

2023年保教工作计划与总结(优秀5篇)

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

保教工作计划与总结篇一

20__年8月我加入了建筑有限公司这个大家庭，作为一名新进员工，施工建设给我有一种家的感觉一种积极向上奋发进取的观念，我很欣慰能加入到这个集团成为一名测量员。

刚刚进公司我被分配到巡道目部担任测量员，对于陌生的环境，同事们都对我非常热情，我有什么测量方面的问题去请教领导及前辈们，他们都能热情的帮助我，交给我经验教导我技术，很快的我就适应了新环境，并积极的投身到项目建设的施工工作中。

测量是工程的眼睛，作为测量人员，我们本着实际求实、一切以数据说话的原则从事测量工作。记得第一个踏上月球阿姆斯特丹说过，他在月球上踏上的一小步，是人类进步的一大步。

当然，在我踏上戴南的一小步，也是我在人生中前进的一大步，是的，因为我终于开始了人生中最重要的一部分，我开始工作了。我总结了我这半年以来学到的东西，得到了至深的锻炼。现将20__年下半年切实工作计划如下：

一、严谨科学、认真求证

在施工测量之前，认真审图，对图上有误、有疑义的地方及时向领导及前辈们请教、咨询、学习。在测量放线之前，利用cad算出坐标，反复查看，确保万无一失。对各种原始数据

注意保存和及时整理，因为“经验，是从众多的数据中总结出来的”！

测量放线后应认真复核线的位置确保每条线的实际误差不超过半公分。

二、不断进取、精益求精

社会在进步，时代在发展，只有不断学习，才能与时俱进。各种新的施工材料和施工机具不断地应用到施工建设中来，相对的，也出现了更多的施工工艺和施工方法，各项规范也跟着发展。在如今高速发展的，不能自我提高，就意味着落后，就不能适应目前施工建设工作的发展要求。

三、纳百家之长，补自家之短

在与甲方、监理等单位专业人士的接触中吸收他人的经验，平时到多跑跑施工现场检查与学习，学习工人们施工方法和施工工艺。从他人的成败中，看到问题的所在，同时也看到自身的不足，以达到“博众家之长，补一己之短”的目的。

天道酬勤，不欣喜于以往的任何成就，时刻准备着解决各种难题、积极应对可能面临的挑战。路漫漫其修远兮，测量队本着实事求是的精神，尊重科学，尊重事实，在项目部领导指导思想和精神的指引下，把好工程测量质量关，完善测量工作内外一体制度，落实各项任务及指标，配合各个部门工作，为建造世界一流工程贡献力量。

测量工作的严密实施，靠项目领导的支持和理解，靠我们各位测量员在工作中每时每刻的谨小慎微，不断思索求证，保证万无一失。为了又快又好的圆满服务现场施工、为领导提供前期决策、充分的迎接铁路上的各项检查工作，针对某一件事，我们做了无数次的重复工作，风里来、雨里去，当完成任务背着仪器漫步归来，我们仍然用笑脸向其他同事们展

现我们的魅力。

测量工作的严密实施，靠项目领导的支持和理解，靠我们各位测量员在工作中每时每刻的谨小慎微，不断思索求证，保证万无一失。

在此感谢经理及项目部各位领导、前辈、同事的关心、指导与支持!相信我一定能在巡逻道项目这个大熔炉中不断学习不断成长，为公司为项目部尽自己的一份力。

保教工作计划与总结篇二

作为小班老师，在这次的下半年工作计划总结会议上，促进幼儿发展;多和有经验的教师交流，争取获得她们的指导、帮助，课题实践中，细心记录专家们的教育理念，认真揣摩，多提问，使自己在教学工作中的疑惑得到有效指导并付诸实践。下面是本站小编为大家收集整理的小班下半年工作计划总结，欢迎大家阅读。

一、班况分析

新年过去了，我们迎来了小二班的第二学期。经过一学期的学习、生活，大多数孩子基本上已经适应了幼儿园的班级生活，只有个别小的孩子还有哭泣行为，情绪不大稳定。每位幼儿都愿意上幼儿园，同时能积极参与教师组织的各项活动;在生活自理方面养成了良好的习惯，会自己动手吃饭，并注意将餐具轻轻放，午睡时在教师的帮助下，完成穿脱衣服;在学习游戏方面也形成了一定的常规。上课时，能安静坐下来，举手回答问题，积极动脑;游戏时能听教师的指示进行游戏，主动参与活动;在语言表达方面，孩子们都会用普通话与同伴交流。应该说，上学期经过我们的努力，取得了一定的成绩，但是，还有不足之处需要我们不断完善。如孩子们的午餐习惯还需要加强;在生活自理方面，还要给孩子们以机会，让他

们多锻炼，同时注意提高他们的动手能力与语言表达能力等。

二、指导思想：

本学期，我们将在《纲要》和《幼儿园课程》的指导下，结合《纲要》中各领域目标，制定适合幼儿年龄特点的教育教学目标，认真备好每一节教育活动，准备色彩鲜明、形象直观的教具，让幼儿在轻松愉快的气氛中学习。同时加强对《纲要》中各领域的学习和研究，不断更新教育观念，为幼儿创设良好的师幼互动环境，树立“一切为了孩子，为了孩子一切”的教育思想，依据各领域目标合理地制定教育教学计划，让幼儿在不同水平上得到提高。

二、主要工作及措施：

4、在艺术领域中，能大胆地运用手中工具进行涂色、粘贴，学习画简单的单线条物体；

5、健康领域中，养成良好的生活卫生习惯，自己穿脱衣服鞋子，喜欢与伙伴共同游戏。

6、在教育的同时充分发挥好教科研的先导作用，认真搞好古诗文诵读和听读识字的教科研活动。幼儿在与材料的交互作用中，使幼儿语言表达能力、交往能力，合作分享及探究能力，动手能力，自理能力都得到不同程度的提高。

能背诵简短的儿歌、古诗文。

三、教育目标：

a健康领域：

1、身体健康，在集体生活中情绪安定、愉快；

- 2、生活、卫生习惯良好，有基本的生活自理能力；
- 3、知道必要的安全保健常识，学会保护自己；
- 4、喜欢参加体育活动，动作协调、灵活。

b语言领域：

- 1、乐意与人交谈，讲话礼貌；
- 2、注意倾听对方讲话，能理解日常用语；
- 3、能清楚的说出自己想说的话；
- 4、喜欢听故事、看图书；
- 5、能听懂并会说普通话。

c社会领域：

- 1、能主动的参与各种活动，有自信心；
- 2、乐意与人交往，学习互助、合作和分享，有同情心；
- 3、理解并遵守日常生活中基本的社会行为规则；
- 4、能努力做好力所能及的事，不怕困难，有初步的责任感；
- 5、爱父母长辈、老师和同伴，爱集体、爱家乡、爱祖国。

d科学领域：

- 1、对周围的事物、现象感性趣，有好奇心和求知欲；
- 2、能运用各种感官，动手动脑，探究问题；

- 3、能用适当的方式表达、交流探索的过程和结果；
- 4、能从生活和游戏中感受事物的数量关系并体验到数学的重要和有趣；
- 5、爱护动植物，关心周围环境，亲近大自然，珍惜自然资源，有初步的环保意识。

e艺术领域：

- 1、能初步感受并喜爱环境、生活和艺术中的美；
- 2、喜欢参加艺术活动，并能大胆的表现自己的情感和体验；
- 3、能用自己喜欢的方式进行艺术表现活动。

一、园所管理务实有效

(一)提高管理效能

结合本中心幼儿园实际情况，制定、讨论与实施幼儿园的各项规章制度，确保幼儿园的指挥系统畅通有效的运行。对各岗位工作人员分层次管理，充分授权，跟踪指导，加强交流，不断提高其发现问题与解决问题的能力，提升执行力。尝试在月初安排当月工作重点及落实人，在周五安排下周工作重点，让每位教职工对不同时段要承担的工作做到心中有数、提前规划、注重落实。

(二)探索评价机制

开展“幼儿园里好事多”互评活动，促进教师之间、教师与家长之间互相欣赏，营造和谐互助的精神氛围。将班级工作中的安全、卫生、日常教学、家长工作等重要指标进行日常考核，月底进行成绩汇总，根据所得分数确定a□b□c级。各项

工作的等级汇总与年终班级评优挂钩。加强师德修养，严格教师职业道德规范的基本要求，凡出现违反师德问题一票否决。针对幼儿园合同制教师和在编教师同时存在的现状，遵循机会均等、责权一致的原则，制定在编教师和合同制教师绩效工资考核办法。

(三) 建设园所文化

提出“好习惯成就好人生”的办园理念，组织全体教职工进行办园理念大讨论；结合幼儿园名称和师幼的发展方向设计幼儿园园标。

二、安全卫生责任到人

(一) 抓好日常安全管理

严格落实“一岗双责”，明确各岗位安全职责，构建纵向到底、横向到边的安全工作管理体系。加大门卫、传达人员培训力度，加强园所封闭管理，加强安全技防设备的应用管理和维护工作，严格落实幼儿安全接送工作。每周二定期安全检查，发现隐患及时排除。

(二) 按时开展安全教育

将安全教育纳入各班课程表，每周一上午由各班班主任定时开展，严格落实1530安全教育，每月开展一次安全实战演习。

(三) 规范卫生保健要求

合理划分室内外卫生区域，全园每位教职工均承担相应卫生清洁工作。每周二教职工卫生大扫除与幼儿自我服务课程相结合，确保幼儿园环境卫生。做好饮食卫生安全工作，晨午检及全日观察细致到位，消毒工作落到实处，防止传染性疾病在幼儿园流行。

三、教育教学扎实有效

(一)规范保教工作要求

从带班规律、教研重点、课程实施、课程评价等方面入手，让班级工作规范化、细致化，注重跟进教育过程和效果评价。

(二)促进师幼不断提升

1. 加大教师教研力度

以语言、科学、健康三大领域为切入点，成立三个教研组，分别从语言活动的多样性、科学观察与操作和身心健康总动员等方面确立研究重点，结合幼儿园日常教学开展丰富多彩的教育教学研究与探索活动。让教师在研究中成长，在交流中提高。教研活动中注意落实《纲要》、学科理论等方面的业务学习，更新教师教育理念。

2. 促进幼儿全面发展

课程设置方面将五大领域所涵盖的学科与幼儿园园本课程有机结合。将如厕、饮水、洗手等生活环节列入幼儿作息时间表，确保幼儿生活有序化。幼儿评价方面通过墙面呈现明星宝宝、光荣的升旗手、值日生、活动在线、美术作品等，从不同侧面记录与展示每位幼儿成长轨迹，促进幼儿在不同方面的提高与发展。

3. 提高家园合作力度

遵循服务、指导与合作的原则，开展系利家园互动活动，达到更新家长育儿理念，转变家长教育行为的效果。通过学期初家长会向家长传达班级工作计划，对幼儿全方位教育与家长共同实施培养目标。通过家长委员会让家长参与幼儿园内部管理。进行秋季运动会、图画书讲述展示、庆“新年”综

艺表演等多种形式的家长开放日活动，让家长充分感受幼儿在园期间全面发展的状况。通过每月定期更换的班级工作重点、好书推荐、营养保健和精彩瞬间等版块，展示活动内容，更新家长理念。通过期末向全体家长进行意见征求，作为评价教师和改进幼儿园工作的主要依据。

四、后勤服务周到及时

(一)潜心做好财务工作

针对我园在财务工作方面的弱势，我们积极向兄弟单位和计财科潜心学习，争取财务独立后，财务工作规范发展，为幼儿园下学年基础建设、日常经费使用和2013年财务预算打下扎实基础。

(二)真心实意关爱教师

采取有力措施，切实解决教师工作中的实际困难。深入实施教师健康工程，倡导“快乐工作、健康生活”的理念，关注教职工身心健康，组织开展形式多样的文体活动。

中心幼儿园

20xx年xx月xx日

转眼间，新的一个学期又开始了，中班下学期的教学工作已经是上了一个新的层次，我感觉到肩上的担子更重了。而为了使本学期自己的工作更有序地进行下去，特作如下计划：

一、思想工作

本学期，我仍将以一名优秀教师的要求去规范自己的言行，热爱本职工作，热爱幼儿园，自觉遵守幼儿园的各项规章制度。无论是面对孩子还是面对家长，始终保持微笑，树立

起良好的教师形象，用老师和“妈妈“的双重身份去关爱每一位幼儿，滋润每一颗童心。积极做好各种教学活动。时刻注意自己的言谈举止，严格要求自己。坚决同一些歪风邪气作斗争，定期向园领导汇报思想工作，努力要求思想进步，积极向党组织靠拢，不计较个人得失，顾全大局，“以园荣我荣“的思想迎接每天的工作。

二、教育教学

本学期，我一定争取从以下几方面获得提高：教学方面，我将认真准备幼儿活动所需材料；写好每一次教育工作计划；多学习，把先进的幼儿教育经验运用到自己的教学中；多反思，结合自己班幼儿情况实施收效好的教育方法；多到平行班级走走、看看、听听、取长补短，促进幼儿发展；多和有经验的教师交流，争取获得她们的指导、帮助。课题实践中，细心记录专家们的教育理念，认真揣摩，多提问，使自己在教学工作中的疑惑得到有效指导并付诸实践。

特色教学中，细心分析幼儿情况，认真准备教具，提前备好课件，根据幼儿掌握情况实施作出调整，（认真准备音乐磁带、教具，提前编排好幼儿舞蹈、律动，根据幼儿掌握情况实施作出调整，）班务工作中，严格要求自己，以身作则地做好班主任工作。广泛阅读书籍，在本学期内精读几本对个人成长有益的书籍。每学期除了完成幼儿园规定的读书笔记外，还要结合教学工作实际撰写一篇质量较高的心得体会，以便进行必要的读书学习交流。

三、家园共育

1、充分利用入园和离园的短暂时间，积极主动地与家长沟通，使家长了解自己孩子在园的情况，在家长的配合下实现家园共育，促进幼儿的全面发展。

2、利用宣传栏、家园联系手册、电话等途径，与家长沟通联

系，及时向家长反馈幼儿在园的学习、生活情况。

3、家访了解幼儿的家庭教育环境，耐心听取家长合理正确的意见和建议，互相配合共同教育幼儿，使幼儿的健康成长！

四、出勤方面

严格要求自己，保证工作时间，不无故迟到，不矿工；用饱满的热情对待工作。

五、努力方向

有了目标，工作才不会迷失方向，才具有提高与发展的意义。所以，本学期我根据自己的情况制定了以下三个目标：1、参加学科培训。2、争取把中六班建设成为幼儿园优秀班集体。3、踏实努力地做好本职工作，争取向党组织靠拢。力争使本学期工作能圆满结束。

以上，是我本学期的计划及目标，我一定努力去完成，也希望各位同事及领导加以督导和指正。谢谢！

保教工作计划与总结篇三

19年已经过去一大半了，在上个月底我们公司也开了半年的销售会议，公司领导在会议上也做了半年的工作总结，给我们更深的了解了我们公司半年来的工作情况，还总结了一些经验供我们分享。所以在这会议之后，领导要求我们也来给自己半年的工作做个总结，希望通过总结我们能够更好的认识自己和向优秀的同事学习经验，从而更好的开展下半年的工作。

现在我对我这半年来的工作心得和感受总结如下：

一、塌实做事，认真履行本职工作。

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，及时的跟进客户并对客户资料进行分析，其次自己经常同其他业务员勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

要经常开发新客户同时要不断的对手中的客户进行归类，把最有可能用到我们产品的客户作为重要的客户，把近期有项目的客户作为重点跟进客户，并根据他们的需求量来分配拜访次数。力求把单子促成，从而达到销售的目的。

分析客户的同时，必须建立自己的客户群。根据我们产品的特点来找对客户群体是成功的关键。在这半年来我手中所成交的客户里面，有好几个都是对该行业不是很了解，也就是在这个行业上刚刚起步，技术比较薄弱，单子也比较小，但是成功率比较高，价格也可以做得高些。像这样的客户就可以列入主要客户群体里。他们一般都是从别的相关行业转行的或者是新成立接监控项目的部门的，因为他们有这方面的客户资源，有发展的前景，所以如果能维护好这部分客户，往后他们走的量也是比较可观的。

二、主动积极，力求按时按量完成任务。

每天主动积极的拜访客户，并确保拜访质量，回来后要认真分析信息和总结工作情况，并做好第二天的工作计划。拜访客户是销售的基础，没有拜访就没有销售，而且因为人与人都是有感情的，只有跟客户之间建立了感情基础，提高客户对我们的信任度之后方有机会销售产品给他们。

主动协助客户做工作，比如帮忙查找资料，帮忙做方案，做预算，这都是让客户对我们增加信任度的方式之一，也是推我们产品给他们的机会。即使当时没有能立刻成交，但是他们会一直记得你的功劳的，往后有用到的都会主动找到我们

的。

三、做好售后服务

不管是多好的产品都会有次品，都会有各种各样的问题出现，如此售后就显得尤其重要，做好售后是维护客情的重要手段，是形成再次销售的关键。当客户反应一个问题到我们这里来的时候，我们要第一时间向客户详细了解情况，并尽量找出问题的所在，如果找不出原因的，也不要着急，先稳定客户的情绪，安慰客户，然后再承诺一定能帮他解决问题，让他放心，再把问题跟公司的技术人员反应，然后再找出解决的方案。

在我成交的客户里，有反应出现问题的也不少，但是经过协调和帮忙解决以后，大多客户都对我们的服务感到很满意。很多都立刻表示要继续合作，有项目有需要采购的都立刻跟我们联系。

四、坚持学习

人要不断的学习才能进步。首先要学习我们的新产品，我们的产品知识要过关；其次是学习沟通技巧来提高自身的业务能力；再有时间还可以学习一些同行的产品特点，并跟我们的作个比较，从而能了解到我们产品的优势，从而做到在客户面前扬长避短。

五、多了解行业信息

了解我们的竞争对手我们的同行，了解现在市场上做得比较好的产品，了解行业里的相关政策，这些都是一个优秀的业务员必须时刻都要关心的问题。只有了解了外面的世界才不会成为坐井观天的青蛙，才能对手中掌握的信息做出正确的判断，遇到问题才能随机应变。

保教工作计划与总结篇四

计划的种类很多，可以按不同的标准进行分类。主要分类标准有：计划的重要性、时间界限、明确性和抽象性等。下面本站的小编给大家整合了几篇关于下半年工作计划的范文！

1、全面提升服务品质，实施“特色化服务”。

服务品质提升方面，启用员工奖惩考核体系，进行规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找突破点，坚决取缔商品部二次处罚员工的错误做法。抓现场纪律现已基本走入正轨，应抓销售技巧与商品知识，提高营销水平，这样才有利于整体服务水平的提高。今年的服务宗旨和标准，以及xx百盛在顾客心目中应树立什么形象、转变服务观念、顾客需要的，就是我们要做的。xx百盛早已是xx同行中的龙头老大。商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要有领先对手的观念和措施。因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌摆在重要的工作日程，提升、维护和发展，逐步形成金城知名而特有的“特色化服务”战略十分必要。所以20xx年第四季度--20xx年一季度在xx率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，显示我们xx百盛一种特有的服务品质和服务档次。根据业态的不同提供不同的服务，超市--“无干扰服务”，一楼商品部至四楼商品部“品牌化服务、朋友式服务”，五楼商品部--“朋友式服务”，六楼商品部--“技能式服务”，向社会表明，我们追求的是高质量、高品质的服务。达到超越顾客期待的、最完美的服务。

2、开展公司服务技能项目竞赛服务办。

承办了公司第六届运动会中的服务技能赛区，包括知识竞赛、情景实操模拟、全程消防演习、岗位应知即问即答，通过竞赛丰富员工的业余文化生活；以岗位练兵为目的、以寓教于乐

为形式提升各岗位员工素质;以专业到位的素质要求全面升级公司员工服务意识及服务水平。展示公司的服务水平，(内容包括□xx百盛发展史、企业文化基本知识，专业知识等)

3、相关政府部门联络与沟通。

加强与省、市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通，并为之保持良好的协作关系，及时掌握零售业发展动态，建立良好的商誉。

4、顾客投诉接待与处理，全面维护xx百盛信誉。

就20xx年前三季度在投诉中存在的问题及三级管理制度执行不到位，以及其他原因引起投诉升级的，第四季度我们将利用部门例会、领班沟通会等形式对楼层基层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训(原因是因为现在大多数领班都新员工，急需加强培训)，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，作到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，做到接待一起，处理完结一起，并时刻以顾客的满意度来衡量我们的管理水平，站在消费者的立场上考虑、处理问题，以此赢得更多回头客。因为现在的市场是“顾客的满意才是双赢”。

5、加强部门内部人员综合素质提升几，并对公司五大服务体系进行完善。

坚决执行董事长在四季度会议中提出的保持总店稳健发展。带动分店全面提升的指导思想，加强部门间的沟通，消除管理中存在的误区。现场检查不单纯是发现问题，而是针对出现的问题提出改进措施和方法，及时给部门以指导。第四季度服务办的内部培训内容为商品知识(毛织，保暖为主)、消法知识及卖场信息熟知度等方面的基础知识培训。培训手段采讨论的形式，使培训趣味化，生动化，将讨论出的结果，

以书面形式下发分店部门，组织相关人员学习，达到三店同步提升的目的，公司的五大服务体系人员管理、商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理，其中人员管理的各项规定比较详尽，但其余四项管理的具体标准还比较空洞，所以在第四季度，我部结合当前具体情况对商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理标准进行完善。

6、一线管理干部日常行为规范跟进。

全力协助集团监管会在日常的工作中，对一线中层管理干部日常行为规范进行跟进，以公司服务为宗旨，以管理规范为目标，工作中坚持创新，现场管理工作中，发现问题及时上报主管领导。部门决不护短，严格执法、努力进取、以身作则、按章办事、团结协作、按时完成上级下达的各项工作任务。在xxxx年9月份下旬，本人在工作中情绪化，不能严格要求自己。在经过领导和同事的大力帮助下，及时调整了工作心态，改观目前不良现状，全心投入日常工作。用正确的态度对待工作。态度决定一切，真诚创造卓越。我和我的同事们将不断努力，打造xx百盛“特色化服务”，以真情铸就服务！

一、 建立客户服务中心网上沟通渠道。

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

二、 建立客服平台

(一) 成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

(二) 建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审(这项工作也可以有人力资源部行使)。

(三) 搞好客服前台服务。

1. 客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。
2. 服务及信息传递。包括纵向一实施由顾客到总公司，横向一实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。
3. 相关后勤服务的跟踪和回访。
4. 24小时服务电话。

(四) 协调处理顾客投诉。

(五) 搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

(六) 建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七) 搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

三、继续做好物管中心的iso质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

四、机构建设

(一) 成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二) 人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员最好具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

五、经费预算。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算500元 / 月全年公务经费6000.00元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总公司设立客户服务部的正确性所在。有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和 顾客的支付。客服中心其工作可能与总公司办公室和人力资源(质量管理)部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后xxx区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“龙湖小区”的模式。

以上工作计划仅作为客户服务部为总公司举行的“干部务虚会”，“质量、改革、发展”，提出的思路，不一定马上实行。实践是检验真理的唯一标准，客户服务工作要根据自身特点，逐渐改良，不断推进，我们在工作中不断探索，目的是为了实实在在做好后勤服务作，努力把公司做大做强。

一、目标

(一) 继续提高员工素质：

(二) 加强部门服务水平：

(三)完善管理制度：

(四)完善管理岗位建设：

(五)降低运营成本核算：

二、措施

(一)组织学习《机动车驾驶员安全教育辅导》、《岗位培训》教材，使广大驾驶员热爱本职工作，在本职上精益求精。提倡行车讲究语言美，礼让三先风格高的思想品质。

(二)走访各客户和各地经销商，了解客户销售情况，为了征求客户对运输工作的建议，我部将制定了驾驶员行车服务卡，让广大经销对驾驶员和部门多提宝贵意见，还激励部门驾驶员争当红旗手，不断提高服务水平。

(三)制定《小货车驾驶员管理制定》、《叉车司机管理规定》、《倒运车驾驶员管理规定》、《小货车轮班安排表》、《车辆零配件出入库流程》、《车辆轮胎更换申请单》，从全局利益出发，按照制度执行，对个别纪律散漫，有损公司利益的员工给予严厉处罚，对表现突出、技术精湛的给予奖励。

(四)从员工中挑选出班组长，让其负责本组日常事务管理；从调度中选一人当任总调度负责物流部门厂内一切生产、安全、调配工作。逐步形成了“其层具体落实、中层监督指导、高层宏观控制”的合理化组织结构。使各岗位人员明确其职责所在，以便在工作中各司其职，各尽其责，继而争先创优。

(五)货比三家，改用质量可靠，价格合理的“佳通”系列轮胎。

三、步骤

随着公司的不断发展，物流部规模也得以壮大。我部门从全局利益出发，坚持以安全为中心、服务为宗旨、效益为目标的原则而开展工作。加体员工齐心协力、努力奋斗，争取比上年度取得更好的效益。

回首来公司工作已经有半年，在公司各位领导对工作的支持和关怀下，慢慢的成长，从对公司的各项管理体系的不熟悉，通过学习和对工作经验的摸索，不断的完善自己，提高自己的工作能力，把自己销售内勤工作流程掌握好，尽可能把每一个工作事项做细，做好。

首先：对合同执行情况进行跟踪，督促，建立每个合同的(合同履行一览表)，编制每个月，季，年度合同履行情况的统计表。将合同履行情况报给公司经理，销售经理。根据需要，合同执行情况反馈给用户，对销售部的文件接发处理和保管，进行存档，保管。一切商务来电来函及文件，对客户反馈的意见进行及时传递，处理，建立用户档案。按照要求进行市场信息并每天提供信息简报。以邮件方式报销售公司。完成领导交给的其他任务。

要有主动性，作为销售内勤，工作的主动性非常重要，主要工作要在于“勤”，字上下功夫，报表填写。

一要多动嘴，货物发出去，要与客户常沟通，根据实际发货型号，数量，质量问题，回访用户，了解用户营销状态。

二要辛勤，任何用户合同，发货记录，写，合同起草等时效性强的材料不能久拖不办，用户资料整理，要勤于补充，保证客户资料的完善。

三要腿勤，于业务相关的生产部，财务部，质检部多走动，常联系。了解本企业生产动态，产品质量，票据开具等。事事做到心中有数。四要脑勤，对收集的信息和各月业务报表，要多动脑筋，进行分析研究，采取归纳比较，判断推理的方

法，透过现象看本质，分析用户购货周期，产品的市场，占有额，潜在行业需求等，养成勤于思考，善于思考的习惯。

销售内勤工作纷乱，杂。只有不断学习，勤于完成，勤于思考，勇于创新，才能做好销售内勤工作，真正发挥好，企业与用户的纽带工作。在学习的过程中要持之以恒，切忌偷懒，并每天看看使得自己有一定的目标压力，使得计划得以完善。

(一)产品在推广过程中出现销售缓慢现象的问题

1、代理商的推广速度缓慢受价位影响大。从近期与代理商的电话沟通以及业务员与代理商的合作上来看，代理商本身对产品不是很熟悉，他们之所以代理产品主要是看到该产品市场前景广阔，符合当今的国家政策。有些代理商为了尽快打开市场，主要在价格上与我们反复商量，他们认为价格太高减慢了市场开发的进度。

2、现阶段的市场推广仅仅停留在概念性推广阶段，渔船主也仅仅是概念性的接受我们的产品，但对产品带来的经济价值缺乏直观、全面的认识，致使市场推广具有一定难度。

3、渔民持观望态度的多。由于我们的产品在渔船上安装的少，渔民当前还没有看到制冷机带来的经济效益，渔民多停留在观望状态。

4、公司具有针对性促销活动少，致使产品信息、性能、用途不能更加深入地传达给终端客户。由于渔民多年形成的带冰作业方式，阻碍了渔民接受新事物的程度。如果身边的人使用了该产品并达到了使用效果，产品的价格是可以接受的，关键是现在还没有身边的用户现身说法。

5、市场推广过程中渔船主普遍反映价位偏高。目前，市场上出现的同类型的压缩机制冷机组无论是在价位上还是功能上比我们的产品有优势。据渔民普遍反映，今年的渔业资源较

往年比是船多鱼少，况且随着原油价格的上涨，大多渔民选择的是近海作业，打经济鱼类少，认为安制冷机组作用不大，且设备的一次性投资大，由于没有亲身使用过该产品，所以一次性拿十几万购买还是有点担心。

(二) 几点建议

1、进一步优化产品的结构和质量。为使概念性销售转变为样板式销售，建议公司在几个大的渔港建立样板船，组织渔船主现场观摩，用身边渔船使用制冷机组后所带来的经济价值及其影响力，给渔民一个直观的、理性的认识，对产品性能及用途有更加深入的了解，从而刺激渔船主的购买欲望，打开产品销售缓慢的僵局。

2、针对个别区域代理商销售缓慢的情况，建议公司重新寻找资金雄厚、与渔船主有一定人际关系，影响力大的代理商，使销售网络的建立更加快捷，在代理之间有一种无形的竞争压力，同时也为下一步的代理培养后备力量。

3、在休渔期前或休渔时公司多组织策划几次现场演示活动，尽可能的有设备上船作业，以此打消渔民对制冷机组的性能问题的顾虑，进一步提高制冷机组在渔民心目中的美誉度，刺激渔船主的购买欲望，以此带动休渔期间渔民的大批量安装。

4、打破单一依靠代理销售的格局。休渔期前不要不精力全部放在代理商的销售上，因为时间不允许，我们可以找几个大的渔业公司，依靠政府部门的帮助，投放几台产品上船作业，以此带动强劲客户。

(三) 下半年工作重点

1、在广泛听取业务员和代理商意见的基础上，加大对代理商的监管力度，有重点的培养一些诸如渔业公司、船厂、水产

公司等国营企业单位的终端客户。

2、下大力抓好已发出去设备及已安装上船设备的技术跟进和每天的机组运行情况登记反馈。

3、有目标的培养一部分潜在想代理公司产品的人员。我们可以对以前电话咨询代理事宜的人员进行再次跟进，必要时可以发展为公司潜在代理人员，以备后事之需。

保教工作计划与总结篇五

由于xx公司是由xx年8月份收购过来的，原有的财务核算及管理体系极不完善。在过去的上半年，财务部在整个财务职能上进行了积极的完善。建立健全了财务各项会计核算账簿，对成本费用明细进行合理有效的分类，使成本费用核算口径一致。

2、建立和完善各项报销单据，为加强内部管理做好前期工作。

3、设置了资金计划表格及办法，为公司规范化管理、统筹及高效地运用资金、提高运营绩效、，铺下了良好的基础。

公司实行“资金计划管理”，说明公司决策层对财务管理工作的重视，为使各部门管理人员充分地认识资金计划的重要性，财务亲自拟定了各项具体实施细则，同时在财务部例会上对全体财务人员提出做好基础工作的同时要提高管理及服务意识，要求财务人员在思想上要高度重视资金计划管理，按月做好资金计划的汇总与分析工作并及时上报公司决策层。

4、根据房地产行业的特殊性结合公司管理要求对开发成本、期间费用的会计二级、三级明细科目进行梳理，并对明细科目统一核算口径，保证数据归集及分析对比前后的一致。

5、对财务报表体系的完善、对公司财务报表的格式及其内容进行再调整、增加了各项内部管理报表和财务分析报告，充分反映公司整体项目运营绩效情况、细致反映公司资金往来及成本费用等具体指标变动。其目的，一是要符合财务管理的要求；二是要满足管理层对项目运营情况的了解和分析。

6、为了使会计核算工作规范化，从基础工作、会计核算、日常管理三方面落实标准化。从小处着手，对财务档案进行系统化管理、科学分类归档、专人保管，对会计凭证要求及时装订、整洁整齐。

7、财务知识的培训，通过纳税及税务事务所的培训与交流，提高全体财务人员对新的税务政策和知识的了解和掌握。

二、具体职能管理

(一) 财务核算工作

财务审核分两个方面，一是对原始报销单据的审核、财务部严格按照公司有关制度规定执行审核、坚持原则、杜绝人情关。

如对一些票据不完善、未列入资金计划内支出等坚决退回。二是对会计凭证的审核工作，重要的对会计分录的正确性、附件的有效及齐全进行审核把关。

2、成本核算

随着公司项目进行，工程成本支出不断加大。在工程支出上财务部严格按照税务要求和工程部进度管理进行付款，对建设集团的工程款支付及时核算代扣代缴税款，并要求对方及时开具工程款项发票。这样有利于清晰及时的核算开发成本。

3、销售核算

上半年公司累计推出x栋多层、共x户进行销售，在公司决策层的营销政策和营销部同仁的努力下销售势头良好，实现销售x户，销售额x万元。财务部在整个销售流程中积极做好认筹、大定、房款等收款工作、对销售单据按公司要求进行把关、对销售合同进行专人归档保管。按揭放款环节由财务部与销售部门进行积极沟通，并催促银行放款，保证资金及时到位。

5月份公司加强了财务部销售核算力量，确定专人进行销售收款、与销售部门衔接，同时加强了对销售台帐的统计工作，做好财务销售明细的编制。财务部按月及时与销售部的销售提成表进行审查核对，保障销售数据的核对无误。

4、会计电算化

xx年10月份财务部采取用金蝶软件标准版进行账务处理，这样极大提高了工作效率和会计核算的准确性。但由于标准版的功能局限性，不能适应公司财务核算需要，财务部于6月份联系金蝶软件公司对财务软件进行专业升级。目前这一工作还在进行中。

5、合同管理

财务部对存放的付款合同进行集中的归档管理，并建立合同台帐。按部门对合同的类别、名称、签订单位、合同金额、付款时点及金额、执行情况等做出详细准确的反映。

6、纳税申报

由于房地产行业的特殊性，国家税务总局在税款征收上是按预售款来作为计税依据的，1-6月公司应缴纳各项税收 x万元左右，财务部在严格按照税法进行核算与申报的基础上，积极与税务部门沟通，采取缓缴的方式来减缓公司的资金支出。

回顾上半年虽然为公司项目营运做出积极的工作，但也存在一些不足，表现在部分财务人员的工作能力需要进一步提高，财务部分工作还需要进一步完善。对于下半年，财务部做出以下计划和部署：推进会计标准化工作，从基础核算到日常流程进行细则的规定、以形成统一标准。

2、加强内部财务管理工作，采取与外部单位、内部各部门定期核对账目及台帐来确保数据无误，对各部门资金支出进行及时反映和分析等措施。

3、提高财务人员的核算水平和管理服务意识，加强财务人员的定期培训。

4、做好资金统筹计划，保障项目运营。