

最新疫情防疫心得体会 在校防疫情心得体会(大全5篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。相信许多人会觉得总结很难写？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

催收工作月总结 电话工作总结篇一

还记得当同事已经打了好多通电话之后，我才敢打自己的第一通电话，当时拿电话的手都是颤抖的，心里竟然还在祈祷不要有人接电话。可是并不如我所愿，那边接起了电话，我一时之间竟不知道自己要说什么了：开始想好的那些话语都烟消云散了，后来就把话术都记在本子上慢慢年习惯了也就好了。到现在想想，那时真的是很傻的。

在追求成功的时候，必然会碰到各种各样的困难、曲折、打击、不如意。可能这个世界上会有极少数的人，他的一生一路顺风，但是大部分的人，他都曾经遭遇过失败或正在遭遇失败，包括很多成功人士也是一样。除了要对自己当初确立的目标要有坚定的信心外，必须要不时回过头去，检验自己一路走来的足迹有没有偏离了轨道，有没有多走了弯路，如果走偏了就赶紧回来，赶紧修正，不时地总结和回顾，才能保证方向永远是正确的。正如常言道：“一个人不追求进步的同时就是在原地踏步”！

此时回头一想，我本人在工作中还是存在不少的缺点和不足之处，尤其最明显的一点就是马虎大意，在发传真的时候忘记该称呼有几次，甚至有次去开会竟然还把鞋子忘记了带，最后还是满天去借，此等性质的问题细节在生活中也是经常发生；打电话的时候还是不能够独立面对问题，在客户遇到问

题的时候自己容易惊慌失措，不能镇定的稳住阵脚，就把电话直接塞给师傅或者其他同事了，这点来说，现在做的非常不好，包括打回访自己都不会去打，现在刚来了不到一个月的新人可以自己面对这些问题，我这点就做的不够成功了，以后一定要努力改掉这个习惯，不能什么时候都依靠别人，要靠自己解决！

还有一点是平时工作和生活两者不能区分开来，有时工作中的烦恼会带到生活中，而生活中不愉快的心情也有时导致一天的心情，当然这样是肯定不好的，因为一天没有好心情就直接决定能否有回执来报答一天的劳效！所以平时工作以及生活中，在自己给自己调解的同时要坚信：郁闷的人找郁闷的人，会更加郁闷。一定要找比自己成功的人，比自己愉快的人，他的愉快会感染会传染，就会找到力量和信心。

在学习了，电话营销的过程中我才发觉做销售的最主要是怎么样跟客户沟通，当你拿起电话想要打电话给客户的时候，你首先有没有想过要跟客户说些什么？客户才会跟你继续说下去，而且还会问你很多的问题，才会相信你从而永远变成你的忠实客户，并且是依赖性的客户。

在打电话中最能看的出一个人的品质，一个人内心的世界，在打电话中你可以表露的明明白白，无论你平时怎样掩饰。那么，我们所拨打的每一通电话当中，是不是要给对方的一种温馨的感觉呢，或者是亲切的友好，你的良好的形象和公司的形象都会在电话当中传达给对方，我知道在市场竞争日趋激烈的今天，学习电话营销的同学，深切地感受到电话营销工作难做。尤其是在与客户沟通受阻后，如何做好客户思想工作，努力争取客户最终选择我们公司的产品，我觉得其中存在一个沟通的技巧。下面是电话营销的几点肤浅认识。

在每次通话前要做好充分的准备。恰当的开场白是营销成功的关键，所以在营销前要准备相应的营销脚本。心理上也要有充分的准备，对营销一定要有信心，要有这样的信

念：“我打电话可以达成我想要的结果!”。

通话过程中要注意做到简单明了，尽量用最短的时间，将营销的业务清晰的表达清楚，引起准客户的兴趣。说话时含糊糊、口齿不清，很容易让通话对象感到不耐烦。

语速要恰当，不可太快，这样不但可以让对方听清楚所说的每一句话，还可以帮助自己警醒，避免出现说错话而没有及时发现。另外，说话时语言要通顺流畅，语调尽量做到抑扬顿挫，并要做到面带微笑，因为微笑将会从声音中反映出来，给人真诚、愉悦的感觉。

良好的沟通，应该是以听为主，以说为辅，即70%的时间倾听，30%的时间说话。理想的情况是让对方不断地发言，越保持倾听，我们就越有控制权。在30%的说话时间中，提问题的时间又占了70%。问题越简单越好，是非型问题是最好的。以自在的态度和缓和的语调说话，一般人更容易接受。

在电话营销过程中，常常会听到客户对我们电信的抱怨。那么，如何处理抱怨电话呢?首先，应该牢记以客户为尊，千万不要在言语上与客户发生争执。其次，必须清楚地了解客户产生抱怨的根源。最后，应耐心安抚客户的心，将烫手山芋化为饶指。一般情况下，如果客户反映的问题在自己的职权范围内能够解决，那么就立刻为客户解决;如果在自身的职权范围内无法解决问题就马上向上反映，直至问题得到妥善解决。

催收工作月总结 电话工作总结篇二

白驹过隙，来到公司也半年了，从菜鸟催收员成长为老鸟催收员，经手了几百个案子，了解了几百种案情，分析了几百个债务人，发现做催收也是一门学问，一门考验我如何分辨真实与谎言、如何选择顺势或逆势、如何处理事实和狡辩、如何战胜自己和敌人的大学问。做的好与不足，都已成为过

去，重要的是如何在即将到来的一年中发扬自己的长处改善自己的不足，以迎接未来更大的挑战。现将过去工作中的事情向领导汇报，希望领导批评指正。一，业绩总结。

2014年7月份至2014年12月份，总回收金额466254.5元，为公司创造佣金62059.5元，为部门创造业绩 $62059.5 \times 0.7 = 43441.65$ 元。对于这份成绩单，自己都很不满意，有愧于公司领导的信任和栽培。二，工作总结。

尊敬的领导您好：

我是xxx自xx月xx日来到xxxx催收与反欺诈部这个大家庭。首先学习了我处贷后催收工作的相关知识，及岗前各位同事的指导和总部的催收培训。然后正式上岗催收一个月。在这一个月里我秉着一边向优秀的同事学习，一边自我总结的工作原则。说说我的认识。

首先、催收能力有待很大的提高，我们是直催部门不是总部电催部门，如果我们的水平还停留在提醒式催收的水平那我们部门就没有存在的竞争力了。我们的另外一个优势就是能落地上门催收，各家银行各家催收公司都在实施上门催收如果不能有过人的技巧怎能保证优先挽回我行的损失。

其次、催收的技巧问题，我们在催收中总会用到交通银行北京办事处司法组这个称谓，首先我们的法律知识要学习，民事诉讼流程、诉讼费、罚金、强制执行、支付令、刑事诉讼流程、刑法条款、刑事处罚后果。如果这些基本知识都不能掌握牢了，轻则客户认为你不专业、重则认为你是骗子。在催收中我们的客户90%以上都是换了单位住宅，怎么能掌握客户的现在资料。对于很多我不是不还就是没钱这种客户我们怎么能督促他想办法把钱还上等问题。在以后的工作中还要不断的学习。

根据河南亿信投资担保有限公司工作的指导思想，我们紧紧

围绕着“稳步快速发展”的这一中心。公司迅速占领市场，业务规模进一步扩大，随着借款客户增加、额度增大、风险提高，为保护公司资产安全特成立保全部，负责借后的监管和催收还款工作。纵观半年的业务工作，我们看到经过努力所取得的成果，特别是我部由于成立不久，能在各项资料不全，人员少，时间紧的情况下，团结一致，克服困难，在较短的时间内使催收还款、资产保全等工作有了不小的进展；另一方面我们也看到了借后监管和催收的艰巨性和长期性。

我部自成立以来，迅速进入工作状态，摸清家底，完善不良借款管理机制。随着公司业务的进一步扩大，为保证催收监管工作有计划顺利进行，我部门先后建立融资台账，还款台账和借款档案管理机制，为监管、催收工作打下了良好基础。在借款合同履行期间，对项目进行跟进跟踪考察，认真分析项目运营情况，严控项目经营风险；到期积极催收，提前通知借款单位或个人做好还款准备；逾期还款即时书面通知债务单位或个人，加大催收还款力度；对有还款难度的单位或个人加以疏导，使其尽快偿还借款。截止目前，多数借款已按时如数偿还，遗留逾期借款也得到了良好的控制。

在工作期间由于经验不足，给借后监管和催收工作造成了一定的难度。公司上半年业务发展迅速，项目监管措施未能及时跟上，给后期的催收工作也造成了不良影响。我公司经营投入的一些项目大多是银行不愿意接受的项目，因此风险加大，为控制风险，必须使用比银行更加严格的监管措施，对涉及额度较大的，应派专人对其进行监管，保证资金的专款专用，减少风险。在保证借款项目安全时，采用的抵押、质押、转让等措施一定要有可控性，在项目执行期间能够及时了解情况，做出反应对策；为增强控制风险能力，尽量要求借款客户提供易变现的抵押物。为保证企业或个人还款能力，在借款时应要求其提供具有还款能力的反担保人，逾期责令反担保人提供连带责任。虽然我公司到目前为止，还未有依靠法律催收的经历，但加大诉讼执行力度，充分发挥依法催收的积极作用，对多次催讨未果，又有财产可执行的赖账户

坚决予以催收，对保证公司利益有巨大的作用。

1、结合《民法通则》、各种案例和银行催收工作经验，以求对公司的催收不良借款、落实债权债务、保全企业资产工作有所帮助。提出如下建议：（1）不良借款催收一定要用书面形式，不能只通过借款人归还本金或利息来中断诉讼时效；

（2）逾期借款催收通知书除要求借款人、反担保人签名盖章外，还应要求其盖上手印、写上签收日期；（3）应积极主张对担保人的追索权；（4）对已生效的法律文书不要忘记对所有被告（含借款方、反担保方）的申请执行等。

2、多管齐下，加大力度催收不良借款，要求相关部门在艰巨的催收工作中，继续采取超常规的手段与办法，抓住机遇，努力寻找盘活不良资产的突破口。上下密切配合，在催收攻坚留下的“硬骨头”中再逐笔分析，继续采取“一户一策”等有效手段，根据各户沉淀原因分别制定出催收盘活化险方案，并制定了2012年催收不良借款考核奖励办法，按年兑现专项奖励等有关考核规定，加大呆账借款核销力度，化解不良资产风险。

3、实行大额不良借款专人负责跟踪管理制度，千方百计、不遗余力地协助保全部进行催收，并共同对有关借款、反担保单位进行催收及协商还款事宜。

4、密切注意企业的动态，多方面了解有关社会信息和当地经济发展趋势，多方面了解该情况对我们的有利性及该债务的可收回性，以尽力挽回出借资金损失。

5、为尽快使抵债资产得以处置与变现，应深入调查待处置抵债资产的实际情况，积极协助联系拍卖公司对待处置抵债资产进行拍卖处置。

催收工作月总结 电话工作总结篇三

光阴如水岁月如梭，本人自20__年__月份担任催收员工作至今，已经有快一年时间。一年中，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我各方面都取得了长足的进步。

记得当初面试的时候，自己连什么是催收，外方是做什么的都不清楚。所以，当我被单位录用以后，如何去认识、了解并熟悉自己所从事的催收行业，便成了我的当务之急。

一、理论学习使我对催收行业有了一个初步的认识和了解

信用卡催收员隶属于信用控制部门，主要负责过期欠款的提醒和催收。一般来说，根据负责的欠款时间的不同，分为几个等级(front—end、mid—end和back—end)工资也因而有不同。要求反应灵敏，有一定心理承受能力，能在压力下工作，部分要求有较强英语对话能力。平时工作主要是根据数据库里显示的欠款客户名单打电话去提醒及催交。

二、坚持思想政治学习让我的思想理论素养不断得到提高

一直以来，我始终坚持学习各种金融法律、法规，积极参加单位组织的各种政治学习活动。通过不断学习，使自身的思想理论素养得到了进一步的完善，思想上牢固树立了全心全意为人民服务的人生观、价值观。

(2)七八月份前排部分催收员整组转岗中排支援；

(3)以及近期优秀录音、转坐席评分等问题；

(4)更重要的是我从一名普通员工晋升为带职人，工作重点的转变，这期间是经历了一段不短的思想挣扎期。

作为一名优秀的催收员工，我仅需要有质有量完成好本职工作，做到零投诉零质检，每天都有新进步；当我升为带教干部时，在做好优秀催收工作的同时，要身兼带教的责任，把自己的技能，工作心得，沟通诀窍毫无保留的教授给同事，并成为团队里的影响力带动其共同成长！

催收工作月总结 电话工作总结篇四

光阴如水岁月如梭，本人自20xx年x月份担任催收员工作至今，已经有快一年时间。一年中，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我各方面都取得了长足的进步。

记得当初面试的时候，自己连什么是催收，外方是做什么的都不清楚。所以，当我被单位录用以后，如何去认识、了解并熟悉自己所从事的催收行业，便成了我的当务之急。

信用卡催收员隶属于信用控制部门，主要负责过期欠款的提醒和催收。一般来说，根据负责的欠款时间的不同，分为几个等级[front—end][mid—end]和back—end[]工资也因而有不同。要求反应灵敏，有一定心理承受能力，能在压力下工作，部分要求有较强英语对话能力。平时工作主要是根据数据库里显示的欠款客户名单打电话去提醒及催交。

一直以来，我始终坚持学习各种金融法律、法规，积极参加单位组织的各种政治学习活动。通过不断学习，使自身的思想理论素养得到了进一步的完善，思想上牢固树立了全心全意为人民服务的人生观、价值观。

(2) 七八月份前排部分催收员整组转岗中排支援；

(3) 以及近期优秀录音、转坐席评分等问题；

(4) 更重要的是我从一名普通员工晋升为带职人，工作重点

的转变，这期间是经历了一段不短的思想挣扎期。

作为一名优秀的催收员工，我仅需要有质有量完成好本职工作，做到零投诉零质检，每天都有新进步；当我升为带教干部时，在做好优秀催收工作的同时，要身兼带教的责任，把自己的技能，工作心得，沟通诀窍毫无保留的教授给同事，并成为团队里的影响力带动其共同成长！

催收工作月总结 电话工作总结篇五

现将 xx 年公司业务开展、运营情况及相关工作情况总结 如下，请予审议。在 xx 年取得的成绩的基础上，公司 xx 年继续以服务 地方经济,支持地方中小企业发展为宗旨,坚持政策性导向、公司 化管理、市场化运作，认真贯彻落实科学发展观，以服务企业为 契机，紧抓区委、区政府的目标和任务，充分发挥银行与企业之 间的桥梁作用，重点围绕解决企业融资难、贷款难等主要问题， 积极主动为企业生产经营排忧解难。

一、xx 年工作情况 (一)目标完成情况 公司 xx 年共计为 xx 区区内中小企业实现融资 xx 万元， 其中新增融资类项目担保贷款额 xx 万元，通过帮助企业整合反 担保资产直接从金融机构获得融资 xx 万元，非融资类项目 xx 万元。在保余额 xx 万元;实现担保收入 xx 万元。公司完成营 业税 xx 万元;解除担保责任 xx 万元，代偿金额 xx 万元，损 失 xx 元，按相关规定提取未到期责任准备金和担保赔偿准备金 xx 万元，实现利润 xx 万元。。

(二)xx 年主要工作 1、公司继续着力于提升公司服务水平及防范风险能力，确 保在解决好中小企业融资难问题的同时也做好保障公司资本金 的安全。为提高公司的风险防控能力，积极组织全体人员参加担 保协会从业资格证及风险高管的培训， 公司全体员工均已取得担 保行业从业资格证， 50%的

员工已取得担保机构风险控制高级管理人员结业证书，进一步从人的角度上了提高公司的业务能力及抗风险能力。与此同时，公司逐渐扩大业务范畴，紧紧围绕担保业务组建了担保服务中心，目前已可承接企业及个人资产评估、贷款卡办理及代理非融资性业务，并计划进一步承接会计审计事务，以更好的为担保客户提供一站式优质服务。

2、公司积极扩大业务范围，与区就业服务管理局、区信用联社合作，将小额创业促就业贴息贷款纳入担保公司服务范畴，为更多的城乡就业创业人员提供快捷方便的小额贴息贷款服务。

3、着力于优化区内融资环境。目前公司仅有三家合作金融机构，即 xx 区信用联社、工商银行 xx 分行、包商贵民村镇银行，为了更好的为区内中小企业服务，公司积极寻求新的合作伙伴，目前已与绵阳商业银行完成初步接洽，预计将于 xx 年 2 月份达成合作协议，建立信用备案，实现伙伴关系。合作金融机构的进一步扩大将更有利于中小企业、个体工商户、城乡就业人员在融资担保过程中简化手续，降低融资成本。

4、着力于加强保后监管□xx 年，通过公司的保后监管和到期积极催收，共计解除担保责任 xx 万元，代偿 xx 万元，损失 xx 元。

5、公司竭力协助中小企业规范企业管理，建立健全财务管理制度，真实反应企业经营信息，合理规划自身营运资金，恰当确定资金需求。

(三)存在的主要问题

1、识别和控制风险能力尚待加强。担保工作专业性强、涉及范围广、需要多方面知识。目前公司专业人员较少，难以满足业务需要。

公司成立一年多以来，累计办理了 xx 笔融资类业务，在保后监管中出现了一部分风险等级较高的次级类担保项目，如，以公司名义担保贷款的[]xx 市 xx 区 xx 发展有限公司[] xx 市 xx 旅游开发有限公司；个人名义担保贷款的如李彬等。

出现风险的主要原因在于落实反担保措施上有部分缺陷，导致担保贷款到期难以执行反担保物。

2、由于融资担保环节中涉及多方审批，审保会对担保项目反担保措施要求较高，合作银行及信用社审批较严，手续繁琐等原因，中小企业融资成本仍相对偏高，项目上报审批时间较长，整体效率还有待提高。

3、由于公司成立于 xx 年下半年，因此大部分业务发生于下半年，客观上下半年各大金融机构贷款规模紧张，导致很多客户完成了授信审批工作而金融机构贷款发放无法及时到位的情况出现。

二、xx 年工作计划（一）目标任务

xx 年实现担保额 xx 万元，实现收入 xx 万元，其中担保费收入 xx 万元，利息收入 xx 万元，代偿率不超过 xx[]损失率不超过 xx[]

(二)xx 年工作重点 1、完善担保业务流程，提高抗风险能力。根据担保公司成立一年多以来的业务办理经验，公司将进一步调整和完善担保业务流程，提高业务流程的实用性和规范性。另一方面，针对公司目前业务办理中出现的有关问题，进一步加强对担保项目的审查，包括主体资格、信用记录等各方面综合考虑。其次要严抓担保业务办理的程序问题，在授信后要确保反担保物确实可执行的基础上通知相关银行放款，做好担保业务前期的风险防范工作。

2、规范中小企业经营，提高融资能力。一是要规范企业财务管理，建立健全财务管理制度，真实反映企业经营信息，合理规划自身营运资金，恰当确定资金需求。二是要加强和银行及担保公司的沟通合作，在银行和担保公司建立完善的信用备案，以便在融资担保过程中简化手续，降低融资成本。三是通过相关部门的协助，实现担保公司取得人民银行征信查询系统的权限，以便快捷的掌握申保企业及个人的征信情况，提高审核效率，降低担保风险。

3、推动行业协会，商会建设。我区中小企业底子薄弱，反担保能力较差，尤其是农林牧渔相关行业，需要贷款的企业多，底子差，难以获得金融机构的有力支持。建议促成行业协会，商会建设，通过行业协会商会联保的形式为有需要贷款的企业提供反担保，以达到金融机构的审批条件，从而促进小企业，乃至整个行业的健康快速发展。

4、完善融资担保服务。公司受限于注册资本金，一方面无法与更多商业银行开展合作关系，另一方面也无法开展非融资类担保业务。公司为了解决这一问题，已于第三季度对青川县永生担保公司的业务开展及灾后农房重建基金管理进行了实地考察学习，并形成报告，拟通过和相关部门洽谈，争取将农房重建基金纳入担保公司管理，一方面为区内财政减轻压力，另一方面提高担保公司融资能力，以便为客户提供更优质更全面的服务。

5、完善和加强保后监管□xx年公司将继续致力于到期贷款项目的贷款催收工作解除担保工作，将继续完善和加强保后监管工作，努力降低风险，争取实现零担保损失。

6、通过提前回收贷款、或半年授信等方式，将大部分贷款发生在上半年，避开金融机构贷款规模紧张时期，以使客户能及时获得贷款支持。

公司将继续围绕区委区政府经济发展战略、产业政策和发

规划，不断增强担保能力，为资本的拥有者和使用者提供满意的服务，实现资源的优化配置，促进区域经济又好又快的发展。

催收工作月总结 电话工作总结篇六

3、根据每月初级阶段的`工作目标，达成电话催收目标

1、有意从事风险控制相关工作，大专及以上学历

2、口齿清晰，普通话标准，具有良好的语言表达和沟通能力

3、积极上进，有良好的抗压能力，具有良好的团队精神

4、有相关经验2年以上，熟练掌握电催技巧优先。

催收工作月总结 电话工作总结篇七

一、客户服务部日常工作。

1、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

2、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

3、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集

团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

4、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协

调的不是十分到位。

在下半年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

我的职责主要是：认真做好住户物业费和购水电费以及其他相关费用的现金收存，核对前台文员的各种票据台账，做好现金日记账，保管库存现金、财务印章以及相关票据，负责支票、发票、收据管理，负责支出公司报账单，按时发放工资，办理银行结算及有关账务，协助前台做好接待工作，以及及时修改住户的数据库等事项。

1. 坚持原则，严谨细致，认真做好账务核对。

每天小心翼翼的处理各种来源的现金收款，仔仔细细的核对各种票据，使之票款相符，并于当日录入财务账单，详细规范做好日记账。做到日清日结。主动与会计核对票据和对账单。本着客观、严谨、细致的原则，坚持从细微处入手，实事求是、不怕麻烦、细心审核。在业主购水电的高峰期，有时一天的现金收入达十多万，票据百多张，都需要我独自反复点验，反复核对，确保不出一点差错。

2. 态度端正，依章办事，严格执行财务纪律。

催收工作月总结 电话工作总结篇八

一、____-____年供热期大用户热费的催收工作：

1. 编写____年一季度的经济活动分析材料，通过热费统计分析发现，趸售用户欠费占欠费总额的，厂部领导安排由我负责趸售用户的清欠回收工作，在厂部和供热公司领导的支持下，于____年8月22日趸售热费全部回收。
2. 完成了职业学院____-____年供热期陈欠万元热费，预收____-____年供热期热费万元。
3. 属于锡市财政局陈欠的直供热费和趸售热费补贴款，曾多次与锡市政府、锡市财政局和锡市供热办的领导沟通，并发文《关于拨付锡林热电厂供热趸售热价补贴的请示》截止到10月底累计回收直供欠费万元，趸售热费补贴款500万元。
4. 热费回收率偏低，已严重地影响到全厂的职工的切身利益，为此成立了《关于成立锡林热电厂热费清欠工作组的通知》，按照分工我主要负责趸售和大用户的催费任务，在____年10月24日完成了全部催费任务。

二、为了进一步完善和认真贯彻公司下发的《供热营销管理制度》，依据《内蒙古自治区城镇供热管理条例》、《锡林浩特集中供热管理办法》，并结合我厂的供热实际情况，利用近个月的业余时间完成了《锡林热电厂供热营销管理制度》的修编工作。

三、微信缴费方案是在____年就已经确定，但是受到西三矿财务的制约，于____年热源厂全员回归锡林热电厂后，在供热公司领导的大力支持下，重新与收费软件厂家和厂财务部对接，为了保证收费软件服务器的安全性，联系厂家加装了防火墙和前置服务器，于____年7月1日顺利地实现了微信收费业务。

四、鑫晨公司在____年度预交趸售热费万元，一直在西三矿财务挂账不予退还，然而鑫晨公司欠锡林热电厂热费，有我负责组织编写鑫晨公司、西三矿和锡林热电厂《三方调帐协

议》，解决了三方财务长期存在的账务问题。

五、在____年4月份，组织报装、统计和稽查专业对所有欠费用户的用热情况统计汇总，最终确定____-____年供热期热费的发行(即给财务确定热力收入提供依据)。

六、供热公司是在____年12月份回归锡林热电厂，其中____-____年供热期的10-11月份热费在西三矿发行，该供热期回收的热费未及时转到锡林热电厂，热费回收率是公司营销部检查的重点，供热公司安排我负责西三矿和锡林热电厂财务的对账工作，经过认真梳理顺利地通过了公司营销部的检查。

七、在____年7月1日前，新供热期热费生成之前，由我负责组织报装人员和收费软件厂家，分别对新录入的用户信息逐条核实，通过大家的共同努力，收费软件热费生成后如期实现了用户享受预交优惠的政策。

八、____年按照锡市政府安排，由蒙东锆热电厂切改我厂供热的学府佳园和铁路三期小区用户预交热费161万元，一直未移交我厂，厂里授权为原告代理人对该厂提起法律诉讼。

九、____年3月份，按照厂部和供热公司领导决定将香榭丽舍广场的1387户分户收费，有我组织报装人员和软件厂家仅有4天时间就完成了所有用户信息的录入生成热费，实现用户在3月5日能够正常缴费。

催收工作月总结 电话工作总结篇九

过去的xx年，算不上精彩，但足够让自己记忆深刻；毕业已经三年有余，在证券行业的发展不算长，也不算短，但面对过去的路，有失败的泪水，也有成功的喜悦，记得在刚进入证券行业说的第一句话：三年，一定要混出个样子来。

如果说xx是拼搏的一年□xx是勤奋的一年□xx是转型的一年，

那我的xx就是坚持的一年，所有的一切都已经过去，唯有坚持的心不曾动摇、没有改变，坚持行业、坚持营销、坚持团队……坚持一切需要坚持的。

一直以来，电话营销都是我所坚持在做的，记得年初所有人都已经搬到庆春路营业部了，唯有我们团队还在青春坊奋斗，经过一个寒冷的冬天，那时的环境虽然非常刻苦，但是没有任何借口，我们都在一起努力，打陌生的电话收集潜在客户、跟踪客户到约见客户，我们计划的做到我们该做的，虽然天气寒冷，但是我们的心很火热，新人进来也是和我们一样电话营销，确实在艰苦的条件下，坚持下来的都很了不起，注定能够得到自己想要的，实现心中的目标，随着3月份我们搬进庆春路8楼，不会在冷了，环境也好很多，那时经历着电话营销部门的设立，我从此有了更多的时间，那时电话营销我放下了，新组建的电话营销部门经历着半年多的磨合，虽然成绩不尽如人意，但是确实规模大了，团队的两名成员成为电话营销部门的小组长，也得到了一定的锻炼。

自从电话营销团队管理抽出以来，也面临着自己的重新定位，那时对我来说，也是充满模糊，通过和领导的沟通，我开始筹划更多的事情：银行合作、社区合作、杭图活动、团队内部管理等等，当开始考虑团队的未来发展的时刻，银行一直是我们的团队最大的弱项，因为这三年，银行渠道基本上都没有争取过，放弃的更多，在4月份我们团队近15人的团队仅仅有两个银行网点，说出去和其他营业部的区域经理分享的时候，他们怎么也不敢相信这样的团队会有什么成绩，从此我开始重视银行渠道，第一个开始重视的是农行秋涛路支行，这个网点合作时间最久，关系处理最好，但是过去的三年对他们的贡献基本上没有，第一次拜访钱行长的时候，我没有提任何要求，首先满足他们的三方任务要求，那一次合作以后，银行对我们才开始重视，关系更深一步。此后我们不断去开发新的渠道，最终开发出农行上泗支行和农行浣沙支行的银行渠道，另外民生银行和深发展银行也开始接触，沟通合作的事情，曾经给自己下了一个任务：平均两个人至少要

有一个银行渠道，年终必须完成。

离这个目标最后还是没有完成，但是在年末的基金销售过程中，银行一直以来都是我们的弱项，但是通过银行完成的任务确是不错的，通过这次资源的互换合作，让团队的大多数人重新认识了渠道合作的意义，更多的人选择了走出去，进行联合营销，和农行上泗支行在转塘地区的第一次合作举办交流会，达到了我们的期望目标，虽然结果并不是很好，但是打开了局面，对于后期的合作大家都充满希望和期待，无论是银行领导还是高尔夫的领导都看到了多方合作的前景，以后或许可以做更多的尝试，目前团队可以驻点关系也不错的银行总共有四家：农行秋涛路支行、农行浣沙支行、农行上泗支行和工行风起路支行。

另外团队原来会议较多，经过改革以后，团队仅留下了周例会，平时小组不开会，一周碰头一次，让每个人了解团队所有成员的情况，并且了解自己在团队中扮演的角色，周例会结束后会安排一个人分享自己的经验，对新人的启发较大，对演讲者更是一种学习提升的机会，因为周例会都是安排在团队长会议结束后，经常一开就到晚上六七点钟，因为事先沟通过，周一的例会是没有时间限制的，所有的事情结束后就结束，周而复始的坚持，每个人都知道了周一要开会，甚至有时候我们开会到5点，看到大家都还在等，这种状态真的很好；除了周例会以外，每个月也会安排一次月度例会，对团队表现卓越的进行奖励，虽然这种奖励并没有多少钱，但是这份荣誉必须给到，这是团队的一种认可，种种规矩定下来后，自己也不会太累，乃至到今年8月份我们团队一下扩展到二十多人，都能够控制，。

电话销售岗位的年终

催收工作月总结 电话工作总结篇十

(二) 机关部门工作作风拖沓，作风不实时有表现。一是机关

工作人员自律性差，迟到早退、工作时间人员去向不明的现象难以改变，抓的紧好一阵，抓的松又恢复老样子。二是支行布置的工作能拖就拖，敷衍了事。三是部门之间协调时有脱节，总是需要行领导亲自过问，才能办好。

(三)资产业务良性发展存在难度，有效收入增长不足。一是优良客户少、民营私营企业规模不大，在宏观调控、信贷总量控制的背景下，客户自身达不到准入条件，想进入进入不了。二是客户贷款承担的费用成本较高，手续冗杂，影响贷款营销。部分优良客户因此主动退出，不再向银行借贷，转向民间资金借贷。三是不良资产占比过高，清收空间愈来愈狭窄。随着xx改制全面到位□xx所属企业贷款大部分已形成呆账、死账，根本就无法清收□xx农业贷款也随税费改革政策推广实施已被悬空，失去了清收本息的载体，严重制约了有效收入的增长。

在新的一年里，我们将继续以加快有效发展为主题，不断克服自身不足，创新经营机制，强化内控管理，严控经营风险，充分挖潜人力资源优势，保障各项业务稳健持续发展，争取更好成绩。

白驹过隙，来到公司也半年了，从菜鸟催收员成长为老鸟催收员，经手了几百个案子，了解了几百种案情，分析了几百个债务人，发现做催收也是一门学问，一门考验我如何分辨真实与谎言、如何选择顺势或逆势、如何处理事实和狡辩、如何战胜自己和敌人的大学问。做的好与不足，都已成为过去，重要的是如何在即将到来的一年中发扬自己的长处改善自己的不足，以迎接未来更大的挑战。现将过去工作中的事情向领导汇报，希望领导批评指正。