

# 口头工作总结的(实用5篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。什么样的总结才是有效的呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 口头工作总结的篇一

\*\*年的工作已接近尾声，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础。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。

1、主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

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。

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

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。

\*\*年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

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。

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。

## 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。

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。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，\*\*年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

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。

2、保证“两鸿”满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，

为\*\*年开门红奠定基础, 以进一步提升公司服务品质, 增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作, 营造良好的学习氛围, 组织培训与自我学习相结合, 建立体系化的培训教程, 鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之, 客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本, 以加强柜面服务质量考核为重点, 以人员管理办法为后盾, 以教育训练为基础, 积极推进柜面职场标准化建设, 不断创新服务方式, 建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制, 提高客户满意度, 提升柜面运营能力, 防范经营风险, 树立中国人寿热情、真诚的服务形象, 使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

客户服务工作是一项长期的工作, 如何在激烈的服务竞争中处于不败之地, 真正把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”, 并非一个人一朝一夕能够完成的, 而是公司每一个部门整体的工作, 人人都是公司客户服务链的一个关键环节, 我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来, 全员服务, 营造良好的服务氛围, 国寿“1+n”服务需要我们每一个客户服务人员去全面诠释, 良好的客户关系需要我们每一个国寿员工去共同增进, 客户的满意度与国寿品牌知名度及形象的提升将是我们每一个国寿人的责任与骄傲!

记得有一位实战培训专家曾说过, “简单的事情重复做, 你就是专家; 重复的事情快乐做, 你就是赢家”。客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作, 我部将要求所辖人员在平凡的工作中, 不断提高服务意识, 营造全员为客户服务的氛围, 将简单的工作做成不简单的事, 达到客户、公司、自我的三赢。

## 口头工作总结的篇二

xx年度，我的主要工作是：对新入厂员工办理报名手续；对公司采购物资发票进行价格审核、登记电子台帐；配合做招标方面的一些工作。虽然工作事务繁多，原先两个人的工作量现在由我一个人在做，但我一直没有任何抱怨，只是一如既往的认真把工作做细做！

### （1）员工报名方面：

今年正式办理进厂手续（手续齐全并交过报名费）的新员工有x人，人数上超过以往任何一年，在报名手续上我也进行了进一步的规与完善，员工的个人信息和家庭资料都登记的相对齐全，便于企业对他们个人资料的查询与管理。

### （2）票据审核登记方面：

在对公司采购物资发票进行审核方面，今年从我手中经过审核、登记的发票不含税金额共计xx元，其中配件x元；染料助剂x元；原料x元。其中配件审计项目最为烦杂，达到一万多项。对于在审核过程中发现的一些价格不合理现象，我都及时与采购员取得联系，采取退票补差价等措施及时整改，避免了可能对公司带来的损失。

### （3）招标方面：

今年成功地对清洁绒辊、擦车布、特殊规格纸箱、清洗润滑剂等进行了招标定点；收集了多家印刷品生产厂家的相关资料，为今年下半年印刷品的招标提供信息；对我厂使用的皮辊进行摸底调查，虽然我厂使用的皮辊价格偏高，但车间里反映已经习惯使用这些皮辊，不愿意调换其它单位的皮辊，由于担心影响车间生产，所以没有继续调查下去。配合黄建忠做其它物资的招标工作，做招标资料的收集整理工作。

总之在日常工作中经常了解市场信息，并及时与采购员沟通，功夫不负有心人□xx年度的整体采购价格有了大幅度的下降。

在过去的一年中，由于工作经验的欠缺，我在实践中暴露出了一些问题，虽然因此碰了不少壁。

一是政治理论水平有待提高。

二是工作中不够大胆，处事不够干脆利落，需要进一步提高自己的工作能力。

三是工作中遇到的实际问题没有做到及时地跟主要领导汇报、沟通。

今后的工作中，我将继续坚持自己一贯以来“宽以待人，严以律己”的工作格言，不断加强个人修养，自觉加强学习，努力提高工作能力与水平，扬长避短，发奋工作，以适应新形势下对本职工作的要求。

## 口头工作总结的篇三

时间流逝岁月如梭\*\*已悄然走过。

1、原辅料的取样存放工作我严格按照公司管理要求做到不漏取不少取。学习各种原辅料的物理化学性质合理存放。

2、样品检验检验工作是一项精细的检验过程。“细节决定成败”在试验的过程中我本着严谨的工作态度做每一项试验。目前我已掌握了所有原辅料的检验方法及步骤。这要感谢我的师傅及我的同事们是你们教会我了这些。

3、数据处理在记录数据时我本着“务实求真”的原则对每一个实验数据进行记录、总结以及上报。做到无误报、谎报。

1、态度决定一切工作时一定要一丝不苟仔细认真。不能老是出错有必要时检测一下自己的工作结果以确定自己的工作万无一失。工作之余还要经常总结工作教训不断提高工作效率并从中总结工作经验。虽然工作中我会犯一些错误受到领导的批评但是我并不认为这是一件可耻的事因为我认为这些错误和批评可以让我在以后的工作中避免类似错误而且可以让我在工作中更快的成长起来。在和同事工作的这段时间里他们严谨、认真的工作作风给我留下了深刻的印象我也从他们身上学到了很多自己缺少的东西。

2、勤于思考岗位的日常工作比较繁琐而且几天下来比较枯燥这就需要我们一定要勤于思考改进工作方法提高工作效率减少工作时间。

3、不断学习要不断的丰富自己的专业知识和专业技能这会是我的工作更加得心应手。

一个人要在自己的职位上有所作为就必须要对职位的专业知识熟知并在不断的学习中拓宽自己的知识面。我就像一张白纸刚进公司纸上一个字没有到现在纸上工整的写满了字迹。离开学校单位是我的第二课堂。学无止境工作是另一种学习方式。经过几个月在化验室的学习现在我已达到了正式员工的工作水平。

2、在于别人打交道中由于个性原因不够主动。为了以后能更完美的完成工作我会主动和领导以及同事多沟通交流。希望通过交谈从他们那学到在课本上学不到的知识。

自从走出校门之后踏入这个历史舞台首先让我感觉到这个社会很陌生不管是在工作上还是在人际关系上对于我这个刚出茅庐的人来说什么都是困难经过这几个月的洗礼真的让我成长了不少。

## 口头工作总结的篇四

一：加强管理，严明纪律，安全生产。

“安全为天”、“安全大于一切”、“安全是职工最好的福利”等，公司安全理念在我们班组职工心中时常在回响。在日常工作中，我时刻牢牢绷紧安全这根弦，在班前会上讲安全，班中查安全，班后总结安全。带领大家严格遵守岗位安全操作规程，严格遵守停岗位制度；配合发车间作好危险品的安全生产工作；加强设备巡视，把事故消灭于萌芽状态；认真执行交接班程序，手交手，口，双人交接后签字才能离开。

二、加强学习，认清形势，适应节能减排工作新要求。

在日常工作中，我们十分注意职工的节能减排思想意识的教育工作。利用班前后会、周二周五学习会等，挤出时间，学习公司会议、车间文件精神，学习理论知识，学习岗位操作技能，努力提高大家节能减排觉悟，理论文化水平，及业务操作技能。及时组织职工学习，准确熟练地掌握操作流程，较好的完成了生产任务。

三、搞好班组民主管理和队伍建设。

在我们班组，民主管理是一直以来养成的好习惯。无论是工资奖金分配、工休假的安排，还是先进职工的评选，我们全部按照公司、车间的要求，做到公平、公正、公开。还在班组成员中广泛开展提合理化建议、开展创先争优、讲评互评等活动，极大地提高了职工的工作积极性、主观能动性，在我们班组形成了一股党员干部带头，人人争先进，个个当模范，一心为工作的良好氛围。

四、认真总结不足，提高工作责任心。

加强自我修炼，提高自身素质，努力打造一支高效精干的班

组队伍，是我一贯坚持的工作方法。然而，由于我们的生产人工操作的环节较多，在具体的操作中，存在着一些不确定的威胁因素。

上半年，我们班组出现了一起质量事故和安全责任事故。而在安全责任事故中，作为带班长的我确是此次事故的直接操作者。在具体的工作中，事故让我警醒，并让我再次深刻的体会到，在安全操作中，不仅要时刻在思想上绷紧安全弦，更要时时刻刻的落实到每一步的操作中去的安全生产真理。

在今后的工作中，我一定积极参加安全学习，努力提高自身素质，高标准，严要求，提高自己的安全意识，为班组成员树立一个安全的工作形象。这样才能带领大家精心打造一支高效精干、纪律严明、作风过硬的班组队伍。把安全理念渗透到职工的日常工作中，以安全文化引导职工思想，规范职工行为。

下半年，我将带领全体成员，克服以往工作的不足，更加努力地工作，确保安全生产，为公司整体工作做出自己应有的贡献。

## 口头工作总结的篇五

20xx年的生活已接近尾声，春节触手可及，迎接我们的是新年、新气象，值此之际，我有必要对我的工作和学习做一个总结，即自我反省，对再出的问题要正确分析并准时改正，同时也要对明年的工作和学习有所展望，有一个初步的规划。

20xx年3月1日我进了一家叫曼彩尼的服装有限公司，连机台都不熟悉的我站在考官面前，却一点也不紧急，“您做过几年服装”考官问，我面带微笑的回答到“1年吧”由于厂是新开的，所以没有现场考试，就这样，我用一个善意的谎言通过了面试，明天就可以上班了，我被分到缝纫二组，刚开头没事做，组长让我熟识一下平车，我说“我不会”他说“你

不是做过吧”？我说我不那样讲我进得来吗？组长笑了笑也没说什么，开头教我穿线，放底线，踩直线，这都是最基本的，组长教过一遍我就用废布反复练习，他还夸我学东西很快，有时候我还会去试试其他机台，学懂就问身边的同事，公司还有组织员工学习《弟子规》、《美好人生讲座》、

《传承中国文化》这些让我很喜爱这份工作，这个环境，后面越来越忙了，还接了一个18万的单，外发了9万，我们自己做了9万，做这个大单的时候，组长开头教我四线锁边，刚开头我一天才做八九十件，不加班的状况下八点就下班了，由于是计件的，也有人加到九点，到九点的时候整个车间都没人了，办公室里还有人没下班，有时候我就一个人加到十点，到十点的时候，保安就来叫我说办公室里的人要下班了，要关门了，我才关机台下班，有一天中午我没有吃饭也没有午休，从上午八点始终连班至下午六点，其次天就感觉实在太累了，那样身体受不了，就这样渐渐的100件、200件、300件、400件，最终可以达到一天500件，做了差不多两个月，也快做完了，那两个月的其次个月我的月薪是3700元，但是也瘦了好几斤，感谢组长和组检对我的照看。

的完成了一个又一个任务，老师也是那么的和气可亲，平易近人，这些都让我甚为感动。

在老师的耐烦指导下，让一个对电脑一窍不通的我妥当的完成了高新考试，还学会了五笔打字，还成了老师的助教，来五齐让我看到了盼望。由于以前的我成天都是无所事事，除了上班、吃饭、睡觉，对于将来一片渺茫，也就是没有思想的那种，自从到了五齐学习，老师就开头教我做方案，画思维导图，做ppt学习我们的核心竞争力，从那天起我每天都有不同的收获，从那天起，我知道了我要爱学习，我要勤劳，我懂得了善解人意（不埋怨）敬重他人，对人礼貌，这些我都知道了，知道了没用，理解了也没用，好想去实践一下，妈妈看到我在学习的时候就说你学习就不用去上班了，吃住我全包，从小她对我的学习就特别严格，生病了还要去上课，我的家人包括我的亲戚都特别支持我学习，爷爷、奶奶打电

话还说“好好学习，考试要考100分，过年回来我给你做好吃的，笑的’不亦乐乎！好快乐啊！这都需要我的努力，我的坚持，要做一个有结果的人，笑到最终才是赢家。在这短短的几个月里老师还带我去参观厦门高校的陈嘉庚纪念馆，人类学博物馆，带我去厦门高校聘请老师，让我们去五星级酒店听张利教授的讲座，我想假如不是在吾齐学习，或许这一辈子也不会有这样的机会，这些都让我受宠若惊，吾齐的训练是美好的训练，我得到了许多熬炼的机会，由于我比较有时间，所以每次出去发传单都少有了我，回想起我在吾齐的点点滴滴的确是有了不少的收获，长了许多见识，我看到了自己在成长，感谢吾齐，感谢老师。在这里我预祝吾齐全部的师生新春开心，笑口常开，祝愿大家过一个快乐祥和的春节！