

# 会务专员年终总结个人 招聘专员工作计划 (模板8篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 会务专员年终总结个人篇一

根据公司下阶段的发展战略及对人力需求的总体规划，8月份至9月份招聘组将完成的招聘职位、招聘人数，以及具体招聘负责人安排如下：

3、一旦招聘效果不能达到预期，应当在八月中旬考虑加大招聘力度

4、在进行现阶段招聘工作的同时，不断注意后续人员需求状况，根据集团各阶段人员需求状况作出分工调整人员招聘时招聘组的主要核心工作，因此，招聘组要在原有基础上逐步建立完善集团人力资源在招聘这一模块的体系，并在实施的过程中注意发现存在的各类问题及薄弱环节，加以改进和完善，使招聘工作规范化，流程化，满足集团发展过程中对人员的需求。

5、启动校园宣讲，加强校园招聘，储备优秀应届毕业生。

人力资源工作是一个繁杂的工作体系，我们已经迈出了前两步，之后的路如何走才能顺畅取决于企业战略决策和人力资源工作的执行力度。为加强整体人力资源工作，提升格局和高度，人力资源部必须加强自身的修炼，所以在xx年人力资

源部将继续坚持提出的部门成长三驾马车并行的理念，即：专业+品格+关系。通过专业学习与考试提升专业能力，通过学习国学与历史提升品格，通过与各部门加强沟通增强员工关系。

## 会务专员年终总结个人篇二

20xx年是xxx发展的关键一年，市场部应积极配合公司做好各方面的工作，尤其是在企划和营销两大块，任务艰巨，我们将竭力完成年度工作任务，做好本部门的工作，积极配合相关部门，努力实现公司的经营目标。

现将市场部年度工作列表如下：

1. 制定年度营销目标计划以及各档期dm海报的制作。
2. 建立和完善营销信息收集、处理、交流及保密系统
3. 对竞争者促销手段的收集、整理和广告策略、竞争手段的分析。
4. 制定卖场企划策略。（新开店的气氛打造以及已开店的气氛维护及布置）
5. 制定通路计划及各阶段实施目标。
6. 促销活动的策划及组织，执行并管理现场促销活动。
- 7 合理进行广告媒体挑选及管理，参与组织并落实公司制订的广告计划、费用预算；
6. 对国际性大卖场进行实地考察。

市场部负责人全面负责市场部门的业务及人员管理

- 1、全面计划、安排、管理市场部工作。
- 2、制定年度营销策略和营销计划以及各档期dm海报的制作。
- 3、协调部门内部与其他部门之间的合作关系。
4. 制定卖场企划策略。（新开店的气氛打造以及已开店的气氛维护及布置）
5. 制定通路计划及各阶段实施目标。
6. 促销活动的策划及组织。
7. 指导、检查、控制本部门各项工作的实施。
8. 配合人力资源部对市场人员的培训、考核、调配。
9. 制定广告策略，包括年、季、月及特定活动的广告计划。

## 会务专员年终总结个人篇三

回首过往，公司陪伴我走过人生很重要的一个阶段，使我懂得了很多，领导对我的支持与关爱，令我明白到人间的温情，在此我向公司的领导以及全体同事表示衷心的感谢，有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，也因为有了你们的帮助，才能令到公司的发展更上一个台阶，较好的完成各项工作任务、其年终工作总结如下：

### 1、建立、健全、规范人事档案（新进、离职、调动、升级）管理

（1）重新对现有人员进行了建档工作，现员工档案齐全，证件齐全；

(5) 及时做好档案材料的收集、整理、归档、

## 2、招聘

(1) 部门传人员增补单；

## 3、宿舍管理

(3) 对宿舍的财产进行登记整理建档；

(4) 对宿舍的环境、卫生、纪律进行整顿、通告、检查、管理，对有异常的进行处理；

(6) 与物业联络等工作、

## 4、严肃劳动纪律

(1) 加强考勤管理，在全公司上下协助下抓按时上、下班时间，规范考勤制度；

(2) 严格考勤制度责任的落实；

## 5、认真做好常规工作

## 6、人事周报表统计工作

每周对公司全厂各部门人数进行汇总，对新进、离厂、调动人员进行备注汇报、

## 7、收集信息

做好人力资源档案开发与储备，提高办公效率、

## 8、宣传和培训工作

3、协助公司领导，完善、制定公司制度，并执行贯彻公司制度；

5、能很好地履行岗位职责，办事效率高；

8、公司日常行政、人事、办公事务等管理工作，协助总监处理日常工作；

9、公司总务工作，做好后勤保障；

10、公司办公、生产会议安排、记录和整理会议记要，根据需要按会议决定发文；

13、公司各种表格管理；

14、完成上级交办的其他任务，并按时按质的完成、

根据部门20xx年的工作结合公司目前实际情况和今后的发展趋势，行政人事部计划从以下几方面开展20xx年度的工作，全面推行目标管理、行政人事部在20xx年里除做好日常管理工作外，重点做好以下三方面工作：

4、完成日常人力资源招聘与配置；

5、严格执行公司各项规章制度、比如考勤、用工、宿舍管理等等；

6、严格办公室管理及办公用品的管理、以及环境卫生管理；

## 会务专员年终总结个人篇四

\_\_年我们将按照“行为规范、运作协调、公开透明、廉洁高效”的指导思想，抓规范、重效益，确保全年采购任务顺利完成，在更规范合理的采购前提下，进一步降低采购成本。

主要做好以下几个方面的工作：

企业管理水平的差异最明显的体现在流程管理上的差异，流程管理成熟度，是衡量企业是否进入规范化的主要标志，公司从规范化进入精细化管理阶段最重要的前提是建立强大的流程管理体系。细化采购管理流程，从而全面提高公司采购管理水平。

在进行供应商数量的选择时既要避免单一货源，寻求多家供应，同时又要保证所选供应商承担的供应份额充足，以获取供应商的优惠政策，降低物资的价格和采购成本。这样既能保证采购物资供应的质量，又能有力的控制采购支出。

建立供应商产品信息数据库对供应商资质材料、往来函件和产品质量证明等重要档案交公司存档，并复印留底；建立起重要货物供应商信息的数据库，以便在需要时候能随时找到相应的供应商，以及这些供应商的产品或服务的规格性能及其他方面的可靠信息。

明年，我公司加工厂区建设完成，并开始试运行投产。还有后续盐井的开发。方方面面还需要很多大宗物资、仪器，材料。我们将对这些物资提前进行询价，做好市场调研。不仅要保证生产，还要降低成本，减少公司的支出。

总结上一年得失，指导下一年的工作思路。在20\_\_年的工作中，我们要虚心向其它部门学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，努力学习业务理论知识，不断提高自身的业务素质和管理能力。使本部门工作再上一个新的台阶。要进一步强化敬业精神，加强责任感，对待工作高标准，严要求。同时我部门将不断搞好阶段性总结；开展批评与自我批评，找差距，评不足以推动工作。尽最大力量的去降低成本提高效率。集中大家的智慧和力量，团结一致，克服困难，争创文明科室。为公司在新的一年里投产创效益，贡献力量。

## 会务专员年终总结个人篇五

一、人员调配管理本年度重点做好新兴工业园投运期间的人员调配工作。

1、根据公司新的体制设置及人员定编，抽调部分优秀管理人员及生产骨干到工业园工作，使技改项目投运后，能够正常的安全经济运行。

2、根据公司各部门、单位人员岗位定编、缺编情况，随时作好调配工作。及时、准确下达人事调令和人事指令，力争使人力资源达到合理配置。

二、劳动合同管理做好劳动合同的签订、解除及劳动合同档案管理等工作。本年度重点做好20--年6月30日194人劳动合同到期员工的续订工作。针对本次续签工作，在今年劳动合同管理工作的基础上，需进一步运作新的管理办法，对生产工人及其他工作人员拟采用中期(2年)、短期(1年)合同，对部分人员采取不再续签合同的管理办法。

三、人事考核评价为进一步加强对员工在一定时期内工作能力等方面的评价，正确把握每位员工的工作状况，建立公司正常、合理的人事考核评价制度，从而为员工的奖惩、晋升、调整等提供客观依据。根据公司目前生产经营状况，制定人事评价制度，进行人事考核评价。对不合格人员实行在岗试用、待岗培训或转岗，以保证员工队伍的高效率、高素质。

四、奖惩管理结合公司实际，对在生产、科研、劳动、经营管理等方面，成绩突出、贡献较大的，分别给予奖励。对有违反劳动纪律，经常迟到、早退，旷工;完不成生产任务或工作任务的;不服从工作分配和调动、指挥，或者无理取闹，聚众---，打架斗殴影响生产秩序、工作秩序和社会秩序等情况的员工，分别给予行政处分或经济处罚。

五、人才储备工作根据公司现状，结合先进企业的管理经验，参加全国性或区域性的大型人才交流洽谈会，直接引进高层次、高学历人才获得技术过硬、品德优秀的人才队伍。拟在20--年招聘应届大学本科生10名左右，专业主要有：热能与动力专业5-7人，电气专业2-3人，化学专业2-3人。

六、员工职称评定、职业资格证年审工作：随着对人才资源的进一步重视，职称评定等项工作已得到社会的普遍承认与重视。

1、做好20--年度公司员工申报职称工作的办理，重点做好申报初级及中级职称人员的手续办理。

2、做好公司员工职业资格证书的年审与办理工作。按照劳动部门要求，做好职业资格证书年审工作，同时根据实际适时做好职业资格的申报及办理。

七、其他人事管理工作：

1、做好员工季度劳保及劳动用品发放及管理工作，及时做好员工劳保用品的补充及相关制度修订工作。

3、严格按照公司规章制度，认真办理员工的辞职、辞退、除名、开除退厂手续。严格退职手续的办理，做好退职员工钱、财、物的交接监督，不留后遗症。

一、人员调配管理

本年度重点做好新兴工业园投运期间的人员调配工作。

1、根据公司新的体制设置及人员定编，抽调部分优秀管理人员及生产骨干到工业园工作，使技改项目投运后，能够正常的安全经济运行。

2、根据公司各部门、单位人员岗位定编、缺编情况，随时作好调配工作。及时、准确下达人事调令和人事指令，力争使人力资源达到最佳合理配置。

## 二、劳动合同管理

做好劳动合同的签订、解除及劳动合同档案管理工作。本年度重点做好劳动合同到期员工的续订工作。针对本次续签工作，在今年劳动合同管理工作的基础上，需进一步运作新的管理办法，对生产工人及其他工作人员拟采用中期(2年)、短期(1年)合同，对部分人员采取不再续签合同的管理办法。

## 三、人事考核评价

为进一步加强员工在一定时期内工作能力等方面的评价，正确把握每位员工的工作状况，建立公司正常、合理的人事考核评价制度，从而为员工的奖惩、晋升、调整等提供客观依据。根据公司目前生产经营状况，制定人事评价制度，进行人事考核评价。对不合格人员实行在岗试用、待岗培训或转岗，以保证员工队伍的高效率、高素质。

## 四、奖惩管理

结合公司实际，对在生产、科研、劳动、经营管理等方面，成绩突出、贡献较大的，分别给予奖励。对有违反劳动纪律，经常迟到、早退，旷工；完不成生产任务或工作任务的；不服从工作分配和调动、指挥，或者无理取闹，聚众闹一事，打架斗殴影响生产秩序、工作秩序和社会秩序等情况的员工，分别给予行政处分或经济处罚。

## 五、人才储备工作

根据公司现状，结合先进企业的管理经验，做好招聘工作计划，参加全国性或区域性的大型人才交流洽谈会，直接引进

高层次、高学历人才获得技术过硬、品德优秀的人才队伍。

## 六、员工职称评定、职业资格证年审工作

随着对人力资源的进一步重视，职称评定等工作已得到社会的普遍承认与重视。

1、做好年度公司员工申报职称工作的办理，重点做好申报初级及中级职称人员的手续办理。

2、做好公司员工职业资格证书的年审与办理工作。按照劳动部门要求，做好职业资格证书年审工作，同时根据实际适时做好职业资格的申报及办理。

## 七、其他人事管理工作

1、做好员工季度劳保及劳动用品发放及管理工作，及时做好员工劳保用品的补充及相关制度修订工作。

3、严格按照公司规章制度，认真办理员工的辞职、辞退、除名、开除退厂手续。严格退职手续的办理，做好退职员工钱、财、物的交接监督，不留后遗症，并做好人事部门工作总结。

## 会务专员年终总结个人篇六

市场部是负责公司信息网络建设与维护、信息收集处理工作的职能部门，接受营销副总经理的领导。市场部信息管理员与各区域市场开发助理之间是一种直接领导关系，即在信息网络建设、维护、信息处理、考核方面对市场开发助理直接进行指导和指挥，并承担信息网络工作的领导责任。

### 1、公司内部结构、人员、及产品认知

公司人员都有谁?职责分别是什么，出现各方面的问题找谁协

调，现在产品现状，公司运作机制、推销计划(什么时间开始、从哪个产品开始)等，以方便制定相应的销售计划。

## 2、 公司现状及发展规划

公司的现在发展状况及未来发展规划

## 3、 市场分析，竞争对手的产品、广告、策略分析

对本地市场行情进行调研，包括商家是否了解微信营销、有无意向使用相关产品，对待相关产品的态度、及心理价位预期。市场现存几家竞争产品，他们的产品特点，与我们产品的区别、他们使用什么样的广告媒体。使用的营销策略分析。

## 4、 建立和完善内部沟通协调渠道

## 5、 建立完善营销信息收集、数据分析、客户反馈

## 6、 制定产品策略

产品定价、定位、营销策略(会议销售或其他)、销售对象定位、竞品差异化策略定制、产品包装。

## 7、 产品上市运作规划

广告宣传的制定和投放、效果评估、各种渠道的接触和运作(包含发放渠道、招商渠道、代理渠道、分销渠道、合作渠道等)

## 8、 促销活动的策划及组织

活动方案的制定、报请审核、运作。活动物料的准备、活动现在的洽谈、考察。活动参与人员的沟通、活动预演和活动效果评估报告。活动费用的申报。

## 9、 人员培训材料准备及相关准备工作

向销售部门人员进行产品培训，培训资料的收集准备。

## 10、 实施品牌战略建设和规划

## 11、 制定公司长、中、短期营销产品计划

## 12、 制定研究业务激励方案

# 会务专员年终总结个人篇七

根据公司目前的法律需求现状，以及工作当中遇到的相关法律问题，结合个人思考[]20xx年度法律事务部的工作重点将围绕以下几点展开：

### 1、 合同及法律文书的审查

合同审查作为法务工作的重点和主要工作，要确保合同审查的时效性、准确性。在合同审查之后，及时整理总结，并对项目进行跟踪服务。

### 2、 合同交底

合同交底这是一个与合同审查紧密相连的重要步骤，也是防范合同法律风险，促进项目履约安全、和谐、有序进行的关键环节。对于个别项目履约能力差、负责人资信度不高、合同条款被动的项目应重点跟踪，及时沟通并出具合同交底书，提示风险，制定对策。由质安协助办理合同交底，必要时随同前往。

### 3、 合同谈判

根据工作需要，参加施工合同谈判，及时做好谈判的思想、

资料准备，掌握谈判策略技巧，做好谈判记录和总结。

#### 4、诉讼纠纷

针对去年公司诉讼纠纷繁多、突发的情况，今年将加强对诉讼等法律文书的管理，做到每一个函件、每一个文书都与项目部或各分公司跟踪落实，彻底解决，不留下尾巴，及时将处理过程和结果向领导汇报。同时，坚持以协调为主，诉讼为辅的原则，与项目负责人及各分公司共同协商处理。

#### 5、自身提高

加快、加深专业知识学习，紧密关注行业政策、文件等动态，为公司提供准确高效的法律支持。

#### 建议

##### 1、项目部私刻公章

外其他公司印鉴的违约责任，一来起到一个较好的警示作用，二来一旦发生此类事件有据可查，在移送司法机关并不现实或不充分的情况下，能适当挽回经济损失。

##### 2、完善印章刻制标准

实践中，经常出现将加盖项目部印章的合同认定为表见代理要求总公司承担连带责任的情况，为降低该风险，在印章刻制时，可注明印章的用途，起到告知第三人的作用，即让第三人对项目经理部的权利有较为直观和充分的认识，且日后在诉讼中可以此作为一个抗辩的理由，用来判断和说明第三人善意或恶意的依据。

# 会务专员年终总结个人篇八

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服—顾客满意的基本思想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好客户服务，促使总公司提升业绩，做大做强。下面是工作计划。

## 一、建立客户服务中心网上沟通渠道。

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

## 二、建立客服平台

(一)成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

(二)建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审(这项工作也可以有人力资源部行使)。

(三)搞好客服前台服务。

1. 客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

2. 服务及信息传递。包括纵向—实施由顾客到总公司，横向—实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

3. 相关后勤服务的跟踪和回访。

4. 24小时服务电话。

(四) 协调处理顾客投诉。

(五) 搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

(六) 建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七) 搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

三、继续做好物管中心的iso质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

#### 四、机构建设

(一) 成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二) 人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

#### 五、经费预算。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照

节约的原则，编造经费预算500元 / 月，全年公务经费6000.00元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总公司设立客户服务部的正确性所在。有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和顾客的支付。客服中心其工作内涵可能与总公司办公室和人力资源(质量管理)部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后双福园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“龙湖小区”的模式。

## 客服专员个人工作计划二

### 一、规划工作计划目标

在大客服意识指导下来看客服部的工作，可以将我们的主要工作目标分为两个阶段：短期目标和长期目标。

首先是短期目标：

- 1，巩固并维护现有客户关系，发现新客户(潜在客户、潜在需求)。

完成目标可以通过以下途径：

- 1，定期选择客户群，进行有针对性的上门回访及促销。

- 2，通过电话和信函与老客户沟通，收集客户的反馈信息及了解客户最新的出游动向。

完成目标可以通过以下途径：

- 1，在接待来访客户时详细记录来访客户的基本资料及出游动向，提供新客户来源。

2, 在受理客户来电咨询时记录下客户的基本资料和咨询内容, 列为我们的潜在客户, 在适当的时机将其发展为既有客户。

要完成以上工作肯定要有必备的条件, 目前阶段客服工作应具备的条件包括:

1. 丰富的专业知识。要服务好客户, 必须精通业务知识, 只有业务熟练的客服人员才能给客户以良好的第一印象, 才能让客户放心。

2. 完备的客户资料。拥有了完备的客户资料可以让我们更清楚应该为谁服务。

3. 对客服工作清醒的认识及饱满的热情。

而长期目标则涉及到对客服职能的定位:

客服部门是春秋的服务窗口, 是直接接触客户的部门, 但是客服部门又不等同于普通的门店或\_\_咨询热线。客服部门承担着为客户服务的直接任务, 服务的标准是什么? 谁来制定? 如何评估? (因为服务工作的不可量化性, 因此客服工作的评估很难借助第三方实现) 责任同样落到了客服部门本身。这就对客服部门提出了一个更高的要求, 即: 既要制定服务标准、规范、流程以及信息传递模式(这个标准是有针对性的, 具体的, 可量化评估的)同时又肩负着监督检查, 考核落实, 评估改进的责任。

## 二、具体操作手法

### 1. 适当的激励措施

客户服务部工作的开展离不开众多\_\_咨询人员的鼎力支持, 而对积极提供客户信息的咨询人员无疑应当进行适当的奖励。在这一点上, 我们可以参考目前春航机票销售中采取的\_\_奖

励方法，即首次订单成功的客户记录为引导人的新客户，而该客户今后每次订票成功，该引导人都能够得到奖励。细化到我们呼叫中心，可以理解为：某咨询员提供一客户信息，经由客服人员操作后该客户购买了旅游产品出游，则该咨询员获得一定奖励，而若干月后该客户再次购买了我们的旅游产品，则该励咨询员可再次获得奖励。以此来激励咨询员提供更多的客户信息。

## 2. “走出去，请进来”

客户资料库对客服部的重要意义不言而喻，但是客服部的工作开展也不能仅仅依赖这个资料库，在适当的时候也应当“走出去，请进来”。所谓走出去，有两层含义：第一，在淡季时积极进行网格化促销，提高春秋\_\_呼叫中心的知晓度；第二，在遇到有意向的客户时应当积极上门服务，毕竟面对面的交谈比通过电波传达的声音更有亲和力，也更容易显示我方的诚意，从而达到我们的最终目的：将客户“请进来”。

## 3. 依托呼叫中心大环境，灵活运用客户资料库

首先客服部是在呼叫中心体制改革，前后台彻底分离的大背景下应运而生的，因此，客服部工作的开展同样依托于整个呼叫中心的大环境。而这次\_\_与\_\_电话的绑定无疑正是一个良好的契机。

前面提到的客户资料库是将来客服部工作围绕的中心。客服工作与数据是分不开的，作为客服部门而言，应当对这个客户资料库的情况了如指掌，熟悉每一位大客户以及有潜力成为大客户的对象，与之保持长期的联络及沟通，担当买卖双方之间信息交互的桥梁。具体的讲就是及时了解客户近期的出游动向并为其量身定制相关行程及报价，而在春秋有各类优惠活动时也应及时将这些信息传达到客户手中。

### 三、明确指导思想

以提高服务质量为宗旨，以客户满意度为标准。

顾名思义，作为客户服务部门，我们所做的一切都是为了满足客户的需求，也就是说我们所有的工作都应以客户为中心来开展。现代企业的竞争已经由产品竞争转变为服务竞争，谁的服务更到位谁的客户就更稳定，市场也更具发展潜力。因此，我们要树立一种大客户服务意识，并且以此来带动全部门员工，使我们的服务更具专业性、有效性、针对性与责任感，使得呼叫中心的全员服务意识得到体现。

希望在新的一年里，在领导的带领下，我们客服部发展会更好。在工作做希望领导指正，同时我们也会继续加强自身的学习。不断的提高。为公司的发展，做出贡献。

### 客服专员个人工作计划三

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客户服务中心这个大家庭已经有\_个多月的时间了，在这\_个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变;从一个独立的个体到成为\_\_银行电话银行客户服务中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题;在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余;在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都主动参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作;在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励;在这里，每天都会

发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行\_\_中心大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在\_\_银行电话银行\_\_中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热度、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

## 一、立足本职，热爱本职工作

作为客户服务人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是主动、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

## 二、勤奋学习，与时俱进

记得\_主任给我们新员工上过的一堂课的`上有讲过这样一句话：“选择了\_行就是选择了不断学习”。作为电话银行\_\_中心的客户服务人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正

正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

三、增强主动服务认识，保持优良心态；

四、不断完善自我，培养一个客户服务代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。