

# 最新前厅每周工作总结 一周工作总结报告 (模板5篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。相信许多人会觉得总结很难写？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。

## 前厅每周工作总结篇一

### 一、工作的总体感受

最宝贵的东西。每天一工作，好像就不能停下来，总是有那么多人来开票，有时还排了好长的队，这时就会出现一些抱怨，一些情绪，一些错误。这也是最能考验自己情绪的时候，总是提醒自己一个一个来，一步一步来，少出错误，旁边同事的工作也给了自己支持，我们是在一起完成工作，不是自己一个人。刚开始，由于不熟练和对一些商品的不了解，自己工作的速度很慢，有时还手忙脚乱。经过一周的工作，对电脑的一些操作和对商品一些信息的了解逐渐加深，工作的效率也有了一定的提高。为了能迅速熟练掌握相关技巧就得多开一些票，多遇到一些问题，既然在开票速度方面比较慢，只能延长自己坐在那里的开票时间：来早一些，中午不休息，人少的时候尽量揽给自己开等。一周的工作没有想象中的枯燥乏味，每天都会遇到新的问题，要向同事请教问题，当然也会给自己带来思考。

### 二、工作环境的感受

对于公司的工作环境，自己还是满意的，虽然没有宽敞明亮的办公场所，没有一排排整齐的办公用具，但是宽松的工作

氛围让自己感到舒畅，这也是自己最想要得到的，能够发挥出自己的能力。刚来的第一天，热心的小乔帮我引见了公司的一些领导，他们让我有一种亲切感，都给了我一些鼓励，希望以后能从他们的身上得到一些指点，对工作的，对人生的。开票处的同事待我非常热心，工作中遇到的一些问题，他们都耐心的帮我解答，有时出现错误，他们就会鼓励我：慢慢来，别急！熟练了就好了。有时工作紧张，我们总能找到轻松的话题让气氛变得轻松起来，让我们的距离越来越近。赛格电子市场每天的顾客流量非常大，开票处每天要面对各式各样不同性格，不同情绪的商户来开票，自己的情绪也会随着他们的情绪而波动，人来人往，使得工作环境又显得有点紧张。

### 三、 工作岗位的认识

目前，自己所在的工作岗位是票银中心普通票开票处的开票员，每天为商户代开他们客户所需要的普通发票。岗位最需要的是耐心和细心，能够处理好自己的情绪，能够在重复的工作中调整自己。对于系统的操作要熟练，对一些产品信息要有一定的了解，不断提高服务效率和服务质量。开票处每天面对这么多的商户，也是整个电子市场直接面向商户的窗口之一，开票处的服务质量关系到商户对整个电子市场服务质量的总体评价，所以，作为一名开票员，自己的服务态度、服务效率与电子市场整体形象息息相关。

### 四、 对工作的观察

通过一周的开票工作，根据自己的观察，导致开票工作效率低的最直接原因是，商户递呈给开票处的资料填写不规范，同种产品不同的商户所填写的资料信息不同，填写的资料信息模糊不清等。虽然我们开票处对商户都有告知这些问题，但是这些问题还是存在，导致出现错误，降低出票效率，降低服务质量。不断加强与商户的沟通与交流是解决这类问题的有效方法，也是提高服务质量，提高商户满意度的重要途

径。

## 五、 自己的工作定位

既然在开票处工作，就应该把自己的本职工作做好，尽快熟练开票操作技能，熟悉解决一些票据问题的流程，提高工作效率，在工作中端正自己的工作态度，保持热情。利用服务在第一线的机会，培养自己细心、耐心的心理素质，促进与不同商户之间沟通能力的提高。

## 六、 自己在工作中的不足

一周的工作，也发现了自身的一些问题：打字速度慢，；有时工作中出现走神，导致错误出现；人多时，有时还是出现了情绪急躁等。在以后的工作中自己将针对这些问题不断改进，多与同事交流，多向同事请教，多与客户沟通，减少和杜绝一些问题的发生。

## 七、 接下来的工作打算

经过一周的工作实践，自己慢慢的熟悉和适应了普通票开票处的工作，但还需提高服务效率。提高开票的操作效率，降低出错率，纠正工作过程的出现的急躁情绪是接下来工作中自己需要改进的。与同事进行深入交流，不断学习和总结工作中经验。

## 八、 对赛格电子市场市场部的总体了解

市场部作为赛格电子市场分公司的主体，是赛格电子市场的运行中枢，主要负责对赛格电子市场的现场管理、消防安全、环境卫生、消费者维权、配套服务、零星资源收入管理等管理工作。市场部是保持赛格电子市场分公司正常运转的核心部门，市场部的工作质量，关系到分公司的运行质量，也是直接关系到分公司业绩的重要部门。对于市场的现场管理，

安全是市场部每天都要重视的工作，不管是主要的安管人员，还是市场部其他人员都有责任维护市场的安全。对于市场部的一些岗位的工作如：物流中心、投诉办、电工班、内勤组、楼层经理等自己还未深入了解，在以后的工作中将慢慢熟悉。

七、赛格电子市场分公司总体观察。

## 前厅每周工作总结篇二

时光匆匆，我们已结束了学期的第十五周，虽然异常忙碌而充实的日子过去了，担任值周教师的这一个星期，我感触颇深，在进取参与到工作中的同时，我收获了很多。现将总结如下：

### 一、学习方面

体验了一周的值周生生活，有一句话能够表达我此刻的心境：累并欢乐着。我毫不掩饰值周这项工作真的很累，不仅仅是身体上的疲惫，同时心里也承受着巨大的压力。在这周里，全体师生还是坚持一如既往以良好的精神面貌学习，工作，生活。学校各项工作井然有序。周一、午时进行六一节目筛选，并举行全体教师例会。周二，实施并落实会议工作。周三，召开本周工作推进会，午时进行六一汇演第一次彩排。周四、午时进行六一汇演第二次彩排。周五、上午正式六一汇演演出。在一周的每一天里，从早上七点开始了我一天的值日工作，早读的秩序忙而不乱，教师们都能按时进班辅导。在上午的四节课里，每一位教师都在〔 〕认真的给孩子们上好每节课。中午教师们都能早早的到校进班辅导学生，午时的课堂还帮忙孩子们辅导节目，教学秩序井然有序。

### 二、记律卫生方面

1、上周的重要工作之一路队纪律。小学生放学站好路队，能够极大提高过马路的安全性，同时代表的也是一个学校的形

象。经过检查上周前两天的路队中高年级各方面不太好，在学校站队时，队伍不整齐，有的班级学生没下来完，教师就带着出校门口，走时也没背古诗或唱歌，学生乱说话打闹，并且个别教师没有护送学生过马路。经过周三的推进会加以强调，后几天的路队得以很大的改观，放学站队及时整齐，呼号响亮，两位教师一前一后，护送学生并过马路。表现比较好的是一二年级。

2、学校卫生较以前有很大改善，大部分教室卫生整洁，给人以舒心的感觉。

3、本周礼仪队负责人张丽娜教师每一天七点之前到校，负责学生站好礼仪队。

### 三、午托方面

本周每一天中午我坚持在学校留守督促并检查孩子们。

### 四、学校活动

统计学籍是上周全体班主任一项艰巨的任务，可是班主任教师们牺牲了自我午休、晚下班还有把工作带回家的大部分时间，把这项工作圆满的完成了。上周又是一年一度的六一儿童节，为庆祝儿童节，每年学校的六一文艺汇演已成为学校重要活动之一。所以在上上周刚刚结束的家长开放日活动之后的六天里，要排练一场精彩的六一演出对于全体师生的难度是不言而喻的。可是我们的教师做到了，在六天时间里，从选节目—排节目—节目成型—准备服装道具，无一不都是教师们的心血。尤其是一年级教师，要求学生全员参与，尽管不是专业的但排出来的节目能够给专业的媲美，孩子们每一个动作，每一个表情，反反复复的演练都让我由衷的敬佩。我们的教师是全才！在此，我代表学校向组织“六一”节目的教师，参加表演的同学，加班加点为节目排练的教师道一声：您们辛苦了！

生活给了我们出彩的机会，那就让我们一起来享受吧！

本周亮点一：申小非教师的敬业精神值得我们学习。还有一周就要生了，她仍然坚守自我的岗位，不论是家长开放日的精彩讲课，还是六一儿童节配合班主任的工作，还有学校分给她的任何一项工作，她都能认真而负责的完成，从不以自我的身体不便而打退堂鼓。

亮点二：周二，四二班的一名学生放学很晚都没回家，家长很着急打电话问教师，四二班的李雪霞教师、廖邦燕教师接到电话立刻帮忙找孩子，视他人孩子为自我的孩子一样，最终孩子找到才放心。廖教师还经常牺牲中午不休息时间帮忙后进生辅导功课。

亮点三：赵艳丽教师是一位温柔大方，和蔼勤快的教师。在上周一，由于她的搭班教师请假了，为了完成统计学籍这项工作，她在学校工作到晚上九点多才回家。在准备六一节目的过程中，有多少次中午不休息帮孩子做道具，跟着视频不计其数的学动作，目的在于让孩子能够演好节目。这种忘我的精神值得我们学习。

亮点四：崔惠玲教师性格爽朗，干劲十足，是位热心肠的好教师。每每见到崔教师，总是给我们留下永远都有使不完的劲一样。在上周里，崔教师的嗓子哑了，是为孩子们的排练喊哑了，可是她从不叫苦叫累，每当问起：“老崔，你咋这么有劲呀，不会歇一会吗”她总是满面笑容仍然有劲的说：“没事没事，为了咱们的孩子不能歇呀。简单的不能歇这三个字体现了多少崔教师的心血呀！乐意帮忙同事更是崔教师热心肠的表现，上周四给孩子们拿服装，音乐教师们都在忙着彩排节目，崔教师主动帮他们把衣服带来还帮他们付了钱，这样的同事关系处的多和谐呀！还有在周五放学了，崔教师并没有忙着回家休息，又和她班刘冰霞教师去中医院看望他们班生病的学生。崔教师，你真能干！我打心里佩服你！

亮点五：张金霞教师、刘艳红教师是本周最为忙碌又是负担最重的，不仅仅要帮忙学校各班辅导节目，还要每人自我排练一个节目。仅仅几天想排好一个既要发挥音乐教师的水平又要比别人更出彩的节目是多么不容易呀！两位教师利用好每个空档时间教学生一遍又一遍的排练，张教师本身身体还不舒服一连几天都是找时间打吊针，嗓子哑了又哑。刘教师只要一有时间就去个班辅导节目，十分热心。功夫不负有心人，周五的演出十分成功。

亮点六：英语组的教师负责节目主持人的工作，周二午时的节目单一确定出来，三位教师分工合作，回家写串词，周三中午牺牲休息时间一遍又一遍的辅导主持人，没有耽误午时的彩排。

亮点七：周云霞教师为了让所有孩子都有节目，都能登上舞台，自我排练不一样的的节目去适应不一样的孩子。这就给了我们每个孩子出彩的机会，培养了他们的自信！

亮点八：一二班的舞蹈《我最棒》、二一班的舞蹈《西班牙斗牛士》四二班的《小品》三二班的舞蹈《猜调》相信都给我们留下了很深的印象，这和教师的辛苦排练是分不开的。

总之，精彩还有很多，时间有限，不在那里一一分享了。过去的一周里我们每位教师都有着不一样的精彩，但愿这样的精彩时刻都在上演！同时，在上周里也有不尽人意的地方，比如课间安全个别教师不到位，路队安全个别教师不以重视，卫生保洁养不成良好的习惯。这些问题望教师们加强教育。

最终以四句话结束我的总结：安全提醒我们时刻注意预防，卫生提醒我们时刻注意保洁，职责提醒我们时刻注意履行，师德提醒我们时刻注意操守！

## 前厅每周工作总结篇三

新学期第一周工作在全校老师、同学们的紧张忙碌中顺利结束了。由于开学前学校行政班子、全体教师做了大量、充分的准备工作，从8月30日(星期一)学生到校第一天起，按周计划布置的各项工作得到有序推进，为本学期的起步工作奠定了良好基础。9月1日(星期三)正式上课。同学们能够很快从假期状态回复到学习状态中，全校师生的工作学习显得乐观而充满生机。现在总结一下上周的值周情况：

### 一、做得比较好的地方

1、班级管理方面：开学第一周，各班都能按照学校的统一要求，加强了学生的系列常规教育，从进出楼梯、做操站位到进上下学交接等方面都做了统一要求和训练。尤其是班主任老师下班及时，班级管理在开学第一天就很快进入正规，全校秩序有条不紊。特别是刚从幼儿园升入一年级的同学，在很短的时间内很快地适应了新环境的小学校园的生活。

2、卫生方面：8月31日上午，全校进行了全面的、彻底的大扫除，以崭新的面貌迎接新的一个学期。由于各部门卫生观念强、督促检查到位，各班真正做到了窗明地净、一尘不染。各班学生都把集体荣誉放在首位，每天的室内外卫生清扫得非常干净，校园内公共场地的卫生干净整洁，很少发现纸屑杂物，这是同学们环境意识增强的表现，也是全校师生和学校清洁工辛勤工作的结果。

3、纪律方面：早读午读的纪律比较好，各个班级的大多数学生早上、下午一进到教室在班干部的组织下都能够自主有序地认真进行早读和午读，自觉看书、读书，下班老师下班及时，有的老师甚至提前20分以上到班组织学生早读。同学们都能以饱满的精神参加升旗仪式、队形训练和做广播操，列队整齐，队礼也比较规范。校园里秩序井然，学习氛围浓厚，各班上课时的课堂纪律都比较好，绝大部分同学都能认真的



听老师讲课。

4、放学路队方面：开学第一周由于一年级新生没有及时办理到接送卡。学校没有执行上下学交接制度。所以上午和下午放学时，显得有点混乱，放学回家的学生和来学校接孩子的家长由于人数太多，导致校门走道出现拥挤现象。但是一年级新生在班主任老师的教育和带领下，中午和下午的放学都能按时排着整齐的队伍到指定的地点集合，等待与家长的交接。

同学们在这周有许多闪光点，例如：有些同学在楼道和操场看见地上有纸屑，便主动的捡到垃圾桶内，在此提出表扬。请同学们想一想，如果我们每个人都弯腰捡一片纸，那就是一千多张纸，我们每个人看见纸屑就捡，那么，我们的学校就会变得干干净净，希望同学们能像捡纸片的同学学习。

## 二、今后需要改进的方面

1、早上中午进校礼仪需要改善。有少数二年级以上的同学进校园时没有佩戴红领巾，很多同学进出校门没有主动向值周老师问好。还有的同学进校门匆匆忙忙，虽然有向老师问好，但是敬队礼姿势、动作不够规范。个别二年级以上的学生没有穿校服到学校。

2、课间活动时同学们在走廊和楼梯上奔跑、追逐打闹的现象比较严重(特别是二楼走廊所在的部分班级)，同时还有发现不少同学上下楼梯不靠右走的。同学们，跑是一项有益的健康运动，但是如果在走廊或楼梯上奔跑，就容易出现事故，希望同学们注意安全，做一个文明的好孩子。

3、低年级学生在操场上玩耍时有用小石粒丢人的现象，还发现有高年级同学有往楼下丢东西的情况，存在着安全隐患，希望改正。

4、校园保洁工作保持不够好：教学楼楼梯、走廊和校园的其他地方偶尔会发现食品包装纸袋或果皮纸屑等杂物。校园地面的整洁不但要来自时常打扫，更要来自善于保持。希望有随地丢垃圾这种不良行为习惯的同学及时改正过来。倒垃圾的同学也要细心点，不要让果皮纸屑等垃圾随风飘扬。让我们一起来做勤劳的小蜜蜂，用我们的双手去换来劳动的蜜甜干净整洁的校园环境。

5、第一周上早读课迟到的同学比较多，尤其是上课的第一天。问明情况，同学们都说起晚了。同学们，良好的开端是成功的一半，让我们一起克服困难，为了我们的明天，坚持早起早睡吧。

6、中午一些同学很早就来学校，很多同学一点钟左右就到校，个别同学甚至十二点半左右就到了。早到的同学由于教室没有开门，他们只能呆在教室门外的走廊或校园的凳子上等候。这时候，同学们就会聚在一起说话，有的甚至大声喧哗，在校园或教学楼的走廊上奔跑、追逐打闹，既打扰了在校老师的午休，又违反了学校纪律。希望同学们以后中午不要那么早来学校，尽量在一点二十分之后才到学校。各班教室门一般都是在一点半左右才开的。

同学们，开学以后，我们的校园变得更热闹更加美丽了，校园里没有了你们就缺少了生机和活力。但是另一方面，在学校生活中，我们也要注意保持校园环境卫生和注意安全，自觉做到：垃圾不落地，上下楼梯靠右走。下课时，做到轻声慢步不喧哗；放学时，听从老师的指挥，排好路队，按学校指定的路道走出校门，不能抢时间跑出校门。一路到家，不在路上逗留玩耍。

## 前厅每周工作总结篇四

上周工作内容：

## 1□35kv变电站进展情况：

- 2、对三个井筒进行了全面的防爆检查，对查出的问题进行了整改处理。
- 3、对两个项目部提升运输系统的钢丝绳、销轴、钩头、吊桶、托辊进行了检查，并要求项目部对制动系统进行了调整。
- 4、将机电完好标准、失爆判定、机电奖罚制度、质量标准化标准等资料下发到各项目部进行学习。
- 5、对钢丝绳检测仪进行了软件系统升级。
- 6、对回风斜井井下排水设备检修维护。
- 7、处理配电室保护器、互感器故障。
- 8、针对矿内经常停电且送电恢复时间长的问题，结合矿内实际，制定了停送电工作流程及注意事项。
- 9、到明业参加警示教育后，写了观后感，与安监科对项目部进行了安全教育培训，增强了全员的安全意识。
- 10、组织各科室和探水队利用公司的旧水管安装了380米供水管路、水泵、线路并投入运行。
- 11、进行了“机电、运输质量标准化”对标打分。
- 12、完成了灾防计划的二次修定。

## 未完成的任务及原因：

- 1、供水管路只安装到了临建办公区，下一步需观察水源水量、管路焊接、计划高扬程水泵，条件满足就继续安装供水管路。

2、因项目部制动系统配件不到位，人员不足，主副井提升系统密封件更换还未完成。

存在问题：

项目部绞车司机、配电室、空压机房人员短缺，发生停电不能及时切断负荷，不能保证在规定时间内恢复送电，部分电钳工、绞车司机无证上岗且业务不熟练，存在重大安全隐患。下周计划：

- 1、与安监配合督促项目部配齐岗位人员，对无证的电钳工、绞车司机进行培训办证。
- 2、条件允许继续安装供水管路，预计安装450米。
- 3、继续做好回风斜井水泵检修维护。
- 4、加大力度做好机电防爆检查、提升运输系统检查。
- 5、完善机电运输安全质量标准化打分考核资料。
- 6、与供电部门加强沟通协调，进行供电系统大检查，避免或减少我矿无计划停电时间。
- 7、配合探水队做好探水工作的设备安全、供电安全。
- 8、加强机电人员提升系统知识的培训学习。
- 9、加强特殊工种手指口述的练习。
- 10、主副井提升系统密封件更换
- 11、加强雨季三防检查，并完善内业资料。
- 12、参加矿内各部门组织的安全活动。

- 13、对照检查标准，完善各项资料，做好迎检工作。
- 14、加强设备管理，重新落实包机责任制。
- 15、收集机电、运输事故案例，对全员进行培训教育。
- 16、加大隐患排查处理和处罚，机电隐患7.5%并不可怕，可怕的是发现不了隐患，所以机电科要进一步加大隐患排查处理与整改落实的力度。

## 前厅每周工作总结篇五

作为导购客服来说，最好要热情、活变。一个优秀的客服懂得如何接待好客户，同时还能引导消费者进行附带消费今天本站小编给大家为您整理了淘宝客服工作一周总结报告，希望对大家有所帮助。

这一个月来，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”，而感触最多的是越是简单的事情想要把它做好就越是不容易。

在上个月的工作总结中，针对自身存在的问题即：工作中注意接电话时情绪的控制，这一不足我在本月的工作里对自己不能解决的或存有分歧的问题会和同事一起探讨、分析，并及时的回复用户，时刻提醒自己微笑服务，虽然与上个月相比有了一定的进步，但与一名合格的客服代表的要求相比我还要继续不断的努力。

通过一个月的努力，现就总体工作的完成情况做以下总结：  
一是理论学习方面。自公司开展深入学习实践科学发展观活动以来，我积极参与公司党支部组织的各项学习活动，认真钻研xx大xx届三中全会以及全国“两会”会议精神，除参加支部组织的集体学习外，在业余时间通过网络、报纸、学习文本等资料进行了系统的学习，作为一名党员通过学习对党

的基本理论基本知识有了很大的提高;二是主题实践活动方面。

除了完成日常的理论学习和工作外,我充分发挥党员的模范带头作用,积极参加公司组织的深入学习实践科学发展观主题实践活动;三是代理工作方面。通过学习以及两个月的锻炼,我对值班班长的日常工作方面理顺了思路,针对客服班长日常工作如接班日志的正确填写与处理、工作联系单和投诉单的记录、报送、回访等一系列后续工作方面能够独立的完成。明白了作为客服班长需要具备的业务素养和应急能力,除了完全的责任心和处理事务的能力,还要有对事物敏锐的判断能力。

以上是自己对九月工作的总结,虽然经过努力无论是在业务能力方面还是在思想道德方面都有了较大的提高,但是仍有存在许多的缺点和不足。总的归纳为:

二是工作创新能力不够,在很多时候主动性差,没有钻研细究;

三是工作中存在急躁情绪、急于求成的情况,从而影响到自身情绪波动过大。

因此在下一步的工作中,要加以克服和改进。我们都将不断地学习,更加的认真地做好自己份内的事,继续坚持活到老,学到老,用学习的心态来支撑自己。

九月份我担任的是客服专员的工作,在这个岗位上在经理和同事们的帮助下,我更深层次地学到了很多。

(1)学会了忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝,是一种美德,需要包容和理解客户。客户的性格不同,人生观、世界观、价值观也不同,因此我理解为客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2)学会了换位思考，红星是中间人，是老娘舅，我们在考虑自己利益的同时也要为客户着想，为厂家着想。这样是维护客户、留住商家，提升红星最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考还可以平衡工作情绪，提升自身素质。

(3)学会了不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应本站客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。尤其在我们红星，信誉是根本，公司规定在接到客户投诉问题后，要在24小时之内回复顾客，72小时给出顾客满意的处理方案。这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(4)学会了勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

但与此同时，也存在许多不足

(1)还需要训练全方位的语言表达能力。我这里说的语言表达能力不是与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中等这些基本攻，而是要用词恰当，谦恭自信，积极很多时候我们无法为顾客争取到她想要的，但是依然可以从言语中体现我们的诚意。

(2)还需要丰富行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户

服务人员要有很丰富的行业知识和经验。我还需要向商家，向有经验的前辈，向书本不断学习。

一个月来,我以微笑服务为己任,以顾客满意为宗旨,立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。现对自己九月的工作总结如下:

## 一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员,我深刻体会到理论学习不仅是任务,而且是一种责任,更是一种境界。我坚持勤奋学习,努力提高业务水平,强化思维能力,注重用理论联系实际,用实践来锻炼自己。为公司全面信息化的成功上线贡献了自己的微薄之力。

## 二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员,我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事,每当遇到繁杂琐事,总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时,能毫无怨言地放弃休息时间,坚决服从公司的安排,全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时,自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握,只有这样才能更好的回答顾客的询问,才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中,我严格按照“顾客至上,服务第一”的工作思路,对顾客提出的咨询,做到详细的解答;对顾客反映的问题,自己能解决的就积极、稳妥的给予解决,对自己不能解决的问题,积极向上级如实反映,争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否,做到登记详细,天天查阅,发现问题及时解决,有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对九月工作的总结,但自己深知还存在一些不足之处。



一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。

二是工作创新不够。

三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。

在下步工作中，要加以克服和改进。