# 各类文员工作总结报告(三篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-08-01

*报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。各类文员工作总结报告篇一本次实践的目的在于通过深入...*

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

**各类文员工作总结报告篇一**

本次实践的目的在于通过深入到社会商业经济中，将所学到的市场营销理论与实际的结合、提高待人处事的能力、了解消费者心理等，尤其是观察、分析和解决消费中的实际问题以便提高自己的实践能力和综合素质，希望能帮助自己以后更加顺利地融入社会。

二、实践内容

首先简单介绍一下我的实践单位：，是经xx省工商局注册具有独立法人资格的实体单位，注册资金200万，是一家专业从事旅游电子商务、各种票务代订、旅游新产品销售等综合业务的有限公司。公司汇集了大批旅\*业精英，员工都是从事该行业多年，积累了丰富的旅游经验的优秀员工，短时间内在同行业中起到了很强大的影响力。公司坚持少做广告，多做实惠，在旅游市场领域里凭借高质量，低价位而闻名同行，良好的信誉和员工的努力，公司的形象深深扎根广大消费者心中，并成功的树立了自己的优秀品牌。

在实践期间，我主要以旅游市场调研和办公室文秘类工作为主。在这半个月的实践工作中，我得以亲身体验社会，学到了很多在课堂上学不到的知识，并获得把课堂教学的理论知识与社会实际实践相结合的机会。通过这次实践，我对旅行社的经营、管理及组织结构有了初步的了解，在实践中使我认识到旅游业的一些基本情况，以及其对地区乃至国家经济发展的重要性，并补充了自己有限的理论知识，提高了实际的操作能力。

（一）办公室文秘类工作

由于第一次较正式的步入社会，走进公司上班，加上领导对自己的具体工作能力等方面不是很确定，所以在国旅实践的半个月里，公司并没有分配什么重要的任务给我，仅仅是一些办公室里杂乱的工作，比如：取文件，送文件，打印，接电话，打扫卫生，整理办公室，倒开水等。虽然这些只是杂乱的小事，但我并没有抱着随意的态度，而是对每件事都很认真的去处理，我个人觉得连小事都不能做好的人，就别提做什么大事了。

经过一个月基础性的工作后，我与公司同事和领导进行了相互了解，彼此间建立了一定的信任感和亲近感，并且使我学会了一定的社会交际，提高了自己为人处事的能力。

（二）旅游市场调研

随着市场经济的不断发展，市场营销学正不断地向旅\*业渗入，现已形成了旅游市场营销学，并逐渐地完善。市场调研作为市场营销的一部分，有着最为基础和重要的意义。

在公司实践期间，我有幸得到了一次实践性地市场调研活动，真是兴奋之极。在学校里，经常听文老师讲些有关市场营销的理论知识，偶尔在大二的时候有过些实验性地模拟调研，但从没有过如此正式地社会调研。对我来说，这次绝对是一个把三年来所学的理论知识与社会实践相结合的机会，所以我本人非常的慎重与认真。

在做市场调研的整个过程中，我表现得相当活跃与积极。调研前期进行了调查问卷设计，以及调研对象分析，很多观点还得到了上级和同事的认可与赞许。市场调研中期，也就是正式有对象性的社会调查，我和同事们以小组的形式进行，按区域分配，我所在的小组负责一块。我们接到任务后，我提议以街区为单位，每人负责一部分，分头行事，这样可以在最短的时间内完成任务，同事们都表示同意。于是，充满激情、汗水、劳累与期望的一天就这样的开始了。回到公司，我们进行问卷统计与分析后，把结果交给了负责人。领导看了市场分析后对我们赞扬了一翻。

经过此次调研活动，我对旅游市场有了更进一步的认识了解，特别是顾客这一块，也对自己有了更深的认识，发现了许多不足之处，需要更努力地不断学习提高。

三、市场分析报告

目前省内的旅游市场分析

第一，同行业激烈的竞争。旅行社求新求变跨越发展。省内各大旅行社在当前日趋激烈的市场竞争中，求新求变，内提升外扩张，实现了跨越式发展。

一是在市场竞争中实施差异化战略，突出优势。近年来，省内各主要旅行社抓住后金融危机时期的发展契机，实施差异化战略，加快结构调整，突出各自特色和优势，不断开辟新的市场，使旅游市场蛋糕越做越大。如国际旅行社秉承经营高端客源的策略，主攻澳大利亚等远程高端旅游市场，收到了良好的效果。

二是准确定位，产品推陈出新。省内各主要旅行社根据各自的市场定位和目标市场，精心设计了各具特色的产品，受到了旅游消费者的追捧。如：xx省国际旅行社有限公司推出的出境游包机产品颇具市场竞争力；海外旅游有限公司不仅拥有xx县乡村旅游产品和xx市xx区一日游产品的专线权，还与栏目合作，全年推出我与明星去旅游旅游产品；国际旅行社则推出了会奖旅游产品、自由行旅游产品等适应新兴市场的产品。

三是创新促销模式，加大促销投入。省内各主要旅行社顺势而为，不断创新促销模式，收到了良好的促销效果。如国际旅行社除常规的促销方式外，突出网络营销和电信营销，全面改版企业网页，申请电信短码，成立短码服务中心，建立网上门店和电信门店等；同时各主要旅行社加大促销的经费和人力的投入，今年宣传促销投入上百万的旅行社有5家。如：xx省国际旅行社有限公司投入促销经费128.6万元，同比增长153%；国际旅行社投入177万元用于促销，先后派专人赴马来西亚、印度尼西亚、新加坡等其主要客源市场促销和采购5次以上，还派专人常驻新加坡促销。

四是外延扩张与内涵提升并重，推动旅行社跨越发展。近年来，省内各大主要旅行社在提升企业内涵的同时，根据旅游消费趋势、行业特点和产品特性，结合企业经营理念和模式不断打造品牌，增设分公司、门店等网点，朝规模化经营、品牌经营转变。如xx省国际旅行社有限公司和海外旅游有限公司不断加强区域网络扩张，连锁门店不仅基本覆盖全省，还在其重要的客源码头城市设立了分公司。

第二，优秀员工流失问题。现在很多企业都面临着一个共同的问题，那就是优秀员工的流失，旅行社作为服务性企业，人员具有高流动性。我在公司实践的短短半个月中，就有一位优秀的导游想离开，但不知道经理用了什么方法留住了她。这不是一个小问题，人才的流失将带来一系列问题，如企业机密泄露，客户流失，成本上长升等。所以，旅行社应该重视这一问题。

第三，旅游市场混乱。相信到旅游过的人，都知道旅游市场的大致情况。各种黑导，宰客现象，旅游市场其实处于一种相对混乱的状态。但是近年来，经过政府对市场进行的各种调控后，现在稍有好转。不管哪一行业，市场混乱将增加企业许多额外的成本，严重地将导致企业灭完。

相应的解决方案

一突出针对性，讲求实效。各大旅行社认为，根据不同的市场采取不同的促销策略、针对性地推出产品，才能出实效，特别是境外旅游市场。要根据旅游市场的结构特点制定出相应的市场开拓规划，有重点、分层次地进行促销，并按照市场开拓规划，有选择性地参加国家旅游局牵头组织的境外促销活动。

二运用现代技术，改进促销方式。各大旅行社认为，携带大量纸质宣传资料参加旅游交易会、博览会、旅展等是在资讯很不发达的环境下采取的旅游营销手段和方式，在特定的环境下有一定的效果。在网络、通讯异常发达的今天，要采取网络营销、电信营销等新型营销方式，这不仅更加符合受众的需要，而且更加低碳、环保。

三借船出海，协调利用其他机构促销。各大旅行社认为，旅游产业本身的高关联性决定了旅游市场的开拓离不开航空公司、口岸办、国家旅游局驻境外办事处和国家驻外使馆等机构的支持。协调与这些机构的关系，充分利用和发挥它们各自的优势，借船出海，对旅游宣传促销可起到事半功倍的效果。

四、实践报告总结及体会

在实践期间公司的同事给予了我热情的指导和帮助，而我也虚心向他们请教学习，把大学所学的知识加以运用，在理论运用于实践的同时，也在实践中更加深刻地理解了以前没有理解透彻的知识。经过这些天的实践，我对公司也有了更深刻的了解，也初步熟悉了旅游的具体操作步骤。更重要的是，这是我踏入社会的第一步，虽然只有短短两个星期的时间，但是也让我看到了自己的很多欠缺，让我深知出身社会，还需要很多学校里学不到的能力。

虽然已经是进入大四了，但对于实际社会工作还是茫茫然的，毕竟书本上的只是一个概念，具体操作并没有教你。难得的实践机会，我想把它做好。在这段时间学会了一些比较琐碎的事情，但确实体会到了工作的辛酸，觉得自己在学校所学的专业知识严重不足，不能适应激烈的工作要求，像那些实际操作性极强的工作，我们这些刚出来没什么工作经验，而且本身就没好好学学校的专业课的人来说，根本无法和那些老手相竞争，有时候感觉确实无从下手。只有虚心的请教和多用心去做才可以慢慢的摸索出一条道路。

**各类文员工作总结报告篇二**

转眼间又到了年终岁尾,这一年就要在很充实忙碌的工作中过去了。在这一年里，我收获了很多也积累了不少的工作经验。同时在两位领导和各位主管的帮助与支持下，我很好的完成了本职工作。作为一名办公室文员，我深知自己的岗位职责与工作内容，认真地完成领导安排的每一项任务，也在不断的提升自己的综合能力，力求做到更好。现把这一年来的工作情况总结如下：

一、认真仔细的工作态度

文员日常的工作内容比较琐碎，需要踏踏实实的去做每件任务，仔细谨慎的去完成且不能疏忽大意，否则会产生不必要的麻烦，甚至造成严重后果。记得有次回公司送支票，由于自己的疏忽竟然把给送货商的支票送到了公司，后来产生了很多不必要的麻烦才还了回去。从这件事上我吸取了教训，让我在以后的工作中更要仔细地完成每一项任务。只有认真仔细的工作态度才能更好的完成领导安排的工作任务。

二、尽心尽责做好人事工作

认真做好本职工作和临时性工作，使各项档案管理日趋正规化、规范化。同时做好后勤保障服务工作，让领导和主管们避免后顾之忧，在经理的直接领导下，积极主动的做好两部门日常内务工作。

1、耐心细致地做好日常工作：负责来电的接听，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关区域主管，不遗漏、延误;负责来访客户的接待工作，保持良好的礼节礼貌;负责领导办公室以及会议室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净;负责各种文件的分类存档及每天收发公司邮件。

2、物资管理工作：制定日常办公用品清单及时订购与发放，确保工作人员的正常使用。每个月10号之前去医院财务处交清洗工服费和电话费并开发票。每月25号左右将各部门支票送至公司，并将签字的复印件拿回存档。

3、员工薪资工作：每月的13号报员工新增，15号报员工考勤，这些工作要求我必须认真仔细地去做，去检查每位主管的手记考勤表，确认正确的加班工时，因为这直接关联到项目的财务情况。

4、文件管理工作：根据工作需要，随时制作各类表格、文档等，同时完成领导及各位主管交待打印、扫描、复印的文件等，对公司所发放的文件通知做到及时上传下达。对于主管完成的各种检查报告、培训记录、会议记录等已及时进行分类归档，以便查阅和管理。

5、员工档案整理工作：将在职员工和离职员工档案进行分类存档，每月新增报盘之后及时整理新员工档案并及时更新存档。

6、协助工作：协助领导完成新的一年的各项工作计划表格，有《日常保洁培训计划实施表》、《年度沟通计划表》、《年度活动计划表》等等，同时还要协助领导及各位主管做好项目各项会议及

年度活动的组织和安排工作，从而更好的完成计划实施和组织活动。

三、不足之处

在这一年的工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的各项工作，对于工作中遇到的问题虚心向领导和同事请教，不断提高充实自己。我现在已经能够较好地处理本岗位的日常工作

及其他一些相关工作。当然，工作中也存在不少问题，主要表现在：

1、做事不够细心：办公室文员工作是一项琐碎的工作，因此更考验人的细心。文员的每一项工作都要有条不紊的进行，切不可三心二意，做完每项工作要养成检查的习惯。记得有次填写报销通，当我填写完数据时简单看了下就直接选择了提交，本以为没有问题,结果有个部分数据填写颠倒了，后来得到了领导的批评，当时我明白了是自己做事不够细心才导致了错误的发生。

2、缺乏积极主动性 ：不能积极主动地去完成工作，而是被动消极地适应工作需要。领导交办的事情基本上都能完成，但几乎都只是为了完成工作而工作。对于问题的解决只是浮于表面，而没有深入的了解。

3、工作不是很扎实：忙碌于日常小事，工作没有上升到一定高度。不能专注于工作学习，很多知识虽然了解但却不精。比如isis的使用、ppt的制作等都不是很精通。在今后的工作中，我将努力改正自身缺点，以更大的热情投入到工作中去。

四、改善之处

作为一名办公室文员，我充分认识到自己的工作虽然琐碎但也有它的重要性。在以后的工作中我一定严格要求自己，在工作中发挥自己最大的能力为公司服务。希望在以后的工作中，再接再厉，取得更大的成绩。

1、不断提高自己：抓住每一次让自己学习和成长的机会，以饱满的热情全身心地投入工作学习，为自己的工作积累必要的基础知识和基本技能。虽然办公室的工作琐碎、繁杂，但是我将从多方面努力进一步提高自身的工作能力，以积极的心态面对每天的工作任务。

2、端正工作态度：要抱以一个正确的心态，踏踏实实、任劳任怨地完成上级交派的工作;在以后的工作中不断的学习、进取、完善自己，以便更好地完成自己的本职工作。

五、未来工作计划

1、积极做好日常保障工作：①维护好办公室的干净整洁工作;②做好两个部门日常工作的整理归档工作并按照公司标准完善isis的建立使用情况;③做好各类邮件的收发工作; ④认真、按时、高效率做地做好领导交办的其它临时性工作。

2、提高个人修养和工作能力: ①继续加强学习公司的文化理念及系统培训; ②多向领导和同事学习工作经验好的方法,快速提升自身素质, 更好的服务于本职工作;③加强与人的沟通协作能力。

六、总结

感谢两位领导和各位主管在这一年里对于我工作的帮助和支持,今后我将严格要求自己用心做好每一项工作任务, 虽然我还有一些经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信努力就会有收获，只要我们彼此多份理解与沟通，相互配合，相信北三的明天会更好。

**各类文员工作总结报告篇三**

尊敬的贵公司领导：

您好!

很荣幸得知贵公司招聘文员的信息，关于文员这一工作我有以下认识供您审核：

一、对文员这一工作岗位的认识：

概括来讲，文员分为两种工作，对内就是整理资料，下发上级领导指示，对外就是协调各部门之间的工作。通常情况下，文员是做些文字处理、文档整理、复印文件、接听电话及处理办公室日常事务(接待客人、清洁卫生、购买办公用品等)之类的工作。

简单的来说，办公室文员的职责主要负责会议、文书、印信、档案、接待、宣传栏、文件报纸收发，具体是表现在以下方面：

1. 接听、转接电话;接待来访人员。

2. 负责办公室的文秘、信息、机要，做好办公室档案收集、整理工作。

3. 负责总经理办公室的清洁卫生。

4. 做好会议纪要。

5. 负责公司公文、信件、邮件、报刊杂志的分送。

6. 负责传真件的收发工作。

7. 做好公司宣传专栏的组稿。

8. 做好公司食堂费用支出、流水帐登记，并对餐费做统计及餐费的收纳、保管。

9. 管理好员工人事档案材料, 建立、完善员工人事档案的管理，严格借档手续。

10.社会保险的投保、申领。

11.统计每月考勤并交财务做帐，留底。

12.接受其他临时工作。

二、应聘文员这一岗位应该具有的素质：

文员工作涉及面较广，事务较繁琐，对完成工作的质量效率也有一定的要求，不同的岗位、不同企业对文员要求也不一样，常见的要求有打字速度快、文字处理能力强、专业对口、身体健康、工作压力承受力强等等。我认为，一个合格或者优秀的文员应具备如下几点：

1、良好的文字处理能力，另外还有能领会领导的意图。

2、工作效率要高，记忆力要超强，处理事情反应灵活，因为工作中不仅要处理日常事务，做好会议笔录，有时还要处理很多琐碎的事情和突发事件。

3、电脑应用能力。应能独立操作计算机，熟练操作word、e\_\_cel、powerpoint、outlook等办公自动化软件及internet邮件收发和处理技巧。

4、能熟练运用各类办公自动化设备，打印机、复印机、传真机、扫描仪等。

5、良好的沟通协调能力，文员作为基层员工，一定要正确领会领导的意思，一件事不可能让上级主管给你交代了又交代，较强的保密意识也就是责任心。同时，作为文员，接听电话时间也多，作为公司与外界电话联系的第一人，沟通技巧很重要，同时对公司各项业务一定要熟悉和精通。

三、到岗后的工作计划：

1. 做好文员的本职工作

2. 尽快熟悉和精通公司各项业务

3. 和所有员工建立融洽的工作关系

4. 协调各部门之间的工作，形成统一和谐的整体

5. 利用休息时间组织各种活动，例如运动会，歌唱比赛，书法比赛等等。

以上是我对文员这一职务的认识，有不妥的地方还望领导指正。 工作愉快!

谢谢!

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