

珠宝店年中活动方案 珠宝店活动方案(模板8篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效率，因此，让我们写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

年度工作总结篇一

20--年，在市分行领导及部门负责人的正确指导与帮助下，我始终坚持学习，坚持党的路线方针政策和国家的法律、法规以及农业银行内部的各项规章制度，能以一银行员工行为守则严格要求自己，刻苦钻研业务，熟练掌握本岗位的管理办法和操作规程。现将一年来的主要工作汇报如下：

1、思想政治学习方面

实事求是，坚持原则，遵纪守法，没有出现违纪违规行为。特别是通过前一阶段保持党员先进性教育活动开展以来，通过学习《读本》，学习使自己在思想政治水平方面有了更进一步的提高。撰写个人心得体会2篇，撰写分析整改材料1篇，并按照大家提出的在写作方面多下功夫，以提高写作水平等3条意见，制订了整改措施。

2、认真完成本职工作及领导交办的各项工作任务。

1)、加强对文件的收发与管理。首先加强对来文的登记与管理。20--年，全行共收到省分行行政及党委来文1000多份，地直机关来文170多份，各县支行来文150多份。每份文件都能及时送领导传阅，然后按领导的批示再分送到各个部室办

理，让上级行的精神迅速传达下去，基本杜绝了公文处理上的积压、延时、误事等现象的发生。其次，认真核登规范了内部发文。2011年全行共发文500多份，每份文件都经过认真登记编号。第三，每年年底，每个部室处理完毕的文件，都要分门别类，妥善保管，为以后装订档案做好准备。

2)、认真做好电子公文传输工作。自从2011年11月份电子公文系统开通到各县以来，所有的文件都要从公文系统传输，因为对于县支行操作人员来说，这毕竟是一门新技术，每天既要收发省分行来文及本行发文，又要及时解决各县支行在传输过程中出现的问题，由于文件发送及时，周报被省分行“信息情况”采用27期，“---分行信息”采用3期，“---分行简报”采用2期，发送的“---分行保持党员先进性教育活动简报”27期，被省分行采用6期，信息采用率排名全省农行前列。

3)、促进档案管理与达标。根据《档案法》和《档案管理条例》，紧密结合《中国银行各类档案归档范围及保管期限的规定(试行)》以及《---省〈归档文件整理规则〉实施细则》和一级档案管理标准，今年共装订档案1312件，其中：永久104件、长期674件、短期544件，所有档案从收集、整理、分类、编号、装订、打印目录都由我一人完成。既为机关节省费用4000多元，又使机关的档案管理从收集、保管、检索、利用等各个方面得到了进一步加强和完善。在今年10月份省分行组织的全省档案管理工作检查及12月份当地档案部门工作中，我行档案工作得到了检查组的充分肯定，使档案管理工作基本实现了制度化和规范化，为提高档案管理的自身价值和促进全行系统的档案管理达标升级工作起到了积极的促进作用。止年末，全行10个单位有9个单位的文书档案达标，其中：3个单位达到“省一级”、3个单位达到“省二级”、2个单位达到“省三级”、1个单位达到“县(市)一级”。

4)、积极配合办公室主任、副主任抓好全行日常事务性工作，积极协助办公室领导筹办各类会议和来人接待、上下沟通、

内外联系工作，做到了各类事项安排合理有序，为保持市分行机关正常工作，尽到了自己的责任。

3、存在问题及打算

一是理论功底不够扎实，尤其是马列主义理论水平较低，分析问题不透彻，独自解决问题的能力较差。

二是对金融业务知识学习不够，专业知识欠缺。

三是写作水平较低，对文稿起草还需进一步提高。

四是深入基层较少，尤其对档案管理工作指导不够。

今后，我将进一步加强学习，努力克服工作中存在的不足与缺点，不断提高自身政治素质、学识水平及工作能力，尽职尽责，圆满完成各项工作任务，为农业银行的快速发展做出自己的贡献。

年度工作总结篇二

又到了做年终工作总结的时候了，这也意味着今年的工作到这里也已经结束了。在自己开始新一年的工作之前，回顾了一下自己的这一年，心中充满了对这一年的感慨。在今年的工作中，自己收获了很多，可以说是利用好了这一年的时间让自己在工作中得到成长的。新的一年的工作很快的就要开始了，在这之前我想为今年的工作做一个总结，对这一年的工作情况进行一个反思，在新一年的工作中就能够寻找到更多进步的机会。

一、工作表现

今年我的工作态度是非常的好的，每天的工作我都是很用心的去完成的，在完成工作的过程中也能够做到仔细，在完成

之后也会多检查几遍，确保不会出现问题。我每天都用一个好的状态去面对一整天的工作，对待工作不会有消极的情绪，但就算有我也不会让自己的情绪影响到工作，也能够很快的调整好自己的情绪。在这一年的工作中我出现的错误是比较的少的，很少是会因为粗心而出现错误的。虽然自己的这个好习惯能够让我少犯一些错误，但是确实是会让我多花一些时间的，之后应该要去提高自己的工作速度。

二、工作收获

今年在工作中是学到了很多新的技能的，对我来说是有了很大的帮助的，至少让我在工作中遇到的困难减少了很多，能够更加顺利的去完成自己的工作。在这一年自己是进步了非常多的，不管是工作能力还是其它方面都有了很大的进步，这也是归功于自己这一年的用心和努力的。我认为自己付出了努力就一定会有收获的，同时工作中有一个好的状态也是能够帮助自己学到东西，在工作中取得进步的。

三、不足之处

这一年自己还是有很多的缺点的，完成工作的速度是比较的慢的，同时自己也还是有很多的工作是没有做好的。其实很多的工作是有更好的处理方法的，但是当时自己确实是没有想到的，所以之后还是要多去学习一些新的方法，在有需要的时候就能够用上了。这样自己就能够更好的去完成工作了，也能够在这每一年都取得进步。

新的一年马上就到了，同时新一年的工作也要开始了，在新的一年里自己要努力的去减少自己身上的一些不足，让自己能够有更好的工作能力，把工作完成得更加优秀，我相信自己在新的一年里是一定能够取得进步的。

年度工作总结篇三

20-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、在制度建设方面，进一步完善相关管理制度

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。

20-年-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-人参加，合格-人，持证率达-%。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。

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“-”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。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合20-年的工作如何进行改进做如下安排：

(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，20-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“—”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20—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，营建良好的学习氛围，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—保险热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起—保险品牌载体的重任。

年度工作总结篇四

时光荏苒，不知不觉间，来到上海稳利达电气有限公司已经有近三个月了。作为一个应届毕业生，曾经很担心不知该怎么与人共处，该如何做好工作;但是公司宽松融洽的工作氛围、

团结向上的企业文化，让我很快完成了从学生到职员转变。现将这几个月工作和学习情况总结如下：

一：工作收获

初来公司我是一个没有稳压器销售经验和业务知识销售助理，仅凭对销售工作的热情，一切从零开始。在领导和同事的耐心指导和帮助下，使我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也熟悉了公司和部门的整个操作流程。

1、工欲善其事，必先利其器——销售工作感悟

首先要培养自己的硬实力——对产品知识的掌握。在我进公司的第一天，汤经理就给了我公司的宣传册和产品使用说明书。虽然大学读的专业是物理，但是我所掌握的知识与稳压器的专业知识还是有一定的差距。通过三天的产品知识自学后，汤经理专门的给我讲解了公司产品的分类、原理和适用的市场方向。在接待客户的同时，我也听李经理介绍我们的展厅产品，接着来到了生产车间，从生产流程中矽钢片的裁剪，拼装，双玻璃丝包线的缠绕，抛光，真空浸期烘干，到组装流程中连线，控制板，断路器，继电器，采样变压器，滤波器，相序保护器的学习。吴丹丹还给我讲了具体稳压器的工作原理。其次要培养自己的软实力——与客户沟通的能力。客户回访是第一步。第一次打电话声音都是斗的，不知道怎样变被动为主动，将绳子抓在自己的手中。经过20天的时间，我做了近四百个老客户的回访。在回访中学习到了要静下心来去听客户在线那边的反应，遇到了什么问题，是否有新设备的需求。有很多客户希望我们的技术工程师能对到设备现场进行维护。去现场拜访客户是培养客户沟通能力的第二步。第一次是汤经理带我去天河汽车配件有限公司。现场测量了相电压和输入电流以及负载的情况。接着我们还去了老客户那里考察了现场情况，分析，并制定相应的稳压器参数，确保能够满足客户需求。

最后要培养自己的综合实力——建立自己的客户群。产品销售部肩负的是公司全部产品的销售，责任重大、任务艰巨。只有销售团队拿下订单，公司才可以有效的运作。怎样建立自己的客户群呢，李经理给了我工博会中得来的客户信息，给了我待开发行业与客户。于是我开始了第二轮的打电话。工博会上的客户打完电话，寄了三份资料，有一个回话的。于是再开始做第二份资料给这个客户，要不断的给客户新的信息，让客户对稳利达更有印象，对我这个销售人员更有印象。待开发行业与客户是重头戏，也是最难打开的市场。对于这些大企业，我目前采用的方法是在网上搜索资料，先预习客户的企业信息，然后进行电话询问，可是大部分的电话都吃了闭门羹。其原因之一是我对自己公司的产品与现场配置的不能对号入座，原因之二是我对我们同行业的企业不了解。

2、路漫漫其修远兮，吾将上下而求索——助理工作感悟

a□报价表的制作：起初接触到稳利达报价，很多内容都是固定的，但是还有一部分是需要填写的。在产品名称、产品型号、输入/输出电压、电流、是常规的还是非标的、报价表上业务员的个人信息、公司的基本信息以及报价表的排版等，这些都需要特别注意。在做完报价表后要先给业务员看，业务员审核后才能给客户发电子邮件或传真，最后还要及时打电话向客户确认是否收到信息，及时跟踪客户的动态。

b□合同的签订：工业品买卖合同规定有十八条。其中产品的型号、规格，产品的适量标准，供方对质量负责的条件及期限，付款期限及方式，产品的主要性能指标是要特别注意的。合同制做好后要再三检查，确认无误后才能打印出来找领导签字，回传，电话确认。

c□系统软件中的工作：首先学会了在oa上做合同评审单，然后在管家婆上下销售订单接着引销售订单。若是非标的需要下在oa上下生产任务单。最后要在oa上申请发票寄给客户。

助理工作中，感谢领导及同事教会了以上的工作技能。

二、工作不足

- 1、对产品专业知识没有深层次的理解，从而导致在接到客户电话时，不知道该从何问起。
- 2、工作缺乏激情，在被客户打击后，对打电话有恐惧的心里。
- 3、做事的效率还需要尽快的提高。
- 4、不会做长久的计划。
- 5、在与客户沟通过程中过分的依赖和相信客户。
- 6、业务能力尚且不足。

三、工作计划

- 1、尽快建立起自己的客户群体。

(1)、通过定时进行客户回访，来建立回访客户群。(2)、通过大客户开发，来建立重要客户群。(3)、通过客户的同等交换，来建立朋友客户群。加强与客户的沟通联系，多想办法，建立起良好的合作关系。

- 2、不断总结自身的工作，改进自身的工作方法，加强工作中所涉及到的专业知识的学习，及时了解客户的生产运作情况和竞争对手的情况，发现问题及时处理。

- 4、做好助理工作，及时归档。

四、工作建议

- 1、建议公司生产的所有产品制定详细的资料(配图片)，一方面可以对竞争品牌的所有详细资料进行记载，以完善资料，另一方面可方便销售人员在向客人介绍产品时更清楚和肯定的向客人介绍自己产品的各种优势等，使得客人更加相信我们的专业水平。

2、建议定期进行部门间的交流。

以上是我对这80天的工作体会和工作展望。在即将到来的一年，我会尽自己所掌握的技能，继续努力，虚心学习，能为稳利达创造经济效益，能得到客户的满意，能得到公司领导的肯定，是我的奋斗目标。

年度工作总结篇五

加入--已经一个月了，在财务部这个年轻活力的团队里，我学习了很多专业知识和实践，基本熟悉了自己工作的流程，领悟了一些工作的技巧和原则。当然学习时间之短，深知自己的不足与工作经验的不够，在接下来的时间里我将用高度的工作热情和良好的工作态度让我迎接更多新的挑战。

一、工作回顾

1. 基本了解税务工作的时间计划，如：每月10日之前提醒去抄税，每月15日前申报国地税申报表；每月及时认证抵扣增值税专用发票(20日之前必须做好准备工作)；进口增值税发票要及时取得拿去国税对碰；每月5日之前完成统计局报表等。
2. 基本了解自己工作的流程，如：去地税---需带齐资料，每月合同印花税的计提等。
3. 在--等同事的帮助下编制了--的国税纳税申报表，并申报纳税。
4. 准备了sap电算化去--备案的准备工作。
5. 多次地税---及进行营业税等税种的申报。
6. 在--的指导下完成了部分统计局报表。

7. 在--的指导下完成3月印花税的计提，并打印凭证。
8. 参与了解了企业所得税免税的申请工作，如取得--年供应商产品检验报告等。
9. 涉税资料的整理归档。

二、工作中存在的问题及改进方法

- 1、对sap系统应用不够熟练，但基本懂得查找凭证、报表及做凭证打印等。以后利用业余时间多学习。
- 2、对sap里面数据敏感度不够，凭证业务处理理解不深。应在业余时间多看以前期凭证。
- 3、对国税纳税申报中的进项税数据来源理解不够，因为涉及到系统调账及差异调整等。应多问--及其它同事，加强学习。
- 4、极少数购货增值税发票取得较晚，可能会快到抵扣期限。应多提醒自己注意及其它同事注意。

三、下一阶段工作计划

- 1、--月份地税申报工作。
- 2、海关进口增值税的对碰及认证工作。
- 3、印花税的计提与申报。
- 4、---及营业税等税种的申报。
- 5、增值税发票抵扣联的及时认证工作。
- 6、运输发票的认证工作。

7、统计局报表的填制。

8、房产登记的变更及房产税的补缴。