# 商业信息工作总结范文(实用13篇)

来源：网络 作者：独酌月影 更新时间：2025-03-17

*商业信息工作总结范文1今日是我这辈子最端庄的一天。虽然脚上又被高跟鞋磨出了两排泡，可是内心是十分充实和感动的。第一次真切地感受到人与人之间交往需要表达尊重和友善，并且这种表达的的确确要要经过好的仪容仪表仪态来表现出来。对我启发最深的是人与人...*

**商业信息工作总结范文1**

今日是我这辈子最端庄的一天。虽然脚上又被高跟鞋磨出了两排泡，可是内心是十分充实和感动的。第一次真切地感受到人与人之间交往需要表达尊重和友善，并且这种表达的的确确要要经过好的仪容仪表仪态来表现出来。对我启发最深的是人与人之间的交往需要具有真切的同理心，我们需要将我们的频率调成和对方一致，因为同频才能共振，同流才能交流，交流才能交心，交心才能交易，感情的培养需要交心，商务谈判需要达成交易，这一切都离不开同理心的养成。可是同理心也不是与生俱来的，甚至很多言行举止是需要经过训练才能到达让别人舒适的状态的，所以今日的主训资料是商务礼仪规范。能够深切地感受到小伙伴们都十分认真地在配合教师，认真学习，教师十分有魅力和感染力，当然，小伙伴们也十分给力。晚上的考试，大家都准备得很仓促，可是经过一天短暂的集训，大家的潜意识已经完全认同了今日这门课对于我们以后规范自我言谈举止的作用和意义。十分期待更多类似的实战型课程!

学习商务礼仪个人总结4

在今日的商务礼仪培训课上，确确实实学到了很多东西，以前对于礼仪这个概念很模糊，感觉无非是懂礼尊老爱幼之类，经过王教师这一天的课程中绘声绘色的讲解，颇有一种豁然开朗的感觉。不曾想过原先礼仪会有那么多的讲究，可是想想也是，中国自古就是礼仪之邦，几千年的文化沉淀和现如今东西方的文化交融，商务礼仪在平时的工作和生活中显得尤为重要。在课中王教师从我们的发型、衣着、妆容到商务礼仪站姿、坐姿、眼神、微笑、手势以及握手礼仪和递名片礼仪、介绍礼仪做了详细的讲解，比如将客人介绍给主人，将公司同事介绍给客户，将男士介绍给女士等，介绍时动作手心向上，手臂打开120度，身体稍稍前倾，引导礼仪时一向须站在客人右前方。除此之外还有交谈礼仪、座次礼仪、电梯礼仪以及一系列我们日常生活和工作会用到的礼仪。经过学习，让我从真正意义上理解了礼仪的含义，礼仪时一种在人际关系和社会交往中所应具有的相互表示尊重、亲善友好的行为规范，是人内涵修养的充分体现。从个人角度看，优秀的礼仪素质不仅仅有助于提高个人修养，还有助于美化自身、美化生活，并且有利于和他人的沟通，帮忙我们获得更加良好的人际关系。

**商业信息工作总结范文2**

信息部是个核心部门，每天负责整个集团的软件、硬件维护工作。下面我来介绍一下这一段时间信息部的工作情况。

>网络问题

一、由于超市的不断发展和壮大，我们新添置了很多电脑，也分布出内网和外网两个大的网络架构。这样就需要工作人员去维护好自己的机器。不要因为个别人的.操作影响到整个网络的正常运行。

二、 我们更换软件已经有三年多时间，服务器和机器设备也到了维修、出现问题的时候，所以要做的事情很艰巨。必须从根做起，首先服务器重新做系统安装数据库，之后把所有机器清一遍，包括各门店的前台pos机。不允许私自使用u盘避免感染病毒。

>工作总结

一、 十月份月末盘点总结。以前每月月末都是重点商品盘点，生鲜、食品四课、食品五课盘点，这次因为距离上次大盘有三个月时间了，所以做了一次非食一课大盘。我想今后也要设定一下目标：每月生鲜必盘，重点商品盘点，三个月拿出一个课别做一下大盘，六个月各店全盘。下面说一下这次的盘点结果。

二、 上个月大安店出现断网数据造成收银员多款，原因是在一台pos机上有未上传数据三千多元，日期是从6月21日到10月28日的，经过调整解决了这个问题把这些数据传上来，财会和收银金额相符，但值得注意的是有数据没有传上来要及时沟通，不能按长款处理，这样是解决不了根本问题的。各店今后发生这种事情及时沟通。

三、 电子秤的问题：各店都有十多台电子秤，我们超市都是非常好的进口设备，但是需要维护的，正确使用并且不能进水，有的机器上全是蟑螂也不去打扫，这样机器设备容易烧坏。各店要经常性的清理和洒药，保护好各项设备，避免造成损失。

四、 1、长春办事处能实现打定单，节省了采购时间，不用再去货栈取单据。

2、沈阳办事处由于不经常有外采在，所以软件没有利用上。

3、批发在上月进行了盘点，安装了管家婆软件准备软件对接。

4、宾馆经常会出现软件方面的问题，例如房门打不开、内部电话接不通、房间电脑不好使，信息部及时处理了这些问题。建议宾馆培养一个会简单处理故障的人员。

5、各门店信息人员也存在这个问题，本职业务能完成的很好，但处理不了简单的网络故障，要培养一批优秀的信息人员，择优录用，不只是电脑录入方面做得好，也要掌握一些硬件维护知识，有问题时能及时解决。定期培训信息人员，让他们了解各店的网络布局及处理办法，使各店系统正常运行。

>信息方面

信息部协助部组调出滞销、淘汰商品，采购沟通返货事宜。

需要各门店进行数据分析，调出abc类畅销、滞销品，并及时删除或处理各类商品。

>下一阶段工作安排

一、由于松原江北店前期筹备阶段，首先联系上光纤，光纤连上之后把网络架上，安装机器设备，布网、调试机器，早一些用上软件系统。

二、定购江北所需机器设备、软件等。

三、招聘信息软件、硬件人员并做培训，做好前期录入准备。配合采购和营运等各部门工作。

四、现在到了销售旺季，越来越忙了，各店促销、店庆，新店筹备，在这个月里大安、松原检修机器设备，利用业务培训提高员工业务能力。指导信息各项工作和各部门的衔接。

五、配合各部门工作，我有信心带领全体信息部人员共同努力，把信息工作做好。

**商业信息工作总结范文3**

20xx年，是中国电子商务市场的飞速发展的一年。数据显示，仅前三季度，我国电子商务整体交易规模已达到5万亿，预计全年交易规模将达7万亿。20xx年也是中国电子商务市场的开始转型的一年，其中B2C领域发展最为迅速，京东、凡客、当当、卓越等巨头的规模效应也更加的明显，而中小电商企业的生存却更加的困难;团购市场则是从 百团大战 ，进入寒冬期，倒闭、裁员大量出现电子商务年终总结工作总结。不过，热闹的中国电子商务背后，却是电商企业激烈的价格竞争导致的高投入、低盈利现状的出现。20xx年的电子商务市场出现了以下几种情况：

1、传统企业纷纷介入电子商务

苏宁、国美等传统企业纷纷加大了对电子商务领域的拓展力度。不得不说，现在 火爆 的电商市场状况，是绝大多数传统企业没有预料到的，虽然他们错失了主导电子商务市场的良好时机，但是凭借他们自身丰厚的实力，在未来的电商市场分一杯羹，是没有任何问题的。在即将到来的20xx年传统企业在电商领域拓展趋势也一定会更加明显起来。

2、电商企业业务扩张

过去的20xx年里京东、凡客、卓越等电商巨头都纷纷转向多元化经营策略。以起家于电子产品的京东来说，其业务范围已经从电子产品，拓展到图书、服装、鞋类、箱包等等各种渠道，各个领域，其产品也越来越丰富起来。而卓越亚马逊也从单纯的图书销售，转向尝试销售各种产品。以服装类著名的凡客诚品，也开始拓展到更多品类的商品销售

当当就跟不用说了。不仅如此，各大电商巨头更加是极力拓展自己的业务覆盖范围。

3、价格大战持续高涨

便宜才是硬道理 ，现在电子商务市场正印证着这句话的正确性。无论是B2C还是B2B、C2C领域，也不管是垂直电商还是综合平台，价格优势才是目前确定其生存的最大优势。20xx年电商领域的价格大战可谓是激烈异常，但是即使到了20xx年这种趋势也还是无法避免的。

从中国电子商务发展趋势看，20xx年的电商企业想要在激烈的竞争中获得一份优势地位，首先必须做好产品和服务的质量，其中物流不畅则成为一大难关。物流不畅带来的巨大问题，在以往的交易活动中已经有了充分的体现。解决了物流问题的企业，必定能在未来的竞争中握有更大的优势。未来电商行业也必将向着专业型和细分型发展。专业性更强的企业能够针对所在行业类型领域，提高服务能力和质量，并能够降低交易成本，因此在获得更好利润的同时，也能够给消费者带来可观的回报。例如，针对箱包行业实行专业运作的麦包包，就取得了很大的成功。再如，定位于服务家居行业的居品氏商城，针对家居领域提供时尚、有创意的专业家居用品服务，其引领的行业规范性和先进性，一定能够在未来的电商领域赢得很大的影响力。麦包包和居品氏等的出现，正说明了中国的电子商务市场开始向着理性和规范的方向发展。

**商业信息工作总结范文4**

沉思回顾，在总站超市这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，积累了更多的经验，当然也发现了自身的不足之处。这半年是充实的，为总站超市更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任。现将自己的工作总结如下：

>一、工作情况

超市的工作琐碎，作为一名总站超市员工，我能熟练掌握了餐车服务、卖场巡视、理货等工作流程。收银服务是超市的第一个形象窗口，收银服务不单单是为旅客购买商品，结账交款的功能，而是要提倡要延伸化服务，要从细节上提高细致化服务，在保证收银区财务安全的同时，还要热情的为旅客介绍淄博特产，旅客购买商品时犹豫时，我们要用服务技巧热情提供合理的建议，通过这样细致的人性化服务，会使销售得到更加稳定的发展。

另外还要加强服务意识和创新，要不间断的巡视卖场，一是提高商品的防患意识，二是为顾客解答商品信息和特产，促进销售额的增长，在客流不多的时候，多与旅客沟通，征求他们的`意见和建议，了解旅客的需求动向，及时反馈信息，提升我们的服务水平。同时，多掌握车站班次信息，作为车站超市，尽可能多的为旅客提供便利和指导班次信息。

>二、自身不足

在程序化服务和工作中，情绪难免出现消极状态，会给旅客带来负面影响，要及时调整自己的情绪，把快乐与旅客分享，要多与其他科室人员沟通，了解车站动态和发展形式，以第一责任人的思想融入到车站中。

>三、工作思路

今后工作中，提升自身工作业务素质，加强业务学习，多阅读营销方面和顾客心里学的书籍，及时与班科长进行工作沟通，使自己的工作有所重点，有利于工作的顺利进行。

**商业信息工作总结范文5**

今年以来，我局结合实际，扎实开展电子商务精准扶贫，助推脱贫攻坚，现将半年来开展的工作总结如下：

>一、主要工作开展情况

今年我局积极推进农村电子商务扶贫活动，会同中国邮政xx电商局，深入辖区乡镇、村、屯宣传电子商务进村的好处，争取辖区20xx年预脱贫的7个贫困村都建设有农村电子商务村级服务点，20xx年实现全区35个贫困村都建设有农村电子商务村级服务点。目前，全区累计完成建设邮乐购服务站70家，其中，20个贫困村已完成电商站点建设。通过邮乐网（农邮通）为村屯农民和贫困户提供便民服务，开展农副产品代销、小额取款、代缴水电费、寄递服务、手机充值等业务。

>二、存在问题

（一）我区电子商务发展仍处在起步阶段，还存在着应用范围不广、水平不高、主体不强、配套支撑体系不完善等诸多问题，使我区电子商务应用覆盖面和渗透率不高，无论是开展电子商务的企业数、行业性公共服务平台的数量还是客户分布数量均较少。

（二）农产品的生产和农用品的需求从某种程度上讲有很大的\'不稳定性，农产品生产不集中，生产措施和标准缺乏统一性，农产品种类繁多但是数量和质量往往层次不齐，农产品附加值无法得到有效提高，储藏保鲜技术低下，从而又制约了电子商务的进一步发展。

>三、下步工作计划和目标措施

(一)培养电子商务人才。普遍提高居民文化素质，尤其是农民的文化水平和农业科技水平，用专门的电子商务知识对他们进行培训，教会他们怎样利用网络找到与产品相关的信息提高他们在网上交易的信心。在这一过程中，加大电子商务活动的宣传力度，引导群众对电子商务有一个正确的认识。

（二）强化政策支持。加大对农村电子商务的支持力度。协调金融机构加大对电子商务创业扶持力度，提供信贷支持，帮助掌握电子商务知识和实际操作的家庭开设网店，开展电子商务创业。让电子商务深入乡村家庭，带动大众创业。

（三）加大宣传推广。大力宣传发展农村电子商务扶贫的各项举措，提高居民认识，营造浓厚氛围，增强电子商务产业投资与发展信心。

**商业信息工作总结范文6**

办公室文员工作是我从事的第一份工作，是我职业生涯的一个起点，我对此也十分珍惜，尽最大努力去适应这一岗位。现在就20xx年的工作情况总如下:

>一、以踏实的工作态度，适应办公室工作特点

办公室是企业运转的一个重要枢纽部门，对企业内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，并且一般比较紧急，让本人不得不放心手头的工作先去解决，所以这些临时性的事务占用了比较多工作时间，经常是忙忙碌碌的一天下来，原本计划要完成的却没有做。但手头的工作也不能耽误，今天欠了帐，明天还会有其他工作要去处理，所以，本人经常利用休息时间来进行[补课]，把一些文字工作带回家去写。

办公室人手少，工作量大，特别是企业会务工作较多，这就需要部门员工团协作。在20xx年里，遇到各类活动与会议，本人都积极配合做好会务工作，与部门同事心往一处想，劲往一处使，不会计较干得多，干得少，只期望把活动圆满完成。

过去的20xx年是企业的效益与服务年，而办公室就是个服务性质的部门，本人认真做好各项服务工作，以保障工作的正常开展。部门之间遇到其他同事来查阅文件或是调阅电子文档，本人都会及时办妥;下属机构遇到相关问题来咨询或者要求帮助，本人都会第一时间解答与解决。以一颗真诚的心去为大家服务。

>二、尽心尽责，做好本职工作，20xx年以来，本人主要完成了一下工作:

>文员工作严要求

1、公文传阅归档及时。文件的流转、阅办严格按照企业规章制度及iso标准化流程要求，保证各类文件拟办、传阅的时效性，并及时将上级文件精神传达至各基层机构，确保政令畅通。待文件阅办完毕后，负责文件的归档、保管以及查阅。

2、下发公文无差错。做好分企业的发文工作，负责文件的套打、修改、附件扫描、红文的分发、寄送，电子邮件的发送，另外协助各部门发文的核稿。企业发文量较大，有时一天有多个文件要下发，本人都是仔细去逐一核对原稿，以确保发文质量，20xx年以来共下发红文xx份。另外负责办公室发文的拟稿，以及各类活动会议通知的拟写。

3、编写办公会议材料，整理会议记录。每个月末对各部门月度计划的执行情况进行核对，催收各部门月度小、计划，并拟写当月工作回顾，整理办公会议材料汇编成册，供领导室参考。办公会议后，及时整理会议记录，待领导修改后，送至各部门传阅。

>督办工作强力度

督办是确保企业政令畅通的有效手段，过去的20xx年以来，作为督办小组的主要执行人员，在修订完善督办工作规程，并以红文的形式将督办工作制度化后，通过口头、书面等多种形式加大督办工作力度。抓好企业领导交办与批办的事项、基层单位对上级企业精神贯彻执行进度落实情况以及领导交办的临时性工作等，并定期向领导室反馈。

>1、内外宣传讲效果

宣传工作是企业树立系统内外社会形象的一个重要手段与窗口。过去的20xx年在内部宣传方面，本人主要是拟写企业简报，做好[办公室报]协办的组稿工作，以及协助板报的编发，外部宣传方面完成了分企业更名广告、司庆祝贺广告、元旦贺新年广告的刊登，另外每月基本做到了有信息登报。

>2、完成办公室文员职责工作。

办公室文员工作是一个讲责任心的工作。各个部门的比较多请示、工作报告都是经由本人手交给领导室的，并且有些还需要保密，这就需要本人在工作中仔细、耐心。20xx年以来，对于各部门、各机构报送领导室的各类文件都及时递交，对领导室交办的各类工作都及时办妥，做到对领导室负责，对相关部门负责。因为这个工作的特殊性，为了更好地为领导服务，保证各项日常工作的开展，每天本人基本上6点多钟才下班。有时碰到临时性的任务，需要加班加点，本人都毫无怨怨言，认真完成工作。

>3、企业文化活动积极参与

20xx年以来积极参与了司庆拓展训练、员工家属会、全省运动会、中秋爬山活动、比学习竞赛活动等多项活动的策划与组织工作，为企业企业文化建设，凝聚力工程出了一份力。20xx年以来，无论在思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，但差距与不足还是存在的、例如工作总体思路不清晰，还处于事情来一桩处理一桩的简单应付完成状态，对自己的工作还不够钻，脑子动得不多，没有想在前，做在先;工作热情与主动性还不够，有些事情领导交代过后，没有积极主动地去投入太多的精力，办事有些惰性，直到领导催了才开始动手，造成了工作上的被动。

20xx年有新的气象，面对新的任务新的压力，本人也应该以新的面貌、更加积极主动的态度去迎接新的挑战，在工作上发挥更大的作用，取得更大的进步。

**商业信息工作总结范文7**

拜访客户是实现销售的前提和基础，没有拜访销售很难实现，当然，拜访客户也并非一定能实现销售，但是，每天拜访二十个客户比每天拜访一个客户，要实现销售的可能性大很多。

在当今的很多企业中，业务员一般都实行区域负责制，分管几个地区、一个省甚至几个省的市场，每个月要走访大量的客户，对每个客户拜访的时间也很短，那么，在有限的时间内，业务员应该怎么做，才有助于销售业绩的提升呢?一些业务员每次拜访客户都是三句话：上个月卖了多少货?这个月能回多少款?下个月能再进多少货?其实，这无益于销售的提升。

业务员，在每次拜访经销商时，其任务可主要包括以下五个方面：

1、销售产品。这是拜访客户的主要任务。

2、市场维护。没有维护的市场是昙花一现。业务员要处理好市场运作中问题，解决客户之间的矛盾，理顺渠道间的关系，确保市场的稳定。

3、建设客情。业务员要在客户心中建立自己个人的品牌形象。这有助于你能赢得客户对你工作的配合和支持。

4、信息收集。业务员要随时了解市场情况，监控市场动态。

5、指导客户。业务员分为两种类型：一是只会向客户要订单的人，二是给客户出主意的人。前一类型的业务员获得订单的道路将会很漫长，后一种类型的业务员赢得了客户的尊敬。

要实现以上五大任务，在拜访工作时，业务员就需要做好以下工作。

>一、销售准备

失败的准备就是准备着失败，业务员在拜访客户之前，就要为成功奠定良好的基础。

1、掌握资源。了解公司的销售政策、价格政策和促销政策。尤其是在企业推出新的销售政策、价格政策和促销政策时，更要了解新的销售政策和促销政策的详细内容。当公司推出新产品时，业务员要了解新产品的特点、卖点是什么?不了解新的销售政策，就无法用新的政策去吸引客户;不了解新产品，也就无法向客户推销新产品。

2、有明确的销售目标和计划。业务员要为实现目标而工作。销售的准则就是：制定销售计划，然后按照计划去销售。业务员每次拜访客户，都要明白，自己拜访客户的目标是什么?如何去做，才能实现目标?

客户拜访目标分为销售目标和行政目标。销售目标包括要求老客户增加订货量或品种;向老客户推荐现有产品中尚未经营的产品;介绍新产品;要求新客户下订单等。行政目标包括收回帐款、处理投诉、传达政策、客情建立等。

3、掌握专业推销技巧。掌握销售技巧，以专业的方法开展销售工作。

4、整理好个人形象。业务员要通过良好的个人形象向客户展示品牌形象和企业形象。

5、带全必备的销售工具。台湾企业界流传的一句话是“推销工具犹如侠士之剑”，凡是能促进销售的资料，业务员都要带上。调查表明，业务员在拜访客户时，利用销售工具，可以降低50%的劳动成本，提高10%的成功率，提高100%的销售质量!销售工具包括产品说明书、企业宣传资料、名片、计算器、笔记本、钢笔、价格表宣传品、样品、有关剪报、订货单、抹布等。

>二、行动反省

业务员要将自己上次拜访客户的情况做一个反省，检讨，发现不足之处，及时改进。业务员可分为两种类型：做与不做的、认真做与不认真做的、工作完成后总结与不总结的、改进与不改进的、进步与不进步的。结果，前一类人成功了，后一类人失败了。

1、上级指令是否按要求落实了。业务员的职责就是执行——落实领导的指示。业务员每次客户拜访前要检讨自己，上次拜访客户时，有没有完全落实领导的指示?哪些方面没有落实?今天如何落实?

2、未完成的任务是否跟踪处理了?

3、客户承诺是否兑现了。一些业务员常犯的错误是“乱许诺，不兑现”。朱熹说“轻诺必寡信”。业务员一定要做到“慎许诺，多落实”。

4、今后几天工作的计划、安排。今天的客户拜访是昨天客户拜访的延续，又是明天客户拜访的起点。业务员要做好路线规划，统一安排好工作，合理利用时间，提高拜访效率。

>三、比较客户价格

我国企业市场运作的经验说明，市场乱是从价格乱开始的，价格的混乱必定导致市场的混乱，因此管理市场的核心是管理价格。业务员要管理价格，首先要了解经销商对企业价格政策的执行情况。业务员要了解以下方面的情况：

1、不同客户销售价格比较。将当地市场上几个客户的价格情况进行一个横向比较，看不同客户的实际价格。或是对照公司的价格政策，看经销商是否按公司价格出货。

2、同一客户不同时期价格比较。将同一个客户的价格情况进行纵向比较，了解价格变动情况。

3、进货价与零售价格比较。由于企业的价格政策不统一，许多经销商的进货价不同，业务员要看看经销商的进货价和零售价是多少。

4、了解竞品价格。竞品的价格如有变动，就要向公司反馈。

>四、了解客户库存

了解客户的库存情况，是业务员的基本责任。

1、库存产品占销售额的比例。了解自己的库存产品、销售额是多少?分析库存产品占销售额的比例是多大?以便发现问题。如果库存产品占销售额的比例太低，可能会缺货、断货;如果所占比例太大，说明产品有积压的倾向，业务员就要和客户一起动脑筋，帮助客户消化库存。

2、自己产品占库存产品比例。看看我们的产品在客户库存中所占的比例。占压经销商的库房和资金，是销售的铁律。

3、哪些产品周转快、哪些慢。

由于各地市场情况不同，公司的品种在各地的销售情况会不同。了解一下在客户处，哪些品种卖的快，哪些卖的慢，就可以指导客户做好销售。

4、库存数量、品种有无明显变化。了解最近一时期，客户对我们产品的库存数量和品种有什么变化，掌握销售动态。

>五、了解客户销售情况

只有了解客户销售的具体情况，才能发现问题，进行指导，做好销售。

1、公司主销产品、盈利产品、滞销产品是什么，占客户总销售额的比例，竞品能销多少。目的是了解在当地市场上，我们的产品和竞品，哪些品种卖得好，哪些卖的不好?

2、能否做到专柜专卖，样品是否按规定摆足、显眼、更换。

3、公司标志、广告宣传资料是否齐全，环境是否整洁、清爽?

4、导购员服务是否规范?

>六、核对客户账物

业务员不仅要提高销售量，更要提高销售的含金量。降低货款风险，是提高含金量的重要方法。

1、对照客户铺底额度，核对客户实际铺底数、抵押物及其数量。

2、书面确认客户已付款未结算、预付款及应收款数。

3、及时清理历史遗留问题，明确债权债务。

4、定期与客户共同进行账款物核对，并做到降价时即时点库。

>七、检查售后服务及促销政策

了解总经销商对二批商、零售商提供服务的情况。客户是否按照企业的服务政策和制度为顾客提供服务?对二批商和零售商的促销政策，要通过经销商来落实，业务员要了解经销商执行促销政策的情况，有没有问题，如侵吞促销品。

>八、收集市场信息

1、了解准客户资料。企业的客户队伍是不断调整的，业务员要了解在当地市场上潜在客户的资料。当企业调整客户时，有后备的客户资源可以使用。

2、通过巡访客户和其他媒介，调查了解竞争对手的渠道、价格、产品、广告促销办法及市场占有率。

3、了解并落实条幅广告、pOp等，组织现场促销。

4、调查客户资信及其变动情况。

>九、建议客户定货

业务员在了解客户的销售、库存情况的基础上，向客户介绍产品及销售意图，如公司新的促销方案，回答客户提出的问题，根据安全库存数，建议客户定货。

>十、客户沟通

经常与客户沟通，能拉近我们与客户之间的关系，销售实践说明，再大的问题也能通过良好的沟通圆满地解决，企业与客户之间的矛盾很多是因为沟通不良造成的。

1、介绍企业信息。让客户了解企业的情况、最近的动态，向客户描述公司的发展前景，有助于树立客户的信心。经销商是根据“产品好、企业好、企业人好”的三好原则选择产品的。让客户了解企业动态，既可以使客户发觉新的机会，又可以在客户心中树立企业形象。

2、介绍销售信息。向客户介绍我们公司在某些区域市场上的成功经验、给客户介绍一些销售经验与促销方法。

3、竞品信息。向客户介绍竞争对手的产品、价格、渠道、促销、人员变动等方面的信息，然后和客户一起想办法去应对竞品。

>十一、客户指导

业务员在拜访客户时，帮助客户发现问题，提出解决办法，是双赢的做法。在某企业培训时，该企业一位销售经理，每次在拜访客户时，不是坐在客户办公室里和客户东拉西扯说闲话，而是到客户的店面和仓库看看，到市场、批发商和零售终端转转，和经销商手下的人谈谈，然后再回到经销商办公室里和经销商一起想办法，解决问题，扩大销量。优秀业务员的经验就是，请客户吃百顿饭，不如为客户做件实事。

1、培训。我在四川一家公司做培训时，该公司一位业务员业绩很高。他的一个成功经验就是，每次拜访经销商时，抽出一、二个小时的时间，培训经销商的业务员。他有8年的销售经验，很爱学习，讲的都是跑市场、做销售的实战方法，很快就赢得了客户的好感。每次他去拜访经销商，从老板到业务员都尊他为“老师”。当客户把你尊为老师时，他们难道不会大力推你的产品吗?

2、顾问式销售。多给客户出主意、想办法，做客户生意场上不可缺少的有力臂膀。

3、服务。业务员应当是客户问题的解决者。当客户遇到问题时，能找到业务员，并且业务员能帮助客户解决难题，才会赢得客户尊重。

4、处理客户投诉。正确处理客户投诉，是业务员的基本功。正确处理客户投诉=提高客户的满意程度不同=增加客户推广产品的积极性=丰厚利润。

>十二、行政工作

在拜访客户结束后，业务员还要做好以下工作：

1、填写销售报告及拜访客户记录卡。

2、落实对客户的承诺。

3、评估销售业绩。对拜访目标和实际结果进行比较分析，目的是让业务员把重点放到销售成果上，同时提醒自己，多思考改进的方法并且在下一次的拜访中落实这些步骤。

(1)是否达成拜访目标?如果没有达成，检讨分析为什么?

(2)想想自己的优点是什么?哪些方面还需要改进?把它们写下来。

**商业信息工作总结范文8**

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，也让我收获很多，还记得刚刚离开学校步入社会的时候，怀着无比激动与些许忐忑的心情走出我人生的第一步。这一步往往也是最重要的一步，像许多人一样，我们在职场中摸索着前进，让自己充实让自己去学习，没有任何经验的我们比别人更多了一份艰难，但是路往往是自己走出来的，凭着自己对生活的热情与对工作的向往最后成为济南凯诺新型建材有限公司的一名新员工。

这一年可能是我步入社会最艰难的一年，因为不管人生阅历与工作经验，可以说我几乎是零，但是公司对我始终不放弃，而是给予更多的鼓励与支持，让我自己学会前进，刚出学校，立马出入公司与社会也有很多的不适应，这份不适应最主要的是不知道自己的工作应该从哪里着手，整天过着令人担忧的生活，但是经过公司对我的帮助慢慢学会了从哪里着手，怎么去做好电子商务，对于怎么做，如何做也有了全新的解释，下面把这一年的工作做出总结：

一、（产品化）熟悉公司的企业文化，人文文化，最重要的是慢慢熟悉要销售的产品，基本的业务流程，明白公司主要是做什么的？市场定位在何处？我们的市场目标应该投向哪里？针对的市场个体与群体是谁？这些都是我需要学习的，了解公司的产品价格、每一个产品型号、各个产品的大类、产品的组成成分与产品的性能，产品的优势，了解墙体保温与我们所做产品的关联性。

对产品的从底到面是怎么做成的，如何施工，等等一系列的问题经过公司的培训与同事们的帮助慢慢的做到心里有数。慢慢的懂得如何更有效的去了解产品知识，通过EXCEL对公司的产品全面做出一个梳理，产品的价格，类别，型号，企业文化，型号对应的产品，各个型号的英文描述，公司的产品的英文翻译，等做出这一系列的归档之后对产品又有了全新的认识，这样为以后去各个网站发布信息就奠定了基础，节省了时间。

二、（产品报价的灵活性）等熟悉了产品本身的性能之后，其实报价看似简单，其实里面学问很多，刚开始我完全不知道怎么去报价格，一下子就被客户问住了，不了解价格怎么构成，也与自己的业务不熟悉有关系，这样子总感觉与客户之间找不到话说，经过公司的技术人员指导，懂得怎么去报价，怎么去分析价格的组成，懂得关于价格的问题怎么与客户去沟通，价格怎么波动，施工费怎么算包含哪些东西，怎么根据EXCEL做一个很正式的报价。

三、（网络与市场）作为电子商务，网络销售，如何去找客户，如何通过互联网打开公司的市场却是令人头疼的一件事情，现在是个信息化的时代，如何通过这个平台去寻找潜在的客户却是一门颇深的学问，要下一门苦功夫才行，运气好的话就另当别论，这个工作本来考验的就是个人的耐力与毅力问题，工作开始都是一个由浅入深的过程，首先谈谈自己如何通过网络去寻找我们的潜在市场与客户：

（1）通过注册行业网站，什么叫行业网站呢，行业网站就是与我们行业产品为之有关的网站，比如国内知名的很多网站，上面的人气都很旺，像勤加缘，阿里巴巴，慧聪，敦煌网，中国制造网，坏球资源，EC21等等人气网站，通过每一个网站找到自己产品所属行业。

建立自己的商品的商铺，把自己的产品与样品公司的信息一一上传，注意产品的信息尽可能全面详细，这样子发布的信息质量才可能更高，在同类的产品所搜之间才会更靠前，慢慢的通过网站的的相关链接发现其他更多的商务网站，自己注册会员，发布信息，慢慢的注册网站多了，也学会了怎么去鉴别哪些网站的实效性大，尤其对我们靠完全免费获取买家信息的来说就显得尤为重要了，以后就会针对性地经常管理某些网站，判断网站的好坏的一个重要标准就看能否得到询盘了，判断网站好坏的标准，理论上说注册网站越多越好，但是有的效果也很不明显，要懂得择优处理网站，需要从浏览量，搜索排名，网站更新速度，服务项目等多个角度分析。

有的人说做这个很累，一天要注册几十个网站，发布几千几万个信息，很枯燥，很乏味，天天还要更新每天的信息，的确是很辛苦，看似这工作很简单似的，其实很辛苦，它锻炼的是人的耐力与个人的毅力，每一天更新我们的产品排名就靠前，被人搜到的机会就更大，能接到询盘机会就会更多，注册网站多了，公司的产品名气就上去了，你想你去搜索引擎一搜这个关键词语出来全是本公司的信息，这样子公司的宣传效果就更好，因为我们做的都是免费的，查询买家信息时看不到联系信息，对于普通会员来说可以网上直接询盘的算不错了，可是效果很差，所以在买家市场条件下供应商主动寻找买家才能获得更多的机会。注册免费的网站，就应该勤快更新，否则很快发布的信息就会被淹没

（2）通过搜索引擎找客户，具体的操作方法，产品的关键词语+经销商/买家。产品的名称+产品的价格。产品名称+行业里面着名买家的公司的简称或者全称。寻找行业展览网站。观察搜索引擎右侧的广告。寻找有链接到大客户的网站的网页。

（3）论坛法，去有关的商业论坛，那些里面有很多谈论关于有关类似产品的提问，去那里介绍公司，从而推销自己的公司，通过自己的博客，聊天工具去宣传自己的公司。

（4）逆向法，我们是做建材市场的，想想用我们这个产品的行业，与他们建立关系，也是迈向市场的一步，像一些保温公司，房地产公司，建筑公司，或者施工的个人，都是我们产品的适用对象，从这里着手，从而有机会寻找我们的经销商，像他们推销应该也是个不错的选择。

（5）通过信息平台，有很多工程的网站，我们可以从中获得很多项目的信息，根据提供的信息，我们去核实项目的真实性，让业务员去跟进。

（6）建立自己的网站也是个很重要的工作，怎么合理规划自己的网站，怎么去合理布局都是我应该学习的，经过一年的努力，也获得很多的项目信息，做了些工程，像银川，山西妇幼保健院，辽宁厂房等。但是事情总有好有坏，确实这一年的有用的信息还是很多的，不知道怎么回事，后期交给技术或者业务员去跟进的同时，成交的几率是很小的，这样下去提供再好的信息也是问题，怎样突破这个障碍下面再仔细谈论。

四、工作中处理客户的条理性：网上找业务，我自认为我的工作上手还比较快，有条理，我制定了图片说明的报价文档，这样子发给客户的时候比较方便，对于客户，我把联系过的客户集中归纳在EXCEL文档，作为客户管理系统，对产品的分析，不同的报价，客户的类型与需求，客户的来历与电话，项目的情况等做出登记，因为我们是做工程的不同于别的行业，说不定这次打过电话之后很久就不联系了，也说不定突然那一天再联系，这样子也算对客户的尊重，等再打电话的时候自己知道这是哪个客户等，我想对于客户归档是件很重要的事情，就像一些代理商的档案也一样，对于代理商的协议价格等，每个代理商出货的情况，出货的价格，运费，汇款情况都要做好档案登记，做到心中有数。

五、与公司内部人员合作的重要性，怎么样与工厂的员工配合与工地上的施工员配合都是件很重要的事情，从合同—备货单—生产单—出库单—物流—收货人收货，等等这些环节都要注意链接，注意出货的数量，生产出货的型号，按时按质按量把货送到收货人手里，出过多少货，每个项目用过多少货，每种产品用过多少，都应该建立档案归档，做到心中有数。对于山西那个客户就是因为彼此之间的衔接出现了问题，最后弄的大家都挺不愉快，所以过程与流程配合都是需要我们注意的。

六、产品的市场分析：

（1）市场需求分析，现在做我们这个行业这个产品的也不是一家两家了，但是对于市场还是没有饱和，从原来的瓷砖到现在的仿砖应该是市场的一个重大转变因为瓷砖劣势的出现，保温的兴起，国家节能的倡导，为我们的产品提供了较好的市场竞争机会，所以市场的力量还是很大的，怎么样去开拓这个市场，我们全体员工不管从自己的自身问题与公司的问题都应该全面着手。

（2）竞争对手与价格分析，现在市场上做这个东西一般人们熟知的也就是久诺、SKK、立邦、中德瓦克、华石等等，所以市场的竞争是相当激烈的，可能别人的工艺不如咱们成熟，但是竞争的条件是很多面的，我们有我们的优势，但是我们也有劣势，像我们的价格可能比别人家的高，市场关系不如别人成熟，人脉没有别人广阔，队伍不全，技术人员缺乏，其实技术人员不光要技术上很精通，对待每一个客户怎么走进他们的圈子，怎么去交谈，怎么去建立关系都是我们应该学习的，我想都是我们要考虑的问题。所以怎么用我们的优势去抵抗别人的劣势，去捕捉市场这很重要。

七、20xx年区域工作瞎想以及个人与公司出现的问题：总结一年来的工作，自己的工作中也存在不少的问题，可能时间长了也会出现懒惰的习惯，有的信息没有及时更新，有的项目没有更好的去跟进，对待某些客户态度说话方面也有少些问题，这些都是有待于向其他的业务员或同行学习，11年计划在去年的工作基础上取长补短，重点做好以下几个方面

（1）依据区域销售情况与市场的情况，自己将计划主要放在了北方与沿海的沿边城市

（2）怎么通过网络找些我们产品相关的项目信息，有质量的信息，怎么去拓展网络，为公司提供更多的质量好的项目信息，这是我的责任

（3）积极配合代理商销售，服务好代理商的各项工作，与他们建立良好的合作关系。

（4）自己在搞好业务的同时认真学习业务知识、技能及销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质，为企业的再发展奠定人力资源基础。

（5）为确保完成公司的任务，自己平时积极搜集信息并及时汇总，争取明年的市场我们能做好。

（6）由于同行竞争激烈价格下滑，11年领导应该认真考察并综合市场行情及业务员的信息反馈，制定出合乎行情，市场行情的出厂价格。

八、公司的问题，

（1）公司从一开始管理上就存在很多的问题，但是经过这一年的大家共同努力很多问题都得到很好的解决，就像我们是施工与销售并重的企业，对于施工怎么管理，光卖材料怎么管理，都应该做出相应的规定，款怎么回，工地开工做出预决算，材料应该要多少，各项费用，应该先做出汇报，施工管理人员定期对于工程的情况应该随时向公司说明，用了多少料，出了多少平方要做到心中有数，怎么与工地上的与我们相关的人建立关系等都是需要学习以及改进的，不要到了最后都来问我用了多少料，项目经理在管工程，每次料出货签收自己都要做出登记，这样不用问大概用了多少自己也能稍微明白，也不会到了最后乱七八糟的，这也是项目经理应该做到的

（2）项目信息，这是令人头疼的一个事情，每次项目信息需要技术或者业务员去跟进的时候，我的工作对于这个项目我已经交出去了，对于后期的跟进我可能不会再跟进了，这时候不管技术与业务员从这个项目地回来，应该把你了解的项目情况与当地的情况都给公司做出汇报，让大家想想这个项目的合作的可能性，后期怎么跟进，需要哪些服务，这个项目的关键点在哪里，这个项目的关键人物是谁，他们注重哪方面的信息，这些业务员去的时候应该稍微搞明白，我们公司现在就是这个样子。

不管技术与业务员去了之后回来之后没有几个人知道，然后后期也就没有什么动静了，就这样一个项目废掉了，那照这样下去，再好的信息也会死掉，我们后期根本走不进去，或许很多项目我们有可能是做陪客的，是需要关系的，但是不可能每个项目都是内部关系当陪客，10个项目总有1个项目不是陪客，可是我们在后期的工作中我觉得问题很多。

不管技术与业务员与我们公司都应该想想这后期怎么样才能进的去，怎么去打通这层关系，怎么把握好项目信息，我们总是对于每个项目持消极的态度，总说这个项目是做陪客，如果这样子，去或者不去又有什么区别呢，所以项目拿到手我们人员应该好好分析这个项目的质量，还有项目的及时性，很多时候汇报一个项目，没人管也没人告诉怎么处理，等突然有一天公司问这个项目的情况，时间拖得这么长，说不定人家早就定了，这样子再去找机会我们就显得更加被动，所以我们的态度应该改变一些。

瞬息间，对于我来说不平凡的20xx即将过去，加入济南凯诺新型建材有限公司，对于我来说是一种成长与进步的的历程，从头开始学习我完全陌生的一种工作方式、工作内容、以及工作程序、第一次独立的处理客户的咨询问题，独立的做出一份很好的报价，第一次给客户讲解这个产品的运用。

这些都是公司给予我的机会，以上是我对这一年对自己工作的总结，既有对自己工作的肯定也有对自己工作的批评，希望在11年的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司，也祝济南凯诺新型建材有限公司的明天会更好！

**商业信息工作总结范文9**

今年以来，我局在区委、区政府和市商务局的正确领导下，充分发挥部门职能、履行部门职责，进一步加大服务力度，提升工作效能，各项工作稳步上台阶，现将相关情况汇报如下：

>一、上半年工作总结

>1、招商引资工作出实效

一是多跑。主要领导带队招商，先后组织人员前往广东、上海、天津、北京、苏州等地开展招商活动，拜访企业共计23家，洽谈老板28人次，还先后接待多批客商来淮考察；二是多谈。今年1月份由我局牵头在深圳举办’20xx中国（深圳）投资环境推介会，将有投资意向的12名客商集中在一起进行投资环境推介，不光节减了办会经费，还可以与客商更有针对性的进行一对一的交流，就投资环境、政策等问题进行了良好互动；三是多追。针对我局目前在手项目七星高标准设施农业、永旺广场、欧洲名品城、北京天润风力发电、丹麦纤维素燃料乙醇等时刻保持跟踪追进，确保项目尽快落户。其中总投资3078万美元的七星高标准设施农业项目已于6月份在我区成立中外合资企业，项目预计10月份开工建设。

>2、外资帮办服务上水平

一是提高外资项目帮办服务效率。构建外资引进绿色通道、项目全程跟踪专人负责、建立重点企业定期联系制度等举措，服务帮办企业质效明显提升。今年1—6月份完成利用外资万美元，同比增长。协议外资万美元的七星农业项目，原本需要一周才能办结公司注册手续，我们在3天内帮助企业完成。二是加大外资项目督查考核力度。每周更新一次外资项目信息库，推进已批项目加快外资到账进度。每月编制外资简报，加快推进在手在谈项目进展。每月到富士电梯、晋伦科技、青园水务等在建外资项目现场帮办，对项目出现的问题及时上报。三是全心全意服务已落户外资企业。一方面多次邀请市商务局、财政局等领导到外资企业调研服务，对企业生产运行中出现的问题现场帮办解决，鼓励企业增资扩股、做大做强。一方面积极利用外资方面扶持政策，帮助万邦香料成功获批省级外商投资研发中心，购买科技开发用品可减免税费。另外新建外资年报服务QQ群，在线为企业答疑解惑，减少企业跑腿次数，不断提高服务效率。

>3、对外贸易进出口稳态势

一是制定全区外贸扶持政策，帮助企业做大做强。区四套班子领导挂钩服务重点外贸企业，继续完善外贸运行分析、调研报告制度。区分管领导多次组织金融和经济部门负责人到外贸企业调研帮扶。二是积极培育新外贸增长点。上半年生产型企业增加3家，分别为晟旭木业有限公司、XX市瑞恩鞋业有限公司、XX市布鲁特服饰有限公司。三是坚持全程帮办服务。进一步明确各种业务办事规程、办结时限，坚持定期上门服务。上半年已为我区外贸企业争取到117届广交会、华交会展位共计21个，21家企业一百多人次参加。目前118届广交会展位正在申请上报阶段。四是积极为企业申请商务扶持资金，帮助企业开拓国际市场。上半年为万邦香料、凯乐汽车、卧尔康、御林汽配等争取了万元人民币。

>4、外派劳务市场得到规范

一是清理整顿劳务市场。配合相关部门对全区劳务中介公司开展4次联合执法检查，及时纠正违规行为，净化市场秩序。二是及时处理劳务纠纷。针对宏远劳务公司引发的外派劳务纠纷，我局积极配合处理，2月份与公安、工商、法制等部门组成联合调查组赴河北石家庄调查河北裕鼎达公司情况，并形成调查材料向区主要领导汇报。平时针对来访工人，耐心做好疏导解释。三是为企业做好服务工作。加强与外经企业的联系，及时了解企业经营情况及发展动态，组织企业参加省市活动，积极帮助符合条件企业争取扶持资金。四是加大外派劳务服务中心的宣传力度，一部专题宣传片正在紧锣密鼓的制作当中。

>5、商贸市场流通态势良好

一是牵头做好全区农贸市场升级改造工作。重点推进营东、双和农贸市场提升改造，目前已经进入施工招投标阶段。做好营北农贸市场关闭、中熙凤凰城农贸市场开业工作；二是做好成品油市场监督管理工作。每月至少开展一次成品油市场安全检查。对非法加油站（点）进行摸排，并提请相关部门。完成XX年度全区成品油企业年检工作和20xx年度加油站发展计划上报工作，做好新建加油站跟踪服务工作；三是做好市场监测工作。及时做好监测信息的周报、旬报、月报以及“黄金周”日报工作；四是做好再生资源回收行业管理工作。完成XX年度再生资源企业年检上报工作，开展再生资源企业季度检查工作。做好“万村千乡市场工程”工作。

>6、商务执法工作有突破

一是制定制度，加强对执法人员的管理。要求执法人员一律亮证执法、依法办案。对行政处罚，从立案、调查取证到审核处理各个环节都严格依法办案。今年以来，区商务执法大队办理的行政处罚案件中，无错案，无违法办案，没有出现一起行政复议和上诉案件的现象。二是严格执法，规范市场秩序。制定了《商务行政执法程序规定》，编制了执法流程图，在执法过程中，坚持文明执法、严格办案，以事实为根据，做到罚教结合。上半年以来，开展酒类、成品油、商业预付卡、再生资源执法检查49次，出动执法人员228人次，下达各类整改通知书152份。查处酒类流通违法案件2起，罚款XX元，实现了XX区商务综合执法案件处罚、非税收入零突破。

>7、安全生产工作始抓不懈

我局与加油站（点）、商超、下属单位层层签订安全生产责任状，所有工作人员建立成品油安全生产挂钩联系点活动，定期到点督查。同时，结合春节、五一等重要节庆开展安全生产大检查、安全生产月、安全隐患排查等活动。上半年共出动工作人员212余人次，其中对成品油站点开展10次安全检查，下达安全生产责令整改通知书45份。

>8、主动适应从严治党新常态

将党风廉政建设工作始终作为全局的重要工作。强化组织领导，严格落实“两个责任”，一把手切实履行“第一责任人”职责，班子其他成员认真履行“一岗双责”。强化制度建设，坚决纠正“四风”，严格执行党内监督，各项规章制度与时俱进增补修订，科室职责清晰明确。强化督查追责，确保日常督查到位、责任追究到位、查处力度到位。全局上下形成凝心聚力、求真务实、廉洁自律、奋勇争先的良好工作格局。

>二、下半年工作计划

继续重抓招商引资工作。按照“加快产业升级、突出招商质效”的要求，坚持专业招商、产业招商、以商招商相结合。加大与外地商业机构的联系，通过与台湾“两岸经营者俱乐部”、“两岸企业家联合会”对接的文化创意产业园以及健康养生产业园项目继续积极推进。尽快签约七星农业、风力发电等在手项目。

加大外资招引推进力度。继续贯彻“大项目”带动和“挑商选资”战略，大力引导外资投向高端制造业、高新技术产业、现代服务业、新能源和节能环保产业，重点推进同仁医院、软件园并购等在谈项目尽快转为签约项目，兰花精油萃取等签约项目尽快履约，推动振达钢管公司尽快办结港资收购程序，不断提高利用外资质量，更好地发挥利用外资在推进科技创新和产业升级的积极作用。

大力开拓外贸市场。以品牌产品为抓手，整合资源，优化配置，加大进出口主体培育力度，积极培育中立方电子、太平洋元明粉、天胧行服饰等一批外贸实绩企业。深化以展促销方式，制定境外展会促进计划，组织企业参加广交会、日本大阪展等国内外展览会，提高自主品牌产品出口比重，稳定欧美传统市场份额，开拓东盟、东欧、南美等新兴市场。

切实保障外经服务。加大对外派劳务服务中心的宣传力度，与实力强、信誉好的企业建立合作关系，积极开拓外派劳务服务中心业务。协调处理好外派劳务纠纷。鼓励推动企业境外投资、承包工程。

认真做好惠民工程。进一步完善商贸服务体系配套，积极开拓农村消费市场。牵头做好农贸市场升级改造工作。重点抓好食品流通安全和安全生产。加强酒类流通的安全监管，做好成品油市场特种行业的监管。进一步加强行政执法管理，打造诚信商贸。科学完善市场监测网络体系，促进市场健康有序运行。

进一步规范市场秩序。一是对区内酒类流通、成品油、再生资源企业以街道为划分进行建档，掌握商务行政执法各领域经营主体的基本情况，为制定执法计划、及时进行执法检查提供依据。二是密切与公安、市场\_等部门关系，探索建立部门间执法协作机制，提高执法效能，对违法行为涉及商务部门一家难以查处的，组织开展联合执法，不让违法经营者钻法律的空子。三是加强执法培训学习。坚持自学为主，适当集中安排时间，组织好每周一次的业务学习，同时积极探索组织案件分析和点评活动，以案学法，查漏补缺。

**商业信息工作总结范文10**

一、认真学习党和国家的金融工作方针政策，把牢自已思想关，合规敬业金融行业一向是高风险行业;说它高风险，一方面是要随时应对外部各种犯罪浪潮的冲击，另一方面还要求我们认真学习党和国家的金融工作方针政策，学习银行内控和管理的各种规章制度;无数深刻的经验教训告诉我们：什么时候我们紧持了制度，各种损失就会嘎然而止!什么时候忽视了制度，国家和人民财产就会遭受意外的损害!正是得益于规章制度的认真学习，一年来，我能正确行使领导交给我手中的权利。什么该做，什么不该，都时刻地提醒自己，用制度来约束自己!做在财物上做到公私分明，较好地完成了领导交给我的各项工作任务;

二、工作认真严谨，该自已做的从不推诿，高质量的完成本职工作多年党的教育告诉我：我们的工作既要对数字负责，更要对人负责!从参加工作至今，我是这样要求自已的，也是努力这样做的;我认为：作为一个银行业从业人员，在个人利益和社会良知之间，作怎样的选择应当是不言而喻的;我们可以不富贵，我们可以不腾达，但我们要时时处处对得起自已的良心!正是这种平和的心态，使我能正视个人的荣辱和得失，能不矫不燥的搞好自已的工作!

三、对于服务的意识增强，重新理解了从服务要效益的含义。农商行上市之后，特别今年以来，整个银行进入了一个大发展的时期，总行出台了加强员工素质，提升服务水平的各项措施。通过学习，我举得收获最大的是思想上的转变。作为柜面人员来说，处在于客户交流的第一线，我们的一言一行就代表了整个农商行的形象。我们对客户多一分的关怀和理解，换回的.就是他们多一份的信任和支持。我深深的体会到了做好窗口服务的重要性，也增强了自觉、规范服务的意识。

四、努力加强自身学习，提高各方面素质，为应对新的工作环境作好准备

银行业作为高技术普遍应用的行业，需要我们不断地充实和学习更新各方面的知识;从世界金融业发展的现状和趋势，到我行和兄弟行各种业务种类的特点和异同，再到待人接物的心理学技巧，都需要我们用心地不断进行知识的积累，更新和探索。作为一名老员工，一方面是对新员工进行“传、帮、带”，用我的经验弥补他们

五、工作上的不足;另一方面，我要加强新知识、新技术的学习，要跟得上发展的需要，这也是在20xx年需要加强的方面。

20xx年就这么过去了，20xx年正大步向我们走来!对照从业责任对我们的要求，我们的工作还远远不够;正因时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，天天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，把握新的技巧，适应四周环境的变化，提高自己的工作能力，把自己培养成为一个业务全面的农村商业银行员工，更好地规划自己的职业生涯。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我决心在新的一年里发扬优点，克服不足，严以律已，刻苦工作，在领导和同事的指导帮助中提高自己，为农村商业银行事业的发展尽绵薄之力。

**商业信息工作总结范文11**

有礼走遍天下，无礼寸步难行，这是我上完今日的礼仪培训课后最大的感受。从小我们就学习礼仪，然而随着越来越大，对一些小细节却越来越不在乎，美其名曰成大事者不拘小节也。然而这只是一种自欺欺人的说法。随着社会礼貌越来越发达，各行各业除了对硬件实力有所追求外，对企业文化员工素质等的软实力也越来越重视，而员工素质的首要体现就是礼。那里的礼包括很多，外现化就是我们的仪容仪态了。我们对陌生人最直观的第一印象便是他的外貌，穿着，姿态，谈吐，试想一下，就像我们对“犀利哥”式的人物避之不及一样，如果我们在工作场合邋遢无礼，又怎能赢得客户的信任。今日我们训练了走，坐，站，引领，问候和告别时的注意事项，虽然都是耳熟能详的，但由于已经养成了好多随意的习惯，一时半会儿还真的很难适应。但按照教师教的坐姿，确实感觉个人气质提高了很多，整个人也显得庄重成熟高雅了，不仅仅对个人工作有好处，对个人形象气质也有了明显提升。虽然学习了，但多练习也很重要，直到把这些都培养成习惯，才能由内而外做到一个改变，改变原先随意散漫的自我，给客户以信赖感。

**商业信息工作总结范文12**

为期一个月的培训工作就要结束了，在这一个月里，我们从校园走入商行的企业氛围，开始了自己的职场社会生活。在培训部这些日子，我们主要接受了五个方面的职前培训，受益颇深，为以后更好的工作打下了一个好的开端和基础。

培训的五个方面包括法纪培训、业务培训、理念培训、拓展训练以及前景培训。内容和形式都很丰富多样，包括面对面讲座，观看视频录像，实践实战等等内容和形式。

>一、法纪培训

法治和纪委的意思在金融企业的表现是很明了的，所以我们首先接受的就是有关商行法纪方面的培训。其中有人力资源部相关领导的讲座，纪委书记关于金融纪委的讲座以及一次法律知识的讲解。

人力资源部的领导主要介绍了我行的工资制度，福利待遇，奖惩措施等，明确大家在薪酬等方面的疑问；纪委书记主要向大家通报了有关金融业犯罪的相关信息，讲了刚入职场应注意的一些问题，尤其强调了银行工作人员易犯罪的预防；法律知识讲座是关于银行业所用法律知识的浓缩和提炼，其中让大家对于民法及经济法等相关法律极为重视一下，另外还针对信贷及风险控制等方面所有法律知识以案例方式向大家重点介绍。

法纪方面的培训是我步入商行接受的第一项内容，用预防针还形容非常的贴切和形象。法纪培训让我明白了在金融待业从事工作的基本注意事项，对于以后的工作及个人前途都十分有意义。

>二、业务培训

作为刚走出校门的我来说，银行业务还有很大一部分的盲点和欠缺，而业务培训对于提高我的业务素质是很有帮助的。业务培训主要包括储蓄员工业务，会计业务和基本技能训练几项内容。

储蓄对于银行的发展很重要，储蓄业务自然也是我们培训的第一项业务内容，主要讲了储蓄的规章制度，业务基本知识，岗位设置及工作流程等，还包括一些操作技巧和流程，内容很细很杂；其次是会计业务的讲授，重点关于储蓄存款业务、支付结算业务、贴现业务、现金出纳业务、联行清算业务及所有者权益各方面的会计核算，讲的比较概括，具体的操作看来在以后的工作中加强学习；最后是关于三大技能的练习，点钞、汉字录入以及传票录入，单一的工作非常容易烦，但只能一遍又一遍的刻苦练习才能提高。

业务培训是我们以后工作的钥匙，是干好其它工作的前提和基础，而且这项培训还必须在以后的实践中不断学习和充实，才能跟得上商行的业务需求。

>三、理念培训

理念培训主要是针对我们自身以后生涯发展的培训，基本是要大家建立一种成功的理念。这其中包括职场生涯设计，成功一讲求方法以及服务礼仪理念三大部分讲座，主要通过视频录像来学习。

职场生涯设计内容很多，要点包括自身的理想和实现理想的规划，如何规划及企业对于职工发展的规划等；成功一定有方法的讲座对于我们遇到的困境，如何应对困境，摆脱困境作了分析，重点讲述了树立成功有方法的理念，杜绝蛮干的方式等等；服务礼仪为两次，一次是金融业服务礼仪，主要对于银行人员的服务礼仪操作及注意事项进行了说明，第二次是关于商务礼仪，老师风趣幽默，用很多案例向我们展示了商务礼仪的规则。

成功的理念在培训中被分化为设计，方法和操作三个方面来进行，对于渐进的树立职场成功理念以及个人的发展是非常必要的。设计是我们首先要做好的，方法和机会应当在以后的工作和学习中领悟和把握，而操作是我们必须人微言轻要求自己行动的尺寸，这样的理念才是真正的成功理念。

>四、拓展训练

应该说，拓展训练是我们培训的附赠品，但对于我们却是重要的。拓展训练包括两个方面，一个是拓展训练本身，另一个就是实践参观。

拓展训练是异地举行的，进行了一天半时间，通过各种培训项目，使我们总结了许多有用的东西，大家挑战自我，团结一致，圆满完成了各项任务；实践参观就是具体参观了凌云支行，上海路支行和城建支行的工作，看看别人是如何工作和发展的，以便应用到自己以后的实践工作当中去。

拓展训练实际是是对于我们自身的一项完善和发展，实践参观也对我们的感性认识有所提升，这是一个实践的培训环节，是理论与实践的结合。

>五、前景培训

前景培训不单单是对个人职业前景的\'规划，更主要的是银行业的发展前景，锦州市商业银行的发展前景的认知。讲座的主角是总行的行长，为我们描述了一个发展的蓝图。

讲座分为三大部分，首先是当前银行业的发展，主要通过国有独资银行，股份制商业银行，政策性银行，外国银行的分析，使我们对于当前银行业的发展有了更深一步的了解；其次讲了商行当前遇到的困境，从资本金、发展窨和与国内外银行竞争几个方面加以分析；最后针对以展的总是讲了如何发展商业银行的方法，提出上市、跨地区发展的一些战略目标。

行长的分析虽然很宏观，但去与我们每个人的前途密不可分，商行的发展是我们发展的前提，商行有好的发展，大的发展，那我们的发展前景才会更好，发展的空间才会更大。

培训工作这周就完了，培训的所有内容都已经归为我们以后工作的储备了。当然，培训完了，但以后的工作当中我们还要接受再培训，接受实践的培训。

培训工作的五个方面在我以后的工作中会有更好的应用和发展，学以致用，用才是目的，培训这种手段正是为了用这个目的。培训工作渗入了以后工作的方方面面，从理论到实践都有所体现，秉承这些东西，培训的功夫才算没有白费。

培训工作总结是对一月以来参加工作后的总体概括，希望以后自己的发展会如总结所提，培训对自己的教育会永远指导自己的职场生涯。

**商业信息工作总结范文13**

20\_年xx县商务部门严格按照责任分工，切实履行监管职能，认真抓好各项食品安全工作任务的落实，积极、稳妥地推进我县的“万村千乡市场”和“放心肉”工程，维护人民群众食品安全。现将工作开展情况总结如下：

一、食品安全主要工作

今年来，县商务局按照县食品安全协调委员会工作部署，结合行业特点，认真开展一系列食品安全专项整治活动，积极构建食品安全信用体系，不断提高我县的食品安全水平。

（一）大力实施市场工程建设

为了净化农村市场，打击假冒伪劣商品，保障农民用上物美价廉的日用工业品和农业生产资料，完善农村商品流通体系网络，我局按照商务部及省、市统一部署，积极开展“万村千乡市场工程”形成以村级店为基础，乡级店为骨干。以县城为中心，以配送中心为重点的新型流通配送网络体系。

目前，在全县发展乡、村级“农家店”100多个，统一门牌，统一标志，大力推进了流通现代化，保证了农村商品市场，推进了食品超市进乡镇，放心店进村组工作，建立了食品流通配送网，推动了食品安全工作的稳步开展，开创了县域中小企业发展的新路子，保障了农民食品安全。

（二）加强生猪定点屠宰工作。

1、建立生猪定点屠宰场

xx县原生猪定点屠宰场属食品公司企业，由于县城改造，需要重新选址，局领导和规划人员跑遍整个城区，为落实资金、员工安置等问题，先后参加召开协调会达6次之多。在县委、县政府的高度重视及各部门的大力配合下，XX年8月，新的屠宰场正式投入使用。

为更好的推动此项工作，商务局与工商等部门联合印制了《关于加强县城生猪定点屠宰市场管理的通告》、《公告》、《致\*\*广大居民的一封信》1000余份，分发到每个生猪屠宰经营户和部分居民的手中，在县城主要街道悬挂横幅3条，张贴宣传单和标语20余条，并在县电视台连续播放《公告》等，在全县形成了良好的舆论氛围。新的屠宰场严格对照标准，加大了生产环境和设备的科技投入和更新改造力度，为保证肉品上市质量奠定了坚实的基础。

2、整顿规范肉品流通秩序。

一是组织人员对菜市场进行值班巡逻，严防“问题肉”流进市场。二是加强对宾馆、饭店、用肉管理。通过散发宣传材料、现场排查等形式广泛宣传，引导宾馆、饭店、学校食堂的自律意识。三是加大稽查执法力度，严厉打击私宰等违法行为。通与工商部门合作，加强对集贸市场“菜篮肉”经营户的监控，发现异常，及时查处。

3、农村肉食品安全专项整治。

20\_年初，县商务局开展了农村肉食品安全整治工作。我们根据农村地区生猪屠宰方面存在的问题和肉品流通的特点，有针对性地开展专项整治工作，使农村的私屠滥宰和非法经营现象得到了有效遏制，切实杜绝了病害劣质肉品的流通，确保了农村肉食品保障水平的明显提高。

一是加强宣传教育，提高农民的肉食品安全意识。我们针对全县农村地区肉食品安全意识相对薄弱的实际，大力开展食品安全宣传教育活动，重点宣传了省、市加强食品安全工作的精神、肉食品安全法律法规等内容，提高了农民群众的肉食品安全意识和防范意识。

二是净化农村肉品市场。我们对农村肉品经营户重点检查，并将肉品流通领域中将私宰肉、病害肉与放心肉混合销售的现象以及以次充好、掺杂使假行为作为打击的重点。凡违法经营者，依法没收其物品并给予相应处罚。

二、下步工作计划

一是继续实施万村千乡市场工程。在现在基础上，明年我们的任务是再建标准“农家店”50个，我们侧重点放在二十一个新农村试点村，使得每个试点村都有“农家店”，积极加强配送中心建设。

二是加大生猪定点屠宰管理工作。我们加强源头治理（生产环节和流通环节治理），严厉打击私屠滥宰行为。通过认真协调、理顺与公安、法院、工商、卫生等职能部门的关系，切实做到分工负责、密切配合，进一步强化屠宰执法的刚度和强度。

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！