

# 最新结业考核工作总结 考核工作总结(实用7篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 结业考核工作总结 考核工作总结篇一

药品经济是药品管理的重要内容，历年来药剂科在药品经济管理方面做出了卓越的成绩，帐物相符率超过99.9%，报损率不断降低。全年又有十几种常用药品价格下调。受大环境影响，药品销售额与去年同期相比虽然下降了，但收入仍然占全院总收入的65%。实现药品利润。

药品质量问题重于泰山，是每个医疗机构兴衰荣辱的关键，也是患者最关心的问题，我们时时刻刻把药品质量问题放在第一位，在把握药品购进的货源安全稳定的同时，同样重视药品在使用中的各个环节，确保了患者用药安全有效。在这里我们要感谢全体护士，她们严格把关，杜绝了外来药品在本院使用，保证了患者用药的及时安全，感谢她们对药剂科工作的大力支持。

服务质量不断提高，赢得了患者的信任与满意。服务过程中，冬天我们顶风冒雪，夏天我们迎着炎炎烈日，整个六月份都在下雨，科室每个人都感冒了，打着点滴也不休息，郑凯一边拔点滴的针一边争着去接患者。王艳和刘德春到了旺季没有休息过一天，毫无怨言的工作着，每个人都是随叫随到，不计较报酬。下半年开展中药更加大了工作量，科室每位工作人员在旺季的几个月里都不能按时下班，早来晚走默默无

闻的工作着，刘德春同志在没有进煎药机的一个月工作中，每天早晨四点多至晚上十一点连轴工作，为创造效益加班加点的工作而毫无怨言。寒冷的冬日更挡不住我们对工作的热情，一如既往对患者服务。无论什么样的困难最后都一一克服了，没有压力就没有动力，没有这么多的困难就没有我们今天这么多的进步。我们还特别重视技术服务，基本工作技能、计算机、俄语、思想道德教育等来提高服务水准。

分析现有人员在工作中的主要差距，然后设定有针对性的学习计划，合理设置学习内容，安排固定时间与临时学习相结合，不占用更多休息时间来进一步提高学习。我们还非常重视素质教育，养成高尚的品质，处理业务能达到多面化，充实各岗位人员处理业务时应具备的知识。药剂科每个人都深切体会到我们疗养院对社会所负的使命，都自觉充实自己，不断向上。

## 结业考核工作总结 考核工作总结篇二

近年来，黔西县在党的基层组织建设工作中，积极探索加强农村党员管理的有效途径，实施农村党员分层量化积分考核管理办法，取得了明显成效。

### 一、主要做法

。针对这一问题，黔西和26乡镇党委以推进党的基层组织建设为主要任务，适时开展了“如何调动农村党员自身积极性，解决当前农村党员队伍的突出问题”等课题的调研。由组织部牵头，会同26乡镇党委组织办，深入全县360个村进行广泛调研，从调研情况看，主要存在三个问题：一是对农村党员疏于管理，缺乏管理、考核，存在党员表现积极与不积极一个样、工作干好干差一个样的现象；二是相当一部份农村党员有“一切等等看”的思想；三是村级的经济发展不平衡，有的村负债运行，党员“双带”作用不明显，制约着村级组织工作

的开展。

第二，制定措施，出其“招”。为解决这一问题，在调研的基础上，召开了专题会议，详细分析了农村党员队伍存在的问题。大家一致认为，要解决这一问题，必须加强农村党员的管理，特别要加强村党支部的管理。结合县情，研究出台了《黔西县实行农村党员分层量化积分考核管理办法》。这个办法的主要内容是：严把“入口”关，按照德才兼备、严格标准、注重实效的原则，立足本村的实际情况，发展党员进行公开选拔、公示；“一村一项目”、“一村一特”、“一户一策”，加强学习培训，提高农民党员整体素质，不断创新工作新局面。要求农村普通党员不断学习，不断提高服务群众的能力，党员和群众结成致富对子。建立健全社会保障机制。凡是年满八十周岁以上的老党员，由乡镇每月给予适当的生活补贴。

第三，精心实施，求其“效”。好的方案、措施，关键在落实。为了落实好黔西县农村党员分层量化积分考核管理工作，组织部统一部署、统一要求，按照“坚持标准、依据实绩、动态管理”的原则，由乡镇党委负责量化考核初审，并对工作实施全程公开、主动接受群众的监督。建立农村党员分层量化积分考核个人档案，实行动态管理，一年考核2次。

## 二、主要成效

第一，建立了奖优罚差的农村党员考评工作机制。实行农村党员规范理，明确了党员的职责、任务，做到考核有标准、奖惩有依据、管理有档案、工作有监督。农村党员改正了过去“积极与不积极一个样、干与不干一个样、干好干差一个样”的想法和做法，体现了“干与不干不一样”的现实。

第二，调动了农村党员工作的积极性。通过对农村党员的规范化管理，村级组工干部政治地位得到了提高，经济待遇得到落实，解决了后顾之忧，有奔头、有干头，广大村级组工

干部的工作热情被极大地激发起来。

第三，增强了村党组织的凝聚力和战斗力，提升了党员的整体素质。通过实行规范化管理，“想干事、干实事、干成事”的农村党员多了，取得了群众信任，融洽了党群关系，从而增强了党组织的凝聚力和战斗力。通过规范管理机制的运行，有力促进了农村党员“强身健体”的积极性，努力提高自身的政治理论水平和搞好农村组织工作的能力，从而提高了农村党员的整体素质。目前，360个村都具体明确一名支委抓组织工作，负责党员在生产、生活中表现记载、一年2次由乡镇党委和村党支部组成的考评小组对党员进行量化考评，年终进行总结评比。

第四，推动村级各项工作的开展。实行村级党员规范化管理，调动了农村党员积极致富、带头致富的积极性，村级工作形成了“先进更先进、后进赶先进”的你追我赶的良好局面，有力地促进了村级工作的开展和党的基层组织建设。

第五，夯实新农村建设的基础。黔西县结合农村党员不同特点，划类管理，分层施教，多措并举，积极探索与新农村建设要求相适应的教育管理模式，较好地发挥了党员在新农村建设中的作用。

一是设岗定责，考核挂钩，让无职党员有责任。黔西县针对无职党员发挥作用难这一实际，积极推动无职党员设岗定责实践，按照“按需设岗、领岗自愿、岗责一致、责任到人”的原则，将无职党员分为经济发展组、扶贫帮困组、治安联防组、民事调解组、计生工作、文明新风组，让无职党员领岗履职，增强责任意识。一些经济较发达的村，如锦星乡新街村党支部还将党员的年终考评奖励与履行岗位职责结合起来，将无职党员的考核结果与经济奖励挂钩，极大地调动了党员的积极性。

出原因、时间、地点、联系方式等进行详细登记，按期交纳

党费，每季度至少一次以书面或电话等形式向自己所在的党组织汇报思想和工作情况，确保流动党员不失教不失管。

的贫困党员免费建立健康档案，实行门诊基本医疗救助制度，已有近1000名老党员享受了这项救助，让党员充分体会到党组织的关怀和温暖。

五是规范考评，强化监督，让落后党员有压力。黔西县从三个方面强化对党员的监督和约束：一是在农村实行党员评议制度。通过群众代表评、党员互评、村民代表评、党支部评，对党员进行考核，量化评分，并将评分结果公开公布在党务公开栏，增强党员的压力感和紧迫感。二是全面推行了党务公开，对党员交纳党费、完成工作任务、参加组织生活、遵纪守法等方面的情况定期公示，接受群众监督。三是结合评议结果奖优罚劣，对优秀党员进行表彰奖励，对落后党员结对帮教，促使其尽快转化为合格党员。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索考核表工作总结。

## 结业考核工作总结 考核工作总结篇三

领导、同志们！

在党委、政府正确领导下，我将20xx年工作总结如下：

一、机关事务，做到耐心、细致、周到。我始终坚持“六到”的文明办公的原则。即“心到——勤于思考。眼到——善于观察。语到——敢于说话。事到——事无巨细。礼到——热情礼貌。程序到——不越位、不包办。一年来，不管购买物资，还是维修工程项目，廉价购物，以质为本，属于本人经手的发票和单据：标名清楚，用途明白。热情接待来访

群众，能解决的就地调解，不能解决的当面解释，（值班日志有记载）。规劝来访人员不能影响机关正常会议，热情为来访群众提供法律咨询和政策服务。将工作安排有序、做到忙而不乱，尽量让领导放心，让干部满意。

二、支部活动，环环扣紧，程序到位。认真开展“学习科学发展观”活动(3月28日---8月22日)。从自学到检查学习心得；从组织集体学习到查阅学习笔记；从四进农家四满意活动到践行学习效果；从理论考试到一人一策；从扶贫帮困到作风整改。学教活动产生了立竿见影的效果。认真抓好机关党员的发展工作，预备党员转正工作，积极培养先进青年入党，在发展新党员的问题上，始终坚持“坚持标准，保证质量，改善结构，慎重发展”的原则。全年共计发展新党员2名，预备党员转正3名，档案资料做到了整洁齐全。健全了支部“三会一课制度，督促收缴党员的党费。

三、机关管理，时刻放在心上。认真做好机关值班、考勤、管理、安全工作。实行晚间查巡、白天查勤、节假日查岗等制度。有力的杜绝空城计、摇空值班和溜岗行。根据门卫日志统计全年共计晚查巡36次，深夜查巡达20次之多。及时聆听、了解值班干部信息传递突发事件，并负责组织及时处理和向有关党政领导汇报情况。例如：赤马火灾，十一期间两起交通事故，河背社区的火灾，荷芳村群体性斗殴事件等等…。值班日志有记载。杜绝盗窃摩托车事件发生，经常督促门卫窥测来犯嫌疑人，使机关防患于未然。和门卫一道及时劝说精神病人不要进入机关，及时劝告、劝阻、解释上访问人员不能烦扰党政领导的正常开会。加强门卫安全防范措施，督促门卫做好安全管理，全年共计抓获盗窃案件起三起(8月8日、12月7日、12月11日)，嫌疑人三人，其中两人移交公安机关处理，一人经教育有悔改的初犯。

四、联村工作，及时反馈信息回复有结果。1、及时送达通知、文件和农业科技资料、技术信息。2、指导联系村的科学发展观学教活动，开展党员评议。3、协助计生办和村领导做好该

村的计划生育工作。4、积极协助东门村调解各类疑难纠纷(一起离婚后的财产分割问题的处理。一起是集体土地争论纠纷，都是晚上和村领导处理的)5、有机配合支村两委烤烟发展工作，积极参加各类动员会议，不管是白天还是晚上即时参加□20xx年完成种植烤烟1300亩，收购折合面积与种植面积基本相符□20xx年力争发展烤烟1400亩。正在趴坡过坳增后劲。

年关将近，又到了铺天盖地写总结的时候，为济世救人，笔者特将访遍名师学来的年终总结秘笈奉献出来，希望能给各位同仁以启迪。

### 要点一:篇幅要够长

要想做到篇幅长，除了下苦工夫狠写一通外，还有一个捷径可走——字大行稀。即把字号定位在“三号”以上，尽量拉大行间距，但不可太过，否则会给人一种“注水肉”的感觉。

### 要点二:套话不可少

如开头必是“时光荏苒，2004年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千……”结尾必是“新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战”、“决心再接再厉，更上一层楼”或是“一定努力打开一个工作新局面”。

### 要点三:数据要直观

如今是数字时代，故数据是多多益善，如“业务增长率”、“顾客投诉减少率”、“接待了多少来访者”、“节约了多少开支”、“义务加班多少次”、“平均每天接电话多少个”、“平均每年有多少天在外出差”、“累计写材料多少页”等等。

### 要点四:用好序列号

序列号的最大好处是可以一句话拆成好几句说，还能几个字或半句当一句，在纸面上大量留白，拉长篇幅的同时，使总结显得很有条理。需要注意的是，一定要层层排序，严格按照隶属关系，不要给领导留下思路不清晰的印象。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索干部考核工作总结。

## 结业考核工作总结 考核工作总结篇四

20\_\_年，我办的精神礼貌建设工作在市精神礼貌建设委员会的正确领导下，以提升服务质量为主线，以窗口礼貌服务为重点，竭诚为群众带给优质的政务服务工作，宣传活动成效十分明显，现将本办今年精神礼貌建设工作状况总结如下。

### 一、加强社会主义核心价值体系建设。

加强中国特色社会主义核心价值体系宣传，大力倡导实现中国梦爱国主义教育，认真贯彻落实“爱国守法、明理诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”的公民基本道德规范，广泛开展“社会公德、职业道德、家庭美德和个人品德”教育，依托南宁首府全国礼貌城市建立活动，实现政务环境廉洁高效，法制环境公正公平，市场环境规范守信，人文环境健康向上，生态环境不断改善，生活环境不断优化。

### 二、把精神礼貌建设摆在突出地位来抓。

注重抓好结合。我们始终把精神礼貌抓建工作贯穿本办中心工作的全程，坚持把精神礼貌建设工作与创先争优、与行业优质服务、与日常管理工作紧密结合起来，找准契入点，把握关键点，全面推进各项工作，使精神礼貌建设工作科学化、经常化、制度化。



### 三、抓好道德领域治理工作。

依法行政方面，主要治理是否做到依法依规办理行政审批事项，是否存在乱收费、乱罚款等问题，是否在政策法规、办事流程、收费标准、办理时限、服务承诺等方面做到应公开尽公开。服务质量方面，主要治理是否做到优质、热情、高效，不推诿、不扯皮；是否认真执行首问负责制、办结制、责任追究制、一次性告知制；是否有超时办结件。服务态度方面，主要治理是否做到热情、主动、细致、周到，是否存在作风粗暴、门难进、脸难看、事难办、话难听、故意刁难办事群众等问题，是否有群众投诉。廉洁自律方面，主要治理是否做到严格遵守工作纪律，有无上班迟到早退、旷工和利用网络玩游戏、看电影、听音乐、聊天或从事其他与工作无关的事情发生；是否存在利用职务之便吃、拿、卡、要、报、不给好处不办事等问题。

加强社会公德、职业道德、家庭美德和个人品德等“四德”建设，按照“身边人讲身边事、身边人讲自己事、身边人教身边人”这一要求和“五个有”、“七个一”的规定动作（即有固定的活动场所、有统一的活动标识、有统一的活动流程、有专门的活动台账、有浓厚的氛围营造；唱一首道德歌、看一部短片、讲一个故事、谈一番感悟、诵一段经典、做一个承诺、送一份吉祥），结合“我的大厅、我的故事”主题，由各窗口单位轮流每月组织一次“道德讲堂”活动，扎实推进我中心的思想道德建设，传播道德故事，推动道德实践，汇聚道德力量，构成道德风尚，使道德理念深入人心，外化于行，着力营造“讲道德，做好人，树新风”的浓厚氛围，进一步增强窗口意识、服务意识和形象意识，不断改善工作作风、提高服务质量、提升工作效率和群众满意度。

### 四、组织开展关爱山川河流志愿服务活动。

结合“3.12植树节”和“绿满邕江”工程，本办用心参加市政府办公厅统一组织的植树绿化美化活动，为首府多种一棵

树、增添一片绿，进一步增强环保和生态意识，努力为绿城南宁增光添彩。

## 五、抓好优质服务竞赛工作。

一是抓好评优评先工作。按照《南宁政务服务中心红旗窗口和优质服务标兵(岗)评选方案》组织实施，严格标准，不走过场，不搞形式主义，评出先进、评出干劲、推动工作。每季对窗口单位和本办科以下干部职工进行考评，实事求是地评选出红旗窗口、优质服务标兵、优质服务岗，及时下发通报，以此激励先进，鞭策后进，充分调动广大窗口工作人员的用心性和创造性，不断提升服务质量，提高行政效率，铸牢为民服务思想，树立良好形象，努力打造高效和谐礼貌的政务服务环境，服务南宁经济社会发展大局。

二是建好学雷锋志愿服务站。在大厅原有的服务指南、桌椅、饮水机等服务设施的基础上，在大厅建立学雷锋志愿服务站，增设卫生箱、失物招领箱、南宁市区交通图、宣传资料等便民设施和物品，在大厅等候区增设报刊架，免费供群众阅读《南国早报》、《南宁日报》等报刊杂志，并悬挂学雷锋志愿服务标识牌，主动公开服务承诺项目，配备公共礼貌引导员，为群众带给更为便捷的志愿服务。建立高效投诉机制。用心支持市监察局在我中心设立行政效能监察投诉窗口工作，搞好协同配合，及时妥善处理群众的来人来函以及电话投诉，化解矛盾，改变作风，提升质量。每季设立“公开大接访”日，主动解决群众的合理诉求，为群众带给更为高效便捷的服务，让精神礼貌之花在政务服务中心结出丰硕的果实。

## 结业考核工作总结 考核工作总结篇五

我坚持把加强学习作为提高自身素质的要害措施。积极参加公司及本部组织的各种学习及观看“电业安全生产知识”录象，并认真写心得体会和学习笔记，使自身思想素质和安

工作意识有了很大提高，为自己开展各项工作提供了强大的思想武器，另还利用业余时间参阅涉及本专业的各种反违章、反措知识，为完成做好本职工作打下了坚实的基础。

一年来，认真履行岗位职责，较好地完成了各项工作任务。一是配合专责认真地做好班小组调配工作。围绕班各小组的人员实际配制情况，做到“一方有难，八方支援”的灵活性。二是扎扎实实地做好检修工作。一年来，认真完成了上级下达的各项异动及改造工作任务，积极主动收集各班组工作进程中涉及本专业的工作内容，主动协调有关事宜，为领导当参谋，出主意，尽量减少工作过程中纰漏的产生。三是积极配合技术员建立本班组设备材料统计计划和各项设备台帐的整理、登记及日常办公和领导交办的其它任务。

一年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把工作作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实、脚踏实地埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自己的一切行为，严格遵守各项规章制度，尊重领导，团结同事，谦虚谨慎，主动接受同事的意见，不断改进工作；坚持做到不利于机组设备运行的事不做，杜绝隐患和故障的发生。

总之，一年来，我做了一定的工作，也取得了一些成绩，但距领导和同事们的要求还有不少的差距：主要是对企业文化的了解不够深入，价值观树立得不正确，工作开拓创新意识不强。在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作，不辜负领导和同事们对我的期望。

一是进一步提升学习意识，深入了解企业文化理念，养成勤于学习、勤于思考的良好习惯。把参加集体组织的学习与个人自学结合起来，不断吸纳新知识、把握新技能、增强新本领。

二是进一步强化职责意识，树立正确的人生观和价值观，增强事业心和责任感，认真做好职责范围内和领导交办的工作任务，埋头苦干，奋发进取，追求卓越，充分表现组长的带头作用。

三是进一步强化检修意识，在转变工作作风上下功夫。牢固树立检修意识，努力做到由只注重做好当前工作向善于从实际工作中发现问题的转变；由被动完成领导交办的任务向主动、创造性地开展工作的转变，努力协同全体检修工作人员，为旺隆机组安全生产运行提供优质高效的检修服务，充分发挥电业工作者的作用。

## 结业考核工作总结 考核工作总结篇六

由于酒店一些设备老化造成客人入住时的一些不便，时常引起客人投诉。对于这些出现的纠纷和问题，前厅部沉着应对，积极、及时、妥善地解决。对于个别客人的刻意刁难，我们也做到了忍耐的同时，微笑的赔不是，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

在取得成绩的同时，我们也要深刻地意识到由于前厅部人员的流动性和不专业性，以及其他一些原因，我们在工作中仍然存在着很多问题。

### 一、微笑服务的缺乏

总台在日常工作中坚持做好“三会”，即遇到客人时，会微笑、会问候、会沟通。服务需要微笑，只有始终向客人投以微笑，服务才充满生机，客人会感受到我们发自内心的服务。而当客人一进入宾馆时，主动、热情、亲切地称呼客人，一声问候与语言的沟通更拉近我们与客人的距离。但我们的员工还没有做到时刻把微笑挂在脸上，有时给客人开房也不说普通话。

## 二、销售技巧的缺乏

由于缺乏专业素养，我们员工在客房销售技巧方面还有所欠缺。前台应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。前台还应和保安提前做好沟通，加深配合默契，坚持“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，由前台喊高价格，若客人嫌房价太贵转身离开时，保安应配合上前主动降价留住客人。

## 三、财务交账的漏洞

由于前台开房流程都是手写完成，其中人为可操作性大；电脑程序也因为可以人为的随意修改而无法查出实际开房数量和价格；这其中就存在着很大的漏洞。所幸我们的员工从不搞小动作，从中贪污金钱。但以防万一，前台财务的漏洞应尽快想方设法的补起来。

为了进一步提高我们的工作质量，配合销售部完成销售任务，提高酒店的散客房销售价格，更加妥善地处理各种问题，让每一个客人都能乘兴而来，满意而归，我们还需不停地努力，做到更好！

### 一、加强业务培训，提高员工素质，提高服务质量。

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，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。

### 二、稳定员工队伍，减少员工的流动性。

三、“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。

四、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。

现在是20xx年，不知不觉在我这个酒店做前台已经做了有xx年时光，从刚开始对前台一去所知到此刻独挡一面，我相信那里面除了我自我的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时光里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在那里被发挥到了极致。

酒店为了到达必须的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一向坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自我的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量状况分配剩余工作。

一、加强业务培训，提高自身素质前厅部作为酒店的门面。

每个员工都要直接的应对客人，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酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有透过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人带给优质的服务。

二、加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率前厅部根据

市场状况，用心地推进散客房销售。

今年来酒店推出了一系列的客房促销，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状况灵活掌握房价，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。

三、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必须的负面影响。

四、思考如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。

所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明状况，请求帮忙。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮忙感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高

服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片能够展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

## 结业考核工作总结 考核工作总结篇七

1. 全面、较深入地掌握我们“产品”地段优势并做到应用自如。
2. 根据自己以前所了解的和从其他途径搜索到的信息，搜集客户信息1000个。
3. 锁定有意向客户30家。
4. 完成销售指标100万。

### 二. 工作开展

众所周知，现代房产销售的竞争，就是服务的竞争。服务分为售前服务、售中服务和售后服务，而我们房产销售也是一种“服务“，所以前期工作即就是售前服务更是我们工作的重中之重。正是因为如此，我的工作开展计划也是围绕“售前服务”来进行。

1. 多渠道广泛地收集客户资料，并做初步分析后录入，在持续的信息录入过程中不断地提高自己的业务知识，使自己在对房产销售特点掌握的基础上进一步的深入体会，做到在客户面前应用自如、对答如流。
3. 在用电话与客户交流的过程中，实时掌握其心理动态，并可根据这些将客户分类。
4. 在交流的过程中，锁定有意向的客户，并保持不间断的联系沟通，在客户对我们的“产品”感兴趣或希望进一步了解



的情况下，可以安排面谈。

5. 在面谈之前要做好各种充分准备，做到对房源，面积，单价等了如指掌。

6. 对每次面谈后的果进行总分析，并向上级汇报，听取领导的看法。克服困难、调整心态、继续战斗。

7. 在总和摸索中前进。

在一个月后，我要对该月的工作成果、计划执行情况做一次评估，总得失，为下个月的工作开展做准备。