

最新电话营销总结报告 电话营销工作总结 (实用5篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

电话营销总结报告 电话营销工作总结篇一

第一：沟通技巧不具备。每天接触不同客户而我跟他们沟通的时候说话不够简洁，说话比较繁琐。语言组织表达能力是需要加强改进。

第二：针对已经合作的客户的后续服务不到位。看着自己成功客户量慢慢多起来，虽然大的客户少之又少，但是自己还是在尽心尽力的维护每一位意向比较好的客户，并且达到从意向客户到真正客户为目的。客户虽然已经签下来了，之前感觉万事大吉了，其实这种想法是非常的不成熟，后来经过几个月的工作，再加上戴总和胡经理都有跟我们开会中重点讲到老客户的维护好与坏的问题。确实感觉到一个新客户开拓比较难，但是对于已经成功合作的客户其实是比较简单的，比如我有20个老客户，只要很好的维护好了的话，在以后的翻单过程当中肯定会第一时间想到通赢防伪的小周。那么这样不仅继续给公司创造利润，也是对自己一个工作上的认可。因此这点我得把目光放长远。

第三：客户报表没有做很好的整理。对于我们这个行业来说有旺季和淡季，对于淡季或者临近放假的时候问候客户这些应该做一个很好的报表归纳，而我这方面做的不够好。确实报表就是每天辛苦劳作的种子，日积月累，需要自己用心的

去经营，否则怎么结出胜利的果实呢。领导只有通过明了的报表才能够知道我今天的工作状态和收获如何，然后有针对性的加以指正和引导。而我自己也每天做好完整而又详细的报表也可以每天给自己订一个清晰而又具有指导性的工作总结以及来日的工作计划，这样工作起来更加有针对性和目的性。那么也更加如鱼得水。

第四：开拓新客户量少。今年我合作成功的客户主要是通过电话销售和网络客服等渠道找到客户，而自己真正找的客户很少，这点值得自己好好的深思一下，有一些大部分原因是为了不错过任何一个主动联系我司的意向强烈客户，因此大部分的时间花在了联系电话销售客户上，而忽略了自己联系上的意向客户。而自己今年开拓的新客户量不多，这点在明年要很好的改进，并且明年订好一个计划，让自己的时间分配的合理。达到两不误的效果。

第五：当遇到不懂的专业或者业务知识时候，不善于主动请教领导，并且未在当天把不懂的变成自己的知识给吸收。

综合以上几点是我在今年的工作中不足之处表现，我会在今后的工作当中加以改进，有句话说的话：聪明的人不会在同一个地方摔倒两次。当然谁都愿意做一个聪明的人，所以同样的错误我不会再犯，并且争取做到更好。望公司领导和同事共同监督我。一个人有错误不怕，怕的是不知道改正，而我就要做一个知错就改，并且从中把缺点变成自己的优点。

今年整整的一年变化不大，主要工作职责是电话销售，顾名思义就是通过电话达成交易的销售。而我在这一年里也主要是在公司通过网络、电话来获得跟客户的沟通，工作上听上去每天坐在办公室里，打几个电话或者qq客服等联系到客户，这样很简单，但是实际上工作量还是有的，每天要跟不同的客户打交道，并且第一时间通过自身的语言来留给客户一个非常好的印象。为了让客户对我们公司的产品质量更加信赖，除了公司的报价外，更重要的是一个服务。要让客户感觉到

通赢防伪公司是一个大企业有很好的服务团队，并且就好比是在享受的过程一样，把谈生意的氛围转化为一种朋友之间的友好交流沟通。并且让意向强烈的客户第一时间能够想到，想到跟通赢防伪公司合作等等这些都是与自己付出辛苦的努力是息息相关，并且作为销售人员来说第一时间要有非常敏锐的嗅觉感觉到客户的需求。对于意向强烈的客户而言除了很好的电话问候、短信问候□qq问候外还需要有一份工作的热情感染到客户，让客户从自己的行为中感觉到我的真诚。那么相信客户量也会慢慢积累起来。

我相信通过自己在工作上的努力，并且饱满热情的迎接每一天，终究会见到彩虹，并且相信在明年公司会更好，自己的业绩量也会比今年更加有前景。也希望相信通过这一年的工作实践，从中吸取的经验和教训，经过一段时间的反思反省之后，在*年甚至更长一段时间里，能让我在各方面有一个新的进步和提高，从而把工作做到更好更细更完善。望明年自己的业务量能够达到质的飞跃。

电话营销总结报告 电话营销工作总结篇二

现在进入公司已经将近有3个月的时间，这一个月的学习过程对我来说是至关重要，在这段时间里我学到了很多新的东西，比如业务上的谈判，产品知识的实际运用以及新环境下同事之间的和睦相处等等，现就本周的一些心得与体会写一下。

一、总结：

x月份截至目前出了三单的成绩，完成了自己的初步任务目标，在这里我要感谢xx□xx的帮忙。没有她们的帮助这个单子是不会这么顺利拿下来的。

经过这不到一个月的电话营销，自己也总结了一下小小的'心得经验：

1。首先确定产品的使用目标，在和客户沟通之前，要充分的了解客户，因为我自己认为不能为了打电话而打电话，是为了成单而打电话。针对不同的客户侧重讲不同的内容，正如每个人的心态不同，与我同年这一辈多是自傲的人，他们的虚荣心不允许他们在别人面前承认自己某方面缺陷，因此他们对保健品十分排斥，或者他们本身十分健康，根本不需要这些。此刻作为最大的消费人群，我们要换个角度，从父母下手，百善孝为先，可以以情动人。

的情况下会很热心的告诉你一些情况，如果在工作烦忙时会很暴，这时就不易过多的谈话，并表示出你的感谢马上挂电话。

3。再者要有积极地心态和正确的话术。虽然平时会受到许多质疑甚至侮辱，但我明白，自己必须承受压力和调节好个人情绪的变化，每天工作时都要保持一个很热情很积极的心态，用你的热情去打动对方。

4。对于意向客户。对于意向客户要时时及时的跟踪，坚持不懈的跟踪。目前我的客户中自己感觉有意向的，有30个。我认为自己目前所做的是了解这些人，获悉他们徘徊的缘由，从根本下手，争取一举拿下。

5。但经过长期的训练，本人认为要做到取舍。对于钉子户，要敢于放弃，也许一个人的时间可以换来二个客户。同时不能气馁，心态摆正，卖不出，不一定永远卖不出。

二、计划

电话营销总结报告 电话营销工作总结篇三

20xx年是东北电网有限公司正式运作的第一年，在国家电网公司党组的正确领导下，公司上下克服了用电负荷持续攀升、电力供需趋紧、电煤供应紧张等困难，认真践行“三个代

表”重要思想，坚持和落实科学的发展观，紧密围绕深化改革、规划建设、安全生产、电力供应、强化管理、优质服务等做了大量卓有成效的工作，公司上下呈现政通人和、经济发展、事业兴旺、令人振奋、令人鼓舞的局面，实现了良好的开局。公司代管火电厂发电量完成83.5亿千瓦时，同比增长1.4%。直属水电厂发电量完成65亿千瓦时，同比增长72%。售电量完成53.9亿千瓦时，同比增长16.3%。送华北电量完成45亿千瓦时，同比增长6.3%。利润完成1.75亿元，超过考核指标0.15亿元，增长了9.38%；资产负债率完成66.46%，比考核指标下降3.54个百分点；净资产收益率完成2.09%，比考核指标提高1.53个百分点；上缴投资收益1000万元，全额完成上缴任务；应收电费余额完成5.7亿元，比考核指标下降4.7%。水电厂非生产用电完成6662万千瓦时，比计划指标下降了5.85%。劳动生产率完成141.2万元/人，同比增长13.8%。多经企业收入实现10亿元，利润实现5500万元。

公司大中型基本建设项目投资完成22亿元，其中：电源项目7.16亿元，电网项目11.66亿元。新建送电线路474.5公里，新增变电容量168万千伏安。县城电网改造工程完成投资2.57亿元。

20xx年，东北电网电力供需总体平衡，但辽宁电网供需形势趋紧。受全国性电煤供应紧张、用电负荷快速增长和电煤煤质不好等因素影响，辽宁电网供需失衡。我们积极与辽宁省政府进行沟通，避免了电煤紧张形势的进一步恶化。充分发挥区域电网公司的统筹协调作用，打破关口调度分省电力电量平衡机制，加大跨区、跨省北电南送的力度，妥善解决了“保辽宁”与“送华北”之间的矛盾。20xx年辽宁省同比多受入电量56.9亿千瓦时。公司实现了“送华北电量一度不少，保辽宁不拉闸限电”的目标。

公司认真贯彻“安全第一、预防为主”的方针，按照国家电网公司的要求，进一步落实安全生产责任制，加大了安全培训力度和安全投入，大力推进安全生产长效机制建设。

强化安全生产管理，认真开展标准化作业，全面实行安全性评价动态管理，落实各项反事故措施。加大对老旧设备的更新改造力度，完成了云峰大坝下游面加固、更换辽阳2号主变压器等工程，不断提高设备健康水平。积极配合公安机关加大对电力设施的保护力度，建立健全电力安全生产预警和应急处理机制。克服了主要输电断面潮流重、老旧设备健康运行水平低、恶劣灾害性天气多发、基建工程多及新设备投产任务繁重等困难，圆满地完成了20xx年各项生产任务，安全生产形势总体平稳，各项事故指标均好于上年。

(二) 紧紧围绕振兴东北老电网，加快电力规划和建设步伐

以科学的发展观为指导，紧紧围绕建设坚强电网的目标，认真贯彻“市场引导电网、电网引导电源、电网适度超前，电网与电源协调发展”的规划思想，编制完成了《东北地区“”电力发展规划和20xx年远景目标研究》、《东北电网“”及20xx年电网规划设计》、《赤峰、通辽电网“”及20xx年规划》和《呼伦贝尔向辽宁省输电方案研究》报告，并通过评审；编制完成《东北地区全面建设小康社会电力发展规划》和《东北电网“”二次系统规划设计》报告。《东北地区“”电力发展规划》在全国第一个顺利通过国家发改委评审，受到了国家电网公司和国家发改委的表扬。为加快解决东北电网北电南送能力不足的问题，上报并获国家发改委批复了吉黑省间断面合哈二回及方牡敦包两个500千伏输变电工程可研。

在基建工作中，公司以确保基建安全为基础，提前介入、科学安排，超常规创造条件进行施工；强化工程管理，落实质量责任制，按达标投产标准严把质量关，严格执行“五制”，有效地缩短了工期，保证了工程安全和质量。500千伏包东徐工程和沙河营工程已经通过竣工验收并投入运行；哈合二回工程线路基础全部完成，方牡敦包工程基本完成线路终勘交桩。电网结构进一步改善，输送能力明显增强。农村电网改造工

程全面完成，县城电网改造工程稳步实施，得到了当地政府的高度评价。

丰满三期永庆反调节水库、白山抽水蓄能电站工程、长甸改造工程、蒲石河抽水蓄能电站工程、元宝山三期四号机复建工程以及超高压局基地建设均进展顺利。

(三) 以改革创新作为企业发展动力，大力推进电力体制改革

按照国家电网公司改革的统一部署，电网公司作为省公司重组试点单位，率先在五大区域电网公司中完成了省公司出资人变更登记，建立了“母子公司”的资本纽带关系，为其他区域网公司提供了借鉴。

根据《国家发展改革委关于东北区域电力市场上网电价改革试点有关问题的通知》要求，我们进行了两部制上网电价全电量竞争模式的市场实施方案和运营规则的研究，赢得了工作主动。按照公司党组确定的“保证电网安全稳定运行、网省公司利益不因发电侧市场的运作而受影响”的原则，完成了实施方案、运营规则及相关管理办法的修编，进行了年、月模拟竞价交易，并进行了调电、结算和考核等全过程模拟，模拟运行工作进展顺利，系统及相关规则得到检验。目前已经启动市场试运行。

按照电网公司组建方案要求，完成了电科院和大连培训中心的改制工作。大连培训中心建立了“管委会体制，模拟公司化运作，实施差额预算管理”的新模式。电科院由拨款单位改为具有市场主体地位的有限责任公司。

公司制订了董事会、监事会议事规则，开展了东北电网可持续发展能力等重大课题的研究，启动了本部公务用车改革。

(四) 坚持以科技进步为支撑，提高电网的输送能力和可靠性

建设功能强大、运行灵活、经济高效的大电网，是电网公司发展的物质基础，也是提高企业核心竞争力的必经之路。20xx年，在国家电网公司的领导下，我们精心策划、周密组织，三省公司密切配合，东北电网大扰动试验取得了圆满成功，获取了宝贵的试验数据。经国调和网调的反复计算和论证，吉黑省间输电稳定极限从110万千瓦提高到160万千瓦，相当于吉黑省间建设了一回500千伏输电线路，产生了巨大的经济效益和社会效益。

开展了500千伏主网架一期广域实时动态监测系统的研究工作，并在东北电网大扰动试验中发挥作用，获得了大量详实的系统数据，为仿真计算分析工作提供了重要依据。完成了区域电力市场技术支持系统开发，进行了区域电力市场系统工程建设、输电电价等问题研究。为解决伊冯、包东徐、方牡敦包等穿行于高山峻岭之间的输电线路在防火期及大雪封山季节的巡线问题，开展了直升机巡线技术的应用研究并完成首次试飞。

(五) 不断加强经营管理，公司效益稳步提高

进一步清理、疏导了电价矛盾，调整清理蒙东地区优惠电价政策，解决了平庄矿务局多年的欠费问题，为公司增加了收入。积极争取到合理的两部制上网电价政策，使容量电价由原定6分/千瓦时而下降到5.1分/千瓦时，降低了市场风险；确定了容量电费由电网公司统一结算、电量电费分省结算的结算方式，增强了公司对市场的调控力度。圆满完成了清产核资工作，直属单位清查出资产净损失1.17亿元，减轻了公司不良资产的负担。加强了资本运作，合理安排资金流向，保证了资金及时供应；规范资金账户管理，压降省间互供电费，确保了资金按时回笼；争取降息政策，降低了融资成本。加大电费收缴的奖惩和考核力度，建立电费风险防范机制，开展“无欠费供电公司”考核评比活动，实现了当年电费和陈欠电费全部回收的目标。加强内部审计，强化内部控制，圆满完成政府审计决定落实及整改工作；坚持对重大投资项目进

行审计，规范重点工程管理，取得了良好的经济效益。

召开了公司人才工作会议，确定了公司人才队伍建设的总体目标和任务；着力开展了以培训考核使用待遇一体化为核心的人力资源管理体系框架构筑工作；推行了绩效管理工作，建立了人才考评体系和制度，启动了“159”优秀人才工程和直属单位职业技能鉴定工作；完善了工资决定机制和经营者激励约束机制，加大了对经营者三项责任制考核和奖励的力度。

不断提高经济活动分析的质量，为公司决策提供了科学依据。工程、物资招标投标管理工作进一步规范，建立健全了招标投标工作体系，降低了成本支出。财务、营销、招标投标实现信息化、网络化管理。以创一流县级供电企业为载体，推动农电企业管理升级，全面提高了农电企业管理水平。公司直属多经企业依法进行了产权制度改革和资产重组，进一步增强了企业适应市场能力，经济效益显著提高，核心竞争力得到加强。

(六) 坚持把优质服务作为公司生命线，树立企业良好形象

把“优质服务是电网企业生命线”摆在突出位置，切实增强“服务于党和国家大局、服务于发电企业、服务于电力客户、服务于社会发展”的意识。为满足营销现代化建设和管理的需要，开展了整合营销、计量工作标准化考核评比活动，积极推进“按线、按台区”承包工作，重组业务流程，建成了以95598服务热线为核心的客户服务中心，实现“一口对外”。深入到赤峰、通辽供电企业和19家农电企业进行暗访，规范了窗口建设。

坚持“三公”原则，及时发布电力市场信息，召开了东北电网第二次网厂协调会议，积极推进了网厂协调合作机制和网厂安全生产管理机制的建立和完善。自觉接受社会各界的监督，圆满完成了节日和重大活动期间的保电任务，树立了企业良好形象。

认真贯彻落实“三个代表”重要思想和xx届三中、四中全会精神，进一步加强党的建设、领导班子和干部队伍建设。公司本部交流进入一批具有丰富基层实践经验、素质较高的干部，队伍结构有较大的改善。

深入开展“东北大振兴，我们怎么办”大讨论，举办党委书记论坛，开展情感交流、生日读书等系列活动，鼓舞了干劲，凝聚了力量。深入开展安全思想工作，使之有效地融入到安全管理中，促进了企业安全文化建设。

充分利用正反面典型进行警示示范教育，认真组织学习宣贯“两个条例”，进一步完善了党风廉政建设和反腐败工作监督制约机制。公司党组与直属单位，机关党委与本部各部门都签订了《党风廉政建设责任书》，制订了《领导班子成员以及部门责任分工》，配套出台了《公司领导干部责任追究实施办法》，把党风廉政建设责任目标逐级分解，层层落实。严把责任“分解、考核、追究”三关。

关注民生工程，积极筹措资金，加快直属单位办公生活基地建设，改善了职工办公和生活环境。积极开展“送温暖工程”活动，建立特困职工档案和困难职工求助热线，全年走访慰问困难职工47人，发放慰问金9.4万元。公司职工整体生活条件和收入水平得到提高。建立了企业年金和企业补充医疗保险制度，提高了职工养老和医疗保障水平。广大干部职工充分享受到企业改革与发展的成果。

进一步加强了公司高层次民主管理，加大了厂(局)务公开力度，凡是企业的重大事项和涉及职工利益的重大问题，都及时提交职代会或职工代表团组长联席会议审议。围绕企业改革和发展的中心，深入开展群众性“经济技术创新工程”活动，大力弘扬劳模精神，提高了职工队伍整体素质。

各位代表、同志们□20xx年的成绩来之不易，是国家电网公司党组和公司党组正确领导的结果，是广大干部职工同心同德、

埋头苦干的结果。一年来，公司系统涌现出了一大批成绩突出的先进单位、先进集体和个人。许多单位和职工获得了国家、省(区、部)和地方党委、政府的表彰奖励。在此，我代表公司经营者集团，向获得各项荣誉的单位、集体和个人表示热烈祝贺!向为电力改革发展付出心血和汗水的全体职工及家属，表示衷心感谢!并向关心支持我们工作的领导和有关部门，表示诚挚的敬意!

在充分肯定成绩的同时，我们也要清醒地看到工作中的一些问题和不足。一是电网建设资本金严重短缺。公司每年可用于发展的资金来源与资本性支出需求相比，缺口较大，已经成为制约公司发展的瓶颈。二是安全生产还存在薄弱环节。老旧设备改造任务依然艰巨;电网网架薄弱，主要输电断面输送能力不足，还不能适应用电需求快速增长和资源优化配置的需要，这些都威胁着电网的安全稳定运行。三是管理粗放的问题比较突出。整体运营效率不高，管理中不严、不细、不实现象还比较突出。四是干部综合能力建设还需加强。个别同志分析判断公司形势，准确把握战略重点和工作重点能力不足，对外工作的联系、沟通力度不够，在错综复杂的环境中把握主要矛盾和关键问题的能力不强。这些问题必须引起我们的高度重视，切实采取措施加以解决。

电话营销总结报告 电话营销工作总结篇四

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变;从一个独立的个体到成为xx银行电话客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题;在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足

之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行xx中心大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在xx企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：选择了建行就是选择了不断学习。作为电话银行xx中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

2、注重克服思想上的惰性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬钉子精神，挤时间学，正确处理工

作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

三、增强主动服务意识，保持良好心态；

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

电话营销总结报告 电话营销工作总结篇五

回顾走过的一年，所有的经历都化作一段美好的回忆，结合自身工作岗位，一年来取得了部分成绩，但也还存在一定的不足。在我行进行网点转型，提升服务质量，加强网点营销。我们支行从人员配置进行了部分调整，安排了低柜销售人员，个人理财业务得到初步的发展，开始尝试向中高端客户提供专业化个人投资理财综合服务。我也从低柜调整到理财室从事个人理财业务。虽然在工作中遇到诸多的困难和问题。

客户维系、挖掘、管理、个人产品销售工作：

1、抓基础工作，做好销售工作计划，挖掘理财客户群；通过前台柜台输送，运用银掌柜crm系统，重点发展vip客户，新增vip贵宾客户。

2、进一步收集完善客户基础资料，运用银掌柜crm系统将客户关系管理，资金管理，投资组合管理融合在一起，建立了部分客户信息、在了解客户基本信息对客户进行分类维系的同时，进行各种产品销售，积极营销取得了一些成效。

3、加强了宣传，通过报社、移动短信，展版张贴led横幅等方式传递信息，起到一些效果。

4、结合市场客户投资理财需求，按照上级行工作部署进一步

推进新产品上市，如人民币周末理财、安稳回报系列、_银进取博弈理财等、以及贵金属的销售。

自身培训与学习情况：

在省分行的高度重视下，今年三月份通过全省对个人客户经理经过选拔和内部考核后，脱产参加接受afp资格正规课程培训。在自身的努力学习下，今年通过了全国组织的afp金融理财师资格认证考试，并取得资格证书；通过afp系统规范培训，经过本阶段的学习后，提升了自己素质。

在工作中，作为银行的职员，在为客户做投资理财方案时，根据不同的客户，适当地配置各种金融产品，把为客户创造的投资回报作为自己的工作目标。能将所学知识转化为服务客户的能力，结合我行实际情况参加it蓝图培训，不断提高自己业务能力。

尽管我行理财业务已得到初步发展，但由于理财业务开展起步较晚，起点较低，使得理财业务发展存在规模较小，与同业比较存在较大差距，存在人员不足、素质不高、管理未配套等问题。目前，我行为扩大中间业务收入，仅仅在发展代理保险，代售基金是远远不够的，产品有待更丰富，理财渠道有待拓展，我行的特色产品：__，__，__，__等许多特色理财品种还没完全推广开(受营销人员，业务素质等方面的制约)缺少专业性理财。

不足处：

- 1、基础理财客户群(中、高端客户)较少，对客户信息资料了解不全(地址、号码、兴趣爱好)缺少对客户的维护。
- 2、营销力度薄弱，需要团队协作加强营销，没有充分发挥个人能力。

3、业务流程有待梳理整合，优化服务提高服务质量，多渠道从前台向理财室输送客户信息。

1、在巩固已取得的成绩基础上，了解掌握个人理财业务市场，应对同业竞争，进快迅速发展我行的理财业务。

2、不断加强素质培养，作好自学及参加培训;进一步提高业务水平。

3、加大营销力度推进各项目标工作，有效的重点放在客户量的增长。

4、结合我行工作实际加强学习，做好it蓝图新系统上线工作，做好工作计划。