# 最新职员个人季度工作总结(5篇)

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2025-03-11

*职员个人季度工作总结一一、\_\_\_年第四季度市内扶贫工作总结一是实地慰问座谈。我社区继续坚持每季度都前往莫屋村开展走访慰问工作。今年12月10日，我社区居委会副主任王月华带领社区两委班子成员一行前往莫屋村走访，并参加莫屋村“两委”座谈会，详细...*

**职员个人季度工作总结一**

一、\_\_\_年第四季度市内扶贫工作总结

一是实地慰问座谈。我社区继续坚持每季度都前往莫屋村开展走访慰问工作。今年12月10日，我社区居委会副主任王月华带领社区两委班子成员一行前往莫屋村走访，并参加莫屋村“两委”座谈会，详细了解莫屋村的经济现状，村组两级年纯收入、人均收入、贫困户脱贫情况以及正在发展项目与准备发展项目等情况。据了解，莫屋村今年1-11月份，累计经营总收入250多万元，纯收入100多万元，较去年同期有较大增幅。我社区今年将援助莫屋村现金10万元扶贫款，用于发展村经济，本季度再次拨付5万元扶贫款，加上第三季度的5万元，10万元扶贫款已全部援助到位。王月华副主任一行还实地参观了莫屋村的经济建设情况，莫屋村利用市财政扶持资金专款兴建的厂房正在加紧建设中。

二是提出了可行性建议。王月华副主任在莫屋村“两委”座谈会上，就市财政扶持资金落实、优质项目落实等问题提出了可行性建议。莫屋村支部书记、村主任莫锡旺表示，将切实利用好市财政扶持资金，专款专用，投资优质项目及在建项目，力求产生较好经济效益。

三是贫困户帮扶到位。莫屋村受帮扶对象共有低保户5户9人，均没有正常劳动能力。我社区根据贫困户情况有针对性开展帮扶，协助莫屋村相关部门一定程度上改善了贫困人口的食宿、就医等实际生活问题。

二、\_\_\_年第一季度市内扶贫工作计划

\_\_\_年第一季度，我社区将继续开展对莫屋村的扶贫工作，计划如下：

1、继续开展走访慰问活动。\_\_\_年第一季度，我社区将继续前去莫屋村走访1次，了解莫屋村经济发展、扶持资金落实、优质项目落实等情况，并走访慰问贫困户。

2、继续拨付全年10万元扶贫款。进一步协助莫屋村落实对市财政扶持资金的专款专用，发展优质项目与村内建设。

一是利用扶持资金协助做好一处新厂房的建设，该新厂房于去年与该村大朗鑫晖达公司签订了厂房租赁合同，预计投入使用后，厂房每月租金约10万元，建成后将为莫屋村每年带来逾100万元的租金收入。

二是加强村内规划建设，申请并利用欠发达村基础设施补助资金，对部分村道进行硬底化，并修缮旧桥、改善排水渠道。

三是继续争取利用优质项目扶持资金对已规划的土地，以集体筹建为前提，进行招商，找项目。

**职员个人季度工作总结二**

一个季度的工作已经结束了，在领导的指导下，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前一季度的工作任务。具体工作总结如下：

一、顾客投诉接待与处理。在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼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，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、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，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。

二、提升服务品质。首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进，对员工服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造服务环境。

三、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决(但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进)，杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。

四、值班经理业务技能及专业化水平的提升。我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项。

五、人员管理检查范围全面化、制度化。将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。

六、积极配合公司完成各项工作。从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。

总结服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在以后的工作我们会努力提升人员素质，提升工作效率，使顾客可以享受优越的服务文化。

<

**职员个人季度工作总结三**

\_\_\_年一季度，对于我来说有很多值得回味的东西，尤其是在电子银行产品经理的角色上，感触就更大了。很荣幸，领导给我机会，让我能够成功竞聘为电子银行产品经理，竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自己较上了劲，一定要勤奋努力，不求做到，但一定要做到最用心。\_\_\_年一季度，在东光支行领导班子的正确带领下，在全行员工的共同努力下，东光支行电子银行业务取得了不错的成绩。取得的成绩令人感到欣喜，但是工作的过程更值得回味。

1、运用精准营销系统，锁定目标客户

在大数据时代下，对数据的有效使用是新时代大零售业务获客活客的主要方向和手段，是提升客户维护效果的指明灯。对新一代精准营销系统的学习，让我感叹“大数据”是多么化腐朽为神奇，从此营销走入了精确制导的时代。通过新一代精准营销系统，锁定电子银行发展的目标客户，避免了盲目地去乱碰乱撞，为电子银行发展奠定了基础。

2、快速学习和有效传播是产品经理的必修课

《互联网思维的企业》一书对快速学习和有效教导的重要性和必要性举了一个非常生动的例子：美国的尼米兹级航母舰载人数一般在5000人以上，这座漂浮的城市每四年就会把舰载人员全部换成新人，而且必须能在任何恶劣的气象环境下稳定运行。航母的成员更换率很高，所以常态化的情况是每个人做着一件事，学着另外一件事，而且教着第三件事，做、学、教同步进行，结果航母变成了一个持续学习的组织，组织中的人的相互教学，形成了叠加效果。即便是每四年全部成员都更换，但并没有对安全运行造成损害和影响。

电子银行产品经理岗位的职责与我本职工作柜员岗位职责的不同就是，我在学习电子银行相关产品及政策的同时，还要有效的传达给每一位同事，如何进行准确的上传下达便成为产品经理工作中比较重要的一部分。从这个意义上来说，面对新产品、新理念、新政策，边做、边学、边教、边观察便成为产品经理的常态化工作，会做、会学、会教则是产品经理的必备技能。

3、组织竞赛活动，激发团队营销潜能

作为产品经理应该深知，任何成绩的取得都不能只依靠一两个人，团队的力量才是无穷的。因此，如何激发团队士气，鼓舞团队精神，挖掘团队的营销潜能就显得尤为重要。为激发东光支行全体员工人人学、人人用、人人营销的电子银行推广，东光支行一季度组织多个竞赛活动，激励全员参与营销电子银行产品，达到事半功倍的效果。

一季度已经结束了，这也就意味着电子银行产品经理的角色已经到期，但是在接下来的工作中我仍会以产品经理的职责鞭策自己，服务好大家，为东光支行电子银行业务的发展贡献自己的绵薄之力。

**职员个人季度工作总结四**

\_\_\_年一季度，\_\_支行实行产品经理竞聘制，旨在提高各项产品在沧州分行的竞争力，同时使得青年员工在工作当中得到锻炼，工作责任心得到加强。我有幸成为九名产品的经理中的一员。\_\_\_年旺季营销，东光支行秉承沧州分行国际部的发展思路，围绕“客户拓展、产品创新、业务合规”三个主旨，稳中求胜，不断攀升，在\_\_\_年一季度旺季营销工作中，国际业务各项指标都取得了不俗的成绩。从中有以下几点总结：

一、关于指标

1、指标情况：\_\_\_年一季度，在国际收支客户激活中，东光支行计划完成15户，实际完成18户，计划完成率1\_%，在县域机构中排在南皮支行和黄骅支行之后，位列第三。在外汇账户新开立中，东光支行计划完成3户，实际完成9户，计划完成率300%，县域机构排在肃宁之后，位列第二。在国际收支量中，东光支行计划完成400万美元，实际完成391.85万美元，计划完成率97.96%，县域位列第七位。

2、指标分析：经过东光支行全体员工的不懈努力，东光支行国际业务整体业务指标可圈可点，收支客户激活和外汇账户开立都位在前列，成绩不俗，这和我行领导正确领导以及整个东光支行团队上下一心齐心努力密不可分。同时，我们也从中发现自身不足，国际收支量一直是东光支行的短板、先天不足。缺乏收支大户的支撑，以及有效客户数量的不足都是制约东光支行国际收支甚至是东光支行国际业务长远发展的关键因素。

二、关于东光支行

1、我行国际业务的发展。

\_\_\_年至今，我行从起初国际业务客户的3户到今天的55户，国际收支量从起初的\'几万美元到\_\_\_年的1400.56美元，对于一个开办国际业务仅仅两年，当地国际贸易并不是非常发达的东光支行来说，发展速度不可谓不迅速，取得这样的成绩离不开我行行领导的正确领导以及东光支行全体员工的努力。我行秉承沧州分行国际业务的工作思路，在缺乏国际收支大户的不利条件下，从小户抓起，积极拓展包装机械产业，聚沙成塔，同时，也从国际收支客户维护上下功夫，突出我行国际收支的产品优势，夯实客户基础，以此发掘更多、更有价值的国际收支客户。

2、我行国际业务存在的不足。

(1)当地的国际贸易不是非常发达，这是我行国际业务的先天不足，再加上当地收支大户落户他行，业务持续稳定，我行的难以介入，成为我行国际业务发展的制约因素。

(2)我行员工整体国际业务素质不高。由于我行开展国际业务时间不长，整体员工数量的缺乏，造成了熟练并且精通该业务的人员严重匮乏，提高员工业务素质，培养国际业务人才成为我行国际业务发展的重中之重。

三、关于业务合规

由于我行发展国际业务的时间并不是很长，人员素质的参差不齐，业务基础的薄弱，经办业务的经验不足，再加上实际业务的繁琐、复杂，人员在经办类似业务的时候，出现了各种问题，对于业务的风险审慎不足，给予了我行深刻的教训。面对复杂多变的内外部经营环境和日趋严厉的监管政策，我行以监管部门关注事项和屡犯差错为重点，对辖内外汇业务合规情况进行核查，查漏补缺，以查促学。加强支行外汇业务真实合规性审核，严格落实展业原则，审慎性审核，规范操作，进一步提升政策执行力和合规经营意识。

四、关于自身发展

身为对公柜员的我，临危受命，有幸成为了国际业务的经办人员，在国际业务的经办过程中，我对国际业务的喜欢已经流入到血液中，荣耀和光辉集于一身，这么好的机会，我将铭记于心，并继续把东光支行国际业务做大、做强，再次感激东光支行领导班子给予我这次机会!

**职员个人季度工作总结五**

不经意间，一段时间的工作已经结束了，这段时间里，相信大家面临着许多挑战，是时候在工作总结中好好总结过去的成绩了。下面是小编为大家整理的职员个人季度工作总结，希望能帮助到大家!

\_\_\_年第一季度以来，我牢记服务领导、服务机关、服务群众的工作职责，不怕困难、团结协助，较好地完成了各项工作任务。现将这一季度来的工作总结如下：

一、加强学习，不断提高思想政治素质和业务水平。

乡\_政办公室作为综合性的办公室，承担的工作职责较多，工作又十分琐碎，做起来千头万绪，这就要求办公室的人员必须有较高的思想政治素质和业务水平才能胜任，否则工作起来就会无从下手，顾此失彼。今年以来，我认真学\_的各项方针政策，不断提高自身的思想政治素质;认真学习公文写作、如何做好办公室工作等业务知识。通过学习，想政治素质和业务水平有了很大的提高，各项工作有条不紊开展，并取得了较好的工作效果。

二、加强锻炼，做好领导分配的各项工作任务。

\_\_\_年第一季度，我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，认真完成领导交办的各项任务，努力做好本职工作。

1、认真配合完成村“两委”换届工作。去年年底到今年2月份，我乡进行了村“两委”换届选举工作。在选举过程中，从推选村民选举委员会、选民登记到预选、正式选举，我们都本着“严格依法办事、处处有据可查、坚决杜绝漏洞”的原则，精心组织，周密部署，做到一个步骤不省略，一个细节不忽视。从选举之前的宣传工作、明白卡的制作到选举之时选票的制作与发放、选举之后计票与统计等各个环节我都参与其中，认真负责的完成了分配的各项工作。

2、精神文明工作。\_政办分工我主要负责精神文明建设的材料，第一季度以来，我乡精神文明建设主要开展了以下几项活动：积极组织开展第十一个“公民道德建设月”活动，认真学习文件精神，安排部署集中活动方案;开展乌什塔拉乡首届道德模范评选活动;积极组织参与“天翼杯”精神文明知识竞赛，精神文明建设和“3·15”国际消费者权益有奖知识问答活动;动员参加“春暖三月雷锋精神”读书征文大赛活动。同时认真筹备创建自治区级精神文明机关的各项工作，完成精神文明责任体系分解，按部就班准备各项材料工作。

3、团委工作。主要协助专职副书记做好团的自身建设和基础工作，负责志愿者服务活动和其他日常工作。第一季度以来，团委主要开展了如下活动：组织青年志愿者参加“学习雷锋奋斗青春给力和硕”为主题的学雷锋志愿服务活动和“爱国卫生日活动”;认真组织进行“走进青年”活动。

4、办公室其他工作。同时在办公室还负责会务通知、会场布置以及办公室日常工作。办公室工作可以说是服务性工作，既要对外也要对内服务。在工作中要做到“三勤”，即嘴勤、手勤、脚勤：在接待群众来访办事时，要主动询问是否有需要办理的事情，遇到办不了的证明材料耐心向其解释清楚，或帮助联系经办人;收集整理材料时，全面准确的了解各方面工作的开展情况，及时总结汇总，向领导汇报。

回顾第一季度的工作，我在思想上、学习上、工作上都取得了很大的进步，成长了不少，但也清醒地认识到自己的不足之处：首先，在理论学习上远不够深入，尤其是将理论运用到实际工作中去的能力还比较欠缺;其次，在工作上，工作经验尚浅，尤其是在办公室呆的时间多，深入村里的时间过少，造成调研不够，情况了解不细，给工作带来一定的影响，也不利于尽快成长;再次，在工作中主动向领导汇报、请示的多，相对来说，为领导出主意、想办法的时候少。

在以后的工作中，我一定会扬长避短，克服不足、认真学习、发奋工作、积极进取、尽快成长，把工作做的更好，为人民群众做的更多，贡献更多。

\_\_\_年第四季度，根据长安镇委、镇政府扶贫工作部署，我社区进一步开展对企石镇莫屋村的结对帮扶工作，走访慰问贫困群众，严格、规范地执行扶贫各项政策与规定，切实帮助莫屋村集体经济发展与帮扶贫困户。

一、\_\_\_年第四季度市内扶贫工作总结

一是实地慰问座谈。我社区继续坚持每季度都前往莫屋村开展走访慰问工作。今年12月10日，我社区居委会副主任王月华带领社区两委班子成员一行前往莫屋村走访，并参加莫屋村“两委”座谈会，详细了解莫屋村的经济现状，村组两级年纯收入、人均收入、贫困户脱贫情况以及正在发展项目与准备发展项目等情况。据了解，莫屋村今年1-11月份，累计经营总收入250多万元，纯收入100多万元，较去年同期有较大增幅。我社区今年将援助莫屋村现金10万元扶贫款，用于发展村经济，本季度再次拨付5万元扶贫款，加上第三季度的5万元，10万元扶贫款已全部援助到位。王月华副主任一行还实地参观了莫屋村的经济建设情况，莫屋村利用市财政扶持资金专款兴建的厂房正在加紧建设中。

二是提出了可行性建议。王月华副主任在莫屋村“两委”座谈会上，就市财政扶持资金落实、优质项目落实等问题提出了可行性建议。莫屋村支部书记、村主任莫锡旺表示，将切实利用好市财政扶持资金，专款专用，投资优质项目及在建项目，力求产生较好经济效益。

三是贫困户帮扶到位。莫屋村受帮扶对象共有低保户5户9人，均没有正常劳动能力。我社区根据贫困户情况有针对性开展帮扶，协助莫屋村相关部门一定程度上改善了贫困人口的食宿、就医等实际生活问题。

二、\_\_\_年第一季度市内扶贫工作计划

\_\_\_年第一季度，我社区将继续开展对莫屋村的扶贫工作，计划如下：

1、继续开展走访慰问活动。\_\_\_年第一季度，我社区将继续前去莫屋村走访1次，了解莫屋村经济发展、扶持资金落实、优质项目落实等情况，并走访慰问贫困户。

2、继续拨付全年10万元扶贫款。进一步协助莫屋村落实对市财政扶持资金的专款专用，发展优质项目与村内建设。

一是利用扶持资金协助做好一处新厂房的建设，该新厂房于去年与该村大朗鑫晖达公司签订了厂房租赁合同，预计投入使用后，厂房每月租金约10万元，建成后将为莫屋村每年带来逾100万元的租金收入。

二是加强村内规划建设，申请并利用欠发达村基础设施补助资金，对部分村道进行硬底化，并修缮旧桥、改善排水渠道。

三是继续争取利用优质项目扶持资金对已规划的土地，以集体筹建为前提，进行招商，找项目。

\_\_\_年一季度，\_\_支行实行产品经理竞聘制，旨在提高各项产品在沧州分行的竞争力，同时使得青年员工在工作当中得到锻炼，工作责任心得到加强。我有幸成为九名产品的经理中的一员。\_\_\_年旺季营销，东光支行秉承沧州分行国际部的发展思路，围绕“客户拓展、产品创新、业务合规”三个主旨，稳中求胜，不断攀升，在\_\_\_年一季度旺季营销工作中，国际业务各项指标都取得了不俗的成绩。从中有以下几点总结：

一、关于指标

1、指标情况：\_\_\_年一季度，在国际收支客户激活中，东光支行计划完成15户，实际完成18户，计划完成率1\_%，在县域机构中排在南皮支行和黄骅支行之后，位列第三。在外汇账户新开立中，东光支行计划完成3户，实际完成9户，计划完成率300%，县域机构排在肃宁之后，位列第二。在国际收支量中，东光支行计划完成400万美元，实际完成391.85万美元，计划完成率97.96%，县域位列第七位。

2、指标分析：经过东光支行全体员工的不懈努力，东光支行国际业务整体业务指标可圈可点，收支客户激活和外汇账户开立都位在前列，成绩不俗，这和我行领导正确领导以及整个东光支行团队上下一心齐心努力密不可分。同时，我们也从中发现自身不足，国际收支量一直是东光支行的短板、先天不足。缺乏收支大户的支撑，以及有效客户数量的不足都是制约东光支行国际收支甚至是东光支行国际业务长远发展的关键因素。

二、关于东光支行

1、我行国际业务的发展。

\_\_\_年至今，我行从起初国际业务客户的3户到今天的55户，国际收支量从起初的\'几万美元到\_\_\_年的1400.56美元，对于一个开办国际业务仅仅两年，当地国际贸易并不是非常发达的东光支行来说，发展速度不可谓不迅速，取得这样的成绩离不开我行行领导的正确领导以及东光支行全体员工的努力。我行秉承沧州分行国际业务的工作思路，在缺乏国际收支大户的不利条件下，从小户抓起，积极拓展包装机械产业，聚沙成塔，同时，也从国际收支客户维护上下功夫，突出我行国际收支的产品优势，夯实客户基础，以此发掘更多、更有价值的国际收支客户。

2、我行国际业务存在的不足。

(1)当地的国际贸易不是非常发达，这是我行国际业务的先天不足，再加上当地收支大户落户他行，业务持续稳定，我行的难以介入，成为我行国际业务发展的制约因素。

(2)我行员工整体国际业务素质不高。由于我行开展国际业务时间不长，整体员工数量的缺乏，造成了熟练并且精通该业务的人员严重匮乏，提高员工业务素质，培养国际业务人才成为我行国际业务发展的重中之重。

三、关于业务合规

由于我行发展国际业务的时间并不是很长，人员素质的参差不齐，业务基础的薄弱，经办业务的经验不足，再加上实际业务的繁琐、复杂，人员在经办类似业务的时候，出现了各种问题，对于业务的风险审慎不足，给予了我行深刻的教训。面对复杂多变的内外部经营环境和日趋严厉的监管政策，我行以监管部门关注事项和屡犯差错为重点，对辖内外汇业务合规情况进行核查，查漏补缺，以查促学。加强支行外汇业务真实合规性审核，严格落实展业原则，审慎性审核，规范操作，进一步提升政策执行力和合规经营意识。

四、关于自身发展

身为对公柜员的我，临危受命，有幸成为了国际业务的经办人员，在国际业务的经办过程中，我对国际业务的喜欢已经流入到血液中，荣耀和光辉集于一身，这么好的机会，我将铭记于心，并继续把东光支行国际业务做大、做强，再次感激东光支行领导班子给予我这次机会!

\_\_\_年一季度，对于我来说有很多值得回味的东西，尤其是在电子银行产品经理的角色上，感触就更大了。很荣幸，领导给我机会，让我能够成功竞聘为电子银行产品经理，竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自己较上了劲，一定要勤奋努力，不求做到，但一定要做到最用心。\_\_\_年一季度，在东光支行领导班子的正确带领下，在全行员工的共同努力下，东光支行电子银行业务取得了不错的成绩。取得的成绩令人感到欣喜，但是工作的过程更值得回味。

1、运用精准营销系统，锁定目标客户

在大数据时代下，对数据的有效使用是新时代大零售业务获客活客的主要方向和手段，是提升客户维护效果的指明灯。对新一代精准营销系统的学习，让我感叹“大数据”是多么化腐朽为神奇，从此营销走入了精确制导的时代。通过新一代精准营销系统，锁定电子银行发展的目标客户，避免了盲目地去乱碰乱撞，为电子银行发展奠定了基础。

2、快速学习和有效传播是产品经理的必修课

《互联网思维的企业》一书对快速学习和有效教导的重要性和必要性举了一个非常生动的例子：美国的尼米兹级航母舰载人数一般在5000人以上，这座漂浮的城市每四年就会把舰载人员全部换成新人，而且必须能在任何恶劣的气象环境下稳定运行。航母的成员更换率很高，所以常态化的情况是每个人做着一件事，学着另外一件事，而且教着第三件事，做、学、教同步进行，结果航母变成了一个持续学习的组织，组织中的人的相互教学，形成了叠加效果。即便是每四年全部成员都更换，但并没有对安全运行造成损害和影响。

电子银行产品经理岗位的职责与我本职工作柜员岗位职责的不同就是，我在学习电子银行相关产品及政策的同时，还要有效的传达给每一位同事，如何进行准确的上传下达便成为产品经理工作中比较重要的一部分。从这个意义上来说，面对新产品、新理念、新政策，边做、边学、边教、边观察便成为产品经理的常态化工作，会做、会学、会教则是产品经理的必备技能。

3、组织竞赛活动，激发团队营销潜能

作为产品经理应该深知，任何成绩的取得都不能只依靠一两个人，团队的力量才是无穷的。因此，如何激发团队士气，鼓舞团队精神，挖掘团队的营销潜能就显得尤为重要。为激发东光支行全体员工人人学、人人用、人人营销的电子银行推广，东光支行一季度组织多个竞赛活动，激励全员参与营销电子银行产品，达到事半功倍的效果。

一季度已经结束了，这也就意味着电子银行产品经理的角色已经到期，但是在接下来的工作中我仍会以产品经理的职责鞭策自己，服务好大家，为东光支行电子银行业务的发展贡献自己的绵薄之力。

一个季度的工作已经结束了，在领导的指导下，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前一季度的工作任务。具体工作总结如下：

一、顾客投诉接待与处理。在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼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，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、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，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。

二、提升服务品质。首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进，对员工服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造服务环境。

三、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决(但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进)，杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。

四、值班经理业务技能及专业化水平的提升。我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项。

五、人员管理检查范围全面化、制度化。将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。

六、积极配合公司完成各项工作。从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。

总结服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在以后的工作我们会努力提升人员素质，提升工作效率，使顾客可以享受优越的服务文化。

<

★ 季度员工个人岗位工作总结最新</span

★ 20\_员工第二季度工作总结5篇</span

★ 20\_公司员工第二季度工作总结报告5篇</span

★ 20\_疫情期间销售员工作总结个人大全5篇</span

★ 20\_医生人员年度个人工作总结五篇</span

★ 人力资源部季度的工作总结</span

★ 20\_人事部员工上半年工作总结5篇</span

★ 人资月度工作个人总结工作汇报</span

★ 月度安全工作总结20\_最新范文5篇</span

★ 20\_工作总结范文|格式|模板</span

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！