

最新商业工程部工作总结和计划(汇总7篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理的工具。什么样的计划才是有效的呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

商业工程部工作总结和计划篇一

按照国家局《五条纪律》要求，针对20xx年财经秩序专项整顿自查出来的薄弱环节，如扎账时间不规范、原始凭证不合法、资产管理不科学、财务收支不合规、核算不实、手续不全等问题，积极进行整改和自查自纠，进一步深化会计基础，完善财务管理体制。明年的重点要放在区局和基层网点，要规范会计核算、原始记录、财产清查的操作、传递、交接手续，落实资金、商品、资产的管理责任，强化内部控制，使管钱管账管物严格分工，相互核对，相互监督，防止经营活动中的失误差错，保障各财务环节安全运转，全面推动财务管理规范运作，通过专项整顿建立起规范、守法、诚信的财经秩序，确保在明年二至五月的省局复查和五月以后的国家局重点检查中全面过关。

2、财务集中实现一个“流”字

全省“集中财务、资金中心、电子商务”三位一体的信

息管理系统应用软件已由省局项目组完成，明年一季度将正式运行。该系统将统一会计科目与科目级次，统一固定资产折旧年限、方法，统一存货分类与单据格式，实现省局对分、县公司会计业务的跨单位审核、联查，直接进行预算表单的审批，为适应省局新管理方法的要求，我们将对目前的核算流程进行重组，资金每日上划，费用按预算按月核拔，与省局、网点上下联网，会计报账一天一报，财务、资金数据及

时上传，让资金流、商品流、信息流实现数据共享，建立“集中财务、分级控制、全面预算、责任会计”的财务管理体系。

3、资金管理突出一个“零”字

一是零资金运营，零运营资金并非真的零资金，而是用尽可能少的流动资金推动企业的生产经营运作。明年由于省局要搞全省资金中心，企业资金帐户开在省行，货款按合同合同执行划帐，留在企业周转的钱将非常少，我们将尽量利用各种应付款、应交款、预收款、未交税金、未交利润等负债资金进行负债经营，实现零资金成本。

二是零库存管理，对各单位实行库存定额，超定额的单位将按超出比例扣减其经营得分，反之则增加得分，让库存定额与工资挂钩，促进各单位勤进快销，加速资金周转。

4、费用开支坚持一个“降”字

坚持费用管理“算、控、降”三字诀，算是全面预算，将费用按预算分解到各单位、各科室，按销量制定单箱卷烟的费用定额标准，销多少烟给多少费用。控是严格预算管理，超过预算的一律从个人月奖中扣回，实行“定额包干、责任到人、超支自付、节约奖励”的管理办法。降是按上年实际费用，每年下浮一定比例确定费用总额，进一步完善财务公开制度，逐项剖析费用成因，将费用与同期、与定额、与先进单位对比，通过分工明确，层层把关，促使各单位挖潜节支、堵塞漏洞。

5、会计核算落实一个“真”字

一是摸清“家底”，开展全系统的“清仓、清产、清资、清债”活动，对现有资产存量进行认真细致的分析，找出潜在薄弱环节，组织整理各单位历年的会计档案，指导各网点会

计基础达标，促进分公司的会计基础工作更上一层楼。

二是科学理财，学习聚财、生财、用财之道，在深度上从事后反映转变到事前控制、事后考核分析的管理会计上来，在广度上把会计核算和财务管理职能渗透到商品的进销存诸环节，推进会计电算化甩帐验收达标，使会计信息更加具有时效性和真实性。

6、审计监督强化一个“严”字

结合财经秩序专项整顿要求，加强审计监督，审查各单位的资金、商品、财产、损益、收支是否真实合法，计算国有资产管理是否保值增值，审定各单位负责人的任期和介中完成的主要财务指标和经营成果，公正客观的评价各单位经营业绩，严格考核管理，严肃查处小金库、赊销挪用、潜亏挂帐、虚开发票等违规违纪行为，坚决抵制假凭证、假规范、假审计弄虚作假的作法，推动审计监督进一步规范化、制度化、透明化。

7、人员素质保证一个“高”字

在思想素质上，通过学习《会计法》、《审计法》，强化会计人员实事求是，如实反映的工作作风，学习“两个务必”，加强会计人员艰苦奋斗、勤俭节约的理财作风；在业务素质上，学习财务、审计准则制度，税收法律法规，保证知法、懂法、用法、护法，学习行业、省局有关规定，保证依法理财、依法监督、依法审计，学习新的财务会计管理方法、微机操作技术，适应企业管理新形势发展要求，并定期对会计人员进行检查、考核、评比，评“理财能手”，全面提高会计人员素质。

商业工程部工作总结和计划篇二

本学期本班幼儿30名，其中男18名、女12名，在经过一年多

的群众生活，幼儿已初步了解必须的常规要求，养成了较好的行为习惯，卫生习惯和学习习惯。本学期在班务工作上，将仍以幼儿的养成教育和常规教育为主，充分利用晨检及全日观察，做好幼儿的保育工作。

二、指导思想：继续深入贯彻落实《幼儿园教育指导纲要》精神，更新教育思想，确立现代育人观念，遵循幼儿身心发展规律，营造快乐、健康的环境，启迪幼儿多元智能，培养多元才能，促进幼儿、全面的个性化的发展。

三、保育工作：

(1) 严格遵守园内规章制度与时间安排，结合全园性活动开展好班内各项活动，时时不忘安全教育，增强幼儿的安全意识。

(2) 切实为幼儿带给洁净舒适的学习生活环境，按照园内卫生保健要求，作好扫、拖、擦、洗、消毒等卫生工作，整理和保管好幼儿的玩具、图书、衣物等学习生活用品。

(3) 认真作好各类记载及登记造册，公共财产维护等事物工作，配合保健室和妇幼保健站做好幼儿体检的工作和疾病预防工作。

(4) 本班老师与家长紧密联系配合、口径一致、同一要求、办好家园联系栏，开展好家访及家园其它教育活动，真正做到家园同步教育。

我们必须要做到“踏实、扎实、三勤、四心”，有任务及早行动，有问题及时处理，三位老师密切协作，与家长密切联系，协调好各方面的关系，以保证做好班务工作。

四、教育教学工作

在教育教学中，要做到认真备课、精心选取恰当的教学资料、设计合理的活动教学方案，充分准备好活动所需的材料，扎实认真地对待每节活动，把对幼儿的思想教育、情感教育、安全卫生教育、知识积累和技能培养贯穿于各科教学中，渗透在一日活动中，全面推进素质教育。坚持教书育人相结合、寓教与玩、寓教于乐、把活动的趣味性、知识性、实践性与幼儿的主动操作结合起来，力争使教学活动丰富多彩，充分发挥教学活动的优势。

语言教学中：创造一个自由、宽松的语言环境，支持、鼓励、吸引幼儿与教师、同伴或其他人交谈，体验语言交流的乐趣，学习使用适当的、礼貌的语言交往，养成幼儿注意倾听的习惯，鼓励幼儿大胆、清楚地表达自己的想法和感受，引导幼儿接触优秀的儿童文学作品，带给普通话的语言环境，帮忙幼儿熟悉、听懂并学说普通话。

社会活动中：引导幼儿参加各种群众活动，体验与教师、同伴等共同生活的乐趣，支持幼儿自主地选取、计划活动，鼓励他们透过多方面的努力解决问题，不轻易放弃克服困难的尝试。教育幼儿爱护玩具和其他物品、爱护公物和公共环境。

科学活动中：引导幼儿对身边常见的事物和现象的特点变化规律产生兴趣和探究的欲望，为幼儿的探究活动创造宽松的环境，带给丰富的可操作的材料，透过参加小组讨论、探索方式，培养幼儿合作学习的意识和潜力。

音乐活动中：要面向全体幼儿，针对他们的不同特点和需要，让每个幼儿都得到美的熏陶和培养，对有音乐天赋的幼儿要注意发展他们的音乐潜能，在支持、鼓励幼儿用心参加各种音乐活动并大胆表现的同时帮忙他们提高表现的技能和潜力。

五、环境教育

(1) 创设良好的人文环境。利用晨间、课间活动等零碎时间，

与孩子讲悄悄话，加深师生感情，孩子有话敢说、愿说。尽量给孩子创设在陌生环境中的说话机会，如：到平行班联谊，讲故事，交换小老师等。用情感手段，持续良好的师生关系，家长关系，使幼儿在温暖的大群众中茁壮成长。文学作品、典型的生活事例介绍给他们，让他们在听听想想说说做做中领悟到一些道理，同时提高文学表达潜力。

(2) 预设主题《个性的我》、《奇妙的球》、《信息知多少》、《生肖真搞笑》、四个主题，拓宽幼儿的知识面，墙饰布置将紧紧围绕主题，与幼儿互动，充分利用空间进行布置，让环境说话，让幼儿与环境互动，在潜移默化的影响中，提高幼儿的审美情趣，培养幼儿关注身边的事物。自然角，墙饰布置充分调动幼儿的用心性，让孩子参与其中，做参与者，支持者，收获者，在自己的探索实践，成败之中积累自身的经验，让墙饰真正成为幼儿的领地，成为教育学习的智慧之墙。

(3) 努力创设大胆表现，思维活跃，全面发展的班级特色，透过一日活动的各个环节与资料，记录孩子的点滴进步，构成鲜明的班级特色。在教学活动中，创设机会让孩子表现自我，阅读与讲述作为本学期的重点，透过这一纽带为幼儿的全面发展打下基础。许多实践发现：具有阅读潜力的幼儿求知欲旺盛，能用语言大胆与人交往，有良好的学习习惯，对自己充满信心。

(4) 用评比栏、五角星、奖花、大苹果等用心手段，帮忙幼儿树立正确的观念和作风。学习正确评价别人，学会看别人的长处，学习别人的优点。如学习有的小朋友上课用心动脑，学习有的小朋友乐于助人，学习有的小朋友会控制自己的情绪，不乱发脾气，学习有的小朋友生活习惯好等等。引导幼儿发现别人的优点，学习与别人合作，培养幼儿初步的辨别是非的潜力。

(6) 教师运用多种教育手段，多让幼儿接触社会接触自然，

避免空洞的说教，教师做有心人，多观察幼儿，从幼儿感兴趣的事物入手，生成幼儿喜欢的，有价值的活动。

六、家长工作

以热情主动、耐心的态度与每位家长交流，争取每位家长的支持、理解与合作。

(1) 每一天坚持用微笑直接迎接每一位幼儿家长，用耐心、细心、爱心贯穿我们的家园工作。

(2) 与内向的家长交流，让他们感受到教师对自己的关心。

(3) 出好每一期家长园地，让家园共育栏真正起到家园之间的桥梁作用，平等地对待每一位家长与幼儿。每一天有计划地与个别家长交流，做到全面照顾。

六、自我提高

(1) 多阅读，开拓眼界，提高业务水平。

(2) 多反思，多写笔记。

(3) 认真写好备课教育反思，改革备课的形式，更要提升备课的质量。

商业工程部工作总结和计划篇三

(一) 细分目标市场，大力开展多层次立体化的营销推广活动。

xx部门负责的客户大体上可以分为四类，即现金管理客户、公司无贷户和电子银行客户客户。结合全年的发展目标，坚持以市场为导向，以客户为中心，以账户为基础，抓大不放小，采取“确保稳住大客户，努力转变小客户，积极拓展新

客户”的策略，制定详营销计划，在全公司开展系列的媒体宣传、网点销售、大型产品推介会、重点客户上门推介、组织投标和集中营销活动等，形成持续的市场推广攻势。

做好系统大户的营销维护工作。针对全市还有部分镇区财政所未在我行开户的现状，通过调用各种资源进行营销，争取全面开花。并借势向各镇区其他政府分支机构展开营销攻势，争取更大的存款份额。同时对大中型企业、企业、世界10强、纳税前8000名、进出口前7334强”等10多户重点客户挂牌认购工作，锁定他行目标客户，进行重点攻关。

(二)加强服务渠道管理，深入开展“结算优质服务年”活动。

客户资源是全公司至关重要的资源，对公客户是全公司的优质客户和潜力客户，要利用对公统一视图系统，在全面提供优质服务的基础上，进一步体现个性化、多样化的服务。

要建设好三个渠道：

一是要按照总行要求“二级分公司结算与现金管理部门至少配置3名客户经理；每个对公业务网点(含综合业务网点)应当根据业务发展情况至少配备1名客户经理，客户资源比较丰富的网点应适当增配，”构建起高素质的营销团队。

二是加强物理网点的建设。目前，由于对公结算业务方式品种多样，公司管理模式的差异，对公客户最常用的仍然是柜面服务渠道。我行要加强网点建设，在贵宾理财中心改造中要充分考虑对公客户的业务需要，满足客户的需求。各行部要制定详细的网点对公业务营销指南，对不同网点业态对公业务的服务内容、服务要求、服务行为规范、服务流程等进行指导。

三是要拓展电子银行业务渠道，扩大离柜业务占比。今年，电子银行业务在继续“跑马圈地”扩大市场占比的同时，还要

“精耕细作”，拓展有层次的目标客户。各行部应充分重视与利用分公司下发的目标客户清单，有侧重、有针对地开展营销工作，要在优质客户市场上占据绝对优势。同时做好客户服务与深度营销工作。通过建立企业客户电子银行台账，并以此作为客户支持和服务的重要依据，及时为客户解决在使用我行电子银行产品过程中遇到的问题，并适时将电子银行新产品推荐给客户，提高“动户率”和客户使用率。

深入开展“结算优质服务年”活动。要树立以客户为中心的现代金融服务理念，梳理制度，整合流程，以目标客户需求为导向。加快产品创新，提高服务效率，及时处理问题，加强服务管理，提高客户满意度，构建以客户为中心的服务模式。全面提升xx部门服务质量，实现全公司又好又快地发展目标。

(三) 加快产品创新步伐，加大新产品推广应用力度

结算与现金管理部作为产品部门，承担着产品创新、维护与管理的责任加强营销支持系统建设。做好总行全公司法人客户营销、单位企业级客户信息管理和单位银行结算账户管理三大核心系统的推广工作，为实施科学的营销管理提供技术手段。

完善结算产品创新机制。一是要实行产品经理制，各行配备产品经理。产品经理要成为收集、研发产品的主要承担者。二是建立信息反馈机制。各行部将客户需求汇总后报送分公司结算与现金管理部。分公司定期组织联系行、重点行召开产品创新业务研讨会，集中解决客户关心的问题。

提高财智账户品牌的市场认知度。今年要继续实施结算与现金管理品牌策略，以“财智账户”为核心，在统一品牌下扩大品牌内涵，提升品牌价值。要对新开发的结算与现金管理产品及时进行品牌设计，制定适当的品牌策略，纳入到统一品牌体系中。加强财智账户品牌的推广力度，做好品牌维护，

保持品牌影响力。

发展第三方存管业务。抓住多银行第三方存管业务的机遇，扩大银证业务占比，发挥我行电子银行方便快捷的优势，加大新产品推广应用力度。各行部要加强对产品需求的采集和新产品推广应用的组织管理，明确职责，加强考核，形成触角广泛、反应灵敏的市场需求反馈网络和任务具体、激励有效的新产品推广机制，增强市场快速响应能力，真正使投放的新产品能够尽快占领市场、取得盈利。今年将推出本外币一体化资金池、单位客户短信通知、金融服务证书、全国自动清算系统等新产品。

(四) 抓好客户经理和产品经理队伍建设，加紧培养xx部门人才

要加强人员管理，实施日常工作规范，制定行为准则，建立和完善工作日志制度、客户档案制度、走访客户制度以及信息反馈制度。

加强业务培训。今年分公司将继续组织各种结算和现金管理业务、电子银行业务培训和营销技能培训，尝试更加多样化的培训方式，通过深入基层培训，扩大受训人员范围，努力提高业务人员素质，以适应现代商业银行市场竞争需求。

(五) 强化流程管理，提高风险控制水平

商业工程部工作总结和计划篇四

坚持“以人为本、服务教育”的思想，树立服务意识，提高服务技能，保证服务质量，规范后勤管理，为学校的教育、教学工作提供有力的后勤保障。

二、 工作重点：

- 1、规范后勤工作、健全规章制度；
- 2、加强财物管理、减少物质浪费；
- 3、抓好安全工作、力创“平安校园”。

三、工作措施：

(一)后勤工作

- 1、建立完善各项制度，加强学校财务管理。
- 2、建立健全科学、规范的校产管理制度，加强对校产的日常管理。督促仓库保管员及时做好校产登记、保管、申领、维修、报废、转让等各环节工作，增强教师和学生爱护公物的意识。
- 3、加强绿化管理，美化校园环境，学校现有的花草树木做好养护和专人的管理工作。努力使校园四季如春，春意盎然。
- 4、加强教学设施的维修与更新，本学期将根据去年制定的基建财政预算，将进行教师休息室的装修等。

(二)安全保卫工作

- 1、按时参加各级安全工作会议，及时向学校领导及师生汇报，传达会议精神，加强安全工作信息沟通，加大安全工作的宣传力度，安全教育与学校整体工作紧密配合。完善突发事件应急预案。
- 2、加强岗位安全责任制，重点部位安全责任制上墙，每学年与教师签定“安全责任书”。
- 3、本期对学校各类设备、用火、用电、饮食等进行安全检查，做好检查记录，以检查促整改、以整改促防范。并且督促老

师和学生要人走关灯、关电，以节约用电、用水。

4、加强平安校园工作，做好学校的安全保卫工作，加强对学校门卫的管理把好入门关。树立安全第一的思想，争创“平安校园”。

5、严格学校值班制度，加强校园与周边的安全防范，保证学校教育教学工作的正常开展。

6、及时和周边单位联络，努力协调好学校和周边单位的关系。

7、努力做到服务好全校师生，大家满意。

商业工程部工作总结和计划篇五

本学期的美术教学工作，我将根据以往的教学经验，针对学生的心理特点和学习情况，通过美术课教学，将欣赏，绘画，工艺融合贯通在一起，以多种有趣的吸引学生的教学手段来开阔学生的艺术视野，使学生掌握绘画技法，继续接受色彩和国画的传统教学。设计和手工，继续深入学习。提高学生对美术的兴趣和爱好，扩大美术的知识面，更好地提高学生的审美能力和动手能力。并在教学当中注重培养学生的观察，记忆，思维，想象和动手能力的提高。让学生能够脱离书本教材，自己独立的，大胆的，有创造性地去完成学习任务。

1、继续加强美术新课程标准和业务培训，深化教学观念念和理念。

本学期，我将继续加强自身的业务培训，利用一切时间，多学，多练，多找自身的不足，多以课堂教学研讨为主要研究活动，加强自己对案例研究，使自己由认识新课程到走进新课程。

2、课堂教学活动。

加强课堂教学新理念，新模式及新教法的研究。在美术课堂教学中要开展把“美术作为一种文化学习，作为一种文化传承的教学研究。”同时发挥自己的创造精神，结合实际情况开发教材内容，运用新理念，尝试新教法，不断提高自己的教学水平。

1， 新课程改革中虽然不提倡教师板演，但是我觉得适当的示范，也能促进课程的学习。

2， 一些手工课需要涉及一些现成的实物，而课本中的平面实物图像不能满足教学的需要。为克服这一不足，我在教学将准备一些实物，使教学更直观，提高教学质量。

3， 根据实际教学的需要，我将有些课题进行删减或增加其它的内容，从而更利于学生的实际情况，突出本校美术课的特色教学。

商业工程部工作总结和计划篇六

随着经济稳定快速增长，城乡居民收入水平明显提高，餐饮市场表现出旺盛的发展势头。目前我国的餐饮市场中，正餐以中式正餐为主，西式正餐逐渐兴起，但目前规模尚小；快餐以西式快餐为主，肯德基、麦当劳、必胜客等，是市场中的主力，中式快餐已经蓬勃发展，但当前尚无法与“洋快餐”相抗衡。相比洋快餐专业化、品牌化、连锁化的成功营销模式。中式餐饮发展显然稍逊一筹，如何去占领那部分市场，是我们需要解决的问题。

随着人们对自身健康及食品安全关注程度的提高。而洋快餐油炸、高能量为主的食品长期食用导致肥胖等问题曝光后。饮食安全成为一个热门话题?如何给消费者一个放心安全的饮食，成为餐饮业今后发展的主题。可以预见运用环保、健康、安全理念，倡导绿色消费将是今后餐饮业的发展趋势。绿色餐饮的提出其实也是社会文明程度的进步，是一个新的餐饮

文化理念。在未来几年内，我国餐饮业经营模式将多元化发展，国际化进程将加快，而且绿色餐饮必将成为时尚，这无疑给投资绿色餐饮业带来了契机。

本店位于大学聚集中心地段，主要针对的客户群是大学生、教师、以及打工人员。经营面积约为80平方米左右。主要提供早餐、午餐、晚餐以及特色冷饮和休闲餐饮等。早餐以浙江等南方小吃为主打特色，当然本地小吃也是少不了的。品种多，口味全，营养丰，使就餐者有更多的选择。午餐和晚餐则有南北方不同口味菜式。而非餐点又提供各种冷饮，如果汁、薄冰、冰粥、刨冰、冰豆甜汤、冰冻咖啡、水果拼盘等。本餐厅采用自助快餐的方式，使顾客有更轻松的就餐环境与更多的选择空间。本餐厅装饰自然，随意，同时负有现代气息，墙面采用偏淡的温色调，厨房布置合理精致，采光性好，整体感观介于家庭厨房性质与酒店厨房性质之间。

1. 本餐厅开业之前，要作广告宣传，因为主要客户群是针对学生的，而学生中信息传递的速度与广度是很大的，所以宣传上可不用费太大的力度，只需进行传单或多媒体(如：音响)等形式的简单广告即可。
2. 本餐厅采取自助餐的方式，免费茶水和鲜汤。并且米饭的质量相对竞争者要好，可采用不同的做法，使口感与众不同，以求有别于竞争者，给顾客更多的优惠，以吸引更多的客源。此外，本餐厅还推出烧烤+冷饮、八宝饭等情侣套餐，由于休闲饮食的空缺，这也将成为本店的一大特色。
3. 有许多学生习惯于三点一线的生活方式，许多时候为了节约时间会选择最近的就餐地点而不愿到较远点的餐馆，所以在地理位置选择上不会与学校大门有太大的距离。餐厅在适当的时候还将推出送外卖的服务，根据不同情况采取相应得做法。如：若有三份以上(包括三份)的叫量可以免费送货上门，单独叫外卖的需交付一定的送货费，这样还有一个好处，如有一人想叫外卖，为了不出送货费则会拉上另外的两份外

卖，如此也是能增加销量的。

4. 餐厅使用不锈钢制的自助餐盘，即节约又环保，而废弃物也不能随便倾倒，可以与养殖户联系，让其免费定期收取，如此可以互利。据悉，竞争者在这方面做得并不到位，因此良好的就餐环境是可以吸引更多的顾客的。

5. 暑假期间虽然客源会骤降，但毕竟还有部分留校学生、附近居民以及打工人员，届时可采取减少生产量，转移服务重点等方式，以改善暑期的经营状况。寒假期间就考虑修业一个月，已减少不必要的成本支出。

6. 市场经济是快速发展的，变化的，动态的，因此要以长远的眼光看待一个企业的发展并进行分析，制作出长期的计划，每过一个阶段就该对经营的总体状况进行总结，并做出下一步计划，如此呈阶梯状的发展模式。在经营稳定后，可以考虑扩大经营，增加其它服务项目，并可以寻找新的市场，做连锁经营，并慢慢打造自己的品牌，可以往专为学生提供饮食的`餐饮行业发展，总之，要以长远的眼光看待问题，如此才能有企业的未来。

商业工程部工作总结和计划篇七

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

1、作为客服人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替

班工作中去;每当公司要开展新的业务时,自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握,只有这样才能更好的回答顾客的询问,才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2、在工作中,每个人都应该严格按照“顾客至上,服务第一”的工作思路,对顾客提出的咨询,做到详细的解答;对顾客反映的问题,自己能解决的就积极、稳妥的给予解决,对自己不能解决的问题,积极向上级如实反映,争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否,做到登记详细,天天查阅,发现问题及时解决,有效杜绝了错忘漏的发生。同时,虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧,既有利于本职工作,在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3、不迟到,不早退,不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

三、微笑服务——客服基本素质之一

当今社会,所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求,但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式,它是我们的一个工作技能,做为一名客服工作人员,我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑,可以融化坚冰。可见,微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现,当客户需要我们提供帮助时,我们及时地传递一份微笑,收获一份希望。微笑服务是一种力量,它不仅可以直接产生良好的经济效益,还可以创造无价的社会效益,使企业口碑良好,声誉俱加。

微笑服务是人际交往的通行证,它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯,而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径,又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务,是健康的性格,乐观的情绪,良好的修养,坚定的信念等几种心理基础素质的自然流

露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。