

生活部每月工作总结(优秀8篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

生活部每月工作总结篇一

二月份：

1. 安抚幼儿情绪，加强班级各项活动常规。 2. 开学报名、缴费，各兴趣班、假日班报名。

4. 有秩序地发放教学用品，幼儿学习用品， 5. 制定学习各项工作计划

1. 班级幼儿常规抽查

2. 加强班级卫生消毒，做好手足口病与甲流的预防工作。 3. 庆“3.5学雷锋、3.8节、3.12植树节”活动。 4. 开展班级操作材料制作评比。 5. 跟班指导教师开展教学活动。

1. 结合清明节、5.1节开展有关的主题活动。 2. 做好迎年检的各项工作。

1. 迎接市、镇年检工作。 2. 幼儿园新早操比赛。 3. 开展地震安全演习。

园内幼儿剪纸比赛。

2. 开展6.1节庆祝活动及开展家长开放日活动。 3. 大班毕业典礼及幼儿教学汇报展示活动。 4. 做好下学期招生工作及假期留园班工作。 5. “文明礼仪班级”评选 七月份： 1. 对教学

内容进行全面复习并进行测评。2. 做好幼儿评价、评选优秀家长。3. 召开期末家长会。

4. 对幼儿进行安全教育，放暑假。

5. 教师演讲比赛（班级特色、亮点介绍）

6. 上交各项总结、教育笔记等，做好本学期的资料归档工作。

生活部每月工作总结篇二

每月工作计划表就是小编整理的班主任工作计划表和班主任月工作计划，欢迎阅读！

班主任工作计划表

填表日期：_____年____月____日

班级基本情况

姓名	所任班级		所教科目	任班主任年限
班级人数	男生_____人	女生_____人	合计	
团员	少先队员	普通学生	团员	普通学生

班干

班 长

副班
长

纪
律
委
员

文
娱
委
员

团支书

学
习
委
员

劳
动
委
员

体
育
委
员

班 级 建 设

本
学
期
目
的
要
求

项 目 中 心 措 施

体
育
文
娱
劳
动
卫
生
班
干
培
养
指
导
团
队

项 目 中 心 措 施

具 体 安 排

周 次 主 题 措 施

第___周
第___周
第___周
第___周
第___周
第___周
第___周
第___周

周次 内 容 形 式

第___周
第___周
第___周
第___周
第___周
第___周
第___周
第___周

一、班级情况分析

本学期我班，共有学生42人，其中男生14人，女生27人。从上学期的各方面情况来看，本班总体还是不错的——班风积极健康向上，学生思维活跃，班干部的工作能力有很大提高，大部分学生已经逐渐养成良好的学习习惯，但是仍不排除少数一些自控力较差的学生，在班级管理上有一定的难度。这部分学生的学习自觉性比较差，学习主动性不强。作业不能按时完成，上课不能专心听讲，自控力比较弱。本学期仍应进一步培养学生良好的学习习惯，争取引导个别学生有明显进步，顺利完成各科学习任务。大胆放手让学生自己干力所能及的事，并做好组织引导工作，最大限度的营造一个守纪、

进取、勤奋、活跃的先进班集体。

二、目标任务

- 1、培养学生良好的行为规范，弘扬正气，逐步形成守纪、进取、勤奋的班风。
- 2、巩固良好班风，完善班级管理制度，增强学生的集体荣誉感，凝聚挖掘班级各方力量，提高班级整体水平。
- 3、加强学风建设，培养学习兴趣，明确学习重要性，注重学法指导，提高学习效率，力争期末统考各科成绩再上一个新台阶。
- 4、与学生融洽相处，建立的新型师生关系。

三、具体措施

(一)、加强班风建设，形成一个健康积极的班集体。

- 1、借助“学校德育教育活动开展”之际，尽快对学生进行各种行为习惯养成教育，从思想、行为、学习、劳动、纪律、休息等各方面进行要求，加速学生班级观念，增强学生班级凝聚力。
- 2、加快培养班干部，定期召开班干部会议(每星期由班长负责召开一次班干部会议;每两个星期由班主任主持召开一次班干部会议)，听取班干部对本班情况的汇报和建议，及时调整，确定下周行动方案。
- 3、迅速制定班纪班规。由学生自行确立班级发展目标，制定班级公约，作为每个学生言行的准则，师生共同遵守。

(二)、加强学风建设，营造良好的学习氛围。

- 1、加强与科任老师沟通，及时了解学生的学习动态。
- 2、定期不定期召开学习委员和科代表会议，了解学生作业的完成情况，对拖、欠作业的学生及时进行教育。
- 3、利用班会课不定期的开展学法交流，促进学生共同提高。
- 4、在班级建立“小组互助学习”模式，开展多种学习竞赛活动，形成一种你追我赶的竞争氛围。
- 5、加强对学困生和后进生的帮助，由班委会和科代表牵头，采取手拉手的形式，实行一帮一。

(三)、继续加强法制教育，综合整治管理

- 1、加大安全、法制教育。加强宣传教育，学习贯彻青少年保护等条例，培养学生法制意识，增强自我保护意识。
- 2、把禁毒教育纳入班会课计划，开展“上好一堂课、阅读一本书、举行一次报告、参观一个展览、观看一部录象、向父母教育一次的“六个一”活动，使学生了解毒品的危害和预防毒品的基本知识，养成健康文明的生活方式。
- 3、加强网络道德教育，自觉抵制外来诱惑，培养学生的自我保护能力。
- 4、积极主动地加强学校周边环境建设，教育学生做到“三不”，即：不买小摊贩的物品、不吃不洁食品、不在家长陪同不上网吧。
- 5、进一步加强学生的'心理健康教育培养学生具有健全的人格。要多渠道地了解和掌握学生的心理问题信息，及时帮助学生解决心理障碍。
- 6、续开展好“学雷锋、献爱心”活动，帮助贫困学生，升华

爱心教育。

(四)、与家长保持正常、经常化的沟通，力争家长的配合，共同管理好学生。

四、本学期工作具体安排：

1、开学前三周加强纪律教育。组织学生重温《守则》《规范》，使每一名学生能够重新对照检查。

2、组织一次以“自尊、自强、自立、自爱”为主题的教育活动。

3、对“双差生”进行个别谈话。

4、配合团委搞好团员正面引导工作。

5、遵照学校安排开好“家长会”。

6、纪律方面：发挥班团干部的功效，正面加强引导，继续推行班干部轮流值周制。开好每周日的班会和每周四的安全教育。禁止“旷课”，尽量减少“迟到”“早退”现象。

7、利用半学期形成良好的学习风气。科代表、及时与科任教师取得联系，服务于学习。办好本学期的四期板报。

一、 班级情况分析

从分班一个月以来各方面情况看，本班总体还是不错的，班风积极健康，学生团结向上，班干部的工作能力有很大提高，大部分学生已经逐渐养成良好的学习习惯，但是仍不排除少数学生自控力较差，学习效率低，本学期主要培养学生良好的学习习惯，争取引导个别学生有明显进步，大胆放手让学生自己干力所能及的事，并做好组织引导工作，最大限度的营造一个团结，积极，先进的班集体。

二、 本学期基本工作要点

1. 确立班级体的奋斗目标

班级体的共同奋斗目标，是班集体的理想和前进的方向，班集体如果没有共同追求的奋斗目标，就会推动前进的动力。所以，一个好的班集体应该有一个集体的奋斗目标，这个目标是远期、中期、近期目标的结合，逐步实现目标的过程会产生梯次激励效应，形成强大的班级凝聚力。作为班级组织者的班主任应结合本班学生思想、学习、生活实际，制定出本班的奋斗目标。在实现班集体奋斗目标的过程中，要充分发挥集体每个成员的积极性，使实现目标的过程成为教育与自我教育的过程，每一集体目标的实现，都是全体成员共同努力的结果，要让他们分享集体的欢乐和幸福，从而形成集体的荣誉感和责任感。

2. 在学生中培养竞争意识，有“你追我赶”的比学风格；

1) 通过各种方式，端正学生的学习动机和态度，指导他们掌握科学的学习方法和良好的学习习惯。

2) 指导本班学生的课外阅读，组织和举行读书会，培养他们良好的文化底蕴。

3) 经常与各学科的任课教师进行沟通，了解学情，做好协调工作。

3. 面对全体学生，要顾全大局，做到抓两头促中间；

6. 力争做好每位学生的思想工作，使他们提高认识，不断上进。在工作中要有创意，要有个案，重点突出。

7. 积极参加学校组织的各项活动，并且本班要尽可能开展符合本班特点的活动，使学生在活动中受到教育。

8. 健全班委会和团支部，制定职责，明确分工，不断对干部进行培养，提高他们的执行力，制定团支部对班委考核评价制度，促使干部队伍健康成长。

三、具体措施

1. 充分利用班会向学生进行思想教育。

2. 发挥干部的作用，师生共同管理班级。

一个好的班集体，必须拥有一批团结在班主任周围的积极分子，组成班集体的核心，有了这个核心，才能带动全班同学去努力实现集体目标。班干部作为班级核心力量，分别负责其它级别的各项工作，如“学习委员负责指导总结科代表的工作”“生活委员负责指导督促值日组长的工作”等。

3. 充分利用课堂的时间向学生进行教育。

4. 抓住每一次月考，及时进行总结，指导，鼓励。

5. 组织好学校的各项活动。

6. 抓好期末复习，迎接期末考试。

新的学年，新的开始，我会积极学习，不断探索，着重班级的德育，积极协调各科教学，全面提高学生素质。

生活部每月工作总结篇三

1. 新学期校园环境布置。

2. 制订学校德育工作计划、少先队工作计划。

3. 配备正副班主任、召开班主任会议，明确新学期班级管理

职责。

4. 落实新学期国旗下讲话主题、负责人。
5. 学生暑假生活汇总，评选暑期“三会”先进个人。
6. 落实乡村少年宫各项活动内容、辅导老师，正式开始活动。
7. 庆祝教师节。
8. 开展推普宣传周活动。
9. 对各班的后进生、贫困生、残疾生等分类进行统计，落实帮教措施。
10. 召开九月份班主任例会。

十月份：

1. 庆祝国庆。
2. 庆祝建队日。
3. 召开一年级新生家长会。
4. 晨会课研讨。
5. 召开十月份班主任例会。

十一月份：

1. 德育论坛。
2. 举办读书节活动。

3. 中年级学生家长会长。
4. 举办科技节。
5. 班队课研讨。
6. 召开十一月份班主任例会。

十二月份：

1. 开展法制宣传日活动。
2. 高年级学生家长会长。
4. 召开班主任经验交流会。
5. 班主任论文汇编。
6. 队活动方案汇编。

召开十二月份班主任例会

一月份：

1. 庆祝元旦。
2. 撰写学校德育工作、少先队工作总结。
3. 各类评优评先。
4. 部署寒假活动。
5. 各项资料整理归档。

生活部每月工作总结篇四

一、人员安排

按照运作模式及岗位管理的要求，工程部的人员维持目前的人数，保证水电系统的运行。为保证应急事件得以及时有效的处理，在现有人员编制中，夜间实行听班制度。

二、工作计划

(1)加强工程部的服务意识。目前在服务上，工程部需进一步提高服务水平，特别是在方式和质量上，更需进一步提高。本部门将定期和不定期的开展服务意识和方式的培训，提高部门人员的服务质量和效率。

(2)完善制度，明确责任，保障部门良性运作。为发挥工程部作为物业和商家之间发展的良好沟通的纽带作用，针对服务的形态，完善和改进工作制度，从而更适合目前工作的开展。从设备管理和人员安排制度，真正实现工作有章可循，制度规范工作。通过落实制度，明确责任，保证了部门工作的良性开展。

(3)加强设备的监管、加强成本意识。工程部负责所有的设施设备的维护管理，直接关系到物业成本的控制。熟悉设备运行、性能，保证设备的正常运行，按照规范操作时监管的重力区，工程部将按照相关工作的需要进行落实，做到有设备，有维护，有成效;并将设施设备维护侧重点规划到具体个人。

(4)开展培训，强化学习，提高技能水平。就目前工程部服务的范围，还比较有限，特别是局限于自身知识的构，为进一步提高工作技能，适当开展理论学习，取长补短，提高整体队伍的服务水平。

(5)针对设施设备维护保养的特点，拟定相应的维护保养计划，

将工作目标细化。

三、做好能源控制管理

(1) 提高所有员工的节能意识。

(2) 制定必要的规章制度。

(3) 采取必要的技术措施，比如进行市场广告和路灯的照明设施的改造，根据季节及时调节开关灯的时间，将能耗降到最低；将楼道的灯改造为节能型灯具控制开关改造为触摸延时开关。

(4) 在设备运行和维修成本上进行内部考核控制，避免和减少不必要的浪费。

(5) 每月定时抄水电表并进行汇总，做好节能降耗的工作。

生活部每月工作总结篇五

x月份严格执行规章制度是提高护理质量，确保安全医疗的根本保证。

1、护理部重申了各级护理人员职责，明确了各类岗位责任制和护理工作制度，如责任护士、巡回护士各尽其职，杜绝了病人自换吊瓶，自拔针的不良现象。

2、坚持了查对制度：要求医嘱班班查对，每周护士长参加总核对1-2次，并有记录；护理操作时要求三查七对；坚持填写输液卡，一年来未发生大的护理差错。

3、认真落实骨科护理常规及显微外科护理常规，坚持填写了各种信息数据登记本，配备五种操作处置盘。

二、提高护士长管理水平

- 1、坚持了护士长手册的记录与考核：要求护士长手册每月5日前交护理部进行考核，并根据护士长订出的适合科室的年度计划、季安排、月计划重点进行督促实施，并监测实施效果，要求护士长把每月工作做一小结，以利于总结经验，开展工作。
- 2、坚持了护士长例会制度：按等级医院要求每周召开护士长例会一次，内容为：安排本周工作重点，总结上周工作中存在的优缺点，并提出相应的整改措施，向各护士长反馈护理质控检查情况，并学习护士长管理相关资料。
- 3、每月对护理质量进行检查，并及时反馈，不断提高护士长的管理水平，要求大家做好护理工作计划及总结。
- 4、组织护士长外出学习、参观，吸取兄弟单位先进经验，扩大知识面：十月底派三病区护士长参加了国际护理新进展学习班，学习结束后，向全体护士进行了汇报。

生活部每月工作总结篇六

为了贯彻执行上级安全工作文件精神，认真落实市教体局精神，确保幼儿园的长期安全稳定，结合我园实际，继续完善幼儿园安全管理责任制，坚持“安全第一，预防为主”的方针，依靠全体教职员工联合社会各力量，切实做到幼儿园师生安全，防患于未然，保障广大师生人身财产安全和幼儿健康成长。

就安全活动月为为契机，加大宣传教育的力度，形成安全宣传教育的长效机制，为广大幼儿健康成长营造良好的环境。通过“幼儿园安全教育月”系列活动，进一步强化幼儿园安全教育工作，提高全园师生应对事故的应急处理能力，帮助幼儿树立安全意识，掌握安全知识，提高自我保护和自救能力，

动员全社会共同关注幼儿园安全工作，保证幼儿园的保教工作健康有序的开展。

组长：张岩 副组长：王心光 成员：李娜 王富盛 张吉祥 各班教师

2) 重新修订园各项安全管理规章制度。针对当地出现的大雾、大雨等极端天气，不断修订幼儿园安全工作应急预案

五、活动安排及措施

(一) 召开安全教育主题家长会，引起家长对安全工作的重视。利用教师集体学习机会，进行安全教育总动员，提高教师对安全教育工作的认识，认真落实“安全活动月”活动方案。

(二) 加强宣传，营造“安全发展，预防为主”的浓厚氛围

(1) 写一封告家长书，与家长或监护人签订安全责任状，引起家长对幼儿安全工作的重视。

(2) 张贴“安全活动月”活动标语、图片，营造安全教育氛围；

(3) 出安全教育宣传栏，宣传自救、自护常识。

(4) 以安全教育为主的班级主题墙和家长园地，加大安全教育力度；

(三) 加强安全教育，提高师生安全意识

1、利用晨间谈话、集体教育活动、活动区活动等途径，加强了对幼儿的安全预防教育，使幼儿接受比较系统的防溺水、防触电、防病、防食物中毒、防体育运动伤害、防火、防盗、防骗、防煤气中毒等安全知识和技能教育活动，集中上了一堂以安全教育为主题的教育课。播放安全教育宣传片：不懂安全的大灰狼，观看图书幼儿安全教育读本等开展安全教育活动，我们还组织孩子们通过安全绘画、制作安全内容的卡片、对亲人说一句安全内容的祝福话等形式，进一步巩固了对安全的认识。

2、结合安全全活动月，幼儿园结合自己的实际情况，组织了“放暴力演练”演练活动，进一步提高了老师和孩子的应急处理安全事故的技能。

3、日常安全教育宣传活动。我们通过例会、安全儿歌朗诵比赛、“幼儿园小广播”等形式，在幼儿园内加强安全宣传教育，并通过孩子的宣传，影响家长，提高大家的安全防范意识，掌握安全防范措施。

4、每月初进行安全知识讲座。给老师和孩子们进行安全、法律知识讲座，进一步提高大家的守法意识、安全自护常识。

（五）加强饮食卫生管理，确保饮食卫生安全1、加强对幼儿的饮食、饮水卫生安全教育。教育孩子不到外面的摊点上购买零食、饮料等，防止病从口入，毒从口入。

2、加强对伙房的管理。一是重组了幼儿园食堂膳食管理小组，由园长直接任组长，对食堂饭菜生产过程进行全程管理，做到天天查，时时查，真正落实食堂管理的各项制度。二是严把进货关，认真检查货源质量。三是对食品安全、卫生层层把关，要求食堂工作人员必须严格按照正确的食物操作程序进行操作，如蔬菜洗净后必须浸泡30分钟以上的时间，利于消除残留的农药成分等；所有盛放器具严格区分，分别盛放生、熟食，绝不混淆。

做好幼儿园安全隐患排查。各幼儿园成立了安全工作小组，针对校舍、治安、交通、消防、饮食等进行了一次大排查，对排查出的问题定出了台账，并定期整改，消除了安全隐患。各班班主任对本班级的用电线路和门窗进行一次检查，特别是检查窗户护栏，检查接口处是否离焊，玻璃边缘用手摸一摸，看看玻璃是否有松动现象。领导小组成员参加对幼儿园围墙、大门、厕所、楼房、外面用电线路等公共设施进行了一次安全大检查。

教育是安全的前提，安全是教育的目的。幼儿园要把安全管理纳入到目标管理之中，首先是要建立安全教育的长效机制，警钟常鸣，只有做到安全教育制度化、经常化、科学化，才能确保幼儿园小朋友在安全的环境中健康成长。

生活部每月工作总结篇七

客服工作计划

(一)

等到你做工作总结的时候，你可能已经不记得你做过哪些事情了，有时候就算记得，也不知道从何写起，因为工作量太多，你不知道哪些是必须写进去的，哪些是没必要的，如果你也处于这种状态，不知道取舍时，就来本站看看吧，下面是小编整理的客服工作总结的相关信息，欢迎大家前来了解，想知道更多信息，可以登录本站。

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上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。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的实际需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

1、作为客服人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2、在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3、不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

三、微笑服务——客服基本素质之一

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以直接产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉俱加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

一、做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

1、尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。

2、有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。

3、个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。

4、头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

5. 外表整洁大方，言行举止得体。

6、工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

二、处理顾客投诉与抱怨

1、建立客户意见表或投诉登记表

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名

称、地址、电话号码、以及原因等；并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2、即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。

3、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

三、处理客户抱怨与投诉需注意的方面

1、耐心多一点

在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。

2、态度好一点

态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

3、动作快一点处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失减至最少。

4、语言得体一点

客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能会言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟通。

5、层次高一点

客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的情绪。如果高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员进行问题处理。

6、办法多一点

解决理客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲座等等。

四、平息顾客的不满

1、认真听取顾客的每一句话

2、充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题

3、收集事故信息，以找出最恰当的解决方案

4、提出有效的解决办法

5、询问顾客的意见

6、跟踪服务

7、换位思考，站在客户的立场上看问题

以上只是我作为一个新人的浅薄见解，在xx年的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

(二)

一、提高客户转化率。

1，提高客户信息的质量。提高跟客户的沟通技巧，在跟客户交流时，判断客户的购买倾向度及购买能力，将没有诚意，无潜在购买能力的客户过滤掉，保留潜在客户信息传给销售。

2，做好跟销售的配合。在回访客户时，对于有意向但销售没取得联系的客户，将客户信息再次传给销售经理并附上回访情况信息，做到及时反馈，提醒销售联系。

二、全面的解答客户的问题。

客户会带着各种问题与xx人沟通，尤其作为客服，客户需要从这里了解尽可能多一些的信息。所以为了拉近与客户的距离，明年工作中，希望通过自己的学习以及跟相关销售同事的沟通，来了解一些客户关心的知识，比如客户提到的招标、合同、付款、发货等销售相关环节事宜。在与客户的交流中，客户会提到线下市场方面的知识，在客服工作这块，我认为自己没有了解产品线下的市场情况，没能很好的应对好客户的问题。在明年的工作中，可以的话，如果是涉及到我工作范畴的内容，希望能跟相应的产品经理对接，在工作能给予我一些支持。

三、着力提高自身网络营销能力。

四、避免核对成单信息的障碍。

在接待客户咨询时，记录好客户的单位名称及装机地。今年所有咨询客户中，993个客户单位名称记录全面，占有客户比例的68%。明年的工作，争取将这个比例提高到85%，方便对单。

今年的工作已经接近尾声，明年的工作将有序的进行，以更

好的心态去工作，努力做到成为一个专业的网络人员。

（三）

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗

平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

3、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保

持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训。

生活部每月工作总结篇八

感谢您的阅读，希望能帮助到您。

一、前期财务工作总结

对于企业来说，能力往往是超越知识的，物业管理公司对于人才的要求，同样也是能力第一。物业管理公司对于人才的要求是多方面的，它包括：组织指挥能力、决策能力、创新能力、社会活动能力、技术能力、协调与沟通能力等。

第一阶段在工作中，我忠于职守，尽力而为，领导和同事们也给了我很大的帮助和鼓励。

2、完成领导交付的其他工作。

三、回顾检查自身存在的问题，我认为：

一、学习不够。当前，以信息技术为基础的会计软件的应用及理论基储专业知识、工作方法等不能完全适应新的工作。

二、对针对以上问题，今后的努力方向是：

加强理论学习，进一步提高工作效率。对业务的熟悉，必须通过相关专业知识的学习，虚心请教领导和同事增强分析问题、解决问题的能力，努力学习，争取在明年取得会计从业资格证书。

综上所述。在过去的几个月中，付出过努力，也得到过回报。

感谢您的阅读，希望能帮助到您。

人到中年，用严肃认真的态度对待工作，在工作中一丝不苟的执行制度，是我们的优势。我坚持要求自己做到谨慎的对待工作，并在工作中掌握财务人员应该掌握的原则。作为财务人员特别需要在制度和人情之间把握好分寸，既不能的触犯规章制度也不能不通世故人情。只有不断的提高业务水平才能使工作更顺利的进行。在即将到来的xx-xx年，我会扬长

避短，更好的完成本职工作。

一、学习、了解和掌握政策法规和公司制度，不断提高自己的政策水平，财务出纳月工作总结。

二、出纳工作需要很强的操作技巧。打算盘、用电脑、填支票、点钞票等都需要深厚的基本功。作为专职的出纳员，不但要具备处理一般会计事物的财务会计专业基本知识，还要具备较高的处理出纳事务的出纳专业知识水平和较强的数字运算能力。

三、做好出纳工作首先要热爱出纳工作，要有严谨细致的工作作风和职业道德。

四、出纳人员要有较强的安全意识，现金、有价证券、票据、感谢您的阅读，希望能帮助到您。

各种印鉴，既要有内部的保管分工，各负其责，并相互牵制；也要有对外的保安措施，维护个人安全和公司的利益不受到损失。

五、出纳人员必须具备良好的职业道德修养，要热爱本职工作，精业、敬业，要竭力为本单位中心工作，为单位的总体利益、为全体职工服务，牢固的树立为人民服务的思想。

以上都是我将近3个月工作以来的一些体会和认识，也是我不但在工作中将理论转化为实践的一个过程。在工作中学习和努力提高业务技能，使自身的工作能力和工作效率得到了迅速提高，在以后的工作和学习中我还将不懈的努力和拼搏，做好自己的本职工作，为公司和全体职工服务，和公司全体员工一起共同发展！在此，我要特别感谢公司领导和各位同仁在工作和生活中给予我的支持和关心，这是对我工作最大的肯定和鼓舞，我真诚的表示感谢！