

最新金融行业员工工作总结(精选5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

金融行业员工工作总结篇一

一、熟悉公司的规章制度和基本业务工作。作为一位新员工，本人通过对此业务的接触，使我对公司的业务有了更好地了解，但距离还差得很远。这对于业务员来讲是一大缺陷，希望公司以后有时间能定期为新员工组织学习和培训，以便于工作起来更加得心顺手。

下半年的工作是一年当中的顶峰时期，加之我们一年的厂房推界、客户推广，我相信是我们厂房部最热火朝天的时间。我们部门会充分的根据实际情况、时间特点去做好客户开发工作，并根据市场变化及时调节我部的工作思路。争取把厂房工作业绩做到最大化！

二、制订学习计划。做房地产市场中介是需要根据市场不停的变化局面，不断调整经营思路的工作，学习对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。工业知识、营销知识、部门管理等相关厂房的知识都是我要掌握的内容，知己知彼，方能百战不殆(在这方面还希望公司给与我们业务人员支持)。

三、加强自己思想建设，增强全局意识、增强责任感、增强服务意识、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的能力减轻领导的压力。

以上，是我对xx年的一些设想，可能还很不成熟，希望领导

指正。火车跑的快还靠车头带，我希望得到公司领导、部门领导的'正确引导和帮助。展望xx年，我会更加努力、认真负责的去对待每一个业务，也力争赢的机会去寻求更多的客户，争取更多的单，完善厂房部门的工作。相信自己会完成新的任务，能迎接新的挑战。

教你怎样写工作计划书

工作计划是行政活动中使用范围很广的重要公文。机关、团体、企事业单位的各级机构，对一定时期的工作预先作出安排和打算时，都要制定工作计划，用到“工作计划”这种公文。工作计划实际上有许多不同种类，它们不仅有时间长短之分，而且有范围大小之别。从计划的具体分类来讲，比较长远、宏大的为“规划”，比较切近、具体的为“安排”，比较繁杂、全面的为“方案”，比较简明、概括的为“要点”，比较深入、细致的为“计划”，比较粗略、雏形的为“设想”，无论如何都是计划文种的范畴。不管其如何分类，计划内容的范围都是“做什么”、“怎么做”和“做到何种程度”三大项。

工作计划特征和写作特点

1、规划

规划是计划中最宏大的一种：从时间上说，一般都要在三五年以上；从范围上说，大都是全局性工作或涉及面较广的重要工作项目；从内容和写法上说，往往是粗线条的，比较概括，如《××省经济和社会发展规划》，《××省产业结构调整规划》等。规划是为了对全局或长远工作作出统筹部署，以便明确方向，激发干劲，鼓舞斗志；相对其它计划类公文而言，规划带有方向性、战略性、指导性，因而其内容往往要更具有严肃性、科学性和可行性。这就要求写作者必须首先进行深入的调查和周密的测算，在掌握大量可靠资料的基础上，根据党、国家和具体单位的发展方针确定发展远景和总

体目标，然后充分吸收有关意见，以科学的态度，反复经过多种方案的比较、研究和选择，确定各项指标和措施。

规划的具体写法：规划因具有严肃性，所以一般都是通过“指示性通知”来转发的，其格式都是由“标题”和“正文”两部分组成，一般不必再落款，也不用写成文时间。规划的标题是“四要素”写法：单位名称+时间期限+内容范围+“规划”二字。如《××省“八五”期间经济发展规划》。规划的正文一般都比较长，大致有以下几方面内容：(1)前言，即有关的背景材料，也就是制定规划的起因和缘由。这是制定规划的依据，因此不能简单地罗列事实，而应把诸多有关情况以过认真地综合、分析，找出其有得因素和不得因素。这样才会使人相信下面所提的规划目标言之有据，有可靠性。(2)指导方针和目标要求。这是规划的纲领和原则，是在前言的基础上提出的，因此既要写得鼓舞人心，又要写得坚定有力，要用精炼的语言，概要地阐述出来。(3)主要任务和政策措施。这是规划的主体和核心，是解决“做什么”和“怎样做”的问题，因此任务要提得明确，措施要提得概括有力。这部分写作通常有两种结构：对于全面规划或任务项目较多的规划，因其各项任务比较独立，没有多少共同的完成措施，一般采用以任务为主线的“并列式结构”（措施都在各自的任务之后分别提出）；对于专题规划或任务较单一的规划，因其任务项目较少而其项目之间的联系又较大，一般采用任务、措施分说的“分列式结构”。(4)结尾，即远景展望和号召。这部分要写得简短、有力、富有号召力。

2、设想

设想是计划中最粗略的一种：在内容上是初步的，多是不太成熟的想法；在写法上是概括地、粗线条地勾勒。但时间不一定是远的，范围也不一定是宏大的。一般说来，时间长远些的称“设想”；范围较广泛的称为“构想”；时间不太长、范围也不太大的则称为“思路”或“打算”。

设想是为制定某些规划、计划作出准备的，是一些初步想法。设想在严肃性、科学性和可行性方面的要求相对差一些，因为它是为正式的规划或计划作准备，不是给各级领导看的，就是交群众讨论的，不必也没时间考虑得太周密，只要基本成形就可以，且在提出任务或目标时，往往还有一些简短的论述语句。设想与规划一样，在内容的写法上都是比较原则和概括，不可能也没有必要写得太细、太具体。

设想的具体写法：设想因具有超前性，所以其写作要求并不十分严格，其格式也不大一样：如果是给领导看的，报给上级，就要严肃一些，随报告报送，不必落款，也不必写行文时间；如果是交给群众讨论的，或者不以通知或报告的形式转发或上报，就要落款并写明具体行文时间。设想的标题可以是“四要素”，也可以是“三要素”，或省略单位名称，或省略时间期限，还可以是“两要素”省略单位名称和时间期限，如《关于机构改革的初步设想》。设想的正文一般有两种写法。第一种是只讲目标、要求的条项并列式写法，适用于时间较长远的“设想”或工作计划的最初构思或打算。第二种是也按规划、计划、方案或安排的格式结构，只是内容粗略一些的想法，适用于预备性计划，即只是征求意见的“构想”、“思路”或“打算”。

3、计划

狭义的计划是广义工作计划中最适中的一种。这个特点表现在，时间一般在一年、半年左右，范围一般都是一个单位的工作或某一大项重要工作，内容和写法要比规划具体、深入，要比设想正规、细致，要比方案简明、集中，要比安排阔展、概要。

4、要点

所谓要点，实际就是计划的摘要，即经过整理，把主要内容摘出来的计划。一般以文件下发的计划都采用“要点”的形

式。

要点的具体写法：要点大多是上级机关某一项重要或较大工作计划的摘要，一般都要以文件形式下发，因而多用某个通知作“文件头”，所以只要有标题和正文两部分内容就可以了，不必再落款，再写成文时间；但也有些要点，由于涉及的工作重大，为郑重起见，往往要在标题下标明发文机关名称和制发具体时间。要点的标题可写“四要素”，也可写“三要素”，但“三要素”的写法一般要在题下标明被省略的发文机关名称。正文写法，由于要点的内容是摘录计划的主要之点，所以其正文都写得比较概要，既不要兼顾到各个方面，也不必讲具体做法，更不用讲道理；没有过渡段，段落也不长。

在结构方式上，大都是并列式，可分若干项目一贯到底，也可分几大项，大项下分若干小项，其中的小项可在每一大项下单独排列，也可全文排列。

5、方案

方案是计划中内容最为复杂的一种。由于一些具有某种职能的具体工作比较复杂，不作全面部署不足以说明问题，因而公文内容构成势必必要繁琐一些，一般有指导思想、主要目标、工作重点、实施步骤、政策措施、具体要求等项目。

方案的具体写法：方案的内容由于是上级对下级或涉及面比较大的工作，一般都用带“文件头”形式下发，所以不用落款，只有标题、成文时间和正文三部分内容。方案的标题有两种写法：一个是“三要素”写法，即由发文机关、计划内容和文种三部分组成，如《东北师范大学五年发展规划总体方案》；一个是“两要素”写法，即省略发文机关，但这个发文机关必须在领头的“批示性通知”（文件头）的标题中体现出来，如《治理采掘工业危机，实现良性循环方案》。成文时间，为郑重起见，方案的成文时间一般不省略，而且要注意在标题下。方案的正文一般有两种写法：一是常规写法，即按

“指导方针”、“主要目标(重点)”、“实施步骤”、“政策措施”及“要求”几个部分来写,这个较固定的程序适合于一般常规性单项工作;二是变项写法,即根据实际需要加项或减项的写法,适合于特殊性的单项工作。但不管哪种写法,“主要目标”、“实施步骤”、“政策措施”这三项必不可少的,实际写作时的称呼可以不同,如把“主要目标”称为“目标和任务”或“目标和对策”等,把“政策措施”称为“实施办法”或“组织措施”等。在“主要目标”一项中,一般还要分总体目标和具体目标;“实施步骤”一般还要分基本步骤或阶段和关键步骤,关键步骤里还有重点工作项目;“政策措施”的内容里一般还要分“政策保证”、“组织保证”和“具体措施”等。

6、安排

安排是计划中最为具体的一种格式:由于其工作比较确切、单一,不作具体安排就不能达到目的,所以其内容要写得详细一些,这样容易使人把握。

安排的具体写法:安排的内容由于是涉及范围较小或单位内部的工作,所以一般有两种发文形式:一种是上级对下级安排工作,尽管涉及面较小,也要用“文件头”形式下发。“安排”的格式是“标题”和“正文”两部分。另一种,如果是单位内部的工作安排,也可直接下发文件,格式就由“标题”、“正文”、“落款及时间”三部分组成。但不管哪种形式,作为“安排”本身都不该有受文单位,如果必须有,则或者以“文件头”形式下发,或者以“关于……安排的通知”名义下发。安排的标题可是“三要素”写法,也可是“两要素”写法(省略机关名称)。安排的正文一般由“开头”、“主体”和“结尾”三部分组成;也有的省略“结尾”,“主体”结束,正文即随之结束。“开头”同计划的开头差不多,或阐述依据,或概述简明扼要。“主体”是正文的核心,一般包括任务、要求、步骤、措施四方面内容。在结构上可按这四方面内容分项来写;也可把任务和

要求合在一起，把步骤和措施合在一起来写；还可以先写总任务，然后按时间先后顺序一项一项地写具体任务，每一项有每一项的要求及措施，要依据工作性质及具体内容来定。但不管怎样结构，其任务都要具体，其要求都要明确，其措施都要得当。

方案和安排有共同之处，即写作题材都是单项的工作，即只对一项工作作出部署和安排。

这也正是方案、安排与规划、设想、计划、要点的根本不同。但二者在内容范围上也有个大小之分：方案的内容范围适合于上级对下级或涉及面比较大的工作，安排的内容范围则适合于单位内部或涉及面较小的工作，如《××市关于计划生育的工作安排》。方案和安排还有一种较为概要一点的写法，以便于下级具体实施时灵活掌握，叫做“意见”：方案大多称“实施意见”，如《××市“七五”期间社会主义精神文明建设的实施意见》；安排往往称“安排意见”，如《××××系统关于开展增收节支活动的安排意见》。在此需要说明的是，有些机关把单位内部或涉及面很窄的单项工作计划也称之为“方案”，这是不合适的，因为这些工作都比较切近、具体，也并不复杂，只要用“安排”就足够了，如果较为原则，则可称为“安排意见”。

写好工作计划的方法

写好计划可能是公文写作中比较难的事。因为这不仅仅是个文字表达上的事，还是个涉及具体工作业务的组织和安排问题，需要有长远眼光和领导魄力，这种写作是一个人综合能力的表现。但是在写作上也有一些章法。首先，写作者必须分清这个计划的内容属于哪一类，适合用哪一个具体的计划种类来表达，从而确定具体文种，即是规划、设想、计划、要点、方案、安排中的哪一种。然后，再根据具体内容和文种写作要求进行写作。如果是时间较长、范围较广的计划，就要用“规划”。因为规划不必也不能写得太细，只要能起

到明确方向，鼓舞人心，激发热情的作用也就差不多了。当然这并不是说规划就可以写得不切实际；但规划的切合实际问题的确只是个大致的切合。如果是初步的、不太成熟的计划，就要用“设想”。因为设想是为计划作准备的，也不必写得很细，甚至不用写得很好，只要能把大致的“思路”或想法写出来也就够了。但这也不是说设想就可以写得没条理，而只是说它更注重“想”，即要有突破和创新。如果计划内容是某一项工作，一般则用“方案”或“安排”，工作项目比较复杂者用“方案”，较简单者为“安排”。因为方案和安排都必须写得很细(或很全面，或很具体)，否则工作就没法开展。当然，若考虑到要给下级执行中留有余地，这方案可变成“实施意见”，这安排也可变成“安排意见”。如果计划内容既不是单项工作，又不是很宏大的，这就该用真正的“计划”了。因为狭义的计划是广义计划中最适中的一种。当然，若只想把这计划摘要加以公布，则可用“要点”来写。

工作计划写作注意事项

不论哪种计划，写作中都必须注意掌握以下五条原则：第一，对上负责的原则。要坚决贯彻执行党和国家的有关方针、政策和上级的指示精神，反对本位主义。第二，切实可行的原则。要从实际情况出发定目标、定任务、定标准，既不要因循守旧，也不要盲目冒进。即使是做规划和设想，也应当保证可行，能基本做到，其目标要明确，其措施要可行，其要求也是可以达到的。第三，集思广益的原则。要深入调查研究，广泛听取群众意见、博采众长，反对主观主义。第四，突出重点的原则。要分清轻重缓急，突出重点，以点带面，不能眉毛胡子一把抓。第五，防患未然的原则。要预先想到实行中可能发生的偏差，可能出现的故障，有必要的防范措施或补充办法。

金融行业员工工作总结篇二

首先，做好公司新年的第一个项目。

在自己手上已有的客户资源上深度挖掘，在完成公司拟定的20万目标的前提下，尽量大限度的超额，争取自己能早日转正。给公司带来效益的同时，也给自己带来更多的收益。同时，也不能够对开发新客户的工作有所忽视，每天的宣传工作仍然得认真对待。

其次，加强业务学习。

学习是成功的第一要素，对于每个销售人员来说，在工作中不断学习，开拓视野，丰富知识，总结经验与不足，是丝毫不能懈怠个工作。只有在不断的总结与学习过程中，才能够使自己不断的成长。同时，加强金融业其他行业知识的学习，包括银行、证券、保险、基金、期货、信托、私募等等，特别是自己证券、信托、私募等这些自己以前没有从事和接触过行业，加强其他行业知识及其理财产品的学习，深挖他们产品的特点，与我们产品进行对比，找出我们产品中的优缺点，做到知己知彼、百战不殆。当然，还需加强与同事之间的交流与学习，把自己以前的工作经验与同事们分享，同事虚心向身边同事请教，吸取他们的优点，改正自身的缺点与不足，达到整个团队的共同进步。

第三，工作目标的拟定。

1. 坚持每天出去发单，保证每天发单量达到100以上，能够和10个以上客户详谈，最少留下一个电话，保证大约有10万左右资金量。

2. 每周完成10个左右的意向客户，同时保证这10个客户中有一、两个客户能投资。同时要知道其他未来投资客户的原因，是资金最近不足，还是觉得我们公司原因，亦或家里人不同意，还有是有其他的投资渠道等等，对每一个客户的原因都认真分析，通过不同的方式处理，有些客户还是可以争取过来的。

3. 每月完成40个左右的意向客户，6个客户能够投资，20万的投资量。

4. 每季度130个左右的意向客户，18个客户能够投资，100万的投资量。

第四，值班。

把握好每一次值班机会，对每一个上门客户做到认真对待，树立好公司形象，从内心了解客户的深切需要，仔细对待客户提出的建议和意见，客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。当然最重要的是争取能够将上门客户都转换为有效客户。同时，在空余时间在门口发dm单，争取能让过路客户能进公司来全面了解公司及公司产品。

第五，客户维护和再开发。

时刻做好老客户的维护工作。包括日常关系维护以及节日生日祝福等，对老客户进行再挖掘，尽可能加大老客户的投资金额。用慧眼去发现老客户身边的资源，做好“一带十，十传百”的联动营销的效果，同时这也是对公司的宣传方式。

第六，工作总结。

每天都要对工作有个简单的计划安排，不能漫无目的的工作。每天按照计划，一步一步，踏踏实实的开展业务。同时在下班前对每天工作做个小结，思考自己工作一天来的所得所失。分析这一天的优缺点，优点继续发扬，缺点尽量改正，让第二天的工作能够更好的开展起来。坚持总结工作的习惯，做到每周一小结，每月一大结。看看有哪些工作上的失误，及时改正，下次不要再犯。

我知道销售工作一开始不好做，但是我想凭借我这么多年积累的销售经验和能力，我是能够迎来一个不错的未来的，我相信公司的明天一定有属于我的一片明媚天空！

金融行业员工工作总结篇三

五月对于健身行业来说，是一个非常重要的黄金期，人们经过一个冬天的束缚和春天气候变化无常的困扰，身体需要一个尽情的舒展，这就需要我们健身工作人员不断的去挖掘健身市场的潜力，为企业创造更多利润。俗话说：“凡事预则立，不预则废”，做好一个严密的工作计划对接下来的工作开展会起到很重要的促进作用。

一、在最短的时间内熟悉公司的规章制度和基本业务，按照员工首则严格要求自己，不迟到、不早退、不缺勤。

二、尽可能多的开发与客户的联系方式，如电话□qq□电子邮件□msn等。

三、学习和掌握更多的与客户打交道的技巧与方式，拉近与客户之间的距离，用心服务，提升业绩。

四、做好发单、老客户维护等一系列日常用工作。

五、开发更多的客户源，建立个人的客户网。

六、要在完成本月的基本任务的基础上，向更高的目标发起冲击。作为一名新员工，必须要树立这样的目标，同样要有为了自己的目标奋斗的精神。

七、及时总结，每天要对当日的客户进行分类，准确记住客户资料。每周也要有周总结，发现问题，及时解决。

八、加强自己思想建设，增强全局意识、增强责任感、增强

服务意识、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我的能力减轻领导的压力。

以上，是我对20xx年5月的一些设想，可能还很不成熟，希望领导指正。我会更加努力、认真负责的去对待每一个业务，也力争赢的机会去寻求更多的客户。相信自己会完成新的任务，能迎接新的挑战。

金融行业员工工作总结篇四

《关于自主创新示范区建设科技金融创新中心的意见》出台，为我区下一步开展科技金融创新体系建设提供了良好的契机，我区将抓住有利的条件，利用各方力量推动科技金融创新中心建设。

1. 联合市级部门出台相关政策，推动创新政策先行先试

一是加强与xx村管委会沟通，我区与中关村管委会联合共同起草落实方案并出台相关支持政策，明确我区地位和作用。二是加强与市金融工作局沟通，跟踪市局在创新试点的调研和方案制定，争取创新政策在我区先行先试。

2. 推动金融功能区建设，拓展产业发展空间

一是积极维护中关村西区业已形成的科技金融业态和金融资源聚集优势，以xx村pe大厦和金融大厦为核心，不断拓展辐射范围，打造科技金融功能区。二是启动科技金融功能区规划建设研究，以西直门外科技金融商务区和中关村西区等重点地区为基础，分阶段推动科技金融功能区建设，拓展科技金融产业发展空间。

3. 协调有关部门，加大力度推动四板市场建设

一是积极支持四板市场在我区开展业务，研究制定相关优惠

政策。二是联合保荐机构、中介服务机构加强宣传，加快培育首批在股权中心挂牌的企业，提高交易活跃度。

4. 促进金融产业发展，完善配套服务体系

一是落实区政府“1+10”政策体系，加大金融机构吸引力度。二是进一步完善金融产业发展政策。三是加大金融机构走访力度，变财政招商为服务招商。

一是配合北京市经信委推进中小微企业融资平台建设，进一步优化海淀区科技金融综合服务平台。二是打造中小企业金融服务专营机构、科技保险、小额贷款公司、融资担保公司中小微企业信贷链条，加强政策引导，鼓励金融机构开展科技金融创新。三是推进政银企对接，突破小微企业融资门槛，支持小微企业贷款产品的推广。四是强化服务式管理，引导小额贷款公司和融资担保公司合规经营，促进中小微企业融资。

一是进一步完善企业上市工作的服务体系，加强与监管部门、指导部门的联系沟通，充分发挥区促进企业上市联席会议机制的作用，加强上市工作的横向与纵向合作。二是把上市工作与四板市场建设工作有机结合，引导企业通过在四板市场挂牌健全公司治理、规范运作，加速上市进程，使四板市场成为企业上市的蓄水池，打造企业上市资源梯队。三是配合做好上市公司的服务工作，协助引导上市公司募投项目、募集资金落地海淀，支持上市公司通过并购重组做大做强、参与资本市场金融创新。

一是大力吸引各类产业投资、股权投资和券商直投资基金落户，并服务区域实体经济发展。二是充分发挥创业投资引导基金的投资引领作用，鼓励各类风险投资、天使投资机构投资我区科技型中小微企业。三是着力构建投资机构和科技企业的对接交流平台，发挥中关村创业投资和股权投资基金协会等行业组织的桥梁纽带作用，促进股权投资业健康良性发展。

一是完善海淀区金融机构联席会议机制，定期召开会议协调处理重点金融机构提出的重大疑难问题。二是加强与驻京金融监管部门和金融协会组织的联系机制建设，打造为金融机构服务的第二通道。三是与相关委办局形成服务联动机制，压缩重点金融机构服务时间，提高服务效率。四是细化金融机构落地服务机制，与街道、镇形成服务金融机构落地衔接配合。五是变财政招商为服务招商，形成以财务公司和新型金融机构为特点的区域地位，通过加强对金融机构的服务吸引金融机构加速聚集。

金融行业员工工作总结篇五

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。为此我对自身的客服工作制定了工作计划。

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。

个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。外表整洁大方，言行举止得体。工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

建立客户意见表或投诉登记表。接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等；并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。即时通过电

话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。跟踪处理果的落实，直到客户答复满意为止。

在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失减至最少。客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟通。

客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的情绪。如果高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员进行问题处理。解决理客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲座等等。

认真听取顾客的每一句话；充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题；收集事故信息，以找出最恰当的解决方案；提出有效的解决办法；询问顾客的意见；跟踪服务；换位思考，站在客户的立场上看问题。