

2023年业务大厅工作总结总结 业务工作 总结(实用7篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

业务大厅工作总结总结 业务工作总结篇一

今年我们销售部门根据年初制定的总体目标以及在年中分阶段制定的时段性目标，根据既定的销售策略和任务，按照常年的习惯，进行人员细分，并根据市场供求关系，组织我部门工作人员，以销售业绩为衡量标准，进行针对市场的销售任务，期间，我部门工作人员也制定了自我的目标计划和销售计划，充分发挥自主性、创新性，顺利完成各自预定的销售任务，并及时总结经验的可取之处和不足，加以改善。现对今年工作进行以下总结。

众所周知，化纤本身，是具有必须危害成分的，异常是化纤为原料的衣服制品等。所以，质量问题，是化纤销售好与坏的一个十分重要的因素。化纤有很多种类别并且不一样种类的化纤的危害性不等。需求商家和消费者对化纤的购买方面，对质量的需求远远大于对价格等其他因素的需求。而我们从反馈的信息来看，质量问题还是存在着，商家对于化纤的质量要求十分高，这直接影响着商家对供应商产品的信任度和购买力度以及订购忠诚度。

在市场经济的大环境下，各企业的竞争已经越来越白热化。在产品普遍相同或类似的情景下，价格的竞争，也成为了销售渠道上的一个大关口。在产品质量普遍存在的前提下，同

行的其他企业的产品价格压低很多，以致构成比较悬殊的价格比较。在品牌凸显性不强的局势下，这种悬殊的价格之差，同样造成了创利方面的压力。受社会极大市场环境的影响，普遍客户支付延期，应收票据、应收账款、预付账款、等等应收款偏大造成我们的回笼计划不按时，影响了公司的整体运作。

在销售工作开展之前，对产品的质量要有更严格的把关，并在销售宣传中，把质量的优势尽可能最大的凸现出来，争取商家对我公司产品更多的信任和更大的购买力。在预算的价格尺度调动范围内，根据市场环境的形势和对市场竞争的科学合理性分析，调整适合的价格标准，使产品的销售既在预计范围内盈利，又使消费商家对价格方面减少挑剔。同时，能够适当的选择时机，开展系列的促销活动，从而是产品的品牌让更多商家熟知，是产品的质量在商家中构成一个良好的口碑。

在货款回笼方面，整个部门都构成共识，将该项工作摆在重中之重的位置。拟定具有约束本事的销售合约，对于应收款的回收采取合理的时效性限制。吸取了以往的经验教训，我们严格履行销售成交的审批程序，从源头到最终成交都加以控制，时刻叮嘱业务员主动与客户沟通，想尽办法处理，取得了必须效果。

除了最原始的销售渠道之外，提高网络销售水平，建立良好信用的网络销售平台。销售形势的好坏将直接影响公司经济效益的高低。多年来，产品销售部坚持巩固老市场、培育新市场、发展市场空间、挖掘潜在市场，未来，我们还需要更全面的利用我公司越来越壮大的品牌影响带动产品销售，建成了以本地为主体，辐射全省乃之全国的销售网络格局；同时，能够与各传媒媒介等构成良好的合作关系，如多参加或举办业内或相关行业的系列活动，多方面的进行宣传销售，让本品牌的产品有更广大的拓展平台。

随着行业之间日趋严酷的市场竞争局面，信息在市场营销过程中所起的作用越来越重要，信息就是效益。销售部在今后的工作中更应密切关注市场动态，把握商机，认真做好市场调研和信息的收集、分析、整理工作。使得销售部经过市场调查、业务洽谈、报刊杂志、行业协会以及计算机网络等方式与途径建立起更加稳定可靠的信息渠道，密切关注行业发展趋势；建立客户档案、厂家档案，努力作好基础信息的收集；要根据市场情景进取派驻业务人员对国内各销售市场动态跟踪把握。

提高业务员的服务质量和业务本事，使一批老客户的业务能巩固并发展起来。在未来的工作中，我们要求销售部人员要更加提高自我的工作本事和专业素质：加强与客户的沟通联系，多想办法，建立起良好的合作关系；不断总结自身的工作，改善自身的工作方法，加强工作中所涉及到的专业知识的学习，及时了解客户的生产运作情景和竞争对手的情景，发现问题及时处理；及时将客户的要求及产品质量情景反馈给有关部门，并加强与横向部门的沟通协作，使我们的产品质量和服务能满足客户的需要；做好售前、售中、售后服务。

过去一年，我们走过了展望计划、艰辛起步到共创成功的历程，我们也体会到了这一过程带来的欢乐。今日，新的一年，我们站在一个新的起点，应对未来更严峻的挑战和更期待的机遇。依靠我们上级的信任和指导，依靠领先的优秀产品，先进的营销理念，良好的服务意识，团结的协作氛围，优秀的干部、员工队伍，我们整装待发。也许，未来的路也是充满曲折的，甚至比过去所要承受的压力更大，但我们坚信，这条路注定是充满机遇、充满挑战、充满期望的。

业务大厅工作总结总结 业务工作总结篇二

今年我们销售部门根据年初制定的总体目标以及在年中分阶段制定的时段性目标，根据既定的销售策略和任务，按照常年的习惯，进行人员细分，并根据市场供求关系，组织我部

门工作人员，以销售业绩为衡量标准，进行针对市场的销售任务，期间，我部门工作人员也制定了自我的目标计划和销售计划，充分发挥自主性、创新性，顺利完成各自预定的销售任务，并及时总结经验的可取之处和不足，加以改善。现对今年工作进行以下总结。

众所周知，化纤本身，是具有必须危害成分的，异常是化纤为原料的衣服制品等。所以，质量问题，是化纤销售好与坏的一个十分重要的因素。化纤有很多种类别并且不一样种类的化纤的危害性不等。需求商家和消费者对化纤的购买方面，对质量的需求远远大于对价格等其他因素的需求。而我们从反馈的信息来看，质量问题还是存在着，商家对于化纤的质量要求十分高，这直接影响着商家对供应商产品的信任度和购买力度以及订购忠诚度。

在市场经济的大环境下，各企业的竞争已经越来越白热化。在产品普遍相同或类似的情景下，价格的竞争，也成为了销售渠道上的一个大关口。在产品质量普遍存在的前提下，同行的其他企业的产品价格压低很多，以致构成比较悬殊的价格比较。在品牌凸显性不强的局势下，这种悬殊的价格之差，同样造成了创利方面的压力。受社会极大市场环境的影响，普遍客户支付延期，应收票据、应收账款、预付账款、等等应收款偏大造成我们的回笼计划不准时，影响了公司的整体运作。

在销售工作开展之前，对产品的质量要有更严格的把关，并在销售宣传中，把质量的优势尽可能最大的凸现出来，争取商家对我公司产品更多的信任和更大的购买力。在预算的价格尺度调动范围内，根据市场环境的形势和对市场竞争的科学合理性分析，调整适合的价格标准，使产品的销售既在预计范围内盈利，又使消费商家对价格方面减少挑剔。同时，能够适当的选择时机，开展系列的促销活动，从而是产品的品牌让更多商家熟知，是产品的质量在商家中构成一个良好的口碑。

在货款回笼方面，整个部门都构成共识，将该项工作摆在重中之重的位置。拟定具有约束本事的销售合约，对于应收款的回收采取合理的时效性限制。吸取了以往的经验教训，我们严格履行销售成交的审批程序，从源头到最终成交都加以控制，时刻叮嘱业务员主动与客户沟通，想尽办法处理，取得了必须效果。

除了最原始的销售渠道之外，提高网络销售水平，建立良好信用的网络销售平台。销售形势的好坏将直接影响公司经济效益的高低。多年来，产品销售部坚持巩固老市场、培育新市场、发展市场空间、挖掘潜在市场，未来，我们还需要更全面的利用我公司越来越壮大的品牌影响带动产品销售，建成了以本地为主体，辐射全省乃之全国的销售网络格局；同时，能够与各传媒媒介等构成良好的合作关系，如多参加或举办业内或相关行业的系列活动，多方面的进行宣传销售，让本品牌的产品有更广大的拓展平台。

随着行业之间日趋严酷的市场竞争局面，信息在市场营销过程中所起的作用越来越重要，信息就是效益。销售部在今后的工作中更应密切关注市场动态，把握商机，认真做好市场调研和信息的收集、分析、整理工作。使得销售部经过市场调查、业务洽谈、报刊杂志、行业协会以及计算机网络等方式与途径建立起更加稳定可靠的信息渠道，密切关注行业发展趋势；建立客户档案、厂家档案，努力作好基础信息的收集；要根据市场情景进取派驻业务人员对国内各销售市场动态跟踪把握。

提高业务员的服务质量和业务本事，使一批老客户的业务能巩固并发展起来。在未来的工作中，我们要求销售部人员要更加提高自我的工作本事和专业素质：加强与客户的沟通联系，多想办法，建立起良好的合作关系；不断总结自身的工作，改善自身的工作方法，加强工作中所涉及到的专业知识的学习，及时了解客户的生产运作情景和竞争对手的情景，发现问题及时处理；及时将客户的要求及产品质量情景反馈

给有关部门，并加强与横向部门的沟通协作，使我们的产品质量和服务能满足客户的需要；做好售前、售中、售后服务。

过去一年，我们走过了展望计划、艰辛起步到共创成功的历程，我们也体会到了这一过程带来的欢乐。今日，新的一年，我们站在一个新的起点，应对未来更严峻的挑战和更期待的机遇。依靠我们上级的信任和指导，依靠领先的优秀产品，先进的营销理念，良好的服务意识，团结的协作氛围，优秀的干部、员工队伍，我们整装待发。也许，未来的路也是充满曲折的，甚至比过去所要承受的压力更大，但我们坚信，这条路注定是充满机遇、充满挑战、充满期望的。

业务大厅工作总结总结 业务工作总结篇三

20xx年，行政审批大厅围绕县委“一三四八”发展战略和“三大目标”总体要求，认真落实全县第四轮深化行政审批制度改革各项举措，扎实推进“两集中两到位”行政审批职能归并改革工作，逐步完善网上审批和电子监察系统建设，进一步强化审批大厅管理，半年来，行政审批中心各窗口共受理审批服务事项x件，办结x件，办结率100%，其中即办件x件，承诺件x件，即办率为x%□各项工作稳步推进，取得了一定的成效。

x月，县行政审批中心在县委、县政府的领导下，扎实推进“两集中两到位”行政审批职能归并改革工作，取得了实质性的阶段性成果。

（一）推行“两集中两到位” 行政审批职能归并改革过程

“两集中两到位”行政审批职能归并改革按照精简效能、依法整合、集中办理原则，围绕服务型政府建设的总体要求，县“两集中两到位”行政审批职能归并改革领导小组办公室督促各相关部门单位在人员编制数、内设机构数、中层干部职数、工作经费“四不增加”的前提下，调整部门内设机构，

归并审批与服务职能，采取“撤一建一、并一设一、并一挂一、增挂牌子”四种方式设立行政审批科。形成部门内部行政审批与监管相对分离、权责统一、批管并重的管理体制。紧紧抓住项目到位、人员到位、授权到位三个环节，实现“一个领导分管，一个窗口对外、一站式服务”和“七件管理、七项公开、七制办理”高效便捷的新型运作机制。

1、领导重视，精心准备。

20xx底，县行政审批中心在班子调整和业务骨干调动的情况下，首要的一件事就是边学习边开展“两集中两到位”工作，主动向县委、县府分管领导汇报前期“两集中两到位”准备工作及职能归并改革的思路、意见，得到了县领导的高度重视。县委、县政府于12月23日出台了〔xx办〔xx〕号〕〔xx自治县委办公室〔x〕县人民政府办公室关于推进行政机关“两集中两到位”行政审批职能归并改革的实施意见》，详细规定了改革的目标、任务和要求〔x月x日建立了以县长为组长的职能归并改革工作领导小组〔x号〕〕〔20xx年x月x日召开了全县“两集中两到位”行政审批职能归并改革动员大会，县委常委、副县长叶金堂，县委常委、纪委书记陈锡星分别在动员大会上作了动员讲话，进一步统一了思想认识，明确了改革目标任务，部署了工作举措。

2、加强指导，理顺关系。

领导小组办公室针对各部门（单位）梳理出来的行政许可审批事项、非行政许可审批事项和初审事项进行逐一核对，并送县法制办审核，经过清理，共梳理出了我县行政审批事项x项，非行政审批服务事项x项，全面摸清了全县各类行政审批事项的“家底”。针对各部门的实际情况，提出了明确改革实施部门（单位）行政审批科设立方式等问题的指导意见，并以职能改革办公室的名义下发文件，要求遵循精简效能、依法调整、集中办理的原则。各部门（单位）在制定实施方

案中遇到的困难和问题，职能归并改革办公室人员一一给予解释，同时主动到各部门（单位）进行沟通协商。

3、迎头赶上，加快进度。

由于我县这次改革工作滞后于其他县（市），任务重，时间紧，改革办公室明确“只有赶、才能超”的思想，采取发简报催进度的同时，制作“两集中两到位”工作进度表上墙，明确任务、责任、时间点，使窗口工作人员、来往单位及办事群众一目了然，自己心中有数。再动员各改革单位加强与其他县（市）经验交流的同时，加强各单位与其所属各窗口负责人相互沟通，分析存在的问题，商讨解决方案。从20xx年x月x日全县动员大会召开之后，全县x个具有行政许可职能的部门单位，遵循精简效能、依法整合、集中办理原则，召开党委（党组）会进行专题研究，全部建立了行政审批科，明确了分管领导，并任命了行政审批科科长□x月x日，在县行政审批中心举行了全县“两集中两到位”行政审批职能归并改革授权授印仪式□x个部门单位负责人均与行政审批科签订了项目授权书，并授予行政审批公章。

4、严把五关，攻坚克难。

领导小组办公室按照“严把五关”的要求扎实推进“两集中两到位”行政审批职能归并改革，一是严把“进度时间关”，确保改革按时完成；二是严把“资料审核关”，确保改革方案切实可行；三是严把“科室设立关”，确保行政审批科统一受理、统一办理、统一送达，实行“一个领导分管，一个窗口对外、一站式服务”和“七件管理、七项公开、七制办理”高效便捷的新型运作机制；四是严把“进驻人员关”，确保进驻人员素质高、业务精；五是严把“进驻项目关”，确保行政审批和非行政审批项目到位。

（二）推行“两集中两到位”行政审批职能归并改革取得的成效

一是职能归并到位。根据景宁畲族自治县委办公室、景宁畲族自治县人民政府办公室关于推进行政机关“两集中两到位”行政审批职能归并改革的实施意见》[景委办[64]号]文件精神 and (景审改办发2019[1]号)文件精神，县“两集中两到位”行政审批职能归并改革领导小组办公室按照精简效能、依法整合、集中办理原则，围绕服务型政府建设的总体要求，督促各相关部门单位在人员编制数、内设机构数、中层干部职数、工作经费“四不增加”的前提下，调整部门内设机构，归并审批与服务职能，采取“撤一建一、并一设一、并一挂一、增挂牌子”四种方式设立行政审批科，突出行政审批科的主导地位。在编委批复文件中对xx个部门单位的具体归并职能一一明确。

二是项目授权到位。截止20xx年x月xx日，全县“两集中两到位”行政审批职能归并改革工作取得了实质性的阶段性成果。全县xx个有行政许可项目的部门单位均制定了“两集中两到位”行政审批职能归并改革方案，按改革要求调整了内设机构，设立了行政审批科。其中有21个部门单位在县行政审批中心设立了单独窗口，有x个部门单位进入综合窗口，x个部门单位负责人均与行政审批科签订了项目授权书，并授予行政审批公章。

三是工作人员到位。“两集中两到位”行政审批职能归并改革之后，进驻窗口从原来的x个（x个部门单位窗口、房管窗口、银行窗口和商务窗口）增加到x个（新增部门窗口——药监窗口，三个与部门工作联系紧密的中介服务窗口——房产评估、土地评估、数字证书，综合窗口），窗口工作人员由xx人增加到x人，授权到窗口项目x项（其中行政许可项目x项，“扩权强县”项目x项，非行政许可项目x项），交通、水利、建设等窗口由原来的“只挂号不看病”到现在的成建制进驻，真正实现“两集中两到位”。

四是提高了行政效能。通过把行政审批事项授权到行政审批

科，由行政审批科统一受理、统一办理、统一送达，行政审批与公共服务实现一个门进出，实行“一个领导分管，一个窗口对外、一站式服务”和“七件管理、七项公开、七制办理”高效便捷的新型运作机制，大大提高了行政效能。

网上审批和电子监察系统是行政职能阳光化、行政制度廉政化、行政效率高效化的催化剂，是从源头上预防腐败的一项重要举措，是全面提升行政效能的有效途径。中心作为牵头单位，以争当排头兵的姿态开展此项工作，严格责任落实，确保各项任务的顺利完成。一是明确责任。成立行政审批电子监察系统建设工作推进组，从软、硬件设备招标采购（各县市集中统一采购）、项目清理、流程再造、网络连接、业务培训等各个环节细化责任，落实到人。二是深入调研。中心牵头组织有关部门和软件公司对各行政审批职能部门审批项目、人员权限、网络建设等情况全面摸底，确保基础数据详实准确。对各窗口使用网上审批系统情况进行调查摸底，遇到问题及时解决。三是督促进度。定期召开工作协调会，及时通报工作进展，查找存在问题及原因，落实解决方案，安排阶段工作，确保整体工作按计划开展。四是强化培训。采取集中培训和上机操作等方式，对全县行政审批人员进行行政审批和电子监察系统软件业务培训，确保相关行政审批人员熟悉流程、明确权限。各部门行政审批科分管领导和行政审批科工作人员x多人已于x月份参加培训，目前，除公安、工商、财政、质监、消防、卫生、林业、房管等8个窗口使用专网无法使用网上审批系统外，其余窗口已正常使用网上审批系统。

（一）抓管理，服务水平进一步提高。一是抓制度建设，强化规范服务。在原有规章制度的基础上，认真学习借鉴兄弟县市一些好的经验、做法，又把近年来实践中探索出的一些好做法、好经验上升到制度层面加以肯定，进行充实和完善，增强可行性和有效性，真正实现由人管人到制度管人的转变，推进了制度创新。二是抓督促检查，强化监督机制。实行每天4次指纹考勤和公事离岗外出管理制度，做到日常监督与突

击检查相结合；通过聘请社会监督员，设立投诉意见箱和监督服务热线等措施狠抓外部监督；开展群众咨询和评议活动，做到平时有监督，例会有讲评，月会有小结。三是抓措施落实，强化机关效能。通过与各窗口签订《效能责任书》、落实领导干部值周值日制度、及时开展群众评议活动等措施，强化机关效能。

（二）抓活动，凝聚力、创造力进一步提升。

1、开展以“深化作风建设年”活动为主要内容的效能建设主题活动。通过建立保障机制，细化分解任务，精心设计载体，力求在创新上有新突破，在效能建设上有新提高，在服务于群众服务于企业上有新成效，在节约成本降低支出上有新作为，为全县经济社会发展做出新贡献。

2、组织开展“借势赶超行政服务再优化”系列主题活动。通过开展“双提双比”活动、党员示范岗、信息宣传月、演讲征文比赛等活动，实现“提高办事速度和服务质量，比别人办得好，比别人办得快”的目的，营造团结和谐氛围，增强干部职工凝聚力。

3、开展“巾帼文明岗”创建和“机关效能乡镇评”活动。通过发放意见征求表、办事群众评议表，召开社会监督员会议等形式，广泛征求社会各界的意见和建议，完善提升中心功能。

（一）少数部门单位思想还不够统一，认识尚待进一步提高。“两集中两到位”行政审批职能归并改革工作落实抱应付态度，上报方案材料不及时；有的找理由、提困难，过分强调本单位利益；有的对改革存在畏难情绪，怕人事调整、怕得罪人；有的不愿意充分授权到位，仍把行政审批权力抓在手中；有的进驻人员不到位，只派临时人员进窗口，干不了事。

（二）目前综合窗口人员还没到位，建议县人事管理局尽快

落实人员，确保综合窗口工作正常开展。

（三）管理工作缺乏有效的激励机制。大厅工作人员来自各个部门单位，工资福利等都在原部门单位，中心没有实质性的制约手段，建议政府划拨专项资金用于窗口工作人员的考核评比，通过考核竞争机制，提高窗口人员待遇，激发工作积极性。

（四）网上审批系统和电子监察系统建设有待进一步完善。

（五）银行窗口（信用社）拓宽业务范围。招投标押金的收退业务已在银行窗口办理，但各窗口相关的行政事业性收费和经营服务性收费没有在银行窗口办理，应同时进入中心办理。

业务大厅工作总结总结 业务工作总结篇四

合同服务大厅是集合同签约、履约、结算、供应商维护、业务洽谈等工作为一体的“一站式”服务窗口。合同服务大厅投入运营后，在短时期内高效率地运转，并取得了显著的成效。下面就合同服务大厅近期的工作进行总结。

在合同服务大厅开业以前，合同服务部就按照省公司物资部对物资合同签订的新要求，充分听取采纳部门员工的建议，制定出更加细化的合同签订流程，并在大厅开业前的两次在外组织的合同签订会上试行了新的流程，根据会上会后的反馈进一步调整完善工作流程，为大厅开业后的顺利高效运营打下坚实基础。根据大厅工作特性和实际情况，编制出《物资合同服务大厅标准化操作手册》作为大厅业务开展的纲领性文件，从而将大厅的运营模式和 workflows 规范化。

业务开展实行“批次签约负责制”每次签订会都由专人负责组织，人选采用轮流的方式，不仅分解工作强度，更培养员工的大局意识和团队协调组织能力。由于新的合同签订流程

要求很多工作要在会前完成，而且签订会时间短节奏紧，为了能在每个节点都及时准确，部门员工常要加班加点工作，所以签订会结束后都会安排部门员工换休。休班制度不仅能在不影响正常工作的情况下让员工得到休息，缓解工作压力，更提高了员工的工作效率和积极性。

三、彰显窗口优质服务：

自合同服务大厅运营以来，致力于为供应商提供舒适有序的签约环境，准确便捷的签约流程，亲切可靠的签约服务。大厅配置了供应商抽号区、休息区、商务区、签订区等功能区域，使得供应商从始至终都体验着舒适的环境和有序的流程。灿烂笑容、文明用语、礼貌举止和热情服务只是优质服务的基础，只有用最快的时间，最准确的工作，最简洁的方式达成供应商所需要的目的，服务才能真正得到供应商的认可。例如以前一个供应商在一个供电局的不同工程项目中标，则有几个工程项目就要签订几份合同，造成了重复工作降低效率。现在按照物资部的要求，同一个供电局、同一个项目部门、同一个供应商、同一类产品只签订一份合同，从根本上减少了合同签订数量，为供应商提供便捷，贯彻了全方位的、超前的为供应商服务的理念。

作为陕西省电力公司物流服务中心的窗口，合同服务大厅将秉承便捷、高效、规范、诚恳的服务理念更好的服务于广大供应商和各基层物流分中心。

四、取得成绩：

（一）社会效应显著：

1、主动服务让省公司满意

通过工作流程的精细化，在签订会前找出问题，完成差异化处理，及时准确的完成合同签订工作，以100%的完成率、及

时率、准确率、签订率让省公司满意。

2、高效服务让基层单位满意

严格按照中标信息和资料签订合同，简化合同内容，无需基层单位来人参与签订合同与技术协议，加强与基层单位的沟通和交流，以高效便捷的服务让基层单位满意。

3、优质服务让供应商满意

良好的大厅环境，便捷的签订流程，热情的服务态度，做供应商所想，解供应商所急，用超前的工作将供应商在合同签订上可能遇到的困难和低效的节点一一解决，以优质、热情、超前的服务让供应商满意。

4、贴心服务让员工满意

休班制度不仅能在不影响正常工作的情况下让员工得到休息，缓解工作压力，更提高了员工的工作效率和积极性，以贴心为暖的服务让员工满意。

（二）经济效益提升：

1、节约纸质合同文本用纸

业务大厅工作总结总结 业务工作总结篇五

来到公司后，我知道在试用期中如何去熟悉、了解并熟悉自己所从事的行业，是我确当务之急。我在公司的工作暂时是协助x经理和x经理处理业务事务。事情小到复印传真，往来银行，制作单证，大到融入业务，和业务单位进行沟通。

在工作过程中，我努力从处理力所能及的小事和翻阅以往业务留档、沟通业务单位中去了解业务、理解业务、熟悉业务，

并努力掌握业务流程和细节。我很高兴我能够在较短的时间内适应了公司的工作环境，也基本熟悉了业务的整个工作流程，最重要的是接触和学习了不少的相关业务知识，很好地完成了领导交予的任务，做好了自我的本职工作，使我的工作能力和为人处世方面都取得了不小的进步。

因此我要特别感激领导对我的入职指引和扶助，感谢他们对我工作中出现的掉误的提醒和指正。初入职场的，在工作中难免出现一些差错需要同事的攻讦和监督。但这些经历也让我不断成熟，在以后处理各种问题时考虑得更加全面。现在的我同老员工相比，在工作经验和能力上都有很大差距，工作和生活上不懂的问题应虚心向同事请教学习，以不断充实自己。

在短短三个月的试用期中，无论在工作还是思想上，我都得到了不少的收获。但与其同时，也发现了自我很多不足的地方：实践经验的缺乏，使得我在开展具体工作中，经常表现生涩，工作经验方面有待提高；对需要继续学习以提高自己的知识水平和业务能力，加强分析和解决实际问题的能力；同时团队合作能力也需要进一步增强等。对于这些不足，我会在以后的日子里虚心向周围的同事学习，专业和非专业上不懂的问题虚心请教，努力丰富自我，充实自己，寻找自身差距，拓展知识面，不断培育和的提高充实自我的工作着手能力，把自我业务素量和工作能力进一步提高。

- 1、“业精于勤而荒于嬉”，在以后的工作中不断学习业务知识，通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能，并用于指导和展开实践。

- 2、不断锻炼自我的胆识和毅力，提高自我解决实际问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地的对待每一项工作，为公司作出更大的贡献。

- 3、寻找客户资源，以扩大公司利益为基础和中心点，展开全

新的工作。

最后也希望请领导和同事对我多支持，多提要求，多提建议，使我更快更好的完善自己，更好的适应工作需要。

业务大厅工作总结总结 业务工作总结篇六

随着科技的迅猛发展，各行各业之间的竞争异常激烈。特别是近几年来，全球金融风暴愈演愈烈，整个经济环境面临恶化的趋势。我们物流公司如何突破发展的制约，我想需要我们所有xx人的共同努力。我作为公司的一份子，要认真做好自己的本职工作。这就需要进一步提升自己的思想素质和业务能力，因此，我注重加强日常的学习积累。

一是在思想上与我们公司保持一致，坚定理想信念，树立正确的世界观、人生观和价值观，树立全心全意为客户服务的思想，做到无私奉献。

二是重点学习公司的各项规章制度及相关物流行业的法律知识。做到学深学透，掌握在脑海里，运用到实际工作中，为自己做好各项本职工作打下坚实的基础。

通过学习，我熟悉和掌握了公司的各项制度、工作纪律及基本业务知识与技能，增强了履行岗位职责的能力和水平，做到与时俱进，增强大局观，合规合法，能较好地结合实际情况加以贯彻执行，完成上级布置的各项工作任务，取得良好成绩。

一是摆正位置，认真做好物流服务工作，消除自己思想上的松懈和不足，彻底更新观念，自觉规范自己的行为，认真做好资料收集、联系厂方和客户的工作，制定详细的工作计划，做好运输安排。

二是把业务技术和熟练程度作为衡量服务水平的尺度，苦练

基本功，加快业务办理的速度，避免失误，把握质量。

三是努力学习新业务知识，掌握做好物流工作必备的知识与技能，特别是营销产品和沟通方面的知识，为扩大业务范围与创造良好经济效益奠定基础。

通过上述努力，我更加熟练地掌握了与客户沟通的技巧、处理相关难题的技巧以及推介公司的技巧。我的综合分析能力、协调办事能力方面都有了较大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行。

我作为公司的业务员，主要负责深圳港口拖车进出口运输和香港进出口运输等事项。一年来，我都坚持贯彻公司的总体战略目标一直把如何提高业务平台，扩大市场占有率作为工作重点。坚决树立“长远+稳健”的经营思想，转变自身工作观念，提高强烈的市场竞争和危机意识。严抓日常工作，积极拓宽业务渠道。每天认真的搜集各方资料，积极打电话联系工厂负责人，做好相关的运输准备。另一方面，积极与客户沟通协调，了解他们的需求，为他们提供高效、便捷、优质的物流服务。

并且在牢牢稳住老客户的基础上，积极开发新客户。我们业务员一如既往的为老客户提供满意的物流服务，并且还在深化服务内容上下足功夫，加大与客户的联系，主动征求他们的意见，不断加深与客户的感情，及时了解掌握客户的动态。这样，不断加强开发新客户，拓宽新业务面。

通过不断的努力，今年我的工作业绩明显比去年有较大的提升。月业绩有突破35万，年营业额在295万左右。今年共新进13个客户，其中就包括江门鹤山雅图仕印刷有限公司这样的大客户。初步估计他们每月的货柜量就在500个左右。截止到目前为止，我们完成了公司年度目标1700万的84%。

孔子曰：吾日三省吾身。通过学习和实践锻炼，自己的工作

能力有了很大提高。但我深知距公司的要求还有很大差距，通过对这一年来工作的总结，我深知自己在工作定位、工作方式方法等方面存在不足：一是在思想观念上因循守旧，开拓精神和创新意识不够；二是在工作定位上有局限性，工作的前瞻性不够，站在全局发展的高度研究谋划工作的意识不够；三是有时在工作方法上不注意细节，工作方式上不讲究策略，易产生急躁情绪，缺乏冷静慎重思虑；四是工作经验有待丰富，同同事的沟通协调不够，灵活运用政策解决实际问题的经验不够。

天行健，君子以自强不息；地势坤，君子以厚德载物。我理解为这是为人做事的准则和真谛。思想有多远，脚步就能走多远，再好的规划贵在付之行动，形式代表不了实质，说到不如做到。今后，我要继续加强学习，掌握做好物流工作的知识和技能，提高自身工作本领，努力按照政治强、业务精的复合型高素质的要求对待自己，做到爱岗敬业、尽职尽责。积极加强沟通协作，努力做好连接客户和公司的纽带，积极扩大业务面，争取按时、按质完成公司交给我的任务。

以上是我一年来的工作总结，不足之处，敬请各位领导和同事提出宝贵意见和建议，以便我不断改进工作，做出更好成绩。

业务大厅工作总结总结 业务工作总结篇七

时间依然遵循其亘古不变的规律延续着，又一个年头成为历史，依然如过去的诸多年一样，已成为历史的2018年，同样有着许多美好的回忆和诸多的感慨。下面是本站小编精心为大家整理的业务员2018年终工作总结，欢迎阅读。更多业务员2018年终工作总结相关内容请关注本站工作总结栏目！

时间依然遵循其亘古不变的规律延续着，又一个年头成为历史，依然如过去的诸多年一样，已成为历史的2018年，同样

有着许多美好的回忆和诸多的感慨。

2018年对于白酒界来讲是个多事之秋，虽然2018年的全球性金融危机的影响在逐渐减弱，但整体经济的回暖尚需一段时间的过度。国家对白酒消费税的调整，也在业界引起了一段时间的骚动，紧接着又是全国性的严打酒驾和地方性的禁酒令，对于白酒界来说更是雪上加霜。在这样坎坷的一年里，我们蹒跚着一路走来，其中的喜悦和忧伤、激情和无奈、困惑和感动，真的是无限感慨。

一、负责区域的销售业绩回顾与分析

(一)、业绩回顾

- 1、年度总现金回款110万，超额完成公司规定的任务；
- 2、成功开发了四个新客户；

(二)、业绩分析

- 1、虽然完成了公司规定的现金回款的任务，但距我自己制定的200万的目标，相差甚远。

主要原因有：

a□上半年的重点市场定位不明确不坚定，首先定位于平邑，但由于平邑市场的特殊性(地方保护)和后来经销商的重心转移向啤酒，最终改变了我的初衷。其次看好了泗水市场，虽然市场环境很好，但经销商配合度太差，又放弃了。直至后来选择了金乡“天元副食”，已近年底了！

b□新客户拓展速度太慢，且客户质量差(大都小是客户、实力小)；

2、新客户开放面，虽然落实了4个新客户，但离我本人制定的6个的目标还差两个，且这4个客户中有3个是小客户，销量也很一般。

这主要在于我本人主观上造成的，为了回款而不太注重客户质量。俗话说“选择比努力重要”，经销商的“实力、网络、配送能力、配合度、投入意识”等，直接决定了市场运作的质量。

3、我公司在山东已运作了整整三年，这三年来的失误就在于没有做到“重点抓、抓重点”，所以吸取前几年的经验教训，今年我个人也把寻找重点市场纳入我的常规工作之中，最终于2018年11月份决定以金乡为核心运作。

二、个人的成长和不足

在公司领导和各位同事关心和支持下，2018年我个人无论是在业务拓展、组织协调、管理等各方面都有了很大的提升，同时也存在着许多不足之处。

- 1、心态的自我调整能力增强了；
- 2、学习能力、对市场的预见性和控制力能力增强了；
- 3、处理应急问题、对他人的心理状态的把握能力增强了；
- 4、对整体市场认识的高度有待提升；
- 5、团队的管理经验和整体区域市场的运作能力有待提升。

三、工作中的失误和不足

1、平邑市场虽然地方保护严重些，但我们通过关系的协调，再加上市场运作上低调些，还是有一定市场的，况且通过一段时间的市场证明，经销商开发的特曲还是非常迎合农村市

场消费的。在淡季来临前，由于我没有能够同经销商做好有效沟通，再加上服务不到位，最终经销商把精力大都偏向到啤酒上了。

更为失误的就是，代理商又接了一款白酒——沂蒙老乡，而且厂家支持力度挺大的，对我们更是淡化了。

2、泗水市场虽然经销商的人品有问题，但市场环境确实很好的且十里酒巷一年多的酒店运作，在市场上也有一定的积极因素，后来又拓展了流通市场，并且市场反应很好。失误之处在于没有提前在费用上压住经销商，以至后来管控失衡，最终导致合作失败，功亏一篑。

关键在于我个人的手腕不够硬，对事情的预见性不足，反映不够快。

3、滕州市场滕州的市场基础还是很好的，只是经销商投入意识和公司管理太差，以致我们人撤走后，市场严重下滑。

这个市场我的失误有几点：

(2)、没有在适当的时候寻找合适的其他潜在优质客户作补充；

4、整个xx年我走访的新客户中，有10多个意向都很强烈，且有大部分都来公司考察了。

但最终落实很少，其原因在于后期跟踪不到位，自己信心也不足，浪费了大好的资源！

转眼间，2018年已成为历史，但我们仍然记得去年激烈的竞争。天气虽不是特别的严寒，但大街上四处飘飘的招聘条幅足以让人体会到xx年阀门行业将会又是一个大较场，竞争将更加白热化。市场总监、销售经理、区域经理，大大小小上百

家企业都在抢人才，抢市场，大家已经真的地感受到市场的残酷，坐以待毙。总结是为了来年扬长避短，对自己有个全面的认识。

一、任务完成情况

今年实际完成销售量为5000万，其中一车间球阀xx万，蝶阀1200万，其他1800万，基本完成年初既定目标。

球阀常规产品比去年有所下降，偏心半球增长较快，锻钢球阀相比去年有少量增长；但蝶阀销售不够理想（计划是在1500万左右），大口径蝶阀（dn1000以上）销售量很少，软密封蝶阀有少量增幅。

总的说来是销售量正常，oem增长较快，但公司自身产品增长不够理想，“双达”品牌增长也不理想。

二、客户反映较多的情况

对于我们生产销售型企业来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

1、质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如xxx客户的球阀，xxx客户的蝶阀等，发生的质量问题接二连三，客户怨声载道。

2、细节注意不够：如大块焊疤、表面不光洁，油漆颜色出错，发货时手轮落下等等。虽然是小问题却影响了整个产品的质量，并给客户造成很坏的印象。

3、交货不及时：生产周期计划不准，生产调度不当常造成货期拖延，也有发货人员人为因素造成的交期延迟。

4、运费问题：关于运费问题客户投诉较多，尤其是老客户，

如xxx□xxx□xxx等人都说比别人的要贵，而且同样的货，同样的运输工具，今天和昨天不一样的价。

5、技术支持问题：客户的问题不回答或者含糊其词，造成客户对公司抱怨和误解□xxx□xxx等人均有提到这类问题。问题不大，但与公司“客户至上”“客户就是上帝”的宗旨不和谐。

6、报价问题：因公司内部价格体系不完整，所以不同的客户等级无法体现，老客户、大客户体会不到公司的照顾与优惠。

三、销售中的问题

经过近两年的磨合，销售部已经融合成一支精干、团结、上进的队伍。团队有分工，有合作，人员之间沟通顺利，相处融洽；销售人员已掌握了一定的销售技巧，并增强了为客户服务的思想；业务比较熟练，都能独当一面，而且工作中的问题善于总结、归纳，找到合理的解决方法□xxx在这方面做得尤其突出。各相关部门的配合也日趋顺利，能相互理解和支持。好的方面需要再接再厉，发扬光大，但问题方面也不少。

1、人员工作热情不高，自主性不强。上班聊天、看电影，打游戏等现象时有发生。究其原因，一是制度监管不力，二则销售人员待遇较低，感觉事情做得不少，但和其他部门相比工资却偏低，导致心理不平衡。

2、组织纪律意识淡薄，上班迟到、早退现象时有发生。这种情况存在公司各个部门，公司应该有适当的考勤制度，有不良现象发生时不应该仅有部门领导管理，而且公司领导要出面制止。

3、发货人员的观念问题：发货人员仅仅把发货当做一件单纯任务，以为货物出厂就行，少了为客户服务的理念。其实细节上的用心更能让客户感觉到公司的服务和真诚，比如货物

的包装、清晰的标记，及时告知客户货物的重量，到货时间，为客户尽量把运输费用降低等等。

4、统计工作不到位，没有成品或半成品统计报表，每一次销售部都需要向车间询问货物库存状况，这样一来可能造成销售机会丢失，造成劳动浪费，而且客户也怀疑公司的办事效率。成品仓库和半成品仓库应定时提供报表，告知库存状况以便及时准备货品和告知客户具体生产周期。

5、销售、生产、采购等流程衔接不顺，常有造成交期延误事件且推脱责任，互相指责。

6、技术支持不顺，标书图纸、销售用图纸短缺。

7、部门责任不清，本末倒置，导致销售部人员没有时间主动争取客户。

以上问题只是诸多问题中的一小部分，也是销售过程中时有发生的问题，虽不致于影响公司的根本，但不加以重视，最终可能给公司的未来发展带来重大的损失。

四、关于公司管理的想法

我们双达公司经过这两年的发展，已拥有先进的硬件设施，完善的组织结构，生产管理也进步明显，在温州乃至阀门行业都小有名气。应该说，只要我们战略得当，战术得当，用人得当，前景将是非常美好的。

“管理出效益”，这个准则大家都知道，但要管理好企业却不是件容易的事。我感觉公司比较注重感情管理，制度化管管理不够。严格说来公司应该以制度化管管理为基础，兼顾情感管理，这样才能取得管理成果的最大化。就拿考勤来说，卡天天打，可是迟到、早退的没有处罚，加班的也没有奖励，那么打不打卡有什么区别？不如不打。又如员工工作怠慢没人

批评指正，即使有人提起最后也是不了了之，这是姑息、纵容，长此以往，公司利益必然受损。

过程控制就是一个关键!完整的过程控制分以下四个方面：

4) 公平激励建立一只和谐团队，调动员工的积极性、主动性都需要有一个公平的激励机制。否则会造成员工之间产生矛盾，工作之间不配合，上班没有积极性。就我的个人看法，我认为销售部的工资偏低，大环境比较行业内各个阀门厂销售人员的待遇，小环境比较公司内各部门的待遇。

虽然销售部各员工做得都很敬业，实际上大家内心都有一些意见。如果公司认为销售部是一个重要的部门，认可销售部员工的辛苦，希望能留住那些能给公司带来利润的销售人员，那么我建议工资还是要有相应调整，毕竟失去一位员工的损失太大了。

另外一个方面就是公司管理结构和用人问题。由于公司自身结构的特殊性，人事管理上容易出现越级管理、多头管理和过度管理等现象。越级管理容易造成部门经理威信丧失，积极性丧失，最后是部门内领导与员工不融洽，遇事没人担当责任；多头管理则容易让员工工作无法适从，担心工作失误；过度管理可能造成员工失去创造性，员工对自己不自信，难以培养出独当一面的人才。

以上只是个人之见，不一定都对，但我是真心实意想公司未来的发展，一心一意想把销售部搞好，为公司也为自己争些体面，请各位老总们斟酌。

转眼间，我进入xx行工作已经两年零两个月了，不经历风雨，怎么见彩虹，从最初的新手成长为分理处的会计，再进入公司业务部，这其中辛酸，有汗水，当然，更多的是喜悦。回顾已过去的2018年，我用3个词来进行总结：珍惜、进步、成长。

一、珍惜

态度决定一切，银行业因为特殊的性质决定了其从业人员应该有更高的素质，从踏上银行工作岗位的第一天起，我就提醒自己要对得起所从事的这份职业：在思想上严格要求自己，生活上保持艰苦朴素的作风，在工作中勤勤恳恳，积极向上，刻苦专研业务知识与技能，能够较好地完成领导和各级部门安排的各项任务，从而体现出自身的价值。

二、进步

通过对以往缺点的改正，不断完善自身。我从小就有点小马虎，做事情丢三落四的，这样的毛病对银行从业人员来说可谓是大忌，特别是从事柜面业务，为此，我时刻用胆大心细四个字来督促自己。两年的柜面工作，我累计出错过一次，当时是一位客户来取款300元，我因为一时疏忽，把存取搞反，最后操作成存款300元，还好及时发现错误，通知客户返回网点，在充分得到客户的谅解后更正了出错的款项。金融工作难免会出错，贵在怎么吸取教训并在今后加以避免，这次事件虽然金额不大，但是足够给我敲响了警钟。工作应以稳为本，在此基础上不断提高业务速度。

三、成长

逆风的方向，更适合飞翔，只有面对挑战，才能不断地成长。在20xx年x月末正式接手xx分理处会计岗位之前，我一直从事简单的柜面操作，对会计方面的业务不熟悉，能否胜任它对我来说是个不小的挑战。当时正值过年期间，是一年的业务旺季，仿佛所有事情一下都堆起来了，白天要办理柜面业务，晚上整理传票及其他资料。那段时间加班到11点是很正常的事，但我仍感觉有做不完的事，每天都被传票所累。我知道会计的工作远不止传票而已，但如果能及时有效地整理好当天的传票对会计工作又是相当重要的，因为这样既能为相关会计后续工作打下良好的基础，又能腾出大量的时间。

2018年8月，我有幸从分理处脱颖而出，进入支行公司业务部上挂学习，这对我来说是一次相当难得的'机会。一年来的种种经历都是巨大的收获与财富，从最初的记账到现在的信贷，岗位的变动让我对银行业务有了更进一步的了解与掌握，通过之前两年在网点的表现，我证明了自己能胜任记账这个岗位。进入支行公司部3个月以来，我接触到了全新的信贷业务，从第一天开始我就告诫自己需要尽快适应从柜面人员到客户经理的角色转变。通过这三个月的工作和学习，我对公司信贷业务的操作流程有了整体上的一个了解，掌握了相关一些营销技巧。

1、业务技能不够精细，虽然已从事记账岗位两年，但会出业务仍未精通。现在从事了全新的公司信贷岗位，首先要有肯学肯钻的态度，其次任何岗位都不可能在短时间内就能做到精通，因此我已经做好长期努力的准备。保持一贯踏实的作风，克服性格上内向的缺点，努力成长为一名优秀的现代商业银行客户经理。

2、2018年，在争做最大的零售支行的目标指引下，更多的中间业务需要大力推广开，如手机银行，基金，网银，信用卡等，这就要求银行客户经理具备足够的业务知识与技能，我需要加强专业知识的储备积累和进一步提高营销技巧。今天的xx行欣欣向荣，作为xx行的一员，我感到无比自豪，在新的一年里工作中，我将更加勤奋地工作，刻苦学习，努力提高各方面的业务素质技能，适应农商行的发展需要，踏实进取，克服不足，把工作推上新的台阶。

一转眼已经在公司工作了将近6个多月了，在这新年来临之际，回想自己2018半年所走过的路，所经历的事情，没有太多的感慨，没有太多的惊喜，只是多了一份镇定，从容的心态。

在公司的这半年多时间里，我从一个对产品知识一无所知的新人转变成了一个能够独立操作业务的员工。不过话说回来，我不知道在写这份年终总结时是以一名翻译员的身份或者说

是业务员的身份来进行阐述。以下是对自己在这半年多的时间里所做的事情的总结。

进入一个新的行业，任何一个人都应该熟悉该行业的知识。就比如说对于音响的制作过程：模具车间(1楼)--注塑车间(1楼)--喷漆车间(3楼)--金音成品车间(3楼)，音响的构成：音响壳体、喇叭、高音头、功放、吸音棉、铁网等。这些还是有所了解了，但是对于音响的具体内部参数至今还是不太清楚。应该在今后的日子里不断的学习，积累，与时俱进。

在工作中，我可以这样说，我并没有虚度，过分浪费上班的时间(曾有一段时间在上班期间聊msn之后在得到提醒后有做自我检讨)。在经过时间的洗礼之后，我相信自己会做得更好，因为有俗话说：只有经历才能够成长。在这个世界上完美的事情少之又少，每个人都有自己的优缺点。只有在时间的流逝中将自己的缺点慢慢的纠正过来，不断的进行总结与改进，提高自身素质。

自我剖析：

从目前的状况来看，我还不是属于一名成熟的业务员，或者说我只是一个刚刚入门的业务员，本身谈吐，口才还不行，表达能力不够突出。根源：没有突破自身的缺点，脸皮不够厚(因为作为一名业务员，大家普遍认为就是要学会对于自己的新老客户紧追不舍)，心理素质还不是很过关，还远远没有发掘出自身的潜能，个性中的一个飞跃。

在我的内心中，我一直都希望自己能够成为一名优秀的业务员，因为不管怎么说我也是学习了4年的外贸知识，掌握了一定的理论基础，而且，我，喜欢这份职业，这股动力，这份信念一直都在我的心底，我渴望成为一名成功的业务员。在这段日子中，感谢公司对我的培养，非常感谢在此期间对我的悉心指导，让我知道了自己的不足，慢慢地提高了自身的处事能力，我一定会以积极主动，自信，充满激情的心态去

工作。

挥别旧岁，迎接新年，满怀希望！