

2023年分管营业工作总结 营业部工作总结 (精选6篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

分管营业工作总结篇一

20xx年，某某营业部在西安分公司的领导下，在相关业务部门的帮助支持下，在营业部全体同志“合心、合力、合作”中，按照划小核算单位，实施精细化管理的思路，积极推进“区域化管理+全业务营销+客户经理”管理模式，经过坚持不懈、细致入微的工作实践，取得了较好的成绩。现将某某营业部客户服务工作相关情况汇报如下：

20xx年，某某工作已接近尾声，机顶盒的配路转向面对入驻时间周期差异更大的用户，工作切分的更加细微，用户需求个体差异日益显著，对客户服务水平提出了更高的要求。

为了与iptv竞争，我们营业部在项目交房时，提前跟进做好业务宣传，积极协调物业配合我们的现场路演，分时间段做好各种套餐的推广工作，准备小礼品答谢办理360、840、428等套餐业务的用户，并且不厌其烦的为用户处理装修引起的线路问题，直至用户可以正确使用机顶盒，正常收看数字电视节目。

为每一个用户的满意和再次满意，某某营业部的全体同志共同做着每一项细致贴心的工作，客户满意度的提升，不仅让我们营业部在本年度屡次受到公司表扬和嘉奖，更从业务上提升了数字电视整转的力度，相关业务收入喜人。

续费用户虽然往往是我公司忠诚度较高的用户，但日益增加变化的家庭需求无疑是受着新技术、新产品、新生活的推动的，如何在公司技术进步的条件下，通过客户服务这条线培育新需求，满足新需求，提升用户忠诚度？是我们营业部在一线工作的主责。用户续费率的提升有赖于用户忠诚度，用户忠诚度与客户服务的细致程度成正比。营业部的业务工作和客服工作的正相关关系是我们日常工作的重点。

20xx年，面对iptv的激烈争夺和体外网的恶性竞争，我们不妥协，不放弃，克服小区租住户较多且前期部分小区网络升级时网改未到位影响用户收看给今年的续费工作造成的困难，用密集的业务节奏和客户服务打破僵局：

2、不在集体缴费时段内的零散用户，先短信通知，后电话预约，再登门收费，用辛勤周到的服务打感情牌，争取用户续费，阻击iptv强势进攻，减少客户流失。

新业务发展作为公司未来立足发展的

1、由于采取优势业务与节目销售捆绑先行、基本收视费收取补充的分时段推进业务策略，节目营销工作稳步推进，用户付费节目认可度稳步攀升，消费习惯初步养成□g1□g2套餐销售情况喜人，节目费收入提前四个月完成全年目标任务。

2、为了完成数据业务，我们先后数次梳理了某某营业部接手过来的4100户数据存量用户，重叠用户予以了合并、注销、清理；五级地址不完整不准确用户予以了补充、完善、归类；与数字用户管理范围不吻合用户已申请年尾进行归并、交接、变更。为来年数据业务后期的客户服务做好基础性工作和必要的铺陈。

3、根据公司多业务打包销售的要求，在一些有发展空间的小区进行了多业务综合推广试点，自备了应季小礼品，摸索出了一些适合某某营业部辖区用户实际可持续推进的综合业务

推广方式，多业务共进，各业务促进。

1、考核按照“361”的方式进行，即收视费占总任务的30%，新业务占60%，日常客户服务占10%。通过这种方式鼓励大家在保证总任务完成的基础上全力开展新业务，确保客户服务与营业部各项业务同步提升，齐头并进。

2、面对三网融合，营业部全体工作人员从单一被动收费向全业务主动营销的转型，社区经理不再是以前的收费员，而是具有自主服务意识的全业务营销员。

以“温馨服务进万家”活动为契机，抓住每一个续费现场，不放过每一个与用户见面的机会，积极开展全业务的宣传与推广。

同时改变了社区经理的服务形象，给大家配路了印有广电标识的便携式桌椅，夏季还统一了短袖服装，增加了社区经理在每个现场的用户信任度。

高度重视“温馨服务进万家”和“公示牌进社区”活动，通过具体细微的工作践行了某某公司服务准则，进一步提升了团队整体服务意识和用户服务水平。截至目前，某某营业部共完成了230个小区的公示牌进社区工作，在用户和营业部之间架起了沟通的桥梁，正在由“咨询”向“办理”的角色转变，更加重视采取有效的市场措施，达成良好的市场收益。

实行了区域化管理，营业部要求每个区域经理都是服务督导员，做到了“电子 workflow 故障处理实名制”，反馈信息及时准确，有效的排解了呼叫中心用户投诉压力。对 workflow 中遇到的问题，我们按周与客服中心进行沟通，按日处理疑难问题，遇到困难以用户为重协商解决，并在每周三的营业部例会上及时以例证的形式，培训员工，提高大家处理疑难问题的业务水平，表彰先进，鞭策后进。营业部的业务团队和账务管理、档案管理小组在一次又一次的实战演习中得到了历

练和提高。根据呼叫中心反馈的情况，我们营业部的不及时不准确工单一直较少，处理及时，沟通顺畅。专此小结并汇报。请审定。

分管营业工作总结篇二

时光流逝如梭，大学四年匆匆结束，我怀着激动的心情迫不及待的来到x移动分公司--我人生的第一个真正的工作岗位上班。

第一次正式工作难免有很多不适应的地方，不适应陌生的环境，不适应陌生的同事……但在同事们的帮助、经理的关心下我很快就融入__移动这个大家庭。我特别不喜欢长时间站立，站久了浑身都软绵绵的，刚开始站咨询时，我稍微站久了就受不了，但是我不好意思说出来，毕竟我刚来实习，应该将各项工作都做到最好。慢慢地在职班经理的帮助下我也就适应站咨询的工作，并在工作中发现了无尽的乐趣。移动公司正在推广电子渠道，但是很多来营业厅缴费的用户根本不会用自助缴费机，每次遇到这种用户我总是很耐心教他们，希望他们能习惯自己动手。看到越来越多的用户习惯了使用自助缴费机，我的心中充满了小小的成就感。还有很多用户不会打印话费清单，这时我总是耐心地向用户讲解，常常讲得口干舌燥，但每当客户满意的离去并真诚的向我说谢谢时，我觉得我的一切努力都是值得的。

在台席上办理业务，我更是白纸一张，一切从零开始。先是记boss系统的代码，没有用户的时候就自己在电脑上练习，然后学习具体__作，最后学习扎帐。在具体__作方面，师父总是耐心的教我，其他同事也热心的帮助我，我有不懂的地方她们也总是毫无保留地指导我。在这里我感受到了来自所有人的关心，感觉大家就像一家人一样。在所有同事的帮助下我很快将营业员的工作学会了。在移动公司，我找到了家的感觉。

刚到营业厅时，我在服务礼仪方面也有很多缺陷，但是经过营业厅一周时间的服务形象提升培训，我在服务礼仪方面已经改正了很多。礼仪规范后整个人都显得更有气质了。营业厅确实是一个培养人的地方。

随着时间的推移，我一天天进步。工作期间，我的三声服务做得较好，只是有时客户比较多的时候坚持得不够好。站立服务也是我的一个短板，在没有用户的时候我总是想坐下，不能很好的坚持。有时候也会因为客户的态度不好或者不听解释而气恼，这些都是自己有待改进的地方。

这两个月除了学习业务知识，上台席办理业务，站咨询以外，我还积极参加公司组织的活动。第一次是公司周年员工文艺演出，我参加的节目是诗歌朗诵，虽然我不是主角但我仍然很认真的排练。排练的那几天我们每天九点过才回去，排练过程是__苦的，但结果是可喜的，我们的节目获得了一等奖。后来又参加了市窗口行业文明礼仪展示，时间非常的紧，只有几天排练的时间，有次练到凌晨12点半才回家，虽然很累，却很充实。虽然我也抱怨过，气恼过，但当我们的节目初现雏形时，心中的成就感油然而生，之前的一切抱怨都瞬间化为乌有。演出后我们的节目获得了一等奖，在获奖的那一刻，我不禁热泪盈眶--短短几天时间，我们就依靠自己的坚持和努力排练出了一个如此高质量的节目，我为自己作为一个移动人而感到骄傲！在那一刻，我看到了团结的力量，看到了移动公司的力量！

在这里，我看到了自己的价值所在，对于我一个刚刚融入企业的新人，可能我在一些问题的考虑上还不周全，但我相信，通过公司的领导及同事的指导和帮助，在今后的的工作中我会更加努力，提高自己的的业务水平和综合素质，更好的完成自己的本职工作，成为一名优秀的移动员工！期待与公司共同发展！

分管营业工作总结篇三

200#年上半年，营业部在联社党委的正确领导和各社、部室的大力支持下，按照“求真务实，科学发展”的新要求，围绕联社的工作意见及各项经营指标，结合本部实际情况，以“改革、创新、服务”为主题，进一步解放思想，科学管理，狠抓落实，在全体员工的共同努力下，各项工作得到了健康有序的开展。回顾半年来的工作，我们主要抓好了以下几个方面：

我部是全联社结算的唯一通道，为了确保畅通，在人员安排、岗位职责、各项工作举措上都进行了细化，特别是继大额支付系统后又开通小额支付系统，不论对内或对外，结算工作有序开展，没有因撤销大同城系统而带来负面影响。

现金收付工作在信用社是一大项，进出额大，头寸调度频繁，残损币量多。尤其是规范经营以来，存款大幅下滑因素，此项工作得到了我部的高度重视，确保了资金头寸充足，整点及时，库存控制在限额之内。

每项内容层次清楚、措施得力、方法得当、效果明显。

压滤机滤布内控及“三防一保”是有效防范案件发生的主要措施，在联社相关规定的基础上自己制定了符合实际的，切实可行的操作办法，定期召开晨会，通过工作讲评，案例讨论，交流思想，实时监督，并要求员工加强学习，查找自身业务操作及安全防范中的漏洞与隐患，不定期对各项工作进行检查，着力提高全员防范意识和自我约束力，防微杜渐，做到居安思危，警钟长鸣，期间没有安全事故的发生。

存在的工作不足：当然滤布，在总结成绩的同时，我们也发现了工作中仍存在不少的问题和不足，主要表现在规范化意思有待进一步强化；必须提高综合素质适应信用社业务发展；工作疏漏依然存在，创新意识不够；全局性服务工作也没有

完全到位，有时还有欠缺。这些，都需要我们在今后的工作中切实解决和不断改进。

下步工作打算：下半年，我们将坚持以联社下达的全年计划为目标，以服务、经营为主线，以改革创新为动力，以严格管理为保障，鼓足干劲、再接再厉，全面完成今年的工作目标。1、狠抓业务经营，加快发展步伐，确保全年各项目标任务圆满完成。2、积极配合推进体制改革，确保思想统一，队伍稳定，工作不乱。3、加大管理力度，确保稳健运行，继续完善内控机制，落实各项规章制度，严格各项操作规程，做好安全保卫工作，防范和杜绝各类案件的发生。

下半年的工作时间紧、任务重，但我们相信，有联社党委的坚强领导，有上半年打下的坚实基础，只要我们继续保持奋发有为的精神、采取切实有效的措施，我们有信心，更有决心，下半年一定能取得更好的业绩，迈上更高的台阶！

分管营业工作总结篇四

方医生因为要回家“探亲”，所以前一天请假了，我自己上夜班。到了第二天，原本店长叫我已经不用上班了，但后来说他不能及时回来，要我上班。我等着等着，店长下班了，还以为他回不来了，也要我一个人在这店中，结果他8点半到达药店。后来老板也来了，说今晚下班后不要走，到餐厅去喝酒，算是开个告别酒会。他那时还带上那个之前来药店学得女孩，后来了解了她以前也是老板在餐厅的员工，现在请她回来帮忙。在酒会上，有我、方医生、老板和女孩，后来也增加了餐厅的部长和经理。我们点了菜，要了几支珠江纯生，畅谈一番。最后，我因为要回家了，3点多就离开了，后来也加上以前和方医生是舍友的餐厅员工一起喝。

是时候总结一下在药店工作得感想。

回想一下，当初我是为什么来到药店里工作得？我毕竟不是

这个医药专业出身得，对药品自然了解甚微，以前也极不情愿进入医药行业。既然老板招聘翻译，是我得专业，可以学以致用；离家比较近，不用在交通上有所花费；包吃，餐费省下来了；学一点药品对自己也有好处，一旦身体有毛病，也可以在一定程度上有所帮助。好吧，就在这里干活了。干着干着就发现，我这个所谓得“翻译”变质了，变成了营业员，向外国人销售药品。

不单只是药品，我在药店也学到了一点护理知识。一旦有外伤得病人来到，我也可以为他做一下护理工作。这真得把自己当成一名医生了!!! 哈哈!!

还有一点，在商店里工作，一方面为了图一份工作，挣点学费；另一方面，也可以学一下别人是怎样做生意得，学到了就可以为以后可能我也开店做生意铺路，积累经验吧。

终于有个地方给我将我得英语put into practice了。做着做着，发现在这里工作，只有英语是不够得，老板早前就做了一张大广告，上面印有我们药店销售得医疗器材，还有中文、英文和阿拉伯文介绍。除此之外，小北一带聚居着从非洲移民过来得黑人，非洲大部分国家曾经是法国得殖民地，语言当然除了本身得土话外，用得最多得就是法语了，所以就有前文得学习法语得经过。唉，但是我们本科得第二外语只有日语。但也好，到时中文、英语、日语、法语（我能学得话）我都懂，那就太好了。

在药店工作还有一个原因，就是为了改变一下自己。我以前说话比较少，多数只和熟悉得人谈。做了销售，可以多与陌生人接触。做了这么久，我也交了不少朋友，其中有些还是外国得，其中还有第二个关心我得女人呢！

本文系药店销售工作总结如下，仅供参考。

开药店与其他行业门店不同，它是一项良心工程，但并不意

味着良心工程就应该赔本赚吆喝，那么该在什么地方赚取利润又让老百姓相信我们得诚信呢，首先就是客源得培养，那么，如何才能稳定客源呢？对此，我有一点自己得看法，现将我得工作总结及经验呈现如下，仅供大家参考：

1. 留住老客户

(1) 我们零售药店可以给老顾客免费办理会员卡，只要他们拿着这张卡到我们得药店买药或其他东西，都可以享受折扣优惠（特别是敏感药品）。这样一来，我们基本上就拥有了一部分固定客源，从而可以有机会逐步树立企业得良好口碑。

(2) 我们一定要站在顾客得位置上多替他们着想，这些老客户一般都有长期服药史，对药品得价格比较敏感，来到我们这里一定要首先是让他们有效，其次才是谋求利润，给他们一种安全感，不要让他们有受欺骗得感觉，让我们得药店成为他们得家庭药箱，看似在无利经营，实则赚了信任，赚了口碑，“欲擒故纵”方能获得长远利益。

2. 发展新客户，我们可以通过几种方法来增加新得客户

(1). 如果我们得附近有医院，我们可以拜访名医并与他们达成协议，让他们得一部分处方由我们得药店来调配，因为我们得药价比他们那里肯定实惠得多，通过这个我们可以赢得一些潜在得顾客。

(2). 我们可以搞一些健康宣传，聘请已退休执业医师坐堂，这样一来我们可以为广大得群众进行健康咨询，免费测血压等，针对附近得学生进行健康教育。由此我们可以获得一定得“人气”，在他们有需要得时候，肯定会首先想到我们。

(3). 我们可以在药店里树立一块健康或美容信息牌，不断地更新信息内容，以吸引更多得人来获取健康或美容信息，以此来促进药品和保健品以及中药得销售。

(4). 我们可以经常给客户发一些有吸引力得信息传单，让他们在得到信息得同时对我们更加信任和依赖，必要时在售出药品后对他们进行电话回访，一来了解一些药品得确切疗效，二来对他们进行心理沟通，顾客得信任是我们成功得基石。

3. 多增加一些业务培训，提高药品推销技巧药店营业员专业知识得培训和合理推荐药品技巧得培训是零售药店提高店员素质和专业水平得重要手段。我们也应该加强这方面得培训，比如：

(1). 我们零售药店可以根据自身得实际情况，定期组织内部培训，让店长或其他优秀员工进行药品推销方面得经验介绍，把一些顾客反馈回来疗效较好得药品随时记下来并加以总结，把这些资源共享，让每个员工在给顾客推荐药品时更有自信、更专业，由此增加顾客对我们得信任感。

(2). 我们零售药店可以充分利用生产企业得营销资源，让产品得生产企业协助药店进行店员得定期培训。这个好处我有切身体会，初到药店工作时，在小儿清热宁、婴儿健脾口服液厂家业务员给我介绍这些产品前，我基本上没有推荐过这两种药，也就是在听了他们对这些药得介绍后，我才充分了解了这些药得确切疗效，也就是因为这个我才有了充分得自信向患者推荐这几种药品。现在市场上同一功效得药品种类繁多，更有相同成分不同品牌得药品不胜其多，如何从众多得药品中挑选出你要为顾客推荐得药呢，这不单纯是营销技巧得问题，更有业务水平在其中，各生产厂家比我们更了解他们得产品，联合生产企业进行店员专业知识和销售技巧得培训，既增进了与生产企业得联系和沟通，又让我们公司自身获得了利益。而对生产企业来说，能够与零售药店通过培训等手段，得到药店得支持和理解，增进合作并有效传达公司产品信息，也是求之不得得好事。

总之，要想让零售药店在激烈得市场竞争中立于不败之地，并能发展壮大，提高药店得盈利水平，决不仅仅是销售高利

润产品所能做到得，还必须有效提高门店店员得基本素质和专业知识水平，并在合理推荐药品得技巧上下工夫，做好销售年终工作总结，锁定稳定得客源，发展新得客源，才能让企业象滚雪球一样越做越大。

时光如梭!转眼间我来到慧之桥科技公司工作已经三个月得时间了。在这三个月得时间里，自己学习到了很多有关软件销售得知识。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己得业务技能，现将工作情况总结以及08年工作计划汇报如下：

一、工作汇报

又一次被幸运之神眷顾，意外运作了cre得wms项目投标工作。让我在一次对项目投标步骤、运作过陈全方面得了解了一次。尽管没有拿下项目，但是也获得了很多经验和能力。

在投入到新得工作岗位后，我也开始了新得工作——软件销售。这项工作使自己掌握了很多软件得知识。可以和客户沟通软件得性能、好处以及我们得优势。在每一次面对客户得时候，每一句话，每一个动作都代表着公司形象。所以，我在实际工作中，时时严格要求自己，做到谨小慎微。

此外，火车跑得快还靠车头带，由于是新得工作，无论从业务能力，还是从思想上都存在许多得不足，在这些方面我都得到了公司领导、部门领导及本部门得老员工得正确引导和帮助，使我得工作能力提高，方向明确，态度端正。我相信对我得未来发展打下了良好得基础。

二、工作感想

踏入新得工作岗位后，经过三个月得锻炼，使自己对这份工作有了更多更深得认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同得认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个

角度去把握自己得思想脉络。

首先是心态，套用米卢得一句话“态度决定一切”。有了正确得态度，才能运用正确得方法，找到正确得方向，进而取得正确得结果。具体而言，我对工作得态度就是选择自己喜爱得，然后为自己得所爱尽自己最大得努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底得爱上它，你才能充分得体会到其中得快乐。我相信我会在对这一业务得努力探索和发现中找到我工作得乐趣，也才能毫无保留得为它尽我最大得力量。可以说，懂得享受工作，才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题得认识我可以用一个简单得例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠得环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性得警觉等，决定了它能在沙漠得环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任得能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作得生命力。一个在事业上成功得人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作得人。

分管营业工作总结篇五

工作总结 不知不觉，进移动公司工作已经8年了□20xx年11月从西大街营业厅调至东大街旗舰店任值班长工作□20xx年4月因东大街现任店长调至后台工作，故由我担任东大街代理店长一职，担任时长3个月，在这三个月中我尽职尽责，努力打造旗舰店，美化内外环境，提升服务质量，经过努力在分公司的检查中一度受到表扬□20xx年7月分公司对旗舰店店长一职进行公开招聘，我未能竞聘上岗，调至崆峒中路营业厅提任店长一职。在我代理店长和担任店长期间，所在的营业厅

绩效成绩一直是全崆峒区自营业厅当中最高的。通过这多年的努力和领导的关怀，从一个懵懵懂懂的职员到现在的店长，感谢中国移动给了我学习和发展的空间，虽然我在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足，也感谢领导给我改过的机会。现将一年来主要工作和心得作如下总结：

在这一年中，从自己的立场转变为整体观念、公司利益，时刻站在公司的立场上考虑问题，自己的一言一行都代表着公司的整体形象。工作的主要任务就是安排工作，协调员工，与顾客之间的沟通，解决突发事件等。在工作中我面对的顾客形形色色，我时刻告诫自己和同事诚信待人，诚实对事，只有这样才能让顾客满意。我时刻谨记移动营业厅是移动公司直接面向客户的一个窗口，在这里的工作就是公司的一员，直接与客户打交道，直接代表着移动的形象。在近一年的营业厅厅长岗位上，我不仅看到了前台人员工作的'认真和生活的激情，更是感受到那种以公司为家的强烈的责任心。我们参加了公司营业岗位员工的各类培训，这些培训活动虽经历时间不长，但内容丰富、由此，只有移动的每一位员工发挥创新的主观能动性，并注意从我们身边的点滴做起，真正发挥自己，才能为公司做出贡献。我明白了团队战斗力是无所不摧的，只要战胜自己，就赢得了人生，只有从团队的角度考虑问题解决问题，提高团队的凝聚力，才能提高整体的销售业绩。

从营业员到店长，虽然工作环境并没有改变，但是工作职能却截然不同，因此作为店长，我要比普通的营业员更加理解公司的每项业务，每次活动的意义；更加清楚营业厅的运营状况；更加努力地寻求提高营业厅工作质量的方法，努力地发现解决问题。

营业员到店长很大的一个转变在于从执行到管理，所以在营业厅的管理方面我对自己提出了以下几点要求：

1. 对于营业员的管理。首先要树立自己的威信，这种威信依

靠公司的制度，但不完全是由公司制度决定的，它同样依靠于店长工作的方式；其次必须要有亲和力，有亲和力的店长可以提高营业员的工作积极性。如果说威信是刚，亲和力就可说是柔，刚柔相济事半功倍，只刚不柔空耗气力，只柔不刚一事无成。

2. 重视对营业员的培养。将自己的工作经验教给有上升潜力的营业员，适当地将一些管理工作交给这样的营业员去做。这样既可以减轻店长的工作压力，让她们有更充足的时间去思考，也可以锻炼营业员，当公司需要开设新的营业厅的时候，就会有合适的人选使新营业厅完成运转。

3. 如果把一个营业厅比作一台电脑的话，那么营业员则是软件，大家都知道软件要正常运行或者超频运行，必须要有强大的硬件来给予支持。那就需要由我来关注到营业厅的任何一项细节的事情上去，来支持软件的强力运行。

1、每周一次服务分析会，对每周的服务工作做总结，集体分析前台一周来的投诉案例或前台的服务礼仪方面检查出的问题，并给出整改意见。针对好的做法给与激励。

2、每月一到两次服务礼仪培训，每月学习暗访标准并对营业员的站姿、坐姿、行姿、蹲姿及营业服务礼仪进行实践演练。

3、每个季度在营业厅内开展业务营销培训和竞赛，增强营业员的营销意识，使公司一有新业务推出，都能成为第一个营销员和第一位业务受理员，使每个人都不落后。

1. 继续在市公司的领导下，团结调动全体员工的积极性，努力完成公司下达的各项指标。

2. 将开发潜在市场为重中之重。进一步加强各项业务的发展，开发潜在市场是我们坚定的信心，把营业厅做为市场的发展中心，做好全方位服务，顺利完成各项任务。既要在把握好

现有渠道、市场和客户的同时，还要充分发挥公司的政策、资源等优势作用。及时了解竞争对手的信息动态，快速反应，多部连动，要牢牢的把握住潜在市场，把主控权掌握在自己手中。

3. 加强营销能力的培训和营销能力的提升，发展巩固现有市场，提高新业务收入占比。新业务的推广应抓住以下三点：从用户的感受出发寻求业务诉求点；通过亲身体验，传达给用户使用户对抽象的新业务产生鲜活感，可以看到且伸手可及；善于借势加强推广效果。以点带面，加大“关系营销”、“亲情营销”。

4. 加强营业厅管理、服务和延伸工作，以及地方关系的维系工作，加强市场掌控力，争取在集团业务上有一个纵深的发展和新的突破，以应对即将到来的激烈竞争。加深与地方关系的沟通和交流，与各居委会，各企事业单位的关系进一步巩固和发展，倾力服务，利用集团v网和村级v网的优势。也为今后的发展打下良好的基础。

5. 加强员工培训，加强服务意识、服务水平、业务能力的培训和应用，提高管理水平，积极探索求新，进一步提升各方面的能力，尤其是综合素质，工作能力。努力打造一流服务团队。

分管营业工作总结篇六

20xx年已接近尾声，在联社党委的领导下，在各部门的帮助配合下，我和我的20名员工们已经辛勤的耕耘了三百多个日日夜夜。回顾这一年的点点滴滴，有苦也有甜，有心酸也有快乐，但更多的是通过大家付出而收获的喜悦。

自走上营业部主任的那天，我就明白我身上的担子的分量，作为全联社的门面，作为全联社业务清算处理中心，稍有闪失都将造成不可估量的损失。尽管任重道远，但我相信只要

不断的付出努力就会得到回报的。现将20xx年营业部工作做一个总结。让好的方面继续发挥，不好的方面得以纠正，为营业部的进一步发展做好铺垫。

（二）、中间业务，中间业务收入万元，完成全年任务的。较年初上升其中：柜台常规中间业务收入万元，评估和保险中间业务收入万元。主部、大西街、长城北路分别实现].的.集中间业务收入万元。

（三）、卡业务、股本金及自动取款机业务，截止日，营业部共发行银行卡张，活卡率达到，其中主部、大西街、长城北路分别完成卡任务的比率。股本金达到万元，完成联社布置任务的百分比，主部、大西街、长城北路完成任务的百分比。主部取款机业务量排名第三（在南充信合安装的取款机中），平均每天流量达14万之多。

（一）千方百计组织存款，为实现]又好又快发展夯实基础

存款始终是制约农村信用社实现]又好又快发展的瓶颈。因此抓存款始终是营业部的头等大事，在20xx年终工作会议部署后，营业部积极响应联社的号召，早早的进入了新年工作状态，通过向客户赠送购物袋、年画、小礼品回馈客户对信用社的支持。加深与客户之间的感情联络等。由于部署早、行动快。因此，在新年刚刚过完，营业部存款实现]了大回笼。一季度便完成了全年存款的80%，面对骄人的成绩营业部每个成员并没有沾沾自喜，而是更加努力的去维护优质的存款户，拉潜在的存款户，发掘有潜力的存款户，时时存捕捉存款信息，无论在饭桌上与熟人吃饭，还是在生活中与人闲谈，只要听到有关存款的信息，都免不了要打听清楚，然后作一番工作。事事不忘捕信息、时时不忘揽存款。多少次为了拉拢去争取客户风里来雨里去；多少个夜晚为了应酬不能按时回家；多少回为了留住一个客户三番五次做工作，但令人欣慰的是辛苦的付出也得到了丰厚的回报。在一季度结束时，营业部存款任务就已经达到全年任务的80%。但需要特别指出的

是的是营业部的存款成绩是与联社各位领导对政府部门的公关以及客户经理一部以贷引存的大力支持分不开的，正是大家目标一致，群策群力的去攻克各政府部门、各企事业单位、甚至是每一个零散的储蓄客户的存款，营业部存款业绩才能如此骄人。

（二）、实行了柜员制，优化了劳动组合，提高了服务水平。

三月以来营业部主部就进行了紧锣密鼓的装修，经过长达两个月的布置，营业大厅面貌焕然一新，同时还配备了一台叫号机，硬件设施我们已经不比其他商业银行差。硬件设施的改进与柜员制的改革齐头并进，自5月18日搬进新营业室那天起，柜员制机制就开始运行起来，由于是在嘉陵首次实行，柜员制的实施过程中，我们也遇到了不少问题，但是在联社各部门的配合下，我们的问题得到了一一的解决，可以说现在柜员制正日趋规范和完善。柜员制的改革不仅优化了劳动组合方式，改变了以往营业室“排长队、乱嚷嚷、瞎臊气”营业环境，同时也改变了以往双人复核的低效率状况，大大缩短了客户办业务需要的时间，增加了客户对服务的满意度。然而让所有柜员感触最深的是，实行柜员制后，柜员由开始由独手向多面手转变，这就迫使柜员对信贷、储蓄、对公业务样样精通，增强了员工学业务、学制度、学技能的紧迫感。当然柜员制的改革也为下一步薪酬考核提供了更加科学、公平的依据，我想不久的将来“多劳多得、少劳少得、不劳不得”的分配制度将真正落到实处。

（三）、分社、分社相继装修营业

在联社党委的宏观规划下，营业部在原来的基础上重新增加了两个网点，开始动工，本着节约、高效的装修原则，按照主部的的装修风格，在外围装饰统一的花纹格调，在内设叫号机、休闲座椅及其他的自助设施，从服务环境上尽量满足客户的需要。装修的过程是艰辛的，从网点的布局、材料的选购、装修人员的选定等一系列事情，也不知和工人磨了

多少嘴皮子，跑了多少回建材市场、（可以列举一件自己印象深刻的事情来说明装修的不易）只知道那段时间特别特别的累，但看着宽敞、明亮、舒适的营业大厅一天天的成型，我的心里又特别的喜悦和兴奋。那段时间我时刻在心里想着，这大厅那天能开业，这里以后的业务将又是怎样的一个情况。它会为营业部甚至联社带来怎样的效益？但是我相信只有一个不断上升发展的企业，它的规模才是日益壮大的，因此我在心中坚信它的前景是一片光明！

（四）、防范风险，加强内控

一是、加强员工的思想教育，积极响应联社组织的“回头看”案件排查的活动，多次组织员工学习、自查自纠、排除隐患。着力提高全员防范意识和自我约束力，防微杜渐，做到居安思危。二是、建立健全各项规章制度。从基础工作抓起，对每一个环节和每一个细节进行观察、分析，建立了岗位责任制，明确岗位工作责任和权限，并狠抓各项制度落实。在业务操作方面，充分发挥坐班主任的作用，坐班主任必须每日对柜员的传票流水进行检查，及时发现问题，而授权人员也必须认真复核柜员所做的每一笔业务，并对其复核的业务承担连带责任。三是、检查监督到位，积极配合稽核部对柜员的业务情况、营业部各项规章制度进行稽核检查，对其发现的问题限定及时整改。做到“铁面孔、铁心肠、铁手腕”，促进员工按制度规范化操作。今年营业部人员变动比较频繁，但检查监督交接都能及时跟上确保了安全过渡。四是、重视安全防范工作“三防一保”工作常抓不懈，逢会必讲，坚持“超前防范，确保安全”的指导思想，加大银企对账的力度，通过对账发现问题，通过一系列措施和工作地开展，营业部核算质量大幅提高，几乎出现了全营业部业务无大差错的好情况，全年无经济案件安全事故的好局面。

（五）、加强党建文化与家园文化建设，增强凝聚力。

长期以来营业部较重视业务发展而有些忽视精神文明建设，

但是众所周知精神是行动的指南，好的精神文化将促使员工充满活力、积极向上，而不良的精神文化则会导致人行为的堕落，思想的腐化，甚至可能导致案件的发生。自去年以来在联社党委的号召下，营业部开始着力培养一批入党积极分子，发挥党员同志的模范带头作用。先后四名年轻职工光荣的成为了预备党员，一名被转为正式党员。党建文化进行的有声有色。而与此同时，继续发扬营业部家园文化建设，当每一个员工过生日时，营业部都会组织大家团结在一起共同庆祝，并为过生的同志准备一份精美的小礼物，让过生的职工特别的感动，从而产生了整体的归属感。我知道营业部业务量大、高强度的工作常常使员工精神紧张，十分辛苦。而银行又是一个高风险行业，如果不及时调动好员工的思想状态，进行正确方的案,.欢的引导，正常的工作将受到影响，甚至会造成严重的后果，因此当一些职工因各种原因出现情绪后，我都会给予耐心的开导，帮助其化解情绪。真情的付出迎来了员工的.解和尊重，可以毫不夸张的说营业部绝对是一个团结的整体，大家都紧紧拧在了这股绳上。

尽管取得了一些成绩，但我知道营业部还存在许多不足。

- 1、在制度的执行上我们的力度还不够，尽管有时在开会时也说得要都硬，但是落实的还是不够好。
- 2、在稽核过程中发现的一些小错误和小毛病始终不能得到很好的纠正。
- 3、前台服务与其他国有银行比还存在很大的差距，客户投诉时有发生，这都严重的影响着我行的信誉。
- 4、柜员的的综合素质有待提高，柜员服务理念上还存在误区，时与客户发生争执。一些新柜员前台经验不丰富，导致个别对服务案例处理不当导致投诉，仍须继续加强培训工作，提高营业员整体综合素质。

5、存款业务不够稳定，存在大起大落的现象，而中间业务收入偏低，卡业务的营销力度还不够。

明年的工作思路和主要做法：

1、进一步加大对财政、城市基础建设资金的营销力度。加强与财政局的沟通与联系，及时了解财政预算外资金、城市基础建设资金投入的情况，提前做好相关用资单位的营销与服务，提高资金的留存。

2、主动出击，力争中间业务更上一层楼。要加大宣传力度，进一步提升卡业务的创新能力，要争取各种适合我行的代. 业务，以发卡带动负债业务和中间业务收入。

3、进一步加强优质服务，定期进行服务培训和总结，使营业窗口服务规范化、体系化、流程化，达到令更多的用户满意。同时考虑对主部增设一个vip服务窗口，专门为前来办. 业务的大客户和优质客户提供快速、周到的服务。

4、制定了绩效管理目标、绩效管理综合评估和相应的激励约束办法，把任务分配落实到每一个人头上并与员工的薪酬挂钩。以鼓舞员工的工作热情和主观能动性。

5、继续加强内控建设，加强规章制度的执行力度。针对营业部合经营、案件防范员工管理等方面存在的问题和不足，要加强员工队伍建设，不断激发员工爱岗敬业的精神，着力解决影响员工的生活问题，通过一系列的合规文化教育等专项活动，杜绝各类案件发生和责任事故发生，确保明年安全稳健经营。

新起点、新希望。站在20xx年的起点，让我们满怀信心，以更清醒头脑、更旺盛的斗志、更奋发的姿态、更勤奋敬业的精神和更充沛的干劲，向我们的既定目标进发！