

业务人员年终总结 教师年终总结及明年计划(优秀7篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。那么，我们该怎么写总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

业务人员年终总结篇一

11月15号到16号我有幸参加了由慧芯学堂组织的教师成长计划，这次的主讲人是学堂的武老师和俞老师，下面是我听课后的几点感受：

一：在教育方面，以前自己对“教育”的理解比较狭隘，认为教育就是老师教，学生学，从来没有认真思考过教育的更深层次的含义。听了这次课知道了“教育”重在“教”，不是以前我们所知的老师要有一桶水，才能教给学生一碗水，而是老师拥有一桶水，不是从自己的桶里给学生一碗水，而是教给学生获得这桶水的方法，指引学生设法去获得自己的一桶水。就好比我们的体制学校学习数学就是学习各种计算方法，没有提高真正的思维能力。作为老师要善于引导学生，而非告诉他们正确答案。作为老师要善于观察每一个学生，了解他们，然后再用学生的心理去分析处理问题。作为老师只有自己善于学习、以身作则，才能真的给学生带去有益的东西。

二：看电影是一种有效的学习方式，在这次活动中我们一起看了两部片子，一部是有关山东杜郎口中学的教学方法分析，里面还包括了北京十一中学的历史老师是怎么上课的，还有一个培训班的老师是怎么上语文课的，这几种教学方式各有其优点，他们都是在传统教学方式基础上的一种变革，我们需要仔细分析这几种教学方式，不能盲目的全盘的向他们学

习，因为不同的学校、不同的老师、不同的地方需要有不同的适合自己的教学方式。另一部片子是《三个傻子》，这个电影我看过好几遍了，第一次看感觉挺搞笑的，后来看就慢慢的看到它的教育意义，尤其是这次我们这些人在一起看，边看边分析，效果真的很好。这部电影里面的三组人给我的印象最深刻，第一组是兰彻和他的两个朋友，兰彻是一个从容、淡定、会学习的人，他有自己的想法，并且在自己学好的同时帮助他的’两个朋友找到了自己喜欢做但却不敢做的事，人一辈子有这样的朋友足矣，兰彻最后的成就也让所有人都心服口服，他值得我们每个人学习；“消音器”是一个善变的从大流的人，只要是比他优秀的人他都会毕恭毕敬，他听老师的话，将课本上的话原原本本都背了下来，虽然他的成绩也算优秀，可最终还是只能做一个平庸的人，因为他没有自己的思想；校长是一个死板的人，他不善于变通，也不轻易认输，可最终还是被兰彻彻底的“征服”了。这部电影都是围绕这几个人演的，他们几个相互映衬，缺一不可。以后自己看电影也要学着去分析，去思考，从中学习好的东西。

三：整个教师成长活动我最喜欢的还是讨论分享阶段，在讨论的过程中我们知道了对同一件事别人是怎么想的，是从哪个角度思考的，我们也学会了考虑问题要全面，语言表达要清晰要有逻辑性。在讨论中我们都打开了自己的心门，向别人学习的欲望也大大增强了。希望自己在以后的活动中能有更大的进步。

业务人员年终总结篇二

一直以来总感觉自己在幼儿教育这块领土中缺乏一定的经验和方法。苦于没有名师引导，业务水平不能得到快速的提升。通过这次园长培训，聆听了多名教授在幼儿教育中的知识讲座，获得的几个方面的体会：

一、幼儿教师的基本理念：

(1) 幼儿为本：

尊重幼儿的权益，以幼儿为主体，充分调动和发展幼儿的主动性，遵循幼儿身心发展特点和保教活动规律，提供适合的教育保障幼儿快乐健康成长。

(2) 师德为先：

热爱学前教育事业，具有职业理想，践行社会主义核心价值观体系，履行教师职业道德规范，关爱幼儿。尊重幼儿人格，富有爱心、责任心、耐心和细心，为人师表，教书育人，自尊自律，做幼儿健康成长的启蒙者。为人师者德为先，师德是为人之师德的前提是职业之魂，师德是教师的职业魅力所在，彰显教师职业的生命价值，说到这些我深深的体会到了，做一名幼儿教师师德是多么重要的。

(3) 能力为重：

把学前教育理论与保教实践相结合，突出保教实践能力，研究幼儿遵循幼儿成长规律提升保教工作专业化和水平。

(4) 终身学习：

学习先进学前教育理论，了解国内外学前教育改革与发展的经验和做法，优化知识结构，提高文化素质，具有终身学习与持续发展的意识和能力，做到终身学习的典范，有一句话叫“人活到老学到老”作为一名教师就应该活到老学到老。

二、尊重孩子的个别差异：

孩子都有自己的独特的个别发展水平，尊重孩子就要尊重孩子的个体差异，尊重孩子自己的发展水平，有些幼儿特别乖巧，有些幼儿性格倔强，但是不管怎么样，我们应该相信一点：只有不会教的老师，没有教不好的孩子。所以，作为教

师的我们要了解孩子的个体差异，有目的，有计划的认识孩子，进行全面的观察。今天这个曾教授也给我们看了一段虐童的视频，看到那个老师把那个儿童伤害成那样我深深的为这些家长们感到心疼，那个孩子不会做一道数学题就打了幼儿好几掌，还有一个老师为了好玩把孩子扔进垃圾桶里，这些老师心里肯定有问题，看到这些视频提醒了我们，不要像她们一样，我们应该用耐心和责任心去对待不会的幼儿，用正确的方式去引导幼儿而不是去大声的骂或动手打幼儿，作为一个教师首先是讲道德，讲素养和素质。

三、要不断学习，提高个人能力：

学习是件非常容易的事，但重要的是怎么把学习的知识更好地运用到实践中去，我们不仅要学习专业知识，还要学习每位教师的优秀品质和实践经验。今天的培训时间已结束了，痛过这次的学习，我也学到了新的教育理念和观点，也更加坚定了自己从事幼儿教育，服务基础教育的信念，希望自己能学以致用，把这次学习的知识积极运用到教育教学中，做一名积极向上的幼儿教师，百年大计，教育为本。教育大计，教师为本。教师发展，师德为本。

幼儿园教师培训计划总结3

时间飞逝，转眼四期的近五年内新聘用幼儿园新教师培训即将结束。作为一名刚刚踏上教师岗位的幼儿园老师，这次我是带着迷茫带着疑问来学习的。在学习中，我每次的感觉都是快乐而又充实的，因为每一次都能听到同行内的专家、优秀骨干教师精彩的讲座，他们以鲜活的案例和丰富的知识内涵及精湛的理论阐述，给了我强烈的感染和深深的理论引领。通过这次培训，我的收获丰富、感想颇深，眼界开阔了，思考问题比以前更全面了，许多疑问得到了启发或者解决。以下是我的学习心得跟大家分享一下。

一、对幼儿园保教结合的全新认识与理解。

二、明确了幼儿教师专业化成长的目标与方法。

很多人认为，幼儿教师不过就是哄哄孩子，知识含量要求不高，人人都能干。以前，我也是上述很多人中的一员。可当自己真正成为了一名幼儿教师时，才惊讶的发现，即便是专门的幼师学校培养出来的老师要做好都不容易，更何况我这个非师范专业的“门外汉”。反思与迷茫充斥着我的内心，直到这个培训才让我找到了前进的方向：要成长为一名专业的幼儿教师首先必须树立敬业、乐业的教育观；把幼教当成职业来干，努力追求称职；把幼教当成事业来干，努力追求。其次，关爱儿童，认可儿童，平等对话，与孩子形成学习的合作共同体，善于接住孩子抛过来的“球”。再次，具备扎实的吹拉弹唱、读写画描等多方面的艺术才能，掌握多元的学习方法、善于适时合理的策划、组织、实施活动。最后，要不断的践行反思，不断的向同行前辈学习，善于总结，勇于创新，做到终身学习。

三、幼儿教师要培养职业幸福感

培训活动是短暂的，但是我在这次培训上收获的东西却是无价的。无论是从思想上，还是专业上，对我而言，都是一个很大的提高。专家、优秀骨干教师的精彩讲座，为我们教师的健康成长又一次指明了方向。愿我们的教师像大海那样敞开胸怀容纳百川，像太阳那样，不断地进行新的核聚变，积蓄新能量，做一支永远燃烧不尽的蜡烛，去照亮人类，照亮未来。为了我们的教育，为了我们学前的幼儿，也为了我们自己，时时处处都要注重自己的师德修养和人格塑造，并加强自己的理论素养和专业技能的学习和提高，一切从实际出发，切实担负起教师应尽的责任和义务。

业务人员年终总结篇三

年终总结是人们回顾和分析过去一年的工作和学习，总结经验教训，形成经常性的理解，从而指导未来工作和实践活动

的一种应用性文体。以下是为大家整理的关于, 欢迎品鉴!

【篇一】年终总结及明年计划

时光苍茫，匆匆而去，我进入社会已经是第二年了，来到公司也已经一年多了，在这里经历的一切都还在眼前，但是今年却已经接近结束了。时间真的是非常迅速的，有时候不好好去珍惜便只能是错过，所以这一次，我想我会摆正自己的态度和心智，总结过去，同时也计划好未来!

作为企业的一名普通员工，在一份平淡而稳定的工作上，或许我们多少会失去一些激情和纯真。但是我很清楚的意识到，每一个岗位都是有存在的价值和意义的，我不能这样去定义自己的位置，更不能去贬低自己的价值。虽然说现在我还只是一名很普通的员工，但是我想通过自己的努力，我一定可以在思想上收获一些进步和成长，也一定能够实现自己制定的目标、逐渐丰富对未来的希冀，更加充满力量去前行。这一年思想不仅有所长进，自己的态度也坚定了不少，这是我通过努力而收获到的。

这一年我的业绩一直都是处于一个上升阶段。虽然说可能自己并不是很强大，但是我是很稳定的，在做业绩这方面，我很少会出现往下跌的情况。和很多同事比起来，我可能算不上是一个非常优秀的人，但是我对自己的肯定还是有的，那就是我的确是一个很稳定的人，情绪上很少有大的起伏，业绩上依旧是的。这一年整体还是上升了的，这是值得欣慰的。

在这段工作中，我的不足还是有很多的，比如说自己在沟通方面并没有其他同事好，并且有着一定的距离，这是我一直都非常警醒的一个方面。其次是对于做事情的一个计划性不是很高，平时也很少做一些工作计划，所以导致每一次工作完成的都是非常匆忙的，这是很疲惫的一件事情。这些不足今后我会尽快改正，尽快步入一个全新的阶段。

新的一年，我想给自己制定一个新的计划。以前没有太大的计划性，这一年我要从现在开始整改过来。未来一年，业绩上我想上升百分之五十，其次就是要提高自己的沟通能力，协商能力以及处事能力还有合作能力。这些都是未来需要去努力的部分，世界上没有任何一份工作是简单的，这一年，我会继续努力，继续往一个更好的方向去拓展和加油！

【篇二】年终总结及明年计划

在xx年刚刚接触本行业时，在选择客户的方面走了不少的弯路，思其原因是因为对这个行业还不太熟悉，所选择的客户群体对于我们这个行业有些偏差。总结去年一些失误的教训，所以今年要好好分析市场情况，根据我们的行业状况，仔细划分应对客户群体、寻找更多的对应客户名录，从而提高工作效率。

xx年的计划如下：

- 1：每周要增加2个以上的新客户，还要有5到10个潜在客户。
- 2：一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。
- 3：见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。
- 4：对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一直的。
- 5：要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。
- 6：对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下气。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。

7: 客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

8: 自信是非常重要的。要经常对自己说你是最好的，你是独一无二的。拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

9: 和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

10: 为了今年的销售任务每月我要努力完成?到?万元的任务额，为公司创造更多利润。

【篇三】年终总结及明年计划

光阴似箭日如梭，转眼间20xx年已经过去，在领导的带领下，我学到了不少知识和社会经验，让我在工作中基本上能独立完成各项工作，首先感谢领导对我的指导和栽培，在以后的工作中我会刻苦学习;不畏困难;更好的工作来回报上级。20xx年在领导的带领下，围绕商场的总体目标，认真贯彻“安全第一、预防为主”和“内紧外松”的工作方针，始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线，积极做好商场的消防安全防范工作，维护商场的治安秩序，总结工作如下：

九月份消防局举行了关于消防安全知识宣传教育四个能力演讲活动，我们去听了别的商场的演讲深受感动，在此之前我们还是“三个能力”“三懂、三会”从那以后实行贯彻消防局的意见，从“三个能力”“三懂、三会”发展到“四个能力，四懂，四会”让我们又学到了好多，紧接着每天的出操、消防演习，从中又学了好多知识和问题，在一次消防局的领导来检查我们的工作，我们在商场消防演习了，演习分两组：一组是组织灭火另一组是组织疏散逃生，消防局的领导看了

之后很赞同认可!

现在居民生活素质的综合提高，人们购物的最高境界也发生了翻天覆地的变化，商场的硬件已经趋向同质化，而软件方面比如人性的管理却是各有千秋，各自不同，随着保安员的进驻商场，带来的各种问题和现象也逐渐摆在了每个经营管理者的面前，商场保安的工作职责也渐渐地明朗起来。北京的中高档商场是日益增多，对商场保安的工作也越来越重视，而保安服务公司也明显发觉客户单位的要求越来越理性和规范，保安员的业务水平和技能再一次提上了日程，商场保安员的工作到底需要怎么开展，才能让客户单位满意，让保安公司放心，让北京社会大众对商场保安有个全新的认识?本文将就这方面略作引导，不敢妄言，希望同行批评指正，共同进步。

保安人员保安人员的条件1、上岗人员的商场保安工作总结条件:

- (1) 高中以上学历，身高1.78米以上，身体健康，品貌端正;
- (2) 30岁以下，个别岗位可适当放宽标准;
- (3) 有保安能力、知识丰富者;
- (4) 体格健壮、责任心强、能做到诚实的执行任务者;

例如：1) 保洁员主要负责卖场主要通道，商场门前卫生，厕所卫生，消防通道卫生等，按工作量进行卫生区划分。

2) 客流密集或敏感区域的卫生保……

【篇四】年终总结及明年计划

时光苍茫，匆匆而去，我进入社会已经是第二年了，来到公

司也已经一年多了，在这里经历的一切都还在眼前，但是今年却已经接近结束了。时间真的是非常迅速的，有时候不好好去珍惜便只能是错过，所以这一次，我想我会摆正自己的态度和心智，总结过去，同时也计划好未来！

作为企业的一名普通员工，在一份平淡而稳定的工作上，或许我们多少会失去一些激情和纯真。但是我很清楚意识到，每一个岗位都是有存在的价值和意义的，我不能这样去定义自己的位置，更不能去贬低自己的价值。虽然说现在我还只是一名很普通的员工，但是我想通过自己的努力，我一定可以在思想上收获一些进步和成长，也一定能够实现自己制定的目标、逐渐丰富对未来的希冀，更加充满力量去前行。这一年思想不仅有所长进，自己的态度也坚定了不少，这是我通过努力而收获到的。

这一年我的业绩一直都是处于一个上升阶段。虽然说可能自己并不是很强大，但是我是很稳定的，在做业绩这方面，我很少会出现往下跌的情况。和很多同事比起来，我可能算不上是一个非常优秀的人，但是我对自己的肯定还是有的，那就是我的确是一个很稳定的人，情绪上很少有大的起伏，业绩上依旧是的。这一年整体还是上升了的，这是值得欣慰的。

在这段工作中，我的不足还是有很多的，比如说自己在沟通方面并没有其他同事好，并且有着一定的距离，这是我一直都非常警醒的一个方面。其次是对于做事情的一个计划性不是很高，平时也很少做一些工作计划，所以导致每一次工作完成的都是非常匆忙的，这是很疲惫的一件事情。这些不足今后我会尽快改正，尽快步入一个全新的阶段。

新的一年，我想给自己制定一个新的计划。以前没有太大的计划性，这一年我要从现在开始整改过来。未来一年，业绩上我想上升百分之五十，其次就是要提高自己的沟通能力，协商能力以及处事能力还有合作能力。这些都是未来需要去努力的部分，世界上没有任何一份工作是简单的，这一年，

我会继续努力，继续往一个更好的方向去拓展和加油！

【篇五】年终总结及明年计划

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中的，的当月处理的交接数据达到了9800多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理

问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不同的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训，以饱满的精神状态迎接新的挑战，向先进学习，向同事学习，取长补短，共同进步，为公司的明天而尽心尽责。

业务人员年终总结篇四

20xx年即将过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来xx工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

回顾当初来xx应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的瑞和一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

- 1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新；
- 2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上；
- 3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、

档案、钥匙的归档；

4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈；

7、新旧表单的更换及投入使用；

8、完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在xx我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的

喜悦与对工作的激情；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

在20xx年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：

- 1、自觉遵守公司的各项管理制度；
- 2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪；
- 5、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入xx这个优秀的团队，瑞和的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步！

文档为doc格式

业务人员年终总结篇五

一、培训内容：

1. 熟悉工作环境，血液净化室工作程序，各类人员岗位职责和各项管理制度。
2. 急性肾衰，尿毒症的发病机理、临床表现。血液净化的原理，适应症、治疗目的以及治疗中常见的并发症。

3. 水处理系统的原理、保养及消毒方法。透析液的配置方法及注意事项。

4. 各种类型血液净化机器的正规操作常规，常见报警原因及处理。常见简单故障的排除方法。

5. 动静脉内瘘穿刺技术和临时性血管通路的建立及护理。

6. 治疗过程中的病情观察及各种并发症的预防和处理。专科护士培训计划
7. 各种血液净化记录单的记录方法及注意事项。

二、具体计划如下

第1周

1. 环境及人员介绍、血透室的. 布局、三区的划分环境的要求。

2. 熟悉基本工作程序，各班岗位职责及工作标准要求各规章制度。

3. 理论学习，肾衰的发病原因、临床表现及治疗方法、血液净化的基本原理。

4. 考核方法：提问

第2周

1. 熟悉透析器及管路的分类、名称。

2. 透析机各部分的英文名称、主要功能、工作原理;透析机的保养、消毒清洗程序。

3. 透析用水的要求、水处理机的工作原理、保养方法及消毒

程序。

4. 透析液的用途、成分、配制方法及注意事项。

5. 考核方法：提问、现场查看

第三周(辅班)

1. 了解透析机报警内容的主要原因并且能做简单处理，

2. 了解消毒液的理化性质、配制方法。

3. 考核方法：提问现场查看

第四到第五周：掌握上下机技术，熟悉并发症的临床表现和处理措施及远期并发症护理。掌握血透病人的饮食指导，并具备一定的健康宣教能力。

业务人员年终总结篇六

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了9800多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导

的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

3、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客

问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模

拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

更多客服工作总结范文推荐阅读：

1. 物业客服工作总结与计划
2. 客服工作总结与计划
3. 业务员个人年终工作总结及工作计划
4. 月工作总结
5. 公司工会服务11月份工作总结与工作计划
6. 工程部20上半年工作总结及下半年工作计划
7. 上半年物业个人工作总结及下半年工作计划

8. 物业客服工作总结与计划

9. 2015社区安全生产月活动工作总结

10. 客户经理月度工作总结怎么写

业务人员年终总结篇七

经过一段时间，我转到了眼科，这是我实习的第二个科室。虽然已经实习了一个科室。但由于性质完全不一样，所以对于我来说仍然是陌生的。刚刚熟悉了一个环境，熟悉了科室里的老师们，现在又要准备迎接新的挑战了。经过了一个多月的学习与锻炼，我学会了很多东西，作为一名护士，不仅要学会最基础的扎针技术。还要学会其他的各项操作，例如：导尿、灌肠、吸痰、鼻饲以及各种仪器的使用等很多东西。所以，学习是贯穿整个临床始终的一条主线。我们不仅要学习各项技能，各种仪器的使用，还要学习怎样去沟通，怎样与人交流。以前我们每天大部分时间的学习是在课堂中完成的。现在我们已经步入社会，生活将会是我们成长的最好的导师。

在眼科的实习生活，并没有想像中的那样简单，大家都说“眼科能有什么忙的啊，不就是滴滴跟药什么的吗。”其实，这样说是不对的，滴眼药也有着很多学问，例如：眼药水、眼药膏、散瞳药水、缩瞳药水、激素类眼药水，这些先点哪个后点哪个，都要注意些什么，都是有规则的。查视力法，也不像大家所看到的那样简单，对于那些在5米之内看不见东西的患者，我们要测指数还有光感，这些都是从前我不知道。虽然，实习的过程是艰辛的。但我们学习的内容在不断充实深入，知识也在不断的巩固增长。从点滴做起，从基础护理、清洁铺床做起，持之以恒。

“态度决定一切！”要培养自己对护理工作的责任心和对患的爱心与耐心。为我们所选择的职业而努力奋斗。