

2023年经理培训总结发言(精选8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。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

经理培训总结发言篇一

任职以来已有五个多月，在五个多月的时间里，工作与学习并存。在领导与同事的关心及指导下，熟悉了工作环境，结识了工作同事，掌握了岗位职责，充实了工作内容，完成了工作任务。现就这五个多月来开展的主要工作做简要总结，汇报如下：

一、培训情况

1.1组织实施新员工入职培训：严格按照新员工入职培训流程，7月至11月，新员工入职培训共组织实施了40期，受教育员工668人，平均每期参加17人，入职培训规章制度、质量管理、安全环保教育三门课程覆盖率为100%。

1.2关于公司级及单位培训：7月至11月公司级培训共实施15场，培训人数为436人，重点落在机动部组织的点检技能与案例分析、设备维护及检修操作规程培训，安环部组织的生产安全事故综合应急预案、煤气防护相关知识培训以及能源管理中心组织的节能技术培训；7月至11月各单位培训实施107场，培训人数为4688人，各单位的培训重点落在安全环保、工艺质量、技能操作等方面。

1.3特种作业人员培训考证情况：在领导的指导下，7月组织炼钢厂锅炉培训考证，人数为10人；9月组织动力厂报考锅炉

三级考证，人数为20人，报名完毕，等待对方培训考证通知；10月组织炼铁、烧结行车人员考证，人数为10人。与此同时，在领导的指导下，组织实施了在7月接收的平沙锅炉班学员20人来公司实操，待实操考试结束后优先录取了16人；8月接收了平沙行车班学员29人来公司实操，待实操考试结束后优先录取了21人，及时填补了锅炉工、行车工离职给公司带来的较大人员的缺口。

二、常规培训管理情况

2.1培训设施管理情况：所有培训南水培训教室7月-11月使用83场，培训设施依旧保持原样，教室每次培训结束之后都有要求单位进行清扫卫生，并且每星期都有去检查实施情况，教室在使用期间，通过对各单位的协调沟通，没有发生一起在时间上有冲突的情况；409培训教室的使用，除了每周二、周五定期的新员工入职培训外，还用于了其余单位的培训、考试及会议，教室卫生每星期都有让阿姨进行打扫；关于电脑和投影仪的借用，由于培训设备欠缺，在十分必要的情况下，有单位需要借用培训设备，每次单位借用都有要求其单位领导签字的申请单，至今没有发生培训设备异常现象。

2.2培训资料收集情况：每次培训结束之后，都会及时催交各单位培训资料，7月-11月，共收集培训资料纸制版52份，见表：

培训资料收集时，并不是所有的资料都完全按照了资料提交要求进行的，这是提交资料的不足之处；同时，各单位提交资料时，没有要求其提供电子版，这是今后一定要进行改善的地方。

2.3关于特种作业台账的管理：自从8月份特种作业人员信息台账出来之后，依据台账的信息，都及时通知了单位需要复审的人员进行复审，没有因为一人由于通知不及时导致证书失效的情况发生。由于公司离职和入职的人员每天都处在变

动之中，因此要求各单位将部门台账每两个月将更新的信息发来汇总，等到20xx年，即将由两个月提交一次新台账改为到一个月提交一次，以便更及时的掌握公司特种作业人员信息。

三、培训工作开展中出现的问题及对策

第一，年度培训计划落实不到位的问题。对于公司领导批准的年度培训计划，一般情况下应该按照计划执行，若不能执行，应该提前告知并用纸制材料说明原因，这方面不少单位没有这样做。在20xx年，培训管理员将加大对年度培训计划的落实监督力，每月月初将通知有计划的单位进行计划的落实，如不能落实年度培训计划，将要求其提供书面说明材料以备查验。

第二，培训资料提交不完整的问题。至目前为止，不少单位提交的培训资料并未完全按照规定要求提交，这也于单位培训管理员换人速度比较快有关系。20xx年，将加大力度对这方面的管理，按照年检的要求，一步一步教会单位培训管理员怎么装订合格的培训资料，提交怎么样合格的电子版培训资料。

经理培训总结发言篇二

2017年已接近尾声，回顾自己在刚升为副主管的这一年的工作，在领导的悉心关怀和指导下，在同事的帮助和鼓励下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。现就分管的培训工作总结如下：

一、培训工作情况：

2017年我部与培训部协作共举办了新入职员工消防培训34期，共923人，每届培训合格率达90%以上，基本达到了目标要求；

内部员工培训8次(其中包括全公司处置突发事件培训2次,员工消防知识3次,消防实战练习3次,参训人员达245人次。

二、培训工作分析:

1、2017年的培训工作比起2017年相比有了较大的进步,无论是在培训课程还是培训质量上都有了一定的增长幅度。

2、完整了培训计划:建立了制度性培训体系,比起以往的培训工作缺乏制度完善和系统化,培训管理幅度和力度较弱,员工培训意识差,培训工作开展起来较为困难的情形。我部与培训部经过多次沟通,改变了原有的培训模式,将“为什么培训和培训什么”融入到整个公司培训工作中来,在总结了以往的培训经验基础上,优化了培训的重要性,重点加强了培训内容全面性,提升了培训工作的制度化管埋。

3、不断改进培训方式,积极探索新的培训模式:2017年的培训工作,我们主要采取幻灯片、实践训练和理论与实践相结合的方式来提高培训工作,让新入职员工尽快掌握相关知识,在投入工作。

三、培训工作存在的问题与不足:

1、培训工作考核少,造成培训“参加与不参加一个样,学好与学孬一个样”的消极局面,导致培训工作的被动性。

2、虽改变了培训制度但是培训形式缺乏创新,只是一味的采取“上面讲,下面听”形式,呆板、枯燥,提不起员工的兴趣,导致员工注意力不集中,影响了培训的效果。

3、培训过于形式化:培训时间与课时的不长是导致形式化的主要体现,短短的半个小时不能完全将所要讲的课程融入到培训工作中来。

4、作为部门的培训副主管，个人的授课技巧不高、制作课件水平不足、知识面也需要亟待提高。

四、除了分管的培训工作时外，还协助部门主管或其它副主管处理好消防及治安等日常工作，还完成了2017公务员年度部门职场约定，并进入到全公司前五名之列。

五、由于本身经验尚浅，对于一些突发事件的处理和应对显得有点舍本逐末。在处理事件时有时忽略了公司的利益和宗旨，使公司蒙受了不好的影响。

六、要检讨的是部门各种规章制度那都是“聋子的耳朵一摆设”，我们的工作应该做到一切从实际出发而不是拘于各种规章制度。

经理培训总结发言篇三

本站发布区域经营部经理培训总结，更多区域经营部经理培训总结相关信息请访问本站工作总结频道。

了贯彻落实总部《关于推行区域经营部制、客户经理制营销组织改革指导意见》（铁通市场[2003]52号文）的文件要求，为了提高区域经营部的营销能力，完善区域经营部的管理模式，省公司于2004年4-5月份分三期举办了区域经营部经理培训班，参加培训的区域经营部经理和分公司市场部的相关人员达到了101人，培训率达到了99%。

通过自办和外聘老师相结合，围绕着营销组织、沟通技巧、经营规范等方面内容进行培训和交流，通过互动式的培训、讨论和交流，取得良好的效果；在培训过程中，各区域经营部经理针对铁通业务和营销的优势、如何调动营销人员积极性、营销过程存在的困难、好的做法和经验等方面进行讨论

和交流，准确客观地提出了各自的看法，对实际的营销和管理有很好的指导意义，现将大家讨论的情况汇总如下，供大家借鉴。

1、关于铁通业务和营销有哪些方面的优势

- (1) 价格合理
- (2) 全过程服务（售前、售中、售后），人性化的服务；
- (3) 用户方便（申请、开通、故障处理不出门）、业务受理热情
- (4) 宣传比较全面、细致、到位
- (5) 价格便宜的情况下质量也有一定的保证
- (6) 固话语音业务多元化，面对不同的用户群有不同的业务及定位
- (7) 用户支持竞争、反对电信的垄断
- (8) 对故障反应及时
- (9) 电信在某些地区的缆线枯竭

从上述讨论结果看，各区域经营部经理基本描述出了铁通目前业务和营销方面的优势，针对着上述各点的`优势，各区域经营部还需要做得更深入细致，才能真正发挥铁通的优势。

2、关于如何有效提高营销人员积极性方面

- (1) 人性化管理，不能简单地以奖金做为杠杆；要给业务员基本的生活保证。

- (2) 有效的表扬、激励
- (3) 充分利用二次分配的营销激励制度
- (4) 感情投入、爱护与沟通，对员工出现的问题及时给予处理分析
- (5) 根据员工的优点特长，合理分配相应的业务和工作量。
- (6) 加强日常管理，树立团队精神，培养良好的氛围
- (7) 给优秀营销员稳定感和安全感

目前我们的营销人员大部分是外聘，必须要采取必要的措施提高营销人员的积极性和稳定感，才能够创建出良好的营销队伍，上述所列的方法，是各经营部正在实施的一些具体的做法，值得推广。

3、营销过程中存在的主要困难

- (1) 互联互通的影响
- (2) 维护、售后服务质量和技术水平跟不上
- (3) 网络质量（固话接通率低、宽带掉线问题）
- (4) 收费困难，计费系统不能很好地支持现有市场的需要
- (5) 建设跟不上
- (6) 10050的接通率低，服务质量有待提高；
- (7) 优惠流程不够灵活，特别是针对大客户的优惠方案

上述的困难也较好地反映出目前营销、网络、建设等各方面

跟不上市场发展的需要。

4、区域经营部好的做法和经验

- (1) 网络超前规划，分轻重缓急主次来规划
- (2) 利益分配的公平公正透明
- (3) 经常组织业务培训、营销技巧培训
- (4) 充分利用附近院校的学生来充当兼职业务员
- (5) 利用社区街道关系为铁通做一些正面宣传；
- (6) 利用铁通公话点作为铁通业务受理点
- (7) 经营部自行制作一些宣传小礼品，并宣传其咨询热线和受理电话。

上述的做法和经验对目前的营销来说是非常有用的，对于所有的区域经营部都要认真学习和借鉴，从而达到提高营销能力的目的。

在培训过程中各区域经营部经理还就营业系统存在问题、用户欠费原因分析、市场营销和建设违规现象等各方面进行讨论分析。

区域经营部是在开发区域市场中成立起来的一种经营实体，它具有一定营销人员规模、一定的自主经营能力、具有一定的经营压力的一线经营单位；承担着市场营销、客户服务、网络的运行维护的责任；因此对区域经营部经理就要求具备一定的营销能力和管理能力，需要通过培训来锻炼和提高。

经理培训总结发言篇四

洗浴中心在领导的关怀下，在相关部门的协助支持下，通过全体职工的辛勤工作，较好的完成工作任务。

一、树立“顾客至上，服务第一”的工作理念

洗浴中心的工作直接和师生员工及家属面对面接触，服务工作的优劣影响到社会效益和经济效益。因此要求全体员工要牢固树立“顾客至上，服务第一”的工作理念，说话要和声细语，不要大声大气，一句简单的问候，周到的服务，会让顾客感到对他们的尊重。不要存在是顾客求我们，而是要想到正是有这些顾客我们中心才能生存和发展，通过我们良好的服务，让顾客有“宾至如归”的感受。

二、完善服务设施，做好经营工作

1、今年对使用多年的淋浴水箱进行了维修，对原来使用的脚踏板沟槽粘砖维修。对排风扇、桑拿炉、淋浴头进行了全面的维护保养。

2、原来的更衣箱、更衣凳由于使用年久，损坏严重，既有碍观瞻，也存在安全隐患。但由于资金短缺，一直维修将就使用。今年更新了部分更衣箱，制作了更衣凳，待条件允许，再制作部分更衣箱。

3、加强卫生工作。注重浴池的环境卫生，除做好日常的卫生保洁外，每周一上午集中清扫一次，不留死角，保证室内通风良好，没有异味。

4、严格执行进门刷卡制度。任何人洗浴都要进行刷卡，不准徇私情免费洗浴，确保经济收入。

三、工作计划

1、强化服务，做好工作。

2、由于现在使用的淋浴水箱容积小，洗浴高峰时有断水现象。拟在明年制做一个10吨的不锈钢水箱，约5万元。

经理培训总结发言篇五

本站发布区域经营部经理培训总结，更多区域经营部经理培训总结相关信息请访问本站工作总结频道。

通过自办和外聘老师相结合，围绕着营销组织、沟通技巧、经营规范等方面内容进行培训和交流，通过互动式的培训、讨论和交流，取得良好的效果；在培训过程中，各区域经营部经理针对铁通业务和营销的优势、如何调动营销人员积极性、营销过程存在的困难、好的做法和经验等方面进行讨论和交流，准确客观地提出了各自的看法，对实际的营销和管理有很好的指导意义，现将大家讨论的情况汇总如下，供大家借鉴。

1、关于铁通业务和营销有哪些方面的优势

(1) 价格合理

(2) 全过程服务（售前、售中、售后），人性化的’服务；

(3) 用户方便（申请、开通、故障处理不出门）、业务受理热情

(4) 宣传比较全面、细致、到位

(5) 价格便宜的情况下质量也有一定的保证

(6) 固话语音业务多元化，面对不同的用户群有不同的业务及定位

- (7) 用户支持竞争、反对电信的垄断
- (8) 对故障反应及时
- (9) 电信在某些地区的缆线枯竭

从上述讨论结果看，各区域经营部经理基本描述出了铁通目前业务和营销方面的优势，针对着上述各点的优势，各区域经营部还需要做得更深入细致，才能真正发挥铁通的优势。

2、关于如何有效提高营销人员积极性方面

- (1) 人性化管理，不能简单地以奖金做为杠杆；要给业务员基本的生活保证。
- (2) 有效的表扬、激励
- (3) 充分利用二次分配的营销激励制度
- (4) 感情投入、爱护与沟通，对员工出现的问题及时给予处理分析
- (5) 根据员工的优点特长，合理分配相应的业务和工作量。
- (6) 加强日常管理，树立团队精神，培养良好的氛围
- (7) 给优秀营销员稳定感和安全感

目前我们的营销人员大部分是外聘，必须要采取必要的措施提高营销人员的积极性和稳定感，才能够创建出良好的营销队伍，上述所列的方法，是各经营部正在实施的一些具体的做法，值得推广。

3、营销过程中存在的主要困难

- (1) 互联互通的影响
- (2) 维护、售后服务质量和技术水平跟不上
- (3) 网络质量（固话接通率低、宽带掉线问题）
- (4) 收费困难，计费系统不能很好地支持现有市场的需要
- (5) 建设跟不上
- (6) 10050的接通率低，服务质量有待提高；
- (7) 优惠流程不够灵活，特别是针对大客户的优惠方案

上述的困难也较好地反映出目前营销、网络、建设等各方面跟不上市场发展的需要。

4、区域经营部好的做法和经验

- (1) 网络超前规划，分轻重缓急主次来规划
- (2) 利益分配的公平公正透明
- (3) 经常组织业务培训、营销技巧培训
- (4) 充分利用附近院校的学生来充当兼职业务员
- (5) 利用社区街道关系为铁通做一些正面宣传；
- (6) 利用铁通公话点作为铁通业务受理点
- (7) 经营部自行制作一些宣传小礼品，并宣传其咨询热线和受理电话。

上述的做法和经验对目前的营销来说是非常有用的，对于所

有的区域经营部都要认真学习和借鉴，从而达到提高营销能力的目的。

在培训过程中各区域经营部经理还就营业系统存在问题、用户欠费原因分析、市场营销和建设违规现象等各方面进行讨论分析。

区域经营部是在开发区域市场中成立起来的一种经营实体，它具有一定营销人员规模、一定的自主经营能力、具有一定的经营压力的一线经营单位；承担着市场营销、客户服务、网络的运行维护的责任；因此对区域经营部经理就要求具备一定的营销能力和管理能力，需要通过培训来锻炼和提高。

经理培训总结发言篇六

为期三天的客户经理培训已经结束了，本次培训时间紧凑，内容丰满，形式新颖，条理清楚，既有理论指导，又有经验之谈，让我收获很多。

一、用阳光心态去工作。

客户经理作为营销人员，与客户直接打交道，必然会不断面临挑战，失败、挫折，所以在工作中具备良好的心态对于其成功来说是必不可少的。正如有句话所讲的“没有好的心态就不要做客户经理”。

二、客户经理应做好客户维护与客户营销工作。

首先，个人客户经理关系营销工作流程在客户经理工作中具有指引作用，通过这次深刻的学习，对“每日七件事、每周三件事、每月三件事”有了更具体的认识和理解，理顺工作流程才能在基本工作中做好更细节的部分，不至于手忙脚乱

不知所措。

其次，课程中学习的客户维护之客户分群是印象最为深刻的一部分，有质量高效率的客户维护最重要的一步就是将客户进行分类分群管理，学习之后会在工作中的客户维护尤其营销过程中会更有针对性，提高产能。在这部分的学习中，通过小组讨论的形式，分享和学习了伙伴们的经验，尤其是对我们年轻力量真的有很大帮助。

还有，在客户营销之顾问式营销学习中，改变了我们在工作中传统的营销方式，顾问式营销建立在客户分群的基础上，针对不同客户群进行维护分析，运用spin方法挖掘客户隐藏式需求和明确性需求，提供解决方案和产品介绍，克服反对意见达成共识，再进行后续跟进服务。这种顾问式营销改变了我们之前在工作中为了营销而营销的传统方式，将客户维护和营销贯穿结合，相辅相成，进而产能也能得到提升。

很重要的一部分就是，我们在课程中学习到了很多技巧，例如□kyc□挖掘需求技巧spin□资产配置技巧、财富金字塔、帆船理论□fab产品建议技巧，业绩倍增三大方法，还有一些客户经理在日常工作中可以提升效率的表格，方法，必备工具。

三、时间管理就是自我管理。

时间管理的问题本身不在于时间，而是在于自己如何善用及分配自己的时间。自我管理即是改变习惯，令自己更富效能。

客户经理工作流程“每日七件事”结合时间矩阵图，将时间结合工作计划按照“紧急重要、紧急不重要、重要不紧急、不紧急不重要”顺序，可以使我们的工作更高效完成。

三天的课程安排得很紧凑，学习的内容真的很多，在讲课过程中老师在一些重要课程部分，让我们以互动、小组讨论、情景演练的方式渗入学习理解，更快吸收了学习内容，当然

还有一些是需要我们在日后工作学习中慢慢消化的。

怀着无比的憧憬与向往，融入了客户经理培训的大集体。我觉得人生仿佛雨后的彩虹，开始展现出璀璨夺目的光芒。于是，和同样怀着梦想的同事一起，我们组成了天津农商银行第14期客户经理培训班——一个团结奋进的班级。

刚开始以为培训过程会是简单而又轻松的，没烦恼也没有压力，可是，在经过了10天的培训过后，我发现这真的是一项艰苦的工作，需要不断的努力奋进，需要顶住压力发挥潜力，需要把自己全身心的工作热情全部投入进去。

为期十天的培训虽然很短，但所有学员都有了非常丰富的收获。从理论培训到经济知识到相关法律，老师用最简单、易懂的方法告诉我们，让我们在最短的时间内接受并消化。在学习的过程中，我体会到了前所未有的感受，这其中有苦涩也有甜蜜。而在整个培训过程中我感受最深的一点就是“态度决定一切”。很多学员都说我们是进了魔鬼训练营，像傻子般接受一群魔鬼讲师的“洗脑”。我却更愿意说是这十天的培训在我们这些已装有石块的杯子中又填充了沙砾，让我们更为趋于完美。“合理的要求是锻炼，不合理的要求是磨练”，正是这样的学习态度，才能充分的吸收新鲜知识，真正的充实自己。对于我而言，这些沙砾是敢于展现自我的勇气，是理论观念的补充，是积累实战经验的铺路石，是身处困境的积极态度，是面临挑战的坚定信念。“细节决定成败”、“从零开始”、“团队给予我们的永远胜过我们给予团队的”等等这一切，感受从未如此深刻过。做事先做人，要适应新的工作，接受新的挑战，专业知识、努力工作是要条件却不是充分条件，态度才是决定的关键。

考验，当作是再次体现自身价值的一个机遇。在每次对新的考验机会的期待中，使自身的价值得以提高，也就将压力转变成前进的动力。

如果没有这次培训，我不知道我在接触客户时会有怎样的表现；但是通过培训，我清楚地知道自己应该如何去面对客户，具体到每一个环节。专业的销售流程是一个循环的过程，从准客户开拓到准备、约访、接洽、初次面谈、商品说明、拒绝处理、促成面谈到售后服务，售后服务不是结束，而是另一个准客户开拓的开始。通过培训，不仅掌握了具体流程，更重要的是我因此而获取的面对挑战的勇气和自信。还有一点感想，就是要做好准备抓住机会。机会很多，却总有从手缝中溜走的遗憾。不能怨天尤人，而应该自我反省，是没有给我机会吗，还是因为我自己准备的不够充分？机会只给有准备的人，这样的遗憾，下不为例。培训带给我很多启示，很多东西值得我们去坚持：一份好心态，一颗上进的心、积极的态度；培养团队精神、创新精神；合理安排时间，树立良好的时间观念；重视细节，战略上举重若轻，战术上举轻若重等等。

这10天的时间是艰苦的，因为没有休息，我感到了西点军校的严厉。但就是因为如此，才使我们仅仅利用10天的时间就学习掌握了可以称作是不可能完成的任务。简直就像奇迹一样。我觉得这折射出了一个经典的哲理，那就是人的潜力，真的是无限的。

不断调整自己的思维方式和工作方法，在实践中磨练自己，我坚信通过了一阶段的实习，所获得的实践经验对我终身受益，在今后的工作中将不断的得到验证，我会不断的理解和体会实践中所学到的知识，并结合理论知识不断的应用到实际工作去，充分展示自我的个人价值和人生价值。为实现自我的理想和光明的前程而努力。长风破浪会有时，直挂云帆济沧海。我深刻的意识到，我面前的路还是很漫长的，需要不断的努力和奋斗才能真正地走好。没有预期的成功，我们必须要在以后的路上一路披荆斩棘一路长风破浪。

怀着无比的憧憬与向往，我融入了客户经理培训的大集体。我觉得人生仿佛雨后的彩虹，开始展现出璀璨夺目的光芒。

于是，和同样怀着梦想的同事一起，我们组成了江苏银行第一期客户经理培训班——一个团结奋进的班级。总以为培训过程是简单而又轻松的，没烦恼也没有有压力，可是，在经过14天的培训过后，我发现这真的是一项艰苦的工作，需要不断的努力奋进，需要顶住压力发挥潜力，需要把自己全身心的工作热情全部投入进去。在这14天的培训当中，我学到了很多的东西，比如如何审查企业报表如何做好贷前的审查（包括企业的环境、企业老总的素质和贷款的风险等）贷后的跟踪检查，如何做好营销工作，以及营销的技巧等等。在学习的过程中，我体会到了前所未有的感受，这其中有苦涩也有甜蜜。本次培训时间紧凑，内容新颖，条理清楚，既有理论指导，又有经验之谈。从培训的一开始，我就被培训中的气氛所感染，每一节课，我都会想：我该怎么做，我该怎么回答，我能得几分。老师的一言、一行，提出的每一个问题，我都认真体会，从而使自己得到更多。整个的培训让我受益匪浅，也有很有几点体会：首先，团队精神是我体会最深的部分。

在培训之前，所有学员就被分为五个组，一开课，先选出了组长，班长，每个组还定下了队名和队呼并进行了展示，课内课外的每时每刻，我们都在通过团体和个人的精彩表现来获取积分，为我们的团队争取最后的优胜，在这个过程中，每个人的团队意识都被充分调动了起来，都在为着自己的团队而努力。我，很荣幸地得到了组员们的信任而成为了组长，但更加深刻感受到的，是我肩上的压力和责任，几天下来，组员们表现得都很不错，我想对组员们说：你们都是最优秀的。而我，也更加地看到了自己的不足，以后我会更加努力地提高自己。“没有完美的个人，只有完美的团队”，我们每个人的能力都是有限的，只有我们有机地结合在一起，各自充分地发挥自己，为着一个共同的目标前进，才能做的最好。在平时的工作中也是这样，没有团队合作的精神，就很难达到一个理想的工作效果，只有通过集体的力量，充分发挥团队精神才能使工作做的更出色，完成得更优秀，我们要“建设一流的团队，创造一流的效益”。

其次我感受到，在工作中，我们要有强烈的客户服务意识，站在客户的角度为客户服务，要以客户的标准为标准，并要有超越客户的期望的标准，要充分考虑到客户的需求，急用户之所急，想客户之所想，让客户得到超越期望的更加满意的答复，只有这样才能赢得更多的客户。特别还要注重细节，学会使用沟通的技巧，任何一个微小的失误都可能决定成败，在日趋激烈的竞争中客户随时可以离开我们，而选择其他人。服务是制胜的关键，客户服务是产品的重要组成部分。服务和产品本身都是竞争力的重要组成。在市场竞争日趋激烈的今天，银行产品在价格和性能上的差异表现得越来越不明显，要想突出产品的个性化，打响自己的品牌，获得客户的青睐，新颖和完善的客户服务是我们致胜的法宝，客户服务的差异性形成了产品的差异性，所以客户服务是至关重要的，我们要用卓越的服务来赢取客户。

还有一点，“合理的要求是训练，不合理的要求是磨练”，在培训中我们是这样要求自己的，而在工作中，往往也存在着某些或多或少的合理的或不合理的东西，我们都要保持一种积极的心态去对待，抱着更大的热情的去面对挑战。要注意调节自己的情绪。面对工作压力时，应该将每次的困难当作一种考验，当作是再次体现自身价值的一个机遇。在每次对新的考验机会的期待中，使自身的价值得以提高，也就将压力转变成前进的动力。

经理培训总结发言篇七

二、学员在接触新工作之前，对能够给他提供培训指导的上司的期望值是很高的。因为他们希望自己能通过培训在有限的时间内胜任自己的工作。以下几点是他们对“训导员”的期望，也是作为“训导员”应该努力的方向：

自信：胸有成竹、充满自信，建立良好的开端。“万事开头难”，树立良好的第一印象是事半功倍的一大捷径。在做一

个培训之前，应有充分的准备，千万不能“临场发挥”，影响培训的效果和质量。

博学：经验丰富、知识广泛，可以巩固你的地位。作为一名培训师或部门主管，最主要的应该比员工懂得多、会得多、经验丰富得多，否则，就不能正确督导员工。员工不懂的，培训师一定要懂，真正做到督导培训的作用。

友好：亲和友善可以缩小和员工之间的距离。有一句话叫“管理的无情离不开有情的管理”也可以折射出培训的时候不能过于严肃或是“官位”太浓，以至于与员工之间的距离相隔太远，造成沟通上的障碍。

热情：心胸宽广、热情随和，培养积极的心态。工作不是一味的上班、下班、领薪金，不断重复的机械运动。培训也一样，需要有热情，能将自己的思想，积极的心态融入其中，才不至于枯燥乏味、单调呆板。

耐心：无私奉献、自始至终，可以加强信任。培训工作就短期内来讲，可能会有一种新鲜感，员工乐于接受。若是时间长或者内容单一，恐怕培训师也会身心疲惫，培训质量便受其影响。因此，做一个有耐心的培训师，你将会得到充分的信任，与员工共同进步。

负责：兢兢业业、认真负责，给员工做个工作榜样。员工在实际工作中的一言一行，不但和每天直接上司的管理有关，还和培训员的口头传授和以身试教有不可忽视的关系。培训师应特别注意传授标准，不能误导，否则适得其反。还有自己培训时的准时性、出勤率、及时性等都需要认真负责地做到位，给员工做个工作的好榜样。

经理培训总结发言篇八

___年，在公司各级领导的正确领导下，带领项目部全体员工，

认真学习公司的各项规定，继续贯彻执行和落实公司的各项规章制度，思想上、行动上、工作上和公司保持高度一致，紧紧围绕公司的总体部署和任务目标，加强管理，齐心协力，发扬无私奉献的精神，较好的完成了_年生产计划，根据项目部的实际工作情况，总结如下：

一、完成工程项目

- 1、完成了建筑工程基坑开挖的施工任务，做好了基础基础主体施工的各项准备工作。
- 2、厂房工程建设基本完成。
- 3、项目基坑工程完成，基础垫层施工完成，准备施工防水工程施工。

二、加强工程质量管理

我们坚持靠质量求生存、向管理要效益的经营理念，强化质量管理，提高工程质量管理水平，在质量管理过程中，严格按照设计要求及各种规范规程施工，实行工程质量责任制，要求各工种人员加强施工人员的质量仪式教育，做好施工前的技术交底工作，明确质量标准和要求，我们坚持百年大计质量第一的方针，做好质量通病预防工作，制定管理措施，做好每道工序质量的控制，各班组必须做好质量的自检、互检、交接检工作，项目部做好施工全过程的监督检查工作，在自检合格的基础上组织相关人员进行专检，不断提高工程质量。

三、强化安全管理

为了认真贯彻执行安全生产规定，实施工程安全技术措施，建立健全安全生产管理机构，坚持管生产必须管安全的原则，安全与生产矛盾时，生产必须服从安全，项目部施工员在安

排施工任务时，应同时做好安全技术交底工作，施工现场服从安全管理，对施工中的各部分各工种都组织有关人员进行检查和验收，建立安全生产教育制度，对新工人和其他人员，必须有针对性、有组织的进行施工基本知识和操作规程教育，正确使用安全防护设施和劳动保护用品，严格落实施工组织设计和施工方案中各种安全技术措施，确保施工安全生产。

四、施工管理情况

1、在工程施工管理中，做到有组织、有计划、合理科学安排施工人员，真正发挥，提高施工效益。

2、在保证工程质量和安全的情况下，加快施工进度。

3、施工成本控制，一是严格控制项目部的费用开支；二是做到增加收入；三是做好工程经济签证工作。

4、加强成本管理提高经济效益，通过调整施工队伍完善施工管理，提高施工人员的业务素质等手段，使管理水平进一步深化。

5、加强材料管理，在施工使用材料过程中，严把材料质量关，严禁不合格的材料进入工地。

6、加强施工管理，提高施工施工组织水平。正确的选择施工方案，合理布置施工现场，搞好现场调度和协调配合，加快施工进度，缩短施工工期，加强技术管理，提高工程质量，制定并贯彻降低成本的技术组织措施，提高经济效益，加强施工过程的技术质量检验制度，提高工程质量和做好各种避免返工的措施。

五、争创优质品牌工程

牢固树立百年大计质量第一的知道思想，强化项目部全体员

工的质量意识，严格执行质量验收标准，强化内部质量管理控制，使工程管理活动秩序化、规范化，确保单位工程一次性验收合格率100%，按照公司质量目标及合同的质量要求，编制单位工程质量目标计划，抓住事前、事中、事后控制的三个阶段，项目责任人从开工到竣工对工程技术、质量安全等全面负责，合理科学组织施工，努力争取银河华府c—1办公楼项目创优质工程。

六、抓好项目部建设

在项目部的各项工作中，不断增强员工的政治意识，大局意识，责任意识，使整体素质和凝聚力得到显著提高，积极组织员工认真学习，贯彻落实公司的会议精神，坚持公司的利益高于一切，使全体员工加强责任心，积极参与、配合公司的各项工作。

七、下一年的工作计划安排

- 1、按照公司的施工任务目标，加强管理，严格要求，真抓实干，认真完成公司安排的各项施工任务。
- 2、在工程质量上加强管理措施，争创优质工程。
- 3、在安全文明施工上，争创省级安全文明工地。
- 4、加强项目部施工管理，加强工作责任心，提高办事效率。