

最新高层交房工作总结(实用5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么，我们该怎么写总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

高层交房工作总结篇一

2009年上半年管理中心围绕a□b座交房开展工作，在集团公司及物业总公司领导的鼎力支持及相关部门的全力配合下，物业管理中心比较顺利地完成了交房任务，现就交房工作总结如下，希望给以后的工作有一定的借鉴：

一、交房报告

1□b座交房报告

2□a座交房报告

二、交房准备工作回顾

1、人员培训

鉴于物业管理中心为全新团队，团队的能力和和经验均明显稚嫩。前期物管中心充分发挥驻场经理和顾问团队的资源优势，从“物业法律法规、物业服务人员礼仪礼节、交房百问百答、物业管理操作人员操作技能”四个方面对员工进行全面、密集的培训，在短期内打造了一个懂专业、服务意识强的团队。

2、房屋接管验收

为了实现嘉会广场房屋的顺利交接，物业管理中心制订了

《房屋

接管验收方案》，针对业主对户内设施严把质量关，物管中心推出了“一房一验”，并对户内维修情况密切跟进，实时更新。有力地配合了相关部门的维修工作。

3、交房资料准备

为了实现交房工作的流程化，保障房屋平稳有序交接，物管中心对业主收房时间精心进行了安排，制定了合理流程并精心制作了《业主交接手册》、《业主服务手册》。

4、交房现场布置

为了实现房屋的顺利交接，管理中心本着节约实用的原则，对交房现场进行了精心布置，力图营造出和谐、温馨气氛。

三、下一步物业管理工作的重点

5、加大房屋招商的力度，提高入住率。保障业主投资回报和物业费的顺利收取；

高层交房工作总结篇二

1.1

总经理

直接上级：董事长

本职工作：制定和实施总体战略与年度经营计划；建立和健全公司的管理体系与组织结构；主持公司的日常经营管理工作；实现公司经营目标和发展目标。1.1.1 岗位职责：

a)负责组织拟定公司年度经营计划，并确保完成年度经营计划所提出的各项指标：

d)负责公司财务管理工作和资金运行管理工作；

k)负责直属下级和分管部门的管理、考核及培训 l)负责保密工作

1.1.2 技能要求：

高级行政主管

1.1.3 任职资格：

工作经验：5年以上企业管理工作经验

专业背景：it/机电类企业（营销、生产、技术）管理

学

历：大学本科以上

年

龄：30~60岁

1.2

常务副总经理

直接上级：总经理

本职工作：协助总经理制定和实施公司总体战略与年度经营计划；协助总经理主持公司的日常经营管理工作，实现公司经营管理目标和发展目标。

1.2.1 岗位职责：

a)负责协助总经理开展日常管理工作;b)负责完成总经理交办的工作；

c)在总经理外出时，主持公司日常工作；

d)负责协助总经理组织拟定公司年度经营计划，以保证完成年度经营计划所提出的各项指标。1.2.2 技能要求：

高级行政主管 1.2.3 任职资格：

工作经验：5年以上企业相关工作经验

专业背景□it□机电类企业（营销、生产、技术）管理 学

历：大专本科以上 年

龄：30~60岁 1.3

副总经理（分管技术）

直接上级：总经理 直属下级：技术部主任

本职工作：全面支持公司研发与技术管理工作，规划公司的技术发展路线与新产品开发，实现公司的产品开发目标。1.3.1 岗位职责：

a)负责组织实施、并完成公司下达的《年度产品开发计划》；

f)负责组织制定公司的产品及技术标准；负责公司技术状态管理工作□g)负责组织新产品的试制工作，批准新产品试制计划□

h)负责对直属下级的管理、考核及培训，提出奖惩意见□i)负责

分管公司的保密工作□j)负责完成上级交办的其他工

作。1.3.2 技能要求：

高级工程师（设计师）、研究员 1.3.3 任职资格：

历：大学本科以上 年

龄：30~60岁

1.4

副总经理（分管运管财务）

直接上级： 总经理

直属下级： 财务部经理、运行管理部经理、总务部经理

本职工作： 全面主持公司运行管理与财务管理工作，策划推进公司的业务运行管理战略、流程与计划，组织协调公司各部门执行、实现公司的运营和财务目标。1.4.1 岗位职责：

a)负责组织建立财务控制和管理会计体系；

c)负责项目管理工作，监督项目实施情况，提出项目验收建议；

d)负责采购管理，负责指导供方（外协方）的控制工作，审批合格供方资格；

i)负责公司资金的筹措、控制和使用；

n)负责对直属下级的管理、考核及培训，提出奖惩意见

o)负责分管部门的保密工作

p)负责完成上级交办的其他工作。1.4.2 技能要求：

高级行政主管、注册会计师、注册税务师、国际项目管理经理（b级）1.4.3 任职资格：

工作经验： 5年以上企业相关工作经验

专业背景： 生产型企业财务管理、财务审计、国际项目管理经理（b级）

学

历：大学本科以上

年

龄：30~60岁

1.5

副总经理(分管生产质量)直接上级：总经理

直属下级：生产部经理、质量部经理

本职工作：全面主持公司生产、质量、计量管理工作，规划公司的生产、质量控制战略、流程及计划，实现公司的质量目标 and 生产任务。1.5.1 岗位职责：

j)负责检验测试设备的计量检定和计量管理工作；

k)负责对直接下级的管理、考核及培训，提出奖惩意见[] l)负责分管部门的保密工作[] m)负责完成上级交办的其他工作。1.5.2 技能要求：

高级行政主管、高级工程师（设计师）、国际项目管理经理 []b[]1.5.3 任职资格：

工作经验：5年以上企业相关经验

专业背景：生产型企业质量管理、生产管理、企业管理、技术管理

学

历：大学本科以上

年

龄：30~60岁 1.6

总经理助理

直接上级：总经理

本职工作：协助总经理制定并实施公司选定项目的市场拓展工作，实现公司的新产品目标。

1.6.1 岗位职责：

e)负责完成总经理交办的其他工作。1.6.2 技能要求：

中级行政主管、高级行政主管、销售工程师、高级销售工程师、工程师（设计师）、高级工程师（设计师）、国际项目管理经理[c级）1.6.3 任职资格：

工作经验：5年以上大中型企业相关工作经验

专业背景[it]机电类企业（营销、生产、技术）管理 学

历：大学本科以上 年

龄：30~60岁

公司部门职能描述

2.1

总经理办公室 直接上级：总经理

部门本职：负责公司各项行政管理事务、信息化建设、保密工作、基金申请、对外联络及广告宣传、策划工作。

主要职能：

a)负责协助总经理做好上下联络沟通工作，搞好各部门间的综合协调工作及催办工作；

直接上级：总经理

部门本职：结合公司发展战略开发公司的人力资源，负责各项人力资源管理体系建设和完善，促进公司经营目标的实现和长远发展。

主要职能：

a)组织制定公司人力资源发展的规划并监督实施；

d)负责的对公司员工进行职业生涯规划的设计，协助各部门做好员工的日常管理工作；

e)与员工进行积极沟通，了解并由针对性的在公司规章允许范围内帮助员工解决问题；

直接上级：副总经理（分管运管财务） 部门本职：负责公司日常的财务管理工作 主要职能：

直接上级：副总经理（分管运管财务）

部门本职：负责公司计划管理、研发项目管理、合用管理、资产管理、库房管理、价格管理、采购和外协加工等工作。

主要职能：

e)负责公司合同的管理，负责组织销售合同评审及存档；

直接上级：副总经理（分管技术）

部门本职：负责惯性导航及相关新产品的研发和改进。主要职能：

b)负责组织定位产品实现的策划；负责组织项目立项，并实施；

直接上级：总经理

部门本职：负责公司惯性产品及新产品销售、新产品调研、公关工作、销售和市场策划工作。

主要职能：

f)负责制定除测控产品外其它产品的广告宣传计划及市场公关计划，并实施；

直接上级：副总经理（分管市场营销）

部门本职：负责公司（民用）已定型产品的技术支持、安装调试、售后服务等工作。

主要职能：

直接上级：副总经理（分管生产质量）

部门本职：负责公司定型产品的生产和新产品的实试制。主要职能：

d)负责生产过程控制，并做好生产记录；

j)负责安全生产、能源管理及；劳动保护工作□ k)负责控制生产成本；

l)配合产品有关要求确定；

o)负责完成上级交办的其他任务。2.9 质量部

直接上级：副总经理（分管生产质量）

部门本职：负责质量管理、质量检验及计量管理。主要职能：

h)负责不合格品管理，组织不合格品评审，跟踪、验证不合格品及质量问题的处理结果；

k)负责公司有关质量管理、计量管理工作的对外联络□ l)负责本部门的保密工作；

q)负责完成上级交办的其他工作。

公司岗位职责描述

3.1 总经理办公室主任 直接上级：总经理

本职工作：负责对公司各项行政管理实务、信息化建设、保密工作、基金申请、对外联络及广告宣传、策划统筹进行管理。3.1.1 岗位职责：

a)负责总经理办公室的全面管理工作；

b)在总经理的授权下代表总经理下达工作任务；

m)负责本部门质量目标情况的落实；

q)负责完成上级交办的其他工作。3.1.2 技能要求：

中级行政主管 3.1.3 任职资格：

工作经验：3年以上企业工作经验

专业背景：企业行政主管、文秘专业

学历要求：大学本科

年龄要求：28~60岁 3.2 人力资源部经理

直接上级：总经理

直属下级：招聘主管、培训主管、业绩考核主管、劳资主管、知识产权主管

本职工作：协助制定、组织实施公司人力资源战略，建设发展人力资源各项体系，最大限度地来发人力资源，为实现公司经营发展战略目标提供人力保障。3.2.1 直接责任：

a)负责人力资源部的全面管理工作；

i)负责使关键业绩指标[kpi]考核体系落实到实处，并不断完善kpi体系；

m)与员工进行积极沟通，协助各部门做好对员工的日常管理工作；

n)帮助建立积极的员工关系，协助员工与管理层的关系，参与组织策划员工的各类活动；

r)负责完成上级交办的其他工作。3.2.2 技能要求：

中级行政主管、人力资源管理师 3.2.3 任职资格：

工作经验：3年以上企业工作经验

专业背景：企业行政管理、人力资源管理

学历要求：大学本科

年龄要求：28~60岁 3.3 财务部经理

直接上级：副总经理（分管运管财务）

本职工作：主持公司财务预决算、财务核算、会计监督和财务管理工作；组织协调、指导监督财务部日常管理工作，监督执行财务计划，完成公司财务目标。3.3.1 岗位职责：

a)负责编制、修订公司的财务管理制度；

k)负责对直属下级的管理、考核及培训，提出奖惩意见[] l)负责本部门的保密工作[] m)完成上级交办的其他工作。3.3.2

技能要求：

中级行政主管、会计师、注册会计师、注册税务师、国际项目管理经理(b级)3.3.3 任职资格：

工作经验：3年以上企业财务工作经验

专业背景：生产型企业财务管理、财务审计

学

历：大学本科以上

年

龄：28~60岁 3.4

运行管理部经理

直接上级：副总经理（分管运管财务）

本职工作：负责公司计划管理、项目管理、合同管理、资产管理、库房管理、价格管理、采购和外协加等工作。3.4.1
岗位职责：

b)负责公司研发项目的管理；

h)负责制订、组织实施部门季（年度）工作计划；

i)负责对直属下级的管理、考核及培训，提出奖惩意见[] j)负责本部门的保密工作[] k)完成上级交办的其他工作。3.4.2 技能要求：

中级行政主管、国际项目管理经理[]b级) 3.4.3 任职资格：

工作经验：3年以上企业工作经验

专业背景：工业企业计划管理、采供管理、项目管理

学

历：大学本科以上：

年

龄：28~60岁 3.5

市场部经理

直接上级：总经理

直属下级：产品销售经理、新产品开发主管、市场策划

本职工作：组织完成产品销售工作，负责组织进行新产品开发、营销管理，根据市场销售工作的变化、发展，组织开展市场策划工作。3.5.1 岗位职责：

g)负责完成上级交办的其他工作。3.5.2 技能要求：

销售工程师、高级销售工程师、工程师（设计师）、高级工程师（设计师）、中级行政主管、国际项目管理经理(b级)3.5.3 任职资格：

历：大学本科以上 年

龄：28~60岁 3.6

生产部经理

直接上级：副总经理（分管生产质量）

直属下级：采购主管、工艺主管、车间主管。

本职工作：组织实施公司下达的生产经营计划，保质、保量、按时完成生产任务，确保安全文明生产。3.6.1 岗位职责：

a)负责制订生产部年度计划和总结；

b)负责完成公司年度经营计划规定的任务和目标；

e)负责制定生产部各岗位职责；负责对直属下级的管理、考核及培训，提出奖惩方案；

f)负责制定并落实执行生产部生产管理制度□ g)负责生产部与各部门的业务协调工作：

j)负责完成上级交办的其他任务。3.6.2 技能要求:

工程师（设计师）、高级工程师（设计师）、高级技师

3.6.3 任职资格:

工作经验: 3年以上企业相关经验

专业背景: 工业企业生产管理

学

历: 本科以上, 专科以上需从事生产管理工作8年以上

年

龄: 28~60岁 3.7

质量部经理

直接上级: 副总经理（分管生产质量）

直属下级: 副经理、质量主管、计量员、检验主管、检验员、实验室主任、试验员

本职工作: 对质量部的工作全面负责, 制定并实施产品质量控制方案, 实现质量目标。3.7.1 岗位职责:

a)负责制订、组织实施部门工作计划;

b)负责完成公司年度经营计划规定的任务和目标;

c)协助管理者代表制定公司质量目标, 保持质量管理体系有效运行;

f)制定、审核与质量管理、质量检验、计量管理相关的文件；

g)负责检验印章的管理；负责不合格品的控制，组织不合格品评审；

j)负责对直属下级的管理、考核及培训，提出奖惩意见□ k)负责本部门的保密工作；

l)负责完成上级交办的其他工作。3.7.2 技能要求：

工程师、高级工程师 3.7.3 任职资格：

工作经验：3年以上企业工作经验

专业背景：机电工程、测试技术质量检验管理

学

历：大学本科以上

年

龄：28~60岁 3.8

行政主管

直接上级：总经理办公室主任

本职工作：负责公司董事会办公室及总经理办公室内部行政事务的管理工作。3.8.1 岗位职责：

h)负责总经理办公室内部行政事务工作□ i)负责完成上级交办的其他工作。3.8.2 技能要求：

行政主管

3.8.3 任职资格:

工作经验: 2年以上企业工作经验

专业背景: 企业行政管理

学

历: 大足额专科以上

年

龄: 22~50岁 3.9

档案管理员

直接上级: 总经理办公室主任

e)负责档案检阅手续的办理,并检查归还资料的完整性[] f)负责
对档案进行定期的保养、管理或销毁[] g)负责对档案管理工作
中问题的报告和处理[] h)负责完成上级交办的其他工
作。3.9.2 技能要求:

行政人员、行政主管 3.9.3 任职资格:

工作经验: 2年以上企业工作经验

专业背景: 企业行政、人力资源管理

学

历: 大学专科以上

年

龄：22~50岁 3.10

内勤

直接上级：总经理办公室主任

本职工作：负责公司高管办公室、会议室的环境保洁及文印室的管理。3.10.1 岗位职责：

a)负责公司高管办公室、会议室的环境保洁工作□ b)负责公司文印室的管理工作；

c)协助做好公司各项会议及接待工作的服务□ d)负责公司日常消耗品库房管理□ e)负责完成上级交办的其他工作。

3.10.2 技能要求：

行政人员

3.10.3 任职资格：

工作经验：1年以上企业工作经验

专业背景：企业行政工作

学

历：中专以上

年

龄：20~50岁 3.11

计划主管

直接上级：运行管理部经理

本职工作：负责公司的计划管理工作。3.11.1 岗位职责：

d)负责定时分析研发、生产及工程任务的完成情况，并报上级领导□ e)完成上级交办的其他工作。

3.11.2 技能要求：

行政主管

3.11.3 任职资格：

工作经验：2年以上企业工作经验 专业背景：生产企业计划管理 学

历：大学本科以上 年

龄：22~50岁 3.12

采购主管

直接上级：运行管理部经理

本职工作：负责原材料供应商的管理及原材料和资产的采购工作。3.12.1 岗位职责：

d)负责对采购、外协产品进行符合性验证，重要材料报送质量部检验，并办理入库手续；

e)负责完成采购方面的统计工作□f)完成上级交办的其他工作。

3.12.2 技能要求:

行政主管

3.12.3 任职资格:

工作经验: 2年以上企业工作经验

专业背景: 生产企业采购管理

学

历: 大学本科以上

年

龄: 22~55岁 3.13

合同主管

直接上级: 运行管理部经理

本职工作: 负责公司产品、销售合同的评审等管理工作。
3.13.1 岗位职责:

a)负责协助组织公司产品 and 合同的评审工作;

b)负责合同资料集合同印章的管理, 负责建立合同台账并按

月进行统计[]c)负责公司销售情况的统计工作, 并报上级领导[]

d)负责技术开发合同的免税认证工作[] e)完成上级交办的其他工作。

3.13.2 技能要求:

行政主管 3.13.3

任职资格：

工作经验：2年以上企业工作经验

专业背景：生产企业合同管理

学

历：大学本科以上

年

龄：22~55岁 3.14

价格主管

直接上级：运行管理部经理

本职工作：负责公司的价格管理工作 3.14.1 岗位职责：

a)负责公司核心产品价格和批量报价的总体策划[] b)根据事业部的要求，及时完成各定制产品的报价[] c)完成上级交办的其他工作。

3.14.2 技能要求：

行政主管 3.14.3

任职资格：

工作经验：2年以上企业工作经验

专业背景：机电类市场管理

学

历：大学本科以上

年

龄：22~55岁 3.15

库房主管

直接上级：运行管理部经理

本职工作：负责存货及资产出入库手续的办理工作。3.15.1

岗位职责：

技能要求：

行政人员、行政主管 3.15.2 任职资格：

工作经验：1年以上企业工作经验

专业背景□it□机电类库房管理

学

历：大专以上

年

龄：22~55岁

高层交房工作总结篇三

高层管理人员聘用合同

甲方（聘用方）：陕西地标电子商务有限公司

公司地址：西安市经开区凤城二路经发大厦1606室

联

系话：

乙方（受聘方）

性别

月

文化程度

籍贯

证：

-1陕西地标电子商务有限公司高层管理人员聘用合同

风格和勤勉的工作态度，恰当且如实履行其工作职责。

（三）乙方须遵守甲方的各项管理制度和尊重甲方企业文化，服从甲方的工作安排。

（四）乙方不得在受聘期间从事任何与甲方有关联业务公司兼职工作或为与甲方有商业竞争关系的公司提供甲方的商业机密等以谋取个人利益；乙方离职后，不得甲方的名义对外进行商务活动，也不得利用在甲方工作期间掌握的甲方的商业机密和技术资料从事任何与甲方有竞争关系的商务活动。

三、乙方薪金及福利待遇

（一）乙方的工资标准为 元，甲方按月以电子汇款的形式付给乙方，月度考核工资 元，由甲方综合考察公司当月经营状况、乙方履行职务情况、乙方所管理部门当月实际运营情况等，每月月底以电子汇款的形式发放（月度考核工资为激励工资，各部门之间数额不等）。

（二）甲方为乙方提供以下福利待遇：我国传统节日或有纪念意义的节日给员工发放日用品或生活用品。

（三）乙方因工作需要到外地出差办事，根据出差目的城市的消费水平享有不同的标准，应以如下标准为参考依据。

（1）住宿：不超过150元/人/天；（2）吃饭：不超过50元/人/天；

（3）交通首选火车硬卧（硬座）、汽车，距离远的可申请飞机航班（二等经济舱）。

-3陕西地标电子商务有限公司高层管理人员聘用合同

（3）严重违反甲方的规章制度，并在甲方范围内造成恶劣影响的；情节严重的，甲方应及时向司法机关报案。

（4）乙方提供给甲方的简历、学历证明资料是虚假的。

（三）甲方有下列情形之一时，乙方可以随时提出解除本合同，并有权向劳动仲裁部门申请仲裁。

（1）甲方无故拖欠工资达1个月以上的；

（2）甲方胁迫乙方从事违法或者未采取任何保护措施的高危、有毒有害工作的。

（3）甲方无正当理由不给乙方缴纳社会保险的，经乙方正式提出后，乙方仍未予缴纳的。

（四）本合同到期或虽未到期限，经甲乙双方协商一致而同意解除本合同时，乙方应以书面的形式提出，并办理完工作交接和公司财物移交工作，甲方结算清乙方工资后，本合同自动解除。

（五）乙方辞职应提前30天以书面形式向甲方提出，在甲方同意的，乙方应提交辞职报告后并在30天内将其未完成的工作按质按量按时完成好。乙方在未经甲方同意的情况下离职属违约行为，应承担违约责任，甲方有权扣发乙方当月的所有工资，若因乙方的擅自离职给甲方造成经济损失的，甲方有权要求乙方承担甲方的一切经济损失。

六、甲乙双方需要约定的其他事项

-5陕西地标电子商务有限公司高层管理人员聘用合同

（三）甲方按照本合同第五条第（三）项的规定解除本合同的，应按照《劳动合同法》的有关规定一次性向乙方支付一定比例的经济补偿金。

九、违约责任以及合同纠纷处理

（一）本合同未尽事宜由双方协商解决，签订补充协议，补充协议是本合同的有效组成部分。若双方协商不能达成一致的，任一方均可向甲方所在地的劳动仲裁委员会申请仲裁，任一方对仲裁裁决不服的，均可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

（二）违约责任及违约金：乙方违反本合同约定的保密和竞争限制条款应承担的违约金

元（大写： ），以及因乙方的违约行为而给甲方造成的一切经济损失。

十、合同的生效时间

本合同一式贰份，由双方各执壹份，经甲乙双方盖章或签字摁指纹之日起生效，每份均具有同等的法律效力。

聘用方（盖章）： 受聘方（签名摁指纹）：

陕西地标

电

子

商

务

有

限

公司

年 月 日

高层交房工作总结篇四

中华礼仪培训网礼仪讲师钱明珠老师“高层管理人员商务礼仪培训”课程介绍。高层管理人员商务礼仪培训课程主要面向企业高层管理者，它主要包括高层管理者的形象塑造、商务交际礼仪、与外国人打交道的礼仪等，是提升高层管理者职业形象的基础。

一、课程主题

二、培训对象

企业高层管理人员

三、培训讲师 钱明珠

四、《高层管理人员商务礼仪培训》目标

- 1、提升学员自身形象的塑造；
- 2、加强学员的语言运用能力；
- 3、使学员掌握基本的商务交往礼仪；
- 4、使学员掌握在国际交往中的相关礼仪规范；
- 5、提升学员职业化素养，从而提升企业竞争力。

五、《高层管理人员商务礼仪培训》课程大纲

第一讲、礼仪与商务礼仪

一、礼仪概述

二、商务礼仪原则

本章培训方式：讲师讲解，并与学员交流

第二讲、高层管理人员应具备的职业素养

一、职业品质与修养

- 1、正直——公平，坚持既定的政策和原则
- 2、诚实——实事求是

- 3、可靠——按约定完成工作，且保质、保量、及时
- 4、守信——不失约，不违约，不食言，不泄密
- 5、敬业——以工作为荣，设定高的工作水准
- 6、勤奋——努力工作，不断学习
- 7、有序——利落，有条不紊
- 8、高效——追求效率与效益

二、职业态度

- 1、主动性
- 2、适应性
- 3、团队精神
- 4、尊重他人
- 5、创新精神

不拘泥习惯，能够不断产生新思路

- 6、坚持原则

不唯上，不唯权

本章培训方式：讲师讲解，并与学员交流

第三讲、高层管理人员个人形象的塑造

一、仪容形象

1、仪容形象基本常识与技巧

头发

面容

身体

2、商务形象塑造的仪容要求

妆容与服饰相协调

“一点带面”

避免当众补妆

二、仪表形象

1、服装类别

正装、便装、补正装

2、着装要素

色彩要素

体型要素

肤色要素

着装原则(tpo原则)

3、男士着装的基本要求

“三色”原则和“三一”规律

西服的选择和穿着

领带和衬衣的搭配 鞋袜的搭配 配饰

着西装的八个禁忌

4、女士着装的基本要求 套裙的选择

套裙的穿法

裤子与裙长以适中为原则

佩饰要少而精

三、仪态形象

1、基本举止仪态

站姿

坐姿

走姿

蹲姿

2、商务形象塑造的仪态要求

举止要文明

行为要规范

动作要美观

表情要自然

本章培训方式：讲解、互动、示范、练习

第四讲、高层管理人员的语言艺术

一、交谈技巧

1、善于赞赏

2、擅长幽默

3、善选话题

4、善于聆听

二、身体语言

三、商务语言形象

1、商务用语要文明

2、商务用语要清晰

3、商务用语要有“礼”

4、商务用语要有“力”

5、商务用语要有“度”

本章培训方式：讲解、互动、示范、练习

第五讲、高层管理人员商务交往礼仪

一、称呼礼仪

1、称呼技巧

2、称呼禁忌

二、握手礼仪

1、握手的要求

2、应当握手的场合3、握手的禁忌

三、电话礼仪

1、接听电话

2、拨打电话

四、手机礼仪

1、开机状态

2、关机状态

3、振铃状态

五、介绍礼仪

1、自我介绍

2、介绍他人

3、介绍集体

六、名片礼仪

1、递接名片的方式

2、交换名片的顺序

3、索取名片的方法

七、拜访与接待

1、拜访礼仪

2、接待礼仪

八、商务馈赠礼仪

1、商务馈赠礼品的特征

2、商务赠送礼品5w原则

3、如何接受对方馈赠

4、献花礼仪

本章培训方式：讲解、交流、分组练习

第六讲、高层管理人员的国际商务谈判

一、语言的选择

二、谈判风格

1、日本

2、北美

3、俄罗斯

三、国际商务谈判的沟通技巧

1、参加一些跨文化的培训

2、区分谈判者个性

3、相关非文化因素

四、禁忌与宗教信仰

五、人走茶更热

1、贺年片

2、祝贺卡

3、节日问候

4、亲手书信

本章培训方式：讲师讲授，并与学员交流

第七讲、国际餐饮礼仪

一、中餐礼仪

1、桌次排列

2、座次排列

3、中餐用餐常识 餐巾的使用 餐具的使用

吃相要文雅

敬酒要文明

二、西餐礼仪

1、了解西餐

上菜程序 餐巾的使用

餐具摆法

2、进餐细节剖析

三、自助餐礼仪

排队取菜

循序取菜

量力而行

多次取菜

送回餐具

照顾他人

积极交际

四、座位礼仪

坐位排序的基本规则

宴会座次

轿车座次

会议座次

五、结账礼仪

本章培训方式：讲师讲授，并与学员交流

第八讲：结束语

钱明珠老师简介

著名企业培训讲师

讲师资历

钱明珠老师拥有5年以上授课经验且在业界有良好的口碑；常年担任大学礼仪讲师，现为职业培训师，为企业提供服务技巧、礼仪、沟通、行政管理方面的培训。培训学员数万，授课风格温文尔雅，理论联系实际，注重实战性。曾多次获邀担任河南广播电台关于“市民礼仪”、“白领职场素质”等话题的节目嘉宾。

钱明珠老师长期致力于礼仪文化的研究与实践及培训工作，熟谙东西方礼仪文化，形成了特有的授课风格。课程中擅长结合自身经历运用大量案例，结合现代化教学方式，调动培训现场气氛，寓教于乐。长期服务于政府机构、通信行业、金融行业、房地产行业、汽车行业、餐饮服务行业等。多年的行业培训经验积淀，让钱老师创造出一个个惊人的业绩。

课程特点

有完整、丰富的理论修养和灵活专业的实战经验；

系统理论和多元化的培训案例使培训现场和谐活泼，能够让参训学员的培训成果可持续性吸收；清新自然、优雅大方，极具亲和力。

重视与学员的互动交流，同时结合大量实践案例，实用性极强，从而达到最佳的授课效果，深得受训企业与学员的青睐！

授课形式

课堂讲述+案例分析+脑力激荡+情景演练+短片播放+图片展示

擅长领域

礼仪、客户服务、公文写作

主要著作

《公共关系实务与礼仪》

主讲课程

行政管理类：《财经应用文写作》、《公文写作》、《行政人员的职业规划》、《会议组织与活动管理》、《行政统筹必备的沟通技巧》等课程。

服务客户

金融机构：工商银行、招商银行、中国建设银行、光大银行等

其他行业：山东电力、九具龙房产、思源房产、永乐家电、三洋洗衣机、郑州五星电器、惠普电脑、郑州大学、交通学院、比亚迪汽车4s店、河南人才培训中心、智联招聘等。

高层交房工作总结篇五

中高层管理人员培训心得体会

读史可以明鉴，知古可以鉴今，每一次参加培训，总会有不菲的收获。首先感谢总公司给大家提供一个非常好的培训机会，但是我觉得“实践是检验真理的唯一标准”，为了巩固本次培训的成果，同时也为了检验培训老师的观点，最主要的是考察一下自己吸收的程度，让自己的思绪在短时间再检

验一下再付诸于纸笔。

2012年一月四日和五日，公司安排我参加了公司中高层管理人员培训，培训内容包括：

1、建筑行业发展的总体形势，2、企业集团的基本特征及管控现状，3、建筑企业集团的管控架构及管控模式选择，4、建筑企业集团管控的层次、内容、要点，5、企业集团管控的影响因素、关键问题及处理方法，6、十七届六中全会精神解读，7、企业文化基础知识，8、企业文化建设的基本内容与方法，9、实施价值观管理，提高企业竞争力等内容，俩天下来的收获颇丰，体会了俩位老师的各种观点，从而找到了我工作中的不足，以便以后工作中少走弯路，提高工作效率和效益。

通过本次部门培训，我的收获如下：

一、1、“在你身处领导岗位时，最关键的素质不是你能做什么，而是你能让各种专业的人才按照你的意图或者决策，发挥他们的专业特长去做事”，我觉得这个观点非常好，首先，他说明了一个领导力的问题，其次就是执行力的问题，作为领导者，应该能够在不同场合，不同员工的素质水平下纵横捭阖，游刃有余，灵活处理日常工作中发生的每一个细节，让没一个员工的思路跟着你走，我觉得道理是品出来的，我们作为领导者，每天遇到的事情比较多，其实每天的管理就像一杯苦咖啡，是需要领导者在一天的工作生活后及时回味一下，总结成败，品味得失，从而为第二天的工作理出一份清晰的思路。

2、我们作为领导者，应该抓住员工的心，理解员工的正常合理需求，从而满足员工的合理需求，才能拥有员工的一切，按照马斯洛的需求理论，对员工的需求只需进行简单的分析，残能找到员工的根本需求，一定要在满足员工的需求后，给员工一个展示自我的平台。

3、当今社会，企业化大生产已经不完全依靠其个人，而是更大程度上依靠整个团队，也可以说，人才是企业的核心资源，人力资源战略处于企业战略的核心地位，虽然企业的发展取决于企业战略决策的稳定，但最终起决定作用的还是企业对高素质人才的拥有量，只有有效的利用与发展战略相适应的管理和专业技术人才最大程度的发掘他们的才能，才可以顺利推动企业战略的实施，推进企业的飞跃发展。

二、企业文化，是建设由中国特色社会主义文化的主要组成部分，是展示企业形象的有效载体，是增强企业竞争力的无形资产。深入学习领会十七届六中全会精神，对加强企业文化建设，明确企业发展方向具有重要意义，我个人认为应从以下几个方面着力：

1、培育具有企业理念的精神文化，精神文化是企业文化的核心和标志，应不断深化和培育具有时代特征，又符合企业发展的精神，并大力宣传和弘扬，成为凝聚企业员工的强大精神动力，划归山西四建集团几年来，应在秉承股份公司、集团公司优秀的企业理念、精神文化的基础上，大胆继承创新，总结提炼出符合上级要求、具有自身特点的精神文化，并根据实际的发展，不断赋予新的内涵，使之成为企业员工的理想信念、价值追求和行为规范，不断激发广大干部员工热爱企业、投身企业，为企业的发展贡献力量。

2、品牌文化是一个企业的象征，是企业生存必不可少的元素，对于建筑施工企业来说，应以创安全优质高效环保工程为主线，引导员工树立安全意识，精品意识，环保意识，提高施工水平确保安全质量，创精品、树品牌。牢固树立“今天的现场就是明天的市场”的意识，以现场保市场。充分认识企业自身发展的优势，依托优势形成品牌效应。因此，打造品牌文化，要把国家关于安全、质量的标准和实现工程的创优目标紧密结合，着力品牌文化理念的形成和过程的激励，以安全做底，以质量取胜，以信誉塑形。

3、形成具有企业风格的项目文化

工程项目是企业效益获取的源泉，人才培养的摇篮，项目部是施工生产的组织中心，也是控制的中心，更是企业文化的塑造中心，即生产物质产品，也出产精神产品，企业文化的重心应下移到项目部，根据各项目部的实际特点，通过引导帮扶，建立相应的项目规章制度，确定项目参建员工为之奋斗的项目理念、准则等，以创效作为项目部的整体价值观，以市场在我脑中，安全在我心中，质量在我手中，的理念，安全优质高效地完成施工组织设计，兑现企业向业主做出的承诺。

4、丰富具有企业形象的工地文化，工地是企业形象展示的最直接窗口，是人们视觉识别系统对企业评价的直接反映。应把着力打造标准化工地作为目标和载体，无论生产区、生活区、办公区，都应该精心策划，精细规划，处处体现安全文明状态。应按照集团公司关于统一规范企业文化理念的文化要求，使用统一的企业标识、用语、宣传口号，加大对工地文体设施、生活设施的物质投入，适时组织开展文体体育活动，陶冶员工的情操，缓解生活的单调，规范作业行为，生活行为、礼仪行为、注重精神激励，加大阵地的宣传辐射，展示企业良好的形象，恩格斯说：“枪自己是不会动的，需要有勇敢的心和强有力的手来使用它们”最终培育出具有企业理念的精神文化，打造具有企业风格的项目文化，丰富具有企业文化的工地文化，应是国有施工企业践行十七届六中全会精神的原有之义。

总之通过本次培训，丰富了本身素养，抓住机遇，努力实现工作的合理化、精细化、科学化、最优化，将企业理念和企业文化思想融入到自己的工作中，不断发展和提升自身的能力，为企业的发展做出更大的贡献！

2012-1-13