

# 2023年幼师周工作总结(汇总7篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 幼师周工作总结篇一

### 一、主要工作计划

(一)、加强与主席团和学生会各部门的沟通，加强部门间的工作指导和交流，认真听取批评建议，加强学生会办公室的职能建设和内部成员队伍建设，充分调动每位成员的热情和积极性，发挥个人潜能。与此同时我认为还应该加强部门内部的自我反省和自我批评，这样更有助于部长和干事的成长和交流。

(二)、严格加强学生会的管理，做好本学期活动和会议的签到工作。在新学期的各项会议、活动中严格抓考勤，做好每一次考勤记录，统一表格签到。加强纪律的管理。

(三)、做好会议记录。办公室在学生会内部及相关的各项会议工作上，要严格组织、秩序安排，使其顺利有序进行，并做好每次会议记录。每两周定好一个例会，通过会议更好地运作整个工作程序和交流。

(四)、完成文件的整理和归档工作。为了使上级布置的任务落实到工作实际当中，文件是不可缺少的帮手，因此办公室的文件起草以及整理归档工作就显得尤为重要了。在本学期的工作中我会配合上级完成对于重要文件的起草，也会与本部的成员们一起努力做好整个团总支所有文件资料的整理，

归类收档各种文件资料、规章制度，使各种信息及时传达、发布。这项工作是非常重要的，这是确保整个团总支学生会工作有据可依、有案可查的根本措施。

(五)、配合书记、副书记做好各项工作。在做好我们办公室本职工作的同时，我也会积极配合上级领导开展团总支的整体工作，尽自己的力所能及，协助书记、副书记等上级做好各项工作的部署、规划和实施。配合上级传达校部、系部的各种文件精神，落实到各个团支部。

(六)、协调其他部门进行工作。与此同时，也要与团总支的其他兄弟姐妹一起，相互协调开展各种活动。协调组织团总支各部门策划、调派、统一开展各式活动，确保各项活动顺利开展、完成，从而使整体工作达到化。

## 二、个人素质培养计划

(一)、首先熟悉学生会的环境，包括人文环境、地理环境、关系环境等，尤其是人文环境，包括各部成员之间委员与部长，以及各部门的设置和功能，学生会的功能等，这是开展工作的前提：注重时间观念是办公室对成员提出的第一个具体要求；激发成员的荣誉感，珍惜机会，珍惜荣誉，是我们所提供并贯彻的。

(二)、善于发现问题，学会自主解决问题作为一名干事，任务就是做好部长分配下来的事务，但并不是让你干什么你就干什么般机械地做事。应该以主人翁的身份，自己能解决的问题就要自主地去解决，不要总请示上级，这样能避免不少麻烦，也是自我能力的一种提高。

## 幼师周工作总结篇二

### 1、产品督导方面

制定个贷和零售银行产品体系，制定最新产品推荐表；

2、营销与市场推广

3、客户需求定位

4、团队管理

二、工作亮点：

第一个亮点是个性化项目取得较大进步，全年共到款\_万元，不管是对市场经理还是对分析师来说，均具有重大意义。

第二个亮点是个贷月报优势依然保持，贡献了\_%的业绩。

第三个亮点是注重个性化的再销售，比如\_银行总行零售银行部的个性化，通过对产品的再组合与整理，及时出台征订通知，加大与营销的沟通，实现了产品价值的化，共创造了\_万的业绩。

三、工作出现的问题：

《小微金融资讯》季度出刊，时间间隔较长。

四、20\_\_年的工作计划：

20\_\_年，希望能稳定保持目前的工作团队，继续不断改善产品，加强与营销客户经理、客户的沟通，敢于尝试做个性化报告，使我们的产品销售更上一层楼，业绩提升30%以上。同时，还要多向公司优秀的、有经验的同事学习，珍惜公司的培训机会，使得自身及分析师的职业素质不断提高。

(一)产品方面

保证重点产品质量：包括《个人信贷业务月报》，《零售银

行专题》

## (二)数据库方面

零售银行业务信息的抓取：个人理财、银行卡、电子银行、零售银行均有监测类周报，可以通过技术的主动抓取，减少重复劳动和人力成本。

目前公司数据库中已有个贷相关数据和存款数据。

## (三)分析师管理

加强对分析师的管理，要求分析师写月度工作总结。

## 幼师周工作总结篇三

今年以来，统计站按照镇党委、政府的部署，力促全镇统计工作再上新台阶。

(一)加强学习，提高素质，增强新形势下做好统计工作的责任感。一是抓政治理论学习，提高思想政治素质。二是抓政策和法规的学习，提高依法统计的自觉性。三是抓社会知识的学习，融身于社会建设的大舞台。

(二)突出重点，狠抓落实，高标准地完成了各项统计工作任务。一是今年上半年，全镇生产总值(gdp)预计可实现17.58亿元，同比增长14.2%。二是企业“一套表”统计改革顺利开展，完成了企业法人和统计人员的培训，在网上完成了企业身份认证。三是完成了全镇夏粮实产上报工作，得到了上级部门的核产认定，是为数不多的增产镇街之一。四是全面、及时、准确地完成了各种报表工作。五是完成了镇统计站基层基础规范化建设上报材料及档案整理工作。同时除完成了统计任务外，每位同志还出色完成了所包村的计划生育和春夏安全防火工作。

## 二、下半年工作计划

一是做好镇生产总值(gdp)的核算和上报工作，协调好名次，确保20\_\_年全镇生产总值增长15%，力争16%。二是善始善终地抓好“三上”企业网上直报工作，确保交一份合格答卷。三是加强学习、提高素质，全面做好20\_\_年下半年的统计工作。四是积极开展统计调查分析，为党委政府提供决策依据。五是准确、及时、全面地完成统计报表工作。六是加强基层基础统计工作，创建合格的基层统计站。

## 幼师周工作总结篇四

修订了《员工考勤管理制度》、制订了《食堂用餐管理规定》、修订了《工作餐管理办法》。

通过了劳动与社会保障监管部门对我公司年度的劳动年检，拿到了年检证；

融合《工伤保险条例》、\_省出台实施《工伤保险条例》若干规定的重点，结合企业发生事故后的关键处理起草了针对内部的《工伤保险指导文件》，并通过工伤机构认定，下发到相关人员；而且邀请工伤科科长针对公司相关人员做了进一步的培训。

设计了适合公司统一使用的《离职手续办理表》，已经审批印刷下发使用，减化了繁琐的办理流程，达到了方便、实用，提高了工作效率。

## 二、目前存在问题：

### 1、招聘方面：

技术管理类人才难招；特殊岗位人才难遇（如：招投标主管）；下一步考虑尝试启动专业人才网引进专业技术管理人员；某些

特殊岗位建议从公司内部选择素质相对较高的人员进行培养；部门在招聘人员时未严格按照公司规定填写《人员增补申请单》进行审批，而是随意的口头或电话通知，同时也未明确招聘的岗位要求、工作内容的描述，导致人力资源招聘过程中不尽完美；部门人员的岗位调动，与其它部门发生的人员调动不事先知会人力资源中心。

## 2、考勤：

考勤系统输出数据单一，只有原始记录，不能计入正常休假、出差、病假、公假放假等信息，部门上交的纸质考勤与考勤机统计的考勤经常存在不一致的现象，每月需要花大量的时间手动输入、核对；得不偿失。

## 3、离职办理：

部门未按照合同要求严格控制离职人员在试用期内提前三天，在转正后提前一个月提出书面申请的辞职报告，而往往是自行协商一致即时通知人力资源中心办理离职手续，造成人事部门没有足够的时间可以招聘人员到位进行工作衔接、交接。

## 4、合同管理：

多数人员合同到期未进行任何处理，（集团定期处理不符合要求，生产区重视不够，经常不做处理）；生产区存在只与劳动者签订一份合同的现象；存在入职手续办理时收取43元押金，一星期内不适应办理离职手续尚退还35元，一星期后办离职手续即全部不退的现象，而合同中未有规定，此举又是违反合同法的；制度不完善，人力资源在人员管理上监管困难；员工手册未建立，对员工的宣传未达到一定的效果，员工的对公司的认可度、归属感较淡；部门职责及岗位职责未修订、完善。

## 三、对所存在问题的建议处理措施及明年工作计划

招聘、离职：落实所制订的综合的内容全面的《人事管理制度》，审批下发，严格按照制度要求来规范各部门的人员招聘、异动、离职手续办理；监管各部门的考勤。

合同管理：针对以上现象人力资源中心依据劳动合同法，结合企业现状及查阅相关案例，制订了一系列的应对措施，设计了《劳动合同到期通知书》、《劳动合同续签通知书》、《劳动合同解除通知书》、《终止劳动合同通知书》、《解除、终止劳动合同证明书》以及《劳动合同变更协议书》；下一步工作准备把以上措施制订成合同管理的制度或规定，形成文件，对集团和两边生产进行统一管理。

制度建设：成立制度建设小组，做出制度建设策划方案，明确制度制订、修订的流程、完成时间、主要负责人等，通过集中研讨、分期修订完善现有尚可用的制度；废止不适用的制度；新增为了适应企业以后发展需增加的制度，反复推敲意见一致后上报集团审批，统一结册、下发、执行。

员工手册：向集团明确既定的员工手册的建议/方向，统一上报、经集团审批、进行下发。

部门职责、岗位说明书、工作流程图：部门职责由行政总监做出限期，各部门经理修订完成；各岗位职责、岗位说明书、工作流程图由人力资源中心设定限期，各岗位人员自行起草，各部门负责人统一收集审稿上交人力资源。集团设立部门职责、岗位说明书、工作流程图统一建设小组，由人力资源中心进行初审，人力资源中心会同小组进行复审并终审，上交集团审批，结册、下发、执行。

## 幼师周工作总结篇五

\_\_年的工作即将结束，自我担任项目技术负责人以来，由于专业技能不足以及管理经验的欠缺，对工作一直不敢怠慢，坚持小心谨慎、脚踏实地、认真务实、高效求新的工作态度。

根据自身工作的实际情况，我对自己的工作做出了分析评定，以便自己在今后的工作中扬长避短，为今后不断改进工作方法，提高工作效率提供依据。

## 一、\_\_年所完成工作

杭州天溪湖酒店工程是从\_\_年开工，至今已有三整年。但工程的实际产值很少，进度很慢。主要原因是：一是山体建筑的特殊性。二是业主对此项目改动随意性大，没有很好的规划。三是设计单位出图很慢。四是项目部内部管理(特别是土方班组的管理)较松散，没有形成企业的凝聚力。

### 1、组织参加阅图及图纸会审工作

组织项目施工人员及劳务班组细读图纸，及时的发现图纸中的疑问。并参加了该工程的二次图纸会审工作，将会审内容进行整理、签字，并及时对项目部各部门及施工班组进行了图纸会审的交底工作。

### 2、编制并完善了各种专项施工方案

由于山体项目的特殊性，图纸的变更，出图零散、滞后给图纸会审和方案编制及施工组织设计的编制等工作及现场施工造成很多困难，根据实际情况及时编制相应的技术、安全方案。并对相关人员技术、安全交底。

### 3、及时做好技术洽商、变更与签证的整理

贯彻公司领导精神：在技术上找商务。我们在施工中由于施工图纸对于满足使用功能上的欠缺，施工过程中经常发生临时变更，经常是边施工边出图。对于能够在施工前签证的变更，都做到了及时准确，而部分不能在施工前签证的，在施工完成后，立即进行了签证，在施工中的各项资料与施工同步，及时填写收集。在项目部组织下，我和预算员也做了一份



《关于杭州天溪湖酒店工程误工、停工费用补偿的报告》正在洽谈当中。去年遗留下来未办理的签证(从5#~15#, 11份签证), 目前已经完善。今年从16#~25#签证也陆续办理当中。

#### 4、对各工艺进行了交底

按照公司对各分部工程制定的工艺工法, 结合项目现场实际情况, 及时对项目管理人员及劳务班组进行了相应的技术、安全交底。明确达到施工的标准, 以便进行过程的质量检查与控制。

#### 5、及时进行各种计划的编制及控制

结合现场的实际情况, 编制了总、季、月、周进度计划, 并下达至班组, 每天进行督促检查完成情况, 对未完的工作分析原因, 采取有效的控制措施, 以保证施工进度。由于山体建设变动很大, 编制了计划很多不能完成和实现, 所以编制施工计划是反反复复, 工作量很大。

#### 6、质量过程管理

从今年以来, 工程质量都是放在第一位的。施工中配合监理工程师的监理和指导, 严格按规范要求施工, 施工过程质量控制采用工序管理点控制办法。以工序质量保证分部、分项工程质量, 认真执行“三检”制度。凡达不到工序质量标准的坚决返工, 直到检验合格, 才能转入下道工序。几个月当中对质量的控制还有一些不尽人意的地方, 有些项目管理人员和班组长的质量意识不强, 造成局部返工的。针对这些建筑上容易出现的通病我们项目部也召开一系列专题会议, 解决了一些质量控制的办法。

## 二、\_\_年工作计划

### 1、定位

只有充分认识到在项目中的作用，才能更好的进行管理。作为项目技术负责人，一名现场管理人员，首先要确定自己的位置，现场管理人员是公司利益的体现者，必须站在更高的位置进行项目管理。

## 2、自身的学习

在新的一年里，首先加强知识学习，继续提高管理水平。我相信只要努力，就会有结果。另一方面，积极学习他人的先进之处，作到扬长避短，进一步提高思想认识，开拓视野。

## 3、加强团队的学习

作为项目技术负责人，我一定要起好倡导的作用，组织项目管理人员加强技术知识的学习。

以上是我\_\_年的工作总结，以及\_\_年的工作计划。作为项目技术负责人在今后的工作中将以百倍的热情迎接新的挑战，并对自己加深思想意识，提升自己的工作能力，加强工作的责任心，继续完善自己的技术、管理理论体系，强化技术管理能力。在\_\_年里我有信心，有能力将项目部建设成为一个技术过硬能打胜仗的团队。

## 幼师周工作总结篇六

生机勃勃的四月里,我们享受着春天的.阵阵暖意。我们的心情也和春天一样——愉快而又充实。

:和煦的风儿吹过脸庞,走在充满花香的校园里,和同伴说说笑笑,是我们最乐意做的事情。在本月《大树和小花》的主题活动中,通过主题活动认识了许许多多的花草树木,在观察春天的美景、置身春天的美景中,深深爱上了春天这个多彩的季节。于是我们和孩子们共同创设了主题墙“美丽的春天”,和孩子们一起以朋友的身份去关心、爱护树、花朋友。在春天的气

息中孩子们尽情的徜徉在美丽的情感中,春天是美丽的,树和花是迷人的。孩子在与自然交融,在真实、生动的情景中获得了发展。

### 1、走进自然,感受春天

“三月桃花齐开放,四月柳树争发芽”四月正式踏青出游的好时节。4月8日我们中班年级组组织幼儿一次“走进自然,感受春天”的徒步春游活动——新成达厂区。这次活动中:孩子在大自然中领路到了春天的美丽,开阔了眼界,增长了见识,懂得了与同伴分享的快乐,让我们与春天同行!

### 2、礼仪在行动,习惯在收获

孔子说:“不学礼,无以立”。随着我们幼儿园文明礼仪的深入开展,我们幼儿园的礼仪活动开展得有声有色,形式多样,内容丰富多彩。伴随着一声声“小朋友早,老师早”“阿姨早、叔叔早”的问候声,14我们班四位身穿“文明礼仪小天使”的孩子吸引了大家的目光。只见他们各各面带甜美的笑容,弯腰点头的向每一个来园的小朋友和家长问好。只听见家长们说:“多乖的孩子啊,他们的礼貌多好啊!真得羡慕他们,我们家的宝宝怎么没有轮到啊!肯定是在幼儿园不乖了”有的家长竟然站在旁边忘了时间就这样看着他们,脸上露出了赞赏的笑容。而孩子们呢?也没有因为今天站岗失去了晨间游戏活动的机会而感到不高兴,相反的他们认为今成为了“文明礼仪小天使”而感到自豪和开心。礼仪活动在我们班也正在激烈的进行中。

### 3、礼仪传诵、口令绕绕

本着“为了弘扬幼儿的礼仪行为,发展幼儿的语言表达能力”配合幼儿园第二届读书节活动的开展,4月29日上午,中班年级组在四楼多功能大厅举行了“我读书,我快乐”礼仪童谣及绕口令比赛活动,比赛气氛紧张热烈,充满了快乐!

本次活动中班组的老师和孩子们都积极配合,通力合作,拿出了最精彩的一幕。我们班的孩子们表演的竹板绕口令形式新颖,得到了大家的一致好评,最后在大家的一致努力下,取得了一个一等奖,一个二等奖、二个三等奖的好成绩。

- 1、努力抓好班级的卫生工作,做不到天天干净,但要时时清爽。
- 2、幼儿的常规习惯,时时提醒。
- 3、做好孩子的安全工作。
- 4、做好五一劳动节的有关知识宣传。

充实、忙碌的四月结束了,总结4月,提升5月,相信我们的5月将会像鲜花一样美丽。我们将一如既往,共同营造我们中三美好的家园。

## 幼师周工作总结篇七

在我心中,法律是正义的保护伞。从封建时期到社会高速发展的今天,法律在不断的发生着变化,不断完善以适应广大人民群众的需求。虽然法律并不是万能的,它是由统治阶级来制定的,它并不能代表所有人民群众的意愿,但是如果我们的生活中没有了法律,那么人民的权利和义务得不到保障,我们的社会秩序将会陷入混乱,所以没有法律是万万不能的。

法官,是在司法机关中,依法行使国家审判权的审判人员,是司法权的执行者。我们的法律能不能带来正义,和法官有着极大的关系。

法官,首先就是要能不偏不倚,不受他人影响或掣肘、刚正无私得根据法律来判案。就像亚里士多德的名言所说:“理想的法官是正义的化身。”我认为一个好的法官必然是追求

公正的。公正是司法的生命线，司法公正是法律的内在精神要求。如果在司法机关中不能保证其公正性，那么司法机关也就失去了其存在的社会基础。人们一直常说，司法公正是社会正义的最后一道防线。而法官在司法公正的过程当中，扮演着极其重要的角色。英国作家培根在《论司法》中写道：“一次不公正的裁判，其恶果甚至超过十次犯罪。因为犯罪只是冒犯法律，好比污染了水流，而不公正的审判，则毁坏法律，好比污染了水源。”所以一个好的法官一定要维护司法公正，维护社会正义，追求公平公正。

在司法活动中，法官历来扮演着裁判者的身份，主要职能是惩罚犯罪和定分止争。但是在要求司法公开，民众积极参与司法的今天，法官主持的审判不仅仅是为了裁决，还应该传播法律知识，宣扬公平正义的作用。在信息高速发展，媒体广泛参与的时代，法官的审判活动逐渐走入了民众的视野。人民陪审员以及司法公开的诞生，导致人民群众对于司法公正有了更高的要求。一旦当事人对法官的判决不满，往往会利用微博、微信等自媒体在审判的任何一个时间节点发布信息，制造舆论。这种小范围的民意有可能在媒体的介入下使得舆情迅速扩散，从而引发大范围的民意，进而影响司法审判，破坏司法公信力。所以法官在处理个案过程中，不仅要化解矛盾，更要对司法进行宣传。在审判的过程中，法官可以因地制宜地开展以案释法，多一些说理，多一些启示和参考指引，让老百姓更愿意接受判决结果。所以一个好的法官，不光要自己追求正义，还要传播正义，宣扬法律知识。

首先要具备法律专业知识和专业技能。娴熟的法律知识是成为一个好法官的基础。无论是作为一名法官还是其他任何从事法律工作的人员，一定要具备较好的法律素养。其次还要有专业的技能，法官在开庭审理过程中驾驭和指挥诉讼的方式方法，极大的影响一次庭审是否出色、简洁。最后是是否具备制作优秀法律文书的能力也非常重要，当代的法律文书不但要注重法理的宣示，更要有语言表达的魅力，这样才能既宣扬了法理，同时更容易被当事人和公众接受。这就要求

法官不仅要精通法律，还要勤于学习，了解时事和政治，了解更多的国家方针和政策，。

其次要有清晰的政治认识。法律是上层建筑，和政治不是相对立的。依法办案在中国还应考虑到政治后果和社会效应。做一名好的法官一定不能脱离党的领导。

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。

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。

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。

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，在开始工作倒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，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。

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。

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。



销售管理是企业的大难题，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。

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。

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。

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。

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。

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，我申请到过售前岗位去学习，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，