

# 售前工作总结文档 售前客服工作总结 (模板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。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？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。

## 售前工作总结文档 售前客服工作总结篇一

偶然的机会我干了淘宝客服这个工作，不知不觉已有大半年了，感觉时间挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。有时感觉挺好的，不用干什么，但又感觉太枯燥了。但学的东西还真是不少的，碰到的人也是十分有趣的，因为买家来自五湖四海的。

上班的第一天，旺旺挂着，可是没有人与我交谈，反复的翻阅资料，熟悉产品，可是好像没有办法记忆深刻，碰到问题的时候还是无从下手。

在做客服期间，我常常会遇到顾客说这个东东能不能优惠，可不可以包邮等等之类的问题，本身我自己也会从网上购物，买东西想买实惠，这个我可以理解，因此能够理解客户的心情，但是我现在的立场不同了，不再是一个购物者而是一个销售者，当然是能在不优惠的情况下成交，想在不优惠的情况下成交，对于这类问题当然不会同意，一旦退让，顾客会认为还有更大余地可以还价，所以，针对此类问题，我觉得态度要和善，委婉的告知对方不能够优惠的。

要告诉对方我们所有的宝贝价格都是实价销售，敬请谅解，对于在发货中存在的问题，给顾客带来麻烦的，那就只有赔礼道歉，承认错误，在的客户面前装可怜，一般人都是会心

软的，我也是亲身经历的，不过客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很有满意的来告知了。

后来我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服从来都不知道面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，现在终于知道了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，现在对店里的衣服都有了大致的了解，也知道了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按合适的尺寸给客人推荐衣服。

刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自己很有成就感，后来慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，要细心的. 对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。

## 售前工作总结文档 售前客服工作总结篇二

郭雯婧

星期三下午，我们全校师生聚集在操场上，举行了“胡雯雯，我们在你身边。”大型捐款活动。

胡雯雯是我们班的同学。她在9岁那年，突然被检查出患了白血病。打那以后，整整一年，她都在医院里度过。病情稳定后，她就插到我们班来学习。平时，她一边巩固治疗，一边坚持学习，顽强地跟病魔作斗争。只要身体允许，她总是热心地为班级做事。同学们都很喜欢她。

听说要为她捐款，同学都积极响应，纷纷把自己积攒的零花钱捐了出来。光我们班就捐了一千多元。大家都希望这些钱能把胡雯雯的病治好。

我想：每个人都有一颗善良的心，要是大家都是这样关心身边人的话，我们的世界将会有更美好的明天。

## 售前工作总结文档 售前客服工作总结篇三

下面是小编为大家整理的,供大家参考。

### 一、继续加强思想建设提高党员干部的政治理论水平

#### 1、抓理论学习，提高党员干部的政治素养

并充分发挥党建领导小组和读书读报领导小组的作用，采取灵活多样方式，组织党员、干部职工进行理论学习，同时大力宣传学习的重要性，教育引导党员干部职工牢固树立终身学习的理念，自觉养成我要学习、经常学习的良好习惯。进一步改进学习方式，创新学习载体，把学习与文体活动、以会代学有机结合起来，广泛开展富有鲜明党建特色、干部职工喜闻乐见的学习活动，促使干部职工提高学习兴趣，增强学习欲望。按照理论先行、业务为主、爱好广泛的要求，持之以恒地加强政治理论、业务技能、现代科技和兴趣爱好知识学习的基础上，大力倡导理论联系实际的优良学风，教育引导党员干部职工善于在学习中借鉴、在学习中思考，不断提高自身综合素质水平和实际工作能力。

#### 2、狠抓思想教育，提高党性认识

大力开展社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德教育，认真落实党内组织生活制度，经常性开展思想教育与交心谈心活动，关心干部职工的思想动态，及时发现并解决职工工作、生活上的困难和问题，注重培养公道正派的思想品德，健康向上的思想情操，积极进取的人生态度，无私奉献的精神境界。

### 二、加强组织建设，增强党组织的凝聚力和战斗力

1、组织机构健全，班子成员严于律己。2020年上半年，坚持民主集中制原则，把集体领导和分工负责有机结合起来，广开言路，多方听取群众意见，大家出主意，想办法，发挥了每个成员的聪明才智，较好地完成了各自分管的工作。做到了带头参加学习，带头遵守各项规章制度，带头参加各种扶贫帮困活动，为党组织和党员的战斗力和凝聚力发挥起到当前隐藏内容免费查看了较好的作用。

2、按照《党章》要求，严格把好发展党员工作的各个环节。严格履行入党手续，把握发展党员工作中培训、政审、考察、审批、转正等各个环节。今年以来我乡共发展预备党员13名(其中：机关发展预备党员3名、农牧民预备党员10名)，发展入党积极分子62名。

3、督促党员自觉参加组织生活，完成党组织交给的任务，按期按规定交纳党费，自觉接受党组织的教育和培训。并利用相关节日广泛开展各种活动，党员领导干部无论职务高低，都能以普通党员的身份参加组织生活，自觉接受党组织和党员的监督。

### 三、健全党建机制，组织建设结硕果

1、完善了各项制度。党的建设是一项长期工作，我们以制度建设为突破口，以健全的制度促进党建建设，经过认真研究和广泛讨论，积极探索建立长效的学习机制、党员教育机制和党员管理机制，先后制订了《全体党员干部职工集体学习制度》、《党的三会一课制度》等，使党组织的建设和党员的行动有据可依。

2、落实党风廉政建设责任制。结合贯彻学习《党员领导干部廉洁从政若干准则》和《四项监督制度》等规章制度，将党风廉政教育具体化，进一步明确了乡镇领导班子成员、各村党支部成员和党员在党风廉政建设中的责任，层层签订了党风廉政建设责任书。认真组织党员干部学习廉政准则、撰写

心得体会，强化了对党员干部的廉政教育。

3、扎实开展扶贫帮困活动。充分利用各种纪念日、主题教育活动积极开展慰问帮困工作，并积极帮助贫困党员群众解决急需解决的困难，今年以来共组织帮困慰问活动4次，受益人数达120余人，发放帮困资金15000多元。

2020年的党建工作虽然取得了一定的成绩但离上级的要求还有一些差距。在明年里我们将党建目标管理工作与日常干部教育紧密结合起来，与学习贯彻党的十九大精神紧密结合起来，与推进学习型党组织建设紧密结合起来，并通过各种形式加强广大党员的思想建设、组织建设、作风建设、制度建设，激发广大党员的积极性，推动我乡党委党建工作再上新台阶，为xx乡的跨越发展作出应有的贡献。

## 篇二

### 一、学习理论知识，加强自身建设

机关支部情况比较特殊，除退休老党员之外，有三分之二的党员是科级、处级领导干部，所以机关支部“三会一课”的形式比较多样。一是处级领导干部按照规定参加党组中心组理论学习，参加上级党委举办的党性教育专题研修班、求是讲堂、知行论坛等，认真完成领导干部网络学院学习任务。二是集中学习《中国\*\*\*廉洁自律准则》、《中国\*\*\*纪律处分条例》和《中国\*\*\*问责条例》、《中国\*\*\*党组工作条例》等党纪法规，新提任领导干部参加了党章党规党纪学习培训班。三是建立支部qq群学xxx台，开展党员学习交流研讨，定期发布党内最新法规、文件，提供每月一学资料，营造热爱学习的氛围，不断提高党员的理论知识素养。

### 二、抓好专题学习，坚定理想信念

自“两学一做”学习教育开展以来，机关支部按照机关党委

部署，以书记讲党课、手抄党章、专家教授讲座等方式，通过认真的学推进扎实的做。一是在学习教育启动时，党组书记亲自给党员上专题党课，以讲党课启动开局。在学习教育过程中，邀请市委党校教务处处长林晨作《\*\*\*\*\*关于全面从严治党的重要论述》辅导讲座，邀请市纪委派驻市府办纪检组长方季良讲《“守纪律、讲规矩”廉政党课》，把全面从严治党要求落实到每名党员。二是组织党员观看《最美浙江人时代的先锋》先进事迹报告会和红色经典电影《冲锋号》、《没有\*\*\*就没有新中国》和《最后的特科》，通过先进人物的感人事迹，来强化党员为民服务意识。三是在七一建党节前夕，组织党员参加纪念建党95周年、千名党员集中宣誓、向革命烈士敬献花篮、重走一大路、评选优秀\*\*\*员等系列活动，回忆党的光辉历程，缅怀革命先烈，坚定理想信念。

### 三、强化作风建设，培育廉政氛围

按照党要管党、从严治党的要求，采取有效措施加强支部党员作风建设。一是主要领导与分管领导，分管领导与责任处室负责人签订党风廉政建设责任书，所有党员签订廉政承诺书，严格落实“一员双岗”制度。二是开展岗位廉政风险排查，对近年来新提拔的3名中层干部进行岗位风险排查，针对风险点制定了相应防控措施。三是观看了宣教片《镜鉴》—衡阳、南充违反换届纪律案件和嘉兴大案要案警示录，通过典型案例释纪说法、以案为戒，筑牢防腐拒变的思想防线。四是学习贯彻\*\*\*八项规定，订阅省纪委监察厅、南湖清风微信公众号，在支部qq群中发布每月一学资料，让党员能够经常性、便捷地学习廉政知识，营造风清气正的工作氛围。

### 四、夯实党建基础，促进支部建设

按照支部堡垒指数管理要求，扎实做好支部建设基础工作。一是按时进行支部换届[]20xx年6月，支委会任期三年届满，在机关党委的指导下，按照换届选举工作程序，顺利完成换

届工作。二是做好支部书记述职评议工作，每年年底，支部书记向“中心”机关党委和支部全体党员述职，接受支部党员监督评议。三是做好“党性体检、民主评议”工作，支部每年召开一次组织生活会，全体党员一起深入查摆问题、严肃开展批评与自我批评。全体党员通过个人自评、党员互评、组织评价，量化打分后评选出先锋党员、合格党员等。四是做好党务公开工作，对党费收缴、党员发展、评选先进、考核评比等党内事务，都公开公平公正操作，保障全体党员的知情权、参与权。

## 五、开展志愿服务，共建和谐家园

积极鼓励和支持党员参加志愿服务和文体活动，关心关爱党员干部，营造和谐工作环境。一是参加志愿服务活动，支部党员在g20峰会、全国城市文明指数测评、3月份学雷锋主题活动月时，有的参加夜巡协助社区做好维稳工作，有的到服务大厅参加文明引导，有的到戴梦得广场为群众免费提供法律宣传、政策咨询。二是做好结对帮扶和慰问工作，每年走访结对村（社区）困难家庭，送去米油等慰问品和慰问金；重阳节和春节时慰问老同志、老党员，送去慰问品和单位的祝福。三是组织参加各类健康有益的文体活动，组织党员参加了市直机关乒乓球、羽毛球比赛，参加了市直机关书画、摄影文艺团队，参加了干部职工疗休养、迎新春园艺培训、饺香花红一家亲等活动，融洽了干群关系，增强了单位凝聚力。

今年以来，机关党支部各项工作虽然取得了一定的成绩，但与上级的要求相比还有一些差距，主要有以下几个方面的不足：一是思想上重视不够，一定程度上存在重业务轻党建的情况，特别是当改革任务较重时，这种情况尤为突出。二是支委会班子的整体工作水平还有待提高，战斗力还有待进一步加强。三是关心关爱党员不够，主动服务意识不强，组织党员开展活动不多，对如何激发党员活力、充分发挥党员工作积极性方面还缺少有效的办法和具体举措。

20xx年，机关党支部决心在“中心”党组和机关党委的正确领导下，突出党要管党、从严治党主线，牢牢把握服务中心、建设队伍两大核心任务，重点抓好以下五项工作：一是重视党建工作，特别是要发挥党支部在推动中心工作中的战斗堡垒作用。二是努力争创五型标尖党支部，提升支委会履职能力，促进支部建设规范化。三是推进党建工作与业务工作齐头并进，助推行政审批和公共资源交易工作。四是擦亮“阳光优家”机关服务品牌，巩固省级文明单位创建成果，进一步提升服务意识。五是组织党员参加集体活动，促进和谐机关建设。

### 篇三

20xx年是深入学习贯彻落实党的十八大精神的开局之年，也是全面小康社会和中国特色社会主义社会建设的关键一年。本年度，我局认真组织学习贯彻落实党的十八大精神，加强基层组织建设，深入开展党的群众路线教育实践活动，扎实推进党建工作，为推动经济社会发展提供了良好的组织保障。

#### 一、基本情况

我局现有班子成员人，局机关内设个股（室），局直属事业单位个。全系统共有干部职工人。共有个党支部，党员人。

#### 二、主要做法

##### （一）抓领导班子建设

1. 加强理论学习。一是局领导班子带头学习、带头讨论，带头发言，作好读书笔记，为广大党员干部做出表率，带动党支部的理论学习，形成了以理论学习促进党员干部思想作风、工作作风转变的良好氛围，使党建工作有了新的发展。二是严格落实学习制度。按照《20xx年度党建工作计划》，严肃学习纪律，狠抓支部学习制度落实。坚持每周五半天理论学习



和中心组学习当日下午党支部集中学习制度，积极参加县直机关党工委组织的知名学者、专家教授辅导报告，用心听讲，作好笔记，做到学有所思、学有所获。严格理论学习考勤制度，做到遇事要请假，事后及时补课，确保学习人员、时间、内容和效果的落实。

到了带头参加学习，带头遵守各项规章制度，带头参加各种扶贫帮困公益活动，为党校团队战斗力、凝聚力的发挥起到了较好的表率作用。

## （二）抓党员队伍建设

一是领导干部带头落实“三会一课”制度，完善“每月一学”制度，机关党员干部的理论学习以集中学习和自觉学习相结合，每次集中学习时间一天，主要学习党的十八大重要文件、党和国家最新的重要会议文献和颁布的各项政策法律、党和国家领导人的重要讲话和重要理论文章等。二是积极征订《人民日报》、《光明日报》、《经济日报》、《福建日报》、《闽西日报》等党报、党刊。三是严格发展党员程序，把好党员入口关。全年共发展党员人，其中大专以上的人，改善了党员队伍整体结构，为全县经济社会又好又快发展提供了坚强保证。四是做好党费收缴、管理，足额上缴党费。党费的收缴、使用和管理，是党的基层组织建设和党员队伍建设中的一项重要工作。对此局党总支、支部高度重视，认真组织全局党员干部学习了关于党费收缴、使用和管理工作的有关文件精神和要求。并对单位的党费工作进行了认真安排部署。通过建立台账，核定基数，明确人员，规范操作，认真收取，按时上缴，保证了标准按时、足额交纳了全年党费。

## （三）抓工作机制建设

的工作重点，明确各项工作的责任领导和责任人，保证了党建活动的扎实推进。召开党总支会议时，经常听取党支部的工作汇报。检查评比工作时，把党建工作列为评比内容。各

支部开展活动时，局领导积极参加，时间上给安排，内容上给指导，人员上给充实，经费预算给予保障。

#### （四）积极开展丰富多彩的党建活动

一是严格按制度要求召开民主生活会、组织生活会等党内正常活

重要讲话精神上来。同时，专题组织学习了十八届三中\*\*\*精神。二是清明节期间组织党员前往烈士陵园祭奠烈士英灵，重温入党誓词。三是局领导“七一”前夕深入到各支部和洋境乡乌石村走访慰问老党员和困难党员，送上慰问品和慰问金，并向老党员老同志致以节日的问候和祝福。四是庆祝中华民族传统的敬老节日——重阳节及我省第二十二个老年节的到来，加强劳动保障系统离（退）休同志的归属感，增进离（退）休同志与在职同志的情谊，组织敬老、爱老慰问活动。

#### （五）抓教育引导，全面提高党员的廉洁从政意识

一批先进基层党组织、优秀党务工作者和优秀\*\*\*员。三是组织召开专题民主生活会，通过开展批评与自我批评，进一步改进干部思想作风、学风、工作作风、领导作风、生活作风。通过一系列的活动，进一步增强了党员干部的法制、责任、廉政意识。

### 三、存在的问题

尽管我们在党建方面做了不少工作，取得了一定的成绩，但也存在着不足和差距，主要表现为：一是政治理论学习需要进一步加强。二是党建工作相关制度还需进一步完善；三是党组织生活会开展次数偏少，对广大党员吸引力不强，导致党组织活动开展得不够好。

## 售前工作总结文档 售前客服工作总结篇四

从2017年7月入职算起，一年多的工作可划分三个阶段，“”。

总体来讲是很顺利舒心的，得到vp及主管领导认可，配合销售及销售manager认可，非常顺利。

本阶段主要工作及收获如下：熟悉公司软件产品，大量调研同类企业的产品，分析友商私有云所涉及的客户行业、案例及需求，对比友商产品特性，整理分析各私有云的产品特色，加强了云产品的认知，积累同类企业产品应对素材，非常有利客户交流。在此期间全程负责独立完成，作为公司云bu 2017年公司重点宣传素材及重要工作成绩，获得到领导层关注。

五月份以来，公司每周一会组织售前团队为销售进行云产品的培训，包括云产品和销售场景的推演。我参与了其中两期，现场反应较好，经常被戏称“老师”，最近几期是销售总监去讲解，gm级拿着我往期准备的ppt材料给大家进行宣讲，公司所有中层以上管理者都表示认同，我非常开心，相信过去一年的工作在我离职后还会影响公司。

我知道我要离开了，因为作为一个非总监级的员工，做了这么多超出岗位超出薪水的工作；已经说明了，目前企业的工作量和薪资已经不能覆盖个人能力；能力越大工作量就越大，职位薪水却双双原地踏步，这时候怎么办？虽然领导对我工作内容认可度较高，一再挽留，但是！人往高处走，不加薪不升职话说的再美也只是画饼充饥，恰好这个时候有好的机会摆在面前，怎么办？抓住机会，升职加薪不是梦啊朋友们！

## 售前工作总结文档 售前客服工作总结篇五

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规□xx年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为xx年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止xx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费□xx年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

今年5·12汶川大地震给很多地方造成了不同程度的破坏，西安作为离汶川不远的地方，影响也很大，国际大厦也受到不同程度的损坏，震后大厦的维修工作的协调跟进由物业部客服来负责，客服人员本着对公司高度负责的态度，从一开始就跟进着维修工作，同时对受损的业主的安抚工作也由客服人员具体负责，为了兼顾公司和业主的双重利益，客服人员经常与业主进行沟通、解释，由于部分业主的不理解，工作进行的很困难，维修工作也不是很顺利，但是，大家从没有就此退缩，最终，经过近一个月的时间，维修工作顺利完成，平衡了双方的利益。为了增强大家处理已经突发事件的能力，物业部客服申请购买了《陕西省公众应急指南》分发给广大业主，使大家学习应变各类突发事件的能力。

随着科学技术的飞速发展，能源的使用越来越显得紧张，在

各行各业宣传节能减排被提到了一定的高度。为了响应国家号召，物业部客服联系公司企划部制作了节能降耗倡议书并在业主中宣传，使大家养成一个良好的工作和生活习惯的同时达到节能降耗的目的。在达到节能降耗的同时，客服还根据西安地区夏天气温较高的实际情况，制作了一份防暑降温小常识分发到每位业主的手中，使大家保持着良好的工作状态，同时也提高了大家在遇到此类问题时的应急能力。

截止xx年底，国际大厦写字间累计交房180套，其中a座46套□b座134套。办理装修176户，随着像xxx等大型企业的强势进驻□xxx地区的商务氛围更加的浓厚，而国际的知名度也不断提升。

xx年的物业费收取工作对于客服来说由于出现了汶川大地震等客观情况而增加不小的难度，在面对重重阻力的情况下，物业部全体客服人员不怕困难，凭借着耐心的解释和微笑服务，使业主逐步认识到客观实际情况造成的损失不是哪个人能左右的，全年物业费用的收取累计达到99万余元，停车费、广告费等其他收入28万余元，基本完成了公司年初制定的收费目标。同时对xx年的欠费用户进行了积极的催收工作，除一些接房未装修户人在外地暂时无法收取外，其他均已清缴。

## 售前工作总结文档 售前客服工作总结篇六

（一）科学发展观教育推向深入：半年来，在全军开展第三批学深入习实践科学发展观的热潮中，党xx加强对学习实践活动的指导，加强情况分析掌握和重点环节的检查，及时解决遇到的矛盾和问题。活动取得了明显成效。切实帮助了连队官兵全面、系统的把握和理解科学发展观的科学内涵，精神实质和根本要求，排里还利用板报对活动进行宣传，浓厚了学习氛围，大大提高了官兵的学习热诚。

（二）大力培育当代革命军人核心价值观：部队紧紧围绕强

化官兵精神支柱，扎实开展“培育当代革命军人核心价值观”主题教育活动，深化我军历史使命、理想信念、战斗精神和社会主义荣辱观教育，着力教育引导官兵自觉践行“忠诚于党、热爱人民、报效国家、献身使命、崇尚荣誉”的当代革命军人核心价值观。

（三）开展专题教育活动：上半年，我们重点进行了“积极适应中国特色军事变革，努力争做党和人民忠诚卫士”专题教育，在党员中进行了保持先进性教育，穿插进行了密切内部关系教育、法纪教育、保持健康心理教育、岗位职责教育、时事政策教育等。通过一系列的思想政治教育，官兵思想政治基础不断牢固，更加坚定了马克思列宁主义信仰，坚持党的绝对领导，全体官兵能够安心基层，积极工作，认真履行职责。

（四）加强党团组织建设，：建设坚强的xx支部。常言道“不是金钢钻，不揽瓷器活”、“打铁要凭自身硬”，党支部要真正成为部队统一领导和团结的核心，就必须不断加强自身的建设。基于这个认识我们xx一班人结合班子调整，严格组织生活制度，不断强化班子成员的自律意识、敬业精神、表率作用。支部一班人生活上互相关心、学习上互相帮助、工作上互相支持、思想上互相提醒。党支部坚持民主集中制，按照“十六字”方针讨论决定重大问题，公道正派地处理和解决热点敏感问题，严格执行上级命令指示，支部“三个能力”不断增强，形成了较强的凝聚力和战斗力。

（五）注重因材施教方法多元化：我们把理论学习和政治教育始终放在政治工作的重要位置，注重教育前进行认真调查摸底，掌握官兵的思想实际，对各项教育都进行了科学周密的计划安排，编写了教育授课教案，并组织课后讨论，加深对教育内容的理解和深化，教育中我们在教育形式的多样性和灵活性上下功夫，改变了过去“你讲我听，你讲我做”的灌输式单一模式，大力开展群众性自我教育，拓宽教育渠道，保证了教育时间、人员、内容、效果的落实。二是运用各种有效载体，开展经常性思想工作。我们建立了以党员、士官、班长为主体的思想工

作骨干队伍,大力开展群众性的谈心活动,充分发挥“三互”小组在经常性思想工作中的作用,对官兵在工作、学习、生活中产生的现实思想问题经常进行分析,在官兵中开展了“三互”活动,坚持贯彻疏导方针,以理服人、以情感人,官兵中出现思想问题能够及时发现,准确掌握,正确处理。我们成立了预防工作领导小组,积极开展安全保卫和预防犯罪工作,充分发挥保卫委员、安全员、法律咨询员、心理咨询员的作用,坚持预防为主,综合治理方针,有科学的理论武装官兵头脑,有效杜绝了腐朽思想的侵蚀,实现了“三无”。

(一)、抓好军事训练:军事训练是提高部队战斗力的根本途径,也是圆满完成执勤任务的根本保证。我们严格按照《陆军军事训练和考核大纲》,围绕提高保障能力,以体能训练为重点,积极开展“五小练兵”活动,穿插进行骨干培训。支部对训练工作非常重视,定期分析训练形势,认真研究和解决训练中的倾向性问题,大力加强训练中的思想政治工作,开展多种形式的小比武、小会操、竞赛活动,有效地调动了官兵的训练热情,训练效果比较明显。官兵发扬了“一不怕苦、二不怕死”的革命精神,切实达到了高标准,严要求的目的。在训练上骨干始终走在队伍前面,身先士卒、科学筹划,大大增强了连队官兵的身体素质。为部队正规化建设奠定了坚实基础。

(二)、突出抓好专业训练:作为一个xxx的xxx[]具备优良的业务技能是更好开展工作的前提。为此我们根据部队工作的实际,一方面注重个人学习,另一方面立足岗位练兵。注重传帮带,通过业务一帮一,一带一的做法,使同志们熟练地掌握业务工作。在这方面特别是xx里的几名老同志,做得比较好,在自己刻苦训练同时,能够及时的把自己的心得和经验传授给新同志,不但提高了排业务训练成绩,而且增进了集体的凝聚力,同时大多新同志,在平时工作中扎扎实实、勤勤恳恳,在业务训练上更是刻苦努力,争先恐后,业务水平得到明显提高。在认真贯彻专业训练大纲的同时,把提高战士维修保养能力作为训练最终目的,排里一帮人深入分析

训练形势，及时解决训练中存在的各种问题和矛盾，注重“实战保障能力”，把握关键环节，将理论学习和实践锻炼紧密结合起来在专业训练开始之初□xx党委请来了车辆维修专业人员，行了深入浅出的讲解，在专业辅导中，我xx官兵积极好学对平时修理工作中的各项疑难进行了“刨根问底”。在平时保障工作中，特别是在三、四月份的抗旱救灾车辆维修任务中，我排充分考虑当前技术状况，合理安排人员，对xx连队的车辆进行了维护保养。与此同时结合对新同志的维修教学，使新同志的车辆维修技能有了很大的提高。

## 售前工作总结文档 售前客服工作总结篇七

一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基矗客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

保险公司个人工作总结针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处



罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

## 二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

## 三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿"1+n"服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

#### 四、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务内容

1、积极配合分公司做好vip客户工作为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值，请保留此标记服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

(一)抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

(二)配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。