

# 企业的简单的年终总结

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zhuanti/96440.html>

## ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

### 企业的简单的年终总结(精品6篇)

总结可以在工作或学习结束后进行，也可以在工作或学习过程中进行。企业的简单的年终总结怎么写才规范？下面给大家分享企业的简单的年终总结，希望对大家有所帮助。

#### 企业的简单的年终总结篇1

##### 一、20\_\_年人事主要工作

##### 1、人事管理求完善、个人素质求提升

中创公司人事工作在公司总经理带领下，紧跟战略调整步伐，严格按照公司要求，完善人员招聘、培训、考核等人事相关工作的规范化与制度化。

(1)根据公司人员配备需求，结合公司的实际状况，和组织架构的调整，做为人事部我们加大人员招聘力度。根据年初招聘计划和中途组织架构的调整，全年透过网络、大型人才招聘会等渠道，共进行了8次招聘工作，其中网络招聘费用开支1600元，招聘会费用开支为960元。在招聘工作中，初审贴合招聘岗位要求的简历148份，透过初试人员87人，透过复试64人，入职46人。目前仍在岗位人数为22人，20\_\_年公司中层人员进行了重新的调整，调整后的团队更有战斗力，工作效率大幅提高，部门配合更加密切。

(2)在人员培训方面，行政人事部配合市场部开展了消防安全知识培训、办公室礼仪礼节培训，对入职员工从《员工手册》入手，引导人员完善入职手续、部门领导谈心熟悉岗位要求、行政人事部明确公司制度、班组长培训提高工作技能、以老带新培养协助精神。全年共培训新入职员工近46名。

(3)在公司总经理指导下，对员工档案进行严格审查，对于资料不齐全的一律要求补齐全，并结合人事档案管理需求，对现有人员建立起电子档案。

(4)在员工关系处理方面，结合出现劳动纠纷，行政人事部用心沟通、及时请示，确保公司利益不受损失。例如：刘颖向劳动监察部门投诉的事情处理中，行政人事部透过用心的沟通，了解其投诉的真正目地，及时请示公司总经理室领导，圆满完成了此事的处理。在戴建齐事情处理中，经过对双方家属做思想工作，用心疏通，在总经室领导的指导下，双方已达成私下和解。

(5)在员工社会保险方面，20\_\_年行政人事部做了超多的工作，与政府部门打交道，事难办脸难看，排长队还要赔笑脸，无论怎样行政人事部人员都不厌其烦，耐心尽力的为每一位员工做好服务，确保不遗漏每一个工作细节。社保：为在职职工办理新增、转移、退保等手续共计28人次；失业：办理增减手续4人次；办理女工生育保险2人次；发展工会人员7人。

一年来，透过各项任务完成，逐步提高了行政人事部在人事工作的工作标准，并结合公司各项规定制度，从人员入职开始，结合《劳动合同法》、《劳动合同法实施条例》两部新法，完善公司人事工作中不足，提升行政人事依法按章处理人事及其相关工作潜力。

## 二、20\_\_年行政主要工作

### 1、日常管理要制度、行政保障要质量

20\_\_年行政日常管理、行政后勤保障为行政人事部全年工作主线之一，在管理上强化制度、在保障上要质量。一年来我们在行政方面做了以下几方面工作：

(1)根据20\_\_年管理工作中存在不足进行了相关制度的完善。在年初，修订了《中创公司公文流转管理办法》、依据集团《公章、专用章使用的有关规定》拟定完善了《中创公司公章、专用章管理使用的规定》，结合20\_\_年日常管理与实际操作进行修订与完善了《员工打卡考勤制度》、《劳防用品管理制度》。紧跟集团总部下发的文件、相关规定、通知及其要求，及时调整我公司管理规定与管理办法、结合我公司日常管理实际，加强规章制度操作的规范性。

(2)根据行政日常工作的要求，在六月前完成了组织机构代码证、社保保险登记证、劳动保障诚信评价等级证，营业执照等证照进行了年检，透过一系列公司证照的年检，为全年对外工作的顺利开展打下良好的基础。

(3)认真及时配合公司各部门作好办公用品的采购与发放工作。在力求节约日常办公用品开支前提下，行政人事部针对日常用品库存及配发、使用品，基本做到月底有清查、月初有申报、在采购时本着“货比三家，质量与价格并重”的原则，既为公司购买到适宜用品，又在程度上节省公司开支。例如：20\_\_添置固定资产：台式电脑4台，数码相机1台，柜式空调1台，挂式空调2台，考勤机1台。这些资产列出来数据不多，但在采购的过程中，我们每采购一件都要走遍开封市的每个商场，至少要询价比较三个商家以上，价格和质量都要做出对比，最后再次压价，做到以最低的价钱买质量的产品，并且笔笔都有帐可查。

(4)组织安排公司办公会议，提前做好会场布置，通知与会人员准时参加，做好会议记录和整理会议纪要，准确及时把会议资料传达给与会人员，并督办会议精神的落实状况。在对外招待茶话会上，我们做到提前采购、起早准备，会中茶水服务，会后打扫场地，有效的保障了我们对外的接待水平和接待质量。

(5)存档工作：存档行政文件211份，合同375份。行政人事部透过对档案管理书籍的进一步学习后，提高了档案管理的认识，发现公司以前存档的文件有些是没有保存价值的。于是20\_\_年对公司不一样价值、不一样科目的文档进行了分门别类的存档，方便了以后档案的查询和管理。

(6)在行政监管上，考勤方面：每月月初把上个月的打卡记录采集、整理、校对打印并让每位员工签字确认、存档，对违反公司考勤纪律的员工，行为较轻者进行口头批评，屡犯不改者予以行政处罚。日常监管：平均每月4次对员工纪律进行不定时不定期检查，发现违纪行为，对员工进

行思想教育，全年口头批评58人次，20\_\_年行政处罚22人次。

(7)20\_\_年4月份行政人事部人员进行了全面的调整，应对新环境和新挑战，我们部门人员团结一致，兢兢业业，一丝不苟，边学习边摸索，透过不懈努力，逐步掌握并完善了我们的工作细节，并在实践中不断查找工作漏洞，发现问题及时解决，更好的为其他部门带给后勤保障服务。本着厉行节约的工作原则，我们开源节流，办公用纸建立了登记制度，办公用品、劳保用品坚持以旧换新，报废固定资产、低值易耗品废旧再利用，办公室做到人走灯灭，关掉电源，水源，有效为公司节约每一分钱、每一度电。

(8)车辆管理方面：20\_\_年共行程19200公里，平均每月行程1600公里，每一天2次市内宣传，行程28公里。平均每月派发60张派车单，每一天完成出车任务2次。2022年车辆共保养了2次。全年发生了2起交通安全事故，打破连续两年平安无事故的历史，经过调查了解事故起因后，及时对司机思想进行疏导，避免再次意外事故的发生。

### 三、20\_\_年工作中存在不足之处

作为行政人事部，即是公司综合管理部门，也是公司综合保障部门，其管理是否到位直接关系到公司的运营，其保障是否得力直接关系到人员凝聚力与向心力。

在一年工作中，虽然行政人事工作千头万绪，大事能提到桌面没几件，但是公司总经室安排各项事务我们部门人员不打折扣，坚决执行、树立表率模范的作用。回顾一年工作，虽说做到了尽心尽力，但在部门的工作中还存在以下不足：

#### (1)规章制度的执行上施之太软有待加强

规章制度是一个公司自我“法律”，行政人事部是公司里的“执法”部，对于部门自身人员要求上，应以表率作用走在公司其他部门员工的前列。目前存在对本部门人员要求不够严格。对于人员考勤上，讲人性时多，讲规章原则少了些，致使公司员工存在一些不良现象养成了一种工作习惯。例如在纪律维护上时紧时松、对于违纪者说地多，真正按规定执行少。在制度面前讲人情时多、体谅大家时多，体谅公司纪律时少。致使一些员工认为自我违了纪、犯了错全是公司错，养成了公司一些员工不从自身找原因、从公司制度中找不足。

#### (2)办公资产、物品的管理上有待规范

在公司资产管理上，虽然分公司资产一看一目了然，但作为行政人事部门，应对资产分门别类登记造册，按资产使用状态以堪用品、报废品造册，并对其构置时间、使用年限、职责人等仔细标注，为公司资产核算、办公采购、设备维修更换等，为总经室提出决策依据。

#### (3)各项日常数据统计有待加强

作为行政人事部，其在日常相关统计上应给总经理带给一些参考依据。如每月人员入职离职人数、员工流失率、月发传真总量、月办公用品日常消耗登记统计，派车单详细记录车辆行驶里程、月耗油料统计，做好办公用品、办公费用日常开支的统计等。

#### (4)员工日常培训上存在欠缺

培训是员工福利。只有透过各方面的培训使公司全员在共同目标下努力奋斗。行政人事部要透过培训使公司全员从认识纪律到遵守纪律、维护纪律。目前行政人事部在员工培训方面做得还不到位，市场上要出成绩、内勤做好保障，没有统一的高昂的工作激情，团队将是一盘散沙。2022年将根据总经室的要求，加强团队建设工作，以“忠诚、协作、行动”为团队协作口号，加强培训力度。培训不仅仅存在于规定制度的培训，对于业务知识针对不一样部门、不一样人员也需进行群众、个人培训。如做行政人事工作不了解办公室礼仪礼节、人事工作不掌握招聘的技能技巧、不了解地方政策法规;做客服的一遇到问题就是去请示公司，自我不会应用对话技巧搁置问题，使公司与客户矛盾加剧;做市场服务不专业等等。这些都需透过行政人事督查、提出相应培训推荐。

#### (5)管理上存在只说不管、只讲不罚

行政人事部门就是规章制度维护与执行部门，20\_\_年对于办公室卫生、纪律抓的不严，看见说一讲一讲，不痛不痒。对于日常办公秩序维护上只讲不罚，如上网浏览与工作无关的网页、上网购物、群聚聊天、玩游戏等。使一些规章形同虚设，2022年将会改变这种管理方法，严厉惩处上网打游戏现象。

回顾20\_\_我们紧张忙碌，无怨无悔，展望20\_\_我们加足马力，充满信心，在中创公司领导班子的带领下，只要我们工作更加细致点、沟通多一点、职责心强一点，我坚信20\_\_年行政人事部各项工作会竹竿拔节年年高。

### 企业的简单的年终总结篇2

20\_\_年，在护理部的领导下，根据护理部工作计划目标，大内科圆满完成了全年各项工作任务。现总结如下：

#### 一、加强护理安全管理

有计划地督查各项核心制度的执行情况，及时发现问题，分析整改。

(一)查对制度执行情况：检查发现临时医嘱摆药后双人核对不到位，输液主动核对不到位，标签粘贴不规范等。对查对出现的问题进行了持续改进，规范了各个环节的查对流程，查对缺陷较前明显减少。

#### (二)交接班制度执行情况

1、交接报告书写存在楣栏填写不完整，入院情况未描述或描述不具体，未进行各项评分，护理措施不全面，下一班无连续病情观察等。通过培训、讲评、不断检查反馈等持续改进措施，交班报告较前规范。

2、床边交班存在交班主体不清，以护士长检查为主，责任护士不能主动接分管病人，不主动自我介绍，了解病情，卧床病人皮肤交接不认真，夜班护士不能整理好危重病人床单元再交班等问题，通过培训交接班规范、跟班检查和指导，床边交接班较前规范。

#### 二、分级护理制度执行情况

(一)分级护理执行存在不按级别护理进行巡视，特别是化疗病人，交接班不认真检查液体输入情况、局部皮肤情况，不能每小时巡视记录，特别是中午和下午。病情观察内容不清，执行口服给药医嘱时，护士对病人服药情况不能掌握，病人不能掌握药物作用、副作用、服药方法，腹水病人测腹围、禁食病人口腔护理等护嘱下达不到位，健康教育效果差等问题，通过明确责任护士、责任组长职责，跟班检查指导，分级护理制度执行情况较前规范。

(二)完善应急预案，加强应急预案演练和定位抢救演练，提高了护士的应急处理能力。大内科组织了低血糖跌倒的应急演练一次和过敏性休克的应急演练一次，各病区根据本病区的特点组织了相应内容演练，三病区成功抢救了2例过敏性休克患者，一病区发生一例病人自杀事件，护士能按预案有序抢救、上报，各病区护士抢救时能按定位抢救预案有条不紊进行，提高了抢救成功率，得到了医生的肯定。

(三)定期组织安全会议，对督查中发现的缺陷及时分析，认真整改。

### 三、持续改进护理质量

各项护理质量考核达标。

(一)护理文件书写质量：培训了护理文件书写的格式要求，制订了各科常见病病情观察要点，培训了各种评分的方法和应用，制订了常见病护理记录书写模板，年轻护士书写质量较前提高。

(二)抢救物品药物管理：抢救车改为封条式管理，规范了封条的粘贴、交接、检查的方法。

(三)护士长的管理：对年轻护士长进行了各种记录本的书写培训，规范了护士长工作流程，跟班检查和指导，提高了护士长的管理能力。

(四)加强压疮高危病人的评估、预警，跟踪检查，重视病情变化时压疮评分的动态观察，除难免压疮外，院内压疮发生率为0、

(五)基础护理质量：通过规范入院评估，交接班时的评估，及时发现基础护理问题。如指甲是否修剪、床单元是否整洁、卧位是否合适、输液是否规范等。每组护士有治疗护理单，责任组长、护士长发现的问题及时形成护嘱，交代护士写在治疗护理单上有计划地实施，及时检查、督促，基础护理质量较前提高。

(六)危重症护理质量：对每例危重症进行了检查和指导，着重培养护士评估、病情观察能力，找护理问题的能力，正确实施护理措施的能力和与病人及家属沟通的能力等。列出危重病人病情观察要点和时段护理要点，交代护士哪些病情变化需要汇报医生，对可能出现的情况进行预见性的培训，便于年轻护士对照执行，提高了危重症护理水平。

(七)中医护理质量：根据护理部制订的各病区中医护理方案病种，进行了培训，组织实施，凡指定方案病种必须有中医护理措施、中医治疗技术，护士能掌握中医辨证的方法，中医护理技术的使用率较前提高。

### 四、加强培训和考核，提高护理能力水平

共组织全院护理查房2次，全科护理查房8次，专科护理培训10次。主讲的各级护士业务学习培训

30次，考核护士操作180余人次，年轻护士临床能力考核10余人次，指导护士参加盐城市急救技术操作比赛，获得了团体三等奖的好成绩。

## 五、存在不足

- 1、学术风气不够，无课题论文。
- 2、低年资护士沟通能力不足，病人满意度有待提高。

## 企业的简单的年终总结篇3

x年是我们公司开展业务的第一年，一年来我们“以优质服务为中心，防范风险为根本，提高效益为目的，支持服务中小企业，努力打造信用x”的经营理念。全体员工齐心协力，努力工作，共办理担保业务264笔，担保金额12940万元，累计担保金额15538万元，取得了社会效益和经济效益双丰收。

### 一、x年主要工作

#### 1、加强内部管理，健全组织机构。

作为新组建的公司，一切都得从头开始，而加强内部管理，建章立制，是公司规范经营，稳健发展的基础，因此我们首先从基础工作入手。一是单独设立业务经营部，配备了专业调查人员;二是参照兄弟担保机构的经验，制定了各类业务资料;三是制定了业务操作规定，风险防范措施和各岗位职责;四是配备了电脑、打印机、传真机等硬件设施。明确了网络操作员，确保信息畅通，及时上报业务经营情况。

#### 2、加强学习，努力提高业务水平。

担保是高风险行业，对于从业人员除了要有较高的风险意识以外，还必须要有丰富的业务知识和实际业务操作能力。因此，我们非常重视自身的学习。我们一方面从书本上学，自学和集中学相结合，认真学习财政金融相关政策。学习、了解有关部委的政策，及时掌握经济领域的新动向。积极参加业务培训，提高业务技能。另一方面向兄弟担保公司学习，学习他们的工作经验为我所用。

#### 3、以诚为本，努力为企业服务。

我们以“热情、及时、高效、双赢”为公司的服务理念，在实际工作中能急企业所急，想企业所想，只要企业找到我们，需要我们的担保，我们总是及时地进行调查，尽快作出答复，主动与银行沟通，帮助企业解决资金困难。

#### 4、加强保前调查核实，严把风险关。

担保是一项高风险行业，如不加以防范，就会造成损失。因此对待每一担保，我们都严把风险关，不搞人情担保，认真做好客户保前外部信用信息的调查，对企业的生产经营情况、财务状况、还款能力进行认真评估，避免大额代偿赔付的发生。

## 二、几点体会

- 1、防范风险，讲求一个实字。防范和控制风险是担保业务安身立命之本，是为中小企业服务和公司自身发展的前提，担保业是高风险行业，只有切实防范和控制风险才能更好的为中小企业服务。而要有效的防范风险，必须讲求一个实字，只有把工作做实做深做细，才能有效防范风险。
- 2、开拓业务，讲求一个稳字。作为一家担保企业，要担负起为中小企业服务的重任，必须要大力开拓业务。但由于担保公司本身的特殊性，又不能急于求成，必须讲求一个稳字，只有稳健经营，才能可持续发展。
- 3、服务企业，讲求一个诚字。担保企业既是高风险行业，也是服务行业，既然是服务行业，那么就要讲求一个诚字，诚心诚意的为中小企业服务，要急企业所急，想企业所想，努力为他们排忧解难，只有这样才能密切企、保关系，达到双赢的目的。

## 三、几点建议

- 1、对担保企业要加强培训，特别是如何把握受保企业的经营风险方面多讲案例，多实地考察。
- 2、企业没有权证的反担保资产到政府有关部门登记困难，一旦出现风险，担保公司的利益难以得到法律保护。如何解决这一问题，需要探讨，需要对策办法。

## 四、x年工作思路

- 1、加强与合作银行沟通，争取提高原有担保放大倍数，同时积极与其他银行联系，以增加新的合作银行。
- 2、积极开拓创新业务，增加担保种类，更好的为中小企业服务，为缓解中小企业融资作出应有的贡献。
- 3、加强内部管理，建立完善考核体系，提高员工主观能动性，提高工作效率和服务水平。

## 企业的简单的年终总结篇4

俗话说：“活到老，学到老”，本人一直在各方面严格要求自己，努力地提高自己，以便使自己更快地适应社会发展的形势。通过阅读大量的道德修养书籍，勇于解剖自己，分析自己，正视自己，提高自身素质。

20\_\_年在公司领导下，坚持预防为主、防治结合、加强教育、群防群治的原则，通过安全教育，增强员工的安全意识和自我防护能力;通过齐抓共管，营造员工关心和支持安全工作的局面，从而切实保障员工安全和财产不受损失，维护厂区正常的生产秩序。

### 一、领导重视措施有力

为进一步做好安全教育工作，切实加强对安全教育工作的领导，把安全工作列入重要议事日程，公司总经理直接抓，分管部门具体抓，办公室、保卫科具体分工负责组织实施。

## 二、制度保证措施到位

1、建立安全保卫工作领导责任制和责任追究制。将安全保卫工作列入各有关处室的目标考核内容，并进行严格考核，严格执行责任追究制度，对造成重大安全事故的，要严肃追究有关领导及直接责任人的责任。

2、签订责任书。公司与科室和车间主任层层签订责任书，明确各自的职责。明确了应做的工作和应负的责任。思想汇报专题将安全教育工作作为对员工考核的重要内容，实行一票否决制度。贯彻“谁主管，谁负责”的原则，做到职责明确，责任到人。

3、不断完善安全保卫工作规章制度。建立安全保卫工作的各项规章制度，并根据安全保卫工作形势的发展，不断完善充实。建立健全定期检查和日常防范相结合的的安全管理制度，以及员工管理、门卫值班、巡逻值班、防火防灾、食品卫生管理、防火安全管理、健康体检等规章制度。严禁组织员工从事不符合国家有关规定的危险性工作。对涉及厂区安全保卫的各项工作，都要做到有章可循，违章必究，不留盲点，不出漏洞。

4、建立安全意外事故处置预案制度。建立事故处置领导小组，制定了意外事故处置预案制度。

## 三、齐抓共管群防群治

安全教育工作是一项社会性的系统工程，需要社会、公司、家庭的密切配合。我们积极与市公安、卫生、综合治理等部门通力合作，做好公司安全保卫工作，学校组织开展一系列道德、法制教育活动，取得了良好的教育效果。

## 四、加强教育，促进自护

要确保安全，根本在于提高安全意识、自我防范和自护自救能力，抓好安全教育，是公司安全工作的基础。我们以安全教育周为重点，经常性地对员工开展安全教育，特别是抓好交通、大型活动等的安全教育。

认真做好安全教育周工作。安全教育周以厂区安全为主题，在安全教育周期间，组织学习安全教育工作文件，对厂区易发事故类型、重点部位保护、工作薄弱环节、各类人员安全意识与安全技能等方面，开展深入全面的大检查，消除隐患，有针对地扎实地开展教育和防范工作。

## 五、加强检查，及时整改

开展常规检查。把安全教育工作作为重点检查内容之一。对厂区进行全面的安全检查。冬季公司对电线和宿舍区进行防火安全检查。

## 企业的简单的年终总结篇5

时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎，在核算、账务处理方面做了应尽的责任。为了总结经验，发扬成绩，克服不足，现将20\_\_年个人工作做以下总结：

### 一、费用的规范管理



严格按照内部费用的规范管理制度对费用进行控制，如小车费用，差旅费、业务招待费根据不同的职务进行定额补助，填制费用单据时查看发票是否齐全是否有效以及其他费用是否合理，分门别类的核算到每个部门，为方便下年做财务预算时核定每个部门的各种费用打下基础更能清楚的了解每个部门所发生的每一笔费用。

## 二、会计的基础工作

规范记账凭证的编制，严格对原始凭证的合理性进行核查，看账实是否相符。强化会计档案的管理，使公司内部上传下达的每一份文件都逐一装订成册，以便日后备查等。按规定时间及要求完成各项本职工作情况。每月积极配合领导完成了领导安排的其他工作。维护财务部内部的电脑以及财务软件的数据维护。

## 三、爱岗敬业、扎实工作

在岗位中，本人能顾全大局、服从安排，虚心向有经验的同志学习，认真探索，总结方法，增强业务知识，把握业务技能，并能团结同志，加强协作，很快适应了新的工作岗位，熟悉了报账业务，与全部同志一起做好财务审核和监督工作。

一年以来，本人主要负责各分公司报账工作，在实际工作中，本着客观、严谨、细致的原则，在办理会计事务时做到实事求是、细心审核、加强监督，严格执行财务纪律，按照财务报账制度和会计基础工作规范化的要求进行财务报账工作。在审核原始凭证时，对不真实、不合规、不合法的原始凭证敢于指出，果断不予报销;对记载不准确、不完整的原始凭证，予以退回，要求经办人员更正、补充。通过认真的审核和监督，保证了会计凭证手续齐备、规范合法，确保了我所会计信息的真实、合法、准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。

新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，努力学习业务知识，在公司领导及部门领导的正确指导下更上一层楼。

## 企业的简单的年终总结篇6

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经一年，回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。特将今年一年的工作总结如下：

### 一、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

### 二、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

### 三、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装销售的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

### 四、有效的完成本职工作

\_\_是我们与顾客沟通的工具之一，在\_\_上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。

通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客;其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间;打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

在\_\_年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训，以饱满的精神状态迎接新的挑战，向先进学习，向同事学习，取长补短，共同进步，为公司的明天而尽心尽责。

更多 专题范文 请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/zhuanti/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发