

# 最新开题报告的创新点有哪些(通用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。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

## 员工作总结篇一

一个理念：打电话不一定成功，但不打电话肯定不成功！打电话是销售基本功，苦练内功！  
一个概率：平均30个电话开发一个客户，一般打进来的电话，成功率较高，一定要搞定！  
思想准备：做好充分的思想准备，也就是做好被拒绝的准备！  
举例：

“您好！您是丁经理吗？”（明知故问）

“是啊，您是谁？”（惊讶，初步调动了客户的情绪）

“打扰您了，我是北京肥料厂家的，是北京为数不多的几家生产厂（我知道您接到的北京公司的电话很多，但我们跟他们不同，我们是厂家），我只需要您给我2分钟的时间，（您现在方便吧？）您做肥料生意吧？（或者您卖肥料吧？）”

（明知故问，告诉了客户你是做肥料的）

“卖（怎么了？）”（再一次调动起他的思维，了解了客户可能有需求，提问要多获得肯定的回答）“您参加今年的山东植保会了吗？”“去了”

“哦，我们也去了，我们每年都参加全国植保会，不知道您看到我们公司没有，哎，参会公司也多，经销商和厂家都忙得不得了，可能您见过了也不记得了”（制造情景，初步建立公司形象）

“唉，现在您的肥料产品都定下来了吗？” “还没有？”  
（一般都会这么说，了解需求） “唉，您那主要是什么作物？” “黄瓜（水稻）”（了解了种植结构）

“我们公司有个引进国外专利的肥料产品xxx□效果很好，施下去6小时见效，效果明显，施后作物叶子明显变绿变厚，加拿大的xxx您听说过吗？”（介绍产品） “听说过”

“我们的xxx跟加拿大的xxx效果是一样的。之前我们的产品重点放在了山东，现在要向xxx扩展，在山东受到了经销商的好评，我们的一个乡镇客户就做了5吨”（制造情景，讲故事） “价格多少□” “xxx”

“你们价格怎么这么高？”（处理客户的顾虑，真正的成交就是从解决一个个问题开始的，解决一个问题你的成功率就增加了10%）

“我们引进的国外的专利，用的都是进口的原料，效果好，加拿大xxx要多少多少一吨，我们效果跟他们的一样，但是价格要优于他们，这个产品您做，肯定可以给您带来人气和利润！”（解决客户的顾虑，不要争论价格，要谈价值）

“哦，你们有没有资料邮寄来一些，我先看看（你们有没有网址，我上网看看）”（有希望）

在估计邮件快收到后，再给其打个电话，看到画册之后，给他介绍产品，并不断强调产品的卖点（热点），这很重要，甚至让他自言自语的说：“真有那么好的效果吗？”。这时要多听，少说，二个耳朵一张嘴，这样的比例就可以了。最后结束的时候，千万不要说，“哦，您觉得怎么样？（您觉得还可以吧）”因为这样会招来客户这样的回答：“我再仔细考虑一下”这实际在说“永别了”，所以最后的时候一定要大胆提出成交：“这个产品，很好，您一定做，先发10件20件试试，请您记下我们的账号或者我把账号给您用手机

发过去”如果这时客户说：“再等等最近手头有点紧。”这是他还有顾虑，你可以反问他“我有什么地方没有跟您说清楚吗？”这是做最后的努力。如果客户说：再考虑一下或者表示真没钱，就不要强行成交了，要给客户考虑的时间，问清“什么时候用药”这时在本上都要做好记录。

根据用药时期选择合适的时间，间隔不要太长，再给他打过去，这时可以尝试多种成交方法！“丁经理差不多该备货了，快用药了”，或者说“快到用药季节里，先进个10件20件的试试”，大多数的销售都是在第5次电话谈话之后才进行成交的。如果客户决定购买，但数量太少，怎么办，你可以说：“您也知道肥料的运输成本太高，太少公司很难发，公司规定最少10件货”一般这时都会接受。

概括一下上面打电话的过程：打个电话；寄份资料；再打电话。

1公司形象没有树立起来之前，不要谈产品；产品价值没有树立起来之前，不要谈价格；

2与客户进行互动，调动客户情绪；

3 制造情景对话，发挥客户想象；

4 听说比例，两只耳朵一张嘴；

5 先了解客户的需求，再推荐产品；

6 推荐产品，强调价值，也就是给客户带来的好处；

7 解决一个问题，你的成功率就会提高10%；

8 有时不要被客户牵着走，善用提问掌握谈话的主动权；

9 提问要多能获得肯定的回答；

10 不要口无遮拦或漫无边际的乱谈；

1. 为销售设计提问，了解需求。“丁经理产品全都定下来了吗？”“丁经理，忙什么产品呢？”“丁经理，现在打什么虫呢？”“丁经理，现在虫情病情怎么样？”“丁经理，该备货了？”

2. 调整情绪，感染对方。

3. 如何处理价格高的问题：购买意愿没有形成之前，谈价格是没有意义的，没有购买欲望，就没有价格谈判的必要。

a 要用价格比较昂贵的产品来做比较，跟国外的产品比。

b 用折算的方法，强调价值：尤其是蔬菜大棚。可以给他算笔账，一个大棚收入多少，我们这个用药能够最少增产10%，也就是可以给您增加1000的收入，而他的成本也就是几根黄瓜的价钱。

c 谈感情，不要谈理性：我的一些客户，开始也认为价格高，但是都跟我合作了，开始他们只做了几件，用出效果之后，就都大量进货了，这个产品真的物有所值，然后一定要解释为什么物有所值。

4. 如何处理串货的问题？你就一直问他哪个产品串货了，直到他说不出来为止，然后你说：我们这个产品已经多年了，效果很好，老百姓愿意用，串货也是可以理解的吧？（不说话了，占了上风）您看我这还有其他的产品，您看看？（转移注意力，推荐产品）

5. 如何处理现款？“您的货不都是余来的吧，做不做现款，要看值不值得做，对吧？，我们这个产品真的值得您做，您可以先少进些试试。”

## 6如何应对拒绝？

a 客户说要考虑考虑，你可以说：“我有什么没有说明白的吗？或者说您对什么还不清楚？”

b 客户如说，“我需要的话给你打电话”这大多数是不会给你打电话的，你可以说“哪能麻烦您呢，您考虑考虑，过段时间我给您打电话”

在了解需求，介绍完产品之后，下一步就要成交，“丁经理，您看这个产品怎么样，能做吧？”用这样的话不妥，因为这会让客户犹豫，可以这样说，“那咱们就把合作的事情确认一下，您先进个20件货吧。”

## 员工作总结篇二

三个月的时间很快去了，在这三个月里，在\_\_的同事共同努力下在湖北市场创出比较好的效果，在此期间我个人在思想领悟方面有了更一步的提高，在这三个月里工作总结主要有以下几项：

能够认真贯彻\_\_基本线路政策，通过市场、客户、团队互相学习销售实战：遵守公司原则，认真学习销售知识爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真学习与客户交谈技巧与攻破的方法，工作态度端正，认真负责。

本人去年六月份毕业广西大学计算机学院，现承担\_\_销售工作，主要去到各商铺寻找客户。销售工作的琐碎，但为了搞好工作，我不怕麻烦，向同事请教，秉承互相学习的态度。自己摸索技巧方法，在短时间内便熟悉了销售工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并开展工作熟练的完成基本工作。

在这三个月，我本着把工作做的更好的这样一个目标，开拓创新意识，积极的努力的完成了以下本职工作：(1)协助xx经理做好xx办事处建立的工作，主要有找好办事处的地点(把办事处的房价压低，一次性成交的金额少)、招聘新员工(在现场招聘以及网络招聘的第一次筛选人才，让xx经理第二次筛选人才)、培训新员工(主要把产品的知识和参数讲解销售技巧)、带领新员工跑销售(主要是按照xx经理的销售方针进一步的销售成功做努力)安抚新员工的的情绪(\_\_经理主要做黑脸然后我主要唱白脸的基本工作)

为了办事处的工作的顺利进行及部门的工作调配，除了做好本职工作，我还积极和其他同事做好工作，让x经理能够充分的按照卢总的思路方针去走。

热爱自己的本职工作，能够正确的对待每一个工作任务，工作的投入，热心为大家服务，认真遵守公司的销售原则，按照步骤一步一小成，积少成多的方针去实施。在这过程中无节假日，有效利用工作时间，坚守岗位，利用周末的时间继续去做好销售这份工作，尽量多出单的高效率去完成任务，避免减少工作中的失误。

在开展工作之前做好个人的工作计划，有主次的先后及时的完成各项，已达到领导分配的目标去要求自己，用百分之一百热情投入完成工作.但由于自己本身没有这样的工作经历，所以在完成了任务过程中有许多的失误和不足，但我也会努力的去避免这类的事情的发生，在这里我对自己所做的不足深感歉意，只能在以后的工作过程中去更好的完成。同时在工作中学习很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为了xx及部门工作做出自己的微薄的力量。

总结三个月的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，

个别的工作还不够完善，我会在今后的工作中加以改进。在以后的日子里，我将认真学习各项同事的经验以减少失误，努力使思想觉悟和工作效率全面的进入一个新的水平，为xx的发展做出更大更多的贡献。

## 员工作总结篇三

20xx年是我行发展至关重要的一年，这半年来，在行领导的正确带领下，办公室紧紧围绕管理、宣传、服务、学习等工作重点，立足服务，强化管理，充分发挥好办公室工作的上传下达，协调各部的中心枢纽作用，较好地完成了领导交办的各项工作，现将这半年的工作情况总结如下：

### 一、认真做好信息及文秘行政综合工作

（三）做好上传下达的工作任务的落实和督办；组织召开办公会议、职工大会、各类学习交流会议等，落实会议部署的任务并做好督办工作。

（四）每月对员工的出勤状况、着装等方面进行检查和督导，对违规现象及时进行通报和处罚，对员工的请假程序、期限、类别和销假制定了相应的制度，并建好了员工请销假登记簿，从而加强了员工日常行为管理。

（五）对领导交办的临时性、紧急性的工作任务，能够以高度的责任心，认真踏实的工作态度，协调与沟通，加班加点，及时办理。

### 二、规范公司治理流程，加强综合管理，切实做好各项重点工作

（三）明确了全年工作目标、工作重点、主要措施，制定了全年发展计划；

（五）设立了业绩概览、学习园地，将业绩优秀的员工及优秀文章张贴上墙；

（九）成功注册我行微信公众平台，拓宽了我行宣传渠道；

（十二）为了进一步规范印章管理和使用，加强风险防范，提高我行印章基础管理水平，开展了行政印章管理风险排查工作，通过建立排查小组，健全印章管理制度，规范印章使用流程，从而杜绝风险隐患的发生，切实防范印章案件的发生，并撰写排查报告报送至村镇银行管理部。

三、积极组织开展各项宣传活动，提高全员凝聚力，推动我行健康发展

（一）20xx年1月初至3月底，开展了存款百日营销活动，在活动开展期间，充分调动了全员积极性，宣传营销工作认真、扎实，经过三个月的努力，均取得了一定的成绩。

（二）20xx年1月19日至1月23日，开展了“金融知识进万家”的公益活动，针对兰州投资公司出现的“跑路”事件与各社区委员会合作，开展了打击非法集资活动，得到了社区居民的强烈关注。

（三）20xx年1月29日，通过与兰化二十五街区负责

人取得联系，参与了“喜迎新春”为主题的党员联谊活动，会上与社区居民相互交流，相互认识，传递我行的服务理念、金融业务等，并将我行的袋子赠送给参会的居民，得到了社区居民的一致称赞。

（四）20xx年2月6日，为进一步加强风险防范，培养全行员工的安全防范意识，在西固区公安分局福利路派出所干警的指导下，开展了一季度防抢演练工作，通过此次演练，进一步增强了我行员工的安全防范意识，明确了在发生安全事故时



各自的岗位职责。

（五）20xx年3月8日，开展了“三八”妇女节真情回馈活动，活动当日对前来办理业务的女士赠送一份礼品，对此取得了良好的效果，仅当日吸收个人储蓄存款达两百多万。

## 员工作总结篇四

总结过去，即是对自己过去一年的工作做个回顾，总结、审视工作中的各种问题，吸取经验，发扬优点，更好的做好下一年的工作。现将20xx年工作总结如下：

重视理论学习，坚定政治信念，用心参加各项活动，能够针对自身工作特点，学习有关文件、报告和辅导材料，透过深刻领会其精神实质，用以指导自我的工作。

认真做好本职工作，做到腿勤、口勤，笔勤，协助领导圆满完成各项工作。作为单位，一言一行都代表着单位的整体形象。因为是服务部门，每一天都会接触形形色色的群众，对待他们，我始终遵循一个原则“一张笑脸相迎，一个满意答复”，每次看着群众满意而归，作为工作人员的我，心里总会有小小的成就感。不是有句歌唱的好吗？“你快乐所以我快乐”，小我之后要成就大我，“群众满意”，我们的价值也就得到了体现。及时了解单位发生的事情，及时向领导汇报，努力做好领导的参谋助手。在实际工作中，把理论和实践结合起来，把工作和创新结合起来，拓宽思路，努力适应新形势下对本职工作的要求，透过近段时间的学习，理论水平有了明显的提高，工作逐步走向正轨，我会更加倍努力工作，也许会有一些的辛苦，但人不常说吗？辛苦是一种磨炼，何况是我们大家一齐同甘共苦，在辛苦中，才会锻炼自我的潜力；在辛苦中，才会充实的体现着自我人生。

个人生活意识在逐步走向正轨，摆脱旧阴影下的本位主义思想。摆脱感情困扰，重新塑造以一个全新的自我。

一是政治理论学习不够，虽有必须的进步，但在深度和广度上还需继续下功夫。二是工作中不够大胆，创新理论不强。三是感情纠葛很大，需要正视自我的情感纠葛。

为了把xx年工作做的更出色，制定工作学习目标，加强个人修养、理论学习，以此提高工作水平，并适应新形势下本职工作的要求，扬长避短，以饱满的精神状态来迎接新的挑战。取长补短，向其他同志相互交流好的工作和情感经验，争取xx年的工作更上一个新台阶！

## 员工作总结篇五

xx年的工作已经结束，在这旧去新来的时刻。对客服部工作做以下总结。

回顾xx年的工作，已经告一段落。可以说是圆满完成了对物业各项费用的收取，也对业主服务达到了一个满意的标准。但是工作中也存在了很多的不足，在这一年里我们从客服接待，业主回访，处理和协调各种问题中学习到了很多的知识。也很大程度上认识到了自身的不足之处。虽然付出了不少的努力，也取得了一点成绩。但是付出的汗水，和得到的工作效果还相差不少。所以想通过这次总结，认真反思找出问题所在。在新的一年里使工作更加规范，业主更加满意。

在这一年里我们认真贯彻我们金源人企业理念“以情服务，用心做事”把服务业主，做好本职，为己任。我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。以下是重要工作任务完成情况及分析：

一， 日常接待工作每日填写《客户服务部值班接待纪录》，

记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

二，信息发布工作本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约30多次。运用短信群发发送通知累计54000条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三， 业主遗漏工程投诉处理工作20xx年我客服部回访率98%，工程维修满意率96%。

五、入户服务意见调查工作我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪城小区物业管理的服务质量及服务水平。

六，建立健全业主档案工作 已完善及更新业主档案并持续补充整理业主电子档案。

八， 培训学习工作在物业公司欧主任的多次指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

九，在公司大力号召全员卖车位车库的方向下，我们e区客服员工做出了努力和汗水，做出了不速度业绩。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加

强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴，水电费预交费用不足。

四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

日后工作的努力方向及工作设想：

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管

理软件来提高工作效率。

综上所述□20xx年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据湖南省、长沙市政府有关物业管理的政策、法规及世纪城小区《临时管理规约》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提提升世纪金源的服务品牌。