

最新列车长月度工作总结 列车员实习工作总结(优质7篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

列车长月度工作总结 列车员实习工作总结篇一

20xx年成为尘封的一页已被翻过去了。在过去的一年里，销售部在集团公司的正确战略部署下，通过全体人员的共同努力，克服困难，努力进取，与各公司各部门团结协作圆满完成了全年下达的销售任务。

1、销售目标完成情况：

公司在这一年中经历了高层领导人员小波动后，在公司领导层的正确指导下，有针对性的对市场开展了促销活动，人员建设等一系列工作，取得了可喜的成绩。车辆总计销售1690台、精品销售额496.4万、保险销售额484.5万、车贷手续费及返利43.1万、临时牌销售19.85万。

2、目前存在的问题：

经过大半年的磨合，销售部已经融合成一支精干，团结，上进的队伍。团队有分工，有合作。销售人员掌握一定的销售技巧，并增强了为客户服务的思想，相关部门的协作也能相互理解和支持。目前总体来看，销售部目前还存在较多问题，也是要迫切需要改进的。

1) 销售人员工作的积极性不高，缺乏主动性，懒散，自觉性

不强。

2) 对客户关系维护很差。销售顾问最基本的客户留资率、基盘客户、回访量太少。手中的意向客户平均只有40个。从数字上看销售顾问的基盘客户是非常少的，每次搞活动邀约客户、很不理想。导致有些活动销售不佳。

3) 销售流程执行不彻底监督不到位，销售组长的管理职能没能最大化的发挥，服务意识没能更好的提升，导致部分销售顾问形成固化模式。销售部目前组员，内勤，主管的互动沟通不及时，不能保证及时，全面了解状况，以便随时调整策略。

4) 销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图；对客户提出的一些问题和要求不能做出迅速的反应和正确的处理。在和客户沟通时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受到什么程度，在被拒绝之后没有二次追踪是一个致命的失误。

5) 内部还是存在个别人滋生并蔓延相互诋毁，推诿责任，煽风点火的不良风气，所以从领导者就要提倡豁达的心态，宽容理解的风格，积极坦荡的胸怀面对客户和同事，我们就能更好的前进，两军相遇，智者胜，智者相遇，人格胜。

6) 销售人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理分配，工作局面混乱等各种不良后果。而新顾客开拓部够，老顾客不去再次挖掘，业绩增长小，增值业务主动推销性不足，利润增长点小，个别销售人员工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高。

7) 增值业务开展的不好，现在店内的增长利润点一方面是精品和保险的拉动，另一方面是ssi和厂家政策的推动。销售人

员主动去推销精品和保险的主动性不足，如何调动大家的主动性，如何提高大家的综合素质，如何让大家能与公司同呼吸，共命运。

列车长月度工作总结 列车员实习工作总结篇二

列车长2017工作总结1

一、工作方面

作为一名列车长我深知，个人再完美，也就是一滴水。一个优秀的团队，就是大海，只有使身边的同志，所在的集体共同进步，才是正的进步。因此，我常常提醒自己，要团结同志，要积极的开展各项活动，组织同志们对工作的积极性。一个合格的列车长，要及时处理好与兄弟班组之间的关系。更要处理好三乘关系，还要处理好车班内部各工种之间的关系。因此，我经常在其间穿针引线，及时化解矛盾，进行换位思考，使得大家都能心往一处想，劲往一处使，共同搞好车班的各项工作。

二、业务方面

作为一名车长，没有扎实的业务没有知识是不行的。因此我努力学习各项业务知识，多读书，读好书，以提高自身的业务素质，把业务学习贯穿在车班的日常工作中。努力掌握各工种的基础知识，在工作做好一个有用的人，增加知识的积累。我知道一个车班职工业务素质的高低决定车班的综合实力，因此，我一直非常注重乘务员业务素质的培训，结合实际情况，有针对性地开展业务学习，岗位练兵，注重学习的效果，力求做到学习内容精，学习方式活，学习态度实，学习制度严，充分调动各各种的积极性，使车班的业务素质得到普遍提升。

三、纪律方面

一个优秀的列车长，既要精通业务各种规章制度，能够依章办事，同时，对一些问题有要灵活处理，因此，在实际处理问题中，我尽量做到综合考虑，既要考虑“以人为本”的服务理念，又不能违背铁路的规章制度。为了求得问题的妥善处理，原则上尽量减少矛盾冲突，缩小不良影响，具体情况具体分析。同时，经常找来有关事例处理方面的书籍阅读，虚心向老师请教，以提高自己依靠办事的能力。

四、管理方面

为了充分发挥班组全体职工的积极性，在日常工作中，做到班务公开，评选评优，趟考核等都面向职工公布，做到公开，公正，公平，定期召开车班骨干座谈会和民主评议会，听取他们对车班管理上的意见和建议，及时采纳，调动车班的一切力量，来共同管理好车班。

一趟列车，就是一个小的社会，随时都有可能突发问题。这就要求列车长要有良好的心理素质，沉着冷静的应变能力，果断的处理问题能力。因此，在今后的的工作中我将戒骄戒躁，继续努力，为班组的而尽一份力。

列车长2017工作总结2

一、实事求是，全面总结

安全工作是各项工作中的重中之重，在日常的工作中，班组全体职工能时刻绷紧安全这根弦，严格执行各项安全规章制度和安全工作程序，根据本线路的实际，特别针对列车消防、用火用电设施、旅客人身安全及劳动人员人身安全等高危环节进行把控。强化”三乘联检”和”三品检查”工作，列车长带头执行，以身作则，杜绝”三乘联检”和”三品检查”流于形式。列车运行途中能加强巡视车厢的力度，做好禁烟宣传，经常性的对列车隐蔽处所进行清理、排查，消除安全隐患。加强非空车供应开水，满足广大旅客乘车的用水需要。

督促列车员进行行李架站前调，站后摆，确保不超出10厘米安全距离的宣传工作，确保三线一齐的规范和标准。严格落实高站台脚踏板和安全警示带的使用制度，加强车门口的安全宣传。

年末，我们进行消防了演练，确保实际运用自如，灵活机动的防止列车火灾和意外伤害的发生。都是利用职工的休息时间来操作的，所以部分职工存在抵触情绪，甚至有人直接把情绪带到工作中来，工作标准有所下降。班组摸清职工的思想，逐一解释消防演练正长远的必要性，对家庭有困难的同志进行家访，替困难职工排忧解难，用无微不至的关心来感染每一名职工，以点带面，使全体职工的态度得以端正，工作质量得到提高，确保了班组的稳定和各项工作的顺利进行。

强化班组的路风管理。由于本趟车经过南昌，九江，合肥等经济发达的城市，旅客普遍素质较高，以于服务质量的要求较高，同时对于列车员的诱惑较多。班组能够理清思想，从列车员的职业道德和责任思想入手，强化列车员的服务意识，提高列车的服务质量，教育乘务人员能抵御金钱的诱惑，遵守职业道德，杜绝各类路风事件的发生，工作总结《列车长年度工作总结》。

二、眼睛向内，查找问题

1、安全作业程序落实不严，个别人员简化安全作业程序，突出表现在中途各站的出站台”自互检车门”制度落实不彻底，车门口”三宣传”不到位。

2、当班玩手机现象普遍存在，班组管理制度落实不严，考核力度不够，存在”抓时紧、放时松”的现象，不能做到持之以恒。

3、夜间突击卫生制度不能始终如一的坚持，列车长监督意识不强，”想起来就干，想不起来就算”的现象时有发生。

- 4、夜间行车区段边凳值岗制度不能有效落实，个别列车员存在坐乘务室、当班打盹的现象。
- 5、与对班交接备品时存在信任交接现象，备品”零交接”制度落实不到位。
- 6、”捎、买、带”现象不能根本杜绝，特别对”三乘”人员的管理力度不够，折返库内待勤制度无法有效落实，暑运期间列车员无处冲凉，造成思想上存在抵触情绪。
- 7、人员变动大，入不敷出，人员欠编。新职人员、社招工业务素质差，对应知应会内容掌握不牢。
- 8、列车超员时，乘务人员不能严格按照作业程序作业，列车超员环境下的服务质量有待提高。
- 9、列车晚点宣传不到位，对有不满意情绪的旅客解释不耐心、不仔细，带有敷衍情绪。
- 10、对”三乘”人员管理力度不够，有时存在放任自流现象。
- 11、茶水员工作不到位，开水供不应求，火险隐患无时不在。

三、分析原因，认真整改

- 1、加强安全作业程序及各项规章制度的学习，监督、督促乘务人员严格遵守安全作业程序，特别针对出站台”车门的自互检”及车门口”三宣传”这些突出问题加大考核力度，彻底杜绝此类问题的再次发生。
- 2、制定手机管理制度，形成有效的监管机制，列车长加强巡视力度，对于屡教不改者，在其当班时间将手机上交至列车长统一保管，下班时再退还，确保当班玩手机现象不再发生。
- 3、强化夜间突击卫生制度的落实，列车长要加强检查力度奖

励标准高的同志，并对不达标者进行考核，从而形成良性的竞争环境，提高夜间突击卫生的质量。

4、乘务人员当班打盹、长时间坐乘务室现象是常见病、多发病。从根本上讲是列车长巡视车厢不及时，对乘务员的动态不能有效的掌控。为从根本上解决此类问题，在列车长加强巡视的同时，临车乘务员要做到经常提醒，发现问题共同考核，创造互监互管的环境。

5、之所以存在乘务人员与看车大队人员信任交接现象，是因为乘务员终到急于回家，从而不能落实清点备品“零交接”制度。针对此问题班组特制订退乘库内在餐车集合，统一退勤制度，杜绝早退勤，不办理交接的现象。

6、强化折返库内待勤和守车管理，每趟车定车厢、定人次外出，办理零星假请假手续，并对所购买的物品进行登记，对超出规定范围的物品全部予以没收。

7、加强班组业务知识的学习力度，利用出务会、返乘会、学习会等有效时机不定期的对应知应会业务进行提问，指定业务素质高的同志对新职人员和社招工进行“一帮一”，发挥“传、帮、带”作用。

8、强化列车员的服务意识，特别是在列车超员的情况下，更要做好服务工作，照顾好重点旅客，提高列车服务质量。

9、由于列车经常晚点，旅客不满情绪较大，有时会将列车晚点的情绪发泄到列车员身上，列车员要体谅旅客的急躁心情，在服务中要耐心、细致，用良好的服务消除旅客的不满情绪，不当面顶撞旅客，做到骂不还口。

10、加强对“三乘”人员的管理，利用经济考核这根杠杆，强化“三乘”人员的责任意识。

11、加强烟头管理，及时做好车厢内的禁烟宣传，清理好死角隐患。加强对茶水员的监管力度，督促确保旅客的用水供应和清除安全防火的隐患。

12、做到垃圾定点扎口投放，彻底搞好终到卫生，做到卫生清洁三不带。

13、认真执行车队的”六个一”确保列车零隐患。

四、提前准备，展望未来

20xx年即将过去，崭新的20xx年很快就来临。在新的一年里，我们合阜车队合三组全体员工要继续服从于段、车队领导的指挥，发扬过去好的方面，改正不足，提高班组标准化作业的质量，确保班组稳定及列车安全万无一失，为段、车队各项工作的顺利进行打下良好的基础。

[列车长2017工作总结]

列车长月度工作总结 列车员实习工作总结篇三

虽然在车上的时候不是很多，跑了三趟车，一趟四天，一共十二天。在这短短的十二天里，虽然很辛苦，但也让我学到了很多。

列车乘务员的职责就是全心全意的为乘客服务，当列车乘务员志愿者让我体会到做好服务工作真的很难很难，但是只要我们用真心对待每一个乘客，用心服务，我们就可以很好的做好我们的工作，服务好每个乘客。对像小孩，老人等特殊人群给予特别的照顾。记得在年初三出车到烟台，忘了在那个站上，那是晚上十一点多。在检票的过程中发现一位老人在我车厢里坐着，年有六七十岁了，连身份证还是民国那时，后来听说是台湾那边的身份证，那应该是台湾的老同胞回老家探亲的吧。他买的是无座票。按照车里的规定，是不允许

乘客越车的，但是看到他那么老了，而且是晚上睡觉时间，看的出他也很困了，所以不忍心叫他回到他的车厢里站着。于是我就跑去找了列车长请示他给予那位老乘客特殊待遇，就由他在我车厢里坐着。

规定是死，人是灵活的。最后列车长同意了我的请示，后来那位老乘客表示很感谢我们的通融。看着那位老乘客安然的坐在座位上睡觉，我的中心流露出一种说不出的喜悦。

一个一个的下车，顺便帮忙一些乘客传一些比较大的，重的行李下车。下车的乘客下完车后，那五六个要坐车的乘客就想走上车。然后我叫他们出示车票验票，他们走的很快走车，我伸手去拦住他们。此时我第一反应就是想到他们是逃票的乘客了。如果我硬拦他们拦不住的了，如果还硬拦的话，下面就是铁轨，自身和乘客都有可能出现意外。所以我就马上松开手，只是口头告诫他们要有票才能坐车，让他们上车，然后我马上报告列车长。好让列车长及时处理事情。

打扫卫生有时也需要有技巧，不然扫的呱呱叫。在车上，乘客本来就很多，超载不少人。在车厢行走都不容易。那么多乘客，垃圾肯定不言而喻。如果一味的拿着扫把来回的打扫的话，不累趴才怪。那怎么才能既做到车厢内卫生清洁，又使自己不那么累呢。我们就口头的告诉乘客们，不要随地的扔垃圾，告诉他们如果随地扔垃圾，看着自己周围到处都是垃圾，心情也不好。然后我们又在车厢里每隔不远处放置了垃圾袋，叫乘客把垃圾放到垃圾袋里面。果然，我们的活了不少，我们轻松多了，车厢也清洁多了，乘客也舒服多了，一举两得。

虽然只是短短的时间，在这段时间里，认识了不少小伙伴，我们一起奋斗，一起玩耍，一起分享我们困难和喜悦。有困难的时候，我们相互帮助，有好吃好玩的也一起分享。让我们都感受到想兄弟姐妹一样的情感。不出车休息的时间里，我们相约在一起聊天，吃饭。记得我们还一起包饺子呢，组

长很给力，伙伴们也很给力。

列车长月度工作总结 列车员实习工作总结篇四

通过云地矿商场销售实习了解珠宝业和珠宝企业生产经营现状，为以后找工作打下一定的基础，在这个基础上把所学的珠宝专业知识与实践紧密的结合起来，培养实际销售工作能力、与人交流的能力已达到学以致用的目的，同时看自身是否适合往销售方面发展，寻找不足，尽早找出自己在哪些方面存在问题！

为期一个月的实习结束了，我在这短短的一个月的实习生活中学到了很多课堂上学不到的实践知识，也意识到了在以后的学习里在很多方面都需要学习加强提高，找到了自己以后努力的方向，现在就对这一个月的实习做一个总结。

首先介绍一下我的实习公司：云南地矿珠宝有限公司成立于1984年，是云南省地矿局唯一珠宝企业，“云地矿唤醒了地下沉睡的宝藏，云地矿让地下的宝藏闪烁金光！”20多年来，云地矿珠宝全国唯一以探、采、工、贸一条龙的珠宝经营企业。八十年代，公司在云南先后发现经宝石矿、祖母绿矿、海蓝宝石矿和碧玺矿，填补了国内空白。经过25年的经营，公司现已发展成为立足于以昆明云地矿珠宝交易中心为核心，发展到在全国拥有百家专营店，数万平方米营业场地的全国大型珠宝首饰批发零售企业。

追求完美，奉献社会的经营目标。二十余年，云地矿珠宝首饰品牌深受广大消费者的厚爱，获多项国家荣誉。云地矿将以此为动力，传承中华民族珠宝文化美德，不断完善自我，回报顾客，回报社会。

公司依托云南地矿总公司(集团)年产滇金、白银及铅、锌、铜等有色金属25万吨的经济实力；公司以“云地矿”为珠宝品牌，综合经营品种涉及翡翠、黄金、铂金、钻石、宝玉石镶

嵌饰品、k金、银饰品等的批发与零售。

云地矿在现代市场经济模式下，注重品牌建设，20__年公司成为了上海黄金交易所综合类会员单位。三年来，先后被中国珠宝玉石首饰行业协会评为《中国珠宝首饰行业优秀企业》、《中国珠宝首饰行业放心示范店》、《中国珠宝首饰业驰名品牌》，在同行业和消费者心目中成为具有一定影响力的知名品牌。

云地矿拥有国家级珠宝首饰检验师3人、珠宝消费专家4人，以及一批长期从事地矿宝玉石资源勘察、珠宝测试鉴定、珠宝专业经营的中高级工程师技术人员80余人。公司通过与国际发达国家珠宝商的沟通交流，积极汲取外来先进经验，保障公司整体从科研技术、产品品质、设计制作等方面与世界同步，从而引领着中国珠宝时尚潮流。

系统，保障云地矿珠宝首饰精品辈出，深受消费者欢迎。

云地矿珠宝在全国12个城市及地区拥有近100余家专卖店，数万平方米营业场地，拥有近千名员工的销售团队，营销网络覆盖了北京、深圳、云南、山东等珠宝消费一级市场。

云地矿珠宝凭借二十多年来专业经营积累的经验，发挥云南毗邻缅甸，在翡翠原料方面的巨大优势，努力把云南地矿珠宝交易中心，打造成昆明最具品位，最具活力的珠宝商圈。

二、新人培训

刚到公司的第一天负责我们的经理主要给我们讲了一些雕件上常见图案的寓意，教我们给雕件穿上挂件线，给顾客挑选适合佩戴的手镯，并进行实际操作。

1、玉雕文化

逢凶化吉。玉雕师傅佛一般将绿色色根放在肚子上可说是肚里藏金。

(2)、动植物：一般是用其名称的谐音或根据其本身具有的物象特征来解释其寓意。如蝙蝠(福)和铜钱一起说福在眼前(钱);鱼(年年有余)，葫芦(有福有禄)，仙鹤和桃(仙鹤献寿)，喜鹊(喜上眉梢)，蜘蛛(喜蛛，知足常乐喜从天降);猴和马(马上封侯)

2、学习挂绳的编织方法：貔貅节、平安节、金刚节。并进行实际的给挂件上挂绳，在这一个月里当我们卖出挂件时，都是用自己编的挂绳。

3、学会如何给客人挑选适合佩戴的手镯(圈口的大小款式)只要手镯的圈口能过顾客的食指中指无名指这三个手指的骨节都能戴得进去，圈口比手腕稍大一点，戴上后手镯空隙能容下两个手指是比较适合的，贵妃镯主要适宜比较瘦，手腕是扁的人佩戴。

戴手镯也是一门学问：现在手背的两侧涂上具有柔滑作用洗手液或其他润滑剂，将手放在台面上近似于垂直，手指伸直并向中心并拢，手处于放松状态手镯迅速向下滑(贵妃镯稍有不同，贵妃镯是椭圆形的，在戴的时候长对长，短对短，到手掌骨节处时旋转45度，再迅速向下滑)。

柜台布局比较简单，分为手镯柜和挂件柜，相间摆放，外面的柜台里盛放的是低档的手镯和挂件，少则几十元不同价位的都有，相同的商品并不是放在一个柜台里，而是分开摆放这样可以让顾客这类商品的几率更大：在往里走有一个平台上面摆满了翡翠岩石(山料籽料都有)籽料上还开了好几个口来引起顾客的兴趣：在往里走是精品柜：在12个方形柜的两侧分别有一个沿着墙的长柜，着两个柜台主要摆放的是银饰、水晶和其他一些工艺首饰。这里是以批发零售为一体的。

接待客人是实行一对一的服务，在客人比较少的时候，上班员工通过在门口排队，左右两边一边可以排两个，客人从哪边进哪边的员工就可以接待客人，因为平时的客人购买几率是相当大的，通过排队可以避免很多不必要的事情发生，如两个员工抢一个客人。

顾客来源主要是游客，商品在价格上相对来说比较高。

十七点是每天客人最多的时候，其他时候客人都是陆陆续续的，时有时无。

销售过程中可以遇到的各种顾客类型及应对方法

样，营业员必须配合每一顾客的个性来提供购物的乐趣与满足感。因此，学习认清顾客的类型及其应对方法，是不可或缺的。

“销售”是最适合人类成长的工作。营业员一面观察顾客的心情或个性，使顾客获得购物的满足，持续练习站在“对方的立场”来设想。这样的自我训练与培育，是其他工作比不上的。

1、悠闲型(慎重选择的顾客)遇到这类顾客要慎重地听顾客怎么说，自己自信的推荐商品，不焦急 或是强制顾客购买某一个商品。

2、急躁型(不冷静，喜形于色穿着有个性，留意、比较探讨间时间很短)

在比较探讨时搭话，理解顾客所说的要点。严肃的态度，不能忽视顾客，慎重的言语，利索的动作不要让顾客等待。

3、沉默型(话少，不愿被人打搅，忧郁无表情，不表示意见的顾客，此类型的顾客为大多数)所有的阶段都应该留意。从

对商品留意到比较讨论阶段自己重复多次，争取在比较讨论阶段接近顾客，提出的问题一定要让顾客可以回答，接近时一定不能够给顾客于压迫感。没有得到回复时，要第二次第三次“a和b您更喜欢哪一个”，观察顾客的表情动作，以具体的询问来诱导出顾客心中所想。不要把话题局限于商品上。如“您今天休息么”等随意的话题，跟在顾客身后像幽灵一样的话，就会适得其反，对强买强卖最为敏感和反感。

5、猜疑型(眼光独语言尖锐，有疑心病的顾客)毅然的态度，持有自信地接客，一味地对顾客说“这件很不错的”是没有用的，禁止用没有自信的态度，绽唇微笑去对待这类顾客；一询问的方式来把握顾客的疑问点，明确说明理由与根据，解除疑问。

6、优柔寡断型(欠缺决断能力的顾客)寻找到顾客需求，对准销售重点主动给顾客挑选一两件商品，让顾客进行比较，以此同时给以建议：“这个比较好”。

7、内向型(性格软弱，小心谨慎，总是低着头的顾客)以冷静沉着的态度接近，有购买欲望的时候接近，先从小的话题说起，但不要太大声和顾客说话如果进行关联销售或建议搭配时，容易产生戒备心理。8、亲切和蔼型(温厚柔和容易接近，喜欢女性化商品)不在意整体搭配，酿造出适合顾客的氛围，顾客留意到产生兴趣，一起亲切的交谈，您看这件商品怎么样？”像对朋友一样的语气强烈的推荐，关联商品也可以进行推荐，一起闲聊时，话题会持续很长时间，即使想回到商品的话题上，也会被再次转到闲聊的话题上。

9、冲动型：这类顾客喜欢数据、事实和详细的解说，因此，接待这些顾客时应富有条理性，不慌不忙，做出正确结论，并且给他们的信息越多越好。

10、嘲弄型(哎讽刺的顾客)这类顾客从来不会同意你的报价，因此，必须强调质量和服务来表明你的商品值这个钱。有的

是觉得你的商品没有一件和他的意，每一件商品他都能挑出毛病来，接待这类顾客要以稳重的心情接待应对。

六、在销售过程中可能遇到的问题

在这里经理还有员工都交给我们哈多销售经验，做销售的首要要突破自己，开口说话，主动和客人搭讪，在和客人的交谈中寻找客人的兴趣，从而能销售商品。或通过一些言语来引起人养玉三年，玉养人一生，点翠值千金。

1、顾客进店，如何接待。

可以以赞美客人身上的饰品开始和客人交流，询问想要购买什么样的商品，观察客人的穿戴，年龄等来判断该客人所能接受的价位，介绍商品时可先缺后优有如欲扬先抑，拿两件商品进行比较，给予建议，让客人挑选其中自己觉的好的一件。在为顾客挑选商品时，要讲商品放在台布上，和拿放的时候要主要货品的安全，切勿打落在地上。

2、当顾客询问，这些翡翠是真的假的，应如何委婉的说明。

质量保证来进行退换货。

3、当顾客说可不可以打折时，应如何委婉的说明。

当客人听到可以打折时，大多数人都会觉的打了折，商家还是有钱赚，都会觉的价格上还是贵。所以在销售中要求不给予打折，如有需要打折是须向经理请示。在一般销售过程中经常会遇到打折问题，首先我们不要直接说不可以打折，可先向客人介绍我们是云南省地矿局开设的一个国营企业，是自己开采加工销售为一体的珠宝企业，中间没有任何的中间环节，定价就省去了中间费用，价位是比较实惠的，你可以比较品质差不多的商品在其他家珠宝商的标价，我们定价已经很低了，实在给不了优惠了。

营销是一门很深的学问，在这短短的一个月里，我认识到就我现在的知识，销售技能是远远不够的，要做到一个优秀的销售人员需要具备多方面的知识才能，丰富的知识，好的口才，在销售的时候需要有饱满的精神状态，对工作随时保持激情，面对顾客自信推荐。销售是相当复杂的，每天都能遇到形形色色，性格各式各样的人，不同社会层面的人，接待每一个人都是不同的，销售商品的时候不仅仅是把商品销售出去，同时也是在推销自己，当卖出东西时不仅仅是开单了，同时也是一种肯定，你是可以的，增加了自己的自信。当没有销售出去时，应该检讨自己为什么顾客不买，找出原因，等下次遇到相同类型的顾客应该如何推销。每一次的推销都是一个成长的机会。

列车长月度工作总结 列车员实习工作总结篇五

一、主要工作

(一)注重学习，提升素质能力

1、加强自身学习，提升个人素质能力。

“打铁还需自身硬”。做为一名列车长，为提高自身素质能力，在车班树立较高的威信，我一方面向书本学，学习作业标准、学习细化流程，不断完善自己的乘务工作；一方面向身边的人学，学习其好的工作方法，服务措施，不断提高做为一名列车长的工作效力；一方面向身边的事学，学习突发事件发生时好的处理方法，总结不足，不断提高自己处理问题、应对问题的能力。本年度在段及车间组织的业务竞赛中均取得了较好的成绩。

2、积极组织车班学习，提升车班工作效力。

平时工作中分块面组织乘务人员学习。一是大块面的学习，开好出乘会、退乘会，车班全员参加。出乘会上提出本趟工

作重点和要求，传达车间相关任务指示，退乘会上对照乘务标准，作业流程，旅客反映，总结当趟工作好的和不好的方面，提出改进方法和措施。二是小块面的学习，针对乘务员、乘服员、保洁员的分工不同，开展有针对性的学习，定向提高，如：注重“六个一”专职人员服务礼仪的学习；注重保洁员车容标准及清洁方法的学习；注重乘务员协管能力的提高。车班乘务员于佳在综合能力上有较大提高，受到车间领导的肯定。

(二)注重管理，强化基础工作

1、执行一个标准。即：“做事留痕的标准”。

我经常跟车班的乘务人员讲，做任何事情，都要留下做完事情的痕迹，一定要让旅客感觉到这个车厢时刻有人在清扫，在整理。如：整理备品柜要留下整理的痕迹，如果打开备品柜，让人的第一感觉是这个柜子有人整理过，而且是很用心的整理过，能留下这样的整理痕迹，是我们工作最起码的标准。马马虎虎的整不如不整。又如：在清理厕所及洗脸间时，在清理过程中，一定要把卫生纸及擦手纸顺手叠成等腰三角形，因为这样的整理痕迹是最显而易见的，也最能得到旅客的肯定。随便叠一下不如不叠。

2、树立两个工作理念。一是“要求别人做好，首先自己比别人做的好”，二是“别把自己太当回事，别把别人不当回事”。

记得有一次领导添乘。当路过洗脸间时，看到洗脸间台面有水渍保洁没有及时清理，我正准备认错时，这位领导却走近洗脸台洗起手来，洗毕用擦手纸顺带把洗脸池台面抹了一遍，这个动作对我触动很深。审视自己平时在巡视车厢时，有很多力所能及的事情自己都没有去做，更没能用这种动作语言去影响和带动身边的人。在这以后我时刻紧记要求乘务人员做到的，自己必须首先做到。以自己的实际行动带动车班每

一名成员全身心投入到为旅客服务中去。工作中注重培训乘务人员的责任心、爱心、包容心、同情心、耐心、努力打造最优秀的列车乘务人员。在乘务中注意收集各类信息，对发现的问题要求及时更正解决，对旅客提出的每一条意见都能认真对待。

遇特殊情况时，自己不仅能当车长，更能当列车员、乘服员、保洁员。特殊情况下乐于分担其它工作，力求把工作做得更好一些、更全面一些。在车班工作中讲团结、讲和谐，有时候不当车长当朋友，常和班组乘务人员打成一片。我认真学习车间制定的班组管理措施，落实一体化管理，努力做到同学习、同乘务、同标准。我经常组织车班开展各类活动，邀请乘警、机械师、保洁、海航参加，以此拉近各乘务工种间的距离，使车班一团和气，提高车班的凝聚力。生活中注意关心爱护职工，适时了解他们的困难和心理状况，及时进行调整。

3、使用三个工作方法。

首先是一次完成法，即：安全备品、服务设施状态，三乘人员证件的检查，乘务箱、清扫用具、展示柜的摆放，备品柜、多功能室的清理，灭火器等旅客不易触及地方的擦抹要求一次完成，并且标准要高。因为这些工作一次到位后不容易被破坏，可以省下心来专注别的工作。第二个是状态还原法，即：地面卫生，厕所、洗脸间、网兜内的清理和定型，较容易被破坏，要求乘务员、保洁员经常对这些地方进行检查，发现被破坏及时补充，尽可能的还原到列车出库状态。第三个是重点针对法，即：遇重点旅客时要有照顾、有服务，夜间行车对熟睡旅客要有提醒，客流较大时旅客上下车要有组织，夏天防烫、冬天雨天防滑等要有宣传等等。

(三)注重执行力培养，增强完成任务的能力

什么是执行力?我个人觉得就是在规定时间内，保质保量完成

任务的能力。

我经常跟车班乘务人员讲，做工作要抓住重点。要知道自己手头上的工作，最终完成后是起到一个什么样的作用，达到什么目的。以前巡视完毕回来和乘务员交换看法，发现乘务员对车内情况并不比巡视前了解的多。我告诉乘务员，作业程序中的巡视车厢本身并不是目的，而通过巡视车厢及时了解车内状况、旅客需求、保洁工作状态、发现和消除不良隐患这才是目的。知道这个目的后，乘务员变的会巡视车厢，爱巡视车厢。很多问题都在凸出前被消化。

我也时常跟保洁人员讲，做工作要掌握窍门。保洁工作的根本目的是为旅客创造一个良好的卫生环境，在这个工作上，保洁员可以说和旅客是对立的。当保洁人员的修复力大于旅客的破坏力的时候，车内的卫生状况肯定是好的。所以我们在做保洁工作的时候，一方面要提高自己的修复能力，另一方面也要想办法降低旅客的破坏力。自己再勤快，不如旅客丢的快，这种情况下不管怎么做，车内也是一团糟。保洁知道这个道理后，在工作中不再埋头死做，有时也会和旅客交流勾通，卫生效果较以前有提高。

一年来，我在段、车间领导的帮助与支持下取得了一些成绩。带领车班先后完成了春运运输、五一、十一“黄金周”运输、暑运运输、及各类专运及接待任务，没有发生过一次投诉或不良反应，多次受好评，本年度更有幸被评为段“双文明”先进个人。

二、存在不足

(一)、对车班工作发挥的指导作用不够。大局观念不强，工作中缺少全盘考虑，有顾此失彼的事情发生。

(二)、有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，有待于在今后的工作中加以改进。

(三)、在工作方式上，创新意识还不够强，虽然在重点工作推进等方面想了一些办法，出了一些措施，但离科学发展的内在要求还相距甚远，工作上还需要去不断细化和规范。

(四)、好人主义思想仍很严重，工作中照顾的多，批评的少，使得一些工作在标准上存在下降的隐患。

在新的一年里，我将进一步加强学习，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为打造高铁“凤舞楚天”品牌做出更多的贡献。

三、下步打算

“学而不思则罔，思而不学则殆”。以后的工作中我将不断学习，不断思考，努力克服自身不足，把工作提高到新的台阶。

(一)、在实际工作中重细节，重标准，对每一项工作任务都要求自己，要求乘务员做的更好一点、更扎实一点、更全面一点。

(二)、用心做事，老实做人，不断强化工作作风，做群众的表率，做党员的先锋。

(三)、用制度管人，按制度办事，进一步强化集体观念和团队意识，增强车班的向心力、凝聚力。

我相信，只要我有坚定的政治立场，强烈的敬业精神和扎实的业务知识水平，就能在车间干部的领导下抓好工作，不断取得新的成绩，我将用实际行动来回报各级领导的培养和支持。

列车长月度工作总结 列车员实习工作总结篇六

随着时间的关系，我在贵定县机关幼儿园的实习生活也结束了。虽然只有一个月的时间，但却让我感受到了作为一名幼儿教师的不易，然而这次实习让我也受益颇丰。

万事开头难，刚进园实习初期，让我感到了很大的困难。毫无工作经验的我，面对新工作，面对性格各异的孩子，我觉得毫无头绪。不知道到底该从哪里入手，看着指导老师(班主任)轻轻松松的带着宝宝们开展各种活动，做着一个个游戏。看着孩子们一张纸兴奋，热情高涨的小脸，我深深地被感染着。我努力地去学习，尝试独立带孩子。经过几次失败的打击之后，我的紧张心理才逐渐退去。在实习过程中，让我懂得了面对不同的幼儿要用不同的方法，每个孩子都有自己独特的内心世界。而作为他们的老师，要想真正走进孩子的内心世界不用心去发现他，捕捉他们的闪光点是不行的。每个孩子都有他的可爱之处及不足之处，要想帮助他们改正缺点，不仅要关心照顾幼儿，还要与幼儿家长沟通交流。在实习期间，我学着，试着与家长打交道，与他们交流幼儿在园及在家表现。这些，都是我在幼儿园实习期间所获得的最宝贵的东西。

在xx幼儿园的每个教师里都有幼儿一日，一周活动的生活常规时间表。在实习期间，由于xx幼儿园缺少配班老师，我都是在做配班老师的工作。但我严格按照时间表，配合所在班主班老师认真做好一日常规工作。

首先，保教工作。

在保育工作中，使我第一次亲密接触了幼儿的方方面面。我虚心请教保育员，积极配合保育阿姨的工作。户外活动，我提醒幼儿注意安全，不追逐打闹。进餐时，帮助保育员为幼儿盛菜盛饭，提醒幼儿安静进餐，不挑食。睡觉时为年龄小还不能自理的幼儿脱衣物，给幼儿盖好被子，小声告诉他

们安静入睡，不能说话。尽自己最大的努力照顾好每个幼儿的生活。让孩子在幼儿园喜欢幼儿园充满爱心与童趣的气氛，在游戏中不断增长知识。

其次，教育工作。

面对上课，作为实现老师。心里真的有些恐慌，生怕自己讲不好影响幼儿对知识的掌握及对上课的兴趣。我从熟悉教材开始，因为只有一个月的时间，指导老师给我布置了七八节可得内容。我从教案到教具，一步一步的去准备，直到得到直到老师的认可，我才走上了“讲台”。但当面对幼儿上课时，还是那么的手足无措、由于对幼儿的不了解太少，对他们提出的问题难以回答，又没有整顿好课堂纪律。第一次正式上课没有成功。不过又一次的讲课中，我总结经验教训，就比第一次进步很多。随后慢慢的进入了老师的较色。

再次，家长工作。

作为教师，每天都要与家长打交道。家长工作也是幼儿教育工作中一项非常重要的内容。我们要虚心听取家长的合理化得的建议，同时对于家长的无理要求，妥善处理，友善的拒绝。幼儿在园表现要告知家长，取得家长信任。

经过这一月的实习，虽然时间很短，但我已深知要成为一名合格的幼儿教师实属不易。不但要具有深厚的教学经验，还要有良好的职业道德。幼儿教师不仅要有耐心、爱心、细心、更要有责任心。

总之，教师是一个崇高而神圣的职业，通过实习我也看到了自己的不足，社会的不断进步，使幼儿园对幼教的要求越来越高。这使我知道，必须要有过硬的专业知识和技能，才能在幼教之路上创造属于我的精彩人生。

列车长月度工作总结 列车员实习工作总结篇七

为真正把学校、家庭、社会三结合教育落到实处，特成立双安初级中学家长学校，隶属学校校委会管理。它以普及家庭教育知识，提高家长教育子女水*为目标载体，以家长业余学习为主要形式。家长学校的宗旨是合力培育高素质社会建设的劳动者，逐步提高家长教育子女的水*，为教育方针的全面贯彻落实铺*道路。

二、主要任务

- 1、注重家庭教育的系统性。举办家庭教育知识讲座，帮助家长掌握初步的教育知识。从教育学和心理学的角度来组织教材，安排教学计划，并特别注重把德育、智育、体育相关内容紧密联系在一起，对青少年时期的心理常识和年龄特征内容的讲授，以及对新形势下教育子女方法科学配合等方面的讲解。
- 2、注重家庭教育的针对性。学习正确的教育方法，帮助家长克服教育子女的弊端行为。
- 3、注重家庭教育的实践性。帮助家长从教育实践中提高自身素质和家教水*，整合学校、家庭、社会三方教育。

三、组织机构

- 1、家长学校校务委员会设校长一人，主任一人，委员若干人。校长是家长学校的领导者和组织者，由双安中学熊天桥同志担任家长学校校长。
- 2、成立家长学校委员会。由双安乡妇联领导和各村主要负责人、家长代表及有关人员组成。其主要任务是贯彻执行家长学校的办学宗旨，讨论决定提高办学水*等有关重大事项。

3、家长学校委员会下设办公室，配备一至二名具体办事人员。其主要任务是负责管理家长学校的教学活动及有关事务。

4、学校建立三个家教班（初一至初三各年级一个）。由年级组长或指定人选担任班主任，各家教班有班委会（由所在年级的学生家长委员会组成）。

5□xx初级中学家长学校在业务和行政上接受县少儿工委、县教育局体育局指导。

四、目标管理

1、坚持办学思想，端正办学态度。每学期有工作计划和总结。

2、必须配备一支有强烈事业心和较高教学水*的兼职教师队伍。

3、保证教学质量，提高教学效果。做到有计划地教学，每学期授课不少于两次，每次不少于5课时，听课人数达80%以上。开展家教知识宣传，办宣传专栏二至三次。

4、家长入校后，其素质和家教水*均有提高，能初步掌握育人方法的家长达80%以上。

5、建立健全家长学校管理制度、考试制度、考勤制度、评比制度、档案资料管理制度等各种规章制度。建立学员花名册及学习、活动效果登记册，先进学员登记册等档案表册，由教务处统一另档保存。

6、重视总结经验，促进家长学校向科学化、制度化、规范化方向发展。