

# 最新市场化服务人员的工作总结(优秀9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。什么样的总结才是有效的呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 市场化服务人员的工作总结篇一

1、微笑在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿

戴方面都特别随便，这是他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。

7、真诚热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地！每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我能

为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

## 市场化服务人员的工作总结篇二

售后服务人员要从全局出发树立良好的窗口形象，礼貌大方地与顾客沟通。今天本站小编给大家为您整理了售后服务人员的工作总结，希望对大家有所帮助。

本人进江西力航这个大家庭已经快2年了，回望过去到现在很感谢公司对我的培养与支持，初来贵公司，我是一个从来没接触过家电行业，更没接触过空调行业的人，是我们的万总，一直不放弃，培养每一个新人，也包括我，他总坚持一个信念——什么叫人才?人才就是培养初来的。在他的教育、严格管理下，以及纠正自己的错误，慢慢的使自己对空调的专业知识的了解、处事的判断以及做法变得更熟练了。

1、从零售上：有活动搞时，卖机数量就多，没活动时就静悄悄，旺季内部安装工每天加班加点，许多工程要做，外派，有嫌我们给的安装费过低，供应商没空送货，我们没人手拉货;由此导致不是没机装就是没人装的尴尬场面，更让我们掉失了很多顾客，以后我们一定要做好准备!

2、从装机的维修率可见，公司内部安装工没问题，但是外派的安装工装机40%以上都要返工，导致客源的回头率和公司经济的损失;对此如何针对加强新安装工的培训，进一步减少维修率，进而巩固老顾客对公司的信心!

3、从老顾客的回头率上：空调行业最注重的“三分设备七分安装”，经历了这大半年，我真的体会到了一台好的空调，安装不好，好如一台宝马给你不会开。从统计的数据上看，我们卖出那么多的空调，属于老顾客带来的生意占比率少于10%。

以下是我接手售后经理这个岗位以来售后的一些工作内容：

## 一、 售后工作职责

### 1、 网点建设方面：

1. 与各区域售后服务网点进行信息对接，实现快速有效派工；
2. 对各售后服务网点进行人员培训和技术支持；

### 2、 售后服务方面：

4. 及时接收记录各地报修信息，按就近原则及时给各网点派工；
5. 配件的有序申领，旧件返还以及配件费用审核结算；
6. 指导并监督各售后网点正确填写安装卡和维修卡，按时结算费用；

## 二、 力航售后现状

有两到三个经销商，这样就会造成售后相互推诿扯皮，降低售后服务质量。另外，各网点配件备货不足，申请配件的流程又比较慢，这样也影响了售后服务的及时性，造成多次投诉的情况频发。

和频次不够，让网点产生一种印象就是格力费用结算比较缓慢，进而产生消极情绪。

需要远距离维修的情况比较普遍，远程费给的太低，而且申报费用不能及时到位，造成消极怠工，影响售后服务质量。

网点能得到更多的安装份额。但是建立二级网点很多乡镇经销商是很排斥的，在他们看来二级网点赚不到钱还要随时准备被罚款。

才能到，而且你可能还不知道他什么东西坏了，需要更换配件的话得打几个来回，这样的话网点的费用成本、人员成本就比较高，而且涉及到远程费这一块儿公司的成本也比较高。所以，解决方式只能是多开一些售后网点，尽量做到区域全覆盖。

和处理的信息量平均在10条左右，多数是乡镇经销商需要解决的售后问题，珠海和江西方面的派工信息占两成左右。

针对20××年仅限于安都工作方面，首先表达一下我的感激之情，第一：感谢安都领导给我们这么好的一个平台与给予我们的信任；第二：感谢我们部门的同事一直以来的对我的支持与厂家，部门师傅的协做，第三：感谢其他部门人的帮助和业务员们的理解。

服务在现代企业管理理念中也称为产品，是企业提高市场竞争力的有力武器，通常情况下顾客满意则是检验产品质量的市场标准。我公司对售后服务的一贯注重和支持，使得售后服务部的工作开展有了可靠保障。20xx年不论是对于我个人还是部门都是不凡的一年，先从我个人说起：我从一名学生，变为一名实习生，而今年7月3号发放毕业证的那一时刻意味着结束了我20xx年的学生生涯，成为安都机电的一名正式员工，成为了社会的一份子，对于我们部门。从配件售后部到售后部，最后成为北京及时有为机床维修有限公司，我们实现了真正的独立，这一年我们从被动的等待厂家售后师傅维修，变成了自己公司拥有两个师傅应急，后来完善到与厂家售后师傅合作保证客户的24小时服务，打出了我们安都机电的售

后维修品牌：北京区域24小时服务到位。所以我们这半年来主要的工作就是招师傅，大家加了一个点的售后服务费，给予了我们部门这么大的信任与经济上的支持，我们必须得做出我们的努力！

我统计了一下，从20xx年1月1日截止到今天：我们一年共处理未出保机床事件：1697件，平均每天处理五件，其中退货两台，换货两台。虽然每件事情最终还是被解决了，但是通过我们的电话回访和人员上门回访，也听到了不和谐的声音，也许是客户的气话和无理取闹，又或许是确实我们处理的不当，伤害了他们！我觉得除了损坏我们公司或部门的条件不能答应外，其他问题，我们都可以从中吸取教训。日后加以改正！

这一年，我觉得我悟出了一个我自己认为最有价值的理念就是：我们部门服务的不仅是技术，更重要的还有态度，我们提高我们技术的同时，态度是不容忽视的，我们部门的人就要走出我们自己的特色，在提高机床知识进行销售的同时，额外的去拓展一下我们的维修本领！我们的师傅要通过我们安都机电这个大的平台，进行多维修，多发现问题，多解决问题，来完善自己，逐步解决更多，更麻烦的困难！

明年我们部门1：将继续招聘数控，通用机床的维修师傅，我们要在保证公司机床24小时的基础上，有我们自己独立的工作方式，就是整厂机床的维护保养，现在师傅数量有限。条件有限，所以大一点的额外工作就不接，这样我们的赢利渠道就太单一，而且利润率还不高！2：与厂家的师傅协调合作，分地进行维修，这样可以降低成本，以防两方发生冲突，浪费双方的资源！3：利用手机报的宣传，按照被动服务的方针，保养服务需要依靠顾客配合才能提高质量，倡导客户多注重日常维护保养4：售后人员拓展自己的专业知识和维修本领，定时对客户回访时，多与机床使用者进行交流！通过各个渠道，让客户了解机床日常维护的重要性，也会大大降低我们的机床故障率！5：明年我们部门的目标是：1500万！

总的来讲，新的一年是富有挑战的一年。为努力实现公司质量目标，售后服务部已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好！最后我代表我们售后部祝大家元旦快乐！万事如意！谢谢！

一、20××年度售后服务部的主要工作□20xx年售后部营业额：万余元。毛利：万余元，平均单车营业额□xx元。20xx年共进厂辆，其中润保辆。

## 二、不足之处

售后服务部成立时间较短，新成员较多，制度不够完善，现场实践经验较为欠缺，我们必须坚持加强现场实践的力度，在实践中培养增强各种业务水平，同时要争取工作的主动性，提高责任心、专业心，加强工作效率、提高工作质量。

要树立真正的“主人翁”思想，心往一处想，劲往一处使，积极主动共同服务于公司的各项工作中。为公司更好的发展，为更好地服务服务汽车贡献自己的微薄之力。

## 市场化服务人员的工作总结篇三

无论从事什么样的工作，专业技术永远是立足之本。作为售后技术这一块虽说不一定要求的技术要跟研发人员的那么高，但是最基本的也要知道。起码客户问起来你能够立马回答得出并帮助他们很好的解决问题。

一开始我老是说工资怎么那么低，不过现在想起来也就释然了，就算是有一万块的月薪放在那里，你拿什么来换。出来之前还满怀信心的，但是接触几次之后就发现自己太稚嫩了，有时很想回去，但是想想又不甘心，我不能灰溜溜的回去要有所得才行。所以很感悟，学好技术是重中之重，先立足，在讲发展，可持续发展。打扎实基建，才能建得起高楼大厦。

不过，这些工控自动化产品的技术要想学好也不是那么的容易，很枯燥，涉及的很广泛，还必须有一个对技术有欲望的心。特别是售后技术这块，不只是只知道本产品的，还要了解它所应用在什么方面，是什么机械，带动它的是什么系统等等。这些不可能一天能够学的会的，要想大概的知道，必须要穿越一些不为人知的黑暗，去学习、去工作、去摸索、去思考。我相信在这领域里的人才想必也是经历一些不为人知的黑暗才有今天的成就的吧。所以我什么都不是，我就是一草根，需要从新学习。

做我们这样的工作，和人打交道是必不可少的事，有个良好的沟通能力可能会让你事半功倍。还有就是每次出差到现场作业时我都要有个心理准备，因为客户的心情不能确定，毕竟买了我们的产品出了故障对他造成一定的损失，随时会喷你一脸口水，所以抗压能力也要强。

在这个时候只能小心谨慎的应付了，我一般只会说“请你放心，我会尽快帮你解决问题的”。还有出门在外，说话也要小心，尽量的从客户的心理出发，态度要好，绝对不能顶撞人家，人家可是我们的上帝。在与客户沟通时，对你从事的技术要求也是很高，一般在沟通时问的最多的也是技术性的问题；有时碰到一些不懂的技术问题就很纠结。如果是“嗯、啊、哦”的回答的话那就麻烦了；这样的问题最好就不要正面的去回答了，先从自己会的入手，尽量的转移到别的地方去，反正能帮他解决问题就可以了；要不然客户会对你的人产生怀疑的同时，也会对公司的形象造成损失。

最要命的是他突然奔出一句来”你到底会不会的“那样的话，自尊心那就大受打击啦。所以在和人家沟通时要么不说在现场赶紧解决故障走人，要么就尽量的往自己知道的扯少跟人家在那里废话。

在接到客户电话时，必须先了解最具体的情况看能否电话解决，如果要到现场去的话，那就去分析这个故障到底是什么



原因造成的，然后从分析中知道大概要准备元器件，工具什么的。俗话说“成功是为有准备的人的”。完成任务之后，最好做一下总结，把现场的情况记下来，比如：我们机器所应用在什么机械上，用到了哪些参数，输入输出的电压电流等。最后分析出故障的原来，这个是对技术的提高比较好的方法，也是公司要求我们做的。

还有出差到现场并不没有别人所说的那么美好，一个人的旅途总是那么寂寞孤独；还要忍得住孤寂、耐得住枯燥、拆得了机床、修得了变频器、不怕脏、不怕苦、不怕累。这些都是售后技术人员的基本要求。抗得了就勇敢的抗，抗不了就放一旁；毕竟背后还有一个公司，公司里还有那么多的伙伴支持着呢！都说售后服务是一个营销的过程，也是再营销的开始，我想我会努力的去维护好公司的品牌形象为公司争取最大的利益。

## 市场化服务人员的工作总结篇四

1□20xx年我院各项工作处于高速发展阶段，且我院是全县用电大户，在人员少、事情多的情况下。每周定时组织水、电工到各科室进行后勤行政查房。发现问题及时处理，对于无法及时完成的事情，做好记录并立即上报分管领导，经领导同意后，会同外请专业人员妥善安排处理。今年4月份成立十病区，后勤组织相关人员加班加点进行水、电改造。及时的完成上级领导安排的任务。得到领导和大家的一致好评。今年院部领导按照工作安排，确定在10月份前完成等级医院创建工作。我们后勤管理科按照创建标准，组织相关专业人员克服困难、加班对水、电、气供应设备进行改造完善工作。做好创建资料的补充工作。在创建等级医院过程中得到评审专家的高度好评。

2、加强水电安全监管力度，后勤管理科与医疗、护理、行政科室领导共同协商制定相关管理制度，共同监管，杜绝滴漏跑冒，有效的节约了水、电费用。

3、修旧利废，节约成本，对于更换的物品做到能用的修复后再次使用。节约了成本支出。

4、合理安排时间组织水、电工进行业务知识学习，提高业务知识和技能。

1、医院运行以来，由于行政后勤人员不足，供应保障计划性差，给临床工作带来不便，也不符合医院财务管理规范，在财务部门指导下，负责医院日常物资的计划制定，实行计划、采购分开管理。首先了解科室上报计划的合理性，掌握科室计划周期的使用量，并作分别统计。

2、了解市场价格，坚持“质好价优”原则，杜绝关系进货的不良状况。计划、采购两条线的实施，有效地形成了约束机制，医院物资保障效力得到进一步提高。同时加强医院的后勤物资出、入库管理，杜绝人情单。

1、氧气是医院诊疗工作中的重要保障。每日安排专人24小时值班，定时到病房巡查氧气压力、以及有无跑、漏气情况发生。发现问题及时处理。保证了临床正常的用氧安全。

2、污水处理站关系到医院污水处理排放是否达标的重点科室。按照环保部门的要求，每日8小时定时工作，做好药物投放、详细记录运行时间。保证了污水的达标排放。

3、在院部领导、安全生产委员会的领导下，按照工作计划，全年组织2次消防安全知识培训，使我院职工人人了解、掌握一定的消防安全知识及初起火灾扑救、逃生能力。深得消防管理部门的好评□20xx年度被县消防安全委员会评为先进单位和先进个人。

自医院实行大后勤分工管理以来，后勤科对水、电等工种实行严格管理，坚持每日查房制度。具体做法是：自行巡查电器设备的运行状况，检查水管线有无跑、漏现象，发现问题

及时处理，每日由水、电专业人员询问各科室存在问题和待维修处理问题。一般问题当时处理，并交付给科室，实行维修工作签单制。疑难问题书面向本科负责人汇报，本科组织讨论，拿出处理方案。本院人力、技术等因素不能完成时，立即向分管领导汇报，及时外请人员予以处理。此工作方法避免了拖拉和扯皮现象的发生，提高了工作效率，杜绝了医院安全生产隐患和事故的发生。门卫在人员少的情况下，合理排班。门、急诊、病区遇有特殊医患纠纷积极协助医务部门处理相关事务。

我院是全县的二级公立医院，承担全县大多数卫生行政职能等行为活动的承办，在数次大型检查、验收、观摩活动中，我院花大力气治理医院环境及公共秩序，9月份完成西大门的安保工作（安装减速带及升降杆），配合医务科完成平安医院的验收工作。在每次的检查活动中环境面貌均得到上级领导和相关单位的肯定，受到社会一致好评。

医院食堂在医院的发展中起到了举足轻重的作用。如何合理的解决住院病员及我院职工的饮食问题，是院领导关注的重要事情之一，4月份对食堂进行外包竞标。早、中、晚规定开饭时间。组织各式各样的早点，晚间能保证加班医师的正常用餐。

## 市场化服务人员的工作总结篇五

### 一、学好本专业的技术

无论从事什么样的工作，专业技术永远是立足之本。作为售后技术这一块虽说不一定要求的技术要跟研发人员的那么高，但是最基本的也要知道。起码客户问起来你能够立马回答得出并帮助他们很好的解决问题。一开始我老是说工资怎么那么低，不过现在想起来也就释然了，就算是有一万块的月薪放在那里，你拿什么来换。出来之前还满怀信心的，但是接触几次之后就发现自己太稚嫩了，有时很想回去，但是想想

又不甘心，我不能灰溜溜的回去要有所得才行。所以很感悟，学好技术是重中之重，先立足，在讲发展，可持续发展。打扎实基建，才能建得起高楼大厦。不过，这些工控自动化产品的技术要想学好也不是那么的容易，很枯燥，涉及的很广泛，还必须有一个对技术有欲望的心。特别是售后技术这块，不只是只知道本产品的，还要了解它所应用在什么方面，是什么机械，带动它的是什么系统等等。这些不可能一天能够学的会的，要想大概的知道，必须要穿越一些不为人知的黑暗，去学习、去工作、去摸索、去思考。我相信在这领域里的人才想必也是经历一些不为人知的黑暗才有今天的成就的吧。所以我什么都不是，我就是一草根，需要从新学习。

## 二、学会与人沟通

做我们这样的工作，和人打交道是必不可少的事，有个良好的沟通能力可能会让你事半功倍。还有就是每次出差到现场作业时我都要有个心理准备，因为客户的心情不能确定，毕竟买了我们的产品出了故障对他造成一定的损失，随时会喷你一脸口水，所以抗压能力也要强。在这个时候只能小心翼翼的应付了，我一般只会说“请你放心，我会尽快帮你解决问题的”。还有出门在外，说话也要小心，尽量的从客户的心理出发，态度要好，绝对不能顶撞人家，人家可是我们的上帝。在与客户沟通时，对你从事的技术要求也是很高，一般在沟通时间的最多的也是技术性的问题；有时碰到一些不懂的技术问题就很纠结。如果是“嗯、啊、哦”的回答的话那就麻烦了；这样的问题最好就不要正面的去回答了，先从自己会的入手，尽量的转移到别的地方去，反正能帮他解决问题就可以了；要不然客户会对你的人产生怀疑的同时，也会对公司的形象造成损失，最要命的是他突然奔出一句来‘你到底会不会的’那样的话自尊心那就大受打击啦。所以在和人家沟通时要么不说在现场赶紧解决故障走人，要么就尽量的往自己知道的扯少跟人家在那里废话。

## 三、事前准备事后总结

在接到客户电话时，必须先了解最具体的情况看能否电话解决，如果要到现场去的话，那就去分析这个故障到底是什么原因造成的，然后从分析中知道大概要准备元器件，工具什么的。俗话说“成功是为有准备的人的”。完成任务之后，最好做一下总结，把现场的情况记下来，比如：我们机器所应用在什么机械上，用到了哪些参数，输入输出的电压电流等。最后分析出故障的原来，这个是对技术的提高比较好的方法，也是公司要求我们做的。

还有出差到现场并不没有别人所说的那么美好，一个人的旅途总是那么寂寞孤独；还要忍得住孤寂、耐得住枯燥、拆得了机床、修得了变频器、不怕脏、不怕苦、不怕累。这些都是售后技术人员的基本要求。抗得了就勇敢的抗，抗不了就放一旁；毕竟背后还有一个公司，公司里还有那么多的伙伴支持着呢！都说售后服务是一个营销的过程，也是再营销的开始，我想我会努力的去维护好公司的品牌形象为公司争取最大的利益。

## 市场化服务人员的工作总结篇六

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以直接产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉俱加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情

绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

一做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

1、尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。

2、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。

3、个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何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。

4、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。

5、外表整洁大方，言行举止得体。

6、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。

## 市场化服务人员的工作总结篇七

实验三小20xx-20xx学年语言文字工作总结 建校以来学校非常重视语言文字工作，坚持以搞好校园的语言文化建设为抓手，坚持以培养学生“说普通话、写规范字”为目标，积极做好语言文字规范化工作，在此基础上，学校还以优秀的教师队伍为基础，以优质的课堂教学为中心，继续加强学校语言文字规范化管理工作，强化全体师生的语言文字规范意识，

提高师生语言文字应用水平和学生的人文素养，全面推进素质教育。

## 一、加强领导和学习，强化语言文字工作管理。

1、学校领导十分重视语言文字工作，把它当作学校素质教育的重要内容。按照上级语委的要求，学校努力把语言文字工作和常规工作相结合，使之成为学校工作的有机组成部分。为把此项工作抓好抓实，我校进一步明确了由校长负责的语言文字工作小组的成员及各部门的职责分工。在组长的领导下，分工负责，配合协作，把学校的语言文字工作落到实处。

2、加强教师学习。为提高教师对语言文字工作重要性的认识，我校利用教师会议和业务学习时间，带领教师学习《中华人民共和国通用语言文字法》，学习语言文字相关文件，教师切实认识到语言文字工作的重要性，教师要身体力行，做好学生的榜样。

划、有检查落实、有总结。

## 二、开展形式多样的活动，提高师生语言文字规范化水平。

学校将语言文字工作落实在教育教学常规工作之中，通过在师生中开展丰富多彩的活动，不断提高师生语言文字规范化语言文字工作水平。

1、通过教职工大会、集中培训等形式，组织学习《中华人民共和国通用语言文字法》等法律法规知识，增强教师用语用字规范化意识。校领导班子身体力行，带头使用普通话，接受教师学生监督。向全体教师发出“说普通话，写规范字”的倡议，营造校园用语用字规范化氛围。

2、在常规教学工作中，通过对学生作业随机抽查、教案定期检查、公开课教学等方式，提高教师规范用语用字的自觉意

识。

4、学校开设写字课，从汉字的笔画、笔顺、间架结构等方面对学生进行训练。强调老师写规范字，让学生的写字做到“规范、端正、整洁”；在注重汉字书写实用价值的同时，让学生初步具备书写、欣赏书法的能力，培养他们对祖国语言文字的热爱和继承、弘扬祖国文化的责任感。在此基础上，学校定期举行写字比赛，有效地提高了师生写规范字的意识。

三、营造浓厚宣传氛围，加大宣传力度。

为使语言文字工作更加规范化，学校从各方面加大宣传力度，努力营造宣传氛围。

1、在班级黑板报上开辟专门的“语言文字角”。学校要求各班利用黑板报阵地，引导学生加强对祖国语言文字的历史和发展过程进行探讨和交流，开展书法展示、美文诵读等活动来表现祖国语言文字的丰富意蕴，激发了学生对祖国语言文字的自豪感。

2、语言文字工作和校园文化建设相结合。班级内的评比栏、板报等用字规范，班级文化建设也体现了语言文字规范化的良好氛围。

3、扎实开展“推普宣传周”活动。

学校都精心规划、科学组织，开展形式灵活多样，内容丰富多彩的活动，提高了“推普宣传周”实效。

(1)提前部署，使“推普周”活动深入人心。学校都会根据活动主题提前制订好“推普周”活动方案，并在全体教师会议上带领教师共同学习，布置各班具体任务。要求班班有行动，人人要参与。



(2) 坚持国旗下讲话。利用周一的升旗仪式，学校要求各班级按顺序要准备好以“推普”为主题的国旗下讲话，让全校学生都积极参与到推普活动中来。

(3) 宣传《语言文字法》，我校组织部分教师向学生家长，散发推普宣传单，推广普通话，宣传语言文字法。

(4) 组织学生开展了“我是小小书法家”专项行动，立足校园，班级组织书法比赛等活动，并将各班的优秀作品全校展示。

(5) 做好一次总结。“推普周”活动结束后，学校会根据本次活动

情况及时进行总结，总结经验，明确不足，为以后的工作提供更好的依据。

“推普周”活动渲染了推普氛围，扩大了推普宣传的影响，得到了全校师生的大力支持，收到了较好的效果。

## 市场化服务人员的工作总结篇八

(二) 交易情况。4天房博会期间，住房成交81套，面积平方米，交易金额万元；车位交易5个，交易面积72平方米，交易金额36万元；商业房交易2宗，交易面积平方米，交易金额48万元。购房意向登记1700余组，其中新都约占70%，成都市区占20%，省内其它地方10%。参展楼盘售房部人气大增，几乎恢复了xx年市场繁荣时期的接待量。展会期间共接待参观、咨询群众万余人次。

### 二、展会特点

(一) 楼盘整体品质较高。本次参展楼盘，如万科双水岸、汉嘉国际社区、东骏湖景湾、港基翰香府、交大香洲半岛、和信水沐天城、交大云堤、天之海天府江南等，都是新都的精

品中高档楼盘，无论是基础配套、周边环境还是小区规划、建筑质量等都可圈可点，是新都房产的形象和代表。

房管局邀请了中国物业管理协会房屋安全鉴定委员会专家自6月8日起，对24个楼盘、万平方米商品房进行安全排查，所有参展楼盘完全达到抗震要求和质量标准，主体结构安全，无隐患。

(三)城市形象规划展成为亮点。本次展会设置了城市规划展厅，以展中展的形式，将新都“北部新城·成都新区”的发展总体规划向市民进行展示，使市民更加了解新都，对新都的未来发展充满信心。规划展受到购房者的高度关注，成为本次房博会亮点之一。

(四)配套活动丰富多彩。房博会期间，为营造氛围、聚集人气，承办单位组织进行了“房博会文艺晚会”、“迎奥运挑战世界冠军乒乓球表演赛”、“发现新都摄影展”、“千名车友自驾购房游”、“省内10城购房游”、“购房抽奖”等丰富多彩的配套活动，促进了人气的提升。

中公积金贷款政策放宽、财政补助、个税优惠以及房管局系列办证优惠政策，直接促使房地产交易量和展会人气的提升。

(六)开发商推出购房优惠。房博会期间，为了吸引购房者，除了政府给予的优惠政策外，各开发企业都推出了一些优惠措施，如购房直接优惠2-3万元，同时有4-8%的返点折扣；有的楼盘还针对灾区购房者推出了特别的优惠措施。

(七)宣传形式多样，媒体广泛参与。本次房博会的宣传采用了多种媒体形式，有电视、报纸、期刊、电台、网络、短信、出租车分动传媒、定点视频、户外单立柱、主干道灯杆道旗、dm单、广场气柱等，几乎涵盖所有的宣传形式，省、市及省内10城主流媒体广泛参与，宣传宽度前所未有。

### 三、几点经验

开展展开发企业座谈会，听取企业意见，安排部署展会筹备工作。开幕式当天，区委、区人大、区政府、区政协领导冒雨出席开幕式，展示了新都区领导班子务实、自信、干练的工作作风，感染了所有参加开幕式的购房群众、工作人员和媒体记者。

(二)充分筹划。本次房博会自4月中旬开始筹划，历时两个月，期间4次召开展开发商座谈会，充分听取意见、建议，展会方案多次修改、完善，最后确定了“北部新城·成都新区·福地新都”的展会主题。在展会各项筹备工作充分准备的同时，加紧优惠政策的拟订，在成都市促进房地产发展的优惠政策出台后，新都区及时跟进，迅速反应，制定了适合本区的优惠政策。

(三)团结协作。房博会的举办涉及宣传部、政府办、房管局、公安局、财政局、城管局、规划局、文体局、供电局等多个部门，各部门在时间紧、任务重的情况下，及时协调，保障了各项工作-的顺利进行。

(四)作风过硬。受地震影响，房博会筹备工作一度停滞，6月初重新启动，短时间内房管局完成了工作方案分配、召开新闻通气会、开发企业再次动员、对外宣传组织、场地协调、灯杆广告安装、各活动方案制定和组织实施等诸多工作，许多工作人员节假日连续工作，每天工作10几个小时，顺利上完成了各项组织工作。

### 四、问题与不足

(一)时间仓促。5月12日下午，作为房博会启动标志的新闻发布会在成都香格里拉大酒店举行。正在进行之中，由于汶川特大地震的突然发生，被迫中止，各项筹备工作也暂时停止。工作重点转为抗震救灾，直至6月初，筹备工作才重新启动，

完全打破了原来的工作部署和节奏，给宣传和组织筹备工作带来了很大的困难。

和购房者信心受挫，5月12日汶川特大地震灾害的发生，使本来冷清的市场雪上加霜，许多售房部可以说门可罗雀，甚至关门大吉。开发商对短时间内召开房博会缺乏信心，致使招商工作进行得十分困难，原来划定的近40个展位只有24个楼盘参展。

(三)协调脱节现象偶有发生。由于缺乏工作经验和因地震对原来工作节奏的影响，承办单位与主办单位之间、区级部门之间以及承办单位与协办单位之间，出现了一些工作脱节现象，导致效率不高、工作质量不高甚至疏漏、错误的偶有发生。

(四)宣传的力度不够。本次房博会，因宣传资金较少，加上目前群众对抗震救灾的关注，宣传的深度和声势还不够。

## 五、下一步工作建议

(一)积极推进城市营销。

城市营销长期以来散、软、少，在区域竞争中处于劣势，成都市民对新都的印象还是乱、差、交通不方便，影响了城市整体形象的提升，房地产销售价格在成都二圈层处于洼地，开发、交易量较小。应积极推进城市营销工作，提升城市形象，塑造城市品牌，使城市价值得到应有的体现。

(二)落实购房各项优惠政策。

在本次房博会上，许多购房者关心优惠政策的落实问题，应尽快拟订可操作的实施细则，树立政府以人为本、诚信高效的良好形象，增强亲和力。

### (三) 加快基础设施配套建设。

新城区基础设施配套和交通道路建设应进一步加快，按照对外公布的进度千方百计推进，言必行，行必果，使新都城市功能进一步增强，新城区人气有较大提升。

本次展会已落下帷幕，4天展会创下多个第一：

1. 全省震后首个房博会；-
2. 新都时隔8年后第一届房博会；
3. 第一次在新城区举办大型展会；
4. 第一次媒体宣传全覆盖；
5. 第一次对商品房展开全面的结构安全排查；
6. 第一次在对在新都购房的业主进行财政补助；

.....□

“北部新城·成都新区·福地新都”城市形象展示暨房产博览会的举办，使开发商、购房者重新树立了信心，迅速恢复了房地产市场销售的人气，为抢得新都经济发展的时间创造了有利条件，效果超过预期，取得了圆满成功。

展会招商工作总结展会工作总结（2） | 返回目录

己就算是一个人像一支队伍一样，也能够对自己的心灵与头脑招兵买马，不抛弃、不放弃！

#### 1、我的后勤—情绪管理

集中注意力，耐下性子做一些最不愿意做的事情，往往就是

当下最应该去做的事情，每一件事情都是最重要的小事。当选择坚持做下去，心灵就能够获得磨练和提升，而如果选择拖延，那么将继续痛苦。在情绪管理这场战役中，最需要的就是克服和战胜的就是自己本身的弱势与惰性。

送相关文书于参展商时，必须先电话通知后，同时在寄发时严格记录下寄送材料的具体内容及快递单号，过后通过网络或电话确认是否收到。在工作过程中，这样的流程或许是繁杂、零碎的，当下往往是枯燥而机械的，如今回想起来才真正明白只有对每一个小事儿做到了面面俱到的了解和掌握，才能在往前走的时候更快一点。

## 2、我的武器—行事

计划、执行、总结“三部曲战役”里，有条理是最关键的。具体落实到比如说，当天工作事项的笔记、零散大小突发情况的记录、到第二天工作日志的归纳排列。有条理可以保证好结果的连贯一致，并且几乎自动地产生，同时能时刻提醒自己做事的优先度、从而确保集中精力在关键点。这便是让我在其中发现工作和学习课堂里专业知识最不同却又最相似的一点，在知识、行事中它们有很多碎片需要自己去填充扩展，从而才能搞清楚自己当下最需要做什么。

而如今5个月下来，翻开自己满满书写的两大本笔记本里罗列出工作事项，以及当下随手写的处理解决问题心得体会已然成为了在流程繁杂与信息繁复的环境属于自己思路框架和知识系统，虽然一点像拼图，需要一点一点来用拼板一块块去凑，但这已然成为自己成长里记录下得最宝贵的轨迹图。

## 3、我的指挥官—上级

一个人在工作上的价值常常是借由他人的认可来体现的，我的第一句认可便是来自于自己的直属上司，一个完美主义者加工作达人，至今令我感恩万分的是她的信任与包容，大胆

的放权并允许我在实践的过程之中，就算不停地摔倒，也都有勇气以自己的方式站起来、一步一脚印的走过这段属于自己一个职场“菜鸟”混乱的第一战。

践的过程中让我深刻体会到，在每犯一个可能避免的错误后，信用程度就在受损；一个在精确度上的错误，抵得上若干天的加班。

除此之外，“严以律己，宽以待人”便是203这个充满着大气度与人格魅力的办公室所另外教会我最珍贵的职场智慧！

#### 4我的同伴们—同事间

定誓言！都有着作为广西人的那份骄傲与担当，就是为了一个目标，做好这一届有我们参与的中国—东盟博览会！而一个团队最核心的是什么？信任、风格还是负责？通过这次的历练，我想应该是一个大家都参与的“目标”。

#### 5、我的胜利—客户

招商招展最直接面对的就是客户，博览会提供给客户的除了一个兼容并蓄、富有生命力的交流平台之外，或许就是服务这一软性设施了。当硬件设施，已经被做到极致之后，在我看来真正能用来当做“武器”去披荆斩棘的就是服务了。而服务的本质又是什么？当我还是在校大学生时就与老师们及挚友讨论过这一问题。专家说：“服务是满足客户需要的一系列特征的总称。”而如今在我看来，服务的本质就是“尊重”即为尊敬与重视！服务人员对客户不卑不亢的尊重！

不因为对方是客户，就将自己的地位放低到尘埃里，卑躬屈膝；也不因为—

自己是举办者，就将自己抬高到天上人间，目空一切，双方

应该是在一个水平线上，以自己的同理心去尊重的服务于客户。从马斯洛需求层次理论来看，人人都有获得尊重的需要，即对力量、权势、名誉、威望的向往，对地位、权利、受人尊重的追求。

记得在临近开展的前几天里，食品包装和加工机械行业的参展企业佛山市禅城区电器有限公司的负责人来到办公室寻求帮助，由于当天晚上办证系统就要关闭，而他们参展团队却刚刚才到达南宁，临时决定变更布展人员，需要立刻更改系统内的数据，当下我就立即在笔记本上记录下他们的需求，同时帮助企业负责人在办公室里利用无线网络更新了办证人员的相关数据，之后及时与办证系统的工作人员沟通，使得客户在当天下午就完成了增补人员办证审核。

谢，之后一定会大力邀请同行参加，因为透过服务让他们看到了博览会的高规格与国际化。

工作、生活，学习、运动，社交、独处……都是在动态中寻求平衡。通过“实战”提升技术能力、深入了解常规业务、业余去钻研专业知识，都要花很多时间，所以必须明确规划来分配有限而宝贵的时间和精力。

和兴趣爱好差不多，所有事情都是做得好、擅长了，才会喜欢上，然后便是持续地正面累加……这样才让工作不仅仅是工作！

展会工作总结范文展会工作总结（3） | 返回目录

会议的各项会展任务已圆满完成,现将本组的有关工作情况总结汇报如下:

(一)会展方案的起草工作。在认真总结对接会展经验的基础上,吸收了相关方面的意见和建议,提出了对接会会展工作总体方案,进行了讨论修改,并逐步落实推进,为大会的整



体筹备工作顺利推进起到了重要的作用。

(二)大会招展工作。根据工作分工，各接受任务单位，主要领导亲自挂帅，积极组织力量，利用各种工作渠道，组织大会招展工作，此项工作，任务重，要求高，难度大，时间跨度长，由于组委会和各单位领导的重视，参与人员负责任的工作，会展组圆满地完成了大会的招展工作。

调整，保持与组委会的总体工作同步；保持与各工作组的工作交流和信息沟通，注意与各方面的工作衔接；会展中心就展馆租用、服务要求、价格优惠幅度等进行了多次磋商，经过多次协调、修改，完成了室外、室内展区的平面布置图和布展示意图，并对展馆的布展提出了统一要求。

本次对接会设室内、室外展厅和会议区。室外展厅4000平方米；室内展厅xx0平方米，设标准展位400个，450个参展单位；特装面积共8200平方米，设序厅及地市特别支持单位，国家创新型试点市展区、投资商展区、开发区县区展区、高校科研院所展区、高新技术项目展区、环保产业产区、人才交流展区及科技兴贸和国际科技合作展区。

会办公室批准，监督中标单位严格设计方案，高质量制作。

(五)组织高校院所参展。高校院所的参展工作关系到整个对接会的项目水平，会展组高度重视驻高校院所的参展动员工作。在整体方案出台后，会展组即与各单位保持密切的联系，保持信息通畅。组织召开了高校院所参与对接会会展工作协调会，讨论有关高校院所参与对接会的会展工作安排，高校院所派代表参加了会议。会议向各单位通报了第六届对接会筹备情况，就有关高校院所参与对接会的初步方案做了说明。与会代表就各自单位的情况对有关参展问题进行了讨论，提出了不少建设性意见，并表示积极参与第六届对接会，充分利用这个平台，做好成果推介，扩大宣传。

工，会展组重点做好现场协调和质量安全监督工作，并根据总体进展情况合理安排加班时间，确保施工质量和进度；10月28日至30日，会展组的中心工作转移到现场管理和服务上，做好人员和展品展件的进出管理，及时协调解决现场出现的各种问题，尽可能满足参展商提出的各种要求，协调好领导巡馆、新闻采访等相关工作；10月30日下午，现场开展撤展，通过精心组织，使整个撤展过程做到文明、安全、有序，圆满完成展会的现场组织管理工作。

(七)做好了组委会及办公室交办的其它工作。参与了会议的协办或特别支持单位的邀请工作；积极参与大会的客商的邀请工作；利用各种渠道进行对接会的宣传，吸引更多的投资商参会，及时与他们保持沟通和联系等。

当然，由于部分参展商频繁改变计划、不遵守统一的时间安排以及信息沟通不及时等原因，展会现场组织工作的整体进度受到了的影响，也增加了额外的工作量，虽然这些问题最终得到了解决，但也值得在下次展览组织时给予重视。

----

## 市场化服务人员的工作总结篇九

回首20xx年的深圳fdk的工作，兴奋与激动的同时，大城市的机遇和挑战给了自己人生未来的很多考虑与思索。此时此刻更多的是难舍，在去与留的抉择面前，自己考虑了很久，留在fdk可以继续以往的工作，做名高级生技员，办公室安逸和清闲的工作，同时可以接受很好的世界级大公司的培训；离开公司，一个新的工作环境，很多事情都是未知。当时，想到了《谁动了我的奶酪》里面的故事，人生只有勇于尝试改变和突破才会更加精彩。因此，我选择了到一个新的工作环境去历练和学习。

从深圳回到襄樊工作，来到了大力集团售后服务部工作，但

是工作的对象，方法确是大有不同。在刚开始的那段时间的确不太适应，但通过领导和帮助与引导，透过同事的关心与照顾，这种不适应的心理很快就消失了。但与心理上较快适应相比，工作方式和方法的适应相对慢一些。像以前的工作，很多事情都很固定和轻松，在工作程序和方法上都比较简单，但是现在要处理的现场实际问题，很多时候不仅棘手而且多是和其他公司或是甲方交流，客户的不满情绪也给工作的顺利进行带来了一些不利的影晌。对于过程和方法是否得当考虑的不够周到与全面也要做充分的考虑和记录，通过时间和现场经验的积累来提高自己的处理问题的能力。在现场问题上也要和客户做充分有效的沟通，防止不愉快的事情发生，使得现场问题能够及时处理的同时，也能维护好客户关系。

新的工作岗位和角色，给予我了很多挑战，同时每一次特殊的服务案例都给予我了一次学习和提升自我的机遇，下面是一个具有代表性的案例报告可以很好的来说明（附页）。

每个现场处理完成以后，我都养成了好的习惯，把每次的工作过程记录下路和现场的调试过程及其问题的处理过程，这样自己的水平提升的很快。技术本身就是一个漫长的积累过程，同时也要不断的学习先进的新技术来武装自己的头脑。由于工作性质的需要，养成良好的个人工作记录习惯，通过漫长的时间积累将来会成为一笔可观的财富。通过近一年的工作和积累，公司的相关产品现在都可以独立处理了，这里面有很多是公司培养促使自己可以尽早的独立，并产生经济效益。

- 1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等；
- 2、业务素质提高不够快速，对新业务知识仍然学习得不够多，不够透彻；
- 3、本职工作与其他同事相比还有差距，创新意识不强。