

小手拉大手普通话活动内容 小手拉大手学讲普通话推广活动方案(通用5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。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

售票处工作总结篇一

一身为xx门票处的一员，我深深地明白，门票工作看似简单，但要做好是要付出艰辛的努力，从上班的那一刻开始，我暗暗的对自己说，无论工作多么平凡，多么辛苦，我都要用最好的心态来面对。不懈怠，不厌倦，不冷漠，不小看，因为每一个细微的动作都代表着xx人的形象。

这一年来，我热爱自己的岗位，尽心尽力地履行好职责，自觉遵守门票征管制度。把文明，礼貌当作我们的修养，把进取，团结当作我们的精神，把笑迎天下客，满意在xx微笑，热情大方，当作我们的宗旨。

一遍一遍清理地上的垃圾，耐心解答客人的疑问，用微笑对待每一位，把亲人当游客，把游客当亲人。

大年三十晚上，当所有人都在与家人享受着合家团圆的幸福吃着热腾腾的火锅热闹非凡的时候，我们还在岗位上坚守着，只能在心里悄悄的跟家人说一声对不起，今年又不能和你们一起看春晚了，因为单位需要我。

八月初一，中秋节，国庆节，元旦节，这些让人一听就很开心的节日，我们虽然不能休假，但当我们看到如潮水般涌向xx的香客游客时，我很开心，因为这是xx的旅游旺季，xx需

要我们。的确，我们的门票征管工作人员都是服务标兵。

今年是优质服务提升年，我们班在积极服务这个宗旨的同时，还用行动来证明了我们做好服务工作的决心。您好，请出示您的门票，对不起，我们要求使用环保香，请您带好自己的小孩，以免走散，不用谢，这是我们应该做的，希望您玩的愉快这些温馨的话语，让游客朋友们真正感受到宾至如归。

我们的工作要面对各种各样的人，会遇到千奇百怪的事，所以，更要求我们要有一颗持之以恒的心，有良好的职业道德，让我们弘扬职业道德，认真对待每一天的工作，微笑面对每一位游客朋友！

新的一年即将到来，我会更加努力，成为服务旅游，服务游客的标兵，在平凡的岗位中做不平凡的事！

售票处工作总结篇二

时间一晃而过，随着紧凑但不紧张的工作节奏，我已在公司工作快一个月了，在这段时间我领悟到收获到很多知识，这些对于我从学生到一个职业人的转变具有重要意义，工作的过程让我在心态上不断的调整不断的成熟。

当然也有素质好的客人会很好的配合我们的工作，这也是对我工作的肯定和鼓励。

很多人认为售票是狠枯燥乏味的工作，但我既然来参加这项工作，就要干好这一行，无论什么岗位我们只要认真，细心，负责任就可以做好，我一定要做到特能吃苦，特能忍受，将自己的工作做好。

在今后的工作中，我会遵守各项规章制度，认真工作，我将努力提高自身素质，克服不足，兢兢业业做好本职工作，热情，积极，认真的完成岗位职责，学无止境，时代发展瞬息

万变，各种知识日新月异，我将坚持不懈努力学习，提高自己解决问题和突发问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极，热情的对待每一个客人。

售票处工作总结篇三

为切实做好精神文明建设，深化文明客运的创建工作，进一步规范公共客运服务，提升服务水平，树立客运形象，近段时间公司一直组织我们车站职工系统的学习各项行为规范，我也从中受益匪浅，下面谈谈我在学习中的一些心得体会！

精神文明的建设一直是国家社会和组织大力倡导的，作为一名窗口服务的工作人员，要以精神文明建设为指导，本着“为乘客服务，让乘客满意”的服务理念，努力提升服务意识、服务标准、服务能力，始终把“为乘客服务、向乘客承诺、请乘客监督、让乘客满意”放在第一位，努力提升自身政治觉悟和思想道德素质。在以后的工作中要遵循“四个主动和五心服务”：主动解答乘客问询、主动为乘客导购导乘、主动扶老携幼、主动为特殊乘客排忧解难；对待乘客热心、照顾乘客细心、帮助乘客诚心、解答问题耐心、接受意见虚心。牢记和学习三优三化”：即通过基础设施、经营管理和精神文明创建等工作，实现公交客运的优质服务、优美环境和优良秩序；通过公交客运各项服务质量标准，实现服务过程程序化、服务管理规范化和服务质量标准化。

作为一名窗口工作的服务人员，我深深的知道，

服务就是一切，服务就是企业的生命，我也深深的知道只有用心了才能做好服务，售票窗口的工作最直接的展示了我们客运公司的形象，但是，我们的工作不可能总是风和日丽。不可避免的，经常有乘客因为不满意我们的服务而责骂、刁难我们。我想，这也是因为我们的工作做得不到位吧。既然有矛盾，有问题，我们就要自我检讨。那么，怎样才能真正做到“用心服务”呢？任何一个错误，都会给乘客和自己的

正常工作带来不必要的麻烦。“用心”服务的过程中，如果你很热心，有耐心，却不够细心，很可能结果事与愿违，好心办错事；如果你细心，却不热心，也没有耐心，纵使你能解决问题，但一副冷冰冰的面孔又怎么能够得到乘客的肯定呢？打个比方，如果说热心和耐心是点亮笑容的烛光，那么细心就是那个默默支撑的烛台。我们要设身处地为乘客着想，尽可能去帮助他们，用自己的真心付出，证明着“用心服务”就是永远从心底里去关爱他人，帮助他人。我们常说，顾客是上帝。但“上帝”也需要真真切切的感觉到，而这感觉就来自我们所提供的实实在在的服务，我们对乘客的一句亲切问候，一次周到的服务，换来乘客对我们的信任和支持，这就是我们在工作中收获的最大喜悦！

任何一个公司都有保证其正常运行的规章制度。这些制度的设立是为约束员工的行为，以达到集体的通力合作、协调进步。作为公司中的一员，我一定应该严格遵守各项规章制度，以保证日常工作的顺利进行。自觉遵守公司的规章制度是提高自己自律能力有效途径，也是让自己更优秀的基本保证。

作为一名合格的窗口售票员，应该牢记并严格遵守操

(1)、着装整洁、佩戴服务证。

(2)、参加班前会，接受任务。

(3)、打开售票系统，检查设备，输入本人工作代码，设备故障及时报告班长，核实票据起始号与微机票号是否相符。

(4)、备好零钱和服务牌，整理操作台，开窗售票。

(1)、面带微笑，面对旅客，称呼“您好。”

(2)、售票时耐心解答旅客提问，详细询问旅客所购客票时间、详细线路、种类、张数等

(3)、30秒出票，客票清晰，并唱收、唱付、唱日期、坚持做到三唱三清。

(4)、旅客走时有送声“钱票点清，请慢走。 作规程：

(1)、清点票款。

(2)、交款。

(1)、按程序关闭售票系统，锁好票箱。

(2)、做好交接班工作，搞好分担区域卫生。

(3)、关闭门窗

很多人认为售票是枯燥乏味的工作，但我既然参加了这项工作，就要干好这一行，无论什么岗位我们只要认真，细心，负责任就一定可以做好，我一定要做到能吃苦，能忍受，在今后的工作中，我会遵守各项规章制度，认真工作，努力提高自身素质，克服不足，热情，积极，认真的完成岗位职责。学无止境，时代发展瞬息万变，各种知识日新月异，我将坚持不懈努力学习，完善自己，提高解决突发问题的能力，并在工作过程中慢慢克服和调节急躁情绪，积极，热情的对待每一个乘客。这也是我对自己在即将到来的在新的一年里工作的期许！

售票处工作总结篇四

为切实做好精神文明建设，深化文明客运的创建工作，进一步规范公共客运服务，提升服务水平，树立客运形象，近段时间公司一直组织我们车站职工系统的学习各项行为规范，我也从中受益匪浅，下面谈谈我在学习中的一些心得体会！

精神文明的建设一直是国家社会和组织大力倡导的，作为一

名窗口服务的工作人员，要以精神文明建设为指导，本着“为乘客服务，让乘客满意”的服务理念，努力提升服务意识、服务标准、服务能力，始终把“为乘客服务、向乘客承诺、请乘客监督、让乘客满意”放在第一位，努力提升自身政治觉悟和思想道德素质。在以后的工作中要遵循“四个主动和五心服务”：主动解答乘客问询、主动为乘客导购导乘、主动扶老携幼、主动为特殊乘客排忧解难；对待乘客热心、照顾乘客细心、帮助乘客诚心、解答问题耐心、接受意见虚心。牢记和学习三优三化”：即通过基础设施、经营管理和精神文明创建等工作，实现公交客运的优质服务、优美环境和优良秩序；通过公交客运各项服务质量标准，实现服务过程程序化、服务管理规范化和服务质量标准化。

作为一名窗口工作的服务人员，我深深的知道，服务就是一切，服务就是企业的生命，我也深深的知道只有用心了才能做好服务，售票窗口的工作最直接的展示了我们客运公司的形象，但是，我们的工作不可能总是风和日丽。不可避免的，经常有乘客因为不满意我们的服务而责骂、刁难我们。我想，这也是因为我们的工作做得不到位吧。既然有矛盾，有问题，我们就要自我检讨。那么，怎样才能真正做到“用心服务”呢？任何一个错误，都会给乘客和自己的正常工作带来不必要的麻烦。“用心”服务的过程中，如果你很热心，有耐心，却不够细心，很可能结果事与愿违，好心办错事；如果你细心，却不热心，也没有耐心，纵使你能够解决问题，但一副冷冰冰的面孔又怎么能够得到乘客的肯定呢？打个比方，如果说热心和耐心是点亮笑容的烛光，那么细心就是那个默默支撑的烛台。我们要设身处地地为乘客着想，尽可能去帮助他们，用自己的真心付出，证明着“用心服务”就是永远从心底里去关爱他人，帮助他人。我们常说，顾客是上帝。但“上帝”也需要真真切切的感觉到，而这感觉就来自我们所提供的实实在在的服务，我们对乘客的一句亲切问候，一次周到的服务，换来乘客对我们的信任和支持，这就是我们在工作中收获的最大喜悦！

任何一个公司都有保证其正常运行的规章制度。这些制度的设立是为约束员工的行为，以达到集体的通力合作、协调进步。作为公司中的一员，我一定应该严格遵守各项规章制度，以保证日常工作的顺利进行。自觉遵守公司的规章制度是提高自己自律能力有效途径，也是让自己更优秀的基本保证。

作为一名合格的窗口售票员，应该牢记并严格遵守操

1. 准备工作

(1)、着装整洁、佩戴服务证。

(2)、参加班前会，接受任务。

(3)、打开售票系统，检查设备，输入本人工作代码，设备故障及时报告班长，核实票据起始号与微机票号是否相符。

(4)、备好零钱和服务牌，整理操作台，开窗售票。

2. 收款售票

(1)、面带微笑，面对旅客，称呼“您好。”

(3)、30秒出票，客票清晰，并唱收、唱付、唱日期、坚持做到三唱三清。

(4)、旅客走时有送声“钱票点清，请慢走。 作规程：

3. 结帐缴款

(1)、清点票款。

(2)、交款。

4. 下班前

- (1)、按程序关闭售票系统，锁好票箱。
- (2)、做好交接班工作，搞好分担区域卫生。
- (3)、关闭门窗

很多人认为售票是枯燥乏味的工作，但我既然参加了这项工作，就要干好这一行，无论什么岗位我们只要认真，细心，负责任就一定可以做好，我一定要做到能吃苦，能忍受，在今后的工作中，我会遵守各项规章制度，认真工作，努力提高自身素质，克服不足，热情，积极，认真的完成岗位职责。学无止境，时代发展瞬息万变，各种知识日新月异，我将坚持不懈努力学习，完善自己，提高解决突发问题的能力，并在工作过程中慢慢克服和调节急躁情绪，积极，热情的对待每一个乘客。这也是我对自己在即将到来的新的一年工作的期许！

售票处工作总结篇五

市公交汽车公司下属三个车队，改革时各车队拿出了不同的改革方案。一车队力度最大，一改传统的“分段式收费”为“自动投币收费”，每车一人上岗。二车队次之，实行“一票制收费”，每车两人上岗。老先进单位三车队固守原有模式，继续实行“分段式收费”办法，每车三人上岗。当年，三个车队均超额完成任务，各项指标均比上年大有提升。

年底，公司召开总结会，评选先进车队。三队队长先发言。他有些激动，说：“我们的职工最辛苦。住公司院里的同志都可以看到，我们队职工每天天不亮就上班，天黑了还没回家，一天工作十来个小时，其他两个队就不是这样，经常看到他们的职工在草坪上晒太阳、打麻将。特别是今年最热的时候，我队郝可西同志不幸突发脑溢血，倒在了工作岗位上。痛心啊，她才30来岁，孩子还在幼儿园！”

“我们的职工最尽职尽责。售票员坚持在车内走动售票。在乘客中来回穿梭售票的滋味大家知道，特别是夏天，碰上一些不好的人，我们售票的女同志可就难了，有时候真是吃了亏还做不得声。

“我们的员工最受得住委屈。乘客中经常有人明明是前面好几站上的，偏说刚上；明明坐了十几站，偏只肯掏5角钱。售票员只能耐心做工作。碰上好点的补票了事，碰上厉害的，售票员就难免挨骂憋气了，有的同志还为此挨过打。但是我们坚持做到骂不还口，打不还手，这个有广大乘客可以做证。搞‘一票制’虽然可以省去这些麻烦，但我认为‘分段计费’最公平。

“我们的事故率大大下降。一个人一天开十来个小时的车，你想辛不辛苦，走点神也难免。好在没有大事故，无非擦点碰点，保险公司也都赔了。总之，各队的情况摆在这儿，谁努力谁不努力，谁辛苦谁不辛苦，领导都看得到。”

二队队长的发言很简单，只说：“没什么好讲的。只想说明一点，我们车队搞‘一票制’，这不是我们的发明，外地都这么搞，省事、简便，开车的坐车的都愿意，何乐而不为？只要群众愿意，我们就这么搞下去。完了。”而一队队长的发言更简单，只说，今年他们队的营销总额和增长幅度均为公司第一。

三个车队发言完毕，轮到各部门表态。大家面面相觑，欲言又止。这时公司党委书记、经理曾实清了清嗓子，说话了。

“三队的职工有时遭遇骚扰，有时为票款的事与乘客争执，售票员流汗还要流泪。这令人同情。但一队、二队为什么没有这些情况？因为他们的营销方式巧妙地回避了这些问题。这就触及了问题的实质和关键——机制问题。好的运作机制，可以让工作化繁为简，举重若轻，事半功倍。不好的运作机制，会使我们处处为难、处处碰壁，事倍功半。这里又涉及

另一个问题，即观念问题。要善于接受新生事物，抛弃那些不合时宜的东西。‘一票制’、‘投币式’简便易行，早已为群众所接受、所欢迎，说明它更公平、更合理、更科学。我们不能盲目要求下属为工作流汗、流血，甚至牺牲生命，而要创造和实行好的机制，让职工在正常状态下正常地工作，愉快地劳动，让他们的生活中多一些笑声，多一些乐趣，而不是多一份辛苦，多一份烦恼。这里我要特别指出，以前我们曾经为自己的员工倒在工作岗位上而自豪，今后我们要为这些人倒在工作岗位上而自责！”

曾经理最后说：“为让这次评比更加客观公正，我提议把它交给社会，让乘客去评，不光要评哪个车队服务更好，还要评哪个车队经营机制更优。”

售票处工作总结篇六

在__景点这一年的工作中，作为售票员中的一员，我用心的完成可各项任务 and 指标，微笑服务，对客人主动热情，也十分热爱本职的工作。以下对本年度的工作做一个大概的总结。

每一天按售票处领班的指示工作；严格按交接班制度进行交接班，做好班前交接、准备工作；正确预计当日的游客量，准备好门票及散钞；按规定程序进行电脑售票及收银设备的操作；售票工作中说话礼貌，礼貌待人，热情友好的对待游客的各类相关询问；参加每日晨会，了解当日客情，做好相关票务准备。

一、严格执行运价政策和票据管理及营收报解制度，负责票据的领取、登记、发售、保管工作。遵守售票纪律，严禁无关人员进入售票室。

二、根据不同旅客的特点，采用多种方式按时保质保量地完成售票任务。

三、注意观察客流动态，当客流发生变化时，及时向有关人员带给信息，以便加(减)班。

四、熟练掌握售票工具和设备性能及操作技术、爱护设备、用具、定期保修，持续售票室、设备、工作台和工具的清洁卫生。

五、遇到紧急状况，能及时应对和解决。

另外，在工作中也有一些不足，需要改善，比如对景区的景点等专业知识了解不够，需要加强自身的学习，以便更好的服务于游客。新的一年，我将更加努力，成为一位合格的__人。

售票处工作总结篇七

时间一晃而过，随着紧凑但不紧张的工作节奏，我已在公司工作快一个月了，在这段时间我领悟到收获到很多知识，这些对于我从学生到一个职业人的转变具有重要意义，工作的过程让我在心态上不断的调整不断的成熟。

来西北部客运站一个月了，现在对这里的工作和生活也算熟悉了，刚开始还很担心，不知如何与同事共处如何做好工作，每天上班都要和各种各样的人打交道，有时也遇到不理智的人对收费标准或者保险问题感不满，出言不逊，满腹牢骚时我的心情狠不好，在来站上以前从来没有被人这么骂过，特别是富民，禄劝，东村这些短途乘客，有很多都不讲理，但依然要保持平和心态，心情特不好，可过后想想也没必要难过，好多时候只要忍过了就没事了，当然也有素质好的客人会很好的配合我们的工作，这也是对我工作的肯定和鼓励。

很多人认为售票是狠枯燥乏味的工作，但我既然来参加这项工作，就要干好这一行，无论什么岗位我们只要认真，细心，负责任就可以做好，我一定要做到特能吃苦，特能忍受，将

自己的工作做好。

在今后的工作中，我会遵守各项规章制度，认真工作，我将努力提高自身素质，克服不足，兢兢业业做好本职工作，热情，积极，认真的完成岗位职责，学无止境，时代发展瞬息万变，各种知识日新月异，我将坚持不懈努力学习，提高自己解决问题和突发问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极，热情的对待每一个客人。

20xx年水利部门售票员个人年终总结

20xx年是十二五开局之年，作为水利部门售票员，一年来在套闸所各领导和同事的帮助下，认真贯彻落实套闸所的一系列文件精神，加强思想道德建设，提高职业素养，树立正确的人生观和价值观，能够加强自身爱岗敬业意识的培养，进一步增强工作的责任心、事业心，以主人翁的精神热爱本职工作，做到“干一行、爱一行、专一行”，全身心地投入到工作中去，立足本职，求真务实，脚踏实地，圆满的完成了本职工作，现将一年来的工作总结如下：

一年来，在工作中我主要在窗口针对船舶进闸出闸售，24小时上班制，随叫随到，作为窗口部门，我用微笑迎接每一位船舶师傅，将那来有迎声，问有答声，走有送声的服务理念牢记心间。一年来我用责任心和道德感铸就了我们窗口全新的服务理念，长期的工作感情让我把服务两个字埋藏在心间，是信任和真诚让我永不忘记服务宗旨！工作中我把客户的表扬当作是一种激励把批评当成是教训，细节决定成败，我努力把握每一个细节，经过在实际工作中不断的持续磨练，现在已经熟练掌握了相关的电脑操作以及规章制度，竭尽全力将售票工作做细、做好、做精。

一年来在窗口服务中我还不只是低头拉车还抬头看路，做到目标明确，工作重点突出，工作中理清思路，分清主次，注重实干，在售票的点滴工作中培养自己爱岗、敬业、奉献的

品质，注重服务意识的提高，强化自身素质的不断提升，注重个人电脑操作业务素质不断提高，坚持向书本学、向实践学、向有经验的同志学，以人为镜，不断完善自己，有力促进售票工作服务水平上新台阶。

一年来为了促进售票工作的高效进行，不让船舶师傅久等，打开售票工作的新局面，我们进行了一系列业务训练和制度落实，提高了服务水平，赢得了船舶师傅的广泛赞誉，为打造口碑窗口提供了动力。

一年来窗口服务中我逐渐养成了成熟干练的作风及吃苦耐劳、默默无闻的敬业精神，在工作中我心系船舶师傅，认真负责，任劳任怨，坚持学习、勤于思考，知难而进，勇于拼搏，具有很强的事业心和责任感，在政治上，我思想坚定，深刻学习和贯彻党的精神，积极参加业务训练；在做人上，我处世严谨，严于律己，宽以待人，善于团结同志，具有良好的协调能力，善于从工作中享受工作带给自身的快乐和欢笑，在窗口工作的这些年不仅提高了我的业务能力也培养了坚毅、顽强、任劳任怨的品质，我能把困难当成挑战、把吃苦看做磨练，遇事不含糊、办事不拖沓。

一年来取得了一定的成绩但是也存在了一些不足之处，如工作的主动性不够，服务态度不够热情，心态还需调整好，在下年的工作中我将以身作则，身先士卒，紧紧围绕窗口实际，做实、做细、做好售票工作，力争在工作中形成动力，在创新中增加压力，在与船户交往中凝聚合力。以饱满的热情，周到的服务，耐心的解答提高窗口服务水平。

总之，回顾20xx年，感叹时间飞逝，让自己的脚步显得如此匆忙，也发觉自己在不轻易间成熟了许多。怀着感恩的心感谢领导对我的信任和帮助，我定要加倍努力迎接新一年的挑战。

3□20xx年公交售票员工作总结

一年来，在领导的正确领导下，在各位同事和群众的热情帮助和大力支持下，立足本职

工作，努力学习，勤奋工作，诚恳待人，团结协作，遵守各项规章制度和工作纪律，不断提高服务质量和工作效率，较好的完成了全年的各项工作任务。

一、努力学习，不断提高自身素质根据安排，我先后认真学习了有关法律法规及驾驶方面的知识，特别是结合今年的整顿机关作风活动，进一步学习了马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想，从而使自身素质有所提高，达到了“学以立德，学以增智，学以致用”的目的。

二、钻研业务，安全行驶我积极参加了安全培训12期，并认真学习和钻研驾驶专业知识，不断提高驾驶技能。在工作中，我牢固树立“行车万里，安全第一”的目标，对车辆及时检查、维修，确保安全出车，文明驾车。

三、严格自律，努力搞好服务我严格按照各项规章制度，坚守工作岗位，不迟到，不早退，不误事，不无故缺勤，做到随叫随到，服务调度，听从指挥，自觉维护单位和个人形象。

四、爱护车辆，勤俭节约我经常保持车辆的完好与整洁，认真坚持“三检”、“一保”制度，努力做到了“三清”、“四不漏”。努力达到励行节约的目的。

总之，一年来，通过认真学习，我安全驾驶并取得了一定成效。但是与领导与同志们们的要求相比，还存在一定的差距，因此我要在今后的工作中加以改进，扬长避短，争取在新的一年里更上一个新的台阶。

4□20xx年售票员工作总结

本人xxx自20xx年7月2日以来一直担任前台机票售票员工作，

在此之前曾先后在北京以及武汉从事相关工作。正是因此，我对前台的岗位责任和应注意的事项有比较明确的认识，一直以来，我都是遵照武大民航呼叫中心国内岗位责任制来进行工作安排的，无论什么时候，我都努力完成预期的目标和预定的要求，也在努力的提高自己的工作能力，改善服务态度！

在职期间，公司的每一项新指标、新政策的出台，我都是大力的支持并完成的。我努力推进定房服务，将定房的服务流程都跟客人说得尽量清楚，正因为我的努力，月累计票量三月以来我连续小组第一，为此，我曾得到大会表扬，还获得过定房奖励，而且，我的保险的单量也不在下风。当然，这些并不是我一个人努力的结果，而是全组共同努力的结果。作为以余淑君组长为带头人的组员，我觉得非常荣幸，在今后的工作中也一定会团结组员更好的服务于大众。另外，我个人的职业道德操守也是本着一切为客户着想的理念出发的，对于上级交代的任务我都尽力的完成，如：易经理要求我们以书面的形式写明常见错误，为的就是避免类似错误再犯，这样不仅进一步巩固自己的业务知识，还能有效的帮助其他的同事，使错误率大幅度降低。在工作中，有不懂的地方，我都积极向资历老的员工请教，互相讨论，对于新来的实习生我能帮的都尽量帮忙，我深知，一个人永远和集体离不开，好的团队精神才能创出好的成绩。

在此期间，我也深刻的认识到自己很多的不足之处，其中在提交定单上我的错误尤其明显，经常收到单位的白条警告，对于航空公司的政策认识还不够到位，情绪的控制也不能做得让客户满意。对于这些问题，我会在长期的循序渐进中调整好自己的心态，用温柔的语调，专业的服务尽量让客人满意，叫好，让我们武大民航呼叫中心的前台工作者能成为同行的典范！

针对自己的不足之处，我先初步拟订了如下计划：

1. 认真总结提交时的注意事项，如改价格、算返点、确认机建燃油的正确。
2. 要谨记送保险不参加积分等等。
3. 做到新进客户要维护资料，陌生客户要主动给他办卡，说明办卡的好处以及我公司推出的优惠活动，在保证公司利益的前提下，切实的给客户最大的方便。
4. 注意送票地点，减轻楼下派票同事的工作压力。
5. 注意特价不能刷卡，每次退票的时候要仔细审核，仔细提原始记录看状态等等。

5□20xx年售票员工作总结

光阴荏苒，又到了一年收官之际。一年时光不知不觉中悄然流逝，回顾今年的工作，很荣幸加入香茗这个大群众，能与各位同事共同进步，我也在大家的身上学到了不少的知识。进入香茗以来我心中最大的感受便是要做一名合格的售票员不难，但要做一名优秀的香茗人就不那么简单，还有很多需要学习、明白、实践。恰好有这全年度工作总结的机会，对自己的工作进行全面具体的分析、总结，使自己更好的发现问题，查找不足，为以后的工作打好基础。

作为香茗大剧院的一员，对公司的各项工作有基本的全面了解。虽然乍看起来，售票的工作复杂度不高，但事无巨细。任何事情想要做好、干出色，都不是容易的，都需要付出百分百得职责心和发奋。

售票方面，热情周到给客人带给售票服务，耐心仔细解答客人提出的相关咨询问题。