# 202\_优秀员工工作总结（10篇）

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2025-05-09

*20\_优秀员工工作总结（精选10篇）总结就是把一个时间段的情况进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，分析成绩、不足、经验等，你知道怎么写个人工作总结了吗？下面是小编整理的关于20\_优秀员工工作总结的内容，欢迎阅读借鉴！20\_优秀...*

20\_优秀员工工作总结（精选10篇）

总结就是把一个时间段的情况进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，分析成绩、不足、经验等，你知道怎么写个人工作总结了吗？下面是小编整理的关于20\_优秀员工工作总结的内容，欢迎阅读借鉴！

**20\_优秀员工工作总结篇1**

转眼间我来到\_\_百货工作将近一年了。在这一年里，我在部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，现将本年度的工作情况主要总结有以下几项：

一、专业知识、工作能力和具体工作

我是\_\_年10月份来到\_\_工作，担任八部的营管。营业八部是与其他部门不同，主要是以餐饮为主。俗话说：百货无大事，营管的工作大部门比较琐碎，但为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了百货的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

在这一年，我本着\_\_管理理念\"第一次就把事情做好\"这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了以下本职工作：(1)协助部门经理做好了员工考勤监督，员工培训，员工入职的登记和每月服务员评选等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，给大家查阅文件提供了很大方便。(2)做好了节假日活动卖场布置，新专柜进场的施工管理。(3)参与公司各部门间的配合，如上报企划部一周信息，联系工务科维修损坏的硬件，上交每周一篇广播稿至广播室，领用行政部物品，协助保卫科维持卖场秩序等工作。(3)积极参加公司人事对营管的每一次培训，完成培训后的考试，并取得的成绩一次比一次优越。(4)协助好部门经理做好员工的管理工作。管理工作是公司的一项重要工作，需要认真负责，态度端正，并按照公司制度管理每一位员工，体现人性化管理。(5)认真、按时、高效率地做好公司领导及部门经理交办的其它工作。(6)为了部门工作的顺利进行及其他部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

二、职业态度

热爱自己的本职工作，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，能够正确认真的对待每一项工作，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

三、工作质量和业绩

在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为公司及部门工作做出了应有的贡献。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。我今后努力方向将是认真学习各项规章制度，不断加强个人修养，自觉加强学习，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，力求把工作做得更好，为部门的发展做出更大更多的贡献。

**20\_优秀员工工作总结篇2**

不知不觉，20\_\_年已悄然向我们走来。20\_\_年在朱书记的领导下，在餐厅张经理的带领下，在餐饮部全体员工的大力支持、配合下，我正在工作中取得了一定的成果，但也存在了诸多不足，回首过去的一年，现将工作总结如下：

一、在履行子这及具体的工作方面

20\_\_年我主要负责八号楼的管理工作。工作期间，我采取各种方法使餐厅各项工作顺利开展。具体表现在以下几方面：

1、狠抓管理，强化卫生意识，大力加强队伍素养。严抓员工的考勤、服务态度、服务水平等方面，为员工树立精益求精、力争上游的价值精神，为顾客创造良好的用餐环境。\_\_等同事常年坚持最早到岗，这种持之以恒的精神值得我们学习。强化员工的卫生意识，在员工个人卫生及顾客就餐前的餐具卫生检查中我实行专人专管，力争做到万无一失，排除客人进餐的卫生隐患。\_\_等几位老员工总能帮忙新员工，起到模范带头作用。营造出一个积极向上，乐观进取的氛围，让员工们对自己的工作充满热情。

2、加强集体荣誉感，增加团队凝聚力。我始终坚持认为一个好的服务团队不仅要有过硬的个人素质，也要有良好的团队协作力，所以我坚持在员工中培养“我以身为华星一员为荣”的思想观念。

3、服从领导安排，克服个人困难。作为一名管理人员，我深知肩上担子的沉重，也深知同事们的不易。我们的工作时间不固定，加班加点也是家常便饭，但我和同事们都毫无怨言。在这里特别表扬一下\_\_等几位已婚同事，在就餐高峰期时，经常和大家一样忙到深夜。

4、继续强化班组晨会制度。由我们几个副经理轮流负责晨会，对当天发生的问题及时给与正确的引导，避免重复犯错。在落实工作或员工遇到心理困境时能够得以正确的引导，帮助鼓励员工战胜困难。

5、加强低值易耗品的管理。餐具配齐之后，我实行了“出有签字、用有去向、损有记录”的办法，制定了餐具破损记录本，加强了餐具的管理。对非正常损耗的餐具，特别是对新餐具、贵重餐具追根溯源，严格执行了内部和外部的赔偿制度，大大减少餐具的破损。每月组织员工对现有设备、用具进行盘点和维修，在掌握设备、用具使用情况的同时，也提高了使用率和使用寿命;加强了日常消耗水、电灯消费大项的.管理，在管理过程中随时发现、随时督导、像空调、灯光的使用，在不影响服务质量的情况下力行节约。

二、思想学习方面

俗话说“活到老，学到老”，对我们餐饮业来说学习尤其重要。作为餐饮部经理，我深知只有加强自身的专业水平和职业素养才能真正成为部门经理的得力助手，成为下属员工的“贴心人、主心骨”。我主要从以下几个方面充实提高自己：

1、学习理论联系实际。将培训学习的新观念、新方法大胆用于工作实践，做到学以致用，并对方式方法进行总结完善，形成员工“看得懂、易执行”的材料和制度。

2、严抓培训促质量。\_\_等几位老员工，在新员工的培训上能起到模范带头作用，把多年积累下来的工作经验毫无保留的传授给新员工，让他们更早的融入到工作中。针对日常服务中遇到的问题，我们整理了客人的喜好记录，提高员工处理问题的能力;增强了比、学、赶、帮、超的良好氛围，也为以后部门开展培训，积累了经验。

3、加强同时交流合作，群策群力为单位加油。我经常和同事交流在服务时遇到的各种问题或和制度的不完善之处，并第一时间和相关领导反映解决，在同事中形成良好的向心力。在团队协作方面，我要特别感谢其他部门同事的大力帮助。比如在摆桌子、卸餐具等劳动中，伙房、客房和后勤的同事都给了我们极大的支持。非常感谢大家对餐饮部的支持和帮助!

三、存在的差距和努力的方向

虽然在过去的一年我取得了一些成绩，但我仍存在诸多不足，主要表现在：

1、专业知识不够全面，影响了管理水平的提升。

2、制度下达后的执行力不够坚决，管理工作处于被动。

3、对员工业务培训抓的不够，整体服务水平提高不明显。

4、对忧患意识的理解还不够。

今后努力方向：

1、强化个人求学、注重实践，不断完善知识内涵，提高自身的综合素质和驾驭工作的管理能力，当好部门经理的参谋和助手，当好下属员工的带头人。

2、加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动脑筋想办法，坚决把上级领导的意图和想法，不折不扣的落实到工作中去。

3、通过各种渠道了解餐饮酒店业的发展趋势，吸取别人家的好经验好做法，结合本部门的实际情况，开创性的完成工作。

四、具体工作设想

1、突出餐饮文化氛围，体现人文主义情怀。让顾客不再满足于吃饱吃好，而是享受美食的同时还能感受到我们酒店的文化内涵。

2、定期组织岗位大练兵。通过各种形式的考核技能竞赛，提高员工主动学习、主动进步的热情，进而不断提高部门整体服务水平。

3、要提倡部门全员参与管理，树立大家都是酒店的主人的观念，对于我们餐饮部甚至是宾馆提高经济效益、提高服务质量、提高社会知名度、杜绝浪费等方面的建议，一经采纳并取得明显成效的，立刻予以奖励。

4、要强化员工思想道德教育。在经常性的开展知识培训的同时，也不能忽略员工思想道德教育，表扬并宣传肯吃苦、顾大局的员工。

5、要经常的学习交流。在不断的学习过程中完善自身专业素养，同时即时的运用到为宾馆发展中来。

最后，引用一句名言，世上无难事只怕有心人，新的一年希望大家一如既往的满怀热情继续为更美好的华星努力奋斗。

**20\_优秀员工工作总结篇3**

我叫\_\_X，于\_\_\_\_年度开始担任我\_\_公司财务部副部长一职位至今已有\_\_年，日常的主要工作资料是负责我\_\_公司日常的记账，与审核报销单据等工作。作为公司的一名财务负责人员，我深知自身工作的重要性，与岗位职责重大性。作为一名财务部门副部长，我务必树立坚实的党政意识思想，树立正确的世界观，人生观，与价值观，建设正确的利益观念与权力意识。因此，我在工作中不断地锻炼自身的各方面潜力，努力学习提升自身的各方面素质，在工作中我时刻严格要求自己的各项工作细节，建设完善的工作作风，较好地完成了公司部署的各项工作任务，为我\_\_公司带给的财务效益。现将我在\_\_年度工作状况作出如下总结汇报。

一、深化学习建设

在我\_\_公司工作期间，我时刻注意自身的素质建设，不断深化加强自身在各方面财务工作的技术技能，强化自身的财务方面知识，并且不断坚持学习党的新政策，新思路，提高自身的党性性质，力实加深自身的道德修养建设。在\_\_年度，我透过公司所安排部署的各项工作任务，学习和建设自身的各方面技能。我始终坚持将党政思想学习，与财务理论学习放于工作首位。用心参加公司组织的各项学习工作与各种形式的学习活动，并在工作之余也不断的提高自己的理论学习水平，利用全新的知识理论来充实自己的头脑，提高自身的思想觉悟，进一步加强自身的职责意识建设，提高自身的工作效益。并将所学到的各项理论知识运用到自身的工作岗位之中，并努力做到结合工作实际，将思想政治学习与忠诚企业，寸近期也财务发展实际相结合。

二、工作建设状况

在我\_\_年度的工作中，我全身心的投入我公司财务部门的工作任务之重，配合各个领导以及上级部门的指导，严格遵循公司相关与财务部门的各项条例制度，认真履行自身的各项工作职责。在上级领导的正确领导下，我将工作的建设在规范，严格，仔细的基础上，力实于完善的做好各项财务工作，履行财务副部长的工作职能。

一是重视工作基础。在实际的财务工作之中，我十分重视会计基础工作规范，用心辅助我财务部长做好各项财务管理制度的落实工作，加强公司日常的会计核算与财务管理工作。在工作中，我不断加强自身的财务会计基础工作，并全面建设审核岗位工作，严格检查各项财务记录的正确，以及准确性，要求我财务部各相关人员定期做好各项财务清理工作，并将财务清理工作当做一项日常工作来执行，并严格要求各个财务部门人员的职责意识，加强职责分配式管理，落实各项职责制度，确保财务工作的有效运行。

二是加强工作力度。在财务工作中，我严格按照我\_\_公司的财务管理制度，管理我财务部的运营工作，在工作中，我着重加强公司的资金流动管理，严格审核和保管各项收款，付款报销单据，确保我\_\_公司的财务资金安全，合理控制资金的流入与流出。并在此同时，认真对各项收入，与支出单据作出严格的审核，对照查看单据记录，检查库存资金的详细存入，流出记录，从而对各项收据进行严格的审查与报销，确保我公司各项资金的准确流动，保证我公司资金无分毫之差。并且，我还认真对公司的每一笔项目记录进行细心而又仔细的记账工作，保障记账清晰，资金活动清除明了，在记账后还对各项记账数据以及会计科目进行审查，确保记账的准确性，做好各项本职工作职责。

三是关注国家政策。在强化我财务部门以及我自身的工作力度的同时，我还用心关注国家的各项财税政策变化状况，及时学习国家的新型财税政策，认真整改完善我公司财务部门的各项财务规章制度，使得我公司的各项财务工作贴合国家的相关财税政策规定。

四是坚持本职工作。为坚持实行我财务副部长职位的本职工作，我用心协助我部门领导以及其他部门领导人员，开展各项工作任务。在工作期间我任劳任怨，不畏艰辛，不计较个人得失，将我\_\_公司的利益建设作为我的终身工作目标。由于我财务部的工作性质，每当公司有资金财务方面的项目工作发生时，我部门就开始了繁忙的工作进程，在公司盈利期间，我公司财务项目繁多，资金相关流动复杂。因而，我部门的各项工作任务也较为繁重，作为我财务部门的领导人员，我更是承担着极其重要的工作职责，为做好各项财务工作，完成好公司安排的各项财务任务，我坚定克服各种困难，采取多种方法和措施，解决在此期间任务重，任务杂的问题，切实的为公司的财务利益流通做出贡献。

五是坚定工作原则。在我从事财务部副部长职位的\_\_年中，我一向坚定清正廉洁的工作准则，坚持自身的工作原则。坚决反对挥霍收礼等腐 败行为，建设完善自身的工作作风。虽然在财务副部长这一职位上，我承受着方方面面的压力，官位的全力与接触利益也充满着极大的诱惑力，但是我始终坚定自身的工作准则，绝不打破自身的工作原则，我用心以共产党员的高标准，高党性要求自己执行每一项工作，实际维护，保障公司的利益基础，为公司的本质效益带给坚实保障。

回顾\_\_\_\_年度的工作，我公司的财务效益的到了显著的提高。对此，我感慨万千，这一提升是对我工作成绩的突出体现。虽然在我的努力工作与辅助下，我部门的各项工作任务完成状况较好，但却仍存在有差距与不足。在未来的工作中，我将切实改善工作措施，争取未来的各项工作都能够获取更大的成效。

**20\_优秀员工工作总结篇4**

本人在20\_\_年到现公司行政部，转眼间到了该回顾总结的时候了，以下是本部门的工作总结：

行政管理是行政部的另一大项工作，主要负责公司的食堂、宿舍、环境卫生、公司车辆管理等，同时还要处理一些外部联系事宜，是后勤服务的职能部门。

1、做好安全保卫工作。加强传达室管理；每月召开传达室安全例会4次；加强晚间巡查力度，对大食堂窗户固定，防止外部人员爬窗进入。传达室安装了门警，同时新置了传达室巡更器。我部门除加强安全保卫工作，还对员工进行安全防范教育，完善来访登记制度，保安对外来人员做好登记制度，在晚间打开报警系统，利用好监控设备。

2、落实门检工作。从检查情况来看，员工都能主动配合，主要问题是要把这制度长期坚持下去。全年公司无任何大的安全事故及意外发生，有力地保障了公司的正常秩序。

3、做好6S管理体系制度检查。从明年开始，每周不定期的对公司部门进行管理体系执行情况的检查，我们从日常的检查中发现，整理、清洁、标准的事项问题比较集中，行政部就检查中发现的问题进行了拍照并形成文字材料，通过OA发到各部门，企业的整体面貌有了新的改观。

4、做好网络管理方面。全年除了正常对网络进行维护外，做好了对外网进行了限制，禁止了部分电脑使用外网。为公司电脑更新了系统，有效地保障了公司的生产与经营。

5、做好建言献策的督导工作。从明年开始，行政部负责建言献策提案的落实，做到凡是总经理批示过的，均进行跟踪检查，在每月25日公布了提案的处理结果。

6、负责固定资产管理工作。根据财务部提供的固定资产目录清单，我部门对本部的固定资产进行入账、编号、盘点、转移、折旧等管控，确保每一笔资产的使用人、使用地点和使用情况在管控之内，固定资产账务符合率达到100%。

行政工作内容纷杂，以上总结是行政部做得比较完善的地方，做得好的地方，也是在新一年里要保持下去的地方，但很多不足之处，这是需要在计划里重点研究的，也是20\_\_年度的工作计划中需要重点突出的，我们将在新的一年工作计划里汇报。

回顾20\_\_，我们虽然取是得了一定的成绩，展望20\_\_，我们应该更加努力。行政部将围绕公司20\_\_年度工作目标，扬长避短，尽职尽责，开拓进取，持续改进。将继续紧密配合各部门的相关工作，保障需求，激励员工，为公司的持续发展做出贡献。

**20\_优秀员工工作总结篇5**

回首20\_\_年工作，物业财务部向规范管理合理调配又向前跨了一步，完成了物业公司与世家轩的财务分账、物业公司财务管理模式的转变、财务制度的制定、管理台账体系的建立等等几个重要的任务，使物业公司的财务工作在以前的一些基础工作之上得到了全新的改变，与整个集团财务工作达成一致的高度，迈上了一个新的台阶。具体工作总结如下：

一、物业公司与世家轩的财务分账。从05年7月份开始，根据集团财务中心的要求，完成世家轩与物业管理公司的分账处理工作，开设世家轩金碟账套，独立核算，对已输入金碟的凭证进行整理装订入册并存档备查。11月份，又把该账套移交给集团会计核算部。

二、物业公司管理台账体系的建立。根据君华集团财务中心的统一要求，结合物业公司的实际情况，在以前的会计核算基础之上，从管理的角度，制定了物业公司的管理台账体系（物业公司及世家轩）。包括管理台账、管理台账的汇总、管理报表、财务分析、资金计划、资金计划执行情况汇总表等等一系列的工作的开展和圆满完成，与整个集团达成一致，使物业的财务工作真正走上集团的财务工作轨道，真正发挥了财务管理的作用。

三、物业公司财务制度的制定。在君华集团财务中心的统一指导下，制定了物业公司的财务制度体系。包括《君华物业财务制度》、《君华物业管理台账核算办法》、《君华物业财务付款管理办法》、《君华物业付款审批权限的规定》、《君华物业财务部部门职责》、《君华集团内部服务结算管理办法》的制定。规范了整个物业公司的财务运作流程，使物业公司的财务工作得到了全面的提升和改善。特别是在付款的审批流程上有了明确的规定，从根本上进行了一次大的提升。

四、物业公司财务管理模式的转变。物业财务部对一些以前的会计核算工作进行了相应的规范、理顺之后，根据集团财务中心的要求，物业公司财务部与会计核算部进行了工作交接，把会计核算工作并入集团会计核算部，物业公司财务部负责管理台账、财务管理工作，从以前基础的会计核算工作之上，提升到真正的财务管理工作，从公司的利益出发，为公司领导做好财务参谋，提供最准确的财务管理数据。物业财务部与会计核算部为保证工作的顺利开展执行，作出了具体的工作事项互相协调配合，逐步的完善整个财务工作流程，确保物业公司财务工作的规范性、准确性，提高财务工作效率。

五、完成目标工作。配合客服中心完成了下半年二期的收楼工作，加强管理费的收缴工作。从7月份开始，共收楼140户，收楼费用149。33万；从10月份开始，重点加强管理费的催缴工作，10—11月共追缴了管理费10。58万，收费率比上半年大大的提高。

六、完成科奈财务部门的数据录入。一期维修基金以及欠费情况的彻底清查。汇报公司领导，进行催缴工作。监控世家轩的财务开支、价格审核及收款流程的管理。对收银人员进行财务培训，并且于9月份开始增设了收银机，使收银工作更加规范，大大提高了工作效率。

七、20\_\_年财务部工作思路：

1、建立物业公司的成本库。根据物业公司和世家轩的实际工作情况编制物业公司的成本库。合理、准确、清晰的了解物业公司的成本经营状况。为财务分析提供最真实的数据。

2、进一步加强对收费的管理力度，彻底清理欠费情况，把一期的收费率提高到70%，二期90%。并且对一些代收代付的收费还需进一步明确划分，包括水费、有线电视开通费的返还部分，代收业主收取的差价部分等等一些费用的划分归类都有待明确。

3、从管理的角度，对世家轩的经营状况进行进一步的核算。把员工包餐与对外经营彻底分开核算，对于一些经营费用也应该合理的分摊，真实的反映世家轩的经营成果。

4、新的财务制度的实施，财务部要财务部门要监督把关。对于以前一些比较模糊和混乱的流程要彻底理顺。包括各部门计划的审批流程，采购的审批流程，与发展商相关业务的计划、报销审批流程等等都要严格按照制度执行。

20\_\_年虽然任务很重，但是都需要我们尽心尽力的一步一步去完成，只有这样，扎扎实实，发现一个问题解决一个问题。从财务管理着手，逐步把物业公司的财务工作提升到一个新的高度，迈上一个更高的台阶！更好的服务于公司！

一份汗水一份收获，述职报告物业公司全体员工在20\_\_年工作中虽然取得了一定的成绩，但离工作的目标仍有很大的差距。由于物业公司规模的迅速壮大，员工队伍不断递增，传统的管理方法和运作模式已经无法适应新形势下的发展要求。长期以来形成的权责和职责不清使内部工作发生重复、遗漏和相互推诿现象，这直接制约着企业向前迈进的步伐。20\_\_年我们将从源头上抑制不良歪风的蔓延，向科学化、规范化方向迈进。推行规范化管理，反对内耗，提倡团队高效协作，把努力提高服务质量和工作质量作为中心任务。充分发挥各部门职能优势，有效调动全员参与管理的积极性。合理健全监管机制、以强化制度落实为主要目标，始终站在提升服务品质的高度，使物业公司向着高标准、严要求、人性化的服务领域迈进，带出一支精简、高效的服务团队。

**20\_优秀员工工作总结篇6**

秉承“为人民服务”的原则，我在岗位上又努力了一年！这是我加入国家公务员行列以来的第四个春秋。帮助和创造人们幸福生活的工作计划似乎是昨天的事情，今天必须总结和整理。在这一年里，我还是那个从未改变主意的男孩。即使他脸上有皱纹，我也没有让它们爬到我心里。下面简单总结一下我今年的个人工作，让我以后的工作可以更清晰一些：

第一，不断提高道德水平，增强理论素养。

在国家公务员队列中度过的第四个春秋，可以说是又尝到了。也让我深刻意识到，要做好为人民服务，首先要提高道德水平。在这一年的工作中，我一直在阅读和学习《学习强国》及相关的理论书籍，为自己道德水平的提高做到严于律己，宽以待人，也为自己的理论素养打下了坚实的基础。这些工作都是从外表看不怎么样的工作，但我相信这些工作可以让我的工作态度发生彻底的改变。

第二，不断提高业务水平，提高自己的工作能力。

虽然国家公务员应该做的无非是“为人民服务”，但“为人民服务”的队列中也有各种分工，导致“为人民服务”的合作。特别是我的岗位是办公室的专业技术岗位，不提高业务水平，就无法提高工作能力。在这一年的工作中，我积极参加了国家组织的各种相关培训，把业务水平的提高放在了我非常重视的位置。最后的成就，可以说是值得我付出全部努力的。提高业务水平，让自己的工作能力有质的提升！

第三，不断提高理解水平，提高自己的社交能力。

要说这一年的工作，让我有些迷茫，也许还得提人际关系问题。虽然我在这里工作了四年，但我和单位同事的关系并没有很好的改善，我知道社交能力也是工作能力测试的一个维度。所以，针对这个问题，我不断提高自己的理解水平，尽量包容所有人不同的想法和看法，理解和理解别人，也算是一定程度上提高了自己的社交能力。

**20\_优秀员工工作总结篇7**

时间过得真快，不知不觉我已经在益铭乳业工作两年多了，一直在客服部工作，回访客户，咨询托儿所热线。回过头来看，我应聘我们公司客服部门的时候，就像昨天发生的事情一样，但是在这段时间里，我学到了很多，也成熟了很多。

很多人可能觉得客服部的工作简单枯燥，定义为售后服务，其实不然。婴幼儿乳业的客服人员还需要了解各种知识，如营养、育儿、沟通技巧等。从事这项工作的过程也会影响个人性格，提高心理素质。不管你以前学过什么专业或者工作，来我们组都要从零开始。站在同一起跑线上，才能真正理解学无止境的道理。

定期对益铭新老客户进行健康访视，是客服部每位营养师的日常任务。面对每天重复的工作，我们的营养师应该做好自己的工作。首先要有耐心和真诚的工作态度。在这个信息时代，市场竞争激烈，竞争的公司会回拨客户，不会让人感到陌生。许多客户每天可能会收到一次或多次回访。我们如何让对方对我们的服务感兴趣?

首先要明白，在与客户沟通的过程中，虽然不是面对面，但我们的语气和表情对方都能感受到。一次微弱或无表情的谈话可能会导致忽视甚至拒绝听你说话。相反，你微笑的服务让对方感到亲切，从而缩短了我们与客户之间的距离。还有，在沟通的过程中，要把握客户比较关心的话题，根据宝宝不同的年龄和季节，给客户最前沿的信息，比如手足口病，这种病是那么的流行;最新育儿资讯和最快资讯趋势，给予特别喂养指导。

比起打电话，接400热线让我更有耐心。性格方面，也让我丢掉了焦虑和不成熟。很多时候，我们无法承受客户一开始的情绪发泄。随着顾客的责骂甚至破口大骂，一个人的情绪会忍不住激动起来，有时会提高嗓门。

记得有一次，一个男顾客打电话来接电话，是一声激烈的“速射”。大概意思是公司在当地做活动，买了一定数量的产品后，会有礼物。当时销售人员告知礼物已经临时派发，并给了一张借条，稍后会补齐。但是我回来的时候看到朋友也参加了活动，但是我却能够拿到礼物，所以男顾客没有询问情况就去超市了。

在交流的过程中，他不断重复自己去超市的时候有多吵，如果不马上收到礼物，如何毁掉益铭的名声。一直强调要对导购员使用武力，并反复确认这里是谁在接这个电话。顾客越说越激动，情绪失控。他们说，如果再收不到礼物，就会来公司闹 事，最后就像导购一样。因为担心和生气，我的声音变得很僵硬，声音变得很大，所以我说不出我有什么计划。我没有头绪劝她不要去看导购，对方根本不听解释。在这个电话里，我很迷茫，失去了关键点，不仅受气，也没能平复客户的情绪。事后，在领导的提示和指导下，我意识到事件处理不当，这让我意识到做客服人员最基本的条件就是冷静、理性地回应客户的各种投诉。

渐渐地，我学会了从客户的角度出发，从对方的立场思考，从另一个角度思考，从不激化矛盾。很多时候，顾客只是想发泄。他们越说越生气。其实他们说的没有客户表达的那么严重。心平气和，首先要学会耐心倾听和安抚客户，了解事件的来龙去脉，与客户进行具体分析，尽快解决客户反映的问题。遇到不讲理的客户，也要学会和同事一起分析总结经验，互相鼓励，一来可以放松自己，二来可以让同事做好准备，尽快为客户解决问题，防止纠缠。在多次的训练中，我们都在慢慢的成长和成熟，学会调整自己的情绪，以积极乐观的心态对待工作和生活。我们受了委屈，想流泪，我们生气了，想发泄。然而，我们并没有气馁和放弃，训练是成功最重要的动力。

明一市场越来越大，选择明一的顾客也越来越多，顾客咨询的问题也越来越来专业与深奥了。此时此刻，我们迫切需要自己学习更多的东西，更专业的东西。因此我们利用了业余时间去学习相关婴幼儿喂养、宝宝成长及早教、孕妈咪书籍，以及查阅相关的母婴网站，充实自己。而接下来顾客打进热线，寻求的不仅仅是喂养知识的指导，有更多是关于市场今后服务的内容、产品、活动、服务态度等引起的投诉和建议。经过不断的充电我们才会做的更好。

我们客服部是后勤部门中人员最多的，在这个大家庭里，感受到领导的关爱和同事们的团结。在这个大学校里，我们锻炼了自己，提高了自己，互相学习，互相交流借鉴。更重要的是我们也是公司的窗口，我们必须不断的提升，跟上公司前进的步伐，相信我们客服部会越来越出色。

**20\_优秀员工工作总结篇8**

我于20\_\_年x月份通过应聘，有幸成为永康电子的一名生产人员。在此，感谢领导和同事们给予我的大力支持、关心和帮助，使我能够很快地适应了公司的管理与运作程序，努力做好本职工作。

在工作的这半年中，感受颇多，收获颇多。新环境、新领导、新同事、新岗位，使我得到了一个很好的锻炼和提升自己各方面能力的机会，对我来说也是一个良好的发展机遇。回顾半年的工作，主要总结汇报以下三个方面：

首先，工作中的几点体会：

1、规范生产中各种细小环节是我们当前的基本任务，我们需要将所预料的各种环节进行规范和部署，以便员工们有章可循，大家做到心中有数。

2、这一大半年来，虽然通过我们的努力能及时完成各项任务，但也存在一些不足，在一些细节工作中不够主动，生产产品的产能未能有效的在改善中得到质的提升，以及个别人员的机纪律未得到有效的控制。总之，这一大半年来，做了一定的工作，但距离上级领导的要求还有一定的差距。

3、可以计划性的进行一些员工的综合素质培训，如先系统的岗前培训，逐步将员工岗位进行轮换，让他们有机会接触和掌握各岗位的操作技能，班组为他们提供岗位轮换机会，但应该有一个考核机制来约束大家，应该有质与量的同步考核，让员工在一种竞争状态中来提高自己的综合素质，而非好玩一样的来面对。

其次，自身存在的问题及改正措施：

1、个人情绪控制稍差，在遇事时容易冲动，缺乏冷静，不过不会把负面情绪带到工作中，仍然会尽全力完成工作。今后工作中，要学会沉稳应对各种突发及各类日常事项，积极向上的与别人沟通问题以达到圆满的解决；

2、对于本公司的部分产品仍不熟悉，对于各类设备的工艺流程不精通。故要求自己在平时要多看工艺流程及熟练各类设备，避免因不熟悉设备导致报表的数据出现大的误差以及其它工作方面出现大的失误。同时也希望公司领导能给我更多的学习机会。

20\_\_年工作计划：

新的一年对自己要有新的目标和要求，在今后的工作中，我会更加努力，不辜负领导对我的信任。

1、认真执行职工培训工作提高自己的理论水平和操作水平。

2、努力学习技术，不断的充实自己解决生产中遇到的问题，更好的完成公司和车间交给的各项工作任务。

3、加强工艺事故的处理和预防措施，提高可预见性防范。做好不合格品的控制，采取纠正措施。

随着公司的不断发展，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也将更高，需要掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和工作技能，一定努力打开一个工作新局面，为公司的发展做出应有贡献！

**20\_优秀员工工作总结篇9**

在繁忙的工作中不知不觉又一年的终点，回顾进入联通公司这个大家庭里已经半年了。再这半年的工作历程，作为联通公司的每一名营业员，我们深深感到联通公司之蓬勃发展的热气，公司员工的拼搏的精神。

如果说从到公司来就一直以火一般的热忱投入到工作中，那是虚伪的空话。可以说，这段时间工作的过程也是我自己心态不断调整、成熟的过程。最初觉得只要充分发挥自己的特长，那么不论所做的工作怎样，都不会觉得工作上的劳苦，但扪心自问，原来学的知识何以致用，你的特长在哪里，刚参加工作的我便迷茫的不知自己的定位。没有一丝的心理准备，公司安排我做信息知识收集整理工作，然后安排我上岗真正工作。刚开始，看起来这份工作似乎枯燥乏味、平淡无奇，要把工作完成是很容易的，但把工作做得出色、灵活运用各个知识功能点却是很不容易的。所以，调整好心态的我渐渐的明白了，在各个岗位都有发展才能、增长知识的机会。如果我们能以充分的热情去做最平凡的工作，也能成为最精巧的工人；如果以冷淡的态度去做尚的工作，也不过是个平庸的工匠。

心态的调整使我更加明白，不论做任何事，务须竭尽全力，这种精神的有无可以决定一个人日后事业上的成功或失败。如果一个人领悟了通过全力工作来免除工作中的辛劳的秘诀，那么他也就掌握了达到成功的原理。倘若能处处以主动、努力的精神来工作，那么无论在怎样的岗位上都能丰富他人生的经历。

其次，对我半年来的工作状况做一个小结。

一、切实落实岗位职责

认真履行本职工作，明确任务，主动积极，力求保质保量按时完成，工作中自己时刻明白自己作为服务行业应进的职责，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的工作丝毫不能马虎、怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面要积极考虑并补充完善。

二、正确对待客户投诉并及时、妥善解决

通讯工具是一种使用必备的业务，而产品缺陷普遍存在，所以业务员应正确对待客户投诉，如用户投诉的业务是有过之而无不及，同时也必须慎重处理。在业务员自己为用户介绍，解释业务的过程中，要严格按照国家标准和公司活动服务执行，在接到客户投诉时，首先应认真做好客户投诉记录并口头做出，自己处理不好的，应及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。

三、学无止境

注重自身的职业发展，多学习。关注职业知识。职业生涯只是学生生涯的一种延续，重要的是将学习到的理论知识和职业技术知识灵活运用到工作中，并进一步提高、升华。

四、即使是最基础的工作，也需要不断地创新求进，以提高工作效率

我工作的很大一部分内容，与联通的业务知识运用和业务操作能力有关，本来以为这是这里的工作做起来简单。易懂，其实，并不是象，想象中的那么简单，我发现再这里我学到的知识和技能繁多，更加培养了我的交际能力。当然，随着工作的深入，还有更多新的内容等待我去学习，去思索。

当然，我在工作中还存在着一些不足之处，如过于注重工作的进度对工作内容的全面性考虑不足等。在接下来的工作中，我将本着对本职工作的认真和责任心，把工作做好做精。

总之，我将以公司的经营理念为坐标，将自己的知识背景和公司的具体环境相互融合，利用自己精力充沛、接受能力强的优势努力学习业务知识和技术，为公司的发展尽我绵薄之力。

**20\_优秀员工工作总结篇10**

对于总结，总有一种期盼。每一次的工作总结，总能让我沉淀下浮躁的心情，认真回顾半年或者一年之内到底做了哪些工作，哪些工作让我成长，哪些工作让我有所收获，哪些工作对我来说具有着重大的意义。当所有的工作被列成一张长长的表格，总会让我有一种无法表达的成就感。喜悦的心情伴着满满的自信，鼓舞的心情让我面对未来的工作更加充满了干劲儿。

今年上半年对我来说，很多工作都具有着与以往外圈不同的挑战，是对我本人工作能力的一种考验。

一、全新体验！制作宣传片

因为工作的需要，和领导的信任，我第一次接触并制作了宣传片。从一个完全的外行，到最后制作成功，其中的压力是可想而知的。虽然我没有学过绘声绘影，这个软件对我来说，上手还是比较容易的。我觉得技术不是问题，宣传片的制作，更多的是在于思想。

如果一个宣传片没有思想，没有感情，感动不了自己，又何谈去感动别人，如果感动不了别人，这个宣传片也就毫无意义。

2月份，沈阳市房地产开发协会与华商晨报联合主办“方向·中国品牌地产沈阳峰会”上，《\_\_方向论坛》成为我的第一个作品。这个宣传片时长只有2分42秒，可它却标致着我在VCR道路上的迈出了坚实的一步，也是我工作上的又一次突破。

在有了第一次的经验之后，在3月份，“华商晨报3C行业精英联谊会”上，我再次做了一部宣传片：《我们一起在路上》。这一次吸取了上一次的经验，无论是镜头的转换，还是场景的过渡，活用了很多效果，加上精彩的配乐，整部片子不仅华丽大气，还突出了华商晨报的品牌建设。

其实每一次宣传片的制作，都是一次心的历练，不仅要整合大量的资料，还要在头脑中行设计和规划，让制作出的片子在精美的`同时，也要具有条理性。并且不能让观众产生视觉疲劳，对于如何始终抓住观众的眼球，这是很具有功力的事情，需要在以后的工作中着重锻炼。

二、大师之路！PPT的终极化

这半年，关于报告真的写了不少，给严总做的1月2月讲评工作汇报、给刘总做的集团工作汇报《打造一支过硬的专刊队伍》，还有答复集团审计部的《直面竞争价值取胜》，这些报告在技法上来说，都是比较寻常和普通的。

2月份，品牌部第一时间监测到沈阳报《\_\_》问世，并且快速反应，在一周之内，迅速做出了试刊分析报告，一周分析报告。

这次报告的出炉，凝聚了整个部门所有员工的心血，也凝聚了全部门的汗水，从报纸新闻和广告的整理录入，到相关信息的收集、广告刊例的调查，最后到报告的出炉。品牌部的动作是相当迅速的。而在报告的内容上，也相当具有看点。这次是品牌部在平时只有广告监测分析上，首次加入了新闻版面分析的内容。力求可以让报社领导能够全面的，直观的了解《\_\_》这份报纸。

另外，在2月8日省旅游局的领导莅临本报，在时间紧迫的状态下，我赶制了《诚信旅游辽宁先行（活动简案）》以及《华商晨报简介及经营活动》两个报告，由于时间的紧迫，没有能够够很好的用图标说话。所以这两个报告在模板的选择上，我都选择了比较庄重雅致的模板，着重了设计感，在一些细小的地方下了功夫，做了简约的修饰，让整个报告看起来，庄严大气，又不失秀美。

3月份，在部门主任的指示下，为争取汽车客户，撰写过《华商晨报汽车广告投放方案——呈至\_\_》，还有《华商晨报影响力——呈至\_\_》。

这两个报告，前者大胆用色，采用绿色清新风格，通篇运用了梯形元素，营造了全新的风格，打破了PPT画面单一的缺点，文字排版方面，也使用了很多技巧。在内容上，则不仅仅局限于数据的表现，更多的加入了个性分析，让报告内容更加丰满。

后者则沿用了华商晨报对外宣传的PPT模板，风格庄重大气。更多的是在对数据的使用上，针对汽车客户的产品，提取了多元化的数据，多角度的展现华商晨报的读者优势。

另外，3月份，家居事业部的“家具以旧换新活动”中《家具依旧换新调查报告》，也是我比较钟爱和喜欢的。这一次的报告模板，我选择了自己设计模板，灵感来自于尼尔森消费者论坛的背景板。家电以旧换新是比较常见的，而家具以旧换新则是今年兴起的，网上搜索了一些，主要是北上广等地先兴起的，看活动评估，似乎这样的活动在执行方面，难度还是比较大的。所以，这一次的报告，我希望无论从模板到内容，都可以给人一种“赢”的氛围和状态。所以我主色选择了蓝白，并采用了中国象棋作元素，希望此次活动商家和报社双赢，赢在中国，赢在沈阳。

4月份，重头戏来了，房产事业部与\_\_行洽谈，由我将6000字的文字稿做成PPT《点亮\_\_策划方案》。这一次的报告，算得上是我个人的突破了。筛选内容，突出重点，文字排版，可视化图表，视觉艺术，逻辑性条理性，将这些有机结合，虽然同样是紧迫的时间，但做出来的报告却非常精彩。算得上是我近年来PPT报告上的力作了。就算是现在回头再看，也依然能感觉到当时撰写的时候，那澎湃涌动的热血与沸腾的心情。

有很多人问我，你是如何做出这么好看的PPT报告的？我想，这个东西，其实就像语文的学习，临时抱佛脚肯定不行，功夫要下在平时。只有平时多加积累，才能在关键时刻爆发出动人的灵感。

只要用心，每一个人都能成为大师！

三、调研为王！打破思想的局限

上半年，与央视市场研究合作的版面监测调研依然有条不紊的行着。

为了更好的监控问卷质量，我们要求全程参与调研执行期的每一个环节，从对访问员的培训，到入户约访，再到后期的问卷复核。

无论是前期问卷的确认，还是读者座谈会大纲，为了让调查得到的数据更加有针对性，我们与张总行了多次的沟通，也多次征求相关部门的意见，力求每一次的调研都能贴近各部门需求，切实的解决新闻工作中的问题，力求每一次的调研结果都能对报社的新闻工作起到积极的引导作用。

在今年华商晨报行了改版，第二版面调研中，我们也针对改版，在调研问卷中加入了一系列的问题，希望在报告出炉之后，能给予一个完美的答案。与慧聪合作的发行调研工作也依然行着，从数据表现方面，华商晨报的家庭订阅和零售市场份额均有不同程度的提高。另外，品牌部还依然坚持着每月的零售市场发行调研。在6月份，我们对监测摊点行了重新的选择，多元化的了解一线市场的声音。

在3月份，品牌部协助会展部制定了《\_\_华商晨报\_\_参展需求调查问卷》。

在CNRS数据库方面，品牌部打破原有的常规报告，不再是按部就班的将每期数据提炼出《读者广告价值分析》及《华商晨报影响力》，同时还针对奢侈品人群，撰写了《华商晨报影响力及奢侈品人群覆盖》报告，关注奢侈品，关注报纸读者高端人群，一步提升本报品牌形象。

在工作上，最可怕的便是被思想禁锢，僵化的思想只能让人止步不前，只有打破思想的局限，才能更好的发挥特长，展现优势。

在日后的调研工作中，我们也一定要不被思想所局限，力求突破创新。

四、细节决定成败！琐碎中的亮点

1、《\_\_》电子杂志。年初，在报社领导的指示下，品牌部统筹协调内容，由总办编制《\_\_》电子杂志。从人员的确定，到各个板块的分割，各版块负责人的确定，出版流程的规划等等。在网上，海量的信息中，选取出规定的内容，并且时效性的要求十分严格，每一期的信息收集都是十分艰苦的。我们一直坚持了四期，虽然最后这份杂志由于这样和那样的原因没有能够正式发行，但却无法抹去我们为此付出过的努力和汗水。

2、SUV汽车品牌4S店查询。这是6月份的一项工作，主要是查找目前沈阳销售的SUV汽车品牌对应的4S店。工作难度并不大，但却很繁琐。品牌部在接到任务的同时，便开始在网上搜索，将多家汽车专业网站的信息行综合筛选，最终顺利完成了本次工作。过程中，每一次的查找复制整理核对，都是一次心灵的起舞。

3、《\_\_晚报》号外——\_\_纪念金刊情况分析。这也是临时接到的一项工作，将116版的号外行广告和新闻的录入，最后整理出框架，方便领导全面掌握纪念金刊的广告情况和新闻情况。

这项工作难度也不是很大，但要求必须细致。一个微小的错误，会让领导在理解的时候产生误差。常常说细节决定成败，在琐碎的工作之中，对细节的完美最求，必定让平凡的工作成为亮点。

五、飞奔吧！美好的时光

半年的时光就这样过去，伴着年初的几许期待，几许虔诚。

\_\_年下半年，我将以更加饱满的精神状态和工作热情，全身心的投入到新的工作当中。我将继续保持一颗求新求变求突破的心来对待工作。

同时更加深入的参与到专刊各个行业之中，逐渐建立和完善各行业的客户档案，帮助经营部门行客户管理。在数据方面，我们应该做得更加专业，不断学习充实自己，树立部门专业权威的形象。

我们要在工作上不断前行。

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！