

# 最新工作总结个人亮点发言(优质6篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 工作总结个人亮点发言篇一

思想上，积极参加政治学习，坚持四项基本原则，拥护党的各项方针政策，遵守社纪社规，政治上要求进步，具有较高的政治觉悟，积极向党组织靠拢。

工作上，本人能忠于职守，严于律己，工作勤恳，严格执行国家金融政策，遵守省联社、临汾办事处的各项规章制度，积极响应上级联社的有关号召，在授权范围内积极开展各项工作。我在许多工作流程的细节上想点子、找方法，在符合有关规章制度的前提下简化流程、提高效率，更好地完成工作要求。

学习上，自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和业务知识。刚工作我就利用业余时间自学，我没有满足于现状，由于学习勤奋刻苦，成绩优良。不但掌握和提高了金融知识，也有了一定的理论水平。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的金融知识融会到工作中去，使业务水平不断提高。

### 二、去年取得成绩：

去年参加银行业从业人员资格考试取得了好的成绩，并已经获得了公共基础课的证书。

### 三、存在的主要问题：

一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，面对严峻的挑战，我有时缺乏学习的紧迫感和自觉性。

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

三是业务技能水平还是不够娴熟，需要继续加强。

针对以上问题，我今后的努力方向是：

一是加强理论学习，进一步提高自身素质。对前台金融业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策的学习，增强分析问题、解决问题的能力。

二是增强大局观念，努力克服自己的偶尔消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导、同事们把工作做得更好。

三是除了要加强自己的理论素质和专业水平外，作为储蓄岗位一线员工，我更要不断加强自己的业务技能水平，这样我才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。

四、今后设想：

时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的信用社会员工，更好地规划自己的职业生涯，是我所努力的目标。为此，我已经报名参加20xx年上半年的银行业从业人员的个人理财考试，并会为此抽时间学习这门课的。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作、学

习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足。

在今后的工作中，我将努力把自己培养成一个爱行敬业、素质高、适应性强、有独立能力、充满朝气、富有理想的复合型人才。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对尧都信合的激情和热情，为我热爱的信用社事业继续奉献我的热血、智慧和青春。

## 工作总结个人亮点发言篇二

[xxxxx]x年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合[xxxxx]x移动公司的各项工作指标，本着服务以人为本的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合服务与业务领先的战略目标，始终坚持创无限通信世界 做信息社会栋梁的企业使命，不断增强员工的危机感、紧迫感、使命感、责任感在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

### 二 中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中,中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率战争中,只有不断深化人性化、亲情般的优质服务,不断提高的业务技术的水平才能,被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

### 三 全球通客户目标市场占有率

### 四 外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强,以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力,xx年外呼人员在新业务的推广,全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查. 社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时,她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象,所以我们培训外呼人员:熟练掌握公司个指标及各项业务,规范服务用语,应答技巧专业灵活,团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

是直接连接客户和公司的桥梁,所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户 外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务,重点加强潜力,服务管理、服务人员管理。

### 五 投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先,大客户中心在xx年里以客户价值为尺度,从加强投诉管理入手,建立起客户投诉快速响应机制。

首先,优化投诉处理流程,加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑,设立投诉,建立管理层直接介入处理的应急响应机制,缩短投诉处理时限。其次,严格控制集团客户\*\*。再次,重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派

单, 管理人员及时支撑, 处理解决方案。最后, 完善客户跟进服务制度, 提高移动公司的服务水平, 从而达到投诉满意度100%。

## 六 日常工作

### 工作总结个人亮点发言篇三

#### 一、教育教学方面

通过学习新的《课程标准》，树立了学生主体观，贯彻了民主教学的思想，构建了一种民主和谐平等的新型师生关系。重视了学生独立性，自主性的培养与发展，将学生的发展作为教学活动的出发点和归宿。努力培养学生的合作交流、自主探究、勇于创新等能力。由于本人坚持认真备好每一节课，上好每一节课，批好每一本作业，教育好每一个学生。通过一年的努力，学生成绩得到很大的提高，得到校领导和教师的一致好评。

#### 二、班主任工作方面

首先注重思想政治和道德教育。其次抓好学习方法的转变。三是搞好班级卫生，树良好形象。四是积极稳妥地展开班级竞选活动，将竞争纳入工作轨道。五是积极会同各学科教师积极备好学生，探讨教育学生的方法，同时积极同家长联系，及时了解、掌握学生情况，共同管理教育学生。

#### 三、教学研究方面

积极参加教研活动，努力提高自己的理论水平。在学校的教研中，敢于提出自己不同的见解和发表自己的意见。积极上好汇报课、公开课，撰写教学反思、教学案例、教学论文，为科研课题收集数据、资料。一句话，用科学的方法、严谨的态度、务实的作风搞好校本教研，搞好教学科研。

一年来，作为一名小学教师，我踏实地做了一些工作，取得了一些成绩，但成绩只能代表过去，工作中也存在着一些不足，在今后的工作中，我一定要发扬优点，改正不足，争取更大的成绩。

## 工作总结个人亮点发言篇四

今天是2011年1月26日，我到信丰支部已快两年了。回首过去，感触颇深。一年多的锻炼使自己思想更成熟，工作也有所成就，但这些成绩的取得与段党委的正确领导分不开，与支委成员的密切配合分不开，与全体党员的辛勤努力和支持分不开。在此向大家表示衷心地感谢！下面我就谈谈近一年来的感受，再剖析一下自身的不足之处。

感想之一，作为一名基层领导干部必须要有责任心。上任伊始，我感到一种前所未有的压力。这压力一方面来自组织对我的信任和照顾，让我在工作的同时能照顾到家。另一方面来自我自身经验的不足。但是，我还是充满了信心，我想首先我要增强自身的责任意识。这是做好党组织交给我的重任、带好支委这一班人、确保安全稳定完成任务的首要前提。有压力才有动力，有紧张感才有紧迫感。所以我想我既然来了，就必须对上级负责、对党员群众负责。近一年多的工作证明，同志们对我的工作是十分支持的，尤其是支委成员的大力支持。

感想之二，领导干部要有驾驭全局的思想和能力。我认为，作为支部书记，也要锻炼驾驭全局的能力。在思想上要“站得高”。也就是说要善于从宏观上把握整体工作思路，布置任何一项工作都要与段、局保持一致，同时要结合实际情况，引导全体干部转变观念，树立一盘棋的思想。这样才能避免凭个人喜好出发，导致顾此失彼的偏差局面，才能保证维护整体利益的同时兼顾了局部利益。

感想之三，群众是一切工作的力量源泉。制度是靠人落实下

去的，再完善、再有效的制度得不到落实或执行不到位等于白纸一张，不完善的制度认真执行会收到比较好的效果。所以说做好群众工作是关键，但是怎样才能做好群众工作，我认为既要严格管理又要爱护有佳。首先是“严管”，放任自流等于害大家。要从制度上约束他们自觉地去遵纪守法，执行制度必严肃，落实政策必到位。其次是“爱护”，不爱护群众的领导不是好领导。只有关心群众的疾苦，了解他们所想的事情，帮助他们解决生活上的困难，才能充分调动起他们的积极性，让他们排除后顾之忧，全心全意地投入到工作中去。

感想之四，领导干部必须率先垂范。做工作如做人，为人正派做工作时才能公正严明。这是我的一个观点。领导干部不管官位大小，其一言一行都是群众的一面镜子，不论在工作纪律方面还是在廉洁自律方面都为群众起着表率作用。所以决不能搞台上一套，台下一套，而应该表里如一、言出必行。放下一切私心杂念，全心全意地投入工作中去。管住自己，才能管住职工。这是我的又一个观点。威信是自己树立起来的，不是别人吹出来的，廉政是自己做出来的，不是别人写出来的，所以要求别人做到的，我自己应先做到。

感想之五，要积极鼓励班组长、党小组长发挥作用。事无巨细，事必躬亲有时体现了领导工作的认真细致方面，但有时也会束缚班组长和积极要求进步同志的手脚，不利于他们发挥才能，做为领导要掌握好抓大与放小的关系，围绕中心工作去布置具体工作，让班组长充分发挥好桥梁和纽带的作用。这样宏观决策与微观指导相结合，思想教育与能力培养相结合，才能更好地发挥他们的才干，这也是逐级负责的具体体现。

干好工作的决心和信心都有，主观动机向好的方向发展是人人所想，但工作中出偏差也都在所难免，我想每个人都是在不断的总结与改正中取得进步的。下面就剖析一下自己存在的不足之处，请领导和同志们给予指正，以便我在今后的工

作中加以改进。

问题之一，深入基层调研少。对基层工作的实际掌握不十分透彻。比如职工的思想动态、安全生产中存在的问题等。分析这一问题，从主观上讲，一是比较懒惰，不愿去做调查研究，二是能力有限，怕搞不出高质量的调研材料，不敢尝试去做；从客观上讲，忙于日常事务，没有时间去搞调研。不管主观原因还是客观原因，不深入实际调研本身就是一个问题，没有调查就没有发言权。

问题之二，工作布置多亲自检查少。总觉得有许多事要办，自己往往把工作布置下去之后，很少亲自督促检查，或者只是过问一下，主观认为他们都知道怎么做，不必再加以检查督促，有时布置多了连过问都省了。现在回想起来这种有始无终的做法不利于工作的贯彻落实，在这里也有必要进行自我批评。

问题之三，学习不够深入。当前工作形势对我们铁路干部的综合素质提出了很大挑战，学习是刻不容缓的事情。但是自己无论在政治理论学习还是业务学习都不够深入细致，学起来粗枝大叶，不做深究，为完成任务而学习，今后要进一步端正学习态度，进一步探索学习方法。工作上精益求精。

问题之四，小节问题需要改进。比如：工作方法有时简单；情绪急躁、爱发脾气；开会接、打手机，吸烟等；这些都是我自身的弱点，真诚希望同志们在今后的工作中提醒我、督促我，以使我尽快加以改正。

当然，我身上存在的问题不仅仅是自己总结的这几方面，还有许多没有察觉的缺点，需要在与同志们的进一步交流中发现和改进，需要在坐的领导和同志们给予中恳的批评。总之，今后，我愿和大家一起在开拓中前进，在前进中开拓，保持积极进取的良好精神状态；和大家一起团结奋斗、发挥优势，使自己在今后的工作中进一步走向成熟！



谢谢大家。

## 工作总结个人亮点发言篇五

在学生会工作一个学期的时光，准确的说一学期不到，在这段时光内和非学生会成员相比我所失去的自由时光相对的要多一点，但是学会的相对要多一些。比如说接触的人和事相对就要多一点了，接触的人和事多了，既锻炼处理事情的潜力也能更多的交友，光这些就很值得我在学生会继续工作下去了，当然我所得到的当然不止这些。

在学生会工作的这段时光，有不少人问过我是否值得再继续干下去，用他们的观点就是与其在学生会这样吃力不讨好的干下去，还不如自我在大学多留点时光玩玩。有这样的想法很正常，学生会的事情并不是说只有特定的人能干的好，就看个人的看法，只要你有想法，你能够认真对待。那么，你就必须能干的好。不去计较那些花在值班室里的时光、不去计较那些日常工作的繁琐，那么你就能够充分的胜任学生会的工作了，正所谓鱼与熊掌不可兼得，人各有志，大家的想法不一样，那么所做的事情也各不相同，我在学生会期间，得到的是对我人际交往潜力的锻炼，还有对突发事件的处理潜力，我要的就是锻炼自我，在锻炼自我的同时为广大同学做好必要的服务工作。

在工作期间最不能要的想法就是把自我和非学生会成员做比较，为什么别人在操场闲逛的时候我们在值班室值班？为怎样别人上床睡觉了，我们还要查房？没有任何借口，理由很简单，你参加了学生会。也有很多中途退出的人，他们的想法是否这样我不太清楚，我明白如果我这样想，那么，我退出是迟早的事。

在学生会工作期间，我的提升是循序渐进的，很难看出短期内有什么变化，但是和刚开始相比，我的提升还是很明显的。

对于工作的认识和工作看法:我个人是在办公室工作的,办公室的事情能够说是所有部门中最为繁琐的,而且也是最没有规律的。本部门的工作最主要的是日常周量化表的制作等,无一不是需要其他部门来配合工作。其他部门的事情我多少也有过一些了解,大体都是一些制作周表,分工不一样,但是所做出来的数据和系里对班级以及个人的考评挂钩,这样就有一些人对考评的数据产生怀疑,来找我们投诉,这是在所难免的事情。在遇到这些状况的时候,我们最先要做的就是安抚投诉者的情绪,充分拿出耐心,和他们解释,并在此同时自我批评,因为无风不起浪,既然有人投诉,就说明我们必须存在问题。

总之,我个人觉得我们的工作态度就应尽量放的平和一点,语气多以商量为主,这样,别人在配合我们工作的时候才不会出现厌恶感,下次再有这样的事情时,大家都是会十分愿意配合我们工作的。对于学生会的事情要上心。慢慢的我们在工作中也能改变自我的性格与处世方式。才能在将学生会工作做好的同时自我得到长足的进步!

## 工作总结个人亮点发言篇六

尊敬的各位领导、老师,亲爱的同学们:

大家好!我是学前教育专业201x级硕士研究生\*\*,导师是杨晓萍教授。很荣幸能够在这个喜庆祥和的日子里,作为优秀学生代表与大家分享我的成长点滴。此时此刻,此情此景,我最想表达的是三个词:感谢,感动,感恩。感谢学部为我们提供“国内一流”的学习的平台和千载难逢的锻炼机会,让我们在这里追寻自己的梦想;感动于学部各位老师一次次地的悉心教导、谆谆教诲;感恩于所有关心、支持和帮助我们的各位领导和老师。正是因为您们的指导,才有我们不断进步的今天和光辉灿烂的明天!在此,请允许我代表xx45名研究生向给予我们关心、支持和引导的各位领导、老师表示最诚挚的感谢!

回首过去，感慨良多。学部教给了我们很多，让我们成长了很多。借此机会与大家分享我的三点体会。

一是抓住学习机会，学会有效学习。

一年多来，学部始终以学生的发展为本，本着打造“研究型学部”的宗旨，为我们精心设计培养计划，提供学习的平台，营造了良好的学习氛围。导师的“手把手”指导，让我们成长的步履更加坚定从容。学前楼里导师给我们长达8小时的学术汇报指导，办公室里导师那醍醐灌顶的点拨，火锅桌前关于教育与人生的导师语录，让我们深受感动，受益匪浅。同时，9门精心设计的研究生精品课程，引领我们建立完善的学科知识体系；10多位著名专家的亲自授课，用大师的风范启迪我们的创新思维；100多场国内外教育专家的学术报告，让我们得以了解世界教育研究的前沿动态。皮亚杰指出，学习是一个个体与环境能动建构的过程。在学部良好的学习氛围的感染下和多位教育专家的熏陶下，我们不断完善自己的认知图式，努力掌握教育研究的范式，成长了，收获了，并开始一步一步地向着教育研究的殿堂不断迈进。

二是运用所学技能，学会高效工作。

一年多来，学部始终以学生的发展为本，创造活动平台，提升我们的综合素质。在学部老师的指导和帮助下，我们组织开展了以“庆祝建党90周年”为主题的系列活动，成功推出“歌唱祖国歌唱党、红歌我爱记歌词”、“志汉杯-学子论坛”等精品活动，得到了同学们的普遍认可，所在的研究生会也被评为本学年度西南大学优秀研究生会。同时，在学部老师的支持和指导下，有幸到学校党委办公室学习，将在学部所学知识和技能运用到办公室的工作中，勤奋刻苦，积极工作，得到了领导和老师的肯定。

三是教育引领幸福，学会快乐生活。

教育要回归生活，指向人的幸福，养育幸福的人。一年多来，学部始终以学生的发展为本，本着打造“幸福型学部”的宗旨，构建了一个和谐、温馨、幸福的大家庭。老师们一个个鼓励的眼神，一次次学术上的引导，一回回亲切地谈心，让我深受感动。同学间忙碌时一声亲切的问候，休闲时一次短暂的篮球、足球友谊赛，见面时一个友善的微笑，让我深感温馨。师生和谐互动，学生友好相处。是教育，让我们走到了一起。是学部，让我们成为幸福的一家人。

展望未来，踌躇满志。今天，是我们接受表彰的日子，但我们更应该铭记的是，我们渺小成功的背后，凝聚的是教育学部各位领导和老师的心血和汗水。我们将再接再厉，认认真真为学，踏踏实实做人，绝不辜负学部老师的殷切期望，努力做一个研究型、和谐型、幸福型的学生，争做一个“德彰天下，学贯中西”的教育学部人。最后，在辞旧迎新之际，恭祝各位领导、老师新年快乐，万事如意！祝愿各位同学学习进步，前程似锦。祝福我们的教育学部蒸蒸日上，再创辉煌！

谢谢！