

2023年部门经理年度工作总结报告 部门经理个人年度工作总结(实用5篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。那么报告应该怎么制定才合适呢?下面是小编带来的优秀报告范文,希望大家能够喜欢!

部门经理年度工作总结报告篇一

本职自20xx年5月26日被酒店聘为总经办主任兼人力资源部经理以来,已经六个多月了。按照酒店的工作安排和本职的一些想法,五个月来,本职主要负责做好以下几项工作,现向酒店决策层报告。

一、加强酒店的行政管理。具体规定如下:

(一)考勤管理规定:本规定要求部门经理/负责人每天上下班要打卡,除本休日外,休假、请假要履行正常的审批手续。若违反规定,将给予相应处罚。自实施本规定以来,部门经理/负责人上下班比较准时,基本杜绝了迟到、早退或不打上下班卡的现象;休假或请假也均能按正常的手续办理,规范了酒店的管理。

(二)会议管理规定:按酒店管理的需要,每周一召开行政例会。会上,各部门经理/负责人汇报上周的工作情况,提出本周的工作计划和需要协调的工作。与会人员仪容仪表符合酒店的规范,按照指定的位置就座。自执行本规定以来,共召开行政例会21次,除营销部经理请假2次、采购部经理请假1次外,其他人基本上能按时到场参加会议,如本人有事情不能参加,均能安排部门管理人员参加。没有缺席、迟到/早退、无故旷工等现象。与会人员汇报工作时也比较详尽,会场气氛比较好,酒店的工作安排也能及时贯彻执行。

(三)总值值班相关规定：本规定将“总值值班时间”、“总值值班职责”、“总值值班记录的记述要求”、“总值值班人员的纪律要求”、“总值房的安排”、“违规处罚”等多项内容重新强调，以激励总值值班人员履行工作职责。自实施以来，值班人员基本上能在岗履行自己的职责，及时处理值班期间发生的突发事件和客人的投诉，没有发生脱岗、不履行职责等现象。值班记录的记述也比较规范。

(四)工作日志的记述：从6月5日起，各部门经理/负责人每天基本上能记述工作日志，并于次日10:00交总办/人力资源部收集，统一交总经理阅处。据统计，几个月来因工作日志未上交、迟上交或应付式记述等原因而受到处罚的极少数。

(五)每月工作总结：自6月份以来，各部门经理/负责人基本上能在每月5日前提交上月工作报告，内容也比较详尽，包括：总结上月工作完成情况、未完成工作情况及亟待解决的问题、下月的工作计划、对本部门、酒店工作的意见或建议、本部门的人事动态。

二、加强员工宿舍的管理

为改变酒店员工宿舍脏、乱、差的现状，为员工创造一个清洁、有序、舒适的居住和娱乐环境。本职在其他管理人员的帮助下，着手加强员工宿舍的管理：

(一)加强组织管理：强化员工宿舍的组织管理。一是明确后勤主管员的工作职责，激发后勤主管的工作积极性，发挥后勤主管的重要作用；二是要求宿管员认真履行工作职责，对宿管员的履职情况进行评定，实施奖罚制度；三是评定员工宿舍长，将日常的管理工作交给宿舍长完成，形成“人事部经理——后勤主管——宿管员——宿舍长”四级管理的网络。

(二)加强宿舍水电管理：根据季节和级别的不同，对酒店员工用水用电进行规定，节余水电进行奖励、浪费水电进行处

罚。自实施本规定以来，员工宿舍用水、用电量减少很多。在每周检查宿舍卫生时，对员工使用的大功率电器进行收获，并对使用人进行处罚，杜绝大功率电器在宿舍的使用，降低了不安全的隐患。

(三)实施宿舍卫生规范和检查、奖惩办法：根据我酒店员工宿舍的具体情况，制定“宿舍卫生规范”，规定每周检查一次宿舍卫生。对卫生比较差的宿舍实行“反馈——由部门负责人督导——通报批评——罚款”的程序进行逐步的改善。经过几个月来的不断努力，宿舍卫生比以前大有改善，秩序良好。

(四)规范访客登记：规定员工亲友探视时间，且必须履行登记手续。对拒不填写《登记表》者，宿管员可禁止其进入员工宿舍。未经许可的外来人员一律不准进入宿舍楼。来访人员不得擅自进入非探访员工宿舍。到了规定的探访结束时间，宿管员必须催促来访者尽快离开。几个月来，宿管员认真执行这一规定，没有因为来访员工亲友而出现意外的情况。

(五)规范棋牌室、电视房的管理：棋牌室、电视房刚开放时，卫生与秩序都比较乱，且常有外人进来打牌、看电视。经过大家不懈努力，现棋牌室、电视房的卫生和秩序都比较好，杜绝了外人在里面消遣、娱乐，为员工创造了一个良好、安全的休闲环境。

三、开展三次基层员工的培训工作

20xx年7月份、9月份、11月份，人事部安排三期培训工作，参加培训的人员为各部门的基层员工，总共培训了150多人次。培训内容主要有：酒店基本知识、员工的仪容仪表规范、电话礼仪和微笑服务、员工的酒店意识、酒店消防安全知识、国内外风土人情、泉州旅游知识等。经过培训，员工对酒店的工作有所了解，仪容仪表、处理酒店事务更加规范，酒店的意识有所提高。

在人力资源部的督导下，各部门开展了岗位技能培训200多人次，现基层员工的实际操作能力有所提高，客人的投诉大为减少。员工中掀起了一股学技能、比技能的热潮，既使员工的操作技能逐步提升，又营造了一个积极向上的团队。

部门经理年度工作总结报告篇二

因为工作需要□20xx年1月底至10月初，我在xx支行个人业务部担任部门经理。根据行党委的工作思路和xx支行个人业务发展的现状，确立了“注重传统业务，狠抓新业务，围绕新的经济增长点，促进个人业务收入的稳定快速地增长”的努力方向。具体工作汇报如下：

一、推动存款、借款的稳定增长。在行党委的正确领导下，通过开展“春天行动”和“夏日激情”等各种劳动竞赛活动，周周督、天天催，推动储蓄存款和个人借款业务稳定增长，在全行员工的共同努力之下，到9月末储蓄存款在年初余额的基础上，净增..万元，完成分行下达计划的64.1%，各项借款比年初净增..万元，使近年来xx较好的“江临天下”和“山水江岸”两个楼盘落户xx农行。

结合xx长江航道的优质运力，配合市分行三农个人金融业务部的调研，出台了《中国农业银行..市分行个人船舶按揭借款管理办法（试行□□□xx支行成为首批可以开办个人船舶按揭借款的支行。作为水上运输的大县，我们又多了一个新利润的经济增长点。

二、推动三农工作的持续发展，全力降低三农借款的风险。

以“农商通”、“惠农卡”和“小额借款”作为支撑点继续推动三农工作。收集农商通资料120多户，4月份组织农商通安装使用培训会，一次安装农商通60台，开通小额取现农商通20户，拓宽惠农卡的用卡环境。

与分管行长到三个三农网点实地摸底调研，针对“小额农贷不良借款的增长”的现状和农户的实际情况，制定并落实“起诉一部分，震慑一部分，上门催收一部分，暂缓一部分”的方案，对于小额农贷的不良借款，进行严防死堵。通过各种方法，全县共收回180万元，不良率控制在5%以下。

三、狠抓新业务发展，理财产品和黄金销售实现零的突破。

针对金融市场的新变化和客户的需求，从客户利益出发，推动理财产品的营销。首先自己带头营销理财产品250万元，其次制定了理财产品的奖励办法，再把理财产品的精神对主任、大堂经理和客户经理讲透彻。刚开始每有新的理财产品就将资料和重点打印交给大堂经理王小燕等人，将营销由点及面地推开。到9月底，共营销理财产品39416万元。

针对黄金市场的升温与客户的要求，借市分行同意xx支行营业部开办实物黄金买卖的东风，在行领导的支持下，跑银监局、工商局、分行等以及内部各部门的协调，使5月份xx支行营业部实物黄金得以成功销售，并在当月组织营销实物黄金651克。在5月6月都获得了市分行三农行营业网点贵金属销售竞赛活动第二名及各三千元的奖励。

四、注重信用卡业务的发展。

严格控制信用卡增量的优质性，避免货币学中“劣币驱逐良币”的事情发生到白金信用卡的客户群体中。对于存量白金信用卡客户，改变“重发放、轻管理、缺教导”的现状，对原有客户群体进行分类清理，恩威并举，引导客户正确使用白金信用卡正确消费，合理积分，避免恶意套、恶意透支。高积分、高分期、高贡献率的客户给予继续使用和适当升额，低积分和无分期，一味套客户给予降额和信用锁定，推动信用卡业务良性、健康、可持续的发展。

在分行卡部和行领导的正确领导下，我带领个金部和网点客

户经理，积极开拓信用卡消费分期还款以及信用卡分期付款购车业务□20xx年5月三农行中月新分期额230万元，月新增汽车台数12台，位居第二名；6月xx支行月新增分期额555万元，月新增汽车台数15台，位居第二名；7月xx支行月新增分期额868万元，月新增汽车台数26台，位居第二名，获分行对xx农行奖励费用6万元。在今年信用卡业务收入比去年同期增长157万元，增长率153%，对今年的中间业务收入中做出了较大贡献。

五、贵宾团队建设有一定的成效，但任重道远，仍需努力。

银行之间的竞争无论如何激烈，其实质不过是对优质客户资源的争夺。因此，注重贵宾团队的建设和管理，增强竞争力，将决定谁将占有更多的优质客户资源。这就要求：一是团队成员自身要有高度的责任心、事业心和比较全面的素养；二是要有好的金融产品，针对不同性格和不同需要的人对各种金融产品进行较完备的融通组合营销。从来就没有单一的产品可以满足所有客户，也没有一个客户经理可以搞定所有客户。是人产品都有缺陷，没有完善的个人，只有完善的团队。这是目标，还需努力。在市分行的评比中□20xx年5月、9月□xx农行分别获得了市分行贵宾团队管理的第8名第6名以及6万元的费用奖励。

六、注重网点转型和优质文明服务。

根据网点建设转型的要求，不定期的参与到各机构的晨会，宣讲金融产品和金融产品的营销，以及本人参加分行培训技能进行转培训工作。

利用总行的“神秘人暗访”提升网点文明优质服务，制定□xx支行文明优质服务管理奖惩办法》，组织个金部人员不定期对各机构进行检查督导，号召大家不因暗访而优质服务，而应该“让文明优质服务成为一种习惯！”

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

部门经理年度工作总结报告篇三

大家在工作中要用到工作总结的地方还是很多的吧，它可以帮助我们寻找学习和工作中的规律，因此好好准备一份工作总结吧。我们该怎么去写工作总结呢？下面小编给大家整理了部门经理年度工作总结最新，希望大家喜欢！

20__年6月10日，我们参加__银行20__年投资者日活动，__银行分管零售银行业务的丁伟副行长和零售金融总部刘建军副总裁对于招行零售银行业务经营情况和未来发展方向进行了重点介绍，此外我们还参观了__银行私人银行业务和远程银行业务中心。

一、__银行零售银行业务经营情况介绍

__银行在7年前就提出了将零售业务作为银行未来发展的重点，在战略和资源配置上积极倾斜，目前已经取得了良好的成果，目前__银行已经拥有一_____600万张，其中有效户数超过4800万户，拥有储蓄存款6000多亿元，平均卡均存

款达到了将近1万元，在国内银行业中名列前茅，以830家网点的网点数量拥有了3700万张信用卡，其中有效卡数为1700万张，有效户数为1300卡，户均卡数量在1.25-1.28张之间，从两手客户的贷款结构上看，50万元以上的“金葵花”客户数量为70万户，500万以上的钻石客户数量达到了3万户，资产总额在1000万以上的私人银行客户数量达到了1.5万户。高端客户的交叉销售率达到了4-5(国际上的指标为5-7)，而低端客户的该指标仅为2.7-2.8，未来还有较大的提升空间，零售银行整体的收入占比已经达到了40%，其中零售银行非利息业务收入占比达到了零售银行总收入的60%，零售银行来的利润贡献度从20__年的10.9%迅速提高到21%，20__年5月底已经达到了31%。

__银行零售业务的发展优势可以总结为

2、体系化的优势，整体零售银行的业务管理体系分为财富管理、私人银行、个人信贷、信用卡、渠道管理和运营作业体系，目标是打造强大的客户综合服务能力。

3、良好的客户结构；

5、完善的产品体系，

7、较强的专业能力和较强的销售能力，20__年和20__年连续两年__银行偏股型基金销售位居同行第三位(仅次于工行和建行)，20__年实现基金销售额1333.6亿元，同比增长10.68%，实现基金销售收入11.85亿元，同比增长6.37%，而同期很多银行同业基金销售额和基金销售收入同比都出现了下降，特别是在银保业务上，由于20__年保监会出台了银保销售新规，禁止保险经纪人进入银行网点代理销售保险，因此整体20__1-4月，同业的银保销售业务同比下降了15%左右，但是__的银保业务增幅达到了28%，8、先进的管理技术、独具特色的零售文化和较高的品牌美誉度。

从__银行零售业务的未来发展情况看，由于传统业务的盈利模式已经收到挑战，零售业务增长将成为商业银行日益重要的利润来源，__银行将致力于持续打造零售银行业务的四项能力，分别是低成本运营能力、客户价值挖掘能力、风险定价能力和新客户获取能力，最终提高零售业务对于__银行整体的利润贡献度。

分摊运营成本，最终通过it系统实现快速精确的自动定价，从新客户的获取能力看，__银行将通过客户介绍、信用卡、营业厅e理财、全员推介和公私联动等各个方面全力推进新客户的获取和挖掘能力，__银行内部制定的目标是每年保持30%以上的客户数增长速度。

二、__银行远程银行和私人银行业务

__银行远程银行中心成立于1999年，是由早期的客户咨询服务中心演变而来的

是集咨询、交易、营销、理财与一体的远程中心，目前服务与__银行5000多万的零售客户和50多万的批发客户，在深圳福田、蛇口以及成都拥有三个场地，客户咨询服务中心于20__年3月更名为远程银行，目前已经发展成为集远程柜台、远程助理、空中理财、空中贷款和空中商旅为一体的综合远程中心，主要包括：1、快易理财，包括转账汇款、产品购买、支付缴费和账户维护，2、空中贷款，包括在线受理、主动授信和电子化签约，在一年多的运营过程中，远程交易中心已经实现了600万笔的交易笔数，基金销售超过1000亿元，空中贷款授信超过60亿元，空中理财客户超过8万户，客户总资产提升将近10%。

__银行私人银行业务是为特定主体提供的以财富管理为核心的综合金融服务，目前中国的私人财富市场较大而且发展较快，据招行统计，目前中国3%的客户拥有70%的财富，0.39%的客户拥有45%的财富，而且在金融危机期间，财富管理业务

是相对稳定，具有良好收益的业务；__银行目前的私人银行业务的客户数已经达到了1.44 万户，管理的私人银行客户的资产总额达到了3000 亿元以上，__银行私人银行的服务特色包括：

1□“1+n”的专业团队，螺旋提升的四步工作法，包括倾听、建议、实施和跟踪，确保客户利益的最大化2、开放式产品平台：这是__银行的私人银行业务与券商基金等第三方机构的不同，银行完全站在公正的角度，以客观的角度为客户提供现金管理类、固定益类、股票投资类、另类投资(包括pe 股权、艺术品投资和葡萄酒投资基金等)、海外投资以及其他投资；3、便捷的融资渠道，高额的消费易发放消费贷款，最高信用额度达到150 万元和金融资产抵质押融资，4、全球联线的理财服务；5、尊享的增值服务；6、高雅尊崇的品质生活体验。

三、结论：

1、中国银行业传统依靠利息业务收入尤其是对公贷款的利息业务收入的营业模式受到越来越多的挑战，业务转型的必要性和迫切性越来越得到银行自身和研究界的重视，__银行的业务转型和零售银行发展明显领先于国内同业，并且形成了自己的鲜明优势，其中客户基储客户结构等均是同业无法在短期赶超或者模拟的优势。零售业务的发展除了能够为银行开辟新的收入来源和利润来源之外，在利率市场化作为长期趋势的大背景下，零售业务占比越高的银行，未来的盈利能力受到的冲击就越小，从而能够保持银行利润的稳健增长和盈利能力的稳定。

2、从__银行其他方面的情况看，他的投资亮点在于：1、__银行在降息周期的净息差下降幅度最大，实际也说明了如果宏观经济真的复苏进入升息周期之后，__银行净息差的上升幅度和盈利能力的提高能力也是最快的；2、在贷款规模天量增加而宏观经济复苏基础尚且不稳固的基础上没有轻易的释

放贷款拨备来平滑利润波动;盈利质量良好3、收购永隆银行之后永隆经营的逐渐改善和协同效应的逐渐发挥;4、贷款结构逐渐调整，中小企业贷款业务发展顺利。

3、我们目前维持前期的盈利预测，预测__银行20__年实现净利润为366.81亿元，净利润的增长幅度为42.19%，不考虑可能的融资方案的每股收益为1.7元，每股净资产为7.2元，按照最新收盘价12.83元计算，目前20__年的动态pe和pb分别为7.55倍和1.78倍。

度的提高，整体我们看好__银行在零售业务上的长期发展和持续的先动优势，长期维持推荐评级，但是短期由于考虑到资本指引即将下发和平台贷款的可能政策扰动，建议投资者适当谨慎。

岁月荏苒，时光如梭，旧的一年即将过去，新的一年就要来临。今临近年终，思之过去，放眼未来，为了更好的开展新的工作的任务，明确自己新的目标，理清思路，特对自己这一年以来的工作进行全方面的分析，使自己能够更加的认识自己，鞭策自己，提高自己，以便于更好，更出色地完成今后公司赋予的各项工作！回顾这一年的工作历程，作为恒胜企业的一名员工，我深深感到企业之蓬勃发展的热气，人之拼搏奋斗的精神。

严格要求自己，按照公司的要求，基本完成了自己的本职工作。在企业不断改革的推动下，我认识到不被淘汰就要不断学习，更新理念，提高自我的素质和专业技术水平，以适应新的形势的需要。经历了很多酸甜苦辣，认识了很多良师益友，获得了很多经验教训，感谢领导给了我成长的空间、勇气和信心。在这一年的时间里，通过自身的不懈的学习，和努力的工作，得到了有形与无形的成长进步。但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

一、工作内容

我于去年10月份进入公司以来，在公司售楼部工作。在公司领导及各位同事及各位同事的帮助下，我对公司各项规章制度和办事流程有了一定地了解，也从部门领导和其他同事身上学到了很多新的知识，我的工作能力也由此得到很大提高。

至今进入公司我主要负责售楼部的有关文件的保管，签订网签合同

同，催促购房客户补交余款，收发登记及文字处理，房屋销控和户型图的绘制，并协助售楼部经理办理各项证件提供资料等工作，现由于销售人员不足，在之前的工作基础上，又于今年11月20日与销售人员一起参与房屋销售的工作，为此我要感谢公司领导对我的支持与信任，因为销售是企业的门面也是企业的窗口，所以上级领导安排给我这么光荣的工作，我是由心的感到领导对我的支持与信任。

1、资料方面：

1、楼网签合同已全部签订完成1、楼cad户型图已全部绘制完成并粘贴完成1、楼客户资料已全部整理好（除个别资料不合格的客户，已经通知重新递交）。

2、售楼部房屋、车库、门市、地下商铺等销控不断跟进。

3、售楼部各资料归档及地下商铺销售报表等等。

2、销售方面：

1、关于地下商铺的销售情况，今年大不如去年的销量，自开盘至今销售共计300套，面积1500m²（除顶账与预定的），去年9月份—12月份销售共计136套，面积680m²，今年1月份—12月份销售共计164套，面积820m²（除顶账与预定的），去年相对今年地下商铺的销售比例为17：7。。

?、自前不久参与销售以来的一个多月，就于本月地下商铺才销售了4套，预定了3套，比起以前销售人员的销量大大不足，还需自我改进，和他们多加学习。

二、工作思想

积极贯彻公司领导关于公司发展的一系列重要指示，忠于公司、诚实守信、爱岗敬业、团结进取，进一步转变观念，改革创新，面对竞争日趋激烈的房地产市场，强化核心竞争力，开展多元化经营经过努力和拼搏，使公司持续的发展。

看似简单的工作，更需要细心与耐心。销售部是对外的形象窗口，我们回答客户的每一个问题，都跟公司的利益息息相关，每说一句话都要为公司负责，为树立良好的公司形象做铺垫。每接待一次客户后，还要善于总结经验和失误，避免同一类差错的再次出现，确保在下次工作中有新的提高。

随着工作的深入，现已开始接触销售工作，电话拜访、催款是一门语言艺术，这不仅需要好的表达方式，还需有一定的经验。俗话说：“客户是上帝”，招待好来访的客户是我义不容辞的义务，在客户心理树立好公司形象。

就总体的工作感受来说，我觉得这里的工作环境是比较令我满意的。第一是领导的关爱以及工作条件在不断改善给了我工作的动力；第二是同事间的友情关怀以及协作互助给了我工作的舒畅感和踏实感。

场的前沿。经过这段时间的磨练，再加上之前的专业知识，我自认为已成为一名合格的销售人员，并且也努力做好了自我的本职工作。

三、自认为工作中存在的不足

1、我虽然在房地产方面有点专业知识，也是专科院校毕业，

但是在售房销售方面对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

2、有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

3、也是最重要的一点，我是属于慢性子，在做事方面相比急性子要慢一些，但并非不会，也能赶在规定时间内完成任务，虽熟话说“江山易改禀性难移”，但我更坚信事在人为，所以在今后的工作中我一定会尽量克服我的缺点，使之工作一次更比一次效益精、准、快。

四、自认为工作中好的方面

1、思想上积极进步，不断进取，热爱销售行业尤其是房地产销售行业，因为只有干一行，爱一行，才能通一行，精一行，平时能够保持一颗积极向上的心态，立足本职，安心工作！

2、工作上乐观自信能吃苦耐劳，认真务实，服从管理，听从安排，适应能力强，有团队协作精神，富有责任心自觉性强，领导在与不在都是一个样，能自觉的完成好手头上的工作！并能遵守公司的各项规章制度！

3、心态上能都端正自己的态度，毕竟销售也是服务行业，正所谓“一流的置业顾问卖的不是产品而是服务”平时能够保持一颗积极向上的心态，以及良好的从业服务意识，能制动调节自己的情绪！

4、我是本着一个先学会做人，再学会做事的一个心态去工作的，无论工作还是做人都是实事求是，例如：会就是会，不会就是不会，只要能做到不会可以不耻下问，或翻阅资料，直到会为止，从不不懂装会，怕人耻笑，也不是有点成绩就沾沾自喜，骄傲自大，自以为是等，因为我一直认为金无足金，人无完人。

4、对于新来的同事凡是有不会的，凡是我知道的都能认真并耐心反复的给讲解，知道她完全理解为止。

5、生活中与同事们相处友善，为人诚恳并善于助人！

尊敬的公司领导，同事们大家好！ 20__年已经即将逝去，崭新的一年也即将开始。整整一年的忙碌也即将告一段落。回头看一看这一年的工作，真的让我觉得很惭愧。在__年末的时候，我已经预料到今年的艰难之处——__年我们是在打江山，__年则是在治理江山。说到这里，我们还真的没有预料到__年竟然是个市场的灾荒年。在这一年中，我们的心情都是起伏不定的，先是国家大事，跟着是行业艰难，还没等我们喘过气来，__年就没了。这就意味着__年我们的工作担子会更加沉重。接下来我将对我们业务部在今年一年中的工作做一下深刻检讨，希望得到大家的指导和批评。

一 组织机构和人力资源

__年末——__年初，公司投入了大量的经费为业务部四位较出色的业务员配了车，公司也因此组织机构方面做了较大的调整。因为考虑到团队合作和提高车辆使用率的问题，我们依托这四名较优秀的业务员建立了四个业务小组，分别由四人任组长。最初要求各组在三个月内健全队伍，配额三人，即一名组长加两名组员。我也开始帮助他们招聘人才。但是由于方向的错误和对所聘用人员的要求过高，造成进入公司的六名新员工都在半年之内先后离岗。虽然人员流动是正常现象，但是全军覆没确实有些说不过去。不管怎么说，我们没能留住人，就证明我们在某些方面出现了错误或失误。

第一，我们招聘的对象有问题。应届大学本科毕业生，本身就是极不稳定的群体，他们要求的是长久稳定的收入和良好的个人发展空间，而我们这样以销售为主的公司在这些激情澎湃的孩子眼力是没有这样高地位的。

他们找不到快速学习的法门，当他们需要快速找到到兴趣和方向的时候，我们却没能迅速提供。这就造成了他们的一个心理落差，逐渐激情消失，工作也就失去了动力。第三，我们现有的团队还不够优秀。人以群分，虽然我们所聘用的这几个员工并不都是那么出色，但是他们最想加入的确是正规军，他们希望自己成为最优秀的团队中的一员。但是我们无论个人能力还是从团队资质，都没能达到他们的要求。松散的管理体制，无力的要求，这些也是他们逐渐离开的一个原因。

总之，我们从这次招聘中还是领会了一些道理。我们最需要的并不是高学历、高素质的人才，而是中素质、中学历、高经验、低要求的人才。我们在今后的招聘工作中，一定要淡化对学历的要求，但要注重品质和经历，重点放在经过一段时间磨练的相关行业流动销售人员的身上，因为他们已经过了预热期，只要品质好、略微有些销售经历，而往往这部分人群对工资和企业的要求不一定很高。我们还必须制定一整套的招聘和培训方案，力争用最短的时间对新员工进行科学考核，并使他们的工作能力和忠诚度有大的提升。另外，我们还要针对公司现有的员工进行定期的培训，对现有的老员工进行严格要求，从而不断提升团队的战斗力和凝聚力。

二 执行力

关于执行力的问题，公司的两位老板已经多次提到。在我看来，执行力应该分成两个环节，一个是反应，另外一个行动。首先，有很多一部分工作是需要团队合作或者分工才能完成的，这个过程的指挥者需要有快速反应的过程，分工结束时就是行动。在两个环节的连动过程中，团队的指挥官也就是部门主管的责任是最大的，因此我认为执行力不好，部门主管罪不可赦。借此机会，我也向大家检讨。之前我在执行的时候，一般都只有一个步骤，那就是分配。错误已经很明显了，我缺少了指挥、监督以及检查（或者说验收）。我也决心在今后的工作中，严格要求自己，争取做执行的标兵。

三 市场开发和维护

__年工作中最漂亮的的就是家装渠道的成功开发，但是__年在这方面却几乎是一无所获！首先在家装渠道方面，我们虽然对一些主流客户做了大量的工作，力争使资源的利用率达到最高，但是我们的努力似乎没有取得过多的好成绩。那么__年我们应该从什么方向上来扭转这个局面呢？我认为应该从细节做起。我已开始和负责家装渠道的人员探讨一些我的想法。首先是对渠道客户的定位和分类，把渠道客户的销售业绩拿出来分析，先把以我们为重的客户找出来，放在首要位置，因为这些是我们最忠实朋友，我们也应该最重视；接着是把有一定销售能力但并不以我们为主的客户，先找到他们的重点合作对象，再了解他们合作好的原因，一对一的做针对性的方案，力争扭转乾坤；最后才是那些能力一般又没有方向性的客户，自然不能放弃，但是不必要投入太多的精力和物力。我始终认为对渠道来讲对客户的维护重于开发，我们必须要先学会防守再去进攻，否则得不偿失。

工装市场更糟糕。__年市场环境不容乐观，从大的方向来看，由于经济危机的影响，短期内楼市的情况不会有太大的好转，老百姓都处在恐慌中，买房、投资都很谨慎，买房子的少了，精装的少了，甚至有些计划重新装修的小型企业都会将计划推迟。总之就一个字——难！但是我们可以从另外一个方向上多少嗅到一点乐观的味道，那就是国家的基本建设。我对明年的工装市场的看法是，大型采购会增加，反之小型的工装可能会较往年有较大的缩水。这就需要我们吧重点工作放在大型工地上，作好明年的投标和公关工作，力争在恶劣的环境下找到夹缝以保平安。

小区推广在__年是空白，__年我们开始认识到了这个环节的重要性。在同行业，已经有很多的先行者无功而返，大家都在摸索最便捷的路。这条路实在是不太好找，但是我认为首先是我们要选择一个目标，如果没有最终的目标，我们就没有办法确立方向。

所以我们在__年着手做小区推广之前就定向为“以宣传和推广为主要工作，力争提高我们的商品在小区的占有率”。目前这项工作正在试进行，我相信只要我们能坚定的沿着已确定的目标，一步一个脚印的走下去，就一定会取得成功。__年，我们还是要把重点广告投入放到小区，但是一定要作好小区的定位和可行性分析，并找到性价比最高的传播方法，并作好一系列的服务工作，力争让用过我们产品的客户做我们的宣传媒介，从而带动其他消费者购买。

五 业务部部分经验教训的总结和检讨

1 各组实力的失恒。当我们指定__年销售任务的时候，我们过多的把业绩目标理想化了，却忽视了各组综合实力的评估。竞争和勉励是重要的，但是如果游戏开始的时候就存在着不平等，那么就缺少了乐趣。当我们注意到这一失误的时候，后果已经很严重了。我有个愿望，我希望在我们的帮助和指导下，让落后的这支队伍重新回到游戏中来，找到自信，找到方法继续玩下去。但是这毕竟是工作，我将把努力倾注到失恒的一方，只要他不放弃，我们就不放弃！我在追我老婆的时候说过一句话，直到现在我想起来自己都感动——我的一只臂膀是属于你的，只要你挽住，我就不会放开。我只相信一个道理——人定，胜天！我不想以失败告终，不管是选择的失败还是指挥和辅佐的失败，只要有失败的存在我们的团队就不再完美。我在追我老婆的时候说过一句话，直到现在我想起来自己都感动——我的一只臂膀是属于你的，只要你挽住，我就不会放开。

2 关注度的不公平。这一点完全在于我个人，可能每个人都有几分自私。在给四个组长开会的时候我已经检讨过了，仔细思考一下，我在处理同样问题的时候用的尺度还是比较公平的，但是为什么还是有人觉得我偏心呢？苦思冥想，最后发现原来我过多的关注一些沟通多的员工。平时我也是主动的找到一些员工谈心，但是主动找我谈心的员工实在不多。包括一些工作方面的交流，主动找我请教和请示的，我自然

关注就多一些，而那些凭借自己的蛮力或智慧默默工作的员工就逐渐的远离了我的视线。看来我这个领导不合格了，难怪有些员工在遇到问题的时候偶尔会发牢骚，虽然经过沟通后都能理解，但是回忆起来我对他们实在太不公平了。今天在这里请大家对我作个监督，期望我在明年的工作中，认真的关注关心每一个人的工作，用最贴近公平的方式对待每一位员工。

3 优点大集合。我经常和我部门的职员讲这样一个道理：每个人都有自己的长处和短处，学习别人的长处可能不是那么容易，那么就要尽量把自己的长处发挥到及至，把短处尽量隐藏起来；不要盲目的去效仿别人的做法，要更善于树立自己的风格。我最欣赏“三人行必有我师”着句话，孔子的教诲深刻在心，但是如何发现你的老师是至关重要的。我们经常在一起工作、娱乐，有好多习以为常的行为和处事风格已经被我们淡化，想要发现对方最大的缺点不是难事，但是如果想要发现他的优点并学习确实有些难，尤其是人格上的优点。两位老板经常教导我们“先做人后做事，先做事后赚钱”，在我们身边缺少榜样，更缺少完美的老师。我在前一家公司工作了将近三年的时间，学了不少东西，但是让我最最骄傲的是我懂得了一个做人的道理：“在发现别人优点之前，先不要急着指出他的缺点。”但是我在对我部门员工做一对一谈话的时候往往都是在批评他们的缺点，即便他们不接受，我也要强烈的指出来，最起码我要告诉他在我看来他是有这样的缺点的。我的部下们都很敬重我，并不是因为我的权威，而是因为我和他们推心置腹，也许这就是我的优点吧。然而在我职责对方存在缺点的时候，还是有那么一点反抗的味道，人之常情。

但是，他们的优点我还是要找出来的，只不过我不喜欢当面表扬我的部下，因为我觉得让其他同事认可是最好的表扬，所以我要把一个人的优点拿出来，给其他所有的人去分享。__年末我有计划要做一轮培训，培训的主要内容就是有四个小组长做经验性的总结报告，我希望通过他们自我的褒

奖或者批评来指导大家，成功需要总结经验，失败更需要接受教训，只有共勉才能促进大家提升自我。

我于20__年11月调往分理处担任客户经理一职。在分理处工作的将近12个月的工作中，我勤奋努力，注重创新，在自身业务水平得到了不断提高的同时，于思想意识方面也取得了不小的进步。现将我本人在担任客户经理工作期间的情况总结汇报如下：

20__年11月21日，我由处调往处担任客户经理一职，在分理处领导和各同事的关心指导下，用较短的时间熟悉了新的工作环境。在工作中，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。通过这次全方位的培训和学习，使我深刻意识到自身岗位的重要性和业务发展的紧迫感。在工作中，我把所学到的理论知识和客户所遇到的实际问题相结合，勇于探索新理论、新问题，创造性的开展工作。

到了新的岗位，自己的工作经验、营销技能和其他的客户经理相比有一定的差距。且到了新的工作环境，对分理处业务往来频繁的对私对公客户都比较陌生，加之分理处的大部分存量客户已划分到其他客户经理名下。要开展工作，就必须先增加客户群体。到任新岗位后，我始终做到“勤动口、勤动手、勤动脑”以赢得客户对我分理处业务的支持，加大自身客户群体。在较短的时间内，我通过自身的优质服务和理财知识的专业性，成功营销了分理处的优质客户，提高了客户对银行的贡献度和忠诚度。

担任客户经理以来，我深刻体会和感触到了该岗位的使命和职责。客户经理是我们银行对公众服务的一张名片，是客户和银行联系的枢纽，在与客户交往中表现出的交际风度及言谈举止，代表着我行的形象。我深知客户经理的一言一行都会在第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当的高。从我第一天到任新岗位，从开始时的不适应到现在

的能很好地融入到这个工作中，心态上也发生了很大的转变。刚开始时，我觉得客户经理工作很累、很烦琐，责任相对比较重大。但是，慢慢的，我变得成熟起来，我开始明白这就是工作。每天对不同的客户进行日常维护，热情、耐心地为客户答疑解惑就是我的工作，为客户快速地办理好贷款所有手续和让客户的资产得到保障就是我的工作范围，当我明确了目的，有了工作目标和重点以后，工作对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。当客户坐在我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对。如今客户提出的问题和疑惑我都能够快速、清晰的向客户传达他们所想了解的信息，都能与大部分客户进行良好的沟通并取得很好的效果，从而赢得了客户对我工作的普遍认同。同时，在和不同客户的接触中，也使我自身的沟通能力和营销技巧得到了很大的提高。

我在开展工作的同时也发现自己仍然存在很多问题：

- 1、金融专业知识有待进一步加强。面对如今市场经济的多样性，银行信贷业务成为越来越多客户的需求，如何能给我行优质客户提供专业贷款及理财服务，这就需要提高自身的学习能力和学习主动性，及时掌握财经信息和准确分析未来的经济走势，以提高自身金融专业知识水平。
- 2、针对不同的客户，还应朝细致精准化管理方面进行加强。对现有的客户资源，深挖细刨，根据不同客户的需求和实际情况，做精准化营销，提高支行收入。
- 3、进一步克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。

由于银行业的特殊性和一定程度上的专业性，想成为银行业的优秀员工，必须经过系统的培训与丰富的实践。我期望

在20__年能争取到更多的培训机会，希望能参与afp培训等金融专业培训，使自身的综合素质得到全面的提高。夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力。

去年是我们公司具有挑战性的一年，在承受多方面的压力。在各外协单位的支持下，在总经理的领导下，在在座各位主管、员工的共同努力下完成了公司的各项工作。为此，我代表公司向大家表示衷心的感谢！下面就20__年x月至今的工作情况我向大家总结如下：

1、去年我们在总经理的带领下，在平稳过渡中完成了生产部人事结构改革、生产流程改革、品质监控和车间环境的改善。

2、工价问题基本上我们做到在合乎情理之中，坚持以人为本、定点定量、确保工人日工资达到要求标准、员工薪金进一步提高。促进了员工之间相互帮助，自由竞争、共同进步。

3、生产数量上也有较大的增长率，在车间各主管的精心管理下，月产量提升幅度较大，产品质量有了提高。

4、规范管理，日日提升。

生产例会的准时召开、建立各部门的培训例会制度，给管理人员的一个沟通、协调、学习的机会。并及时掌握车间人员、机械设备、品质、卫生、产能等主要生产要素的具体情况，反馈上报总经理，给予处理意见并协助处理。总结了过去好的一面，其实我们也存在很多不足。从各个部门也能发现，产品质量不过关、节约意识差、纪律性薄弱，还有很多没按照公司制度去做。有很多待去改善和完善的地方。

明年我们的管理将从以下几方面着手，使其进一步完善：

一、现场5s管理

全年班组按照5s管理的要求，持续不断的对现场进行改善和提升。

1、车间生产线由于流动性大，不易控制，为此，流水线利用业余时间每月至少2次以上的整顿。

2、制作各种适宜的标语，美化现场环境；创造一个舒适的生产环境。

3、实施5s管理看板的更新，使其更具实效性。

二、成本控制与改善

1、成本管理改善

对各项成本指标进行了修订，加强漏包、溜包，皱包、挂烂包等控制。为了让成本更具可控化，班组将成本指标分解到个人，让组员都参与到成本管理中去，建立成本目视管理看板，实施岗位成本投入产出报表。

2、做好节约、消耗控制

培养员工节约意识，减少浪费。要求从小事、实际做起、提高资源的有效利用。

三、产品质量与工艺管理

1、质量管理

质量缺陷有反复现象，控制手段有待提高，方法需要改进；为此要加强质量控制，做好不良品统计。做好成品检验工作，做好抽检、巡检工作，加大成品出库产品的质量控制。还要提高生产部门的监督、检查力度，充分发挥其主导作用。此外，加强品检队伍素质的培养，给生产部的员工一个奖罚权

利和责任，从而完善我们的品控管理制度。

2、工艺管理

(1) 为适应生产的需要，做到工艺的及时调整与更新，做好生产工艺作业指导书。

(2) 班组明晰工艺流程，开展工序之间质量和服务活动。

四、安全生产、设备维护与宿舍管理

1、安全管理。

2、设备、工装、完成部分工位工器具的改造与更新。车间加强统一化、一体化要求，及时做好员工工装后勤服务工作。

3、宿舍管理。

对员工的宿舍进行调整，为了迎接新员工的到来，我们将加强宿舍基础设施建设，给员工创造一个舒适的生活环境。

五、组织建设

1、制度完善

围绕精益创建的涵盖内容，建立健全班组各项管理制度，形成班组制度文件汇编。设定明确的质量、安全目标和信得过内容。从产能、质量、损耗三项中继续完善生产工价，使工价更加合理，进一步完善计件人员的改革，能计件的尽量计件制，不能计件的，尽可能量化或保底计时制。此外，做好各部门和员工的绩效奖励制度。

2、精益推进

班组从明年开始，进行精益班组的创建。班组实行月度计划、

总结制，围绕“精益”二字，在生产、质量、工艺、培训、安全、设备、成本、物流、学习型组织建设等方面要不断创新、改善，力求信息传递简便化、准确化、扩大化。抓好车间一线管理的管理水平，从识人、知人、用人、育人、留人做好开展各类的培训活动，到明年上半年管理提升到一个新的水平。生产主管管理规范，主要是从物料的领用制单、生产制单、生产产出看板制单、不良统计制单的统一化。

六、岗位技能和学习型团队建设

为了营造学习的氛围，加强岗位培训□5s学习，操作技能、工艺学习。以适应生产的需要。

以上几方面将是生产部20__年实现基础管理提升的主要内容，我们将全面组织学习，以提高生产效率、降低浪费、提升质量效益、增强个人和组织适应性为主要目标，充分挖掘全体组员的潜能，实现团队综合素质、管理水平和劳动价值的提升。

各位同事、各位员工，路漫漫其修远兮。希望20__年我们在新的年里；改变思想，转变观念，立足本职，认真工作。有新的希望、新的进步。我们有决心、有信心在20__年使生产部的各项管理工作再创新佳绩，为公司的改革与发展做出应有的贡献！

部门经理年度工作总结报告篇四

今年实际完成销售量为5000万，其中一车间球阀xx万，蝶阀1200万，其他1800万，基本完成年初既定目标。球阀常规产品比去年有所下降，偏心半球增长较快，锻钢球阀相比去年有少量增长；但蝶阀销售不够理想（计划是在1500万左右），大口径蝶阀□dn1000以上）销售量很少，软密封蝶阀有少量增幅。总的说来是销售量正常□oem增长较快，但企业

自身产品增长不够理想，“双达”品牌增长也不理想。

对于我们生产销售型企业来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

1、质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如xxx客户的球阀□xxx客户的蝶阀等，发生的质量问题接二连三，客户怨声载道。

2、细节注意不够：如大块焊疤、表面不光洁，油漆颜色出错，发货时手轮落下等等。虽然是小问题却影响了整个产品的质量，并给客户造成很坏的印象。

3、交货不及时：生产周期计划不准，生产调度不当常造成货期拖延，也有发货人员人为因素造成的交期延迟。

4、运费问题：关于运费问题客户投诉较多，尤其是老客户，如xxx□xxx□xxx等人都说比别人的要贵，而且同样的货，同样的运输工具，今天和昨天不一样的价。

5、技术支持问题：客户的问题不回答或者含糊其词，造成客户对企业抱怨和误解□xxx□xxx等人均有提到这类问题。问题不大，但与企业“客户至上”“客户就是上帝”的宗旨不和谐。

6、报价问题：因企业内部价格体系不完整，所以不同的客户等级无法体现，老客户、大客户体会不到企业的照顾与优惠。

经过近两年的磨合，销售部门已经融合成一支精干、团结、上进的队伍。团队有分工，有合作，人员之间沟通顺利，相处融洽；销售人员已掌握了一定的销售技巧，并增强了为客户服务的思想；业务比较熟练，都能独当一面，而且工作中的问题善于总结、归纳，找到合理的解决方法□xxx在这方面

做得尤其突出。各相关部门的配合也日趋顺利，能相互理解和支持。好的方面需要再接再厉，发扬光大，但问题方面也不少。

1、工作人员作热情不高，自主性不强。上班聊天、看电影，打游戏等现象时有发生。究其原因，一是制度监管不力，二则销售人员待遇较低，感觉事情做得不少，但和其他部门相比工资却偏低，导致心理不平衡。

2、组织纪律意识淡薄，上班迟到、早退现象时有发生。这种情况存在企业各个部门，企业应该有适当的考勤制度，有不良现象发生时不应该仅有部门领导管理，而且企业领导要出面制止。

3、发货人员的观念问题：发货人员仅仅把发货当做一件单纯任务，以为货物出厂就行，少了为客户服务的理念。其实细节上的用心更能让客户感觉到企业的服务和真诚，比如货物的包装、清晰的标记，及时告知客户货物的重量，到货时间，为客户尽量把运输费用降低等等。

部门经理年度工作总结报告篇五

在很多情况下需要用到工作总结吧，它可以帮助我们总结以往思想，发扬成绩，不妨让我们认真地完成工作总结吧。我们该怎么写工作总结呢？下面小编给大家整理了2022部门经理年度工作总结（范文），希望大家喜欢！

20__年已经过去，在这一年里，__大酒店在__公司和__公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新，所有的这些给

酒店带来了生机和希望。

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使__大酒店在__年的星评复核中取得有史以来的成绩第二名，使__大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

1、加强业务培训，提高员工素质。

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

2、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员

工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用（原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡18元/张，钥匙袋1元/个，每天团队房都1间以上，一年可节约一笔较大的费用）；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

3、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

4、注重各部门之间的协调工作。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，20__年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出20__工作计划：

- 1) 继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量。
- 2) 稳定员工队伍，减少员工的流动性。
- 3) “硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足。
- 4) 提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

20__年在公司各级领导的关怀与支持下，在公司项目推行项目经理责任制的改革浪潮下，都市阳光项目经理部始终贯彻为业主“构筑优质生活”的服务理念，遵循“品质服务、精细管理”的原则精神，开展各项服务与管理工 作，取得了一定的成绩也暴露出一些不足，现将一年的工作总结汇报如下：

一、顺利完成队伍组建，合理整合人力资源，有效开展培训工作，努力提高凝聚力和战斗力，团队建设从初创期到磨合期到规范期平稳过渡。

20__年3月1日，我受公司领导委派来到都市阳光项目经理部工作，起初项目立足当地，多渠道开展人员招聘工作，在4月下旬交房前基本完成人员组建工作。经过一年的培训、磨合、历练，员工队伍已从动荡走向稳定。项目经理部现有员工65人，骨干人员20人，骨干人员保有率85%，组织各类员工培训90次，培训覆盖率达100%。

今年7月16日，由于施工单位的疏漏，傍晚一场大雨造成小区地下室大量漏水，项目经理部立即启动防汛应急预案，在场全体员工精诚合作，用沙袋围堰引水，抢险工作至深夜，未

造成任何经济和财产损失；11月22日，小区15栋1单元下水管道堵塞，脏水已漫至201室内，由于施工方人手有限，为不影响售楼部售房，项目经理部立即采取措施，从工程班、保洁班、维护队抽调人员打扫，经过几小时的疏通、冲洗，户内恢复原样。这些事例充分反映了员工们的工作积极性和“主人翁”思想。9月份，随着小区、商业、售楼部人员整合完成，一支团结一心、通力合作，有向心力的团队逐步形成。

二、减员增效、节能降耗、增收节支，不断提高收费率，完成了年度经济指标。

1) 在收费方面：我项目人员在日常工作中，包括下班时间和节假日，通过电话、短信告知到上门派发“缴费通知单”收取再到下一步邮寄挂号信催收各项费用，积极主动的想办法保证收费率的提高，11月收费率已达95、6%。

2) 在物资采购方面：项目坚持就近、价低、质高的原则发展当地的供货商家，控制成本支出。

3) 在减员增效方面：通过外包保洁班组和小区、商业、售楼部的人员整合及招聘50、60人员补充秩序维护队等方法手段，节约人力成本开支约27万元。

4) 在节能降耗方面：通过控制庭院灯、景观灯、单元灯和楼道灯开启时间，调整地下室日光灯的开启数量，开启一台变压器减少无功损耗等方法手段，节约能耗开支约17万元。

5) 在节约意识方面：通过培训，在全体员工思想上树立了“节约光荣”的意识。今年6月通过与施工方的多次协商，顺利接手其电梯轿厢保护措施，节约开支近万元；今年7月，工程班在地下车库入口处的雨篦子被装修重车压坏后，开动脑筋、利用废旧钢筋自己动手制作临时雨篦子，既避免了不让业主车辆有损伤，又节约了成本开支近千元。

20__年，项目经理部调动全体员工的积极性，群策群力，努力开展各项增收节支工作。截止11月底，经过预估，预计全年能超额完成了收入391、38万元，利润率4、61%的年度经济指标。

3、坚持“品质服务、精细管理”的宗旨，明晰责任分工，梳理规范工作流程，逐步提升服务质量和管理水平，从而提高业主满意度。

1) 交房手续、装修办理、整改配合等工作流程标准化。

从四月下旬开始的集中交房到为业主办理装修手续再到协调处理业主户内整改问题，项目经理部的客服人员都在疲倦和委屈中成长。目前客服班组对业主的各项手续办理流程逐步规范，既体现了优质的服务质量又规避了各类风险。截止12月初完成交房1600余户，办理装修1018户，处理、传递、记录各类整改单3000余张，提供诉求服务1550余次，发放各类温馨提示27份，发放各类工作联系单24份。

2) 业主户内装修巡检和公共区域、公共设施设备的巡查、保养常态化。

项目经理部工程班坚持日常装修巡检，处理装修违规违纪、损坏公区设施30余次，罚款和赔偿收到6250余元。同时借鉴公司其他项目移交的经验，积极配合开发商逐步与各施工单位办理公共设施设备的移交工作，建立了设施设备台帐，对待千余台各类设施设备坚持各项巡检制度和保养计划，做到了专人负责，有检查、有记录，形成常态。全年属我物业服务中心维修的工作及时率100%，合格率100%。

3) 突出抓好安防工作的重点化。

由于小区所处的地理位置，周边的社会环境较复杂，加之小区的自身特点注定安防工作是重中之重。一年来，秩序维护

队人员流动较大，但随着各项培训和人员整合的落实，目前队伍较稳定。在这期间小区经历了各类突发事件7起，处置及时妥当，较好的规避了风险，同时秩序维护队认真总结汲取教训，调整工作岗位设置，尽努力做好人防工作。年末随着电子围栏、西侧大门及行人门禁的逐步到位，消防系统的逐步到位，项目经理部的安全防范及消防安全工作有较大的提高。

4) 外包单位、维保单位、便民服服务及驻场维保人员监管制度化。

小区保洁属于外包，大半年来项目经理部坚持质量标准，加强监管力度，坚持每周两次的专人打分考评，细化量化了质量标准，分清了工作责任，保证园区的环境卫生达标。另外对绿化、电梯维保人员和便民服务人员的管理也分派到各班组长一级，对这些人员的管理日渐规范，同时合作、配合较好，解决了项目日常的一些困难。

日常管理、服务工作规范化项目管理改革以来，项目经理部员工努力学习、领悟新的管理办法和“上贤下专”的企业文化，不断提高自身素质。在明晰了各班组的责任分工后，各班组长及骨干人员均以身作则，遵守规章制度，坚持工作标准，狠抓工作执行力，奖勤罚懒、奖优罚劣，截止12月初项目经理部合计扣分77分，奖分57分。另外，项目经理部在管理上强调走动式服务，要求管理人员主动与业主、员工、当地上级行政部门联系沟通，听取意见和建议，不断改进工作方法。随着管理与服务的有效结合，业主的满意度有了较大的提高，截止12月初，项目经理部共收到锦旗两面，感谢信两封。

4、审视自我，认清不足之处和明确改进方向。

1) 个别班组长和员工仍然存在本位主义思想，思考问题有一定的片面性，不利于团队的和谐和改革的深化。项目经理部

下一步将加强改革意义和实质的培训，着力培养员工的大局意识、责任意识，提高员工的综合素质。

2) 小区的安全防范工作还有待细化和提高。目前小区的安全防范形势依然严峻，项目经理部全体员工在思想上还应高度警惕、在工作中还应查缺补漏，突出人防与技防的有效配合，警钟长鸣，常抓不懈。

3) 园区、商业公共区域增收方面还存在不足。在今后的工作中，项目经理部将继续开拓思路，争取在广告、网络覆盖、特约服务等方面为企业创收。

回顾20__年，都市阳光项目经理部从年初筹建到年中磨合再到年末逐步成熟，经历了一个不平凡的年头。新的一年即将到来，我们全体员工将继续精诚团结，协同奋进，努力拼搏，为公司和项目的发展做出更大更多的贡献！

回顾这一年半来自己的工作和学习生涯，有喜有忧，有坎坷，也有收获，取得的成绩同志们也是有目共睹的，不再一一列举。但是我想说明的是，成绩是来之不易的，这里面包含着行领导的正确领导和今天在座的全行各部门职工的帮助和支持，尤其是包含着科技部门全体工作人员的辛勤劳动和艰苦努力。这一年来，我作为科技部门的负责人，只不过是做了一些应该做的工作，具体的可以概括为如下五个方面：

一、加强管理、保障安全

银行科技工作中，安全为首要任务，科技工作的成果就在于各种银行业务都能正常无事故的顺利开展。首先，保障安全的最有力手段就是制度，我本着这一原则，多次与部门内部门人员讨论制度的问题，对原有的岗位责任进行了调整，制定了新的岗位责任制度，强调了岗位的必要性和重要性，将岗位责任细化，责任到人，在管理层面有了明确的管理分工，使科技工作在有序的环境下进行。并且，在部门全体

工作人员的共同努力下，保障了各项修订后制度和新建制度的贯彻执行。其次，网络和信息系统的安全稳定运行是科技部门工作的命脉，只有整个信息系统保持稳定、连续、高效的运行，我们才能在这个基础上谈下一步的发展，才能够充分发挥已有的和新开发的业务产品的作用。为保证系统的安全运行，在年初时，为部门内部门配备了移动值班电话，从而缩短了故障产生时的延滞时间。在年初时，我提出了保障atm及pos的银行卡地区网系统整体可用率达到99%以上的目标。尽管我们的地区网系统在20__年时频繁出现波动，但通过我们对系统的二次改造后，今年的系统运行一直都是非常稳定的。我在加强管理、保障运行方面付出的努力取得了预期的效果。

二、科技项目、重点实施

在科技项目方面，20__年由总行推出的新产品和对原有业务系统的更新的项目很多。首先，我们要支持业务部门参与激烈的市场竞争。总行为满足市场竞争需要而开发的产品在各种信息渠道中已经介绍的很多，但就沈阳的地区特色和我行的特点，各业务部门提出了一些项目需求，如：银证通系统、薪加薪系统、单证中心系统等。在行领导、相关业务部门、各支行的配合下，这些新产品得到了及时的上线，丰富了我行的产品线，增强了服务功能，逐步建立了一定的市场竞争优势，对于将来改善我行的客户结构起到了重要的推动作用和支撑作用。

以往我行的系统中由于总行的滞肘，有些不利于市场开拓的方面。通过我们以及其他分行的相关反馈，总行今年已对这些问题进行了一些相应的改进。如[atm]crs等自助设备的客户操作流程更新，由原来的先吐卡后出钞的方式改为先出钞后吐卡，方便了客户取款操作；自助查询机系统改造，增加了查询机中的理财一互通的代理功能等。

三、把握全局、团结协作

我觉得，科技部门是银行中至关重要的职能部门，给行里把好关、做好后勤保障是我义不容辞的责任。一年来，我坚持站在全行的角度考虑问题，客观的分析有关科技对行内行外的影响。今年，针对我行部门分网点ups电池不能正常工作的情况，我提出了要求更换的建议，因为一旦网点停电不能正常营业，对行里的影响非常大。此建议得到了行里的认可，并在年终决算前完成了所有网点的更换。

科技部门身为银行的二线服务管理部门，加强同有关人员和相关部门的团结和协调，是做好科技服务工作的重要条件。为了搞好部门内部工作人员的团结，我认真实行民主集中制，坚持广纳谏言，虚心接受不同观点的意见，不独断专行，不刚愎自用。对每个科技部门工作人员，都一视同仁，使他们既有一定的责任，又有相应的权力，责权利相统一，从而最大限度地调动了科技部门工作人员的积极性，从没有发生争功诿过，争权夺利的现象。

四、内强素质、外树形象

一年来，我十分注意加强科技部门工作人员的思想作风和纪律建设，最大限度地发挥科技部门的整体效能，着力塑造勤奋、高效、务实的机关部门形象。一方面我对科技部门工作人员做到生活上关心，工作上支持，学习上鼓励，纪律上严格约束，坚决抵制和克服各种不正之风。另一方面我坚持做到严于律己，率先垂范。一直以来，我十分注意加强自己的管理水平和业务能力的提高，不断培养自己指导实践、驾驭全局的能力，做到思想上自律、学习上主动、工作上富有创造性。平时在工作中做到勤于实践，敏于思考，勇于创新。身为一名科技人员，要求我们针对事务实事求是，要有脚踏实地的工作作风，培养了我一种务实的工作态度。做为一名要害部门的负责人，我始终坚持清正廉洁的作风，坚持自警、自励、自省、自勉。作为一名中层干部，我起到了承上启下的作用，事事服从行领导的安排，将行里的精神和工作指导思想灌输给每一名工作人员。作为工作人员的领导，

我始终坚持要给工作人员创造学习和锻炼自己的机会，让每位工作人员都能在工作中提高自己，完善自己，丰富自己的工作经验，使得工作人员在工作中寻找到自身的社会价值。

五、总结经验、改进不足

经过一年多的工作，取得了一定的成绩，使自己的能力也提高了不少，但是还存在很多不足的地方。

1、由于我参加工作时间不长，社会经验还不是很丰富，管理能力还有欠缺的地方。希望以后，领导多多指出，多多批评，使我能够逐渐的完善自己，提高自己的工作水平。

2、深入基层较少，由于科技部门自身工作压力比较大，工作量较为繁重，很少到各业务部门和各支行去了解业务人员的工作状况，不能够及时了解业务人员的工作状况，通过科技手段改进业务人员的工作环境。

20__年是我行求发展的一年，从科技角度更应该加大对一线工作人员的技术支持，我认为应该从以下几个方面着手：

1、深入基层了解业务人员的工作情况，从科技角度改善业务人员的工作方式，提高业务人员的工作效率。

2、加大系统安全管理力度，保障系统稳定运行，为一线工作人员及客户提供稳定的系统环境。

3、加强计算机设备及微机使用的管理，为计算机设备建立档案，规范业务人员的计算机操作。充分发挥各支行计算机管理员的作用，对各支行业务人员的计算机操作进行规范控制。

4、普及业务人员的计算机知识，加强对业务人员的计算机应用培训。

5、及时快捷的相应业务部门提交的各项系统开发需求，为业务部门的市场拓展做好技术方面的支持。

回顾过去，展望未来。坦率地讲，我在行领导的培养下，在同志们的支持和配合下，做出了点滴的成绩，但这都是微不足道的。由于自己水平有限，能力有限，所以在工作和学习中仍有许多不尽人意的地方，仍有这样或那样的缺点和错误。我决心在今后的工作中，一方面发扬成绩，再接再厉，一方面自省、自警、自强、自励，为__的事业，做到鞠躬尽瘁，死而后已。

20__年6月10日，我们参加__银行20__年投资者日活动，__银行分管零售银行业务的丁伟副行长和零售金融总部刘建军副总裁对于招行零售银行业务经营情况和未来发展方向进行了重点介绍，此外我们还参观了__银行私人银行业务和远程银行业务中心。

一、__银行零售银行业务经营情况介绍

__银行在7年前就提出了将零售业务作为银行未来发展的重点，在战略和资源配置上积极倾斜，目前已经取得了良好的成果，目前__银行已经拥有一_____600万张，其中有效户数超过4800万户，拥有储蓄存款6000多亿元，平均卡均存款达到了将近1万元，在国内银行业中名列前茅，以830家网点的网点数量拥有了3700万张信用卡，其中有效卡数为1700万张，有效户数为1300卡，户均卡数量在1.25-1.28张之间，从两手客户的贷款结构上看，50万元以上的“金葵花”客户数量为70万户，500万以上的钻石客户数量达到了3万户，资产总额在1000万以上的私人银行客户数量达到了1.5万户。高端客户的交叉销售率达到了4-5(国际上的指标为5-7)，而低端客户的该指标仅为2.7-2.8，未来还有较大的提升空间，零售银行整体的收入占比已经达到了40%，其中零售银行非利息业务收入占比达到了零售银行总收入的60%，零售银行来的利润贡献度从20__年的10.9%迅速提高到21%，20__年5月

底已经达到了31%。

__银行零售业务的发展优势可以总结为

2、体系化的优势，整体零售银行的业务管理体系分为财富管理、私人银行、个人信贷、信用卡、渠道管理和运营作业体系，目标是打造强大的客户综合服务能力。

3、良好的客户结构；

5、完善的产品体系，

7、较强的专业能力和较强的销售能力，20__年和20__年连续两年__银行偏股型基金销售位居同行第三位(仅次于工行和建行)，20__年实现基金销售额1333.6 亿元，同比增长10.68%，实现基金销售收入11.85亿元，同比增长6.37%，而同期很多银行同业基金销售额和基金销售收入同比都出现了下降，特别是在银保业务上，由于20__年保监会出台了银保销售新规，禁止保险经纪人进入银行网点代理销售保险，因此整体20__1-4月，同业的银保销售业务同比下降了15%左右，但是__的银保业务增幅达到了28%，8、先进的管理技术、独具特色的零售文化和较高的品牌美誉度。

从__银行零售业务的未来发展情况看，由于传统业务的盈利模式已经收到挑战，零售业务增长将成为商业银行日益重要的利润来源，__银行将致力于持续打造零售银行业务的四项能力，分别是低成本运营能力、客户价值挖掘能力、风险定价能力和新客户获取能力，最终提高零售业务对于__银行整体的利润贡献度。

分摊运营成本，最终通过it系统实现快速精确的自动定价，从新客户的获取能力看，__银行将通过客户介绍、信用卡、营业厅e理财、全员推介和公私联动等各个方面全力推进新客户的获取和挖掘能力，__银行内部制定的目标是每年保

持30%以上的客户数增长速度。

二、__银行远程银行和私人银行业务

__银行远程银行中心成立于1999年，是由早期的客户咨询服务中心演变而来的

是集咨询、交易、营销、理财与一体的远程中心，目前服务与__银行5000多万的零售客户和50多万的批发客户，在深圳福田、蛇口以及成都拥有三个场地，客户咨询服务中心于20__年3月更名为远程银行，目前已经发展成为集远程柜台、远程助理、空中理财、空中贷款和空中商旅为一体的综合远程中心，主要包括：1、快易理财，包括转账汇款、产品购买、支付缴费和账户维护，2、空中贷款，包括在线受理、主动授信和电子化签约，在一年多的运营过程中，远程交易中心已经实现了600万笔的交易笔数，基金销售超过1000亿元，空中贷款授信超过60亿元，空中理财客户超过8万户，客户总资产提升将近10%。

__银行私人银行业务是为特定主体提供的以财富管理为核心的综合金融服务，目前中国的私人财富市场较大而且发展较快，据招行统计，目前中国3%的客户拥有70%的财富，0.39%的客户拥有45%的财富，而且在金融危机期间，财富管理业务是相对稳定，具有良好收益的业务；__银行目前的私人银行业务的客户数已经达到了1.44万户，管理的私人银行客户的资产总额达到了3000亿元以上，__银行私人银行的服务特色包括：

1]“1+n”的专业团队，螺旋提升的四步工作法，包括倾听、建议、实施和跟踪，确保客户利益的最大化2、开放式产品平台：这是__银行的私人银行业务与券商基金等第三方机构的不同，银行完全站在公正的角度，以客观的角度为客户提供现金管理类、固定收益类、股票投资类、另类投资(包括PE股权、艺术品投资和葡萄酒投资基金等)、海外投资以及其他投

资;3、便捷的融资渠道，高额的消费易发放消费贷款，最高信用额度达到150 万元和金融资产抵质押融资，4、全球联线的理财服务;5、尊享的增值服务;6、高雅尊崇的品质生活体验。

三、结论：

1、中国银行业传统依靠利息业务收入尤其是对公贷款的利息业务收入的营业模式受到越来越多的挑战，业务转型的必要性和迫切性越来越得到银行自身和研究界的重视，__银行的业务转型和零售银行发展明显领先于国内同业，并且形成了自己的鲜明优势，其中客户基储客户结构等均是同业无法在短期赶超或者模拟的优势。零售业务的发展除了能够为银行开辟新的收入来源和利润来源之外，在利率市场化作为长期趋势的大背景下，零售业务占比越高的银行，未来的盈利能力受到的冲击就越小，从而能够保持银行利润的稳健增长和盈利能力的稳定。

2、从__银行其他方面的情况看，他的投资亮点在于：1、__银行在降息周期的净息差下降幅度最大，实际也说明了如果宏观经济真的复苏进入升息周期之后，__银行净息差的上升幅度和盈利能力的提高能力也是最快的;2、在贷款规模天量增加而宏观经济复苏基础尚且不稳固的基础上没有轻易的释放贷款拨备来平滑利润波动;盈利质量良好3、收购永隆银行之后永隆经营的逐渐改善和协同效应的逐渐发挥;4、贷款结构逐渐调整，中小企业贷款业务发展顺利。

3、我们目前维持前期的盈利预测，预测__银行20__年实现净利润为366.81 亿元，净利润的增长幅度为42.19%，不考虑可能的融资方案的每股收益为1.7 元，每股净资产为7.2 元，按照最新收盘价12.83 元计算，目前20__年的动态pe 和pb 分别为7.55 倍和1.78 倍。

度的提高，整体我们看好__银行在零售业务上的长期发展和

持续的先动优势，长期维持推荐评级，但是短期由于考虑到资本指引即将下发和平台贷款的可能政策扰动，建议投资者适当谨慎。

尊敬的公司领导，同事们大家好！20__年已经即将逝去，崭新的一年也即将开始。整整一年的忙碌也即将告一段落。回头看一看这一年的工作，真的让我觉得很惭愧。在__年末的时候，我已经预料到今年的艰难之处——__年我们是在打江山，__年则是在治理江山。说到这里，我们还真的没有预料到__年竟然是个市场的灾荒年。在这一年中，我们的心情都是起伏不定的，先是国家大事，跟着是行业艰难，还没等我们喘过气来，__年就没了。这就意味着__年我们的工作担子会更加沉重。接下来我将对我们业务部在今年一年中的工作做一下深刻检讨，希望得到大家的指导和批评。

一 组织机构和人力资源

__年末——__年初，公司投入了大量的经费为业务部四位较出色的业务员配了车，公司也因此组织机构方面做了较大的调整。因为考虑到团队合作和提高车辆使用率的问题，我们依托这四名较优秀的业务员建立了四个业务小组，分别由四人任组长。最初要求各组在三个月内健全队伍，配额三人，即一名组长加两名组员。我也开始帮助他们招聘人才。但是由于方向的错误和对所聘用人员的要求过高，造成进入公司的六名新员工都在半年之内先后离岗。虽然人员流动是正常现象，但是全军覆没确实有些说不过去。不管怎么说，我们没能留住人，就证明我们在某些方面出现了错误或失误。

第一，我们招聘的对象有问题。应届大学本科毕业生，本身就是极不稳定的群体，他们要求的是长久稳定的收入和良好的个人发展空间，而我们这样以销售为主的公司在这些激情澎湃的孩子眼力是没有这样高地位的。

他们找不到快速学习的法门，当他们需要快速找到兴趣和

方向的时候，我们却没能迅速提供。这就造成了他们的一个心理落差，逐渐激情消失，工作也就失去了动力。第三，我们现有的团队还不够优秀。人以群分，虽然我们所聘用的这几个员工并不都是那么出色，但是他们最想加入的确是正规军，他们希望自己成为最优秀的团队中的一员。但是我们无论个人能力还是从团队资质，都没能达到他们的要求。松散的管理体制，无力的要求，这些也是他们逐渐离开的一个原因。

总之，我们从这次招聘中还是领会了一些道理。我们最需要的并不是高学历、高素质的人才，而是中素质、中学历、高经验、低要求的人才。我们在今后的招聘工作中，一定要淡化对学历的要求，但要注重品质和经历，重点放在经过一段时间磨练的相关行业流动销售人员的身上，因为他们已经过了预热期，只要品质好、略微有些销售经历，而往往这部分人群对工资和企业的要求不一定很高。我们还必须制定一整套的招聘和培训方案，力争用最短的时间对新员工进行科学考核，并使他们的工作能力和忠诚度有大的提升。另外，我们还要针对公司现有的员工进行定期的培训，对现有的老员工进行严格要求，从而不断提升团队的战斗力和凝聚力。

二 执行力

关于执行力的问题，公司的两位老板已经多次提到。在我看来，执行力应该分成两个环节，一个是反应，另外一个行动。首先，有很多一部分工作是需要团队合作或者分工才能完成的，这个过程的指挥者需要有快速反应的过程，分工结束时就是行动。在两个环节的连动过程中，团队的指挥官也就是部门主管的责任是最大的，因此我认为执行力不好，部门主管罪不可赦。借此机会，我也向大家检讨。之前我在执行的时候，一般都只有一个步骤，那就是分配。错误已经很明显了，我缺少了指挥、监督以及检查（或者说验收）。我也决心在今后的工作中，严格要求自己，争取做执行的标兵。

三 市场开发和维护

__年工作中最漂亮的的就是家装渠道的成功开发，但是__年在这方面却几乎是一无所获！首先在家装渠道方面，我们虽然对一些主流客户做了大量的工作，力争使资源的利用率达到最高，但是我们的努力似乎没有取得过多的好成绩。那么__年我们应该从什么方向上来扭转这个局面呢？我认为应该从细节做起。我已开始和负责家装渠道的人员探讨一些我的想法。首先是对渠道客户的定位和分类，把渠道客户的销售业绩拿出来分析，先把以我们为重的客户找出来，放在首要位置，因为这些是我们最忠实朋友，我们也应该最重视；接着是把有一定销售能力但并不以我们为主的客户，先找到他们的重点合作对象，再了解他们合作好的原因，一对一的做针对性的方案，力争扭转乾坤；最后才是那些能力一般又没有方向性的客户，自然不能放弃，但是不必要投入太多的精力和物力。我始终认为对渠道来讲对客户的维护重于开发，我们必须要先学会防守再去进攻，否则得不偿失。

工装市场更糟糕。__年市场环境不容乐观，从大的方向来看，由于经济危机的影响，短期内楼市的情况不会有太大的好转，老百姓都处在恐慌中，买房、投资都很谨慎，买房子的少了，精装的少了，甚至有些计划重新装修的小型企业都会将计划推迟。总之就一个字——难！但是我们可以从另外一个方向上多少嗅到一点乐观的味道，那就是国家的基本建设。我对明年的工装市场的看法是，大型采购会增加，反之小型的工装可能会较往年有较大的缩水。这就需要我们吧重点工作放在大型工地上，作好明年的投标和公关工作，力争在恶劣的环境下找到夹缝以保平安。

小区推广在__年是空白，__年我们开始认识到了这个环节的重要性。在同行业，已经有很多的先行者无功而返，大家都在摸索最便捷的路。这条路实在是不太好找，但是我认为首先是我们要选择一个目标，如果没有最终的目标，我们就没有办法确立方向。

所以我们在__年着手做小区推广之前就定向为“以宣传和推广为主要工作，力争提高我们的商品在小区的占有率”。目前这项工作正在试进行，我相信只要我们能坚定的沿着已确定的目标，一步一个脚印的走下去，就一定会取得成功。__年，我们还是要把重点广告投入放到小区，但是一定要作好小区的定位和可行性分析，并找到性价比最高的传播方法，并作好一系列的服务工作，力争让用过我们产品的客户做我们的宣传媒介，从而带动其他消费者购买。

五 业务部部分经验教训的总结和检讨

1 各组实力的失恒。当我们指定__年销售任务的时候，我们过多的把业绩目标理想化了，却忽视了各组综合实力的评估。竞争和勉励是重要的，但是如果游戏开始的时候就存在着不平等，那么就缺少了乐趣。当我们注意到这一失误的时候，后果已经很严重了。我有个愿望，我希望在我们的帮助和指导下，让落后的这支队伍重新回到游戏中来，找到自信，找到方法继续玩下去。但是这毕竟是工作，我将把努力倾注到失恒的一方，只要他不放弃，我们就不放弃！我在追我老婆的时候说过一句话，直到现在我想起来自己都感动——我的一只臂膀是属于你的，只要你挽住，我就不会放开。我只相信一个道理——人定，胜天！我不想以失败告终，不管是选择的失败还是指挥和辅佐的失败，只要有失败的存在我们的团队就不再完美。我在追我老婆的时候说过一句话，直到现在我想起来自己都感动——我的一只臂膀是属于你的，只要你挽住，我就不会放开。

2 关注度的不公平。这一点完全在于我个人，可能每个人都有几分自私。在给四个组长开会的时候我已经检讨过了，仔细思考一下，我在处理同样问题的时候用的尺度还是比较公平的，但是为什么还是有人觉得我偏心呢？苦思冥想，最后发现原来我过多的关注一些沟通多的员工。平时我也是主动的找到一些员工谈心，但是主动找我谈心的员工实在不多。包括一些工作方面的交流，主动找我请教和请示的，我自然

关注就多一些，而那些凭借自己的蛮力或智慧默默工作的员工就逐渐的远离了我的视线。看来我这个领导不合格了，难怪有些员工在遇到问题的时候偶尔会发牢骚，虽然经过沟通后都能理解，但是回忆起来我对他们实在太不公平了。今天在这里请大家对我作个监督，期望我在明年的工作中，认真的关注关心每一个人的工作，用最贴近公平的方式对待每一位员工。

3 优点大集合。我经常和我部门的职员讲这样一个道理：每个人都有自己的长处和短处，学习别人的长处可能不是那么容易，那么就要尽量把自己的长处发挥到及至，把短处尽量隐藏起来；不要盲目的去效仿别人的做法，要更善于树立自己的风格。我最欣赏“三人行必有我师”着句话，孔子的教诲深刻在心，但是如何发现你的老师是至关重要的。我们经常在一起工作、娱乐，有好多习以为常的行为和处事风格已经被我们淡化，想要发现对方最大的缺点不是难事，但是如果想要发现他的优点并学习确实有些难，尤其是人格上的优点。两位老板经常教导我们“先做人后做事，先做事后赚钱”，在我们身边缺少榜样，更缺少完美的老师。我在前一家公司工作了将近三年的时间，学了不少东西，但是让我最最骄傲的是我懂得了一个做人的道理：“在发现别人优点之前，先不要急着指出他的缺点。”但是我在对我部门员工做一对一谈话的时候往往都是在批评他们的缺点，即便他们不接受，我也要强烈的指出来，最起码我要告诉他在我看来他是有这样的缺点的。我的部下们都很敬重我，并不是因为我的权威，而是因为我和他们推心置腹，也许这就是我的优点吧。然而在我职责对方存在缺点的时候，还是有那么一点反抗的味道，人之常情。

但是，他们的优点我还是要找出来的，只不过我不喜欢当面表扬我的部下，因为我觉得让其他同事认可是最好的表扬，所以我要把一个人的优点拿出来，给其他所有的人去分享。__年末我有计划要做一轮培训，培训的主要内容就是有四个小组长做经验性的总结报告，我希望通过他们自我的褒

奖或者批评来指导大家，成功需要总结经验，失败更需要接受教训，只有共勉才能促进大家提升自我。