

年度个人总结 个人年度总结(优质8篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

年度个人总结篇一

再过半个月我们就要和20xx年挥手告别了，沉下心来回首走过的一年，心中充满感动，充满感激，充满喜悦也充满对明天的希望。

从8月中旬走进xx[]在短短三个多月的工作中我一直被我身边的人感动着。如家般的氛围让我消除了离家在外的孤独感，领导和同事们的支持与鼓励让我稳步快速的成长，身边人的细心和耐心让我感到暖心和舒心，同事们身上那“吃苦、敬业、节约、亮剑”的精神让我感动和钦佩。

我衷心的感谢领导和同事们在即将过去的一年中给予我的帮助和关怀，特别是xx的家人们，没有你们的帮助和支持就不会有我们今天的成长，你们用实际行动体现了京博的企业价值观和企业精神，从你们的身上我真正的读懂了什么是“诚信、奉献、改善、利他”。

化验室工作连接着生产与销售等环节，可靠的数据才能提供说话的依据，因此做好化验工作非常重要，作为一名化验人员要想做好这份工作，就必须不断学习，不断提高个人技能和业务素质。在实际的工作中我边干边学，勤思考，多积累，认真学习掌握各种化验知识和方法，努力提高自己的实际操作和理论水平。通过学习我熟练掌握了各项化验的标准、工作原理以及操作规程。从老员工身上我学到了，作为一名合

格的化验员要时刻怀有一颗高度的责任心，在实际工作中，要本着客观、严谨、细致的原则，做到实事求是、细心审核，勇于负责，严格执行化验室各项规章制度、仪器操作规程和相关质量指标。对于不真实、不合理数据要严格进行复查审核，确保数据的准确。

在活动方面，我积极参加单位组织的各项活动，在参加活动的过程中我增长了见识，丰富了阅历。

总结即将过去的一年，收获的同时也发现了自身的不足，有些工作做的还不够完善，知识积累的扎实性还不够，知识面还不够广，缺乏创造性的工作思路，思想觉悟和工作效率还有待进一步的提高。

成绩属于过去，整理一下思绪整理一下心情，从这一秒开始备战20xx[]新的开始就有新的挑战，我会保持好的方面，加强弱的方面，改善差的方面。我不想说明年我会怎样怎样，我想说我会努力做到下一秒比这一秒要好。

最后，祝愿我们的公司事业蒸蒸日上，业绩节节攀升，祝愿我们的家人幸福如意。

年度个人总结篇二

x年根据护理部、大科工作计划，结合本科实际情况，制定护理工作计划，在主管院长、护理部及大科护长的领导下，各项工作能按计划完成，现总结如下：

对照自治区医疗机构消毒供应室验收标准及评分标准，在主管院长、护理部、大科及院感科的领导下，反复自查自纠，不断完善工作制度。优化工作流程及质量标准，科内进行各级人员应知应会培训考核，顺利的通过了自治区消毒供应室的评审验收，为医院创“三甲”奠定了良好的基础。

根据创甲办及护理部的指示，严格按照《医院消毒供应中心管理规范》的三个标准、国家中医院管理局《三级中医院分级管理标准》的要求，结合《医院管理年活动评价标准》，通过自查自纠，不断的整改，不断的完善，做好消毒供应中心的建设，进一步加强科室人员应知应会知识培训及完善相关台账资料的整理。同时及时检查督促各区域重点工作环节、工作流程的规范执行，为创三甲迎检做好充分的准备，顺利通过自治区卫生厅检查组的三甲评审。对三甲检查中专家提出的意见及建议虚心听取，并及时组织讨论，逐步落实整改。

积极配合医院开展x年“优质护理服务示范工程”活动，强调“说话和着说，服务着做”，深入科室实行下收下送，满足临床需要，并了解供应物品的使用情况，发现问题，及时解决，不断提高服务水平，各种医疗用品的分类清洗、消毒、包装、灭菌都有严格的质控标准，由护士长及质检员在工作中随时随机检查，确保医疗用品消毒灭菌效果。无菌物品合格率达100%，器械清洗质量达98%。

根据护理部、大科系统以及供应室质控计划开展科内质控工作，一级质控人员每月进行质控检查2次；二级质控每月检查一次；三级质控每月检查一次。对存在的问题做到有原因分析，有整改措施、有反馈、有复查。根据科室质控情况完成科室的质控总结。

根据护理部、大科的培训计划结合科室的情况制定每月培训计划并组织实施，包括“三基”“三严”培训、中医知识与中医技能培训计划、供应室人员专科知识培训及应知应会培训，新入科护士培训等。1月完成全院业务小讲课一次。科内每月对工作人员进行院内感染知识学习，提高工作人员的'消毒隔离意识，严格各项技术操作规程，防止因人为因素造成的院内感染流行。

完成x年—x年实习护士的带教总结，根据护理部的教学计划，制定x年实习生教学计划。明确带教内容，组织实施。

上半年开展新业务两项，分别为全自动清洗消毒器和凯斯普低温生物培养箱，根据生产厂家的指导，分别制定操作规程、流程，并组织科室人员培训。

下半年继续在主管院长、护理部、院感科及大科的领导下开展工作，针对科室的不足，加以改进整改并逐步落实。

年度个人总结篇三

本站后面为你推荐更多个人年度总结！

一年来，在站长的带领下，我从最初的不安和紧张，到现在能够每天从容准确的收费。熟练的操作设备，这样的经历对我以后工作的帮助是很大的。现在我把在这一年多工作的工作的经验和感想总结一下。

第一在服务态度方面我知道收费的形象是代表

了整个环城高速收费的形象，所以每次都按照要求着装整洁的上岗，工作时我随时注意自己的服务态度，使用文明用语，收费工作是窗口行业，接触的司机形形色色，当然有很多司机理解很支持我们的工作，有的司机一肚子怨气满嘴脏话，我都忍住不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，使它们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作顺利交费。在工作的这段时间里很少发生争执的现象。

第二收费工作方面在开始的收费工作中我不懂

就问，很快就能熟练操作。现在随着春节的到来入口出口的车辆也逐渐增多，尤其是在节假日，在这样的情况下我除了努力提高效率外，还做到每辆车都核实车型，仔细打票，仔细验钞，小心的放杆抬杆一丝不苟的做好。同时为了更好工作我时刻注意与班长，数据员配合。遇到问题及时请示及时汇报，出现问题及时解决，有效的降低了错误率，工作的效

率也大大提高了，业务更加熟练了，自觉履行岗位工作职责努力完成本职工作任务。在工作中总结工作经验，注意提高工作质量和办事效率，遵守各项规章制度，按时上下班，从没有请假迟到早退现象，从不计较报酬有奉献精神。在加强作风建设方面做出表率。

在工作中严格要求自己求真务实善于与人共事，团结合作，分工不分家，能主动配合有关部门负责人完成工作，服从领导和组织的安排，有大局意识和全局观念。我知道，无论在哪个方面我离领导要求都有很大差距。今后我将继续听从领导安排，积极配合领导同事的工作，通过不断学习来提高自己的业务水平和业务能力，提高自身素质。本人决心，在今后的学习中，更加刻苦的学习，加倍努力的工作，力争取得更大的进步，取得更好的成绩。做一名领导放心，爱岗敬业的优秀收费员。

年度个人总结篇四

我是外语系09级2班的一名共青团员，在这个神圣的组织中，我积极地参加团组织各种活动，努力完成团组织交给的任务，时时刻刻记住我应该做什么，如何做好思想理念、并且在同学中起好模范带头作用，为大家营造一个积极进取的氛围，与广大团员分子一起进步。

我深刻认识到：共青团作为共产党的后备主力军，有着不可替代的作用。作为共青团中的一名，我首先感觉无比的自豪，更主要的是要严格要求自己，并且学习上争高分，政治上要先进，活动中要积极。进入大学以来，我时刻铭记自己是一个光荣的共青团员，处处严格地要求自己。作为一个学生，我把学习当作自己的第一任务，从来不肯放松一丝一毫，在期末考试中各科都取得了优异的成绩。但成绩不等于满足，而是作为一种动力促使着我进步，促使着我走向成熟，融入社会，肩负起历史赋予我们的使命。

作为共青团中的一员，我时刻不忘团员的职责，严格遵守团员的守则，牢记团员是党的后备军，应该继承党的先进性，应该拥有高尚的人品和情操。我能积极参加团委组织的各项纪念活动，在活动中通过认真学习和思考，不断提高自己各方面的能力和素质，争做社会主义事业的合格接班人。

我加入团组织以来已有将近7年的时间了，我深深感受到了这个大家庭的温暖。团组织使我健康成长，使我正确认识世界观、人生观、价值观。作为共青团员我们应该坚持与时俱进，全面建设节约型社会。下面是我在这一年来基本情况汇报如下：

在思想上：首先，端正思想，提高思想觉悟水平，树立起作为共青团员应该起到带头和模范作用；中国共产主义青年团是中国共产党领导的先进青年的群众组织，是广大青年在实践中学习共产主义的学校。这一学期来，我通过对团知识的学习和积极的参与团内的各项活动，让我更深刻的了解到作为一个共青团员的光荣和责任的重大。我认识到团员负担着为实现我们党推进现代化建设、完成祖国统一、维护世界和平和促进共同发展的三大历史任务，要实现这些任务，目前的阶段主要做的事情是努力学习，积累更多的知识以便将来的运用。

其次，积极参与学校组织的各项团员活动，在活动中学习理论，在活动中实践理论，这样做到学以致用，也符合马克思的理论与实践相结合的原则；再次，按时缴纳团费，不拖后腿，争取为团的事业贡献自己的微薄之力；此外，努力提高自身思想素质，弘扬社会主义道德风尚，严于律己，扬善抑恶、求实创造、与时俱进，将优秀的中华民族传统美德发扬光大。认真遵守学院各项规章制度，不参加非法组织。认真学习《团的章程》，自觉履行团员的义务，执行团的决议，遵守团的纪律，完成团组织交给的任务，发挥团员的模范作用也是一个团员应尽的责任。本人有良好道德修养，并有坚定的政治方向，积极要求进步，在入学之初的军训中获

得“军训标兵”的荣誉称号，为我大学四年奠定了坚实基础，在自己的积极努力下xx年12月6日顺利获得“入党积极分子结业证书”，并于xx年12月6日顺利被转为预备党员，我绝对不会辜负当对自己的期望，继续努力争取今年能被转为正式党员。

在学习上：我始终坚持一句格言“不放弃努力本是我的任务，在现有的基础上争取再争取更是我的职责”。从进校以来学习一直未松懈，有科学的生涯规划，有明确的学习目标，认真钻研专业知识，刻苦学习，具备了较强的计算机应用能力。乐于帮助其他同学，取长补短，达到共同进步的目的。上课时认真听讲、做好笔记，积极思考并回答老师提出的问题，从而带动同学们上课时与老师之间的互动，不仅自己收获颇丰，整个班级的学习气氛也大大提高；课后及时完成作业，做到认真复习，预习一起抓，并经常去图书馆看各类报刊杂志，不仅陶冶了自己的情操，也开阔了自己的视野……此外，我积极配合老师的工作，帮老师作项目，是自己的实际动手能力得到了很大的提高。我深知学习的重要性。面对二十一世纪这个知识的时代，面对知识就是力量，科学技术是第一生产力的科学论断，我认为离开了知识将是一个一无是处的废人。大学时代是学习现代科学知识的黄金时代，我应该抓住这个有利的时机，用知识来武装自己的头脑。首先，合理安排时间，调整好作息时间，分配好学习、工作、娱乐的时间。其次，要保质保量的完成老师布置的作业，老师布置的作业一般是他多年教学经验的总结，具有很高的价值，应认真完成。认真对待考试，考前认真复习。另外，积极阅读有关书籍和资料，扩大自己的知识面；经常提出问题，与同学讨论，向老师请教；搞好师生关系，师生相处得融洽和睦；抓住点滴时间学习一些其它专业领域的知识，储备知识总是有用的。

在生活上：首先，我积极与室友、同班同学及兄弟班级的同学搞好关系，由于平易近人待人友好，所以一直以来与人相处甚是融洽。我深刻意识到搞好同学、朋友之间的关系非常

重要，这直接关系到我今后四年的大学生活能否过的充实。我觉得孤单的过完这四年大学生活，那我就是一个失败的大学生了。我需要做很多事情去充实我这漫长的生命。而这就需要朋友的帮助来完成整个过程。所以无论在班里，还是在整个学院，我都结交了许多朋友，与朋友沟通。

在个人成长的路上，我们不但要敢于创新，而且要在马克思主义、毛泽东思想、邓小平理论、三个代表重要思想反思自己的言行举止。作为团员必须具有积极的心态，乐观的精神，和敢于向困难挑战的精神，而且胜不骄，败不馁，能发扬团结友爱，关心他人，具有团队精神和集体荣誉感。“勿以恶小而为之，勿以善小而不为！”良好的道德习惯不是一朝一夕，而是长期的养成过程。从我做起，带动别人。只有这样才不会违背于作为新一代光荣的共青团员的精神。

虽然通过团组织的'悉心培养和自己的努力取得了一点点成绩，但是我认为还是远远不够的，虽然能以一个优秀团员的标准来严格要求自己，但是距离一个优秀团员的标准还有差距，所以在今后的工作中我们要实事求是，戒骄戒躁，努力克服自己的缺点，始终保持团组织的先锋模范作用，脚踏实地、积极进取、不断创新、默默的奉献，力争使自己在各项工作中取得新的成绩，努力使自己成为共青团组织的优秀先锋。

年度个人总结篇五

一学年将过去，可以说紧张忙碌而收获多多。总体看，我能认真执行学校教育教学工作计划，转变思想，积极探索，改革教学，结合本校的实际条件和学生的实际情况，全面实施素质教育，努力提高自身的业务水平和教学能力。为了更好的完成今后的教学任务，使教学工作做到有的放矢，特对自己的教育教学工作总结如下：

作为一名教师，不仅要有渊博知识，精湛技艺，更重要的是要有高尚的德。一个学年以来，我能坚持读书看报，关心国

家大事，按时参加政治学习，不断提高自己的思想觉悟。我特别注重加强自己的师德修养，爱岗敬业，热爱学生，工作中处处以一个优秀教师的标准要求自已，爱校如家，用自己的一颗爱心去感染每一位学生，以自己娴熟的教学技能去吸引每一位学生。

在教学方面，我能够认真完成学校规定的备课、授课、辅导、批改作业、学生成绩评价等教学任务和教学工作量，我不断的在教学中进行探索和实践，不断的提高自己的组织教学能力，丰富自己的教学经验，尽可能的根据学生特点因材施教，注重对学生基础知识、基本能力和学习兴趣、学习方法的培养，注重学生综合素质的提高。谁爱孩子，孩子就会爱他，只有用爱才能教育孩子。在生活中我善于接近孩子，关心、体贴他们，并与其经常交流，让他们感受到老师对他的关爱，他就会毫不顾及地把心里话告诉我。在交流中，我为学生解决了许多疑难问题，教给了他们做人的道理，他们觉得老师知道的真多，从内心里尊重我。

数学教师教学能力的提高是一个积累过程，而教学反思是教师积累教育教学经验、提高教学素质的有效方法。在教学中，我不断的进行教学反思，尽可能的让教学反思贯穿于我的教学过程之中，每次上完课后，我都尽量写出教学反思点，然后在交流的基础上不断改进教育教学方法，提高自己。

勤能补拙，勤奋是为师者的法宝。作为一名教师，要勤奋学习，自觉修养，脚踏实地，奋发图强，争取把工作做得更加扎实有效，让各级领导放心，让家长满意，让社会肯定，让学生喜欢。

一份耕耘，一份收获，教学工作中苦乐相伴。在今后的教学工作中，我将进一步研究学生对数学课的要求，激发学生学习数学的兴趣，用新鲜的活水浇灌求知的心灵，用灵动的智慧音符去弹奏学生的“心灵之乐”！

年度个人总结篇六

深深地感觉到自己所学知识的肤浅和在实际运用中专业知识的匮乏，工作中有时缺乏主动性，经验的不足和缺乏有时也影响到我对问题的判断、分析，不敢轻易的发表意见和看法，等等。这些不足之处，我将会在今后的学习、工作中逐步改正，以高度的自觉性来正确的认识自己、剖析自己，从一点一滴做起，努力工作、认真学习。保证对最新社会动态和司法实践、法律理论等知识的全面学习和把握，不断提高自己法律服务的质量和法律服务水平，养成良好的工作习惯，要求自己做到法律人的严谨、专业和细致，一丝不苟，真诚敬业。

注意加强与他们的交流和沟通，不自以为是，当然也不是一味的依从他们的意志和愿望，有时融入自己的见解和知识，用专业知识和法律的语言将他们的意志和愿望进行表达。我还要求自己提高修养、学会融入，运用不同的方式与不同的人沟通，学着站在对方的角度思考问题，寻求问题的解决方案，尽自己所能完成更多的事情，最大程度的保护当事人的合法权益，塑造法律人的良好形象。同时，在遇到简单明了有把握的问题时，会给予当事人适当的解答。但在遇到没有把握或者模糊等问题时，我就及时的向您和王哥汇报、请示，尽最大可能的减轻当事人和我们的风险，解决问题。在问题解决之后或工作之余，我会通过反思不断的提高自己的能力、对事的思维敏捷度和判断力；做好工作记录，把自己所掌握、收集的资料等及时整理、分类，努力提高自己的处理事务的效率和效果。

诚信做人，认真做事，听从安排，忠于您们，忠于法律，全心全意为当事人提供更好的法律服务。争取早日通过国家司法考试，为成为一名真正的执业律师而做充分准备。同时我在以后的工作中，有些什么缺点、错误、不足和您有些什么要求、在哪些方面需要改进，等等，希望您能指出，我会虚心改正，努力去做到。再次衷心的感谢您对我的关心、帮助、

支持和教导，谢谢！

今年上半年我们党支部在市司法局党委和律协党委的领导下主要抓了以下几个方面的工作。一、抓了党员律师带头作用，促进了全所的业务发展。

我所现有执业律师2(其中专职1，兼职)实习律师，助理，执业人员和准执业人员共计3。有组织关系的党员律师，助理，共计，占上述人员的四分之一左右，(其中另有专、兼律师系中共党员组织关系在原单位未转入。本地或外地诉讼，非诉讼业务大量由党员律师拓展和受理，从半年统计看，党员律师拓展业务占所总量的80%，经济效益占9。由于党员律师的带头作用，非党员律师自拓业务明显上升，上半年无“挂白牌”(无自拓业务)情况，所有律师都有自拓业务。其创收也大幅度提高。

首先党员律师政治素质有待进一步提高，把自己混同于普遍律师的现象依然存在。其次，主动把政治学习和业务学习结合起来不够，有重业务轻政治的倾向。

(一) 强党支部组织生活，注重党员律师的教育

(二) 加大对入党积极分子的培养，对已交入党申请书的并符合要求的抓紧发展

(三) 结合律师队伍的整顿抓好所里的思想整顿、制度完善、行为规范。

我在执业过程中能够遵守宪法、法律、法规和规章，遵守律师协会章程和本所的各项管理制度，在代理案件过程中，能够坚持以事实为依据，以法律为准绳的原则，严格以维护法律的正确实施为目的，遵守律师职业道德，执行法律和行为规范，依法履行律师职务，工作认真踏实，业务精益求精，注重办案质量和服务水平。

律师职业是专业性和实践性都很强的一项法律工作，为能更好地为社会和当事人服务，我努力加强业务学习，不断更新业务知识，认真完成每年律师继续教育培训业务，履行律师协会章程规定的各项义务，积极运用所掌握的法律知识和服务技能，提高自己的执业能力和水平，依法维护委托人的合法权益，在办理法律援助案件过程中，坚持“维护法律，热情服务，扶贫济弱，匡扶正义”的法律援助基本原则，结合法律援助工作自身的特点，积极维护法律援助对象的合法权益，只有这样，才能体现社会主义法治的优越性，才能取得法律援助效果和社会效果的双赢。

在今后的工作中，我仍将坚持诚信为本，坚持维护法律尊严的目的，争做一名政府放心，委托人满意，维护国家法律和社会正义的. 优秀律师。

年度个人总结篇七

瞬间□xx年即将过去。在这一年里，似乎值得自己去回顾的事情并不是很多，生活和工作依旧是沿途没有什么风景，就在我以为大路朝前，日子就这样平静下去的时候□xx年11月，我经过应聘和选拔来到了usfine□我非常. 本文. 由方案. 范文库; 为您搜; 集整理^ 高兴。

加入usfine已两个多月，但对于我来说，我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种工作方式、工作内容、以及工作程序，让我更加全面的、系统的了解整个英文客服的工作流程和内容。两个月的工作，并非尽如人意，这些还都有待于我进一步用心去学习，然后要熟练运用在工作中的每一个细节里。这段时间里我有过反省和思考，在这里既对自己前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

(一)工作总结

xx年11月23日，我开始加入到usfine跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理；第一次参与英文客服订单验证工作；第一次参与问题单、完成订单回信；第一次接触到chargeback投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将在在未来的一年中，我要面临和改变方案范文文库-整理的首要，也是最重要的问题。

(二) 工作中的不足

在工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能力方案范文.库.整理、以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高。一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我必须更加的努力。看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的，需要有自信，有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力xx年会是我在usfine实现方案-范文文库.整理.蜕变的一年。

(一) 增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

(二)勤学习，提高专业服务能力。

涉及到工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。工作中遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如service信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色，用专业的言语向客户表达。

(三)多行动，坚守工作职责。

英文客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，没有必要斤斤计较。我刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，最大的特点就是学习能力方案范文.库.整理~强，待人真诚。工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务，还是工作上的任务，我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

(四)善于思考，理论联系实际。

年度个人总结篇八

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。

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，但是我知道：因为我刚进来时间不长很多东西都还不知道 需要我去向老员工学习，因为他们比我的工作经验丰富。比如说在办理业务方面：哪些重要，哪些次要，他们都做的很好，而且有效率，经分上面各项考核分数都比我高，但是我们却是盲目的办理业务，有价值的业务有时候我还把握不住，定的任务完成不了这些问题都体现在我身上，特别是一些不经常办理的业务，像国际长途，国际漫游这些业务都需要很多证件，以及不同品牌缴的押金也不同对客户的需求做一些讲解，这些业务在我办理的时候都需要有老营业员来指导，用心的人家回头都会记笔记，但是我做不到，等到下次又遇见同样的业务的时候又不知道该怎么办，还有在办理业务时候给客户讲解的不够清楚，客户产生大量话费导致投诉，这些问题屡屡出现，对于活动，自己都不是很明白，理解不透跟客户讲解的时候难免会感到困难，系统中操作失误，这都是工作中经常遇见的事情，所以，不足之处应向老员工学习，需要我在工作之中吸取失败的教训，不断学习。

对于每天的用户咨询业务，我都能不能作到认真对待，耐心的解答，热情周到；每次遇到用户的误解和怨气，我都不能作到很好的解释，更不能作到先缓解用户这种不满的心情，这都不是我在工作中应该出现的问题，因为我知道服务第一，服务都不能达到用户满意，让客户办理我们的业务就更难了。所以：力求给用户一个满意的答复。

经过几个月充实、丰富、辛苦的工作后，我经常不断地总结、思考，也获得了不少的心得与体会：

1、培养细致而敏锐的观察力，抓住一切机会学习。实习的过程在某种程度上也是一个不断发问的过程，因为作为短时间工作的人员，师傅不可能有太多时间来手把手的教我们，而且他们自己都有一大堆的工作。因此，很多时候我们必须学会自己去看、去揣摩，通过观察来自己学习、自我完善。

2、积极主动，不是等工作上门，而是自己找上门。在工作刚开始时，由于他们的工作很忙，因此我们经常也会处于半闲置的状态，逐渐地感觉到工作的匮乏，我们不能光想自己学习东西，也要去想如何发挥自己的特点，达到相互学习、帮助的双赢效果。为此，我们经常主动、积极地参与到一些我们可以胜任的工作中去。