

# 最新部门经理年度总结报告个人(通用10篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 部门经理年度总结报告个人篇一

在即将告别20xx年的日子里，对就要到来的20xx年我有着更多的期待和展望。从20xx年x月x日加入xxx至今，转瞬间半年的时间已经过去，而这短短六个月的工作和生活感触却良多。新的环境、新的同事、新的交流空间，让自己贪婪的允吸着新鲜的气息，全新的工作内容和挑战，更是激励着自己要不断学习和提升，以便尽可能以到位的工作质量诠释出岗位角色。

在公司领导的关心和支持下，在各个同事的协助和指导下，个人在20xx年度取得了不少的进步。从一个毫无相关经验的新人，到现在能独立进行追款工作，正在一点一滴慢慢的成长起来。现将有关20xx年度个人工作情况作如下总结：

### 一、得到公司认可并加入售后服务部

20xx年x月，有幸加入了xxx售后服务部，担任售后管理员追款岗位一职。前三个月可以总结为工作岗位的适应及熟悉阶段。前期的工作状态，缘于对工作内容的生疏，我认为自己思路不够清晰，条理性不够，导致有些工作开展不够顺畅。在认识到这项工作必须要有专业且熟练的业务知识，高度的责任心和严谨细致的工作态度才能做到的时候，我开始放开

自己，在未知中找真知，虚心请教前辈，慢慢的积累和进步。

## 二、本年的工作重点及工作情况

1、追款常规工作：作为售后服务追款员，要做的就事以房屋款项的回笼为中心，与各项目售前、销控、律师所互相沟通，与组内同事同心协作达到追款目标。目前，在几个月的摸索中，我已逐渐找到了适合自己的工作方法，分清各项工作的紧急重要性十分关键。主要陈述如下：

(1)每天导出应收未收：查看当天逾期签约、楼款、欠件未补的情况，律师所逾期未送件或erp漏登/录错情况核查，每个单位都要求做到延期有单，逾期有因，针对异常单位逐一跟进及记录，寻求解决办法。

(2)延期申请单的发起：即时对申请延期签约、付款单位发起erp对延期补件的综合业务单进行初步审核、送审、归档。

(3)制作报表：每周完成周报数据统计，并发售前、经理、律师所进行追踪反馈。不定期统计本年度计划可回款数据，提交集团。对新开售楼盘的银行按揭货量分配，制作银行分配表。

(4)数据统计：每月统计项目追款率，跟进追款完成情况。每月延期单数据汇总，查漏补缺。定期核查面积补差、收楼日期、财务放款录入情况。

(5)追款信的拟写及寄发：对逾期付款、逾期补件单位按时寄发通知书，对于屡次发信无果的客户采取寄发律师函、解除合同通知书，记录并存档。

(6)追款会的数据统计及情况解析，在每月一次的追款会议中，在前辈的引领下，自己也逐渐成熟起来，与销售团队的沟通协作也愈渐默契。

## 2、异常单位、问题客户的回款跟进工作：

每个项目总有棘手的问题客户存在，或恶意欠款、起诉案件、名额限制，或关系户、员工认购、改名换房等问题，导致长时间不能签约或无法办理按揭、逾期支付楼款等。在接手的半年以来，通过与主管和组内及相关同事的协助，完成了一些历史遗留及问题单位的款项回收。

## 3、重点追款工作：

xx项目的应收未收款一直处于居高不下的状态，一方面由于xx道2号别墅□xx街5号7号商铺□xx车位的陆续开售，一方面由于xxx客户迟迟未能落实跟进的方案，别墅单位延期跨月又十分之多，天幕客户若不是关系户则是资金困难户，且因房管局政策限制无法签售，另外工程款与员工认购款项也占据不少，导致xxx项目这部分款项一直难以有突破性进展□xxx项目出现的明显问题则是，但凡认购的单位，几乎80%的客户都申请延期，另外，因xxxx1□2□3□8□9栋的单位处于在押状态，导致部分认购的单位无法在认购后7天内准签，通过组内同事的充分协作，以及主管与上级领导的沟通，平息了个别单位业主的激动情绪，并且该部分单位已在陆续解押中。

## 4、季度工作巡查：

在本年的第三季度，集团的季度巡查工作如期而至，我的工作也不例外的受到了公司的检验。从巡查过程中，发现一些工作细节处理得尚不够严谨，对于一些延期情况的跟进及复核还不够深入，今后必然需要加强查漏补缺的环节，完善业务知识。

## 5、合同管理方面部分工作：

缴款书的移交；签约律师费的制作、律师所月度评估表的制作；跟进合同变更情况，拟写相关请示走审批。通过对合同管

理员工作内容的学习，基本能够做好以上几项工作内容，但是学习中发现，合同管理员的工作远比想象中复杂和困难，让自己意识到今后必须加把劲掌握合同管理员的工作。

## 6、协助项目开盘工作：

在今年x月x日xxxx[]11月x日xxx项目的开盘支援工作中，协助检查客户离场时资料的完整及盖章情况，写定金收据、录入新认购订单信息，虽然分配的工作简单，但是那种场合正是考验临场能力的时候。由于整个团队的通力协作，以及各项工作的合理安排，以上项目开盘都得以顺利进行。

## 7、本年追款数据汇总：

从20xx年x月截止20xx-12-21[]xxx项目共计回款总额：，其中非按揭款：，按揭款：，应收未收款总额[];xxx项目共计回款总额：，其中非按揭款：，按揭款：，应收未收款总额[];xxx项目共计回款总额：，其中非按揭款：，按揭款：，应收未收款总额[];xxx项目共计回款总额：，其中非按揭款：，按揭款：，应收未收款总额：。

## 三、本年工作的闪光点与不足：

20xx年即将随风逝去，回想自己在公司这半年的工作，闪光点并不明显，许多工作还有不尽如意之处，总结起来存在的不足主要有以下几点：

### 1、沟通及解决问题的能力未达到理想水平

在工作的过程中，因专业知识不够全面，导致遇到一些突如其来的问题，不能自如应对。依赖心理还比较强，在没有对问题经过自我的深思及分析，就急于寻求前辈或领导的帮助。我要主动加强各追款环节同事的沟通，从与前辈或领导的交谈及日常工作积累当中，吸收经验，从而让自己快速成长。

## 2、缺乏创造性

在工作过程中，由于缺乏创造，总是遵易于陷入遵循老一辈的工作思想和方法。在以后的工作中，在谨慎行事的同时，我需要认真思考，打破惯性思维，找到更加适合自己的工作方式，力求高效率高品质。

## 3、专业知识不扎实

专业知识的不扎实和欠全面，是导致工作难以舒畅进行的主要因素。作为售后服务人员，作为为一线销售提供专业解答、建议和协助解决问题的专业性人员，必须对工作过程中的种种问题具有专业的敏感度。因此，今后需更加虚心向前辈请教，充分利用公司资源，提高主观能动性，争取能更好的为部门、公司服务。

## 四、新年设想与期望

20xx年即将过去，充分的总结分析过去的成效与不足，才能以过去的经验作为把未来走得更好的基石。踏入房地产行业，我便知道它是一个充满挑战、机遇与压力并存的行业。而售后服务部，则更加要求有强烈的责任意识、较高的问题解决能力及沟通能力。如何高效的将款项收回，如何高质量的将追款工作完成，是我今后必须认真思考的课题。如同前辈所说，房地产售后工作不仅是我用于谋生的一项职业，更是我生活中的乐趣所在。

我的人生发展方向已与房地产行业紧密相连，投身于房地产事业，在平凡岗位上谋求不平凡的成绩，就是我追求的工作价值。我将借助公司这个广阔的平台，努力实现自我价值，与公司共成长，共进步！

[点击下一页继续阅读年度工作小结](#)

## 部门经理年度总结报告个人篇二

能够认真学习邓小平理论、重要思想，贯彻落实科学发展观，具有坚定的政治立场和政治方向，坚决贯彻执行党的路线、方针、政策和学校的各项规章制度□

积极参加实践科学发展观学习活动。围绕深入贯彻落实科学发展观，联系党的xx大以来科学发展的实践，结合自己工作实际，认真查找我个人在深入贯彻落实科学发展观方面存在的突出问题，深刻分析存在这些问题的主客观原因特别是主观原因，深入剖析影响科学发展的思想根源，提出具体改正措施。

在参加新校区建设过程中，能够严格按照院党委的要求做到坚持原则、实事求是的处理问题。

本年度在院党委院行政的领导下，我主要开展的工作如下：

- 1、组织开展我院东区主要建设项目—4号学生宿舍楼、教学楼1-3区、教学楼4区、5号学生宿舍楼、3号学生宿舍楼的审计工作。这些项目都是我院前期费率招标项目，涉及金额巨大，双方矛盾突出，为了有效维护我院利益，采取有效措施，根据每个项目的不同情况采取相应对策，取得了良好的效果，审减金额较大，审计结果取得了有关领导和人员的认可。
- 2、积极配合我院道路管网工程项目、学生食堂、浴室项目、学生食堂金属屋面仲裁项目的技术、资料配合工作。
- 3、组织开展东区30余项较小工程项目的内部审计，审减率超过15。
- 4、审查新校区今年招标项目—新校区公寓楼电梯采购与安装、地板砖、踢脚线采购、厨房卫生间内墙砖、地砖采购、屋面瓦采购、外墙砖采购、配电箱采购、弱电箱采购、水电表采

购、散热片采购、楼宇对讲系统采购、铝合金窗制作安装、钢制防盗门制作安装、坐便器采购、内成品木门制作安装、预制混凝土管桩采购、预制混凝土管桩施工、电梯竖井电缆采购以及新校区景观湖边道路工程施工、新校区食堂操作间、备餐间、排水管道整改工程等30多个我院招标项目招标文件的审查、评标办法的讨论制定等工作。从招标的效果来看，我院招标项目普遍竞争非常激烈，中标价较低，节资率较高，收到了很好的招标效果。

5、按照院领导的要求，组织编制新校区公寓楼配电中心、公寓楼等项目业主标底，采用多项措施，确保了业主标底的保密和编制水平，为这些项目公开、公平、公正的招标成功提供了前提，对后期工程投资的过程控制起到了良好的作用。

6、参加新校区公寓楼电梯采购与安装等30余个项目的合同谈判，并按照我院规定进行合同的审查和会签。

7、参与我院新校区建设公寓楼电梯采购与安装、地板砖、踢脚线采购、厨房卫生间内墙砖等20多项工程、设备采购的评标工作。

8、近一年来，审核各种工程、服务、货物采购付款凭证近300项，对其中不具备支付条件的项目不予签认，有效的控制了投资和防范资金风险。

9、参加部分工程验收，对不具备使用条件或工程质量不合格的项目及时提出相关意见。

10、建立完善审计项目的审计档案。

1、全面实施工程建设的全过程审计监督。为有效进行审计工作，充分发挥审计作用，在我院东区建设审计工作中实施全过程跟踪审计。通过全过程跟踪审计，把事后结算审计向事前、事中、全过程延伸，使整个工程实施处于受控状态，有

效地克服事后监督的局限性，在控制工程造价，提高投资效益方面发挥了重要作用，并可以从源头上遏制工程建设领域的腐败，从而对廉政建设产生积极的作用。按照全过程审计监督的要求，我院东区建设审计工作包括了招标文件审查、招标、评标过程监督、合同审查、材料设备验收、工程质量监督、过程付款、结算、工程验收、竣工决算审计等内容，监督范围明显扩大，工作量也明显增加，审计监督效果也非常明显。

2、为维护我院利益，避免4号、5号学生宿舍楼陷入仲裁的不利局面，在学生食堂、浴室项目进入仲裁程序后，经院主要领导同意，采取措施果断处理4号、5号学生宿舍楼的合同纠纷和审计，效果良好，受到了院领导的肯定，避免了我院的经济损失。

严格要求自己，在廉洁自律上做到警钟常鸣。认真执行《领导干部廉洁从政若干准则(试行)》及有关领导干部廉洁自律各项规定，认真执行工作纪律、“禁令”等规定，坚持自省自警，自觉接受组织和群众监督。

严格按照院党委的要求不接受任何与职务有关的宴请，不收任何礼物、礼金，不介绍任何朋友、亲戚介入我院工程项目。

由于各种原因，自己对一些工作也有为难情绪，需要调整和改正。

自己尽管在我院新校区建设中做了一些工作、发挥了一定的作用，但作用发挥的还不够。一方面是自己的水平问题，自己也不善于做监督工作；另一方面建设项目管理是一个全方位的动态控制过程，一个人起的作用是很有限的。



# 部门经理年度总结报告个人篇三

20xx年即将过去，我们将迎来崭新而充满挑战的20xx。作为技术研发部我们在过去的一年里有许多收获，也存在不足的地方。回望走过的一年，有难以忘怀的欣慰，也有不堪回首的往事。回顾过去，展望未来，使人警醒，使人明智，催人奋进。所谓“志当存高远，真诚写春秋”，以下，本人将向各位领导汇报20xx年的主要工作。

一、努力协调各部门，根据销售计划安排生产

二、工作求真务实，开拓创新

在20xx年新产品的创新上，我们有了新的突破。我们经过长时间的研究探讨和实践的尝试，成功的生产出外观优美，材质耐磨的石英砂地板和具有抗菌，防水的植绒地板；以前需要购买压花的面层，我们经过自主的研发，可以自己生产；在20xx年里通过不断总结后申报数项专利。在不断的实验和实践的过程中，我们大胆使用新的材料来减少成本提高产品的质量，以求给公司带来更大的收益。20xx年，石英砂地板还处在初期的试产状态，今年生产3550米，大约7100平方米，研发费用大约50万。植绒地板今年生产1600米，大约2400平方米，研发费用大约10万。水池纹系列产品生产2800米，大约5040平方米，研发费用大约20万。商用地板新产品包括自然系列，都尚系列，卡乐系列，希尔系列，弗瑞系列，瑞诺系列等。

三、不断学习，认真总结

无论是旧产品的改进还是新产品的研发都需要我不断地学习新的知识，提高自己的理论水平。对于新产品的研发，需要考虑新产品生产前的各种因素，然后通过实验初步确定其工艺参数，再通过实际生产来检验工艺参数的正确性，再次进

过实验、总结、思考和反复的实践，最后得到我们的各项工艺参数，确保生产出合格的产品。

#### 四、今后努力的方向

1. 努力学习，勇于实践，理论结合实践，提高综合素质和业务能力，为本职工作作出自己的贡献。
2. 强化创新意识，加强各部门之间的合作，不断开拓，大胆创新。

我有信心和各部门一道，努力学习，不断开发新的产品。通过大家的努力使我们企业走在行业的前面，让我们为了企业的明天，共同努力，共创美好的明天。以上汇报如有不足之处，敬请各位领导和同志们批评指正。

今天我们全体沅盛人在这里欢聚一堂，我非常高兴能够在这个既温馨又祥和的时刻和大家共同回顾过去，展望未来。新春伊始，万象更新。我们告别了忙碌而丰收的20xx年，迎来了令人期待的20xx年，首先请允许我代表公司向大家拜个早年，恭祝各位：

鼠年吉祥、身体健康、工作顺利、家庭幸福！

回想20xx年公司创立之初，公司仅有3—5个人。人手不足，条件不好，环境不良，渠道不通，业务困难，竞争激烈，是当时的一个残酷现实，真是应了“万事开头难”的俗语。但是，正是凭着明确的目标，坚定的信念，彼此的信任，互相的吸引，大家坚持下来了。人手不足，就一人顶俩；条件不好，就创造条件；环境不良，就苦中作乐；渠道不通，就攻坚拓展；业务困难，就踏破铁鞋；竞争激烈，我们就勇于竞争，因为没有竞争的事业是没有前途的事业！融合团队的智慧，公司一步一步的壮大起来，发展至今总计已有100多余人，也锻炼出了一批骨干力量。在这里我郑重承诺：公司永远不会忘记你们

以及你们曾经为公司做过的重要贡献，你们将可以得到更多的成果分享！诚然，公司更需要你们作为榜样，带动更多的新生力量，密切融入到公司团队中来，为公司的发展壮大作出新的贡献，创造新的成就！

我们曾经取得的成绩是值得肯定的。但是，我们要重新审视当前的行业环境，国家已着手对房地产行业作新一轮的宏观调控，各种紧缩政策随时可能出台，整个行业都存在较大的不可预测的风险性，由此带来的市场压力将会增大，竞争会更加激烈，市场不容乐观。然而，我们也要看到中国房地产行业的巨大潜力和深度市场：国家进一步推动的城镇化改造，以及城镇化过程中个人对住房的需求，决定了商业广场、写字楼、商住房等地产产品的刚性需求；而且，惠州市的市政路桥修建、改建正是方兴未艾，这是一个长期的工程，在未来数十年内都需要持续推动。因此，我们既要在市场的寒冬中感受到危机的存在，也要看透本质透析行业发展的前景，我们更要抓住机会推动促进公司进一步发展壮大！

过去的20xx[]在公司全员的共同努力下，我们取得了可喜的成绩。我们完成了电器城、百丘田、稔山稔石项目、亚婆角一期合作项目完成了前期81%手续、207道路改造完成工程进度80%。与此同时，我们顺利开展了208、209道路改造工程、天和家园项目、亚婆角二期项目征地工作和空壳山中通·龙源项目前期开发工作，皇庭假日酒店的装修也接近尾声。在过去的一年，我们公司的规章制度得到了进一步的建立与完善，企业文化得到了进一步的塑造，员工的工作理念也得到了进一步的提升；过去一年，公司也涌现出了许多任劳任怨、埋头苦干的好员工，通过共同的努力，使公司赢得了社会各界的认可。我为有你们这样的同事感到骄傲，并为自己能为泮盛这样具有实力、富有朝气、永葆竞争力的公司服务而感到自豪。总而言之，在过去的一年，我们不但取得了新的成绩，也赢得了新的荣耀，这将为我们的发展打下坚实的基础。

然而，成绩只属于过去。公司要壮大，管理就迫切需要提升，人员的综合素质和业务技能亦同时需要加强，个人应主动提高标准要求，才能顺应公司的长远发展。我们更要审查自己，发现不足，提出问题，并彻底解决问题！

下面，我将谈谈公司目前在经营管理方面主要存在的不足。对此，我总结了六个关键词，就是“盲、茫、忙、乱、堵、差”。接下来，我将一一进行解析：

## 一、组织管理方面

目前公司的组织机构设置已不能适应公司经营发展要求，主要体现在：组织机构不完善，系统划分不明确，部门分工不合理，协同监管不到位，横向沟通不顺畅。具体体现在：

3、部门职能分工未能真正遵循有效管理幅度和统一管理的原则，也形成部门职能的交叉，或者是管理幅度过大形成实际上管理不到位。

4、部门之间的横向联系不足，有效沟通不畅，各部门之间衔接有待加强，未能有效整合、提高效能，未能形成“合而强、分而精”的理想局面。以上问题，给我们的工作带来一定的“盲目性”，战略不清晰，目标不明确，结果当然不理想。

## 二、流程管理方面

公司的管理包含很多项业务管理流程，每个流程包含很多环节，每个环节应该建立相应的工作标准，每个标准应该有监督、有考核以纠正偏差，提高执行力，方能达成效果。

而目前公司的流程管理相当薄弱。譬如：工程开发管理流程、工程建设招投标流程、合同管理流程、工程物资采购流程、财务预算控制管理流程、人事招聘管理流程、培训开发管理流程等，要么没有，要么没有贯彻落实执行。流程如

水，“道不顺则流不畅”。业务管理流程的不健全，造成了很多工作不明确由谁负责，不清楚各自职责权限，公司的方针政策得不到贯彻落实，甚至无从下手，不知从何做起。总之是管理“混乱”，执行忙乱，结果一片凌乱。流程的不清晰，带来的是执行过程的不顺畅，从而造成执行人的“茫然”不知所措。

### 三、制度建设方面

流程建设管理的缺失，带来的就是制度建设的不足。因为流程不合理，则很大程度决定了制度无法保障，执行没结果。没有了制度就没有了依据，而这种情况下，即使有了制度也无法落实执行，也等于没有。“无以规矩，不成方圆”，没有制度支撑，那么就会形成“事先没有标准，过程无法控制，结果无法考核”，无法达成有效的管控。

### 四、项目管理方面

目前，公司有几个项目在同时履行，我了解项目部的工人们都比较忙，比较累，而且项目做得还不够顺，烦心事一大堆。当然，这种局面是由内、外综合因素造成的。那么，在无法改变外在环境的情况下，我们只能通过强化内部管理和增加人力来改善提升。

项目管理方面存在的问题，我想各项目部的负责人最清楚。工程技术标准不够明确，技术交底不够清晰，文件传达不够到位；质量标准不够规范，质量要求不够严格，质量管理细节不够精细化；以及施工计划不科学、分工安排不合理、计划执行不落实、进度控制不到位、计划期限无保障；再如工程合同管理不够规范，工程预算不够精确，财务管理不够统一，安全管理不够严格，甲方乙方沟通不够协调顺畅，现场管理比较杂乱等诸多问题，都亟待加强。而且关键的，项目部与公司总部之间的信息沟通比较欠缺或不及时，项目履行进度报告、关键事项计划报批、存在问题及项目部提议的解决方案

等未能及时上报公司决策层，造成总部对项目情况的信息了解不明或滞后，过程控制不得力，十分不利项目的整体运营，甚至影响到公司的业务计划。

因此，项目管理整体方案的计划性、科学性、合理性、可操作性十分关键，否则，“忙”也是瞎忙，白忙，成效不大。

## 五、制度执行方面

这一段时间，公司根据管理需要，也出台了一些基本的管理制度，有如：考勤管理制度、奖惩管理制度、员工行为规范和会议管理制度等，但总体来说，执行不到位，监督不严格，奖惩激励未落实。如果我们有制度不执行或执行不到位，有执行没监督，有监督没考核，有考核没奖惩约束，那么，执行结果只能是“差”！

举个例子：公司前段时间颁布实施了考勤管理制度，规定上午上班时间为8：30分。据了解，经过一段时间的推行后，发现大部分人员都能严格遵守。但是，也还有部分人员有迟到现象，有的上班打卡时间竟然是在9：00以后，迟到时间多达半个小时以上。希望今后各部门加强本部门员工的考勤管理，行政部要加强监管力度。

## 六、财务控制方面

财务管理是公司管理的核心内容之一。目前公司的财务预算管理、财务风险管理、财务成本控制、财务审批流程、财务报销制度、公司财务与项目财务的统一管理等都还不完善。

## 七、有效沟通方面

管理的问题，归根结底是沟通的问题。目前我们的内、外部沟通都需要加强。

例如甲、乙方之间存在许多分歧，许多问题协调后还是不能有效解决；为什么我们内部有的问题主管部门不能发现，发现问题后不能及时反映和处理；为什么一件事情安排了人去执行，但执行过程没有汇报，执行结果没有总结报告？这一系列方面的问题一是制度不健全，但更重要的是没有形成有效沟通的机制，信息渠道建设不完善，造成了信息传递的“堵塞”。

管理有问题，合作方有意见，员工有建议，没有一个良好有效的反映和申诉渠道，从而无法与主管部门或公司领导建立衔接，信息无法有效传递，方案提案无法上报，导致问题一直存在或重复产生。从而积小成多，本来是小问题，却因处理的不及时，形成大问题而变得更加棘手，更难解决。20xx年，我们可能有2-3个新增项目要正式启动。项目任务的加重以及公司提升经营管理的内在需求，都促使我们要下定决心快速的做出相应的变革，对于以上各类问题进行整理、整顿、解决。我们要逐步建立起系统的管理体系，加大规范管理力度，理顺各业务流程，强化各部门职能管理，明确各岗位职责，切实体现各司其职，各负其责。要做到工作有计划，方案有分析，执行有标准，过程有监督，结果有总结。

## 部门经理年度总结报告个人篇四

20\_\_年6月以来，在人保财险阜阳分公司颍东支公司的正确领导下，作为营销业务四部一名销售团队经理，我立足自身岗位实际，带领全体销售人员，认真努力工作，积极服务客户，完成了工作任务，取得良好的成绩，获得上级领导和客户的满意。有关个人工作情况总结如下：

### 一、个人基本情况和工作履历

我叫\_\_，男，1992年6月2日出生，\_\_\_\_年\_月毕业于郑州理工专修学院国际经济与贸易专业，大学本科文化。20\_\_年6月参加工作，先后在人保财险阜阳分公司颍东支公司综合部综

合岗、渠道业务一部中介展业岗工作，后来担任营销业务二部和营销业务四部个代营销团队经理岗、销售团队经理。

## 二、认真学习，提高业务水平和工作技能

自参加人保财险工作以来，我意识到保险业不断发展和业务创新对保险员工提出了更高的要求，必须认真学习，提高自己的业务水平和工作技能，才能适应工作的需要。为此，我积极参加上级组织的相关业务培训，认真学习保险业务操作流程、相关制度、资本市场知识、保险产品知识以及如何与客户沟通交流的技巧等等，做到在与客户的沟通中，当客户问起保险产品和其他有关问题时，能够快速、正确地答复客户的提问，给客户提供的建议和处理方法，用自己的专业知识构架起与客户沟通的桥梁，促进保险业务发展，为单位创造良好经济效益。

## 三、认真工作，努力服务好客户

我现在主要负责安徽省阜阳市开发区“长城、菲亚特、帝豪、全球鹰、奔腾、江淮和钰龙名车行”等6家4s店的保险业务。我带领全体销售人员认真工作，努力服务好客户，促进保险业务发展，提高单位经济效益。一是始终坚持以客户为中心，严格履行“公开承诺”、“首问负责”、“微笑服务”，增强服务意识，创新服务方式，改进服务作风，满足客户多元化需求，提高客户的满意度。二是彻底更新观念，自觉规范行为，认真落实支公司各项服务措施，苦练基本功，加快业务办理的速度，避免失误，把握质量，维护好客户关系。三是针对不同客户的特点，细致入微，努力做好服务工作，要赢得客户由衷的赞许，为支公司争取更多的忠诚客户，持续推进保险业务发展。

## 四、辛勤工作，创造良好经营业绩

我不怕困难，辛勤工作，为支公司创造良好经营业绩，其



中20\_\_\_.06-20\_\_\_.06为110万元，20\_\_\_.06到20\_\_\_.06为110万元，20\_\_\_.07至今每个月实现业务收入\_\_万元，以实际行动为支公司的发展作出了自己应有的努力和贡献。

在过去的几年中，我虽然完成了任务，取得良好成绩，但不能以此为满足。今后，我要更加努力学习，提高自己的领导能力和业务能力，创新工作方法与服务形式，争取创造优良业绩，促进支公司健康持续发展。

2020业务经理个人年度总结范文

## 部门经理年度总结报告个人篇五

进\_\_公司已经有一年多了。虽然有时候做的比较累，但是我觉得生活得特别充实，更重要的是，对经商之道，生产管理和生产流程也有了很深的了解。回首在\_\_工作的这一年，无论是公司还是我自己，感觉变化真的是特别大。

后来，我从一个业务员变成经理助理，这对我来说是一个锻炼，也是一个机会，以下是我这一年的工作总结。

### 一、正确树立团队工作态度，做好“坚持”工作

在很多想法大家都一致觉得好，就是刚开始有热忱，退热后就没有继续坚持，不了了之后没有解决问题，其实就是没有坚持下来，例如新员工来时我本打算每个礼拜开个会，聊聊工作心得和遇到的问题，结果就坚持了两个礼拜，本打算每周日不忙时候带些教程讲座大家学习，结果也就坚持了三个礼拜，因为一些理由而夭折了。

### 二、协助经理完善展厅管理工作

总结更适合、可行、高效率的员工培训工作，新业务员的考核制度，明确岗位职责，做到减少漏洞，有据可依。

在新员工培训过程中，打算增加上手能力，亲自体验陶瓷制作步骤，这样才能生动的向客人讲解制作陶瓷的难度和不同之处，才能了解料性泥性，无论是讲解还是楼上名人名作彩绘的准备工作，都可以独挡一面。

规范讲解稿，包括主任提出的，致欢迎辞和礼貌用语，得体的肢体语言。让公司软服务更品牌化。

### 三、制作销售月报表

自从年前经理派人送来一张表，要求展厅报出去年的销售数量时，作为销售人员对这一品种的数量竟然没办法报出准确数字，感觉很失职，今天的公司和昨天的公司要求已经不同，在公司上了一个台阶的基础上，公司的各项管理也应该更完备，更精准。封建社会思想怕养成逆来顺受的性格而鼓舞工人阶级勇敢的向资本主义说“不”，现在社会不同了，发展了，当遇到问题的时候，公司需要的是解决方案，而不是说不。公司更需要主观能动性强的员工，而不是抽一鞭才工作的黄牛。意识到了就要马上去做，一味的拖只能换来面对问题束手无策的尴尬。和工作变被动懒散，失去信心和积极性，最终被放弃的恶性循环。

### 四、开拓产品新品种，决不放团队购买力

茶具的引进，大大的增加了旅游团队的购买力，坐店销售决定了业务员不能选择客户，这个时候我们就要在产品上下功夫，公司生产力不足，生产客户订单已经很吃力，没有办法把生产时间和生产力放在相对利润薄弱的小礼品上，我们可以对外采购些学生的创意产品，把滞销产品下架，更好的利用展位。

## 五、与高校联合，集思广益，在大学生中树立品牌形象

这可能不是我们部门的职责，但是少不了我们部门的配合，把客户的设计方案，和我们定期开发的新产品思路，放到高校根据轻重缓急，可以由举办比赛的形式选拔优秀方案，或与设计教研室合作的方式，当成课程作业，我们选出优秀方案给予奖励或工作机会。得到很多方案的同时又是对企业正面的宣传，对公司未来发展不断需要引进新型人才做准备。

总而言之，展未来，看今朝。希望在我对\_\_有信心的同时，\_\_对我也有信心；在我能为\_\_贡献力量的同时，\_\_能帮助我成长，共同努力，实现双赢！

## 部门经理年度总结报告个人篇六

4、按照“构建一个平台，打造五个基地，建设一个机制”的思路，全力做好招商引资工作。以“桂东工业园”建设为中心，进一步夯实我县招商引资承接产业转移的基础，构筑承接产业转移的良好平台。一方面，要以陈湘安书记讲话中确立的“10大旅游项目，10大工程项目”为基础，抓好特色现代农业项目、特色新型工业项目、特色生态旅游项目的包装，建好招商项目库。另一方面，对招商引资项目要实行动态管理，随时掌握项目的进展情况，有效衔接已落户项目、意向落户项目、在谈项目、在(扩)建项目在规划设计、施工建设、办理相关证件手续中遇到的困难和问题，促进项目早落户、早建成、早投产。三年内争取把奇奇服装纺织有限公司和玲珑王茶叶公司打造成省市级龙头企业，并力争打造成国家级龙头企业。再一方面，就是加大招商引资力度，尽早实现入园企业超过10家，年总产值超过10亿元的目标。

5、大力优化产业结构，努力扩大进、出口总额。着力扶优扶强，培植出口大户；优化出口结构，增强出口竞争力。加大对传统出口产品的技术改造力度，提升企业产品的竞争力。提

升具有相对优势的资源型产品的深加工和精加工水平，提高附加值。大力培植一批“专、精、特、新”产品，努力实现外贸出口由以量取胜向以质取胜的转变，由主要出口粗加工、低附加值产品向精加工、高附加值产品的转变；着力创新机制，搞好外贸出口的链式化服务。对出口“龙头”企业、“拳头”产品进行重点指导和扶持，建立出口品牌的引导培育和激励机制。加强部门的通力协作，形成合力，为企业营造宽松的环境。

6、加强市场体系建设，不断拉动农村市场消费。进一步加大“万村千乡市场”和“家电下乡”工程建设力度，不断扩大农家店和家电下乡销售店总量和覆盖面。不断提高家电下乡服务水平，满足人民生产生活需求。同时推进连锁规范化、管理制度化、经营标准化，力争将我县乡村农家店建成样板店、精品店、放心店。积极争取上级扶持，不断加快乡镇农贸市场体系建设，在对现有的部分农贸市场进行标准化改造的基础上，力争年内建设二至三个新的乡镇农贸市场。全力做好《城市商业网点规划》编制工作，力争在2017年底以前全面完成并顺利通过省商务厅专家评审。

7、加大行政执法力度，全面加强肉品酒品监管。加强肉品、酒品市场监管。定期不定期的对酒类产销企业进行执法检查，规范、整顿酒品市场，确保人民群众吃上“放心酒”。加大对生猪屠宰管理《办法》、《条例》的宣传力度，加强生猪定点屠宰场的管理，坚决取缔私屠滥宰窝点，严厉打击销售病害、病死猪肉行为，确保人民群众吃上“放心肉”。

共2页，当前第2页12

## 部门经理年度总结报告个人篇七

总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。以下是本站小编为大家精心搜集和整理的经理助理个人

年度工作总结范文，希望大家喜欢！

做了这么久的业务助理，也从中学到了不少，也了解了很多，在不断的累积经验中，也从中悟出了一些做事的心得。

一、万事开头难。每种行业对业务助理的要求和工作性质是一样的。所以当接触到新工作的时候，一切都要重新来过。从熟悉环境到熟悉产品，工作程序都需要有个过程，不过这个过程不会给你太多的时间，这都要靠自己本身的努力了。

二、沟通很重要。这几天的工作让我觉跟领导，同事，各个部门之间的沟通是必不可少的。沟通好了，会让大家的工作很顺利的进行，减少摩擦的发生。

三、做事的条理性。助理工作其实需要做很多繁琐的事，而且会遇到突发的事情，这就需要对所做的每件事作出合理安排。轻重缓急要分清，不能将重要的事情遗忘和耽误。我现在已经养成了一种习惯，每天睡觉前都要将今天或明天所要做的事都在脑子里过滤一遍。

四、时间观念要强。当领导和同事需要在规定的时间内让你把事情做完的时候，一定要遵守这个时间概念，提前做好是最好的，如不能按时做好，一定要跟别人沟通。

五、超前意识。就是要把有些事想到前面去做好，就比如当你决定明天要喝茶时，今天就提前把茶叶买好，这样做不会手忙脚乱。

六、与客户打交道。做销售助理有时是需要跟客户打交道的，这时候不能因为你的服务，使客户对公司的产品和形象不满意，让销售员的前期工作白做了，所以，对于处理与客户之间的关系是非常重要的。

七、尽量把事情做得详细一些，对后续的工作也能起到一定

的帮助。助理的工作其实不是一成不变的，有时能遇到一些突发的事情，这就需要有应对能力和经验了。

总之，这个暑假我算是没有白过吧。所有的一切尽有自己体会。

时间过得真快，转眼间20xx年即将逝去，新的一年又将到来，回顾这三年来的工作，才发现自己的成绩虽未拔得头筹，但也不低于他人。现在想来，能取得这样的成绩，固然同单位领导的关怀、各位同事的帮助是密不可分的，但同自己的努力和付出的辛勤也同样密不可分。现就我个人方面以及对三年来的工作做一下总结分析：

自进入烟草公司至今已过了三年多的时间，作为一名客户经理，我深深知道爱岗敬业的重要性和一份工作的来之不易，从进入公司以来我对烟草公司怀着一份深深感激之情，也许正是这样，才使我对新的工作充满热情。正所谓隔行如隔山，对于从事烟草公司客户经理一职来说，我以前所学知识和工作经验完全无用武之地。现在要面对的是一个活生生的人，这就要求我重新做起，从头再来。我想尽一切办法，利用业余时间向一些同事请教，但随着卷烟销售网络的改变提升，再加上这项工作在我县起步较晚，也算是一种新生事物，实在是没有太多现成的经验可学，一切几乎全得靠自己摸索，包括怎样搞好同客户的关系，怎样培育新的卷烟品牌，怎样调剂卷烟品种来满足不同的消费地域和群体等等。总之，学这学那只有一个目的。就是抓紧一切时间学习业务知识，充实头脑，提高工作技能的同时，我更注重与单位的同事之间保持一种亲密的兄弟关系，作为一个基层单位，一个单位就是一个家，单位里的同事就是自己的弟兄，而一个人的成绩也不仅是靠一个人就能取得的，每个人实际上就是所有的工作链条中的一环，哪一个环节出了问题都不可能把工作干好，所以与同事之间的团结协作也是很重要的，不管是稽查员、送货员还是司机师傅，都与我的所谓成绩密不可分，而我作为集体的一员，单位效益的好坏直接影响到我的既得利益，

对此我有切身体会，而单位要想有好的效益，又与每个员工的一点一滴的积累不无关系，所以我在单位就像在自己家里一样，就像为家里人做事一样，认真负责、殚精竭虑、不遗余力。这样我与同事们的关系非常融洽，为我在工作中能取得优异成绩奠定了良好的人际关系。

的商业批发企业，虽然其体制与一般的商业批发企业有所不同，但有一点是完全相同的，那就是所面对的市场及商业批发企业的立足之本就是客户。因此我必须把他们的利益放在第一位，设身处地为他们的利益着想，这样做的目的也正是为了使他们成为我公司忠实的客户。把我们作为商品的第一供应商，自觉地抵制假冒伪劣卷烟的冲击，更好地保护好消费者身体健康、维护好消费者利益的同时，无形中也为公司创造了效益，在客户能获得最大利益的时候他们也就真正成为了烟草公司的销售终端，为今后烟草公司的可持续发展提供了充足的网络保障。

进入20xx年，随着卷烟销售网络的进一步提升，我们客户经理的工作职能也在发生转变；而我同卷烟客户的关系也进入一个新阶段，我对他们可说是已经很熟悉了，谁最爱卖什么样的卷烟，谁最爱老品牌，谁最爱新品牌，谁几天该补一次货等，我都了如指掌，对于他们提出的一些问题我也能够及时处理并提供帮助。对于个性化服务，我更是驾轻就熟，运用自如，我把自己的手机号给每个客户都留了一份，他们谁有问题可以随时同我联系，对于该补仓而未补的情况，我也会打电话过去或亲自登门去提醒一下，他们对此都非常感谢，把我当成知心人，有什么事全对我说，而我在卷烟品牌的调剂方面尽量做到紧俏烟户户有，断档卷烟一定会告知他们一个合理的理由。现在广大农民的收入还较有限，消费水平也比城市低很多，加上外出务工人员较多，所以四、五类卷烟在农村这块市场的消费需求比较大，而由于烟厂在生产方面也在提档增效，因此，五类卷烟的生产量极小，根本无法满足消费需求。在访销过程中，就有很多客户、普通消费者问到这个问题，问为什么没有五类卷烟，我对他们提出的问题

一一答复，不论时间再晚都会解释清楚每个问题，直到他们满意为止，这些东西看来是微不足道的小事，实际上并不尽然，虽然多费些口舌，但对于他们来说却是一种信息的传达，使他们增加了对我、对烟草公司的信任度，不解释清楚的话，他会认为是烟草公司故意不给他烟，断他的财路，他就会转向别的地方寻求货源，对于烟草公司以后的发展造成不稳定因素。

由于我与客户的沟通，他们都非常理解和支持我的工作，这种融洽的关系也使我受益匪浅，他们向我反馈了很多有价值的需求信息，（比如我和同事李忠在走访客户时、卷烟客户把他们看到有人在我们辖区兜售假烟的情况第一时间就告诉了我们，而且我和李忠在市场也是第一时间发现了我们的客户有假烟、我们也是第一时间通知了主管部门）。更有客户直接拒绝那些来路不明的私烟，认为通过我给他订的卷烟才货真价实。

自信是使看似不可为的事情取得成功的前提，有了自信才有取得成功的可能性，而乐观却是一种对于工作的态度，视工作为快乐、享受，必然会得到工作给你带来的最大回报。

20xx年是我们卷烟行业改革深入推进联合重组的一年，随着卷烟经营的稳步发展，我作为一名卷烟企业的客户经理，无论在思想上、知识上、行动上都必须跟上时代发展的要求，不然就会被淘汰，为了做一个合格的烟草人，我不断告诫自己，“学习、学习、再学习”，自觉养成勤于学习、勤于思考的良好环境，在学习中加强自身修养，不断提高自己适应改革发展的能力，增强个人素质。为今后烟草公司的可持续发展贡献一份力量。

## 部门经理年度总结报告个人篇八



我于20xx年xx月xx日正式入职，先是供职市场营销部，后任总经理助理，虽几多转折，但最后终能找准定位，万分感谢各位领导给予的信任和支持以及这个开阔的平台，让我有无限提升和学习的空间。一年的工作时间，几次工作任务的完成，获得了很多经验教训，也认识到了存在的诸多不足。回顾这段时间，现将工作总结如下：

## 一、根据x总指示完成了数据库的制定及各部门共享

首先感谢x总的信任，交付此任务，现在数据库已经按照各部门提出的各项要求推出，放在商务部服务器上，如数据如实填写，可自动计算出服装最低报价，可为公司提供数据备份，如运用恰当亦可实现工作效率的提高，而且该数据库现在是商务部、采购供应部、生产技术部、仓储物流部四个部门共享审阅，每个部门有制定人才可凭密码访问修改。数据库用得函数运算有些是以前从未接触过的，但整个数据库制作下来，对函数运用熟练了很多，学到了很多东西现在数据库还有不完善处，会不断的修改完善，以期达到的功效。

## 二、公司名片的设计制作与印刷设计出了公司现行的名片

艺术效果谈不上多棒，但是在实用性和宣传性上相对较完善，如有需要，可以继续对名片进行改版设计。在设计名片中有很多东西都是现学现用的，比如，以前从不知道名片的尺寸是9x5.4的，不知道字体要在6号以上才能看的清，通过这次学到了很多东西，包括后面的印刷的不同选材及周期，都是通过这次了解到的，感谢领导这项工作的派发。

## 三、集团公司商业计划书的初步定稿

集团公司商业计划书的初步定稿、后期设计及跟踪印刷司，商业计划书的初步定稿首先感谢x董和x总等领导的信任，交付我如此重要的一份工作。这是我进入进行的x董交付的第一项任务，得幸与在先前公司的部分经验的累积，感谢以前

的boss让我参与商业计划书的编写，才得以获得初级的经验，当然，更要感谢x董和x总的信任，让我有机会参与并负责主持了这项工作。在商业技术书的编写中遇到了很多问题，大大小小足有小百，感谢为我答疑解惑的x董、x总和x总，感谢提供帮助的财务部同事，曾经的小x同志，没有他们的帮助与支持，没有现在这份商业计划书的出台。其实正式这份工作的完成，让我真正体会到团队协作的力量，万众一心，其力断金，我体会到了这句话的内涵，后期设计上，多亏了合作者加班加点，追赶进度，也多亏了与我一次次的校对与审核，虽然最终真的难以完美，但我们已尽全力把错误降到最少，后期的印刷工作，让我学习到了很多相关的知识，以及日常印刷品需要注意的事项。相信如有下一次的物品印刷，我会做的更完美，再次感谢领导给予的信任与支持，同事给予的帮助，让这个商业计划书有了相对较美满的成品结果。

#### 四、集团公司薪酬制度与绩效考核制度的制定

1. 过度的自负：领导布置任务不经过深入思考就满口应下，完全忽略了工作本身的严肃性、过度的自负，严谨性与相对繁琐性，导致工作延时。
2. 不够虚心：领导的某些建议，总是不能及时记下并用心思考，有些很关键性的提示因没能及时记住而导致工作走弯路。
3. 闭门造车：毛主席都说中国要走一条“马克思主义理论与中国实际相结合”的道路，教导我们要理论必须结合实际，我却犯了这项大忌，总是一个人闭门思考，没能很好的结合实际，多谢x总后来的点拨与提醒，让我意识到了这点，现在薪酬制度已经下发，绩效考核仍在制作与完善中，争取在最快的时间内出台，给公司领导及同事交一份满意的答卷。
4. 分工不够，任务分解不足：薪酬绩效制度向来不是一个人能做的事情，需要与各部门尤其是人力资源部去沟通和协作，在早期的工作进行中，我却忽视了这点，知道领导英明的给

我分派了人力部的及后期安排协助我做这些工作，大大分解了我个人的压力，其实这些不应该等领导指派的，应该在自己感觉力不从心时就去主动去联系，去请求支援的，我却没能做到这点，这方面以后要多学习。

总之，感谢给予我帮助的所有领导与同事，以后会不断从自身出发，多做思考，努力圆满完成各项任务。

时光流逝，转眼间我在成长中又渡过一年。回首来到公司这走过的半年，很荣幸能在我们公司与各位同事共同进步，我也在大家的身上学到不少的知识。半年以来我心中的感受便是要做一名合格的总经理助理不难，但要做一名优秀的总经理助理就不那么简单了。我认为：一名好的总经理助理不仅要为人谦和正直，对事业认真兢兢业业。而且在思想政治上、工作能力上更要专研。我作为一名年轻的总经理助理需要学习的东西还很多很多。

## 一、思想修养

作为一名总经理助理，要想完成工作的责任，首先必须具备各个方面综合优秀的素质，树立正确的世界观和人生观。在这半年中我认真参加各种学习和活动。有句成语是：只要功夫深，铁杵磨成针。是的，作为一名总经理助理，我在工作中无意中会考虑不周显得毛毛糙糙，不甚妥当。当意见、建议来临时，现在的我不再不悦，不再拒绝。而是以更高的要求来要求自己，努力告诫自己：换个角度静心仔细想想如何能做得好一些。

## 二、素质提升

在工作学习生活中我认真听取经验，仔细记录，并在工作之余的空余时间认真思考推敲，有目的的在工作中进行一些尝试。在工作中，我认真投入，认真学习。我感到人人都是我的师长，我能学，要学的东西还很多。如：刚来公司半年，

对公司管理和生产上各个方面的情况一无所知，就不能更好的建言献策，当好参谋助手，我能不懂就问，向管生产的同事虚心学习请教，思考，大胆的与同事之间探讨生产管理之道。

在空余时间，我会阅读一些生产管理方面的书籍，网上查询有关相关资料，我深切的感受到学习对自己的帮助确实很大。

### 三、工作内容

2. 我能认真主动搞好车间和部门的信息收集、决策，不断完善督促落实工作，及时将工作落实情况，落实完成到了哪一步，进展如何，有什么困难，有什么需要改进完善提高的，及时捕捉信息，准确的搞好落实情况反馈，积极的做好决策参谋。发现问题后先自己认真的分析问题原因，拟定改进措施方案，然后请示总结汇报，给领导解决问题提供决策参考。

4. 领导交办的事情，我首先立足自身开动脑筋想办法一丝不苟高标准的认真完成，做到不等不靠，在工作的过程中发现不足立即改进，什么事情我都对自己要求高标准的完成；因为对于我这个在铁军里历练出来的人，骨子里不一样，比如在六月底迎接来审，面对还有四天时间的情况下，在x总和x总的领导下，当总经办将组织12个人全面清理厂区花园环境卫生的任务交给我时，我能在第一时间欣然接领任务，迅速的根据厂区环境卫生区域大，面积广，时间紧，任务重，死角多，工具少，天气热，人员少，思想波动大，畏难情绪高，我刚来公司几天并对员工素质能力等各个方面都不了解的情况下；能在有限的时间内，迅速统一大家的思想，将大家团结在我的身边，合理的对人员进行分工，上下协调，借力各个部门负责人的大力支持，采用外借工具镰刀和锄头等工具，自己协调借用外来车辆，亲自找地方倾倒垃圾等事宜；通过严密的组织，有效的分工，扎实到位的思想动员疏导鼓舞工作，在大家的通力合作之下，我们发扬了敢于担大梁的精神，立足现有条件，本着xx人该处处为公司节约成本干工作

的思想理念上；花很少物资保障的情况下打了一次攻坚仗，共同完成了，总经办交与我的工作任务。

同样的一件事情，两个不同的人来做，思想观念，认识度上不一样，给自己要求的标准不一样，责任心不一样，那做出来的效果必然也就不一样；我把交办的每一件事情都当作是自己的事情来做，每完成的每件工作任务都当作是对我自身能力素质的锻炼提高和鞭策，对于每一个真正有理想有目标，本着对自己负责的我来说，工作是种乐趣，工作中能提升和实现自我人生的价值。在遇到困难的时候我也焦虑，困惑，但当自己迎难而上，通过自己的努力使问题迎刃而解的时候，我感受到的快乐坚强永远比被困难\*要惬意的多；因为我知道对于不求上进，得过且过混日子，把工作当负累；就是对自己生命的价值不负责任；对自己都不负责任的人，要想其把公司当成自己的家，当成自己的事业来干，讲牺牲奉献，那是不可能的。

因为他们都不明白，自己自觉主动的干工作，是对自己负责，是在努力提升自己的才干，成就自己的未来和生命之光；因为锅里没有，碗里怎么可能有呢？对于干工作没有激情，接到工作，也是草草了事，满腹的牢骚怨气，只图完工了事；工作结果的好坏，其从来是漠不关心，没有责任心，做工作没有标准，一塌糊涂；认为公司赚钱赔本与己无关，是老板的事，他根本不闻不问；心胸狭隘，鼠肚鸡肠，不肯为公司多付出一点，多牺牲一点休息时间，把自己的本职工作干好干完了再走；还没有到下班时间，他们就早已经是准备好了溜之大吉，吃不得一点亏，出现问题就互相推诿想推卸责任的人我是不敢苟同的。

#### 四、拟定自己的工作流程

针对本级工作岗位职责不健全的情况下，我能根据我们公司的实际情况拟定适合本公司自己的工作流程，并严格按照工作流程来履行自己的工作职责；思路清晰了，流程具体了，

面对本职岗位，工作头绪多，事务繁琐的情况，做起事情来才会有条不紊；我每天把工作进行分类，急需办理的事情先办，特事特办，合理分配完成工作时间表，是我轻松应对和处理各种本级工作任务的关键；重大工作任务中，做到事前有计划，实施中有预想，预想中有措施方案，事后有总结，总结后有呈报。

## 五、发挥好自己长袖善舞的润滑油作用

我们公司是有着800人左右的生产企业，林子大了，什么样的鸟都有，出现摩擦矛盾是在所难免的，无论是本公司人员，工作上和生活上，出现矛盾，发生纠纷，员工投诉，还是外来单位和企业等各个方面事情的协调处理，我能凭自己的能力和阅历来轻松应对和合理处置，这半年来来我配合总经办分别接待了灯笼协会的来厂参观和政府监察部门的来厂调查工作和晚上接受总经理的指示去处理喷粉车间员工下班回家途中出车祸，都处理恰当，各级满意；我把工作干在平时，而不是评时，对上：尊重而不盲从，服从而不奴婢，不违背原则。“不唯书，不唯上，要唯实。”有分寸的开展工作，坚持原则，按章办事；待下，以礼，以诚，以情。不盛气凌人，不瞎指挥，不欺下瞒上。协调好内外关系，外求支持协作，内求团结向上。

## 六、展望

通过这半年的工作，我在公司各级领导和同事的关心帮助下，很幸运学到了不少东西，工作上也努力做了一些成绩。

但这还远远不够，尤其在生产工作协调方面上还显得稚嫩。我将在未来继续多学，多思、多试，努力把工作的更好。

本人于20xx年x月x日入职传媒，担任总经理助理一职。现就20xx年的工作做总结。

## 一、工作内容

2. 报销单、付款单等单据签字及信息转达、通知；
3. 总经理活动、内外部客人接待等工作；
4. 协助总经理处理各种日常事务及与公司各部门之间的协调与沟通；
5. 会议记录：做好公司每周高层例会及本部门的会议记录；
6. 酒店、机票预订：为领导及客户预定酒店及机票，结算后期费用；
7. 协助行政部经理进行日常事务行政管理等工作。

## 二、工作结果分析

本人20xx年的工作内容及表现情况与总经理助理的职责相比较，相差较远。

首先主要失职点为第一，没有协助总经理对工作的管理、督促、检查、落实执行情况；第二，没有做到在总经理遇到工作问题时提出处理意见或建议，供总经理决策；误区：完全没有做到此项工作内容，一直对自己未有此项工作要求，从而是工作中严重失误之处。

其次，因工作经验欠缺，遇事较难独立完成工作，处事效率太低；误区：在领导交代事务之后，拖延办事时间，不及时解决问题。

再次，工作中参杂个人情绪，没有做到秉公办事；误区：在领导交代事情之后，因个人情绪没有及时完成或完成结果瑕疵较多，使不仅没有及时帮总经理处理工作，且影响工作进

度。

还有，没有正确定位职位工作内容，对自身定位不清晰，使在工作中考虑问题不周全。误区：误将秘书的工作职责定义为助理，混淆两者概念。

总而言之，在近一年的工作期间之内，虽然相对初期入职的我来说有了较大的进步，但是进步中仍旧参合很多失职之处，还需更加努力改进。

### 三、接下来我要这样做

4. 要认清自己，处事有原则。找不准位置，也就找不准工作的立足点、切入点、着力点，工作起来也就找不着感觉。

身为一名总经理助理，须有广博的知识，丰富的管理经验，智慧的头脑和干练、稳健的办事作风。必须多学多懂，力争对于公司内部的事务和外部的行业资讯都必须十分的了解，全面的了解总理想了解的所有情况，以便为总经理提供正确决定和战略的参考意见，替总经理完成他所安排的一切工作。

一名称职的总经理助理是为了帮助总经理料理日常工作，是总经理工作中的催化剂与加速器。必须严格要求自己，争取在最短的时间内使自己尽快成为一名合格的总经理助理！

## 部门经理年度总结报告个人篇九

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间[]20xx年就过去了，在担任支行这一年的客户经理期间，我勤奋努力，不断进取，在自身业务水平得到较大提高的同时，思想意识方面也取得了不小的进步。现将20xx年工作情况汇报如下：



一、20xx年，在支行行长和各位领导同时的关心指导下，我用较短的时间熟悉了新的工作环境，在工作中，认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自身的理论素质和业务技能，到了新的工作环境，工作经验、营销技能等都存在一定的欠缺，加之支行为新设外地支行，要开展工作，就必须先增加客户群体。工作中我始终“勤动口、勤动手、勤动脑”去争取客户对我行业务的支持，扩大自身客户数量，在较短的时间内通过优质的服务和业务专业性，搜集信息、寻求支持，成功营销贵族白酒交易中心□xx市电力实业公司□xx市中小企业服务中心等一大批优质客户和业务，虽然目前账面贡献度还不大，但为未来储存了上亿元的存款和贷款。至12月末，个人累计完成存款2200多万元，完成全年日均1800余万元，代发工资□ps商户、通知存款等业务都有新的突破。

二、担任客户经理以来，我深刻体会和感触到该岗位的职责和使命。客户经理是我行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。与客户的交际风度和言谈举止，均代表着我行形象。平时不断学习沟通技巧，掌握沟通方法，以“工作就是我的事业”的态度和用跑步前进的工作方式来对待工作。从各方各面搜集优质客户信息，及时掌握客户动态，拜访客户中间桥梁，下到企业、机关，深入客户，没有公车时坐公交，天晴下雨一如既往，每天对不同的客户进行日常维护，哪怕是一条短信祝福与问候，均代表着我行对客户的一种想念。热情、耐心地为客户答疑解惑，从容地用轻松地姿态和亲切的微笑来面对客户，快速、清晰地向客户传达他们所要了解的信息，与客户良好的沟通并取得很好的效果，赢得客户对我工作的普遍认同。在信贷业务中，认真做好贷前调查、贷后检查、跟踪调查，资料及时提交审查及归档□20xx年，累计发放贷款3350余万元，按时清收贷款641万元，其中无一笔不良贷款和信用不良产生，在优质获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证了信贷资金的安全。

### 三、存在的问题

在过去的一年，虽然我在各方面取得了一定的成绩，然而，我也清楚地看到了自身存在的不足。

（一）是学习不够，面对金融改革的日益深化和市场经济的多样化，如何掌握最新的财经信息和我市发展动态，有时跟不上步伐。

（二）是对挖掘现有客户资源，客户优中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。

（三）是进一步客服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自己，以上不足我正在努力改正。

### 四、今后努力地方向

在新的一年里，我将再接再厉，更加注重对新的规章、新的业务、新的知识的学习专研，改进工作方式方法，积极努力工作，增强服务宗旨意识，拿出十分的勇气，拿出开拓的魄力，夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力，用“新”的工作破解实际工作中遇到的种种困难。

我于20xx年4月接到省分行的调令，调任支行客户经理。在支行8个月的工作中，我勤奋努力，注重创新，在自身业务水平得到了不断提高的同时，于思想意识方面也取得了不小的进步。现将我本人在20xx年三个季度的工作情况总结汇报如下：

20xx年二季度我在支行行长和各条线同事的关心指导下，用较短的时间熟悉了新的工作环境。在工作中，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。20xx年3月至6月，我参

加了北京金融培训中心举办的afp(金融理财师) 资格认证培训，取得参加afp认证考试资格，并于20xx年7月顺利通过了afp认证考试。通过这次全方位的培训和学习，使我深刻意识到自身岗位的重要性和业务发展的紧迫感。在工作中，我把所学到的理论知识和客户所遇到的实际问题相结合，勇于探索新理论、新问题，创造性的开展工作。

到了新的岗位，自己的工作经验、营销技能和其他的客户经理相比有一定的差距。且到了新的工作环境，对行内业务往来频繁的对私对公客户都比较陌生，加之支行的大部分存量客户已划分到其他客户经理名下。要开展工作，就必须先增加客户群体。到任新岗位后，我始终做到“勤动口、勤动手、勤动脑”以赢得客户对我行业务的支持，加大自身客户群体。在较短的时间内，我通过自身的优质服务和理财知识的专业性，成功营销了支行的优质客户，提高了客户对银行的贡献度和忠诚度。

担任客户经理以来，我深刻体会和感触到了该岗位的使命和职责。客户经理是我们xx银行对公众服务的一张名片，是客户和银行联系的枢纽，在与客户交往中表现出的交际风度及言谈举止，代表着我行的形象。我深知客户经理的一言一行都会在第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当的高。从我第一天到任新岗位，从开始时的不适应到现在的能很好地融入到这个工作中，心态上也发生了很大的转变。刚开始时，我觉得客户经理工作很累、很烦琐，责任相对比较重大。但是，慢慢的，我变得成熟起来，我开始明白这就是工作。每天对不同的客户进行日常维护，热情、耐心地为客户答疑解惑就是我的工作，为客户制订理财计划和让客户资产得到增值就是我的工作范围，当我明确了目的，有了工作目标和重点以后，工作对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。当客户坐在我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对。如今客户提出的问题和疑惑我都能够快速、清晰的向客户传达

他们所想了解的信息，都能与大部分客户进行良好的沟通并取得很好的效果，从而赢得了客户对我工作的普遍认同。同时，在和不同客户的接触中，也使我自身的沟通能力和营销技巧得到了很大的提高。

存在的主要问题：

个人职业发展的愿景：

由于银行业的特殊性和一定程度上的专业性，想成为银行业的优秀员工，必须经过系统的培训与丰富的实践。我期望在20xx年能争取到更多的培训机会，使自身的综合素质得到全面的提高。夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力。

总结过去，是为了吸取经验、完善不足。展望来年，我将会更有信心、更加努力、积极进取、精益求精地完成今后的工作，以争为我行来年个金条线的发展做出自己更大的贡献。

## 部门经理年度总结报告个人篇十

以下是小编整理的加油站经理个人年度总结，请参考，上公文站，发现学习。

“人生是粒籽，落地就生根”。这应该是鹤峰片区白鹤加油站站长阮宗珍的工作写照。多年来埋头苦干，一心扎根在加油站这块热土上，用无私的奉献，数年如一日默默抒写着—个石油员工的情怀，在平凡的工作岗位上描绘她绚烂的人生。

20xx年，白鹤站可以说一波三折，4月容美站的开业，个体户的降价让利，使她原有的客户流失大半，6月一场前所未有的暴风雨清洗了鹤峰整个县城，白鹤站销售的唯一主动脉“巴

鹤”公路半腰折断，交通管制长达一个月之久，诸多不可预计的因素均给白鹤站的销售带来巨大冲击，面临市场环境的不断变化，阮站长一边加强服务质量的提升，增强特色服务的延伸，为顾客营造一个温馨的加油环境，巩固老客户；一边带领员工，走出站外，下到工地，走进厂矿，发展新客户。先后发展了“海安石料厂”、“大垭隧道”等一大批大用户，使加油站的销量稳步提升，在天灾与市场竞争激烈的浪潮中，超额完成上级公司下达的各项计划任务。

为了提高员工队伍素质，她的站内培训开展得有声有色，平均每月达两次以上。《员工守则》《新暗访标准》《销售技巧》《八步法》《十大禁令》以及非油品相关知识等，她做到自己率先吃透跟掌握然后对员工再进行培训。从而使白鹤站员工的综合素质得到了很大提高。

为了给顾客舒适的消费环境，阮站长对照《加油站规范化管理实施细则》狠抓落实，站容站貌整洁明亮，加油岛和值班室窗明“机”净，现场管理有条不紊。特别是在后台管理上，各种台帐填制得整洁规范，在三季度全省综合大检查中，以较好的成绩进入全省前十。个人在全省零售技能比武中，荣获站长级第三，回站后，她以技能竞赛比武为契机，把比武所得精髓作为对加油站经营管理水平和服务水平提高的准绳。利用班前会的时间对加油“八步法”亲自演示，对于动作和用语不够规范的员工，都要教会为止。

做到每天坚持在前台3小时以上。为确保加油站账册中每一笔账目准确，他认真对账表册单进行核对，经常工作到深夜两三点。翻开《加油站运行日志》，每一篇都密密麻麻地写满了当天加油站发生的点点滴滴。

“有喜悦大家分享，有困难大家帮忙”，管理员工，她以心换心。

“一滴水，只有融入大海才不会被蒸发；一抹绿，只有融入森

林才不会孤单”，她常说：“加油站就是一个家，不论你来自何方，都是我们就是这个家庭中的兄弟姐妹。”逢年过节、员工结婚，她都要送上一束鲜花、一个红包表示祝福或亲临祝贺；不管哪位员工家有困难，想尽办法协助解决，甚至要送上慰问品、慰问金，表示慰问。

员工过生日，也会通过短信交流平台送去祝福。她清醒地认识到：作为一名站长，一花独放不是春，百花齐放满园春。自己做得再好，也不能覆盖加油站的所有工作，也不能让一个加油站成为先进。只有以人为本，充分调动广大员工的积极性，才能把加油站管好，才能把顾客稳住，把销量做大。于是，她组织员工到兄弟加油站参观学习，从中找出自身的不足之处，激发员工“不用扬鞭自奋蹄”的工作激情。他要求自己不仅要去做全体员工的领路者，更要当好全体员工的服務者。

正是阮宗珍站长带领全站员工在平凡的岗位上，用自己的青春活力和汗水、热情撒播收获的种子，真正留住客户的心，赢得了市场需求。

一年来，我们加油站在上级领导的正确指导和帮助下，在加油站经理的带领下，通过全站员工的共同努力，1—11月份共计销售油品9302吨，超额完成了公司下达销售任务，“标准站创建”、“五型班组建设”等各方面工作取得了好的成绩，保持了“三星”级加油站，使各项工作经营业绩迈上了一个新台阶。实现了全年安全无事故。

现将一年来我的工作情况向大家作以汇报：

考核，使每位员工都成为合格的职员，为全年各项工作取得好的成绩打下坚实的基础。

一年来，我在加油站经理的带领下，严格按照“加油站管理规范”和“标准站创建”的要求，资源统一配置，严把进油

渠道，及时与业务联系，申请配送油品。1—11月份共计接卸油品车，拉油车辆无论白天、夜晚还是节假日到站，都及时进行接卸，并严格按照卸油操作规程，规规矩矩作业，核对铅封，核实油品种类、数量、质量，然后在接卸，并严格按照操作规程和加油站工艺流程操作，确保油品质量、数量和安全工作无差错。严把库存，做好卸前、卸后计量、日计量，随时掌握库存，保证油品供应。每月进行一次库存盘点，及时准确掌握油品进、销、存数量和损溢情况。严把销售数、质量，按期送检计量器具，检定加油机，为顾客提供质优量足的油品，顾客数、质量零投诉。在营业现场帮助员工做好各方面的工作，遇到问题耐心的向顾客做好解释工作，赢得了顾客对加油站的信任，提升了中国石油的形象。

在设备管理工作中，严格按标准站创建要求，整整齐齐，按期检修，按时巡检。3月份按期申报，及时检修消防器材和更换药剂，为加油站的安全提供保证。每周对不运转的发电机试机一次，按季节温度的不同更换机油，并维护保养，使发电机随时处于良好的状态。对加油机、油罐及附件、电器线路及设施进行日常巡查，每月进行一次安全检查，发现问题及时处理。每季度检修一次阻火器，保证各种设备安全运行。作好各类记录，使各项工作规范化。在日常工作中，以身作则，关心员工生活，搞好环境卫生，着装整洁，微笑服务，文明礼貌，在任何时候都把顾客放在第一位，让顾客切实感到满意，定期和不定期到周边企、事业单位进行拜访，建立客户档案，争取来站加油，增加油品销量。以良好的环境和优质的服务赢得了顾客的好评，提高了加油站的销量。

安全是做好各项功能工作的前提和基础，只有安全才能出效益。在工作中，我严格要求自己，从思想上高度认识安全工作的重要性，时刻保持高度警惕，操作规规矩矩，严格要求，坚决杜绝违章操作。接卸油品严格按规范操作，安全设施，消防器材摆放整整齐齐，杜绝违章作业。营业现场发现违规操作现象及时制止。督促提醒营业人员按规定投币，做好自身防护，保证人身安全。加油设备及时维护，不带病作业。

现场发现不安全因素，立即进行清除，加油站无力整改的隐患，每月上报一次隐患台账。坚持值班制度，把加油站的安全放在第一位。加油站每周召开一次安全例会，对员工加强安全教育，杜绝了“三违”现象的发生。组织员工定期和不定期进行消防演练，制定各种安全事故应急预案，要求每个员工熟悉应急处理程序，熟悉各自的职责。在日常工作中切实负起责任，现场进行监督、检查，发现隐患及时上报，及时整改。11月底因工作需要，我到旅游路加油站进行施工监管，工作深红尽职尽责，确保了安全无事故。

一年来，我时刻牢记自己的职责和责任，时时处处严格要求自己，认真学习，不断开拓进取，廉洁奉公，秉公办事，主要做了以下几点：1、认真学习党和国家路线、方针、政策，不断提高自己的思想政治素质。2、是严格履行《领导干部廉洁自律承诺书》，《职业道德规范确认书》，以身作则，模范带头，在加油站内部管理中，坚决做到公开、公平、廉洁自律、奉公守法。3、是积极教育和引导员工遵章守纪，开拓进取，开展站文化建设，保持了良好的站风。

回顾一年的工作，虽然取得了一定的成绩，但也存在着不足，在业务理论和组织能力上还有待进一步提高，综合素质上距公司要求还相差甚远，在今后的工作中，要进一步强化敬业精神，增强责任意识。诚心的希望各位领导和同事提出批评和建议，使我的工作成绩更上一个台阶。