

# 最新中班语言活动静夜思教学反思与评价 中班语言活动教学反思(汇总5篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 年终总结完整版篇一

根据局党委《关于开展创建“学习型党组织”活动的通知》的文件精神，深入科学发展观，提高党建水平，促进党支部工作发展，结合我场实际，我场党支部组织党员干部认真开展了创建“学习型党支部”活动，现将活动情况总结如下。

### 一、领导重视，活动有序开展

成立了创建“学习型党支部”领导小组，研究制定了实施方案。党支部成员认真制定学习计划，科学合理安排、谋划学习活动，确保了“学习型党支部”创建活动有序开展。

### 二、精心组织，活动重点突出

(一)认真开展了集中学习活动的。重点学习了xx大报告、科学发展观、《党章》及廉政建设等法律法规。

(二)认真开展了“讲党性、重品行、作表率”活动。支部全体党员结合林场工作实际，就为什么要讲党性、重品行、作表率以及如何讲党性、重品行、作表率的问题，进行了集中讨论和研究。

(三)认真做好党务、宣传等工作。进一步修改完善了支部党建工作制度，认真落实“三会一课”制度，按时召开党员生

活会，认真开展党员评议工作，及时、足额收缴党费。

### 三、全员参与，活动效果明显

通过采取一系列扎实有效的工作措施，“学习型党支部”创建和“讲党性、重品行、作表率”活动取得了较好成效。一是服务意识明显增强。支部全体党员能自觉加强政治、业务学习。二是工作作风明显转变。党员干部能坚守工作岗位，履行工作职责，礼貌待人，热情服务，树立了文明单位的良好形象。三是法纪观念明显提高。党员干部能自觉遵守法律法规和党纪政纪规定，做到秉公办事，单位无违法违纪现象发生。

### 四、今后工作计划

通过开展“学习型党支部”创建活动，虽然取得了一些成效，但离党章、领导和人民群众的要求还有很大差距，在今后工作中，我们将结合科学发展观活动，把各项整改措施落到实处，进一步加强作风建设，加大“学习型党支部”创建工作力度，不断提高各项工作能力，为促进林业工作又好又快发展作出应有贡献。

## 年终总结完整版篇二

20xx年即将过去，在这一年里让我学会了很多，无论是工作经验，还是业务处理，我都有了全面的认识 and 行业更深层次的把握，感谢接纳我工作的企业，感谢我的领导，感谢我的同事们，感谢我的客户们，因为他们的帮助、信任、认可、鼓励才能使我更加热爱我的工作，更加努力工作。

医药代表是一个充满竞争的行业，也是很能锻炼人的行业，刚开始工作的时候真的很没有信心，业绩不但没有上升，反而在下滑，我除了天天的拜访和宣传，我不知道我还能从哪方面进行努力，也走了许多弯路。从最初的迷茫不知所措，到如今的

从容把握，离不开多方面的鼓励与支持，一年过去的时候，我已经不能说是是一名新员工，市场我已经熟悉了，跟大部分的客户应该也算是熟悉了。在这里不得不提到上官先生的作品，正是由于拜读他的著作才使我有信心面对来自压力与困难，使我懂得什么叫做从容，自信，不卑不亢。记的以前我每次到一家医院做拜访都是空手去的，哪怕一瓶饮料我都没有带去，这就是我不成熟和失败的地方。经过李老师的提示和点拨我才逐渐懂得什么是尊重别人，东西不用多么的贵重，不用你花多少钱，有时只是一些水果一包烟，甚至是一份报纸。但是那代表着你尊重别人，那样别人才会尊重你，并且这代表我自己的一分心意，要懂得在什么样的情况下别人才会敞开心扉与你交谈与沟通，还要学会察言观色。还有一点很重要，就是提前做好第二天的计划，其实很简单，除了写好以外还要每天睡觉之前脑子里要想着每天的得与失，还有明天的计划明天该做什么，要见什么人，跟他们聊什么，希望得到什么样的结果。像上官先生一样做一个有准备的人。

虽然在过去的一年里我工作上没有取得很大成功，但这就是我总结了出一些技巧，也是我在领导的带领下所学习到的。在新的一年里，我想利用我目前所掌握的一点技巧，希望在各位领导支持下，和各位同仁的帮助下，我给自己指定了一个计划：

2、在李老师的帮助和配合下积极开发所属地区各大小医院，希望做到覆盖整个黄石地区，深层次挖掘与开发潜力，并且在已开发的情况下务必做到维护与跟进工作，避免不必要的缺货和断货行为，严格做好观察与控制在公司和医院药剂科的协调下做好备货准备。

3、要不断加强业务学习，多看产品资料和相关业务知识，开拓视野，丰富内涵，与同事们和崔经理进行交流向他们学习更好的方式方法。

4、与李老师积极配合工作，增加默契，沟通和协调好面临的

困难和障碍，学习在实际操作中的经验与方法。

5、做到今日事今日毕杜绝拖泥带水，一周小结，一月大结。及时改正错误摆正态度。

最后,再一次感谢我的领导和同事们,我会用实际表现让销售业绩步步攀升，也祝愿各位同事和领导在新的一年里工作顺利，全家身体健康为武汉办再创佳绩！

## 年终总结完整版篇三

在20xx年里，本人在局领导和同志们的帮助下,按照局内的工作安排,结合本人维护的线路情况，严格要求自己，坚定工作理念，加强业务知识学习，转变工作作风，认真履行工作职责，以实际行动精心维护线路，努力提高线路质量，确保光缆线路的畅通。

我维护的二级线路有130公里，在上面附挂的到支局，模块局的光缆也很多。线路又途径很多村镇、开发区，厂矿等复杂地段，给线路带来很大安全隐患，给维护工作带来很大不便。面对如此多的维护量，如此多的复杂线路状况，我没有感觉有压力，没有怨言，抱着对工作高度负责的态度一步一个脚印，脚踏实地工作。

在工作中，我认真落实巡回制度。在巡回中，我认真登记线路情况，作好线路资料的详细、完整。对特殊地段采取徒步巡回，不定期巡回等巡回方式，以便及时发现问题及时解决。同时在巡回携带常用维护工具和材料，对可疑情况上杆检查并及时处理。在巡回中，我注重护线宣传的作用，抓住机会采取方法向沿线群众宣传光缆线路的重要性，提高沿线群众对光缆线路的认识，加强了沿线群众对保护光缆线路安全的意识，对于预防线路障碍有很大的帮助。

在工作中，根据工作情况，能够发现问题，总结经验，提出

建议，具有独立处理和解决问题的能力。春天，鸟容易在线路上安家落户，有时一个鸟巢要反复处理几次。对此种情况我分析后，对容易搭建鸟巢的地方采取对光缆套红胶管、扎红布条的方法，直到了良好的效果，秋天，光缆容易被鸟叨，我对此种情况，我采取对原光缆绑扎的扎线去掉，更换大挂钩、加红胶、刷红杆子头的方法，起到明显的效果。

在工作过程中，能够找准工作重点、难点，抓住薄弱环节，把握工作的主动权，有的放矢的解决问题。在汛期到来之前，我提前对特殊路段，河杆，进行整治，对在沟坎上的电杆进行移位，加固、增加拉线等措施。对离公路较近又不能移开的电杆采用刷彩杆的方法，提高了电杆的可视度。对过路电杆杆高不够或牢固成度不够的电杆进行了更换或升高，提高了离路较近和跨公路电杆的安全系数，减少了安全隐患。

## 电信分公司年度工作总结及20xx工作计划

xx年，在县委政府的关心和支持下，中国电信分公司认真贯彻省、市公司xx年工作会议精神，全面落实科学发展观，坚定信心，团结一致，强化管理，增强装移维服务能力，各项工作取得了一定的成绩。

### 一、xx年工作总结

#### (一)经营情况

经营业绩完成较好□xx年，实现业务收入800余万元，完成率排全市第二名。发展移动用户3000余户，发展宽带用户1000户，发展itv用户200户。

#### (二)加快通信基础设施建设，保障地方通信需求

xx年，完成投资600余万元，新建移动基站6个，改造3站8个；完成下沉点6个点，对县城电缆过长，上网网速较慢的6个区

域进行改造宽带提速;完成农行、\*等专线专网建设11个;新建epon点21个,完成千村行动项目6个,实现了xx50%以上的村委会通固话和宽带,促进了农村经济发展。完成教育信息化宽带网络建设,改建及新建开通了一中、二中、通泉镇中学、通泉小学及各乡镇共计8个中学宽带接入网络。完成公文交换系统建设,接入公文交换105家单位。

目前,电信分公司拥有1个中心机房,15个接入网机房,43个移动机房,48个epon点;固网交换机设备容量为11870门,宽带总容量为8000口;致富通基站3个;移动基站58个,其中3站47个。管道110余孔公里,杆路650余杆公里,各类光、电缆1800余公里;固定资产总值达到7100万元,其中固网资产4700万元,移动资产2400万元。固网语音覆盖了全县大部分村委会和自然村,固网宽带覆盖了全县36个村委会所在地及部分自然村;移动信号覆盖了大部分自然村及以上地区、高速公路铁路沿线、工业园区等区域,3线宽带信号覆盖了所有乡镇所在地、高速公路铁路沿线及工业园区。

### (三)加强基础管理,全面提升服务质量

1、加大营业员学习培训和考核力度,不断提高营业厅服务质量。营业班组坚持每周一培训,每天班前会,内容包括营业礼仪、受理规范、业务解释等,并不定期地进行考试和考核,对营业员开展评定工作,不断提高营业员素质,通过不断总结提升服务亲和力、服务水平和主动营销能力。市场部坚持一月两次全面检查的制度,通过培训、实施、检查、整改的方式落实服务质量标准、规范和流程,不断提高营业人员的服务技能,营业服务质量得到较大改善和提高。

2、认真贯彻落实《电信条例》等相关法律法规,认真做好互联互通工作,无阻碍互联互通的事件发生;收费公开、透明,无乱收费现象。同时,用户若对话费有疑问,可以凭用户身份证或单位证明到营业室打印详细清单,让用户明明白白消费。

3、推行用户满意服务活动和诚信教育，增强员工队伍内在动力，从源头上防范行业不良风气。充分调动员工爱岗敬业、开拓创新、不断进取和争当服务标兵的积极性、主动性，把用户至上，用心服务理念落实在生产、经营的全过程。切实做好诚信教育活动，以务实、生动的形式对员工进行诚信操守和职业道德教育，引导员工自觉遵守行业监管的各项制度和规范，自觉抵制不诚信、违反电信职业道德的做法，以实际行动树立和维护企业的信誉。

4、推行五个一服务。分公司认真贯彻省公司五个一服务举措，竭诚为广大客户提供优质服务。五个一服务，即一张账单，明白消费；一点查询，信息准确；一键接入，便捷服务；一站服务，首问负责；一声提醒，温馨关怀。

5、开展夜间上门服务工作。为保障客户夜间使用电信业务，提升客户感知，从7月15日起，曲靖各区县正式实施夜间上门排障服务，开展夜间上门排障工作，缩短了障碍修复时限，对政企客户查障由24小时缩短为12小时以内，保障用户24小时正常通信。

6、开展宽带安装超时赔付工作。为向用户提供更为优质的宽带装移服务，提升客户感知，省电信公司自7月20日起在曲靖县级以上有资源的区域开展宽带安装超时赔付试点工作。对宽带安装，超时赔付。自用户提出装机申请，营业员工单录入时开始计时，48小时内为用户装通，每超一小时赔付一元，不足一小时按一小时计，对赔付的金额在用户宽带装通后的次月以预存话费的方式存入用户帐号□xx年无超时赔付情况发生。

7、公司建立了前后端的客响流程，以客户为中心优化各项业务流程。响应需求，成立了项目支撑虚拟团队、专网维护虚拟团队和vip客户服务领导小组，提升政企客户服务满意度。通过整合人力资源，实现维护向客户端的延伸，强化重点业务支撑和保障工作，增强后端对前端的主动服务意识，提高

后端对前端和市场的响应速度、支撑能力，前后端的沟通配合意识有明显增强。

8、严格首问负责制、服务承诺制及工单回访等制度，提高办事效率。坚决杜绝装移机和故障查修超时现象，减少用户投诉，提高客户服务满意度。加强服务质量监督考核力度，把服务质量工作作为重中之重，加强监督检查，纳入员工绩效及年度业绩考评，从而全面提升公司服务水平，树立电信良好形象。

9、多渠道多层面受理业务，方便客户办理。一是主渠道建设完善，客户可直接到营业厅办理业务[]xx县共有电信主营业厅1个，合作营业厅3个，各乡镇均设置了营业厅，方便客户就近办理业务。二是通过网上营业厅办理，我们开通了电信网上营业厅，用户在家便可登陆网上营业厅自由充值交费、费用查询、业务办理、故障申告、投诉咨询及品牌专区等全方位的电子自助服务。三是畅通一条渠道，开通了全天24小时电信客户服务热线10000号，提供各类电信业务的咨询、查询、受理和投诉等服务。四是加大社会渠道的建设力度，新建电信合信营业厅3个，电信代办点11个。

10、关注员工素质提升，加强对员工的教育培训，公司成立的培训虚拟团队，制定培训计划，坚持每天班前会，每周一例会，每月一次全体员工会议和一次业务培训会，全方位多角度提高员工综合服务技能和业务水平。同时，加强干部队伍梯队建设和人才储备，提升基层管理人员的管理能力。

#### (四)加强党的建设、员工队伍的建设和企业文化建设

一是加强党的基层组织建设，深入开展创先争优活动。巩固和拓展深入学习实践科学发展观活动成果，充分发挥各基层党组织和开展争创四强党组织、争做四优\*员活动，健全理论学习、组织生活、民主评议等各项制度，进一步增强党组织的战斗力和战斗力，全面提高党员队伍素质，充分发挥广大\*员在深化

企业战略转型、实现全业务经营规模发展中的政治核心作用、战斗堡垒作用和先锋模范作用。加强思想政治工作，把思想政治工作与企业改革和发展的实际工作结合起来，把解决思想问题和解决实际问题结合起来，为企业改革和发展提供有力的思想保证。

二是加大企业文化建设力度，加强学习培训。广泛宣传 and 贯彻落实集团公司《企业文化手册》，把中国电信特色文化贯穿于经营、管理、服务等工作中，以先进的文化凝聚人、鼓舞人、感召人。加强业务知识学习，积极创建学习型企业、学习型团队。充分发挥虚报培训团队作用，学用结合中，全方位多角度提高员工综合服务技能和业务水平。同时，加强干部队伍梯队建设和人才储备，提升基层管理人员的管理能力。并鼓励员工通过网上大学、自学等多种形式参加学习，形成在职学习、自我学习、自觉学习，争当知识型领导、知识型员工。

三是关心关爱员工，充分尊重员工的民主管理、民主监督权力，维护员工的合法权益。组织开展形式多样的宣传促销活动、女员工追求幸福力活动等工会活动和有益增强员工之间团结奋进、积极向上并有益身心健康的活动。

四是高度重视安全生产、安全保卫、安全驾驶和保密工作。把安保工作落到实处，长抓不懈，提高大家安全防范意识及技能，切实树立安全就是效益，安全就是稳定，安全就是业绩的观念，抓好安全生产工作，确保各项目标任务的完成。

五是巩固好市级文明单位及市级青年文明号建设成果，为创建省级文明单位奠定基础。

## 二、存在的问题

1、基础管理有待提高，工作相互推诿扯皮，员工企业责任感、个人工作责任心仍需加强。

2、装移维服务能力低下，服务质量和客户满意度还有待提高，装移机查修障碍超时严重，重复申告率和投诉率居高不下，运维指标排名靠后。

3、宣传力度不够，用户对电信产品认知度低。

4、营销手段单一，营销技能欠缺，对公司业务、产品的特性不熟悉，推荐产品的能力还有待提高。

5、员工文化水平不高，中专、技校以下文凭占50%以上，学习、培训和指导力度不够，学用结合上还有差距。

### 三、xx年工作计划

xx年，我们将在省市公司领导下，认真贯彻落实县委政府及省、市电信公司工作会议精神，将进一步统一思想，坚定信心，聚焦重点，努力完成分公司下达的各项任务目标。

一是结合xx县城区建设规划及网格化规划要求，做好网络建设，积极支撑好政企项目建设。

二是做好基站建站建设，力争实现xx区域内覆盖。

三是做好c3□c4传输扩容改造工程，对王家庄、旧县、纳章进行波分改造，解决传输资源不足的问题，保障地方通信需求。

四是做好交接箱、分线盒、用户线整治工作，减少用户障碍及重复申告，提升维护服务质量。

五是深入开展装维服务能力提升工作，增强两升两降意识，加强前后端协同，优化装移维全过程服务流程，提高客户满意度。

## 年终总结完整版篇四

20\_\_年转眼即逝，在自加入高尔夫7个月以来，在公司领导的指导指示下，完成了公司布置的基本任务。

一、现将工作回报如下并对来年的工作重点做出针对性的改正：

1、完成了高尔夫餐厅的团队构建。

高尔夫餐厅由餐厅及大堂吧两部分组成，餐厅的功能是向客户提供中、西式散点团队用餐，大堂吧向客户提供酒水、饮品等消费的功能。整个高尔夫餐厅人员编制为餐厅领班1名，大堂吧领班1名，餐厅服务员12名，传菜员3名，大堂吧服务员4名，吧生3名，目前到编为大堂吧领班1名，吧生2名，传菜员2名，餐厅服务员5名，尚缺编15人。在目前没有正式营业的情况下，能基本保证基本公司的接待。

2、给予相应各岗位提供了专业性的培训。

自5月起，招聘的餐厅员工根据相应的岗位提供了专业知识以及综合知识的培训，其课程包括了餐厅服务礼仪培训，餐厅托盘及叠花培训，中、西式摆台培训，中、西餐餐中服务培训，酒水知识及斟酒培训，中西式菜肴菜肴常识培训等酒店知识培训。在经过理论知识的培训之后，自9月\_日起，在不断的内部接待中餐厅进行了实操加强培训，服务人员从对餐饮一无所知到目前逐渐熟悉餐饮技能及知识，有了很大的进步。

3、对营业所需要的物品做计划。

在领导的指示指导下，根据餐厅的总位数以及功能区划分，对中、西式餐具，出品的用具以及数量、服务用具做了数量计划以及配合采购，目前绝大部分物品已到并通过验收、使

用，目前在根据实际出品及使用情况逐步调整部门物品的使用。

#### 4、部门操作流程的确立及实施。

根据酒店行业情况以及高尔夫行业情况，在公司制度的指导下，确定了部门岗位职责以及营业中的工作流程，自9月以来，部门已经按照制定的流程进行工作以及接待，员工对流程的熟悉程度已逐步上升。

#### 5、试运行以及接待工作逐步展开。

经过员工培训以及物资、物料准备，自9月\_日起，餐厅已经按照正常运营模式进行接待，通过3个月的时间接待，餐厅逐步成为有正常运营接待能力的餐厅，取得了很大的进步。

二、通过今年的工作，餐厅在运营的同时也发现了一些不足的问题：

##### 1、团队的整体素质。

团队构建的时间比较短，且成员绝大多数没有酒店餐饮的工作经验，限制了培训的成果，虽然在初期以及试运营的过程中不断总结，但是还是存在3大问题，一是专业性技能不够熟练，二是对顾客心理的把握能力，三是个人综合素质。明年的工作重点之一就是针对这些问题给员工做提升，通过不断专业培训和接待，及时总结和培训，做针对性个人单独培训，以及请求公司对个人进行素质培训。

##### 2、部分流程制度的完善。

由于缺乏高尔夫综合知识以及餐厅新建的因素，在部分实际操作上估计不足，餐厅将在公司制度的前提下，对部分流程进行微调，期望达到更高效的目的。

### 3、对顾客满意度的评估。

由于餐厅没有正式营业，除了公司接待，在散点顾客的顾客满意度的调查以及顾客意见听取上餐厅没有进行书面性的填写和分析，不能达到改善餐厅出品、服务的目的。

### 4、与其他部门协调配合。

由于初建部门之间的沟通还存在一些问题，可以通过相互熟悉流程增加部门之间的配合程度。

### 5、工作细节的执行情况。

部门的工作细节没到位，第一是流程不熟悉，第二是责任心问题，部门将通过流程、制度的培训加强员工作业的熟悉程度，将各项工作采取专人负责制度提高员工责任心来解决执行力的问题，同时也要防止僵化的思想问题。

### 6、部门运营成本的控制。

首先是能耗的控制，要培训给员工随手关灯、人走灯灭等良好的习惯，随时随地注意能耗的节约，第二是让员工有主人翁的意识，对餐厅易耗物资进行控制，养成节约的习惯，严禁浪费。

在来年的工作中，按照部门工作职能以及岗位职责的要求，部门将针对今年的问题逐步改进，期望部门的工作能高效、有序。

## 年终总结完整版篇五

07年即将过去，在这将近一年的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，临近年终，我感觉有必要对自己的工作做

一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年的工作进行简要的总结。

我是今年三月份到公司工作的，四月份开始组建市场部，在没有负责市场部工作以前，我是没有xx销售经验的，仅凭对销售工作的热情，而缺乏xx行业销售经验和行业知识。为了迅速融入到这个行业中来，到公司之后，一切从零开始，一边学习产品知识，一边摸索市场，遇到销售和产品方面的难点和问题，我经常请教xx经理和北京总公司几位领导和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方案和对一些比较难缠的客户研究针对性策略，取得了良好的效果。

通过不断的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对xx市场有了一个大概的认识和了解。现在我逐渐可以清晰、流利的应对客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，良好的与客户沟通，因此逐渐取得了客户的信任。所以经过大半年的努力，也取得了几个成功客户案例，一些优质客户也逐渐积累到了一定程度，对市场的认识也有一个比较透明的掌握。在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高，针对市场的一些变化和同行业之间的竞争，现在可以拿出一个比较完整的方案应付一些突发事件。对于一个项目可以全程的操作下来。

存在的缺点：

对于xx市场了解的还不够深入，对产品的技术问题掌握的过度薄弱，不能十分清晰的向客户解释，对于一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决问题的方法。在与客户的沟通过程中，过分的依赖和相信客户，以至于引起一连串的不良反应。本职工作做得不好，感觉自己还停留在一个销售人员的位置上，对市场销售人员的培训，指导力度不够，影响市

场部的销售业绩。

## 二. 部门工作总结

在将近一年的时间中，经过市场部全体员工共同的努力，使我们公司的产品知名度在河南市场上渐渐被客户所认识，良好的售后服务加上优良的产品品质获得了客户的一致好评，也取得了宝贵的销售经验和一些成功的客户案例。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面在工作中我们做法还是存在很大的问题。

下面是公司20xx年总的销售情况：

从上面的销售业绩上看，我们的工作做的是不好的，可以说是销售做的十分的失败。xx产品价格混乱，这对于我们开展市场造成很大的压力。

客观上的一些因素虽然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的问题，主要表现在销售工作最基本的客户访问量太少。市场部是今年四月中旬开始工作的，在开始工作到现在有记载的客户访问记录有xx个，加上没有记录的概括为xx个，八个月xx天的时间，总体计算三个销售人员一天拜访的客户量xx个。从上面的数字上看我们基本的访问客户工作没有做好。

沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图；对客户提出的某项建议不能做出迅速的反应。在传达产品信息时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受的什么程度，洛阳迅及汽车运输有限公司就是一个明显的例子。

工作没有一个明确的目标和详细的计划。销售人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态。

态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

### 三. 市场分析

现在xx市场品牌很多，但主要也就是那几家公司，现在我们的产品从产品质量，功能上属于上等的产品。在价格上是卖得偏高的价位，在本年销售产品过程中，牵涉问题最多的就是产品的价格。有几个因为价格而丢单的客户，面对小型的客户，价格不是太别重要的问题，但面对采购数量比较多时，客户对产品的价位时非常敏感的。在明年的销售工作中我认为产品的价格做一下适当的浮动，这样可以促进销售人员去销售。在xx区域，我们公司进入市场比较晚，产品的知名度与价格都没有什么优势，在xx开拓市场压力很大，所以我们把主要的市场放在地区市上，那里的市场竞争相对来说要比xx小一点。外界因素减少了，加上我们的销售人员的灵活性，我相信我们做的比原来更好。

市场是良好的，形势是严峻的。可以用这一句话来概括，在技术发展飞快地今天，明年是大有作为的一年，假如在明年一年内没有把市场做好，没有抓住这个机遇，我们很可能失去这个机会，永远没有机会在做这个市场。

### 四. 20xx年工作计划

在明年的工作规划中下面的几项工作作为主要的工作来做

1、建立一支熟悉业务，而相对稳定的销售团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是企业的根本。在明年的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。

## 2、完善销售制度，建立一套明确系统的业务管理办法。

销售管理是企业的老大难问题，销售人员出差，见客户处于放任自流的状态。完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。

## 3、培养销售人员发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯。

培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

## 4、在地区市建立销售，服务网点。(建议试行)

根据今年在出差过程中遇到的一系列的问题，约好的客户突然改变行程，毁约，车辆不在家的情况，使计划好的行程被打乱，不能顺利完成出差的目的。造成时间，资金上的浪费。

## 5、销售目标

今年的销售目标最基本的是做到月月有进帐的单子。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月，每周，每日;以每月，每周，每日的销售目标分解到各个销售人员身上，完成各个时间段的销售任务。并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

我认为公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质，公司的指导方针，团队的建设是分不开的。提高执行力的标准，建立一个良好的销售团队和有一个好的工作模式与工作环境是工作的关键。

## 客服工作总结与计划

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了9800多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

## 1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

## 2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理

问题时，我们要思考如何更好的’为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

### 3、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

### 4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多

的工作时间;打电话时的一定要态度友善,语调温和,讲究礼貌,从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待,在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度,如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题,这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理,努力快速解决顾客的问题,并将售后成本降到最低。如果处理得当,久而久之公司的信誉评价等都会有所提升,这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多,但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练,通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景,将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品,理解一些穿衣搭配知识,在分析一下顾客的购买心理,然后找出有效的推销手段,这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足,在这以后,我也是在努力改进,平时工作闲暇之余,我会多关注店铺新款和店铺各类活动,在每次活动前我也会花时间去了解活动规则,做到心中有数。

公司也组织过各种各样的培训,在年中闲暇之际,我申请过到售前岗位去学习,虽然学习时间不长,但也收获了很多,对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道,但是旺旺沟通也是需要很多技巧的,让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客,如何让顾客买到自己想要的产品,并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的,当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的,在以后的工作中我也期待有更多的培训机会,拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训,积极参加公司的培训,

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档