

工作回顾与总结(精选10篇)

军训总结是我们对于这段军训经历的一种总结和概括，通过总结我们可以更好地了解自己在军事训练中的成长和进步。以下是小编为大家整理的一些知识点总结范文，希望能够帮助大家更好地进行知识点总结。

工作回顾与总结篇一

日常的财务是很杂碎的，所以我格外的重视这一方面的工作，所有的财务工作，我都会记录在册，不凭空出现不合规矩的账单。在日常中，不管是采购办公用品，还是维修设备产生的费用，我都会详细的进行登记，严格的去管理每一处的费用，做到所有的收支都有依据，不造成资金的浪费。我每周都会整理一遍财务报表，找出工作中的漏洞，及时补救，让财务工作得到有效的运转。

工作回顾与总结篇二

(1)学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观世界观价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满足。

(2)不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心竭力去做到。在挪移公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3)勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。呈现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。

客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

工作回顾与总结篇三

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年工作计划中详述。

工作回顾与总结篇四

1、汉语拼音。

利用早读，教学生字时等一切可得用的一切时间，进行复习、巩固汉语拼音。

2、字词记忆。

从开学起，坚持对课文中的生字新词进行读写、听写。

3、课文朗读。

课堂上用了大量的时间，对学生进行朗读训练与指导。并多次组织朗读课文、诗词的比赛。

4、阅读。

从平时上课到考试，刻意让学生进行阅读的训练，多思考，多解决问题，提高阅读水平。为进一步攻破这一难点，也为

了增加课外阅读量，每周安排一节阅读课，专门进行阅读训练。

工作回顾与总结篇五

xx月xx日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于xx月xx日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于xx月xx日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中xx%的员工都很认可本次整顿活动xx%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持xx%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和打造有了一个比较深刻的理解和认识。有xx%——xx%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心xx%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营

运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

（2）、对营运一部和营运三部服务整顿工作的评比

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运一部和营运三部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期xx天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比一部下降了xx%□三部下降了xx%□工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

（3）、员工和顾客调查

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务承诺等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步。

工作回顾与总结篇六

根据教学大纲的要求，以及本册教材的编写特点，结合本学生的实际情况，制定了一套全面系统的教学计划。教学计划按照学校的统一时间安排，合理设定了教学进度；根据本册教材的训练重点，规定了总的教学目标：培养学生的语言感受能力，形成较高的语言表达能力。学会从内容提要中体会思想，分清文章主次。会听、会说、会写、会阅读。

对不同的课文明确了重难点。教学计划使整个学期的语文教学在预定的安排下，有目的、有计划、有针对性地开展工作的。

工作回顾与总结篇七

本学期担任的是四年级（4）班的语文教学工作。总人数为39人。学生的语文基础较差，优等生很少。差生较多，语文的学习基础不扎实，都存在以下几点不足：

- 1、汉语拼音大部分没掌握，大量的生字词不过关。
- 2、阅读能力普遍不高，朗读水平太差，“唱读”现象严重。
- 3、书写马虎，作业格式不规范。

工作回顾与总结篇八

从xx年9月份接手这个班，不知不觉又到了学期的结束，回顾这一学期的工作，总结如下：

一、班集体建设：一个班级，集体的建设与经营是很重要的，班级的好差，主要的就看这个班级集体的向上的凝聚力。对于我，这是个陌生的班级，而这又是个特殊的群体，这是一个外来民工子弟学校里唯一的一个六年级集体，这个集体又是不稳定的，或来或走，学生的流动性比较大。所以相对来

说，管理上就有一定的难度。这个学期来，我仔细地去了解每个学生的性格以及学习上的各方面情况，甚至他们的家庭情况，我要求自己以最快的速度融入这个集体，让学生接受我这个新班主任。而另一方面，原先的这个集体相对有些散，必须要让他们形成更强的集体凝聚力和集体荣誉感。经过努力，在班集体的建设上有了一定的效果，学生越来越喜欢这个班级，喜欢这个班级的同学和老师。

二、尖子生培养：从接手这个班，我就发现，这个班学生的学习成绩不突出，比如语文，很多学生连基本的拼音和标点符号都掌握不好。经过期中考，就明显地表现出高分的学生基本没有，这是跟上一届学生有很大差别的地方，大部分学习好的都集中在八十分这一档。所以，我针对班里潜力大的学生，做了一些工作，如找他们谈心，时常鼓励他们，并督促他们。到期末，情况稍有好转，但还是不理想，这个是需要下学期继续努力的一大方面。

三、后进生的转化工作：对于民工子弟的学生来说，他们各方面的底子相对都差些，因此，差生的转化是班主任工作中很重的一块。班里有一个男生，平时除了学习不上心外，还经常捣乱，对老师也不礼貌，我就经常找他谈话，批评的批评，说道理的说道理，下了很大的心思，状况有所好转；而其他后进生相对来说就好多了。下学期会再接再厉！

四、学生参加各项比赛获奖情况：本学期，班里一个学生参加镇数学竞赛获得三等奖；参加镇朗诵比赛获得三等奖等。

五、班会开展及其它活动情况：这学期里，学生在形成一定得凝聚力后，由班委组织了好些精彩的班会活动。比如，“珍惜时间”主题班会，“新年的祝福和愿望”主题班会等等，都由学生自己组织并主持，而我在一边稍微指点，很成功，显示了学生极大的能力。而对于其它活动，学生也能踊跃参加。

以上就是我对这个学期工作得一个大概的总结，希望自己下个学期能在这个学期的基础上更进一步，希望新的一年我和我的学生都能有更大的收获！我会努力的！

工作回顾与总结篇九

- 1、将所学课文，课外阅读中看到的优美词句，喜欢的古诗词，名言警句等进行摘抄记录。增加学生的语言积累。
- 2、每周写一篇作文。一般不规定作文内容，进行自由作文。充分激发学生的写作热情，发展学生的创作才能。
- 3、课前朗读古诗词。提高学生对古文化的感悟能力，并进行记忆积累。

工作回顾与总结篇十

时光飞逝，转眼间，一年已经慢慢地过去了。在这一年即将结束的时候，在这所有人准备迎接新年的时候，我也怀着一颗喜悦的心，对过去一年的工作做了总结，准备面对新的一年`的工作，为了让自己不断丰富，不断完善，不断充实，将自己完全置身于工作之中。

自银行支行成立至今，我一直都在储蓄出纳岗位工作，始终本着对工作认真的态度和高度的责任心，刻不苦钻研，认真提高政治思想觉悟，坚决执行国家有关的金融政策和法规，积极学习各项业务知识，熟悉正确及时地办理各项业务。

储蓄出纳岗位是银行尤为重要的一个岗位，也是银行第一线、最基础的工作。因此，我深刻地体会到此岗位的重要性的和责任性，就是要坚决按照岗位职责严格要求自己，照章办事，加强监督，保证资金和财产的安全，恪守信用，诚实服务，自觉遵守各种规章制度，对客户诚心、热心、细心、耐心，维护客户的正当利益，坚持“存款自愿、取款自由、存款有

息、为储户保密“的原则，严格按照“银行规范化服务标准“办事。当发生业务时，存款业务本着先收款后记帐的原则，取款业务本着先记帐后付款的原则，认真审查凭证、票据的各要素是否真实、准确、合法后才能输入电脑。保管好自己的磁卡、印章、重要空白凭证、密码等也是至关重要的，做到专人专卡、专人专章、重要凭证不空号跳号、密码不外泄并及时更换，日终做好轧帐工作。每天以高度的责任心和敬业精神对待自己所从事的各项工作，严格按规章制度和操作流程办事。

在金融市场激烈竞争的今天，除了要加强自己的理论素质和专业水平外，作为储蓄出纳岗位的一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。因此，我经常利用下班后和业余时间支行里刻苦学习，勤练技能，终于功夫不负有心人，在支行的每次技能测试中都能名列前茅。

新年新气象，我仍然会不断的努力，为银行事业发出一份光，一份热！我由衷的相信，树立“做主人、尽责任“的理念，弘扬“艰苦创业、创新图强“的企业精神，认真履行“三个一流“的宗旨，银行一定能在在新的一年里取得新的胜利！