

最新餐厅经理个人工作总结(大全7篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？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。

餐厅经理个人工作总结篇一

本人__，__某酒店总经理兼__大酒店总经理，在__董事长及集团总部的领导下，率领两酒店全体员工完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和__效益。现就20__年度的工作汇报如下：

一、确立酒店的经营计划发展规划及经营方针，制定酒店的经营管理目标，并指挥实施

____某酒店自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定20__年度发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的，20__年基本确定某酒店以中餐、西餐、客房三大营业点为重点，辅以会所、泳池等配套设施，加强营销，细化服务，提高出品，从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

20__年度某酒店原计划收入为__万元，实际收入为__万元，完成率为__%。剔除中餐收入影响，某酒店计划收入为__元，实际收入为__元，完成率为__%。其中西餐计划收入为__万元，实际收入为__万元，完成率为__%，客房计划收入为__万元，实际完成__万元，完成率为__%。

为推动住房，带动消费，某酒店在经营方面主要采取以下措施保证经营持续增长：

1、对住房客人增设了免费的游泳项目，对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动，以此激励商务公司的订房并对新开业的游泳池起宣传推广作用。

2、针对6月下旬的住房预售低，实行对散客和商务住房赠送早餐，对旅行社调低周末价来吸引住客。

3、把西餐厅定位成至高观景的中高档西餐厅，细化服务，加强出品。抓住五一黄金周契机，自5月1日起，对西餐厅再一次调价，将自助餐午餐价格上调至__元/位，同时新推出下午茶项目。

4、某酒店经营未达目标，主要原因为中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情形极不容乐观，在__公司决策下，于9月11日宣布停业。意味着某酒店摆脱中餐束缚，轻装上阵，扭亏目标指日可待。

5、指导制定策划中西方节日活动，实现创收高峰。

为使酒店的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

酒店成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，某酒店各项岗位程序及流程已制定。酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础，酒店管理层自20__年年

初开始，即对酒店整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

在目标考核方面，一方面按照已出台的考核实施办法进行考核，另一方面每月每季度召开上月/季度工作总结会，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

市场的变化与酒店的发展息息相关，某酒店正是基于此紧扣市场脉搏，及时提出各阶段工作重点：

一月份制定20__年商务散客、长包房、会议团房、旅行社团散房价格及合约版本。

二月份策划情人节活动及推广工作，加强财务管理，制定仓库管理制度，实行总机与服务中心分开管理。

三月根据季度转变调整__大厅a□b区优惠政策，减少赠送，完善c区的服务功能。狠抓营销工作，落实酒店营销计划，做好或销任务分配。制定西餐厅的工作流程及奖罚制度。制定__会员卡章程。

四月完善酒店部门岗位职责修订，起草酒店各部门工作程序，开展游泳池的开业筹备工作，完成对西餐厅天台的布置。组织营销人员进行钻石卡、优惠卡的销售，策划母亲节活动。

五月编制新菜牌，做好季节菜的转换，改变中餐c区服务功能推出行政套餐，加强对游泳池的销售工作，对客房浴室渗水维修，西餐厅包房天花、墙纸发霉维修，中西厨地面修补，中餐空调尘网清洗。完成__大厦东外墙户外喷绘广告的制作。策划六一儿童节的优惠活动。

六月重组中餐人员编制，续聘优秀营销人员，开展端午节、儿童节应节活动，调整西餐厅暑期出品，完成酒店宣传册的

订印。

七月份酒店为节约成本，实行部分物资自购，中餐增加新菜式的推广，西餐推出精选下午茶、夏日倾情饮品。客房增加可售卖毛巾，对客房一次性用品进行颜色区分。开始对客房的渗水维修。

八月对酒店电梯喷画进行更换，对中央空调及锅炉进行水处理、清洗，重新订制客房一次性用品。九月根据中餐经营情况及时停止了中餐营业，并围绕中餐停业做好员工遣散、供货商物资退货及资产盘点工作。同时西餐厅开展了以登高赏月为主题的中秋活动，取得了良好效果。

十月做好十一黄金周的接待工作，同时由于高交会的举行，及时调整了房价，提高了营业收入。为节能降耗，制定秋冬季节中央空调开放时间。

十一月完成酒店部分制服的更换工作，同时对客房风机盘管进行清洗，同时为改善员工住宿，将员工宿舍由__搬至__，取消了员工班车。

十二月进行了办公室搬迁，同时以圣诞节为重点，对酒店进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

四、负责中层以上管理人员的培养和使用，督导酒店的培训工作

酒店中层管理人员为酒店的中坚力量，培养酒店自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。

培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、

满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度。员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。为此，某酒店在20__年度开展了大量的培训工 作，要求各部门每月制订培训计划，以第二季度为例，累计培训时间为242.5小时，其中四月份为101.5小时，五月份为67.5小时，六月份为73.5小时。部门平均培训课程在6节/月，人均月平均培训课时约8小时，接近优秀企业培训课时指数的中上水平。

酒店初步建立了统一的培训师制度，人力资源部加强了对基础培训师的能力指导训练，集中组织了“培训技能实践课程”和一些基础的管理知识和专业知识课程。加大培训考试的力度，组织编制西餐、前厅、管家、财务收银等部门各岗位试卷共12份。为将来实行各岗位转正、调职、晋升等考核打下基础。

1、设立总经理信箱，建立起员工与总经理沟通的渠道。总经理信箱设立以来，某酒店全年共接到了以下几方面的共投诉12件(见下图)：针对员工提及的工服问题，当即要求管家部订制工程部夏天制服。

针对对个别部门、员工的投诉及员工申诉，酒店立即开展调查，及时清理不合格人员。

针对员工普遍反映伙食差、上下班不方便等意见，某酒店采取了以下措施：

首先，及时调整了员工宿舍，将员工宿舍由车程半小时到达的__搬至__工业区，目前员工上下班只需步行十分钟，不受班车时间限制，员工休息得到了充分保障，获得员工充分肯定。

其次，员工伙食也是较为突出的一个问题。原承包给__餐厅，为追求利润最大化，该餐厅提供给员工的大多为售卖区剩余积压的食物，不仅味道差，甚至出现变质食物，员工普遍反映吃不饱、吃不好，工作情绪受影响，也是员工流失率高的原因之一。为改变此状况，某酒店领导层经商议，决定在26楼办公区自行开办员工餐，自12月6日开餐以来，由于食物干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。

再次，针对今年以来深圳市特区对劳动法的执法力度的不断加强，某酒店加强了员工用工手续和劳动合同的管理，并按照相关法规给每个员工购买社会保险。这样虽然会造成工资成本的小幅度提高，但对于提高员工归属感、避免潜在的法律风险也起到了不可估量的作用。

通过以上措施的实施，可以看到某酒店的人员流动率在12月份达到了最低，仅为4%。并逐渐建立了一条快捷有效的员工与总经理沟通的渠道。

2、根据已有条件尽可能开展员工文化活动，分部门组织员工至大梅沙、梧桐山活动、召开员工茶话会等，增强企业凝聚力。每月召开员工生日会，以大家庭的形式为当月生日员工庆贺，给予诚心的祝福，增强员工的归属感。

3、定期编制出版酒店内刊，按月更新员工宣传橱窗，建立酒店与员工沟通的桥梁。

餐厅经理个人工作总结篇二

投资经理是风险投资行业的主力军，因此投资经理做好工作总结有重要的意义。下面是本站小编整理的一些关于投资经理个人工作总结，供您参考。

xx年，在新城区管委会的正确领导下，在投资公司领导班子

和职工的关心、支持下，通过个人认真学习，扎实工作，全面履行了自己的职责和义务，较好地完成了所分管的工作和管委会交给的招投标任务。在理论水平、工作经验等方面都有了一定的提高。现述职如下：

一、理论学习和思想作风建设情况

真正做到为人民服务，就需要不断学习，用政治理论来武装自己的头脑，树立正确的人生观、价值观和世界观。

在过去的一年里，我坚持学习政治理论和党的方针政策，学习党的xx届五中、六中全会精神，认真领会党的一系列方针政策，结合自己的思想实际，力求在实践上下功夫。始终把实践“三个代表”作为学习的最终目标。我深切地体会到，作为一名新城区的建设者，按照新城区“团结、实干、拼搏、向上”的方针，作好自己的本职工作，做到“以事业统一思想，以发展凝聚力量，以实干树立形象”。

一年来，我始终把思想作风建设摆在第一位。不断提升思想素质、开阔视野、充电扩能，我始终把管委会和公司广大员工赋予我的权力当作一种责任和义务，坚决贯彻执行党和国家政策法规以及上级的指示、决定，并时常告戒自己“新城区的建设事业无小事”，一切从建设新区的要求和管委会、公司利益出发，做到了敬业勤政、廉洁奉公、关心群众疾苦，并以此影响教育自己的家人。

二、履行自己职责，完成好自己分管的工作

按照“三年出形象，五年成规模，十年铸精品”的思路，遵循“高起点、高标准、高水平、高速度”的发展要求，以及融资项目管理工作的实际需要，针对新城区合作开发项目建设模式新思路的不断拓展，认真研究融资工作中的新情况，作好新城区合作开发项目的前期准备工作，为管委会领导决策提供充分、详实的依据和建设性的建议。在赵总带领下，组

织公司有关同志，内修素质，外树形象，狠抓落实，强力推动，通过大家的辛勤努力，投资公司的融资管理、项目前期准备工作稳步发展，积累了一些宝贵的经验。

根据国家开发银行等银行融资规范，对融资项目的管理也提出了严格要求。为此多次主动和公司班子一起研究融资政策，向管委会领导、市发改委有关领导汇报工作方案。不但提高了工作效率，而且也使融资项目得到更加科学、合理的管理和建设，对项目下一步的具体落实提供了可靠依据和保障，达到了推动工作、规范管理的目的。

2、根据管委会基础建设项目、城市配套建设项目融资进度安排，作好大量基础性先期工作，保证项目资料、手续完备，达到只要具备具体条件就可以马上开工的标准，促进新城区项目建设的快速进展。

完成市会议中心、第二安置小区、华山半岛生态植物博物院、供水管网三期工程项目的可研编制、环境影响评价工作。其中，会议中心、华山半岛生态植物博物院项目已经得到批复；另外二个项目的可研报告报批已经完成，待发改委批复。完成了国家开发银行的融资要求。根据需要，如果通过其他商业银行、信用社等金融机构进行融资，也可以使用这些批文和可行性研究报告。这些工作对于超前、多渠道融集资金，起到很大的推动作用。

其中供水管网三期项目的批复，已经取得建设银行项目融资1000万元，为新城水务公司的工程建设打下基础。

xx年，在新城区管委会的正确领导下，在投资公司领导班子和职工的关心、支持下，通过个人认真学习，扎实工作，全面履行了自己的职责和义务，较好地完成了所分管的工作和管委会交给的招投标任务。在理论水平、工作经验等方面都有了一定的提高。现述职如下：

一、理论学习和思想作风建设情况

真正做到为人民服务，就需要不断学习，用政治理论来武装自己的头脑，树立正确的人生观、价值观和世界观。

在过去的一年里，我坚持学习政治理论和党的方针政策，学习党的xx届五中、六中全会精神，认真领会党的一系列方针政策，结合自己的思想实际，力求在实践上下功夫。始终把实践“三个代表”作为学习的最终目标。我深切地体会到，作为一名新城区的建设者，按照新城区“团结、实干、拼搏、向上”的方针，作好自己的本职工作，做到“以事业统一思想，以发展凝聚力量，以实干树立形象”。

一年来，我始终把思想作风建设摆在第一位。不断提升思想素质、开阔视野、充电扩能，我始终把管委会和公司广大员工赋予我的权力当作一种责任和义务，坚决贯彻执行党和国家政策法规以及上级的指示、决定，并时常告戒自己“新城区的建设事业无小事”，一切从建设新区的要求和管委会、公司利益出发，做到了敬业勤政、廉洁奉公、关心群众疾苦，并以此影响教育自己的家人。

二、履行自己职责，完成好自己分管的工作

按照“三年出形象，五年成规模，十年铸精品”的思路，遵循“高起点、高标准、高水平、高速度”的发展要求，以及融资项目管理工作的实际需要，针对新城区合作开发项目建设模式新思路的不断拓展，认真研究融资工作中的新情况，作好新城区合作开发项目的前期准备工作，为管委会领导决策提供充分、详实的依据和建设性的建议。在赵总带领下，组织公司有关同志，内修素质，外树形象，狠抓落实，强力推动，通过大家的辛勤努力，投资公司的融资管理、项目前期准备工作稳步发展，积累了一些宝贵的经验。

根据国家开发银行等银行融资规范，对融资项目的管理也提

出了严格要求。为此多次主动和公司班子一起研究融资政策，向管委会领导、市发改委有关领导汇报工作方案。不但提高了工作效率，而且也使融资项目得到更加科学、合理的管理和建设，对项目下一步的具体落实提供了可靠依据和保障，达到了推动工作、规范管理的目的。

2、根据管委会基础建设项目、城市配套建设项目融资进度安排，作好大量基础性先期工作，保证项目资料、手续完备，达到只要具备具体条件就可以马上开工的标准，促进新城区项目建设的快速进展。

完成市会议中心、第二安置小区、华山半岛生态植物植物园、供水管网三期工程项目的可研编制、环境影响评价工作。其中，会议中心、华山半岛生态植物植物园项目已经得到批复；另外二个项目的可研报告报批已经完成，待发改委批复。完成了国家开发银行的融资要求。根据需要，如果通过其他商业银行、信用社等金融机构进行融资，也可以使用这些批文和可行性研究报告。这些工作对于超前、多渠道融集资金，起到很大的推动作用。

其中供水管网三期项目的批复，已经取得建设银行项目融资1000万元，为新城水务公司的工程建设打下基础。

3、组织省内知名专家和省环保局的有关领导共同为新城区的环境影响评价提供指导意见和建设性方案。

环保是“第一审批”又是“一票否决”，如果环保不通过，不仅新城区建设规划不能审批，银行不能融资，整个新城区开发建设也将被迫停建或一直处于违法建设状态。这样将给新城区以后的工作带来难以估量的影响。

鉴于《河南省平顶山市新城区规划(xx-20xx年)区域环境影响评价大纲》已得到省环保局的批复。今年委托市环境监测中心完成环境影响评价报告书编制所需的冬季、夏季环境监测报告

工作，多次与环保局的专家进行沟通，分析新城区环境保护工作中存在的问题，在项目建设过程中进行完善，为完成新城区区域环境评价报告评审做好准备。

4、参加管委会住宅楼土地使用权挂牌活动，顺利摘得17.7亩国有土地的使用权，为公司下一步房地产开发打下基础，也为项目建设作好土地储备工作。通过完善土地手续，可以加速具体建设项目进度，同时，也为项目融资打下基础。

三、成功经验和今后工作努力方向

回顾一年来的履职经历，我感到既充实，又欣慰。我和同志们一起并肩战斗，不仅增进了了解，沟通了感情，建立了友谊，也获得了许多有益的启示，工作能力也得到了一定的提高。

概括起来有三点启示：一是靠信念成就事业。我刚接到组织新城区的招、投标任务时，面对陌生的工作内容，确实感到担子重、压力大，但我有一个坚定的信念，就是相信组织上的正确领导，相信相关部门间的团结合作，相信同志们的正义感和责任感。凭着这种信念，我克服了工作上一个又一个困难，可以说，信念和毅力使我成就了一些事情，而且在事业推进的过程中又进一步坚定了信念、磨炼了意志。二是靠工作统一思想。我深切感到，工作是统一思想的助推器，是协调关系的润滑油，是形成合力的凝结剂。三是靠个性谋求共识。在工作实践中，我努力学习运用马克思主义哲学的基本原理，科学处理共性与个性的关系，在充分尊重个性的基础上，让一些与共性无碍的个性健康发展，同时采取注重正确引导、提倡相互兼容等方式，使个性与共性协调发展，最终将消极因素逐步转化为积极因素，形成推动所分管各项工作健康发展的合力。

总结一年来的工作，我觉得有所得也有所失，不足之处主要表现在三个方面，这也是本人今后进一步努力的方向。一是

要提高认识水平、尤其是加强理论学习，不断充实自己、改造自己、完善自己。特别是对投资公司工作中可能出现的问题和困难，要注重从总体上把握，增强工作的预见性，同时要注意防止头脑发热，处理事情简单化，时刻保持强烈的忧患意识。二是要防止急于求成。对工作内容理解要全面分析，尤其是对于工作的安排要充分尊重现实，体现层次性，区别对待，循序渐进，避免一刀切、一律化。三是严以律己、宽以待人。对自己的工作要高标准、严要求，但对于同志要避免苛求于人。在一些具体问题上不能事事都要求完美，因人、因事、因时要体现区别，以避免无意中伤害同志们的积极性，要注重把大家的积极性发挥好、保护好，营造出一种生气勃勃的良好局面。

今后，本人要进一步加强学习，努力学习政治和业务，通过实践不断提高自己分析思考和解决问题的能力，适应不断发展变化的形势和工作需要，力争把各项工作做得更好。xx年马上就要到来，回首往事永不遗憾，展望未来充满希望。本人在去年所做的工作与各位领导和同志们的支持、关心和帮助是分不开的，存在的问题是自己主观努力不屑的结果。请同志们今后有机会给予本人更多的关心和帮助，让我取得更大的进步。

20xx年，在上级部门的正确领导下，自己紧紧围绕全市经济工作大局，严格按照市委、市政府的重要决策部署，忠实履行岗位职责，兢兢业业，扎实工作，圆满完成了各项工作任务。现述职述廉如下：

一、带头加强学习，不断提高自身素质

本人始终保持着饱满的学习热情，把学习放在首位，不断提高自身的思想觉悟和组织管理能力，并注重业务知识的学习和更新，确保政治上的清醒和坚定，提升工作水平，更好的履行职责。年内认真学习了邓小平理论、“三个代表”重要思想及科学发展观，系统学习了金融知识，并经常学习党报

党刊及时事政治，以掌握理论武器，提高认识问题、分析问题及解决问题的能力。同时，加强了对全体干部职工的思想理论教育，强化学习保障，提升学习效果。通过深入学习xx大精神、科学发展观□xx届四中全会精神等理论文献，武装干部职工头脑、指导实践、推动工作，提升理论水平、服务水平和执政水平。一是深入开展了学习实践科学发展观活动。组织全体党员干部立足实际、突出实践、务求实效，精心组织实施，高标准扎实推进学习实践活动，并将学习成果很好地运用到工作实践，推动了投融资工作科学发展。二是着力打造和谐团结、低调务实、风清气正的领导班子和干部队伍。在发改委党组的带领下，努力加强班子建设，增强党性修养，凝心聚力、务实创新，清正廉洁。班子成员真正做到了工作顽强拼搏、权力不谋私利、办事出以公心、充分发扬民主，增强了班子的凝聚力和战斗力，打造了新时期与时俱进的新型领导班子。三是不断强化干部职工思想政治工作。通过掌握干部职工思想动态、改进思想政治工作方式、拓宽思想政治工作渠道，扎实、有效的强化思想政治工作，引导教育广大干部职工牢固树立理想信念，保持高度的政治觉悟和政治敏锐性，确保干部队伍思想稳定。

二、尽职尽责，圆满完成了各项工作任务

(一)完成了融资工作

1、年内争取国家开发银行贷款1.15亿元，其中职业技术学院5000万元□xx县人民医院病房楼1500万元、市中医院病房楼改扩建5000万元。

2、抓住国家扩内需保增长，继续实施积极财政政策和适度宽松的货币政策的机遇，扩大我市融资规模。5月27日从工商银行贷款5.32亿元，用于生活垃圾填埋场、城区至工业园区快速通道、污水处理厂脱氮改造、地下水源给水工程、供水管网改扩建□xx区供水、城市公交保养场、城市燃气扩建等项目。

3、根据市长办公会议纪要[20xx]96号精神，为村级组织活动场所建设项目从城市信用社贷款759万元；对市体育馆、市中医院病房楼、市本级廉租住房、市科技企业孵化器、市职业中专实验楼等项目贷款提供担保4510万元。另外，利用城市信用社贷款9400万元用于政府指定项目；农村信用社贷款2900万元用于城市信用社成立商业银行。

4、探索直接融资方式，与平安证券、长江证券、第一证券等券商接触，结合我市政府财力和资产状况，拟订《市建设投资公司城投债发行方案》上报市政府。

5、创新融资模式，拟订了市政府与中国建筑第七工程局以bt模式合作框架协议，按照“成熟一个，启动一个，实施一个”原则，今年启动了市体育馆项目。

(二) 作好投资工作

1、参股林纸一体化项目。制浆工程20xx年税后利润3001万元，我公司年初分红583万元，转为资本金。造纸工程投产并达产，努力克服全球经济危机对生产经营造成的困难，生产基本正常，销售市场不断拓展，经营形势逐渐好转。

2、重组担保公司，债权回收取得较大进展，各项担保业务逐步恢复开展。

3、推动一批项目前期工作。与xx投资集团合作，积极推进林纸一体化二期工程，政府已安排资金100万元，通过我公司用于林纸一体化二期工程项目前期工作问题；推进胶合板项目前期工作和招商引资，目前中国林科院已完成了项目产品方案咨询意见书；为提高xx区供水保证率、建设生态宜居城市，起草了xx市调节水库项目建设融资初步方案；着手准备开州路北延及沿路土地开发前期工作；联系xx省创业投资公司入股蔚林化工问题，省创投入1500万元，推动蔚林化工尽快上市；与天

然气公司、绿能高科公司组建我市天然气资源运营有限公司，积极从中石油、中石化等单位争取天然气资源，已初步落实5万方/日外部气源供应；按照8月25日xx省文化试验区建设工作座谈会精神与市政府安排，市建设投资公司成立了文化产业投资事业部，承担我市文化产业投融资平台职能。

(三)加强自身建设

为切实增强政府投融资能力，进一步拓宽融资渠道，提高投融资水平，我公司在深入调研的基础上，起草了《关于加强市级政府投融资平台建设的意见》，向市政府提出了我市整合城市资源、资产、资本和资金，加快投融资体系建设的意见和建议。市政府将其列为20xx年度政府专项课题，目前正在进行研究。

三、强化纪律观念，增强廉洁自律意识

作为一名党员领导干部，我坚决贯彻执行中共中央关于领导干部廉洁自律的有关规定和市纪委四次全会精神，坚持廉洁从政，从严治政，严格遵守政治纪律、组织纪律、经济纪律。一是严于律己，过好利益关、权利关、金钱关、人情关，筑牢拒腐防变的防线，时刻做到自重、自警、自省、自励。在平时的工作和生活中，坚持以身作则，带头廉洁自律，严格执行关于党风廉政建设的有关规定，没有接受过任何单位和他人的礼金和有价证券。二是加强对全体干部职工的管理，认真落实党风廉政建设责任制和各项规章制度，并注重党风党纪的教育，年内全体干部职工没有出现违纪违规现象。三是坚持廉洁自律，廉洁从政，严格管好自己的家属子女和身边的工作人员，做到经常教育，经常提醒，对他们提出严格和具体的要求，防止他们利用自己的职权和影响，做违法违规的事情，时刻注意防微杜渐。

四、存在的不足和今后工作的设想

一年来，本人能够尽职尽责地工作，比较圆满的完成了各项工作任务，也存在着不足和问题，如：政治理论学习不够系统，有时只完成规定的学习篇目及内容，忙于其他事务，政治学习抓得不紧，管理水平和领导艺术有待于提高，调研文章完成的不够好，某些工作的监督力度不足。在新的一年里，自己要严格按照“xx大”精神要求，开拓创新，与时俱进，切实把各项工作搞好，为濮阳经济社会又好又快发展做出自己应有的贡献。

三年来，松银担保公司担保业务、队伍不断发展壮大，与银行金融机构的合作层次不断加深。在促进担保业的发展和推动银保、银企合作方面都取得了可喜的成绩。截止20xx年第二季度，我担保公司共为融资诉求企业实行货币担保70家，担保金额3亿元。

公司注册资本总金额9900万元，扩资增股5100万元，后续储备资金2700万元。帮助基础设施建设担保资金2400万元。在保贷款余额8500万元。公司在发展的同时，不忘回馈社会，支付用于帮扶助困13.8万元。

松银担保十分注重合作金融机构资本运作问题，并互之于体现效益，以成为民营资本服务于中小企业的重要组成部分。在着力解决货币、抵押担保瓶颈、缓解中小企业融资难方面发挥着越来越突出的功能与作用。特别是为钢贸行业中的中小企业，审视和卓识了江苏、福建、苏闽商投资企业的稳健、敢拼会赢的经营经商理念。依托分区域商会、让有血缘、份缘、业缘情感相连、文化相融、理念相近经营者。在控制风险的前提下，利益捆绑、实力叠加，发挥资本信用信增的乘数效应，强强联合的战略联盟，逐步成为连接银行和中小企业的桥梁和纽带。在取得可喜成绩和巩固的基础上：

今年，我们将在市经委的领导下，市中小企业信用担保协会的督促下，朝着自身行业规范发展，行业自律，有序竞争的方向迈进。着实、更加有效地改善服务理念和意识为钢贸行

业、中小企业的服务。

一、为银保合作拓宽层次和空间，继续为银企合作搭建可持续性良好互信、宽松平台，促进“三方”共创双赢。

(二、三级)地块35亩，筹建松银担保租赁大厦，钢贸生产资料交易楼，建立永久性综合服务平台，竭力打造降低融资成本，促进钢贸物流流通与金融部门扩大合作范围、合作规模。

二是积极参与担保机构信用评选。以市中小企业组织牵头担保机构参加全省开展的信用评级工作为契机，通过规范和完善将级别结果录入全国统一的企业信用信息基础数据库，进而提升我担保公司的企业工作效能、职能和功能。三是探索建立银保、银企沟通例会制度。和邀请专家、学者就目前国内金融形势，探索把控风险的有限最佳机制。分析银保、银企合作的状况、研究合作中的存在的突出、热点、焦点问题，并研究不断改进和发展的相关工作举措。

二、进一步加强担保公司与金融机构的合作。

目前，国际金融危机对相关实体经济的影响颇深。尤其是对市中小企业发展有一定冲击。可抵押资产有所缩水，财务状况有所转弱。在此困难时期，主动与金融银行机构沟通，达成共识，精诚合作是十分具有迫切性、必要性、重要性的，只有通过“银一保一企”三方合作，才能共克时艰。一方面担保公司需认真贯彻人民银行南京分行下发的《关于进一步推动金融机构与信用担保机构加强合作的指导意见》精神，通过担保公司甄别，择优选择实力底子较强，依法经营、管理规范、财务较之健全、诚实守信的钢贸、中小企业作为合作对象。促使合作走制度化、规范化、长期化。通过历年合作征求金融银行放大放贷敞口比例。

另一方面，我们担保公司应树立规范、稳健的发展意识，要把中小企业融资担保作为主营业务，进一步加强与金融机构

的合作，并针对主管部门和评级机构分析发现的潜在风险和薄弱环节。提高风险识别能力和管理水平，在支持企业发展过程中实现自身发展。

三、持续改善对中小企业融资、拓宽金融渠道的服务。

在巩固市松川钢贸内客户和中小企业服务的同时，需内部建立健全机构设置及相关制度，改进和优化担保信贷流程，配合金融部门金融产品的创新，服务效率的提升。并深入探讨和引进淡马锡中小企业业务模式。

在当前经济相对困难的形势下，担保公司要树立大局意识和责任意识。对已经出台的支持中小企业发展的各项信贷政策措施，要读懂、读细、抓实、抓好。积极探索建立、健全钢贸中小企业融资量化考核制度。要对基本面和信用记录较好、有竞争力、有市场、有订单但暂时出现经营或财务困难的中小企业特点的融资产品和服务方式，利用授信、开证、押汇、保理等多种担保融资手段，进一步拓宽中小企业的融资渠道，并做好对中小企业的金融信息咨询和代客理财服务。要加强中小企业金融统计和信息报送工作，探索建立适合中小企业特点的融资信息动态监测制度，及时掌握中小企业金融服务信息。

餐厅经理个人工作总结篇三

作为公司的总经理，负责领导公司大方向整顿和调度提高公司的活力，促进公司发展壮大，为公司发展做好规划，下面是我一年工作简单小结。

在工作中，坚持深入到底层，了解广大员工的需要，做好工作调度，保证工作的正确稳定，很多时候因为站的高，被遮蔽，不知道下层人员的工作情况，也不利于我对公司的整顿，因此我会明察暗访，有时候会正面检查，有时候会随机调查，

私下暗访，查看工作情况工作环境，对待员工要做到诚心诚意，对待他们友善，对他们宽容，让他们有更加广阔的发展空间，给他们提供更好的工作环境，俗话说的好，要想让马儿跑，不给马吃草，没有把马喂饱如何让马儿为我们出力，员工不是我们的苦力，能够留下来的都是对公司有感情，有归属的人，他们信任公司，我们公司就要维护好他们，给他们一个公平公正的工作环境。

一片农田，庄稼长得茂盛，就要及时除草，就要去到一些不稳定因素，就要拔出不安分因子，林子大了什么鸟都有，很多时候公司内部出现问题，会影响到公司的运行和发展，会耽误时间也浪费公司的精力，所以为了让公司跑的更快，对于公司内部的人员整顿同样要加强，通过调差，和评估，了解部分不积极员工，对于这类员工我一般都会给他们两个选择，改变或者退出，机会会有，这是仁，因为他们是我们公司的员工，毕竟为公司付出过，哪怕是不情愿，也值得我们这样做，当然，也会严，因为公司不能容忍这样的破坏分子影像到整个公司工作的大环境，破坏工作的氛围，因为破坏比建设更容易，这也是起到杀鸡儆猴的作用，给部分有心思的人加以警戒。

对于积极为公司付出，积极为公司工作的人，作为公司的上层，不能寒了他们的心，必须要给他们更好的安抚，给他们更好的关注，让他们可以在工作中收到更多的培养，所以对于有功于公司的人，会大力提拔，和扶持他们让他们可以独挡一面，让他们可以成为一个合格的人才，既然有心，有努力当然是我们公司看重的人，对于这部分人是公司的标杆，也是给其他员工的榜样，让他们向这类员工看齐，一起努力提高工作的效率增强工作的质量。

对于各个部门虽然工作不同，但是经常促进部门之间的交往，毕竟公司内部各部门之间不存在竞争，而应该相互配合共同努力一致对外，这样才能够发挥公司的实力，如果部门之间相互掣肘，互相敌视反而会影响到我们公司的正常发展，不

是我们希望看到的，对于以后的工作大方向不便整合统筹全局做好事先布局。

总经理个人工作总结范文

餐厅经理个人工作总结篇四

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间，20__就过去了，在担任__行这一年的客户经理期间，我勤奋努力，不断进取，在自身业务水平得到较大提高的同时，思想意识方面也取得了不小的进步。现将20__工作情况汇报如下：

一、取得的业绩

20__，在支行行长和各位领导同时的关心指导下，我用较短的时间熟悉了新的工作环境，在工作中，认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自身的理论素质和业务技能，到了新的工作环境，工作经验营销技能等都存在一定的欠缺，加之支行为新设外地支行，要开展工作，就必须先增加客户群体。工作中我始终“勤动口勤动手勤动脑”去争取客户对我行业务的支持，扩大自身客户数量，在较短的时间内通过优质的服务和业务专业性，搜集信息寻求支持，成功营销__族白酒交易中心__电力实业公司__中小企业服务中心等一大批优质客户和业务，虽然目前账面贡献度还不大，但为未来储存了上亿元的存款和贷款。至12月末，个人累计完成存款2200多万元，完成全年日均1800余万元，代发工资ps商户通知存款等业务都有新的突破。

二、职责和使命

担任客户经理以来，我深刻体会和感触到该岗位的职责和使命。客户经理是我行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。与客户的交际风度和言谈举止，均代表着我行

形象。平时不断学习沟通技巧，掌握沟通方法，以“工作就是我的事业”的态度和用跑步前进的工作方式来对待工作。从各方各面搜集优质客户信息，及时掌握客户动态，拜访客户中间桥梁，下到企业机关，深入客户，没有公车时坐公交，天晴下雨一如既往，每天对不同的客户进行日常维护，哪怕是一条短信祝福与问候，均代表着我行对客户的一种想念。热情耐心地为客户答疑解惑，从容地用轻松地姿态和亲切的微笑来面对客户，快速清晰地向客户传达他们所要了解的信息，与客户良好的沟通并取得很好的效果，赢得客户对我工作的普遍认同。在信贷业务中，认真做好贷前调查贷后检查跟踪调查，资料及时提交审查及归档。20__，累计发放贷款3350余万元，按时清收贷款641万元，其中无一笔不良贷款和信用不良产生，在优质获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证了信贷资金的安全。

三、存在的问题

在过去的一年，虽然我在各方面取得了一定的成绩，然而，我也清楚地看到了自身存在的不足。

1. 是学习不够，面对金融改革的日益深化和市场经济的多样化，如何掌握最新的财经信息和我市发展动态，有时跟不上步伐。
2. 是对挖掘现有客户资源，客户优中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。
3. 是进一步客服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自己，以上不足我正在努力改正。

在新的一年里，我将再接再厉，更加注重对新的规章新的业务新的知识的学习专研，改进工作方式方法，积极努力工作，增强服务宗旨意识，拿出十分的勇气，拿出开拓的魄力，奔

实自己的业务基础，朝着更高更远的方向努力，用“新”的工作_实际工作中遇到的种种困难。

餐厅经理个人工作总结篇五

20__年过去了一半儿，在这半年的工作和生活中，到底应如何做一个自我评价和自我总结呢?这个问题有一定的难度。自己评价自己，自己总结自己，必须力求客观，避免成一家之言，要全面、立体地解剖自己。看清优势，寻找问题，借总结之机，欲上层楼。故此，回首半年来的履迹，罗列如下：

首先，在日常设计工作中的思想有问题。由于在平时工作中，受不纯正目的驱使，干工作的性质也就发生了变化。一旦没有得到荣誉或赞誉，就有情绪，消极怠工，使自己受缚于功利之中，难以解脱，万分苦恼。某夜，月明星稀，豁然开朗。人的一生固然希望自己多姿多彩，光芒四射。然而，淡泊名利，只求永恒光辉，遥挂天边的群星却更是绚丽。天边的北极星虽然没有月亮般地娇美，但却鲜明地向人们指点方向，不求任何回报。顿时，我为自己如此丑陋的人性感到羞愧，对那些生性淡泊的朋友和同事，油然而生一股敬佩之意。干工作如果以虚荣为动力，即使取得了辉煌的成就，也犹如粪土，不堪入目。幸好，我已开始纠正自己了。

其次，我在设计工作中形式主义的作风严重，花大量的时间，而做无用的事。不求实际结果怎么样，只向别人证明我干了。这种不求实际的工作做法是很不可取的。实事求是马克思主义的精髓。也就是说，一切要以遵循客观实际为原则，不能陷入形式主义，教条主义的怪圈。就连恩格斯也说过：“马克思主义不是教条，而是方法。”制订的工作原则，都必须结合实际情况加以应用，这样才能取得良好的效果。

第三，在设计工作中存在创新方法的问题。世界上任何事物都有其规律性，必须要认清事物发展的规律，才能掌握工作方法。在设计创新工作中，我也想干好，可因为性格原因，

总是不得要领。如果别人告诉我 $1+2=3$ ，下次要再问我这个问题，我也许可以答出来。可要是问我 $2+1$ 等于几的话，我也许就百思不得其解了。有个楚国人，他家的桌子腿坏了，妻子让他去树林里砍根合适的树杈，来做桌子腿。那个人背着斧子在树林里转了大半天，最后灰溜溜地回来了。妻子问他：“你砍的树杈呢？”他丧气地说：“我在树林里转了大半天，没有象桌子腿那样向下长的树杈。”

也许我们会笑那个楚国人，可我们在日常设计创新生活中，不也常犯和那个楚国人同样愚蠢的错误吗？一方面，在实际设计创新工作中，要培养敏锐的洞察力，对世界万物给予持久的注视，培养强烈的好奇心。威廉·莎士比亚说：“天地间未知事物之多，远超出我们的哲思冥想。”亚历山大·贝尔将其新发明物——电话，热情洋溢地向马克·吐温说明，并邀请他参与投资。马克·吐温说：“用一根电线和几里外的朋友说话，这未免太不可思议了吧。我或许是个傻瓜，但绝不是大傻瓜。”马克·吐温用他的笔为他赚了数百万美元。然而，他却失去了他一生中最大的一次机会。这是作为一个创意工作者，必须具体的工作态度。另一方面，在理论上也要不断地学习。世界万物是不断变化发展的，世界是运动的，静止只是相对的。所以，我们必须用变化发展的眼光看问题。任何事物，理论都具有时空性。比如，封建思想在两千五百年前是进步的，促进了社会的进步和时代的发展，对人类社会起到了积极的作用。可两千五百年后，封建思想就落伍了，阻碍了社会的进步和时代的发展，对人类社会起了消极的作用。因此，不断的学习，才能避免被扔进历史的垃圾堆。这是作为一个创意工作者工作灵魂。

另外，在平时的设计创新生活中，应注意谦虚，防止骄傲自满。元末，谋士朱升向朱元璋提出了“高筑墙，广积粮，缓称王”的战略，从而使朱元璋一匡天下，建立了近三百年的明王朝。那么，我们在平时的创新学习中也应当如此，应多注意丰富自己的创新知识，而不是向别人显示自己的才华。唐代政治家，文学家魏征曾说过：“求木之长者，必固其根

本；欲流之远者，必浚其泉源；思国之安者，必积其德义。”古希腊著名哲学家苏格拉底也说过：“我只知道一件事，那就是我什么都不知道。”伟大的哲人尚且如此，我想我们就更应多读些书来丰富自己。读书是一种文化底蕴的培养，他能使人类的尊严感，同情心，怜悯心，互助精神，牺牲精神等人类一切美好的品格复活起来。当我们翻开第一页书时，我想我们的人生才真正从这里开始。

下面，我想谈谈对待批评应采取的态度。每个人都喜欢听到赞颂的话，但赞颂的话只能使人飘飘欲仙，从而找不到自己真正的灵魂。我每天都照镜子，头发乱了，我会用梳子把它梳理整齐，脸上有污点，我会马上用毛巾把它擦拭干净。可当别人象镜子一样告诉我，头发乱了，或是脸上有污点，我就会很不痛快。我即使相信，也不会承认我的缺陷，甚至对镜子式的人物进行反击，心想：“丫怎么这操性呀。”人们把镜子摔得粉碎，是因为镜子让他们看到了自己的丑陋。

镜子真实的反映了我们的客观，而我们的姿态是不是更应该平和呢？我认为对待批评首先要有一个宽广的胸怀，容人的气度。宽广的胸怀，不是靠天天锻炼胸肌练就出来的。只要我们认为它是真正的美，就完全可以获得这种美德。大庭广众之下暴跳如雷，好象是让大家闲暇之余看的一道无聊的风景。动不动就火冒三丈不是正直，而是缺乏涵养，缺少风度的表现。其实有的时候，总想当面检讨，可也许是因为嘴小的缘故，好多话从嘴里挤不出来。今后，凡事应冷静，推己及人，客观地看问题。就象打官司，听被告讲时，就要站在被告的立场上。听原告讲时，就要站在原告的立场上，这才是哲学意义上的客观。如果遇到批评，能冷静地分析自己错在哪里，并勇敢地承认自己的错误，那么这种伟大的人格魅力将是一笔旷日持久的财富。

中国有句古话：“有心为善，其善不赏；无心为恶，其恶不罚。”对于不知道自己是犯错误的，应向他们指点迷津，达到思想上的沟通，这样才有利于改正错误。而对于有意犯错的，

则应当头棒喝。尧是普通人时，连他的邻居也不听他的。而南面称王后，则令行禁止，号令天下。如此看来，还必须恩威并施，才能达到更好的效果。

谈完对待批评的问题，再说说培养新人和个人工作问题。作为设计部的主管人员，半年来，我在培养新人上，做到了把自己所有掌握的专业知识毫无保留的教给了两位设计部新人，同时，他们也在设计工作中不断的成长。在领导方法上，因为新老员工的年龄较小，性格不一，所以我努力做到新老员工之间的平衡，使能他们更有效的完成设计工作。这一条总的来说是合格的。但是，其中个人表现的问题也不少。在平日设计工作过程中，我有睡觉，偷完游戏的情况。就偷完游戏来说吧，我为自己找了很多有理的理由。第一，我是一个有血有肉的人，而非一台加点柴油就能转动的机器，所以玩游戏是人之常情的事。第二，可以增加设计创新工作的激情，没有工作激情，何来创新灵感。第三，我不是一个任人摆布的傀儡，我有玩游戏的自由，也有不玩游戏的自由，我会控制好分寸，不会影响日常工作。呵呵，以上三条，都是狡辩，请公司领导一笑了之。其实，我也深深的明白：自由也得讲场合。跳水运动员必须往贮满水的游泳池里跳，只有在这个范围内，发挥自由，才会得到人们的喝彩。否则，就象一头扎进滴水没有的池子里，弄个脑浆迸裂，尽管再自由，也只为人们茶余饭后添则笑料罢了。

有这样一句话，“圆有规，方有矩，没有规矩，不成方圆。”我们做事应有自己的原则，在自己的原则限度内可来可往。一棵树，他始终是向上生长的，这就是他的生命轨迹，也就是他的根本原则。一根主干，生出很多枝杈，它们来来往往，潇洒自如，但要想让这棵树茁壮成长，以成栋梁之材，就必须对一些不合规矩的枝杈加以裁剪。人也跟树一样，也必须时刻鞭策自己，修剪自己，调整自己，才不至颓废。在这些方面，我深觉公司的一些老同事为我们起了很好的表率作用。他们对待工作认真，工作的标准高，对自身的要求也比较严格，使我自愧不如。

以上是我的半年总结，文字功底欠缺，望公司领导领会精神，不要扣字眼，谢谢继续批评。

餐厅经理个人工作总结篇六

20__年x月，我很荣幸地加盟到__，成为__部的一名设计人员。在领导的关心和支持下，在所有同事与朋友的帮助下，通过自己的不懈追求与刻苦努力，使得自己无论在专业技能方面，还是在做事处世方面，都得到了锻炼并取得提高。顺利的完成了从一名初涉社会的莘莘学子到一名工程设计人员的角色转换。

参加工作半年来，主要从以下几方面获得了较大的收获：

一、初涉结构设计工作，在学习中积累经验

作为一名结构工程专业毕业的研究生，虽然学习了七年的专业知识，但对于实际的工程结构设计基本等于从零开始。在分院导师的指导下，在同事的帮助下，先后参与设计了以下项目：

1□__；

2□__；

3□__；

4、__。从大量的实际工程中，不断积累实际工程经验，学习到了课本上没有的专业技能。

二、深入理解规范，增长专业知识

在工作的过程中，有意识的多翻看结构设计相关规范，查找

结构设计计算依据;另外,有意识的系统学习结构相关规范,特别是对《建筑抗震设计规范》、《混凝土结构设计规范》、《地基基础结构设计规范》、《建筑桩基础技术规范》等几本主要规范,进行了专门的学习。通过理论与实际相结合,不断增长自身专业知识。

三、参加学习讲座,提高设计高度

此外,我院给青年员工提供了一个很好的交流学习的平台,通过各种学习座谈会及讲座,使我们接收到最新的技术手段及更先进的设计理念。先后参加了“beem软件成果交流会”、“结构设计常见问题分析及工程方案解析”等,对结构设计及规范把握有了更高层次的认识,对以后的设计工作有很好的指导意义。

餐厅经理个人工作总结篇七

20**年各项工作基本告一段落了,一年来我能始终如一的严格要求自己,严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下,**年我个人没有发生一次责任事故。完成了各项工作任务,业余揽储179万元,营销基金150万元,营销国债110万元,营销保险5万元,营销外汇理财产品一汇财通22万元。营销理财金帐户25个。在这里我总结一下我在这一年中的工作情况。

一年来,我能够认真学习各项金融法律法规,积极参加行里组织的各种学习活动,不断提高自己的理论素质和业务技能。特别是后来到了个人理财中心做客户经理后,多问、多学、多练,通过学习“优质客户识别引导流程”能成功的识别优质客户。如:10月21日,*先生来我行取款,在排队等候和他的闲聊中了解到,他是我行的老客户,每天都要来银行办理业务,并诚恳的请他为我行提意见,同时还建议他开理财金帐户,可以享受工行优质客户的服务,他很高兴的接受了我的建议,并留下了联系电话。我查询了他的存款在80万元左

右。过了几天我打电话约他来我行开了理财金帐户。

作为一名客户经理，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。11月我做为客户对交通银行、建设银行、招商银行、中兴实业银行等4家商业银行进行了走访，看看他们的金融产品和服务质量，回来后深有感慨。从交通银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、中兴实业银行的人民币理财产品、招商银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了建议把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

一年来，我先后从事储蓄员，客户经理等不同的岗位，无论在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为我行事业发展鞠躬尽瘁。在做客户经理时能主动收集优质客户资料，补登优质客户信息记录表90多份。做为客户经理，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度。在储蓄所工作时，能积极协同所主任搞好所内工作，利用自己所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好各项安全措施，关好水电等再离所。从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。所里经常会有外地来的工人和学生办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。

在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，

我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。从朋友那里得知，*先生是大客户，但公司帐户却开在建行，知道我们揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我主动和*先生联系，介绍我行的各项金融业务，还宣传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下，第二天就来我行会计处开了一个一般帐户，说等资金一到位就办理理财金帐户，以后慢慢把资金转到我行来。为搞好营销，扩大宣传力度，我通过电话发短消息联络客户，介绍我行的新产品，并上门送宣传资料宣传我行新产品的功能和特点。收到了好的效果。12月2号利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了汇财通和保险业务，老师们争先询问汇财通利率情况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。

新的一年我为自己制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

一、道德方面。做为客户经理在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。

二、心理方面。客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在语言上要风趣幽默，在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

三、业务方面。客户经理要有系统、扎实的业务知识。首先要熟悉银行的贷款、存款、结算、中间业务知识。既要掌握主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识。既要有较高

的政策理论水平，又要能具体介绍各种业务的操作流程。既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。另外，客户经理还要具备法律知识、经济知识，特别是要具备综合运用多种知识为客户提供多种可供选择的投资理财方案的能力。

四、营销方面。客户经理要成为市场营销的能手。要掌握市场营销学的基本知识，又要身体力行，积极参与实践。掌握推销自我的技巧、演讲技巧、产品推介的技巧、与客户沟通的技巧、处理拒绝的技巧等。