# 最新商超外务总监述职报告(5篇)

来源：网络 作者：玄霄绝艳 更新时间：2024-09-09

*在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟!商超外务总监述职报告篇一你们好!很感激你们能够在百忙...*

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟!

**商超外务总监述职报告篇一**

你们好!很感激你们能够在百忙之中抽出宝贵的时间来看我的述职报告!

我叫x，来我们公司已经三个月，我在洗车这个岗位上工作。时光如流水，转眼间三个月已经过去了，这三个月对于刚走出校园的我有着非常大的影响。三个月的考验，我多了几份成熟了，少了往日稚嫩的心态，从而能够更快的去适应社会，懂得了处事，不在像以前那么鲁莽，学会了与同事共同相处，共同工作，知道如何定位自己，对待自己的工作。再此，还得感谢各位领导及同事的教导与支持!

回想起三个月洗车工作，心中很有感触，此时所写的的述职报告可以说是对自己三个月来工作的一次体验，一次总结，是和各位领导与同事及自己心灵的一次沟通。也很有幸能够去洗车这个岗位上来锻炼自己，让我对工作有了一个全新的态度。做为一名洗车工，我认识到了作为洗车的重要性，意识到了自己工作的职责，以及如何来对待自己的工作。我想可以将我这几个月的工作分为三个阶段来评述。

第一阶段是一个适应期，在刚来公司的时候，因为缺少工作经验而且对公司的各种流程都不太熟悉，所以有时会出一些小问题，让自己的工作有点被动，后来经过我们主管及同事的指导，我慢慢的总结了一些经验，从基本做起。记得有一次，由于我的失职，在快下班的时候，对自己放松了要求，在擦漆面过底边的时候我随意已过，也没有去检查，客户过来提车发现了上面有泥，由于我的失职给公司抹黑，使我明白了100-1=0，从那件事以后，我做事变得更细心，学会了更进一步去考虑问题，所以我也在不断进步，不断提高自己的办事效率。

第二阶段是一个成长期，没有前段时间工作时的紧张与拘束，能够更好的去开展自己的工作，更加认真的去对待自己的工作。虽然我每天都在重复着相同的工作，虽然都是一些简单而又细小的的工作，但每一个细节对于我来说都不是那么简单。接待好每一位客户，让他们信服我们的服务质量。让他们敬重我们公司的形象。这一切都体现出了我们公司的服务理念——用心服务，创造卓越。我想只有本着这样的服务理念，我们才能把自己的工作做得更好。

第三阶段是个成熟期，在经历一段时间的考验后，我能够更好的融入公司，把自己当做公司的主人，去发现问题，思考问题，去关注公司的健康成长。在工作之余，我经常去与公司的同事沟通，了解。当我有什么不懂的地方请教时，他们会都真诚的帮我解答。虽然现在天气冷了，我们这些兄弟们对工作激情犹如往常一样热情激昂。让我对公司有了更高的评价，因此我对自己的工作也更有信心。所以在与客户交流时变得更加主动些，而往往也会得到一些想不到的收获。有一次与一位客户聊的很投机，zui后发现他是我老乡，他说我们公司的服务质量不错他也会经常来的，我也算交了个朋友。还有一次，有一位客户在我们公司门前徘徊，我上前去与他交流，他说他想做保养但对我们公司不熟悉，于是我为他介绍下我们公司的情况，zui他来我们公司做了保养，这样又为我们公司增加了一位新客户。所以，作为洗车我们要学会站在公司的角度去发现，思索问题，公司的每一位员工也应该如此，只有这样我们公司才能走得更远，走得更高。

即将进入车间，又将面临着更多的机遇与挑战，但我相信自己，我也一定会珍惜机遇勇于接受挑战的，如能有幸进入车间，我一定会克服年轻的浮躁心态从点滴做起，向师傅虚心请教，向同事学习，逐步提高自己的技能。在工作中学会积极主动不怕吃苦，脚踏实地的去学习，继续增强自己的综合素养，做一名合格的x员工。

非常感谢公司给了我一个常识的机会，因为这是我走校园后的第一份正式工作，我一定会好好珍惜。既然公司选择了我，作出了付出，我也会尽力为公司创造应有的价值。生命中需要感恩，我也会用感恩的心来回报公司。

商超外务总监述职报告篇4[\_TAG\_h3]商超外务总监述职报告篇二

尊敬的领导：

您好!

时间就这样很快的过去了，还记得我大学刚毕业时来到公司后，怯怯的应对公司的同事，而转眼间我和同事都彼此熟悉了，半年的时间也就这样的过去了。在过去的半年公司工作中，我作为一名公司新人，很快的熟悉了公司给我的工作，得到了公司领导和同事的一致赞扬。

一年的时间很快过去了，在一年里，我在公司领导、部门领导及同事们的关心与帮忙下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

一、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，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

二、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，到达预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，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，开创了工作的新局面，为公司及部门工作做出了应有的贡献。

三、思想政治表现、品德素质修养及职业道德。能够认真贯彻党的基本路线方针政策，透过报纸、杂志、书籍用心学习政治理论;遵纪守法，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的职责感和事业心，用心主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

四、专业知识、工作潜力和具体工作。

我是六月份来到公司工作，担任公司行政秘书，协助办公室主任做好工作。行政工作琐碎，但为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了公司的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作潜力，在具体的工作中构成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

在这一年，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，用心圆满的完成了以下本职工作：

1、做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要。

2、协助办公室主任做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并把原先没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，给大家查阅文件带给了很大方便。

3、做好了各类信件的收发工作，2024年底协助好办公室主任顺利地完成了\_\_年报刊杂志的收订工作。为了不耽误公司、大家的工作，不怕辛苦每一天按时取信取报，把公函，便函及时分发到部门及个人。

4、认真、按时、高效率地做好公司领导及办公室主任交办的其它工作。

5、协助好办公室主任做好公司的财务工作。财务工作是公司的\'一项重要工作，需要认真负责，态度端正、头脑清晰。我认真学习公司各类财务制度，理清思路，分类整理好各类帐务，并认真登记，年底以前完成了公司20\_\_年办公用品、出差、接待、会议、教材、低值易耗等各类帐务的报销工作。公司的财务工作正进一步完善规范，我会在新的一年再接再厉把工作做的更好。

6、做好公章的管理工作。公章使用做好详细登记，严格执行公司公章管理规定，不滥用公章，不做违法的事情。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，我还用心配合其他同事做好工作。

总结一年的工作，尽管有了必须的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。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，这有待于在今后的工作中加以改善。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和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。

在公司的半年工资中，我得到了公司领导和同事的大力帮忙，这是我十分感谢他们的地方，在他们的帮忙下，我快速的适应了公司的工作，我为此感到十分的感激。

在将来迎来的一年中，我会继续努力，将我的工作潜力提高到一个新的档次，不辜负大家对我的期望，我会尽我所能的工作，帮忙公司实现发展，相信公司的明天会更好!

商超外务总监述职报告篇2[\_TAG\_h3]商超外务总监述职报告篇三

尊敬的各位领导:

一年来，在公司领导的正确领导下，在同事们的热情帮助与支持下，通过自身的不懈努力，自己的思想水平和工作能力都有了很大的进步，专业技术水平也有了很大的提高，特别是在落实焦化公司提出的“安全质量标准化建设和设备质量标准化建设”方面做出了一定的工作，为车间日常管理打下了良好的基础，也为公司全年安全生产目标与生产任务的顺利完成做出了一定的工作，主要有以下几个方面：

一、思想方面

1、为使自己的思想更好地适应新形势下对管理工作的要求，一年来自己积极参加公司组织的各类学习活动，努力钻研本专业的安全与技术业务，深切领会上级领导的指示精神，针对上级领导提出的各项意见和要求认真查找自己的不足，使自己的思想和公司领导工作的指导方向保持一致。

2、在严格管理的同时，努力维护全体职工的利益，工作中严于律己，率先垂范，时刻不忘自己是一名党员。一年来培养出一名职工转正为中共党员，又有两名青年职工成为党组织的预备党员，并且有10余名职工积极上交入党申请书，从而激励了职工的上进心，使车间全体职工形成了一个人人求上进，技术比争先的良好氛围。

3、为更好地搞好全车间的安全生产工作，日常工作中自己能够认真听取职工所反映的各类意见、建议和要求，团结周围的同志，大力抓好车间的安全生产工作。

4、为充分抓好机械化作业线在安全生产中的优势，在自己的思想和业务水平不断提高的同时，把积极抓好职工的安全思想教育，也作为自己的一项重要任务，一年来，自己总是利用好班前会，在布置工作任务的同时，结合以往的设备事故和公司下发的各种事故案例，有针对性的对职工进行安全思想教育，让职工牢固树立“安全第一”的思想，提高每位员工互保、自保意识，较好的保证了车间安全生产工作的顺利进行。

二、安全生产方面

重点是强化班组建设，强化班组建设是要坚持以人为本，以树立班组团队为核心，以强化班组管理为重点，以打造安全为主线，以实现创优胜班组为目标，并提出一些与安全生产密切相关的要求，将重点工作汇总如下：

1、树立安全生产责任意识。把安全工作真正放在了首位，放在了心里，把过去嘴上讲安全变成了现在心中想安全。形成了安全工作天天讲，人人抓的良好局面。

2、切实做好班中巡回检查工作，对生产设备的运转情况，对生产设备各系统进行巡回检查，以便及时发现异常情况，采取措施消除隐患，排除故障，防止事故的发生。

3、严格执行交接班制度，要求交接班人员必须口对口、手拉手，你不来我不走的原则将生产、安全等情况交接清楚，做到不清楚就不x不接班，防止因交接班不清楚而危机生产安全。

4、定期对设备进行维护保养，随时检查设备的运行情况及润滑情况。

5、严格要求每位职工上班期间穿戴劳动保护用品，保护自身的安全健康。通过我们的努力，炼焦车间09年无发生轻伤、重伤事故，确保了全年安全生产。

6、坚持加强现场安全管理，发现隐患、及时消除;坚持制止各种违章行为;坚持加强员工安全、消防知识培训，并且组织开展“安全生产月”活动，提高员工们的安全意识。

7、坚持每周二召开一次班组安全生产例会和月度全体职工的安全生产例会，坚持每周二的设备包机检查和日常安全卫生巡查工作，查出安全隐患及时整改。

8、公司与车间签订全年安全责任书，车间与班长签订全年安全责任书，班组与各岗位职工签订全年安全责任书，公司自上而下层层签订安全责任书，明确了各自的安全生产职责。贯彻落实“谁主管，谁负责”的原则，做到职责明确，责任到人。

9、组织学习安全、设备质量标准化内容，严格按照质量标准化执行，将我们的日常管理更上一个新的台阶。

10、在安全生产月活动中组织全体职工进行了“四不伤害”签名活动，并且要求每位职工交回一张全家福贴到交接班室，让每位员工在上班前望着自己的父、母、子、女进行四不伤害宣誓，有效地提高了每位职工的安全意识。

11、在夏忙之际，由于炼焦车间职工90%都属于农民，家中种地也比较多，遇到夏忙秋收季节都比较忙，为了确保职工上班安全，车间将公司的生产现状和安全形势写为一封信件发送至每位家属，主要目的是让每个职工家属为了家人的安全健康，减少家中的工作负担，要求每位职工家属认可后进行签名，确保每位职工高高兴兴上班、平平安安回家，

12、组织全体职工进行了一次消防演练，全体员工懂的了灭火器的使用维护与保养，提高了每位员工的消防意识。

13、认真吸取了“1.8”事故，通过发生在我们身边这次血的事故教训，我们深刻的体会到了违章作业给家庭、给公司带来了多大的痛苦，我们将按照安全质量标准化的要求进行执行落实，确实将安全生产提高上去。

14、20x年，公司面对市场金融危机的挑战，我们加强内部管理，着力于节能减耗降控成本，严格控制各项费用的支出。并从节约一滴油、一滴水、一度电做起，加大现场管理的监督力度，严格管理，精心操作，减少跑、冒、滴、漏等现

象，确保各项生产费用控制到最低。

15、完善制度建设，加大执行力度，车间还要求各岗位操作工和班长以上管理人员对车间日常管理、制度等方面提出修改意见和建议。充分发挥管理人员及全体员工在企业生存发展过程中的重要作用，通过发动全体人员对制度的修订完善，使公司制度建设更具有合理性和可行性。

三、存在的缺点和不足

一年来，自己在工作中虽然取得了一定的成绩，同时也感到离领导和生产的要求还有很大差距，具体表现在：

1、思想上有时跟不上形势的要求，观念老旧，锐意进取的思想差。今后必须加强学习，以适应企业深化改革的需要。

2、在管理工作上力度不够，执行制度不够坚决，工作中有拖拉现象，主动性差，这是在今后工作中必须加以克服的。

3、工作中易犯急躁情绪，有时不能妥善处理好设备和生产的关系。

4、对班组长要求松懈，没有充分发挥好一线基层管理者的作用，出现安排工作落实不到位的现象。

5、职工队伍的整体素质与公司的发展要求还有较大的差距，还需加大职工的培训力度和安全教育力度。

6、有些职工工作时安全自我保护意识差，还需进一步的进行思想教育。

7、员工培训虽多，但是起不到培训效果，培训存在流于形式的现象。

四、明年的工作方向

1、继续深入学习贯彻集团和公司的各项方针政策和工作要求，努力完成好公司领导交给的各项工作任务，加强自身思想建设，积极为员工起模范带头作用。

2、重点做好班组长的技术培训、岗位练兵工作，打造出一支技术过硬、思想过硬的高素质队伍。

3、抓好员工思想教育、安全教育、安全技能培训等工作。

4、抓好节能降耗、成本核算和设备检查保养工作。

5、加强与领导沟通和请示汇报工作。

总之，工作成绩和不足都已成为过去，在下一步的工作中，自己要认认真真的学习、踏踏实实的工作，完成好公司交给的各项工作任务。为公司的发展壮大、为构建和谐班组、和谐车间、和谐企业贡献自己的全部力量。

述职人：x

20x年x月x日

商超外务总监述职报告篇3[\_TAG\_h3]商超外务总监述职报告篇四

各位领导、各位同事：

大家好!

众所周知，我是20\_\_年10月通过国家公务员公开录用考试，调入市统计局工作的。组织上安排我在城调队，具体负责工业品价格和固定资产投资价格的调查工作，下面我就这一年的工作情况向各位领导作个简要汇报，以接受大家评议：

一、努力学习，全面提高自身素质

统计工作对我来讲是一个全新的工作岗位。为了迎接新的挑战，我必须尽快的熟悉工作职责，工作要求，全面提高自己的业务知识，业务能力，尽可能的胜任本职工作，为此，我十分注重学习和提高。一是向书本学。由于自己从未接触过统计工作，是统计工作的门外汉，为了改变这种状况，在工作和生活之余，我总是利用一切可以利用的时间向书本学，除了认真阅读《统计基础理论及相关知识》，《中国工业品价格统计工作手册》，《工业品价格统计工作指南》等书籍外，还经常上网了解统计相关知识，并于去年底顺利通过了统计证的考试。二是向领导学。在城调队工作，尽管与局、队领导接触的机会比较少，但一年来，我还是在平时的工作中亲身感受了局、队各位领导的人格魅力、领导风范和工作艺术，使我受益匪浅，收获甚丰。三是向同事学。古人说，三人行必有我师。我觉得，我局每位同事都是我的老师，他们中有业务专家，有科技尖兵，有文字高手。正是不断地虚心向他们求教，我自身的素质和能力才得以不断提高，工作才能基本胜任。在统计局工作的一年来，我个人无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都有了很大的进步，工作业绩也得到了领导的肯定，所从事的工业品价格调查在全省地方队中名列第一。

二、加强修养，时刻注意自我约束

城调工作与居民群众及社会各界联系非常广泛，是联系党和政府与人民群众的桥梁。我始终牢记自己是统计局的一员，是领导身边的一兵，言行举止都注重约束自己。对上级机关和各级领导，做到谦虚谨慎，尊重服从;对基层对企业对同事，做到严于律己，宽以待人;对社会对外界，做到坦荡处事，自重自爱。一句话，努力做到对上不轻漫，对下不张狂，对外不卑不亢，注意用自已的一言一行，维护局机关和各级领导的威信，维护统计部门的整体形象。

三、认真执行工作制度，保证报表的及时性和准确性

工业品及固定资产投资价格调查点多且分布广，报表收集难，审核难度较大，加上企业统计人员素质参差不齐，少数基层统计人员不配合。针对这种情况，我就认真执行基层企业上报登记制度、报表审核制度以及规范化工作制度，及时加强跟踪检查和督促，并逐项落实到实处。

我所从事的专业都设置了上报登记制，上报实行签名制。对企业的上报表种、上报时间、送达情况进行登记，对企业的迟报情况、电话催报情况、催报单的下发情况都一一进行详实登记。每次报完报表后，就认真清查上报情况，对企业下次报表做出合理安排(如提前告知，发催报单或查询书)。这一措施运行效果良好，企业报表积极性提高了，也更认真了，数据质量也明显提高了。这样逐月逐季循序渐进，报表的上报情况逐步好转，上报率大幅提高。特别是工价报表，每月对中类行业企业上报情况逐一比较查实，根据省队反馈的各大、中、小类行业的权数认真查实企业的上报情况，使中类行业的覆盖率、代表性基本保持稳定。

上报前认真审核报表，把好第一关。在审查报表时，对一些价格涨跌幅度较大的数据进行查询，要求企业上报人员给出书面说明。报表上报后，无论节假日如无特殊事情都主动留人在岗，以便省队相关专业的同志能及时查询报表数据。

由于我在工作中严格执行各项工作制度，重视基础工作，确保数据质量，所以在20\_\_年9月顺利通过了全省城调系统基层基础工作暨业务工作规范化检查。

四、积极推进和配合工业发展速度计算方法的改革

今年正式实行缩减法计算工业发展速度(含市县级)，积极摸索和解决在试算中存在的一些问题，配合好工业统计做好计算工作。按照调查方案的规定和国家统计局\_\_号文件中提出的“各级城调队要切实做好工业品价格调查和价格指数的编辑工作，并根据工交统计机构的意见和要求，采取有效措施，不断拓宽工业品价格调查覆盖面，提高工业品价格指数代表性，及时反馈工业品价格指数资料”的要求和省局文件精神主动做好各项工作。第一是按调查方案的要求选择调查产品和调查企业;第二是保证调查资料的准确性;第三是保证反馈价格资料的及时性;第四是保证行业的稳定性和覆盖面。同时，针对工业统计在计算过程中可能出现的一些问题和提出的要求积极参与，共同分析原因，配合工业统计搞好工业发展速度的计算工作。通过主动学习工业统计的知识，研究问题，成为工业统计的“贤内助”。

五、积极开展专题调查，提高调研分析水平

调研分析和研究对我从事的专业和我本人来讲是有一定难度的，特别是对理论知识掌握程度的要求高，对有关部门经济运行规律要有一定的了解。今年以来，我在抓紧抓好数据质量的同时，下苦功，练内功，树立精品意识，尽量克服自己统计理论知识不足，对热点问题反应不快、企业信息资料挖掘不深等困难，写出了一些分析文章。虽然分析研究水平还不高，但还是有了很大的起色和进步，今年我共上报了《未成年人犯罪呈上升趋势，令人堪忧》，《原材料、资金制约企业生产经营的两大“瓶颈”》，《\_\_\_\_市城调内网顺利开通》，《20\_\_年上半年工业品价格形势分析》等十余篇专题分析和信息，这不包括报表说明和企业分析，其中被省队内网和局信息咨询采用得有8篇。今年我还参与和开展了3项专项调查：一是铜价上涨对相关企业的影响;二是原材料上涨能源紧张对企业生产经营的影响;三是对我市化纤行业原材料，工业品价格情况的调查。

六、克服困难，顺利开通城调内网

今年年初，局党组确定了开通三队子网的工作目标。我具体承担了城调子网的开发建设。虽然，我本科专业学习的是计算机及应用，但我自己从未系统的接触过网站的建设与开发，但我并没有被眼前的困难所吓倒，而是把它看作一次难得的锻炼机会，迎难而上，开拓进取，不断创新，自我超越，并充分发挥年轻人的干劲和冲劲，在领导和同志们的协助和支持下，通过近百天的开发制作，终于在20\_\_年\_月\_日顺利开通，获得局、队及省队领导的肯定。

回顾一年来的工作，我感到十分得充实，我和全局近60名同志共同工作和学习了一年多的时间，不仅增进了了解，沟通了感情，建立了友谊，也获得了许多有益的启示，工作能力也得到了一定的提高;同时我也感到非常欣慰，我庆幸自己能够在一个团结，充满活力和高效的党组的领导下工作，为一个和谐的，快乐的，充满人情味的工作氛围而高兴。

此外，通过一年来的工作，我也看到了自己的不足之处，也是本人今后努力的方向。一是统计理论知识还非常贫乏，统计工作经验还很欠缺;二是对宏观经济运行规律缺乏了解，分析研究水平还不高;三是计算机专业知识还不精，还没有和统计工作很好的结合起来。

总而言之，总结一年来的工作，我可以问心无愧地说：自己尽了心，努了力，流了汗。不管这次述职能否通过，我将一如既往地踏踏实实地工作，老老实实做人。同时借此机会，向一贯关心、支持和帮助我的各位领导、同志们表示诚挚的谢意。

谢谢大家!

述职人：

商超外务总监述职报告篇5[\_TAG\_h3]商超外务总监述职报告篇五

20x年对我来说，是加强学习，克服困难，开拓业务，快速健康成长的一年，这一年对我的职业生涯的塑造好处重大。我从事综合柜员工资岗也已整整两年，从21团支行调至焉耆分理处，接触到了主出纳以及交换业务。在领导的带领与指导下，我学到了很多业务知识和做人的道理，从中体会到的酸甜苦辣也是zui深刻的。领导在工作的各个方面都能够充分地信任我，大胆放手让我施展才能，从中我得到了很好地锻炼。柜台营销方面是我的弱点，但是领导仍然对我给予充分的鼓励，使我更加信心百倍地迎难而上，进而能够更有针对性的学习、改善，并不断进步。

现将工作状况总结如下：

首先，在思想与工作上，我能够更加用心主动地学习农行的各项操作规程和各种制度文件并及时掌握，各位同事的敬业与真诚都时刻感染着我。在工作期间，我能够虚心向同事们请教，学到了很多书本以外的专业知识与技能，也更加深刻地体会到团队精神、沟通与协调的重要性，同时为自己在今后的成长道路上积累了一笔不小的财富。在工作方面，我有强烈的事业心和职责感，我能够任劳任怨，不挑三拣四，认真落实领导分配的每一项工作与任务。日常我时时刻刻注意市场动态，在把握客观环境的前提下，研究客户，透过对客户的研究从而到达了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，透过自身的努力来维护好每一位客户。

其次，在技能方面，我个人也能够用心投入，训练自己，这一年中，我始终持续着良好的工作状态，以一名合格的农行员工的标准严格的要求自己，立足本职工作，潜心钻研训练业务技能，使自己能在平凡的岗位上为招行事业发出一份光，一份热。

对我个人而言，点钞技能已经基本达标，但是abis与熟练的同事相比还有必须的距离，因此，我利用一点一滴的时间加紧练习，因为我明白，作为储蓄岗位一线员工，我们更就应加强自己的业务技能水平，这样我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户带给方便、快捷、准确的服务。

第三，在日常的工作生活中，我能够及时地融入到农行这个大家庭中，用心应对工作，与大家团结协作，相互帮忙。在实际工作中，无论从事哪个行业，哪个岗位，都离不开同事之间的配合，因为一滴水只有在大海中才能生存。只有不同部门之间、同事之间相互沟通、相互配合、团结一致，才能提高工作效率，创造出更多非凡的业绩。

第四，服务方面。银行做为服务行业，除了出售自己的有形产品外，更重要是出售其无形产品――服务，银行的各项经营目标需要透过带给优质的服务来实现，由此可见，服务是银行zui基本的问题。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要。

每一天我都被同事们的微笑所感染，被同事们的满腔热情所打动，农行的服务处处体现着“客户第一”的理念。在农行工作过程中，逐渐地，我也明白了“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨，是经过激烈竞争洗礼后的理性选取，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。银行就像生活，偶然发生的小插曲，客户轻轻的一声“谢谢”，燃起了心中的激情;客户不解的抱怨，需要的是耐心的讲解。激情让我对工作充满热情，耐心让我细心地对待工作，力求做好每一个小细节，精益求精，激情与耐心互补促进，才能碰撞出zui美丽的火花，工作才能做到。

做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础;细心、耐心、热心是关键。我认为，真正做到“以客户为中心”，仅有上述条件还不够，银行服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。我们经常提出要“用心服务”，讲的就是我们要贴近客户的思想，正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户长期的理解和信任。此刻社会日益进步，人们对银行服务形式上的提高不再满足，多摆几把椅子、增加一些糖果、微笑加站立服务，这些形式上的举措已被社会视为理所当然的事情，而从根本上扭转服务意识，切实为不同的客户带给zui有效、质、zui需要的服务才是让“上帝”动心的关键。

“深入人心”一方面要求我们内心牢固树立服务意识，而不能被动、机械地应付客户，要时刻把客户放在内心，要经常站在客户的角度来思考自身的表现。还要求我们及时、准确把握客户的内心真实需要，要能急客户之所急，想客户之所想。不同的客户需求心理不同，要深度挖掘、动态跟踪。我们要区分客户、细分市场：对于普通客户形式上的服务提升就可能获得他们极大的认可，比如大堂经理的进门招呼，柜台人员的微笑和礼貌用语;对于vip客人，则更多的要思考如何为其缩短等待时间、节约交易成本和个性化服务及增值服务问题。为客户服务除了及时、准确、到位之外，还要能激发客户需求。

在时时处处把客户放在心中的同时，还不能忘记风险，在服务过程中，要严格把握适度原则，服务流程、手段必须要依法合规，防止过头服务。

最后，谈谈我的不足之处：由于岗位限制与个人因素，柜台营销是我的一个弱点。在领导的指导和同事们的帮忙下，我的个人营销技巧有所提高。俗话说得好：不要怕麻烦，就怕没人找麻烦。麻烦越多，朋友就越多;朋友越多，发展业务的机会才越多。因此，今后我会用心认真践行营销技巧，抓住每一个发展业务的机会，做好日常营销工作。

20x年已经过去，在新的一年中，我会一向持续“空杯心态”，虚心学习，继续努力，在今后的工作中，我还应努力做好以下几点：

一、树立爱岗敬业、无私奉献的精神。比尔盖茨说过这样一句话：“每一天早晨醒来，一想到所从事的工作和所开发的技术将会给人类生活带来的巨大影响和变化，我就会无比兴奋和激动。”那么是什么成就了他的事业?又是什么创造了他的财富?是职责与激情!我认为职责是一种人生态度，是珍视未来、爱岗敬业的表现，而激情则是职责心的完美体现，它是成就事业的强大力量，这份力量给予了我们充足的动力和勇气，让我们走在岗位的前列，为我们创造出一流的业绩，更为我们构筑了和谐的企业。职责促进发展，激情成就事业，我将从身边的小事做起，从此刻做起，将职责扛上双肩，将激情填满我的工作，奋力拼搏，收获更多的精彩和奇迹!

二、加强业务知识学习、提升合规操作意识。身为网点一线员工，切实提高业务素质和风险防范潜力，全面加强柜面营销和柜台服务，是我们临柜人员zui为实际的工作任务，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。因此，在临柜工作中，坚持要做一个“有心人”。

“没有规矩何成方圆”，加强合规操作意识，并不是一句挂在嘴边的空话。有时，总是觉得有的规章制度在束缚着我们业务的办理，在制约着我们的业务发展，细细想来，其实不然，各项规章制度的建立，不是凭空想象出来产物，而是在经历过许许多多实际工作经验教训总结出来的，只有按照各项规章制度办事，我们才有保护自已的权益和维护广大客户的权益潜力。

三、增强规章制度的执行与监督防范案件意识。规章制度的执行与否，取决于员工对各项规章制度的清醒认识与熟练掌握程度，有规不遵，有章不遁是各行业之大忌，车行千里始有道，对于规章制度的执行，就一线柜员而言，从内部讲要做到从我做起，正确办理每一笔业务，认真审核每张票据，监督授权业务的合法合规，严格执行业务操作系统安全防范，抵制各种违规作业等等，做好相互制约，相互监督，不能碍于同事情面或片面追求经济效益而背离规章制度而不顾。坚持至始至终地按规章办事。如此以来，我们的制度才得于实施，我们的资金安全防范才有保障。再好的制度，如果不能得到好的执行，那也将走向它的反面。

我相信，机遇总是垂青有准备的人，终身学习才能不断创新。知识造就人才，岗位成就梦想。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和辛勤的汗水，我愿我所从事的农业银行永远年轻和壮丽，兴旺和发达!

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