

2023年个人年度文秘工作总结报告(模板5篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

个人年度文秘工作总结报告篇一

经过x年来的不断学习，以及同事、领导的关心和帮助，我已完全融入到了xx这个大家庭中，个人的工作技能和工作水平有了显著的提高。现将我一年来的工作情况简要总结如下：

办公室作为企事业单位运转的一个重要枢纽部门，是单位内外工作沟通、协调、处理的综合部门，这就决定了办公室工作繁杂性。由于我们办公室人手少，工作量大，我和x位大姐共同协作、共同努力，在遇到不懂得地方及时向她们请教学习，并优质高效的完成领导交办的各项任务。在这一年里，遇到各类活动和接待，我都能够积极配合做好后勤保障工作，与同事心往一处想，劲往一处使，不计较干多干少，只希望把领导交办的事情办妥、办好。

记得局长每次开会都说：“固步自封，夜郎自大”这个成语，虽然这只有八个字，但所表达的意思却是深远的，要求我们必须具有先进的观念，要用科学发展的眼光看待一切，才能适应景区未来的发展。因此，我通过网络、书籍及各类文件资料的学习，不断提高了自己的政治理论水平。工作中，能从单位大局出发，从单位整体利益出发，凡事都为单位着想，同事之间互帮互助，并保持融洽的工作气氛，形成了和谐、默契的工作氛围。

另外，我还注重从工作及现实生活中汲取营养，认真学习文

秘写作、景区建设与发展、宣传推介、档案管理等相关业务知识。同时，虚心向领导、同事请教学习，取长补短，来增强服务意识和大局意识。对办公室工作，能够提前思考，对任何工作都能做到计划性强、可操作性强、落实快捷等。

为了做好日常工作，热心为全局职工及游客服务，我做了下面的努力：

1、出勤方面，每天都能提前x到xx分钟到达办公室，做好上班前的相关工作准备，并能及时打扫x位领导的办公室等。

2、公文处理过程方面，严格按照国家事业单位公文处理办法中所规定的程序办事。发文时，能严格按照拟稿、核稿、会签、签发、印制、盖章、登记、发文等程序办理；收文时，按照收文登记、拟办、批办、分送、催办、立卷、归档等程序办理，没有出现错误的公文处理事情。

3、纸张文档、电子文档的归档整理方面。在工作中，我特别注意对纸张资料的整理和保存，将有用的及时保存、归档，对于没用的及时销毁。因为很多文字性工作都是电脑作业，所以我在电脑中建立了个人工作资料档案库。并于每周星期五把工作过的资料集中整理，分类保存，以便今后查找。

4、关系处理方面，在工作上能做到主动补位。并能与其他各科室人员加强沟通，密切配合，互相支持，保证整体工作不出现纰漏。在工作中我自己确定了一条工作原则，属于自己的工作要保质保量完成，不属于自己的工作范围的配合其他人员能完成的也要按时完成，做到了主动帮忙、热情服务。

5、制度建设方面，以“科学管理为主，人性关怀为辅”的理念。为了加强对人、财、物、法、环的管理，在新任局长上任不久，根据会议精神集中精力对各项管理制度和岗位职责等xx项制度进行了全面修改和完善，突出制度管理，严格照章办事，为管理工作的制度化、规范化作出了一定贡献。并

且，这些管理制度的完善，充分体现了对事不对人的管理思想，使局内各项工作井然有序。

在工作中，我努力从每一件事情上进行总结，不断摸索，掌握方法，提高工作效率和工作质量，因为自己还是新同志，在为人处事、工作经验等方面经验还不足，在平时工作和生活中，我都能够做到虚心向老同志学习、请教，学习他们的长处，反思自己不足，不断提高政治业务素质。我时刻提醒自己，要诚恳待人，态度端正，积极想办法，无论大事小事，我都要尽最大能力去做。在平时时刻要求自己，必须遵守劳动纪律、团结同志、从打扫卫生等小事做起，严格要求自己。以不求有功、但求无过信念，来对待所有事情。

1、在本职工作中还不够认真负责，岗位意识还有待进一步提高。不能严格要求自己，工作上存在自我放松的情况。由于办公室的工作繁杂，处理事情必须快、精、准。在这方面，我还有很多不足，比如在作会议记录时，没有抓住重点，记录不全，导致遗漏一些重要内容。

2、对工作程序掌握不充分，对自身业务熟悉不全面，对工作缺少前瞻性和责任心，致使自己在工作中偶尔会遇到手忙脚乱的情况，甚至会出现一些不该出现的错误。

3、缺少细心，办事不够谨慎。文秘工作是相对简单但又繁多的工作，这就要求我必须细心有良好的专业素质，思路缜密。在这方面，我还不够细心，时有粗心大意、做事草率的情况。

1、今后在工作中还需多向领导、同事虚心请教学习，要多与大家进行协调、沟通，从大趋势、大格局中去思考、去谋划、取长补短，提高自身的工作水平。

2、必须提高工作质量，要具备强烈的事业心、高度的责任感。在每一件事情做完以后，要进行思考、总结，真正使本职工作有计划、有落实。尤其是要找出工作中的不足，善于自我

反省。

3、爱岗敬业，勤劳奉献，不能为工作而工作，在日常工作中要主动出击而不是被动应付，要积极主动开展工作，摈弃浮躁等待的心态，善谋实干，肯干事，敢干事，能干事，会干事。

4、平时需多注意锻炼自己的听知能力。在日常工作、会议、领导讲话等场合，做到有集中的注意力、灵敏的反应力、深刻的理解力、牢固的记忆力、机智的综合力和精湛的品评力；在办事过程中，做到没有根据的话不说，没有把握的事不做，不轻易许愿，言必行，行必果。

5、要注意培养自己的综合素质，把政治理论学习和业务学习结合起来，提高自身的政治素质和业务能力，以便为景区的明天奉献自己的力量，为本职事业做出更大的贡献。

总之，一年内在我们三个人的共同努力下，办公室的工作比起以前有了很大的进步，我认为自己从思想认识上、业务及理论知识上有了明显提高，这些进步是与全局新老同志们对我极大支持和帮助的结果离不开的，从老同志身上我学到了吃苦耐劳的敬业精神，从充满活力的新同志身上也为我增添了积极努力、奋发向上、勤奋工作的信心和力量。在此，我从内心深处表示衷心的感谢和致敬，也真诚地希望在今后的工作中，局领导、同事们能对我一如既往的给予关怀和支持，在工作、生活及其他方面做得不妥之处请同志们给予批评和指正，在新的一年里，我将更加努力工作，发扬成绩，改正不足。

个人年度文秘工作总结报告篇二

2015年是xxx改革至关重要的一年。刚刚过去的一年里，我在xxx的正确领导下，在部室其他同志的配合下，坚持以高标准严格要求自己，兢兢业业做好本职工作，较出色地完成了

组织和领导交给的各项工作任务，个人工作能力得到很大的提高，同时也取得了一定的工作成绩。回顾起来，主要做好了以下几方面的工作：

做好文秘工作是我的一项基本职责。一年来，我在适应、熟悉文秘工作的基础上，坚持高标准、严要求，努力掌握金融文秘方面的知识，取得了较大的进步。

一是认真起草各类文件。

作为联社文秘工作人员，起草、印发综合文件是我的本职工作。一年来，我努力学习公文相关知识，严格把好县联社下发文件的程序关、格式关、文字关，提高了行文质量，强化了文件促进工作的功能。2015年，共起草xxx半年和全年工作总结4份，工作意见2份，其他各种请示、通知等文件十余份。特别是写工作总结，农村信用社工作年年差不多，总结也年年要写，但每年的总结我都决不简单照搬照抄，总是认真对待，提前作好准备，在“创新”上下功夫，既要对工作进行客观的总结，又要确保结构、布局、内容上有所创新，在总结的构思、布局、层次及遣词造句上都费尽心思，保证按时高质量完成，得到了上级部门的好评。

一年来，我多次起草、报领导签发向市联社、人民银行及辖内各信用社的各种报告、请示、通知、意见等文件，为上级部门了解我部业务开展情况，指导我部工作的开展，都起到了一定的作用。

二是仔细搞好会议材料。

2015年里，我出色地完成了一次党建会议、一次工作会、一次xxx代表大会和多次xxx季度例会、座谈会等大型会议材料的组织工作。从会议材料的拟写、打印、分发，到会议精神和决议的公布及会议材料的整理、归档，我都做到有条不紊、不错不乱，从没出过重大的差错，保证了会议质量，获领导

好评。一年来，我先后拟写了全年工作会议主题讲话、季度工作例会领导讲话近十篇。

年初，我拟写了xxx领导在xxx工作会议上的讲话——《继往开来，与时俱进，真抓实干，努力开创xxx工作新局面》，客观地总结了2014年度取得的优异成绩，认真分析了当前的形势，明确提出了2015年工作部署和安排，将领导的意图和会议决定的事项，用文字准确地表达出来，当时参加会议的xxx领导对该讲话稿都给予了很高的评价。

7月份，根据我部上半年工作中通过检查发现的一些问题，在领导的授意下，拟写了《严肃纪律，促进持续健康发展；真抓实干，确保全面完成任务》的讲话，对上半年工作取得的成绩进行了总结，对存在的不足及问题进行了认真的分析，并着重强调在下半年要以业务为中心，以纪律为保障，确保全面完成xxx下达的全年目标任务，为三季度xxx“制度落实专项检查执行月”活动的开展，保持辖内稳定和业务持续发展起到了积极的促进作用。

三是深入开展调查研究。

在做好日常工作之余，我还结合xxx工作特点及实际，积极深入基层、深入一线开展调查研究，撰写相关论文与报道，有多篇被省部级以上刊物录用。x月份，对xxx情况开展了调查，对xxx积极支持“三农”，努力转变支农方式，切实提高支农服务，大力推动地方农村经济发展情况进行了归纳与总结，拟写了《xxxxxxxxx》被《xxxx》杂志刊用。x月份，结合xxx业务发展的实际情况，主笔撰写了《xxxxxxxxx》的论文，概述了xxx业务的发展现状，分析了中间业务发展滞后的原因，并提出了推动xxx业务发快速、高效、健康发展的四条对策，被《xxxx报》在三版头条刊用。

2、以强烈的荣誉感全力做好宣传工作

做好宣传工作是人秘科的一项重要职能。2015年里，我充分发挥自己爱好写作的特长，承担起了部门大量的信息反映工作。

一是切实加强信息报道。为创造良好舆论氛围，推动xxx业务发展，我主要从两个方面做好了宣传工作：

一方面是适时开展对外宣传报道工作。注重从xxx改革发展及日常经营管理工作中发现并抓住好的素材，及时加以报道。如9月份，我xxx积极发放助学贷款帮助贫困农户子女上学，我及时调查了解情况，据此写出了[]xxxxxxxx[]xxxxxxxx[]先后被[]xxxxxxxx[]等刊物录用。

一年来，我共向外投稿数十篇，先后被国家级报刊录用x篇、省级报刊录用x篇、市级报刊录用x篇，从而扩大了xxx知名度，塑造了xxx良好形象。另一方面是加强系统内宣传力度。半年度[]xxx在全市首次以县为单位实现整体盈利，根据领导的安排和授意，由我主笔拟写了[]xxxxxxxx[]的经验材料，在xxx年中例会上进行交流，获领导好评。年底，根据xxx上年度首次实现社社盈利，我及时总结分析，认为主要是由于实行改革激发了员工的工作积极性。据此，拟写了[]xxxxxx[]的报道，被[]xxxxxxxx[]刊用。

二是努力搞好信息宣传。

信息是决策的基础和依据，是办公室的重要工作。为及时反映我县农村信用社工作动态，根据领导的要求，我将各段时期的工作重点、各项工作进展情况、工作难点及员工的工作心得、意见建议等内容编印成[]xx信合动态》，并认真做好审稿、修改、排版、校对、打印等各环节的工作。

一年来，共出刊12期。这既为xxx员工展现xxx风貌和职工风采提供了一个写作窗口，又为xxx领导提供了大量富有价值的

工作信息，对基层的工作起到了相互交流、相互借鉴、相互促进的作用，推动了各项工作的开展。如x月份，在辖内xxx攻坚战关键阶段，我深入基层掌握情况，拟写了《xxx付出总有回报》、《汗水浇开“效益花”》等文，编辑了一期《信合动态》专刊，介绍了完成任务较好的xxx期间的做法，供各部相互借鉴，为全集团业务发展加油助威。x月份，以学习贯彻xxx季度例会主要领导讲话精神为契机，结合集团系统开展的思想、纪律整治活动，我又撰写了《令严方可以肃军威，命重始足以整纲纪》、《上下同欲成合力，严肃纪律塑形象》等文，出了一期《信合动态》思想纪律整治专刊》，为该项活动的顺利开展起到了较好的推动促进作用，在广大员工中引起了强烈的反响。

3、以严谨负责的态度积极做好其他工作

作为文秘科的一名工作人员，我在做好本职工作的同时，还服从组织和领导的安排，尽我所能地完成领导交办或其它临时性工作任务。如：积极做好督查督办工作。根据领导的交待将各项工作部署及时分解，明确工作目标和具体任务，落实承办和督办部门，提出办理要求和完成时限，汇总完成情况，并及时向领导反馈办理结果；全力做好办公室日常工作。办公室事情繁杂，人少事多，但却丝毫不能马虎，比如接听电话、收发文件、编发信息等，这些工作看起来是小事，可耽误了就是大事。为此，我在工作中力求做到积极主动，一丝不苟地进行缜密处理，确保了日常办公室工作的顺利进行。

在工作中，我讲的是实效，重视的是业绩。一年来，我兢兢业业，克己奉公，我的工作也得到了集团及上级部门的肯定。上年x月份，我被选拔参加xxx写作比赛荣获第三名，年终还被xxx授予“先进个人”称号。但成绩已属于过去，在新的一年里，我将立足本职，开拓创新，迎接挑战，努力把文秘工作做得更好，为xxx事业的发展做出更多、更大的贡献！

[点击下一页继续阅读2015年度文秘工作总结](#)

个人年度文秘工作总结报告篇三

入校工作以来，本人除了常规教学工作外还主动承担了系教学秘书工作。一年来，我在各级领导的关心与支持下积极开展本职工作，协助本系领导做好了行政、科研、教学管理等方面的工作。工作中本人能够时刻以一名共产党员的身份严格要求自己，模范遵守学院的各项规章制度，工作积极、认真，态度端正，充满热情。在实际工作中脚踏实地，勤于思考、善于研究，以严谨细致的态度努力完成各项工作任务，保证了系、部工作的高效有序运行，圆满完成了各级领导交给的各项任务，工作富有成效，得到了领导和同志们的认可。为进一步提高个人工作水平，总结经验，现将一年来的教学秘书工作总结如下：

一、强化服务意识，为教学工作做好服务保障。

教学工作是学院的中心工作，为师生服务是教学秘书的主要工作任务。教学服务不只是一句口号，不能停留在口头上，更重要是落在实处。服务教学，既有教学管理制度的制定与落实层面上的，也有具体的教学管理事务性工作，就系教学秘书而言，在服务教学方面大量的工作都体现在具体的事务性工作之中。

如教材征订、教学信息填报、考试事务、教学资料收集等等。教学秘书的主要工作就是保障教学工作的顺利开展，服务的对象主要包括教师和学生两个部分，通过对教学计划实施过程中的常规管理，实现维持正常的教学秩序、保证教学任务的顺利完成。

实际工作中，我一方面强化个人服务意识，充分认识到自己所从事工作的重要性，明确教学秘书工作的服务宗旨，主动

担负起组织育人、管理育人、服务育人的重担，同时也不断加强与教师、学生的沟通，急师生所急，处处为广大师生着想，事无巨细，有条不紊的做好各种事务性工作。并能够及时反馈教学信息，真正把服务落实于各项教学管理工作中，为日常教学活动的顺利进行保驾护航。

二、勤奋工作，认真履行岗位职责。

一名优秀的教师必须要与现任职务建立起深厚的感情，干一行、爱一行、钻一行、精一行，在本职岗位上不断创新进取，努力在平凡的岗位上做出不平凡的贡献。工作中，我能自觉把自己的理想和奋斗同学校的工作安排、同个人从事的工作紧密联系起来，努力做好本职工作。

自接手系教学秘书工作以来，我深感责任重大。为了能够尽快熟悉业务，我利用暑期加班整理资料、分类归档，并迅速掌握学校教学管理的相关软件以及办公常用设备的使用方法。为了能够顺利迎接新学期，在开学前打印复印教师、学生课表、学生名单，为老师领取教材、教学记录工作本、教学日历并做好发放工作。

开学以来，积极协助教务处做好学生重修、补考、大学英语四、六级报名等工作；期中教学检查材料编辑整理；期末考试考查的监考人员安排；负责系里教学设备资料的管理以及借还登记工作；科研工作量以及教学工作量的统计工作；期末考试学生成绩录入；学期教学计划以及教材征订的打印整理工作；每个月本系外聘教师课时费核算等等。

除此以外，许多琐碎的事情不胜枚举。例如，负责本系以及外聘教师的调、停课手续，通知学生上课及考试的相关信息；与教务处协调联系临时讲座所需的教室；帮助同事打印、复印资料；日常发票的报销，等等。

在完成日常的常规性工作之外，我注重加强主动性工作，主

动做好系领导的参谋、助手：参与本系的期中教学检查计划及结果汇报等撰写工作；针对学院办学发展方向、现行教学计划以及分级教学等提出一些建议和意见；及时关注学生对任课教师意见的收集及教师对所任班级、年级同学的感受，并能将此类信息及时沟通与反馈。

三、尽职尽责，发挥参谋助手作用。

教学秘书的职责不仅是发挥执行功能，而且还应当协助领导起参谋的作用。教学秘书是连结学院领导、教务处及各系部的桥梁。为充分发挥该职位的桥梁作用，更好的完成各项工作，我平时善于学习研究与教师教学科研工作相关的各项政策和要求。

不仅如此，还经常调研教学资源的实际配置情况，各教学人员的秉性及实际从事的各种活动。这为充当领导的参谋准备了充分的物质条件，为向领导提供一些合理的建议和新方案供领导决策参考奠定了坚实的基础，为领导修改和重新决策提供了宝贵的依据。

四、加强学习，提高个人工作能力。

勤奋学习，是提高能力、作好工作的前提。俗话说：“活到老，学到老”，在学习上我一直严格要求自己，努力使自己在学习与工作实践中提高个人工作能力，以使自己更好地适应工作岗位的需要。

教学秘书的能力是影响顺利完成教学秘书工作的必备心理条件综合。一年来，我总是把加强学习和提高工作能力放在突出的位置，高度重视更新旧知识，掌握新技能，具有较强的学习紧迫感。为顺利完成领导交给的各项任务，我尤其重视处理信息资料的能力、良好沟通与协调合作的能力、文字写作的能力、计算机操作能力等方面的培养。

回顾一年来的工作，虽然感觉秘书工作千头万绪、比较琐碎，但更为欣慰的是劳累过后的那种成就感。面对大量的日常性工作和领导临时交办的事项，我都能抓紧时间，高效、圆满、妥善地办理好，为本系甚至学院各项工作的顺利开展提供了有力保障。成绩仅仅代表过去，展望未来，本人将继续努力，不断更新自己的管理科学和专业知识以及应用技能，以便更好地服务教学，为学院的繁荣与发展尽一份力。

【2015年度文秘工作总结二】

个人年度文秘工作总结报告篇四

回顾2015年，作为部门文秘，一年来，在部门领导的关心指导和同事们的支持帮助下，我踏实地完成了本年度的本职工作，自身方面也有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，以弥补自身还存在的缺陷。现将2015工作情况及2016年工作计划总结如下：

(一)2015年工作情况

1.业务文书处理：

1)今年上半年我部共举行12期内部培训，在此期间，及时发布培训信息并总结培训内容。

2)如期举行部门库存汇报例会，会后及时上传所总结的库存情况。

3)工厂对账，根据合同、出\入库单及qc报告，核对价格、数量、交期、质量报告及总结额，查看格式有无错误，如发现问题，及时与业务员沟通。

4) 快递账单处理，要求业务员一一核对，无误后经领导审批请款单后送呈财务部。

5) 内外审资料整合：今年我部分别在4月、7月、10月接受内部管理体系监督审核，期间严格按照企业规章制度及iso标准化流程要求，准备合同评审资料、部门日常会议签到表单及会议记录收集、部门区域环境因素识别及评价表及部门货代名录，并积极配合其他部门评审。6) 部门日常通知。7) 交单/认证：根据业务员要求及时交单。

?文件接收、传阅及归档的管理：

(1) 根据企业规章制度及iso标准化流程要求，将接收来自其他部门的文件编入《文件控制清单》，常用的表单编入《记录控制清单》，如有人员借阅，要求填写《文件和资料借阅登记表》，待文件阅办完毕后，负责文件的归档，以保证传阅的时效性及查阅的便利性。

(2) 接收部门人员文件，查看格式及基本内容有无错误，是否有经各经理/主管审批。在该方面依然有待完善，不够细心。

?部门环境基本监控：

为新增办公区，在部门领导的指导下，通知内部人员调整办公位置及座机号、与器材部、空间设计部及基建部积极沟通，以争取早日装修妥当。虽在订购会之前完成装修，但依然存在很多遗留问题，如天花板不够结实、木砖未整平及空调安装不妥等。在基建部配合下，天花板及空调问题等到解决，但木砖整平问题一直悬而未决。

?部门设备的基本管理：

1) 11月23日-24日我部接受信息部与财务部对部门固定资产的盘点，对盘点中出现的设备数量问题积极调查原因，最终

与信息部达成一致方案，将我部部门人员所使用设备情况公告，要求所有人员遵守制度，不得随意更换设备，从而有效控制设备乱换现象。

2)根据部门办公需要及部门人员要求，协助申请办公设备。如有设备故障，积极与信息及财务部联系，以保证及时保修，使部门工作得以顺利进行。3)将部门当前所使用的设备情况录入excel表格存档，方便日后查询及管理。

部门人事：

1)因部门组织架构调整，增设品牌推广组及增加海外营销组专员人数，故部门新人增多，共有13位。对于新近人员，皆为其引进给部门同事，加强同事了解，并安排办公位置。

与其他部门的配合

(二)2016年工作计划

针对以上工作情况，个人认为在2016年的工作中，应着重加强以下几点：

- 1、应提高在工作中的主动性。
- 2、加强与部门同事及领导的沟通，做好上情下达的工作。
- 3、加强对管理体系的学习，促使部门顺利通过内外审核。
- 4、拓展自己的知识面，减少工作中的空白和失误。
- 5、加强个人职业素养。

【2015年度文秘工作总结四】

个人年度文秘工作总结报告篇五

春去冬来,又到了一年的年尾。这个时候,是最容易让人回忆的时候。这一年,时光流转;这一年,慢慢成长;这一年,渐渐收获;这一年,对我来说是挑战的,因为工作性质的不同。初到一个很陌生的岗位,跟我之前的专业截然相反,一段时间我茫然了,不知道该怎样去开展这份工作。

在做好自我调节的工作下,我准备以归零的心态来学习,感谢公司给予我机会锻炼,也很感谢和我一起共事的伙伴们,是你们让我学习到了以前根本不会接触的东西,让我一步一步的成长,成熟,进入阳光北郡项目已有大半年年了。2015年的主要工作是大致上可以分成三大类。

一、协助销售:阳光北郡这个项目不同于其他商品房,经济适用住房的办理流程及订房手续都比较多,从电子版的表格记录到申报房号、开通房号、出合同单号,审核,出合同,这些流程都需要仔细再仔细,认真在认真,因为一旦有环节出错,就会导致一系列的问题,引发客户的矛盾。所以我本着“宁对十遍,不错一户的原则”做好自己的本职工作。

二、协助案场经理监督执行售楼部管理制度和日常办公所需要的资料及物品分发:开晨会与夕会时做好资料的整理,销售员一日工作计划的汇报与遗留问题的记录,给销售员分配电话call客资源,配合甲方工作人员及时摘录新的公示客户信息,协助甲方整理已出合同的订制、登记、封袋,和银行做好对接工作,按揭客户所缺资料及时给银行递送。售楼部日常所需的办公用品、卫生用品的采买、更换按需补充。

三、报表统计、分析及日常各项数据的更新与维护:每日更新交款客户,回款客户,公示客户,签约客户的最新情况,配合案场经理做好每周、每月的数据统计及周报月报的汇总,跟甲方工作人员及时报录已开房号客户的信息。以上的工作我还有很多不足的地方,还需要改进与学习。

四、在新的一年里我的努力的方向：

1、加强相关业务知识的学习，与客户的沟通技巧，处理问题的方法等。 2、学习如何销售，艺多不压身，各个行业都是息息相关的，对自己的工作也会有所帮助。

3、爱岗敬业，向小于学习，把公司的事当成自己的事。

4、做事细心，谨慎，踏实，避免低级错误的发生。

5、提高工作主动性，对工作投入。

通过这一年的学习、锻炼，我发现自己还有很多的不足之处需要提高。在未来的工作中，我将利用自己精力充沛，辛勤肯干的优势，努力接受业务培训，学习业务知识和提高销售意识。扎实进取，努力工作，为公司的发展尽自己绵薄之力。

【2015年度文秘工作总结三】