# 最新个人员工年终总结报告10篇

来源：网络 作者：海棠云影 更新时间：2024-01-01

*最新个人员工年终总结报告大全10篇个人员工工作总结是培养和提高工作能力的有效途径，只有不断实践，不断总结，才能更好地推动工作向前发展。下面小编给大家带来关于最新个人员工年终总结报告，希望会对大家的工作与学习有所帮助。最新个人员工年终总结报告...*

最新个人员工年终总结报告大全10篇

个人员工工作总结是培养和提高工作能力的有效途径，只有不断实践，不断总结，才能更好地推动工作向前发展。下面小编给大家带来关于最新个人员工年终总结报告，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

**最新个人员工年终总结报告篇1**

我于20\_\_年\_\_月起正式成为公司一员。工作的第一日，也恰逢a项目正式启动第一日。虽然对没能参加此项目的准备工作深感遗憾，但从项目正式运行第一天始，能与公司各部门同事并肩工作至今，看着a项目由起步到趋向稳定，我的内心同样充满了作为公司一员的自豪。以下是试用期间我的个人工作总结。

作为公司的一名新员工，能与a这个新项目共同走向成熟，是我莫大的荣幸。初到公司，在工作初始阶段，部分工作中出现的缺憾或不完善的方面，在公司领导的指导及同仁的协助下，基本得到了改善并起到了较好的工作效果。我个人的工作能力，也在不断完善的工作中得到了很大程度的提高。这个岗位上两个多月的工作经历，使我清楚的看到了公司基层员工在与客户接触的实际工作情况，为我转岗后的工作，打下了坚实的基础。

两个多月后，承蒙公司领导对我能力的肯定与信任，将我由a部调至b部。我于20\_\_年\_\_月正式开始了客户建议投诉的接待处理工作。

在投诉受理的工作过程中，我深深体会到了公司将a项目从起步推向稳定发展的不易。一个新事物在一个城市中获得接受和支持，需要一个较长的磨合期和完善的服务系统。在磨合期中，客户群必然会将各种各样的问题及矛盾反应到客户服务工作中，其中一部分的矛盾能否化解，在于受理投诉岗位人员的接待处理工作做的好坏。如果这个岗位做的好，就可以减轻公司所承受的一部分压力，使公司的精力能更多的投入到项目的巩固、扩展工作中；反之，如果这个岗位做的不理想，不仅会在与客户的交流中破坏公司的形象及声誉，也会浪费许多人力物力，分散攻坚力量，对公司a项目的顺利发展造成本可避免的延缓。

由于深知这项工作的重要性，所以我努力争取更为完善的解决处理好工作中受理的每一项投诉或建议。在工作初期，我做好了试用期工作计划，与其他相关部门的同事，协商拟定并逐步完善了投诉处理流程，不同的建议或投诉，均有了相应的处理流程及登记入档程序。新的受理流程，不仅方便了客户，同样也使工作趋向规范化。在日常工作中，我严守公司制度规定，按时到岗，并对每一起建议投诉，都按类型分类并进行了详细登记记录在案。对受理中反映的各类问题，在我职权内能解决的，我都尽力用所知、所学的相关政策、知识及应对技巧，给予客户满意的解答，以期省去公司一部分不必要的人、物力支出。对于反应问题中涉及到公司其他部门或个人的，为了避免今后出现类似投诉，在报公司领导后，我均能按批示认真督促相关部门或人员对客户反映的问题给予解决、落实。

在实际工作中，我也存在着许多缺点和不足，比如处理投诉的经验有限，解决问题时有时缺乏果断，偶尔也会被小的挫折影响工作信心。认识到不足的同时，我始终坚信，自省是改进提高的前提。在今后的工作中，我将努力弥补不足，用自己尽心的工作，为公司a项目的顺利开展，尽一名员工所能做的努力。

时光流转间，我已到公司工作三个多月。非常感谢公司领导对我的信任，给予了我体现自我、提高自我的机会。这三个多月的试用期工作经历，使我的工作能力得到了由校园步入社会后幅度的提高。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。能否转正，期盼回复。对我个人来说，如果能被批准，必然是件好事，表示我试用期的工作表现得到了公司的肯定。同样，如果不能被批准，说明我工作中仍有许多方面需要改进和完善，也是一个提高自我能力的机会。但不管能否转正，我都会以同样炙热的工作热情继续投入到今后的工作当中，以自己踏实努力的工作，报公司知遇之恩！

**最新个人员工年终总结报告篇2**

时间从x月走到了x月的中旬，不知不觉来，三个月的试用期也逐渐走向了结尾。作为一名新人销售，在几个月的工作中，与其说我是工作，不如说是在学习和锻炼。在当初加入\_\_公司之前，我曾以为销售以一份很简单，主要靠人际间关系以及口才的工作。当然，现在也确实如此。但是，在工作中，仅仅是做到这几点要求，都有着很多必要的努力，更别说做好一名销售，我现在所缺少的东西实在是太多了。

但在这三个月里，我还是通过领导的教导以及自身的努力掌握了的必要的基本能力，在此，我对这段试用期的工作做如下总结：

一、培训学习情况

在学习方面，我和其他新同事一起接受\_\_领导的教导。在培训中，我们主要的目标是记住基础的工作用语以及一本厚厚的产品资料。上面详细的记载着我们公司产品的各种信心，这不仅是我们要牢记的东西，更是在销售的工作中必不可少的知识储备！

并且，培训对我们而言也不仅仅只是学习的阶段，在这段学习的时间里，有不少的同期都因为午饭完成工作的要求而被筛除，失去了之后正式工作的资格。但正因为在这样的压力下，我们的学习也更有动力！我不仅在工作中完成了的资料的背诵，更通过锻炼让自己能熟练的将这些知识带入到对话中。

二、工作的情况

试用期阶段我们主要的工作是通过电话的方式来完成销售。通过电话拨通客户的号码，并完成产品的推荐等。这个过程非常的短暂，因为大部分的情况下在刚说完来意后就会被挂断，有时候，甚至还没有打通就已经被挂断了。尽管如此，但我们也只能打起精神来准备下一次的拨打。

在这个阶段，我也感受到了心态的重要性，在这样重复的工作中，只有保持一个良好的心态，才能在工作中顺利的完成任务。否则，及时客户有心购买，也会被你低落的情绪感染，不会选择我们的产品。

三、自我总结

总结自己三个月来的参加，尽管算不得出色，但也是每天都能有一点点进步。我相信，只要我一步步的继续努力下去，在今后就一定能顺利的做好自己的工作！为此，在今后工作正式转正之后，我会继续努力的做好自己，努力的完成好销售的工作目标！

**最新个人员工年终总结报告篇3**

经过为期三个月的实习，让我对\_\_这个大家庭有了初步的了解，也对自我有了深刻的认识。以下是我的实习总结。

一、个人表现

严格遵守单位各项规章制度。上班伊始，我认真学习《办公室人员日常行为规范》等各项规章制度，并牢记于心，时刻提醒自我严格遵守单位各项规章制度。如坚持每一天上班提早到单位，打扫办公室卫生，为同时创造一个干净的工作环境。认真学习有关专业知识。我在\_\_办公室经常看一些关于写作的书籍，参考一些机关文件及以往的资料，试着写一些心得体会，并向前辈教师请教写作相关的知识。主动与同事交流，了解单位情景，听取同事对自我的批评和提议。积极参加单位组织的活动，如井下义务劳动。

二、个人收获

首先，心态的转变。要明白作为一个已经毕业的大学生，通常对自我的今后，感到很迷茫，并且有一种眼高手低的通病。经过这三个月的实习锻炼，让我认清了自我，并改掉眼高手低的毛病，真正地从基础做起，从小事做起。

其次，对自我的岗位有了初步的认识。办公室作为一个综合性地科室，担负着上情下达、下情上报、对外交往和后勤服务等繁重工作，处于协调机关各部门、连接领导和基层的枢纽地位，是机关的信息中心、服务中心、参谋中心、运转中心和指挥中心。做为办公室的一员，不是简单的往凳子上一坐，听听电话，发发文件，需要的是眼活手快、会写能跑。所以，今后我要加强这方面的锻炼与学习。

适应新的工作环境。以往自我总是很懒，不愿意做事，总感觉什么事必须会“船到桥头自然直”，所以实习期间吃了不少的苦。经过同事们的帮忙，自我渐渐的适应了新的工作环境，也学到了学校书本上没有的知识，与同事相处的方法和进取地工作态度。

三、认识自我的不足

经过三个月的实习，收获良多，同时也认识到自我的不足。在工作上，有时比较粗心大意，不够细心，干事谨慎有余，以至于缩手缩脚；在生活上，对于自我要求不太严格，在学校的一些坏毛病没有彻底改正，自我做错事时，带有一种得过且过的心态；在写作上，基础比较薄弱，脑子里装的东西少，写东西时需要辅助工具，比如电脑等，不能独立的完成写作。

四、今后努力的方向

加强相关业务知识的学习，提高写作本事。多看有关写作方面的书籍，经常阅读机关文件，了解公司发展历史、人文文化、人际交往等，充实自我的写作素材。积极参加自学考试，从中提高自我的认知水平，改变心态。

**最新个人员工年终总结报告篇4**

时间如流水，酷暑已过，凉秋将至。踏入公司两月有余，在领导和老员工的帮助和支持下，我在协进不断成长和进步，感受颇多。

一、细节决定成败

“泰山不拒细壤，故能成其高；江海不择细流，故能就其深。”所以，大礼不辞小让，细节决定成败。在中国，想做大事的人很多，但愿意把小事做细的人很少；我们不缺少雄韬伟略的战略家，缺少的是精益求精的执行者。在协进工作，我就亲身感受到了这一点。这里的工作说复杂也不复杂，说简单也不简单。不复杂是因为每个人都可以做，不简单是因为不是每个人都可以做好。可以做但不一定能够做好。举个很简单的例子：在寄送样品的时候你是否连同报价单一起寄了呢？寄送完样品后顺丰的底单你是否有拿过来认真写上备注并保存好呢？在样品多的时候快件公司是不是把不同客户的样品搞混了呢？在单多的时候你要在旁边看着快件工作人员把他归整好了才放心，要不然把该寄送给张三的样寄送给李四，把该寄送给李四的倒送到张三那去了。这些工作都很简单，但每个单都做好，就要靠我们的细心了。

二、学会与人相处

人际交往是人们的生理需要，也是大家生存的需要，更是工作的需要。工作中少不了交流和沟通，工作中少不了合作，工作中少不了领导与被领导。这都需要正确处理，才能更好的开展工作，从而使事半功倍。

三、为公司负责，有主人翁的责任感

一个员工，他的责任就是爱岗敬业，奉献企业。一个员工，即使他个人的能力再强，如果他不能也不愿意付出，他就不能为公司创造更多的价值，可以说他的能力就是“零”。但是，一个愿意为公司全身心付出的员工，即使他的能力比别人稍逊一筹，也能够创造出的价值来。一个人是不是人才固然很重要，但最重要的是这个人是不是一个对公司真正负责人的员工！俗话说：“国家兴亡，匹夫有责”，而现在完全可以这样说：“企业成败，我的责任”！爱岗敬业是我们每个职工的天职，时刻保持责任意识，心中常存责任感，是成就事业的基石，是兴旺企业的基础，“干一行，爱一行”可不能是说着玩的，这需要我们立足本职，恪尽职守，不光要“知其责”，而且要“尽其责”，更重要的是“尽到责”！“爱岗敬业”是我们每个企业职工的天职，爱一行容易，精一行很难，成一行更难！我们要以主人翁的标准严格要求自己，脚踏实地、兢兢业业地干好本职工作。

四、坚持学习，学无止境

\"书山有路勤为径，学海无涯苦作舟\"。出了校园，不意味着学习的终止。其实真正的学习才真正的开始。“学贵有恒，生有涯，而知无涯。”在学校里学习的大多是理论知识，来到协进是来实践的，以前学到的知识直接用到的有10%就已经不错了。其实从学校出来一切都等于0，但是这个0比较容易增长。为了让这个0快快成长，我得努力学习产品知识，慢慢领悟人世间的道理。况且“学习如逆水行舟，不曰进，则曰退。”在我对陶瓷产品了解还不是很深刻的时候，如不认真学习，迎头赶上。将来岂不是要因“虚度年华而悔恨”，因“碌碌无为而羞耻。”

**最新个人员工年终总结报告篇5**

本人通过半年多的护理工作实习，在带教老师的悉心指导与耐心带教下，认真学习贯彻精神，认真学习《医疗事故处理条例》及其法律法规，并积极参加医院组织的医疗事故护理条例培训，多次参加护理人员学习，通过学习使我意识到，社会主义市场经济体制的建立，法律制度日益完善，人民群众法制观念不断增强，依法办事、依法维护自身的合法权益已成为人们的共识，现代护理质量观念是全方位、全过程的让病人满意，这是人们对医疗护理服务提出更高、更新的需求，因而丰富法律知识，增强安全保护意识，并且可以使护理人员懂法、用法、依法减少医疗事故的发生。

理论水平与实践水平有了一定提高实习总结，在实习过程中，本人严格遵守医院规章制度，认真履行实习护士职责，严格要求自己，尊敬师长，团结同学，关心病人，不迟到，不早退，踏实工作，努力做到护理工作规范化，技能服务优质化，基础护理灵活化，爱心活动经常化，将理论与实践相结合，并做到理论学习有计划，有重点，护理工作有措施，有记录，实习期间，始终以\"爱心，细心，耐心\"为基本，努力做到\"眼勤，手勤，脚勤，嘴勤\"，想病人之所想，急病人之所急，全心全意为患都提供优质服务，树立了良好的医德医风。

在各科室的实习工作中，本人严格遵守科室制度，按时参加护理查房，熟悉病人病情，能正确回答带教老师提问，规范熟练进行各项基础护理操作及专科护理操作，正确执行医嘱，严格执行三查七对，能规范书写各类护理文书，及时完成交接班记录，并做好病人出入院评估护理和健康宣教，能做好各科常见病，多发病的护理工作，实习总结认真执行无菌操作规程，能做好术前准备指导，并完成术中，术后护理及观察，在工作中，发现问题能认真分析，及时解决，能熟练进行内，外，妇儿及重症监护等各项护理操作，对各科室的急，危，老，重患者，能迅速熟悉病情并做出应对，在抢救工作中，一丝不苟，有条不紊，得到了患者的信赖和好评，同时，本人积极参加各类病例讨论和学术讲座，不断丰富自己的业务知识，通过学习，对整体护理技术与病房管理知识有了更全面的认识和了解。

通过半年多的实习，本人理论水平和实践水平都有所提高，在今后的工作中，本人将继续努力，牢记护士职责，不断加强思想学习与业务学习，全面提高自身综合水平，为患者提供优质服务。

**最新个人员工年终总结报告篇6**

一年的实习生活似乎弹指一挥间，从刚踏出学校大门时的失落与迷茫，到现在走上工作岗位的从容，坦然。我知道，这又是我人生中的一大挑战，角色的转换。

实习期间，对于任何工作一贯谦虚谨慎、认真负责。如今的我在现任部门多次受到主任的称赞。我想这除了有较强的适应能力和积极向上的心态以外，更重要的是得益于中专一年的学习积极和技能的培养。

实习生活，给我仅是初步的经验积累，对于迈向社会是远远不够的。“吃的苦中苦，方为人上人”，我要恪守吃苦的精神。因此，在今后，我继续努力拼搏，抓住每一个机遇，迎接每一个挑战，相信会活出精彩的另一幕。

刚进嘉都皇冠酒店时，很茫然，不知道要做些什么，领导叫什么，我就做什么，最开始的是带我们熟悉环境，熟悉上班需要用的工具放在哪，要怎样去服务客人才能让客人更满意些。

第一天上班的时候，领导给我的第一个任务是摆台。通过这一年的实习，我的能力明显提高了，懂得了运用正确的学习方法，同时还要注重独立思考。在今后的工作中我们更加重视自己的学习，把在校外的实习到理论知识积极地与实际工作相结合，从而使学习和实践融为一体。在今后的工作当中我也要进一步充实自己的专业知识，为自己更好的适应工作打下良好的基础。

进入中专后，我认识到仅仅学习好是不够的，要追求上进，思想上的进步也是必不可少的。作为当代少年，我们要为祖国建设贡献自己的力量。

在校期间，我担任了一年的团委书记，在与同学相处期间，我积极主动地为同学们服务，对工作热情，任劳任怨，责任心强，具有良好的组织能力，和同学团结互爱。

通过此次实习，让我学到了很多课堂上根本学不到的东西，仿佛自己一下子成熟了，懂得了做人做事的道理，也懂得了学习的意义，时间的宝贵，人生的真谛。明白人世间一生不可能都是一帆风顺的，只要勇敢的去面对人生中的每一个挫折，这让我清楚了自己肩上的重任，看清了自己的人生方向，也让我认识到了服务行业工作应当支持仔细住址的工作态度，要有一种平和的心态和不耻下问的精神，不管遇到什么事都总要代表地去思考，多听别人的建议，不要太过急燥，要对自己所做的事去负责。

实习间，我从未出现无故缺勤。我勤奋好学，认真听取老同事的教导，也培养了我执着的敬业精神和勤奋踏实的工作作风。也培养了我的耐心和素质，工作认真负责，并始终有我有一句原则：凡事要么不做，要么做就做到。

**最新个人员工年终总结报告篇7**

时间过得很快，不知不觉我加入\_\_公司\_\_部门已经有一周的时间了，虽然只是经历了工作不足五天的时间，但是通过自己在公司的学习和观察。总结出了一些工作的经验，和工作上存在的问题。在刚开始进入公司的时候，为了尽快的了解和融入到工作当中，我调整好了自己的工作的状态，做好了迎接工作的准备。虽然公司的要求很严格，但是我坚信自己能做好。

一、本周自己日常的工作任务

刚刚进入公司，首先就是要先对自己的工作任务进行一个详细的了解与认识，才能在明天的工作上做到完成以及达标。在公司的第一周，由于我刚刚了解自己的部门与工作任务，所以在工作上与许多的困难，在第一周的这段时间，因为我是新人，我的工作任务相对比较轻松一些，领导给了我一个熟悉工作的过程，在这周我每天都在为完成自己的工作任务而努力。

二、对公司的印象和感受

在公司，我每天都能感受到我周围同事在工作上奋发拼搏，营造了一种良好的工作氛围，在我刚刚来到公司的时候，同事也都很热心的帮助我，在工作上对我提出的问题能够及时的向我讲解。公司的规章制度非常的明确，对于分钟违规行为也都明确的处罚规定。各个部门之间的协调合作，使得公司每天都能够高速运转。工作效率非常的高。

三、在本周工作上存在的不足

虽然在工作上有同事的帮助，但是我还是存在许多的问题，在每天的工作上我都或多或少的出现粗心大意的毛病，造成了工作上的失误，而且有一天我存在没有完成工作任务就提前下班的情况。

以上就是我对于这一周工作的总结，这是我初次步入社会的一份工作，在我接触工作这一周的时间里，我学到了许多的东西，虽然这一周很短暂，但是我却成长了许多，我非常感谢我的同时在工作上给我提供的帮助，能够在上班期间抽出时间来帮助我，让我感受到了假的温暖。

总结这一周的工作，我在工作上有很大的进步，虽然存在许多的欠缺，但在以后的工作当中我会慢慢的完善自己，在接下来的工作当中我会尽快的适应工作的节奏，每天保质保量的完成公司分发的任务，不断的进步。

**最新个人员工年终总结报告篇8**

为期一个月的培训，内容非常丰富：首先，介绍了公司的发展历程与企业文化;然后，讲解了保险法基本原理、车辆基础知识、保险条款等财产险的基础知识;其次，学习了运营中心的基本概况，掌握了质检、核保、回访的专业技能;另外，还向我们提供了员工礼仪规范、沟通技能等方面的培训。讲师们的精彩讲解、风趣的授课风格，使我们在轻松愉悦的氛围中掌握了所需要的技能，最终大家都顺利通过了考试。

一、培训心得

在培训期间，领导的悉心关怀、老师的耐心讲解、同事的用心指导，都给我留下了很深的印象，在我的职业生涯中留下宝贵的记忆，其中让我感受最深的即\_\_\_\_保险的企业文化。\_\_\_\_的企业文化并不是空中楼阁存在于虚幻之中，而是落实在公司的整个运营上，体现在\_\_\_\_员工的一言一行中。通过培训，我了解到公司的企业观是：公司是学校，教人要育;公司是军队，治司要严;公司是家庭，同仁要爱。以下从这三方面谈我的感受：

1.公司是学校，教人要育

在\_\_\_\_培训的这一个月期间，切身感受到公司对员工培训的重视，对我们这批新学员的培训不再多说，对已经入职的员工，公司同样提供很多培训机会，包括岗位技能的培训、业务分析的培训等，更值得一提的是，公司引导众多员工报名参加专升本，为员工提供学历深造的机会。这让我们看到公司的企业观并不是标语口号，而是在实践中贯彻执行的。这些培训机会不仅给员工带来持续发展的动力，也强化了员工对公司的忠诚度，对于我们即将加入\_\_\_\_保险的新员工，更是一剂强有力的强心剂，使我们加入\_\_\_\_的决心更加坚定。

2.公司是军队，治司要严

\_\_\_\_保险由\_\_\_\_起家，给公司的文化烙下军队的印记。我国古代就有“师出以律”之说，意思是军队一出动，就必须绳之以纪律。纪律是军队的根本，是军人的生命。公司以军队的标准严格要求员工，也让我感同身受。

培训最后一段时间里，我们被分到各个片区，纪律稍有松懈，立刻受到张总和李经理的严慈教导，使我也深深感受到公司严格的纪律制度。无规矩不成方圆，职场里严格的纪律是各项工作维持良好运营的保障。

3.公司是家庭，同仁要爱

培训期间，领导对我们的\'关爱、同事间的友爱，有太多细节使我感动，让我感觉到公司是个和睦的大家庭。大到公司双节的文艺演出、业管部精心策划的业务知识竞赛，小到培训期间的饮用水、中秋节的月饼都让我感受到家的温暖，在这里，感动得太多太多了。

二、培训展望

通过一个月的入职培训，我不仅学到了很多专业和业务上的知识，也使我意识到自身的很多不足，要想在以后的工作中有好的发展，必须改进自己，做到以下几个方面：

1.尽快完成角色转换

离开大学校园踏上工作岗位，环境、生活习惯、角色要求都发生了很大变化，心中难免有些惶恐不安。虽然一个月的培训已经使我在生活习惯和思维方式等方面得到很大的改善，但在很多方面仍需加强锻炼，比如多与同事沟通交流、遇到问题虚心向前辈请教、摒弃眼高手低等等。英雄各有见，何必问出处，进入新的环境，必须忘记之前在学校取得的成绩，一切重头开始，只有保持“放空”平和的心态，给自己正确的定位，才能使自己在最短的时间内进入自己的角色，融入到公司的和谐氛围中，成为一名合格的职场人。

2.尽职尽责，有认真的工作态度

运营中心现在正处于蓬勃发展的快速上升期，公司为我们的发展提供了很好的机会，而机会只偏爱有准备的人，能否抓住机会、利用机会，关键在于自身的准备。台下一分钟，台下十年功，同样的，要想成功地抓住机会，就要尽职尽责，养成认真的工作态度，切忌投机取巧，坐享其成。一份耕耘一份收获，相信只要态度端正、脚踏实地、团结、负责、勤奋、进取，一定会获得应有的回报。

3.时刻谦虚谨慎、虚心学习

作为刚出学校的大学生，我们掌握了一定的理论知识，但在实践经验上却几近于零。因此，一定要时刻保持谦虚谨慎的精神，虚心向前辈学习。而且，还要时刻保持一颗学习的心，“活到老、学到老”，要广泛地学、深入地学、创造性地学，这样才能锻炼自己，积累知识，实现自身的快速成长。

培训结束了，但我的职业生涯才刚刚起步，在今后的工作中，我将加倍努力，不断提高自己的业务素质和专业技能，在公司“二次创业三步走”的征程中，开拓奋进，尽职尽责，为公司创建一流的现代金融保险集团而添砖加瓦!

**最新个人员工年终总结报告篇9**

公司这一次对我们这些销售员工进行了培训，这让我受益很多，也从这次培训中学到很多关于销售的技巧，对自己以后的工作是有很大的帮助的。因此对这次的培训做个总结。

1.对客户要微笑进行服务。微笑是对人表示的第一个好印象，要知道做销售，是要跟不同的人打交道的，有了微笑，至少面对的客户他不会一开始就拒绝你。本身自己作为销售员，在进行销售的时候，微笑服务就是必要的技巧，这也是一种礼貌素养。微笑面对总比你气势丈人要好。经此一培训，我更加明白微笑服务的重要性，更懂得在以后的销售工作中，要去做的第一要事，就是对客户要微笑示人，得让客户觉得你的服务态度是良好的，才能进行下一步的操作。

2.销售中的说话技巧。这就不是跟平时一样随意聊聊天就行了，做销售的时候就要去抓住重点，紧跟重点说话，不要自己说自己的，让客户听你说废话，而是要符合客户的观点，适当去表达自己的观点。也不能客户说什么，你这边就觉得是什么，不能被牵着鼻子走，但也不能不顾客户意就去销售自己的产品，一定要客户自愿去了解你的销售产品。在这里的说话，就是很不同的了，很多东西都有忌讳，不该去表达的就不要去说出来，不然平白的得罪客户，那就很不幸了。这部分的培训，就让我这个销售员知道自己在说话方面是有缺陷的，之前自己去做销售的时候，就很容易说错话，所以销售量就不好。

3.找客户时，要去对客户提前进行了解，才能有把握一些。培训中有说到对客户一定要细心，一次首先要做的就是对自己要去销售的对象进行一个了解，才能够让客户去信服我们，不然还没开始，可能客户就已经放弃了自己的产品。

通过了这一次的培训，我的收获大概是比较大的了，从这里我也找到了自己的不足，更知道自己有哪些地方需要去弥补的。对自己之后要去做的销售工作更加有信心了，不会再像之前那样马虎了，知道自己的弱点在哪里，就会去取长补短。总结起来，这次的培训进行的很成功，让我学到不少知识的同时，还能反过来去思考自己的问题出在哪，很棒的一次培训。

**最新个人员工年终总结报告篇10**

为提高客户经理履岗能力，20\_\_\_\_年8月6日，省分行公司部为全省公司业务线条客户经理精心组织了第三批客户履岗能力培训班，我有幸参加了此次培训班，在三天既充实又丰富的培训中，无论从建行知识，还是工作热情，我都获得了很大的收益，因此，我感谢上级行为大家提供的学习机会。对于此次学习，我有以下几点总结：

第一、建设银行的业务是很广泛的，总、分行根据客户需求设计出很多相关金融产品，但我们在日常工作中有很多产品都未开展起来，还局限在传统业务上，那么我们该反思一下，究竟是客户不需要，还是我们知识掌握得不熟练，没有替客户想到等等。总之，有很多的好产品，我们都需要认真学习，只有在深谙业务知识的同时，才能更好地开展客户营销工作，这就是维护好客户的纽带。就好象一栋建筑物，基础打得好，那么上层建筑就会越坚固，也越容易拔高，客户经理的业务知识好比建筑物的基础，底层基础越好、业务能力越完善，那么工作开展的“加速度”就会越快。

第二、要做好风险防范就需要学习各项知识，此次培训我们学习和观看了很多案例，这些案例教育了我们要按章办事，其实建总、分行对很多业务制定了相关政策和规章制度，仔细阅读后就会发现总、分行对一些风险点早已做了规避控制，但由于不去学习这些条文，所以造成了风险产生。由此可知，我们工作之余还是应该抽大量时间来关注上级行的发文，不断积累知识，随时掌握当前的政策，从源头上就规避好风险。

第三、经济是一个国家的重要基础，金融作为经济的中心，我们金融工作者更需要把视野打开，关注国家大政方针政策、经济形势及国际金融领域各种信息，如果单单只把注意力放在每天琐碎的事务中，或只是替客户送单，那只能是闭门造车，所做出来的工作将远远脱离实际发展需求，甚至是背离发展方向。另外，了解宏观经济知识也有利于提高客户经理素质，给客户经理提供更多与客户交流的平台。

第四、三天的学习时间是很短暂的，对于一个客户经理来说，要实现系统的学习，达到质的飞跃光依靠单位组织培训是不够的，更重要的是自己形成一个学习意识，理解不断学习的重要意义，这不仅是要做一名优秀客户经理所需要的意识，也是做人的更高要求，它适用于全社会各行各业。我们建设银行的战略愿景目标是这样说的：“把建设银行建设成为为客户提供服务，为股东创造价值，为员工提供发展机会的国际一流商业银行。”这都需要以不断的学习作为基础才能实现，才能不被时代抛弃。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！