

最新业务部门年度工作总结格式(精选7篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

业务部门年度工作总结格式篇一

回望20xx年，我部继续以做好客服工作为目标，提出了一些新的客户服务方式，并提炼出客服工作亮点，对提升我部的服务能力以及完善我部员工的工作技能具有积极意义。

在这一年里，我部总结了十个方面的客服工作，分别是：

本年度我部共计开展考试9次，涉及7个项目，参与的置业顾问达130余人，从参与人数和组织次数上看，涵盖面十分广，具有全局性。除了考试，我部坚持采用回访、神秘客户暗访等形式管控销售过程，最大限度的考察我部人员的责任心、工作积极性和服务能力，总的来说，从培训、考试、回访、暗访的效果来看，成绩是喜人的。

对5个在售项目进行材料及工艺工法展示，对4个在售项目建立交付标准样板，并坚持进行风险检查10步法，让每一个楼盘交接时在质量上都是经过严格检查的，是安全的。工艺工法的展示以及交付样板的搭建，不仅是我们对客户的承诺，同时也是我们做好安检工作的信心的流露。

本年度我部共开展7次联合审图，涉及项目有5个，发现问题220余条，通过联合审图，我们看到了其中存在的问题，也

给了我们以警醒，时刻提醒我们需要做好客服工作；为了区分差异户型，我部首创“一户一图”，对每一套房的户型情况都做到有条理、有系统且差异化的录入和备案。

为了降低房屋的安全隐患，确保房屋质量无群诉风险，我部对4个交付项目提前3个月介入细部检查，开展渗漏、空鼓等问题专项整改工作并取得了一定成效。

设立物业人员奖励机制，评选“服务明星奖”24名，奖励共计元。通过对该机制的运作，我们也搭建了员工的激励机制，以便尽量的调动员工工作的热情和积极性。

印刷了行业内第一本产品使用说明书，该书侧重于产品功能阐述、后期使用建议等内容。该书的面世，不仅带给客户以惊喜，也是我们发展多元化服务的尝试。

客户服务没有止境，我部对社区改造下了大力气，为了搭建美丽社区，我部的改造工作涉及5个已交付项目，包含78个细项，总费用478万余元，践行了坚持完善已交付项目硬件设施，提升小区品质的目标。

百余人交付团队全面外包，首设房屋检验中心，对房屋的合格率有了更为有力的保证，而闭环式交付法的提出，更是打造了一种全新的交付理念，此理念可以实现交付的无缝流程，从业主、信息、维修三个方面考虑，让交付过程不脱节、不延迟，并且能极速解决发现的问题。

建立合理的组织架构，颁布相关的维修流程制度，包含前期、品质、维修等。让维修服务更高效和更加系统化，这些制度的建立使我部维修满意度较去年提高16分，上涨37%。

1套宣传体系，3种服务模式，20个项目端口，50项异业资源，100场客户活动，为业主展现体验式客服品牌。这些数字的背后是我部开展和总结出来的客户活动的代表性元素，反映了

我部做好客户服务的创新举措。

通过这十个方面客户服务工作的开展，我部在客户满意度上获得72分，位列集团第，排名较去年上升位，实现了重大突破。十项举措确保海量交付平稳完成，全年无群诉，着力提升客户服务水平。

业务部门年度工作总结格式篇二

回首过去的一年，我部门在公司总经理x总的领导以及各位同仁的共同努力下，完成了年度销售目标。坚持以稳定外销，扩大内销，推广品牌，发展门店为重要指导思想，以保持部门工作流程的完善化，规范化，人员组建稳定化为发展目标，以培养新旧接替互帮互助为出发点，结合部门实际，克服工作中存在的困难，完成了一定的销售利润。

业务部门从成立至今，不断进行尝试更新、更强、更有优势、风险更低、更具国际业务化的贸易结算方式。截至xx年底，业务范围逐步扩大，我们的成品直接出口到xxx等其他国家和地区，为进一步进入国际市场积累了宝贵经验的同时，公司副总经理也给予我部门极大的支持，亲赴国外与外商进行面对面的业务洽谈活动。并指导和调控公司销售由原来的单一客户逐步转变为客户多元化，以出口创汇、抢占国际市场为销售主旨的营销理念。灵活多变的管理模式，使我部门业绩稳步提升。

作为业务部门来说，要想有更大的发展空间和膨胀力度，就必须拿出更新、更有效的工作手法。要创新，要自主的进行创新，并切实与公司整体运营的创新经营理念同步。

经过《xx销售系统》的学习，总经理不断带领我部稳步拓展业务。并给予本部门每个人员最大的帮助，结合本部门工作者的努力，大家的成长非常显著，也有了可喜的成绩。外贸工作，象战场更像舞台。轻重缓急非常注重业务人员的自主工

作性。而这一点也是我们本部门一直着力提高和后来发展所必需面对的问题。

完善合理的规章制度是日常工作的基础和保障，我部在不断总结以往工作经验的基础上，继续将建立和完善各项制度。xx年，我部门将一方面落实规范管理制度，一方面保障工作程序的层次和规范化。并且切实的将责任落实到人，杜绝互相依赖和互相推诿等有欠积极的工作行为。

第一，不断充实，努力加强团队建设。团队成员的整体运作性，充分能够说明这个团队的整体业务水平。

第二，认真做好部门领头羊的工作。部门负责人的带动作用，能够使团队工作发挥不可比拟的力量。尤其外贸业务工作不但是个期限相对较长，要求相对较繁，业务量相对较大的运作组合，同时对各个环节的衔接性也要求严格。因此，作为部门负责人，就应该责无旁贷的在工作中起到贯穿和引导的作用。

第三，成员工作的.中坚力量。在同事与同事之间架起联系的纽带，常沟通，保持友好和谐健康的氛围锻炼自己，提高自己。为公司的成长，为自身的成长做出自己的贡献。

为了应对xx年工作的新局面，我部门规划从以下几个方面加强xx年度的管理工作和业务开展工作：

- 1、加强对新员工的培训工作，积极应变，认真学习，管理和引导并重。
- 2、加强订单成本核算，从报价就开始掌握订单的盈利情况，加工成本的多少。
- 3、加强对订单的了解，在下单第一时间了解面辅料状况，什么时间可以上手，在哪里生产，多少人生产，需要生产多少

天。

4、严格执行公司的规章制度。一方面加强对自身职责要求，二是提高对每个成员的要求，明确公司和部门的管理具体规定。三是以晨会、夕会、周会等一些会议形式去解决种种问题。

一年来，我们的工作在公司领导的督导下，在我部门每个成员的辛勤努力下□xx年，我们虽然做出了好的成绩，积累了一些好的工作经验。但与我们的要求相比还存在一定的差距，回首这一年，还有许多方面不尽如人意。但是我们相信，对于充满挑战与机遇的业务工作来说，这是个好的开始。

我们有决心也有信心以稳定外销，扩大内销，推广品牌，发展门店为指导思想，在公司董事长的领导下，在总经理的带领下，在同事的帮助下，在我们自己的不懈努力中，围绕业务勇于创新、勤于实干、锐意进取，努力工作，力争开创我部门工作的新局面！

营销企划总监：※※※

年月日

业务部门年度工作总结格式篇三

回望2013年，我部继续以做好客服工作为目标，提出了一些新的客户服务方式，并提炼出客服工作亮点，对提升我部的服务能力以及完善我部员工的工作技能具有积极意义。

在这一年里，我部总结了十个方面的客服工作，分别是：

一、开展销售培训并组织考试

本年度我部共计开展考试9次，涉及7个项目，参与的置业顾

问达130余人，从参与人数和组织次数上看，涵盖面十分广，具有全局性。除了考试，我部坚持采用回访、神秘客户暗访等形式管控销售过程，最大限度的考察我部人员的责任心、工作积极性和服务能力，总的来说，从培训、考试、回访、暗访的效果来看，成绩是喜人的。

二、工艺样板及交楼标准

对5个在售项目进行材料及工艺工法展示，对4个在售项目建立交付标准样板，并坚持进行风险检查10步法，让每一个楼盘交接时在质量上都是经过严格检查的，是安全的。工艺工法的展示以及交付样板的搭建，不仅是我们对客户的承诺，同时也是我们做好安检工作的信心的流露。

三、联合审图

本年度我部共开展7次联合审图，涉及项目有5个，发现问题220余条，通过联合审图，我们看到了其中存在的问题，也给了我们以警醒，时刻提醒我们需要做好客服工作；为了区分差异户型，我部首创“一户一图”，对每一套房的户型情况都做到有条理、有系统且差异化的录入和备案。

四、质量问题专项整改

为了降低房屋的安全隐患，确保房屋质量无群诉风险，我部对4个交付项目提前3个月介入细部检查，开展渗漏、空鼓等问题专项整改工作并取得了一定成效。

五、出台物业奖励机制

设立物业人员奖励机制，评选“服务明星奖”24名，奖励共计12000元。通过对该机制的运作，我们也搭建了员工的激励机制，以便尽可能的调动员工工作的热情和积极性。

六、行业第一本产品说明书

印刷了行业内第一本产品使用说明书，该书侧重于产品功能阐述、后期使用建议等内容。该书的面世，不仅带给客户以惊喜，也是我们发展多元化服务的尝试。

七、美丽社区改造

客户服务没有止境，我部对社区改造下了大力气，为了搭建美丽社区，我部的改造工作涉及5个已交付项目，包含78个细项，总费用478万余元，践行了坚持完善已交付项目硬件设施，提升小区品质的目标。

八、交付外包

百余人交付团队全面外包，首设房屋检验中心，对房屋的合格率有了更为有力的保证，而闭环式交付法的提出，更是打造了一种全新的交付理念，此理念可以实现交付的无缝流程，从业主、信息、维修三个方面考虑，让交付过程不脱节、不延迟，并且能极速解决发现的问题。

九、维修的改进

建立合理的组织架构，颁布相关的维修流程制度，包含前期、品质、维修等。让维修服务更高效和更加系统化，这些制度的建立使我部维修满意度较去年提高16分，上涨37%。

十、客户活动

1套宣传体系，3种服务模式，20个项目端口，50项异业资源，100场客户活动，为20000业主展现体验式客服品牌。这些数字的背后是我部开展和总结出来的客户活动的代表性元素，反映了我部做好客户服务的创新举措。

通过这十个方面客户服务工作的开展，我部在客户满意度上获得72分，位列集团第，排名较去年上升位，实现了重大突破。十项举措确保海量交付平稳完成，全年无群诉，着力提升客户服务水平。

数字：

客户满意度——

2012年客户满意度60分，在35家公司中排名倒数第2；

2013年客户满意度72分，较去年上升12分，在38家公司中排名第位，区域排名第5。

交付——

3、4期计划交付3209套。

业务部门年度工作总结格式篇四

回首过去的一年，我部门在公司总经理王总的领导以及各位同仁的共同努力下，完成了年度销售目标。坚持以稳定外销，扩大内销，推广品牌，发展门店为重要指导思想，以保持部门工作流程的完善化，规范化，人员组建稳定化为发展目标，以培养新旧接替互帮互助为出发点，结合部门实际，克服工作中存在的困难，完成了一定的销售利润。

业务部门从成立至今，不断进行尝试更新、更强、更有优势、风险更低、更具国际业务化的贸易结算方式。截至20xx年底，业务范围逐步扩大，我们的成品直接出口到xx□xxx□xx□xx□xx等其他国家和地区，为进一步进入国际市场积累了宝贵经验的同时，公司副总经理也给予我部门极大的支持，亲赴国外与外商进行面对面的业务洽谈活动。并指导和调控公司销售由原来的单一客户逐步转变为客户多元化，以出口创汇、抢

占国际市场为销售主旨的营销理念。灵活多变的管理模式，使我部门业绩稳步提升。

作为业务部门来说，要想有更大的发展空间和膨胀力度，就必须拿出更新、更有效的工作手法。要创新，要自主的进行创新，并切实与公司整体运营的创新经营理念同步。

经过《90销售系统》的学习，总经理不断带领我部稳步拓展业务。并给予本部门每个人员的帮助，结合本部门工作者的努力，大家的成长非常显著，也有了可喜的成绩。外贸工作，象战场更像舞台。轻重缓急非常注重业务人员的自主工作性。而这一点也是我们本部门一直着力提高和后来发展所必需面对的问题。

完善合理的规章制度是日常工作的基础和保障，我部在不断总结以往工作经验的基础上，继续将建立和完善各项制度□20xx年，我部门将一方面落实规范管理制度，一方面保障工作程序的层次和规范化。并且切实的将责任落实到人，杜绝互相依赖和互相推诿等有欠积极的工作行为。

第一，不断充实，努力加强团队建设。团队成员的整体运作性，充分能够说明这个团队的整体业务水平。

第二，认真做好部门带头羊的工作。部门负责人的带动作用，能够使团队工作发挥不可比拟的力量。尤其外贸业务工作不但是个期限相对较长，要求相对较繁，业务量相对较大的运作组合，同时对各个环节的衔接性也要求严格。因此，作为部门负责人，就应该责无旁贷的在工作中起到贯穿和引导的作用。

第三，成员工作的中坚力量。在同事与同事之间架起联系的纽带，常沟通，保持友好和谐健康的氛围锻炼自己，提高自己。为公司的成长，为自身的成长做出自己的贡献。

为了应对20xx年工作的新局面，我部门规划从以下几个方面加强20xx年度的管理工作和业务开展工作：

1. 加强对新员工的培训工作，积极应变，认真学习，管理和引导并重。
2. 加强订单成本核算，从报价就开始掌握订单的盈利情况，加工成本的多少。
3. 加强对订单的了解，在下单第一时间了解面辅料状况，什么时间可以上手，在哪里生产，多少人生产，需要生产多少天。
4. 严格执行公司的规章制度。一方面加强对自身职责要求，二是提高对每个成员的要求，明确公司和部门的管理具体规定。三是以晨会、夕会、周会等一些会议形式去解决种种问题。

一年来，我们的工作在公司领导的督导下，在我部门每个成员的辛勤努力下[]20xx年，我们虽然做出了好的成绩，积累了一些好的工作经验。但与我们的要求相比还存在一定的差距，回首这一年，还有许多方面不尽如人意。但是我们相信，对于充满挑战与机遇的业务工作来说，这是个好的开始。我们有决心也有信心以稳定外销，扩大内销，推广品牌，发展门店为指导思想，在公司董事长的领导下，在总经理的带领下，在同事的帮助下，在我们自己的不懈努力中，围绕业务勇于创新、勤于实干、锐意进取，努力工作，力争开创我部门工作的新局面！

业务部门年度工作总结格式篇五

1、努力不一定成功，放弃一定失败是篮球运动员姚明曾经说过的一句话，用这句话在时刻提醒、鞭策着自己。在这公司的这段时间让我意识到，一名合格的外贸业务员，要从基础做

起，筑稳根部，不眼高手低，不心浮气躁，虚心求教，耐心学习。

2、专业的学习，要进行实际结合。要熟悉专业的外贸术语，特别是led行业，要抓住客户的需求，给予客户相应的服务。与客户交流要有针对性。

3、要尽心尽责的做好本职工作。要做好手头的工作，专心工作，做好与客户的交流和联系，不懂得地方要耐心请教。

4、心态决定一切

怀疑、抱怨、无所谓、思想上的懒惰这些态度对工作是有致命的。认识到工作是自己的事便不会有懒惰的思想。要长期坚持下来，不放弃，失败乃是成功之母。

业务部门年度工作总结格式篇六

10月中旬，公司参与了广州第七届国际采购博览会，展会上的客户基本上都是国外的。其间因展会上同行较少，参与竞争的并不是很多，这又是我们该发挥的时候了。几个同事都在给公司产品做宣传，发名片，发资料，尽量吸引更多的客户来看我们的展厅。与外国客户交流又成了一门技巧，要吸引有意向的客户，要让没有意向的客户接触和了解我们这一产品，归根结底说白了就是来者绝不放过。与外国客户的交流中，也学到了如何向客户介绍我们的产品，如何讲解剖析产品优势。一个展会办下来，临时出售了小批量产品，收到了很多外国客户的名片，也发了一些自己的名片，希望将来可以联系一些有意向的客户。

展会过后，就是分析名片，收发邮件了。有经验的同事，接到名片及时判断客户意向，联系了客户上门看厂。也做了一笔数量的订单。其间，我学会了要认真判断客户意向，了解客户需求，才能做到有求有应。收发邮件把展会上的名片整

理，分析，回忆一遍，把有意向的，一个一个都发邮件进行问候。在发邮件之前，产品定价又是一项很重要的事。既然是工厂，产品价格就有一定的优势。凭这个优势，价格是没有很大的问题。其次就是价格得详细程度，其间涉及moq□fob等各方面，这就是考验产品熟悉程度了，报价单的一目了然也很重要。要明确自己的产品报价与市场行情差价，及如何以达到报价的正确性，让客户查到公司知道公司的主要经营产品及及产品优势与核心竞争力。

所以小小的一份报价表，看似简单，实则要经过仔细和认真的推敲。报价应报得恰如其分，不能过低，也不能过高；好东西不能贱卖，普通的产品不要报高。因为客户往往会从你的报价来判断你的诚实性，并同时判断你对产品的熟悉程度；如果一个非常简单普通的产品你报一个远离市场的价位，甚至几天都报不出来，这说明你的诚实性不够，你根本不懂这一行，自然而然客人不会对你再理会。但是呢，一连几百份邮件发出去，没有几个人回应，石沉大海，让人觉得心灰意冷的。但是，不能放弃，就得自身找找原因了。可能价格没有设置好，图片不够吸引眼球，产品信息没有详细……等一大堆的问题，一个一个分析，解决。

接触阿里巴巴会员版

14月份开始接触阿里巴巴会员版的业务子账号，发布产品信息，提高产品曝光率，进而增加询盘的机会。发布产品信息又是一项繁杂的工作。首先，每一个产品的标题不能雷同，图片必须清晰。其次，最重要的是关键词要选好，而且要选关键词排名靠前的，这样才能提高产品的搜索度。关键词的设置可以三个雷同，可以5种以上产品竞争一个关键词，尽量想办法提高曝光率。最后就是产品信息的匹配了，有头有尾必不可少，不能牛头马嘴，也不能张冠李戴。不同的产品要匹配相应的信息。发布了一千多条产品信息，询盘也相应上升了，在线咨询的客户也多了起来。

买家总会货比三家，一个询盘他会发给很多的供应商，因而买家远是专业的。作为外贸工厂最主要的优势是能提供厂家直销价，和产品质量的监督。因而定价要定的合理，才能赢取更多的客户。

但，在公司提供客户需求信息资源这一块中，也屡次没有取得好的成绩，错过了很多展会客户资源，主要是因为自己不会跟进客户，不知道怎么样来跟进，在这点我以后会好好学习，耐心地请教。在平时的各项工作中精耕细作，紧跟所有客户资源，及时掌握客户的需求，作出相应的计划和工作。在今后的的工作中，争取把握分析、处理好各项工作中，加强同客户的交流、沟通。知己知彼，方能百战不殆。，了解他们的需求，能够准确地处理好，来赢得客户。

业务部门年度工作总结格式篇七

回想自己接近一年来所走过的路，所经历的事，没有太多的感慨，没有太多的惊喜，多了一份镇定，从容的心态，以及应对能力。

时光如白驹过隙，历史的车轮飞驰而逝，20xx年的日历正一页一页悄然翻过，伴随着时代前进的步伐，回首自己一年来经历的风雨路程，我作出如下个人工作总结：