

2023年四年级科学教研计划(汇总8篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。什么样的总结才是有效的呢？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。

售后工作总结 经理工作总结篇一

作为大堂经理其中很难的就是处理客户投诉，可以称之为一种艺术吧，在这里我想谈谈心态。

我从事这个岗位的时间也不算短了，据我的阅历，客户纯粹来找茬的案例几乎是很少，当然也存在（如敲诈银行），绝大部分的客户事实上并不想来找气受，也就是说我们首先要反思的是自己，而不能认为客户是在无理取闹，只有抱这样的心态才能真正的解决问题。

假如客户找到你把你当成救命稻草，来向你反映我们的工作问题，不要急于去辩解什么，无论谁对谁错，这本身并不重要，由于这不是法庭，就算你驳倒了客户或许带来的是更糟的结果。首先要真诚的向客户赔礼，由于你代表的不是你自己，你首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进行以下的沟通，其次，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题，假如这个问题的确与制度冲突，要耐烦的倾听客户为什么如此的犯难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，由于有些客户他可能并不是真的要逆着我们的制度办事，他需要的是一种宣泄，也可能他是在其他方面生气来到你这发泄，而我们要想解决问题能做的就是一种理解，你可能觉得做到这一点太委屈也太难，的确，这就需要一个好的心态。

这是你的工作，不要对某个客户始终耿耿于怀，过去的就当作一次阅历，仅此而已。

你可以坚持记工作日记，只要遇到客户投诉便记录下来，加之自己的总结。下一次的客户投诉或许是重复的，那么你可以轻松的把以前总结的拿来就用，假如又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次阅历的积累，你会发觉你的心态可能由最初的抵触客户投诉到最终的安静应对。

客户焦急的时候，你做事不要乱，但肯定要和客户一样急，让他能感觉到你是真的全力以赴的为他办事，尤其是有些问题涉及到了另外一个部门，客户在埋怨的时候，你要顺着他的意思，同时也可以一起来埋怨某个部门的确存在问题，让客户觉得你们是一个战线上的。

客户无论怎样看法不好，我们的看法肯定要好，这是重中之重，这也是摘除自己责任的最基本的原则，由于有时客户并时常冲你来得，但你要看法恶劣的与客户辩驳，他的矛头很可能指向了你，所以，爱护好自己非常重要。

无论上班时遇到什么样的客户，下了班，就全都忘了吧，或者当作笑谈和伴侣调侃一下，记住的是阅历，但不要让这样的不快乐念念___。

售后工作总结 经理工作总结篇二

1. 发货：当我们的产品卖出时，势必会派人员到现场进行安装服务，而这种看似简单的工作，却有着其重要性。

“不出意外，正常晚上之间可以赶到。”

“具体时间我会尽早联系你！”

“我对这里的情况不熟悉，您看能否接我一下？”

如果对方也很忙，或者对此地不熟悉，不能来接你，你也不必懊恼，你可以详细的问清楚地址。如果路程比较远，所开销的费用在安装调试结束后可向对方提起。但不与客户争执。

2. 现场安装

货到工地，势必要进行安装，工期紧的话，应客户要求，夜晚也得安装。这时候要取得对方的帮助，你可以协调工地负责人，安排司机或者民工帮助，以更好更快的完成任务。当然此时也要根据自身的情况而定，如果身体不舒服，你可尽量安排他人完成。期间你可以与负责人交流，啦啦家常。让客户参与，使对方懂得如何安装，不要一声不吭的自己做事！当然你说了以后，他不安排，是另一回事。

二. 售后中期

3. 安装调试

售后工作总结 经理工作总结篇三

销售891台，各车型销量分别为_331台；_161台；_3台；_2台；_394台。其中销售_351台。销量_497台，较增长45(私家车销售342台)。

二、营销

为提高公司的知名度，树立良好的企业形象，在我们和客户搭建一个相互交流、沟通、联谊平台的同时，把更多的客户吸引到展厅来，搜集更多的销售线索。本部门举行大小规模车展和试乘试驾活动17次，刊登报纸硬广告34篇、软文4篇、报花56次、电台广播1400多次并组织销售人员对已经购车用户进行积极的回访，通过回访让客户感觉到我们的关怀。公司并在9月正式提升任命同志为厅营销经理。期间同志每日按时报送营销表格，尽职尽责，为公司的营销做出贡献。

三、信息报表

报表是一项周而复始重复循环的，岗位重要，关系到公司日后对本公司的审计和的验收，为能很好的完成此项，5月任命同志为信息报表员，进行对公司的报表，在期间同志任劳任怨按时准确的完成了公司交付的各项报表，每日核对库存情况，对车辆销售作出了贡献。

四、档案管理

为完善档案管理，特安排同志为档案管理员，主要有收集购车用户档案、车辆进销登记、合格证的收发以及用户档案汇总上报公司等，期间同志按照公司规定，圆满完成了公司交代的任务。

以上是对各项做了简要。

- 1、详细了解学习公司的商务政策，并合理运用，为车辆的销售在价格方面创造有利条件。
- 2、协调与公司各部门的，争取优惠政策，加强我们的市场竞争力。
- 3、每日召开晨会，了解车辆销售情况，安排日常，接受销售人员的不同见解，相互学习。
- 4、销售人员的培训，每月定期4个课时的培训学习，以提高销售人员的销售技能、服务技能、团对意识、礼仪等。

售后工作总结 经理工作总结篇四

一、加强学习培训,提高队伍综合素质

(一)加强自身学习。作为经理，任何事情都当率先垂范，为

了能更好地担负起营业经理的岗位职责，加强事中监督，我在紧张工作之余，每天都挤出时间努力学习最新的金融理论和业务政策，结合省行的业务考试主要学习了《会计核算规程》、《金融基础知识》、《员工违规违纪》等知识，通过不懈的学习不断提高和完善自身的业务水平，也顺利通过了省行业务考试。

(二)抓好员工学习培训。平时针对本网点不同柜员的业务素质水平，因人而异，开展有针对性的业务指导，将自己掌握的业务技能和管理经验传授给其他员工，使之学之有用。一是建立网点学习制度。负责组织召开班前晨会，学习有关制度、规定，重点学习20xx柜面操作手册，讲评上日的工作情况和存在的问题，提醒柜员规范操作。二是抓好网点员工新业务学习培训。随着金融体制的不断变革，银行新业务层出不穷，业务操作流程也不断优化升级，这些都需要员工迅速掌握，以适应服务和竞争的要求。在组织学习各种新业务、新办法时，督促员工记好笔记，摘抄重点内容，有空时反复学习，工作中反复实践，使网点员工对各项业务操作及规定熟练掌握，准确运用。三是强化风险培训。随着业务品种、业务操作系统的不断更新，我结合网点日常业务处理情况，根据网点的实际情况和薄弱环节，从岗位管理、业务基础规范、检查等方面入手，也根据年初制定的培训计划经常组织员工进行班后业务学习及培训，进一步规范操作流程，使员工增强责任意识、风险意识、防范案件意识和自我保护意识，适应新形势下业务发展的需要。

二、踏踏实实工作，严格履行岗位职责

我所在的网点，营业经理是最忙碌的一个，但，忙而不能乱，面对为了坚持制度而被个别客户误解、中伤，我们默默耕耘、充满自信，因为我们肩上承载着工行的广大客户、总省行、市分行党委的信任，我认真履行营业经理岗位职责，努力做好前台授权把关，班后传票审查，工作经常早出晚归、加班加点，服从部领导的安排，竭尽全力做好主任的内务帮手。

在任职营业经理期间，网点的会计核算质量有所提高，差错事故几乎为零。

(一)主动协调沟通。我经常和网点负责人、主任进行业务上的沟通，探讨如何规范柜员的业务操作，要求柜员处理业务时要操作定型和坚持自我复核，实施重点检查监督，促使柜员养成良好的业务操作习惯，在日常工作中，时刻保持警惕和树立风险防范意识，对一些因业务不熟而发生差错的同志，耐心帮助其熟悉业务，对复杂业务和有可能出差错环节，就事先做好预警工作，到柜员的岗位当面指导。通过严格规范操作，实施重点检查监督，狠抓差错原因分析，加强管理监督，培养柜员养成良好的业务操作习惯。

(二)加大风险防范。一是加强风险点的监督。今年以来，针对省市行确定的风险点，我们加大了对风险点及重要部位的检查、监督力度，严格各项规章制度落实，及时排查业务隐患。一方面，加强对柜员的现场监督工作，对业务操作过程中出现的违规行为进行及时提醒和纠正，促使其养成良好的工作习惯。另一方面，加强账务管理，对柜员每日处理的账务进行严格审核，对特殊业务进行定期检查，确保了账务处理的准确性，定期不定期的对柜员权限卡管理、业务印章管理、空白重要凭证管理、对公账户开立及印鉴卡片管理、atm设备管理、99999钱箱管理、挂失业务、代发工资业务、电子银行业务、会计档案管理、错账冲正及反交易业务、当日存当日取业务、营业经理及网点负责人履职等进行检查，发现问题及时整改，从而保证了网点柜员能够严格执行各项规章制度，对各类风险点控制的非常到位。

二是加强案件防范。案件防范是营业经理的首要任务，把握好风险点，就能防范案件的发生。对权限卡、重空凭证、印章、重要物品等案件易发部位每天我都坚持重点监控，重点检查，决不走过场。把自己权限卡的密码保管好，每次授权都用一块挡板挡住密码。每月的案防会议都认真的和大家一起总结网点存在的不足，提出整改方案，加强案例分析，对

自己和员工进行警示教育，杜绝案件发生。

三是坚持网点监督查库制度。坚持一日三碰库，监督99999轧帐过程，监督管库员装箱、加锁操作过程，并在99999轧帐单上签章；对99999钱箱操作员现金调拨业务实行授权控制，记帐、授权岗位必须分离，每周对柜员所有尾箱进行一次检查，并有记录，严格按照上级行有关文件精神 and 各项规章制度为标准，对综合柜员每日经办的各种业务，对密押、印章、库款和空白重要凭证等重要环节坚持定期、不定期重点检查、督促与管理，每日、每周、每月对派驻网点业务柜员贯彻执行规章制度情况进行监督检查，及时发现和纠正日常工作中出现的不规范行为。

四是加强对反交易业务的监督控制。对柜员提出要求，严格控制反交易业务数量，对因柜员操作失误造成的差错，尤其是现金业务冲账，都要对业务的真实性、合理性进行认真审核，确定客户在场后，才对反交易业务进行授权。工厂分理处本季度授权反交易3笔金额162300.00，冲正2笔金额3584.00，打印机故障未打印是主要因素。支行营业部本季度授权反交易18笔累计金额287481.28，红蓝字冲正5笔累计金额18532.90，反交易较多的柜员有237柜员反交易5笔，152、151柜员反交易4笔，分析原因，一是为柜员在凭条、票据输入时疏忽不认真选项选错。二是交易代码不熟悉使用错误。针对上述情况今后要加强业务的培训和督促柜员业务操作中规范操作，认真仔细输入各种要素减少差错的发生。通过对每笔反交易业务进行全程监督，实现了对业务真实性、合理性的有效监控。

(三)完善各项检查监督制度。针对各级业务检查机构、总会计、督导员检查提出的问题，制订整改措施，要逐项、逐条做好整改工作，在每次检查发现问题中吸取教训，举一反三，深刻剖析原因，堵塞漏洞，防止此类问题的再度发生，进一步加强规章制度和工作规程的学习，按制度要求严格落实、规范内控管理和检查监督工作，提高员工的责任意识和风险

控制意识，切实把各项检查监督制度落实到位，并认真遵守劳动纪律会议纪律，不迟到不早退，严格遵守请销假制度，多请示多汇报，积极参加市行分行组织各种会议。对工作中存在的问题，制定措施督促整改，确保各项内控制度的落实。同时认真落实对业务运行岗位及重要业务不定期检查制度；按规定对业务操作、重要空白凭证保管使用、业务印章保管使用及柜员权限卡进行检查，从而使业务操作达到规范化和标准化，有效的推动了毕节分行“构建集约化的运行管理体系”的建设步伐。

(四) 抓好业务管理工作

一是把好特殊业务事中控制关。日常业务中的反交易业务，严格做到规范操作、真实处理，按上级行的要求在有关凭证上注明原因、资金走向等，并在工作日志上做好记录；严格空白凭证和有价单证管理，在领入、使用、交接、保管方面做好分类登记，每天核对使用情况，逐张清点，做到帐、实、簿核对三相符；每天检查监督柜员之间的现金、重要空白凭证交接情况，柜员权限卡使用情况。严格执行权限卡、印章的管理规定，杜绝越权办理或代办的情况出现；对牡丹卡营销业务也严格执行客户本人领取原则，非本人携身份证不进行卡片启用、开通信使等业务。

二是严格规范atm管理。每天核对atm吞卡，及时督促做好吞卡上缴工作，坚持每周查库，每天早晚核打99999钱箱，不定期检查网点库存现金，尽量将现金库存量控制好，及时做好现金领、缴业务，认真审核各种特殊业务、各种自制凭证的真实情况，坚持每天检查核对各种内部帐户、表外户，确保各种内部户、表外户余额与报表相符，不定期抽查柜员办理业务的凭证，审核开、销户业务、(个人和单位结算帐户)，在开立对公帐户方面，严格按照受理、审核、操作三分离的原则办理，电子银行业务，核对开户、变更和销户资料的真实，电子银行的开户、变更内容、销户等业务是否本人办理，所填内容与柜员录入的资料是否一致，双人核对客户身份证

件是否有效，无误后才划卡授权和办理开立个人结算帐户。

三是落实业务管理制度。我主要负责派驻网点日常业务管理，对业务核算流程、帐务核算、帐户管理、业务用章等重要环节进行把关，对本网点预警信息进行协查核实，保障各项业务核算管理和内部控制措施的落实。支行营业部工作量大，业务种类繁多，为确保账账、账实、账款相符，每日坚持完成网点日终轧账工作，严格按照人民银行账户管理规定对账户开、销户手续，预留印鉴的变更进行审核，对各类手工自制凭证真实性、准确性及账务核算进行审核，每日营业终了坚持查询主要内部账户余额是否有挂账，并督促柜员对暂收暂付款项及时进行核销处理，每日坚持查询跨行支付查询查复登记簿，审核查询查复业务是否按规定及时办理，做对跨行支付、资金汇划、电子银行、查询查复、会计要素、特殊业务等的审批、复核授权工作，认真审核凭证，现场监督检查各岗位员工的业务操作是否符合规定，切实发挥事中控制的作用，防范操作风险，同时协助网点负责人做好营业厅的日常查库、安全防范分析会、员工思想动态分析等各项工作。通过一系列有效的措施，取得了较显著的效果：前台临柜人员，能够按照要求认真审查受理凭证，认真核对单位预留印鉴，坚持做到“先收妥记帐，后签发回单”的结算制度，现金业务“先收款后记帐、先记帐后付款”的原则，重要空白凭证的出入库、保管、出售、调拨、销毁都严格按照规章制度办理，做到帐实相符，会计专用印章专人使用、专人保管，班后入库上锁保管，并建立会计专用印章保管使用登记簿，资金汇划人员严格按照总行规定的时间办理资金汇划业务，确保汇划款项及时到达指定帐户。各项规章制度落到实处，使帐务质量显著提高，保证了经营安全无差错。

总之，一年来的工作在一些细节的处理和操作上存在一定的欠缺，我要在今后的工作学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足，把营业经理这项工作做的更好。

售后工作总结 经理工作总结篇五

鉴于上个月在xx的短短数日，并非一个完整的一个月，角色又比较特殊，以一个部门经理的身份去总结在xx工作，有点牵强，所以在这里我首先总结下过去两个月我在知识产权方面的工作和感受。首先说这份规划吧，我从三月份开始以队长的身份独立带部门，每个月月初都是有所规划，但是做销售这么长时间都知道，计划赶不上变化，很多不确定因素的存在，所以还需要懂得顺势而变，善于捕捉和发掘计划之外的东西。说实话，之前每个月月初，在拟定计划可能能出的客户中，往往都是有50%甚至80%都没法如同预期的那样顺利，但是最终业绩还是完成了规划的80%以上，这两个前后数据的冲突和反差是很大的，其中最关键的就在于计划之外的计划；做销售不可能太死板，除了需要充分利用自己手上的资源之外，还要懂得积累意料之外的资源，它们往往会给你带来不少的惊喜；近代欧洲战争有后备军这样的编制，我们做销售也是需要的，大半个月的拼搏，也许大家手上的资源都没剩多少，谁最后后备资源多，能够开发，谁做的就最好，取得最后的胜利！简单来说，规划是必须的，但是规划之外还能做很多有益的事，只是这些没写在这张纸上！

另外一方面，是从管理方面来说，我对员工很宽松，因为我很重视员工，重视的方法我现在看来有错有对；我的出发点是想让员工开心的工作，大家能够比较亲近，我记得b第一天来我部门跟我说，我这个经理没什么架子很容易相处，这让我很欣慰；照顾好自己员工，员工才会有好的心态去照顾好客户，员工把客户照顾好了，公司的业绩也就照顾到了，我需要让每一个员工赚到钱，然后开开心心的工作。当然我的做法，也是有错误的，错在，第一，有时过于宽松，和自己部门员工之间太过熟悉，缺少经理该有的威信；第二，有时候太过于保护他们，把所有的事情揽在自己身上，只是希望他们不要有太大压力，能够开心的工作。现在想来，似乎这样会让他们成长太慢！

针对上述问题，对于下个月的规划，从业绩上来说，我的员工比较新，手上可利用资源相对于其他部门来说比较少，所以第一点就要抓的就是客户的积累，对此，需要一套行之有效的监督和奖惩制度；另外，业务需要多元化，不可能只是一味做同种业务，我作为经理会去想办法试图尝试各种办法，来给部门找寻更多的“筹码”；下个月，业绩第一是需要客户的积累，第二是做成两个大单子，以此来冲刺部门业绩；第三是需要靠新业务的开发；所以我下个月的工作会从这三方面来着手，既然是放开带部门，我想只要是为公司利益考虑，只要是能到账，什么办法都是可以尝试的，我坚信办法总是比问题多！

从管理方面说，我需要向各位经理学习，取其精华，另一方面进行对比，认识到自己的不足，特对是对于员工的方法，改正自己，做出些改变！

对于下个月，根据我现在部门的实际情况来看，我这个部门目前三个人，我初步定的保底任务是三万，冲刺五万！对于我现在手上的两个月，我最想要的是想要让她们成长起来，能够在下个月学到东西，有所收获，无论是薪资上还是能力上；对于即将可能分配来的新人，我相信我会很快让他们融入我的部门，部门慢慢壮大；重点我的培养对象是放在a身上，她比较缺乏自信，但是整体素质很好，行动力很好，所以尽快让她出单，让她有业绩，让她自己慢慢自信起来，多让她自己尝试；至于b刚进入这个行业，第一个月业绩上我不做太高要求，积累是它的首要任务，电话销售最重要的是厚积薄发，做好该做的`事，那么总会一鸣惊人；但是工作态度是需要严格要求的，特别是对于刚来的新人，这个常识我是明白的，也很理解！

最后从部门建设上说，业绩上：我从来都是要做第一的，并且在之前的xx三月份以来，我的小队也一直是第一，所以不用多说，下个月我也还是要做第一，这是我的目标，也是我们部门共同的目标；建设上，我们部门将会有自己独特的部门

文化和一致的目标，目标是大家的方向，明确自己该做什么；文化和口号是会感染到身边每个人，带动大家努力，有一点很关键，部门的每一个人都有部门共同的荣辱观，团结一心，这个是需要靠潜移默化的某些刺激行为和领导者的某些带动作用慢慢形成，这将是这个部门建设的关键！

以上，就是我的工作总结，真心是第一次写这个，有哪些不足还请斧正！