”警示牌，时刻提醒官兵牢记使命，认真履行职责。结合哨位子弹安全箱的安装使用，教育引导官兵深刻认真“三项纪律”的重要性，并对“三区一线”标识进行刷新，进一步明确哨兵的责任区域。我们采取饭前提问、上哨前背职责、周末小考核等形式，积极开展执勤业务知识学习活动。我们严格落实勤务制度，形成了哨兵互控、监控员监控、干部查控的良好机制，有效地杜绝了执勤中的“常见脖”、“多发脖”。通过中队全体官兵的共同努力，确保了执勤工作安全无事故。

2. 积极开展“三共”活动，执勤设施逐步得以改善。根据支队部署，我们通过积极开展“三共”活动，加强了队所间联系和协调，签订了执勤目标安全责任书，为各哨位和勤务值班室安装了公安内部专网电话，使勤务指挥通讯更加便利，长期以来监墙无电网的问题也有望在两年内得以解决。

3. 临时性勤务安全顺利。2月11日，中队10名官兵在中队长侯兴华的带领下，积极参加了县国税局家属楼失火的抢险救灾战斗，挽回经济损失2万元。3月19日，县气象站附近山林发生火灾，中队15名官兵在中队长侯兴华的带领下，闻灾而动，赶赴火场，在血与火的考验面前，参战官兵英勇顽强，不怕困难，冲锋在前，经过近4个小时的奋战，将山火扑灭，保证了气象站的正常动作。我们还参与了3月份县“两会”期间的安全保卫任务，5月23日至25日“##省文艺界采风团”赴##采风、慰问的安全保卫任务，6月7日8日全国统一高考##一中考点的安全保卫任务，参战官兵良好的警容警姿、精神风貌为驻地群众留下了美好的映象，也得到各级领导的好评。

#### 四狠抓军事训练，提高部队战斗能力

军事训练是提高部队战斗力的根本途径，也是圆满完成执勤任务的根本保证。我们严格按照军事训练与考核大纲，围绕提高执勤能力，突出抓了专勤专训、哨兵反袭击、警用防暴器材训练和应急小分队训练，以体能训练为重点，积极开展“五小练兵”活动，穿插进行骨干培训。中队党支部对训练工作非常重视，定期分析训练形势，认真研究和解决训练中的倾向性问题，大力加强训练中的思想政治工作，开展多种形式的比武、会操、竞赛活动，有效地调动了官兵的训练热情，训练效果比较明显。