

# 工作总结和个人总结(模板9篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 工作总结和个人总结篇一

我是一名优秀的大学毕业，我的个人优点主要有：

- 1、为人正直、心地善良、乐于助人
- 2、对待自己的事业有上进心、有职责心、有耐心
- 3、良好的学习本事，刻苦的专研精神，良好的适应本事是我努力向前迈进的动力
- 4、喜欢与人交往，善于与人沟通，能积极学习别人的优点

## 工作总结和个人总结篇二

领导好！不知不觉加入到xx公司这个大家庭快x年了，这段时间我感受到了领导的关心、同事的热情、团队的温馨。刚任职财务会计这一岗位时，由于对公司架构和业务流程的不熟悉，所以工作起初并不是很顺利，但是在各位领导的指导和各部门同事的帮助下，我努力快速提升自己，尽力完成公司安排给我的任务。这将近一年来，工作上取得了一定的进步，也存在一些不足之处，希望通过这次总结，发现问题，也为明年财务工作做准备。现总结如下，请领导不吝指点：

- 1、严格执行国家法律法规和公司制定的各项规章制度，做好

会计核算工作，确保准确、及时报送会计资料。

- 2、负责审核原始凭证，做到原始凭证内容准确完整，内部自制的原始凭证，做到审批和签字手续齐全，如发现问题及时纠正。
- 3、按时编制记帐凭证，做到日事日清。对于编制好的记帐凭证及时传递给审核人进行审核，对于审核有误的凭证，及时更正。
- 4、及时登记帐簿，总帐与各明细帐、日记账及时核对，做到准确无误。
- 5、按月清理往来帐项，银行未达帐项，杜绝呆死帐发生，以保证足够的流动资金，强化资金风险意识，合理安排资金需要量。
- 6、每月月末结帐，准确计提各项费用和应交税金，确保足额解缴(次月15日前完成报税)。
- 7、负责编制月度、季度、年度的财务报表，保证帐帐、帐证、帐实、帐表相符，及时准确对内、外部门提供财务信息。此外，根据企业内部管理的需要，不定期编制不同部门需要的报表。
- 8、协助行政部门定期做好资产、物资等清查盘点工作。
- 9、不定期抽查出纳现金实际与账面余额相符情况，及时清理公司内部人员的备用金。
- 10、负责整理保管好票据及各种财务资料。
- 11、定期装订会计凭证、帐簿、银行余额表、表册等，妥善保管并归档。

12、监督和分析企业的财务成本利润及收支状况，及时反馈变动因素和实际存在问题，当好领导的参谋。

13、按时完成领导交办的其他工作。

在财务会计工作总结中，我享受到收获的喜悦，发现了一些存在的问题。在今后的的工作中，我将不断地总结和反省，不断地学习新知识，以适应时代和企业的发展，努力提高思想及业务素质。新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，准备好自己的实力，以饱满的精神状态，争取做出更好的工作成绩，努力为公司创造出更大的价值！

## 工作总结和个人总结篇三

敬将过去的20xx[]昂首而来的20xx[]作为一名在网吧工作的普通服务员，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都可以做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也知道自己的能力并不强，所以我一直在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。我在网吧主管领导指导下，在大家的共同努力下，本着对行业负责的精神，立足于为会员服务、开展增值服务、行业培训、业务咨询、信息交流、行业自律等方面做了大量工作，并取得了一定成绩。现将一年来的工作总结如下：

1. 看到客人进来，热情招待每位客人，时常敏锐观察，当客人呼叫、有示意或在寻望时，要迅速主动询问给予帮助，代步购买饮料、零食等商品服务。
2. 工作时间注意自己的言行举止，多微笑、多使用服务敬语、不使用不礼貌用语及恶劣态度对待顾客。
3. 网吧高峰期时，应对顾客做耐心的解释，避免跑单和客人不耐烦，努力做好客人上机指引工作，并妥善安排等待上机的顾客并且做好安抚情绪等工作。

4. 工作认真细致，与客人建立良好的关系，熟悉老顾客的习惯和喜好，不断听取客人对网吧的意见，及时总结汇报。
5. 营建网吧形象推广工作，向顾客宣传网吧特色和活动内容。
7. 了解游戏软件资讯本厅室机器配置，每小时与吧台核对上机人数。
8. 负责耐心解决、解答顾客遇到的电脑问题，（遇到解决不了的问题或多次发现共性问题应立刻向技术员反应，并做好相关记录）
9. 客人正常上机后尽量避免长时间站在客人身后或长时间聊天。避免聆听客人闲聊。
10. 积极清理桌上杂物，主动帮助客人切换积累过多烟头的烟灰缸。
12. 熟悉网吧各个安全出口和熟用消防器材，提高安全意识。
13. 随时保持整洁舒适的卫生环境，在顾客结帐下机后能提醒顾客不要遗失随身物品，并马上移好凳子、将显示器、鼠标、鼠标垫、键盘、耳机、烟灰缸摆放整齐形成一条线。
14. 按程序关闭计算机，检查机器桌椅等设备无损坏，螺丝是否松动。如发现遗失物品应立即交到收银台，不得拘为己有。
16. 有准确的时间观念，每班必须提前8分钟整理仪容，进行接班准备。交班时需要把当前网吧机器的运行情况说明清楚。下一年工作打算：

一、积极开展宣传，树立自由人网吧形象

二、拓展增值服务渠道，探讨网吧广告开发

三、协调有关单位，为会员排忧解难

四、加强自律建设，树立行业形象

总之20xx年的工作任务很重，我将全力以赴才能完成，把工作定位在：加强自身建设、强化服务与管理能力。任重道远，让我们团结一心，同心同德，共同把网吧打造成一个政府放心、群众满意、在会员中有凝聚力的、有特色的服务组织。

## 工作总结和个人总结篇四

本学期即将结束，通过一个学期的教学工作，发现了教学过程中的一些缺点和长处，现在此做如下总结：

- 1、通过体育锻炼，是那些有行动障碍的学生消除了自卑的心理，能够自己积极主动地参加体育锻炼，树立良好的自信心，并使身体得到锻炼。
- 2、在上课的过程中，会安排一些有趣的游戏，既让学生学到知识，锻炼身体，又能在学习的过程中体验到快乐，自觉养成锻炼的习惯，在教案的编写上，尽量使每一个学生都有自己的活动方式。在课堂的游戏中，尽量安排一些集体的合作性游戏，让学生了解群体的作用，将自己或他人看成群体中不可分割的一份子，培养学生的而团结协作精神。
- 3、在教学的过程中，教学内容的安排依照由易到难，由简到繁的原则，多次重复练习，是学生对教学内容加深印象，尽量将游戏融入到技术学习当中，让学生既学会动作技术，又不会感到枯燥。通过各类运动的学习，来提高学生的协调性、柔韧性等身体素质。
- 4、在教学的过程中，也很重视学生的思想教育，培养学生的纪律性、集体荣誉感、不怕苦、不怕累、勇敢顽强的精神。但是，在平常的教学中，对小干部的培养方面做得不太好，

没有充分地发挥小干部的作用，对小干部的能力的提升方面不利。

在以后的日子里，我会继续努力，出了提高自己的专业水平之外，还会以一颗强烈的事业心和爱心对待自己的工作和学生，认真面对每一天。

## 工作总结和个人总结篇五

一、结合实际工作，练就过硬专业本领。

于xxxx年从省交通学校汽车运用工程专业毕业后，到局工作，至今已有七个年头，在这七年里，他深深体会到：汽车修理工作是一项特殊的服务工作，体现在用最短的时间排除故障，用最扎实的技术保证邮车运输的畅通。他们扮演着邮政企业实物运输中一个特殊却重要的角色，需要具备过硬的维修技能和知识，需要投入巨大的心血和热情。

刚参加工作不久，就碰到了一个业务难题，由于在校所学习的车型以老解放牌和东风牌汽车为主，车型相对单一、车辆的构造也较为简单，修理起来较容易。可是单位的邮运车辆车型较多、而且大多以进口车型为主，车辆构造比较复杂，修理难度可想而知。从那天起，他便充分利用工作间隙和业余时间，不断加强学习。一方面，他结合实际工作需要和各种车型的性能特点，认真地查阅了随车手册，利用业余时间到图书馆或上网查询相关资料，及时将单位中各种车型的构造弄懂、读通，掌握各种故障处理方法。另一方面，虚心地向有经验的老师傅请教，还主动请缨到厂家进行培训学习。一次，单位的北方奔驰重型载货车，由于它是进口与国产相结合的组装车，所以随车资料和相关的技术资料不齐全，而在修理与维护过程中，有的技术参数又必须准确无误，于是在局领导的支持下，他便主动申请到包头北方奔驰重型汽车有限公司进行修理技术深造，经过半个月培训，基本上掌握了北方奔驰载重车辆的维修保养技术。回到单位后，他又积极

主动配合相关管理人员，组织广大职工进行学习和探讨，将自己学到的相关知识传授给其他同事，并参加了奔驰车发动机的大修理工作。在修理过程中，他又将一些维修技术参数、操作标准和注意事项教给其他职工，到目前为止已修复了 9 台奔驰车发动机，为企业节约了大量的车辆维修成本。通过不断深入的学习和实践，修理工整体技术水平都得到了很大的提高，修理质量与效率明显改善，降低了修理成本，也因此受到单位领导的一致赞许和好评，从此以后，学习培训的机会就增多了。

## 二、发挥专业特长，技术创新出成效。

十分热爱他的工作岗位，不管是处理日常修理工作，还是突击加班或是外出急救车辆，都勇挑重担，充分发挥自己的一技之长。七年来，从未旷过一天工。在做好日常车辆维修保养的基础上，针对日常维修工作中存在的不足和问题，他积极思考，大胆尝试，对原有的技术和修理设备进行改良，使维修工作得到事半功倍的效果。

以前，由于车辆出厂设计上的缺陷，北方奔驰载货车制动蹄销的定位卡片被做成了梯形片，再加上蹄销上的卡槽切口较浅，车辆在行驶过程中，制动蹄销经常松动并脱出，甚至造成相关部件的损坏，多次导致车辆途中抛锚，不仅影响了邮运时限，而且增加了企业的修理成本。面对这一难题，他反复观察和分析，凭着多年来积累的工作经验，大胆进行尝试，在确保车辆安全使用和不增加成本投入的基础上，对定位卡片和制动蹄销进行了改造，经过近一个月的反复实验，辛劳和汗水终于换来了成功。类似故障或抛锚现象再也没有发生，彻底解决了车辆的这一共性问题，为企业节约了大笔开支。

类似的“改造”工作从未间断。修理车间原来用来拧机油滤清器、柴（汽）油滤清器的皮带扳手，都是从一些专用市场上买来的，但这种皮带扳手的缺点是摩擦力小且韧性较强，使用起来既费力又费时，效力不高且难以将滤清器拆下。经过

观察总结后，发现东风车的风扇皮带是做该种专用扳手的最佳材料，于是他将拆换下的旧皮带收集起来，改装做成了皮带扳手。一经试用，嘿！成了，摩擦力增大了，韧性没有了，使用起来既省力好用又提高了工作效率，现在车间里所使用的皮带扳手全是用他制作改造的这一种。还有，以前修理工往变速箱、主减速器里加注齿轮油时，所用的加注器都是吸压式的，由于齿轮油的粘稠度高，特别是在冬天的时候，换一辆车的齿轮油，少则40分钟，多则一个小时，工作效率极其低下，而且还加大了维修人员的劳动强度。又琢磨开了，他将解放五平柴车的机油泵改成了齿轮油加注泵，使得泵油加注从原来的间隔喷射式变成连续流动。改装后，现在换一辆车的齿轮油所需的时间从原来的一个小时缩短到十多分钟，工作效率明显提高了五六倍，大大降低了维修劳动强度和时限。

## 工作总结和个人总结篇六

气温骤降，冷风阵阵，秋天真的到了。今日开始“种子工作坊研修”的第一天学习。心中因期待而火热。

开班仪式上有几个没想到：一是没想到李大圣院长居然是个女的——常常听人说xx教师进修学院的李大圣相当了得，脑子里早已为李院长勾勒了一幅画像：四十多岁的中年男人，中等个子，貌不惊人但目光犀利，说话音量不高但洞见深刻，开口便能将人牢牢吸引住。所以在大厅见到一个有几分男人气质的中年女性关心地询问我们是否报到的学员，便将她当作是另一位名字如雷贯耳的女性——xx教师进修学院的小学语文教研员，罗xx教师。待正式介绍台上领导，不禁哑然失笑。想起了今日南开中学的张校长讲到的知识的分类，他说知识分为三类：一是你明白的；二是不明白的；三是不明白你所不明白的。我想关于李大圣院长和罗xx教师其人，对我而言就属于“你不明白你所不明白的”这一类知识了。

第二个没想到是没想到在领导眼中，此次国培竟有着如此重的分量。近年来国培已经不是什么新鲜的事儿了，况且开头还冠以“农村中小学”的名号，虽说自我也是从农村走出来，但心底里还是认为与“农村”沾边儿的事情层次不会高，因而对此次培训或多或少持有观望态度。之前虽有同事对xx教师进修学院承担的国培项目给予高度评价，说是重庆做得最好的，在全国都很有名，但内心还是抱着看看再说的想法。当李xx处长情绪激昂地念诵他亲笔写的发言稿时，我被震撼了，没想到在领导眼中此次培训不仅仅着眼于参培教师，还关注参培教师未来所要带领的团队，更被提升到关系到重庆教育未来的高度。以前对各级分管教育的领导总有几分偏见，认为他们普遍关注教育表面的繁荣更甚于关注教育本身，看来是我想错了。

第三个没想到依然关乎李院长——没想到李xx院长如此“有才”：思维敏锐，言语犀利，理论一套一套，案例一个一个，深入浅出，信手拈来，幽默风趣，嬉笑怒骂，胸怀坦荡，开诚布公；虽说头脑里偶尔会冒出“痞”这个字眼儿，但此“痞”非彼“痞”，李xx“痞”得有高度，“痞”得有风度，“痞”得有范儿。我喜欢！

李院长看的书何其多，随口给我们推荐了《洞测精英》《你就是艇长》《工匠精神》《奢侈态度》《文心雕龙·原道篇》等书目，随口引用哲人名家的话语更是无数，但并非卖弄，别人的话从她口中出来，就如原创一般自然。是的，追求更高的人生目标，博览群书集百家之长，善于观察思考，勤于反思，笔耕不辍，敢想敢说敢做，不怕挑战，直面困难……正是这些优秀的品质，成就了卓越的李大圣！

“迪士尼乐园的路是游人走出来的。”“不想做，有千万个理由，想做好，有千万种方法。”“好的人生需要规划。”李院长的话犹在耳畔。我想，必须不虚此行！

## 工作总结和个人总结篇七

20xx年3月4日，我满怀希望和激情来到了深圳市有限公司，通过面试与领导的交流之后，最后确定我在公司的'财务部工作。转眼间，三个月的时间就过去了，我的试用期也结果，在此转正申请的同时，对自己过去三个月的工作情况予以总结。

通过这些天的学习和工作，让我受益匪浅。首先，让我获得了理论与实践进行结合的机会，使我明白没具体的实践经验，一切理论都是空谈，在工作的过程中我对自己的会计理论有了新的认识。更为重要的是：对于人与人之间的沟通、合作、协调有了新的体会，要想做好工作，首先要学会怎么样去做人。

为人处事方面，财务部门是一个要求细腻的部位，整天与数字打交道，所以不允许粗心。大家都清楚，财务部都是女同事多，男同事比较少，所以我心里还会有些紧张，心想，会不会与她们格格不入呢，没有共同语言呢。我刚进入公司的第一天，自己办公室的同事对我就很热情，对我很是照顾，使我感觉，自己先前的担心完全是庸人自扰。这是一个融洽的集体，团结的集体，和谐的集体，亲切的集体。我很感动，对待同事自然也是怀着感激之情，用最真诚的心与同事交流着。与他们一起上班，感觉轻松自在，不像其他公司那样，同一办公室同事一天都没有几句话。工作期间，他们帮过我很多，包括工作上的和生活上的，经常有工作上的问题请教他们，他们都是很耐心的帮我解答，下班之余，大家也会一起聊天，谈论自己的收获，或是心情。领导对我也很照顾，经常会问我有没有什么困难，有困难就提出来，大家一起解决，我们是一个集体。而对于领导的话，我是完全服从。与其他部门同事之间，见面也都会打招呼，与宿舍的同事关系相处得也很好。总的来说，这三个月的时间，我与同事的相处是很融洽的，能够很快的融入他们，大家一起工作，相互照顾。

工作业务方面，在来到之前，我是在一家国企的财务部门工作的，由于分工比较细，我一直都是接触的销售会计这一块的业务。因此，我的熟练技能也比较单一。而来到之后，由于公司是刚起步的，配套软件还没有到位，因此只能用手工记账，而且还要操作全盘的账务。刚开始着实压力很大，虽然在学校的理论都掌握的扎实，但毕竟实际工作跟理论还是有很大差别的，而且我也有差不多两年没有用手工记账了，手工记账的一些要点也有一些生疏。然而，领导对我的信任令我信心满怀，不管怎样，我都不能令领导失望。因此，我只能在工作的时候，不断的去巩固以前所学的知识。三个月的财务工作，从编制记账凭证到登记账簿，出具财务报表，全部都是手工处理，由于我的认真和勤劳，每次都能及时准确的完成领导交待的任务，提供相关的财务数据，因此，我对自己的工作成果还是比较满意的。这段工作期间中，我接触到了税务，行政，成本，材料，销售，报表等几大类的的内容，接触到了我以前没有接触的知识，感受到了以前没有感受到的气氛。

发生业务的凭证的记录和帐簿登记，明细报表、科目余额表的出据，现金的每周盘点，银行存款的每月对帐，工资的核算(结算清单、工资表审核)，其他临时事件的处理，仓库情况的关注，工资核算方法的改进，制造工艺的熟悉以及原材料等的熟悉，同时学习税务方面的知识和处理方法。

- 1、凭证当日发生当日记帐，帐簿登记待凭证编号后及时登记，明细表和余额表结帐后马上出来，现金每周盘点，银行存款结帐后核对。工资结算从每月1日开始做完结算清单，其他事项基于基本工作完成后合理的安排时间进行。

- 2、车间和后勤的费用耗费主要反映在制造费用和管理费用上。以此作为细分的依据，不必要再做新的统计报表，但是在费用产生后在两项费用上摘要处做出费用产生的明细说明。

- 3、各车间生产成本和完工产品的成本核算：第一是生产日报

表。(关于耗用的材料,产出的半成品,报损(正常和异常))。完工产品成本主要是包括材料,人工,制造费用。各车间再根据材料的耗费,人工工资,车间所耗费的制造费用。组成车间的生产成本。各车间的生产成本总和理论上应该等于完工产品的成本。

4、设备和工具的台帐的建立。包括分布情况,损坏情况等。

5、车间的在产品,完工半成品,产成品的统计台帐和日报表。

第一、对各个车间的人工工资按工序,工种不同进行月份,年度汇总,因为在做此项工作时,8月发生尚未完结,我的汇总日期由20年8月到20年7月。(附件1)

第二、配合行政后勤对所发生的费用进行月度、年度汇总,并帮助理出明细。(行政部工作汇报已经有)

第三、8月所发生业务的帐务处理,包括记帐凭证的记帐,登帐,明细表和科目余额汇总表的出据,凭证的装订等工作。

第四、制定统计员培训教材(附件2)。

第五、做出仓库报表/单据填写、传送,粘贴的注意事项(附件3)。

第六、每周的现金盘点和月末的银行对帐(附件4)。

第七、参加公司安排的培训:一个是参加打样的培训,学习遮阳篷的组装(bw10000系列)(附件7);二是观摩鲁柏祥教授《顺理成章》管理讲座(附件5);三是观摩余世维的《职业经理人常犯的11种错误》管理讲座(附件6);四是去余杭地税学习个人所得税软件的下载安装以及申报。

我觉得我作为公司聘用的成本会计,我没有完成一个成本会

计应该做到的事情。主要是荆总交代的工价问题，至今没有找到合适的解决办法，眼看旺季就将来临，我深感惭愧。再就是作为成本会计我没有对公司成本状况做出分析，基本的成本核算数据都没办法做到90%的准确和完善。成本管理是一个公司核心，要使公司达到利润最大化，那我们只有在保证产品质量和性能的情况下使成本消耗最小化，企业的核心力量的竞争归根到底就是成本消耗的竞争。利润是企业生存的命脉，而成本是这个命脉的主脉。不论是市场价格的竞争还是市场占有率的竞争都要源于成本。所以对于我现在的我来说，我认为自己作为成本会计很不称职。为此我对自己目前的现状找了很多的借口和理由，我也列出来，首先我认为车间帐务不清晰不明确，仓库数据流不畅通甚至是数据根本就不准确，仓库的出入貌似真空状态，这还造成应付帐款难对，材料消耗未知，仓库库存不明，等等基本的核算数据没有，会计的分析是基于数据来的，没有数据何谈分析？那我的建议是先建立基本的数据，而且要对数据进行备份存档。我的工作当中，我回顾了一下，我发现我的大部分时间都用在了记帐，登帐，也就是说本来应该记帐会计做的事情，我想既然公司安排我做这个事情，也无可厚非，我也在不断的努力，争取能把记帐会计和成本会计的双重角色扮演好，但是目前看来做的并不好，还请荆总谅解。以后如果我能顺利的度过试用期而得以在公司继续工作的话，我会对于这块工作加倍的努力，但是我不知道以我的能力能否扮演这个双重角色。找了这么多的理由，为自己开脱不是我的原意，只是想给自己一点缓冲的空间，也不知道是对是错，但是我从没有向任何人推脱过责任。因为这的确是我自己工作的失误和能力的欠缺。

## 工作总结和个人总结篇八

为了适应信息化社会的发展要求，我们要以信息化带动教育的现代化，这就要要求我们掌握现代化的教育教学设备，提高自我的信息素养，把信息技术与教学课程整合在一齐，创新教育教学的方法和手段。改变传统的教学模式、教学方法、

和教学手段，突破传统教育的观念和教学思想，广泛应用现代信息技术和教育技术，进取研究、探索和实践，使自我在思想上、教育教学上得到提高。

根据信息技术学科的基本特点，对于信息技术教材教法，我体会如下：

我们认真研究信息技术发展的历史，反复考察现有教材的知识体系等。仔细关注本事要求“可持续发展”早已不是什么新鲜话题，要做到人才的可持续发展，本事的培养至关重要。所以，我们在传授知识之前，必须要将本事要求加以明确，做到有所侧重、有的放矢。全面实施因材施教方略每个学生有每个学生的特点，想用一個教案来將所有的学生“九九归一”，显然是不切实际的。教案必须面向全体学生，这就要求教案资料应具有相当的“梯度”。这种“梯度”要能让基础好的学生“吃不了，兜着走”，给他们留一些有思考性的问题，以作为课堂资料的延续；让基础相对差一点的学生“吃得香，不肯走”。让他们在简单的题目里，找回自信心，拥有成就感。能否“因材施教”是检查教师驾驭课堂本事大小、教学水平高低的重要方面，也是能否备好数学课的前提条件。

兴趣是最好的教师，培养学生学习信息技术的兴趣是提高信息技术课程教学质量的根本保证。兴趣越大，学习的动力越大，学习的状态越好，学习效果就越明显。虽然此刻计算机存在于家庭的普及率节节上升，可是我校的学生由于大部分来自农村，对他们来说，家里拥有一部电脑还只是一种未能实现的梦想。所以，他们对信息技术比较陌生，了解甚微。在教学中，要多向学生演示信息技术的神奇魅力，增加学生了解信息技术和掌握计算机操作技能的欲望。比如：在指导学生學習汉字输入时，若是仅找一些字、词和文章让学生机械地进行练习，他们对这一部分的学习资料很快就会厌倦，甚至还会反感。而玩游戏是他们来说，是十分感兴趣的。所以，能够为他们准备一些难易不一样，并带有进级奖励得分之类的打字游戏，最好还带有排行榜功能，激发他们求胜的

心态。经过这些游戏，使学生简便愉快地掌握这种技能。

## 工作总结和个人总结篇九

工作很多，难免会有看不到对方的地方。回顾营业厅的工作，有成功也有失败，有悲浑合。在过去的一周里，在领导和团队的关心和指导下，在同事们的全力支持和助下，我的工作能力有了很大的提高。现在，我过去一周的工作总结如下：

联通营业厅诗司的窗口。在联通营业厅前台工作，和客户接触多，需要协调的事情也多。除了正常的收费和处理业务外，它还在接收用户、开展业务、协调关系、解决、咨询和受理投诉方面发挥着重要作用。

在过去的一周里，各方面都取得了很的进步。我们在处理业务和回答客户问题方面积累了丰富的经验，能够及时准确地为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持强烈的责任感、认真的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作，热情服务，真诚相待，用心换心；通过一丝不苟的工作赢得客户的信任。

这么多天的工作肯定有问题，主要包括以下几点：

第一、业务学习和系统操作比较慢。和其他销售人员相比，我的学习速度真的很慢。虽然有客观困难，但主观原因更多。以后的工作还有很多东西要学。要符合自己的高标准和严格要求，尽快掌握新的知识和技能。

第二、要进一步加强对宁波话的掌握。虽然我在xxxx待了很多年，但由于我缺乏学习宁波方言的意识，而且我的朋友和亲戚多是说普通话的，四年后理解宁波方言已经不是问题了。但是和年纪的客户交流时，因为不知道怎么说宁波话，对方普通话听力很差，给交流带来一定的困难。宁波话也是以后工作中的重要技能，要自己注意。

第三、一些服务规范不到位。比如唱歌，收付费，微笑等。虽然看似只是一些细节，实际上却关系到营业厅的服务质量和企业形象。有时候，在领导和同事的助下，我并没有完全履行这些服务规范。我也意识到了这些规范的重要性，并做了改进。

第四、加强工作安排。有时候客户多了，我就倾向于着急，影响了我的服务质量。在今后的工作中，要学会合理安排工作。