# 优秀员工年终的总结体会10篇

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-12-18

*优秀员工年终的总结体会大全10篇一段时间的工作已经结束了，，这段时间以来的工作，收获了不少成绩，制定一份工作总结吧。下面小编给大家带来关于优秀员工年终的总结体会，希望会对大家的工作与学习有所帮助。优秀员工年终的总结体会篇1在过去的一年里，在...*

优秀员工年终的总结体会大全10篇

一段时间的工作已经结束了，，这段时间以来的工作，收获了不少成绩，制定一份工作总结吧。下面小编给大家带来关于优秀员工年终的总结体会，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

**优秀员工年终的总结体会篇1**

在过去的一年里，在经历了一系列严重影响客户的事件后，我店率先及时调整了经营理念，仍然实现了上级给的目标，这与每一位员工的努力是分不开的；我非常荣幸成为这个团队的一员。作为酒店营销部门的一名员工，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验和不足，扬长避短，争取进步，在新的一年里创造新的成绩。

一、客人反映问题多

对于我们的服务业来说，酒店硬件和服务就是我们的生命。如果这两个方面做得不好，酒店想要发展壮大，也只是纸上谈兵。主动服务意识有待加强，服务缺乏耐心和人性化，尤其是面对大量客人时。对细节关注不够，凡事都没能从自我做起，比如举手之劳，收拾客人扔的垃圾，帮客人提行李等等。营业时间不定时，弹性大。技术支持问题：维护范围大，项目多，进度慢，没有应急预案。各部门各奔东西，部门之间的联系和沟通要加强。

服务质量有待优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各个部门和岗位的员工服务质量横向上是越来越高越来越低，纵向上是越来越好越来越差。无论白天黑夜，平时周末，有没有领导，都很难提供同样优质的服务。反复出现的问题是，一些部门或岗位的一些员工gfd不整洁，缺乏礼貌和主动性，接待服务差，处理不灵活。此外，粗心的清洁和不及时的设备维护也影响了酒店的整体服务质量。

二、营销中的问题

经过一段时间的磨合，市场部已经合并成一个精干、团结、上进的团队。团队分工协作，人员之间沟通顺畅。相关部门之间的合作也日益加强，可以相互理解和支持。好的方面需要加倍努力，发扬光大，但也存在很多问题。

应加强与其他部门的沟通与合作；市场部渴望得到其他部门的理解和支持，本着客人第一，服务第一的原则，真诚对待客人，把客人送回酒店。营销工作不是人人认可的；没有客人抱怨没有生意，客人过来抱怨太忙太辛苦。员工服务的惯性、主动性和责任感的缺乏，给营销人员赢得客户的主动性带来了很大的阻力。部门职责不清，本末倒置，互相指责，玩忽职守推卸责任，导致营销人员未能及时处理客户投诉，降低客户退货率。市场调研不够深入，规划方案缺乏创新。

外重内轻。即重视外部营销，忽视内部管理。投入大量的\'人才和物力进行酒店营销，但是酒店内部基础工作较差，设备老化，员工缺乏系统的培训，员工素质慢慢提高；酒店基层管理混乱，工作效率低，物耗高，效益低。这种“三落后”的内部管理最终影响了外部营销，使外部营销失去了保障。由于“重外轻内”的结果，酒店只获得暂时和局部的利益，缺乏可持续发展的基础，酒店在竞争中处于弱势，被困在酒店内外。

三、营销策略

1、稳定部分固定消费客户，与周边企业建立良好关系。为了巩固老客户，发展新客户，建议召开大型客户欣赏联络会，加强与客户的情感沟通，听取客户意见。

2、发展创新，建立灵活的激励营销机制。开拓市场，争取客户，营销代表要做好工作日记，完成每个工作日拜访客户的工作步骤，根据每月营销任务完成情况和工作日记，对营销代表进行全面考核。

3、投诉处理。市场部，尤其是前台岗位，是酒店的门面岗位，也是客人提问、反映情况、提出建议、投诉不满的地方。本着“顾客至上，服务第一”和“让顾客完全满意”的宗旨，从部门经理到主管，从领班到接待员，他们除了礼貌热情之外，还能化解矛盾，妥善处理问题

营销策略不是一成不变的。经过一定时间的执行，我们可以检查预期目标是否达到，方向是否正确，并定期进行调整。为了确保来年营销工作的顺利高效实施，我店还需要通过努力加强关键工作流程和关键系统，培养组织执行力，从而更好地开发和留住客户！

**优秀员工年终的总结体会篇2**

20\_\_年是跌宕起伏的一年，从年初的清闲到年末的繁忙，从经济的萧条到经济的复苏，从寒冬到春天，市场的恢复带来了巨大的商机，也带来了市场的冲击，同时这也是锻炼人的大好机会，于是，在这波浪似地经济浪潮中结束了20\_\_年。

这一年中非常感谢公司给了我这个成长的平台，让我不断磨练,慢慢地提升自己的素质与才能。在过去的一年中在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作基础上增长了很多技术知识而且吸取了许多工作经验，仍存在了不足。回顾过去的一年，现将工作做一总结。总结如下：

首先，工作要有专劲，有那么一种投入，或许每个人都有这种感受，就是在遇到问题没搞清楚时，心里就会琢磨吧。当遇到不明白或者棘手的时候，就会全身投入自己，从原因找方法，直至解决问题为止。工作中还要多思、多想、多学、多问，在已有的基础知识上增加自己多方面能力，这样就会收到很好的效果。

其次，锲而舍之，朽木不折；锲而不舍，金石可镂。意思是说刻一下，就停下来，烂木头也刻不断；不停地刻下去，即使是坚硬的金属和石头，也可以把它们刻穿。在工作中用这样坚持不懈的精神，巩固自己的专业知识，提升自己素质，再困难的事情也可以解决。不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。专业知识也是在工作中这样一点一滴累积起来的，日积月累，从量变到质变，达到了一个新高度。

最后，要有耐心，有了耐心，可以全面而冷静的看待问题，抓住问题的关键点，不但可以迅速的解决问题而且可以为客户提供更好的方案，让他们无后顾之忧。因信任，客户会很放心的把他们的业务交到我们手上。这样我们的业务就可以不断地增长，业务越来越好。

说到耐心，有时还是做的不够好，事情一多，就急躁了，在处理事情的事情会不够冷静，有时急躁的情绪在某种程度上也影响了客户的情绪。因此在新的一年中我会让自己更有耐心，平静而又中肯的处理事情，这也是种磨练。

展望已经来到的20\_\_年，新的一年，意味着新的起点，新的机遇，新的挑战。在虎虎生威的新一年中让自己更上一层楼，目标决定未来，追求永无止境，那样就一定可以打开一个新局面，学而不思则罔，思而不学则殆，温故而知新，在工作中学习，在学习中工作，一定可以更上一层楼，实现质的飞跃。

**优秀员工年终的总结体会篇3**

20\_\_年，在交通银行领导和上级有关部门的关心、指导、帮忙下，本人始终坚持从我行发展的大局出发，以科学的发展观为指导，以服务群众为工作中心，以树立我行良好的形象为工作手段，爱岗敬业，不断进去，提高了柜面工作效率，全面完成了年度部门既定的工作目标，受到领导和同事的充分肯定。现本人将20\_\_年柜面工作总结如下：

一、爱岗敬业，创一流服务

在工作中，我时刻要求自己对待客户要做到轻声细语、礼貌热情、认真细致，要如一阵清风扑面而来。从事柜面授权工作以来，我给自己的工作中心是：“一切为了顾客，为了一切顾客，为了顾客的一切。”以良好的工作态度对待每一个人，做到和气、关心、体贴、温暖。工作中承担自己的职责，对每一件事和每一项工作，负责到底，做好任何工作。对自己做到业务精、作风硬、肯奉献，爱岗敬业，全心全意做好自己的工作。我深知，与客户直接打交道既累又繁琐，但是我喜欢看到客户带着期望而来、满意而去的表情。在工作中我坚持以服务至上的原则，对待每一位顾客都是微笑服务，良好的服务态度受到了顾客们的一致好评。急客户所急、想纳客户所想，满腔热情、全心全意地为他们带给各种优质服务，以其特有的真诚赢得了高度评价。每当客户对我说：“谢谢你的认真负责，解决了我的问题”我感到一切的付出都是那么值得，客户的肯定让我一切的辛劳都一扫而空。因为我找到了我价值的所在———为人民群众服务在工作中坚持做好“三声服务”，所谓“三声”指的就是客户“来有迎声”，客户“问有答声”以及客户“走有送声”。

二、爱岗敬业，争创一流

(一)立足岗位，争创一流成绩。坚持立足岗位、踏实工作、爱岗敬业，把做好本职工作作为实现自身社会价值的必经之路，让理想和信念在岗位上熠熠发光。在日常的工作中，我用心提高自身履行职责的潜力，把奉献在岗位看作是自己天经地义的事情，勤勤恳恳地做好本职工作。在工作中做到正确的认识自己，真诚的对待她人，认真的对待工作，公平的对待管理。严格遵守柜面服务要求，礼仪规范，热情周到，规范作业，推行“三个一”服务：一杯水、一个微笑、一声问候。工作日清日结，日事日毕。“没有，只有更好”，服务不单单要有意识，还要有技术。将“以从容之心为平常之事”一如既往地做好服务工作，将“打造服务的银行形象”的服务理念带给广大客户。用真诚的服务、真心的微笑、严谨的工作态度赢得客户的满意。

(二)扩宽客源，争创一流成绩。随着社会经济的不断发展，应对新的形势和激烈的竞争环境，我们不能有任何松懈，就应以崭新的服务态度从社会的各个层次、各个领域用敏锐的观察力去捕捉各种信息，开展各种形式的客户的营销方案。有效的推进新客户的营销工作;另一方面，提高客户服务的水平，不断提高老客户的忠诚度。能够将我行的大厅的管理工作作为提高客户服务质量的第一道关键，充分发挥客户引导分流和识别中高端客户的关键作用，使VIP客户来到就能感受到我行的服务态度，从而带动更多的客户来办理各种业务，提高我行的营业额。

(三)当好帮手，争创一流成绩。在平时的工作中，除了要做一些自身岗位所应尽的职责外，还用心协助会计主管、副主管以及银行的行长的工作，对上级领导下达的各项任务不遗余力的去完成。在每周开展的例会工作中，仔细做好会议中的重点资料。

三、爱岗敬业，不断提升自我

(一)加强学习，提高自己的专业知识。“学无止境”，只有透过不断学习，不断提高，才能让自己在日新月异的时代不被淘汰，才能真正为做好保险理赔工作尽一份自己的力量。为此，在工作中，我始终把学习放在重要的位置，利用课余时间不仅仅学习跟柜面授权相关的知识，认真学习交通银行的规章制度;用心参加银行举行的各类培训班和培训活动，向身边的优秀工作人员学习。在学习方法上坚持做到三个结合：在集中学习与个人自学相结合、学习理论与深入调研相结合、专题教育与参观学习相结合。不仅仅如此，我还用心参与银行举办的各项活动。

(二)加强授权队伍建设，提升整体形象。交通银行各项工作的顺利开展，离不开一支强有力的队伍做后盾。加强授权队伍建设，要严格执行纪律，做到全面细心处理各项业务，根据银行的各项规定予以授权。加强硬件设施建设，建立健全维修、救援以及配件为一体的服务网络，本着互利互惠、控制风险的原则，对客户进行考核，只有贴合要求的才进一步给予授权。

(三)加强合规意识，防范风险隐患。在今年，我不断加强金融风险防范，把合规管理、合规经营、合规操作落到工作实处，使内控意识和内控文化渗透到自己的思想深处，使内控成为自己的自觉行为，切实做好内控工作，确保不发生任何差错。我深化对合规操作的认识，学习和理解规章制度，增强执行制度的潜力和自觉性，构成事事都贴合工作标准，理解和掌握内控要点，及时发现并消除存在的风险隐患。

20\_\_年，是忙碌的一年，更是收获的一年。虽然在即将过去的一年取得了一些成绩，但是时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，天天都有新的东西出现、新的状况发生，这就需要我跟着形势而改变。学习新的知识，把握新的技巧，适应四周环境的变化，提高自己的履岗潜力，把自己培养成为一个综合潜力高的交行人，更好地规划自己的职业生涯，使我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在必须的欠缺，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忙中提高自己，发扬优点，弥补不足。

**优秀员工年终的总结体会篇4**

从踏入果岭的第一步开始明白一份工作的不易，所以在乎每一分收获，自进入酒店财务部做一名前台收银开始，近一年的工作和学习，在领导的带领下，在同事的帮助下，严格要求自己，自觉履行酒店规章制度和\_\_工作纪律，认真完成各项必须所要完成的工作内容，现将一年来的工作情况作以简要总结：

一，服从管理，虑心学习

做为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的合理安排下，认真学习业务知识，从进前台的那一刻，深知前台是酒店的窗口，代表着酒店的形象，言行举止一定要严格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，从房态图到办理入住，从押金单到宾客账单，从小吧到杂项收费，从退房结账到发票统计，等等。每一步操作都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虑心接受老员工对自己的批评和建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补已之短，努力丰富自己，提高自己。

二，尊重自己的工作，尊重每一个人

坚信一点：任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在果岭这个环境优美的大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关在每一个重要环节，为酒店创效益创佳绩。

三，注重细节，服务第一

记得章银环经理培训的“100-1=0”这个质量公式，在的用心服务中，要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢牢记着质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为\_\_工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面客中难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

四，明确目标，正确把握

用学习的眼光去看待工作，不仅学好\_\_业务知识，熟练操作\_\_工具和流程，还要更多地了解酒店企业文化，前台是似一个综合信息处理器，要学的东西有很多，与客交流中也可以从中学到很多包括做人做事的道理，这样就不会一直只停留在一个阶段，从工作的开始就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让自己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。通过自己的努力，10年8月份进入办公室工作，开始了解日夜审工作内容，办公室基本工作流程，办公室具体工作任务，在坚持\_\_员职责的同时牢记办公室人员工作职责，在领导的信任和同事的监督下，努力完成各项晋级考核，先将自己的目标画上一个完美的逗号，因为，这并不是自己所期望的，小小的认可将不断的激励自己前进，前进，现将明年工作计划作以简要概括：

（一）深入学习，责人责已。不能停止学习的脚步，不能放慢学习的进度，对酒店对部门对岗位熟知并负责，在要求员工的同时更加严格要求自己，树立标本，树立形象

（二）加强监督，严格把关。每一个岗位都代表着财务部，更代表着酒店，监督员工的每一项工作也正是对自己工作的监督，避免错账，减少风险，将一切犯错误的可能性及时打消，保证每一笔账清楚，每一项收入准确

（三）阳光心态，相互创造。端正工作态度，遇事不急不躁，做到稳，准，优，讲效率比质量，团结同事，关心下属，服从管理和安排，积极配合，不断鼓励，让每一位\_\_员感受到财务部的温暖，相互学习，求长补短

（四）再接再厉，永创佳绩。没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获，20\_\_年即将到来，近期前台人员少，已经停休，上班时间长，消耗体力大，努力解决人员流失问题，确保员工的休息时间，用最短的时间内招聘两名新员工。与各部门协调一致，共同进步。

以上是我个人的一个工作初步计划，可能具体的还不够完善和成熟，但是我会尽我努力去执行，请领导审核。如有不完整的地方不对的地方也请领导补充并及时加以指导。

**优秀员工年终的总结体会篇5**

20\_\_年，是我们公司迅猛发展的一年。作为分管食堂管理，后勤采购工作的行政部副经理，我深知岗位职责的重要性，所以把每一项工作做精做细，尽心尽责，全力以赴是我的责任；“企业的利益高于自己的一切利益”是我在工作中的座右铭；这理念时刻提醒着我坚持不懈努力工作。现将一年来，自身情况、工作情况总结汇报如下：

一、学习建设情况

为了提升自己的思想素质和业务能力，我注重加强学习和锻炼。一年来，我积极参加公司组织的各项学习活动，始终做到在思想、行动上与公司同心同德。工作中千方百计加强员工食堂管理和后勤采购工作，想方设法降低成本提高伙食质量，为公司的发展做出贡献。在工作中不断完善了自己，不断摸索食堂管理和后勤采购工新的方法和新的思路。

二、食堂管理工作情况

20\_\_年，我按照“职工食堂是职工在就业过程中的生活保障，在饮食安全卫生的前提下，为公司职工提供一个科学的膳食计划，高质量的服务在公司的领导和监督下，服务好职工生活，服务好整体工作”的工作思路做好了食堂的管理工作。

（一）食堂变化。

1、打造了卫生型食堂：制定了严格的卫生管理制度，建立了《员工食堂内部卫生责任区及保洁标准》使食堂内部卫生状况的彻底改变。

2、打造了节约型食堂：首先是严把进货关，节约成本。其次是通过宣传教育，有效的抑制了就餐员工的浪费问题。

3、打造了温暖型食堂：坚持开展了每月为本月生日的员工过“集体生日”的活动，使员工感受到了公司的关怀和“家”的温暖。

4、打造了安全型食堂：提高了员工伙食质量，经常变换菜品。坚持把好三道关即：严把进货关、严把品质关、严把安全关。

5、打造了营养型食堂：利用伙食费结余每周增加水果，改善增加主食品种，制定了每周主食食谱，是营养搭配更科学。

6、打造了竞争型食堂：为了使厨师能够全面的施展技艺，我们开展了名为“这一周我负责”的技能比拼活动，增强了厨师的责任心，使每位厨师的技能得到充分发挥，同时也让每位厨师都有竞争意识。

7、打造了民主型食堂：建立了《员工就餐意见本》，及时的了解员工的意见和建议，同时加强了食堂内部员工与就餐员工之间互相沟通的能力，促进了队伍的和谐民主。

（二）食堂的保障工作。

通过不断加强流程管理，依照公司行政部关于食堂管理制度的执行落实，主要抓了一下以下环节：

1、狠抓进货环节。严把验收货物门，确保购进食品的质量保证，防止腐烂发霉等食品进入食品加工范围。

2、强化加工环节。食品加工范围指定专人负责，轮流值班，工作人员均统一着装，穿戴干净整洁的衣帽，使用厨具均进行过杀菌消毒，使用之后及时清理，垃圾及时处理，保证使用厨具干净卫生，使用环境干燥整洁。

3、加强设备维护保养。机器设备定时检查养护，设备异常时马上修理，使之恢复正常，防止因为设备的疏忽导致食品变质等问题。

（二）食堂措施制定。

1、健全责任制度。落实责任到人，坚持每月例会制度，严格了内部库房的进出库制度，制定了严格的卫生管理制度，建立了《员工食堂内部卫生责任区及保洁标准》。严格了内部库房的进出库制度，库房专人管理，食品物品每月盘点，建立盘点台账。

2、落实培训措施。注重加强员工学习与培训，提高员工素质，通过对食品加工流程培训使食品制作更加科学、合理。

3、强化了安全措施。组织召开食品卫生安全工作会议，将食品安全深入落实到每个人的心坎。坚持每月例会制度，对食堂整体进行总结和对接下来的工作进行安排，解决当月发现的问题。此外还加强了安全防范工作，重新更换了食堂防盗门，煤气房加装防护栏及防爆排风扇。

三、采购工作情况

20\_\_年，为节约成本、提高质量，在反复考虑、认真对比的基础上，重新选用了两家食品供货商。同时还协助总经办完成了中秋赏月晚会的奖品食品的采购、会场食品的摆放以及服装道具租赁工作。近期还完成了冬季烤火煤的询价采购工作。

四、其他后勤工作情况

后勤工作影响我们职工的日常生活，也影响我们公司生产的正常运行。所以我高度重视后勤工作，积极做好自己的本职工作，时刻加强与公司领导和部门的沟通，及时反映各种问题，提出合理化建议，为后勤工作尽心尽力，保证公司生产生活的正常运行。如：签订了公司烟道、隔油池、化粪池、清洗清掏合同等。

历尽天花成此景，人间万事出艰辛。在今后的工作中，我将继续锤炼自己配合大局的能力、应对复杂局面的能力，在分管的食堂管理，后勤采购工作中为公司发展添砖加瓦！

**优秀员工年终的总结体会篇6**

时间一晃而过，弹指之间，20\_\_年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，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、工作中取得的收获主要有

1、在商场开业前夕，跟进商场开荒工作，并初步熟悉商场物业管理基本知识。努力为商场开业做前期工作。

2、配合办公室其他同事开展日常工作、后勤服务和卫生、纪律方面的检查工作，并实行每日跟进商场，办公室等卫生情况。进行考核与监督。

3、在上级领导的指导下，负责跟进商场开业后每个活动工作。令活动顺利完成。

4、与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置。

5、根据上级领导给予策划工作，努力完成上级领导的计划内容。

二、工作中存在的不足

当然我还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己各项能力。综合看来我觉得自己还有以下的缺点和不足：

1、缺乏基本的办公室工作知识，在开展具体工作中，常常表现生涩，甚至有时还觉得不知所措。

2、对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解，从而影响到相关工作的进行。

3、对管理商场物业还不够成熟，这直接影响工作效果。

4、工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏。

5、办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等。

三、坚持管理、服务与效能相统一原则

营运部不断健全管理职能，完善服务体系，现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题，在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察，去掌握工作中存在的问题和不足，从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正，避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线的现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

四、加强企业精神文明建设，努力提高服务水平

1、针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量。

2、对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规，树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象。

3、弘扬传统，助人为乐。广大员工发扬顾客至上的精神，给顾客一个舒适的购物环境。

明年工作计划：

20\_\_年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，做好上级领导给予属下的每个工作安排，虚心向其他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，争取在各方面取得更大的进步，一定能在\_\_年做出更好的工作成绩。

**优秀员工年终的总结体会篇7**

入职一年以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供的购物建议，更完善的解答客户的疑问。

本人在这一年的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。

售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。

自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在回复询问顾客有什么需要帮助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

**优秀员工年终的总结体会篇8**

时光如梭，一年的工作即将结束，一年来，在各级领导的支持和培养下，使我不论在思想上还是工作方法上都有了很大的进步，在对待和处理问题上也逐步趋向成熟化。将20\_\_年的工作做一个回顾，以便弥补不足，更新观念，为20\_\_年能取得更大的成绩，使我的工作在新的一年里能够有所突破。针对一年来的情况，现将我本年度的工作总结如下：

一、认真学习，努力提高

时代是在不断发展变化的，我们所做的工作也在随时代的不断变化而变化，要适应工作需要，的方式就是加强学习。由于公司发展越来越快，对技术部的要求也越来越高，在此情况下，我在主管领导的带领下，不断学习，提高自身专业技能，以快速适应公司的发展。在工作实践中，注重锻炼解决实际问题的能力；在各类突发实践中，锻炼应急处置能力；在错综复杂的关系中，锻炼组织协调能力。

二、努力工作，完成各项工作任务

在公司领导的正确指导，大力支持，部门同事的配合下，保证了各项任务在公司规定下较好的完成。

1、领导交办的每一项工作，分清轻重缓急，科学安排时间，按时、按质、按量完成任务。

2、冷静的分析自己，认清自己的位置，问问自己付出了多少；时刻记得工作内容要精细化精确化，个人得失要模糊计算；遇到风险要及时规避，出了问题要勇于担当。

三、工作中存在的问题与今后需要提高改进的地方

回顾过去，成绩是有的，但成绩属于过去，未来的任务会更加艰巨。在看成绩的同时，也存在很多问题：

1、工作的条理性不够清晰，要分清主次和轻重缓急。事情多了，就一定要有详实而主次分明的计划，哪些需要立即完成，哪些可以缓缓完成，虽然今年在计划上自己进步很大，但在这方面还有很大的优化空间。

2、工作不够精细化。平时的工作距离精细化工作缺少一个随时反省随时更新修改的过程，虽然工作也经常回头看、做总结，但缺少规律性，以后个人工作中要专门留一个时间去总结和反思，这样才能实现精细化。

3、工作方式不够灵活。在工作中，周围能利用资源的就要充分利用，该让其他部门或者人员支持的\'就要求支持，不要把事情捂在自己手上，一是影响进度，二是不能保证质量。做事分清主次，抓主要矛盾，划清界限，哪些是本职工作，哪些是提供的帮助，哪些是自己必须要做的，都要想清楚。怎么和其他部门进行沟通，怎么和本部门人员进行沟通，怎么和客户沟通，怎么才能提供高质量的服务，以后是需要重点沟通学习的地方。

4、专业知识缺乏。尤其是在繁琐忙碌的工作时，更深深体会到只有学习更多的专业知识，才能更好的开展工作，只有不断提高自身专业素质，才能面对更大的挑战。今后要增强学习技术方面的知识，多看书，多向有经验的员工学习。

5、缺少平时工作的知识总结。这一年在工作总结上有了进步，但仍不够，如果每天、每周、每月都回过头来思考一下自己工作的是与非、得与失，会更快的成长。在以后的工作中，此项也作为重点来提高自己。

在以后的工作中，我一定时时刻刻注意修正自己不足的地方，一定会养成良好的工作习惯，成长为一名优秀的员工。

四、20\_\_年工作计划

明年公司要开拓发展更多的服务项目，工作任务会比较重，要吃苦耐劳，勤勤恳恳，踏踏实实地做好每一项工作，处理好每一个细节，努力提高自己的专业技能和执行力，尽快的成长和进步。其中，以下几点是我明年重点要提高的地方：

1、主要体现在工作技能、工作习惯和工作思维的不成熟，也是我以后要在工作中不断磨练和提高自己的地方。

2、要提高工作的主动性，做事干脆果断。

3、工作要注重实效、注重结果，一切工作围绕着目标的完成。

4、要提高大局观，是否能让其他人的工作更顺畅作为衡量工作的标尺。

5、把握一切机会提高专业能力，加强平时知识总结工作。

6、精细化工作方式的思考和实践。

工作中许多方面都是需要学习的，多听、多看、多想、多做、多沟通，学习其他员工身上的优秀工作习惯，丰富的专业技能，配合着实际工作不断的进步，不论在什么环境下，我都相信这两点：一是三人行必有我师，二是天道酬勤。这就需要认认真真沉下心去做事情，就是公司所提倡的企业精神：职业做事，诚信待人。

总之，一年来，通过努力学习和不断摸索，收获很大，我坚信工作只要尽心努力去做，就一定能够做好。回顾过去，虽然取得了一些成绩，但也存在着问题和不足之处，有待在以后的工作中加以克服和改进。在新的一年里，我将以崭新的精神状态投入到工作当中，不断加强个人修养，自觉加强学习，努力提高工作水平，适应新形势下本职工作的需要，扬长避短，提高工作效率，熟练业务能力，努力使自己为\_\_公司的发展做出更大的贡献。

**优秀员工年终的总结体会篇9**

在公司领导的亲切关心和大力帮助下，在加油站全体员工的积极配合下，加油站在站容站貌、规范服务、以及员工素质都有了较大改善，内部管理水平得到全面提高。今年加油站的主要工作有以下几点：

一、经营情况：

今年师分公司加强加油站数质量管理，油品统一购进，密度统一执行。严把数质量关，给我加油站的经营提供了良好的保证，同时凭着中国石油质优量足的品牌形象，并在站领导细致的管理上，加油站打动来来往往的每一位顾客，并能及时处理顾客提出的力所能及的问题，从而形成了紧密融洽的客户关系，如“加油为什么不能打手机”为什么180升油箱能加200升油”，“等问题能为顾客科学的解答。赢得了八方顾客的信赖和赞扬。当春耕时节，我公司一方面核准春耕油品需求预期，提前制定春耕油品供应应急预案，并根据实际情况，提前进行油品调配，延长油品供应周期，有效控制了销售节奏。

一方面充分利用媒体，宣传中国石油在支持地方经济建设中所履行的“三个责任”，广泛宣传中国石油品牌和服务，保证了春耕油品供应平稳。一年来，我公司坚持以提高加油站综合管理水平、综合形象水平、综合服务水平，综合效益水平为工作目标，从细节抓起，使加油站管理更加制度化、规范化，服务工作更加特色化、亲情化、职业化。同时逐步建立以客户为中心的销售业务运行机制，建立客户档案，按照客户消费情况进行分类，对重点工程客户实“关键客户管理责任”，实施“点对点”竞争策略，销售有了新的突破，加油站共销售成品油750吨，完成全年计划的115．23%，被公司评为\_\_先进加油站。目前，我们正向前着更高的目标冲刺。

二、内部管理：

一个加油站的管理水平不仅仅体现在销售量上，应该反映在多方面、多层次。因此，我站在\_\_年，根据管理需要，进一步建立健全各项规章制度和奖惩管理办法，并坚持严格按制度办事，做到制度面前人人平等。加油员实行末位淘汰制，用人性化来管理。给全体员工一个紧迫的危机感，强化员工的工作效率、服务水平（加油八步法和岗位责任等来评比、考核，并将评比结果进行公开，对未位者进行教育，引导其走到工作前面，教育也达不到先进者，对其进行下岗处理，考核优胜者，评为每月服务之星，并对服务之星进行奖励，这样做到奖罚分明，做到全体员工心服口服。以规范化管理为基础，以创新求发展为目的，在管理中牢记“管理创造效益，细节决定成败”的管理理念，全面理解规范管理的内涵，增强忧患意识。从细节入手，确实抓好加油站的规范运营。

三、安全管理

1、站长在保证安全生产的平时，对我们进行安全教育，强化我们的安全责任感，要求我们在做每一件事情前，先做到风险识别，要求我们做好本职工作，把安全工作做的更主动更积极，发现隐患及时整改，避免事故的发生，要在员工的脑海中牢固树立“安全第一”的思想，坚决落实加油站的各项安全制度，时刻将安全知识教育穿贯到日常的工作中，在日常的工作中落实安全责任制，设施设备每天检查，人人做到“以防为主、防消结合”，每天安全员在交 班时要讲是否有安全隐患，哪些方面还存在不安全的因素等。

2、加强了加油站的预案演练，在演练中熟练自己的职责与分工，加强了同事之间的团结和配合。

3、每周组织一次安全检查，落实隐患整改，确保加油站的安全。

四、服务方面

1、从现场服务水平来看，我们加油的服务水平在不断提升，现场服务能三人以上，做到车到人到，服务以“微笑服务”“三声服务”、为主导，以“加油十三步”和“收银六步曲”为标准，在服务中与每一位司机拉近距离，让一路劳累的他们稍感一丝温暖，使他们在我们站加满油，也许在这不经意间多了一位回头客。我们要牢记“顾客就是上帝”我站充分利用品牌优势（包括数、质量优势），优质服务（向客户提供免费用水洗车，提供可饮水等服务），塑造油站新形象。

2、企业发展不是一个人的事，只要我们加油站全体员工同心协力把公司的各项经营管理方针认真落实到位，我们的企业才能像种子一样在阳光下发芽，茁壮成长，为实现“国内一流”的企业，我们为此目标努力，加油奋斗，为社会作出应有的贡献。

**优秀员工年终的总结体会篇10**

现将总行营业部\_\_年会计结算工作总结如下：

一、加强内控管理，建立并适时调整内控考核指标。

为完善科学的激励约束机制，提升我部的内控管理水平，强化会计、出纳制度的执行力度，坚持贯彻总行内控考核的“客观性、公平性、实操性、综合性”原则，制定网点在会计结算方面的内控考核指标，并根据业务发展的变化和趋势，适时调整了我部银企对账、单位结算账户管理和事后监督三个方面的考核内容，不断加强和细化各项业务的内部管理，通过长期有效的内控考核机制，有效防范和化解经营风险。

二、加强对人民币单位结算账户的管理，顺利完成\_\_年账户年检和账户管理系统批量迁移两项重点工作，确保我部结算账户的有效性、合规性。

（一）严格按照《佛山顺德农村商业银行股份有限公司人民币单位银行结算账户操作规程》的有关要求，对单位账户的开立、变更、备案等业务进行严格把关，确保资料齐全，手续完备。目前我部存量单位结算账户共户，\_\_年新开各类结算账户270户，变更账户资料120户，撤销各类账户118户。

（二）按总行信息中心ecif账户系统的管理要求，严格审阅账户资料的完整性、规范性，确保资料归档的准确性、及时性。\_\_年通过ecif系统传递资料共1250份。

（三）顺利完成人民币单位银行结算账户年检和账户管理系统批量迁移工作。历经半年时间，通过我部全体员工的共同努力，纳入本年度年检范围的账户户，已年检户，完成占比%，同时辖内18间营业机构的单位结算账户也均已迁移成功，涉及户数户。

三、进一步加强空头支票的监控与管理，保护持票人的合法利益，防范结算风险，维护支付结算秩序，增强我部结算质量和社会信誉。

采取按月通报我部签发空头支票的情况、及时跟进与了解、控制售卖支票数量、严把开户质量关、停止其支票结算业务等措施，多管齐下，严格支付结算管理。同时还开展了一次以“规范票据行为，禁止签发空头支票”为主题的设点宣传活动，大力宣传票据的相关法律法规，进一步扩大影响。\_\_年我部停止单位支票结算业务户，共开出空头支票51张，同比\_\_年开出空头支票68张减少了17张。

四、加强事后监督管理工作，进一步规范业务操作，严防案件发生。

\_\_年随着我行事后监督0cr系统的正式上线，标志着我行集中事后监督工作已顺利完成，为配合总行工作的顺利开展，我部共开办5次培训、交流会，并针对上线后出现的各类问题制定《总行营业部事后监督考核办法》，按月、按季进行考核、通报，并从10月份起每隔10日公布一次近期存在问题，就期间重点注意事项进行重申、规范，不断加大对网点事后监督工作的管理和考核，进一步规范各项业务操作。

五、加强对辖内现金调配、人民币收付业务和假 币收缴工作的管理，确保现金正常流通，消除假 币对社会稳定性带来的负面影响。

（一）做好辖内现金管理及现金调配工作，在总行下达的库存限额中进行合理分配，按月监控网点的月日均库存金额，并按季下发月日均库存金额的考核通报，根据网点业务量和需求量的不断更新，\_\_年先后两次调整了我部各营业机构的库存限额。

（二）认真履行岗位职责，严格执行假 币收缴和报送规定，严格按照人民币收付的有关规定，认真为群众办理残缺污损人民币的收兑停止流通人民币业务，及时对回笼款项进行整点挑剔，防止对外支付不合规定的人民币。在总行开展的人民币收付和假 币收缴业务检查中，11间支行中只有我部得满分。

（三）配合做好亚运前反假货币“百日行动”的宣传活动，选取收缴假 币数量较多、人流量较多的网点进行设点宣传。

六、加强会计印章管理，切实做到严格规范、专人保管、专人使用和专人负责。

根据总行下发的管理办法，重申并细化了我部印章管理的有关规定，进一步规范了印章的申领、使用、停用和保管，切实做到严格规范、专人保管、专人使用和专人负责。今年8月份，我部停用的各类会计印章275枚，启用新会计印章186枚，均严格按规定进行启用和停用，对印章的日常管理常抓不懈，确保印章无漏登、无遗失。

七、继续加强检查与监督，防范会计结算业务的操作风险。

（一）狠抓专项检查，明确检查目的，提高检查针对性。\_\_年共开展各项会计结算业务检查13次，投入检查人员人次，累计个工作日。具体包括年终会计决算真实性检查、账户使用合规性检查、会计档案资料检查、商业汇票承兑和贴现业务专项检查、亚运前反假货币工作检查和汇兑业务合规性检查各1次，重要空白凭证及印章管理和存款风险滚动式检查各2次，银企对账单回收情况检查3次。

（二）完善整改纠错机制，对检查中发现的问题及时跟进、验证整改效果，并提交整改报告到总行相关部门。

八、加强队伍建设，提高整体人员素质。

（一）制定优秀业务人员定向培养计划。以“与时俱进、大兴学风、以人为本、苦练内功”为指导思想，坚持“理论联系实际，因需施教、学以致用”的基本原则，采取“业余自学与岗位实践相结合”的方法，通过不断变换角度与角色的方式，力争在短时间内迅速提升个人业务水平，加强我部会计结算人员的整体素质。

（二）促业务、推发展，及时开展各项业务培训。\_\_年共开展各项业务培训次，培训内容包括ocr系统和反假数据报送系统上线培训、货币反假知识培训、新工业务培训、网点日常会计结算重点、难点业务培训等。

九、其他

（一）高度重视、全力以赴、积极配合总行完成重点工作。在我行以直接参与者直联方式接入支付系统、以集中直联模式接入支票影像交换系统工作中，及时召开宣传动员会议，向\_\_多个企业客户进行宣传推广，使系统在停运期间，得到客户的支持与配合，确保系统升级期间各项结算业务的顺利过渡。

（二）尽职尽责，积极客观地向总行反馈各种意见和建议。今年以来，根据总行下发的结算专管员管理办法、会计印章管理办法、电脑报表实施细则、久悬账户操作规程和单位账户年检操作规程、会计主管管理办法、一级支行会计及风险管理部会计结算管理人员管理办法等征询意见稿，结合实际，以支行管理和操作的角度，积极提出了合计51条反馈意见和建议，为总行提供了决策依据。

（三）认真做好日常报表、资料的上报上送工作，如每月的支付业务情况报表、会计优秀人员培养鉴定表、人民币流通检测表和二级支行会计主管任用情况表等等，切实做到及时准确报送，确保无错报、漏报。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找