

最新年度工作计划(通用6篇)

计划是人们在面对各种挑战和任务时，为了更好地组织和管理自己的时间、资源和能力而制定的一种指导性工具。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

年度工作计划篇一

一、主要工作内容及职责

本人从事综合柜员一职。平日工作主要有柜面对私业务、对公业务、代发工资、反洗钱信息补录等。看似简单的操作，却需要平日多积累多学习操作流程，日益更新，专注、仔细、耐心对待每一笔业务的发生与审核，尤其是对公业务。一个月的支票处理量相对较大，为了减少退票率，也为了提高自己处理对公业务水平，我坚持对每一张票据各个要素进行认真审核，高标准严格要求自己及客户填写规范。伴随着每笔业务发生的同时，也将内部控制制度铭记于心，七步服务流程做到大方得体，将各项政策落到实处。

二、我的收获与成长

我很庆幸自己能够加入_行，成为其中的一员，上半年的时间里，我的价值观和人生观都有个较大的改变，她让我相信人生一切皆有可能，只要自己肯努力创造。当然也只有能为企业做出奉献，才能实现自己的价值。首先，在一个工作团体里，大家要团结一致，互助进取，因为团结是取得互利共赢的前提；其次，做好自己的本职工作是基本要求，作为一个柜员应该懂得自己该做什么，什么不能做，有主见有胆识。

客户是我们发展的主体，服务好客户是我们的职责，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争

使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户；当然，通过对业务的熟悉和对企业内部控制的了解之后，能为企业的一些潜在的漏洞或发展提出建设性的意见是我们份内之事，也是为企业能做的较好的贡献。

三、存在的不足和努力方向

回顾上半年的工作，虽然各项工作都能比较顺利的开展，但深知自身依然存在不足，需要进一步改善。其学习力度不够。以信息技术为基础的新经济时代，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，面对严峻的挑战，加快学习的步伐迫在眉睫，不容迟缓。我始终相信机会是留给有准备的人，所以，在工作之余，我还在为考取基金销售资格、中级会计职称等证书做准备。个人情绪控制不佳。今后的努力方向是：加强理论学习，进一步提高自身素质；其转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，用饱满的工作状态，提高工作质量和效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

年度工作计划篇二

20xx[]是我公司自成立以来基础建设发生重大变化的一年，也是公司生产逐步走向正常，内部管理逐步走向规范化和制度化的一年。一年来，在公司管理层的领导下，在全体员工的艰苦奋斗下，我公司紧紧围绕严抓有机肥厂基础设施建设的工作思路，以产品研发、技术创新、教育培训为工作重点，基本完成了年初确定的各项指标，为公司步入正常生产奠定了坚实的基础。

回顾一年来的工作，值得肯定的成绩主要有：

- 1、有机肥厂基础设施建设已初具规模[]20xx至20xx年间公司已投入建设资金4000余万元，完成了项目建设投资的60%以上。建成的有机肥厂正常生产后可年高效有机肥3万吨，复混肥料、

有机一无机复混肥料年产量达7万吨以上。

2、顺利取得了生产许可证。公司要正常生产，首先得解决合法生产的问题□20xx年5月开始，公司根据上级主管门要求，由办公室负责申报工作，申报过程中得到了上级主管部门的大力支持，历经近半年时间，在公司各部门的大力协作下，于20xx年11月合法取得了生产许可证，为公司20xx年正常生产铺平了道路。

3、产品研发初具成效。公司为了走差异化可持续发展之路，提高公司的核心竞争力□20xx年中旬公司专门聘请了技术员曾东泉同志负责产品的研发工作。工作开展过程中得到生产部门、销售部门的大力协作，目前为止，已开发出芒果专用肥、烟草专用肥、复合微生物肥、膨果钾宝冲施肥、叶面肥等系列产品，为公司20xx年的产品销售推广工作打下了良好基础。

4、生产管理、设备管理和安全生产工作稳步推进□20xx年6月公司有机肥厂开始投入试运行，为了规范生产管理流程，完善质量管理控制程序，由办公室牵头负责，各部门配合，制定了的质量管理手册，为公司生产各环节提供了理论依据，使公司生产管理工作逐步迈向规范化和标准化。

20xx年公司各项工作取得一定成绩，一些经验和做法值得我们认真总结。这些成绩的取得，都离不开广大员工的辛勤努力，包含了大家的心血和汗水。在这里，我再次向公司每一位员工表示真挚的感谢!为表示公司谢意，在这里公司对20xx年度坚守在自己工作岗位、任劳任怨做好自己本职工作，表现突出的几位同志进行表彰(略)。

20xx年，尽管我们基础设施建设、设备改造、产品研发等方面取得了一些成绩，我们在看到成绩的同时，也要看到公司目前存在的不足。

1、产品质量仍然存在较大问题。主要原因是公司质量检测部门(化验室)对产品的检验操作还不够熟练,产品研发过程中理论配方也实际生产过程有一定差距,这样就增加了公司的生产经营成本,如果不及时提高产品质量,会有损公司信誉。我们全体员工必须提高产品质量意识,努力提高专业水平,不能把质量管理停留在纸面上,在20xx年生产过程切实加强质量监管力度。

2、节能降耗意识淡薄。厂部办公区域经常出现长明灯,生产工具、物品乱拿乱放等现象比较突出,节能降耗意识有待加强。

3、安全生产管理相对滞后□20xx年公司全年发生工伤事故2起,设备安全事故1起□20xx年9月2日,公司在安装广告牌过程中,陈永涛同志在出基础泥巴时被工具刮伤脚趾,造成脚趾甲脱落伤;20xx年9月27日,抽水的时候没有专人管理,长时间不关电源,导致机井水泵被烧坏,给公司造成了很大的经济损失;20xx年11月14日,王昌敏在驾驶装载机过程中不慎从装载机上滑倒,造成左手骨裂伤。之所以有这样安全事故发生,一程度上反应出员工安全意识和责任心不强,管理人员责任落实不到位。年后要求办公室对安全事故的处理制定出实施细则,公司严格按照规定对责任人员进行事故责任追究。

3、设备维护管理存在较大的漏洞。设备经常维护和定期检修没有落实,部分设备经常停产维修,给生产带来很大影响。除了试运行过程中设备本身存在的问题外,很大一部分还是人员操作使用不当造成的,今后必须加强设备的日常维护和定期检修工作。

4、员工整体素质有待进一步提高,特别是年青员工的职业技能和职业素养与当前公司生产要求不相适应。为此,生产门必须加强员工的技能培训工作。

以上反应出来的情况,说明我们在管理、员工品质提升等方

面还存在严重的缺失和不足。为此，我们要正视困难、正视问题，不回避矛盾，不断改进、不断创新，才能使公司更有活力，才能尽早步入正轨。

1、优势因素 (1)农业支柱产业蓬勃发展□20xx年全县发展芒果16.67万亩，无公害茶叶种植1.6万余亩，粮食播种面积25.7万亩，种植烤烟2万余亩，蓝梅、葡萄、玛咖、核桃、石榴、西瓜等经济作物种植面积逐年上升，这些都为我公司各种肥料产品的推广使用提供了比较大的空间，市场前景良好。

(2)区域优势明显。我公司地处四川省攀枝花通往滇西北的交通枢纽，距丽攀高速公路和规划中的铁路车站比较近，原料和产品运输便利。

四是生产过程中产生的主要有机污染物通过工艺控制和技术改进，均得到循环使用。

(4)外部环境优势。公司自成立以来，积极发展对外关系，先后与云南省环境科学研究院、云南省烟草农业科学研究院、云南省烟草烟叶公司、云南省质量监督检验检疫中心、云南省土肥工作站、丽江市烟草公司、丽江市土肥工作站、华坪县土肥工作站、华坪县农业技术推广站、华坪县芒果产业协会等单位建立了良好的伙伴合作关系，为公司产品走上广阔市场奠定了坚实的基础。

2、劣势因素

(2)原材料价格上升快，产品生产成本低。

(3)设备对生产适应性不足。

(4)公司基础管理薄弱。

从以上形势分析，结合公司的发展现状，我们提出用2-3年的时间来实现从根本上提升产品品质的构想。这就要求我们进一步明确发展目标，进一步创新发展理念，进一步转变发展方式，把持续改进、求真务实的思路贯穿到公司的整体工作之中。

1、继续加快设备改造步伐，尽快投入正常生产。没有合格的产品，公司就不会有生存的空间，生产不出优质的产品，公司就不会有市场竞争优势。因此，生产部门年后要把设备的改造和维作为第一要务来抓。

2、销售部门积极开拓市场，创造良好的营销业绩□20xx年公司产品销售形势会比较严峻，因此，销售部门还要扩大员工队伍，抓住机遇，乘势而上，为公司发展源源不断地提供市场资源支持。一是要巩固已有老客户的合作关系；二是要加强重点种植基地、重点区域已经确立的良好关系，做好回访和售后服务工作，建立长久合作关系，为产品销售长远战略实施奠定坚实的基础；三是要适时调整销售策略和主攻方向，坚持走差异化的销售之路，主动出击，抢占先机，努力开拓新市场，为公司不断取得良好的销售业绩创造条件。

3、强化全员培训，提高员工整体素质。教育培训工作任重而道远，我们必须坚持培训，不断地创新培训方式，才能跟上公司发展的步伐。

20xx年重点培训工作：一是要对全体员工在年后集中培训一次，培训内容包括员工职业素养和专业技能，着重解决员工最基础的应知应会问题；二是要提高技术人员和一线员工的专业操作技能；三是对管理层进行提高执行力方面的培训，进一步抓好新生后备力量的培养。

4、弘扬楷瑞精神，打造特色企业文化□20xx年，一是我们要用企业文化激活生产力和创造力，打造强势企业文化；二是要利用培训、宣传等方法，提高员工职业素养；三是广泛开展技

术比武和劳动竞赛，通过总结推广各类先进典型的模范事迹，树新风、立标兵，用榜样的力量激励和引导员工奋发努力、多做贡献；四是组织各类小型娱乐活动，活跃员工生活，使广大员工的思想政治素质和精神面貌发生显著变化。

年度工作计划篇三

时光飞逝，__年很快就要过去了，从_月中旬至今，我已经在__工作了_个多月了，作为一名应届毕业生，我很庆幸自己在刚刚走出校门就能有这样的机会。

__是我从事的第一份工作，是我职业生涯的一个起点，我对此也十分珍惜，尽最大努力去适应这一工作。经过一年来的不断学习，以及同事、领导的帮助，我也已经融入到了_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，但应该说这一年付出了不少，也收获了很多，感到自己成长了，也逐渐成熟了。

一、回顾__

经过这大半年的煅炼，在工作能力上我有了较大的进步，但差距和不足还是存在的，比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；对自己的工作还不够钻，脑子动得不多，没有想在前，做在先；工作热情和主动性还不够，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。

二、展望__

在即将结束的__年里，我的工作还有许多不足，我会努力加强学习并不断提高自己，新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，更上一层楼。在即将到来的__年，我将继续与公司同事一起努力配合领导更好的完成

工作任务。

新的一年有新的气象，面对新的任务新的压力，我也应该以新的面貌、更加积极主动的态度去迎接新的挑战，在岗位上发挥更大的作用，取得更大的进步。

三、工作建议

1、岗位不明确，职责混乱。

目前公司员工人数较少，很多工作都是大家一起做，在做的同时，因为岗位以及职责的关系，很难分清主次，没有合理的安排，甚至在日常办公中都不知道应该先去向哪个部门申请，以至于有什么事都是去找总经理，如此一来加重了领导的工作量，也影响了领导处理其它重要的工作，长此以往，对公司的发展会产生很严重的影响，所以希望在新的一年里这个问题能及早得到解决。

2、管理制度不完善，难以实施。

我看到公司也印有管理制度，上面明确发明了各岗位的职责与权利，但纵观全公司员工，敢说了解的恐怕不多，大部分人甚至不知道自己岗位对应的职责是什么，都有哪些权利，所以在工作中常出现一些牛头不对马嘴的事情，这对工作效率的影响非常严重，这个问题希望公司领导重视，并及时解决。

总体来说，我对__年充满了期望，新年新气象，希望在__年里，大家相互勉励，共同打造出更好的_公司！

年度工作计划篇四

1. 理顺关系，办理公司有关证件。今年公司董事会换届后，

需要办理相关的手续及证件。我利用自己在总经办工作多年，相关部门熟、人际关系较融洽的优势，积极办理各类证件。通过努力，我只用了很短的时间，办好了企业法人更换以及南京保健滋补品厂注销手续。

2. 办公室工作具有纷繁复杂，缺少连贯性、随机性大的特点；如果没有规范的工作程序和很高的工作效率，圆满完成任务是难以办到的。我们紧紧围绕建立办事高效、运转协调、行为规范的这个总目标，对办公室的各项工作和制度进行了新的疏理。制定了印章、行文、文印、保密制度等事项的工作程序，并对相关工作做了详细的规定。使办公室每个成员知道哪些能办，哪些不能办；哪些可以表态，哪些不可以表态；哪些可以用印，哪些不该用印；做到办事有规定，不越“雷池”、破规矩。

3. 做好公司股东会、董事会及其xxx认证期间的会务服务工作，落实好各种会议的会前准备、会议资料、会议服务等工作。

1. 把企业管理向纵深推进。今年公司加大企业管理等各方面的考评工作，我们配合相关职能部门，检查、监督、考核，掌握第一手资料，强化部门工作责任意识，持之以恒抓好公司企业管理工作。紧贴公司年度工作目标及各部门月度工作目标以及领导决策的各项任务指标的有关内容，抓落实。同时与相关部门配合，对考核指标，责任到部门、责任到人，强化督办、检查与情况通报，有力的推动公司各项目标的落实完成。

2. 抓住重点降低费用，继续做好降本增效工作，做到“实干”与“干实”的统一。对办公室控制的电话、油耗等费用，我们在使用过程中按月度报计划和领用，对出现异常现象的使用部门、使用者，共同分析查找原因，杜绝不合理的超支，使各项费用一直处于控制状态，各项费用也有一定的降低。

1. 能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作。 由

于对工作，总是喜欢追求完美，所以总不敢掉以轻心，总在不断学习新的知识、掌握新的技能，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，能够更加从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力等方面，都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行。

2. 强化形象意识。办公室每个人的一言一行、一举一动都可能影响着公司的形象，反映着公司的素质。为此，我不仅以良好的形象来定位、要求自己，不论在内在外、说话办事、待人接物、处理工作，不论是日常事务管理、政务管理、文字服务，都努力做到有形象、有品位，努力克服自己处理问题的情绪化。

3. 认真做好公司的文字工作，对负责草拟的综合性文件、总结和报告、董事会、办公会议的记录以及整理、会议纪要等，都能够按时按要求完成，并负责对会议有关决议的实施。

1. 办公室工作大部分是“不干有人找，干了看不见”的事情，既专业又烦琐。因此，不计名利、勇于奉献、勇挑重担、乐于吃苦、工作第一，是对办公室人员素质的基本要求。根据办公室实际情况，我不断引导和鼓励其他同志加强对有益于做好办公室工作知识的学习，拓宽知识领域，更新知识结构，提高知识水平。同时，还注意要求他们加强基本技能的培养和锻炼，不断摸索做好本职工作的规律，努力成为行家里手。

3. 强化责任意识。办公室是总揽协调各方的综合办事机构，有着十分特殊的、其他部门不可替代的地位和作用。为此，对待每一项工作，我和我的同事们都努力做到小心小心再小心，细致细致再细致，认真认真再认真，以高度负责的精神对待每一项工作，高标准、严要求、创造性地处理好每一件事情。

今年，虽然自己作了一些工作，也取得了一点成绩，但我清楚地知道，我今后的工作，仍然需要进一步增强创新意识，要认真研究新形势下工作新的特点和情况，努力学习，创新方法，使自己的工作能够有更大的进步。

1. 在第一季度，以业务学习为主，由于我们公司正在开展新的业务期间，部门的计划制定还未完成，节后，我会充分利用这段时间补充相关业务知识，认真学习公司得规章制度，与公司人员充分认识合作。

2. 在第二季度的时候，公司正处于发展期间，在对业务有了一定了解熟悉得情况下，我会努力争取尽快掌握相关的业务知识，从而更好的对公司做出贡献。并与领导一起培训新加入的员工，早日让新员工成长起来。

3. 第三季度的“十一”“中秋”双节，会给后半年带来一个良好的开端。并且，随着我公司铺设数量的增加，一些问题也会逐步出现，我会好充分的准备，同公司其他员工竭尽全力为公司进一步发展做出努力。

4. 年底的工作是一年当中的非常重要时期，我们做了一年的努力，我相信在领导的正确思路下我们公司会有更好的发展。

5. 制订学习计划。不断调整工作思路，学习对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。掌握各方面知识。知己知彼，方能百战不殆(在这方面还希望公司给与我们业务人员支持)。

6. 加强自己思想建设，增强全局意识、增强责任感、增强服务意识、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的能力减轻领导的压力。

以上，是我对20xx年的总结及明年工作计划。可能还很不成熟

熟，希望领导指正。火车跑的快还靠车头带，我希望得到公司领导、部门领导的正确引导和帮助。展望20xx年，我会更加努力、认真负责的去对待每一个业务，也相信自己会完成新的任务，能迎接新的挑战。

年度工作计划篇五

一、严格管理，有效协调

一年来，在护理部和科主任的领导下，从各方面严格要求自己，在科室工作尤其是护理工作中坚持以科室为家，每天早来10分钟，晚走10分钟，认真落实医院和科室的各项工作制度，严格按照操作规范，合理安排护士和护工的排班，培养护理人员的全面素质，使她们都能很好地完成自己的本职工作，积极组织科室护理人员学习基础护理技能，针对儿科患儿特点，身先士卒，大胆管理，研究、摸索出了一套行之有效的护理工作方法，保证了科室工作稳步进行。积极配合主任做好医护协调工作，引导大家做好医护沟通；及时发现并解决一些摩擦和矛盾，增强了科室凝聚力，使中医科成为一个温暖的大家庭；让医生护士在身心愉悦的状态下工作，也为病人营造了温馨、和谐的病区住院环境。

二、狠抓护理业务培训

他们生了病，家里人着急、上火，再加上静脉穿刺给患儿带来的痛苦，家长很难接受，容易产生护患矛盾，儿科的护理工作就面临护理操作难度大、患儿家长沟通困难、医疗护理容易引起纠纷等因素而成为医院工作中困难较大的专业，护理工作压力之大，责任之重不言而喻。针对这一现象，我果断决定：从我做起，全员培训。采取业务学习和个案护理查房相结合的方式，发动科主任和医生参与，对包括呼吸、循环、消化、神经系统的常见儿科疾病知识进行培训，对儿科护理学基础知识和常用护理操作技术进行培训，甚至对一些急诊的抢救护理知识技术，也进行了培训。一年的系统培训

下来，考核结果表明，护士对上述各系统常见疾病都有了全面的认识和了解，这不仅提高了她们的业务技术水平，也极大的增强了护士对自身、对科室发展的信心。此后，我又采取日常强化的方式，不断结合病房现有病例强化培训过的知识，终于打造出了一支技术过硬的儿科护理队伍。

三、尝试文化管理，力求做出特色

多年的护士长经历，使我深切的体会到：对于一个团队而言，规范其行为固然重要，但更重要的是要改变其思想，升华其内心世界，要让护士长管理这个外因，通过护士个人素质的内因起作用。为此，我采取了一系列措施：在护士排班表上，每周送她们一句人生、职场感悟；在儿科护理群里经常分享一些儿科护理方面的新知识、感悟人生的故事；利用早会给她们讲一些励志、哲理等小故事，引发她们对人生、对事业的思索。潜移默化之中，我们儿科的护士，人文素质有了很大提高。我终于打造出了我用人文知识改变护士——护士有效管理自己——护理工作质量提高的良性链条。近几年，不仅儿科的护理文化建设起了成效，而且圆满的完成了各项工作目标。在院各项检查工作中，我们取得了较好的成绩。

四、注重服务细节，提高病人满意度

实施责任制整体护理，责任护士对所分管的患儿的所有护理工作全面负责，提供全程、全面、专业、人性化的护理服务。使护士明确责任护士应当负责的基础护理项目及工作规范、必须履行的基础护理职责。加强基础护理，满足患者的基本生活需求。按级别护理服务要求，认真做好基础护理，专人负责晨间护理质量，巡视病房时清理病房，保持病房的清洁、整齐，让患儿感到舒适、安全。对生活不能自理的患儿，指导并协助家长给患儿洗脸、洗头、翻身、擦澡、修剪指甲，保持患儿三短、六洁。制定基础护理工作重点，每周一、四下午协助家长给患儿洗澡，每周二下午剪指甲，每周四下午协助对患儿的健康教育方面，多数科室的做法是，单纯依靠

护士口头宣教，但我通过长期以来的观察，发现了一个弊端：护士说得少了，内容涵盖不全，说得多了，因为时间有限，就会说得快而没有重点，这样，患儿患儿及家长根本记不住。为此，我把入院宣教的内容列了一个提纲，作为护士口头宣教的内容，而把详细内容输入电脑，护士在做提纲挈领的宣教后，把详细的资料发于病人，这都起到很好的效果。这种口头和书面相结合的宣教方法，不仅有助于家长的掌握，也节省了护士大量时间，因此深受大家欢迎。通过这一年的努力，基本做到了让领导和同志们满意，让自己满意和让患者满意的三满意，患者满意率基本达到95%以上。

五、不断学习总结，提高自身素质

俗话说，打铁还需自身硬，在认真做好科室护理管理工作的同时，我坚持学习新知识，不断总结临床护理经验，提高自身综合素质。一年来，先后在各种护理杂志上发表学术论文多篇。

六、不足之处

面对我的患儿我的科室，我可以坦然的说，为了你们，我一直在努力！但是，面对自己，我深知工作中还有很多的缺憾，比如，科研是护理工作前进和发展的重要动力，但我们儿科的护理科研项目至今还是空白；再比如，有时候，过于严厉的要求，我甚至看到过护士的眼泪和无奈。

七、努力方向

1、力争在护理科研方面有所突破；进一步加强业务知识的学习和人员进修、培训，进一步熟练专业技能。

2、宽严结合，和科室主任一起狠抓基础护理、护患沟通等全面工作，进一步加大科室管理力度，让自己的管理方式更加成熟。

总之，一年来，我和科室主任及全体科室医护人员同心同德，克服困难，知难而上，以医院大局为重，内强素质，外树形象，不断提高医疗护理水平，切实为患儿提供优质的护理服务，做出了显著的成绩。在今后的工作中，我将继续努力，奋发进取，更好地为患者服务，为医院的三级医院建设做出自己新的贡献。

年度工作计划篇六

时光飞逝，不知不觉中，我已经来红星工作已经半年了。还记得刚来的时候还是初夏，想就快要进入隆冬季节了。这半年可以说是在汗水加泪水中度过的，虽然以前从事客服工作也已经有4个年头了，但是自我感觉全方位的客服工作只有在红星才体验的如此全面和深刻。

这半年的前5个月中我担任的是客服专员的工作，在这个岗位上在经理和同事们的帮助下，我更深层次地学到了很多。

(1)学会了忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此我理解为客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2)学会了换位思考，红星是中间人，是老娘舅，我们在考虑自己利益的同时也要为客户着想，为厂家着想。这样是维护客户、留住商家，提升红星最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考还可以平衡工作情绪，提升自身素质。

(3)学会了不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。尤其在我们红星，信誉是根本，公司规定在接到客户投诉问题后，要在24小时之内回复顾客，72

小时给出顾客满意的处理方案。这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(4) 学会了勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

但与此同时，也存在许多不足：

(1) 还需要训练全方位的语言表达能力。我这里说的语言表达能力不是与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中等这些基本功，而是要用词恰当，谦恭自信，积极很多时候我们无法为顾客争取到她想要的，但是依然可以从言语中体现我们的诚意。

(2) 还需要丰富行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。我还需要向商家，向有经验的前辈，向书本不断学习。

而后的一个月担任了回访专员的工作，这个工作让我体会到，如果说客服专员担任的是售后服务出现问题后紧急救火的角色等话，那回访担任的角色就是防患于未然。在这个岗位上的1个月里更系统地了解了客户销售信息，尤其是“百团大战”活动过后，面对一天2990个需要回访的电话，让我这个刚接手回访工作的新人来说，确实倍感压力。幸而有同事的帮助与支持，最终在一周时间内完成了所以电话的回访及信

息统计，最终11月汇总回访电话总数5605，有效电话5308，回访率94.7%，满意率99.55%，达到集团标准，也让我对回访工作有了更深层次的理解。

转眼20__年就要过去了，展望来年，面对严峻的市场竞争，我们的压力一定成倍增加，但是作为红星人，就是要做别人做不到，要求比别人更严格的，我会对增加提出更高的要求，努力追赶红星这趟“高铁”，配得上做一个真正的红星人。