

# 工作总结十五字 十五字工作总结(大全7篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 工作总结十五字 十五字工作总结篇一

我从进入公司，我就知道自己是个完全的新人，很多事情都不懂，因此我一开始就定位好自己的位置，努力的向公司里的人学习，认真的做自己的工作。对于公司领导让我做的工作，我会认真按时完成，尽量的按照领导要求做好。在职的这一个月里，我每天在自己的岗位上勤奋的做事，在工作上遇到不懂和不会的，就会积极向他人询问，找到解决办法，尽量不给他人造成麻烦，也不给公司带去不便。作为新员工，自己认真工作总是不会错的，一个月里我也完成了公司给我的那份工作，虽然没有公司老员工那样做得好，但是我可以跟上他们的工作进度，不拖大家的后腿。

二、不断的学习吸收经验

三、工作不足

一个年来，我在工作中，也慢慢的发现自己有很多不足。尤其是自己在为人处世方面，由于内敛的性格，让自己很难融入到集体中去，自己渴望可以跟大家有更好的相处模式，但是性格太过于的胆小，只跟公司一小部分的人有比较深的来往。但这已经是很大的不足，一个集体，自然是要融入进去，才能更好的配合去工作的。

面对身上的不足，我会去改过来的，我相信自己在公司之后

的工作可以有更好的表现，会努力的把自己真正的融入集体，让自己为公司效力。

## 工作总结十五字 十五字工作总结篇二

自我介绍一下，我叫×常常，×年参加工作[]20xx年4月起担任××加油站站经理。在担任站经理的两年中无论在个人能力上，还是在业务水平上我都有了很大提高。但我知道是领导的关心，同事的支持，才使我有今天的成长，在这里我要向大家表示感谢！缩小眼光看成绩，放大视野看问题。在工作中我还有很多不足，但我请大家相信，我做得不是最好的，但是我是最努力的。

对于今后的工作思路主要从以下几个方面着手：

安全工作是企业发展的生命线，任何工作都不能离开安全，只有在安全工作的基础上，才能做好加油站的各项工作。

1、进一步增强安全意识，加强安全引导，减少安全隐患。做好加油站员工的安全意识教育工作，同时，认真做好警示、提醒、劝导，杜绝车辆进出无序、吸烟、接打手机等安全隐患；加强油品装卸环节管理，规范操作程序，消除事故隐患，杜绝事故发生。

2、制定完善加油站安全预案，防患于未然。根据实际情况编制加油站应急预案，并组织演练，不断修改完善，使加油站应急预案真正可行，能够真正保证加油站人员及财产的安全。

3、加强班组安全管理。班组是企业的最基层组织，是我们销售企业最前沿的工作集体，班组的安全生产可以说直接关系到整个加油站的安全，关系整个企业的安全生产形势。因此，要高度重视基层班组的安全管理，认真落实安全管理制度，落实责任，规范操作程序，加强安全检查，使安全管理切实到位。

随着社会的发展，公路车辆的增加，成品油市场的前景也越来越广阔。但是对于加油站来说，眼下竞争压力也很大。

今年上半年销售形势出现了前所未有的局面，供不应求，卖方市场，但下半年随着经济危机的发生，受其影响，局势发生了逆转，成品油价格出现了空前的回落。面对突如其来的变化，怎样应对，怎样在营销上打开局面，怎样增加销售已成为关键。

面对这种局面，我们需要转变观念，扩大销量，打开一片广阔的市场。

首先，要提高员工的服务意识，凭借优质服务，留住老客户，开发新客户，增加进站率，扩大日销量。

服务的质量将在很大程度上决定着顾客在这里的全部心情和离去以后的心理感受，引导员工明白我们的工作庄严和神圣，同时也有责任和压力。我们的工作中心是：一切为了顾客，为了一切顾客，为了顾客的一切。要依靠服务来抢占市场。

同时进一步了解客户信息，建立起完善的客户档案，把流动过客变成固定客户，与客户进行真情互动。建立客户信息平台，在短信中告知客户，要随着季节气温变化更换加油品号等，增进了与客户的情感交流。进一步稳定客户，促进加油站的销量增长。

其次，转变观念，加大推销力度，变被动为主动。一般来说，加油站面临的顾客大体可分两大类，一类是车辆，另一类是中间商。其中车辆加油又可分为个人车辆加油和公家车加油。个人车辆加油时，应从油品质量和车辆的保养上向司机推销；而遇到公家车时，除了要从油品质量上推销外，还应派专人经常到企事业单位、车队等公司进行面谈推销，针对各个客户的不同特点进行推销，开发客户。

加油站的管理贵在做实做细。推行精细化管理，严格遵守各项操作规范，认真执行班前会制度、考核机制等管理方法，执行内控流程，做好加油站的日常管理工作。

学无止境，勤于学习、勤于做事、勤于思考，只有不断的学习，才能够适应不断变化的情况。在过去的工作中，自身的学习还不够，所以我在今后，我将加强自身的学习，学政治，学本领，同时也将与大家一同学习，不断的提高，适应企业的发展。

这次竞聘，给了我一次展现自我的机会，所以无论这次竞聘的结果如何，对我而言都是一次历练和促进，是一次学习和提高的机会，我都会一如既往地以饱满的热情去工作、去奋斗。保持一颗平常心，扎实工作，“天道酬勤，厚德载物”，我相信机会对每个人是均等的，只要有耕耘就会有收获！只要我勇敢参与，就有希望成功，我衷心希望大家相信我，支持我！

## 工作总结十五字 十五字工作总结篇三

1

、社区工会工作总结：开拓创新 与时俱进 努力做好社区工会工作□xx街xx社区工会组织在几年的工作中在区委、区政府，在区总工会和街道工会的领导和指导下，坚持以xxx理论和党的xx大精神为指针，积极开展创建“示范街道工会”、“示范社区基层工会”活动，紧紧围绕街道中心工作，扎扎实实做好社区工会工作，努力开创社区工会新局面，为推进和谐街区建设做出了积极的贡献。

2

、社区工作总结：全心全意服务群众，努力创建和谐社区，我们xx社区位于中央大街以北□xx路以西、北环路以南、江阴路以东。

3

□20xx年上半年，本人在公司各级领导的正确领导下，在同事们的团结合作和关心帮助下，较好地完成了上半年的各项工作任务，在业务素质和思想政治方面都有了更进一步的提高。

4

、在上级党委的正确领导下，镇罗营学区党支部紧紧围绕建设合格党支部，发挥支部的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，开展各项工作。

5

、同志们：这次大会的主要任务是，深入贯彻党的十六届四中全会、县委十届七次全体{扩大}会议精神和省委“干在实处，走在前列”的要求，认真总结上半年工作，全面布置下半年任务，进一步动员全镇广大党员和干部群众振奋精神，创新破难，干在实处，为全面完成全年目标任务而努力奋斗。

6

、我们xx社区位于中央大街以北□xx路以西、北环路以南、江阴路以东。

7

、人大个人工作总结一年来，在xxx会党组和机关党支部的领导下，在领导和同事们的关心指导帮助下，较好地履行本职职责和完成领导交给的各项任务。

8

、班主任工作总结：进步，在于努力的瞬间，2012年9月，我十分欣喜地踏上了“人类灵魂的工程师”这一光荣的教师岗位。

9

、领导干部个人工作总结，我的工作职责是配合局领导班子和其它业务科室及机关工作人员共同来完成全年各项民族宗教工作目标，当好局领导班子的助手，做好各业务科室的后勤保障服务工作，做好外事协调和宣传工作。

10

、社区工作总结：全心全意服务群众，努力创建和谐社区，我们xx社区位于中央大街以北□xx路以西、北环路以南、江阴路以东。

## 工作总结十五字 十五字工作总结篇四

之所以提农业要努力率先向实现现代农业转型，我认为主要有“两大优势一个机遇”。 “两大优势”一是 余庆有非常好的农业基础。从全省来看，余庆虽然不是农业大县，但一直是农业强县。余庆农业的耕作水平、科技推广运用水平在

省、市都是有口皆碑的，余庆农业农村工作曾经创下了连续20xx年获得 全省农业“三增”一等奖的傲人成绩，这在全省的县市是极为罕见的。可以说，余庆城乡收入差距并不大，并不仅仅是外出打工的人寄回来的钱多，一个重要的原因就是得益于农业。广大农村群众不仅依靠农业解决了温饱，而且很多人通过调整结构，发展产业实现了小康。我县的“四在农家”创建能够生根发芽、开花结果，一年一年的推进，最坚实的物质基础就在于我们相对整体较高的农业水平。如果温饱都没解决，“四在农家”创建就不可能得到群众的广泛接受。二是 农业从业人员的整体素质较高。农业从业人员既包括农民，也包括涉及农业的科技推广服务人员，甚至包括农口的干部职工。白泥大坝的蔬菜，余庆的烤烟、油菜、玉米的种植水平，在周边县、省市都是一流的。我们拥有农业专业技术职称的人数，相当于黔东南州的总和，这也是相当了不起的。应该说，余庆从农民到干部，对农业科技的重视程度、认同度都是较高的，这也是我们的优势。农业基础优势、人才队伍优势，这两大优势是我们推进农业率先转型发展的比较优势。

“一个机遇” 就是政策机遇。概括起来就是三个文件，两个规划。三个文件就是中央1号、国发2号、黔党发1号文件，两个规划就是武陵山片区扶贫攻坚规划和“三位一体规划”。抓农业一靠政策、二靠科技、三靠投入，四靠改革，这三个文件两个规划都全面涵盖了。中央1号文件的主题是农业科技创新、国发2号文件中11个部分中有4个部分是谈的是农业农村工作。两个规划也包含了大量的政策、项目机遇，只要我们认真研究、积极对接，变政策机遇为一个个实实在在的项目落地，我县的农业面貌必将迎来显著的改变，农业水平必将迈上更高的台阶，我县现代农业进程的步伐必将大大提速。

## 二、 加速 明确目标，理清思路，建设具有余庆特色的现代农业

现代农业是高产、优质、高效、生态的农业。按照现代农业

的标准衡量评估我县的农业，无疑还有很大的差距：第一，从农业的基础看，我们的水利基础设施虽有显著改善，但仍有大量的病险水库未治理。水利是农业的命脉，去年一场大旱就检验出了我县农业基础的薄弱。对比以色列，这是一个现代农业在世界上都非常出名的国家，他们的“滴水灌溉”现代农业完全建立在沙漠之上。第二，从市场的角度看，无论是“龙头企业”带动，还是公司加农户模式，在现代农业比较成熟的国家或地区，都有一批具备很强实力的企业经济主体，去带动产业基地和农户，形成完整的产业链条。就我县的情况看，只有烤烟相对成熟，精米、粮油加工有一些规模，龙头不强、规模不大、效益不高、企业和农户共同体的共存关系不紧密是我县现代农业建设中的突出问题。第三，从政府的角度看，政府的职能主要是规划引导，通过政策、项目、财政、农技推广等手段提供产业支持和服务。在这方面，我县目前最大的问题是支持现代农业的产业服务体系仍然薄弱。在市农业农村工作会上，刘兴万副市长谈了六大服务体系建设。（即现代农业科技与信息服务体系、农资与农产品物流供销服务体系、农村基础设施建设服务体系、农民培训教育服务体系、防灾减灾服务体系、农产品质量安全服务体系），我县在这方面的差距很大，需要政府转变职能。农口部门要多学习借鉴先进地区尤其是山区地区的经验，强化政府在农业产业服务这块的职能。第四，从农业产业的角度看，现代农业首先是生态农业，是无公害有机农业，其生产特征是产前、产中、产后严格的标准化生产。前一段，瘦肉精事件、农作物化学药品残留超标、地沟油进超市等食品安全问题炒得纷纷扬扬，有的专家大声疾呼，农业食品安全的危害程度胜于抢劫杀人。从世界各国的经验看，美国、欧洲等国家也经历了滥施农药、化肥等影响农产品安全的过程，但通过严格的标准化体系，很好地解决了食品安全问题。从我县看，农业标准化体系建设还处于起步阶段，需要职能部门认真评估分析我县农业标准化建设的现状、问题，拿出有力的措施加快标准化体系建设。

上面谈了我县发展现代农业存在的主要问题，那么余庆应该



发展什么样的现代农业?我想，就是要以争创全省现代农业建设示范区为目标，按照“政府引导、项目支持、龙头带动、稳优调特”的思路，突出资源精深加工、休闲观光两大特色，建设具有余庆特色的现代农业。这个目标定位有中央、省、市的政策支持，余庆还是小叶苦丁茶之乡，茶、药、果、蔬等都是大有潜力的特色产业。同时，结合余庆旅游发展的目标定位，我县也有充分的资源秉赋发展现代观光休闲农业。

在措施上，一是要用工业的理念抓农业。战书书记就说贵州农业的出路是“希望在山，关键在水、后劲在畜、出路在工”。最后一句“出路在工”，就是工业。农业产业化很大程度上就是农业工业化。我们至少要在两个方面明确用工业理念抓农业的意识：(1)把农业产业理解成工业的车间，这就要推行标准化作业，以及提供标准化所需的一系列政策、科技、社会化服务支持。(2)高度重视农业招商引资。农业作为弱质产业，除了市场风险外还有自然风险，因此招商引资的困难更大。泽福县长在讲话中要求成立项目筹备办公室和督促推进办公室，我都赞成，不仅要做好项目编制，还要尽可能地多争取一批，招一批项目进来。

二是要以水利为基石，破解现代农业建设瓶颈。要坚定农业在县域经济的基础地位不动摇、水利在农业的基础地位不动摇两个不动摇的意识。水利部门要充分利用“三位一体”规划实施的机遇，努力争取列入全国小农水建设重点县，力争用5年时间，完成全县病险水库治理，根本上缓解水利对农业的严重制约。

三是以园区为抓手，示范辐射现代农业建设。农口部门、白泥镇、龙家镇要把白泥大坝、龙家大坝现代农业示范园区建设作为今后几年工作重点，通过招商引资，努力打造两个高层次、高规格、高效益的现代农业观光休闲园区。这两大园区打造也是我县争创全省现代农业示范园区的龙头项目，只要做好了，档次上去了，就能在农业理念、科技运用、人才培养等方面形成示范效应，带动全县农业的升级转型。同时，

东部地区现代农业园区建设的实践经验也告诉我们，现代农业已不仅是农业的概念，而且与工业、旅游业完全融合一起，园区既是农产品的生产基地，也是工业化生产的车间，还是吸引人们旅游观光的景点。

四是以产业化为方向，加快推进农业的规模化、企业化。我县农业产业化始于上世纪末，在20xx年，县委、政府提出了“三个50%调整”（即在全县调整50%的耕地面积种植经济作物，调整50%的农村劳动力抓非农产业，调整50%的干部精力抓开发农业）20xx年，县委、县政府又提出以“八大工程”为载体，扎实推进“五个新突破”，确立了粮、油、烟、畜四大传统产业和茶、中药材、果、蔬四大新产业的发展目标和定位。20xx年，县委、政府召开了全县农业产业发展大会，出台了《关于加快农业产业化建设的实施意见》，提出打造优质稻、油菜、烤烟、果蔬、茶叶、中药材、畜禽养殖“八大产业”的目标。通过10多年的努力，我县农业产业化建设成效明显，主要体现：其一 是产业基地建设完成布局，并形成了规模；其二 是政府引导作用日益彰显，出台的扶持产业化建设的一系列鼓励优惠政策调动了农村发展产业的积极性；其三 是龙头企业培育取得积极进展，涌现了一批省、市级龙头企业。这些与10多年前比，是非常显著的进步。在下步的工作中，要重点抓好三个方面：第一 是继续抓好产业结构调整。产业结构调整一个重要的指标就是粮经比例。省要求到20xx年从现在的60：40调整到40：60。市要求到末调整为3：7。我县去年粮经比例是：，这个比例说明我县的粮食种植面积比全省的平均水平还高个百分点（今年的工作目标是调整为52：48，意味着粮食比例要下降个百分点）。请农口部门认真研究，加大调整的力度，加快调整的速度。第二 是把龙头企业的引进、培育放在重中之重的地位。要千方百计引进一批有实力、带动强的龙头企业，主要依靠市场的力量带动结构调整，调整粮经比例。同时，也要更好地扶持县内现有的龙头企业扩规模，上台阶，加快更多的县级龙头企业提升为市级，市级提升为省级。第三，要以企业和农

民的需求为核心，加强和改进农业产业的社会化服务体系建  
设。比如乡镇农推站体制的问题、农村金融体制问题等，都  
需要涉农部门认真分析问题，以改革的精神克难攻坚。

五是以科技为动力，加快农业科技推广创新。科技是经济发  
展的倍增器，对农业产业来讲，科技含量是现代农业区别传  
统农业的重要标准，现代农业的优质、高产、高效都离不开  
科技。希望大家认真学习领会中央1号文件精神，结合余庆实  
际抓好落实，推进我县农业科技进步和创新。

六是以扶贫开发为机遇，加快形成现代农业发展的新优势。  
我县已被列入武陵山片区扶贫攻坚规划，未来20xx年内，国  
家将有大量的项目资金支持，这是我县以往所没有的重大机  
遇。我们对接的重点一是要争取省、市扶贫办的支持，做到  
支持力度不减、变通享受国家政策。二是充分利用这一机遇，  
加快农业领域的基础设施改善，做强做大一批特色优质产业。  
如中药材、金银花、速生林、刺梨等等。这些产业抓好做大  
了，就能成为农业产业的新支柱、新优势，而且对全县的特  
色旅游商品建设也是非常必要的。

以上六个方面，是对我县今后一段时期农业建设发展的一个  
目标定位和主要思路。要实现现代农业的目标，关键还得一  
步一个脚印抓好每年的工作，通过几年的努力，最终创建全  
省现代农业示范区。对今年的农业农村工作以及扶贫开发工  
作，泽福县长已经安排得非常具体，目标任务已下达。请农  
口的同志特别是乡镇和村里的同志学习领会到位，抓好贯彻  
落实。这里，对今年的农业农村工作只点下题，谈下总体的  
要求，就是要“确保一个目标，抓好五个重点”。

确保一个目标：就是确保全年农业农村工作考核指标的完成，  
甚至超额完成。今年是农业产业在去年大旱后恢复性增长的  
一年，形势和条件都有利。农村农村工作的核心指标是农民  
人均收入，我们的工作目标是实现6400元，增长17%以上。除  
了核心指标，还有其他分项的产业指标、分部门的指标，如

林业、水利、畜牧、扶贫开发，请各职能部门一一对照，确保完成。

抓好五个重点：（1）要抓好对中央、省市关于农业农村工作文件精神的学习。思路清晰，才能事半功倍，思路不清，事倍功半。农口部门、乡镇的负责人、分管领导，包括村支书、主任都要加强学习，既要埋头拉车，也要抬头看路。（2）要抓好项目的对接争取。各乡镇、农牧、水利、林业、畜牧等部门都要充分利用当前政策有利的时机，加大项目争取对接力度，结合项目的对接，高质量抓好农业结构调整、林业、畜牧业三个规划的编制。主要领导要统筹兼顾，既要向上跑，又要向下跑，既要抓对接，又要抓招商，既要立足今年的工作，又要超前准备明年的项目。（3）要抓好项目的调度实施。严格对照县委6号文件的要求，保时间、保进度、保质量、保安全、保投资任务。（4）推进体制机制创新，要在产业化服务这块借鉴经验，政府该做好什么服务，哪些职能交给市场，要敢于思考创新，在农技推广服务、农村产权制度改革等农村综合改革领域量力而行，大胆开拓创新，力求取得突破。（5）着力改善民生保稳定。结合“四在农家”创建，以“全省四在农家”创建现场会和创新社会管理现场会在余庆举办为契机，加强和创新农村社会管理，加快发展农村社会事业，特别要加快发展农村教育、医疗卫生、社会保障、公共文化、人口计生等社会事业。各乡镇要守土有责，加大矛盾纠纷排查调处力度，做到小事不出村、大事不出镇，对一些重大遗留问题，职能部门要联动研究，以情动人、以理服人，以法管人，全力维护农村社会和谐稳定，为全县经济社会发展营造良好的社会环境。

2. 农村工作领导小组会议讲话稿

3. 农业部部长韩长赋在全国农业工作会议的讲话

4. 在农业综合开发工作会议上的讲话稿

5. 精准扶贫工作会议讲话

6. 农业部部长韩长赋在全国农业工作会议上的讲话

## 工作总结十五字 十五字工作总结篇五

各校组织师生认真学习学校了解《教师法》、《义务教育法》、《预防未成年人犯罪法》、《未成年人保护法》、《道路交通安全法》、《传染病防治法》等法律法规，增强了教师的法律意识和法制观念，懂得依法维护自身权利和自觉履行法律赋予的义务。

### 二、精心组织，认真开展各项活动

各校切实开展了相关法律法规知识的宣传教育，“禁毒宣传日”、“环保日”、“综治宣传月”、“安全月”、“法制宣传日”，各校开展了形式多样的宣传教育活动，山盆小学、李梓小学开展了题为“关爱生命，远离xx□反对xxx”的签名活动。丁村中小学、李梓中小学、落炉小学开展了《环境保护知识竞赛》。李梓中小学、雨台小学举办了《未成年人保护法》、《预防未成年人犯罪法》法制知识专题讲座。山盆小学聘请供电所、派出所到校举行《电力法》和《治安管理处罚法》等相关的法律法规专题讲座，丁村中小学、山盆小学聘请县交警三中队警察到校进行交通安全专题讲座，山盆小学、李梓中小学、落炉中小学利用赶场天在街上宣传法律知识，全镇印发资料2万余份，根据遵县教法20xx年57号文件精神，各校认真开展法制征文活动，并对获得集体奖的学校、教师、学生颁发了奖牌和证书。通过各种途径的宣传教育，使师生及群众法律意识有所提高。

### 三、依法净化校园环境，加大整治力度

四、认真贯彻执行《义务教育法》，镇政府对不送子女上学的家长批评教育，责令家长送子女上学，教师责任到人，登

门上户到辍学生家庭做思想工作，劝其学生返校上课，宣传《义务教育法》，通过各方面的努力，我镇小学辍学率控制1%，中学辍学率控制在3%以内。

五、认真执行国家一费制收费标准，精心组织实施教课书的免费发放，生均公用经费的合理使用，学生寄宿制生活补助的合理发放，实行报账制度集中核算，全镇无乱收费，切实推进校务公开，接受群众监督。

总之我们要学法、守法、用法，增强法制意识，维护师生权利，维护学校的教育教学正常秩序，推进法制与民主进程。

## 工作总结十五字 十五字工作总结篇六

总结是对已经做过的工作进行理\*的思考。它要回顾的是过去做了些什么，如何做的，做得怎么样。总结与计划是相辅相成的，要以计划为依据，订计划总是在总结经验的基础上进行的。其间有一条规律，就是：计划——实践——总结——再计划——再实践——再总结。

一、总结有如下特点：

1、工作总结要求人们对以往做过的工作进行冷静的反思。通过反思，提高认识，获得经验，为进一步做好工作打下思想基础。

2、强调科学\*。总结经验不能就事论事，“跟着感觉走”。而要就事论理，辩\*分析，力求得出科学结论，这样才能促进工作的转化。

二、工作总结的种类：

1、按总结的时间分，有年度总结、半年总结、季度总结。进行某项重大任务时，还要分期总结或叫阶段总结。

2、按总结的范围分，有单位总结、个人总结、综合\*总结、专题总结等。

3、按总结的\*质分，有工作、生产、教学、科研总结等。

有人说过：要总结写得好，必须总结作得好；要总结作得好，必须工作

## 工作总结十五字 十五字工作总结篇七

20\_年，在公司各位领导的正确指导下，在同事们的鼓励和帮助下，我能够严格要求自己，较好地融入岗位并增强服务意识，总结起来收获颇多！

层次，进入新境界，开创新篇章。为了更好地做好今后的工作，总结经验、吸取教训，必将有利于自己的前行。很多人都写过总结，也许听到“总结”两个字，很多人都会想到曾经做过多少工作，可是作为一个客服人员，我觉得更多的时候是要不断的去总结你的“情绪”。

说实话，感觉总结就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

对于一个客服人员来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。这个“辣”有来自用户的，有来自公司内部其他部门的。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个专职的客服人员，在工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融因用户和公司其他部门所产生的这种“辣”味，这就是客服

情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工进来之后，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，还要不断地完善作为一个客服人员的职业心理素质，要学会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。

然后在为用户提供咨询时首先要认真倾听用户的问题而不是首先就去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。对于公司其他部门产生的矛盾，我们采取的实通，向部门领导请求协调，实在实通不了的就告诫自己：做自己应该做的。

一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与同事的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定同事情绪及保持良好的服务态度。

细细回忆工作过程及目前客服中心的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离公司与行业的要求还存在很大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试。充满激情和活力的团队才能让每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设，希望每个在客服团队的同事能够保持学习的心态，在客服行业中做的更有活力，更具创意和更加从容。