

# 最新不足之处工作总结 工作总结思想不足之处(精选9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，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 不足之处工作总结 工作总结思想不足之处篇一

今年财务中心的工作紧紧围绕着集团董事局年初提出的今年工作重点和今年财务中心工作计划展开的，在集团的正确领导和各部门的通力配合下以成本管理和资金管理为重点，以务实、高效的工作作风，有序地完成了各项财务工作，有力地推动了财务管理在企业管理中的核心作用。为使财务工作进一步得到提高，现将今年的工作做如下简要回顾和总结。

一、成功实施集团统一会计电算化升级，加强了对外地区项目财务数据的实时监控，实施网上项目数据监督，使财务工作上一个新的台阶。

按照年初计划，财务中心于上半年度完成了财务软件升级的实施工作。在实施中与软件销售方的技术人员多次沟通，在数据初始化时建立了规范的施工企业帐套体系，对会计科目、核算项目、费用项目的设置均按照施工企业会计制度的规定进行设置。为今后税务部门、银行部门进行帐务检查做好前期工作。目前会计电算化已全面实施，按项目部、按公司共建有13个完整帐套，运行良好，由总帐会计负责。会计人员全都熟练掌握了财务软件的应用与操作，其中建筑财务核算也由手工顺利过渡到电算化处理业务。这不仅为财务人员节约了时间，提高工作效率，还大大提高了数据的查询功能，

为财务分析打下了良好的基础，使财务工作上了一个新的台阶。

存在的问题是：实行旧软件系统公司的会计科目仍需在升级后进行新科目的数据转换处理。由于储存数据库的电脑不是单独的电脑，平时也在进行日常工作的操作。今后的工作中要求财务人员养成良好的数据备份习惯，每月定期进行硬盘、光盘的备份，并将数据备份的工作落实到责任人，避免发生数据丢失或重复劳动，并且做好财务信息安全。

## 二、认真做好常规性财务工作。

1、财务中心虽然人数不少，但都分散到各项目部，集团本部财务人员每天同样面临大量的资金支付、费用报销、记账、票据审核工作。同时还要配合集团经营公司、融资管理中心等相关部门，做好大量的会计报表资料、银行资料、税务资料工作，每月还要办理员工个税申报和增减工作。在这最平常最繁琐的工作中，财务中心能够轻重缓急妥善处理各项工作，及时为各项经济活动提供有力的支持和配合，基本上满足了各部门对我中心的财务要求。

2、对日常的财务工作流程熟练掌握，能够做到有条不紊、条理清晰、账实相符。从原始发票的取得到填制凭证，从会计报表编制到凭证的装订和保存，从经济合同的归档到各种基础财务资料的收集，都达到了正规化、标准化。收集、整理、装订、归档，一律按照财务档案管理制度执行，使得财务中心成为公司的信息库。

存在的问题是：在财务中心内部的自查和反检中，发现个别业务帐务处理不够严谨，比如多头挂往来的现象时有发生。工作量大，没有时间复核是客观原因，主观上还是处理业务时不够细心严谨，没有养成边工作边思考的好习惯。下年度将加大内部自查、对账工作，时时确保每笔业务准确无误。

三、有效开展项目成本核算，加强了对各项目部的财务监督管理。

1、财务中心适时地进行内部岗位调换，专门设立成本会计岗位，由具备现场财务管理经验的财务人员担任，每月走到项目中去，分项进行成本核算。

2、今年度，我中心组织主管会计配合工程部一起多次下项目，对江门、惠州项目进行核算。在核算同时重点对各项目的债权债务、资金收支、潜在亏损、财务风险、成本费用控制等情况作了详细的了解和检查，为集团公司加强对项目部的管理、提高企业效益提供了及时有效的信息。

3、我中心定期组织内部稽查人员到各项目财务部进行审计，发现存在问题及时处理、纠正。

四、认真做好月度、季度资金计划预算，积极筹措资金，保证现金流的正常化。

今年多个项目同时开发，日常费用的增加，融资环境的紧张，造成资金总量需求增加，这给财务中心带来了不小的资金压力。为了公司的长远发展，取得银行贷款支持，以弥补公司发展进程中对资金的需求，这是财务部今年度的奋斗目标。本年度，我中心积极全力配合在此期间根据银行要求收集、整理了大量财务资料，编制各类贷款报表，并多次接待银行及担保公司的考察。几番周折，终于与今年12月份，配合集团融资中心完成本年度贷款任务，同时保障集团资金安全正常周转。

五、对挂靠单位进行多元化的财务管理。

1、今年度首次对建筑公司对外挂靠项目的管理模式是计划采取开立临时账户，在缴纳管理费后，其资金由项目部自行支配，涉税手续自行负责。这种管理模式给予挂靠项目充分资

金自由，财务只通过支票监章一枚进行管理。但由于人手不够，这种管理也几乎流于形式。对此，公司存在一定的风险。挂靠单位未建账存在税务风险，资金使用没有监控，存在抽逃资金风险、债务风险。明年度需要通过和税务部门的沟通，寻求更完善的管理方法。

2、对挂靠项目的管理中需要频繁办理税务手续、银行开户手续。大量的外派工作给本部增加了很大的压力和工作量。为了做好各项工作，下年度财务中心一方面做好人员安排、工作安排，另一方面对挂靠项目一视同仁，热情服务，针对他们的财务咨询、税务咨询时，耐心解释，同时也吸收各方意见，不断提高认识，做好财务服务工作。

## 六、加强与税务部门的沟通。

1、在年中的一次建筑公司专项税务稽查中，及时与税务稽查员进行沟通，同时做好帐务自查的准备工作，在检查中认真对待税务人员的询问，顺利通过了税务稽查。

2、今年实业、建筑、集团公司被广州市国、地税务局评为“20\_\_-20\_\_年”度纳税信用级a级纳税人，为恒鑫集团公司连续20\_\_年评为纳税信用a级荣誉称号。

存在的问题是：对于建筑公司对外项目(西安恒鑫华府城)所得税的会计处理不够规范，未及时与会计师事务所协商，财务报表相关数据调整幅度较大较频繁，致使引起税务机关的关注审查。本年度6月份需要面对建筑公司帐务的税务检查，财务中心必须采取应对措施，这需要集团领导的支持。另一方面针对施工企业这种普遍都面临的总分包业务的涉税问题，财务中心应加强与税务部门沟通，寻求更好的解决方案。

## 七、加强资金管理。

1、积极做好往来款的清理工作。应收款主要是员工出差和购

物所借的备用金，这部分借款如不及时清理，就不能够真实反映经济活动和经费支出，甚至会出现不必要的损失，为此我们采取积极措施加强管理和清算。一是控制借款的资金额度；二是控制借款占用时间；三是及时对借款清理结算。由于采取有力措施，使公司本部的每位员工养成借款及时了账的良好习惯。

2、针对货币资金，每月末定期对项目财务人员和公司出纳的货币资金进行内部自查、自检工作。虽然面对巨大而繁琐的资金流量，仍能保证资金收付安全、准确。

存在的问题是：个别楼盘仍存应收费没有及时追回。针对这个问题财务中心明令要求：严格按合同规定计算滞纳金并以公开方式公布业主追缴。

在加强资金管理的同时，财务中心还需要思考资金效益。在公司沉淀资金较多的时间段，可以与银行密切合作，多做资金流水，或尝试采取“通知存款”“协定存款”的方式，提高公司资金增值率，与银行相互支持取得双赢。

八、认真做好年终决算工作。

年终决算是一项比较复杂和繁重的工作任务，主要是进行帐务清点，盘点公司的经营状况，考核各项目经济指标。同时也是向银行、税务部门提供公司一年来财务状况的重要文件。在岁末年初的这个月里，财务部同心协力、加班加点，表现出不怕苦、不怕累的敬业精神，争取顺利完成年终决算工作。

本年度的财务报表内容包括集团13家公司整体的盈利能力、债权债务；经营部、各工程项目部的经济指标完成情况、费用开支情况。全面反映了集团的经营状况、债权债务、资本结构、偿债能力。为本年度的绩效考核、经营责任目标考核工作提供了真实可信详尽的数据信息。财务中心将根据集团领导的经营思路，不断积累经验，提供更加详尽的财务数据。

## 不足之处工作总结 工作总结思想不足之处篇二

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司领导的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

### 一、厅面现场管理

- 1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。
- 2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。
- 3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。
- 4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。
- 5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。
- 6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。
- 7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出

不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

## 二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进,每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

### 三、工作中存在不足

- 1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。
- 2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。
- 3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

### 四、20xx年工作计划

- 1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。
- 3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

## 不足之处工作总结 工作总结思想不足之处篇三

在公司工作了很多年了，从一个小小的业务员走到现在公司销售经理的位置，付出了多少努力和汗水，也许只有我自己知道了。不过我可以这样说，我付出的努力是常人的几倍，我才在自己的工作岗位上取得了一定的成功。

这一年走过来，酸甜中夹杂着汗水，努力和付出就会有回报，对我来说，在过去的一年取得的成绩还是很不错的，我觉得自己做的还是很好的。

### 一、切实落实岗位职责，认真履行本职工作

作为一名销售经理，自己的岗位职责是：

- 1、千方百计完成区域销售任务并及时催回货款；



- 2、努力完成销售管理办法中的各项要求；
- 3、负责严格执行产品的出库手续；
- 4、积极广泛收集市场信息并及时整理上报领导；

总之，通过实践证明作为销售经理技能和业绩至关重要，是检验销售经理工作得失的标准。今年由于举办\_x四个月限产的影响，加之自己对市场的瞬息万变应对办法不多而导致业绩欠佳。

## 二、明确客户需求，主动积极，力求保质保量按时供货

工作中自己时刻明白销售经理必须有明确的目地，一方面积极了解客户的意图及需要达到的标准、要求，力争及早准备，在客户要求的期限内供货，另一方面要积极和客户沟通及时了解客户还款能力，考虑并补充完善。

## 三、正确对待客户投诉并及时、妥善解决

销售是一种长期循序渐进的工作，而产品缺陷普遍存在，所以销售经理应正确对待客户投诉，视客户投诉如产品销售同等重要甚至有过之而无不及，同时须慎重处理。自己在产品销售的过程中，严格按照公讣制定销售服务承诺执行，在接到客户投诉时，首先应认真做好客户投诉记录并口头做出承诺，其次应及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。

## 不足之处工作总结 工作总结思想不足之处篇四

在这一年中，我认真听取经验，仔细记录，并在活动后的空余时间认真思考推敲，有目的的在班中进行一些尝试。如：幼儿在进行涂色时，由于小肌肉群发育未完全，手眼协调能

力弱，注意又以无意注意为主，所以他们的作品往往会出现白色空隙，会画到边线外。针对此现象，我尝试着用孩子们的语言用儿歌地形式帮助孩子们自我提醒自我约束，从而在愉快地念儿歌声中又浓又满地着色。色彩鲜艳了，孩子的成功感得到了满足，从而作画的兴趣也提高了。

在教研活动中，我也能认真投入，认真学习。我感到人人都是我的老师，我能学，要学的东西还很多。如：幼儿教育教育活动中教师规范、正确、科学的语言。教具的设计要根据幼儿年龄特点等等。

为了让每个孩子都能长好、学好、玩好，每人的能力在原有基础上有所提高，我根据班级情况以“纲要”为准则，制订各类计划。在半日活动中不仅以游戏贯穿各科教学，并积极使用肯定鼓励等方法，使幼儿身心愉快地学习，使每个学生都能在原有基础上有所提高。

幼儿园是个儿童的世界，而我们正生活在这色彩斑斓地儿童世界里，要用我们的爱心去拨动一棵棵幼嫩的心弦，弹奏美妙地乐章，用爱心去滋润一株株纤细的幼苗，培育他们。我们要善于观察，发现孩子的闪光点，在与孩子的相处中，尊重热爱每一个孩子，不仅要爱那些活泼聪明的孩子，同时也要对那些特别的孩子给予更多的关爱。

在这种思想的指导下，平时我就注意细心、耐心地体贴他们，关心他们，爱护他们。如：本学期有几名幼儿转学来我班。刚来时由于陌生，在心理与其他幼儿交往存在距离，没朋友。为此，他们本人总显得郁郁寡欢，我也看在眼里，急在心里。针对此情况，我便主动牵线搭桥帮他们找朋友，帮他们互相介绍。并时时提供任务、困难给他们，让他们共同完成。在活动中也给她们便利，让她们彼邻而居，多接触多交往。渐渐地他们的脸上有了笑容有了朋友，教室里有了他们与别人的交谈声。对此改变，我还不满足，我试着让他们多发言并及时以动作、语言、眼神给予他们表扬和肯定。现在，几名

幼儿已从沉寂变为了活跃。由于我帮他们走出了困境，现在他们对我特别的亲。无论我教什么他们都学的有滋有味。

孩子们还小对于常规的教育除了语言要求以外，教师适时的点拨也很重要。如：起床了，孩子们穿好衣服往外走。此时的我便会轻轻走到领子未翻好的幼儿身边，举手帮一帮或轻轻耳语一句：“看看你的领子。”孩子便会高兴地接受。连续多次之后，检查领子也就成为了习惯。又如：在外出活动及日常活动中我会适时告诉幼儿：“什么是常绿树，什么是落叶树；会浮，什么会沉？等等。”通过这种非正式的谈话与教育孩子们在不知不觉中愉快地学到了知识。

通过这一年的工作中，我很幸运学到了不少东西，业务上也努力做了一些。但这还远远不够，尤其在教学活动的语言组织上还需学习。我将在以后的工作中继续多学，多思、多试努力把工作的做得更好。

## 不足之处工作总结 工作总结思想不足之处篇五

1、本身的专业业务水平不高，事故应急处理能力不强。

固然通过学习和工作经验的积累，在业务水平上有了一定的进步，但业务水平和工作经验与其它老同道比还是比较低。

在平常工作中偏重于平常生产工作，也忽视了本身思想素质的进步，工作中争强当先的意识不强。

2、工作上满足于正常化，缺少开辟和主动精神，有时心浮气躁，急于求成安稳有余，创新不足；处理题目有时斟酌得还不够周到，心中想很多，行动中实践得少。

工作中总习惯从坏处着想，缺少勇于打破常规、风风火火、大胆开辟的勇气和魄力。

另外，政策理论水平不够高。

固然平时也比较重视学习，但学习的内容不够全面、系统。

对公司政策理论研究的不深、不透。

有时候也放松了对自己的要求和标准。

### 3、全局意识不够强。

有时做事情、干工作只从本身动身，对公司及车间作出的一些的重大决策理解不透，虽然也按领导要求完成了要做的工作，心理上还是有一些其他的想法。

在工作中还存在看到、听到、想到但还没做到的情况，还需要进一步增强事业心和责任感。

在今后的工作中，我决心从以下几方面进行改进：

1、继续拓宽自己的理论知识面，加强自己对理论知识的利用，在平常工作中，遇题目多查阅文献，熟习相干知识，从而进步自己解决实际题目的能力。

2、在思想工作方面，深化学习，努力进步自己的思想理论水平，加强自己的事业心和责任感，用新理念武装自己的头脑，增长自己的才华，进步驾驭工作的能力，并坚持理论联系实际，重视学以致用。

3、在实际工作中，要更加积极主动的向领导请教碰到的题目，并多与同事们进行沟通，学习他们处理实际题目的方法及工作经验。

通过量学、多问、多想来不断进步自己的实际工作能力。

1、做人真诚，做事认真负责。

2、喜欢与人交往，善于组织策划活动和项目。

3、积极务实，敢于主动承担自己的责任。

4、能坚持。

确定了正确方向，我就能把所有的力气砸向那个方向。

5、勤奋，善于学习自己感兴趣的知识和事物。

做事喜欢列个计划，分出轻重缓急。

1、性格方面的弱点，有时给自己压力过大，急于求成，过犹不及。

2、在担任团队领导的时候，涉及到队员的利益的时候，有时为队员考虑的太多，导致做决定的时候会花比较多的时间。

3、不主动锻炼身体，除了和朋友一起打篮球和其他球类运动。

4、工作起来，有时会忘记时间。

昨天晚上就很晚睡，大概24：00过的样子，一直忙省分行领导给的2014届新入行大学生培训电子杂志的工作。

5、在交朋友的时候，喜欢故事经历丰富的朋友，不喜欢朋友没有故事，太平淡。

领导是团队的核心，领导艺术的高低，决定学校的发展。

经过多年的中层干部经历锤炼，特别在负责政教工作期间，多次组织学校大型活动，如艺术节、六一儿童节、学生文明礼仪教育等活动，每次活动都有条不紊地开展，展示了组织魄力。

自20xx年转任支部书记后，开始独挡一面分管党务，一年一度的党员生活会、师德教育活动，我都能未雨绸缪，安排具体，措施得力，更展示了在组织技巧上风范。

善于沟通、巧于沟通，协调八方，调动全体，运筹得当是一个领导必备的素质。

在任校长助理期间，分管后勤工作，面对的是一批年龄大、资格老、个性强的工作人员，工作难度大。

协调好了，每个人的优势都能发挥；协调不好，相互拆台，推下层磨。

在我分管期间，同志们关系融洽和谐了，工作积极肯干了。

学校先后被评为“十堰市后勤管理先进单位”、“十堰市文明食堂”等荣誉称号。

近年来，我在各级活动中多次获奖，荣获国家级“双龙杯”书画赛辅导银奖、丹江口市体音美术个人基本功比赛第二名等。

在工作中，我始终以身作则，模范带头，律己以严，待人以宽，个人威信高，工作说服力强，办事效率高，有扎实的群众基础。

我对个人缺点也有清醒认识，有待今后竭力改正。

- 1、见到领导过于谨慎，不善言语。
- 2、处事低调，导致做决定的时候用的时间比较多。
- 3、工作时间观念差，劳逸结合的科学工作方法不得当。

4、工作、生活安排缺乏合理性，重工作，轻生活现象严重，不利身心健康发展。

1.个人年终总结不足

2.个人年终总结不足点

3.年终总结的个人成绩与不足

4.个人工作总结与不足

5.个人总结不足方面

6.存在不足个人总结

7.个人年终总结：喜色不少但不足犹存

8.个人工作总结范文存在不足

## 不足之处工作总结 工作总结思想不足之处篇六

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、充分展示珠宝首饰

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，是营业员展示珠宝首饰的技巧，不要只是局限在自我的描述中，这样容易产生枯燥无味的感觉。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没有，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要治好病的同时又要赚到钱，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，如果你是那个比较自我的人，很难乐在其中。好多人都说做营业员面对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！

## 不足之处工作总结 工作总结思想不足之处篇七

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。

## 不足之处工作总结 工作总结思想不足之处篇八

我叫\_\_\_，山东省\_\_县人，19年月出生，年月入伍，年月入党，中士军衔，现为汽车机械队机械班班长。\_\_\_年在仓库领导和队领导的带领下车队的工作蒸蒸日上，在这种大好的局势下，我这一年也取得了一些进步，在一年里我付出了汗水和辛劳，现将一年的工作做以下总结。

### 一、在思想政治学习方面

积极学习党的纲领、政策，时刻以一名中国共产党员的身份来要求自己，紧紧围绕在以\_为的党中央周围，积极维护党的形象，响应党的号召，做到了永远听党的话。今年以来全军大抓学习，上级领导更是把今年定为学习年，仓库掀起了浓厚的学习活动，特别是“崇尚学习增强党性”“崇尚学习强素质，爱军精武立新功”这两个主题教育，在学习中我认真



听，细心记。一年来还学习当代革命军人核心价值观、新条令新纲要等一些内容，并做学习笔记200多页，深刻体会到着些先进的思想是我积极进取勇担重任的精神食粮，在以后的日子，我还会认真积极的去学习这些先进的理论，让他成为我永远前进的动力源泉。

## 二、在军事训练方面

作为业务分队的一员，我的职责是熟练掌握机械设备的构造、性能、维修保养及操作技能，年初利用冬季寒冷，工作少的条件，我自学了《电瓶叉车与牵引车》、《后方军械仓库搬运机械管理细则》、《内燃叉车与牵引车》等大量有关搬运机械的书籍的教材，这使我在以后的工作中发挥了巨大的作用，作为班长我积极带领大家学习掌握机械的操作技能，不厌其烦的去讲解、去示范，并用考核制度和奖励机制来激励他们，使他们都成为操作手，都可以上岗作业。四月底，前往平定弹药仓库参加分部组织的叉车集训，此次集训的目的是选拔三人代表分部参加军区的基础性训练大比武活动，在进入集训队不久，时任业务处处长的刘主任便打电话指示我一定要进北京参加比武，去代表分部参加这个活动让领导在名单上看到繁峙军械仓库的名字，我当时便向处长保证：请领导放心，这五个字很好说，但对我来说压力很大，因为在历史上我们仓库在这个专业上还没有人进入过前三，平定弹药仓库和太原弹药仓库使用叉车的频率甚至超过使用双手，这造就了两个单位高手如云，在这之中要取得名次去代表分部压力可想而知，有时候会因为一天的训练不理想，脑子里就会琢磨那个过不去的弯而失眠，经常每天早上五点别人在梦乡自己便起床训练，战友开玩笑说开叉车开的都疯了。在我的努力下最终完成了领导交给的任务，和去军区第一名兰小伟，太原弹药仓库代理排长仁勇，一起参加军区比武，并取得了军区第五名，回分部后得到了分部原张处长的认可，回单位后受到主任等领导的赞赏。

## 三. 在遵守纪律方面

认真学习规章制度,做遵章守纪,不做违法乱纪的事,作为一名班长做到了不打骂体罚,不侵占士兵利益,注重内部和谐,团结同志,积极维护集体荣誉,并制止了一些有违章违纪苗头的事,还学习了总政治部宣传部编写的《军人涉法问题解答》学后更让我的心里亮堂了许多。

#### 四、在完成任务方面

### 不足之处工作总结 工作总结思想不足之处篇九

20xx年即将过去,这一年在宾馆各位领导和同事们帮助关心鼓励下,使我克服了种、种困难,较为出色的完成了全年的工作,得到领导和同事的肯定。全年保持全勤上班,无请假、迟到、早退现象;服务质量及工作水平有所提高,无客人投诉情况;能够尊重领导,团结同事,做到礼让三分,工作为重。现将我在20xx年做的主要工作及明年的打算做以汇报,请各位领导和同事指正。

1、虚心学习,不懂就问。在这一年,我积极参加了宾馆组织的各项培训活动,认真学习服务技巧和礼貌用语,不懂的地方就向经理和其他的老同事请教,回家后仔细琢磨练习,平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语,改掉原来的陋俗,养成了良好的习惯。就这样在不知不觉中,我的服务水平得到了提高,行为举止更加文明,在客人之中迎得了好评,得到了领导和同事称赞。

2、端正态度,爱岗敬业。通过这一年的锻练,我逐渐克服了心浮气躁,做事没有耐心,敷衍了事的毛病,养成了耐心细致、周到的工作作风,一年当中客人对我的投诉少,表扬多,和同事之间的关系也融洽了,之间的争吵少了,风凉话少,取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于宾馆的日常工作来说除了接待客人,主要就是打扫客房和环境卫生,虽然整天都在打扫卫生,原来总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口,放弃了一些地方的清

扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一起抬，原来不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的情况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店领导的关心帮助下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和宾馆其他同事一起为每一位客人提供一个舒适、安宁、温馨的家。

现在信息网络时代，知讯者生存，然而宾馆在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永远只知道那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，希望宾馆多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高宾馆自身的竞争力。同时也希望宾馆领导平时多关心员工工作日常生活，多为员工着想。多组织一些文化体育活动，不仅能使员工身体得到锻炼而且也丰富了业余生活。使每位员工每天能够以饱满的精神状态

投入到宾馆的工作之中，为宾馆的兴旺发达做出自己的贡献。