

最新导诊行业工作总结报告 行业工作总结 (实用7篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

导诊行业工作总结报告篇一

针对今年公司总部下达的经营指标，结合总经理在20xx年商务大会上的指示精神，分公司将全年销售工作的重点立足在差异化营销和提升营销服务质量两个方面。面对市场愈演愈烈的价格竞争，我们汉阳分公司没有一味地走入“价格战”的误区。我常说“价格是一把双刃剑”，适度的价格促销对销售是有帮助的，可是无限制的价格战却无异于自杀。对于淡季的汽车销售该采用什么样的策略呢？我们摸索了一套对策：

对策一：加强销售队伍的目标管理

- 1、 服务流程标准化
- 2、 日常工作表格化
- 3、 检查工作规律化
- 4、 销售指标细分化
- 5、 晨会、培训例会化
- 6、 服务指标进考核

对策二：细分市场，建立差异化营销

我们对以往的重点市场进行了进一步的细分，不同的细分市场，制定不同的销售策略，形成差异化营销；根据**年的销售形势，我们确定了出租车、集团用户、高校市场、零散用户等四大市场。对于这四大市场我们采取了相应的营销策略。对政府采购和出租车市场，我们加大了投入力度，专门成立了出租车销售组和大宗用户组，分公司更是成为了出租车协会理事单位，更多地利用行业协会的宣传，来正确引导出租公司，宣传**品牌政策。平时我们采取主动上门，定期沟通反馈的方式，密切跟踪市场动态。针对近两年**市场出租车更新的良好契机，我们与出租公司保持贯有的良好合作关系，主动上门，了解出租公司换车的需求，司机行为及思想动态；对出租车公司每周进行电话跟踪，每月上门服务一次，了解新出租车的使用情况，并现场解决一些常见故障；与出租车公司协商，对出租司机的使用技巧与维护知识进行现场培训。针对高校消费群知识层面高的特点，我们重点开展毕加索的推荐销售，同时辅以雪铁龙的品牌介绍和文化宣传，让他们感受雪铁龙的悠久历史和丰富的企业文化内涵。另外我们和**市高校后勤集团强强联手，先后和理工大后勤车队联合，成立校区维修服务点，将服务带入高校，并且定期在高校组织免费义诊和保养检查，在高校范围内树立了良好的品牌形象，带动了高校市场的销售。

对策三：注重信息收集 做好科学预测

当今的市场机遇转瞬即逝，残酷而激烈的竞争无时不在，科学的市场预测成为了阶段性销售目标制定的指导和依据。在市场淡季来临之际，每一条销售信息都如至宝，从某种程度上来讲，需求信息就是销售额的代名词。结合这个特点，我们确定了人人收集、及时沟通、专人负责的制度，通过每天上班前的销售晨会上销售人员反馈的资料和信息，制定以往同期销售对比分析报表，确定下一步销售任务的细化和具体销售方式、方法的制定，一有需求立即做反应。同时和品牌部相关部门保持密切沟通，积极组织车源。增加工作的计划性，避免了工作的盲目性；在注重销售的绝对数量的同时，我

们强化对市场占有率。我们把分公司在**市场的占有率作为销售部门主要考核目标。今年完成任务，顺利完成总部下达的全年销售目标。

对于备件销售，我们重点清理了因为历史原因积压下来的部分滞销件，最大限度减少分公司资金的积压。由于今年备件商务政策的变化，经销商的利润空间进一步缩小，对于新的市场形势，分公司领导多次与备件业务部门开专题会讨论，在积极开拓周边的备件市场，尤其是大客户市场的同时，结合新的商务政策，出台了一系列备件促销活动，取得了较好的效果。备件销售营业额**万元，在门市销售受到市场低价倾销冲击影响较大的情况下，利用售后服务带动车间备件销售，不仅扭转了不利局面，也带动了车间的工时销售。

活动，以及各班组之间的自查互查工作；建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡检制度，对于售后维修现场发现的问题，现场提出整改意见和时间进度表；进站专人接待，接车、试车、交车等重要环节强调语言行为规范；在维修过程中，强调使用“三垫一罩”，规范行为和用语，做到尊重用户和爱护车辆；在车间推行看板管理，接待和管理人员照片、姓名上墙，接受用户监督。为了进一步提高用户满意度，缩短用户排队等待时间，从6月份起，售后每晚延长服务时间至凌晨1:00，售后俱乐部提供24小时全天候救援；通过改善售后维修现场硬件、软件环境，为客户提供全面、优质的服务，从而提高了客户的满意度。全年售后维修接车台次，工时净收入**万元。

二、 强化服务意识，提升营销服务质量

20xx年是汽车市场竞争白热化的一年，面对严峻的形势，在年初我们确定了全年为“服务管理年”，提出“以服务带动销售靠管理创造效益”的经营方针。我们挑选了从事多年服务工作的员工成立了客户服务部，建立了分公司自身的客户回访制度和用户投诉受理制度。每周各业务部门召开服务例

会，每季度结合商务代表处的服务要求和服务评分的反馈，召开部门经理级的服务例会，在管理层强化服务意识，将服务工作视为重中之重。同时在内部管理上建立和完善了一线业务部门服务于客户，管理部门服务一线的管理服务体系；在业务部门中重点强调树立服务于客户，客户就是上帝的原则；在管理部门中，重点强调服务销售售后一线的意识。形成二线为一线服务，一线为客户服务这样层层服务的管理机制。积极响应总部要求，进行服务质量改进，强化员工的服务意识，每周召开一次服务质量例会，对上周服务质量改进行动进行总结，制订本周计划，为用户提供高质量、高品质的服务。并设立服务质量角对服务质量进行跟踪及时发现存在的不足，提出下一步改进计划。分公司在商务代表处辖区的各网点中一直居于服务评分的前列，售后服务更是数次荣获全国网点第一名。在加强软件健身的同时，我们先后对分公司的硬件设施进行了一系列的整改，陆续建立了保养用户休息区，率先在保养实施了“交钥匙”工程；针对出租车销量激增的局面，及时地成立了出租车销售服务小组，建立了专门的出租车销售办公室，完善了用户休息区。根据当期市场特点和品牌部要求，我们开展了“三月微笑服务”、“五一微笑送大礼”、“夏季送清凉”、“金秋高校校区免费检查”、小区免费义诊、“冬季送温暖”等一系列活动，在客户中取得很大的反响，分公司的服务意识和服务质量也有了明显的提高。

三、追踪对手动态 加强自身竞争实力

对于内部管理，作到请进来，走出去。固步自封和闭门造车，已早已不能适应目前激烈的轿车市场竞争。我们通过委托相关专业公司，对分公司的展厅现场布局和管理提出全新的方案和建议；组织综合部和相关业务部门，利用业余时间，对**市内具有一定规模的服务站，尤其是竞争对手的4s站，进行实地摸底调查。从中学习、利用对方的长处，为日后工作的开展和商务政策的制定积累了第一手的资料。

四、 注重团队建设

分公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的经营分析会等一系列例会制度。营销管理方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既统一了认识，又明确了目标。

在加强自身管理的同时，我们也借助外界的专业培训，提升团队的凝聚力和专业知识素质。通过聘请国际专业的企业管理顾问咨询公司()对员工进行了如何提高团队精神的培训，进一步强化了全体员工的服务意识和理念。

20xx年是不平凡的一年，通过全体员工的共同努力，分公司经营工作取得了全面胜利，各项经营指标屡创历史新高。

在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在营销工作及售后服务工作中的诸多不足，尤其在市场开拓的创造性，精品服务理念的创新上，还大有潜力可挖。还要提高我们对市场变化的快速反应能力。为此，面对即将到来的20xx年，分公司领导团体，一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕“服务管理”这个主旨，将“品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合，确保分公司20xx年经营工作的顺利完成。

导诊行业工作总结报告篇二

20xx年“十一”黄金周，景区共接待海内外游客11.6万人次，同比增加5.5%。黄金周期间，景区管委按照市委、市政府工作部署，努力做好山、海、品牌、文化四篇文章，充分发挥某风景区在青岛市旅游发展中的龙头作用，在市假日旅游指挥部的正确领导和各有关方面的大力支持下，景区全体干部职工和各方面工作人员一道坚守工作岗位，认真履行工作职责，严格规范管理，文明热情服务，整个景区环境优美，秩序井然，未发生治安、安全责任事故。

一、旅游高峰进一步缓和，客流分布更趋均衡今年“十一”黄金周，是长假制度实施以来的第15个黄金周，全国各大旅游景区假日旅游消费更趋成熟，散客比重逐步扩大，自驾车旅游持续升温。风景区客流分布在黄金周中呈现出“三多三少”的新特点，“三多”是散客多、自驾车多、新景点游客增多；“三少”是旅游高峰游客比例减少、旅行社团队减少、传统景点客流减少，出现“高峰不突出，客流更均衡”的趋势，更有利于景区健康有序运行。

(一)各景区客流分布更趋均衡。“十一”黄金周，景区传统的流清、太清游览线路客流呈下降趋势，由流清进入景区的游客人数所占游客总人数的比例略有下降，从20xx年“十一”黄金周的58.4%，降为这次黄金周的57%。巨峰、北九水游览区客流增幅明显，同比分别增长20%和33%，所发挥的接待作用显著增强。两大游览区接待游客人数占景区总游客数的比例，分别从20xx年“十一”黄金周的5.4%和18.8%，上升到这次黄金周的6%和22.5%。

(二)时间分布更趋合理。黄金周期间，部分游客和旅行社团体有意规避上午旅游高峰和交通调流时间，选择下午进入景区。2:00以后进入景区的游客人数所占总游客数的比例，由20xx年“十一”黄金周的12.5%，上升至这次黄金周的14.6%。

(三)客源结构出现团体减少，散客增加的趋势。随着私家车的普及和景区交通的日趋便利，散客所占游客总量比例明显增加，旅行社团体所占游客总量比例有所下降。黄金周期间，景区接待旅行社团队人数占总游客数的比例由20xx年“十一”黄金周的35%，减少至这次黄金周的31%。

二、交通管制作用弱化，景区容纳能力加强今年黄金周，假日指挥部根据景区实际情况，采取了灵活的交通调流措施，在10月2日至4日采取用交通管制措施，日均管制时间由以往黄金周的5小时减少到这次黄金周的3.5小时，极大方便了自

驾车出游的游客。大河东停车场三天累计停放车辆1200余辆次，发送旅游循环车240车次，转运游客6300余人次。转运游客人数占从流清进入景区游客总量的18%，车辆容纳量占从南线进入景区车辆总量的34%。景区管委针对自驾车增多的情况，积极采取措施，确保景区良好的交通秩序。

一是在节前完成仰口停车场、北九水停车场的扩建改建工作，增加停车位800余个。二是在主要游览路沿线增设交通指示牌、导向牌和调流方案说明牌，方便游客游览。三是在新闻媒体加强交通调流方案的宣传，在游客中发放说明交通调流情况的《致游客一封信》，增进游客对景区车辆调流工作的了解和认可。四是在主要游览线路和各车场入口增派工作人员，协助做好车辆的疏导和停放。

三、安全工作措施到位，假日旅游安全得到有效保障景区管委各部门、各单位认真贯彻落实省、市关于加强黄金周安全保障工作的指示精神，始终把安全保障工作放在最为突出的位置，不折不扣地做好各项安全管理工作。

一是责任到位。节前召开黄金周工作动员会，总结分析历次黄金周安全工作成功经验和薄弱环节，有针对性制定了安全工作方案，明确责任分工。根据安全管理标准制定出各游览区安全工作目标，并予以量化、细化，与督查考核相结合，确保安全工作各项措施落实到位。

二是检查到位。开展了安全工作大检查，重点检查在台风和强降雨中遭袭的桥梁、游览路、防护栏和索道等旅游设施，对损毁设施及时组织抢修，清除落石、滑坡等安全隐患，确保不发生安全责任事故。

三是教育到位。组织干部职工和经营业户进行安全生产教育，进一步树立“没有安全就没有旅游”的责任意识。在主要游览区内发放致经营业户的一封信，开展旅游安全自查自纠活动，提升景区整体安全工作水平。

四是管理到位。节日期间，按照“谁主管、谁负责”和“统一指挥，分级管理”的原则，实行各级领导负责制和岗位安全责任制，在各游览区建立了安全工作领导小组，在景区旅游沿线、车场、主要景点等处设置安全管理员，完善值班、值勤制度，并认真抓好落实，为黄金周旅游安全工作提供有力保障。

四、服务品牌成为新亮点，旅游质量显著提高 黄金周期间，景区广大干部职工结合iso9001质量管理体系的推行，强化优质服务观念，积极开展“山海之约、满意之旅”主题服务活动，进一步完善服务流程，严格服务标准，建立人性化、亲情化、细微化的服务模式。一是流清管理处努力打造“流清快通”服务品牌，改进工作流程，完善工作措施，加快售检票速度，提高车辆通关能力。二是北九水管理处充分发挥国家级“青年文明号”示范带动作用，团员青年佩戴团员服务牌，在三水等处设置旅游服务咨询台，为广大游客提供咨询、救护等服务。三是太清、仰口管理处认真加强“服务无极限”、“情景交融仰口行”等服务品牌建设，组织开展各种便民服务活动，为游客提供开水，帮助游客寻找丢失财物、走失亲友，积极营造温馨的游览环境。黄金周期间，景区品牌服务已成为新亮点，也是景区实现旅游由数量型向质量型转变的重要举措。

五、文化建设成果初现，游览内容极大丰富近年来，景区管委积极推进“文化某”建设，全面整合文化资源，精心打造文化品牌，为某风景区的长足发展提供了重要文化支撑。节日期间，按照“顺法自然”道家思想修建的北九水游览区九水十八潭，体现“八卦”文化的巨峰环行路、文化墙，纪念名僧法显的棋盘石法显广场等新景点，吸引了海内外越来越多的游客前往游览，不仅成为游客体验传统文化重要窗口，也已成为景区新的旅游增长点，极大丰富了景区游览内容。此外，景区管委充分发挥山海特色优势，积极打造精品游览线路，满足游客听山观海、体验自然的需求。

一是构建电视、报纸、广播、网络全方位的宣传平台，加强景区特色宣传，积极推介精品旅游景点，并在景区内建设完善的旅游标示导向系统，帮助游客游览。

二是在龙潭瀑、潮音瀑等处增设护栏和铁链，完成北九水冷翠峡循环路和沿途景观型水库建设，拓宽八水河游览路，在确保安全的前提下，尽可能满足游客亲近自然的需要。

三是增加太清湾游艇班次，充分发挥出这一特色海上游览项目优势。

四是加强景区旅游市场多元化建设，丰富旅游纪念品种类，为游客提供体验某茶、海鲜等当地特产的场所。六、景区执法能力进一步加强，综合协作机制更趋成熟黄金周期间，景区管委严格执法、文明服务，进一步提高依法行政水平。加强对景区市场监管，取缔了旅游沿线无证经营的商业摊点，杜绝了强拉强卖、围车叫卖、骗客、宰客等现象；对非法营运车辆和无证导游等难点问题集中进行了整治；对部分游览区内存在的封建迷信活动进行了治理；加强对各种逃漏票和倒卖景区门票行为的监管，切实保障广大游客利益；对卫生死角进行了重点清理，进一步净化了景区旅游环境。公安、交警、工商、交通、公交、卫生监督、质监和军车纠察等方面工作人员、部队官兵按时到位，与景区管委工作人员一道，积极协调，密切配合，确保旅游接待管理工作得以有条不紊地进行。

导诊行业工作总结报告篇三

20_年我行在市行、县委县政府和监管部门的正确领导下，在全行干部职工的共同拼搏下，认真贯彻落实全市邮储银行工作会议精神，结合党的群众路线教育实践活动以及_当地实际情况，紧紧围绕加快转型、加速发展、安全合规、质效并重的总体工作部署，调整结构，激活机制全力推动_行各项工作健康、稳步、跨越发展。

一、业务收入指标完成情况

截至20_年10月底，我行当年累计实现业务收入987万元，预计全年收入1200万元。

二、主要业务发展指标完成情况

(一) 信贷业务

信贷业务收入实现逐年翻番，截至10月底，全行当年累计结余536笔、金额1940万元。

(二) 公司业务

公司业务收入、时点余额和日均余额均实现了稳步增长。截止20_年10月全县对公存款余额13.5亿元五家金融机构中我行占比15%。

(三) 储蓄业务

个人存款?20_年10月我行个人存款余额77535.88万元，其中邮储自营网点个人存款余额22613.96万元，邮政代理网点余额54921.92万元。我行共米兰城市和奋进大街两个网点，9月邮储银行储蓄余额负566.67万元代理网点净增912.47万元。

三、主要工作开展情况

(一) 细分市场，准确定位，抓住重点，积极营销各项业务。

明确了目标定位后我行建立了一套反应灵敏、决策快速、攻关有力、服务到位的市场营销机制，创造性地开展工作，全方位拓展市场具体做法有提升经营层次，对规模大、要求高的重点优良客户将责任主体提升到业务部，比较大的项目直接由行长负责攻关和谈判，组建强有力的攻关小组，把全行攻关能力较强的人员集中起来组成强力攻关小组对不同特点

的企业选择合适的人员进行组合，集团作战上下联动精兵攻坚。突出竞争优势，抓住我行深入推行企业文化的契机，在服务上大做文章以优质的服务吸引客户大力营销推出的新业务品种，为客户提供一揽子服务方案，争取在服务的深度和广度上优于他行，行领导以身作则带头攻关保证保证至少一半的时间用于走访客户，重点客户坚持每月拜访一次，重视改善和提高银企关系。通过不懈的努力我行新争取了一批有价值上档次的客户，如大象集团、国电项目等重点业务，为我行今后两三年的业务迅速发展打下了坚实的基矗。

(二)、坚持品种创新和服务创新多方位发展零售业务。

大力营销零售业务。一是开展规范化服务流程演练，提高服务水平，为储户提供标准化的服务。二是加大吸收理财资金力度。抓住理财资金主要靠努力的特点，全行动员，对周边的商户、村户和老客户有效地吸收理财资金。三是推出了vip服务方案。开设vip优先通道，建立vip客户档案，实施差别式服务，为有价值的私人大客户提供一揽子理财服务方案。四是加大宣传力度以业务宣传为媒介。全行总动员走进城乡的每一个角落加大我行对农村业务市场的渗透力度，宣传了我行的业务，提高了我行的社会知名度。

(三)、加大贷款营销力度，扩大贷款规模，防范信贷风险，不断优化信贷结构。

为增强发展潜力，我们从年初开始就非常重视加快贷款营销工作，特别是消费类贷款积极争取扩大贷款规模带动对公存款业务和结算业务。一是优良客户的贷款营销：主动营销贷款。二是加大项目贷款的营销。在贷款管理的基础工作中，防范信贷风险是今年市行确定的重中之重的一项工作，我行不敢懈怠，信贷审批权限严格执行，所有贷款均有责任人亲自把关审批。同时还组织信贷人员和审批人一起学习有关文件规定，凿清细节，在法律上找着立足点，明确了关键环节。一是坚持审慎原则，对于任何有疑问的票据，不能只凭本人

提供的证据，必须信贷人员亲自去核对求证无误后才能受理。二是强化责任认定。经过努力效果较好确保了贷款不良额、不良率均保持在最低，为我行不良贷款率的下迁，作了尽可能的贡献。

总之，在目前的工作中，我行还存在一些不如人意的地方：一是经营理念有待创新。近一年来实践证明，经营理念和思维差距较大，各项业务开展缺乏前瞻性。二是营销意识不强，畏难情绪高，需强化从业人员营销理念和营销意识，挖掘其营销积极性和主动性。三是基础管理还有待进一步规范和完善。基础管理工作距上级和监管部门还有差距，各类基础管理资料有待完善，风险意识有待加强，管理理论有待创新。我行将在今后的工作中总结不足，及时改进确保各项工作再上新台阶。

导诊行业工作总结报告篇四

自从x年参加工作以来，在公司领导的正确领导下深入学习贯彻和落实总公司制定的各项制度和政策，探索和开拓生存与发展的新思路。进一步解放思想，转变观念，以经营发展为中心，以改革创新为动力，以服务质量为保证，以提高效益为目标，不断强化主营业务和优势产品，不断优化内部管理和运作模式，不断深化企业重组与改革，方方面面的工作都有了新的进展。

本人于x年毕业于邮电学校□20xx年6月因工作需要调入商客部担任聚类客户经理□20xx年1月又调入政企部担任中小企业及学校客户经理。如下对这些年来工作总结如下：工作业绩：

1□x年x月至x年xx月在商客部担任聚类客户客户经理。在此期间每月圆满的完成了x个客户的维系、合同的签订、增值业务的发展及相关费用的按时收取。

2□x年至x年xx月办理了校和校班级总机业务，总客户数量达到了x户，取得了不错经济效益。

3□x年x月与电大和中心血站签订了翼机通业务拉动了移动业务量和收入。现已签订了师范和卫校的翼机通业务。

为客户服务工作方面如下：

采取灵活的营销策略，制订个性化营销预案，与客户签订全面合作协议，防止竞争对手因跟客户沟通不当乘虚而入，巩固和发展电信业务。

2、在保存量上，我们将通过对重组后通信市场格局中及对手竞争重点的分析，在存量保有过程中做到了“攻防结合”。即保有存量客户，重点避免中高端客户流失；维护新增市场份额，限度抢夺新增客户；维持现有客户话务量，减少话务流失；重点突破竞争对手高价值集团客户市场；通过多业务捆绑，削弱竞争对手强势的移动市场占有率；有针对性选择重点家庭和企业，推进移动和固网业务的融合。

3、对于宽带，将采取以下措施：

1) 扩大宣传，降低宽带印象价格。

2) 定期对它网即将到期用户进行派单，有针对性策反。

3) 大力拓展社会营销渠道。

4) 开展聚类目标客户专项调查和营销，细致梳理和调查宽带目标客户，建立动态档案，跟踪营销，积极开展团购活动。

5) 锁定教育行业，开展专项调查和针对性营销。

6) 实施对离网用户的两级管控，不断提高挽回成功率。

4、做好转型，促进增量：

1) 中小企业、教育等行业继续推进宽带接入发展。

2) 根据特定行业用户的特点，适时开展有针对性的团购活动。利用政企客户三类关键人（主要领导、分管领导、经办人）的影响力，充分挖掘行业客户的员工宽带市场。

5、为积极应对竞争，取得竞争主动，保证科学的经营决策，健全和完善中小企业档案，以电话联系形式，逐个了解包括企业所有电话号码、公司规模和人数及老板或负责人在内的信息，再根据已收集的中小企业资料，有针对性地上门走访，在做好服务工作，解决客户通信问题，引导客户通信需求的同时，进一步了解和把握公司情况，根据走访结果，不断完善客户资料。

以上是本人这些年来的工作业绩及工作心得。面对日益激烈的市场形势，我们必须正视现实，发奋努力，以改革创新、与时俱进的思想品格和知难而上、艰苦创业的工作作风，不断解决工作中存在的问题、应对前进道路上的各种风险和挑战，为塔城电信分公司深化改革、加快发展做出新的更大的贡献。

导诊行业工作总结报告篇五

一、目前的医药形势：

1现时药价不断下降、下调，没有多在利润，空间越来越小、客户难以操作。

2即使有的产品中标了，但在中标当地的种种原因阻滞了产品的销售，如某某省属某某药品中标，价格为：某某元，没有大的客源，只是一些小的，而且有些医院因不是医保、公费医疗产品，没销量，客户不愿操作，其它医院有几家不进

新药也停了下来，也许再加上可能找不对真正能操作这类品种的客户，所以一拖就拖到现在。相比在别的省、市，这个品种也中标，而且价钱比省属的少，虽说情况差不多，但却可以进几家医院，每月也有销量，究其原因，我觉得要找就找一个网络全，这样的供货平台更有利于产品的销售和推广。

3、在各地的投标报价中，由于医药经验上不足，导致落标的情况时常发生，在这点上，我需做深刻的检讨，以后多学一些医药知识，投标报价时会尽量做足工课，提高自己的报价水平，来确保顺利完成。

4、在电话招商方面，一些谈判技巧也需着重加强，只要我们用心去观察和发掘，话题的切入点是很容易找到，争取每个电话招商过程都能够流畅顺利，必竟在没有中标的情况下，电话招商是主要的销售模式，公司的形象也是在电话中被客户所了解，所以在这方面也要提高，给客户一个好的印象。

二、所负责相关省份的总体情况：

随着中国医药市场的大力整顿逐渐加强，医药招商面对国家药品监管力度逐渐增强，药品医院配送模式及药品价格管理的进一步控制，许多限制性药品销售的政策落实到位，（本文由免费提供，请注明）报价**元，报价**元，有的客户拿货在当地销售，但销量不大，据了解，在某某省的某某市，大部份医院入药时首先会考虑是否是今年又中标的产品，加上今年当地的政策是，凡属挂网限价品种，只要所报的价在所限价钱之内都可入围，这样一来，大部份的市场已被之前做开的产品所占据，再加上每家医院，每个品种只能进两个规格（一品两规），所以目前能操作的市场也不是很大，可以操作的空间是小之又小。

省内，我所负责的**地区中标产品的销售情况也不尽人意，真正客户能操作的品种不多，分析主要原因有几点：

- 1、当地的市场需求决定产品的总体销量。
- 2、药品的利润空间不够，导致客户在销售上没有了积极性。
- 3、公司中标品种不是该客户的销售专长(找不对人)。

导诊行业工作总结报告篇六

“十五”期间，我县旅游工作在县委、县政府的正确领导下，积极贯彻省委、省政府把江西建成沿海发达地区的后花园的精神，以丰富的山水生态资源为依托，加大资源开发力度，强化旅游业管理，积极推动市场宣传，使起步较晚的武宁旅游行业呈现出了蓬勃的发展势头，到“十五”末，全县预计年接待游客达2x人次，预计年旅游总收入1.2亿元，旅游业已经初步成为拉动×××域经济发展的一项新兴支柱产业。

一、领导重视程度不断增强，旅游业发展环境日渐优越。1、政府主导型战略初步形成。“十五”期间，是我县旅游业从刚刚起步到发展较快的一个重要时期。这一时期，若没有政府的主导作用，旅游业发展往往寸步难行□20xx年，县委、县政府制定出台了《加快旅游业发展的工作意见》，明确提出“全县上下要把旅游业长期作为我县县域经济新的增长点来突出地抓”，成立了县委书记亲自挂帅的旅游开发领导小组，同时，明确了全县各乡镇、县直及条管各有关单位的旅游开发任务□20xx年，县委、县政府又进一步提出“1321”工程，把旅游业作为富民强县的特色经济来抓，明确了其支柱产业的地位□20xx年度，我县首次将旅游发展专项资金列入县财政预算，加大了政府对旅游业发展的扶持力度。

2、旅游发展规划逐步完善□20xx年，县政府委托×××城市规划设计院编制了《武宁湖旅游总体规划》；20xx年，县政府又斥巨资聘请江西师大旅游发展研究中心编制了《×××旅游业发展总体规划》，这两个规划已初步成为指导武宁旅游业发展的纲领性文件。

3、旅游从业人员队伍迅速壮大。“十五”初期，我县旅游业正处于刚刚起步阶段，其从业人员数量偏少、素质偏低，远远不能适应旅游业的发展需要。经过五年的努力，随着旅游开发建设力度的加大和各旅游景区景点的建成开放，全县旅游从业人员队伍迅速壮大，一批具有专业知识和中专以上学历水平的人才逐步充实到旅游专业人才队伍中来；县职业中专开设了旅游专业班，积极为我县旅游业发展培养和储备专业人才。20xx年初，县委决定专门成立旅游局，以进一步加强旅游行业管理，推动全县旅游事业快速发展。旅游从业人员队伍的迅速壮大，为我县旅游业的长足发展提供了有力的人才保障和智力支持。

二、开发建设力度不断加大，旅游业整体规模日益壮大。

1、旅游开发不断升温。到“十五”末，全县累计签约旅游开发项目6，签约资金33亿元。国防教育基地、步红休闲娱乐城、中国五矿集团开发武宁湖沿湖岛屿项目等一批投资规模过亿元、旅游品味档次高的重大项目相继落户武宁并开工建设。各路客商普遍看好武宁丰富的生态旅游资源和后发优势，有力地推动了武宁旅游业开发建设的持续升温。

2、景区景点建设初具规模。“十五”期间，武宁旅游景点不论是在数量上还是在档次品位上，都有大的变化。到“十五”末，全县已建成开放8类2景区(点)，初步形成了一个融山上、湖岛、漂流、溶洞、宗教、温泉、生态观光农业和休闲娱乐于一体的比较完整的生态休闲度假型旅游风景名胜区。火爆省内外的武陵岩峡谷漂流，较九江龙宫洞都不遑多让的“江南地下水晶宫”鲁溪洞，长年雾气缥缈的神雾山，省委孟建柱书记赞不绝口的平尧生态农庄，立有亚洲最高石刻观音像的观音岛，建有观湖双塔、可饱览40x个千姿百态岛屿的观湖岛，以及可欣赏茶道表演和武宁传统剧目采茶戏的茶岛等景点，都具有较丰富的文化内涵和较高的品位档次。另外，全县尚有各类在建旅游项目2，累计已完成实际投资960x万元。

3、基础配套设施建设快步跟进。在上级党委、政府及各有关部门的大力支持下，“十五”期间，共计投入资金280x万元，修建旅游公路11条104.5公里，新架旅游供电专线85公里，新建无线通讯基站、直放站。投入资金97x元兴建的县城旅游码头年内将建成开放，投资10x元兴建的杨洲旅游码头已建成投入使用。全县各类旅游配套设施建设快步跟进，“吃、住、行、游、购、娱”等旅游要素功能逐步完善，有力地促进了武宁旅游业的快速发展。

三、宣传促销领域不断拓展，旅游业知名度日渐攀升。

1、申报工作提升了武宁旅游业的档次。武宁湖申报国家级重点风景名胜区工作和九岭山申报国家森林公园工作，取得了突破性进展。武宁湖已由省政府向国务院正式申报国家级重点风景名胜区，国家建设部专家工作组现场考评评估已通过；九岭山申报国家森林公园各项资料已上报国家林业部，首批专家考察组已经考察完毕，申报工作可望今年取得成功。

放飞江西生态游”活动和市政府组织的“九江人游九江”活动；主办了“神奇大雾山，锦绣武陵岩”笔会活动；利用已开放景区景点的接待能力，成功地与黄石、武汉、长沙、南昌、九江等地旅游社、报社、电台、电视台共同组织了十余次如学生夏令营、避暑宿营、汽车接力赛、自驾车旅行、玩家俱乐部、漂流比赛、登山比赛等活动；邀请各大旅行社老总、新闻媒体记者、社会各界知名人士到武宁来旅游、踩线、观光等。通过积极组织和主动参与各项旅游宣传促销活动，推介了武宁丰富的旅游资源，扩大了武宁旅游业在全省、全国的影响力。

3、各种宣传推介资料展示了武宁旅游业的魅力风采
采[]20xx[]20xx年，县文化广播电视旅游局连续两年修订重编了《旅游与文化》一书[]20xx年又重新设计制作了装帧精美的《武宁旅游》画册；县政协支持编印了《武宁风情》一书；县

电视台制作了《走进武宁湖》、《绿水青山美武宁》等电视风光片;全县各旅游景区景点自行制作的宣传画册、音像资料等等,均生动形象地反映了武宁旅游的风貌,较为全面地展示了武宁旅游业美仑美奂的魅力风采,成为推介武宁、宣传武宁的不可或缺的有力工具。

四、规范管理水平不断提高,旅游业发展态势日趋看好。

1、规范了旅游开发管理。为有效保护我县优美生态环境,合理开发利用旅游资源,规范全县旅游市场秩序,促进全县旅游业稳步、健康、有序发展□20xx年5月份,县政府结合我县实际,制订出台了《×××旅游开发管理若干规定》(武府发(20xx)11号文件),对旅游开发中涉及的土地管理、项目审批、生态环境保护、森林资源保护、景区规划及日常管理等问题进行了规范。如今,从旅游开发项目的立项、准入、规划审批到开工建设,均有一整套严格的审批程序,诸如旅游开发保证金制度,旅游项目集体讨论审批制度等等,这些严格的管理制度,有效地避免了旅游资源的无序开发现象。

2、强化了旅游行业监管。“十五”期间,按照上级统一安排部署,我们对全县的旅游市场秩序进行了多次专项整治,严厉打击了旅游市场中的不法经营行为,切实维护了各旅游业主和广大游客的合法权益。连续几年来,我们组织旅游业有关单位×××内全市百强民营企业对旅游行风进行了认真的评议,促进了旅游业行风的进一步改善。牵头组织旅游、国土资源等部门先后两次对涉及违约的79宗旅游开发用地进行了清理,收回违规开发用地516,严格了旅游开发中的土地管理□20xx年9月,全县旅游行业协会正式成立。旅游行业协会的成立,加强了会员单位之间的横向交流,发挥了较好的行业自律作用,促进了旅游业经营管理整体水平的提高。

3、狠抓了旅游安全。“十五”期间,我们逐步建立健全了全县旅游安全管理体系,充实完善了各旅游景区景点的紧急救援机制,实行了专项检查和平时抽查相结合的安全检查管理

制度。每年五一、十一和春节黄金周前，县政府均要牵头组织各有关部门组成联合检查组，对全县各旅游景区景点进行严格的安全检查和督促整改。同时，在黄金周期间，还专门抽调人员到各开放景区景点进行现场巡查监管，防止出现安全问题。

导诊行业工作总结报告篇七

2019导医护士工作总结五篇(一)

一年来导诊部在院领导和护理部的正确领导下，紧紧围绕以病人为中心，坚持与人为本，推动导诊工作上了一个新台阶。现将导诊工作总结如下：

工作时间长了，有人会对导诊工作不屑一顾，认为这个工作既没有技术含量也不创造经济效益，又琐碎又辛苦没出息，如果没有强烈的事业心和责任感，导诊人员的激情很容易被消磨在日复一日的平凡小事中，而激情是最可贵的服务特质，服务失去了激情就像人类失去了灵魂。

一、树立新观念，提高了导诊人员的职业责任感

1、要为患者服好务就意味着要对医院环境和相关事宜做到了然于胸，导诊人员就是患者的一张“绿卡”，患者来就诊，我们是接待员；患者来咨询，我们是咨询员；患者行动不便，我们是陪诊员；患者对其他科室服务不满，我们是协调员，我们的最终目标就是千方百计满足患者的需求。用真心付出和真诚服务开启患者心门，赢得患者信任。

2、要为患者服好务就要做患者考不倒问不住的医院的“活字典”。作为医院服务的第一站，每天要接触年龄不同、性格各异的人，如何让这些形形色色需求各不相同的人希望而来，满意而归，是对导诊人员知识智慧，沟通交流能力最大的考验，不仅要熟知医院的环境特色技术及设备力量，还要熟知

科室的专业、诊疗范围、特色及专家特点。甚至还要了解其他医院的医疗特色，当我们在非常短时间内，通过自己得体的言谈，广博的知识，满足患者的需求，赢得患者信任和认可。架起了患者与医院的桥梁。

二、通过各种培训，提高了导诊人员的整体素质

提升服务质量的关键，在于服务人员素质的提高，但绝非一朝一夕之功，特别是我们现在面临的是新招聘的导诊员，对医院一无所知，让她对环境从陌生到熟悉，掌握一定的理论知识和专业技能，通过制定相关职责、制度、行为规范和专业培训、礼仪培训等，提高导诊人员的素质，使导诊人员具备高度的敬业精神。导诊工作是与其他护理工作一样不可轻视的，是体现医院优质服务的窗口，只有从这一高度去认识，才能主动热情帮助前来就诊的患者。

三、执行新标准，提高了导诊人员的工作质量和工作效率

因为导诊工作缺乏明确的目标，服务质量难以用数据来考核，不易量化，到目前为止，没有一个培训导诊人员的专门机构或课程，而导诊培训又与医疗护理知识培训有一定的区别，为了提高导诊人员的工作质量和工作效率，院领导请来了立信公司的老师指导工作，对导诊护士职责、制度、工作流程、培训计划、考核标准等方面制定了计划。为了提高导诊人员的工作激情，打破干多干少、干好干坏一个样状态、在完善岗位职责、服务流程等基础上制定了岗位激励方案、与薪资挂钩。

四、对门诊区域进行科学的管理，创造了有序的就医环境

门诊病人就医心切，常造成不必要的拥挤和争吵，若处理不当，可导致秩序混乱。导诊护士要富有同情心，把病人当成自己的朋友、亲人，理解和体谅疾病给病人带来的痛苦和烦恼，及时掌握病人的心态和各种需求，耐心地解答他们的问

题，同时还要保持头脑冷静，安定病人的急躁情绪，正确做好疏导工作，按序就医，维护门诊秩序。另外，导诊护士兼职着保持门诊环境清洁的职责，比如在看到有病人及家属吸烟或随地乱扔垃圾时，能大胆而有礼貌地给予指正，让每位病人都能自觉遵守医院的有关规章制度，共同创造出一个安静、有序、整洁的就医环境。

总之“导诊”看似是一件比较轻松的工作，但要成为一名优秀的导诊员并不容易，不但要注重仪表端正还要时时保持积极的情绪，懂得一定的沟通技巧及简单的医学知识，更重要的是拥有一颗高度的同情心，想病人之所想，急病人之所急，理解病人，全心全意投入到工作中。通过每日晨会时间对所有导诊人员进行培训，好的表扬，错的批评，针对工作的不足持续改进，力求把导诊工作作到精益求精，这样才能真正为病人解决实际困难，同时也能对医院的社会效益和经济效益起到积极的推动作用。

2019导医护士工作总结五篇(二)

时光如白驹过隙，xx年末又至，在过去的一年里，在院领导、护士长及科主任的正确领导下，我认真学习马列主义、xxx思想、xxx理论医学和“xxxx”的重要思想。坚持“以病人为中心”的临床服务理念，发扬救死扶伤的革命人道主义精神，立足本职岗位，善于总结工作中的经验教训，踏踏实实做好医疗护理工作。较好的完成了xx年度的工作任务。具体情况总结如下：

一思想道德方面：

在思想上加强学习提高理论和业务素养。始终坚持把政治理论和业务知识学习作为提高政治信念、思想素质、工作能力的重要途径。利用电视、电脑、报纸、杂志等媒体关注国内外形势，学习党的基本知识和有关政治思想文件、书籍。在学习过程中，注意理论联系实际的方法，不断提高自身的认

识能力和思想政治素，一直坚信人应该坚守自己的信念和操守，在这个物欲横流的社会，保持内心的纯净，言者易，行者难，要耐得住寂寞，有所为，有所不为。

二专业知识方面：

三工作能力方面：

对工作热爱，心不累则身不累，象蚂蚁一样工作，象蝴蝶一样生活，对于自己的工作要高要求严标准。我院的住院病人以老年长期卧床，生活不能自理为主，日常工作中我具有强烈的责任感和爱心，人们对新生命的诞生固然充满了喜悦，在经历了一生辛苦劳作，暮年时却又回归了婴儿时期，老人的今天也许就是自己的明天，善待老人，视同亲人，多一声问候，多一点微笑，用自己的爱心陪伴老人走完生命的最后旅程。

同时协助护士长做好病房的管理工作及医疗文书的整理工作，认真做好医疗文书的书写工作，医疗文书的书写需要认真负责，态度端正、头脑清晰。我认真学习科室文件书写规范，认真书写一般护理记录，危重护理记录及抢救记录。遵守规章制度，牢记三基(基础理论、基本知识和基本技能)三严(严肃的态度、严格的要求、严密的方法)。

四团结协作方面：

严以律己，宽以待人，不埋怨，不指责，当意见有冲突时，先想想自己的过失，有则改之，无则加勉，空余时间读好书，做好事，工作中分工不分家，为调节医护患关系，构建和谐社会做出努力。

护理事业是一项崇高而神圣的事业，作为一名护士，我时刻的意识到我担子上的重任，在今后工作中，我将加倍努力，为人类的护理事业作出自己应有的贡献!xx年的曙光即将到来，

譬如旭日东升，我将迎着阳光，踏步前行！

2019导医护士工作总结五篇(三)

今年七月，我被任命为产科副护士长。作为一名医院里最年轻的中层干部，从上任的那一天起，我就深深意识到了所面临的压力和挑战。

以前，从未参与过护理管理工作，对管理的实践经验可以说是一无所知。通过将近半年来的工作实践，使我逐渐地，更深层次地认识到了一个护士长的职责。“当好一名护士容易，要当好一名护士长却不容易。”可以说，这是我半年来最深的体会。以前，作为一名护士时，我只要做好了本职工作，处理好了与病人之间，与护士、医生之间的关系就好了，而且呢，一直以来也做得顺风顺水，得到的都是鼓励和表扬。

而现在，一上任，我马上体会到了一名护士长的职责要比一名护士的职责多得多，也难得多。比如说，面对病人：以前，我觉得难应付的病人只是偶尔那么几个。可是现在，我突然发现，那些难应付的病人怎么会冒出来这么多？其实是因为，当了护士长，就要去面对科室里所有难应付的病人。

可以说，刚上任的时候，因为经验不足，处理一些事情的时候，也得到了教训。因为在意见本上，我曾经得到过一次点名批评。当时这个病人因为安排不了车子将她上午送回家，而我的解释又过于简单，所以她在意见本里写道：“护士长处理事情的态度和方法，让人感觉不想负责，不敢承担，希望院领导给予指导和批评。”当时，我的第一个想法，就觉得挺委屈的，那天出院病人有那么多，车子送需要一定的时间，又不是我能随意安排的，别人和她这么解释就没事，而我，怎么就遭到了点名批评呢？后来，我自己也想明白了，就因为我的头上多了一条杠，她当然有理由对我的要求更高了。

当护士，当护士长，有些时候，觉得挺委屈得。很多时候，

病人对环境不满意，对卫生不满意，对治疗不满意，首先第一个挨骂的，往往是护士。非常喜欢马云的一句话，他说：“一个人的胸怀，是被委屈撑大的。”工作越来越多年，经历的事情也越来越多，现在发现，抵抗委屈的能力也越来越强了。以前觉得委屈的事，现在看来，都算不上了。当护士长的半年时间很短，也不敢说自己取得了什么成绩。这半年，我只是在努力的适应，认真的完成各项工作任务，同时，也意识到了自身存在的一些不足之处。比如说，对科室里的护理工作计划不够全面，处理一些护患事件时的沟通能力还有欠缺。我也知道，自己距离一名优秀的护士长还很遥远。但是，我会去努力，让自己一步一步成长起来的。努力在科室牟护理队伍中，以身作则，起表率作用。

2019导医护士工作总结五篇(四)

专家门诊是张院长也就是当时医务科的张科长交给我负责的，并要我指派一人负责专家门诊的工作，当时张院长并没有要求我固定一人只管理专家门诊，我考虑到“吴”年长一些，身体状况差一些又是三楼的导医，工作也较为轻松一些，便安排她做三楼导医兼管专家门诊并做专家所需用的棉签，二楼及功能科、放射科较忙一些，就交给“朱”负责，大厅主要是我和新聘导医负责，如果新聘导医出现青黄不接时，也安排二楼、三楼导医替代，我认为我的安排是合理的，并且内部的工作也一直较为稳定，两位老同事也很支持和配和，但在今年的工作却出现三楼导医不服从管理及安排的现象，这和众多的外在人为因素有关，她认为我无权管理专家门诊，无权安排她的工作，对我产生极大的抵触甚至影响到工作，护理部李主任多次协调未果，当然我也有责任，我成熟不够，经验不足，工作方式也有不当，最终以划出专家门诊而告终，说心里话，划出专家门诊我非常心疼，那是在张院长的指挥下亲手建起的，当初为诊断床的事，我都花费很多脑筋，一点一滴的置办也不容易，今年一开始导医人员就出现危机，新聘年青导医只剩下一人，“吴”又要补休，我、“朱”和一名小导医既要管理大厅还要管理二楼和专家门诊，三人齐

心协力工作完成的不错，也得到两位教授的好评，春节刚过就开始上医保，挂号室的工作量增大，导医的工作量自然也同时增大，这时输液中心的护士也严重缺乏，为确保治疗质量，调走唯一的小导医，大厅的任务就全压在我一个人身上，长达两个多月之久，而期间又恰遇全省治疗价格调整，所有的价格代码又须重改，挂号室人员又要重新适应新的价格和新价格的代码，病号排队成长龙，由于我学会挂号收费，便能帮忙解决很大一部分挂号，一会在挂号室，一会在大厅，里里外外非常忙，接着挂号室的人员又要学习考试，我又顶替不少工作，有的人说我不好好做自己的导医跑进去挂号，但有谁知道挂号室工作和导医工作是紧密而不可分的，有谁知道在我费尽口舌和病号解释的功夫，可以帮病号挂好多号，即刻解决病号的烦躁，不论旁人怎么看我，我只想说，只要工作需要、病号需要我就会去做，自从上医保后，电脑也经常出故障，甚至有两次大的故障，一个午后挂号室、药店的电脑全都瘫痪，无法划价、交费，于是我立即与药店人员进行沟通，又与挂号室人员一起根据药店人员的估价，用手写发票完成收费工作，待电脑恢复后又加班帮忙复印发票，便于病员来换取，及时协调并解决大量的医患之间的矛盾纠纷，发现问题及时处理，对病号的投拆进行合理的解决，必要时反馈给有关部门，在为病号服务的同时也为医院、为医院的工作人员作大量的宣传工作，医院又进哪些新设备，又引进哪些新技术，医院的环境条件，医院还将怎么发展，哪些项目俺们医院做得很不错，医师们有哪些特点、专长等等等等，有时我心里真是不好想，就在大家指责我的同时，我却在为你们说着大量的好话，由于年青导医人员流动平凡，从开业到现在已不少于20人，做得最长的也超不过一年，最短的只有一天，每来一位新任导医，我都要进行全面的培训和指导，把我所学、所理解的服务理念言传身教给她们，并通过她们发挥在工作中，为让新任导医快速适应并熟悉工作，我还将全院的职工按所在门部列出一张表。

2019导医护士工作总结五篇(五)

20xx年，外科病区在医院领导和护理部的关心与支持下，全科护士遵循医院所倡导“三好一满意”为主题的服务宗旨。围绕年初制定的护理管理目标和工作计划，开展各项护理工作，严格各项计划的落实，全年各项工作指标基本达到了目标要求，现总结如下：

一、以学习培训为抓手，增强业务能力，护理人员素质普遍提高。

1、根据科内收治患者病情每天下午*进行提问，内容为基础理论知识，院内感染知识和专科理论知识，以促进大家共同学习和进步。

2、对各级护理人员按三基三严培训计划进行培训，每季度组织理论考试和技术操作考核，参加率100%，考核合格率100%。

3、积极参加护理部组织的继教学习等活动，按要求开展护理查房活动，查房时对护理诊断、护理措施进行了探讨，以达到提高业务素质的目的。

4、由李丽护士长组织联合骨科病房开展了外系相关知识小竞赛，并对一、二、三等奖发放了奖品，促进了专科理论知识的提升。

二、以强化安全管理为重点，落实规章制度，护理满意度明显提升

1、每天交接班过程中对在院患者进行评估，对存在的或潜在的安全问题进行讨论，提出切实可行的防范措施。

2、建立科内仪器及抢救设备登记本，急救物品进行交接班管理，每班专管人员进行全面检查一次。每周一对所有仪器进行擦拭及测试，并有记录。护士长定期检查，随时抽查，保证了急救物品始终处于应激状态，完好率达到100%。

3、今年科内发生一起纵火事件，引以为戒为提高护士应急响应能力，熟悉处理紧急情况，科内不定时组织学习护理紧急风险预案，为今后处理护理突发事件打下基础。

4、紧跟护理部步伐由以前的每月按时发放患者满意度调查改进为现行的每位患者发放，调查率100%。从而加强对护理缺陷、护理投诉的归因分析，每月对发生的护理缺陷分析发生的原因，应吸取的教训，制定整改措施，对反复出现同样问题的护士责其深刻认识，确实在护理工作中应用持续质量改进。

5、加强重点时段、重点员工的管理。重点时段管理：优服检查后按护理部指示完成科内班次的改进工作，对连班、夜班、节假日等，实行弹性排班制，合理搭配老、中、青值班人员。重点员工管理：对实习护士及新入职护士进行规范化带教，提高他们的抗风险意识及能力，实习同学明确只有在带教老师的指导或监督下才能对患者实施护理。

6、建立科内医患沟通手册，该手册结合科室特点和患者问询的主要问题，研究制定科室护理人员标准化用语，标准化用语不是用来背诵给患者的，是给患者解释讲解的核心内容，减少由于沟通不当带来的纠纷。