

业务年终总结范文大全 第 1 篇

业务年终总结范文大全 第 1 篇冬天本是一个深藏功与名的季节，白雪覆盖了万物，一片宁静协和，然而对我的工作而言却是一个需要总结和挖掘成果的时候。今年我在贵金属业务部学到了不少有价值的东西，一个是在这里让我学到了一种投资眼光。因为在之前我的眼界是非常狭窄而短视的，可是从事了部门工作之后我真的改变很大，在此我把这段工作进行总结：

1、能力锻炼

因为从一个一窍不通的'门外汉，成长为合格的服务人员，其中少不了经验和培训的打磨，一个是多听取前辈同事的见解和指教。再者自己要多熟悉工作的各项程序，首先是从觉悟上跟优秀的同事看起，在自己耽误实践的时候要多运用经验，反思前人的教训，不让自己也犯下同样的错误。再者要盯紧行业动态，能够以一个专业的形象来面对客户。

2、工作理念

你有一个怎么样的动机就会得到什么结果，若是每天的工作理念就是为了骗客户向自己付钱，那么你们的关系不会维持的太久。因为永不了多久客户的口袋就会被你给扫荡干净。而正确的理念是我如何帮助客户赚更多的钱，只有当客户手里钱够富裕的时候，他才会有能力来投资我们的产品，否则我们就是与邻为壑，断了自己未来的生存之道。

3、完成指标

我接手的每一个客户，谈成的每一笔单子都是从为客户着想的角度出发的，我也用自己的真才实学为客户赚得了大量的财富。正因为我抱有这种观念，我的客户才回变得越来越富有，他们因为对我的感谢和信任，非常支持我们的工作。而且还把他们最亲爱的朋友介绍给我，让他们也能在跟我合作的过程中收获利益。我从不考虑我自己的任务目标，我关心的是自己是否为他们创造了财富。

业务年终总结范文大全 第 2 篇 20xx 年已经过去，在一年里，有压力也有挑战。年初的时候，房地产市场还没有完全复苏，那时的压力其实挺大的。客户有着重重顾虑，媒体有各种不利宣传，我却坚信 xx 地产的稳定性和升值潜力，在稍后的几个月里，房市回升，我和同事们抓紧时机，到达了公司指标，创造了不错了业绩。

一、体验分享

- 1、不做作，以诚相待，客户分辨的出真心假意。得到客户信任，客户听你的，反之，你所说的一切，都将起到反效果。
- 2、了解客户需求。第一时间了解客户所需要的，做针对性讲解，否则，所说的一切都是白费时间。
- 3、推荐房源要有把握，了解所有的房子，包括它的优劣势，做到对客户的所有问题都有合理解释，但对于明显硬伤，则不要强词夺理，任何东西没有完美的，要使客户了解，如果你看到了完美的，那必定存在谎言。
- 4、持续客户关系，每个客户都有各种人脉，只要保证他们对项目的喜爱，他们会将喜爱传递，资源无穷无尽。

5、确定自己的身份，我们不是在卖房子，而是顾问，以我们的专业来帮忙客户。多与客户讲讲专业知识，中立的评价其它楼盘，都能够增加客户的信任度。

6、团结、协作，好的团队所必需的。

二、存在一些需要改善之处

1、有时缺乏耐心，对于一些问题较多或说话比较冲的客户往往会针锋相对。其实，对于这种客户可能采用迂回、或以柔克刚的方式更加有效，所以，今后要收敛脾气，增加耐心，使客户感觉更加贴心，才会有更多信任。

2、对客户关切不够。有一些客户，需要销售人员的时时关切，否则，他们有问题可能不会找你询问，而是自己去找别人打听或自己瞎琢磨，这样，我们就会对他的成交丧失主动权。所以，以后我要加强与客户的联络，时时关切，通过询问引出他们心中的问题，再委婉解决，这样不但能够掌握先机，操控全局，而且还能够增加与客户之间的感情，增加客带的机率。

现今我已来工作半年多了，在上半年的工作中，本人的销售套数为 xx 套，总销额为 xx 万。在今后的工作中，我要更加完善自己，提升自己，增加各方面的知识和对 xx 各个地区的了解，不但要做好这个项目，更要跟着公司一起转战南北，开拓新的战场。

在此，我十分感谢领导给我的这次锻炼机会，我也会更加努力的去工作，去学习，交出自己满意的成绩单。

业务年终总结范文大全

第3篇 20xx年，注定是不平凡的一年。原材料成本增加，税率大调整，人民币不断升值.....在这样的大背景下，外贸在xx年显得尤其艰难。忙忙碌碌的一年眼看又要过去了，又到了需要对自己的工作总结经验教训的时候了。

一、回忆过去

1.对新销售区域的拓展。

以越南市场为重点开拓市场，培养了3个新客户，到xx年底止，总计销售金额为28万美金。从xx年1月起，一共9个不同国家和地区的客户建立了商业合作关系。

2.注重品牌意识。

一个企业的发展壮大，品牌力量起着非常大的推动作用。xx年成功把三锋品牌产品销售到斯里兰卡，就目前来说，销售情况良好。

3.对老客户的优质服务。

重点为乌克兰客户xx和意大利客户xx的跟踪和服务。xx在xx年销售金额总计为32万美金，面对xx年欧洲对eu2标准的实施，历时6个月，25cc汽油锯问题现也得到了解决。

二、总结现在

1.产品质量有待进一步的提高。

无论是公司的主打产品电链锯汽油锯还是小打小闹的冲钻角磨，质量投诉此起彼伏。这对销售工作的开展产生了极大的困扰。再者，新产品的开发周期过长，就产生了老产品不成熟，新产品又不敢推荐的怪现象。

2.跟单工作的艰难。

按照公司以往的生产周期，一般为 30-35 天。以 xx 年来衡量，远远超过这个周期。我们的推迟交货，直接影响到客户的销售计划，这对公司的信誉也会造成一定的影响。尤其是，每每到发货时，不是这种机器少一台就是那种机器少两台，不仅对工作带来了非常大的麻烦，客户那边更是不好交代。

三、展望未来

海外市场的开拓没有终点，xx 年对于 xx 年来说只是起点。在摸索和经历中慢慢成长，而新的一年每一项拓展工作都需要领导的大力支持。市场是残酷的，xx 年必将是我更加兢兢业业工作的一年。生于忧患，死于安乐，如果 xx 年注定是狂风骤雨，那么请让它来得更猛烈些吧。我坚信，在拓展海外市场上，我们所做的每一步都是为了更好地销售我们的产品！

业务年终总结范文大全 第 4 篇时间如白驹过隙，瞬间即逝，回首 20xx 年因“XXXXX 项目”的上马，使 XX 石化实现转型升级并进入快速发展的新里程。XXXX 石化有幸成为中国石油产业扶贫的重点支持企业，这是党和政府扶贫开发的好政策给我们带来了好机遇，是中国石油创新产业扶贫模式的成功实践为企业插上了腾飞的翅膀。

作为 XXXX 人，我们实实在在感受到了企业成长的步伐，犹如青春期的少年切身体会到骨骼生长，肌肉逐渐丰满的那一刻，满是欣喜和愉悦；犹如待嫁的姑娘，展望未来，满是憧憬和期盼；犹如饱经沧桑的中年，回首往事吾省吾身，满是自信和欣慰。因为近九年的努力拼搏和艰苦创业，我们勇往直前，步步脚踏实地，我们审时度势，步步为营，我们科学发展，步步稳健。综合管理部亦为今天的成长默默行使着部门职责，贡献着应有的力量。

综合管理部作为公司的一个职能部门，是沟通上下的咽喉，联系左右的纽带，传递信息的中枢，协助领导决策的“外脑”和处理日常事务的手足，可以说，综合管理部的地位和作用对于一个公司来讲，处于举足轻重的位路。

细数综合管理部的工作，可说是千头万绪，有人员的招聘培训、入职离职的办理、文书处理、档案管理、会议安排、办公用品和日常用品的采购、外事接待、车辆管理、食堂管理、宿舍管理等等每一项工作的完成都是对责任心和工作能力的考验，如何化繁为简而又能保证万无一失，如何以最小的成本换得最高的效率，这些都是我们必须思考的问题。综合管理部人

员虽然薪酬相对不高，但大家能齐心协力、任劳任怨，竭尽全力将各项工作顺利完成。

业务年终总结范文大全

第 5 篇 20xx 年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千。xxxx 年 5 月 4 号来到公司，我作为一名试用期员工开始对场站业务进行学习，这个阶段从号到号结束，领导的严格要求，系统的滚动式培训，加上自己不懈的努力，我基本掌握了业务流程，跟许多老员工相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就更要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，我除熟悉了业务的操作和处理流程外，还更深一步地了解到场站整个运作流程，让我在工作时更能得心应手。号我开始向独立操作阶段过度！号我递交了转正申请成为新东方一名正式员工，某种意义上讲我开始对立操作。

工作完成情况：

自 7 月份开始操作截止 12 月 15 号外贸船共完船 9 班完成 260TEU。

内贸完船 26 班完成 20995TEU。内外贸和船 5 班完成 34TEU。

在完成公司规定工作的同时，我注重自我综合业务能力的提高，通过公司定期的业务培训，不尽从思想上认识到服务质量的重要性，从行动上，我更加注意沟通交流技巧的提高，我深知作为一名普通的业务员，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。

在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，我经常翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧，半年多的学习、思考和，再将这些运用到实际工作当中我已经与船公司、码头计划、重点客户形成了融洽的协作合作关系。在这个过程中我的总指导原则是：信誉第一，服务第一，客户利益至上做到背箱不拖时，落箱不压车，新系客服。诚信服务。海尔总裁张瑞敏有句名言：在同样的条件下，服务得好可以赢得顾客或创造顾客；服务得不好可以失去或消灭顾客。诚信是一种资源，一种资本，是优质服务的灵魂。我作为业务部的一名员工会更加的做到认真查找差距，同时学习、借鉴其他师傅们的先进经验，取他人之所长补己之短，使在业务部的我不断茁壮成长。

工作过程中出现的问题：

- 1、操作出现过失误，每当遇到操作出现失误，我的第一意识是赶紧补救，无论是谁的原因，决不让问题发展下去，对自己的操作失误我从不推卸责任，有了一次的教训，我会认真，查找问题根源，努力同样的错误决不让他出现第二次。
- 2、与同事相处过程中出现过摩擦，对于这个问题我是这么认为的，性格、做事方式的差异是开始出现问题的原因，每当工作过程中人际关系出现紧张，我会主动与他们沟通、交流。避免因为关系问题影响工作，做到诚以待人、宽以待人。一个新员工要融入一个工作环境，需要自己去适用，需要大环境的接纳，这需要一个过程。也许是因为

我的主动和真诚，现在的工作环境我觉得非常和谐，同事关系也非常融洽。

总的来讲，这一年是紧张而充实的一年，从学习到顶岗我用最短的时间完成过度，工作过程中我努力缩小与老员工的差距，在完成安排的工作前提下，不断学习，因该说作为业务员我已渐渐成熟。

xxxx 年已经向我们招手，新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，xxxx 年的经验相信我会做得更好！同时希望公司考虑我的情况能够给我增加工作量，相信我，我能行！

业务年终总结范文大全 第 6 篇一、开展了“零风险”服务

自 xx 酒类承诺“零风险”以来，我对消费者零风险服务进行了认真调查研究，认为要通过 xx 酒类零缺陷产品、精巧细腻的市场细分服务消费者，消费者购买的每一瓶酒类，都印有 800 全国免费服务电话，通过沟通，拉近了消费者和青啤之间的距离，进一步强化了 xx 啤零缺陷的品质。我通过专业化的服务，及时帮助 xx 加速走货，从商品陈列到货柜展示，再到无处不在的 PoP 招贴提示，业务代表一路跟踪，使得每个终端成为完美终端，个个作成为样板工程，xx 啤卖的不仅是商品，更重要的是专业化服务，并带来的丰厚回报。据统计，年内销售额达到了 xx 元。

二、拓宽了市场

在年初以前，xx 市场上 xxx 酒类占市场达 90%以上。而 xx 酒类较我们的酒类落后许多，对于竞争，我们采取了提高服务质量的办法，大做销售广告，在当地多家媒体做广告，收到了明显的效果。结果使 xx 地老百姓对 xx 酒类家喻户晓，人人皆知。同时我们大力在农村促销酒类。在促销中，采取赠品与奖励办法，对农民具有强大的吸引力。如针对部分农民急需农机却缺少资金的情况，在开盖有奖活动中，把一等奖设为农用三轮车，而不是彩电、冰箱、空调之类的高档电器，并对获奖者进行大力宣传，使农民们怀着获得一辆三轮车的梦想，在消费时认准了这一品牌；针对许多农民与亲朋好友在一起，酒后喜欢打扑克的特点，把赠品定为设计精美、市场上买不到的特制广告扑克，非常受农民朋友欢迎，从而销量随之大增。

三、总结

总之，半年来，我在销售中做了大量工作，但也存在一些不足，主要是宣传的力度还不够大，宣传资金欠缺。不过，随着销售业绩的大好，在下半年 xx 酒类的销售中，我们会做得更好。

业务年终总结范文大全 第 7 篇 20xx 年，公司业务取得了长足发展，业务规模创造了历史同期最高纪录。回顾一年的工作，既有成功的经验，也暴露了一些不足，为了总结经验，改进不足，现将全年工作总结如下。

一、工作经营情况

截止至 20xx 年 x 月 x 日，xx 县支公司共实现总保费 xxx 万元（预），其中：首年期缴保费 xx 万元（预），短期险保费 xx 万元，团体年金保费 xx 万元，中介业务保费 xx 万元（预），续期保费 xx 万元（预）。共支付各类赔款、满期（生存）保险金 xx 万元（预），其中：短期意外险赔款 xx 万元（预），简单赔付率为 xx（预）；短期健康险赔款 xx 万元（预），简单赔付率为 xx（预），短期险综合简单赔付率为 xx（预）。

二、精心合作，个险业务取得新突破

个人业务是我们的核心业务，是公司持续经营、稳健发展的基础。20xx 年伊始，根据省、市公司各个时期的企划方案，我公司还根据自身实际情况制订了相应的激励措施，利用“产品说明会”、“客户答谢会”等多种销售模式，抓住“xxxx”等新险种强势上市的有利契机，全体员工斗志昂扬、挥洒汗水，经过辛勤的耕耘，终于取得了丰硕的成果。

20xx 全年我司共实现首年期缴保费 xxx 万元（预），完成市分公司下达全年任务的 xx%（预），圆满完成预定的保费任务目标。首年期缴保费规模达到历史最高峰。核心业务的迅猛发展，背后要有一支强有力的核心队伍作为支撑。公司一开始就加大了队伍建设力度，邀请全国销售精英进行技能提升培训、重金聘请理财专家进行培训指导，把托展业和增员结合起来，通过增员来推动业务发展，通过业务发展带来的实惠来带动增员。我们各级主管也付出了大量辛勤的劳动，他们无时无刻不在关注着自己的属员，帮其解困、助其成长、让其心安，正是他们无私而伟大的博爱精神，让我们的员工感觉到了公司的温暖，做到了有爱留人。目前，全司员工已达 xxx 人，为历年之最，并且我们队伍仍然在继续发展壮大。

三、奋勇拼搏，团体业务稳中有升

团体业务是公司经营成效体现的重要指标，也是产、寿险两类保险的交集市场，因此，竞争尤其激烈。在与多个竞争主体的交锋中，我司以全年团体业务共收取保险费 xx 万元。四季度经营指标重新下达后，我司只用了一个月的时间就率先超额完成了任务目标。

一年来，我们除了维护好已有的渠道外，还积极寻找新的保险公司 x 年工作总结业务增长点，努力打破前期业务发展低迷的状况，同时积极加强与有关部门的沟通与协作，争取得到最大的支持和帮助，加大宣传力度，扩大影响面，从而赢得市场。

业务年终总结范文大全

第 8 篇在公司领导的支持下，过去一年来的工作当中，取得了一定的成绩，我感觉非常的开心，我深刻的意识到了在工作当中，自己要去努力的地方，我一直都相信这对我是一个非常大的提高，未来还会有更多的需要努力的地方，作为 xx 的一员我渴望能维持下去，成为一名优秀的保险业务员，在这一年来的工作当中我一直能够保持好的状态，现在我还是希望可以有更多的进步，对于过去的一年我还是应该要总结一下。

在工作当中我完成了年初的目标，成交了一共 xx 单，总销售额 xxx 元，这在公司来讲也是一个非常不错的业绩，在过去的一年里，我一共获得三次月度销售冠军，其其它时候都是前三，我觉得这对我而言是一个非常大的鼓励，对待工作就应该是有这样的态度，我也非常清楚在接下来我应该往什么方向努力，对于工作就应该要努力的去做好，一年来我也是做的比较认真的，业务方面我认真的做好了许多的事情，我也相信这对我而言是一个极大的提高 不管是在什么阶段这都是非常的有意义的，一年来我清楚的感受到这些， 我现在还是要认真做的更好，每卖出一份保险我对自己的信心就会多一点点，我现在感觉自己在这方面还是非常有动力的，我相信有很多事情是可以做的更好，这份工作就是这样的。

在生活当中，我也和同事们相处的很好，我一直认为这对我而言是一个非常有意义的事情，养成好的工作习惯，我也相信在接下来的工作当中，我应该要去调整好的状态，在这方面这是我应该要去努力做好的，在这一点上面我应该要认真的对待，我也感激公司的培养，以后

我一定会认真的维持这样的工作状态。

当然在工作当中我能够客观事实的看待自身的不足，虽然这一年来的业绩是取得了不错的成绩，但是这不能代表什么，因为做这个行业没有水能够一只做的很好，我觉得自己在工作当中还是缺少一些耐心，要保持稳定的心态，不能够过于急切，对工作应该要有耐心一点，这一点是一定的，在这方面我是坚持在做好自己份内的职责，在今后我一定会让纠正自己这些不好地方，工作不能够操之过急，这会出问题的，现在想想确实还是很有意义，这也是我接下来应该要去努力维持的，新的一年我会把这做好，让自己成为一名优秀的 xx 员工。

业务年终总结范文大全 第 9 篇转眼间又是一年。这一年，我继续负责酒地区市场的拓展，从默默无闻，到家喻户晓，我跟我的销售团队历经辛苦。这一年来，销售额达 x 万元，得到公司的称赞，合作伙伴关系也进一步巩固。

一、本年度的工作情况

（一）开展市场调研，拓展市场空间

目前，酒类市场竞争激烈，我们代理的品牌在当地名不见经传。如何开拓市场，对于竞争，我们采取了提高服务质量的办法，大做销售广告，在当地多家媒体做广告，收到了明显的效果。结果使地老百姓对酒类家喻户晓，人人皆知。同时我们大力在农村促销酒类。

在促销中，采取赠品与奖励办法，对农民具有强大的吸引力。如针对部分农民急需农机却缺少资金的情况，在开盖有奖活动中，把一等奖设为农用三轮车，而不是彩电、冰箱、空调之类的高档电器，并对获奖者进行大力宣传，使农民们怀着获得一辆三轮车的梦想，在消费时

认准了这一品牌；针对许多农民与亲朋好友在一起，酒后喜欢打扑克的特点，把赠品定为设计精美、市场上买不到的特制广告扑克，非常受农民朋友欢迎，从而销量随之大增。

（二）人性化服务

自酒类承诺^{^v^}零风险^{^v^}以来，我对消费者零风险服务进行了认真调查研究，认为要通过酒类零缺陷产品、精巧细腻的市场细分服务消费者，消费者购买的每一瓶酒类，都印有 800 全国免费服务电话，通过沟通，拉近了消费者和 xx 之间的距离，进一步强化了 xx 缺陷的品质。我通过专业化的服务，及时帮助加速走货，从商品陈列到货柜展示，再到无处不在的 POP 招贴提示，业务代表一路跟踪，使得每个终端成为完美终端，个个作成为样板工程，啤卖的不仅是商品，更重要的是专业化服务，并带来的丰厚回报。据统计，年内销售额达到了元。

二、存在的问题

虽然在这一年，我们取得了比较不错的成绩，但仍然存在一些问题，如果不加以纠正改善，将会影响产品的销售。包括业务员的管理，后勤的配合。

1、业务员的管理比较松散，并没有有效的形成一个营销系统，有时甚至是各自为战。在以后的销售管理过程中，要根据实际情况建立有效的管理制度，带动业务员的积极性，提高工作效率。

2、后勤配合有些迟缓，往往出现单已开，货迟迟发不了去的情况，使客户信任度降低。

在即将来临的一年，要注意上一年度出现的问题，并继续发扬我们的优势，争取在明年酒的销售中取得更好的成绩。

业务年终总结范文大全

第 10 篇为进一步加强我行人民币流通管理工作，维护人民币信誉，规范人民币收付业务，根据《^v^人民币管理条例》等相关的法律法规及规章制度，结合我行实际工作，为社会公众创造优质、高效、安全的现金流通环境，现制定我行 20xx 年度现金工作计划。

一、现金工作领导小组

组长：XX

副组长：XXX

成员：营业部全体人员

二、履行现金收付各项规章制度

采取定期、不定期的丰富多彩的学习方式，组织员工认真学习现金收付业务相关法律法规及规章制度，每季组织检查、考核，严格按照有关制度、规定、操作规程办理现金收付业务，结合每次新发现的假币情况进行学习，结合学习的内容进行测试，并将每次组织的测试成绩纳入员工综合考评，不断提高自身素质，并在实际工作中不断创新，提高现金工作水平。

三、组织有效的人民币支付业务、反假货币宣传活动

人民币支付业务、反假货币与人民群众生活息息相关，因此除了做好工作人员的培训以外，还要做好对广大公众的宣传工作，具体的措施有：在大堂摆放《中国人民银行残缺污损人民币兑换办法》、《不宜流通人民币挑剔标准》、《无偿兑换残缺污损人民币及券别调剂服务承诺》以及向群众发放宣传手册，张贴宣传资料，利用节假日在街头向公众宣传相

关法律法规；在 LED 电子屏幕上滚动播放“爱护人民币，反假货币”等文字；设置相关服务窗口和监督电话；在大堂电视上播放相关视频等。

业务年终总结范文大全 第 11 篇转眼即逝,20xx 年还有不到三个小时的时间,就挥手离去了,迎来了 20xx 年的钟声,对我今年的工作做个总结,回首,看看今年的一年,我都不知道自己做了什么,居然今年的营业额没有完成,还差 70 多万,心里真是不好受,对自己做个检讨,对今年的所有事情,做个归纳。

一、我认为今年业绩没有完成的原因是以下三点

- 1.市场力度不够强,以至于现在唐山大企业中好多客户都还没接触过,没有合同产生!没有达到预期效果!
- 2.个人做事风格不够勤奋不能做到坚持到最后,特别是最近今年四至八月份,拜访量特别不理想!
- 3.在工作和生活中,与人沟通时,说话的方式、方法有待进一步改进。

二、工作计划

工作中自己时刻明白只存在上下级关系,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。

业绩代表过去,并不是代表过去就没事了。要以过去的不足和问题来鞭策自己,让自己在新的时间里有更好的突破!为了明年的工作能上升一个层次,给自己制定计划如下:

三、个大部分:

- 1.对于老客户,和固定客户,要经常保持联系,在有时间有条件的情況下,送一些小礼物或宴请客户,好稳定与客户关系。

- 2.在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得更多客户信息。
- 3.要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能向结合。

九小类：

- 1.每月要增加 5 个以上的新客户，还要有到 3 个潜在客户。
- 2.一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。
- 3.见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。
- 4.对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一致的。

业务年终总结范文大全 第 12 篇回顾这一年的工作历程。作为的一名员工，我深深的感到的蓬勃发展和全体同仁热气、拼搏、向上的精神。我作为销售部门的一名普通员工，在领导和同事的关心和帮助下走过了一年，在这一年中各方面没有很好地完成给我的各项指标，主要表现在如下几个方面没有做好：

首先，我作销售部门的员工，深深地感到肩负重任，作为的窗口，自己的一言一行也同时代表了的形象，所以更要提高自身的'素质，高标准的要求自己，加强自己的专业知识和技能。

其次，在投标工作中，屡次失败，面对多次的教训，首先查找自身的原因，工程、标书细节、对比竞争对手，找出自己各方面的不足之处，在今后的工作中要不断加强业务学习，提高自身能力，在今后的投标中取得成绩。

再次，在提供客户需求信息资源这一块中，也屡次没有取得好的成绩，错过了很多客户资源，因各方面因素导致大部分客户购买了其它品牌机组。

最后，在今后的工作中，要抓住这方面的客户，争取把握、处理好各项工作中，加强同客户的交流、沟通。了解他们的需求，能够准确地处理好，来赢得客户。新的一年已经开始，紧张而又忙碌的工作拉开了进程，明确的目标、计划。计划好自己的工作和个人目标。在平时的各项工作中精耕细作，紧跟所有的项目：房地产、工厂、安装、特殊行业如（电厂、电信、银行）。及时掌握客户的需求，作出相应的计划和工作。在房地产这一块，吸取以往的教训，通过投标的首先摸清竞争对手的各方面因素，找出他们的劣势、突出我们的优势；比如品牌、质量、服务、配件资源，来赢得客户支持，同时也要做好客户关系，加强自己的服务意识，做到让客户买的放心、用的省心。

业务年终总结范文大全 第 13 篇岁末将至，回首这一年来，我始终坚持着^v^道虽通不行不至，事虽小不为不成^v^的人生信条，在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。下面我从三方面对自己 20xx 年工作进行总结：

一、端正思想，迎难而上，时刻保持高效工作状态

我在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，要求自己对待工作必须有强烈的事业心和责任心，任劳任怨，积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都尽心尽力，按时保质的完成，在日常工作中，始终坚持对自己高标准，严要求，顾全大局，不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，通过自己不懈的努力，在 20xx 年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

二、身体力行，狠抓落实，力求圆满出色完成任务

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄妹情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。在与客户打交道的过程中，真正做到以诚相待，把客户的利益视为自己的利益，了解客户的动向，知晓客户的.所思所欲，为每位客户量身推荐我行的各种金融产品，通过我的不懈努力，在“争一保二”活动中完成了营销存款 180 万，理财金卡 8 张，信用卡 5 张，电子银行签约 50 户，保险销售 xx 万的业绩，最令我欣慰的是客户也得到了双赢，他们在满足自己需要的同时，也享受到了建行更加细致周到的服务。

三、努力学习，不断进取，全面提高自身业务素质

作为一名前台工作人员，有时自己在服务中还不够耐心细致，需要掌握的知识还很多，在以后的工作中我会自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，特别是理财业务知识，全面提高综合业务知识水平。克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作的主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。同时继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名更合格的建行人。

有一种事业，需要青春和理想去追求，有一种追求需要付出艰辛的劳动力和心血汗水，我愿我所从事的金融事业永远年轻和壮丽，兴旺和发达。

业务年终总结范文大全 第 14 篇职工食堂今年的工作，由于员工们的共同努力，到目前还是比较顺利的。期间，也遇到不少困难，但经过调整，还是克服了困难，最大限度地保证了供应。下面就职工食堂这三个季度的工作做一下汇报。

一、运行模式

1、采购及验收供应商管理

职工食堂配合公司相关部门对供应商进行每年一次的资质评审。供货商取得相应资质成为合格供方后，才能为我方供货。我们的猪肉类食品原料是金忠肉业；无抗肉是微牧食品有限公司；面粉是大西南面粉厂；米、油及主要干杂等是由麦德龙提供；其余菜品原料是由满地春

配送公司配送。通过对供应商的评审，充分保证了食品原料的品质，有效降低了食品安全风险。公司计划品质部对供应商的评审有着详细的记录。

食品原料验收: 原料验收包括三项, 即质量验收、数量验收和价格验收。库管员负责数量和重量验收, 厨师长或红案组长协助库管员进行质量验收。验收合格后即入库房, 即时使用原料入操作间进行加工, 库管员每日登记核算。验收单据作为原料验收的依据, 在食堂办公室存档, 以备核查。

库房管理: 依据库房管理相关规定, 库管员对原料进行验收入库及出库, 对库房物品分类整理, 先进先出; 及时清理货物, 根据每日操作需求, 对所需物品进行出库, 并及时告知厨师长物料的库存情况, 充分保证一日三餐的所需物料。

2、菜品加工初步加工（预加工）

肉类分割、宰杀、剖剥、整理、洗涤、浸泡、清掏、去皮（壳）、选摘、筛选、干货涨发、熟处理、干制等都属于初步加工。初步加工存在一定技术含量, 首先要保持原料的营养成分及清洁卫生, 第二, 要使原料各部分得到充分合理的使用及保持原料的完整美观, 最后要保证成品菜肴的质、色、味、形不受影响, 因此原料的初步加工在整个加工过程中有着重要的作用。

半成品加工 半成品加工就是将初步加工后的原材料经过改刀, 切配成型, 以备菜品的成品加工。这个环节是体现刀工的一个基础环节, 它直接关系到成菜的质、形、味及烹制时间等。这一过程主要包括: 切配、熟处理及生坯制作等。

成品加工: 成品加工就是将半成品制作成成品菜肴或产品, 以备销售。这一过程主要体现厨师的技术水平及职业道德。首先要在保证食品卫

生的前提下将菜品制做熟透；然后运用先进的制作工艺，尽量保持菜品的营养；第三，最大限度地保证菜品的口味、颜色及形状；最后，对于二次加热的菜品一定要加热透彻，使其中心温度达到 70℃以上。

流程检验: 职工食堂整个菜品加工或白案制品加工都有一套流程, 加强对每一流程的控制, 是保证食品安全的有效途径。我们每个加工流程都有专人负责操作, 专人负责检验, 并填写相关的质量记录, 以备溯源, 最大限度地保证职工食堂的食品安全。如:《职工食堂食品原料清掏记录表》、《职工食堂菜品加工记录表》等。

3、食品安全保障食品存储与防护

职工食堂对于烹饪原料、半成品及成品的存储与防护有着严格的规定, 生熟存储分开, 或使用专用存储设备。由于条件限制, 我们把需要二次加热或烹制的食品归入生食类, 特别是蒸好的馒头包子等, 因为在人们食用时须蒸透, 因此把它归入生食类, 在夏天天气炎热时, 有部分产品需放入冻库保藏, 但须做好防护, 整笼抬进冻库。日常工作中, 需进冻库或冰柜的原料及时进库, 对于售卖的产成品或餐具等都有防护措施, 或加盖, 或加纱布进行防护, 纱布定期清洗、消毒, 避免由于人为因素引起的食品安全隐患。

环境卫生: 职工食堂环境卫生分片区, 责任到人, 制定标准, 对照标准, 由专人检查, 并填写相关质量记录。如《职工食堂区域卫生保洁记录表》等。

个人卫生: 职工食堂所有人员（锅炉房除外）均在防疫站办理了健康证，取证后上岗，对于不符合条件的人员不予录用。制定个人卫生标准，每日进行晨检，对于不符合当日上岗条件的员工坚决不予上岗，对于伤病员工劝其治疗，待其身体恢复后，才能上岗，并填写相应的晨检记录。对餐具进行开餐前清理的员工均有防护措施，以免污染餐具。食品留样依据相关法律，按标准对职工食堂所售的食品进行留样，专人负责，上锁管理，以备溯源，并填写相应的质量记录。

卫生消杀: 与专业公司签订卫生消杀合同，使用生物制剂或物理方法对整个食堂区域进行卫生消杀，每周一到两次，大大降低了虫害及鼠害对食品污染的可能性，有效地保证了食品卫生与安全。

4、设施设备使用及维养设施设备使用

职工食堂的设施设备较多，有大型的炒灶、各类机器、抽油烟系统、消防系统、制冷设备、升降电梯等，其中部分设备定为专用设备，如和面机、切菜机、搅拌机等，这些设备专人使用，专人保养，其余设备由相关工作人员进行操作。

安全操作规程 职工食堂编写及更新了部分专用设备的安全操作规程，主要有《职工食堂和面机操作规程》、《职工食堂绞肉机操作规程》、《职工食堂馒头机操作规程》、《职工食堂切菜机安全操作规程》、《职工食堂蒸饭箱安全操作规》等，专人负责，按操作规程进行食品加工，有效避免加工过程中的安全事故。另外，锅炉房的新增操作人员配置完毕，经培训，取得有效特种行业证件，持证上岗，并将原水化验改造到了室外，有效降低了化学原料对人体的危害，使锅炉房的

工作环境得到相应改善。

维护维修：职工食堂的抽油烟系统的养护是外包给清洁公司，一年两次；升降电梯的养护是厂家定期进行，其余的设施设备等，都是定人，按职工食堂设施设备的维护程序及卫生标准去操作，避免由于设施设备操作不当或不洁而污染食品；另外，每月申报一次线路检修，避免由于线路老化而造成的安全事故。

5、服务提供正常餐供

职工食堂每日提供三餐及服务。正常一日三餐的餐供不会断供，哪怕是过年，日复一日，保证供应，遇到应急情况，如突然停水、电、气等，均有应急措施予以补救。现在的菜品质量，厨师们经过不断地学习、培训与研究，已有很大的变化，创新意识在逐渐增强，比如早餐，我们在去年年初就推出了特色早餐，在原有馒头、包子、花卷、稀饭、小菜等传统早餐的基础上，增添了鲜榨豆浆系列、粗粮系列、糕点系列、煎鸡蛋、特色稀饭、特色小菜等，得到了广大就餐者的好评，今年准备又在去年的基础上丰富现有的特色早餐品种，如增添烤饼类、果拼类、面条类、小吃类或果汁、饮料类等，轮流供应，使现在的早餐更加丰富，更加细化、更加营养，满足更多不同口味的需求。

加班餐：除了正常餐供，职工食堂还为所内职工提供加班餐的盒饭，包装后送至工作区内指定区域或外场试验场所，为加班或进行外场试验的同志们做好后勤保障服务。

门市销售：门市销售的白案产品本来是提供所内职工家属的，由于产品是传统制作，无任何添加剂，口感好、营养卫生，因此，高质量的产品也被广大市民所接受，每日排队购买馒头成了一道亮丽的风景线。

近年来，由于市民食品安全意识的提高，我部门的馒头包子等，每日供不应求，本月国庆大假前一天，销售量创历史，达到近 400 笼，供应达到了极限。

生态食品预定与销售: 为了满足所内职工的高端需求, 公司授权本部门与供应商合作, 对所内有需求的部分职工提供生态食品, 包括无抗猪肉、生态猪肉、生态鸡鸭等, 现在正在筹备生态蔬菜及生态农副产品等的预定销售, 满足不同层次的需求。

二、内部管理

1、人员配置

职工食堂分为六个组: 红案组 (14 人)、白案组 (8 人)、糕点组 (4 人)、勤杂组 (9 人)、服务组 (8 人) 及锅炉房 (5 人), 办公室管理员 2 名, 库管员 1 名, 另外, 每日中午有 23 个保洁协助我部门进行服务。现行人员配置基本满足整个职工食堂的运行, 但是, 随着业务范围的扩大或就餐人数的增多, 人员还需进一步配置。

2、内部培训

按照本部门制定的培训计划, 职工食堂完成了每月相关的内部培训, 如: 公司的规章制度、安全保密、红(白)案专业技能等, 培训合格率 100%, 员工持证上岗率 100%。培训采用了讲授、讨论及现场演示等的多种形式, 加强了员工之间的互动, 提高了员工的学习能力。通过培训, 使员工的各种意识及专业技能得到大幅提升, 起到了良好的培训效果。

3、薪酬管理

职工食堂员工的薪酬是公司薪酬改革的试点，员工薪酬的绩效部分进行工作量化考核，这个量化包括销售额（销售量）和工作质量，即销售量（销售额）按一定量保底，超额部分进行分级提成，依据统计数据，办公室人员核算（或依据后保部财务报表），绩效总额分给各组组长，由各组组长依据组员工作质量及工作量进行合理分配，分配原则：多劳多得，技能优先；分配重点向骨干员工倾斜，拉开差距，拒绝“大锅饭”。

4、沟通与交流内部沟通

组织员工之间的技术交流，创新菜品；协调各组之间工作的相互配合，继续推行及鼓励一专多能，以老带新，给各工种的员工提供相互学习的平台；积极参加公司举办的各类活动，如知识竞赛等，在知识性、趣味性的活动中提高员工对公司文化、规章制度、专业技能的理解，并有效地提升了员工的自身综合素质，对员工做好自己的本职工作起到了良好的支撑作用。

外部沟通：坚持管理人员走在服务的第一线，主动与广大就餐员工进行交流与沟通，收集相关意见及建议，并了解就餐员工的需求，根据合理的意见及建议，整改工作流程，完善服务细节，尽量满足员工的合理需求。

为了回馈所内广大就餐职工对食堂工作的理解与支持，六月底，我部门策划，报经食堂主管领导批准，特举办针对所内职工（含离退休职工）及其家属的白案制作技术的免费培训与交流活动，取得圆满成功，因报名人数多，到目前已连续举办了三周，职工反映良好，以后我们将

会根据需求，把这个活动长期举办下去，在与职工的沟通交流活动中完善职工食堂的服务工作。

由于工作需要，职工食堂上半年还参与了与外单位食堂的交流活动，如十所食堂、五冶食堂、一汽成都分公司食堂、成都商报食堂、成都日报食堂等，通过交流，学习他们的先进经验、菜品制作及先进的管理模式，以充实及指导我们职工食堂的日常管理工作。

5、企业文化团队建设

职工食堂有六个工作小组，其中红案组和白案组为重点梯队培养的团队，办公室时常组织各团队之间的交流，通过交流和沟通，工作上相互配合与协作，有困难共同想办法克服，遇到问题一起分析原因并寻求解决方案，技术上通过学习研究实现互补，绩效分配上各组组长也能通过硬指标的调整而达成共识，使整个团队在良好的氛围里完成各自的工作任务与目标，特别是上半年对锅炉房特种行业操作人员的配置，根本上解决了锅炉房的水化验及倒班问题，避免了由于操作人员疲劳操作带来的安全隐患。

今年公司的管理主题“稳固基础，文化先行”，企业文化是公司发展的根基。没有企业文化的企业，员工缺乏凝聚力，政策及制度缺乏执行力，进而降低其核心竞争力，因此，对员工灌输公司的企业文化，也是今年职工食堂工作的一项重点。我们通过每次例会，解读公司的企业文化，传达公司相关政策及精神；通过工会组织，解决职工的困难，满足职工的合理化建议；通过举办及参加各种活动，如广播操比赛、春游、知识竞赛及成都商报的晒食堂活动等，增强员工的团队意识及凝聚力，丰富员工的业余生活，缓解员工的心理疲劳；也通过宣传公司的企业文化，培养核心骨干员工的忠诚度，使之在本职工作岗位上

干出成绩、干出激情，为公司的长远规划及发展奠定坚实的基础。

三、成本控制

1、标准制定

为了控制成本，减少浪费，我们在配菜上实施标准制定，即荤素比例搭配标准及份菜的份量标准。比如说一般的俏荤菜肉和素的搭配比例为 1:1，大菜或特色菜的比例为 1:1，小炒的比例为 1:1，20 斤肉炒制的俏荤菜，打 100 份，正负不超过 5 份；包括炒制 20 斤肉菜用不超过 4 斤油等，由厨师长严格计量，分级控制，节约为本，通过标准的合理定制，达到控制成本的目的。

2、菜单设计

在食堂或大排档等集体用餐单位，菜单的设计也是控制成本的一个重要途径。大众菜品，不可能像高档的酒楼或会所，餐饮原料的选择都是大众化的食品原料，高档原料一般不会涉及，而且，根据所里分时就餐的特性，在操作时间上都有较高的要求，因此，科学合理的设计菜单是必然的。我们菜单设计的原则是：优质原料与一般原料 6: 4 进行搭配，当然还有味型搭配、营养搭配等，力求通过菜单的设计与变化，满足广大就餐员工不同层次的消费需求，并且达到成本控制的效果。

3、成本核算

管理人员和厨师长根据菜单进行每日的成本核算，大致掌控每日的毛利率，每半月进行一次较为精确的核算，通过核算控制当月的毛利率水平，当然我们的计算方法可能和专业的会计法则有出入，因此我们食堂都是依据库管员出入库的数据和后保部财务核对，有后保部财务提供标准的财务报表，以指导我们日常管理工作。

4、创新增效

职工食堂通过产品创新，提高产品的附加值，适当地增加毛利率，当然，现在的创新增效只占整个食堂收入的极小部分，我们以后创新增效的重点将放在门市销售上，如：外卖的白案产品和市场化的糕点产品，另外还有即将推出的生态食品上。

职工食堂通过技术创新、产品创新、项目创新和管理创新等一系列创新手段，力争将创新产品的销售额在两年内提升至食堂年产值的 10%。唯有不断地创新，才能不断地发展。

业务年终总结范文大全 第 15 篇 今年是 xx 保险市场竞争更加激烈的一年，同时也是 xx 个险发展重要的一年，xx 个险在 xx 公司总经理室的正确领导下，认真贯彻落实年初总经理室提出的各项要求，紧紧围绕分公司及 xx 下达的各项工作指标，以业务发展作为全年的工作主题，明确经营思路，把握经营重点，积极有效地开展工作，取得了较好的成绩。为了给今后工作提供有益的借鉴，现将 xx 个险今年的工作情况总结报如下：

一、经营成果和工作总结

从思想上坚定信心，明确方向，充分认识市场形势，抓住机遇，直面挑战。今年 xx 同业公司不断从各个方面和我们展开较量，特别是 xx 保险等大小公司。在这种市场环境中，只有迎头赶上，积极发展才是硬道理。xx 个险上下充分领会上级精神，认识到决不能被动地围着总公司的计划指标转，而是应该积极地开拓市场，这是两种不同的发展观念，也将取得截然不同的发展结果。

我们利用各种时机，转变个险所有内外勤的观念，变“要我发展”为“我要发展”。对于销售一线的业务人员，我们反复强调，取得业绩占领市场才是根本，要看到 xx 保险市场取之不尽的资源，并意识到做一份保单就占有一块市场。只有树立起发展的新观念，不断占领市场份额，用服务和士气与同业竞争，营销团队才能在市场大潮中立于不败之地。正是攻克了思想上的堡垒，统一了发展观念，才为 xx 个险从根本上增强了凝聚力，xx 个险呈现出积极主动，健康向上的精神面貌。

针对个险组训，明确职责定位，强化岗位意识和工作责任心，使外勤伙伴和内勤工作人员都认清方向，各司其职。针对团队主管强化目标意识，增强主管带动意识。针对精英高手强化荣誉感，加强训练和培养。针对个险内勤人员，调整部门架构，明确岗位职责，切实作好团队的支持和服务工作。

一手抓基础管理，提高团队素质，维护团队稳定；一手抓产品业务，提高规模保费，保证目标达成。在早会经营方面，xx 个险高度重视，要求组训下大力气保证每次早会的效果，一年来经营成果显著。为了做好出勤管理，滨个险年初修订了考勤管理办法，取消了兼职的说法，对所有人提出明确的考勤奖惩机制，要在全辖树立制度意识，明确“要工号就要上班工作”的硬道理，引导团队进一步端正风气，养成良好工作作风。抓基础管理的同时，认真做好产品说明会的组织保障工作，开展形式多样的客户答谢活动。

二、工作中存在的一些问题

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/958100060034006055>