

最新工作总结心得结语 销售工作总结心得 (通用7篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

工作总结心得结语 销售工作总结心得篇一

大学毕业就来泰盈工作，如今已有两年多了！现在恰逢行业低谷，很多人选择跳槽甚至转行。这使我想起了入行之初的情景，记得参加公司面试的前一天，意大利ac米兰俱乐部传奇球星马尔蒂尼退役了，马尔蒂尼之所以伟大，不仅仅是因为他的足球天赋，还在于他的忠诚和坚持。在转会如家常便饭的足球圈，在ac米兰一家俱乐部一踢就是24年，着实让人敬佩！而同样拥有极高天赋的伊布却被球迷戴上“三姓家奴”的帽子。销售工作流动性大，门槛很低，但是想做好并不容易。泰盈被称作“家庭、学校、军队”刚一进入公司就被她的企业文化深深吸引，那时候就决定要好好坚持下去。虽然大学学的是市场营销，但是真正进入销售实战中才发现要学习的东西还很多。进入房地产行业之后，在工作的过程当中，我发现地产行业所涉及的面是非常的广，很有挑战性。一个积极的心态，是对自我的一个期望和承诺，决定你的人生方向，确定自己的工作目标，正确看待和评价你所拥有的能力。你认为自己是一个什么样的人很重要。

一个有着积极态度的销售人员，相信他每天早晨起床都是面带微笑地对自己说。“今天我心情很好，我很高兴，今天会跟很多客户联系，我相信能给他们解决一些问题或解除他们的疑虑，我会成交的”；“只要我努力，相信今天我一定能成交，我的销售业绩是最棒的”；这就是他对自己的一种肯定。

1. 维护一个老客户比去寻找一个新客户容易。

这里的意思是说，找一个新客户所花的成本相当于让老客户给你介绍七个客户的成本。如果平均在一个新客户上花的时间、精力、电话、广告宣传的费用是100元，那老客户介绍一个新客户来或者是回头客的成本是5元，也就是说在老客户身上花费很少的成本，就能有新的客户来，在老客户上花的钱一般是，逢年过节的卡片和小礼物，请吃饭，平时打电话关心，生日礼物，孩子的礼物等。好的置业顾问往往是成为了客户的朋友（对顾客的家庭，工作，子女，现在面临问题的了解是最好的方法。）

2. 身边的人际关系网络。

人际关系网络是最好的广告之一。一定要扩大我们的交际圈子，我们可以从朋友、家人、邻居、同事、朋友的朋友、老客户的朋友等等开始，你多认识一个人意味着你就多播下了一次种子，说不定那一天就会发芽，开花结果。

3. 面对挑剔的客户我们要保持微笑。

人分三六九等，好人很多，坏人也不少，如果你的客户很挑剔，不愿意配合，你会很难做，很痛苦，甚至影响你的情绪，对你积极的心态造成伤害。（心得体会）如果我们就这样被打倒，那岂不是很不划算。微笑，我们要时刻保持微笑，其实越能搞定挑剔不配合的客户越能让我们有成就感，挑剔客户是让我们先苦后甜，不断强壮的蜜瓜！

4. 学会聆听，把握时机。

我认为一个好的销售人员应该是个好听众，通过聆听来了解客户的各方面信息，不能以貌取人，不应当轻易以自己的经验来判断客户。“一看客户，感觉这客户不会买房”、“这客户太刁，没诚意”，这样导致一些客户流失，应该通过客

户的言行举止来判断他们潜在的想法，从而掌握客户真实信息，把握客户的真实心理，在适当时机一针见血，点中要害，直至成交。

5. 对工作保持长久的热情和积极性。

辛勤的工作造就优秀的员工，我深信着这一点。要保持着认真的工作态度和积极向上的进取心，无论做任何细小的事情都努力做到最好，推销自己的项目首先要充分的熟悉自己的项目，喜爱自己的项目，保持热情，热诚的对待客户。脚踏实地的跟进客户，使不可能变成可能、使可能变成现实，点点滴滴的积累造就优秀的业绩。同时维护好所积累的老客户的关系，他们都对我们认真的工作和热情的态度都抱以充分的肯定，又为我们带来了更多的潜在客户，致使我们的工作成绩能更上一层楼。这应该是我们在销售工作中获得的最大的收获和财富，也是我们最值得骄傲的成绩。

6. 保持良好的心态。

龟兔赛跑的寓言不断地出现。兔子倾向于机会导向，乌龟总是坚持核心竞争力。现实生活中也像龟兔赛跑的结局一样，不断积累核心竞争力的人，最终会赢过追逐机会的人。人生有时像爬山，当你年轻力壮的时候，总是像兔子一样活蹦乱跳，一有机会就想跳槽、抄捷径。一遇挫折就想放弃、休息。人生是需要积累的。有经验的人，像是乌龟一般，懂得匀速徐行的道理，我坚信只要方向正确，方法正确，一步一个脚印，每个脚步都结结实实地踏在前进的道路上，反而可以早点抵达终点。如果领先靠的是机会，运气总有用尽的一天。

这点我觉得丁栋丁经理是我们的榜样，他坚持着一步一个脚印踏踏实实的完成每件事情，他的坚持我们有目共睹，也时刻提醒我们只有良好积极的心态，坚持自己的信念去走向目标！

工作总结心得结语 销售工作总结心得篇二

其实销售并没有什么“绝招”，也没有太多的技巧性的东西可言。人与人交往很难按一种统一的模式去做，每个人的个性都不一样，处理问题的方式也就自然不一样。对于一个刚踏进地产销售行业的新人来说，别人的销售技巧只可供参考，除了学习别人的做法以外，更多的是在每一次与客户打交道的过程中，总结出合适自己的商谈方式、方法，这样你就具有了自己个人独特销售技巧。只要多加留意、多加练习，每个人都可以具备自己独特的销售技巧，有自己的“绝招”。所以说，销售技巧更多的是用心学习、用心体会、用心做事。

一、用心学习

从事房地产销售工作的人员应致力于个人及事业的发展，因为生活只会随着自我改变而改变，唯有不断地学习，才能稳固地立足于这个社会。所以要成为一名顶尖的销售人员，首先必须学习的是如何保持一种积极向上的心态。

二、学习积极的心态

进入房地产行业之后，在工作的过程当中，我发现地产这个行业所涉及的面是非常的广，很有挑战性。一个积极的心态，是对自我的一个期望和承诺，决定你的人生方向，确定自己的工作目标，正确看待和评价你所拥有的能力。你认为自己是一个什么样的人很重要。

一个有着积极态度的销售人员，相信他每天早晨起床都是面带微笑地对自己说。“今天我心情很好，我很高兴，今天会跟很多客户联系，我相信能给他们解决一些问题或解除他们的疑虑，我会成交的”；“只要我努力，相信今天我一定能成交，我的销售业绩是最棒的”；这就是他对自己的一种肯定。

三、培养你的亲和力

所谓亲和力，就是销售人员和客户交流沟通的能力。销售人员的工作性质是直接面对面地与客户打交道，怎样才能更好地与客户沟通，让客户认可你，必须通过规范你的言行举止来实现。

在售房的过程中，语言是沟通的桥梁。对销售人员而言，语言应该是一门应酬与交往的艺术，不仅要注意表情、态度、用词，还要讲究方式和方法，遵守语言礼仪，是顺利达到交往效果的“润滑剂”。

在人际交往中，约有80%以上的信息是借助于举止这种无声的“第二语言”来传达的。行为举止是一种不说话的“语言”，包括人的站姿、坐姿、表情以及身体展示的各种动作。一个眼神、一个表情、一个微小的手势和体态都可以传播出重要的信息。一个人的行为举止反映出他的修养水平、受教育程度和可信任程度。在人际关系中，它是塑造良好个人形象的起点，更重要的是他在体现个人形象的同时，也向外界显示了作为公司整体的文化精神。

工作总结心得结语 销售工作总结心得篇三

- 1、参与学校运动会方阵队的训练和表演。
- 2、负责本届刺绣展的筹备工作。
- 3、参与系团总支学生会换届选举活动。
- 4、负责本学期的收瓶子工作。
- 5、完成本学期的“111计划”和晨跑。
- 6、参与系学生会毕业欢送晚会活动。

7、协助文艺部举办卡拉ok大赛。

8、协助学习部检查和观摩以“明天的我”为题的主题班会。

在本学期的工作中，我部门共负责了两大活动，分别是刺绣展活动和收瓶子工作。

在几次收瓶子工作中，发现大都喜欢用钱代替瓶子，尽管在很大程度上方便了我部门的工作，但这与收瓶子的初衷相悖。在以后收瓶子工作中，将会鼓励大家尽量交瓶子。

回顾本学期我女工部的工作，有喜有忧。对于好的地方我们将继续发扬和保持，不到位的地方我们将加以改进。以求将工作做到最好，相信每一次考验对我部门都是一次工作激励，我们力求做到尽善尽美。

工作总结心得结语 销售工作总结心得篇四

1、3月31日，组织对全区20__年完成的村村通工程113公里进行竣工验收工作。

2、在6月底 牛集镇、魏岗镇、古井镇、十九里镇、淝河五个乡镇镇完成了20__年村村通安保工程路肩硬化、标志牌埋设65公里建设任务。

3、7月底完成了魏岗大街1.3公里、青李路3.0公里的项目监督工作。

4、8月底完成了牛集镇、魏岗镇、古井镇、十九里镇四乡镇标准化农村公路管理站建设任务。

5、8月2日对冯桥等10座桥进行了监督技术交底工作 6、9月底督促完成了20__年34.1公里的村村通工程任务。 7、9月份完成了道改沟桥、何庄桥、冯桥、怀三楼桥、中心沟桥、师

店中心沟桥、无名沟桥的项目的监督工作。

8、10月份完成了险板桥、段后湖桥、柳元桥、鸿雁沟桥梁板的检测工作，共检测梁板30片，完成了冯桥、清桥、柳元桥、闵庄桥的质量监督工作。

9、11月份完成对魏岗大街、青李路、李康路、双杨路的工程质量监测工作。

今年初，根据工作安排，我站主要负责全区100多公里农村公路及17座危桥改造民生工程项目的质量安全监督工作，我站及时制定工作计划，进行目标分解，责任落实到人，使每个人都明确自己的工作职责，从而确保工作顺利开展。

我站要求将工作细化，我们采取“一线”工作法，即：关键工序，要求监督人员现场监督施工单位组织施工，确保关键工序合格。我站要求监督人员平时要掌握所监督项目的每一工序点，以便及时到工地进行监督指导。要求所监督项目巡查不少于6次。我站监督人员的身影经常出现在施工现场中，发现问题及时协调解决并反馈意见。通过质量检查，发现一些累积问题及质量缺陷，及时解决、总结、反馈到施工单位，并要求全面消除。在监督管理工作中严格贯彻现有规范、标准，严格验收制度，将一些质量隐患消除在最后一道工序施工前。始终恪守“温馨交通、微笑服务”这一宗旨，早出晚归，加班加点，连续奋战，在各自的岗位上无私奉献，谱写了一曲爱岗敬业的交通建设之歌。

危桥改造项目是20__年全省的一项民生工程，也是我站监督项目中的薄弱环节，针对这种情况，我站及时调整工作思路，加强业务学习，在不耽误工作的情况下，积极组织全体人员进行学习，不断提升全站人员的业务水平，坚持每周学习不少于3个小时，并要求坚持记学习笔记，纳入到年度考核，针对我站桥梁技术薄弱的状况，我站派技术人员到南京交通职业技术学院学习有关桥梁桩基检测知识，从而确保危桥改造

项目监督工作的顺利开展。

在工作中，全站技术人员拼搏进取、敬业爱岗、服务社会。全站人员坚持原则、任劳任怨，深刻体会到民生工程要以便民惠民为宗旨，面对工程任务重、时间紧、质量标准高，能否高质量完成工程监督任务至关重要，为了不辜负领导重托，施工期间，我站全体人员发扬不怕苦、坚持连续作战、吃苦耐劳的精神，没有节假日，不过星期天，充分贯彻了“一线”工作法的工作方法。每个人都肩负多项工作任务，所以每天都工作十几个小时以上，不言劳苦，凭着一股冲天的干劲和拼劲，圆满完成年初制定的各项工作。

我站工作成绩的取得离不开各级领导的大力支持，离不开各参建单位的通力配合，我们将继续发扬我站的优良传统，戒骄戒躁，使谯城区交通质量监督工作再上一个新的台阶。

- 1、加强学习不断增强自身的业务能力和理论水平。
- 2、分解20__年工作目标，使全站人员目标明确、责任到人。
- 3、做好20__年完成县乡道路建设竣工验收工程质量鉴定工作。
- 4、做好20__年完成危桥改造民生工程工程质量鉴定工作。
- 5、加大对20__年农村公路县乡道路改造工程的监督力度
- 6、加大对20__年农村公路“危桥改造项目的监督力度
- 7、加大对20__年农村公路”通村公路“工程的监督力度
- 8、完成区交通运输局领导安排的其他工作。

工作总结心得结语 销售工作总结心得篇五

摘要：朱熹说过，百学需先立志，有了理想才会有人生的方向，我的理想是丈量世界的长度，也是冲破云霄的高度，成为一名优质的飞行员则是我努力前行的目标。通过在北京航空航天大学飞行学院的两年学习生活，让我懂得了学习“博观而约取，厚积而薄发”的重要性；在学院领导的精神领导下，在老师们的辛勤辅导下，在各位指导的严厉却慈爱的训练下，我已成为即将出国深造的墨尔本第 期学员。按照学院传统，同时也是一种自我反省自我激励的方式，回顾北航难忘岁月，展望墨尔本学习生活，飞行梦想坚定在心，做此总结。

关键词：飞行学员，北航飞院，理想，飞行员

正文：

时光荏苒，不知不觉中踏入北京航空航天大学飞行学院已经两年了。在这两年中，有快乐，有悲伤，也有奋斗的汗水和挫败的辛酸。现在，我已是一名成功排批并即将出国的飞行学员了，北航700多个为理想而奋斗的日日夜夜仍旧历历在目，有敬爱的院领导，也有可爱的指导员，还有我亲爱的同学们。想我应该记录下来，记录下我的北航飞院，记录下我的青春大学，算作是抛砖引玉，希望能够引起你我的共鸣回忆。

还记得高考结束后我收到北京航空航天大学飞行学院的录取通知书时我内心的激动，在为考取了盼望已久的大学和理想的专业高兴的同时也为未来充满信心。父母为我骄傲，周围的亲友也都为我的光明前途而感到高兴，在大家眼中我将会成为一名飞行员，有着让人羡慕的薪水和工作环境，但殊不知成为一名优质飞行员的道路并不简单轻松。飞行员学习的道路如此之长，丝毫不亚于十年寒窗苦读。飞行员的责任如此之重，千百条的生命承担在肩头。但是，我有决心，我会加倍努力做到最好，我有信心，未来的飞行之路会是我的理想的归宿。

来到学校报到,见识到了首都这样的大城市,见识过了北航这样的国内顶尖大学该有的气魄,见识到了师兄穿着制服时的威风凛凛的模样,也认识了很多和我怀有一样梦想的同学们,就这样,带着羡慕和陌生,正式开始我的北航飞院生活。

首先是军训,那十几天的军训,真是让我记忆犹新。从刚刚到达军训的地点开始,我就觉得这次的军训不像以前中学时期军训那么的简单了,就连对内务的要求也提升了好多个档次,被子要叠成豆腐块,枕头要靠着墙放,洗漱用品必须按规律放在盆子里,毛巾要搭在盆沿上.在着装方面,更是让我受不了,那么热的天,要穿上外套,系上武装带,带上帽子,穿着长裤,完全没有以前军训那么的轻松了。军训的日子,是很累的,我们每天早上不到六点就起床,然后开始洗漱,整理内务,紧接着就是跑步,说实话,当时每天还没睡醒就跑去真让我觉得是一件很辛苦的事情,但是,我只能把这些事情当做对我的锻炼,努力去做好。吃完早饭便是训练场上更为辛苦的磨练了,站军姿,队列训练,俯卧撑,跑步等等一系列的训练更是让人喘不过气来。虽然我皮肤都晒黑了不少,脚也磨出泡,还感冒了,但是我也感到很快快乐。军训过程中有苦有甜,在训练中我们增进了同学们之间的感情,锻炼了我们的身体,磨砺了我们的精神思想,因为通过军训,我学会了吃苦耐劳的精神。穿插在军训中的活动也让人难忘。官厅湖长跑,天漠之行,最后的晚会都是充满欢声笑语,给枯燥的军训生活带来亮彩。

回到了学校,最让我兴奋的事莫过于拿到了我第一套学员制服,我迫不及待的穿上衬衣打上领带穿上皮鞋,看着镜子中的自己,对即将到来的学习生活充满了期待。同时有一种莫名的渴望在心里涌起,那就是有一天可以穿上师兄那种的白色衬衣。接下来的学习生活有些平淡,但却很充实。飞行学院的课程安排十分紧密,上课节奏也很快。由于是刚来到一个全新的学习环境,一开始也感觉到有些不适应。经常是一走神就落下了不少内容,然后接下来的内容听起来就有些吃力。不过经过自己的及时调整与适应,基本上可以习惯了这

个课堂的学习速度，保证每堂课都认真听好听足。慢慢也对飞行这个专业有所了解，也开始对各种飞行中的知识充满了兴趣。我很幸运的可以来到飞行学院，接触到我儿时的梦想，就这样，我迈开了我在这条路上的第一步，也信心满满的面对接下来的挑战。

飞行学院与其他大学学院不一样的地方最主要的应该就是严格的纪律半军事化的管理。当然起初我也偶尔会犯一些小错误，比如什么上课迟到和下课散走之类的问题，问题虽小，却是飞行学院的纪律要求中所不允许的。但是由于在之前的学习环境中，对于这些问题的处理都相对宽松，所以在刚来到飞行学院的时候，这小小毛病都不能引起我的重视，总是保佑侥幸心理，认为指导没有发现就不会有事情。这些问题虽小，但影响却十分恶劣，因为侥幸心理会越来越严重，小问题会发展成大毛病，会在将来的学习生活中留下巨大的隐患。同时，自己的一点侥幸心理会影响到周围的其他同学，其他同学看到自己迟到而没有收到处罚也会跟着做，这样一来整个的风气就跨了。但后来在各种思想教育中，我慢慢能去体会了指导所说的慎独的必要性。认识到事情的严重性后，我就开始督促自己自觉的去遵守所有的规章制度，当指导在跟前的时候不能犯错误，指导不在跟前的时候更要精益求精。环境真的可以改变一个人，在飞行学院这个大环境下，我觉得自己一直在成长，一直在不断的完善自我，使自己发挥无尽的正能量。孟子说过，不以规矩，无以成方圆。学院里各种各样的规章制度制约着我们学习生活的方方面面。从前那个有些散漫的我，在这些条条框框下开始慢慢变化并成长。有时也会抱怨这些要求太麻烦，但是当我发现我可以毫不费力的在冬天天还没亮就按时起床，起床很自然的叠好我的被子，可以不用督促就整理好我的内务打扫干净寝室时，我明白了是这一项项的纪律要求让我把这些以前看似不可能的事做到，也就只能在飞行学院当中才能养成这些好的习惯。而且我也相信这些好的习惯虽然很多只是日常中的小事，但却可以让我终身受益。这就是“操千曲而后晓声，观千剑而后识器。”的道理吧。

在北航，学习成为我生活的重心。再来北航前就听说，北航的英语水平要求很高，而雅思则是出国的一张必不可少的通行证。第一次雅思考试，有些盲目也有写紧张，心理准备不充分，所以考试成绩不够理想。所以，我参加了雅思补习班，通过大一暑假在家里的认真备考，我顺利的通过了雅思考试。雅思考试这件事虽然说不上是挫折，但是却给了我一记警钟，还记得丁瑶指导曾在一次班会中给我们说过这样一句话：在大学期间，你有没有真正的去认真学习一次，不要等你毕业了发现自己所有的回忆只有玩，却发现自己根本没有一次真正的去用心学习。通过这次考试，我明白了这个道理，那就是天道酬勤，任何事情只要你努力，就没有不可能。在今后的路上，还有很多考验等着我，我必须更加勤奋更加努力去做做到更好。

如果说蜕变不是时间的积累，而是一刻钟的成熟的话，那么大二开学的重新分班则是我真正蜕变的时刻。我从原本的2班分到了3班。具体来说，我的学习成绩还是可以的，但是因为曾经上课迟到、熄灯后说话等被扣了分，按照学院的计分方法我只能排到三班，原本班级里一部分同学分到了1班，同时很快的排批等待出国，大部分仍旧在2班，而我却落后了，心里的失落和懊悔无法言表，但是我没有沉浸在这种悲观情绪中自暴自弃，而是收拾好心情，做了反省，制定了计划，学习更加努力态度更加积极的开始大二新的学期。

就这样，我已经度过了在飞行学院的大半时光，第四个学期是腾飞的学期，也是我一直所期待的时刻。学期中，我十分幸运的排到了墨尔本第 期，穿上了那渴望已久的白色衬衫，心中更加多了一些淡定。因为我知道从蓝衬到浅蓝衬到白衬，逐渐褪去的不只有颜色，还有自己身上的毛病与稚嫩，逐渐增加的是肩上那份泰山般沉重的责任，这是一个成长的过程，这是一个成熟的标志。

除了上课学习，下课自习之外，课余生活还是很丰富的，因为大学生活最离不开的就是同学，同学们在一起玩游戏看电

影聊天谈未来，还有偶尔和谐的玩笑和激情四射的打打闹闹，犯了错误一起被强化和罚写检讨??这份情谊不必说，大家都懂得。每当我拿起20xx级飞行学院的毕业照的时候，心中就会无限感慨，现在，有些朋友已经在国外了，我也即将出国学习，心中有些酸楚有些不舍有些怀念，但是我相信我们的友情会牵绊在北航飞院，今日的离别也是为了明天更好的相聚，对朋友们道一声，珍重；对北航飞院道一声，珍重。

排批后开了不少会议，也让我对不久后要开始的新生活有一个大概的了解，有些忐忑有些憧憬。经过一段时间的接触，也对我同一批的其他同学也渐渐有所了解，能一起出国一起学习一起克服种种难关也是一种缘分。我相信我们这个人一定可以互帮互助互相督促互相鼓励，一起完成所有的课程，顺利毕业回到国内，为祖国的航空航天事业贡献自己的力量。这样才能不辜负飞行学院对我悉心的培养与教育，“天行健，君子以自强不息。”我必当不辱使命。

临行依依，现在即将离开生活了两年的北航，心中感慨万千，时间总是在不经意间悄然流逝，当初踏入飞行学院时那张充满期待的脸庞还历历在目，如今就要告别这里，还是有很多不舍。这个地方见证了我的成长，见证了我从一个高中生向一个大学生的转变，见证了我从一个大学生向一个飞行学员的转变。这里有太多太多的回忆，或许在许多年后，我还会想念军训时一起流汗的好兄弟，两年来不辞辛苦教导我们的的好指导，传授我们知识的好老师，见证了我们成长的好飞院，给我们提供优良学习环境的好北航。这些回忆，值得我去珍藏一生。“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。”我觉得，我所能做的就是早日成为一名优质的飞行员来回报我的北航我的飞院。

鸿鹄高飞，一举千里。梦想即将起飞，等待我们的.将是一望无际的天空和壮怀激烈的沧海，我已经准备好了，一飞冲天！

20xx-x-x xxx

工作总结心得结语 销售工作总结心得篇六

10000号客户服务中心是中国电信在激烈的市场竞争中着力打造的品牌形象，是化解各种复杂矛盾，持续改进服务质量的重要环节，一方面通过优质服务提升客户满意度，增强客户忠诚度，保持市场存量；另一方面通过与客户的良好沟通向客户推介新产品、新业务，收集市场需求信息，进行客户关系管理，它不仅是差异化服务平台，更是对渠道、对客户经理的营销支撑平台。时光飞逝，转眼间来到10000号客服中心已经有一年多的时间了，在这一年多的磨练中，我欣喜地看到自己的悄然变化，也亲眼目睹随州电信10000号客服中心在坚决执行“用户至上，用心服务”的服务理念中经历的种种改革浪潮。

xx年6月，由于工作的需要，我被调入10000号，由一名机务员变成了一名话务员，成为这个大家庭中的一员。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，明亮的机房、温馨的气氛、陌生的面孔、甜美的声音，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，由于在乡镇时散漫惯了，一下子要改变这种习惯还着实有些不大适应。刚到10000号，首先要从最基本的114查号开始学起，这件工作的难度系数在10000号的各项工作中算是较低的，但是要想真正熟练掌握，也不是件很容易的事情。面对成千上万条单位编码，同一个单位，有着许多不同的名称，一些比较出名的风景区、厂矿企业、培训机构、训练基地在什么地方，隶属于哪个单位，全国23个省的省会、有哪些有名的城市及其区号等等，都需要我花大量的精力来熟读、牢记。一般单位的编码都是有规律的，但也有些是根据人们的习惯说法来进行编码的，这些都没有什么技巧可言，也就需要我去死记硬背。由于当时人员紧张，主任给我的要求是十天上岗，在她满心期盼的背后，我感到沉重的压力，但是有压力才会有动力，为了不辜负大家的希望，我一心用在学习上，每天除了记编码还是记编码，读累了就写，写累了就在微机是敲，把那些特殊的编码单独记

下来，为了将所学的东西记牢，我每天晚上睡觉前都要将白天记下的重点重复温习一遍，早上起床前在心里把容易混淆的相近单位的编码默记一遍。学习过程是枯燥的，我每天在电脑前一坐就是四五个小时，有时候时间看长了，眼睛酸痛流、模糊，就滴点眼睛水继续看。功夫不负有心人，在连续几次的测试中，我都取得了较好的成绩，并顺利上岗。

由于原来114和10000号用的是两个不同的平台，所以平时很少有机会接触到10000平台，对于平台上的一些新业务，新咨询，我都要比别人晚一拍知晓，但这并不能成为我拒绝学习的理由，于是我常常抽闲暇时间将别人打开页面就能看到的東西抄下来，遇到疑惑主动向同仁咨询求教，并且通过做固话障碍报表分析统计的机会，了解10000号平台的各项操作功能及各项处理流程，凭着自己认真的学习态度和对知识的积累，终于在xx年3月份，我成为一名10000号客服代表。都说经历是财富，由于原来在乡镇分局很多工作环节都是亲历亲为，而且直接与用户接触，并且亲自上门给用户安装和维护过宽带，这些经历让我积累了很多经验，使得我在接到用户反映电话或宽带问题时，能够很快地判断出问题的症结之所在，大大缩短了处理时限。每每遇到用户带着满腹埋怨而来，在我的引导下慢慢发现问题并解决问题后，听到用户诚心的谢谢时，莫名的成就感就会涌上心头。

10000号作为电信企业一个与客户不见面的服务窗口的性质，决定了我们的语音、语调运用的好坏将直接影响到与客户的沟通和表达。为此，我通过网上大学和其他渠道，不断来提高自己的语音表达能力和沟通能力，并把它们应用到服务的过程中去。人人都说，微笑着的声音是最甜美、最有感染力的。所以在服务工作中，我都努力做到这一点，让客户在被我服务的过程中得到体贴、关心和快乐。在工作中我始终谨记对待用户要做到态度和藹、语气亲切、耐心体贴、服务到位，并且时刻保持良好的心态，决不把自己的情绪带到工作中去。不过人都是感性的，在平时的工作中，难免会遇到一些难缠的用户，有些甚至会口出污语，他们的态度会给我们的情绪

带来波动。每次遇到这样的客户，我都会暂停几分钟，深呼吸几下，对着镜子看到自己最美丽的微笑时，我的心情也就会平静下来，继续面对新的客户，而不会因为个别用户的蛮横无理而影响到我的心情。通过自己的不断努力，我顺利通过了全国普通话二乙考试并获得证书。

在5月份的新平台割接中，我整月没有休息一天，每天除了上班外，还要利用空余时间了解工程进度，新平台的各项功能如何使用等，以确保在新平台投入使用后能为大家提供指导和帮助。

在省委省政府的领导下，我司积极响应号召，在全公司内部，成立领导小组，自上而下，以支部为单位，全面开展“继续解放思想，坚持改革开放，争当实践科学发展观的排头兵”的学习讨论活动，将解放思想落实到了实处，并将其作为我们具体工作的向导，明晰了前进的方向，也调动了继续开拓进取的积极性。

通过对解放思想的深入学习，本人理解到了解放思想的深刻内涵，它要求我们立足当前，放眼未来，与时俱进，大胆否定旧有的桎梏与束缚，培养创新性思维。思想的学习，旨在促进行动上的进步，以更好地指导实际工作，在实践中继续解放思想，争当实践科学发展观的排头兵。

在客服管理工作中，我们认识到，由于行业的特殊性，客服工作在保险业中，具有极强的模仿性。保险公司间的竞争，不单单是产品的竞争，在更大程度上，是售后服务的竞争。但在资源共享的市场经济中，获取信息的方式和途径日益增多，在这种情况下，当一家保险公司提出了具有创新性和效益性的服务模式，则会在短时间内被同业竞相模仿，最终由领行业之先变成了泛泛之辈，由光彩夺目蜕变成暗淡无光，此时，企业则丧失了核心竞争力，不能称雄市场。

鉴此，我们必须继续解放思想，用科学发展观来武装自己，

通过树立创新性思维，不断地探索，在实践中总结经验，分析形势，坚持创新，不断改革自己，改善服务经营模式。通过提高服务水平，实现服务促营销，为前线营销队伍提供强有力的后盾支持，全面发展公司业绩，提高公司的市场占有率。

客服中心从组建到现在，整整经历了一个春秋，纵观20xx年客服中心全年的工作，基本在按照规划思想执行，努力朝做医院“服务标兵”和“重要营销分支”的目标奋斗，也取得了一定的效果，但是也存在很多问题，包括业务上和内部管理上，比如上半年和下半年的团队气氛明显出现异常情况，现本人从以下几方面重点对20xx年客服中心管理工作不足点做简单的述职。

第一方面：管理者本身不足

要点：威信

- 1) 过于人性化，缺少威信：
- 2) 执行力方面缺少韧性：在制度执行方面；
- 3) 未能与同事达到共鸣效果：同事给予管理上的支持力度不够；
- 5) 自身思想存在不成熟的地方：

【备注】郑重向所有同事道歉，并在20xx年尽最大能力去改正！

第二方面：团队成员的不足

- 1) 上进需求欲望不足：日常自身学习不足等；

2) 自身综合素质要求不高，自由、散漫：

3) 大局观不强、小团体利益作祟：

4) 自身工作目标性不强：

5) 主管能动性欠缺：

6) 缺少总结分析能力：

第三方面□20xx年管理目标：将客服中心打造为一支高效、和谐、有战斗力的队伍！

2) 加强制度执行力度：

3) 用人管理方面：借用原蒙牛集团牛根生董事长的用人制度：

有德有才，坚决重用；有得无才，培养使用；

有才无德，限制录用；无才无德，坚决不用；

诚信待人，认真做事。

郑重声明：

2) 如果任何一个同事觉得管理者日常管理工作不得体，可以直接向院领导反应，甚至可以提出弹劾，我绝无任何意见！

3) 就工作上需要资源，本人会尽可能的向医院申请，来满足团队工作的需要。

理赔工作在保险业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关保险公司自身的经济效益和发展，也影响到保险职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在理赔管理中，本着各自的工作

岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司‘精’‘细’‘微’管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在理赔数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使理赔管理工作，达到了上级公司的要求。

理赔工作中我们坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则，狠抓理赔和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。坚持双人查勘，双人定损，限时赔付，不断提高服务质量；坚持24小时值班制度，积极参与“三个中心”建设，进一步提高了服务水平；加大了考核力度；积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们狠抓理赔管理，加快理赔速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压理赔水分，实现有效降赔，较好的完成了各项理赔指标。

保险市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在保险市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把理赔服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务；能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

流火的七月，屡屡攀升的气温，象征着我们人保公司的各项

工作水平，正在发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的人保事业蒸蒸日上，公司大而富强。

在省委省政府的领导下，我司积极响应号召，在全公司内部，成立领导小组，自上而下，以支部为单位，全面开展“继续解放思想，坚持改革开放，争当实践科学发展观的排头兵”的学习讨论活动，将解放思想落实到了实处，并将其作为我们具体工作的向导，明晰了前进的方向，也调动了继续开拓进取的积极性。

通过对解放思想的深入学习，本人理解到了解放思想的深刻内涵，它要求我们立足当前，放眼未来，与时俱进，大胆否定旧有的桎梏与束缚，培养创新性思维。思想的学习，旨在促进行动上的进步，以更好地指导实际工作，在实践中继续解放思想，争当实践科学发展观的排头兵。

在客服管理工作中，我们认识到，由于行业的特殊性，客服工作在保险业中，具有极强的模仿性。保险公司间的竞争，不单单是产品的竞争，在更大程度上，是售后服务的竞争。但在资源共享的市场经济中，获取信息的方式和途径日益增多，在这种情况下，当一家保险公司提出了具有创新性和效益性的服务模式，则会在短时间内被同业竞相模仿，最终由领行业之先变成了泛泛之辈，由光彩夺目蜕变成暗淡无光，此时，企业则丧失了核心竞争力，不能称雄市场。

鉴此，我们必须继续解放思想，用科学发展观来武装自己，通过树立创新性思维，不断地探索，在实践中总结经验，分析形势，坚持创新，不断改革自己，改善服务经营模式。通过提高服务水平，实现服务促营销，为前线营销队伍提供强有力的后盾支持，全面发展公司业绩，提高公司的市场占有率。

工作总结心得结语 销售工作总结心得篇七

1、学生的作业：书写认真，批改及时，作业的设计科学、合理，体现了层次。

2、教师的备课：我们组采用集体备课的形式，达到了资源共享。

3、教师的课堂：中年教师给青年教师起到了很好的表率作用，调动了所有教师的积极性。

4、听课方面：本组教师认真听课，认真学习，促进了自身业务能力的提高。

5、其它方面：我们时时以一个好教师的标准：爱岗、敬业、奉献、无悔来要求自己，来对待自己的工作。

1、如何上好课

2、解读教材

3、如何使用身边的教学设备

4、如何使用教材

5、如何转化后进生

6、如何复习

总而言之，我们的工作塌实有效的。本期我们组的优生率为，及格率为。

本期我担任的是五年级语文、思品、地方课程、校本课程的教学工作和五年级三班的教育工作。在上级领导的关怀下，

在教务处的指导下，已圆满画上了句号。

现将本期工作作如下小结：

针对本班学生的特点基础差，我对症下药坚持课课过关，单元小结，期末巩固的原则，来教会学生学习。

经过一期的训练我发现书写、排版的情况喜人，学生自觉、独立学习的能力也得到了很好的锻炼，学生完成作业的情况良好。

我发现本班学生学习起来很盲目，为此，在阅读方法方面我做了一些尝试，效果明显。

1、把握教育的规律、从基础入手

2、联系生活来思考

3、灵活对待

总之，在本期的工作中我是兢兢业业的，是一丝不苟的，我班上的成绩已从原来的优生率23%，上升到43%；及格率从原来的93%上升到95%。对于学生我是全身心的付出，捧着一颗心来不带半根草去。