

# 最新幼儿园趣味活动方案(汇总9篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 农商银行工作总结篇一

通过回顾，将零星而肤浅的感性认知上升到全面而系统的认识上来，那么一篇优秀的工作总结究竟该怎么写呢？下面小编给大家带来关于营业员工作总结及不足5篇，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

在这半年里，我在领导的耐心指导和每月培训知识下我学到了很多提高了自己的业务水平，也发现了自己的不足。

要当好一名营业员就要熟记药品的品名，药品的摆放位置，用法用量和功能主治。这是要当一名药店营业员的基本功，可我们往往总是大大咧咧的只知其一不知其二，通过经理的耐心指导和长期提问来完成我们的基本功是很不应该的。

作为一名合格的营业员呀护士个人工作总结以微笑服务为主题，认真通过观察每一位顾客，认真倾听顾客的诉说，察言观色，通过顾客的动作和表情来发现顾客真正的购买动机，不要对只看不买的顾客表现出冷漠和不耐烦的表情。对有购买欲望的顾客要试探性的向顾客推荐，在推荐过程中不要只顾自说自话或看到别的顾客进店分神，要通过推荐一两个品种来通过观察顾客反应来完成呢个交易。

- 1、以良好的精神状态准备迎接顾客的到来

销售珠宝相对于其他商品人流量较少，珠宝营业员经常在很枯燥的等待。如果是专业店就应给营业员一个好的环境和气氛，如放些轻音乐及一些专业杂志。在顾客未进入店内时，无须长时间地笔直站立。而当顾客进入或准备进入店内时立即礼貌地站起，并用微笑的眼光迎接顾客，亦可给予必须的问候，如“您好”！“欢迎光临”。如果是综合商场，营业员就应时刻准备接待顾客，当有顾客步行于珠宝工艺部时要尽可能地采取措施引起顾客对你柜台的注意，如做出拿放大镜观察钻石的动作，拿出某件商品试戴等等，这样就可能会使顾客产生对你柜台的兴趣，实际上就是一个小小的广告。

## 2、适时地接待顾客

当顾客走向你的柜台，你就应以微笑的目光看着顾客，亦可问候一下，但不宜过早地逼近顾客，应尽可能的给顾客营造一个简单购物的环境。当顾客停留在某节柜台并注意去看某件饰品时，你应轻步靠近顾客，推荐不要站在顾客的正前方，好的位置是顾客的前侧方，这样既减轻了应对面时可能造成的压力，也便于顾客交谈，因为侧脸讲话要比应对面时顾客抬头给你讲话省力的多，而且也尊重顾客。另外，营业员还能够劝顾客试戴，这就要求给顾客一个不戴难以挑选适宜首饰的信息，同时还要打消顾客怕试戴后不买可能遭到白眼的顾虑，从而毫无顾虑地让你拿出首饰来。

## 3、充分展示珠宝饰品

由于多数顾客对于珠宝知识缺乏了解，因此，营业员对珠宝首饰的展示十分重要。许多营业员当顾客提出拿某件首饰时，便机械地打开柜台，拿出后便递交顾客，个别的夸一下款式。其实当你开始拿出钻石首饰时，首先应描述钻石的切工，而且用手不停地摆动钻饰，手动口也动，把该描述的话基本说完在递给顾客，这样顾客很可能会模仿你的动作去观察钻石，并且会问什么是“比利时切工”，什么是“火”……。营业员便可进行解答。这样的一问一答，是营业员展示珠宝

饰品的技巧，不要只是局限在自我的描述中，这样容易产生枯燥五味的感觉。在顾客挑选款式出现挑花眼的状况时，营业员应及时推荐两件款式反差较大，且顾客选取观察时间较长的饰品，应重新描述二者款式所代表的风格。这样容易锁定和缩小顾客选取的风格和范围。

#### 4、利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识

顾客所了解的珠宝知识越多，其买后感受就会得到更多的满足。当一位女士戴上新买的一枚钻戒去上班，总是期望引起同事们的注意。当别人看到这枚钻戒后，她便会把所明白的有关钻石知识滔滔不绝地讲一遍，充分得到拥有一颗钻石的精神享受，同时她也在为你做广告。常言道：“满意的顾客是最好的广告”，“影响力最强的广告是其周围的人”。但如果你不管顾客是否愿意听，不分时机的讲解珠宝知识，也会招来顾客的厌烦。因此时机很重要，在销售的整个过程中抓住机会，尤其是当顾客提出质疑时。

#### 5、引导消费者走出购买误区，扬长避短巧妙地解释钻石品质

由于有些营销单位的误导，使许多消费者购买钻石时要求产地是南非的，且净度是vvs级的，评价是极好的等等。遇到此类问题营业员既不可简单地说没有，也不应毫不负责地说有。比如当顾客问有无南非钻时，我们能够先肯定说有（否则顾客可能扭头就走），随后再告诉消费者实际上钻石的好坏是以4c标准来衡量的，南非产量大，并非所有钻石都好，而且世界上大部分钻石均由戴比尔斯进行统配，倒不如说我们的钻石均来自戴比尔斯。对于钻石的品级，营业员在给顾客拿证书时，应首先掌握主动权，即在递给顾客前先看一下，并根据品级扬长避短地先对钻石做一肯定，这犹如给人介绍对象，假设把净度当作身材，白度当作长相为顾客去推荐，结合钻石分级原则和条件以及价格比说服顾客。

#### 6、促进成交

由于珠宝首饰价值相对较高，对于顾客来讲是一项较大的开支，因此，往往在最后的成交前压力重重，忧郁不决，甚至会暂时放置，一句“再转转看看”而可能一去不回。这就需要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力，比如给自己的同事或顾客的同行者谈一下有关首饰流行的话，也可拿出几种档次的首饰盒让顾客挑选。

## 7、售后服务

当顾客决定购买并付款后营业员的工作并未结束，首先要填写售后要详细介绍佩戴与保养知识，并同时传播一些新的珠宝知识，比如：“如果您不佩戴时，请将这件首饰单独放置，不要与其它首饰堆放在一齐。”此话立即引起顾客注意：“为什么？”“这是因为钻石的硬度十分硬，比红蓝宝石硬140倍，比水晶硬1000倍。如果堆放在一齐就会损坏其他宝石”。……最后最好用一些祝福的话代替常用的“欢迎下次光临”，比如“愿这枚钻石给你们带去完美的未来”，“愿这枚钻石带给你们幸福一生”等等，要讲“情”字融入销售的始终。

## 8、总结销售过程和经验

对于顾客进行分析归类，对于个性问题及时向上反映。与同事进行交流，寻找不足，互相帮忙，共同提高。

最后要谈的是职业道德，那就是要诚信，严禁欺诈、以假充真、以次充好的恶劣行径。要视顾客为亲人，只有这样才能诚心诚意地对待顾客。其次是同行间不搞不正当竞争，相互诋毁，有些营业员靠贬低别人拉生意，殊不知是在贬低自我。首先你可能会同样遭到众多同行的贬低，其次也可能会遭到顾客的贬低。所以讲，诚信有利于别人，更有利于自我。

营业员是药店的核心之一，一个药店的好与不好，一大半就是看这个药店的营业员如何，药店大多数是做回头客的生意，

而药店营业员又要做到小病做医生大病做参谋，要给病人以安全感等等，药店的营业员可不是闹着玩的要治好病的同时又要赚到钱，这个才是艺术营业员的岗位看似很普通，但要把这份工作做好，却并不简单还有就是多记药品名，药品摆放位置，药店药很多很杂。

在试用中，我学到了不少的有关于药品方面的知识，也从中总结出了一些我认为比较重要的东西，什么重要什么先做，保证工作质量及提高工作效率。说起工作，一般我都会提前10分钟左右到店里，理理情愫，准备这一天的上班。当看到顾客，我都会微笑的说：先生，（或其他）您好！类似的礼貌用语，如对不起、每一位顾客都是抱着某种需求才走进药店的，所以药店营业员要尽快了解顾客的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。

观察+试探+咨询+倾听=充分了解顾客需求，每一位顾客都是抱着某种需求才走进药店的，所以药店营业员要尽快了解顾客的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。那么，怎样才能了解到顾客的购买需求呢？察颜观色通过仔细观察顾客的动作和表情来洞察他们的需求，找到顾客购买意愿产生的线索。

1、观察动作。顾客是匆匆忙忙，快步走进药店寻找一件药品，还是漫不经心地闲逛；是三番五次拿起一件药品打量，还是多次折回观看。药店营业员注意观察顾客的这些举动，就可以从中透视出他们的心理了。

2、观察表情。当接过药店营业员递过去的药品时，顾客是否显示出兴趣，面带微笑，还是表现出失望和沮丧；当药店营业员向其介绍药品时，他是认真倾听，还是心不在焉，如果两种情形下都是前者的话，说明顾客对药品基本满意，如都是后者的话，说明药品根本不对顾客的胃口。

1、不要单方面的一味询问。缺乏经验的药店营业员常常犯一

个错误，就是过多地询问顾客一些不太重要的问题或是接连不断的提问题，使顾客有种被调查的不良感觉，从而对药店营业员产生反感而不肯说实话。

2、询问与药品提示要交替进行。因为药品提示和询问如同自行车上的两个轮子，共同推动着销售工作，药店营业员可以运用这种方式一点一点地往下探寻，就肯定能掌握顾客的真正需求。

3、询问要循序渐进。药店营业员可以从比较简单的问题着手，如请问，您买这种药是给谁用的？或您想买瓶装的还是盒装的？，然后通过顾客的表情和回答来观察判断是否需要再有选择地提一些深入的问题，就象上面的举例一样，逐渐地从一般性讨论缩小到购买核心，问到较敏感的问题时药店营业员可以稍微移开视线并轻松自如地观察顾客的表现与反应。

在我没有加入联通公司前，印象里就是服务最广，是中国客户群电信运营企业之一。同时自己也是多年的中国联通老用户，对联通公司的服务及通话质量也是相当的满意，一个很偶然的的机会，我成为了一名中国联通员工。

我热爱我的工作。我能在职场这条路上找到自己心仪的工作，跟我从工作历程中找到自己的特质，有着很大的关系。在此之前我是做设计工作的，也在一些私人开的店面里做过营销员，之后，联通公司招聘业务员，通过自己的努力，现就业厅做营业员。我很喜欢这份工作，它让我发现自己的特质：很有亲和力，不怕与人接触，抗压性高，而且还有挑战性，秘诀在于我保持对公司与工作的兴趣。

以往是走进联通公司接受服务，感受联通公司工作人员对客户服务的感受，而现在我作为服务者来面对广大的客户群体，来为客户服务，这对我可以说是一个很大的挑战。

我的工作主要是与客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户

可以顺利使用公司的服务。客户分布甚广，各行各业的都有，甚至还有国家机关，像国税局、工商局等。我因此交了很多朋友，跟不同产业的人分享着不同的经验，这也成为我工作上另一项乐趣。

营业员的工作内容重复性较高。很多人都觉得它很隐性，看不到有形的成绩，我却觉得这项工作很有意思，它的喜悦与痛苦都来自于客户。看电视、电影，念书时，好象所有的对错都很清楚，非白即黑，但面对客户的反应，很多时候有理说不清，我得冷静面对他们情绪性的抱怨，甚至是谩骂的字眼。

刚开始我也常想，公司又不是我家开的，客户不顺，干嘛不分青红皂白地骂我，我也常被客户无理的反应搞得郁闷不已。但同时我也拥有笔墨难以形容的喜悦。记得，有位客户不太会使用自己的手机，想发彩信不懂发，我很有耐心地教他操作，花了近半个小时的时间，终于把他教会了，客户很高兴，夸服务态度好，很有耐心，联通的服务我很满意，听到客户的感谢声音，我差点兴奋地跃起来了，感觉自己好有成就感。

营业员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候客户会说不清楚问题在哪里，营业员也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利解决。

营业员的工作很琐碎，往往挫折感大于成就感，但一有成就感又会乐上好几天。所以做营业员就要有点鸡婆个性，如果你是个比较自我的人，很难乐在其中。好多人都说做营业员对面这么多杂碎的事情有时还有应付一些无理取闹的用户，更要神速的理解文件下达内容马上投入工作，不仅累工资又底，但我觉得公司给我一个工作的舞台，一个继续深造的机会。如果一味抱怨工作辛苦，太斤斤计较，那就太辜负任用你的公司，也辜负了这个机会。

我自己平时在个人形象上的要求，自然、亲切、微笑。进入公司以后，看似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半前的迎宾岗说，站要直、衣要整、语要勤，所有的一切都代表我们联通公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到工作中，享受客户对我们满意的目光与赞许，同时也让我明白了一件是事：做好一件事不难，难的是要如何坚持！

## 农商银行工作总结篇二

当工作进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做工作总结。下面是服务员工作总结及不足，请参考！

一、在思想上时刻保持学无止境的态度，牢记餐饮服务工作人员宗旨，树立全心全意为顾客服务的宗旨，从思想认识上有了新的提高。

二、在工作上认真学习业务知识，理论和实践相结合，本着对工作积极、认真、负责的态度，不断改进工作方法，总结经验，充分发挥岗位职能，认真学习包房的摆台，桌布、骨碟、碗、汤匙、红酒杯、白酒杯，茶盅、筷子、烟灰缸、纸碟，口布，香巾摆放；包厢上菜搭配、菜盘高低搭配和炒菜汤菜凉菜的搭配问题；服务中注意主宾位、主人位、副主人位和陪同位的不同问题等等。在日积月累的学习中，一天改正一点，提高一点，每天都是进步。

餐厅是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客



人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和餐厅的宣传、传播起到不可估量的作用。对客人优质的服务，我的体会是：做为服务员要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，音量适中，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇应该时时挂在嘴边，如您、请、抱歉、假如、可以等等，并且我认为，微笑是服务过程中沟通最好的工具和最必要的工具，另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况适当得体的表达。在运用语言表达时，需要恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。能够善于把客人的潜在需求一眼看透，是服务员服务过程中最值得肯定的服务本领。这就需要具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。比如说，客人喝酒到结尾的时候，主动询问是否打饭，或者是否考虑面食，或者是否需要加几样小菜。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。对于服务中发生的突发性事件是屡见不鲜的，在处理此类事件时，我觉得应该应当秉承顾客是上帝，客人永远是对的宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。是服务员的确做得很不好的时候，该诚恳的道歉，当状况发生时，服务员首先考虑的不是错误是不是在自己一方，而是说对不起。

回顾xx年的工作，酒店为我们员工开展了很多活动，唱歌比赛，户外活动，让我们员工与员工，领导与员工之间有了更深一层的了解，而我在思想上，工作上，交流上等各方面都取得了进步，做一名服务员固然很辛苦，但是认真去发现问题，便能获得很多宝贵的财富，这份工作带给我的不仅仅是一份工薪，不仅仅是多结交一些朋友，带给我更多的是能力的锻炼，语言能力、交际能力、观察能力、应变能力在服务员这一角色中得到一定的锻炼与提高的。在今后的工作中我一定再接再厉，扬长避短，在实践中磨炼自己，成为一名优

秀的服务员。 在最后我祝xx大酒店越办越红火，分店越开越多。

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

1、微笑 在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词□

2、精通 要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，必须上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高酒店的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备 即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

5、细腻 主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造 为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。

7、真诚 热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地！

每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在本酒店酒店感受到不一般的快乐。

## 农商银行工作总结篇三

行政人事部是公司的关键部门之一，行政人事部人员虽然少，但在这一年里任劳任怨，竭尽全力将各项工作顺利完成。为

了总结经验，继续发扬成绩同时也克服存在的不足，现将20\_\_年的工作做如下简要回顾和总结。

20\_\_年行政人事部工作大体上可分为以下三个方面：

## 一、人事管理方面

(1)根据部门人员的实际需要，通过各种渠道，有针对性、合理地招聘一批员工，以配备各岗位。

(2)规范了各部门的人员档案并建立电子档案，严格审查全体员工档案，对资料不齐全的一律补齐。

(3)7月份正式新使用考勤管理系统，不断完善人事管理制度。

## 二、行政工作方面

1、办理好各门店的证照并如期进行年审工作。

2、办理好公司车辆如期进行正常年审工作。

3、协助各部门做好菜牌、菜谱、点心部的点心纸的设计跟进工作。

4、对内做好办公用品的采购，严格审查各部门的办公用品的使用状况，并做好物品领用登记，以节约降低成本为第一原则，合理地采购办公用品。

## 三、公司管理运作方面

1、顺应市场的发展，依照公司要求，制定相应的管理制度。完善公司现有制度，使各项工作有法可依，有章可寻。在日常工作中，及时和公司各个部门、门店密切沟通、联系，适时对各部门的工作提出些指导性的意见。

2、逐步完善公司监督机制。有一句话说得好：员工不会做你要求做的事情，只会做你监督要做的事情。基于这个原因，本年度加强了对员工的监督管理力度。

3、加强团队建设，打造一个业务全面，工作热情高涨的团队。作为一个管理者，对下属充分做到“察人之长、用人之长、聚人之长、展人之长”，充分发挥他们的主观能动性及工作积极性。提高团队的整体素质，树立起开拓创新、务实高效的公司新形象。

4、充分引导员工勇于承担责任。逐步理清各部门工作职责，并要求各人主动承担责任。

作为行政人事部负责人，我充分认识到自己既是一个管理者，更是一个执行者。要想带好一个团队，除了熟悉业务外，还需要负责具体的工作及业务，以身作则，这样才能保证在人员偏紧的情况下，大家都能够主动承担工作，使公司各项工作正常进行。

## 农商银行工作总结篇四

该集体重视医院创“号”活动工作，专门成立了创“号”活动领导小组，使创“号”活动工作全面融入病区乃至学科建设工作，精心策划，高起点地开展创建工作，创建计划明确，措施切实，长期以来多次召开工作会议及相关会议，切实解决实际问题，围绕医院中心工作和病区工作重点，统一思想、统一认识、统一步调、利用墙报和板报等形式，开展颇有声势的宣传工作，为创建活动打下了良好的思想基础，使争当“青年岗位能手”、创建“青年文明号”活动深深扎根全病区青年心中，强化了大家的创建意识。众所周知，神经内科危重病人多，且大部分为瘫痪病人，生活不能自理，医疗、护理工作任务繁重。根据病区的特点，支部书记和科主任多次组织全科医务人员，讨论并制定了活动方案，如服务承诺、便民措施等，确保了三级查房制度的实施及病人医

疗护理方案的具体实施，认真对待危重病人的抢救工作。特别在护理工作方面，护士长同志以身作则，积极带领全科护士认真学习基本理论，规范护理操作常规，开展技术岗位练兵，丰富整体护理理论和实践的内容，特别是自2020年x月份以来，全科医务人员以创建“人性化服务示范病房”为契机，进一步转变观念，深化“以病人为中心”的整体护理模式，提高了服务质量及护理技术质量。

## 二、争当“青年岗位能手”蔚然成风，科研成果显著

通过创“号”竞赛活动中的积极教育和专项培训，使我院青年职工的整体医疗服务水平上了一个台阶，涌现了大批立足岗位、扎实工作的青年岗位能手，参加创建“青年文明号”竞赛活动的集体的面貌发生了巨大的变化，神经内科\_\_区就是其中的佼佼者。该集体全体成员挂牌上岗，服务理念、便民措施、服务承诺牌公开上墙并印制发放“青年文明号服务卡”，自觉接受监督，在科内统一规范地设立了意见箱，聘请院内医德医风办的监督员，加强巡视监督，及时收集和處理病人意见，实实在在地使文明服务监督工作落到实处。两年来，科室连年被评为先进护理单元，\_\_被评为“\_\_市优秀青年自愿者”称号，\_\_被医院评为“优秀带教老师”，\_\_被医院评为“优秀护士”，被医院评为“优秀护理管理者”，\_\_被医院评为“\_\_x”先进个人及“\_\_区优秀团干部”，\_\_获院职工综合素质知识竞赛二等奖。

积极贯彻执行科技兴院战略，积极开展科研工作，提高神经内科的声誉及影响，2020年至今，获省级科研课题x项，结题x项，卫生厅课题x项，已结题。获\_\_《增进人类健康》的课题x项，撰写论文\_\_多篇，有的项目已获初步成果，特别是20\_\_年由\_\_书记□x博士等负责的“\_\_x干细胞”的科研课题获科技攻关项目及卫生厅课题，并且成功完成国内第一、二、三例重症肌无力患者的干细胞移植，获得良好效果，达到全国、世界先进水平，在全国各大媒体转播，产生了极大的影

响力。

### 三、重视教学工作，提高教学质量

重视教学工作在我院的每年工作计划中，将其列为一项重点工程来抓，使每个人都认识到教学工作的重要性。上课前通过认真备课、查找资料等，不断充实自己的专业理论知识，并通过临床示范指导，不断规范操作规程。近年来针对临床医疗护理工作繁重、学生多而师资紧张的情况，积极开展教学改革，改变传统的教学模式，采用多媒体技术，帮助学生建立全面的、动感的、形象化和多维的知识体系，以启发学生的学习兴趣，帮助理解、记忆。

## 农商银行工作总结篇五

我叫\_\_\_，山东省\_\_县人，19年月出生，年月入伍，年月入党，中士军衔，现为汽车机械队机械班班长。\_\_\_年在仓库领导和队领导的带领下车队的工作蒸蒸日上，在这种大好的局势下，我这一年也取得了一些进步，在一年里我付出了汗水和辛劳，现将一年的工作做以下总结。

### 一、在思想政治学习方面

积极学习党的纲领、政策，时刻以一名中国共产党员的身份来要求自己，紧紧围绕在以\_为的党中央周围，积极维护党的形象，响应党的号召，做到了永远听党的话。今年以来全军大抓学习，上级领导更是把今年定为学习年，仓库掀起了浓厚的学习活动，特别是“崇尚学习增强党性”“崇尚学习强素质，爱军精武立新功”这两个主题教育，在学习中我认真听，细心记。一年来还学习当代革命军人核心价值观、新条令新纲要等一些内容，并做学习笔记200多页，深刻体会到着些先进的思想是我积极进取勇担重任的精神食粮，在以后的日子，我还会认真积极的去学习这些先进的理论，让他成为我永远前进的动力源泉。

## 二、在军事训练方面

作为业务分队的一员,我的职责是熟练掌握机械设备的构造、性能、维修保养及操作技能,年初利用冬季寒冷,工作少的条件,我自学了《电瓶叉车与牵引车》、《后方军械仓库搬运机械管理细则》、《内燃叉车与牵引车》等大量有关搬运机械的书籍的教材,这使我在以后的工作中发挥了巨大的作用,作为班长我积极带领大家学习掌握机械的操作技能,不厌其烦的去讲解、去示范,并用考核制度和奖励机制来激励他们,使他们都成为操作手,都可以上岗作业。四月底,前往平定弹药仓库参加分部组织的叉车集训,此次集训的目的是选拔三人代表分部参加军区的基础性训练大比武活动,在进入集训队不久,时任业务处处长的刘主任便打电话指示我一定要进北京参加比武,去代表分部参加这个活动让领导在名单上看到繁峙军械仓库的名字,我当时便向处长保证;请领导放心,这五个字很好说,但对我来说压力很大,因为在历史上我们仓库在这个专业上还没有人进入过前三,平定弹药仓库和太原弹药仓库使用叉车的频率甚至超过使用双手,这造就了两个单位高手如云,在这之中要取得名次去代表分部压力可想而知,有时候会因为一天的训练不理想,脑子里就会琢磨那个过不去的弯而失眠,经常每天早上五点别人在梦乡自己便起床训练,战友开玩笑说开叉车开的都疯了。在我的努力下最终完成了领导交给的任务,和去军区第一名兰小伟,太原弹药仓库代理排长仁勇,一起参加军区比武,并取得了军区第五名,回分部后得到了分部原张处长的认可,回单位后受到主任等领导的赞赏。

## 三. 在遵守纪律方面

认真学习规章制度,做遵章守纪,不做违法乱纪的事,作为一名班长做到了不打骂体罚,不侵占士兵利益,注重内部和谐,团结同志,积极维护集体荣誉,并制止了一些有违章违纪苗头的事,还学习了总政治部宣传部编写的《军人涉法问题解答》学后更让我的心里亮堂了许多。



## 四、在完成任务方面

# 农商银行工作总结篇六

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司领导的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

## 一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期时进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地

面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

## 二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，

使员员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

### 三、工作中存在不足

- 1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。
- 2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。
- 3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

### 四、20xx年工作计划

- 1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。
- 3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

## 农商银行工作总结篇七

能够积极参加园里组织的政治学习，认真做笔记，数量足，内容丰富。积极参加园里的组织的各项活动。对自己要求更为严格，为了让自己的思想更上一个新的台阶，我对工作中更加注重细节，努力提高自己的水平和业务水平。

### (二)教育教学工作

在工作中虚心向从事有经验的教师学习，观察教师上课。参加园本教研活动，以贴近幼儿的生活和年龄特征。来选择幼儿感兴趣的事物和问题，制定出可行的周计划并组织好活动。在活动中，能有效的选择和使用教具，教学的趣味性，幼儿

的实践操作活动，以游戏为活动，使幼儿为被动学习转化为学习。在教学中，我还对教育实践反思，找出问题的症结，改进教育。在频繁的活动中，我不忘记对幼儿养成教育。陶行知老先生说：“生活即教育”，我注意在一日生活各环节中观察与鼓励幼儿学会做的事情。在美术方面有了大大的进步，希望他们继续努力。

### (三) 家园工作

认真填写好《家园联系手册》，与家长交流孩子在园的学习及生活情况，便于家长反馈孩子在家的有关信息，使家长与教师之间互相沟通，并将孩子的问题与家长一道商讨符合幼儿特点的教育措施。在每天早上我们都会对没有回园的幼儿进行电访跟踪，对于新生坚持每天电访一次的记录。对于有些幼儿需要尽快改进的我们会对其幼儿的家长进行面谈或电访。所以，务必请家长们的联系方面都处于开机状态，以便于其幼儿身体有不妥方面进行联系。

### (四) 保育方面

每天注重培养幼儿的个人卫生、良好的习惯，特别注重个人卫生习惯。对于过量出汗的幼儿，及时更换衣服，防感冒，不够更换衣服的通知家长帮其幼儿准备多几件更换的衣服；对于身体比较虚弱的幼儿进行特别注意。在幼儿每天回园后，第一时间先洗手在进行进餐，时刻提醒幼儿勤洗手，讲卫生。我们老师每隔半个小时后都会对全体幼儿进行检查，是否有幼儿发生身体不适方面，由于天气很热，都很注重幼儿的饮水量。坚持认真消毒，经常晒被子、枕头，以便减少细菌。

### (五) 自身的进步与不足

经过本园多次组织教师观摩课，也给予我最大的启示，相信在日后的教学活动，在表现不足之处，我会加倍努力，增取进步，提高教学水平和质量。这一学期来自己给予自己的压

力和动力，还需要不断地区反思、学习、创新，在做得比好的方面，望领导体谅，同时，感谢园领导对我的信任和栽培。谢谢你们!在以后的工作中，我会一直抱着认真好学、责任的态度去完成每一项工作。

## 农商银行工作总结篇八

一、企业财务管理。财务活动是上层控制企业一切活动的重要活动之一。企业进行财务管理是为维护企业利润最大化。财务管理是通过价值形态对企业资金运动进行决策、计划和控制的综合性管理。涉及产、供销各个环节，为各个管理层面提供准确信息，是建立现代企业制度的最大保证。由于财务管理是直接向管理层提供第一手信息，所以它实际上是一个隐性的管理部门。因此，只有靠正确的财务政策，用规定的财务处理方法，去规范企业的财务行为，才能从会计信息的反馈中找准在生产与流通领域中的薄弱环节，堵塞漏洞，采用最优的财务政策，保证企业从生产管理到财务管理的高效运行。

### 二、当前企业财务管理中存在的不足之处

(一)存在会计信息失真的问题。会计信息是反映会计主体价值运动状况的经济信息，是价值运动及其属性的一种客观表达，是整个会计行为系统的核心部分，其实质是各种利益关系的反映。目前企业里的信息不透明、不对称和不集成，导致企业决策者难以获取准确的财务信息。更为严重的是，企业各层面都在截留信息，甚至提供虚假信息，使得汇总起来的信息普遍失真。另外，由于法制不健全，我国的会计准则本身也存在一定问题，如会计准则中的重要性原则和重要事项的规定，没有从质和量的方面对重要性进行说明，对应收帐款只规定可以计提坏帐准备，什么情况下应计提坏帐准备，但什么情况下可直接转销没有做出说明。这些问题都使会计信息失真成为普遍现象。

(二)对无形资产缺乏有效的管理。无形资产管理是知识管理的核心内容，加强企业无形资产管理，是知识经济对现代企业管理提出的迫切要求。我国到20世纪80年代初期，部分会计理论与实际工作者才开始涉足无形资产的研究领域。无形资产的会计管理起步较晚，多年来，在资产管理方面，多数企业对有形资产形成了一整套的比较完整的管理方法，但是，对企业在长期经营活动中形成的无形资产的会计管理，却缺少规范。

(三)财务管理风险意识淡薄。财务管理的环境具有复杂性和多变性，外部环境多样化可能为企业带来某种机会，也可能使企业面临某种风险。财务风险是客观存在的，只要有财务活动，就必然存在着财务风险。然而在现实工作中，许多企业的财务管理人员缺乏风险意识，具体表现在对外部环境不利变化不能进行科学的预见，反应滞后，措施不力，由此产生财务风险。风险意识的淡薄是财务风险产生的重要原因之一。另外，企业与内部各部门之间及企业与上级企业之间，在资金管理及使用、利益分配等方面存在权责不明、管理不力的现象，这势必会造成资金使用效率低下，资金流失严重，资金的安全性、完整性无法得到保证，导致企业财务管理系统缺乏对外部环境的适应能力和应变能力，这都将会给企业的财务带来巨大的风险。

(四)财务管理方法不适应现代企业制度的要求。传统企业典型的管理模式是所有权与经营权的高度统一，企业的投资者同时就是经营者，这种模式必将给企业的财务管理带来负面影响。企业领导者集权现象严重，致使其职责不分，越权行事，造成财务管理混乱，财务监控不严等。企业虽然有内部审计部门，但很难保证内部审计的独立性。此外，很多企业还是沿用过去的靠上报财务报表和口头汇报的方式来反映企业经营和财务状况。没有将财务管理纳入企业管理的有效机制中，缺乏现代财务管理观念，致使会计核算随意性大，财务报表编制不实，加上受不规范的人为因素影响，有时合并的会计报表还掩盖了子企业的实际经营状况和突出问题，使

财务管理失去了在企业管理中应有的地位和作用。

(五)会计从业人员的素质有待提高。随着知识经济的到来，一切经济活动都必须以快、准、全的信息为导向。企业财务机构的设置，应该是管理层次及中间管理人员少，并具备灵敏、高效和快速的特征。而目前的情况呈金字塔型，中间层次多，缺乏创新和灵活性，财务管理人员的理财知识欠缺，理财观念滞后，习惯了一切听从领导安排，缺乏掌握知识的主动性和创新能力，严重阻碍了信息化、知识化理财的进程。

### 三、新形势下企业财务管理改进及创新

(一)健全和完善监督机制。首先，要完善内部制度建设，强化内部监督机制，如合理设立会计机构，配备会计人员、制定切实可行的各岗位责任制和内部牵制制度，制定相应的财务管理办法，包括成本支出的范围、费用定额、支出标准、报销制度、签批权限等、引入企业内、部门外的监督机制，如车间财务会审制度、企业纪检监察部门随机抽查制度等，结合会计部门的内部审计制度如印鉴分存、账簿档案分管等制度，处处设防，层层把关，形成立体防范体系等等。其次，还必须辅之以外部监督。要建立以审计监督、税务监督、行政监督为主的外部监督体系，尤其是要积极推行注册会计师审计制度，对企业、单位的年度会计报表实行经常的、独立的外部会计监督。通过建立起科学的约束和监督机制，为确保会计信息的准确和真实创造必要的外部条件。

(二)建立科学的财务评价指标。在传统财务会计中，很难反映知识资本的价值，随着知识经济时代的到来，对无形资产价值进行评价已是必然，企业的管理者、投资者、债权人、员工等利益相关者要想不作出错误的决策，必然会关注反映企业无形资产价值的财务指标。创新和调整财务管理理论与内容，把无形资产作为企业投资决策的重点。知识经济时代的到来，使无形资产成为企业最主要、最重要的投资对象，企业应该创新财务管理理论，改进和调整财务管理中忽视无

形资产投资及其决策评价的内容，建立切实反映无形资产状况及其结果的决策指标体系。投资决策的重点应以无形资产为主，并以是否给企业带来人力资源积累、提高人力资源质量、增强企业创新能力及持续发展动力作为效益评价的标准。

(三)加强企业的财务风险控制。市场经济使任何一个企业都存在着蒙受经济损失的可能，这种可能性在知识经济时代会更大。因此，企业财务人员必须有正确的风险观，善于捕捉环境变化带来的不确定因素，有预见地采取各种防范措施，把可能遭受的风险损失降到最低限度。首先要强化财务管理人员的风险意识，及时调整财务人员适应新环境的知识结构，使他们能够具有及时捕捉风险、衡量防范风险的能力。其次，要充分利用信息网加强调查研究，运用科学方法对投资项目进行预测，提高投资决策的科学性和可行性。再次，由于在高新技术产业与无形资产上的投资风险远远大于固定资产投资，所以最好的办法是对那些技术进步快、对国民经济具有重大促进意义的无形资产采取类似于固定资产的加速折旧法进行摊销。此外，由于信息的网络化、科学技术的综合化和全球经济的一体化，必然要求各企业之间相互沟通与协作，在剧烈的市场竞争中从容应付风险的挑战，趋利避害；又要能灵活处理和协调企业与其他企业之间的合作伙伴关系，促进竞争与合作相统一，以增强企业自身及其他企业抗风险的能力，使各方的经济利益达到和谐统一。

(四)引进先进手段，加强企业财务管理的系统化科学化。财务管理是由相互联系和相互作用的若干要素结合而成的有机整体。财务管理系统既是一个封闭系统，又是一个开放系统，它的运行受系统，内外各种因素的影响。因此，在新形势下，为了满足企业不断发展的需要，财务部门必须利用财务工程技术和方法，设计管理科学财务经营策略。财务工程是管理工程在企业财务中的应用，它是以价值工程思想为核心，结合金融工程和现代信息技术等发展形成的一种财务管理新技术或新方法。我国企业的财务工程目前应以强化企业内部资金为主，充分挖掘企业的资金潜力，保证现有资金的保值增



值。同时还要深化企业制度改革，通过企业制度创新，在企业内部建立起一套有效的激励和机制，使企业的管理者真正关心企业资金的使用效率，充分发挥资金的增值功能。

(五)切实提高财务人员的素质和从业水平。提高财务人员素质，增强企业理财适应外部环境变化的能力。企业财务管理水平的高低直接影响企业经营效益，财务管理又处于企业管理的中心地位，随着知识经济时代对财务机构高效灵活的要求，改革现有财务机构、培养具有创新能力的高素质财务人员已是当务之急。一方面，要对财会人员进行专业培训和政治思想教育，增强财会人员的监督意识和专业水平。另一方面，要建立合理有效的激励制度，提高会计从业人员工作的积极性，从而为企业积累充足的人才资源，促进企业健康、有序、长远的发展。