# 最新业务部年终总结报告(22篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-06-25

*报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助...*

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**业务部年终总结报告篇一**

一、部门基本情况

业务部门从成立至今，不断进行尝试更新、更强、更有优势、风险更低、更具国际业务化的贸易结算方式。截至20xx年底，业务范围逐步扩大，我们的成品直接出口到美国、加拿大、巴西、日本、英国等其他国家和地区，为进一步进入国际市场积累了宝贵经验的同时，公司副总经理也给予我部门极大的支持，亲赴国外与外商进行面对面的业务洽谈活动。并指导和调控公司销售由原来的单一客户逐步转变为客户多元化，以出口创汇、抢占国际市场为销售主旨的营销理念。灵活多变的管理模式，使我部门业绩稳步提升。

二、以创新思维为先导，加强团队业务竞争力

作为业务部门来说，要想有更大的发展空间和膨胀力度，就必须拿出更新、更有效的工作手法。要创新，要自主的进行创新，并切实与公司整体运营的创新经营理念同步。

经过《90销售系统》的学习，总经理不断带领我部稳步拓展业务。并给予本部门每个人员最大的帮助，结合本部门工作者的努力，大家的成长非常显著，也有了可喜的成绩。外贸工作，象战场更像舞台。轻重缓急非常注重业务人员的自主工作性。而这一点也是我们本部门一直着力提高和后来发展所必需面对的问题。

三、继续建立健全各项规章制度，努力做到管理和工作有章可寻、有章可依。

完善合理的规章制度是日常工作的基础和保障，我部在不断总结以往工作经验的基础上，继续将建立和完善各项制度。20xx年，我部门将一方面落实规范管理制度，一方面保障工作程序的层次和规范化。并且切实的将责任落实到人，杜绝互相依赖和互相推诿等有欠积极的工作行为。

四、加强领导，注重团队协作。

第一，不断充实，努力加强团队建设。团队成员的整体运作性，充分能够说明这个团队的整体业务水平。

第二，认真做好部门带头羊的工作。部门负责人的带动作用，能够使团队工作发挥不可比拟的力量。尤其外贸业务工作不但是个期限相对较长，要求相对较繁，业务量相对较大的运作组合，同时对各个环节的衔接性也要求严格。因此，作为部门负责人，就应该责无旁贷的在工作中起到贯穿和引导的作用。

第三，成员工作的中坚力量。在同事与同事之间架起联系的纽带，常沟通，保持友好和谐健康的氛围锻炼自己，提高自己。为公司的成长，为自身的成长做出自己的贡献。

为了应对20xx年工作的新局面，我部门规划从以下几个方面加强20xx年度的管理工作和业务开展工作：

1.加强对新员工的培训工作，积极应变，认真学习，管理和引导并重。

2.加强订单成本核算，从报价就开始掌握订单的盈利情况，加工成本的多少。

3.加强对订单的了解，在下单第一时间了解面辅料状况，什么时间可以上手，在哪里生产，多少人生产，需要生产多少天。

4.严格执行公司的规章制度。一方面加强对自身职责要求，二是提高对每个成员的要求，明确公司和部门的管理具体规定。三是以晨会、夕会、周会等一些会议形式去解决种种问题。

一年来，我们的工作在公司领导的督导下，在我部门每个成员的辛勤努力下，20xx年，我们虽然做出了好的成绩，积累了一些好的工作经验。但与我们的要求相比还存在一定的差距，回首这一年，还有许多方面不尽如人意。但是我们相信，对于充满挑战与机遇的业务工作来说，这是个好的开始。我们有决心也有信心以稳定外销，扩大内销，推广品牌，发展门店为指导思想，在公司董事长的领导下，在总经理的带领下，在同事的帮助下，在我们自己的不懈努力中，围绕业务勇于创新、勤于实干、锐意进取，努力工作，力争开创我部门工作的新局面!

**业务部年终总结报告篇二**

20xx年以来，分行公司业务部认真贯彻落实省、市分行年初工作会议和全省农行城市对公工作会议精神，坚持以科学发展为主题，不断完善营销体系，健全营销机制，丰富营销手段，加快推进经营转型，提升金融服务水平，我行公司业务取得了较大的进展。

一、业务经营持续向好，盈利能力显著增强

(一)全年各项指标完成情况

截止20xx年12月31日，全行对公存款余额达到万元，同比多增万元，比年初增加万元，完成全年计划的%。全行对公贷款余额万元，比年初增加万元，同比多增万元，完成全年计划的%。

对公中间业务取得了质的飞跃，特别是投行业务实现了零的突破。对公中间业务实现收入万元，同比增加万元，其中：投资银行业务实现收入万元，同比增加万元，现金管理开发户、收入万元，代理金融机构业务收入万元、同比增加万元，代收代付业务收入万元、企业网银同比增加万元，上半年对公中间业务完成全年任务的%。

(二)资产质量明显提高。

截止20xx年末，公司客户不良贷款占比%，较20xx年初下降个百分点。在各级行、外部监管机构多次检查中均未发现大的问题。

(三)客户结构明显优化。

20xx年末，公司类优良客户贷款余额亿元，占全行贷款%;优良客户占比%，比20xx年初提高个百分点。全行家重点客户中存款余额过1000万元的公司客户达到家，贷款过500万的优良公司客户达到家，公司客户结构得到了明显优化。

(四)营销意识明显增强。

全行上下积极转变观念，强化市场营销意识，形成了全员营销、主动营销的良好氛围。各级行领导、前台部门经理率先带头营销;广大员工积极跟进，主动贴近市场，搜信息、想办法、出点子，有力地推动营销上水平、上档次。20xx年新增营销项目个，累计营销重大项目、重大客户贷款多万元。对公中间业务营销上取得零突破，20xx年全行营销现金平台业务 户，取得手续费收入万元;注册常年财务顾问户，取得手续费收入万元。

(五)营销队伍素质明显提升。

实践增强才干，通过重大项目、重大客户营销，锻炼和培育了一支善作战、有智慧、专业化的营销团队;通过完善大项目奖励方案和客户经理考核办法，从而激发了客户经理队伍营销的激情;通过对公业务视频培训、对公客户经理业务能力考试，逐步培养了一批营销专业人才，为公司业务持续发展提供了坚强保障。

二、加快业务转型，努力提高发展的质量与效益。

20xx年我部公司、机构、房地产及国际业务在上级主管部门和市分行精心统筹部署下，按照‚扩大总量、提升质量、优化结构、防范风险‛的总体要求，以对公基础业务发展为重点，以大力拓展对公中间业务为目标，以结构调整为主线，公司业务取得长足发展。

(一) 坚持不懈抓好对公存款组织工作。

今年我行在继续实施对公存款‚抢、保、挖‛措施的同时，采取紧扣目标任务，突出重点的方式，对以负债业务为主线的现有竞争性客户，重点抓好金融服务，稳步扩大业务份额;对所有存量竞争性客户，均要在找准需求切入点的基础上，抓好产品组合营销，不断提高客户忠诚度和价值回报。

一是全力做好行政机构客户的营销维护工作，继续抓好对我行对公存款起支撑作用的财政系统的维护挖掘工作。我部配合各行主动出击，从资金源头上着手抢挖资金，附臵以全面、高效、贴身的金融服务，加大了财政资金经我行划拨与结算量，提高了财政资金留存比例，20xx年全行财政性存款余额万元，占对公存款的%。

二是紧盯区域大项目、优质客户，重点营销事业单位存款，确保了财政性事业单位存款的稳定性。我部认真贯彻分层次营销管理理念，上下联动着重做好石羊河流域综合治理中下游资金的开发，积极深入施工单位开展宣传营销，在努力增加拨付资金滞留时间的同时，做好中下游施工单位的资金归集公关和维护工作。

三是提高大客户、大项目对我行对公存款业务的贡献度。以贷款吸引存款，我行紧抓 ‚徐古‛和‚营双‛高速公路项目贷款，加强信贷客户增存力度，行领导主动出击加大对等营销与上门服务力度，在增加贷款投放的同时，增加了资金在我行内部运转与滞留。20xx年‚‛高速项目共投放贷款亿元，派生存款万元，全部留存我行，公路派生存款已成为我行对公存款稳步增长的强有力支撑点。

四是以优势特色行业和企业为主，积极吸收中小客户资金。根据我行业务发展重点及区域特点，主抓商贸流通、建材建筑、农产品收购、农业产业化龙头企业等特色中小客户资金的归行管理。根据企业资金流动特点，抓好时点营销，争取了资金的全额及时归存我行。同时充分利用我行产品齐全、网点分布广泛的优势，加强对中小企业电子结算产品的营销，提高对公柜台服务效率和质量，不断扩大我行中小企业存款规模。

五是以公司客户提供信贷服务为切入口，与客户建立紧密的、全方位的合作关系，扩大公司客户对公存款来源，结合我行实际主要以营销现金管理、网上银行、银行承兑汇票为平台吸收存款，通过为公司客户提供结算等综合性、多元化服务模式，来吸收大量结算资金特别是非贷款客户的结算资金在我行系统内运转。

六是进一步加强新企业开户的营销拓展，加大对网点和支行公司部新客户开户的考核评价，特别要加大对新成立企业的验资资金和资本金的吸收力度，不断扩大我行公司存款客户群，20xx年我行对公客户增加户。

(二)全力营销优质贷款业务。

一是强力跟进重点项目的贷款投放，做到早投放、早见效。公路贷款作为我行利润效益来源的中心支撑点，20xx年我部紧抓重点，以 ‚徐古‛高速公路等项目贷款为依托，加强信贷资金有效营销投放。今年市分行行长和主管行领导与甘肃省交通厅积极协调，投放项目贷款亿元;

二是主动出击，上门服务，增强我行信贷投放的基础。针对我行城市中小客户市场辖窄，客户营销力度薄弱，中小客户贷款投放不足的情况，我部多渠道搜集信息，对辖内客户资源进行拉网式摸排梳理，从而掌握市场营销第一手资料。并制定下发了近、远期营销计划，突出重点，有针对性地进行市场拓展，以确保两个城市行20xx年中小公司客户信贷营销取得突破性进展。截至12月底全行城市公司类中小客户户、信贷余额万元。

(三)大力推进城市对公中间业务发展。

一是我行成功营销了武威市城南集中供热有限公司、武威金苹果有限公司、武威市张义面粉厂3户现金管理服务企业，实现业务收入5.4万元。

二是大力发展投资银行业务。面对传统业务竞争日趋激烈的局面，为发掘新的收入支撑点，有效推进城市对公业务转型，根据省分行业务发展要求，结合武威资源实际，积极开展投行业务营销，采取有序推进的方法，营销户企业开展了常年财务顾问业务，实现业务收入万元，实现了我行常财对公理财产品零的突破，拓宽了我行对公类中间业务收入面，为下一步对公类中间业务推广开展起到示范带动作用。

(四)抓营销体系建设，构建长效营销机制。

一是为做好大客户、大系统、大项目的营销与管理工作。我行明确了层次对等、系统联动、分工协作、运作高效的营销管理工作指导原则，确定了各级行营销职责，界定了各级行营销目标客户标准。市分行、各支行按照要求建立大客户营销名录，重点强化市分行、支行直接营销和牵头营销职能，国有企业在武分支公司、省市级投融资主体和农业产业化龙头企业成为各级行的营销目标客户。各行按照管理层级成立客户经理组、制定营销方案并组织实施，逐步形成正常化、制度化的大客户营销和维护机制。为切实推进大客户营销维护工作，我行将大客户营销目标纳入全行公司业务条线绩效考核指标，考核结果与市分行分管行长和公司对公客户经理绩效考核挂钩。

二是积极拓展重点营销项目，按照分层营销，项目组各负其责的原则，市分行主要从项目营销组、营销策略、营销责任、费用匹配、激励机制等方面下发了《分行20xx年重点营销项目安排意见》。我行经过与各项目单位积极衔接、跟踪接触，部分项目已初步与各项目公司达成合作意向;

(五)加大中小客户营销开发。

一方面，以小企业简式快速贷款为龙头产品，加强对中小企业优质资产业务的营销。另一方面，落实各经营行与专业担保公司 ‚点对点‛的沟通机制，做大担保公司担保贷款，进一步提升中小企业市场份额。今年全行新评级中小客户户，我部对评级客户进行分类排队，以麦芽加工、玉米制种等特色重点产业来做文章，以全市户农业产业化龙头企业为中心，不断向外扩散，通过深入挖潜产业链，联合经营行进行纵向一体营销。今年成功营销了三户麦芽加工和武科种业、甘鑫种业2户玉米制种农业产业化龙头企业，增加了我行优质客户数量，为进一步优化我行信贷结构和增加有效信贷投放打下了坚实基础。

三、20xx年工作中存在的问题

20xx年，我行对公业务经营形势总体较好，但也存在一些困难和问题：

一是对公存款增加结构单一、后劲不足，市级各类财政资金及石羊河流域综合治理等源头性客户资源有限，既有资金维护不到位，现有服务仅限于初步层次，客户潜力未能得到进一步挖掘，造成客户资源和资金流失严重，相比同业资金占有份额出现大幅下滑，存量市场受到严重威胁，且到目前市级财政专户只有1个，处于严重边缘化的程度;同时，各类优质中小企业销售货款归行率较低，资金归集等问题突出，资金组织上发展后劲不足。

二是应对同业竞争的方式、方法不多。目前从全市商业银行竞争的格局看，各商业银行都在从上而下狠抓存贷款业务的渗透，特别是各上市商业银行和信用合作社利用自身资源、政策等优势，上下联动、全流程跟踪服务，强力高端渗透我行既有客户，我行目前基本固守于传统营销模式来进行开发维护，市场营销策略落后，缺乏工作灵活性，与同业差距不断拉大。

三是对当地客户资源调查了解不够，未能全面掌握辖内客户情况。各支行仍依靠市分行提供的项目信息进行更新维护，未能从辖内经济、社会等各领域发展实际为突破口进行有目的、有针对性全面掌握经济、金融资源，未能建立起收集、汇总、反馈信息的机制，没有对现有客户台账进行及时调整、更新，制定合理地营销目标进行有序营销。

四是新业务推广力度不够理想。对公中间业务一直是我行业务发展的软肋，对公中间业务知识普及率很低，特别是近年来新发展的投资银行等业务，各级客户经理对产品特点、办理流程等基本知识缺失，造成我行对公中间业务产品推进缓慢，尽管实现了零的突破，但离省分行的目标要求相比还有很大差距。

五是各行在管理上仍未彻底走出粗放式管理的模式。自律监管及贷后管理检查频次、内容落实不到位，未能实质有效按照监管初衷开展，在繁杂事务中仍处于被动工作范畴。在市场经济条件下，各级行客户经理对企业潜在信贷风险认识不到位，控制风险能力不强，风险排查工作固定化、死板化。对企业运行过程中存在的问题缺乏深入分析研究，对出现问题的应变能力不强，处理复杂问题的能力不足。

四、下一步工作打算

针对上述问题，20xx年我部将重点抓好以下几项重点工作措施的落实：

(一)加强客户营销与维护，有效提升对公存款组织力度 一是继续推行对公存款定期分析通报制度，将此项工作常态化、落实到对公存款组织的具体工作中，找准相互之间以及同业之间的工作差距，转变思想、理顺思路、改进营销策略，找准切入点、重点出击。

二是高度重视机构上游客户，从上而下抢挖客户资源。重点营销武威市财政系统，逐步从资金源头上抢占一定的份额，以此紧抓与社保、土管、水务、农业、教育、卫生等部门的联系，多渠道掌握资金流动信息，列出推进计划时间表，重点跟进做好服务工作，以增加财政资金在我行的结算量。

三是抓好优质项目积极营销，做好项目资金的结算工作。以项目营销推动对公存款营销工作，下一步继续对重点营销项目库进行完善、梳理，主抓高速公路建设项目资金归集和派生存款营销工作。继续抓好‚‛公路建设中下游各施工单位在我行的开户工作和结算服务工作，同时跟踪做好‚营双‛高速公路建设项目开工前的征地资金归集和施工单位开户工作，以此来推动对公存款营销上台阶。

四是继续做好中下游资金的营销工作。现阶段的主要工作是密切关注下游资金的流向，及时与参与下游治理项目的施工单位进行接触，做到下游资金不流失、少流失的基础上从他行抢挖一块。

五是要加强公司事业法人客户及中小客户的吸存工作，主要针对我行aa级以上法人客户，要加大与客户的沟通和协调，加强流动资金的管理，提高企业加快销货款归行率，压缩企业不合理资金占用，提高流动资金的使用管理。同时要到实地开发研究，确立营销重点，下决心争取一批中小客户，在掌握情况的基础上进行信用等级评定，建立合作关系。

六是细分客户，多策并举，实现客户深度营销。在营销方式上积极为营销项目量身制定营销方案，并通过现金管理平台、常年财务顾问等金融服务，逐步建立客户集群资金在我行系统内封闭运行的良好循环机制。

七是抓住我市财政系统集中支付改革的机会，在保持我行财政资金不流失的同时，积极扩大我行财政系统资金份额。目前我行国库集中支付代理业务除凉州区尚未进行外，其他各支行都取得重大进展。国库集中支付代理业务的开展将为我行维持和深化财政系统业务提供巨大保障。于此同时，我行与国税、地税系统的国库税银联网三方签约进展顺利，截至年底我行完成地税系统签约客户户，国税系统签约客户户。我部将积极配合各支行开展工作，使我行税银联网签约工作取得预计成效。

(二)多策并举、强化营销，促进信贷有效投放。

一是保持原有城市各类优势项目贷款的市场份额，加大力度向国家及市政府确定的重点项目、重点工程以及有政策扶持优势、具备较好成长性的行业及产业主动营销。

二是认真做好信贷营销工作。各行要结合自己的实际，细分市场和客户，确定各层次客户营销名录，对金融资源和客户情况进行细致分析，在全面掌握情况的基础上，突出重点，积极营销有实力、有资源、有发展潜力的客户，通过信用等级评定，掌握情况，以提供结算、开办100%银行承兑汇票、差额银行承兑汇票、进行信贷支持等服务手段，拓展市场和客户。

三是切实加强城市中小客户的信贷营销，两个城市行要根据辖内项目、产业、行业，摸清底子，掌握基本情况，主动介入，对农业产业化龙头企业，有规模、有资金、有实力，发展前景好以及前几年流失的客户，要耐心细致做工作，最大限度地缩小同业竞争的差别，拼抢高价值客户。

(三)积极探索公司业务经营战略转型策略

根据国家产业政策、经济环境变化和市场发展趋势，做好对宏观经济、行业发展趋势的分析研究工作，引导全行公司类客户的营销和管理，促进公司业务持续、健康、有效发展。

一是要辩证分析行业整体发展趋势与行业内部企业自身发展个案的关系，做好营销指导工作。公司业务在保持原有城市基础设施建设等优势项目贷款的市场份额的基础上，加大力度向国家及市政府确定的重点项目、重点工程以及有政策扶持优势、具备较好成长性的行业及产业主动营销。积极推行成本精细化管理，提高价值创造水平。根据经济资本和风险定价的管理要求，利用宏观调控的时机，调整客户结构，提升定价水平，结合投行业务以常年财务顾问为业务切入点形成传统业务与中间业务互动，为客户提供增值服务，提升和丰富银企合作的层次和产品组合，提高客户依存度，创造和挖掘更高的客户价值，提高资本回报率。

二是要深入研究内外部经营环境，认真分析市场因素和客户需求变化趋势，加快公司业务经营战略转型，做好长远发展规划。探索研究在提升经营层次、缩短管理链条的同时，有效调动营销人员积极性主动性，提高管理层对市场信息、客户信息的反映敏锐程度，从持续发展角度规划公司业务发展。

(四) 抓营销体系建设，完善客户经理考核激励机制

一是要强调紧密营销。针对我行对公客户数量少、结构单一的发展瓶颈，客户经理要坚持走贴近市场、贴近客户、了解客户的营销战略，从武威工业园区、武威市政府单位等源头上争取客户资源，从而赢得我行营销主动权。各支行主管行长和经理带头跑市场，深入了解客户，实施紧密营销。

二是要强调系统营销。各支行要改变客户部门单兵作战的模式，充分发挥支行乃至全分行系统的整体协同能力，对于不同层次的项目和客户要成立不同层次的项目营销及方案设计小组，由支行行长、公司部经理乃至分行行长亲自参与营销和服务方案的制定，发挥系统团队决策智力优势，提高营销层次和效率。利用多种渠道收集市场信息、客户信息，建立对各类信息的整合、分检、研究、决策的机制，加强全行横向与纵向的联动配合，合力出击，形成系统多层次营销体系。

三是继续完善客户经理考核激励机制。今年我行制定了《中国农业银行分行优质项目、优质客户营销奖励办法》，从绩效奖励方面激发客户经理营销积极性，但效果不是很明显。在以后的工作中，我们要不断研究和深化切实可行的对公客户经理办法和营销奖励办法，组织对公客户经理评优活动、充分调动全行员工营销的积极性，鼓励全行员工充分发挥关系资源优势，积极开展业务营销。同时要加强客户经理队伍建设，明确职能定位，提高业务素质。要改变客户经理单一存贷款的传统营销观念，要充实客户经理职能，丰富营销内容，制定存贷款业务、理财业务、中间业务、国际业务等一揽子营销方案，对重点客户进行全方位营销。

(五)强化风险意识，切实加强贷后管理工作

一是对aa级以上城市对公客户，以贷后管理等形势进行巩固维护，结合对企业生产、经营、发展前景进行调研分析、风险排查，以不断改进服务水平为前提，加强销货款归集回笼，严格监管流动资金的挤占挪用和不合理资金占用，提高销货款的归行率;对没有发展前景和发展前景呈下降态势的客户要认真分析，果断抉择制定退出计划。要根据客户分层次管理的要求，积极做好贷后管理和自律监管工作，主要对直管客户进行调查、分析、评价，提高精细化管理水平，对市分行直管客户及全市产业行业进行研究分析，确保信贷资金安全运行。

二是认真学习执行银监会‚三个办法一个指引‛，切实加强资金支付和贷款用途管理，通过强化贷款发放审核，从根本上规范信贷资金使用，规避和减少贷款挪用风险。

三是强化源头风险防范，落实‘谁营销谁管理、谁管理谁负责’的客户风险管理要求，从客户营销准入阶段就要充分把握和甄别风险，将风险管控贯穿于贷前、贷中、贷后的全过程。

**业务部年终总结报告篇三**

x年，我部门在公司总经理的领导与指导以及各位同事的共同努力下，按照公司章程的要求和部署，坚持以稳步发展，重点突破为重要指导思想，以保持部门工作流程的完善化，正规化，人员组建稳定化为发展目标，以培养新旧接替互帮互助为出发点，结合部门实际，克服工作中存在的困难，完成了一定的销售利润。现将我部门x年外贸工作总结如下：

一、部门基本情况

截止目前，我部门有：

外贸业务员、单证员、业务兼内务共人。

由总经理亲自指导，由总经理助理协同安排相关事宜的原则工作。

自从我进入公司以来，不断进行尝试更新、更强、更有优势、风险更低、更具国际业务化的贸易结算方式。截至x年底，业务范围逐步覆盖玩具，毛毯，五金配件，代理出口业务等。

货物直接出口到美国，俄罗斯以及其他国家和地区，为进一步进入国际市场积累了宝贵经验。同时，公司总经理也给与我部门极大支持，亲赴国外与外商进行面对面的商务洽谈活动。并指导和调控公司销售由原来的单一客户逐步转变为客户多元化，以出口创汇、抢占国际市场为销售主旨的营销理念。灵活多变的经营管理模式，使我进出口部业绩稳步提升。 截止月份，公司直接出口销售产品：

其中玩具件;累计销售金额为：美元。

毛毯件;累计销售金额 美元;

代理销售业务

二、以创新思维为先导，加强团队业务竞争力

就企业而言，我国目前的优秀企业大都在市场前景且具一定竞争优势的成熟行业中，但处于行业的中下端位置，不仅无暴利可言，甚至利润稀薄。这些成熟行业技术发展趋势清晰，一般不会出现技术方向突变带来的行业格局大变。同时，这些行业需要巨大市场作为载体。

中下端的企业要想同等的争取市场、争取市场利润和市场占有度，就必须掌控一定的独到经营模式。于是创新思维不得不被提出。

作为一个部门也一样，要想有更大的发展空间和膨胀力度，就必须拿出更新、更有效的工作手法。要创新，要自主的进行创新，并切与公司整体运营的创新经营同步的创新。 方法和手段对我部门业务人员进行思维转变非常重要。尤其我部门成立时间不长，某些人还时不时犯一些低级的错误，没有最起码的责任心，其业务水准有待进一步提高，我们的操作模式正在成熟和成长的阶段。如何在以往工作的基础上继承、发扬、创新成为我们各项工作的当务之急。经过半年多左右的实践和摸索，我部门基本确立了加强对同行的学习、放眼国际市场、勇于创新、大胆实践的方针，并取得了一些成效。

1.积极尝试工作新方法，构建行之有效的工作体系。

经过在工作中学习，在尝试中稳定的创新方式。总经理不断带领我部稳步拓展业务。并给予本部门每个人员最大的帮助，结合本部门工作者的努力，大家的成长非常显著，也有了可喜的成绩;但是工作中的失误同成绩一样，是我们不容忽视的一样重要因素。

外贸工作，象战场更像舞台。轻重缓急非常注重业务人员的自主工作性。而这一点也是我们本部门一直着力提高和后来发展所必需面对的问题。

在上述基本工作状况的基础上，作为本部门的负责人，我需要进一步完善、和引导部门的走向。并大力重点突出的加强部门和部门每个成员的工作独立性，工作自主性，在提高自身业务水准的前提下，帮助和指导部门成员的成长。使我部的发展前景更为广阔。

2.加强经验积累，及时掌握信息新动态。

查漏补缺将是我们今后的基本工作方针之一。针对各环节，各不同业务操作的特点，围绕我们关心的重点问题，我部门将采取总结、交谈等形式，去综合总结，分类整理。依次来掌握了大量参考资料。如外贸业务经验总结(配合公司整体销售工作)、出口退税、外汇核销，管件资料等等。通过该类工作，使我们能够及时、准确地对今后工作奠定基础，为各项工作的顺利开展提供出可靠的依据，便于我们有针对、有层次地提高工作效率和水平。 同时，在今年通过进一步通过网络工作的体验之后，在今后的工作中，我们更应该加强利用。并及时获取来自国外或行业当中的最新动态，最新信息。准确地做出决断，更好的配合公司的运营。

三、继续建立健全进出口部的各项规章制度，努力做到管理和工作有章可寻、有章可依。

完善合理的规章制度是日常工作的基础和保障，我部在不断总结以往工作经验的基础上，继续将建立和完善各项制度。x初中，我提出制定了《进出口有限公司管理制度大纲》，《客户开发计划周报表》，《客户联系日报表》等制度，但因在制定的过程中人员的构建相对不是很稳定，因此并未很好的执行下去。x年下半年，我部门将在此基础上进一步落实下去。一方面为规范管理制度，一方面为保障工作程序的层次和正规化。并且能切实的将责任落实到人，杜绝互相依赖和互相推诿等有欠积极的工作行为。

四.立足能力训练，加强外贸接单工作。

目前，因为本部普遍英文水准不高，在扩大外单的程度上受阻，过去的一段时间和现在，整个部门的成员一直在努力，以期早日成熟，加强公司外单的获取量。

五、加强领导，注重团对协作。

第一，不断充实，努力加强团队建设。团队成员的整体运作性，充分能够说明这个团队的业务整体水平。并且在诸多实践中也说明了共同努力的力量和团队建设的必要性。我也就不长篇累牍。

第二，认真抓部门负责人，做好带头羊的工作。部门负责人的带动作用，能够使团队工作发挥不可比拟的力量。尤其贸易工作不但是个期限相对较长，要求相对较繁，业务量相对较大的运作组合;同时对各个环节的衔接性也要求严格。因此，作为部门负责人，就应该责无旁贷的在工作中起到贯穿和引导的作用。

第三，成员工作的中坚力量。我部门现工作成员相对比较简从，易于工作汇总和衔接。但在从总体公司集团运作的模式下，我提出几点要求：自主，自律，友爱，谦逊，学习。

在同事与同事之间架起联系的纽带，常沟通，保持友好和谐健康的氛围锻炼自己，提高自己。为公司的成长，为自身的成长做出自己的贡献。

六、高度重视扫尾工作，采取有力措施，力争业务水平稳中有升。

为了应对x年下半年工作的新局面，我部门规划及早下手，遵循精益求精、纵横发展等方向原则，并从以下几个方面加强下一年度的管理工作和业务开展工作：

1.加强对新员工的培训工作。

2.加强对新信息的贯彻学习。积极落实国家或行业动态当中新近颁布的相关文件政策，为公司顺利地过渡新旧模式的接替。通过不定时，不定量等形式，积极学习执行，主动将业务引流新规市场。

3 .积极应变，认真学习，管理和引导并重。

4.严格执行公司的规章制度。一方面加强对自身职责要求，二是提高对每个成员的要求，明确公司和部门的管理具体规定，打好预防针。三是以专门专项的会议等形式去解决种种问题。

一年来，我们的工作在公司领导的督导下，在我部每个成员的辛勤努力下，年，我们虽然作出了一点成绩，积累了一些进出口工作经验。但与我们的要求相比还存在一定的差距，回首这半年，还有许多方面不尽如人意。但是我们相信，对于充满挑战与机遇的新的工作来说，这仅仅是个良好的开始。我们有决心也有信心以稳步发展，重点突破为指导，在公司董事长的领导下，在同事的帮助下，在我们自己的不懈努力中，围绕进出口业务勇于创新、勤于实干、锐意进取，努力工作，力争开创我部门进出口工作的新局面!

**业务部年终总结报告篇四**

20\_\_年以来，\_\_\_\_分行公司业务部认真贯彻落实省、市分行年初工作会议和全省农行城市对公工作会议精神，坚持以科学发展为主题，不断完善营销体系，健全营销机制，丰富营销手段，加快推进经营转型，提升金融服务水平，我行公司业务取得了较大的进展。

1.业务经营持续向好，盈利能力显著增强。

(一)全年各项指标完成情况。

截止20\_\_年12月31日，全行对公存款余额达到\_\_万元，同比多增\_\_万元，比年初增加\_\_万元，完成全年计划的\_\_%。全行对公贷款余额\_\_万元，比年初增加\_\_万元，同比多增万元，完成全年计划的%。对公中间业务取得了质的飞跃，特别是投行业务实现了零的突破。对公中间业务实现收入\_\_万元，同比增加\_\_万元，其中：投资银行业务实现收入\_\_万元，同比增加\_\_万元，现金管理开发户、收入\_\_万元，代理金融机构业务收入\_\_万元、同比增加\_\_万元，代收代付业务收入\_\_万元、企业网银同比增加\_\_万元，上半年对公中间业务完成全年任务的\_\_%。

(二)资产质量明显提高。

截止20\_\_年末，公司客户不良贷款占比%，较20\_\_年初下降个百分点。在各级行、外部监管机构多次检查中均未发现大的问题。

(三)客户结构明显优化。

20\_\_年末，公司类优良客户贷款余额亿元，占全行贷款%;优良客户占比%，比20\_\_年初提高个百分点。全行家重点客户中存款余额过1000万元的公司客户达到家，贷款过500万的优良公司客户达到家，公司客户结构得到了明显优化。

(四)营销意识明显增强。

全行上下积极转变观念，强化市场营销意识，形成了全员营销、主动营销的良好氛围。各级行领导、前台部门经理率先带头营销;广大员工积极跟进，主动贴近市场，搜信息、想办法、出点子，有力地推动营销上水平、上档次。20\_\_年新增营销项目个，累计营销重大项目、重大客户贷款多万元。对公中间业务营销上取得零突破，20\_\_年全行营销现金平台业务户，取得手续费收入万元;注册常年财务顾问户，取得手续费收入万元。

(五)营销队伍素质明显提升。

实践增强才干，通过重大项目、重大客户营销，锻炼和培育了一支善作战、有智慧、专业化的营销团队;通过完善大项目奖励方案和客户经理考核办法，从而激发了客户经理队伍营销的激情;通过对公业务视频培训、对公客户经理业务能力考试，逐步培养了一批营销专业人才，为公司业务持续发展提供了坚强保障。

2.加快业务转型，努力提高发展的质量与效益。

20\_\_年我部公司、机构、房地产及国际业务在上级主管部门和市分行精心统筹部署下，按照?扩大总量、提升质量、优化结构、防范风险?的总体要求，以对公基础业务发展为重点，以大力拓展对公中间业务为目标，以结构调整为主线，公司业务取得长足发展。

(一)坚持不懈抓好对公存款组织工作。

今年我行在继续实施对公存款?抢、保、挖?措施的同时，采取紧扣目标任务，突出重点的方式，对以负债业务为主线的现有竞争性客户，重点抓好金融服务，稳步扩大业务份额;对所有存量竞争性客户，均要在找准需求切入点的基础上，抓好产品组合营销，不断提高客户忠诚度和价值回报。

一是全力做好行政机构客户的营销维护工作，继续抓好对我行对公存款起支撑作用的财政系统的维护挖掘工作。我部配合各行主动出击，从资金源头上着手抢挖资金，附臵以全面、高效、贴身的金融服务，加大了财政资金经我行划拨与结算量，提高了财政资金留存比例，20\_\_年全行财政性存款余额万元，占对公存款的%。

二是紧盯区域大项目、优质客户，重点营销事业单位存款，确保了财政性事业单位存款的稳定性。我部认真贯彻分层次营销管理理念，上下联动着重做好石羊河流域综合治理中下游资金的开发，积极深入施工单位开展宣传营销，在努力增加拨付资金滞留时间的同时，做好中下游施工单位的资金归集公关和维护工作。

三是提高大客户、大项目对我行对公存款业务的贡献度。以贷款吸引存款，我行紧抓?徐古?和?营双?高速公路项目贷款，加强信贷客户增存力度，行领导主动出击加大对等营销与上门服务力度，在增加贷款投放的同时，增加了资金在我行内部运转与滞留。20\_\_年?\_\_?高速项目共投放贷款亿元，派生存款万元，全部留存我行，公路派生存款已成为我行对公存款稳步增长的强有力支撑点。

四是以优势特色行业和企业为主，积极吸收中小客户资金。根据我行业务发展重点及区域特点，主抓商贸流通、建材建筑、农产品收购、农业产业化龙头企业等特色中小客户资金的归行管理。根据企业资金流动特点，抓好时点营销，争取了资金的全额及时归存我行。同时充分利用我行产品齐全、网点分布广泛的优势，加强对中小企业电子结算产品的营销，提高对公柜台服务效率和质量，不断扩大我行中小企业存款规模。

五是以公司客户提供信贷服务为切入口，与客户建立紧密的、全方位的合作关系，扩大公司客户对公存款来源，结合我行实际主要以营销现金管理、网上银行、银行承兑汇票为平台吸收存款，通过为公司客户提供结算等综合性、多元化服务模式，来吸收大量结算资金特别是非贷款客户的结算资金在我行系统内运转。

六是进一步加强新企业开户的营销拓展，加大对网点和支行公司部新客户开户的考核评价，特别要加大对新成立企业的验资资金和资本金的吸收力度，不断扩大我行公司存款客户群，20\_\_年我行对公客户增加户。

(二)全力营销优质贷款业务。

一是强力跟进重点项目的贷款投放，做到早投放、早见效。公路贷款作为我行利润效益来源的中心支撑点，20\_\_年我部紧抓重点，以?徐古?高速公路等项目贷款为依托，加强信贷资金有效营销投放。今年市分行行长和主管行领导与甘肃省交通厅积极协调，投放项目贷款亿元;

二是主动出击，上门服务，增强我行信贷投放的基础。针对我行城市中小客户市场辖窄，客户营销力度薄弱，中小客户贷款投放不足的情况，我部多渠道搜集信息，对辖内客户资源进行拉网式摸排梳理，从而掌握市场营销第一手资料。并制定下发了近、远期营销计划，突出重点，有针对性地进行市场拓展，以确保两个城市行20\_\_年中小公司客户信贷营销取得突破性进展。截至12月底全行城市公司类中小客户户、信贷余额万元。

(三)大力推进城市对公中间业务发展。

一是我行成功营销了武威市城南集中供热有限公司、武威金苹果有限公司、武威市张义面粉厂3户现金管理服务企业，实现业务收入5.4万元。

二是大力发展投资银行业务。面对传统业务竞争日趋激烈的局面，为发掘新的收入支撑点，有效推进城市对公业务转型，根据省分行业务发展要求，结合武威资源实际，积极开展投行业务营销，采取有序推进的方法，营销户企业开展了常年财务顾问业务，实现业务收入万元，实现了我行常财对公理财产品零的突破，拓宽了我行对公类中间业务收入面，为下一步对公类中间业务推广开展起到示范带动作用。

(四)抓营销体系建设，构建长效营销机制。

一是为做好大客户、大系统、大项目的营销与管理工作。我行明确了层次对等、系统联动、分工协作、运作高效的营销管理工作指导原则，确定了各级行营销职责，界定了各级行营销目标客户标准。市分行、各支行按照要求建立大客户营销名录，重点强化市分行、支行直接营销和牵头营销职能，国有企业在武分支公司、省市级投融资主体和农业产业化龙头企业成为各级行的营销目标客户。各行按照管理层级成立客户经理组、制定营销方案并组织实施，逐步形成正常化、制度化的大客户营销和维护机制。为切实推进大客户营销维护工作，我行将大客户营销目标纳入全行公司业务条线绩效考核指标，考核结果与市分行分管行长和公司对公客户经理绩效考核挂钩。

二是积极拓展重点营销项目，按照分层营销，项目组各负其责的原则，市分行主要从项目营销组、营销策略、营销责任、费用匹配、激励机制等方面下发了《\_\_\_\_分行20\_\_年重点营销项目安排意见》。我行经过与各项目单位积极衔接、跟踪接触，部分项目已初步与各项目公司达成合作意向;

(五)加大中小客户营销开发。

一方面，以小企业简式快速贷款为龙头产品，加强对中小企业优质资产业务的营销。

另一方面，落实各经营行与专业担保公司?点对点?的沟通机制，做大担保公司担保贷款，进一步提升中小企业市场份额。

今年全行新评级中小客户户，我部对评级客户进行分类排队，以麦芽加工、玉米制种等特色重点产业来做文章，以全市户农业产业化龙头企业为中心，不断向外扩散，通过深入挖潜产业链，联合经营行进行纵向一体营销。今年成功营销了\_\_\_三户麦芽加工和武科种业、甘鑫种业2户玉米制种农业产业化龙头企业，增加了我行优质客户数量，为进一步优化我行信贷结构和增加有效信贷投放打下了坚实基础。

3.20\_\_年工作中存在的问题

20\_\_年，我行对公业务经营形势总体较好，但也存在一些困难和问题：

一是对公存款增加结构单一、后劲不足，市级各类财政资金及石羊河流域综合治理等源头性客户资源有限，既有资金维护不到位，现有服务仅限于初步层次，客户潜力未能得到进一步挖掘，造成客户资源和资金流失严重，相比同业资金占有份额出现大幅下滑，存量市场受到严重威胁，且到目前市级财政专户只有1个，处于严重边缘化的程度;同时，各类优质中小企业销售货款归行率较低，资金归集等问题突出，资金组织上发展后劲不足。

二是应对同业竞争的方式、方法不多。目前从全市商业银行竞争的格局看，各商业银行都在从上而下狠抓存贷款业务的渗透，特别是各上市商业银行和信用合作社利用自身资源、政策等优势，上下联动、全流程跟踪服务，强力高端渗透我行既有客户，我行目前基本固守于传统营销模式来进行开发维护，市场营销策略落后，缺乏工作灵活性，与同业差距不断拉大。

三是对当地客户资源调查了解不够，未能全面掌握辖内客户情况。各支行仍依靠市分行提供的项目信息进行更新维护，未能从辖内经济、社会等各领域发展实际为突破口进行有目的、有针对性全面掌握经济、金融资源，未能建立起收集、汇总、反馈信息的机制，没有对现有客户台账进行及时调整、更新，制定合理地营销目标进行有序营销。

四是新业务推广力度不够理想。对公中间业务一直是我行业务发展的软肋，对公中间业务知识普及率很低，特别是近年来新发展的投资银行等业务，各级客户经理对产品特点、办理流程等基本知识缺失，造成我行对公中间业务产品推进缓慢，尽管实现了零的突破，但离省分行的目标要求相比还有很大差距。

五是各行在管理上仍未彻底走出粗放式管理的模式。自律监管及贷后管理检查频次、内容落实不到位，未能实质有效按照监管初衷开展，在繁杂事务中仍处于被动工作范畴。在市场经济条件下，各级行客户经理对企业潜在信贷风险认识不到位，控制风险能力不强，风险排查工作固定化、死板化。对企业运行过程中存在的问题缺乏深入分析研究，对出现问题的应变能力不强，处理复杂问题的能力不足。

4.下一步工作打算

针对上述问题，20\_\_年我部将重点抓好以下几项重点工作措施的落实：

(一)加强客户营销与维护，有效提升对公存款组织力度。

一是继续推行对公存款定期分析通报制度，将此项工作常态化、落实到对公存款组织的具体工作中，找准相互之间以及同业之间的工作差距，转变思想、理顺思路、改进营销策略，找准切入点、重点出击。

二是高度重视机构上游客户，从上而下抢挖客户资源。重点营销武威市财政系统，逐步从资金源头上抢占一定的份额，以此紧抓与社保、土管、水务、农业、教育、卫生等部门的联系，多渠道掌握资金流动信息，列出推进计划时间表，重点跟进做好服务工作，以增加财政资金在我行的结算量。

三是抓好优质项目积极营销，做好项目资金的结算工作。以项目营销推动对公存款营销工作，下一步继续对重点营销项目库进行完善、梳理，主抓高速公路建设项目资金归集和派生存款营销工作。继续抓好?\_\_?公路建设中下游各施工单位在我行的开户工作和结算服务工作，同时跟踪做好?营双?高速公路建设项目开工前的征地资金归集和施工单位开户工作，以此来推动对公存款营销上台阶。

四是继续做好\_\_\_中下游资金的营销工作。现阶段的主要工作是密切关注下游资金的流向，及时与参与下游治理项目的施工单位进行接触，做到下游资金不流失、少流失的基础上从他行抢挖一块。

五是要加强公司事业法人客户及中小客户的吸存工作，主要针对我行aa级以上法人客户，要加大与客户的沟通和协调，加强流动资金的管理，提高企业加快销货款归行率，压缩企业不合理资金占用，提高流动资金的使用管理。同时要到实地开发研究，确立营销重点，下决心争取一批中小客户，在掌握情况的基础上进行信用等级评定，建立合作关系。

六是细分客户，多策并举，实现客户深度营销。在营销方式上积极为营销项目量身制定营销方案，并通过现金管理平台、常年财务顾问等金融服务，逐步建立客户集群资金在我行系统内封闭运行的良好循环机制。

七是抓住我市财政系统集中支付改革的机会，在保持我行财政资金不流失的同时，积极扩大我行财政系统资金份额。目前我行国库集中支付代理业务除凉州区尚未进行外，其他各支行都取得重大进展。国库集中支付代理业务的开展将为我行维持和深化财政系统业务提供巨大保障。于此同时，我行与国税、地税系统的国库税银联网三方签约进展顺利，截至年底我行完成地税系统签约客户户，国税系统签约客户户。我部将积极配合各支行开展工作，使我行税银联网签约工作取得预计成效。

(二)多策并举、强化营销，促进信贷有效投放。

一是保持原有城市各类优势项目贷款的市场份额，加大力度向国家及市政府确定的重点项目、重点工程以及有政策扶持优势、具备较好成长性的行业及产业主动营销。

二是认真做好信贷营销工作。各行要结合自己的实际，细分市场和客户，确定各层次客户营销名录，对金融资源和客户情况进行细致分析，在全面掌握情况的基础上，突出重点，积极营销有实力、有资源、有发展潜力的客户，通过信用等级评定，掌握情况，以提供结算、开办100%银行承兑汇票、差额银行承兑汇票、进行信贷支持等服务手段，拓展市场和客户。

三是切实加强城市中小客户的信贷营销，两个城市行要根据辖内项目、产业、行业，摸清底子，掌握基本情况，主动介入，对农业产业化龙头企业，有规模、有资金、有实力，发展前景好以及前几年流失的客户，要耐心细致做工作，限度地缩小同业竞争的差别，拼抢高价值客户。

(三)积极探索公司业务经营战略转型策略。

根据国家产业政策、经济环境变化和市场发展趋势，做好对宏观经济、行业发展趋势的分析研究工作，引导全行公司类客户的营销和管理，促进公司业务持续、健康、有效发展。

一是要辩证分析行业整体发展趋势与行业内部企业自身发展个案的关系，做好营销指导工作。公司业务在保持原有城市基础设施建设等优势项目贷款的市场份额的基础上，加大力度向国家及市政府确定的重点项目、重点工程以及有政策扶持优势、具备较好成长性的行业及产业主动营销。积极推行成本精细化管理，提高价值创造水平。根据经济资本和风险定价的管理要求，利用宏观调控的时机，调整客户结构，提升定价水平，结合投行业务以常年财务顾问为业务切入点形成传统业务与中间业务互动，为客户提供增值服务，提升和丰富银企合作的层次和产品组合，提高客户依存度，创造和挖掘更高的客户价值，提高资本回报率。

二是要深入研究内外部经营环境，认真分析市场因素和客户需求变化趋势，加快公司业务经营战略转型，做好长远发展规划。探索研究在提升经营层次、缩短管理链条的同时，有效调动营销人员积极性主动性，提高管理层对市场信息、客户信息的反映敏锐程度，从持续发展角度规划公司业务发展。

(四)抓营销体系建设，完善客户经理考核激励机制。

一是要强调紧密营销。针对我行对公客户数量少、结构单一的发展瓶颈，客户经理要坚持走贴近市场、贴近客户、了解客户的营销战略，从武威工业园区、武威市政府单位等源头上争取客户资源，从而赢得我行营销主动权。各支行主管行长和经理带头跑市场，深入了解客户，实施紧密营销。

二是要强调系统营销。各支行要改变客户部门单兵作战的模式，充分发挥支行乃至全分行系统的整体协同能力，对于不同层次的项目和客户要成立不同层次的项目营销及方案设计小组，由支行行长、公司部经理乃至分行行长亲自参与营销和服务方案的制定，发挥系统团队决策智力优势，提高营销层次和效率。利用多种渠道收集市场信息、客户信息，建立对各类信息的整合、分检、研究、决策的机制，加强全行横向与纵向的联动配合，合力出击，形成系统多层次营销体系。

三是继续完善客户经理考核激励机制。今年我行制定了《中国农业银行\_\_\_\_分行优质项目、优质客户营销奖励办法》，从绩效奖励方面激发客户经理营销积极性，但效果不是很明显。在以后的工作中，我们要不断研究和深化切实可行的对公客户经理办法和营销奖励办法，组织对公客户经理评优活动、充分调动全行员工营销的积极性，鼓励全行员工充分发挥关系资源优势，积极开展业务营销。同时要加强客户经理队伍建设，明确职能定位，提高业务素质。要改变客户经理单一存贷款的传统营销观念，要充实客户经理职能，丰富营销内容，制定存贷款业务、理财业务、中间业务、国际业务等一揽子营销方案，对重点客户进行全方位营销。

(五)强化风险意识，切实加强贷后管理工作。

一是对aa级以上城市对公客户，以贷后管理等形势进行巩固维护，结合对企业生产、经营、发展前景进行调研分析、风险排查，以不断改进服务水平为前提，加强销货款归集回笼，严格监管流动资金的挤占挪用和不合理资金占用，提高销货款的归行率;对没有发展前景和发展前景呈下降态势的客户要认真分析，果断抉择制定退出计划。要根据客户分层次管理的要求，积极做好贷后管理和自律监管工作，主要对直管客户进行调查、分析、评价，提高精细化管理水平，对市分行直管客户及全市产业行业进行研究分析，确保信贷资金安全运行。

二是认真学习执行银监会?三个办法一个指引，切实加强资金支付和贷款用途管理，通过强化贷款发放审核，从根本上规范信贷资金使用，规避和减少贷款挪用风险。

三是强化源头风险防范，落实‘谁营销谁管理、谁管理谁负责’的客户风险管理要求，从客户营销准入阶段就要充分把握和甄别风险，将风险管控贯穿于贷前、贷中、贷后的全过程。

**业务部年终总结报告篇五**

回首过去的一年，我部门在公司总经理王总的领导以及各位同仁的共同努力下，完成了年度销售目标。坚持以稳定外销，扩大内销，推广品牌，发展门店为重要指导思想，以保持部门工作流程的完善化，规范化，人员组建稳定化为发展目标，以培养新旧接替互帮互助为出发点，结合部门实际，克服工作中存在的困难，完成了一定的销售利润。

1.部门基本情况。

业务部门从成立至今，不断进行尝试更新、更强、更有优势、风险更低、更具国际业务化的贸易结算方式。截至20\_\_年底，业务范围逐步扩大，我们的成品直接出口到美国、加拿大、巴西、日本、英国等其他国家和地区，为进一步进入国际市场积累了宝贵经验的同时，公司副总经理也给予我部门极大的支持，亲赴国外与外商进行面对面的业务洽谈活动。并指导和调控公司销售由原来的单一客户逐步转变为客户多元化，以出口创汇、抢占国际市场为销售主旨的营销理念。灵活多变的管理模式，使我部门业绩稳步提升。

2.以创新思维为先导，加强团队业务竞争力。

作为业务部门来说，要想有更大的发展空间和膨胀力度，就必须拿出更新、更有效的工作手法。要创新，要自主的进行创新，并切实与公司整体运营的创新经营理念同步。

经过《90销售系统》的学习，总经理不断带领我部稳步拓展业务。并给予本部门每个人员的帮助，结合本部门工作者的努力，大家的成长非常显著，也有了可喜的成绩。外贸工作，象战场更像舞台。轻重缓急非常注重业务人员的自主工作性。而这一点也是我们本部门一直着力提高和后来发展所必需面对的问题。

3.继续建立健全各项规章制度，努力做到管理和工作有章可寻、有章可依。

完善合理的规章制度是日常工作的基础和保障，我部在不断总结以往工作经验的基础上，继续将建立和完善各项制度。20\_\_年，我部门将一方面落实规范管理制度，一方面保障工作程序的层次和规范化。并且切实的将责任落实到人，杜绝互相依赖和互相推诿等有欠积极的工作行为。

4.加强领导，注重团队协作。

第一，不断充实，努力加强团队建设。团队成员的整体运作性，充分能够说明这个团队的整体业务水平。

第二，认真做好部门带头羊的工作。部门负责人的带动作用，能够使团队工作发挥不可比拟的力量。尤其外贸业务工作不但是个期限相对较长，要求相对较繁，业务量相对较大的运作组合，同时对各个环节的衔接性也要求严格。因此，作为部门负责人，就应该责无旁贷的在工作中起到贯穿和引导的作用。

第三，成员工作的中坚力量。在同事与同事之间架起联系的纽带，常沟通，保持友好和谐健康的氛围锻炼自己，提高自己。为公司的成长，为自身的成长做出自己的贡献。

为了应对20\_\_年工作的新局面，我部门规划从以下几个方面加强20\_\_年度的管理工作和业务开展工作：

1)加强对新员工的培训工作，积极应变，认真学习，管理和引导并重。

2)加强订单成本核算，从报价就开始掌握订单的盈利情况，加工成本的多少。

3)加强对订单的了解，在下单第一时间了解面辅料状况，什么时间可以上手，在哪里生产，多少人生产，需要生产多少天。

4)严格执行公司的规章制度。一方面加强对自身职责要求，二是提高对每个成员的要求，明确公司和部门的管理具体规定。三是以晨会、夕会、周会等一些会议形式去解决种种问题。

一年来，我们的工作在公司领导的督导下，在我部门每个成员的辛勤努力下，20\_\_年，我们虽然做出了好的成绩，积累了一些好的工作经验。但与我们的要求相比还存在一定的差距，回首这一年，还有许多方面不尽如人意。但是我们相信，对于充满挑战与机遇的业务工作来说，这是个好的开始。我们有决心也有信心以稳定外销，扩大内销，推广品牌，发展门店为指导思想，在公司董事长的领导下，在总经理的带领下，在同事的帮助下，在我们自己的不懈努力中，围绕业务勇于创新、勤于实干、锐意进取，努力工作，力争开创我部门工作的新局面!

**业务部年终总结报告篇六**

回顾过去，展望未来。\_\_年已接近尾声，回顾过去的一年，现将部门工作总结如下：

部门的建设与管理得到了加强，充分利用例会将公司规划认真传达，让本部门各位同事认识到公司的发展前景和宏伟目标。

加强了本部门职员的培训学习，真正掌握了物料进，出，存的工作流程，使他们真正发挥技术骨干和模范带头作用，使物品能起到物流顺利周转，同时也真正做到了物尽其用，人尽其才的作用，昨日的工作是离不开各位同事的用心配合，使其仓库管理工作得到了有效的改善。

用心配合计划部，采购部和销售部，对库存呆滞物品的积压进行整改，避免了原材物料的浪费，节约了原材料，处理了部分呆滞物品，并改善了仓库物品和堆放的紧缺现象，还给生产周转带给了合理空间。

用心配合财务部门工作，保证了对表单的上交时间和数据的准确性，真实性，采购与供应商之间的信息反馈工作都取得了大家的一致好评，

利用看板管理和数字管理使相关部门的生产。工作在衔接上有了很大的提高，给公司的整体运作起到了不可低估的作用。总之，\_\_年取得的成绩，离不开各位领导的悉心关怀和指导及各位同仁的大力支持和配合，但还是存在必须的问题和不足，主要表现如下方面：

安全管理力度不够。

1、在忙碌中对领料及送货人员态度烦燥了一些，致使沟通进行不欢而散时有发生。

改善方案：尽可能定时收发料，以保证仓库管理员有足够的时间处理备料，盘点，整理等事务。

2、短时间培训后的理解潜力有限，再培训和来料反馈信息力度有待加强。

改善方案：尽可能每周对仓库管理员进行培训，提高其管理潜力，执行力，确保进出仓数据准确，确保信息反馈及时并真实。

3、在仓库管理及数据管理潜力上有待提高。

改善方案：为提高物料的\'管理，对所有进出仓物料尽可能按《仓库管理程序》执行，为确保计划部。采购部。生产部及销售部能及时了解物料库存状况，对k3数据及库存日报表需有专人负责录入。确保在进出仓前查询并录入相关数据再收发料。确保数据的准确性与及时性。

在挥手昨日的时刻，我们将迎来新的一年，对过去取得的成绩，将不骄不躁，脚踏实地一步一个脚印走下去，对过去的不足，将不懈的努力争取做到最好，我们将会用行动来证明我们的努力，我更加清楚获取不是靠辉煌的方式，而是靠不断的努力，说实话仓库真没有什么成绩可言，就算有那么一丁点儿成绩也难以弥补不足，在迎来掌声和鲜花之时，首先就应是公司及公司高层领导管理有方，是他们兢兢业业的成果，也是他们带着大家走出来的这天，而仓库能在现实状况中不断的改善是离不开几位同事的顶力合作的结果，谢谢你们!

\_\_年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我们将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展前景尽一份力。在未来的领奖台上，那一份荣耀是公司的，是几位同事的。为了公司发展得更加壮大，并跻身于国内先进企业行列，让我们携手合作，创造出辉煌的明天，在此祝各位领导和各位同事身体健康!万事如意!新年快乐!

**业务部年终总结报告篇七**

今年，服装商场紧紧围绕商厦下达的各项任务指标展开工作，在加强管理、强化意识、开展活动等方面取得了显著成绩，为商厦的持续快速发展做了很大的贡献。

自xx年开业以来，服装商场时刻以发展为前提，进行了三次大规模的经营布局调整，提升服装品牌结构，合理利用平效……使得商场能够快步、稳定地发展。

今年，我商场紧紧围绕商厦整体部署及xx年全年工作计划开展工作。商场领导班子走出去考察、调研，反复推敲升级改造计划与实施细则，学习先进的经营理念，合理利用平效，成果非常明显。特别值得肯定的是，今年的升级改造中，我们采取了经营面积扩大，品牌升级，货位调整，店堂改造，加强管理等一系列强有力的措施，全体员工团结一心，共同努力，取得了一定的经济效益和社会效益。不仅提升了企业形象，而且销售业绩不断攀升。

回顾xx年的工作，可以概括为以下几大方面：

一、适应市场需求升级改造，整体经营布局调整合理，品牌结构日趋成熟，经营成果喜人。

服装商场全年计划任务4400万，实际完成万元;毛利计划330万，实际完成万元，费用。

今年新增收了新品费、广告费、装修管理费和其他收入累计上缴纯利7万余元。取得良好的经营业绩，我们采取了如下做法：

1、紧跟商厦各种大规模促销活动，不放过任何销售机会。

根据商厦总体部署，在多次大型促销活动中，我商场都能围绕活动主题，积极配合，以活动和节日促进销售。在新发周年店庆、集团店庆、黄金周等重要促销时段，取得了良好的销售业绩和经济效益，日销超百万。配合商厦的活动，我们做了大量的准备工作，积极与厂家联系货源，增加适销品种，灵活促销，保底扣点，力保双赢。

2、扩大经营面积，合理利用平效，提升经营品牌。

品牌经营采取抓大放小的原则，调整引进了大小品牌80余个，年销售超百万的专柜有10余家。确保了我商厦经营定位的提升。

升级改造时，冯总带领商场班子成员及有关部门反复分析研究、精心策划，扩大了男装和运动休闲的经营面积，将原有服装商场的二层半楼拓展至三层半楼，整个男装和运动休闲的经营面积及经营品牌同步升级。男装由原有品牌20多家发展至61家，引进了培罗成、雅戈尔、九牧王、花花公子、哈雷纳·金狐狸等知名男装品牌30余家，国际运动品牌匡威、kappa入驻我商场;并引进了七匹狼、匹克、康踏、哥仑布、贵人鸟、豪健等国内运动休闲品牌及威鹏、佩吉、劲都人、旗牌王、伊韵儿等中性休闲品牌20余家，顺利完成了今年升级改造任务，受到了商业同仁及消费者的一致好评。

升级改造后，男装、运动调整扣点，平均增长了2﹪--3﹪。租金、管理费、人员工资等增加纯利润11万余元，为提高销售业绩打下了良好的基矗

为适应商厦整体形象发展的需要，在兼顾本次经营布局调整重点的同时，采用末位淘汰制先后淘汰了销售业绩不好的女装品牌10余个，并引进了卡琪露茜、雅诺、芙奈尔、蒂澌凯瑞、热度、范奈沙、科尚等10余家女装品牌。顺利地完成了今年的升级改造任务，为计划明年女装品牌的再次升级奠定了良好基矗

改善不合理的经营布局，利用一切可利用的空间出平效，服饰区进行了小规模的调整，新引进了嘉得利、金鑫饰品、金雨绮、美甲、傲诗曼时尚女包等专柜，商场的年利

润增加了14万余元。由于利用空间合理，得到了供应商和顾客的一致好评。

3、管理上精益求精，查找自身管理工作存在的不足，拟定工作细节的补充计划和实施方案。

我们将实际工作中遇到的问题进行讨论，寻求解决方法并予以实施，逐步完善了商场的管理制度。今年升级改造后，商厦为集聚人气举办了多次大规模的促销活动。在工作中我们发现，每天中午和晚上5：00之后是双休日外的销售小高峰。

针对这一情况，我们调整了收银员和导购员的作息时间，将早班下班时间由原来的下午1：30分调整至12：30。要求早班员工12：30分后去吃午饭，杜绝了因吃饭空岗现象。既避免了中午顾客购物交不上款，又因下午着急上班而跑单的现象，又避免了顾客购物时没有营业员接待而对商厦有不满现象，进而提高销售业绩。

要求柜长各负其责，每天记录本柜组的销售情况，月末进行汇总，计算出柜组本月的销售利润及费用情况，做到心中有数，商场无论需要哪个数据，柜长都能及时准确地提供出来。做到人人懂经营、会算帐，个个会管理。

4、全方位培养人才，关心员工生活，增强凝聚力和核心力。

我服装商场现有自营职工86人，厂方员工300余人。一年来，提高员工素质、增强服务意识、加大管理力度，向管理要效益。举办了店堂运动会、模拟购物、演讲比赛、百日销售竞赛、pop大赛和模特表演等多项活动。在商厦举办的首届pop大赛中，获得了团体总分第一名。安踏专柜荣获现场模拟购物演示第二名。增强了员工的凝聚力，焕发了员工的工作热情和干劲。

⑴、增强员工素质，向管理要效益。

本次升级改造，在不闭店不影响正常营业的情况下，商场领导班子成员们以身作则，不怕脏不怕累，献工献时，事事起到模范带头作用。仅用了40余天，就完成了三层楼的升级改造任务。

从提高自身素质做起，柜长精通导购员和收银员的业务，现在无论是哪个专柜人员短缺，还是大型活动中顾客排队交款，每名柜长都可以替补到基层工作岗位中去。在方便顾客的同时，提高商场的经济效益。

**业务部年终总结报告篇八**

时间如梭，半年时间已经过去。在这半年里，每个销售人员既得到了时间，又失去了时间，每个人的机会均等。现将这半年来业务部的工作情况作一次总结，请详见以下的销售情况销售图表(略)

就数据看，整个公司销售情况已趋于稳定。合同额及收款额逐渐按30在递增，就形式看可喜，但从公司发展要求看还有一定差距。这些问题，它不是简单的合同、回款问题，是由多方面的问题汇集到一起形成的综合性问题。现就这些问题归纳为五个方面进行总结(以下按百分制计算，总分共500分)

一、思想方面：

思想从常人看就是思想问题。我个人非常赞成这样一句话：“思想指挥行动。”人之源就是思想，有什么样的思想，决定你能做什么样的事。它包括：思想觉悟、智慧、思考、希望、精力、理想、心态、激情等等，这些都决定员工在销售工作中的努力程度。按百分计算，业务部人员平均应为85分，差距15分。

二、责任方面：

责任感也体现效率，它包括：

1、工作本职责任;

2、相互协作责任;

3、公司利益责任等。

应该说，每一位业务人员都能较好地完成本职工作，千方百计地提高销售额与回款额，但是在相互协作、相互配合上还不尽如人意。有些同事还不能站在公司整体利益的高度考虑问题。按百分计算，此项应为80分，差距20分。

三、捕捉信息能力：

公司业务部员工的整体素质、能力在户外广告界看起来还不错。但就其信息量来看，有的员工做得还不够好。我经常说，就高速路媒体的销售来讲，我们的员工都可以执行每一个合同，那为什么有的员工合同额很大、很多呢?这就是一个信息捕捉能力的体现，自己不去建立自己的销售圈子，不建立自己的销售人员圈子，对待客户或朋友不愿投入精力、时间。拜访的客户与高速媒体大相径庭，适得其反。

当然，每个销售人员不能一概而论，每个人有每个人的优势，每个人有每个人的特长，那就不能千遍一律，按公式去做事情，这绝对做不好，你只能以你的特长以及独有的方式去完成公司指定的目标，只有这样，才能有成效。比如：一个客户的拜访，不同的人有不同的效果，只要考虑到我有跟客户见面的机会，就能去把握住客户的投放动态。钟飞呢?一次又一次地拜访客户，以诚实、真诚来让客户接受他。

李呢?哪怕与客户没见面，她都会每天以信息问候感动客户等等，但结果一样争取到客户的认同，有信任感就具备了合作的基础。接下来就是执行协调能力的问题，通过大家的努力，业务部捕捉信息的能力到目前这个程度已见成效。按百分计算应为85分，差距15分。

四、执行能力

公司业务人员执行能力都很强，是的。但是他们进入一个误区，执行能力不是把一个事情交给你去完成就叫执行能力强，这不是被动执行的大跃进时代。因为我们是一个发展中的公司，必须发挥大家的智慧、能力走在别人的面前，在完成应该完成的工作并超质超量地完成工作，才能叫执行能力。这里不再举例，这也是下半年计划里的培训课题。按百分计算应为85分，差距15分。

五、技能技巧

从目前业务人员来看，就成南路媒体销售已不成问题，技能技巧所占的比例不大。在成南路合同中能占到20左右，但员工还需加强学习培训。如公司发展壮大了，业务范畴增大了，这会对公司员工的技能技巧要求很高，我们应作好这方面的准备。公司员工按百分计算，能达到90分，差距10分(只指高速路销售)。

公司业务部的问题，都包含在以上五个问题里，这是大方向。五个问题，总分500分，公司业务部员工得分425分，得分率为85。这就是半年总结的问题，也是(7、8、9)月份相对淡季里，我要和业务人员共同解决的问题。如果五个问题业务人员得分能增加10，我相信全公司合同额，回款额将显著增加。

以上是我作为业务部总经理总结的业务部情况，也是我下半年要立即解决的一些问题。

1、(7、8、9)三月要进行培训，课题程序为：

①思想②责任③信息④执行⑤技能技巧

2、7—10月作好明年的客户计划

以上问题我会在下半年里尽力改善，力争下半年能取得显著的成绩。但工作不是靠个人，还得靠业务部全体同仁共同努力。

**业务部年终总结报告篇九**

一、年度工作情况：

1、熟悉了解公司各项规章制度

我于20\_\_年9月进入公司，为了更快更好地融入公司这个团队，为以后的工作打好铺垫，我加紧对公司的各项规章制度进行全面了解，熟悉了公司的企业文化。通过了解和熟悉，我为能进入公司这个团队感到自豪，同时也感到自身的压力。在以后的工作中，我将以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，在坚持原则的情况下敢于尝试，更快更好地完成工作任务。

2、熟悉项目流程，项目状况

作为跟单，熟悉和了解项目流程及状况对开展工作是相当有利的。为了能更好地进行工作，我多次深入各相关职能部门和现场，对项目的进展做更深层次的了解。在掌握第一手资料之后，查阅相关技术文件，对项目情况进行探究，对以后项目的重难点进行分析，对项目的基础形式进行分析，通过研究和分析，我对项目的实际情况做较为客观的预测，为下一步项目的进展完成提供了可靠的依据。

3、与各相关职能部门的沟通和协调

项目的进展和完成，离不开公司各相关职能部门的参与和努力，在公司领导的大力支持和关心下，自己积极主动多次参与各相关职能部门的项目评审，使项目能按照客户要求顺利进行。

4、各项目状况

⑴.方太模具正在试模当中。

⑵. 东洋佳嘉还有一部分模具过完年移交

⑶. 军工产品也正在协助。

二、存在的不足以及改进措施

20\_\_年已经结束，回想自己在公司半年来的工作，虽然工作量比较大，但闪光点并不多，许多工作还有不尽如意之处，总结起来存在的不足主要有以下几点：

1、缺乏沟通，不能充分利用资源

在跟单的过程中，由于对其他专业比较陌生，又碍于面子，不积极向其他同事求教，造成工作效率降低甚至出现错误，不能达到优势资源充分利用。俗话说的好“三人行必有我师”，在以后的工作中，我要主动加强和其他部门同事的沟通，通过公司这个平台达到资源共享，从而提高自己的业务水平。

2、缺乏计划性

在工作过程中，特别是项目开发的初期阶段，由于缺乏计划性，工作目的不够明确，主次矛盾不清，常常达到事倍功半的效果，客户不满意不说，自己还一肚子委屈。在以后的工作过程中，我要认真制订工作计划，做事加强目的认识，分清主次矛盾，争取能达到事半功倍的效果。

3、专业面狭窄

自己的专业面狭窄，对注塑和模具以及其它专业知识比较缺乏，认识不够，特别是业务策划以及客户管理，限制了自身的发展和工作的展开。在以后的工作过程中，我将加强其他专业的学习，充分利用公司资源，提高主观能动性，争取把本职工作做的更加完美和成功。

三、完成20\_\_年目标计划的措施以及建议

为了公司项目的顺利开展，也为了公司的可持续性发展，我在业务跟单方面以及其它方面做以下建议

1、合同管理

合同在项目管理中的地位非同小可，离开他，项目管理就无从谈起，合同是项目管理的依据。

熟悉合同。并对合同进行深入细致的研究，对合同的关键条款、存在的漏洞及可能产生变化并引起纠纷的地方做到心中有数。

树立强烈的合同意识。在合同面前，双方的地位是平等的。当客户提出各种各样的异议和建议时，首先想到要遵守合同，对采纳建议可能带来的经济问题要有充分估计。

2 、客户信息的及时转化

项目实施阶段，各相关职能部门的多方面工作，对项目质量进行的控制和监督，是项目顺利进展的必要前提条件。客户的要求是我们工作的目标和准则，在以后的跟单中，要及时准确的把客户的要求传递给各相关职能部门，使信息转化为生产力、使信息转化为质量的完美。

3 、进度控制

进度控制是项目成功与否的关键因素之一，业务部要配合工程部做的就是编制项目管理规划，研究项目的总进度、分解布划、技术难题，对项目实施过程中可能出现的问题做好预案。制定一整套制度来规范管理以提高工作效率。

**业务部年终总结报告篇十**

时光荏苒岁月如梭，不知不觉中已到了20xx年年末，回首这一年来，不禁感慨万千，在这一年中，我在车间主任及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己,按照公司的要求，较好的完成了自己的本职工作。通过这一年来的学习与工作，各方面的能力都有所提高，没有辜负大家对我的信任，现将本年度的主要工作情况总结如下：

一、遵守各项规章制度、认真工作、使自己工作效率不断得到提高。

爱岗敬业的职业道德素质是每一项工作顺利开展并最终取得成功的保障。遵守公司的各项规章制度、兢兢业业做好本职工作是我自己的工作原则，用满腔热情积极、认真地完成好每一项任务、并履行岗位职责。因为工作的特殊性和精确性，在工作中我严格要求自己要做到零误差，以提高准确率和工作效率。

20xx年度在车间主任的领导下，工艺员的指导下，我带领本班组和其他同事共同参与并生产了42批丹参提取液其中包括11批石硫法中试，合格率达到100%。我除了写实际记录外还负责参与编写了45批gmp主记录及相关辅助记录。在生产以上这些批丹参提取液中，我已经熟练掌握了生产工艺流程及设备操作技能。

二、 积极配合领导、团结同事、相互学习

尊重领导、服从命令、积极配合工作;平日里多关心同事、团结一体、互相学习。工作中我们都是彼此的老师,往往从别人的身上看到自己的影子，有好的也有坏的，在面对问题的时候，我们又成为了彼此的后盾，相从看问题、到解决问题上都给了我新的机会和经验。互并肩扶携着。从我个人而言，在工作的过程中我受益非浅，从做事、到做人;

1、参加生产部组织学习的7s现场管理，通过对“7s管理的学习我深刻地认识到，必须努力提高自身素养，规范自身行为，在平时的工作中，提高文明标准，增强团队意识，养成按规定行事的良好工作习惯，达到7s现场管理要求。

2、组织本班组学习了《gmp药品生产质量管理规范》及参与修改《岗位sop》相关知识，同时还参加了《gmp药品生产质量管理规范》相关知识的考试，通过学习和考试本班组人员对gmp知识及岗位sop有了进一步的认识和提高。同时我自己也对gmp知识及 、岗位sop有了更深层次的认识和提高。

三、其他方面

在这一年里，我参加了公司组织的趣味运动会、篮球比赛、四环新厂建设奠基仪式以及现在建造的新制剂车间和化验室的开工典礼。同时还有公司领导体恤我们职工工作辛苦，特意组织了春游，在春游中还安排了集体活动，并且在参加集体活动的游戏中取得了很好的成绩。

总结一年的工作，虽然有了一定的进步和提高，但在一些方面也存在着不足和需要改进，有些工作做的还不够完善、不够完美。希望领导能够给予外派学习的机会，以便提高个人本身素质及更好的创新。

在以后的工作中，我将努力提高工作质量和效率，进一步提高自身的素质、寻找差距、克服不足、在今后的工作中取得更大的进步。我会带领本班组做好公司领导和车间主任交给的每一项工作任务，同时对本班组人员加强管理和学习《gmp药品生产质量管理规范》、洁净区相关知识及车间相关文件的培训。

**业务部年终总结报告篇十一**

20\_\_年\_\_\_\_，\_\_支行认真贯彻落实\_\_各项工作部署，以\_\_\_行长年初工作会议上的讲话精神为指针，在分行领导及相关部室的指导下，以建设“\_\_\_\_\_\_”为宗旨，以做\_\_\_信贷业务特色银行为目标，紧紧围绕“\_\_\_\_”的工作主题，拓市场提业绩，防风险保安全，各项工作扎实推进，各项工作指标均已完成。

一、\_\_\_\_主要经营指标完成情况

截至6月末

(一)贷款余额\_\_亿元，较年初增加\_\_亿元，增长\_\_%，完成计划增量\_\_%，累计发放贷款\_\_笔，累计投放\_\_亿元;实现利息收入\_\_亿元，完成同期计划的\_\_%。

(二)贷款日均余额\_\_亿元，较年初增加\_\_亿元，完成同期计划的\_\_%。

(三)各项中间业务收入\_\_万元。其中，财务顾问费\_\_万元，其他手续费收入\_\_万元。

(四)办理银行承兑汇票\_\_笔，金额\_\_\_万元，其中100%保证金银承\_\_笔，金额\_\_\_万元。

(五)客户数量\_\_户，较年初增长\_\_户，完成客户拓展计划\_\_%。

二、各项业务开展情况分析

(一)贷款投放行业分析

根据今年\_\_\_\_金融业务营销指导意见，\_\_支行\_\_\_\_贷款投放重点是\_\_\_\_贷款。从行业看，\_\_\_\_批零行业投放贷款\_\_笔\_\_\_亿元;制造业\_\_笔\_\_\_亿元;其他行业\_\_笔\_\_\_亿元。

(二)贷款产品投放分析

\_\_\_\_\_\_支行累计投放\_\_亿元，其中\_\_\_贷款\_\_亿元，占\_\_%; \_\_\_贷款\_\_亿元，占\_\_%; \_\_\_贷款\_\_亿元，占\_\_%;\_x\_贷款x\_亿元，占x\_%。

(三)贷款担保方式分析

\_\_\_\_投放贷款中，抵押担保贷款\_\_亿元，占\_\_%;保证担保贷款\_\_亿元，占\_\_%;信用贷款\_\_亿元，占\_\_\_%。

三、工作中采取的重点措施

\_\_\_\_，\_\_支行按照年初计划工作会议部署，通过多种形式，积极推进\_\_\_\_贷款的创新工作，努力使各项工作再上新台阶。主要措施是：

(一)明确市场定位，坚持创新发展

\_\_\_\_，我行坚持以\_\_平台等为\_\_\_\_信贷业务发展方向，发挥优势力量集中争取优质客户贷款，既巩固已有的市场优势，又着力发展新产品的业务推广;既对原有客户进行深度挖掘，对着力建立新的拓展渠道，我行重点进行了重点营销，成功营销贷款\_\_笔金额合计\_\_\_万元。

(二)明确责任分工，形成了\_\_\_\_管控模式

根据\_\_要求，我行在\_\_\_\_对\_\_\_\_信贷从业人员重新配置，精选了一批道德水准较高、业务能力较强的信贷人员，按照\_\_\_\_模式建立了相互协助，相互推动、相互制约的\_\_\_\_风险管控模式，为以后全力推动\_\_\_\_信贷业务发展奠定了强有力的组织保证。

(三)规范业务流程要求，严防操作风险

\_\_\_\_，\_\_支行重新梳理了信贷业务操作流程，规范了每一个操作环节要求，严格按照总行下发的信贷业务操作流程办理业务。并对全行票据业务、贷款新规、低风险业务进行了全面自查。

(四)加强业务培训，提高人员素质

\_\_\_\_我行制订了《\_\_支行二○一一年度员工培训工作实施方案》，确定每周六为集中学习日。在完成\_\_各项培训任务的前提下，充分发挥业务骨干的前沿优势，采取多种形式，针对操作风险、业务理论、工作技能等方面，分层次、分类别集中组织培训。\_\_\_\_，我行共组织业务培训\_\_次。

(五)以存款为突破口，全面提高综合效益

为全面提高综合效益，我部将存款作为全年工作的重点工作之一，\_\_\_\_，我部制定了全年存款营销活动方案。明确目标，指标对应，分解落实直至到人，同时制定了相应的奖惩措施，采取旬通报、月总结、季奖励等考核方式，以激发员工营销激情，将存款营销的理念深入人心。\_\_\_\_通过全行上下努力，实现储蓄存款\_亿元，成功完成既定目标。

四、工作中遇到的困难及存在的问题

我行在市场营销中发现，\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，建议能够根据此需求尽快出台新的业务品种，使我行迅速占领该项空白市场。

**业务部年终总结报告篇十二**

时间过得很快。对于前一阶段的工作，我们有很多的感慨，现在特将这一段时间的工作情况做如下的总结。

市场部主要完成以下工作：

一、\_\_业务发展方面：

制定业务收入计划和发展计划并采取措施指导、督促各县区完成。

今年上半年，市场部根据公司领导要求，在省公司下达的全年收入计划基础上，制定了全市收入计划，并分解到各县区。根据县区市场发展潜力不同，分解了各项业务发展量计划。为确保业务收入和发展量计划顺利完成，市场部根据形象进度把每项计划分解到季度、月，每月统计完成情况，与县公司一起讨论完成较好的经验以及未完成计划的原因，发现问题和困难，与县公司共同解决。

截止6月份，全市共完成业务收入\_\_万元，绝对值排名全省第\_\_位，完成形象进度的\_\_%。宽带终端新增\_\_户，宽带专线新增\_\_户，有人值守公话新增\_\_户，普通电话新增用户。

市场部还采取各种措施，向县区公司推广新业务、新产品。1月份以会代训,召集各县区营销、营业骨干针对产品资费进行培训及讨论，并归纳出现存问题，从而找出适合本地的资费套餐。3月份根据市场竞争情况向省公司申请了包月资费套餐，在全市组织推广。

二、\_\_基础管理方面：

落实了营业账款稽核、退费和拆机明细核查、虚假用户拆机、清理长期欠费、客户资料整理、资源整理、装维材料和终端管理等一系列基础管理工作，有效的避免了业务收入和成本的流失。

从元月份开始，市场部按照内控流程要求，调整了原来对县区公司进行周稽核的制度，改为日稽核、周稽核、月稽核并行，每月尽量安排对县公司一级稽核情况现场核查。对每周稽核情况进行通报，对不符合要求的做法通报批评，每月月底一、二、三级稽核员共同对全区现金流实收应收进行稽核，起到了很好的效果。

为清理长期欠费、控制当期欠费，市场部根据公司领导要求制定了当期欠费回收量不低于98%的考核目标。对欠费回收情况进行周通报、月通报。在与县区公司的共同努力下，到5月份系统内本年新增长期欠费清理完毕，当月调帐数首次低于省公司要求的最低限额，从连续5\_\_个月调帐超过\_\_万元，达到5月份的\_\_元。

为掌握资源情况，避免资源浪费，市场部安排支撑中心每月对各县区资源情况进行抽查、通报，6月份又进行了现场检查。

今年市场部接手物料管理以来，在网络部的大力支持下改进了管理方式，把出入库明细账与支撑中心每天的经营日报装、拆机数量相对照，使物料管理形成闭环。为实现终端回收、重复利用，要求县区公司对宽带、话吧、有人值守公话新装机用户都收取押金。

三、\_\_绩效考核方面：

改进绩效考核计算方法，从多方面入手促进保存量、激增量，提高业务收入。

自3月份省公司绩效考核办法草稿下发，市场部开始与上级市场部沟通如何进行续费率和流失率两项考核指标的计算。在多次探讨未果的情况下，市场部根据公司领导要求和本公司实际情况，制定了考核用户拆机、双停、单停、零费用用户续费等一系列考核方法。引导县区公司对上述用户高度重视，通过每天逐户核查，基本上堵住了客户流失的漏洞，对长期零费用用户的激活也起到了很好的效果。既节省了资源，又提高了收入，另一方面节省了业务发展费用。

四、\_\_存在的问题和困难

1、\_\_由于上半年集中精力理顺基础资料管理，在营销策划、业务宣传、市场调研、人员培训等方面比较薄弱，造成对县区公司业务发展支持不够。

2、\_\_由于省公司系统准备升级，我公司很多报表需求无法满足，计算绩效考核指标、分析经营数据给市公司和县区支撑部门带来很大工作量。

以上就是我工作情况的总结。如有不当之处，还请大家批评指正。谢谢大家!

**业务部年终总结报告篇十三**

时间如梭，半年时间已经过去。在这半年里，每个销售人员既得到了时间，又失去了时间,每个人的机会均等。现将这半年来业务部的工作情况作一次总结，请详见以下的销售情况销售图表(略)

就数据看，整个公司销售情况已趋于稳定。合同额及收款额逐渐按30在递增，就形式看可喜，但从公司发展要求看还有一定差距。这些问题，它不是简单的合同、回款问题，是由多方面的问题汇集到一起形成的综合性问题。现就这些问题归纳为五个方面进行总结(以下按百分制计算，总分共500分)

一、思想方面：

思想从常人看就是思想问题。我个人非常赞成这样一句话：“思想指挥行动。”人之源就是思想，有什么样的思想，决定你能做什么样的事。它包括：思想觉悟、智慧、思考、希望、精力、理想、心态、激情等等，这些都决定员工在销售工作中的努力程度。按百分计算，业务部人员平均应为85分，差距15分。

二、责任方面：

责任感也体现效率，它包括：

1、工作本职责任;

2、相互协作责任;

3、公司利益责任等。

应该说，每一位业务人员都能较好地完成本职工作，千方百计地提高销售额与回款额，但是在相互协作、相互配合上还不尽如人意。有些同事还不能站在公司整体利益的高度考虑问题。按百分计算，此项应为80分，差距20分。

三、捕捉信息能力：

公司业务部员工的整体素质、能力在户外广告界看起来还不错。但就其信息量来看，有的员工做得还不够好。我经常说，就高速路媒体的销售来讲，我们的员工都可以执行每一个合同，那为什么有的员工合同额很大、很多呢?这就是一个信息捕捉能力的体现，自己不去建立自己的销售圈子，不建立自己的销售人员圈子，对待客户或朋友不愿投入精力、时间。拜访的客户与高速媒体大相径庭，适得其反。

当然，每个销售人员不能一概而论，每个人有每个人的优势，每个人有每个人的特长，那就不能千遍一律，按公式去做事情，这绝对做不好，你只能以你的特长以及独有的方式去完成公司指定的目标，只有这样，才能有成效。比如：一个客户的拜访，不同的人有不同的效果，只要考虑到我有跟客户见面的机会，就能去把握住客户的投放动态。钟飞呢?一次又一次地拜访客户，以诚实、真诚来让客户接受他。

李呢?哪怕与客户没见面，她都会每天以信息问候感动客户等等，但结果一样争取到客户的认同，有信任感就具备了合作的基础。接下来就是执行协调能力的问题，通过大家的努力，业务部捕捉信息的能力到目前这个程度已见成效。按百分计算应为85分，差距15分。

四、执行能力

公司业务人员执行能力都很强，是的。但是他们进入一个误区，执行能力不是把一个事情交给你去完成就叫执行能力强，这不是被动执行的大跃进时代。因为我们是一个发展中的公司，必须发挥大家的智慧、能力走在别人的面前，在完成应该完成的工作并超质超量地完成工作，才能叫执行能力。这里不再举例，这也是下半年计划里的培训课题。按百分计算应为85分，差距15分。

五、技能技巧

从目前业务人员来看，就成南路媒体销售已不成问题，技能技巧所占的比例不大。在成南路合同中能占到20左右，但员工还需加强学习培训。如公司发展壮大了，业务范畴增大了，这会对公司员工的技能技巧要求很高，我们应作好这方面的准备。公司员工按百分计算，能达到90分，差距10分(只指高速路销售)。

公司业务部的问题，都包含在以上五个问题里，这是大方向。五个问题，总分500分，公司业务部员工得分425分，得分率为85。这就是半年总结的问题，也是(7、8、9)月份相对淡季里，我要和业务人员共同解决的问题。如果五个问题业务人员得分能增加10，我相信全公司合同额，回款额将显著增加。

以上是我作为业务部总经理总结的业务部情况，也是我下半年要立即解决的一些问题。

**业务部年终总结报告篇十四**

进入公司已经有半年的时间，来自业务部的一名同事取得了不小的进步的同时也存在不足。以下是个人工作总结：

1、熟悉了解公司各项规章制度

我于20xx年9月进入公司，为了更快更好地融入公司这个团队，为以后的工作打好铺垫，我加紧对公司的各项规章制度进行全面了解，熟悉了公司的企业文化。通过了解和熟悉，我为能进入公司这个团队感到自豪，同时也感到自身的压力。在以后的工作中，我将以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，在坚持原则的情况下敢于尝试，更快更好地完成工作任务。

2、熟悉项目流程，项目状况

作为跟单，熟悉和了解项目流程及状况对开展工作是相当有利的。为了能更好地进行工作，我多次深入各相关职能部门和现场，对项目的进展做更深层次的了解。在掌握第一手资料之后，查阅相关技术文件，对项目情况进行探究，对以后项目的重难点进行分析，对项目的基础形式进行分析，通过研究和分析，我对项目的实际情况做较为客观的预测，为下一步项目的进展完成提供了可靠的依据。

3、与各相关职能部门的沟通和协调

项目的进展和完成，离不开公司各相关职能部门的参与和努力，在公司领导的大力支持和关心下，自己积极主动多次参与各相关职能部门的项目评审，使项目能按照客户要求顺利进行。

4、各项目状况

⑴.方太模具正在试模当中。

⑵. 东洋佳嘉还有一部分模具过完年移交

⑶. 军工产品也正在协助。

20xx年已经结束，回想自己在公司半年来的工作，虽然工作量比较大，但闪光点并不多，许多工作还有不尽如意之处，总结起来存在的不足主要有以下几点：

1、缺乏沟通，不能充分利用资源

在跟单的过程中，由于对其他专业比较陌生，又碍于面子，不积极向其他同事求教，造成工作效率降低甚至出现错误，不能达到优势资源充分利用。俗话说的好“三人行必有我师”，在以后的工作中，我要主动加强和其他部门同事的沟通，通过公司这个平台达到资源共享，从而提高自己的业务水平。

2、缺乏计划性

在工作过程中，特别是项目开发的初期阶段，由于缺乏计划性，工作目的不够明确，主次矛盾不清，常常达到事倍功半的效果，客户不满意不说，自己还一肚子委屈。在以后的工作过程中，我要认真制订工作计划，做事加强目的认识，分清主次矛盾，争取能达到事半功倍的效果。

3、专业面狭窄

自己的专业面狭窄，对注塑和模具以及其它专业知识比较缺乏，认识不够，特别是业务策划以及客户管理，限制了自身的发展和工作的展开。在以后的工作过程中，我将加强其他专业的学习，充分利用公司资源，提高主观能动性，争取把本职工作做的更加完美和成功。

为了公司项目的顺利开展，也为了公司的可持续性发展，我在业务跟单方面以及其它方面做以下建议

1、合同管理

合同在项目管理中的地位非同小可，离开他，项目管理就无从谈起，合同是项目管理的依据。

熟悉合同。并对合同进行深入细致的研究，对合同的关键条款、存在的漏洞及可能产生变化并引起纠纷的地方做到心中有数。

树立强烈的合同意识。在合同面前，双方的地位是平等的。当客户提出各种各样的异议和建议时，首先想到要遵守合同，对采纳建议可能带来的经济问题要有充分估计。

2、客户信息的及时转化

项目实施阶段，各相关职能部门的多方面工作，对项目质量进行的控制和监督，是项目顺利进展的必要前提条件。客户的要求是我们工作的目标和准则，在以后的跟单中，要及时准确的把客户的要求传递给各相关职能部门，使信息转化为生产力、使信息转化为质量的完美。

3、进度控制

进度控制是项目成功与否的关键因素之一，业务部要配合工程部做的就是编制项目管理规划，研究项目的总进度、分解布划、技术难题，对项目实施过程中可能出现的问题做好预案。制定一整套制度来规范管理以提高工作效率。

20xx年已过去，虽然一些项目还没有正式完成，但收获也不少。特别是公司几位领导塌实的工作作风以及认真负责的工作态度给我树立了榜样。总结过去，展望未来，20xx年工作多，任务重，对于我来说也是一种挑战。新环境，新机遇，新挑战，如何优质、高效、按期地完成项目，是作为跟单人员应该思考的课题。在以后的工作中，作为项目的信息传递员，我将认真执行公司的相关规定，充分发挥个人主观能动性，高标准要求自己，不断学习新技术新经验，善于总结，也希望公司领导能给我更多的理解和更大的支持，争取为项目的开展贡献自己的力量。

**业务部年终总结报告篇十五**

销售工作如逆水行舟，不进则退。紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。记得初来本公司时，由于行业的区别，及工作性质的不同，确实有过束手无策，好在有同事的帮忙，使我以最快的速度熟悉了业务流程，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路和一定的了解，在这短暂的两个多月里，通过对一定量客户的拜访等工作使我对本行业有了一定的认识和了解，也为后期的销售工作打下基础。面对市场竞争激烈的挑战，抢抓机遇，提升自己。

一、个人工作不足：

我作为销售部门的一名普通员工，在公司领导和同事的关心和帮助下走过了两个多月，在这两个多月中各方面没有很好地完成公司给我的各项指标，主要表现在如下几个方面没有做好：

1、我作为销售部门的员工，深深地感到肩负重任，作为公司的窗口，自己的一言一行也同时代表了公司的形象，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。

2、在拜访的客户中优质客户这一块中，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没有选择我们的机组。

3、在商务方面，由于一直以来没有接受过任何有关于这方面的培训，所以做得不是很好，致使很多客户对我的印象不是很深。以后需重要客户多拜访，加强商务方面的技能。

4、对工作的积极性不高，不够投入。缺乏销售方面的技巧和心态，拜访客户时还是比较胆怯。当受到客户拒绝时，还是会不由得产生一丝沮丧。

5、拜访客户的时候，没有做好前期准备工作，导致在拜访的时候相关负责人不在办公室。

二、市场工作总结：

在这两个多月的工作中，工作重点放在川内的高校，虽然没有拿到一个项目，但是对于各个拜访的学校有了更多的了解，对于学校的相关负责人有了初步的接触。下面对于拜访学校信息进行总结：

对于客户热泵需求分析：

另：附客户信息总结表。

这两个月来，共拜访新客户64家，优质客户21家，这21家客户有些是学校没做热泵或节电改造，还有些是对于其他项目比较感兴趣。还有一些就是学校有一定的资金实力。如：龙泉的国际标榜职业技术学院，学校具有一定规模，虽说是市级学校，但是学校具有一定资金，而且对我们的空气源热泵热水器有一定的兴趣，学校相关负责人也比较好沟通;还有雅安的农业大学，是一个二本学校，学校现目前有14000多人，而且还有3个分校区，学校也没有做空气源热泵，并且学校在灾后重建，学校资金充足，也是优质客户。这些客户都是需要后期长期跟进拜访。

根据客户信息表得出，今年的重点拜访在各个地级市，除成都外，其它地级市学校数量不是很多，没有达到公司的勤俭节约的目的。在明年的拜访计划中，应在拜访区域加以延伸，拜访地级市一下的县级市及县城。达到以最少的出差资金达到最大的收获。

根据客户需求分析表得出，在拜访的客户中，对于热泵无需求的占了总比例的47%，暂时没有需求的占了总比例的30%，而有这个需求的只占了总比例的23%，总结得出，我们需要加大客户拜访量。需要找到跟多的客户，才会有更多的优质客户，才能有更多的需求。

三、明年工作计划：

公司在不断改革，订立了新的规定，特别在销售业务方面，作为公司一名业务人员，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力开展业务工作。 我对自己有以下要求：

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况下，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渠道获得更多客户信息，加大客户拜访量。

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相结合。

4、年度销售目标制定，在20xx年我的目标销售业绩850万，增加60个有意向客户，把川西南片区所有地级市及县城全部拜访完。对于目标细分为：

(1)第一个季度目标销售额为150万。1-3月份，大部分学校处于资金拨付及立项的阶段。所以，第一个季度，对于目前手上现有的意向客户进行跟进，努力达到目标销售额。还要多回访老客户及加大量拜访新客户，第一个季度的意向客户要达到20家。

(2)第二个季度目标销售额为270万。4-6月份，大部分学校已经立项了，处于招标阶段。应当加大意向客户的跟进拜访，争取能在招标过程中更有优势。第二季度的意向客户要达到10家。

(3)第三季度的目标销售额为330万。7-9月份，是节能减排项目招标的高峰阶段，也是尾声。这一季度要加大冲刺力度，对已有的意向客户要不断拜访，增进关系。要在这一季度完成大部分销售业绩。第二季度的意向客户要达到10家。

(4)第四季度的目标销售额为100万。10-12月份，学校基本上都该完工了，到了年底项目申报的时候了，这个季度要加大客户拜访量，对已有客户进行筛选。同时处理好客户关系。第四季度的意向客户要达到20家。

5、增强责任感、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。我将尽我最大的能力减轻领导的压力。

6、制订学习计划。学习，对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。专业知识、综合能力、都是我需要掌握的内容。

**业务部年终总结报告篇十六**

在不知不觉中，\_\_悄然而去。在这辞旧迎新之际，做这样一个回顾既是对以往的总结，更是对今后工作的鼓励和期待。鼓励自己更快更好的完成份内的工作，期待自己能以更饱满的热情投入到新一轮的工作中去。

一年的工作和生活林林总总，不能一一而述，所以我想试着从以下三个方面来回顾一下我繁忙而快乐的\_\_年。

(一) 业务篇

既然是工作总结，业务方面的总结肯定是首当其冲的。从\_\_年12月26日至\_\_年12月25日这一时间段内，我一共做过\_\_\_笔销售出库，总金额高达\_\_\_\_\_\_.90元;销后退回591笔，总金额\_\_\_\_.13元;销售调价64笔，总金额103619.63元;内部请货43笔，总金额\_\_\_\_\_\_.86元;内部退货3笔，总金额322.80元;申请发票387笔，总金额\_\_\_\_\_\_\_.10元。

可能有人会说，开张票是分分钟的事情，一年才开4059张票，有什么可说的呢!其实不然，在库存充足的情况下，开一张自然不用费事。但是有的时候，商业公司要货了，我们自己的库存有不足的情况下，就得需要及时跟商务具体的负责人沟通，告知实际发货数量，然后再把库存不足这一事实告知采购的负责人。等从采购那里反馈回具体的到货时间后，再实时有效地跟踪入库情况。一旦发现缺货药品到库后，要第一时间联系商务负责人，让他们及时通知下家商业重新制定采购订单，这以后才能做该药品的销售出库。刚才所说的只是一般商业公司的发货流程，下面再说一下嘉事堂的销售开票。由于嘉事堂严格的库存管理制度，导致了他们要货急的这一事实，每天嘉事堂的采购孙倩倩都会在oa上跟大家要货。根据公司的规定，我们每次接到孙倩倩的要货通知时，都会认真地阅读查找，从一堆要货记录里，筛选出自己负责的品种，然后一一开出。如遇库存不足时，及时有效的跟孙倩倩沟通：发货数量达不到实际要货数量时，要及时告知孙倩倩实际的发货数量，好让她在系统里更改订单，以便嘉事堂那边及时收货;如遇到没有库存的情况，会在oa上同时选中孙倩倩并采购的负责人，告知哪些品种无库存，请采购及时采货。在等货的这段时间内，按照公司的规定，我不需要再做什么额外的工作了，剩下的就是等孙倩倩再次要货了。按常理说我的工作做到这一步就算是ok了，但我是一个对自己有严格要求的人，尤其是工作上，所以呢，只要我发现缺货品种入库了，不再等孙倩倩要货，会第一时间联系孙倩倩，征询她的意见。孙倩倩也会及时告知我发货数量，我会在第一时间给嘉事堂补货。关于这一点，我虽然没有得到领导的正面表扬，但是我得到了嘉事堂采购孙倩倩每次给我回复消息时额外的礼貌和尊敬!我想，这应该是我的欣慰吧，确切的说，这份来自于下家商业公司同仁的尊重，更应该属于燃烽业务部的每一个成员!

(二) 同事关系篇

既然把同事关系作为一个篇章，单独的提出来，显而易见，在过去的\_\_年里，我收获了更多的来自同事们的关心与鼓励。即使是繁忙的一天，你带着一身的劳累即将走出办公室，哪怕窗外是浓重的雾霾，只要迎面走过来的同事给你一个亲切的微笑，一切的劳累与抱怨会因这微笑不翼而飞。

在\_\_即将过去之际，我想感谢一下那些在工作上给予我帮助的同事们，更要感谢一下那些给我微笑的人，谢谢大家!

(三)环境篇

我所说的环境不是我们置身的大环境，而是业务部的小环境。这一年来，我们业务部被建设的像一个热带雨林一样，每天在绿意盎然的环境里办公，心情自然是舒畅的、愉快的。有了这好心情，工作效率怎么可能不提高呢?说起这个热带雨林，我要感谢小涛、殷肖、杨茵，感谢她们和我一起给这些绿植浇水，剪枝，每天用期待的心情和目光伴这些绿植成长，这些绿植也用勃勃的生机回报我们业务部的每一个成员。此刻，我想和这些绿植一起说一声：谢谢，谢谢大家的栽培!

工作天天做，总结年年写。今天我想用轻松愉快的笔触来表达我对\_\_深深地留恋，也用这份轻松与愉快期待一个更加精彩的\_\_!

**业务部年终总结报告篇十七**

转眼间，我进入行工作已经两年零两个月了，不经历风雨，怎么见彩虹，从最初的新手成长为分理处的会计，再进入公司业务部，这其中有辛酸，有汗水，当然，更多的是喜悦。回顾已过去的20xx年，我用3个词来进行总结：珍惜、进步、成长。

一、珍惜

态度决定一切，银行业因为特殊的性质决定了其从业人员应该有更高的素质，从踏上银行工作岗位的第一天起，我就提醒自己要对得起所从事的这份职业：在思想上严格要求自己，生活上保持艰苦朴素的作风，在工作中勤勤恳恳，积极向上，刻苦专研业务知识与技能，能够较好地完成领导和各级部门安排的各项任务，从而体现出自身的价值。

二、进步

通过对以往缺点的改正，不断完善自身。我从小就有点小马虎，做事情丢三落四的，这样的毛病对银行从业人员来说可谓是大忌，特别是从事柜面业务，为此，我时刻用胆大心细四个字来督促自己。两年的柜面工作，我累计出错过一次，当时是一位客户来取款300元，我因为一时疏忽，把存取搞反，最后操作成存款300元，还好及时发现错误，通知客户返回网点，在充分得到客户的谅解后更正了出错的款项。金融工作难免会出错，贵在怎么吸取教训并在今后加以避免，这次事件虽然金额不大，但是足够给我敲响了警钟。工作应以稳为本，在此基础上不断提高业务速度。

三、成长

逆风的方向，更适合飞翔，只有面对挑战，才能不断地成长。在20xx年x月末正式接手分理处会计岗位之前，我一直从事简单的柜面操作，对会计方面的业务不熟悉，能否胜任它对我来说是个不小的挑战。当时正值过年期间，是一年的业务旺季，彷佛所有事情一下都堆起来了，白天要办理柜面业务，晚上整理传票及其他资料。那段时间加班到11点是很正常的事，但我仍感觉有做不完的事，每天都被传票所累。我知道会计的工作远不止传票而已，但如果能及时有效地整理好当天的传票对会计工作又是相当重要的，因为这样既能为相关会计后续工作打下良好的基础，又能腾出大量的时间。

20xx年8月，我有幸从分理处脱颖而出，进入支行公司业务部上挂学习，这对我来说是一次相当难得的机会。一年来的种种经历都是巨大的收获与财富，从最初的记账到现在的信贷，岗位的变动让我对银行业务有了更进一步的了解与掌握，通过之前两年在网点的表现，我证明了自己能胜任记账这个岗位。进入支行公司部3个月以来，我接触到了全新的信贷业务，从第一天开始我就告诫自己需要尽快适应从柜面人员到客户经理的角色转变。通过这三个月的工作和学习，我对公司信贷业务的操作流程有了整体上的一个了解，掌握了相关一些营销技巧。

在进步的同时，随着对目前工作的不断理解和总结，我认识到自己还有许多不足：

1、业务技能不够精细，虽然已从事记账岗位两年，但会出业务仍未精通。现在从事了全新的公司信贷岗位，首先要有肯学肯钻的态度，其次任何岗位都不可能在短时间内就能做到精通，因此我已经做好长期努力的准备。保持一贯踏实的作风，克服性格上内向的缺点，努力成长为一名优秀的现代商业银行客户经理。

2、20xx年，在争做最大的零售支行的目标指引下，更多的中间业务需要大力推广开，如手机银行，基金，网银，信用卡等，这就要求银行客户经理具备足够的业务知识与技能，我需要加强专业知识的储备积累和进一步提高营销技巧。今天的行欣欣向荣，作为行的一员，我感到无比自豪，在新的一年工作中，我将更加勤奋地工作，刻苦学习，努力提高各方面的业务素质技能，适应农商行的发展需要，踏实进取，克服不足，把工作推上新的台阶。

**业务部年终总结报告篇十八**

今年，服装商场紧紧围绕商厦下达的各项任务指标展开工作，在加强管理、强化意识、开展活动等方面取得了显著成绩，为商厦的持续快速发展做了很大的贡献。

自xx年开业以来，服装商场时刻以发展为前提，进行了三次大规模的经营布局调整，提升服装品牌结构，合理利用平效……使得商场能够快步、稳定地发展。

今年，我商场紧紧围绕商厦整体部署及xx年全年工作计划开展工作。商场领导班子走出去考察、调研，反复推敲升级改造计划与实施细则，学习先进的经营理念，合理利用平效，成果非常明显。特别值得肯定的是，今年的升级改造中，我们采取了经营面积扩大，品牌升级，货位调整，店堂改造，加强管理等一系列强有力的措施，全体员工团结一心，共同努力，取得了一定的经济效益和社会效益。不仅提升了企业形象，而且销售业绩不断攀升。

回顾xx年的工作，可以概括为以下几大方面：

一、适应市场需求升级改造，整体经营布局调整合理，品牌结构日趋成熟，经营成果喜人。

服装商场全年计划任务4400万，实际完成万元;毛利计划330万，实际完成万元，费用。

今年新增收了新品费、广告费、装修管理费和其他收入累计上缴纯利7万余元。取得良好的经营业绩，我们采取了如下做法：

1、紧跟商厦各种大规模促销活动，不放过任何销售机会。

根据商厦总体部署，在多次大型促销活动中，我商场都能围绕活动主题，积极配合，以活动和节日促进销售。在新发周年店庆、集团店庆、黄金周等重要促销时段，取得了良好的销售业绩和经济效益，最高日销超百万。配合商厦的活动，我们做了大量的准备工作，积极与厂家联系货源，增加适销品种，灵活促销，保底扣点，力保双赢。

2、扩大经营面积，合理利用平效，提升经营品牌。

品牌经营采取抓大放小的原则，调整引进了大小品牌80余个，年销售超百万的专柜有10余家。确保了我商厦经营定位的提升。

升级改造时，冯总带领商场班子成员及有关部门反复分析研究、精心策划，扩大了男装和运动休闲的经营面积，将原有服装商场的二层半楼拓展至三层半楼，整个男装和运动休闲的经营面积及经营品牌同步升级。男装由原有品牌20多家发展至61家，引进了培罗成、雅戈尔、九牧王、花花公子、哈雷纳?金狐狸等知名男装品牌30余家，国际运动品牌匡威、kappa入驻我商场;并引进了七匹狼、匹克、康踏、哥仑布、贵人鸟、豪健等国内运动休闲品牌及威鹏、佩吉、劲都人、旗牌王、伊韵儿等中性休闲品牌20余家，顺利完成了今年升级改造任务，受到了商业同仁及消费者的一致好评。

升级改造后，男装、运动调整扣点，平均增长了2?--3?。租金、管理费、人员工资等增加纯利润11万余元，为提高销售业绩打下了良好的基矗

为适应商厦整体形象发展的需要，在兼顾本次经营布局调整重点的同时，采用末位淘汰制先后淘汰了销售业绩不好的女装品牌10余个，并引进了卡琪露茜、雅诺、芙奈尔、蒂澌凯瑞、热度、范奈沙、科尚等10余家女装品牌。顺利地完成了今年的升级改造任务，为计划明年女装品牌的再次升级奠定了良好基矗

改善不合理的经营布局，利用一切可利用的空间出平效，服饰区进行了小规模的调整，新引进了嘉得利、金鑫饰品、金雨绮、美甲、傲诗曼时尚女包等专柜，商场的年利

润增加了14万余元。由于利用空间合理，得到了供应商和顾客的一致好评。

3、管理上精益求精，查找自身管理工作存在的不足，拟定工作细节的补充计划和实施方案。

我们将实际工作中遇到的问题进行讨论，寻求解决方法并予以实施，逐步完善了商场的管理制度。今年升级改造后，商厦为集聚人气举办了多次大规模的促销活动。在工作中我们发现，每天中午和晚上5：00之后是双休日外的销售小高峰。

针对这一情况，我们调整了收银员和导购员的作息时间，将早班下班时间由原来的下午1：30分调整至12：30。要求早班员工12：30分后去吃午饭，杜绝了因吃饭空岗现象。既避免了中午顾客购物交不上款，又因下午着急上班而跑单的现象，又避免了顾客购物时没有营业员接待而对商厦有不满现象，进而提高销售业绩。

要求柜长各负其责，每天记录本柜组的销售情况，月末进行汇总，计算出柜组本月的销售利润及费用情况，做到心中有数，商场无论需要哪个数据，柜长都能及时准确地提供出来。做到人人懂经营、会算帐，个个会管理。

4、全方位培养人才，关心员工生活，增强凝聚力和核心力。

我服装商场现有自营职工86人，厂方员工300余人。一年来，提高员工素质、增强服务意识、加大管理力度，向管理要效益。举办了店堂运动会、模拟购物、演讲比赛、百日销售竞赛、pop大赛和模特表演等多项活动。在商厦举办的首届pop大赛中，获得了团体总分第一名。安踏专柜荣获现场模拟购物演示第二名。增强了员工的凝聚力，焕发了员工的工作热情和干劲。

⑴、增强员工素质，向管理要效益。

本次升级改造，在不闭店不影响正常营业的情况下，商场领导班子成员们以身作则，不怕脏不怕累，献工献时，事事起到模范带头作用。仅用了40余天，就完成了三层楼的升级改造任务。

从提高自身素质做起，柜长精通导购员和收银员的业务，现在无论是哪个专柜人员短缺，还是大型活动中顾客排队交款，每名柜长都可以替补到基层工作岗位中去。在方便顾客的同时，提高商场的经济效益。

**业务部年终总结报告篇十九**

如果在一年前你问我：你喜不喜欢做业务?我的答案绝对是否定的!业务曾经是我最讨厌的一个职位，也是我避之不及的职位。但是今天你如果问我：让你去做文职工作，你肯吗?那我的答案肯定也是否定的!因为在一年的打滚里我已适应了业务生涯，溶入到了这个角色之中。

没错，没做业务之前我以为自己这一辈子应该就是在文职这个岗位呆下去的，不会有什么波浪，也不会有大的收获。在那个时候，心智仍然停留在大多数女孩的意识里，平平稳稳的工作，这就是女孩子应做的事。走上业务这一块并不是我自愿的，因为工作需要，也是有点私心，总觉得自己不能碌碌无为的过一生，必须想办法的提升一下自身素质!如何提升?那应该要从业务做起!有句话是这样说的：从一个公司的每个部门、每个工作都尝试过，那么当自己拥有事业的时候那就事半功倍!当我都尝试了这些工作之后(老总及财务还没尝试)，从一个角度来看，我是辛苦的，从另一角度来看，我是幸运的，一路中国给了我施展才华的平台，而我回报以我的努力及热情。滴水之恩涌泉相报，这就是我的个性!

从刚开始接触业务的时候，心态确实不那么端正。反反复复的，总是觉得自己不适合这种工作，还是去找份安稳的工作吧，周而复始的延续那种日子吧，但这时也会有另一种声音出现：不行，你不能就这样子，要知道你是最棒的，做那些工作只能浪费了你的青春!两种声音交替，每天很累，最累的却不过是心灵的承受能力。公司是做网络通讯产品的，非传统行业可比，通过电话与网络招商，对客户在另一头的情绪变化无从得知，只能从电话里头靠自己的能力来辨别，因为没经验，刚开始两个月基本上没出个单，靠公司养活，虽有惭愧，但亦不足以令我倒下。老总是个具有宽广胸怀的人，对于员工的培训方面花费了大量的精力，对我更是严格要求，不出单只能代表我的经验不足，没找对方向，没找到技巧，老总手把手的教我做业务，提供了许多的机会，慢慢的，我渐渐溶入这个职位之中，一个单，二个单，都来了，我终于也松了口气。

技巧，对于做业务的人来说是个很重要的环节，其次是产品知识，熟透了产品那客户半夜打电话来咨询也能随口拈来、对答如流;心态是很重要的，每一个人都有惰性，这时候要有旁人的指引的，更多的靠自觉，凡事要旁人教，那一辈子也不会成长!

一年来，足足一年，我曾经无助，曾经彷徨，最终找到了方向，虽说不上得心应手，却也略有成绩，最大的收获在于令自己成长了不少，业务，是一个很好的炼油缸!

我是xx销售部门的一名普通员工，刚到房产时，我对房地产方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在公司领导的帮助下，我很快了解到公司的性质及房地产市场。作为销售部中的一员，我深深觉到自己身肩重任。作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己。在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。此外，还要广泛了解整个房地产市场的动态，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，我已成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

房地产市场的起伏动荡，公司于xx年与xx公司进行合资，共同完成销售工作。在这段时间，我积极配合本公司的员工，以销售为目的，在公司领导的指导下，完成经营价格的制定，在春节前策划完成了广告宣传，为xx月份的销售高潮奠定了基础。最后以xx个月完成合同额xx万元的好成绩而告终。经过这次企业的洗礼，我从中得到了不少专业知识，使自己各方面都所有提高。

xx年下旬公司与xx公司合作，这又是公司的一次重大变革和质的飞跃。在此期间主要是针对房屋的销售。经过之前销售部对房屋执行内部认购等手段的铺垫制造出火爆场面。在销售部，我担任销售内业及会计两种职务。面对工作量的增加以及销售工作的系统化和正规化，工作显得繁重和其中。在开盘之际，我基本上每天都要加班加点完成工作。经过一个多月时间的熟悉和了解，我立刻进入角色并且娴熟的完成了自己的本职工作。由于房款数额巨大，在收款的过程中我做到谨慎认真，现已收取了上千万的房款，每一笔帐目都相得益彰，无一差错。此外在此销售过程中每月的工作总结和每周例会，我不断总结自己的工作经验，及时找出弊端并及早改善。销售部在短短的三个月的时间将二期房屋全部清盘，而且一期余房也一并售罄，这其中与我和其他销售部成员的努力是分不开的。

xx年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。公司在每一名员工的努力下，在新的一年中将会有新的突破，新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，占有一席之地。

**业务部年终总结报告篇二十**

年前两个季度的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前两季度的工作任务。具体分以下几方面：

1、提升服务品质。首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。

在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单(参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理)，现场管理逐级负责、分级管理(服务办公司级→各商品部部门级→班长级→店长—员工)，加大力度。

部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第二季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造服务环境。

截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。工作总结

2、顾客投诉接待与处理。在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。年前两季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率(质量类：224例，服务类:9例，综合类：131例，突发事件：7例)在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议——第三方责任险(保费共3000元，三店同保)，只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

3、人员管理检查范围全面化、制度化。将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。

在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决(但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进)，杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。

在20xx年前两季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪5823人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

5、值班经理业务技能及专业化水平的提升。我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制，前三季度度服务办内部共计各类培训近20余次。

6、白银店工作。在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商业服务法规的课程由我主讲，累计20余课时，按时完成培训任务。

其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供“尽如您意”的服务。对白银店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

7、积极配合公司完成各项工作

从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。总结年前三季度服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可。

但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在20xx年第三季度——20xx年四季度我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到国芳百盛的品牌文化，更能享受到国芳百盛的服务文化。

**业务部年终总结报告篇二十一**

年前三个季度的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前三季度的工作任务。具体分以下几方面：

1、提升服务品质。首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。

在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单(参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理)，现场管理逐级负责、分级管理(服务办公司级→各商品部部门级→班长级→店长―员工)，加大力度。

部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境。

截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。工作总结

2、顾客投诉接待与处理。在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力

。年前三季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率(质量类：224例，服务类:9例，综合类：131例，突发事件：7例)在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议――第三方责任险(保费共3000元，三店同保)，只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

3、人员管理检查范围全面化、制度化。将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。

在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。在每日的查场中服务办值班经理做到 “三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决(但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进)，杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。

在20xx年前三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪5823人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

5、值班经理业务技能及专业化水平的提升。我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制，前三季度度服务办内部共计各类培训近20余次。

6、白银店工作。在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商业服务法规的课程由我主讲，累计20余课时，按时完成培训任务。

其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供“尽如您意”的服务。对白银店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

7、积极配合公司完成各项工作

从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。总结年前三季度服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可。

但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在20xx年第四季度――20xx年一季度我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到国芳百盛的品牌文化，更能享受到国芳百盛的服务文化。

**业务部年终总结报告篇二十二**

转眼间，20xx年已过去，我在公司的试用期已到。回首两月来的工作，尽管我为公司的贡献微薄，但总算迈出了新区域，跨行业发展的第一步，通过学习工作和其他员工的相互沟通，我已逐渐的容入到这个集体当中。俗话说：隔行如隔山，初来本公司时，由于行业的区别，及工作性质的不同，确实有过束手无策，好在有同事的帮忙，使我以最快的速度熟悉办公室的工作及对市场操作流程有了一定的了解。

通过对一定量客户的拜访，回收货款等工作使我对本行业有了足够的认识和了解，也为后期的办公室工作打下基础。现将本年度的工作总结如下：

1、思想政治表现、品德素质修养及工作心态。尊纪守法，爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

2、专业知识、工作能力和具体工作。我是十月份来到公司工作，在公司系统集成部门担任办公室后勤和业务工作，协助部门经理做好一些琐碎工作。为了更好的工作，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在短的时间内理清部门工作，熟悉了业务流程，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路。

在来公司后，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成领导分配的各项工作，在余限的时间里，和部分政府，各企事业单位的网络部门，采购部门，及主要决策人进行沟通，搜索工程信息，为下一步工作打好基础。

3、认真、按时、高效率地做好公司领导及部门经理交办的其它工作。为了公司工作的顺利进行及部门之间的工作协调，除了做好本职工作，积极配合其他同事做好工作。

4、工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，坚守岗位。

5、工作质量成绩、效益和贡献。在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步。

总结今年的工作，尽管有了一定的进步，但在很多方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，业务类客户资料太少，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找