

# 经理个人年度工作总结报告 经理个人工作总结报告(通用10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，报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

## 经理个人年度工作总结报告篇一

如果竞聘上岗，假如我是设备部设备主管，针对设备部的现实情况，我将本着以下思路开展设备部的工作：

### 一、现状分析：

- 1、作为十几年企业，现有的设备已经老化陈旧，随着公司产能的逐步提高设备磨损及自身弊病逐步体现，加上现有设备图纸技术资料员工没有系统化的去学习，有的设备已做改动而图纸资料没有更新，在工作和学习中势必带来不便。所以，必须实施规范管理，逐步补充完善图纸资料。
- 2、人员配置不合理，最突出的是员工没有人尽其才及工作不饱满，工作单一，延续着传统的老企业每人只干一种工作的陈旧观念。重新进行劳动力资源和人力资源配置实现资源共享，按劳分配，充实一线的设备管理力量。
- 3、生产与设备不能有机结合。在生产管理与设备检修过程中，相互扯皮的时候较多，影响工作进度。因此，必须实施专业归并管理，和人力资源集中使用、开发，充分调动每一位员工的积极性和创造性。逐步推动实施tpm管理及ie管理。提高设备综合利用率，降低重大故障率逐步缩减维修与管理成本。

## 二、制订工作计划：

1、根据设备部现有部门与四个工段的职能和工作标准，成立相应的职能小组。

首先，明确我们设备部的、任务是：对内作好修理维护，对外开展业务。这是一个光荣而艰巨的任务，这其中要做好的工作的许多，但我认为这些工作最终都表现为一种服务。既然是服务，就要讲究个高效率和高质量，同时考虑到我们的团队是一支技术型的团队，所以，逐步建立一个扁平化，授权型，学习型的组织构架将显得尤为为重要，在设备部现有四个工段的这个组织中，所有的人员将被分为如下小组：值班运行组、设备巡检组、备件制作修理组、系统调试检修组、技术中心，这个中心将把前面几个小组对设备所获技术信息作为输入，进行技术分析和处理，得出结果(处理办法)去指导四个工段的工作，从而可实现对设备状态快速回应。

这也体现出管理上的自控理念和机电一体化思想，更重要的是我们积累了大量的技术信息，为保养、大修、技改，对外生产等工作打下一个坚实的基础。可以说，对内工作做得越好，我们就越有时间进行学习提高素质，越有能力对外业务，说到对外业务，如何做？我想这和各种备件的采购管理，大修项目管理，技改项目管理，保养管理一样，应该有这么一个理念。什么理念呢？就是一个工程项目管理的理念(比如工业工程管理与生产管理就有许多不同)。

本着这个理念，我们能把这项工作做得更好。其次，当组织架构、规章制度决定以后，人员的激励和管理就成了关键因素，这从客观上讲是团队文化建设的问题，具体说，是个管理方式方法的问题，我认为，管理办法无好坏之分，关键看是否适合被管理对象，是否能引导、调动和激励大多数团队成员的积极性。所以作为一个部门负责人或者说一个职业经理人，除了应具有专业技能外，重要的是要创造一个环境，营造一种氛围，创造一个公平的、和谐的工作环境和竞争环

境，一个对下属充分了解以发挥每一个成员积极性和创造性的环境。这方面在我以前的工作中，作了一定的探索也取得了一些成功的经验。我们想顺着这个思路下去，一定会把工作做好，对此我充满了信心，因为在面对工作中的每一件事和每一个人时，我首先要做的将会是付出我的真诚！

职能组设置遵守如下原则，即：高效、精减、统一原则；对事不对人的原则；全员竞聘、择优聘用的原则；统筹兼顾、有情操作原则；层层负责，分级聘用原则。

2、根据机构设置，结合公司生产经营目标，层层落实，满足于生产，服务于生产。科学、规范管理，提高设备运转率和设备管理水平。为生产服务，多出产品，出好产品。树立品牌意识，在设备的零配件采购中，严格合同管理确保备件质量，维护企业利益，以便于我们及时满足生产需要，服务于生产。

杜绝舍近求远现象发生。做好配件的维修和预修理，最大限度提高设备运转率，才能完成公司的生产经营目标。

### 三、确立目标：

本着为公司董事长负责、为公司总经理负责的思想，胆大心细，干好自己职责范围内的工作。认真领会、坚决执行主管领导精神，切实维护企业形象。科学化、规范化管理，做强做实，深化改革，促进企业生产经营和企业的长远发展。

1、首先要配合好车间工作。月初，根据生产计划，听领导分析产品结构，提出合理化建议。利用自己的专业知识调整，维修好设备，使其能够达到最佳确切工作状态和物料消耗低的状态，在保证质量的前提下，提高生产效率。

2、我有信心立足于本职一如既往的去工作。继续在一线中发挥自己的长处，做一些创新项目。因人而异带好大学生和新

进员工，打破自己思考方式的刻板化，局限化，模式化。这样才能成长，才能突破，才能完善。

面临下一步的挑战，我都会保持良好的心态去面对。这样才能，正思维，正见，正语，正精进。在科技日新月异的时代里，努力超越自我，把食品机械维修与保养，做精做强。使自己更富有进取心，迎接美好的未来。

## 经理个人年度工作总结报告篇二

20\_\_年五月十四日，质检部与原业务监查处合并，统称为质检部，负责卖场商品质量检查，主力商品缺断货跟踪以及市场调研等工作。

按照《日常商品检查工作内容》相关条款认真检查卖场商品质量，严把商品质量关。经过对本月工作的仔细回顾，做出如下工作总结：

### 一商品质量检查汇总

1，生鲜部水果区水果常有个别腐烂现象，厂家促销员有限，无法确保在每日开店营业前对所管区域内上架水果进行彻底检查，日常销售过程中也不能及时对腐烂水果进行下架处理，针对此类现象，质检部根据实际情况对相关责任人进行了“警告”“罚款”等处理，希望在提高卖场商品质量的同时能促进员工提高工作责任心。

2，生鲜部蔬菜区总体情况较好，但在检查过程中发现个别菜品有积压现象，新鲜程度时好时坏，质检部在日常工作中也经常协助蔬菜区域负责人对菜品进行挑捡处理，并建议厂家采取根据销量确定进货数量、降低不易存放类蔬菜的进货数量，增加进货频率等可行方法减少损耗，从而确保蔬菜且有较高的新鲜度。

3, 五月十八日, 食品部休闲组发现过期商品, 根据《商品质量管理规定》相关条款, 质检部对本次商品过期事件做出了相应处理, 相关责任人受到经济处罚。罚款不是目的, 处罚行为旨在提高员工的工作责任心, 从而保证企业在广大顾客心目中的良好信誉。

4, 食品部粮油组挂面、调料相继出现无生产日期现象, 员工在日常工作中并未对所负责区域的上架商品进行认真检查, 针对此类情况, 质检部已对相关区域负责人进行了罚款处理。商品日期是衡量商品质量的标准之一, 也是企业在顾客心目中树立良好形象的重要标准, 无生产日期类商品的出现从侧面说明了我超市商品质量的检查工作还应加大力度, 只有这样才能确保企业的生存发展命脉。

二商品价签、合格证的检查五月十七日, 质检部对卖场商品价签及合格证进行了检查。

各别柜组商品与价签仍存在不对应现象, 有的商品陈列在货架上但没有与之相符的价签, 有的商品对应多个单品的价签, 还有的价签没有加盖“物价”印章, 已经不使用的价签也多出现反插于价签条上等现象。质检部已针对发现的价签使用不规范现象与各区域负责人沟通, 希望各柜组规范商品价签的使用对商品价签进行规范管理, 避免给顾客购物增添障碍。

散货区域曾发现商品合格证使用不规范情况, 如: 合格证上有生产日期但没有商品保质期; 商品合格证与商品实物不符。质检部已同厂家促销人员进行沟通, 通知厂家对不符合标准的商品合格证进行调换。

## **经理个人年度工作总结报告篇三**

尊敬的各位领导、各位同事:

大家好!我叫李世富, 现任公司检测部经理。

今天能有幸参加公司副总经理的竞聘感到非常荣幸，同时也非常感谢研究院和康科瑞公司给大家提供的这个展示自我的舞台。时光如梭，来公司已6个年头，通过6年的历练，感觉成长了许多，也成熟了许多，借此机会对过去6年工作做一个梳理和总结。

一、首先我对入职以来的工作做一个简单的介绍：

20\_\_年3月至20\_\_年9月期间，主要参与并负责部分现场检测工作；通过大量的现场检测及检测后检测报告的撰写，我熟练的掌握了各种仪器设备的操作方法，全面掌握了钢结构常规检测，地铁施工变形监测，工程雷达地质病害普查，房屋可靠性及抗震能力鉴定等检测核心技术。在掌握了检测核心技术后，我开始研究现有客户群的特点，并有意识多渠道的开拓新的客户群体，我相信每一次为客户服务的机会都是一次免费做广告的良机，通过与客户的不断接洽，凭着客户至上，服务至上的理念，做到了高质量高效率的为客户提供服务，实现了存量客户的深度挖掘及客户转介绍带来的新增客户量的突破。检测核心技术的熟练掌握及市场开拓能力的不断提高，为我之后的工作打下了很好的基础。

20\_\_年9月至今，担任检测部经理，这一次角色的转换让我备受鼓舞，但同时也感到了一份沉甸甸的压在肩上的责任，我清楚自己干好还远远不够，我需要带领检测部的全体员工同舟共济，为检测部的未来，为检测部每一位同事的未来交上一份满意的答卷。我当时给自己定下一个目标，通过大家的团结努力，让部门的各位同事生活水平有所提高，也就是钱包要鼓起来，这是基本目标；另外，要让大家通过不断历练，培养良好的工作习惯，熟练掌握各项检测技术，也就是让大家的脑袋鼓起来，如果有一天他们离开了检测部，离开了康科瑞公司，可以有更好的工作。在这个大方向的指引下，我严格要求每一位同事认真完成每一个项目的现场检测及报告的撰写工作，并经常与大家进行交流，总结和反思每一个项目的优缺点，不断改进工作流程。通过大家的通力

合作，检测部在20\_\_年，20\_\_年项目额实现了一个新的突破。20\_\_年全年完成项目额190万元;20\_\_年仅上半年，项目完成额达250万(20\_\_年7月后资质被停用)。而08年以前，检测部完成项目额均在150万元左右。这一成绩的取得，离不开检测部每一位同事的辛勤努力，团结合作。作为检测部负责人，我又一次深刻的体会到了1+1大于2的神奇力量。

## 二、谈一下我对副总经理这一岗位的理解和认识:

第一，要摆正位置，认清职责，当好领导的参谋和助手。康科瑞公司不同于一般的仪器设备公司，它是集工程检测与仪器生产、销售为一体的综合企业，也就是说我们公司不仅销售设备，还同时具有较强大的研发技术，检测技术及生产能力，基于我公司的这一特质，我认为我们应该充分发挥资源互补，信息共享的优势。销售给客户的不仅仅是一台设备，而是一系列与设备配套的技术，服务，甚至是理念。这对一个企业品牌的打造有着深远的意义。一方面，销售团队在销售设备后，请培训部为客户进行培训，同时请检测部的同事与客户进一步交流，如遇具体工程检测方面的问题，检测部同事可为客户提供检测技术指导。这样，不但提高了我公司在客户方的服务质量即整体形象，同时为检测部也开拓了新的客户群，如果我公司能实现这种捆绑式的营销模式，这类企业就会成为我公司的忠诚客户。另一方面，研发部懂设备，懂程序，但对检测规范和检测专业可能会有所欠缺，而检测部正好可以弥补研发在这方面的不足，为研发提供检测规范及专业方面的技术支持、现场指导。这种全方位的营销与配合，可以最大化使用我公司现有的资源，实现资源的充分利用和高度整合。

## 第二，要有全局观念

作为一名中层干部，应该培养自己的全局观念，站在领导的角度、公司的高度看问题、想问题，从大处着眼。我公司的主要利润来源为设备销售，检测部在做好本职工作外，要全

力配合销售部门，协助解决好检测技术上的难题，为实现顺利销售扫清检测技术障碍。销售部门在客户方得到的关于设备使用过程中出现的一些亟待解决的问题，第一时间与研发部门进行沟通，研发部门实现产品优化，满足客户更高层次的需求，从而实现销售，研发，检测内部的协同合作。

### 三、要具备较高的业务素质和管理经验

作为一名副总经理，要对本单位的各项工作了如指掌，对所从事的专业工作要得心应手，要有敏感性和洞察力。及时掌握检测领域最前沿的资讯，为研发团队开发新产品提供思路和指导。

### 四、搞好团结，合作共事

团结就是力量，在工作中，要注意去发现、学习他人的优点，查找、纠正自己的缺点，识大体，顾大局，真正做到思想上同心，目标上同向，行动上同步，事业上同干，大事讲原则，小事讲风格，同心同德，携手共进，增强各个部门的凝聚力和战斗力。

今天，我们能够走到一起，在康科瑞这个大家庭中共同工作，学习，我认为是一种缘份。我倍感珍惜。无论是否能够竞聘上副职这个岗位，在今后的工作中，我都会以不抛弃，不放弃的精神，做好本职工作，为康科瑞的发展尽自己的一份力量，也希望康科瑞公司能在大家的共同经营下，乘风破浪，再创辉煌！

## 经理个人年度工作总结报告篇四

尊敬的各位领导：

您们好！20\_\_这个有着玛雅预言，神秘而又丰富多彩的`一年已过去。在这一年的管理过程中，自己得了很好的锻炼，不



管是从自身素质还是业务水平方面都有所提升，感谢公司给了我这个丰富自己的舞台。虽然有时感觉很累、很辛苦，但得到的收获远远大于所付出的劳动，感谢润民、感恩润民。现将20\_\_年工作总结汇报如下：

## 一、卖场工作方面

### 1、商品管理

### 2、仓库管理

七月份我们对五楼仓库进行了大规模整理，改掉以前那种杂、乱的陈列，重新安装货架，进行分类存放。真正做到了库存商品易存、易拿的陈列，也使得库存管理更加方便。

### 3、卫生管理

b□每周一进行卫生检查，时时督促员工做好卖场卫生工作。

### 4、其他方面

a□人心齐、泰山移。在今年的五一文化节“拔河”比赛中，我们二楼的家人们不负众望，拿到第一名，也赢得了三连冠这个荣誉。

b□从十月份开始举行pk大会这个新形式。从根本上调动了卖场管理人员及员工的销售积极性(虽然pk从未赢过)，让我们时刻都能感受到压力的存在。同时也锻炼了员工学习表演节目的能力，丰富了业余生活。

c□在今年的活动促销中，活动商品未出现断货这一现象；及时有效的安排员工倒班时间，未出现空岗情况。

## 二、存在的问题

3、防损工作一直是我们的弱项，防损员的业务培训未能及时有效的跟进；

4、从生鲜联营销售排名来看，水产专柜处在倒数的位置上，联营商在促销活动的支持度上不够积极，旧的展示柜未能及时更换20\_\_年二楼整体销售万，同比增长\_%。其中食品销售万，完成任务的\_%；生鲜自营销销售万，完成\_%；生鲜联营销售万，完成\_%。

## 经理个人年度工作总结报告篇五

20\_\_年全年连锁超市财务工作在围绕公司春节集训所提出的“连锁超市软件全面升级、管理升级、超市全年实现销售1个亿”的目标开展工作；结合刘总在财务工作会议上部署全年重点工作精神，实现了销售、利润双丰收。现将全年工作汇报：

### 一、连锁超市商品管理软件全面升级

连锁超市经过20\_\_年全年的快速发展，发现有些具体问题原有的业务系统软件已无法解决，如：不同门店不能制定不同的售价、同一商品不能实现不同供应商不同进价等。根据实际现状，公司决定对超市软件进行全面升级，春节集训后迅速安排了连锁超市业务与财务以及信息部相关人员到外地进行了实地考察，对连锁超市经营模式以及超市所使用软件进行了解。在3月初对超市软件升级做了前期大量准备工作后于3月底对业务系统全面切换；切换后运行到现在基本达到了我们的预期要求；原系统无法解决的问题，现已基本解决。如：不同门店可以制定不同的售价、同一商品可以实现不同供应商不同进价等。

我们利用软件的先进功能，对进销存各个环节提高了分析能力和加大了管理手段。如：通过价格带分析确定每一个价格带在销售中所占比重，这样能确定每个门店周边消费水平，

为门店组织商品价格定位提供了比较有效的参考数据。，两天即抢购一空。通过大半年的正常运行，连锁超市软件升级工作已在全体连锁超市同仁的共同努力下，取得了圆满成功。

## 二、连锁超市财务管理全面升级

为了使连锁超市财务管理工作更加正规化、制度化、科学化；针对超市财务管理薄弱环节及部分店长微机操作能力较弱等现象，我们规范了各门店电脑操作流程，相应出台了各种管理制度，并汇编成《关于规范东方连锁超市商品流转重点环节的管理规定》的制度来进行规范；并严格按管理规定执行，特别对以下几方面加强了控管。

单据流程更加规范、正规化；针对连锁超市业态特殊性，为使企业利润不得流失，我们相应推出了《商品新增条码审批表》、《连锁超市团购出库单》、《连锁超市价格执行审批表》、《连锁超市堆码、端头申报表》，通过用单据流程对各个环节的监管，业务部门操作不再存在随意性：

1) 商品条码新增必须见到手续完善单后方可录入，不存在一个电话即将条码新增；

3) 所有堆码端头按地理位置排列序号填写堆码端头申报表，在申报表上注明使用时间及扣收费用等情况，通过用堆码端头申报表近一年的管理，今年堆码端头费用收取比去年增加近45万元。

2、销售环节管理。要求各门店按公司销售管理环节执行并针对连锁超市特殊性实行模糊收银法，门店做好收银员销售登记工作并按收银员上交销货款上报财务科，凡是违例者都作了相应处罚；坚持每两月对门店销货款进行盘点，检查是否存在短款、挪用销货款等现象。由于我们平时检查力度较大，至今未发现有门店挪用销货款现象。对于打折促销根据厂方所提供的要求来制定限时限量促销活动，活动结束后电脑自

动生成退补单扣收。

3、及时与业务部门搞好沟通工作。每周六下午5：30参加业务部门召开的门店店长沟通会议，对于本周各门店所遇到的财务方面新问题在会议上及时解决，对于自己无法解决不了的请示领导后在下次会议上解答。在沟通会议上，指出门店管理薄弱环节并严格按公司的管理规定执行；使各门店在财务的指导下有秩的开展工作。

4、搞好盘点工作。严格加强平时对商品进货出货工作监管，要求各收货员和收银员必须按条码收货和出货，加强防损人员防损意识，做到严禁赊销，一经发现赊销严格按公司制度进行处罚；凡是团购挂帐者，在盘点前团购款未收回者，将团购欠帐挂团购经办人个人欠款等，严格保证盘点时做到帐实相符。通过对商品进货出货管理，现在门店盘点工作大有改观，刚开始每月盘点基本都是通宵并且盘点效果不明显，有时还要几天进行查询核对方可报帐且帐实还不一定相符，通过加强管理，现在当天晚上盘点当天即可上报盘点结果。坚持每月对各门店进行定时或不定时抽盘，对抽盘结果出入较大的，及时请示上级领导后对该门店进行监盘。

5、加强对经理个人往来帐务清理。原先所有外地自采商品都挂在经理个人商品采购借款，造成帐目不清、库存积压过大等现象；针对此状况今年上半年对所有从外地采购都从个人采购借款中分户，分户后对付款和商品退换货都带来了极大方便，使帐户余额一清二楚。

## 经理个人年度工作总结报告篇六

过去的一年中，我在经销总公司直接领导下、在\_\_总的英明指导下、在同志们的集体关怀下遵照我公司20\_\_年售后服务总体安排部署，售后服务工作始终按照“与管同行、以优制胜”和“钢管未到，服务先行”的理念，兢兢业业、恪尽职守、摸爬滚打、积极进取，各项工作均取得显著成效，受到

了用户的好评。

坚持“钢管未到，服务先行”理念，今年的服务重点是\_\_、\_\_、\_\_长管线。年初，领导针对\_\_门制定了服务工作计划，明确服务人员及服务站点，提出了工作方式和工作标准。要求售后服务人员必须在每周五以书面形式反馈现场出现的问题，对于现场出现任何与宝鸡钢管有关的信息，做到第一时间到达现场与有关方面进行积极协调，并及时将信息反馈，24小时内对用户要有明确答复，企业品牌效应得到了进一步的提高。

今年\_月份由\_\_总经理和\_\_副总经理亲自带队，对\_\_项目分部、\_\_项目部、中转站和现场进行走访。共历时半个多月，行程\_\_公里。此次走访显示了公司领导对我们售后服务工作的高度重视，并得到了项目经理部的高度评价。通过这次走访了解了我公司钢管质量、现场服务情况和施工进度情况，听取中转站、施工、监理对我公司及产品的评价和意见，协调解决现场有关问题，同时对西气东输二线现场收集到的意见和建议进行了认真分析，并提出了改进措施及完成期限。按照责任公司的部署，将责任公司和直属单位的售后服务纳为一体，统一服务、统一管理的模式做好售后服务工作，并将现场服务人员细分为组、分片管理，责任落实到组，明确到人，使服务更好的满足现场的使用要求。同时对我们战斗在第一线的服务人员起到了很大鼓舞和帮助。今年是中石油重大管线相继开工建设的一年，为了提升售后服务质量，充实售后服务内容，完善售后服务程序，坚持服务创新，变传统的单纯的售后服务转向整体统一的服务，时时保持特色服务。领导分批次安排我们服务人员到制管和防腐单位学习，提高服务技能。由于措施得力，执纪严明，员工的工作作风明显改观，执行力、工作效率、服务质量有了很大提高。同时为现场服务人员添置了发电机、角磨机和测厚仪等现场服务的工具，有效解决因不可确定因素造成的产品损伤，为现场施工创造了条件。

20\_\_年，我们在\_总的正确领导下切实加强服务工作的质量，不断提高自身技术水平，在原有各项制度的基础上进一步将服务流程工作标准化，日常工作表格化，服务指标纳入目标管理考核，结合客户对于服务的意见调查，将所得结果，作为改进服务措施的依据。加强服务及处理客户的建议，经常与现场各单位人员保持密切的联系，随时关注现场动态，确保及时发现问题及时协调解决。

### 售后服务的年终工作总结3

20\_\_年公司成立售后服务部，使得公司的售后服务工作有了很大的改观，客户的满意度也有了很大的提高。取得的这些成绩，首先感谢公司各位领导的正确领导和帮助；其次，要感谢各位同事的大力支持；最后，要感谢售后服务部全体员工的齐心协力的不懈努力。我作为售后服务部的负责人，现将售后服务部工作总结如下：

#### 一、努力做好各项工作

作为售后服务部，主要负责公司的设备的售后维护、设备的安装调试及培训、设备售前演示等各项工作；售后服务部，认真解决每一例客户报修，认真安装调试每一台设备，认真给每一位客户讲解设备的使用操作方法，认真解答每一位客户遇到的问题，认真给客户演示设备每一项功能；售后服务部每一位员工，都齐心协力做好每一项客户服务工作，不断提高客户对公司的满意度和忠诚度。

#### 二、干中学、学中干，不断提高自身工作能力

售后服务部包括\_\_、\_\_、\_\_等几位员工，每一位员工都发扬不怕吃苦，勤于学习的精神；努力做好自己负责的本职工作，同时干中学、学中干，不断提升自己的工作能力和工作效率。\_\_主要负责\_\_的售后服务，把\_\_的售后工作做的井井有条，大大提高了客户的满意度；同时，其他地方售后、设备安装调

试及设备演示也尽职尽责的做好;\_\_主要负责江苏等地的售后工作,作为来公司不长的新员工,他在20\_\_年里成长的很快,默默的做好安排每项工作,并在干中不断总结学习,提高自己解决问题的能力;\_\_作为公司招聘的\_\_驻点人员,到公司培训紧有一星期的时间,接受能力强,善于干中总结,不断提高自身技能,把\_\_的售后工作做的让客户满意。

### 三、不足之处

售后服务部由于人员不足,造成有些维护,不及时造成客户抱怨;售后人员缺少定期培训,不能及时对公司的新技术,新方法,新产品及时了解;售后人员之间经验交流太少,不能及时分享各自的工作经验和心得;客户回访工作没有真正落实;客户报修没有及时记录处理;售后总结及资料整理不及时不完善。

### 四、改进措施

1. 售后服务工作要得到公司领导的足够重视和支持;市场是一个公司的生命线,但是售后服务,是决定这个生命线是否存亡的重要因素。
2. 要增加公司售后服务部的人员编制;售后部需要一位文员,负责售后服务电话应答及记录,要做到在上班时间内,所有的打进来售后电话都有人应答,并作详细的记录;售后文员要定期对客户进行电话回访,及时了解客户的设备使用情况和对产品的建议并作详细记录,售后文员要对返回售后维护单进行登记整理;针对公司几个固定业务大省,要固定一位售后维护人员长期负责该省的客户服务工作,像\_\_等;另外公司要保证一位售后技术人员在位,及时把售后文员登记报修,电话了解情况,并安排相应的责任人及时去维护,该技术员要对寄回公司的设备及时维护发回。
3. 定期组织售后人员培训,及时掌握新技术,新产品;同时加

强售后人员的沟通及经验交流。

## 经理个人年度工作总结报告篇七

尊敬的各位领导：

我是事业部\*\*店的，现任。现将20\_\_年工作述职如下：

### 一、思想及学习

在总、总的带领下我开始了新一年的工作，新领导班子的组建，给了我新的思想及动力，雷厉风行的行事态度、高标准的要求、平易近人的沟通方式，让我干劲十足。我上半年带领各级管理人员共同学习11次，各课长以上管理人员培训5次，配合现场管理人员对下培训6次，共同打造知识团队，和谐团队。紧跟领导们的步伐。

### 二、履职情况

#### (一)销售

上半年为抢抓销售，春节期间我带领各级管理人员和员工全天加班加点，我们的努力也换来了喜人的硕果，春节最高一天销售\*\*万元，情人节和元宵节一天最高销售\*\*万元。对于越来越严峻的市场形势，我借双节在广场西门口进行名优汤圆大展销，3天销售近万元。情人节我们与一楼名表珠宝合作在一楼显著位置陈列巧克力，最高一天销售\*\*余元。

#### (二)商品管理

1、每天对卖场进行商品质量、标识标签的检查，尤其是对生鲜、加工区的监督检查力度。为做好食品质量管理工作，各业务专员分片包干，每天早晨进行商品质量、生产日期、标识标注的检查，发现不合格商品立即下架。同时对于每年的



内、外审工作，我非常重视，通过审查找出自身存在的不足，并使个人工作可以得到提升，与此同时，利用审查也是让下属工作质量提高的一个关键。上半年共检查商品质量、标识标签1000余次，对发现的问题督促柜组及时整改并进行了复核。

2、为了使超市布局更加合理，与总、总和总多次沟通确定了非食区调整方案，5月份我与超市各同事对洗涤、百货和冲饮等柜组进行了布局调整。6月中上旬超市食品区和东超外区重新调整装修，在此期间，针对超外商户未装修完毕，面点及糕点面临的接电及下水管道维修更换，积极与后勤部联系，但因商厦也面临装修调整所以工作进展缓慢，但在总、总、总多次现场指导及李海存总监支持下，由后勤与后勤共同配合，加班加点对超外及店内后续工作紧张开展，现工作已经完结，面点区已开始经营，超外各商户已有4家开始经营，在此我也要再次感谢各位领导对我工作的支持，如果没有领导的重视，以上的困难也不会如此快的解决。

3、库存。根据系统的库存管理报表中的数据，结合商品的销售数据，合理控制商品库存。对于库存较大的商品，先集中销售，再联系退货；每天查看商品报表，对有效商品，进行科学订货；以提高库存周转。

4、新品的引进。针对超市针织品的品类一直不丰富的情况，为了丰富超市商品的品类，我与采购部沟通，增加了散装内裤、泳衣、丝袜和裤袜以及防晒系列产品等，并引进了儿童文具、玩具2个品类，既丰富了超市的商品品种，又提高了销售。

(三) 团购开展。进入20\_\_年，我们仍然非常重视联系团购，上半年合计团购金额近\*万元。而今年的端午节也有大小不等的团购，合计金额近万元。

(四) 现场管理

1、所有管理人员打破以往部门管理制式，进行分片管理，打破常规，将各位管理人员能充分团结起来，对店内的各项工作全面管理。

## 2、卫生检查

根据公司要求每天对店内卫生进行三三制，柜组、生鲜区每周卫生抽查，确保食品及环境卫生。

## 3、活跃职工生活

为了让员工在工作中之余得到放松，我店组织员进行外出踏青旅游以及节目表演，让大家在紧张的工作后能得以释怀。

### (五)安全管理

安全工作一直是责任重于泰山。尤其是超市这一级防火部门，如果出现问题，损失将是无法估量的。作为安全责任第一人，我深感自身责任重大，因此，我是每会必讲，强化安全意识；落实责任，防患于未然。对于近期的店内装修施工也是，时时检查、刻刻督促，保障好店内安全经营。

### (六)节支降耗

1、为了减少公司财物的损失，确保购物车的使用，上半年安排安保人员维修购物车两次，修好购物车十余辆。

2、针对超市初夏室温较低的情况，倡导员工5月暂不开空调，由此较预算减少用电约1万多度。

## 三、工作不足

(一)与各事业部沟通不到位，导致今年销售完成很不理想

(二)各部门工作不能做到细致化

### (三) 工作创新力欠缺

## 四、下一年工作计划

### (一) 提升自身高度

律人先律己，认真学习业务知识，日常多对上对下进行工作多沟通，了解自身不足及工作中的问题，虚心接受，快速提高，使自己成为一个多面手。

### (二) 借力发力提销售

1、全面开展促销活动，实现资源共享。利用楼层及超市调整后的新布局，大做文章，作为超市本身进行一次大型重装促销外，并借助商厦的各期、各楼层的促销活动宣传自己，让广大顾客重新认识重装后的超市；14年的竞争与困难并存，但“想干的人永远在找方法。”

2、优化商品结构提升毛利。现超外扩大后，连锁公司领导以为我超市增加了利润空间，做为我来说，接下来，我会打破以往常规，加强单品考核，加大淘汰力度，扩大畅销品的有效陈列，并多与采购沟通引进多种适销的商品，保证在与购物中心错位经营的同时销售、毛利共提升将上半年落下的销售争取回来。

3、确保生鲜集客力，提高生鲜人脉。此次调整，虽然生鲜区有所缩小，但引进了实力派的面点加工商户，丰富了超市的经营品类，下步，我已与总及生鲜管理人员沟通，开展周周进社区送实惠，（每周推出针对社区的生鲜促销商品）以提高超市运行效率为根本出发点，提升顾客满意度。对于生鲜，我也会找差距，多向兄弟店学习，多引进一些菜品，新品，让顾客多向选择。

4、商品质量管理一直是超市的重点管理项目。现商品监管以

由工商改为食药监局进行监察，管理及要求更为严格，商品质量也上升至刑事犯罪，针对此对于商品质量我更会下大力度管理，杜绝商品质量问题出现。

5、多学习相关的陈列技巧，多向竞争店、向网络、向领导学习，让商品在卖场内自我销售。将商品优化与陈列有机结合。

### (三)细节管理争客源要效益

1、细节管理，彰显服务。提升员工的工作积极性是现场管理重中之重，对于人员管理我们要从细处着手，从一点一滴关心职工生活，从员工的需求出发，让员工以店为家。

2、做好公司的安全工作，严格落实公司安全理念，切实做好安全工作。一是，消防安全；二是防损管理；三是夜间值班安全。

3、建立一支专业知识强、销售技能精的员工队伍，全面开展销售、服务技能争霸活动，促进全体员工持续突破自我的奋进精神，多为公司发现人才、储备人才。

以上陈述难免片面，请领导多提宝贵意见。

## 经理个人年度工作总结报告篇八

时光飞逝，转瞬间20\_\_年已接近尾声，在这忙碌的一年里，我有幸参与建设了津滨轻轨东海路站重建工程、轨道交通z4线、雄安新区造林项目共计3个工程，特别是雄安新区造林项目，使我受益匪浅，现将这一年来的工作情况总结如下：

2020\_\_年初到春节这段时间，轨道交通z4线受图纸未出和征地影响，现场施工基本停滞，我将主要精力放在东海路站的竣工验收及结算上，带领原东海路站工程部人员汇总竣工验收内业资料和竣工图纸，将竣工资料按照各家单位的要求分

别提交，包括滨海新区档案馆、业主单位天津滨海快速交通发展有限公司和总包单位天津轨道交通集团工程建设有限公司，同时对东海路站遗留下的一些收尾项目比如东广场面包砖的更换、东西广场防撞墩的安装进行现场盯控和部署。

z4线在春节后陆续开始施工，截止到20\_\_年5月份我主抓的是质量管理部的工作，在这段时间里编制了质量管理制度和质量控制措施、质量奖惩办法，待桩基恢复施工后将工作重心转移至现场桩基、便道、围挡等施工的质量控制，同时对钢筋笼的加工质量进行现场自检，自检合格后再报监理进行验收，监理验收合格的钢筋笼挂牌标识，方可运至现场使用。

为确保施工质量，每周组织项目部技术管理人员和施工班组召开质量分析总结会，将一周以来的质量问题进行汇总分析，明确防范措施和质量控制标准，在承台基坑开挖后，配合第三方桩基检测单位进行桩基的声测管无损检测，确保后续承台施工能后顺利进行；在此期间配合质监站完成了本标段的钢筋笼首件验收和桩基样板工程的验收。

从5月开始根据工作需要，我调任至工程管理部，工作内容主要包括组织技术人员编制施工方案，针对不同施工部位进行施工技术交底的编制和下发，并且组织项目部和施工班组作业人员进行桩基、承台、墩身的施工技术培训，组织专人进行混凝土使用量的统计与节超分析，根据混凝土使用量的变化来预估桩基的成孔质量。组织工程部技术人员进行新到图纸的会审，配合计划经营部进行对上对下计量用的工程量统计。

我还在7月份编制完成轻轨公司99号院修缮工程的技术标，9月份编制完成小轻轨维修工程的技术标，期间还陆续出差到石家庄地铁项目进行施工图的工程量审核工作，到德州石济线进行设计概算工程量的统计工作。

从9月份底开始，我被派至保定荣城进行雄安造林项目的前期

调查，从10月开始便投入到雄安新区造林项目的投标工作组进行投标文件的编制，得到中标信息后跟随领导到达雄县，开始了新项目的筹备工作，主要包括编制实施性施工组织设计，年度施工计划，组织各班组人员提前熟悉大数据系统的实施流程，进行开工报告的相关资料报审，组织人员编制了《灌溉工程施工方案》《苗木栽植施工方案》《苗木养护施工方案》《夜间施工方案》等，同时对各工序进行了书面的技术交底并签字归档。

在苗木种植过程中每天到现场检查苗木到场质量和栽植情况，对不满足图纸规格要求或者病虫害的苗木直接让其退回，大面积种植后每天下午带领两个施工班组的技术人员到现场进行质量巡查，将支撑、水圈不合格的地方做好标记，安排专人进行整改调整。

根据总体施工进度计划制定每周计划和每日计划，督促施工班组按照节点计划进行施工安排并落实到位，在保证施工进度的前提下兼顾现场安全和质量管理，最终在整个项目部的共同努力下超额完成业主下达的年度种植计划。

在这一年时间里，无论是现场技术管理还是做标、以及竣工结算，都从中学习到不少新知识，特别是参与雄安新区造林项目的建设，更是在其他标段兄弟单位那里学习了很多项目管理经验，但是通过新项目的`锻炼，还是发现了自己的一些不足之处，比如：学习新知识的速度不够快，对于新上场的造林项目，没有提前学习很多造林方面的新技术、新知识，致使在施工技术管理的初期比较被动，其次是对现场技术员的管理过于笼统，没有明确具体任务要求和下达明确的质量控制标准，使得现场技术管理不够到位，以后的工作中一定吸取这些经验教训，提前做好新项目的知识储备，同时对下属明确工作要求，确保大家共同限度发挥各自的能力，为项目作出自己应有的贡献。

## 经理个人年度工作总结报告篇九

这一年走过来，酸甜中夹杂着汗水，努力和付出就会有回报，对我来说，在过去的一年取得的成绩还是很不错的，我觉得自己做的还是很好的。

一、 切实落实岗位职责，认真履行本职工作。

作为一名销售经理，自己的岗位职责是：

- 1、千方百计完成区域销售任务并及时催回货款；
- 2、努力完成销售管理办法中的各项要求；
- 3、负责严格执行产品的出库手续；
- 4、积极广泛收集市场信息并及时整理上报领导；
- 5、严格遵守厂规厂纪及各项规章制度；
- 6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感；
- 7、完成领导交办的其它工作。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量销售经理工作好坏的标准，自己始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中的条款要求自己的行为，在业务工作中，首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，其次自己经常同其它销售经理勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。在日常的事务工作中，自己能积极着手，在确保工作质量的前提下按时完成任务。

总之，通过实践证明作为销售经理技能和业绩至关重要，是检验销售经理工作得失的标准。今年由于举办奥运会四个月

限产的影响，加之自己对市场的瞬息万变应对办法不多而导致业绩欠佳。

二、明确客户需求，主动积极，力求保质保量按时供货。

工作中自己时刻明白销售经理必须有明确的目地，一方面积极了解客户的意图及需要达到的标准、要求，力争及早准备，在客户要求的期限内供货，另一方面要积极和客户沟通及时了解客户还款能力，考虑并补充完善。

三、正确对待客户投诉并及时、妥善解决。

销售是一种长期循序渐进的工作，而产品缺陷普遍存在，所以销售经理应正确对待客户投诉，视客户投诉如产品销售同等重要甚至有过之而无不及，同时须慎重处理。自己在产品销售的过程中，严格按照公讣制定销售服务承诺执行，在接到客户投诉时，首先应认真做好客户投诉记录并口头做出承诺，其次应及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。

四、认真学习我厂产品及相关产品知识，依据客户需求确定代理的产品品种。

熟悉产品知识是搞好销售工作的前提。自己在销售的过程中同样注重产品知识的学习，对公司生产的涂料产品的用途、性能、参数基本能做到有问能答、必答，对相关部分产品基本能掌握用途、价格和施工要求。

## 经理个人年度工作总结报告篇十

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间，20\_\_年就过去了，在担任某某支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\_\_年工作情况汇报如下：

一、20\_\_年，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，成功营销某某贵族白酒交易中心、某某市电力实业公司、某某市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、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\_\_年，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。

（一）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。

（二）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。

（三）是进一步克服年轻气躁，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。

### 四、今后努力方向

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，夯实自己的业务基础，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。