

工作总结座谈会流程(汇总8篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

工作总结座谈会流程篇一

作为一名县长，我深感责任重大、使命崇高。在过去的一年中，我认真履行职责，敢于担当，全力推进各项工作。今日，我要结合自己的工作实际，谈谈自己的心得体会。

在过去的一年中，我们进行了以下工作：一、加快县城建设；二、积极推进环保工作；三、加大扶贫力度；四、大力推进旅游业发展；五、加强基础设施建设等。这些工作虽然有成效，但是也还存在许多不足之处。

第三段：心得体会

我认为，作为县长，最重要的是要坚持德政、民本。我们在开展这些工作的同时，也要注重政策的得失，把好发展的质量关口。

其次，我们要全面提高自身素质。县长是整个县的精神领袖，必须充分发挥自己的领导作用，要有高超的管理能力和过硬的专业素质，为建设美好的县城贡献力量。

第四段：改进措施

在今后的工作中，我们将采取以下改进措施：一、以大力推进基础设施建设为突破口，打造一条高效便捷的发展路径。二、加大对环境保护的政策力度，打造宜居的县城环境，让人民群众有更加舒适的生活体验。三、做好财政管理工作，

促进县财政资源的合理利用和增值，为县城经济社会发展提供坚实的经济基础。

第五段：结语

总之，作为县长，我们一定要以人民利益为出发点，全面落实中央和省市的各项决策部署，发扬我们党的优良传统和优良作风，狠抓工作落实，不断开创更加美好的明天。

工作总结座谈会流程篇二

一、以诚实的工作态度，严格要求自己，适应办公室工作特点

行政部作为公司主要的后勤工作地点，它的性质也就决定了办公室工作的繁杂性质。但是，行政部的人也相对的比较少，我作为一个新人，能够主动的去帮忙，遇到不懂的就去请教，积极的配合各位前辈，快速高效的完成各项工作。

在工作中，我努力从每一件事情上进行总结，不断摸索，掌握方法，提高工作效率和工作质量，因为自己还是新人，在为人处事、工作经验等方面经验还不足，在平时工作和生活中，我都能够做到虚心向同事学习、请教，学习他们的长处，反思自己不足，不断提高自己的业务素质。我时刻会提醒自己，要诚恳待人，态度端正，积极想办法，无论大事小事，我都要尽最大能力去做到完美。在平时时刻要求自己，必须遵守劳动纪律、从注意清洁卫生等小事做起，严格要求自己。以不求有功、但求无过信念，来对待所有事情。

二、加强学习的力度，注重自身修养的提高

在中联，企业文化相当的特别，除去第一条的诚实，我最欣赏的就是：终身学习。而这一点正是我想要积极做到的。也

因为这样，我不断的通过网络、书籍等学习人力资源相关的案例分析，利用下班时间学习语言知识，不断提高自己的业务水平和个人能力。工作中，虽然没有特别大的贡献，但是能够配合同事完成各项指标，从中学习，以便以后自己能够更好的独立完成工作。

另外，我也特别注重从工作中吸取教训，不断的总结，认真的学习写作、人事相关的政策、档案管理等相关的知识。也虚心向前辈请教，取长补短，增强自己的服务意识。希望能够尽快的融入到xx这个大家庭中去。

三、坚持做好每一项日常工作，快乐工作，自我肯定

1、出勤方面：每天都能提前至少三十分钟到达办公室，做好上班前的相关工作准备，并能及时检查各个办公区域的清洁、设备的完好等，并更新好sps方便蒋花查询。

2、纸张文档、电子文档的归档整理方面：在工作中，我注意对纸张资料的整理和保存，将有用的及时保存、归档，对于没用的及时销毁。因为很多文字性工作都是电脑作业，所以我也在个人电脑中建立了工作资料档案库。并于每周星期五把工作过的资料集中整理，分类保存，以便今后查找。

四、存在的不足

1、在本职工作中我还不够认真负责，岗位意识还有待进一步的提高。不能严格要求自己，工作上存在自我放松的情况。由于办公室的工作繁杂，处理事情必须快、精、准。在业务能力方面，我还有很多不足，比如在整理会议纪要时，没有抓住重点，记录不全，不能突出主要内容，给领导的会后工作也带来了不便。

2、对工作程序掌握不充分，对公司业务熟悉不全面，对工作缺少前瞻性，致使自己在工作中偶尔会遇到手忙脚乱的情况，

甚至会出现一些不该出现的错误。致使对自己有了些许的怀疑和不确定性，对未来也有了些许的灰暗情绪。

3、偶有缺少细心，办事不够谨慎，显得有些许毛躁。工作是相对简单但又繁、杂、多，这就要求我必须细心、有良好的专业素质、思路缜密。在这方面，我还不够细心，时有粗心大意、做事草率的情况，有时也会比较毛躁忘记一些事情等等。

五、下个月工作及学习计划

1、今后在工作中还需多向领导、同事虚心请教学习，要多与大家进行协调、沟通，从大趋势、大格局中去思考、去谋划、取长补短，提高自身的工作水平。

2、必须提高工作质量，要具备强烈的事业心、高度的责任感。在每一件事情做完以后，要进行思考、总结，真正使本职工作有计划、有落实。尤其是要找出工作中的不足，善于自我反省。

3、爱岗敬业，勤劳奉献，不能为工作而工作，在日常工作中要主动出击而不是被动应付，要积极主动开展工作，摈弃浮躁等待的心态，善谋实干，肯干事，敢干事，能干事，会干事。

4、平时需多注意锻炼自己的听知能力。在日常工作、会议、领导讲话等场合，做到有集中的注意力、灵敏的反应力、深刻的理解力、牢固的记忆力、机智的综合力和精湛的品评力；在办事过程中，做到没有根据的话不说，没有把握的事不做，不轻易许愿，言必行，行必果。

5、要注意培养自己的综合素质，把政治理论学习和业务学习结合起来，提高自身的政治素质和业务能力，以便为景区的明天奉献自己的力量，为本职事业做出更大的贡献。

时光飞逝，转眼间在宜通工作已有一月有余，回顾这一个月的工作，虽然时间短暂，却是感触很深，收获颇丰；同时也发现了许多自己的不足，让我不断的反思、进步。这一个月在领导和同事们的关怀和指导下，我从最初对公司、产品及业务一无所知到现在基本了然于心，而在这个过程中最让人庆幸的莫过于能够结识这么一群可爱的同事们。下面我就对这一个月的工作从两个方面进行一个简单的总结。

1、工作任务方面

来到公司之后，尤其是作为一个销售人员，最当务之急的莫过于尽快的熟悉公司的产品以及各种业务。可能由于在上家公司养成的坏毛病，我一直处于一个拖延的过程，对自己的要求并不那么严格，这个过程中特别感谢贾昆贾总对我的严格要求，让我在工作过程中能够时刻的保持紧张感，将压力转化成主动学习的动力，从而快速的熟悉公司的产品、业务。

在贾总培养我们的过程中，他很善于调动我们的积极性，同时能够把我们需要了解的东西非常生动的传授给我们，在这个布置任务-培训讲解-个人演练-集中考核的过程中，我和一起来的同事快速的熟悉了公司的各种产品以及业务，同时我们也看到了贾总的能力，更加坚定了跟着贾总的脚步往前走的想法。

到目前为止，我已经学习了调度系统的配置、产品终端的参数及配置、整体系统的操作、竞争对手的优劣势以及各个行业的业务知识，大致能够结合行业的业务知识进行系统功能的讲解，当然，作为销售人员来讲，与客户面对面的交流才是最重要的，我需要把目前学到的东西灵活的运用到各个场景中，后续的就是需要更多的跟客户进行实际接触，在实战中不断的完善自己，希望能够尽快为公司创造效益，实现自己的职业目标。

2、公司文化方面

从最初的面试到这一个月的学习过程中，周围同事们的乐观、包容与公司和谐如家庭般的工作氛围一直是让我印象深刻的。在入职当天，人事部门就组织了关于公司文化及发展历程的培训，通过培训，我也大致了解了公司的业务方向，认识了各个部门的领导，这为我之后快速的融入整个团队打下了坚实的基础。

在这一个月的学习过程中也感谢我的导师秦昊，以及公司的各位同事们，感谢他们尽心尽力的帮助我们解决遇到的各种问题，同时积极主动的帮助我们学习各种知识。进入公司这一个月，我最大的感触就是公司的上下级界限没有那么严格，除了在布置任务时，其他时间真的是可以跟领导像朋友一样聊天的，这在之前的公司简直是不可想象的，而且作为公司的一员，我们可以直接参与到部门甚至是公司的决策会议中去，虽然我们很少提出什么好的建议，但是这对我们的发展都是很有利的，我个人来讲特别喜欢这一点。

同时公司的文化氛围是比较浓的，虽然我来的时间比较短，但是通过我们的“今日宜通”就能看出公司真的是人才济济，在这方面我还需要加强学习，争取早日追上大家的脚步。进入到宜通之后，我所感受到的优点远不止此，但是与此同时我也感觉到部分同事工作的积极主动性并没那么高，在这方面还是有提升空间的；另外可能我们来的时间不长，所以感觉公司集体性的活动并不多，也希望公司今后能够更多的安排一些集体活动，不然感觉跟大家的交集除了工作就没什么别的了。

总之，能进入这个宜通这个大家庭，我深深的感到骄傲和自豪，因此我更加迫切的希望能以一名正式员工的身份为公司工作，实现自己的奋斗目标，体现自己的价值，更好的为公司工作。接下来的日子里，我一定会用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，与大家齐心协力，保障公司能够快速发展、蒸蒸日上，与公司一起走向美好的未来。

- 1.行政12月月度工作总结
- 2.月度工作总结模板
- 3.月度工作总结范文
- 4.月度工作总结
- 5.公司统计员10月月度工作总结
- 7.月度个人工作总结模板
- 8.教研月度工作总结

工作总结座谈会流程篇三

工作总结报告是每个单位或个人，对过去一段时间工作的评估和反思，是工作规划和下一步行动的基础。本文就个人的工作总结报告及心得体会进行阐述。

对于自己的工作总结报告，需要从工作的实际情况、工作的遇到的问题、解决问题的方法、工作的收获等方面进行表述。

在实际工作中，我充分理解和把握主管嘱托的重点和细节，通过加班、深入了解市场情况实现销售任务的完成。在完成销售任务的过程中，也遇到了不少问题。比如在产品沟通上，要求客户提供每一个需求、反馈信息，但客户反映信息不准确，导致产品设计出现很多问题。针对这个问题，我主动沟通客户，解释设计的难点和影响，坚持客户的核心需求和优化设计，最终得到了客户的认可。

第三段：心得体会

从工作总结报告中我进行深入反思，对工作的优点和不足加深了认识，同时也获得了宝贵的经验和教训。在遇到问题时，要善于寻找解决办法，听取建议，尝试融合，多角度找到解决问题的出路。同时，要强化客户导向，加强沟通能力与信息整合能力，提高工作效率和成果。

对于工作总结报告，我们应该如何看待呢？

首先，工作总结报告是对自己的工作进展和成果的客观总结，它能够帮助我们发现问题，及早纠正，完善自己的能力和素质；其次，工作总结报告同时也是对工作人员工作能力和绩效的全面评估的依据，对于领导及同事的评估和沟通起到至关重要的作用。

第五段：结论

在工作总结报告和心得体会中，我们应该从客观实际出发，理性看待自己的工作表现，找出问题，完善自己的能力和素质。同时，更要求客户导向，加强沟通能力与信息整合能力，提高工作效率和成果。最后，工作总结报告是评估和反思的基础，它塑造着我们的成长道路，有利于不断提升自己的事业和工作绩效。

工作总结座谈会流程篇四

军旅二年，我的社会实践能力有了很大提高，我参加了不少的大型军事演习并做过一些社会小实践，参加演习活动认识到了更多的战友，也增加了渔其他战友之间的交流和学习的机会，锻炼了自己的交际能力，此外，海一直做图书室管理员，共青团委员，文体文员、。中队文书，这些对自己即是眼里有是动力，我喜欢做一些社会小活动，会让自己军旅生活更加的丰富多彩。

个人认为这个世界上并不存在完美的人，每个人都有自己的

优缺点，但关键是否正式并利用他们，二年来，我不断的自我反省，归纳了一些自己的优缺点。

我的优点是诚实、热情、性格坚毅。我认为诚信是立身之本，所以我一直是以这样来要求自己的，答应别人的事情一定按时完成，由于待人热诚在学习知识的同时我更懂得了，考虑文体应该周到，这在我当文书的这段日子中充分的'展示出来，一个人最大的敌人不是别人而是他本身。真没多年来，我一直都是在跟着自己作战，准确的说，是和自己的意志作战，现在回想起来，我确实比以前坚毅许多，但我不会松懈下来，以上的这些优点，是我以后立身处世的根本，我应该继续保持，并不断一次来鞭策自己奋发向上。

我个人认为自己最大的缺点就是喜欢一心二用甚至多用，进攻尽力性格急躁，喜欢一口气学很多东西，但是贪多嚼不烂，吧自己高的很疲惫，如今想来这样其实并不好，正所谓贵在精而不在广，如果我一段时期内专注与一种学问，不求博但求精，相信一定能更深刻的理解并掌握这们知识，自从我发现自己有这个缺点和问题后，我常常警戒自己。

通过二年的军旅生活，学到了很多知识，更重要的是有了较快掌握一种新事物的能力，思想变成熟了很多，性格更坚毅了，认识了很多的战友和朋友，建立起了友谊，并在他们的交往中提升了自身素质，人情了自身的一些短处，并尽量改正，社会实践能力有所提高，为将来走向社会奠定了基础。

二年的军旅生活是我人生的这条线上的一小段，是闪闪发光的一段，他包含了汗水和收获，为我画平人生的线起着至关重要的作用。

工作总结座谈会流程篇五

测绘工作是一个充满挑战的职业，需要时间、精力和扎实的技术知识。在过去的一年里，我作为一名测绘工程师，参与

了多项测绘任务，收获了不少经验和体会。本文将结合实际工作经验，总结自己的测绘工作，分享个人心得和思考。

在一年的测绘工作中，我主要参与了道路建设的前期测量和地形测量任务。针对不同的项目，我根据设计要求和工程实际情况，制定了详细的测量方案，安排测量人员和装备，组织实施。在工作中，我遵守工程规范，严格控制误差，确保了数据的准确性和可靠性。此外，我还及时上报了测量数据和报告，与工程设计、监理和施工等相关部门保持了密切的沟通协调，为工程的顺利进行提供了有力的支撑。

第三段：经验分享

在测绘工作中，我深刻体会到一个真实而准确的测绘数据对工程的重要性。在测量中，我们应该注意测量设备的维护和校准，规范化测量操作，确保测量误差控制在合理范围内。同时，我们也应该关注项目现场情况，灵活应对复杂情况，保持耐心和专业性。此外，测绘数据的整理和处理也是至关重要的，我们需要熟练掌握相关软件和技术，快速高效地完成数据处理工作。

第四段：心得体会

在测绘工作中，勇于尝试和学习是非常重要的。由于测量任务的多样性和复杂性，我们需要接受不同的挑战和工作重点，深入了解各类测量标准和技术规范，扩展自己的专业领域和知识面。此外，我们还需要注重团队合作和交流，分享经验和资源，避免重复工作和浪费资源。

第五段：结尾

通过一年的测绘工作，我收获了很多经验和成果。在今后的的工作中，我将继续秉承认真负责、学习创新、团队合作的工作态度，努力提高自己的工作能力和素质，为测绘事业做出

更大的贡献。同时，我也期望能够与更多的同行交流、学习，共同推进测绘工作的发展和进步。

工作总结座谈会流程篇六

一、勤于学习，努力提高自身素质和工作能力

任职以来，本人能紧密结合新的形势和任务，注重自身政治理论和业务知识的学习，不断拓宽知识面，努力提高综合素质和能力。一是通过参加中心组和支部的集体学习及自学，提高自身的政策理论水平；二是加强业务尤其是专业知识的学习，了解系各专业基本知识、现状、发展方向等，为自己更好地开展工作奠定了基础；三是注重向班子其他成员和身边的同志们学习，能维护大局，坚持原则，爱护班子的形象，维护集体的声誉，能摆正自身位置；四是参加了省高校中青年干部培训班的学习，开阔了视野，锻炼了能力，本人还获得优秀学员称号，结业论文被河南省高校干训中心第23期《干训之窗》选编；五是及时总结，先后在国家cn级刊物发表论文一篇，任副主编参与编写教材一部，撰写的大学生思想政治工作案例获学院一等奖等。

二、尽职尽责，认真完成了分管工作

1. 按照院党委的统一要求，抓了党员干部和教职员工的政治理论学习，

组织开展学习实践科学发展观活动；通过形势与政策课、党课、主题班（团）会等形式对学生进行思想政治教育；紧密围绕系教学科研工作，做好党员与教职工的思想政治工作。我们医学技术系从20xx年4月时的15个班级、526名学生、四个专业、14名专任教师、实验室建设基础薄弱，发展到目前的25个班级、近1100名学生、五个专业（含方向）、19名专任教师，实现了医疗美容、康复技术和医用电子三个专业的专任教师“0”的突破，实现了学生顶岗带薪实习，学生高

质量就业，就业率保持在100%，历经艰辛。虽然目前仍然困难重重，比如：专业与专业教师比全院最低、外聘教师与学生比全院最高、校内实习实训基地建设任务艰巨等等，但我们不等不靠，赢得了老师们的理解和支持，大家在各自的岗位上都能认真履行职责，保证了教学质量和管理水平的稳步提高。

坚持“三会一课”制度，发挥党员的先锋模范作用。

3. 加强党风廉政教育，促进党员干部廉洁自律。一是组织大家认真学习党风廉政建设的相关规定和各级领导的讲话要求，使党员干部、教职工更深刻地领会加强党风廉政建设的精神实质，加强自律意识。二是加大党务政务公开的力度，充分发挥教职工的主人翁作用，动员他们积极参与各项改革，凡晋级晋职、评先评优等事关教职工利益的事项，都经系领导班子召开党政联席会议研究，及时向教职工通报情况。三是按照学院纪委的要求，认真落实了行风评议、党风廉政目标责任制建设及涉教收费情况自查等工作任务。

表彰，14个集体和233名个人受到了学院表彰，有389人获得了各级各类奖学金，获奖比例逐年提升。四是抓了学生党员发展工作。加大入党积极分子的培训力度，先后组织8期党校（含系分校）培训班，近千名入党积极分子参加了培训。共发展学生党员137名，学生党员的整体表率作用发挥好、辐射效果突出，在他们的影响下，积极要求进步、向党组织递交入党申请书的学生已超过系学生总数40%以上。

5. 能及时指导分工会、团总支、学生会按照章程开展工作。分工会坚持“三必访”制度；开展文体活跃教职工的业余生活；组织召开了我系一届一次民主管理大会，促进了系民主制度建设；开展建“职工小家”活动。系分工会荣获学院20xx年先进分工会□20xx年运动会体育道德风尚奖。团总支、学生会注重自身建设，顺利完成了新老交替，保证了工作的连续性；团总支、学生会结合系教学、管理工作的实际

举办了一系列富有教育意义的活动，取得明显效果。

6. 协助主任抓了实验实训基地建设、校企合作办学等工作，成效明显。医疗美容和医用电子专业校内实验实训基地从无到有，校外实习实训基地从只能满足2个专业的12个，发展到能目前满足4个专业学生实习的32个。和珠海格雷斯联系签订了共建“医疗美容高科技实验实训室”协议，引进仪器投入100余万元；和上海康戴眼镜有限公司联系签订员工培训协议，引进仪器投入预计10余万元；和河南省煤碳卫生学校签订眼视光技术专业成人大专学历教育合作协议，已经完成了学生招生录取等等。

7. 按照党委要求抓了后备干部的培养推荐工作，先后有3名同志走上了不同的管理和领导岗位。

三、以身作则，增强廉洁从政的自觉性

我始终以一名党员领导干部的标准来要求自己，能严格遵守《党员领导干部廉洁从政若干准则》以及其它有关廉政规定，克己奉公，防微杜渐；自觉按照民主集中制原则办事，真正做到自重、自省、自警、自励，始终保持共产党人的政治本色，没有不廉行为的发生。

四、存在问题及整改措施

任现职以来，做了一定的工作，取得了一定的成绩，但与学院党委的要求和同志们的期望，还有不少的差距，主要表现在理论学习不够、学习浮躁，工作实践中还没有很好的掌握思想武器；思想上还不够解放，领导艺术和方法还欠缺，处理问题还不够果断；工作中还存在畏难情绪；系班子不健全，工作人员不到位或满足不了需要，一定程度上也给工作带来了很大的困难，有时感觉很累。

鉴于上述不足之处，自己决心在今后的工作中加以改进和完

善。一是要有计划、有步骤的进一步加强自身的政治理论和所需业务知识的学习，不断提高自身素质和工作能力、领导能力。二是在工作中，要进一步解放思想，更新观念，本着对组织负责、对工作负责、对同志们负责的态度，落实好民主集中制，大胆管理。三是要转变工作作风，力戒形式主义、官僚主义，要经常深入实践，了解并敦促解决大家关注的热点、难点问题。

新的一年，我们还将面临许多困难和问题，我会始终保持一个昂扬振奋、踏实求真的工作状态，以只争朝夕的精神，积极投身工作，为医学技术系的发展作出自己最大的努力。

以上述职，不妥之处，请大家批评指出，谢谢大家！

工作总结座谈会流程篇七

陈列工作是商场销售过程中非常重要的一环，它通过独特的展示方式吸引顾客的眼球，使产品能够更好地被顾客看到、了解和购买。在过去的一段时间里，我有幸参与了陈列工作，并积累了一些经验和心得。在这篇文章中，我将总结和分享这些经验，并对未来的陈列工作提出一些建议。

在陈列工作中，我发现以下几个方面是至关重要的。首先，产品摆放要合理。不同的产品要根据其特点和使用场景进行分类和摆放，以便顾客更容易找到和选择。其次，展示区域要整洁有序。清晰的展示区域不仅会给人以舒适感，还能提高顾客对产品的好感度。再次，灯光和音乐的运用也非常重要。适当的灯光和音乐可以创造出舒适和奢华的购物环境，吸引顾客停留并促进销售。最后，陈列人员的形象和服务态度也能对销售产生积极影响。专业化的陈列人员不仅能够给顾客更专业的建议，还能提高顾客对产品品牌的认可度。

第三段：心得体会

通过参与陈列工作，我意识到以下几点是非常重要的。首先，主题和创意是陈列工作中的核心。通过给陈列区域设置一个主题，可以使整个陈列更有吸引力和辨识度。其次，时刻关注顾客的需求和喜好。市场和顾客需求是不断变化的，陈列工作要时刻跟进和适应，以及时满足顾客的需求。再次，团队合作是成功的关键。一个高效的陈列团队需要成员之间相互配合和沟通，共同努力达到工作目标。最后，持续学习和创新是提升陈列工作质量的重要途径。随着市场和技术的变化，陈列工作也需要不断学习和进步，以跟上时代的步伐。

第四段：未来建议

对于未来的陈列工作，我有以下几点建议。首先，加强对产品知识的了解和学习。只有对产品有深刻的了解，才能在陈列工作中更好地推销和介绍产品。其次，保持对市场趋势的敏感度。及时了解市场动态，及时调整陈列策略，以满足顾客的需求，提高销售。再次，加强团队的协作和沟通。只有团队成员之间的有效沟通和协作，才能达到工作目标，提高效益。最后，积极参与培训和学习。通过学习和培训，不断提升自己的专业水平和技能，为陈列工作的成功做出更大的贡献。

通过这段时间的陈列工作，我深刻体会到陈列工作的重要性和挑战性。合理的陈列能够提高产品的销售和品牌形象，对商场的销售业绩起到重要的推动作用。同时，陈列工作还需要不断学习和创新，以适应市场的变化和顾客的需求。希望未来能够继续学习和成长，为陈列工作的发展做出更大的贡献。

工作总结座谈会流程篇八

我从入职到今天可以说就是5个月了，在这公司的5个月，看着公司一天天变化，也看着自己一天天的成长，生活是如此充满希望。每日永无止境的问题，不断的磨练着我们，

也不断的坚强着我们，很快新的1年就要到了，新的挑战也会跟着而来，我希望我和我的团队明年会更加的强大，发挥着更多的作用。蛮想找个很安静的环境，喝个茶，听个歌，安安静静的数下自己今年的收获，然后再想想明年的事情！

二、 个人总结：

我是7月x日入职的，前期和很多新来的员工一样，刚来的那段日子，真的挺迷茫的，部门是刚成立的，没有专业的实施主管，没有人告诉我什么是商家编码，没有人给我介绍网店是什么样子的，我要如何开始学习这个系统。我刚后的第一个星期，我就跟着池龙发去了奥巴实施，那个时候，真觉得自己就是个二愣子，啥都不会！回来后的我，努力的整理着在奥巴那4天遇到的问题，靠着自己的感觉提出问题的不合理，同时也告诉公司，我需要有人给我们一些系统的培训！

很快，所有的努力终于有了回报，公司组织了培训，详细的从网店到系统的操作，让我明白系统为什么能对接上网店，怎么对接的！我之前提出的问题，原来是可以那样解决的。同时终于我们也有了真正归属的部门：客服中心。

在客服中心的时候，因为是刚来的员工，每天做的工作就是学着别人测试系统，虽说没有测试任务，但是每天都会要求自己去做测试每一个功能，我知道，测试不只是测试，也是一种学习！在9月份之前，我都是没有客户实施的，这段时间除了测试系统，我自己也学着做各种各样的操作视频。没有人要求我这么做，但是我知道我要去做这些事情，同样的目的，我做出了的视频不一定能帮助别人，但一定可以帮助我！

在9月初的时候，我终于实施了1个客户，上海能赢。非常非常的感谢这个客户，多谢他的宽容以及指导，我艰难的实施完成了这个客户，也让我明白，实施真的不是一件很轻松的活！整个实施过程，我学到不只是软件的技能，也学到了软件系统的分析，功能文档的整理！

后续的实施慢慢的开始顺利，不过由于性格上的急躁，加上长期的异地实施，让我情绪没能稳定，在给2个客户实施的时候言语过于急躁，着急着回去，没有把客户的事情放在心上，导致实施质量很不好，虽然最后这2个客户还是使用系统了，但是由于我的工作态度，给客户造成了很不好的印象，这也是我后来一直警告自己的！

三、 我的收获：

2、 实施后过程中处理问题态度，影响着这个客户对你的看法，一定要积极主动的处理问题，也许客户的问题我们无法解决，但是我们可以参与进去帮他们去想别的办法，那么再刁难的客户也会感激你，这点我很感谢业务部的伍恒才，我非常很认同！

四、 部门总结

实施部8月份至今，现有人数4人，离职2人

客服部8月份至今，现有人数8人，离职2人

客服中心已接项目135个

1、 现有问题

a. 客服人员的专业技能还是比较欠缺，由于目前所接受的项目大部分是开源宝，加上实践的机会较少，客服人员对于系统的概念还是有些抽象，在处理问题的效率上还要继续提高！我的想法是加强客服人员的培训，多内部交流，加强部门内，以及部门之间的信息流通，多走出去实践！

b. 实施人员这块我感觉的就是信息的获取上，目前公司对于系统的研发进度以及规划并没有对实施部门真正的开放，而且公司对实施人员的培训很少，都是通过实施人员之间的交

流来获取大部分的信息，导致系统的改动以及一些新功能，需要在实施过程中才能发现，另外公司培训这块我有和业务人员交流过，公司对于系统的培训确实非常的少，这也是一些业务人员离职的原因。

2、 解决的方式

a. 和部门人员一起制作系统的实施手册，操作手册，定期整理常见客户问题，加强客服人员培训，增强部门内，部门外的信息交流，多带出去实践！

3、 明年的计划

c. 要求更好的服务态度，部门人员要定期的进行一次自我反省

d. 定位客服中心在公司整个团队中的位置：客户服务，信息的收集整理，各个部门的衔接，在提供强有力的后勤保障的同时，也提供更准确的市场信息，为公司在老客户身上挖掘更多价值提供更多的信息！