

# 2023年客服员工述职报告(精选5篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 客服员工述职报告篇一

### 一、所做工作：

#### 1、思想意识方面

(1)、转变思路，迎接挑战。隔行如隔山，以前虽有行政、人事方面的工作经验，但不同的行业之间存在较大的差异。初入xx□我基本停滞在以前工作的习惯思维内，思路差，方向偏，重心失，每天工作缺乏计划，工作效率极低，在那一阵时间里，我想到过逃避。王石在“全球通”广告中曾说：“每个人，都是一座山，世界上最难攀越的山其实是自己。努力向上，即便前进一小步也有新高度”。所幸在各位领导及行政人事中心蒋总监的手把手指引下，我以归零的心态来接受这里的每一项工作，通过学习，逐渐了解并熟悉了公司企业文化，并转变以往的工作作风与思想观念，逐渐适应新的工作环境，真正融入到公司。

(2)、严于律己，宽以待人。我加强了公司规章制度的学习，踏准了公司高效快速运转的节奏，工作也有了一定的成效，我有良好的服务心态，能严格要求自己，同时保持谦虚严谨的工作作风。在大事要事上，我能身先士卒，以身作则，起好带头作用，能及时协调各岗位的工作，有效推动部门的工作。

(3)、加强沟通，建设团队。通过不断地与部门员工的沟通，增加了与员工之间的感情，注重部门员工素质的提高，共同进步。部门两名员工，刚到公司担任文员时，工作经验不多，担负的任务繁杂，又必须尽快上手；特别是xxx□3月以来，增加了生产园区的入辞职手续办理、合同签订及考勤汇总统计，工作压力倍增，为此，我积极主动给她们提供指导和帮助，使她们尽快熟悉业务，进入角色。另一方面做好关键事物控制和内部管理，梳理了人事行政文员的岗位职责，并对各文员进行合理分工，确保工作量饱和，以避免人力资源闲置，减少浪费。

## 2、人事方面

(1)、加强招聘，确保需要。竭尽全力做好人员招聘工作、根据公司不同阶段对人员的需求，及时做好人员的招聘和储备工作。在这期间内，通过网上招聘，现场招聘，张贴招聘广告，员工介绍，中介推荐等多种方式，多管齐下，同时加强应聘人员简历甄选，对入围人员公司内部采取行政人事部和用人部门分别面试，主管领导和专业技术人员复试等方式，多重把关，确保了入职人员的素质与能力，另一方面加强人事入辞职手续，合同签订，档案管理等基础工作办理。统计显示，从11月面起，共有166人入职，103人离职，通过持之以恒的招聘工作，基本满足了公司运营发展需要。

(2)、建立档案，完善配套。组织落实公司的劳动、人事和员工的考勤控制监督工作，根据人事相关规定规范劳动合同管理，做好劳动合同的签订、解除及劳动合同档案管理工作。另外完成公司固定资产的清理登记，并建立了电子帐。

(3)、推行绩效，初见成效。为打破前期干好干坏一个样，吃大锅饭的局面，根据公司实际情况，修订及完善了切实，具可操作性的保安，驾驶员的绩效考核方案，并健全绩效指标；抓好绩效过程监控；严格施行考核结果反馈和应用；规范考核方式，并与薪酬挂钩原则。通过绩效考核，实行末位淘汰制

度，截止目前，已合理解决保安队伍的人员编制问题，在不超编的情况下淘汰不合格的保安人员(迫使其自己辞职)，此项为后期的人员淘汰提供了较好的操作样本，取得一定成效，保安队容队风有了一定的改善。

### 3、行政方面

对于行政工作，我清醒地认识到，行政部正是一个公司承上启下、沟通内外、协调左右、联系四方的枢纽，是推动各项工作朝既定目标前进的中心。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，我努力强化自我工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静处理各项事务，力求周全、准确、适度，减少疏漏和差错。

(1)、理顺关系，做好协调。行政作为后勤服务和办公协调的核心部门，在理顺各部门关系，提高管理效率，保证上传下达等方面具有枢纽作用。行政部以沟通协调作为开展工作的切入点，注重与各部门的协作配合。

(2)、规范制度，强化管理。不依规矩，不成方圆，有人喜欢把制度比喻成游戏规则，这个游戏规则最基本的是让大家有章可循，有法可依，进入公司的任何人，都得遵循这个个游戏规则。针对公司制度较多，体系不完整，版本不一，风格各异，相互之间脱节缺乏衔接，甚至存在冲突等情况，在行政中心的指导下，梳理了公司部分原有的规章制度管理，特别是行政管理制度，编写及完善了保安管理制度，车辆管理制度，仓库管理制度、文件管理制度，会议管理制度等多个规章制度，并按要求完成审批程序，在实际工作中推行。制度的完成使每个岗位的员工都明白自己的职责和办事程序，解决了“做什么？”、“如何做？”的问题。管理制度的统一修订将使公司的管理成为一个体系，体系问题解决了，企业的运转就有了可靠的保证。

(3)、规范车辆，节能降耗。为加强公司车辆使用管理，合理

安排调度车辆，保障正常公务用车，制定了较为完善的《车辆管理制度》，对公司汽车的证照、年审、保险、日常维护、保养、检验、清洁、派车及油耗等进行了规范，并在实际操作过程中严格按照制度执行，做到管理有序，在接手工作四个多月以来，为驾驶员购买了社保，并将油耗作为驾驶员重点考核指标，实行奖惩相结合，驾驶员队伍整体工作质量有所提高。

(4)、献身活动，保驾护航。为提升公司形象及销售及影响力，从11月起，公司陆续举行了多次大型促销活动，在每次活动前，我都能制定相应之涉及保安，保洁，安全，消防，用餐等后勤的保障方案，做好协调工作，全力调动部门各种有生力量，投身于活动的实施及现场维护工作中，取得了活动零安全事故，有力地推动了活动的顺利开展。

## 二、工作中存在的问题。

诚然，在我的工作中也存在的很多问题，主要表现在：

1、xx公司是我身处的一个全新的环境，其原有的制度包括同事们的做事方式方法，对我而言都需要一个了解的过程，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

2、有时对一些日常事务的缺失瑕疵熟视无睹，不够细心，不够敏感，有些工作的协调不是十分到位，在往后的工作中，考虑问题应该更周到详尽。特别是对于建材馆车辆停放的管控一直不理想，绿化管理仅停留在事物表面。

3、自己的管理水平离公司的高效要求还有一定距离。在绩效管理和考核上还没有好的思路和方法，手段还比较单一，需要有创新。对部门人员的管理不够细致具体。性格上偏软，个人威信树立不够，不具杀伤力。

4、基础管理工作不到位，主要体现在：保安保洁工作走马观花，监督机制不健全，保安队伍目前仍较松散，执行过程中打折扣，在岗状态及精神面貌差，保洁工作缺乏检查，细节不到位，厕所卫生及设备缺乏行之有效的控管，存在管理盲区。

### 三、今后的工作打算

过去的已经悄然逝后，问题尚待解决。在以后的日子，我将加强学习，认真提高工作水平，为公司的经济跨越式发展充分贡献自己的力量，努力做到：

1、加强学习，拓宽知识面。努力学习专业知识和相关法律法规常识。加强对行业发展的了解，加强对周围环境和同行业的了解、学习。注重部门团队建设，加强管理，团结一致，形成良好的部门工作氛围。及时了解员工思想动态，正确引导，加强沟通，了解各人的工作进度和问题反馈给上级领导，真正做好领导的助手。

2、做好招聘及录用等各项相关工作，保证企业人员因素的稳定性。明确岗位职责，严明劳动纪律，完善绩效考核制度和办法。从劳动纪律、岗位履职、沟通协调四个方面进行细化，提高操作性，为人力资源的评价和考核提供有效的依据。

3、加强组织人员结构优化创新，为推进企业的发展奠定基础。组织结构设置进一步科学化，人员结构进一步合理化。综合考虑人员素质、工作性质、信息沟通、企业文化等因素，科学实施管理流程优化，畅通横向纵向工作渠道，设计管理幅度和跨度，确保组织有效运作，合理调整现有机构，逐步优化管理层级，建立一个富有弹性的组织结构。加强定员定编管理，提高工作效率。

4、加强薪酬制度改革创新。探索建立与企业发展战略相一致，以企业效益为前提的薪酬制度和体系，稳定员工队伍，激发

工作热情，创造高绩效。在薪酬制度设计中，以职位为基础，紧密结合绩效考核管理开展工作，并通过绩效考核向员工传递组织压力以激活整个组织的活力，进一步健全员工薪酬增长与企业效益同步增长的激励约束机制。

5、加强员工教育培训体系创新，创建学习型、知识型企业。根据企业的实际情况，利用一切有利资源，加大全员培训力度，紧贴工作和岗位需求。认真落实培训需求分析工作，做好培训的设计和实施。重点加强转变思维方式和思想观念，传递企业文化与价值观等知识的培训。

6、深化管理，加强保安，保洁，绿化及全公司现场管理，同时加强费用的控制，开源节流，降低费用，为公司正常经营提供有力的后勤保障。

## 客服员工述职报告篇二

以下就工作进行总结、公司目前现状及解决办法、工作计划共三个部分分别陈述如下：

### 第一部分：工作总结

行政人事工作是一个长久、复杂而系统的工作，一个月的时间对行政人事工作来说可长可短。就目前公司情况来看，这个月的行政人事工作只能算是刚刚起步，根本谈不上规范和完善，可谓是任重道远。本月工作概述：

- 1)、组织协调员工宿舍搬迁事宜、公司聚餐等；
- 2)、整理完善了消防安全知识手册，制作成员工消防安全课件，并开讲及现场灭火演练；
- 3)、起草了《新员工综合能力测试题》、《签卡补充规定》、《宿舍管理办法》、《餐厅管理章程》、《会议章程》、

《劳动合同书》。其中前三项正在实施，后三项准备实施。

4) 整理《6s管理手册》及相关推进办法和规定，因为种种原因一直没能正式开展。具体开展事项会在工作计划里详细说明。

6) 全套岗位说明书还剩生产部门的各大主管外，其它岗位均已完成；

其他日常行政人事事务就不一一罗列了。整体上来说，此月我的工作主要是熟悉和摸底，也尝试推行了一些规定，但效果甚微，行政人事工作形势严峻。

## 第二部分：公司目前行政人事现状及解决办法

1)、基础薄弱。公司以前没有真正成立行政人事部门，据我了解，先是有张姐亲自负责，再有吴青接手，后有叶老兼管，均没系统抓好行政人事工作，甚至现在都有员工不知道行政人事部是干什么的，相关事情不知找谁解决。以签卡为例：在我颁布《签卡补充规定》后，员工依然找吴青签，找叶老签，找保安签，就是不找行政人事签。

2) 岗位没细分，责权不明确。主要造成的直接结果就是：有的人、有的事没人管，有的人、有的事多个人管，或是在其位不谋其职，或是不在其位乱谋其职，造成管理混乱且容易引发矛盾和冲突。以开料部为例：谁是主管，是曾春兰还是叶老，抑或是李云鹏？员工消失5天既然都不上报到公司。问题的严重性无需再说明。

3) 硬件实施不完善。因为是厂房新建的原因，这块问题不是特别突出，随着时间推移可以得到改善。但也非常影响办公效率，和公司形象。以食堂为例：天气炎热，却没空调或电风扇，所以一到吃饭，员工有在宿舍吃的，有在厂区吃的，更多的是在外面吃，残羹剩菜丢在满地都是。

4) 公司规章制度不完善、执行力差、缺乏监督及奖惩机制。一个公司没有完善的规章制度是不可想象的，而对规章制度的执行好坏程度直接反映一个公司管理水平的高低。目前我公司的现状就是人管人，人管事，管理者对被管理者没有要求，管事者对事情没有标准，更为重要的一个方面就是缺乏监督和奖惩机制。公司之前的《员工手册》我仔细看过，很多规定都是套话，缺乏可实际操作的量化标准。

5) 软件方面建设未起步。这里包括：员工形象、员工精神风貌、团队协作精神和意识、自觉意识、节约意识等等，用一句话可概括为“公司形象”。为什么这么说呢，很简单，客户不说某个员工不行，只会认为公司不行。

解决办法：

一、对于我公司行政人事管理工作作为最高领导，或直接领导要重视，要常抓不懈。在思想上把“只有生产”改变到“生产”和“管理”两手抓。管理搞好了，生产自然而然就上去了。

二、撰写岗位说明书，仅仅是第一步。这只能让员工明白自己是干什么的，但“怎么干？”、“干成什么样？”不清楚。更为重要的一点是要明确“权责”，什么岗位，有那些权利，承担哪些责任；坚决拒绝特权人和特权事，对一切凌驾公司管理规定范围上的人和事、阻碍公司发展进程的、拖后退、考核不合格的、有不良记录的、思想道德有缺陷的等等进行处理，所谓长痛不如短痛。

要做到“一事一标准”、“事事有人管，人人有事管”。举例说明：叶总让行政人事部安装理容镜一事，前前后后找工具就不知道找了多少个人，花了多少时间，最后不得已买了几件需要用的工具才得已完成。工具没人管理、没管理的标准、没使用的标准、没外借记录，所以总要找、总是掉、总需买，没效率还浪费。



三、规章制度这块就相对容易点，只要是涉及到的事情，涉及到的人，制定相应的管理规定，再加上严格的执行和监督，在以适当的奖惩方案而辅之即可。当然还需要注意一点，就是减少人的影响。

四、对于“公司形象”问题，只能缓缓而图之。我的想法是从培训着手、从简单的团队协作开始、从公司例会、部门例会起步、公司上下统一思想、明确目标。有句说的好，世界上难做的两件事就是“把思想装进别人的脑袋”和“把钱从别人的口袋里掏出来”。而这两件事恰恰是我们要做的。

### 第三部分：本月工作计划

4)、尽快将公司的《员工手册》整理和完善起来，以便管理和培训的落实；

5)、组织员工培训活动，以公司管理规定、团队协作、如何沟通与聆听、公共礼仪、时间管理、执行力等方面为方向。先逐个部门逐个部门开始。然后形成一个培训体系。

6)、就是服从公司领导安排，坚决完成公司领导安排的事项。以上为我入职一个月以来所做所想，我有信心也有能力将行政人事这快的事情做好。经过这个月考察领导对我的情况也应有所了解，多说无益，实实在在的工作才是最好的说明。

## 客服员工述职报告篇三

时光如水，光阴似箭，充满机遇与挑战的20xx年既将过去，通过上级领导的帮忙指导，加之全部十多名同志注重合作，注重协调，在汗水和智慧的投入中，各方面工作取得了新的成就，有了新的进步。看到公司营业额蒸蒸日上，我内心感到无比欣慰和骄傲。我想一个人只有经过不断努力，不断奋斗，才能克服自身的缺点，才能不断超越自我，实现理想和人生的价值。

我是于97年6月份到xx公司参加工作的，今年按照领导分工主要负责公司的对外合作及全区经营工作的资费管理与策划工作。一年来，由于有上级领导的正确指导和帮忙，有全部职工的大力支持，再加上自己的不断努力，工作上取得了必须的成绩。对外合作工作成绩明显，邮政合作进一步扩大，全年完成邮政发展任务占公司总发展任务的50%以上；新兴业务发展迅速，管理正规，发展xx用户33100户，网上通话用户比例超过70%，在省xx任务发展中进入前三名。在工作中我能够忠实履行职责，不断自查、反省自己，不断开拓进取，把自己全身心地投入到各项工作实践中。总的感到，自己能够胜任本职工作，还是称职的。现将20xx年的主要工作状况述职如下：

近一年来，我经常把自己放在公司建设的总体框架中来反思自己，审视自己，看自身潜力和素质的提高幅度，能不能适应公司发展的需要、能不能适应形势任务的需要，能不能适应完成正常工作的需要。经常告诫自己，要在公司立得住脚，不辜负领导的期望，自身素质的强弱是关键，自己毕竟是才来公司几年的大学生，从哪个角度讲都还是处在起步阶段，务必在工作中不断地提高自己。回顾近一年来的状况，为了提高自身潜力素质，上让领导放心，下让顾客满意，我系统的学习了“管理学”“客户关系学”“客户心理学”“移动通信基本知识”等学习书目，全面提高自己，力争在语言表达的潜力上有突破，在协调关系的潜力上有突破，在组织管理的潜力上有突破，在完成工作的标准上有突破。通过学习，感到既开阔了眼界，又丰富了头脑，既学到了知识，更看到了差距。在不断的学习中提高了自己的潜力素质，增强了干好本职工作的本领。

一年来，由于工作环境变化较大，迎来送往的工作比较多，需要协调、联系的工作也相应增多，在工作中，我注意总结摸索工作规律，注意与公司其他部门建立比较融洽的关系，以便于开展工作。作为公司的综合职能部门，我注意随时掌

握各部门的工作动向，掌握各个县市的工作状况，做到随时有事能够随时处理。作为市场综合部的经理，对外合作工作的主管，接触的人和事比较杂，想要利用个人关系来办违反政策、违反规定的人也比较多，但我认为，要想顺利完成工作，提高工作效率，就务必坚持原则，公司的各项规定要坚决遵守，违背政策的事坚持不做。只有做到这一点，才能称得上是为公司负责，为部门负责，更是为自己负责，一年来，也有不少亲属、朋友想通过我为个人办理规定以外的业务关系，我都能坚持原则，予以拒绝，做到了坚持原则、秉公办事，不让亲情、感情、人情渗透工作，干扰原则，虽然这在必须程度上伤害了个人感情，影响了个人关系，但却坚持了正常的工作程序，保证了工作正常开展，减少了不必要的阻力和压力，工作效率也相应提高。

一年中，由于xx□xx等公司加大了竞争力度，在巩固老客户，吸纳新客户方面，公司面临着巨大的挑战，为了保证公司各项业务的不断发展，在巩固中有所提高，有所进步，我注意研究市场动向，及时向公司提出合理化推荐，通过不断改善、更新服务手段来巩固公司客户群体。如针对消费群体的不同，推荐公司采取重点攻击的手段，加强了对绥芬河市的业务服务，效益额明显提高。为进一步吸纳新的客户群体，及时应对小灵通的开通，针对市区学校较多，生源较广的状况，推荐推出了xx卡，降低xx费，收到了较好的效果。在受领了省xx发展用户指标后，我们采取主动出击、宣传造势的方法，超额完成了指标任务，在全省xx任务发展中排在了前列。此外，结合多年从事服务工作的实际，年初以来，我强调本部门在开展工作中要“动真情，讲实理，办实事”，坚持用“真心”“爱心”和“恒心”来做好广大客户的服务工作，为客户进行亲情服务。一年来，我们综合部做到了热情接待、细心答询、主动服务、全程跟踪，在客户心目中留下了周到、热情的好印象，也为公司在外树立了良好的形象。

俗话说：“喊破嗓子，不如做出样貌”，作为一个部门副职，

如果在台上说的是一套，在台下做的又是一套，就会对下属造成十分不好的影响，因此，在日常工作中，我十分注重自身的形象，要求部属做到的，我自己首先坚决做到，要求部属不做的，我带头不去违犯。在各项工作中，我做到了加班加点第一个到位，集中学习第一个到场，急难任务第一个先上，在部属心目中树立了善于吃苦，勤奋工作良好的形象。古人讲，“业精于勤荒于嬉，构成于思毁于惰”。提高完善自我离不开勤，工作出成绩也离不开勤，作为一个部门的副职，完成本职工作更要勤字当先，做到眼勤、腿勤、手勤、嘴勤，对待工作要有废寝忘食的精神，当天的事当天办，保证案无积卷，事无隔夜。一年来，重大节假日我基本没有休息，带头带领部里人员在各大场所进行各项业务宣传，平时经常加班加点到深夜，虽然累是累点，但看到公司的营业额大幅度增长，心中还是感到十分欣慰。在日常工作，生活中，我十分注意关心、帮忙部里的职工，有话讲在明处，有事提上桌面，不搞当面一套，背后一套，并主动帮忙他们解决实际生活困难，使大家心里话愿意和我讲，困难事愿意找我办，有效的保证了全部人员思想稳定，构成了一盘棋局面。大家什么事都能以公司利益为重，以部门利益为重，讲团结，讲协作，出色的完成了各项工作任务。

回顾一年来的工作，对照职责，认为自己还是称职的。虽然在一年的工作中我取得了必须的成绩，但也存在着不足。首先，在工作中由于年龄较轻，工作方法过于简单；在一些问题的处理上显得还不够冷静。其次，在业务理论水平和组织管理潜力上还有待于进一步提高。再次，自己在综合素质上距公司要求还相差甚远。这些不足，有待于在下步工作中加以改善和克服。

在下一步的工作中，我要虚心向其它同志学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，努力学习业务理论知识，不断提高自身的业务素质和管理水平。使自己的全面素质再有一个新的提高。要进一步强化敬业精神，增强职责意识，提高完成工作的标准。为公司在新年度的工作中再上新台阶、更上一

层楼贡献出自己的力量。

## 客服人员述职报告篇四

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，作为\_企业的每一名员工，我们深深感到\_企业之蓬勃发展的热气，\_人之拼搏的精神。

我是销售部门的一名普通员工，刚到房产时，该同志对房地产方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。

在公司领导的帮助下，我很快了解到公司的性质及其房地产市场。作为销售部中的一员，该同志深深觉到自己身肩重任。

作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己。在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。

此外，还要广泛了解整个房地产市场的动态，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，我已成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

房地产市场的起伏动荡，公司于\_\_年与\_\_公司进行合资，共同完成销售工作。在这段时间，我积极配合\_\_公司的员工，以销售为目的，在公司领导的指导下，完成经营价格的制定，在春节前策划完成了广告宣传，为\_\_月份的销售高潮奠定了基础。

最后以\_\_个月完成合同额\_\_\_\_万元的好成绩而告终。经过这次企业的洗礼，我从中得到了不少专业知识，使自己各方面都所有提高。

下旬公司与\_\_公司合作，这又是公司的一次重大变革和质的

飞跃。在此期间主要是针对房屋的销售。经过之前销售部对房屋执行内部认购等手段的铺垫制造出火爆场面。在销售部，我担任销售内业及会计两种职务。

面对工作量的增加以及销售工作的系统化和正规化，工作显得繁重和其中。在开盘之际，该同志基本上每天都要加班加点完成工作。

经过一个多月时间的熟悉和了解，我立刻进入角色并且娴熟的完成了自己的本职工作。由于房款数额巨大，在收款的过程中该同志做到谨慎认真，现已收取了上千万的房款，每一笔帐目都相得益彰，无一差错。此外在此销售过程中每月的工作总结和每周例会，该同志不断总结自己的工作经验，及时找出弊端并及早改善。

销售部在短短的三个月的时间将二期房屋全部清盘，而且一期余房也一并售罄，这其中与我和其他销售部成员的努力是分不开的。

这一年是有意义的、有价值的、有收获的。公司在每一名员工的努力下，在新的一年中将会有新的突破，新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，占有一席之地。

## 客服员工述职报告篇五

20xx年上半年转瞬即逝，回顾这半年来，我在招行领导及各位同事的支持与帮忙下，严格要求自己，按照总行的要求，认真做好自己的本职工作。现将半年来的述职报告如下：

一、作为一名对公客户经理，不仅仅要加强学习好xx年的信贷政策，重点掌握招行“总体信贷策落，客户与业务信贷政策，行业聚焦等信贷政策部分，更要在此基础上，做好我行政策传达与企业选取分类营销等工作，充分发挥客户经理应尽的职责。

1、努力提升业务技能水平，强化自身风险管理意识。从支行成立至今，遇见如国内保理、开发贷款等以前没有实际操作过的业务，为了能够更好的拓展客户，在分行收信部门领导的支持帮忙下，自己很快了解并熟悉了该业务的操作模式，风险的把握也进一步得到了提升；另外，为了加强学习业务技能，半年内先后4次参加了分行举办的技能培训。

2、加强客户营销，做好客户考察、授信上报、维护等工作。由于xx年总体从紧的银行政策，在实现市场营销与风险管理和谐的基础支行，深入研究行业发展趋势，有针对性的做好目标客户营销。半年期间，曾参与昆明苏化生物科技有限公司、云南崎峰机电设备有限公司、滇能电力燃料有限公司、云南城投等公司业务的工作。

二、加强客户营销，增加客户群体。自己的担子很重，而自己的技能、营销潜力和阅历与其客户经理业绩都有必须的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习总结，怎样才能够更好的做好银行工作，不断学习、不断积累，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理潜力、综合分析潜力、协调办事潜力等方面，经过半年的锻炼有了必须的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。用心提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，职责心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向。我虽然能敬业爱岗、用心地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表此刻：第一，业绩技能水平还不够熟练，有些很好的客户资源，原本能够很好的合作，但自己却不能很好的有针对性的为客户制定业务方案。第二，现有的客户资源，没有能够很好的深挖细刨，针对客户贸易链各环节展开营销工作；对于自己有目标的客户群体也一向没有找到适宜的介入机会。第三，有些工作做的不够过细，一些工作协调不是十分到位。

下半年已经步入，针对以上突出的问题，我将争取最大努力做到以下几点：第一，加强学习，提升技能，只有具备完善的业务技能水平，开展业务才能够得心应手，游刃有余。第二，在做好本职工作的同时，用心营销，更新观念，争取以良好的心态和职责心，做出较好的业绩回报招行。第三，细节决定成败，今后我将努力完善工作细节，增强部门、同事、银企之间等合作意识，加强团结，不断改善，力争做好银行工作。