

# 月底工作总结(9篇)

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/229455.html>

## ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

工作总结jobsummary/worksummary是最常见和通用的年终总结、半年总结和季度总结。从内容上讲，工作总结就是对一段时间内的工作进行全面系统的总体检查、总体评价、总体分析和总体研究，分析成果中存在的不足，总结经验教训。以下是为大家整理的关于月底工作总结的文章9篇,欢迎品鉴！

### 【篇一】月底工作总结

客户满意度是衡量一个服务质量的最重要的标准，经过对客户满意度的，发现客户满意是一种心理，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他定了的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他产品、服务等有很大一部分不是他所要的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

客户回访也主要是对客户满意度的一个调查，当时在交易过程中，也许客户并没有想到的种种，在使用过程中碰到了，抑或直接在接受公司服务的时候遇到的，他可以对公司进行反馈，而我们对于客户的反馈意见也将进行研究和保存，进而能够提高客户满意度，而最终目的就是为进一步铺垫的准备，认真的。客户对于具有知名度或认可其度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。总体来说，一个企业能否下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样?这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以我们可以有良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标可以向着“零抱怨无投诉;进行。人员2008三个月来,我以服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。现对自己全年的工作总结如下：

#### > 一、勤奋，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻到理论学习不仅是任务，而且是一种，更是一种境界。我勤奋学习，努力提高平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用来自己。为公司全面

信息化的上线贡献了自己的微薄之力。

## > 二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地接受，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处。一是工作欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改进。

## 【篇二】月底工作总结

我于2023年xx月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，四个多月来，收获良多，感慨也不少，现将8月本阶段工作总结如下：

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

### 1、服务台的工作

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年九月工作计划中详述。

### 2、学习商场工作内容阶段

8月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于8月x日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于8月x日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20xx年8月x日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对xx逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进xx更好的发展。

### 3、初步介入商场工作阶段

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

#### 4、自我工作开展阶段

##### (1)、服务整顿活动

8月x日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于8月x日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于8月x日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，xx%的员工都很认可本次整顿活动，xx%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。xx%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和打造有了一个比较深刻的理解和认识。有xx%——xx%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。xx%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

### 【篇三】月底工作总结

一个月时间就这样很快的结束了，回顾自己这月以来的工作，能够说是有很多的地方值得去回忆。作为一名xxx（职位），我要做的工作有很多，但是我始终觉得说起来也挺小事情的，这些小事都在我不断的工作中逐渐的去解决，自己的工作潜力也得到了很大的提高，较好地完成了各项工作任务。总结起来，主要有以下六个方面：

#### > 一、加强学习，不断提高业务素质

虚心的向同事学习，经常利用网络工具和同岗位的同事交流心得，逐步的完善自我。在工作中，时时处处以领导和优秀同事为榜样，不会的就学，不懂的就问，取人之长，补己之短，始终持续了谦虚谨慎勤学好学的用心态度，综合潜力显著提高。

#### > 二、严以律己，树立良好形象

严格遵守办公室的各项规章制度，时时处处以工作为先，大局为重，遇有紧急任务，加班加点，毫无怨言。领导下达了指令，会想方设法去完成。听从领导、服从分配，对于领导和办公室安排的每一份工作，不论大小，都高度重视，总是尽职尽责、认认真真地去完成，从不计较个人得失、打折扣、讲条件。经常自省自励，开展批评与自我批评，严格约束自己的一言一行、一举一动，树立起了办公室工作人员的良好形象。

#### > 三、用心工作，完成各项任务

九月份有个中秋节，对于我们服务行业来讲，凡是节假日对我们的营业都有极大的冲击力。所以在节日来临之前，务必把各项工作的相关事宜一切准备妥当。按照领导的安排，认真做好各类文件、通知、打印、校对以及传达工作；全方位为领导搞好服务，常请示、勤汇报，努力做好参谋助手，为整个办公室工作有条不紊的开展发挥了用心作用。同时，经常深入基层调查研究，了解员工思想动态，为领导科学决策带给了可靠依据。

#### > 四、加强注重细节工作态度，加强语言功底，消除紧张心理

xx工作，细心极其的关键。比如下一份文，我也会琢磨，但是会因为紧张让大脑产生短路，这种表现就像潘总说的一句话是缺乏运筹帷幄的处事潜力，急了就乱了。但是她说这种潜力也与经验有关，经历多了，自然也会有所提高的。

#### > 五、人事管理方面

相对来讲，我们人事工作还存在很大需要改善的地方。这个月出现了一个严重的问题就是总公司已经下文要做好留人计划方案这项工作，即“与员工谈话”，但是还没落实好，有些部门做了，但是也没按要求做，由此可见这件事并未引起管理人员的高度重视，员工思想我们都没了解好，我们谈何留人。这几个月基本上是新进与离职的人员不

相上下，本月是离职人数大于新进。从那里能够看出做了解员工思想工作的重要性。其中这工作没完成有极大方面的原因是我没做好督查工作，这是我工作失职的表现。这件事体现了我的执行力不够强，在以后的工作中我要加强这方面的潜力。

#### > 六、个人方面事情

这个月我的激情感觉不是很高涨。领导吩咐做的事情，也做了，和同事们相处感觉也挺好的，觉得跟他们比以前都更熟了。但是我却发现自己在待人接物方面没有了刚开始的那种耐性，见面我也笑呵呵的，但是我自己觉得有点假了。我找过原因，可能真的是因为从校园出来工作这个过渡期做得不够好，产生了工作疲惫综合症。我总有自己还是个孩子的感觉，有很多事情是关乎到人情世故的东西，我觉得处理这些事情很累，也不懂得怎样样才能做好，真的很困惑，以致越来越没激情。

工作中虽然取得了必须成绩，但仍然存在一些问题和不足，今后，我要一如既往地领导们学习，发扬优点、克服不足，与时俱进，用心进取，力争使自己的专业素质和业务水平在较短的时间内再上新台阶！

### 【篇四】月底工作总结

20XX年，在公司领导的正确领导和精心指导下，在各位同事的大力支持和协作配合下，我紧紧围绕自身财务工作职责，强化学习、学以致用，求真务实、拼搏实干，尤其是11月份竞聘任科长助理后，积极适应新的工作岗位，做到自我加压、勤奋工作，取得了较好的工作成绩，为公司各项业务的健康、稳定发展奠定了坚实基础。现将20xx年的主要工作情况述职如下：

#### > 一、加强政治学习，提升思想素质。

一是提高思想认识。我深知：财务工作是公司的重要职能工作，对公司的正常运转发挥着极其重要的作用。只有在工作中不断积累经验，在学习中丰富知识，认真把握相关政策，才能为不断提高财务工作水平打下基础。

二是强化业务学习。一年来，我坚持以党的精神为指导，主动学习各级涉及财务工作的新制度、新规定、新准则，广泛涉猎相关的财务专业知识，并将其运用到具体工作中，真正使自己在工作中得到了成长锻炼。

三是加强沟通交流。工作中，按照规范财务基础工作的要求，做到既坚持原则又不拘泥形式，自身工作得到了大家的充分肯定。

同时，我始终保持良好的心态，对上有效理解执行上级的战略部署，对内与员工顺畅沟通真诚交流，积极促进各部门密切配合，为公司发展做出了积极贡献。

#### > 二、切实履职尽责，勤恳扎实工作。

一是全面开展了土地清理登记工作。去年上半年，我们按照上级部门要求，对公司所有土地资产进行了盘点清查。工作中，始终坚持土地登记的统一性和完整性，严格执行土地登记各项工作制度，依法依规开展土地登记工作。同时，严格按照相关法律法规的规定，坚持实事求是、客观公正的原则，认真组织落实好土地登记发证清理整改工作。

二是做好了实物资产管理系统前期上线和试运行工作。20年初，我主动放弃个人的休息时间，加班加点，和大家一起对全公司的实物资产进行了全面登记清理。历时三个月的时间，实物资产管理系统于20xx年4月份开始运行，确保系统准时上线和顺畅运行，也在很大程度上保证了公司资产的保值增值。

三是做好了科长助理的相关工作。去年11月份成功竞聘科长助理后，作为分管资产、稽核和在建工程组的组长，我深感责任重大。在进行深入调查研究的基础上，我结合实际，制定了科学合理的全组工作计划，明确了下一步的工作思路和工作方向，明晰了下一步工作中的个人职责任务，为做好今后的各项工作奠定了良好基础。

#### > 三、强化作风建设，树立良好形象。

一是增强廉洁自律意识。通过参加公司组织的各种政治学习，个人能够经常性的学习党纪法规、廉政建设有关规定和财务人员工作制度，真正从思想深处进一步提高了对党风廉政建设重要性的认识，切实增强了个人的拒腐防变能

力。

二是认真履行个人职责。按照党风廉政建设落实情况，努力做到制度之内不缺位，制度之外不越位，切实履行好自己的工作职责。工作中，坚持小事讲风格、大事讲原则，努力按制度、按规定办事，尤其是在负责资产、稽核和在建工程工作期间，做到严格把关、公道正派，杜绝了违纪违规事件的发生。

三是注重协调配合。财务工作与公司其他部门都密切相关，在努力做好本职工作的基础上，我积极配合公司及各兄弟部门的工作，与大家团结一致、密切配合，围绕中心、服务大局，确保了公司各项工作的顺利推进。

总的来说，一年来自己在工作中取得了一定的工作成绩，但与领导的要求和同事们的期盼相比，还有一定差距，自身在工作中还存在一些不足。比如：工作中的开拓创新意识还不够强，对外协调能力需进一步强化等。在下一步的工作中，我将继续以党的精神为指导，全方位提升自身业务能力，进一步改进完善工作方式方法，不断加强财务管理水平，切实把工作做深、做细、做实，努力为公司的持续、健康、快速发展做出自己新的更大的贡献！

## 【篇五】月底工作总结

20xx年中，在领导及同事们的帮助指导下，通过自身的努力，我个人无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到进一步提高，并取得了一定的工作成绩，现将本人一年以来的个人工作总结报告如下：

### 一、加强学习，注重提升个人修养

一是通过杂志报刊、电脑网络和电视新闻等媒体，认真学习贯彻党的路线、方针、政策，深入学习领会党的xx大、x届三中、四中全会精神，努力践行“xxxx”重要思想，不断提高了政治理论水平。加强政治思想和品德修养。

二是认真学习财经、廉政方面的各项规定，自觉按照国家的财经政策和程序办事，三是努力钻研业务知识，积极参加相关部门组织的各种业务技能的培训，严格按照xx同志提出的“勤于学习、善于创造、乐于奉献”的要求，坚持“讲学习、讲政治、讲正气”，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则；始终把增强服务意识作为一切工作的基础；始终把工作放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地工作；四是不断改进学习方法，讲求学习效果，“在工作中学习，在学习中工作”，坚持学以致用，注重融会贯通，理论联系实际，用新的知识、新的思维和新的启示，巩固和丰富综合知识、让知识伴随年龄增长，使自身综合能力不断得到提高。

### 二、严格履行岗位职责，扎实做好本职工作，做好会计工作计划

一年来，本人以高度的责任感和事业心，自觉服从组织和领导的安排，努力做好各项工作，较好地完成了各项工作任务。由于财会工作繁事、杂事多，其工作都具有事务性和突发性的特点，因此结合具体情况，按时间性，全年的工作如下：一季度，完成XX年财务决算收尾工作，办好相关事宜，办理事业年检。认真总结去年的财务工作，并为XX年订下了财务工作设想。对各类会计档案，进行了分类、装订、归档。对财务专用软件进行了清理、杀毒和备份。完成XX年新增固定资产的建账、建卡、年检工作；二季度，按照财务制度及预算收支科目建立XX年新账，处理日常发生的经济业务。按工资报表要求建立工资统计账目，以便于分项目统计，准时向主管部门报送财务、统计月报季报；充分发挥了会计核算、监督职能。及时向相关单位、站领导提供相关信息、资料，以便正确决策。主动与局计财科及时保持联系，提出用款申请计划，以达到资金的正常周转。在对外付款方面，严格把关，严格执行和遵守国家财经制度，账务做到日清月结、账实相符、账账相符。办理行政事业性收费年度审验，为贯彻落实行政许可法，及时报送“收费项目、标准、依据、金额”、等自查清理情况表，报送上半年医保软盘、按医保规定缴纳上半年保费、三季度，根据xxx[XX]02号文精神的要求，用近一个月时间对XX年以来的账目按《中华人民共和国会计法》及《四川省会计管理条例》进行对照自查，完善了财务手续，写出了自查情况、经验体会、内部控制制度建设情况及会计制度执行情况，进一步规范了会计行为。办理职工增资事项。四季度，为审核认定免交残疾金报送了劳资表、残废证、工资领取单。申报缴纳合同工养老保险、失业保险，下半年医保，住房公积。按规定录报财政供养人员信息。办理人事工资审核等。

### 三、勤勤恳恳做好后勤服务

作为一名财务工作者，我在工作中能认真履行岗位职责，坚守工作岗位，遵守工作制度和职业道德，做好财务工作计划，乐于接受安排的常规和临时任务，如为执法人员考试报到、做考前准备工作，完成廉政专项治理自查自纠情况报告及党风廉政工作总结等文字材料的撰写。

在这一系列的工作中，我深知：作为一名合格的财务工作者，不仅要具备相关的知识和技能，而且还要有严谨细致耐心的工作作风，同时体会到，无论在什么岗位，哪怕是毫不起眼的工作，都应该用心做到，哪怕是在别人眼中是一份枯燥的工作，也要善于从中寻找乐趣，做到日新月异，从改变中找到创新。在20xx年里，我会做好20xx年个人工作计划，争取将各项工作开展得更好。

## 【篇六】月底工作总结

\_\_年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划：

截止到\_\_年12月20日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

### >一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

### >二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用短信的群发器发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

### >三、业主遗漏工程投诉处理工作

\_\_年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

### >四、地下室透水事故处理工作

\_\_年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

### >五、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

总结：客服部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

## 【篇七】月底工作总结

正式在学生会生活部工作已经几个月了，这段日子来，在院团委的亲切指导下，在学生会整体的指导下，在学生会大哥大姐的帮助下，我的学生会工作一直处于稳步提升状态，个人的工作能力和素质修养都有了很大的提高，而自己所欠缺的语言沟通能力和语言表达能力也有了很大的提高，而我们本身的工作也大致分为生活部本部的工作和部外工作，下面我就对我的这段时间的工作进行总结，总结如下：

## 一、基本情况

寝室卫生检查，这段时间的寝室卫生检查主要是学生会成员以及生活部全体干事检查，主要检查的是寝室卫生的整洁程度以及寝室是否有违禁物品，争取在整体的测评上同时起到一定的督促作用，这段时间，寝室检查工作整体上较好，内务检查对学生寝室内务和个人卫生修养都有了一定的督促，学生寝室内务都由开始的凌乱逐渐向正规化进行的走向，可以说，这正是生活部检查和督促的结果，女生寝室卫生做的都挺不错，唯一不足的就是女生寝室的的东西太多，但是大部分寝室还是能很好的规整寝室的的东西的，希望东西多的寝室能够把寝室的的东西好好收拾下，男寝的卫生相对女寝而言就较差一点了，不过还是有一部分寝室还是做的很好的，男寝不仅卫生需要提高，而且寝室的气味也需要改善下，不过现在通过查寝以及各个楼层负责人的不懈努力，这些情况正在逐步改善，我相信在未来的日子里一定能做的更好。

## 二、取得成绩

1、目前我们都是刚入学生会，主要工作就是抓寝室卫生和违规电器，违规电器目前还没发现，这点还是不错的，从下个学期开始学生会生活部也有可能参与学校的查课工作，主要就是看下各个专业同学的缺勤情况，我相信我们生活部的所有成员一定会做好这项工作的。

2、20xx年本届运动会由校主办在本年12月我校广场举行，并邀请体育部生活部等学生会各部观看，我部全体部员积极参与，为广场上的运动员摇旗呐喊。而且在活动前后生活部各部员承担起广场的卫生整顿工作，为整洁校园作贡献。

三、经验与教训我部一直将校园卫生作为工作重点，同样，我发现在平时的学生会工作中，学生会中的全体成员都各司其职，都努力的为学生会工作添砖加瓦，为我院学生会提升了荣誉，而学生会成员的团结和努力，也被其他人给予了高度好评，为我院学生会赢得了尊重和理解，这就是一笔宝贵的财富。

当然，我也知道，在平时的工作中，自己也犯下过很多小的错误，诸如每次检查寝室卫生时，都会因为一些关系而开一些红灯，这些都违反了生活部的工作制度，在此，我向所有人道歉，并保证明年的工作可以更加合理的进行。

## 四、对未来工作的希望和要求

1、从下季度工作开始，我会将以前的工作为基础，以更加饱满的热情和更加仔细的态度来完善自己的工作，以保证工作可以完成。

2、在工作的同时，我会完善自身，避免自己犯错误，从而保证自身的工作可以合力完成。

3、在以后工作中，我会以一个学生干部的身份来严格要求自己，以保证我们的工作合理进行。

以上便是我这半年的工作总结，大致也说出了今年工作任务以及以后的规划，希望自己可以努力地完善自己，让我们学生会工作更加美好。

## 【篇八】月底工作总结

20xx年6月至今一直在xxxx从事房地产经纪人工作。在这里我学到了很多新东西，认识到了自己的不足，综合来说，在工作中我缺乏计划性，目标性不强，缺乏执行力，心态还是很浮躁，人际关系没有很好的去运用，主观意识不够强。所以我认为07年是很失败的一年，我在失败的过程中，一定要善于发现问题，解决问题，很多事值得忏悔，我一定要痛改前非，相信在20xx年我会活出最精彩的自己，我一定会成功的!相信自己我是最棒的。

用一句自己感触很深的话来概括这个总结：生活不去学会享受就得去学会忍受。

工作总结：

首先是业绩方面：从08年6月—12月这七个月的时间我共做了30716，平均每月做了4388元，虽然完成了公司规定的最低任务，但离我个人规定的平均每月8000的任务还有很大一段距离。主要原因是个人能力不够强，其次是，受全国房价整体上涨、银行加息、实施新政等等因素影响了我们的二手房销售。

其次是工作中遇到的问题：由于我们xxx店成立时间不长，许多工作还不是很完善，比如说在硬件问题上，我们的电脑老化、不够用，没有相机拍房源图，这给我们的工作带来很多不便。业务上，缺少培训，做为业务员总会有一个疲惫期，需要不断的培训，不断的进步，这样才能跟上业务的需求，再加上我们XX店都是年轻人，年轻都有一个共同的缺点—容易情绪化，这就更需要公司按时给他们做培训，增加我们的自信心。电话上，我们的电话不够用，话费过少，严重影响我们的业务进展。管理上，我们缺少一个真正的管理者。我们现在的店长既要负责管理又要做自己的业务，这样是两头都顾不过来，严重影响了整个团队成绩，希望领导们能改变一下店长的职责，管理与业务分开，只有这样才能提升整个店的业绩，提高公司的收益。后绪工作上，我们公司设计的“流水式”工作程序是不错，但我们实行情况却不好，特别是\*部让我们难以接受，态度不好，工作效率缓慢。工资上，随着物价的上价，我们的腰包越来越扁，希望公司能在原有工资制度上给我们上调一下工资。

再就是我的工作心得：没有卖不出去的房子，只有卖不出去的价格，关键看你有没有恒心。所以说做业务员一定要有一个乐观的心态，经得起打击，永不气馁，要具有良好的应变能力、协调能力，要做到对工作热心、对客户耐心、对成功有信心。

最后是行业分析：20xx年是二手房动荡的一年，主要有五个方面的因素：第一是全国房地产市场大环境的影响。第二是房地产供需矛盾依然突出。第三新户籍制度放宽，外来购买一手房的人增加。第四是新开楼盘销售价格普遍较高。销售均价也都在每平方米12000元以上。第五是新政策的实施，银行加息、明确第二套住房贷款的认定条件，最低计税价提高等

综上所述明年二手房市场会先萎缩后复苏，第一季度交易量会明显减少，但价格不会有太大的波动，必竟好地角就这么一点，可开发的地越来越少，要想在好地角买房只能买二手房了，所以说我们这一行业的市场前景还是非常广阔的。租赁市场前后肯定会受到较大的影响，我们得抓住这一机遇，做好明年的租赁工作。特别是我们xxx店，离xx xx基地很近，我们要利用好这一千载难逢的机会团结一致，共同做好周围的租赁工作。

#### 20xx年工作计划

转眼之间又要进入新的一年——20xx年了,新年要有新气象,在总结过去的同时我们要对新的一年有一个好的计划.我是一个从事工作时间不长,经验不足的经纪人,很多方面都要有一定的要求,这样才能在新的一年里有更大的进步和成绩.

20xx年是我们xxxx有限公司发展非常重要的一年，对于一个刚刚踏入房地产中介市场的新人来说，也是一个充满挑战，机遇与压力的一年。为了提高工作效率我要调整工作心态、增强服务意识，充分认识并做好二手房中介的工作。为此，充分认识到自己目前各方面的不足，为了尽快的成长为一名职业经纪人，我订立了以下工作计划：

第一，做好业绩。我希望自己能在完成公司规定的任务基础上，再提高50%-100%。年初受政策等各种因素影响了我们二手房的业绩但我们要利用澳帆赛来弥补这一缺陷。

二、制订学习计划。做房地产市场中介是需要根据市场不停的变化局面，不断调整经营思路的工作，学习直接关系到业务人员业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。知己知彼，方能百战不殆(在这方面还希望公司给与我们业务人员支持)。

三、增强全局意识、增强服务意识、增强团队意识，积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我的能力减轻领导的压力。

以上，是我对20xx年的一些设想，可能还很不成熟，希望领导指正。火车跑的快还靠车头带，我希望得到公司领导们的正确引导和帮助。展望20xx年，我会更加努力、认真负责的去对待每一个业务，也力争赢得机会去寻求更多的客户，争取更多的单，完善部门的工作。相信自己会完成新的任务，能迎接20xx年新的挑战。

## 【篇九】月底工作总结

我们一直在努力8月份，小组各项工作有序开展，也取得了一定的进步。

### > 一、小组工作

8月份，小组工作围绕小组管理流程有序开展，同时根据部门推出的专项活动、班组运动会等做适当调整。



### (一)工作完成情况：

各项工作整体完成较好，希望继续保持。但在仍存在个别任务完成不及时，如推荐录音未及时上交，将会在9月份加强流程管理，强调工作的执行力。

### (二)录音质检管理

话务质量是我们小组的薄弱点，也是我们小组的工作重点，各组员差距较大，同时话务质量的高低也直接影响到客户满意度，故提高话务质量刻不容缓。

为提高组员工作质量，采取以下四点措施：

- 1、实时跟踪法：每天上班时关注108每日质检的组员的话务质量情况，发现低于90分以下的录音，就会及时跟组员交流，以作提醒；
- 2、录音自检：每人每旬抽听自己的一通录音，通过录音“有则改之，无则加勉”；
- 3、录音互检：通过两两帮带的形式，每人每旬抽听对应人的录音一通，发现问题，及时与对方沟通，相互提醒，相互学习，共同提高。
- 4、情绪管理：沟通主要以面对面谈话为主，腾讯通、邮件等形式为辅，及时关注组员工作，关注组员生活。

通过小组成员一个月的努力与付出，话务质量取得了一定的进步：7月份小组有两名组员话务质量在20分以下的，在8月份还有一名没有突破20分。虽然与其他小组相比，还存在一定差距，但是我们一直在努力，成绩不是一蹴而就的，“不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海”，无论多小的进步，都饱含着我们的不断的努力与辛苦的付出。

### (三)话务效率管理

平均通话时长是代表客服代表的工作效率，直接与绩效挂钩，也是8月份“心中有数，激战八月”活动的一项重要指标，因此在平时工作中以周为单位调取报表系统中的平均通话时长进行汇总，达标者予以鼓励，欠缺者会共同沟通找到解决方案，共同进步。

经过一个月的努力与付出，话务效率取得了一定的成绩：8月份小组成员7人中5人达到制定目标，达标率为71.43%。

## > 二、团队活动

### (一)“青春三部曲”

8月4号，是小组的集体Q班活动，上午在有趣的“破冰游戏”后召开小组会议，之后的团队活动主要围绕“青春三部曲”主题开展：

- 1、技能大比拼(SwifterHigherStronger);
- 2、美食总动员(牛排馆之约);
- 3、歌后争霸赛(HIGH歌KTV)。

“技能大比拼”的开展，提高了我们的业务技能，激发了我们的工作激情，发掘了组员的潜力，也感受到了每个人的努力与付出；“美食总动员”，让我们享受阳光、美食的同时，也学会了分享与交流，体验到了生活的快乐与惬意；“歌后争霸赛”，让我们感受激情与欢笑的同时，也发现了同事生活中的另一面，原来小组中“卧虎藏龙”、“人才济济”。

### (二)“七夕”关怀

8.23是“七夕”情人节，小组抽出部分经费作为组员关怀，每位组员收获一朵香槟色的玫瑰和实用的小礼物，我们

感受到温馨家文化的同时，也体会到生活的美好。

### > 三、再培训计划制定

为了更好地履行“聆听在心，服务在行”的使命，进一步巩固客服代表的基础业务知识，提高客服代表的操作能力与应答技巧，增加客户满意度，部门对“末三位”实现淘汰制的客服代表实行回炉再培训。

9月份小组中\_\_\_实行再培训计划，同时，为使培训落到实处，收到实效，特制定培训计划，\_\_\_是帮带老师，\_负责总计划的实施，我会及时跟进，根据具体情况调整方案。

### > 四、9月小组工作计划

(一)Q班活动：影评会

(二)小组质检会

(三)录音质检管理(重点)

(四)“情绪管理”专题：

导言：“人生不如意十有”，每个人都要面对来自工作、生活和情感等多方面的压力。沉重的压力导致人们情绪不量，工作效率下降，影响通话质量，进而会影响客户的满意度，同时会降低我们的生活质量，甚至引发疾病等不良影响。著名心理学家、EAP培训师吴诗佳：人人都能管理好情绪，人人都能从容面对压力，需要做的只是改变一下看问题的角度，学会一些放松的方法。

9月份小组会推出“情绪管理”专题第一期，敬请期待!

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发