

# 工作总结敬业精神(精选6篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 工作总结敬业精神篇一

一个员工，只有不断的改进自我，才会进步，才能走上更高的岗位！

转眼间，我已进入红豆半年多，自己觉得进步了不少，很多事情自己都可以独挡一面，而且有了比较成熟的思路，在此我对公司所有同仁表示由衷的谢意。

xx年6月9日我正式成为公司的一员，从踏入红豆的那一刻起，就被红豆文化与精神及至震撼，发誓：要做一个合格的红豆人。经过仓库实习和南办短暂培训，我被派往石家庄做驻外会计；一晃就是六个多月，经过六个多月的磨砺，企业精神“诚信务实创新争先”已深深扎根于我心中，在公司领导的领导与指引下，在广大同事的积极支持与配合下，我做了一些工作。现xx年底，对工作进行总结下，恳请大家批评指正。

驻外会计是双重领导，受公司财务科与xx营运部的双重领导，因此工作首先要符合公司制定的《关于办事处会计的规定》等文件规定，第二，要协助业务做好办事处的运营。

我从以下几个方面总结下。

## （一）办事处制度方面

1建立了石办档案管理制度，形成了价格档案、促销档案、合同档案、报表档案等。文件的整理及归档，有利于日后的查找及公司监督，更利于办事处环境的美化。

2形成了石办帐务登记流程及报表登记规则。有利于新手上路及办事处财务统一，当办事处有很多商场专柜时，方便于财务管理。

3石办仓库制度的制定，有利于明确工作责任和工作流程。

4为了合理有效办事处空间，实行仓位制度，即每个货号的不同规格都有自己准确的仓库位置，仓库内不得随意放货。

5根据数月的摸索及总结，形成了《hodo内衣营销公司办事处工作手册》草案，并于xx年9月12日提交公司，在此我感谢领导的大力支持。

6由于服装的偶尔断码，以及不同商场畅销商品的不同，我办事处采用内部调拨制度。制度内容：新百不好销的而东购畅销，新百调货至东购，反之东购调货至新百。

## （二）日常工作方面

1费用控制方面：

1) 可用可不用就不用，必须用时才购买或花费。如：邯郸客户刘强退货至托运站，我们可以拉回来时，绝不打的或找车拉。

2) 寻找替代品用或更节省的方式，尽量避免费用发生。比如：登帐不用水性笔，而是钢笔，买瓶墨水即可；营业员用圆珠笔，可以首次给其圆珠笔，以后给其笔芯即可。

2对于营业员培训费，工装等费用，要求其工作满半年以上者才予报销，并每次报销金额的一定百分比，有效控制营业员的流动性及提高其向心力。

3当天的事情必须当天完成。比如：我今天送的货，我必须第一时间送到；今天要发生的业务，我必须今天进行登记；等。

4每天晚上必须写第二天的工作计划和备忘录，确保第二天的事及时完成，绝不给自己拖延的借口。

5对营业员进行有效沟通。

1) 进行企业文化、产品知识、销售知识的培训；

2) 进行一些财务有效监督的要求；

3) 对营业员进行公司精神的传达和精神鼓励。

6对仓库及时进行整理，建立了即时库存报表。

### （三）报表统计方面

由于我办事处配备了电脑，我办事处正在努力实行“无纸化办公”

1建立了东购、新百日报表销售数据库。

2运用数据透视表功能，根据一周销售日报表数据自动汇总办事处周报表。

3建立了东购、新百、办事处收发明细帐文件夹。

4根据以上月末电脑做办事处月报表。

5报表的作用更好的服务于销售及下年的销售预测。我与业务

经常性的沟通，对报表及某时间段的销售统计及时统计。

#### （四）销售方面

新品执行价的制定；促销活动的申请、价格的调整，道具的使用等整个流程都比较熟悉，形成了自己的一些看法。这方面，我非常感谢石办业务：翁生。

#### （五）安全方面

我办事处禁止抽烟；离开办事处时，做到电器关掉，门窗锁好。

#### （一）办事处的空间问题

我石办一室一厅的房子，办公室、卧室、仓库三合一，除了厨卫、阳台，可用空间比较小。冬季是旺季，货品厚而大，占用空间比较多。每次公司到货都要腾地方盘货；每次往商场配货都要一盒一盒地拿到仓库外面，效率比较低；目前虽然我办实行规格仓位制度，找货很方便，但盘点时比较麻烦。

目前我石办只有两个商场，仓库勉强够用；但以后我石办不止两个，会更多，需要再租个仓库。这样，规格仓位制度能更好的实施；货号期初就可以备足，化解断码风险，提高销售。

#### （二）营业员的工资问题。

营业员的工资构成比较单一，如果加入考核工资，对其积极性及认真性将会有很大提高。办法：建立营业员积分考核制度。

#### （三）商场营业员内购价问题。

由于公司没有针对营业员的内购价制度，而营业员又属于我

公司员工，对营业员的凝聚向心性不够。建议：在商场零售价的基础上统一折扣；或者在出厂价基础上上浮一定的比例。

（一）办事处早会制度。办事处会计和业务在分工明确的基础上，是充分合作的关系。因此建议双方就一星期内的问题和成就互相提意见，互相分析，总结经验，吸取教训，找出不足，为办事处的迅速发展打基础。

（二）制定办事处规章制度。办事处的工作进一步规范化和有序化。对工作人员的工作有序性和积极性，及有效性有非常好的促进作用。

（三）在向公司补货方面，办事处畅销的货号及仓库的即时库存，会计最清楚，但对季节的把握，业务比较清楚。建议办事处补货以会计为主，业务多提意见。

（四）促销方面，目前仅仅是降价促销，我办事处在新的一年里会谋求新的促销诉求点，比如在网络上及朋友聊天时等都可以渗透我们的文化，已得到更多的认知。

（五）营业员例会制度。一是号召营业员向优秀营业员学习；二是有利于分析销售等。

（六）目前办事处会计和业务共同完成办事处工作，对办事处负责，对公司负责，就销售提成方案需要公司进一步明确。

我记得刚进入hodo时，周厂曾对我说过一句话：“目前事业正处于起步发展阶段，因此总会有这样那样的问题产生，但问题肯定会解决的。”周厂讲的非常务实，我一直铭记在心，办事处的工作是辛苦的，最忙的时候忙到半夜两点半，琐碎的事也非常多，但我从未退却，深信一定有头绪的，一定会解决的。做了才会知道，做过以后回想就是那么一回事，没什么可怕的，而且解决如此而已。经过六个多月的磨砺及摸索，我已形成了自己的一些工作方法及看法，已经有了自己

的一套运营思路。对于办事处的工作不再陌生，而是很平静，相信自己肯定会解决未来的一切问题。

因此我把自己认为对的、做得比较好的呈现给大家，同时也把问题和不足呈现给大家，恳请领导批评指正。

相信经过我们红豆人的共同努力，一定可以既往开来，在新的一年里，把红豆打造为中国第一文化品牌，铸就万世基业。

## 工作总结敬业精神篇二

办公室是企业运转的一个重要枢纽部门，对企业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还经常有计划之外的事情需要临时处理，并且一般比较紧急让本人不得不放心手头的工作先去解决，所以这些临时性的事务占用了比较多，工作时间经常是忙忙碌碌的一天下来，原本计划要完成的却没有做。但手头的工作也不能耽误，今天欠了帐明天还会有其他工作要去处理，所以本人经常利用休息时间来做，把一些文字工作带回家去写。

办公室人手少工作量大，特别是企业会务工作较多，这就需要部门员工团结协作。在20xx年里遇到各类活动与会议，本人都积极配合做好会务工作与部门同事心往一处，想劲往一处使不会计较干得多干得少只期望把活动圆满完成。

过去的20xx年是企业的效益与服务年，而办公室就是个服务性质的部门，本人认真做好各项服务工作以保障工作的正常开展。部门之间遇到其他同事来查阅文件或是调阅电子文档本人都会及时办妥；下属机构遇到相关问题来咨询或者要求帮助本人都会时间解答与解决。以一颗真诚的心去为大家服务。

以下是本人的20xx年办公室工作总结：

## 1、文员工作严要求

### (1) 公文传阅归档及时

文件的流转：阅办严格按照企业规章制度及iso标准化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。待文件阅办完毕后负责文件的归档：保管以及查阅。

### (2) 下发公文无差错

做好分企业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，另外协助各部门发文的核稿。企业发文量较大有时一天有多个文件要下发，本人都是仔细去逐一核对原稿以确保发文质量20xx年以来共下发红文xx份。另外负责办公室发文的拟稿以及各类活动会议通知的拟写。

### (3) 编写办公会议材料整理会议记录

每个月末对各部门月度计划的执行情况进行核对，催收各部门月度小结：计划并拟写当月工作回顾整理办公会议材料汇编成册供领导室参考。办公会议结束后及时整理会议记录待领导修改后送至各部门传阅。

## 2、督办工作

督办工作强力度督办是确保企业政令畅通的有效手段，过去的20xx年以来作为督办小组的主要执行人员在修订完善督办工作规程，并以红文的形式将督办工作制度化后通过口头：书面等多种形式加大督办工作力度。抓好企业领导交办与批办的事项：基层单位对上级企业精神贯彻执行进度落实情况，

以及领导交办的临时性工作等，并定期向领导室反馈。

### 3、内外宣传讲效果

宣传工作是企业树立系统内外社会形象的一个重要手段与窗口。过去的20xx年在内部宣传方面本人主要是拟写企业简报做好协办的组稿工作，以及协助板报的编发外部宣传方面完成了分企业更名广告□xx祝贺广告□xx贺新年广告的刊登另外每月基本做到了有信息登报。

### 4、完成办公室文员职责工作

办公室文员工作是一个讲责任心的工作。各个部门的比较多请示：工作报告都是经由本人手交给领导室的并且有些还需要保密，这就需要本人在工作中仔细：耐心。

20xx年以来对于各部门：各机构报送领导室的各类文件都及时递交对领导室交办的各类工作，都及时办妥做到对领导室负责对相关部门负责。因为这个工作的特殊性，为了更好地为领导服务保证各项日常工作的开展，每天本人基本上x点多钟才下班。有时碰到临时性的任务需要加班加点，本人都毫无怨言认真完成工作。

### 5、企业文化活动积极参与

20xx年以来积极参与了司庆拓展训练：员工家属会：全省运动会：中秋爬山活动：比学习竞赛活动等多项活动的策划与组织工作，为企业企业文化建设凝聚力工程出了一份力。

20xx年以来无论在思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，但差距与不足还是存在的：例如工作总体思路不清晰还处于事情来一桩处理一桩的简单应付完成状态，对自我的工作还不够钻脑子动得不多，没有想在前做在先；工作热情与主动性还不够有些事情领导交代过后没有积极主动地去投



入太多的精力，办事有些惰性直到领导催了才开始动手造成了工作上的被动。

20xx年有新的气象面对新的任务新的压力，本人也应该以新的面貌：更加积极主动的态度去迎接新的挑战，在工作上发挥更大的作用取得更大的进步。本人将做好20xx年办公室个人工作计划，以求更大的进步。

### 工作总结敬业精神篇三

综合管理部部门工作的综合性强，接触面广，既要乘上，又要启下，还有横向联系。工作范围广，既要做好本部门事务，又要协调其他部门事务。其次是服务面宽，上下左右、大大小小的事都会汇集到办公室来，工作内容极其繁杂。对内对外，对上对下的协调很重要，不论是上报还是下发，需要办公室一一沟通，协商并组织落实。由于工作内容的综合性，作为综合管理部文员，加班加点多点，特别是牺牲的是休息和娱乐时间，得到的是更多学知识、长才干、强素质的机会；工作要求高、负荷重、节奏快，能够培养紧张快干、严谨高效的作风；做不到精通某项工作，多学博采，全面熟悉也未尝不是一件好事。一年以来的工作中让我感受到，在这个岗位上，的确可以受到多方面、全方位的锻炼，有些收获甚至是终身受益的。

1、接受信息量大，可以拓宽视野，开发思维，了解掌握更多的情况。综合办文员在接受信息方面有着得天独厚的优势。一方面业主、监理、局、工区以及其他单位的来文一般都通过综合办来流转；另一方面领导意图早知道，项目经理部下发各工区的文件、传达的指示及相关会议通知早了解；再一方面各部门的情况早掌握。这种信息渠道畅通、来源广泛、真实性强的优势，既为开展工作创造和提供了有利条件，也有助于个人充实头脑，活跃思维。

2、涉及工作领域广，可以博采众长，吸取精华，在完成不同

类型工作中经受锻炼。项目经理部早会、旬例会和相关部门组织召开的专题会议讨论研究的事项，往往为我标段工程建设以及各部门工作指明方向；项目领导讲话中涉及到的，往往是方方面面的工作；拟写ww预案、拟写纪检监察工作总结、建立排查问题库、上报京沈公司ww周报、上报沈丹指挥部征拆问题库、上报本溪市交通局工程进度表所涉及到的内容，往往需要和不同部门的同事进行合作，一起干。在不同类型的工作中，采取不一样的工作方法，常常使自己有这样的感受：多接触一项工作，就多熟悉一个领域；多参与一个活动，就多一份工作经验；多同其他部门同事合作共事，就多学到一种工作方法。

3、工作的标准高、要求严，可以变压力为动力，养成处处谨慎、事事认真的良好习惯。作为综合部文员，对项目经理部下发各工区的文件要严格审核把关。一方面是行文规范上，分清楚上行文、下行文、平行文；另一方面是文字格式上，检查是否符合规范，是否存在错字、别字，语句是否通顺。再者，严格执行各部门用印登记制度。初到项目时在用印这方面犯了不少错误，未严格执行登记制度，在项目领导的宽容教导下，认识到用印登记的重要性。各部门使用项目印章时必须要有主管领导的审批，如果领导不在需通过电话请示，经领导同意后方可用印。

1、小事当大事办。这是个工作态度问题。综合办公室是各级文件的收发流转部门，作为综合办文员直接负责着所有文件的收发流转，如果流转不及时，可能影响到相互关系，贻误工作，造成不必要的麻烦。因此，对待接手的每一份工作，都要足够重视，树立主人翁意识，立即行动，对工作的完成情况负责。

2、再忙也要出精品。这是个工作标准问题。一年来的工作经历让我感到，活越多，越需要抓紧；工作越忙，越不能乱了方寸；要求越急，越不能浮躁。整理文件，办事情，不仅不能出差错，而且要强化精品意识，做到干一项是一项，办一件

成一件。

3、被动之中求主动。这是个精神状态问题。综合管理部工作有着较强的服务性、从属性、被动性的特点，工作要服从领导日程，围着领导转。一般来讲，工作事项有着突发性，但这并不是说只能等米下锅，被动应付。事实上，只有充分发挥主观能动性，才能变被动为主动。多打进攻仗，留足提前量，事事想在先，工作干在前，在突击性工作多的情况下，才能保质保量完成任务。

1、自20xx年2月份复工以来，综合部共收到京沈公司、沈丹指挥部来文482份，沈阳南站工程建设指挥部来文4xx份，中交一公局来文228份，监理站来文76份，工区来文18份；下发各工区文件中，调度通知2xx份，红头文件73份，会议纪要21份，内部调度通知8份。每一日的收文发文以及领导阅批后需要各工区办理的文件面单都扫描后连通文件发送到各工区，并及时提醒项目经理部各部门办理。每日登记记录收发文台帐，并同各工区综合部收发文件人员进行核对当日发文情况，确保不漏发。

2、针对各办公室用纸情况出台《纸张管理办法》，做到纸张领取使用有登记。通过20xx年5月份至20xx年11月份7个月份的统计情况来看，每个月项目经理部各部门的纸张使用量大致为8小包。假设一包纸28元的情况下，每月项目经理部打印用纸的花销为224元。此外，在项目领导的认同下，综合部采取以下措施减少以至杜绝纸张的铺张浪费情况：各部门打印文件发综合部，统一由综合部进行打印；提倡双面打印，提高纸张利用率；审慎审核稿件，减少出错率；加强监督，双向监督。

3、严格执行办公易耗用品购买领导审批制度、出入库台帐登记制度。项目经理部办公易耗用品主要为碳素笔、笔芯、笔记本、订书器、订书钉、橡皮□2b铅笔、胶水、抽杆夹、印油、7#电池、5#电池、档案盒、胶带、曲别针□a4纸张□a3纸张以

及打(复)印机碳粉盒。综合管理部hp传真机一般是每一个半月更换一次碳粉盒;hp彩打机自购买至现在也已更换三四次碳粉盒,具体更换频次根据当月打印数量来定;佳能大型打印机碳粉盒更换频次大致两月一次。

工作中,由于所处的位置不同,考虑问题的视角不同,难免存在摩擦,这就要求我们在工作过程中要不断加强沟通。面对问题,而不是回避矛盾;解决问题,而不是证明对方错误;换位思考,而不是固执己见。通过沟通,让彼此理解对方所要表达的意思,进而采取有效的办法,化解存在的问题,以便更好的.开展工作,营造良好的职场环境。

一年以来的职场生活中,也慢慢的发现自身还存在很多的不足和需要改进提高的地方:在工作中主动性不足,与领导沟通较少,遇事考虑不够周全;做事考虑问题循规蹈矩,不够灵活,缺乏开拓创新意识;在正确领会领导的意图,为领导服务的超前性方面还存在欠缺;在领导考勤问题上,有些瞻前顾后,犹豫不决。

## 工作总结敬业精神篇四

为全面落实医疗核心制度,保障医疗质量,我科制定下发了《医疗质量考核办法与实施细则(试行)》,各项医疗质量检查结果与综合目标考核进行挂钩。

通过院内讲座、岗前培训的形式提高医护人员的质量意识,上年度质控科共进行岗前培训8课时,住持讲座3次,带领医护人员学习卫生部新颁发的诊断标准,规范病历的书写。

### 1、定期开展医疗质量检查工作

每个月定期开展门诊处方、运行病历、申请单及报告单检查。全年共检查门诊处方6059张,合格率达96%;全年共检查病历562份,未发现丙级病历;检查缺陷门诊病历155份,合格

率97%以上；检查缺陷申请单689份，合格率达96%。

## 2、开展临床路径管理工作

通过开展单病种临床路径，规范诊疗过程，定期检查临床路径登记情况，并组织人员进行临床路径病历的评审。上年度共开展??个病种的临床路径管理工作，共有病例??例。全院平均入组率和完成率均符合要求，但部分病种收治病例较少。

## 3、开展“抗菌药物整治工作”

与其他职能部门相配合，结合临床路径管理，顺利推进抗菌药物专项整治工作，取得较好成效。

## 4、检查有关规章制度的落实

不定期检查各科的软件登记本，检查时发现软件本未按要求或规范登记或书写者，按规定扣除科室质控分值。

配合医务科对全院各项医疗质量指标及归档病历的质量进行监控。

通过院周会定期公布各项环节质量检查情况，对存在的问题进行通报，对各科室提出合理化建议，不断促进医疗质量的提高。

1、临床工作仍是手工管理，效率低，科室诊疗计划常有与表单不符合之处。

2、没有定期召开质控员会议，及时听取科室医疗质量控制意见。

3、电子病历实行时间较短，尚未制定相关检查办法。

## 1、医院医疗质量管理委员会

(1) 负责全院医疗、护理、医技工作质量的全面监测、控制和管理。

(2) 负责做好医疗、护理、医技工作质控指标评估。

(3) 系统科学地制定有关医疗质量的标准、制度与办法，并监督各科室认真执行。

(4) 监督并执行国家医疗卫生管理法律、行政法规、部门规章和诊疗护理规范、常规。

(5) 制定医院医疗质量发展的中长期规划及管理办法，并组织实施落实。

(6) 及时对医院的医疗、护理、医技部门的质量问题进行讨论、分析，总结经验教训，制定改进建议与措施。

## 2、医务科及质控科

(1) 在院长、分管院长的领导下负责我院医疗质量监控工作计划和日常工作。

(2) 继续按原定质量监控的指标体系和评价方法对医疗质量进行监督管理，并制定电子病历检查相关实施办法。

(3) 完成医疗服务质量的日常监控，采取定期和不定期相结合的方式，深入临床监督医务人员各项诊疗护理规范、常规的执行情况，对科室和个人提出合理化建议，促进医疗质量的提高。

(4) 每月抽查住院环节质量，提出干预措施并做通报。

(5) 制定完善电子病历管理制度，促进医院信息化管理。

(6) 继续完善临床路径管理工作，促进临床路径与电子病历的相互融合，扩大临床路径管理的覆盖面，提高入组率和完成率。

(7) 定期组织会议收集科室主任和质控小组反映的医疗质量问题，协调各科室质量控制过程中存在的问题和矛盾。

(8) 收集门诊和各科室终末医疗质量统计结果，每季度定期编辑出版医疗质量管理简报。

### 3、科室医疗质量控制小组

(1) 主要负责制定本年度科室医疗质量管理与持续改进方法及计划，包括科室的医疗质量自查个体化方案，保证工作实效。

(2) 定期组织各级人员学习医疗、护理常规，强化质量意识。

员的医疗行为。

(4) 参加医疗质量管理会议，反映问题。收集与本科室有关的问题，提出整改措施。

### 4、科室质控员

其职责为每月负责协助科主任对科室的医疗工作进行督查，组织召开全科的医疗质控专项会议，每月定期作科室质控持续改进报告，以及整改措施一起以书面形式上报医务部和质控科。

医疗质量管理委员会应继续加强医疗质量管理的研究和总结，委员会各成员及职能科室继续加强医疗质量管理标准的研究，提出科学的管理方法和行之有效的措施，管理方法和措施与临床紧密结合，以应用为主，不断总结医疗质量管理经验，提高医疗质量管理水平。

## 工作总结敬业精神篇五

移动营业厅是移动公司的窗口。在移动公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。

这一年来，各方面都有了很大的进步。在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

爱岗敬业，爱护集体荣誉。有着很强的团队精神，跟同事关系融洽，得到了大家的信任。在公司的服务明查暗访中多次取得优秀的成绩，在市公司明列前茅为公司赢得了荣誉。积极参加公司组织的培训学习。刻苦钻研，努力提高业务水平。在公司组织的岗位知识竞赛和业务考试中也取得了优秀的成绩。完成任务和业务量列公司第一，被评选为业务明星，收获丰硕。

自来到移动公司那天起，我就给自己制定了一个目标，那就是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优秀，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我一定能成功。

### 2018年营业员工作总结范文(二)

时光飞逝，日月如梭，xx年年转瞬即逝，一转眼，我们又迎来了新的一年。在xx年度里，我的工作岗位是在前台营业，工作职责是接待客户，为他们办理业务，解答疑难。

做一名营业员容易，但要做一名合格的营业员就不容易了。以前我是做机线工作的，跟营业岗位繁重的工作量比起来，真是相差太多了。我知道，熟练的业务知识、业务技能是衡



量一个营业员是否合格的基础。为了尽快的熟悉业务，我虚心的向老营业员请教，认真参加区公司的营业岗位培训，网上挂课复习琢磨，理论联系实际操作，功夫不负有心人，在很短的时间内，我熟知了业务，当成功的开展一个业务的时候，我感到骄傲和自豪；看到顾客脸上满意的笑容时，我感到由衷的高兴。

有人说，营业员的工作是枯燥的’，但我说，营业员的工作是神圣的，营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带，一声亲切的问候，一个会心的微笑，拉近了客户与我们之间的距离，架起心与心的桥梁。在工作中，我本着企业“用户至上，用心服务”的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。随着通信业突飞猛进的发展，市场竞争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地拆机，注销业务。我看在眼里，急在心里，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的讲解我们的品牌优势、信誉优势，积极地推销新业务。有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情经常会发生，但我始终牢记我们企业的服务宗旨：“用户至上，用心服务”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

在中国向信息化社会迈进的今天，电话已经成为人们越来越重要的通信工具，它不仅能够满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐、休闲、商务、学习等更多层次的需求。这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，还要了解客户的需求，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为此，我经常看有关新业务方面的信息，了解新形势，掌握新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的意见和建议，及时反馈给公司，做到真

实了解客户所需，提供客户所求。

营业员，是企业最普通、最平凡的岗位。营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户尽力做到态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。作为企业的最前沿，代表着企业的形象，保持企业在市场竞争中的优势，我们每个员工都是公司形象的传达者，是企业希望与活力的象征。干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨，做一名合格的营业员，是我的自我定位。

## 工作总结敬业精神篇六

□□努力做好日常工作

第二，工作不耐烦，我总是想完成工作，有工作不耐烦的现象

第三，团员活动不够充分调动年轻人的积极性，组织能力有待加强

二是丰富青年员工的组织生活，充分发挥团支部的作用，组织带领团员加强学习，努力工作，根据青年人的特点，组织不同类型的文化生活，激发团员和青年人的青春活力年轻人在全行员工忙碌紧张的工作中，年底即将到来，年底是我们最忙碌的时候，也是我们心中最安全的时候，因为回顾今年的工作，我们会计出纳部的每个员工都有自己的收获，没有平庸和浪费，虽然分工不同，但大家都在努力为行业发展做出贡献。时光飞逝，转眼又将是新的一年。

1、只满足完成自己的任务，工作发展不够大胆

2、业务质量提升不快，新业务知识的知识不够透明

### 3、自己的工作与同行还有差距，创新意识不强

以上是我个人的工作总结，向银行领导和员工汇报。今年所有的成绩只代表过去，所有的教训和不足我们都铭记在心，努力改进。工作日复一日，看似枯燥，但我们相信“一点一点，创造非凡”今天的积累，明天的辉煌。