# 效能经理年度工作总结(汇总34篇)

来源：网络 作者：柔情似水 更新时间：2025-04-10

*效能经理年度工作总结1作为省行营业部第一批走上岗位的大堂经理，我既感到骄傲和荣幸，也意识到一种压力和责任。压力产生动力，我希望通过总结自己的工作情况和心得体会，发现问题，解决问题，在今后的工作中更进一步。>一、工作情况首先介绍一下我所在分理...*

**效能经理年度工作总结1**

作为省行营业部第一批走上岗位的大堂经理，我既感到骄傲和荣幸，也意识到一种压力和责任。压力产生动力，我希望通过总结自己的工作情况和心得体会，发现问题，解决问题，在今后的工作中更进一步。

>一、工作情况

首先介绍一下我所在分理处的情况，因为地理位臵和工作环境一定程度上决定了客户的结构，对于不同网点的大堂经理提出不同的要求，差异化服务首先就应当针对不同的网点，明确不同的客户群体。xx分理处于今年x月份由储蓄所升为分理处，位于xx大厦一楼，中心医院对面，位臵优越，硬件设施良好，设有排对机，自助服务区，高低柜分区。周围有较多的居民区，有医院学校和办公楼，客户多为附近的居民，综合素质较好。客流量较大，多为个人现金业务，对公业务相对较少。

我开始担任大堂经理工作，包括三方面内容：

1、接待客户是大堂经理最基本的工作，也是最繁重的一项

面对每一位客户，做到热情微笑的服务，来有迎声，去有送声，使前来办理业务的客户感受到“上帝”般的待遇。

受理业务咨询，指导客户填单时，做到善于观察，巧妙应对，对性急的客户语速快捷，对老客户热情周到，对老年客户耐心仔细。

接待客户的目的之一就是分流，由于我行网点普遍存在客流量较多的情况，通过简单的问讯，快速的分流客户，将客户引导到自助设备办理小额取现及查询业务，将办理挂失，基金买卖，签约交费等非现金业务的客户引导至低柜区，客户办理业务时已经填好凭条，大大提高了柜员的工作效率，也为柜员节约了时间参与营销客户，提升了整个网点的营销能力。

2、识别高端客户，拓展中间业务，推荐营销金融产品

我认为这方面工作是大堂经理工作的重点，是网点转型中大堂经理重要的工作职能。对于日常工作中发掘的高端客户，以及系统定期提取的vip客户，主动联络客户，了解客户的需求，提供他们所需要的服务。对经常前来办理业务的客户，主动宣传电子银行和自助设备，积极引导客户签订代扣代缴协议，许多经常办理汇款业务的客户都在我的推荐下办理了网上银行，不仅节约了个人的时间，也减轻了网点的负担。对于有理财意愿的客户，要针对不同客户不同情况，提供适合客户的产品，例如对于年轻的客户，风险承受能力较强，建议购买股票型基金，家境殷实的中年客户，混合型基金和股票型基金组合购买，而偏爱银行存款的老年客户，风险承受能力差，推荐他们购买银行的理财产品。

3、管理大堂

管理大堂的工作由日常工作和处理应急事件两部分组成。每日保持大堂环境整洁卫生，产品介绍音量适中，灯光适度，atm运转良好，宣传折页摆放整齐，为客户营造良好的环境。处理紧急事件时反应敏捷，行动果断，如客户与柜员出现争吵，要及时了解情况，处理矛盾，化解纠纷，维持整个大堂的秩序，提高客户满意度。

>二、心得体会

在大堂经理岗位上一个多月的时间，我学到了很多东西，也思考了许多问题。主要有以下三个方面：1、沟通的重要性，2、业务的掌握和金融产品的学习，3、责任心。

首先，沟通的重要性。如何有效的沟通是一门深刻的学问。当我们面对客户时，仅有热情的态度是不够的，应当在简短的交谈中挖掘客户深层次的需求，对于低端客户，要快速简洁的处理，不在一位客户身上浪费太多时间。而高端客户往往最初带有防备，不会轻易透露自己的情况，因此需要我们不断的观察，尝试，耐心与客户交流，通过有效的沟通手段取得客户的信息，进而拓展业务。

第二，熟练掌握各项业务知识，了解各种金融产品，不断深化学习。大堂经理是多面手，客户有了问题，第一时间询问大堂经理，面对深浅不一的问题要做到有问必答，这就要求大堂经理能够掌握全面的业务知识，并且不断学习新业务，新规定。特别重要的是，大堂经理具有营销产品的职责，营销技巧固然重要，而专业素养更为重要，大堂经理应当拥有专业的金融知识，了解金融市场状况，熟悉各类金融产品，只要这样才能为客户提供专业的见解，取得客户的信任。

第三，也是最为重要的一点，只有三个字：责任心。大堂经理是一项重要的工作，具有管理的`职能，工作中要把自己定位在较高的高度上，把个人的目标与全行效益连接起来，在我行推行网点转型的重要时期，大堂经理不仅要做好自己的职责，更要关注网点的成长，及时发现问题，总结经验，提出意见和建议，为尽快完成我行网点转型工作提供助力。

>三、对网点转型工作的几点建议

副总经理曾经在网点转型培训班开班讲话时说到：“网点转型是当前金融界的一个热门话题，国内大型银行，股份制银行都在考虑转型，探索转型。但如何转，向哪方面转，其中网点主任，大堂经理，个人业务经理，柜员应该做什么，怎样做，都没有科学的论述和系统完整的方案。”

我个人认为在探索网点转型之前，应该首先明确网点转型的目的，网点转型是为了适应经济发展的客观需求，最终目标仍然是使我行在持续的经营发展中获得最大的效益。效益来源于客户，客户是效益的缔造者，使客户满意是获得利润最根本的途径，因此，网点转型应当以服务客户为目的，提供“一致的、持续的和可预测的”客户服务。创造良好的服务品牌，是提升我行竞争力的根本。为此，我结合自己的工作情况，并试图从客户的角度出发，对于网点转型工作提出一些有针对性的建议：

1、提高效率，缩短业务流程

工作中发现，目前客户最为不满的情况仍然是排队问题，服务好了，设施好了，等待的时间却并没有缩短，只是从过去的“站着等”，变成现在的“坐着等”，问题出现在哪里呢？这不仅是我行面对的问题，ibm全球企业咨询服务部高级顾问表示：这是中资银行网点转型的瓶颈问题——流程。网点转型并不只是简单的门面设计，更重要的是银行内部文化的改造，如何从交易型的网点转化为销售型的网点，如何提升后台、前台服务流程，这些是网点转型的精髓所在。

为此，我建议我行积极学习国外先进银行的经验，下大力气改造我行内部流程，建立一个集中、强大的后台处理平台，为前台柜员提供支持，从根本上提高员工的工作效率。

另外，客户反应目前办业务时填单的手续较为繁琐，费时费力，在国内一般开设银行账户必需用户本人去柜面办理，开设不同的账户要填不同的表格，而且在办理的过程中需多次输入密码。而在国外先进银行，客户开设账户只需填好相关表格寄去银行，本人不用去柜面即可办好。我行可考虑在不牺牲风险的前提下来增加服务的便利性，如目前我行办理无卡存款业务时，需要本人带身份证，柜员联网核查身份证，而在招商银行则只需填写一张对方户名卡号的单子，简单快捷，不仅节省了客户的时间，也方便柜员操作。这样的情况，我行可以借鉴。

2、增加自助设备的投放，加强电子银行的宣传

随着银行卡的普及，对于自助设备的需求越来越高，许多办理简单存取款业务的客户只需要一台自助设备就可以完成全部操作，省去了排队的时间。今年x月份我行领导曾赴东莞深圳考察，实践证明，自助设备服务渠道投资相对较低，运营成本低，收回成本快，不仅能够分流大量低端客户，极大的减轻柜台压力，还能增加收益，实现网点分区，使柜台人员有时间从事个人理财业务。而从收益看，一体机大大高于取款机，因此应当加大一体机的投放量。

电子银行业务更是目前各大银行争夺的重点，在这方面招商银行表现的比较出色，一方面这与其客户结构相对优良有关，另一方面好的宣传策略也非常重要。我行的电子银行收费低，安全性高，功能齐全，但是使用率并不高，我认为只有加强宣传，增加客户的认可度，才能在未来为我行带来可观的效益，成为我行核心竞争力的一部分。例如印制宣传条幅，在网络上播出广告，加强员工营销意识等，都是可行的方法。

3、优化客户结构，加强对中高端客户的服务

著名的二八定律表明，20%的人拥有80%的财富，对于银行这样的金融机构来说，中高端客户带来的效益，远远大于数量庞大的低端客户。由于多种原因，我行的客户中绝大部分为低端客户，客户结构不够合理，特别是到了月底月初发工资的日子，排队现象特别严重，高端客户看到这样门庭若市的局面，自然是望而却步，大量的高端客户就因此而流失。为此，我建议领导下大决心整治这种局面，调整我行的客户结构，这一过程也许很艰难，但是势在必行。

网点转型是一场战役，要有勇气有魄力才能成功，很荣幸能够以大堂经理的身份与大家并肩作战，一起学习，一起努力，为早日品尝到胜利的果实而奋斗！

**效能经理年度工作总结2**

时光飞逝，20xx年已将悄然离去，在这一年里，根据公司领导的安排，我就任分公司副经理，主要负责分公司日常生产管理工作，主管安全生产管理工作，设备管理工作及内部日常管理工作，一年来，我紧密团结在公司党政周围，动员和带领分公司干部职工，团结一心，积极进取，经全体干部和职工同志们的共同努力下，圆满的完成公司下达各项生产任务，取得了优异的成绩，为进一步履行好职责，现就20xx年履行职责的情况作述职报告，请各位领导和同志进行审议。

>一、加强政治学习，不断提高政治思想水平和业务水平

我知道只有不断的加强自身的学习，才能提高政治思想觉悟，提高自己的各项业务水平，使自己在新时期发展之中立于不败之地；一年来，我始终将公司“两会”精神作为贯穿全年工作的行动指南，积极组织和参与公司开展的“争创“四强”党组织，争做“四优”\_员”活动，对“四强四优”活动进行了系统的学习，并撰写了；在组织分公司党员干部开展“四强四优”活动的同时与开展劳动竞赛、班组建设等活动结合起来一起开展，形成浓厚的学习、工作氛围。通过开展“四强四优”活动，增强了分公司各级组织的创造力、凝聚力、战斗力，提高了党建工作科学化水平、促进了分公司科学化发展。

自己只有不断努力学习，才能及时掌握党在各个不同时期的工作目标、方针政策、各项法规，这样才能跟上时代的脚步，才能把自己磨砺成为新时期里德才兼备的干部。

>二、精心设计，科学组织，尽心尽责地抓好各项工作

20xx年对我们公司来说是极不平凡的一年，也是我在生产组织上最为困难的一年。由于受世界经济危机的风暴影响，各项费用不断的上涨等诸多不利因素的影响，制约着生产的全面展开。面对困难，我一方面认真分析生产形势，积极采取措施，充分挖掘和调动各方面潜力，千方百计保证了生产的顺利进行，圆满地完成了各项施工生产任务，我主要从以下几个方面来抓的：

1、以生产经营为主线抓好生产运行管理

任何一个公司发展的中心环节就是生产，脱离了生产其他的说辞都是空白的，今年我主要负责分公司的生产工作。针对分公司的实际情况，采取了以技术革新管理为主线抓好生产管理，紧紧围绕市场营销开展工作

（1）做好市场调研工作，确认市场的竞争程度和公司产品所处的位置，及时进行生产调整，充分整合资源打造核心竞争优势，作好生产产品的长期发展和开发；

（2）开展科技创新活动，不断开发新产品，让公司在激烈竞争的市场上站稳脚；

（3）积极响应集团公司提出“一争、二改、三确保”为主题的劳动竞赛活动

一争：争创先进集体、争当十大标兵、争做先进个人。二改：每个员工至少落实一项改进活动；每个单位围绕本单位实际工作至少提出一项操作性强的改进意见并切实落实。三确保：确保安全指标同比下降50%，确保质量损失金额同比下降50%，确保经营目标任务圆满完成

为确保劳动竞赛顺利进行，分公司加强了竞赛活动的组织领导，出台了劳动竞赛实施办法、各项考核评比办法及相关细则；干部职工踊跃参加，活动中我分公司合理化建议27条，其中我提出4条建议，有8条建议在整改中；通过活动有效的起到了鞭策后进、鼓励先进的作用。

（4）在生产管理上做到：三个坚持。两个要求，即，坚持从计划作业指挥生产，坚持每周一、三、五早会检查生产、指导生产，坚持现场督促指导生产，要求执行力。要求质量保证按时完成，并主动配合加工车间。六车间按月完成生产任务。做到生产管理有计划、有次序，有安排、有检查，保质保量保安全地完成各项生产任务。在立足本职的情况下，还协助其他车间完成公司下达的各项任务。

（5）靠前指挥，及时解决问题。在生产中，为了及时掌握生产进展的第一手材料，深入一线，靠前指挥、靠前指导、靠前协调、靠前服务，大大地提高了工作效率，有效地促进了各个生产的进度。全年开发新产品个，完成经济利润350万元，上缴利润50万元，有效的促进了公司的发展。

2、加强安全管理工作，做到生产无事故。

安全生产工作是电力企业稳定发展的基础工作，是电力企业永恒主题。我深刻地认识到\_安全是基础，设备是重点，管理是关键，人员是保证\_的真谛。坚持“以人为本”的理念和“安全第一，预防为主”的基本方针，加强对安全生产的监督检查力度，做到常抓不懈，警钟常鸣；今年在安全管理工作上我积极推进6S管理，即为了树立我公司良好的外部形象，在全公司范围内全面推行整理（Seiri）、整顿（Seiton）、清扫（Seiso）、清洁（Seiketsu）、素养（Shitsuke）、安全（Safety）的6S管理模式，我将6S管理活动分四个阶段进行开展，即宣传发动阶段、全面实施阶段、总结提高阶段、巩固成果阶段，通过6S管理，改善了我公司办公环境和生产现场面貌，提升了全体员工的工作品质，树立了我公司良好的外部形象；今年6月份，我们还结合全国安全生产月的契机，在分公司开展了大战六月\_劳动竞赛及产品外观质量竞赛活动，通过竞赛，大大激发了职工的主人翁责任感。全年没有发生一起安全事故，确保全公司安全管理工作的平稳运行。

>三、廉洁自律，严格把关

在工作中我严格要求自己，遵守廉洁自律，守原则，讲公道，时刻提醒自己，“不能忘记党的教导和公司对我的期待”，对于分公司生产上发生的每一笔费用，都要深入把关，不该花的钱坚决不花，要花的钱也要想法降低成本，时刻不忘公司的组织纪律，一年来，没有违反廉政规章和制度的行为，对自己能够严格要求，严以律己。

>四、今后努力的方向

回顾过去的一年，自己在工作上许多的不取得了一些成绩，但是我清楚知道我的工作还存在着足之处，如1、工作中态度急躁，过于追求完美；2、在激烈的竞争市场还没有找到有效的运行机制；今后努力方向。一是要围绕公司发展的中心，突出重点，抓好分公司的生产工作；二是要加强学习，注重实践，不断提高自身素质。三是要扎实工作，求真务实，树立良好的形象。

一年来所取得的成绩是领导信任和同志们支持的结果，更是大家齐心努力工作的成果，在今后的工作中，我将以更加饱满的工作热情，争取把各项工作完成得更圆满、更美好，为公司的发展壮大贡献自己的力量。以上是我一年来的工作述职。

**效能经理年度工作总结3**

作为质量测试管理人员，我首先接受了质量管理培训。通过培训，我了解到质量管理要点、质量管理规范等相关专业知识。质量控制是建设的核心。质量是由设计质量、施工质量以及验收质量形成的一个系统过程，是梯阶影响形成的综合质量。施工单位根据设计文件进行施工，通过我方验收后形成质量。因此，在质量控制上，就我个人一年多来的工作经历，质量管理应当坚持以下几个方面，以便能实现土建施工管理的质量控制目标。

>一、设计质量

首先，要从源头抓起，重视设计质量的控制。我们的设计管理部门是设计质量控制的主管部门，他们为此做了大量工作，但因为他们的工作量比较大，不可能审查得很细，因此作为施工管理部门，在开工前仍然要花费相当多的时间仔细审核设计文件，至少保证开工xx个月把图纸上的失误之处尽可能地处理掉。如果上游设计文件质量很好，在建筑、结构、配合其他专业的留洞埋件等方面不出差错，在施工过程中就会减少很多变更。

>二、施工质量

施工质量是现场质量控制的中心，如何保证施工质量管理，是施工管理的重中之重。施工质量的影响因素包括人员、机械设备、施工方案、材料以及环境。因此，进行施工质量控制也要从以下这方面入手。

由于现场的施工员不是专业的质检人员，在初期对工程建设的.认识和质量意识方面，存在一些不足的情况，我们在周会上都会要求施工员参加，直接或间接的指明质量问题的重要性，对其灌输工程质量意识，使其对工程建设的质量要求和质量目标有了基本的了解和明确的认识。此外，在每周的周会上，对于施工中出现的具有代表性的问题如砼缺陷、埋件定位偏移等，与分包商一起进行分析，明确指出不足的地方，并限期纠正，从而促使分包商在管理方面不断的完善，提高了质量意识和核电意识。

在工作实践中，我不仅加深了对学校所学理论知识的理解，而且对以前书本中没有接触或接触不深的知识有了进一步的认识。

**效能经理年度工作总结4**

时光过得真快，转眼间20xx年即将逝去，新的一年又将到来，回顾这x年来的工作，才发现自我的成绩虽未拔得头筹，但也不低于他人。此刻想来，能取得这样的成绩，顾然同单位领导的关怀、各位同事的帮忙是密不可分的，但同自我的努力和付出的辛勤也同样密不可分。现就我个人方面以及对x年来的工作做一下总结：

>一、敬业爱岗，视单位为家

自从xx年进入xx公司至今已过了x年多的时光，作为一名客户经理，我深深明白爱岗敬业的重要性和一份工作的来之不易，从进入公司以来我对烟草公司怀着一份深深感激之情，也许正是这样，才使我对新的工作充满热情。正所谓隔行如隔山，对于从事xx公司客户经理一职来说，我以前所学知识和工作经验完全无用武之地。此刻要应对的是一个个活生生的人，这就要求我重新做起，从头再来。我想尽一切办法，利用业余时光向一些同事请教，但随着xx销售网络的改变提升，再加上这项工作在我县起步较晚，也算是一种新生事物，实在是没有太多现成的经验可学，一切几乎全得靠自我摸索，包括怎样搞好同客户的关系，怎样培育新的xx品牌，怎样调剂xx品种来满足不一样的消费地域和群体等等。

总之，学这学那只有一个目的。就是抓紧一切时光学习业务知识，充实头脑，提高工作技能的同时，我更注重与单位的同事之间持续一种亲密的兄弟关系，作为一个基层单位，一个单位就是一个家，单位里的同事就是自我的弟兄，而一个人的成绩也不仅仅是靠一个人就能取得的，每个人实际上就是所有的工作链条中的一环，哪一个环节出了问题都不可能把工作干好，所以与同事之间的团结协作也是很重要的，不管是稽查员、送货员还是司机师傅，都与我的所谓成绩密不可分，而我作为群众的一员，单位效益的好坏直接影响到我的既得利益，对此我有切身体会，而单位要想有好的效益，又与每个员工的一点一滴的积累不无关系，所以我在单位就像在自我家里一样，就像为家里人做事一样，认真负责、殚精竭虑、不遗余力。这样我与同事们的关系十分融洽，为我在工作中能取得优异成绩奠定了良好的人际关系。

>二、加强对客户的沟通，维护客户利益

作为xx公司的客户经理，同我每一天接触最多的就要算是xx零售客户了，没有他们的支持，我所做的一切全是无用功，透过三年的磨合，我同他们之间建立了牢不可破的亲情和友情关系。其实xx与xx一样，都是属于xx的产品。xx公司是属于专卖专营的xx企业，虽然其体制与一般的xx企业有所不一样，但有一点是完全相同的，那就是所应对的市场及xx企业的立足之本就是客户。

因此我务必把他们的利益放在第一位，设身处地为他们的利益着想，这样做的目的也正是为了使他们成为我公司忠实的客户。把我们作为商品的第一供应商，自觉地抵制假冒xx的冲击，更好地保护好消费者身体健康、维护好消费者利益的同时，无形中也为公司创造了效益，在客户能获得利益的时候他们也就真正成为了xx公司的销售终端，为今后xx公司的可持续发展带给了充足的网络保障。

>三、下一步打算

进入20xx年，随着xx销售网络的进一步提升，我们客户经理的工作职能也在发生转变；而我同xx客户的关系也进入一个新阶段，我对他们可说是已经很熟悉了，谁最爱卖什么样的xx，谁最爱老品牌，谁最爱新品牌，谁几天该补一次货等，我都了如指掌，对于他们提出的一些问题我也能够及时处理并带给帮忙。对于个性化服务，我更是驾轻就熟，运用自如，我把自我的手机号给每个客户都留了一份，他们谁有问题能够随时同我联系，对于该补仓而未补的状况，我也会打电话过去或亲自登门去提醒一下，他们对此都十分感谢，把我当成知心人，有什么事全对我说，而我在xx品牌的调剂方面尽量做到紧俏烟户户有，断档卷烟必须会告知他们一个合理的理由。

此刻广大农民的收入还较有限，消费水平也比城市低很多，加上外出务工人员较多，所以xx在xx这块市场的消费需求比较大，而由于xx在生产方面也在提档增效，因此，xx的生产量极小，根本无法满足消费需求。在访销过程中，就有很多客户、普通消费者问到这个问题，问为什么没有xx，我对他们提出的问题一一答复，不论时光再晚都会解释清楚每个问题，直到他们满意为止，这些东西看来是微不足道的小事，实际上并不尽然，虽然多费些口舌，但对于他们来说却是一种信息的传达，使他们增加了对我、对xx公司的信任度，不解释清楚的话，他会认为是xx公司故意不给他xx，断他的财路，他就会转向别的地方寻求货源，对于烟草公司以后的发展造成不稳定因素。

undefined

**效能经理年度工作总结5**

20xx年，我在威海办事处主任(大厦总经理)、房地产开发事业部(#房地产开发公司)总经理岗位上，认真履行职责，在局d委和管理局的关心、帮助下，在集团d委和发展集团的正确领导下，在班子成员的大力支持、密切配合下，带领全体干部员工抓经营、强管理、挖潜力、创效益，大厦和房地产都取得了突出的成绩，作为我个人只是履行了我的岗位职责，现将一年来履行职责情况报告如下，不当之处请指正。

20xx年是大厦和房地产困难较多、收获也较多的一年，大厦全年实现销售收入869、8xxxx元，收入比去年增加320、7xxxx元;利润-5xxxx元(不含折旧)，比去年减亏14xxxx元，完成了集团下达的经营指标。房地产实现销售收入800xxxx元，净利润60xxxx元，较好的完成了全年经营任务，以上指标均创两个单位历史水平。同时两个单位也实现了干部无违纪，职工无违法，安全生产事故为零的管理目标。两个企业形成了团结一心，开拓创新，提高工薪，和谐温馨的良好发展氛围。20xx年，虽然取得了一些成绩，在成绩的背后，从企业到我个人都经历了诸多的困难和磨难。大厦随着历史性亏损的逐年显现，加之硬件配套不完善，装修老化等诸多因素，对经营成果造成很大影响。房地产受国家宏观调控的影响更大，\_关于稳定住房价格的两个“八条”及七部委《关于做好稳定住房价格工作的意见》颁布后，导致今年全国房地产市场出现降温，加之，原定开工的皇冠仁泰花园项目由于拆迁费用过高，土地成本增加，开发此项目面临极大风险，而终止了此项目的开发，开发面积减少，土地储备全无，资金严重不足的窘况，这些困难对企业是一个考验，对我更是重任在肩，责任重大。

面对困难，我同领导班子成员们一道，分析形势，研究市场，加大市场营销力度，强化企业内部管理，带领广大干部员工，围绕全年经营指标，在创收上下功夫，在降本上下功夫，确保企业收益，我主要抓了以下几个方面的工作：

>一、紧紧围绕发展战略，把握好发展方向

20xx年初，认真组织干部员工学习局五届七次职代会和发展集团一届三次职代会精神，在实际工作中领会管理局深入开展“打造优势年”和“增强d建力、培育文化力、提升竞争力”、“找差距、重服务、尽责任、保质量”主题教育活动的深刻内涵和集团确定的“一体两翼”发展战略的重大意义，以及“转变观念，统一思想，理顺体制，转换机制，规范运营，确保效益”的工作思路的精神实质，把干部员工的思想和行动统一到管理局和发展集团的路线方针上来。通过认真研究，集思广益，逐步完善了房地产今后一个时期的总体发展战略，即“12810”发展战略和大厦扁平化管理、三层面经营策略，使企业的发展有方向、有目标。同时，教育引导干部职工认清形势，明确任务，增强克服困难的决心，牢固树立“上下齐心，横向互动”的一盘棋思想，按照共同的发展定位，确立共同的发展方向。

>二、深入开展“打造优势年”活动，企业发展开创新局面

经过不懈努力，威海地区成员企业的各项业务有了长足的进步。但是，面对激烈、残酷的市场竞争，我们必须打造威海地区的整体优势，全面提高经济效益，不断增强市场竞争能力。20xx年，管理局开展了“打造优势年”活动，年初，认真组织大厦、房地产领导班子和中层干部学习管理局、发展集团的有关文件精神，紧紧围绕集团制定的产业定位，展开讨论、认真研究、集思广益，结合单位实际制定打造优势方案。

庆威大厦主要抓住“五个加强”，加强市场营销。

一是调整充实营销部门力量，加大公关力度。变“坐销”为“行销”，积极主动开拓市场，寻找新的创收点，从省城、省西部及江浙一带开发新的客源市场，并派专人回大庆公关，保证大庆商旅市场的占有率。

二是在确保疗养、旅游团队市场的基础上，有效地开发会议团队市场，今年会议团队收入是去年的6倍。先后接待了省煤炭会议、省广告节、农友信息、山大数学研讨会等1xxxx会议，共计188xxxx次。

三是加强对旅行社的领导，不断开拓新市场。在较好完成局职工疗养接待任务的基础上，派专人回大庆开发旅游市场，今年，共接待局职工疗养41xxxx次、老干部疗养29xxxx次，大庆商旅团队74xxxx次，实现收入242、6xxxx元，创出较好效益。

四是餐饮部逐步打破依赖客房的局面，与山大等附近单位建立稳定的客户关系，向社会化发展，通过开设室外啤酒广场，对拓宽餐饮经营渠道进行了尝试。

加强成本控制，对保障部实行费用包干创效机制，将修理费、油料费、电费等费用指标层层分解，使大厦总体费用指标压缩了xx。加强质检考核，成立质检考核部，严格做到预算清晰，指标明确，考核到位，奖惩兑现，完善了管理制度、服务规范、服务程序，为企业增加市场份额和经济效益奠定了基础。加强企业基础工作。根据企业实际情况，建立完善规章制度;对各部门、各单位实行了不同的分配考核办法;实行集体决策和民主决策，规范经营;积极发挥财务资产部门的职能作用，严格按《会计法》、《审计法》、《合同法》等法律法规来指导、规范企业经营，财务资产部合理使用资金，不断提高资金运营效率，保证国有和企业资产不流失。

同时，始终坚持预算管理，严格实行收支两条线，控制成本费用支出。加大清理应收账款力度，今年清理应收账款近3xxxx元;加大采购管理力度，控制购货环节，杜绝质次价高、缺斤短两现象;严抓安全管理，对大厦重点安全部位的检查，对特殊工作人员的岗位培训和安全知识教育，重新修订和完善了《车辆管理办法》，并在实际工作中狠抓落实;努力实现产业互动，做好医院后勤保障，年收入达7xxxx元。加强盘活资产力度。通过认真分析资产状况，经过集体研究讨论，按照管理局和发展集团要求，认真履行程序，先后盘活了群发商城xxxx住宅、戚东夼别墅、威庆加油站等多年闲置不良资产。

房地产开发着重进行了“六个强化”，强化品牌意识，始终围绕“树立品牌、培育品牌、经营品牌”的思路，进一步明确定位、设计、命名和形象传播，开展企业内外的沟通和交流，把全面实施品牌战略作为房地产层次的活动;强化内部管理，降低成本，规范企业经营行为。以“打造优势年”为活动契机，认真按照发展集团的安排，严抓内部管理，努力降低成本和费用支出，切实提高了企业管理水平;强化整合营销策略，在深入调研房产动态的基础上，精心策划，加强营销，创造效益。始终把销售工作当作房地产开发的龙头来抓，时刻把握国家宏观调控和房产动态以及区域市场销售形势，着重抓好营销的全盘策划，多销快售，力争效益化;强化接续替代产业的发展，精审项目，明确原则，打造优势。按照集团要求，确定了庆威工业园开发的“四项原则”即注重效益，集约开发的原则，尽快启动，稳步推进的原则，出租出售为主、合资合作为辅的原则，有序发展，持续提高的原则。

并按照制定的原则贯彻实施，经过努力，现已有六家企业入驻工业园区，出租厂房及综合楼面积1200xxxx平方米，合同金额50xxxx元，为企业后续发展增添新的生命力;强化物业管理，提高管理水平，为后续开发提供有力支撑。在物管小区增设新的服务项目，加强物业费用的收缴，提供多项有偿服务，力争自负盈亏，并完成了成都皇冠花园项目物业管理的招标工作。强化科学论证，选择优势地段，做好土地储备工作。紧紧地抓住沿公园，靠海边，周边公共配套设施齐全的选地原则，通过竞拍获得了湾旅游度假区a8、a9地块(皇冠时代海景)。现规划方案已原则批准，通过多方努力，预计增加建筑面积xxxx平方米，土地成本可降低2xxxx元/亩，可节省成本近千万元。同时，现正在对翠海明珠生态旅游度假区中心一宗20xxxx土地项目进行跟踪。

同时，大厦主动发挥对外窗口作用，利用局市场营销网员单位的优势，为局属单位开发市场提供信息和协调服务。

>三、实施民主管理，切实维护职工群众利益

企业民主管理是贯彻以法治企、依靠职工治企的重要环节。充分发挥广大干部员工的民主管理、民主参与、民主监督。首先是大力推进以职工大会为基本形式的职工民主管理、民主参与、民主监督机制。坚持每半年召开一次职工大会，审议通过年度方针目标，听取内部管理制度和企业一系列重大决策。二是大力推进以“厂务公开、民主管理”为核心内容的生产经营监督机制。在企业经营、管理、决策过程中坚持做到“四个不忘”：制订企业发展规划和重大决策不忘记听取职工代表意见;加强干部队伍建设不忘接受职工监督;评先奖惩不忘吸收职工代表评议;出台改革措施不忘递交职工大会审议，使职工充分享受主人翁的权利。三是从职工关心的“热点”、“难点”、“疑点”入手，深入实际地解决好公司经营管理与改革发展等重大问题，做好领导干部廉洁自律以及有关职工切身利益方面的工作。调整了在职职工工资，提高了节日期间的福利补贴标准。积极开展各种文体活动，组织了登艾山、泡温泉、游南山、观大佛的春季旅游活动，组织单位青年团员参加了管理局、发展集团共青团举办的“54”运动周年纪念活动，举办了诗歌论文竞赛等活动，丰富了职工业余文化生活，陶冶了情操，凝聚了人心，鼓舞了士气。同时，按照集团要求，对女工保健、“女职工建功立业工程”等工作做了认真落实，组织全体职工进行健康体检，为干部职工做了工作服装，体现了企业的.精神面貌，维护了企业和职工群众的利益。

>四、强调以人为本，完善企业文化建设

人是生产力中最活跃的因素，是企业发展的源泉和根本动力，只有企业人把聪明才智充分发挥出来，并应用到企业管理与生产经营中去，企业才能发展。依靠企业人促进企业发展，需要培育先进的企业文化。在品牌建设中，认真推行《中国石油天然气集团公司视觉形象识别手册》，进一步明确定位、设计、命名和形象传播，将中国石油、大庆形象和皇冠品牌、庆威品牌有机结合起来，开展企业内外的沟通和交流，把全面实施品牌战略作为威海办层次的活动，成为企业运作的中心环节。

在企业管理中，提倡“诚信、亲情、责任和程序”八字管理理念，引导广大干部员工以企为家，共谋发展。“广厦千万，诚信皇冠”作为房地产的经营理念，这些年已被房地产全体员工所认可，大家都能从小事上注意诚信，大事上注重诚信，原则上坚持诚信，工作上讲究诚信，最终形成了以诚信树品牌，以诚信促销售，以诚信搞经营，以诚信求发展的良好局面。

在庆威大厦管理方面，注重用先进的企业文化给员工提供宽松的工作舞台和愉快和谐的发展平台，让员工的人生价值能够得以施展和实现。引导员工把“诚信、情感、责任和程序”贯穿于整体工作中，发挥才智、敬业爱岗、求真务实、规范操作。借鉴威海净雅大酒店企业文化建设，强化庆威大厦企业文化宣传，强化企业文化培训，形成企业文化氛围，形成企业文化沟通模式，形成企业文化运行程序，最终实现有效管理。

>五、提倡加强团结，营造和谐氛围

团结出凝聚力，出战斗力，出生产力，出经济效益。只有全体干部员工心往一处想，劲往一处使，才能优势互补，减少内耗，形成合力，共谋发展。在日常工作中，讲究大局意识。自觉把企业的利益摆在第一位，做到局部利益服从整体利益，眼前利益服从长远利益，个人利益服从集体利益，顾全大局，“不谋万世者，不足谋一时;不谋全局者，不足谋一域”。用全局的视角对企业生存发展的问题进行认真思考，积极付诸实践，使企业走上健康的发展轨道。讲究和谐环境。

民主集中制是d的根本组织制度，坚持民主集中制原则，求大同、存小异，统一思想、统一认识、统一行动。讲民主的同时要有集中，讲集中的同时要有民主。注重发挥领导班子的整体功能，使副职能够各负其责，各司其职，抓好分管工作，使全体干部员工能够在思想上“合心”、在行动上“合拍”、在工作上“合力”，增强了“一荣俱荣，一损俱损”的整体观念。同时，维护团结和谐的基础，坚信友谊、谅解和支持比什么都重要。增强团结协作意识，相互信任，相互尊重，相互关心，大事讲原则，小事讲风格，顾大局、识大体，胸怀开阔，善于容人、容事、容委屈，努力塑造团结和谐的工作环境。

讲究表率作用。领导干部是企业凝聚力和战斗力的核心，是维护企业团结和谐的表率。工作中自觉主动地要身先士卒当好先锋、当好榜样、当好表率。以d性、制度、原则、纪律为根本，以讲感情、友谊、缘分为润滑剂。把与企业员工相互沟通作为最基本的工作方法，与员工多交流、多谈心、多换位思考，增进了团结，取得了支持。团结和谐的工作氛围使企业上下形成了思想上相互学习、政治上相互帮助、组织上相互监督、作风上相互促进、利益上相互谦让、感情上相互尊重，创造了一个既有民主又有集中，既有统一意志又有个人心情舒畅的战斗集体。

>六、加强班子建设，发挥整体合力

建设好一个领导班子是带好一支队伍的先决条件，充分发挥领导班子的整体合力是企业持续、健康、快速、稳定发展的重要保证。领导班子团结和谐、求真务实的工作会把各项事情办好办实。今年以来，按照发展集团提出的“发展需要永不停步，只有起点，没有终点”理念的引领下，以“政治素质好，经营业绩好，团结协作好，作风形象好”为班子建设永久的追求，努力打造“四好班子”。

一是不断创新学习方法，全力打造学习型企业。

重点抓好管理局《二次创业指导纲要的学习》和发展集团《关于加强和改进集团所属成员企业领导班子学习的安排意见》的落实，采取原原本本读原作、播放视频专题、聘请专家辅导和交流学习体会等多种形式，保证学习效果，促进了各项工作的开展。今年4月15日，组织领导班子成员及部门负责人参加了北京清华大学举办的“终身教育名家论坛”;另外，还购买了部分教学光盘，组织管理人员进行观看，使班子成员和部门管理人员业务水平有了很大提高。

二是培养企业积极向上、求真务实的良好氛围。

在工作作风上要求领导不能只在办公室里发号事令，要下工地，走现场，深入实地调查研究，在一线开展工作，在一线发现问题，在一线解决问题。要用自身实在、朴实的工作感染身边的每一位员工。威海企业的领导班子成员从来不分节假日星期天，每天早出晚归，全身心的投入到工作当中。班子成员充分发挥班子的整体功能，既分工又协作，相互支持，相互补台，增强了班子的凝聚力和战斗力。领导班子成员之间形成，在思想上是肝胆相照的知己，在工作上是密切配合的同事，在生活上是相互关心的朋友。一年来，两个班子建设态势良好，形成了团结一心想干事、能干事、干实事、干好事的局面。

>七、坚持学习，端正工作作风，树立形象

坚持学习，严于律己，端正工作作风，不断提高自身素质是作为一名党员干部的基本要求，自身的成长进步也得益于多年来不断地学习、不断地提高和严于律己、宽已待人的工作作风。一年来，能够把握精神实质，全面、系统、深入抓好\_理论、“三个代表”重要思想的学习，不断提高政治理论素养和科学管理水平;在保持\_员先进性教育活动中，恰好我在大庆出差，主动参加了集团组织的学习，撰写了大量心得体会。白天忙工作，晚上抓学习，坚持工作学习不冲突，工作学习两不误;能够学习领会管理局和发展集团有关文件精神，了解掌握企业动向，在工作上做到与管理局、发展集团保持一向;能够虚心向周围、身边的学习，多了解、勤沟通、常交流，在做人上做到与群众保持一心。同时，能够贯彻认真贯彻执行勤政廉政建设的各项规定，保持廉洁本色，发挥表率作用，自觉抵制拜金主义、享乐主义、极端个人主义的侵蚀，树立了清政廉洁的形象。

回顾过去的一年，各项工作的完成是靠班子成员的通力合作和广大干部员工的支持、是靠集体的智慧和全体员工的汗水，我个人只是做了一些方向把握、组织协调和督促落实的工作。对照上级领导的要求和企业面临的市场形势，还有许多不足需要在今后的工作中加以克服，主要是战略方向考虑的多，深入基层一线时间少;工作有时还有急燥情绪，批评人很少考虑被批评人的心里承受能力;对班子成员要求干工作多，考虑生活等其他方面较少。

20xx年，我一定要在集团d委和发展集团的正确领导下，严格按照集团的战略部署，抓好各项工作的推进落实，以管理局《二次创业指导纲要》为统领，以集团“一体两翼”发展战略为指导，以《内部经营责任书》为目标，找准企业定位，调整发展思路，加强经营管理，提高服务质量，抓机遇，闯市场，创品牌，求效益，尽心尽力，尽职尽责，为集团的发展，付出努力，做出贡献。

**效能经理年度工作总结6**

时间飞逝，光阴如梭，晃眼20xx年就过去了。在不知不觉中，新年也过完了。只放了7天假，太短太短，还没有休息够。年度总结都还没有开始写，新年就过完了。好了下面言归正传，总结一下20xx年，这一年我都做了些什么。

>一、做了什么

20xx年11月加入新公司，同时也尝试着做全新的岗位：软件项目经理（纯管理型）。我以前主要从事技术管理工作，现在转而从事项目经理工作。20xx年底进入公司后，公司给了我一个小项目A（用Java开发的MIS系统），让我先适应，这个项目是一个内部项目，业务比较简单，也没用什么新技术，领导对我的指示就是让我放手用敏捷开发的方法去管理项目，就当是敏捷的试验田来做。有了这话我也就放开了，大刀阔斧的就干起来了。

之后接着就是我的“噩梦”了，公司新开发了一条产品线，是云计算方面的。领导找我谈话，让我结束手上所有的案子，以后全心投入云计算产品线中来。该产品线下面有许多的项目，目前正在运行的有四个项目，其中三个由我来负责，另外一个由我的一个同事负责。说是我的“噩梦”，其实也是对我的一个挑战，因为云计算的项目很偏技术，业务层面相对较少。所以对于我这个技术的门外汉来说是一个很大的挑战。其次，云计算的技术也比较前沿，待解决/未解决的问题也特别的多，在开发的过程当中会碰到很多的阻碍。再次，以前只带一个项目，现在同时带三个项目对于我来说也是一个挑战。但是我也很高兴能有这样的一个机会，接受挑战，没有挑战就不会有进步。

>二、收获

1、完成了我人生中一次大的转型，从偏技术岗位成功转型到偏管理岗位上来了。

2、参加了PMP的考试，并一次通过，取得了PMP证书。（复习真的很辛苦）。

3、学习了公司规范的项目管理流程，结合PMP的学习，对同事们也混熟了，结交了不少朋友，非常感谢他们给我的帮忙和支持。

>三、不足

项目虽然都跌跌闯闯的完成了，结案了。但是总觉得有很多的不足，需要改进的地方。

总之，在新的一年中，我将进一步提高自己，研究和改进项目管理办法，为公司的发展作出贡献。

**效能经理年度工作总结7**

一、20xx年将过去了，在集团上级领导的带领下，建立工程项目工作要点，较好地完成了集团交付的各项工作任务。

1、认真学习上级下发文件，协助建立健全公司工程质量、进度、造价等各项制度。

2、在本集团现有的制度前提下，结合自己的工作经验和本公司的实际情况，编制部门的工作联系单、工作流程、工程管理表格并指导实施。

3、整顿、整理、收集与工程造价部门相关的内业文件、资料建档工作。

4、制定集团的管理方针，针对原工程造价遗留存在的实际情况和困难逐步解决，设计现有部门与部门之间的沟通管理方案并指导实施。工程项目建设工作总结由提供!

5、接任本集团的工作以后，对现有人员进行初步调整，有了一定的改善。

6、面对各部门的工作情况不同，和集团原有存在不够完善的因素，加以协调沟通。结合本公司的具体情况，本着轻重缓急的原则开展工作，取得明显的成效。

7、加速办理一期土建及水电工程的结算收尾工作，和对原有的签证单结合现场认真细致的核实。

8、加强形象进度款的把关和控制，制订《现场签证管理办法》的相关程序。起到监控、核算工程造价及控制工程成本的作用，发现问题做到及时向总裁汇报。

9、对原有的工程合同、工作联络函、工程承诺书、现场签证单、设计变更通知单补充结算，进行重新核实把关，增强了造价部门在工作中真正起到了监督和审核的职能作用，确实减少公司的经济损失。

10、 结合公司现状提议新项目的招投标，的有效管理方案及流程管理，并在继续做进一步的改进和完善工作，降低工程造价节约成本给公司带来效益。

11、 编制本公司财务工程款的支付管理、结算程序。

12、甲乙双方已完成1#、2#、3#、4#、5#楼的土建及水电工程项目，20xx年12月底6#、7#、8#、9#楼的土建、水电、附属工程项目做扫尾工作，主要因素是受施工单位报审验收影响。

13、工程部的签证单时常出现一些不负责任的现象。如有些工程的工艺过程需要记录的数量、规格、工作内容均不详就要求造价室确定单价。现场设计变更或现场增减变更项目，现场施工没有及时确认，过后补签证单并要求造价工程师一起确认，不按施工管理流程。我及时的配合工程部、工程监理及时给予纠正和办理签证手续。

14、争取将二期工程总包以外的分包工程项目，抓紧于年前给予办理工程量的核实签证工作或初步结算和验收工作。由于因人员的特殊变动，以免影响现场的经手交接工作，给工程量的核实真实性受到影响。同时能够更好的把握、控制年底的进度款支付的准确性。

二、存在不足

1、一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，主要是思想解放程度不够，组织、沟通能力有欠缺，和其他同事之间还有一定距离。

二是涉及工作多样复杂，需要时间上的相互学习、沟通。

三是工作中不够老道加上脾气燥，容易犯上主观意识形态的错误。要在不断的努力、学习过程中改变工作方法，不断创新完善。在今后工作中认真总结经验，克服不足，努力把工作做的更好。

2.后期办公室招聘部门的工作人员存在各种因素问题，造成人员管理不善不合理的调配工作，以致影响各部门的日常的各种工作。

三、明年工作计划

1、认真学习，努力提高自身素质及工作能力，尽职、尽责、尽快地完成各项工作。

2、做好本集团的工作，对各项决策和出现的问题。及时提出合理化建议和解决办法供集团参考，并努力配合各部门完成公司下达的任务。

3、工程招投标报价程序不能满足公司的管理要求存在严重不足，希望能够有新的措施。

4、做好二期的结算准备工作，同时配合工程部做好三期开工前的前期准备工作。

四、建议：

1、三期工程建议以大包干的形式发包，减少市场价格变波动的风险，同时成本也会得到更好的控制和有利于投资资金的统筹安排。

2、工程大包干的形式同时对现场 “质与量”的管理会得到有效的控制，又能够杜绝现场的工程签证舞弊行为的通病，节约成本。更重要的是减少办公费用和其他开支，减少结算费用和缩短办理结算时间，更多快好省的有效节约建安成本。

3、集团的发展建议以工作流程制度化、工程管理表格的管理形式加以管理，能够使部门之间在工作中起到相互配合和相互监督的作用。

4、一、二期工程工作中存在的一些问题希能到重视和总结，这将对三期工程的开发和投资，会起到促进的作用给公司和带来更大的经济效益。

**效能经理年度工作总结8**

20xx年我矿认真贯彻落实省、集团公司的关于安全培训的文件精神集合我矿现状，深入学习贯彻《煤矿安全规程》等各项法律法规，坚持培训、装备、管理三并重原则，不断完善培训措施，创新机制，优化管理，真抓实干，注重实效，圆满完成了全年各项培训任务，使我矿的职工素质和业务水平有了质的提矿市共培训煤矿各级人员 13人次，全年培训费用为32820xx(其中矿长两证培训1人，资金4500元;任职资格证和安资证各4人，每人次分别为3760元和20xx元;带班资格证1人，1660元;爆破员两人，每人120xx地测与防治水技术培训1人，980元)

**效能经理年度工作总结9**

春节后，我依旧负责xx市场大厦的各项经营工作，在与x经理的配合下经历了节后淡季各商户的经营困境租金难收、托管员工因季节性原因大量减员等很具挑战性的问题，通过这些问题的解决，使自己对我市的服装零售行情、市场大气候的了解、及员工人事的管理有了迅速的提高。

通过与各商户的调解工作的接触，协调能力得到了进一步的锻炼。为了适应不断变化的情况，配合公司的整体规划对xx市场进行了一定的布局调整。x月份市场商场开始构想到x月份开业，自己全身心的投入到了筹建工作中，个人简历人员招聘、业务培训、货架安装、商品上架到日常经营维护，在老总的关心下，公司各方的支持下，在x总与x店的指导下，xx市场商场得以平稳的发展与过渡，自己对商场最新的业务知识又得了系统的强化。

负责市场期间，尽力维护了各项经营活动的正常运转，没有发生意外的突发事件。但市场的整体潜力没能全部发挥发来产生效益是事实，虽然市场的发展有各方面的客观环境不成熟的制约，但市场的潜力没能全部发挥自己有很大的责任。这也显出了自身能力的局限，这是在市场工作得到的最深刻认识。同时，市场各种困难压力的经历，使自己的心理素质得到极大的提高，面对再大的困难与压力，我都不会退缩逃避，能够从容冷静的去面对解决，这是我在xx市场工作得到最大的收获。

x月份因工作的需要，我被调到x商场任店面经理兼非食品经理。在工作中加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升是贯穿各项工作的中心。

虽然自开业就加入了x商场这个大家庭，对xx商场的人员也很熟悉，但到了具体工作上必竟还是有差别的。为了尽快进入角色负起职责，一方面加强了专业知识的学习，积极看书报文章，虚心向x总x店请教。一方面加强沟通了解实际情况，向食品、接货、收银等各相关部门负责人沟通，与非食品组长xx深入交流。

在短时间内与相关主管建立了溶洽的工作关系，负起了店面值班经理的职责。与柜组长一起对非食品的人员进行了整顿培训，对商品的规划与陈列作了调整，经过非食品员工的共同的努力，我们的销售有了明显的增长。在升任非食品采购后，我兼起了非食品的组长，潜下心来，从头干起，卫生、陈列、库房、接货从每一个细节开始严格的要求，使非食品的卖场氛围有了改观。

与员工有了更多的接触，在严格要求的基础之上，给员工更多的思想沟通与业务培训，使员工的精神面貌有了改观，工作的积极性自主性得到了发挥。在公司各部门的关心支持下，全组员工齐心努力，非食品的进步得到了公司的认可。

店面值班经理负责协调各部门工作，热门思想汇报维护全卖场的正常营运，应对突发事件的处理，在这个岗位上，自己立足全面把控全局，在工作的同时充分利用这一平台全面提升自身的组织协调与业务水平，在收银、客服、接货、防损、消防等各个环节深入了解，发现问题，消减漏洞，作一名称职的店面经理。

**效能经理年度工作总结10**

转眼间，来到xx科技已经x个月了，虽然时间不算长，但是这x个月让我在xx学到了很多东西，结识了很多朋友，这是我最大的收获。也让我更加热爱这份工作。设计工作是痛苦与快乐的炼狱，每当面临新的设计任务时，因为觉得自己的水平不够，感觉充满了压力，开始搜集各种资料(包括文字、图片)，接下来寻找设计灵感，沉思、焦灼，经过痛苦煎熬，终于做出来的时候倍感轻松。每当经过艰苦的磨砺，自己的劳动成果得到肯定时，便是工作中最大的快乐!充满了快意。

>一、工作总结

从开始连效果图都做不好到现在能自己套程序，虽然自己也付出了努力，但是更离不开同事们的帮助。在这x个月里，我学习了制作网页的基础知识。从配色到布局，从制作效果图再到切片，再到用xx制作网页，最后套程序。每一个环节我都没有松懈，不管是在公司还是回到家里，我都会充分利用时间来学习，补充自己贫瘠的知识。虽然现在的水平还远远不够，但是扪心自问，我在xx的每一天都是充实的，没有虚度，我相信在新的一年里，通过自己的努力和同事们的帮助，我会学到更多的东西，不管是在技术水平上还是其他方面，都更上一层楼。

>二、工作中的不足

虽然通过x个月的努力，技术水平有所提高，但是还是存在很多不足的地方，因为基础打的不够好，很多地方学习起来有些吃力，不停的问同事，也给别人带来了不少麻烦，因为知识的不足，使得开始的学习有些混乱，感觉不知道从哪里开始学起，无从下手，浪费了不少时间。

>三、新一年的目标

过去的一年的整体上是紧张的、忙碌的、充实的\'。因为我刚刚来到xx，所以对我来说这也是充满希望的一年。展望新的工作年度，希望能够再接再砺，同时也加强自身的能力，工作中与同事多沟通，多关心了解其他部门的工作性质，进一步提高自己专业知识技能，积极吸收新的观念与设计理念，要继续在自己的工作岗位上踏踏实实做事，老老实实做人，争取做出更大的成绩来。

我相信，xx科技的前景是美好的，我期待我们xx网络科技有限公司明年有更好的发展。我会更加努力!

**效能经理年度工作总结11**

尊敬的公司领导，同事们大家好！ 20xx年已经即将逝去，崭新的一年也即将开始。整整一年的忙碌也即将告一段落。回头看一看这一年的工作，真的让我觉得很惭愧。在xx年末的时候，我已经预料到今年的艰难之处——xx年我们是在打江山，xx年则是在治理江山。说到这里，我们还真的没有预料到xx年竟然是个市场的灾荒年。在这一年中，我们的心情都是起伏不定的，先是国家大事，跟着是行业艰难，还没等我们喘过气来，xx年就没了。这就意味着xx年我们的工作担子会更加沉重。接下来我将对我们业务部在今年一年中的工作做一下深刻检讨，希望得到大家的指导和批评。

一 组织机构和人力资源

xx年末——xx年初，公司投入了大量的经费为业务部四位较出色的业务员配了车，公司也因此在组织机构方面做了较大的调整。因为考虑到团队合作和提高车辆使用率的问题，我们依托这四名较优秀的业务员建立了四个业务小组，分别由四人任组长。最初要求各组在三个月内健全队伍，配额三人，即一名组长加两名组员。我也开始帮助他们招聘人才。但是由于方向的错误和对所聘用人员的要求过高，造成进入公司的六名新员工都在半年之内先后离岗。虽然人员流动是正常现象，但是全军覆没确实有些说不过去。不管怎么说，我们没能留住人，就证明我们在某些方面出现了错误或失误。

第一，我们招聘的对象有问题。应届大学本科毕业生，本身就是极不稳定的群体，他们要求的是长久稳定的收入和良好的个人发展空间，而我们这样以销售为主的公司在这些激情澎湃的孩子眼力是没有这样高地位的。

第二，我们没有成熟的新人培训方案。刚出校门的孩子虽有冲劲，但是他们没有社会阅历也没有工作经验，他们在学校里依靠更多的是导师或教师，离开了课堂和老师

他们找不到快速学习的法门，当他们需要快速找到到兴趣和方向的时候，我们却没能迅速提供。这就造成了他们的一个心理落差，逐渐激情消失，工作也就失去了动力。 第三，我们现有的团队还不够优秀。人以群分，虽然我们所聘用的这几个员工并不都是那么出色，但是他们最想加入的确是正规军，他们希望自己成为最优秀的团队中的一员。但是我们无论个人能力还是从团队资质，都没能达到他们的要求。松散的管理体制，无力的要求，这些也是他们逐渐离开的一个原因。

总之，我们从这次招聘中还是领会了一些道理。我们最需要的并不是高学历、高素质的人才，而是中素质、中学历、高经验、低要求的人才。我们在今后的招聘工作中，一定要淡化对学历的要求，但要注重品质和经历，重点放在经过一段时间磨练的相关行业流动销售人员的身上，因为他们已经过了预热期，只要品质好、略微有些销售经历，而往往这部分人群对工资和企业的要求不一定很高。我们还必须制定一整套的招聘和培训方案，力争用最短的时间对新员工进行科学考核，并使他们的工作能力和忠诚度有大的提升。另外，我们还要针对公司现有的员工进行定期的培训，对现有的老员工进行严格要求，从而不断提升团队的战斗力和凝聚力。

二 执行力

关于执行力的问题，公司的两位老板已经多次提到。在我看来，执行力应该分成两个环节，一个是反应，另外一个是行动。首先，有很多一部分工作是需要团队合作或者分工才能完成的，这个过程的指挥者需要有快速反应的过程，分工结束时就是行动。在两个环节的连动过程中，团队的指挥官也就是部门主管的责任是最大的，因此我认为执行力不好，部门主管罪不可赦。借此机会，我也向大家检讨。之前我在执行的时候，一般都只有一个步骤，那就是分配。错误已经很明显了，我缺少了指挥、监督以及检查（或者说验收）。我也决心在今后的工作中，严格要求自己，争取做执行的标兵。

三 市场开发和维护

xx年工作中最漂亮的就是家装渠道的成功开发，但是xx年在这方面却几乎是一无所获！首先在家装渠道方面，我们虽然对一些主流客户做了大量的工作，力争使资源的利用率达到最高，但是我们的努力似乎没有取得过多的好成绩。那么xx年我们应该从什么方向上来扭转这个局面呢？我认为应该从细节做起。我已开始和负责家装渠道的人员探讨一些我的想法。首先是对渠道客户的定位和分类，把渠道客户的销售业绩拿出来分析，先把以我们为重点的客户找出来，放在首要位置，因为这些是我们最忠实朋友，我们也应该最重视；接着是把有一定销售能力但并不以我们为主的客户，先找到他们的重点合作对象，再了解他们合作好的原因，一对一的做针对性的方案，力争扭转乾坤；最后才是那些能力一般又没有方向性的客户，自然不能放弃，但是不必要投入太多的精力和物力。我始终认为对渠道来讲对客户的维护重于开发，我们必须要先学会防守再去进攻，否则得不偿失。

工装市场更糟糕。xx年市场环境不容乐观，从大的方向来看，由于经济危机的影响，短期内楼市的情况不会有太大的好转，老百姓都处在恐慌中，买房、投资都很谨慎，买房子的少了，精装的少了，甚至有些计划重新装修的小型企业都会将计划推迟。总之就一个字——难！但是我们可以从另外一个方向上多少嗅到一点乐观的味道，那就是国家的基本建设。我对明年的工装市场的看法是，大型采购会增加，反之小型的工装可能会较往年有较大的缩水。这就需要我们把重点工作放在大型工地上，作好明年的投标和公关工作，力争在恶劣的环境下找到夹缝以保平安。

小区推广在xx年是空白，xx年我们开始认识到了这个环节的重要性。在同行业，已经有很多的先行者无功而返，大家都在摸索最便捷的路。这条路实在是不太好找，但是我认为首先是我们要选择一个目标，如果没有最终的目标，我们就没有办法确立方向。

所以我们在xx年着手做小区推广之前就定向为“以宣传和推广为主要工作，力争提高我们的商品在小区的占有率”。目前这项工作正在试进行，我相信只要我们能坚定的沿着已确定的目标，一步一个脚印的走下去，就一定会取得成功。xx年，我们还是要把重点广告投入放到小区，但是一定要作好小区的定位和可行性分析，并找到性价比最高的传播方法，并作好一系列的服务工作，力争让用过我们产品的客户做我们的宣传媒介，从而带动其他消费者购买。

五 业务部部分经验教训的总结和检讨

1 各组实力的失恒。当我们指定xx年销售任务的时候，我们过多的把业绩目标理想化了，却忽视了各组综合实力的评估。竞争和勉励是重要的，但是如果游戏开始的时候就存在着不平等，那么就缺少了乐趣。当我们注意到这一失误的时候，后果已经很严重了。我有个愿望，我希望在我们的帮助和指导下，让落后的这支队伍重新回到游戏中来，找到自信，找到方法继续玩下去。但是这毕竟是工作，我将把努力倾注到失恒的一方，只要他不放弃，我们就不放弃！我在追我老婆的时候说过一句话，直到现在我想起来自己都感动——我的一只臂膀是属于你的，只要你挽住，我就不会放开。我只相信一个道理——人定，胜天！我不想以失败告终，不管是选择的失败还是指挥和辅佐的失败，只要有失败的存在我们的团队就不再完美。我在追我老婆的时候说过一句话，直到现在我想起来自己都感动——我的一只臂膀是属于你的，只要你挽住，我就不会放开。

2 关注度的不公平。这一点完全在于我个人，可能每个人都有几分自私。在给四个组长开会的时候我已经检讨过了，仔细思考一下，我在处理同样问题的时候用的尺度还是比较公平的，但是为什么还是有人觉得我偏心呢？苦思冥想，最后发现原来我过多的关注一些沟通多的员工。平时我也是主动的找到一些员工谈心，但是主动找我谈心的员工实在不多。包括一些工作方面的交流，主动想我请教和请示的，我自然关注就多一些，而那些凭借自己的蛮力或智慧默默工作的员工就逐渐的远离了我的视线。看来我这个领导不合格了，难怪有些员工在遇到问题的时候偶尔会发牢骚，虽然经过沟通后都能理解，但是回忆起来我对他们实在太不公平了。今天在这里请大家对我作个监督，期望我在明年的工作中，认真的关注关心每一个人的工作，用最贴近公平的方式对待每一位员工。

3 优点大集合。我经常和我部门的职员讲这样一个道理：每个人都有自己的长处和短处，学习别人的长处可能不是那么容易，那么就要尽量把自己的长处发挥到及至，把短处尽量隐藏起来；不要盲目的去效仿别人的做法，要更善于树立自己的风格。我最欣赏“三人行必有我师”着句话，孔子的教诲深刻在心，但是如何发现你的老师是至关重要的。我们经常在一起工作、娱乐，有好多习以为常的行为和处事风格已经被我们淡化，想要发现对方最大的缺点不是难事，但是如果想要发现他的优点并学习确实有些难，尤其是人格上的优点。两位老板经常教导我们“先做人后做事，先做事后赚钱”，在我们身边缺少榜样，更缺少完美的老师。我在前一家公司工作了将近三年的时间，学了不少东西，但是让我最最骄傲的是我懂得了一个做人的道理：“在发现别人优点之前，先不要急着指出他的缺点。”但是我在对我部门员工做一对一谈话的时候往往都是在批评他们的缺点，即便他们不接受，我也要强烈的指出来，最起码我要告诉他在我看来他是有这样的缺点的。我的部下们都很敬重我，并不是因为我的权威，而是因为我和他们推心置腹，也许这就是我的优点吧。然而在我职责对方存在缺点的时候，还是有那么一点反抗的味道，人之常情。

但是，他们的优点我还是要找出来的，只不过我不喜欢当面表扬我的部下，因为我觉得让其他同事认可是最好的表扬，所以我要把一个人的优点拿出来，给其他所有的人去分享。xx年末我有计划要做一轮培训，培训的主要内容就是有四个小组长做经验性的总结报告，我希望通过他们自我的褒奖或者批评来指导大家，成功需要总结经验，失败更需要接受教训，只有共勉才能促进大家提升自我。

**效能经理年度工作总结12**

xx年转瞬即逝，回顾这一年来，我在招行领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照总行的要求，认真做好自己的本职工作。现将一年来的工作情况总结如下：

>一、加强学习，发挥职责

作为一名对公市场经理，不仅要加强学习好的信贷政策，重点掌握招行“总体信贷策落，客户与业务信贷政策，行业聚焦”等信贷政策部分，更要在此基础之上，做好我行政策传达与企业选择分类营销等工作，充分发挥市场经理应尽的职责。

1、努力提升业务技能水平，强化自身风险管理意识。

从支行成立至今，遇见如国内保理、开发贷款等以前没有实际操作过的业务，为了能够更好的拓展客户，在分行收信部门领导的支持帮助下，自己很快了解并熟识了该业务的操作模式，风险的把握也进一步得到了提升。

2、加强客户营销，做好客户考察、授信上报、维护等工作。

由于总体从紧的银行政策，在实现市场营销与风险管理和谐的基础支行，深入研究行业发展趋势，有针对性的做好目标客户营销。

>二、加强客户营销，增加客户群体

自己的担子很重，而自己的技能、营销能力和阅历与其市场经理业绩都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习总结，怎样才可以更好的做好银行工作，不断学习、不断积累，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力等方面，经过一年的锻炼有了一定的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

>三、存在的问题和今后努力方向

我虽然能敬业爱岗、积极地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一，业绩技能水平还不够熟练，有些很好的客户资源，原本能够很好的合作，但自己却不能很好的有针对性的为客户制定业务方案。

第二，现有的客户资源，没有能够很好的深挖细刨，针对客户贸易链各环节展开营销工作。对于自己有目标的客户群体也一直没有找到合适的介入机会。

第三，有些工作做的不够过细，一些工作协调不是十分到位。

下一年已经步入，针对以上突出的问题，我将争取最大努力做到以下几点：

第一，加强学习，提升技能，只有具备完善的业务技能水平，开展业务才可以得心应手，游刃有余。

第二，在做好本职工作的同时，积极营销，更新观念，争取以良好的心态和责任心，做出较好的业绩回报招行。

第三，细节决定成败，今后我将努力完善工作细节，增强部门﹑同事﹑银企之间等合作意识，加强团结，不断改进，力争做好银行工作。

**效能经理年度工作总结13**

时间很快，20xx年眼看着就要已往了。20xx年保安部在大成各级领导的大力支持与眷注指导下，在其它部门的共同下，经过全体员工的起劲，连合协作，任劳任怨，比较圆满地完成了大成郡各项安全守卫工作；部门所负担的日常工作和一些临时x任务，部门的工作也取得了一定的成绩。总体来说，保安部已慢慢迈向正规化，成长趋势杰出，但在工作中还存在一些不足之处，现将这一年的工作做以总结，以便扬长避短，承上启下为来年工作打下坚实的基础。

>一、内部治安工作

1．提高队员素质，做好培训工作。

为了建设一支高素质的保安步队，共同各部做好对客服务。部门开展了一系列的培训进修和思惟教育活动，通过对仪容仪表、文明用语、行为规范的进修，使企业文化深入人心。让保安员知道如何对客服务；每周的x事训练使队员发生改变，树立新形象。再通过多种资料的进修改变队员们的个人思惟，树立正确的人生价值观，使保安员融入我们的团队，员工的素质和x技能都有了一定的提高。因为安保工作的特x，保安就是物业与业主的第一个接触点，是物业的第一道靓丽风光线，保安必须有高素质的服务理念和行之有效的待客方法。从服务至上出发，个人能解决要求的马上解决，需要其它部门处理的主动接洽，不让业主再多跑路。对业主的意见及时反馈给领导。保安部在执行职责同时，对业主主动服务如：给业主搬家等，多次受到人客表扬。我们把服务做为对客工作中的首要内容，部门也多次召开会议，

共同探讨，讲授经验，使保安员明白服务的重要x和必要x，在日常工作中能积极主动和其它部门紧密亲密协作，通力合作，为营建安全、温馨的工作环境和提高服务质量起了重要作用。

2．全面完善小区内及停车场x点和巡更系统的安装调试工作，并投入正常使用。

3．完成施工现场管理和检查工作，全面保x了二装施工期间的治安、防火工作，没有发生一起治安、冒烟事件。

4．保安部办理施工人员出入x5xx个，办理临时出入xxx00人次，严格落实好施工人员及搬家送货等外来人员凭证明进出小区的管控工作。

5．本年度特别事件记录共18起，保安部完成各类特别事件的取x、填写和处理及上报工作，并且将涉及其它部门的特别事件抄送给有关部门，做好内部及各部门的协调工作。

>二、消防管理工作

1．本年度完成大厦各公共区域和重点部位的`灭火器配备工作，各类灭火器共配备190具，保x了小区内所有灭火器材均处在良好状态。

2．完成小区消防栓箱粘贴封条和灭火器箱的x示标语工作，共贴消火栓封条190张。

3．保安部完成了本年度各节假日期间的预案和节假日期间的安全保卫值守工作。

4．本年度保安部完成对新入职及老员工的消防常识及技能的培训和考核工作。

>三、保安管理工作

1．为了应对紧急事件的发生，外保在9~11月份进行了紧急x训练，确保在5分钟内全员x完毕，有效的提高了全体外保的快速反应能力。

2．本年度全面完善外保岗位职责、工作记录，达到了表格化、标准化、规范化。

3．本年度完成外保宿舍入住工作，并规范了宿舍内务标准，做到了铺平被整，每天打扫卫生保持三次（早、中、晚各一次），保x了宿舍内的干净整洁。

4．本年度外保完成各类训练工作任务，每日坚持训练x姿和进行岗位技能培训，现经过考核均达到要求。

5．本年度外保完成对货运车辆的管控（共收出门条330份）和登记工作，确保小区内的安全。

>四、主要工作业绩

1．确保了小区上半年无安全管理事故。

保安部在上半年继续脚踏实地抓好小区日常安全管理工作的落实，加强小区日常安全巡检和巡检监督管理，做好经常x的安全大检查，确保了上半年无偷、盗、消防等安全管理事故，保障了小区正常的工作和生活秩序。

2．季节x和阶段x工作得到有效落实。

针对每阶段的情况，保安部对季节x和阶段x工作提前做好充分准备，严抓具体工作的落实，使各季节和阶段x工作得到安全有序的开展。

3．积极跟进车辆收费的前期准备工作。

4．在做好本职工作的同时，努力发挥“管理员”职能。

保安部在做好日常安全管理工作的同时，不定期地对小区公共区域和楼宇进行全面巡检，对各类存在问题进行记录汇总，报各部门进行整改，并跟进整改情况、

同时保安部积极配合各相关部门的工作，从物品搬运、送水，到配合各部门的巡检、监督及临时工作等，在保x本职工作的同时凡保安部力所能及的都主动、全力予以配合。保安部实际上已基本担任了一个“管理员”的职责，在安全管理工作外配合各部门所产生的工作量已占保安整体工作量相当大的一个比例。

5．管理制度的调整和修改完善。

为适应管理情况的变化和形势的发展，保安部对现有的管理制度和x作流程进行了大量的调整，以使制度和x作流程应具有实xx，为保障工作顺利有序开展奠定了基础。

6．加强对重点部位和重点施工单位的管理。比如因装修材料占用公共区域，堵塞消防通道，及时进行予以清理，对小区装修单位的动火进行严密监管，共办理动火x30张。有效地保x了重点部位的消防安全。结合小区的实际情况，先后对小区40家装修单元进行二装检查，并根据相关情况，向其下发整改通知书，并予以跟踪复查。

7．依据装修管理规定，本季度对小区无x施工人员的清理就几十人次，每天进行二装检查，效果很是明显。

8．本班次共计借出钥匙370把，已经全部收回，办理施工x35张。

对保安员礼仪礼貌、对讲机的使用规范、保安员规范用语等进行培训，取得明显效果。

9．对于夜间施工的人员x件及房间进行重点检查，并告知夜间施工的相关规定，有动火的房间检查是否具备动火的手续和有没有做好相关的保护工作，以及施工现场的灭火器数量是否足够，并做好简单的消防知识培训。施工人员离开时，须通知保安部，保安主管到施工现场检查是否存在安全隐患。

>五、工作中存在的不足

在本年度，保安部在工作上虽然取得了一定的成绩，但还存在一定的问题，不足之处更是需要深刻总结，起劲改正。总结一年来工作有以下几点不足：

1．队员形象素质需要进一步提高，以适应物业之成长趋势。

2．部门工作执行力不强，要加强员工教育。

3．部门管理水平需要提高，以适应社会之成长趋势。

4．部门工作离物业领导要求另有一定距离，需要进一步起劲。

5．工作当中，没有预见x。工作当中，没有预见x，许多总是都是发生了才发现，甚至发不了，对工作水平的提高是个制约。

**效能经理年度工作总结14**

>一、销售业绩回顾及分析：

(一)业绩回顾：

1、开拓了新合作客户近三十个(具体数据见相关部门统计)。

2、x~x月份销售回款超过了之前x~x月的同期回款业绩。(具体数据见相关部门统计)

3、市场遗留问题基本解决。市场肌体已逐渐恢复健康，有了进一步拓展和提升的基矗

(二)业绩分析：

1、促成业绩的正面因素：

①调整营销思路，对市场费用进行承包，降低新客户的合作资金门槛。虽然曾一度被人背后讥笑，但“有效就是硬道理”!我公司的思路是促成业绩的重要因素之一。

②加强了销售人员工作的过程管理，工作实效有所提升。

③用提高提成比例和开发新客户给予额外奖励的“经济激励”手法，形成了“重奖之下必有勇夫”的积极心态，也是促成业绩的重要因素之一。

④对于市场遗留问题的解决，依据“轻重缓急”程序，采用“坚持公司利益原则，以有效依据处理”的指导思路，从而使问题的解决未成触份公司的\'利益。

2、存在的负面因素：

①销售人员对公司的指示精神理解不够，客户定位不够稳定，没有严格按照终端思路开拓客户，部分客户选择方面存在一定失误!

②销售人员的心态以及公司存在薪资制度，均存在“急功近利”状况。销售人员更多的只想有钱回到公司帐上，却没有更多的考虑客户是否适合公司的合作定位以及长久发展。

③客户选择公司产品时更多考虑的是折扣低价，所以很多未将铺底铺入终端卖场，甚至根本无终端意识，直接将公司的终端品牌变成毫无优势的流通产品。

④大多数代理商的“等”“靠”“要”观念存在，但公司的产品价格降到底价，已无更多利润支持市常

⑤公司的品牌定位终端，但包装缺乏视觉优势，宣传促销赠品不够新颖丰富，对产品的宣传、销售的拉动力不大。

⑥暂时缺乏品牌入市的拉动策略，不能促成品牌的热销。

⑦销售人员不能切实推行公司指导思路，至今未建立起典范式的品牌样板市常

⑧销售人员缺乏统一的营销培训，观念、思路、方法和工作执行力无统一和协调，往往擅长市场开拓而不擅长市场维护和提升。

>二、费用投入的回顾和分析：

(一)费用回顾：

1、营销政策调整后，市场费用得以控制，公司的盈利能力稳定，8~12月相比3~8月同期利润额增加。(具体数据见相关部门的统计)

2、人员费用的固定风险降低，基本扼制了人力资源的亏损，8~12月相比3~8月周期人力成本降低，剩余价值提升。(具体数据见相关部门的统计)

(二)费用分析：

1、正面因素：

①公司提出市场费用承包政策之后，最大限度防止了费用陷阱，费用超支现象得以控制。

②公司调整并制定了销售人员新的待遇方案，公司的固定风险降低了，人员的竞争意识和挑战性加强。

2、负面因素：

①营销部没有数据统计的支持，对费用的控制较为盲目。

②市场支持费用和人员费用报销等，营销部存在“知情难，无审批”的歧形现象，管理无法加强。

③个别人员管理观念陈旧、保守，不能主动遵从层级化管理，因此整个管理缺乏科学的流程。

④老板“一笔签”的现象依然存在。

**效能经理年度工作总结15**

在公司工作了很多年了，从一个小小的业务员走到现在公司销售经理的位置，付出了多少努力和汗水，也许只有我自己知道了。不过我可以说，我付出的努力是常人的几倍，我才在自己的工作岗位上取得了一定的成功。

这一年走过来，酸甜中夹杂着汗水，努力和付出就会有回报，对我来说，在过去的一年取得的成绩还是很不错的，我觉得自己做的还是很好的。

自己20××年销售工作，在公司经营工作领导魏总的带领和帮助下，加之全组成员的鼎力协助，自己立足本职工作，恪尽职守，兢兢业业，任劳任怨，截止12月24日，××年完成销售额1300000元，起额完成全年销售任务的60％，货款回笼率为80％，销售单价比去年下降了10％，销售额和货款回笼率比去年同期下降了12％和16％。现将全年来从事销售工作的心得和感受总结如下：

>一、切实落实岗位职责，认真履行本职工作。

作为一名销售经理，自己的岗位职责是：

1、千方百计完成区域销售任务并及时催回货款；

2、努力完成销售管理办法中的各项要求；

3、负责严格执行产品的出库手续；

4、积极广泛收集市场信息并及时整理上报领导；

5、严格遵守厂规厂纪及各项规章制度；

6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感；

7、完成领导交办的其它工作。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量销售经理工作好坏的标准，自己始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中的条款要求自己的行为，在业务工作中，首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，其次自己经常同其它销售经理勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。在日常的事务工作中，自己能积极着手，在确保工作质量的前提下按时完成任务。

总之，通过实践证明作为销售经理技能和业绩至关重要，是检验销售经理工作得失的标准。今年由于举办奥运会四个月限产的影响，加之自己对市场的瞬息万变应对办法不多而导致业绩欠佳。

>二、明确客户需求，主动积极，力求保质保量按时供货。

工作中自己时刻明白销售经理必须有明确的目地，一方面积极了解客户的意图及需要达到的标准、要求，力争及早准备，在客户要求的期限内供货，另一方面要积极和客户沟通及时了解客户还款能力，考虑并补充完善。

>三、正确对待客户投诉并及时、妥善解决。

销售是一种长期循序渐进的工作，而产品缺陷普遍存在，所以销售经理应正确对待客户投诉，视客户投诉如产品销售同等重要甚至有过之而无不及，同时须慎重处理。自己在产品销售的过程中，严格按照公讣制定销售服务承诺执行，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承诺，其次应及时汇报领导及相关部

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！