# 2024年总经理年度工作总结(通用9篇)

来源：网络 作者：明月清风 更新时间：2024-10-12

*经理，中文单词，发音Jīnglǐ，指的是经文的意思常识经营负责策划公司和企业各部门事务的负责人。 以下是为大家整理的关于2024年总经理年度工作总结的文章9篇 ,欢迎品鉴！2024年总经理年度工作总结篇1　　一年来，为保证各项目标的完成，我...*

经理，中文单词，发音Jīnglǐ，指的是经文的意思常识经营负责策划公司和企业各部门事务的负责人。 以下是为大家整理的关于2024年总经理年度工作总结的文章9篇 ,欢迎品鉴！

**2024年总经理年度工作总结篇1**

　　一年来，为保证各项目标的完成，我从以下几个方面开展了工作：

　　1.调整机构，明确分工，保证各项工作的落实。

　　根据市场经营工作的实际情况，为了提高执行能力，保证各项工作目标的分解落实，我对市场经营部的机构设置和人员分工进行了认真研究，在公司总经理的支持下，对机构和人员进行了较大的调整，先后成立了数据业务中心、集团客户中心、渠道管理中心等机构，为市场部安排了合格的管理人员，使各项目标都可以落实到人，做到了事事有人管、人人有专责。同时在工作过程中不断修改和完善管理流程，努力提高工作效率。调整后改变了以往员工忙闲不均、分工不明、工作落实不力的被动局面，为下一步整体工作的推进提供了保证。

　　2.理顺服务流程，全面提高服务质量。

　　在服务上我每月认真分析用户投诉、建议和咨询，组织查找服务工作中存在的问题，根据实际情况调整服务流程。例如针对用户漫游出访时问题较多的情况，我们及时修改了业务办理流程，增加了用户出访前上门辅导的环节，使用户对手机操作、拨号方式都有详细的了解，减少了漫游方面的投诉，提高了客户满意度。为进一步提高服务质量，今年二月份，组织设立了公司内部服务热线，完善了服务考核办法，服务热线为员工执行“首问负责制”提供了有力支撑。在运行过程中我们通过热线使公司管理层和员工及用户之间架起了一个沟通的桥梁，为及时听取用户和员工的意见、建议，迅速发现和解决工作中存在的问题提供了保障。经过几个月的运行，服务质量有了很大的提高，服务方面的投诉明显减少。

　　经过对20xx年咨询公司对\*\*客户满意度的调查结果研究发现，由于历史原因，\*\*区的主营业厅面积较小，没有专门的大客户接待室，交费难的问题影响了的大客户的满意度，为此我组织市场部向公司提交了整改方案，得到了高总经理的认可。通过对营业厅的扩建装修，服务环境有了很大的改善，在今年咨询公司的调查中发现我们的服务水平有了较大的提升。

　　3.认真致力于人才培养，努力建立一支执行力强的经营团队。

　　拥有一支优秀的经营人员队伍，是做好一切工作的前提。在工作中我非常注重人才的培养，在总经理的支持下，我大胆起用了一批年富力强、作风扎实、有创新精神和发展前途的人员担任各中心主任，指导他们把压力变为动力，力图建立一个人才快速成长的环境。利用省公司安排的“500万营销”、“积分换机”等活动，我从方案的制定、监督、执行等各各环节对各级管理人员进行了悉心指导，使大家的营销策划能力和管理能力都有了很大的提高，使省公司、市公司安排的各项活动得到了很好的落实，尤其是5月-8月的积分回馈活动得到了很好的执行，完成任务排名全省第五，手机通话率81。79%，列全省第二。

**2024年总经理年度工作总结篇2**

　　一年来，为保证各项目标的完成，我从以下几个方面开展了工作：

　　1.调整机构，明确分工，保证各项工作的落实。

　　根据市场经营工作的实际情况，为了提高执行能力，保证各项工作目标的分解落实，我对市场经营部的机构设置和人员分工进行了认真研究，在公司总经理的支持下，对机构和人员进行了较大的调整，先后成立了数据业务中心、集团客户中心、渠道管理中心等机构，为市场部安排了合格的管理人员，使各项目标都可以落实到人，做到了事事有人管、人人有专责。同时在工作过程中不断修改和完善管理流程，努力提高工作效率。调整后改变了以往员工忙闲不均、分工不明、工作落实不力的被动局面，为下一步整体工作的推进提供了保证。

　　2.理顺服务流程，全面提高服务质量。

　　在服务上我每月认真分析用户投诉、建议和咨询，组织查找服务工作中存在的问题，根据实际情况调整服务流程。例如针对用户漫游出访时问题较多的情况，我们及时修改了业务办理流程，增加了用户出访前上门辅导的环节，使用户对手机操作、拨号方式都有详细的了解，减少了漫游方面的投诉，提高了客户满意度。为进一步提高服务质量，今年二月份，组织设立了公司内部服务热线，完善了服务考核办法，服务热线为员工执行“首问负责制”提供了有力支撑。在运行过程中我们通过热线使公司管理层和员工及用户之间架起了一个沟通的桥梁，为及时听取用户和员工的意见、建议，迅速发现和解决工作中存在的问题提供了保障。经过几个月的运行，服务质量有了很大的提高，服务方面的投诉明显减少。

　　经过对20xx年咨询公司对\*\*客户满意度的调查结果研究发现，由于历史原因，\*\*区的主营业厅面积较小，没有专门的大客户接待室，交费难的问题影响了的大客户的满意度，为此我组织市场部向公司提交了整改方案，得到了高总经理的认可。通过对营业厅的扩建装修，服务环境有了很大的改善，在今年咨询公司的调查中发现我们的服务水平有了较大的提升。

　　3.认真致力于人才培养，努力建立一支执行力强的经营团队。

　　拥有一支优秀的经营人员队伍，是做好一切工作的前提。在工作中我非常注重人才的培养，在总经理的支持下，我大胆起用了一批年富力强、作风扎实、有创新精神和发展前途的人员担任各中心主任，指导他们把压力变为动力，力图建立一个人才快速成长的环境。利用省公司安排的“500万营销”、“积分换机”等活动，我从方案的制定、监督、执行等各各环节对各级管理人员进行了悉心指导，使大家的营销策划能力和管理能力都有了很大的提高，使省公司、市公司安排的各项活动得到了很好的落实，尤其是5月-8月的积分回馈活动得到了很好的执行，完成任务排名全省第五，手机通话率81。79%，列全省第二。

**2024年总经理年度工作总结篇3**

　　20\_年9月26日，经我公司投资控股有限公司董事会的任命，我担任我公司投资控股总经理一职。在这一年里，在董事会及公司下属的全力支持下，各项工作开展顺利。经过公司全体成员的共同努力，我们在企业管理、投标揽活、项目管理、文化建设、稳定发展等方面都取得了可喜成绩，企业综合实力增强，社会信誉提高。回顾一年来工作，主要有以下几方面：

　　>一、组织建设

　　设立部门，明确部门工作职责并配齐人员：风控总监李兵、运营总监郑非、财务总监林清。由于我们团队只有4个人，缺少行政总监一职，所以行政总监一职暂时由我和财务总监林倩共同担任，行政总监的工作暂时由我和财务总监林倩来完成。

　　>二、文化建设

　　注重企业文化建设，提炼金汇控股的企业文化“你我用心、引领未来”，既强调与集团的关系又突出公司服务性质的特征。秉承“诚信立足社会，服务创造未来”的经营理念，秉持“卓越服务、以诚为本”的企业使命，坚持以客户为中心，主张“热心、贴心、省心、放心、开心”的五心服务通过不断强化创新、积极进取，取得了良好成绩，得到了社会各界的认可和鼓励。

　　>三、团队建设

　　通过组织一系列活动来建设我公司的大团队：组织深圳金汇控股高管赴北京大学参加拓展训练，培养金汇控股团队的团结合作能力;组织高管参加职业素养及商务礼仪的培训，提高职业涵养;组织高管参加《企业文化：让企业拥有生命》的课程培训，使高管更清晰地认同公司文化。同时，在各项活动的开展过程中，我注意到给不同的同仁们创造不同的又适合他们个人的机会，让他们有机会表现自己，锻炼自己。

　　>四、业绩建设

　　在短短的一年里，由于团队的协力合作，业绩取得了骄人的成效。首先，深圳金汇控股与台湾玉山银行《中国》有限公司签署合作协议，包揽了金汇控股控股集团旗下的全资子公司的全权代理权;其次，对集团内部承担业务;最后，深圳金汇控股与海佛山金汇海签署了合作协议，实现与实体公司的首次合作;同时，截至报告时，金汇控股正与美信金融等几家公司进行项目洽谈中。

　　我公司取得了如此的成绩与集团董事的支持和公司成员的共同协作是分不开的，但金汇控股仅仅成立两年，显性的问题比较明显，隐性的问题仍然存在。我将会和我的团队共同努力，开创更好的局面，取得更优异的成绩。

　　>五、指导方向

　　20\_年过去了,回首我公司成立这些年来的发展历程和风风雨雨，我们有过挫折,有过困惑，有过喜悦。今天，我想感谢和我公司一路走来的每一位员工，感谢您们对我的信任，是你们的努力和坚持，让我公司投资控股有限公司在中国金融业内崭露头角，取得今天这样的成就。

　　我还记得这样一位员工李明勇，当时，我派他到北方某一公司出差，走之前他来我办公室时，还是非常英俊，非常精神的一个小伙子。可是当他二个星期后回来再站在我面前时，我看到他的嘴上满是热苍。我就问他怎么回事，他说因为井道里很冷，冻感冒了。我问羽绒服穿了没有(因为冬天北方很冷，走前我特意给他们都买了厚厚的羽绒服)他说衣服太厚，井道里干活不方便就没有穿。说实话，当时，我真的是很心酸!很心疼!我知道在我公司，有许许多多的员工象李明勇一样，为了工作，主动放弃休息，加班加点，甚至通霄达旦的工作;还有许多员工冒着寒风酷暑，常年累月奋战在工地现场，365天没有几天可以合家团聚。

　　很多时候，我们员工在实际工作中所面临的困难和艰苦程度，往往是超出我们做领导的估计和想象的。在此，我想借这个机会，向你们说一声：“谢谢你们!你们辛苦了!拥有你们，我感到非常地骄傲!”

**2024年总经理年度工作总结篇4**

　　时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间，2024年就过去了，在担任支行这一年的客户经理期间，我勤奋努力，不断进取，在自身业务水平得到较大提高的同时，思想意识方面也取得了不小的进步。现将2024年工作总结如下：

　　一、工作环境

　　在工作中，认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自身的理论素质和业务技能，到了新的工作环境，工作经验、营销技能等都存在一定的欠缺，加之支行为新设外地支行，要开展工作，就必须先增加客户群体。工作中我始终“勤动口、勤动手、勤动脑”去争取客户对我行业务的支持，扩大自身客户数量，在较短的时间内通过优质的服务和业务专业性，搜集信息、寻求支持。

　　二、职责和使命

　　客户经理是我行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。与客户的交际风度和言谈举止，均代表着我行形象。平时不断学习沟通技巧，掌握沟通方法，以“工作就是我的事业”的态度和用跑步前进的工作方式来对待工作。从各方各面搜集优质客户信息，及时掌握客户动态，拜访客户中间桥梁，下到企业、机关，深入客户，没有公车时坐公交，天晴下雨一如既往，每天对不同的客户进行日常维护，哪怕是一条短信祝福与问候，均代表着我行对客户的一种想念。热情、耐心地为客户答疑解惑，从容地用轻松地姿态和亲切的微笑来面对客户，快速、清晰地向客户传达他们所要了解的信息，与客户良好的沟通并取得很好的效果，赢得客户对我工作的普遍认同。在信贷业务中，认真做好贷前调查、贷后检查、跟踪调查，资料及时提交审查及归档。

　　三、存在的问题

　　1、是学习不够，面对金融改革的日益深化和市场经济的多样化，如何掌握最新的财经信息和我市发展动态，有时跟不上步伐。

　　2、是对挖掘现有客户资源，客户优中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。

　　3、是进一步客服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自己，以上不足我正在努力改正。

　　在新的一年，我将更加注重对新的规章、新的业务、新的知识的学习专研，改进工作方式方法，积极努力工作，增强服务宗旨意识，拿出十分的勇气，拿出开拓的魄力，夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力，用“新”的工作实际工作中遇到的种种困难。

**2024年总经理年度工作总结篇5**

　　转眼间，\_\_年已成为历史，但我们仍然记得去年激烈的竞争。天气虽不是特别的严寒，但大街上四处飘飘的招聘条幅足以让人体会到\_\_年阀门行业将会又是一个大较场，竞争将更加白热化。市场总监、销售经理、区域经理，大大小小上百家企业都在抢人才，抢市场，大家已经真的地感受到市场的残酷，坐以只能待毖。总结是为了来年扬长避短，对自己有个全面的认识。

>　　一、任务完成情况

　　今年实际完成销售量为5000万，其中一车间球阀\_\_万，蝶阀1200万，其他1800万，基本完成年初既定目标。

　　球阀常规产品比去年有所下降，偏心半球增长较快，锻钢球阀相比去年有少量增长;但蝶阀销售不够理想(计划是在1500万左右)，大口径蝶阀(dn1000以上)销售量很少，软密封蝶阀有少量增幅。

　　总的说来是销售量正常，oem增长较快，但公司自身产品增长不够理想，“双达”品牌增长也不理想。

>　　二、客户反映较多的情况

　　对于我们生产销售型企业来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

　　1、质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如\_\_\_客户的球阀，\_\_\_客户的蝶阀等，发生的质量问题接二连三，客户怨声载道。

　　2、细节注意不够：如大块焊疤、表面不光洁，油漆颜色出错，发货时手轮落下等等。虽然是小问题却影响了整个产品的质量，并给客户造成很坏的印象。

　　3、交货不及时：生产周期计划不准，生产调度不当常造成货期拖延，也有发货人员人为因素造成的交期延迟。

　　4、运费问题：关于运费问题客户投诉较多，尤其是老客户，如\_\_\_、\_\_\_、\_\_\_等人都说比别人的要贵，而且同样的货，同样的运输工具，今天和昨天不一样的价。

　　5、技术支持问题：客户的问题不回答或者含糊其词，造成客户对公司抱怨和误解，\_\_\_、\_\_\_等人均有提到这类问题。问题不大，但与公司“客户至上”“客户就是上帝”的宗旨不和谐。

　　6、报价问题：因公司内部价格体系不完整，所以不同的客户等级无法体现，老客户、大客户体会不到公司的照顾与优惠。

>　　三、销售中的问题

　　经过近两年的磨合，销售部已经融合成一支精干、团结、上进的队伍。团队有分工，有合作，人员之间沟通顺利，相处融洽;销售人员已掌握了一定的销售技巧，并增强了为客户服务的思想;业务比较熟练，都能独当一面，而且工作中的问题善于总结、归纳，找到合理的解决方法，\_\_\_在这方面做得尤其突出。各相关部门的配合也日趋顺利，能相互理解和支持。好的方面需要再接再励，发扬光大，但问题方面也不少。

　　1、人员工作热情不高，自主性不强。上班聊天、看电影，打游戏等现象时有发生。究其原因，一是制度监管不力，二则销售人员待遇较低，感觉事情做得不少，但和其他部门相比工资却偏低，导致心理不平衡。

　　2、组织纪律意识淡薄，上班迟到、早退现象时有发生。这种情况存在公司各个部门，公司应该有适当的考勤制度，有不良现象发生时不应该仅有部门领导管理，而且公司领导要出面制止。

　　3、发货人员的观念问题：发货人员仅仅把发货当做一件单纯任务，以为货物出厂就行，少了为客户服务的理念。其实细节上的用心更能让客户感觉到公司的服务和真诚，比如货物的包装、清晰的标记，及时告知客户货物的重量，到货时间，为客户尽量把运输费用降低等等。

**2024年总经理年度工作总结篇6**

　　过去的每一天，如同一部电影在我的脑海中记忆犹新的放映，今天我品尝着2024年的果实，我在自己选择的路上前行，这一年有悲有喜，有苦有乐，时间记录着我走过的每一寸光阴，我知道要想为明天的更加美好干杯，就唯有今天的辛勤付出，只有经历过，才能体验人生的价值，生活如此美好，值得我们为它为奋斗。

　　2024，是荣耀的一年，因为这一年，敦煌印象国旅通过全体人员的努力，荣获了敦煌旅游系统先进单位奖牌;

　　2024，是闪亮的一年，因为敦煌印象国旅在今年的旅游行业，技能服务大赛中拿到了产品推介一等奖的奖杯;

　　2024，是值得庆祝的一年，敦煌印象国旅今年是历年来地接量和组团出游量创历史新高的一年，去年的地接人数在敦煌七十多家旅行社中达到了中上水平，本地敦煌组团人数做到了第一名;

　　2024，是让人难忘的一年，忘不了旺季到来的特殊时期，全公司的同事废寝忘食，每天晚上半夜12点目不转睛的趴在电脑前抢约莫高窟的门票。

　　2024，也是让人印象深刻的一年，公司大大小小的各种活动，每一个人都是尽心尽力的搞好。

　　从年初3月5号的敦煌市政府学雷锋宣传。

　　到3月8号妇女节我社发起的泡温泉吃火锅六期活动，都得到了很多人的赞同和参与。

　　3月中旬的户外徒步，踏青采摘新鲜蔬菜和草莓的周末亲子活动，也得到了广大敦煌朋友的认可，以及3月下旬为期三天，本人倡导组织的新导游公益培训讲座课程也得到了市旅游局领导的重视和肯定。

　　4月6号清明节组织了大型自驾车敦煌宫烧烤活动。

　　4月中旬组织的敦煌人游家乡的短途旅游，提倡敦煌人了解了三危山，榆林窟等景点。

　　5月初组织了瓜州漂流的周边游，以及6月份的端午节组织的巴里坤大草原2日游的周末游，每周的人数都在100人左右，一直持续到9月草原黄了，几乎覆盖了敦煌周边游的市场。

　　7，8，9，三个月进入地接旺季之后，我公司全体人员集中精力，分工明细，职责分明，认真尽力安排好每一个旅游团，虽然过程中也出现过大大小小的问题，但都通过积极态度解决了，坚决不让客人把意见带回家，给组团社带来的不便之处，来年不会绝对再次出现。

　　忙碌而紧张的旺季在10月国庆节之后结束，其他旅行社都进入了淡季状态，有的社都关门歇业了，我社坚持连续几年冬季不放假政策，利用冬闲时刻，投入了大量人力，物力，精力，以及财力，在敦煌组团市场宣传上下了大力度，也收获了大效果，因为专注，所以专业，凭借品质+口碑，从而使今年冬季的组团业务比去年和前年都翻了几翻的增长，我们也愿意让更多的敦煌人走出敦煌，走到外面去看看别人的生活和不同的景色，更乐意让那些没有座过飞机的老人，没有出过远门的朋友，能通过我们提供的便捷省心，经济划算的方式参团，完成他们的心愿，这也是我们所期望看到的结果，我们将会一直把此事做下去，不做一锤子买卖，只做回头客。以上我社2024年略有成果的大概能看到结果的工作。

　　认识我的人都说，在我的朋友圈里，看到的都是正能量，都是积极进取，乐观负责的态度，看不到一点负能量和抱怨以及消极，因为我始终相信，物以类聚，人以群分，你是一个什么样的人，就会吸引什么样的人在一起，因此我的同事们也都是这样的人，这也是我为什么几年如一日喜欢和她们相处的原因，我和她们在一起的时间，算一算真的比和我的家人在一起的时间都要多，正是有了这样一群人，才能使敦煌印象国旅这个大集体一步一步走到今天，走到了同行业的前列。最为感动的是，由于去年垫付团款太多，收款很慢，导致流动资金周转困难的关键时刻，跟随我六年的好姐妹—秀丽，拿出了自己家里买新楼房的11万现金给团队用，公司的小燕也在今年年初的时候，把他们夫妻的10万存款给财务处买门票，还有海洁，自己每个月拿着2600元的底薪，却要给管自己1岁多宝宝保姆的工资2024元，更有吃苦耐劳的亚运，把公司的事情当作自己的事情来做，里里外外哪里少了他都不行，以及性格直爽的吴婷，也是给了公司很多好的建议和方式，哪里需要我，我就出现在哪里的殷思，也是踏实勤奋的好姑娘，还有奋斗在导游前线上的美女导游，秦娜，龚雯，梁永娟，她们都用自己最大的力量，想把工作干好，想让客人满意，最后还有假日部和综合部，都用自己的最好的行动和结果告诉我们，选对了平台，才能走的更为长久。每个人的这些点点滴滴，我都看到了眼里，记到了心里，她们都是开放在我生命中的那些花儿，一直从未凋谢。。。谢谢你们，我的兄弟，姐妹们，一路走来，一路都有满满的记忆。感谢这一路的相伴!

　　关于我自己，每年都给自己定一个想去地方的目标，这样才会更能有动力的为之努力。今年1月份我和老公孩子，还有关系好的几个家庭一起去了泰国曼谷芭堤雅，被普吉岛各个不同的海岛的纯净之美彻底征服，2月份在重庆和成都呆了几天，感受了锦里和宽窄巷子的文化气息，3月底的时候，我去了今年想去的地方-厦门，鼓浪屿海岛的景色让我感叹，曾措安这个富有特色的小镇让我流连忘返，11月底的时候，参加了内部供应商的杭州聚会，完成了人生中第一次环千岛湖骑行的历程。。。有人喜欢你，有人讨厌你，有人羡慕你，有人嫉妒你，但那都是别人嘴里的你，并不是真正的你自己，最好自己才是做重要的。也有人说，我是一个要强的女人，可是对于我来说，我始终认为，身体第一，家庭第二，工作第三，只有一个健康的身体，才能做你想做的一切事情。总得来说，这一年好运相伴，我喜欢现在明媚并丰富的生活，喜欢每天充实而忙碌的工作，喜欢陪伴在我身边的每一个人，这也正是我期望中的生活。

　　人无完人，金无赤足。

　　1，由于今年我们公司的制度个别地方不是很完善，导致垫付资金回收比较慢，给各个酒店，餐厅，车队结账速度比往年稍微推迟了一些，明年要在回收团款方面提高效率。

　　2，另外，在人员管理方面，还是需要继续吸取别人的优势，采取适合自己公司的各项制度，让每一个员工的付出，都和报酬成正比，能者多劳，奖罚分明，聚拢人心，劲往一起使，心往一起想，事往一起做。

　　3，提高对财务部的要求，避免凌乱无章，丢三落四，每一笔进账和出账都有明细和接口，尽量一目了然，井井有条。

　　4，坚持不懈的对导游部进行培训知识讲解水平，提高团队接待质量和满意度，

　　5，在组团方面把好品质关，尽最大的能力安排好每一批来之不易的客人，做到回头客的维护和宣传。

　　我坚信敦煌印象国旅会一如既往，坚持不懈的一直走在敦煌旅游行业的道路上，走出精彩，走出辉煌，走出一片新天地，并且一年会比一年更好，生命不止，奋斗不息!

**2024年总经理年度工作总结篇7**

　　20\_年9月26日，经我公司投资控股有限公司董事会的任命，我担任我公司投资控股总经理一职。在这一年里，在董事会及公司下属的全力支持下，各项工作开展顺利。经过公司全体成员的共同努力，我们在企业管理、投标揽活、项目管理、文化建设、稳定发展等方面都取得了可喜成绩，企业综合实力增强，社会信誉提高。回顾一年来工作，主要有以下几方面：

　　>一、组织建设

　　设立部门，明确部门工作职责并配齐人员：风控总监李兵、运营总监郑非、财务总监林清。由于我们团队只有4个人，缺少行政总监一职，所以行政总监一职暂时由我和财务总监林倩共同担任，行政总监的工作暂时由我和财务总监林倩来完成。

　　>二、文化建设

　　注重企业文化建设，提炼金汇控股的企业文化“你我用心、引领未来”，既强调与集团的关系又突出公司服务性质的特征。秉承“诚信立足社会，服务创造未来”的经营理念，秉持“卓越服务、以诚为本”的企业使命，坚持以客户为中心，主张“热心、贴心、省心、放心、开心”的五心服务通过不断强化创新、积极进取，取得了良好成绩，得到了社会各界的认可和鼓励。

　　>三、团队建设

　　通过组织一系列活动来建设我公司的大团队：组织深圳金汇控股高管赴北京大学参加拓展训练，培养金汇控股团队的团结合作能力;组织高管参加职业素养及商务礼仪的培训，提高职业涵养;组织高管参加《企业文化：让企业拥有生命》的课程培训，使高管更清晰地认同公司文化。同时，在各项活动的开展过程中，我注意到给不同的同仁们创造不同的又适合他们个人的机会，让他们有机会表现自己，锻炼自己。

　　>四、业绩建设

　　在短短的一年里，由于团队的协力合作，业绩取得了骄人的成效。首先，深圳金汇控股与台湾玉山银行《中国》有限公司签署合作协议，包揽了金汇控股控股集团旗下的全资子公司的全权代理权;其次，对集团内部承担业务;最后，深圳金汇控股与海佛山金汇海签署了合作协议，实现与实体公司的首次合作;同时，截至报告时，金汇控股正与美信金融等几家公司进行项目洽谈中。

　　我公司取得了如此的成绩与集团董事的支持和公司成员的共同协作是分不开的，但金汇控股仅仅成立两年，显性的问题比较明显，隐性的问题仍然存在。我将会和我的团队共同努力，开创更好的局面，取得更优异的成绩。

　　>五、指导方向

　　20\_年过去了,回首我公司成立这些年来的发展历程和风风雨雨，我们有过挫折,有过困惑，有过喜悦。今天，我想感谢和我公司一路走来的每一位员工，感谢您们对我的信任，是你们的努力和坚持，让我公司投资控股有限公司在中国金融业内崭露头角，取得今天这样的成就。

　　我还记得这样一位员工李明勇，当时，我派他到北方某一公司出差，走之前他来我办公室时，还是非常英俊，非常精神的一个小伙子。可是当他二个星期后回来再站在我面前时，我看到他的嘴上满是热苍。我就问他怎么回事，他说因为井道里很冷，冻感冒了。我问羽绒服穿了没有(因为冬天北方很冷，走前我特意给他们都买了厚厚的羽绒服)他说衣服太厚，井道里干活不方便就没有穿。说实话，当时，我真的是很心酸!很心疼!我知道在我公司，有许许多多的员工象李明勇一样，为了工作，主动放弃休息，加班加点，甚至通霄达旦的工作;还有许多员工冒着寒风酷暑，常年累月奋战在工地现场，365天没有几天可以合家团聚。

　　很多时候，我们员工在实际工作中所面临的困难和艰苦程度，往往是超出我们做领导的估计和想象的。在此，我想借这个机会，向你们说一声：“谢谢你们!你们辛苦了!拥有你们，我感到非常地骄傲!”

**2024年总经理年度工作总结篇8**

　　一年来，为保证各项目标的完成，我从以下几个方面开展了工作：

　　1.调整机构，明确分工，保证各项工作的落实。

　　根据市场经营工作的实际情况，为了提高执行能力，保证各项工作目标的分解落实，我对市场经营部的机构设置和人员分工进行了认真研究，在公司总经理的支持下，对机构和人员进行了较大的调整，先后成立了数据业务中心、集团客户中心、渠道管理中心等机构，为市场部安排了合格的管理人员，使各项目标都可以落实到人，做到了事事有人管、人人有专责。同时在工作过程中不断修改和完善管理流程，努力提高工作效率。调整后改变了以往员工忙闲不均、分工不明、工作落实不力的被动局面，为下一步整体工作的推进提供了保证。

　　2.理顺服务流程，全面提高服务质量。

　　在服务上我每月认真分析用户投诉、建议和咨询，组织查找服务工作中存在的问题，根据实际情况调整服务流程。例如针对用户漫游出访时问题较多的情况，我们及时修改了业务办理流程，增加了用户出访前上门辅导的环节，使用户对手机操作、拨号方式都有详细的了解，减少了漫游方面的投诉，提高了客户满意度。为进一步提高服务质量，今年二月份，组织设立了公司内部服务热线，完善了服务考核办法，服务热线为员工执行“首问负责制”提供了有力支撑。在运行过程中我们通过热线使公司管理层和员工及用户之间架起了一个沟通的桥梁，为及时听取用户和员工的意见、建议，迅速发现和解决工作中存在的问题提供了保障。经过几个月的运行，服务质量有了很大的提高，服务方面的投诉明显减少。

　　经过对20xx年咨询公司对\*\*客户满意度的调查结果研究发现，由于历史原因，\*\*区的主营业厅面积较小，没有专门的大客户接待室，交费难的问题影响了的大客户的满意度，为此我组织市场部向公司提交了整改方案，得到了高总经理的认可。通过对营业厅的扩建装修，服务环境有了很大的改善，在今年咨询公司的调查中发现我们的服务水平有了较大的提升。

　　3.认真致力于人才培养，努力建立一支执行力强的经营团队。

　　拥有一支优秀的经营人员队伍，是做好一切工作的前提。在工作中我非常注重人才的培养，在总经理的支持下，我大胆起用了一批年富力强、作风扎实、有创新精神和发展前途的人员担任各中心主任，指导他们把压力变为动力，力图建立一个人才快速成长的环境。利用省公司安排的“500万营销”、“积分换机”等活动，我从方案的制定、监督、执行等各各环节对各级管理人员进行了悉心指导，使大家的营销策划能力和管理能力都有了很大的提高，使省公司、市公司安排的各项活动得到了很好的落实，尤其是5月-8月的积分回馈活动得到了很好的执行，完成任务排名全省第五，手机通话率81。79%，列全省第二。

**2024年总经理年度工作总结篇9**

　　转眼间，\_\_年已成为历史，但我们仍然记得去年激烈的竞争。天气虽不是特别的严寒，但大街上四处飘飘的招聘条幅足以让人体会到\_\_年阀门行业将会又是一个大较场，竞争将更加白热化。市场总监、销售经理、区域经理，大大小小上百家企业都在抢人才，抢市场，大家已经真的地感受到市场的残酷，坐以只能待毖。总结是为了来年扬长避短，对自己有个全面的认识。

　　>一、任务完成情况

　　今年实际完成销售量为5000万，其中一车间球阀\_\_万，蝶阀1200万，其他1800万，基本完成年初既定目标。

　　球阀常规产品比去年有所下降，偏心半球增长较快，锻钢球阀相比去年有少量增长;但蝶阀销售不够理想(计划是在1500万左右)，大口径蝶阀(dn1000以上)销售量很少，软密封蝶阀有少量增幅。

　　总的说来是销售量正常，oem增长较快，但公司自身产品增长不够理想，“双达”品牌增长也不理想。

　　>二、客户反映较多的情况

　　对于我们生产销售型企业来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

　　1、质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如\_\_\_客户的球阀，\_\_\_客户的蝶阀等，发生的质量问题接二连三，客户怨声载道。

　　2、细节注意不够：如大块焊疤、表面不光洁，油漆颜色出错，发货时手轮落下等等。虽然是小问题却影响了整个产品的质量，并给客户造成很坏的印象。

　　3、交货不及时：生产周期计划不准，生产调度不当常造成货期拖延，也有发货人员人为因素造成的交期延迟。

　　4、运费问题：关于运费问题客户投诉较多，尤其是老客户，如\_\_\_、\_\_\_、\_\_\_等人都说比别人的要贵，而且同样的货，同样的运输工具，今天和昨天不一样的价。

　　5、技术支持问题：客户的问题不回答或者含糊其词，造成客户对公司抱怨和误解，\_\_\_、\_\_\_等人均有提到这类问题。问题不大，但与公司“客户至上”“客户就是上帝”的宗旨不和谐。

　　6、报价问题：因公司内部价格体系不完整，所以不同的客户等级无法体现，老客户、大客户体会不到公司的照顾与优惠。

　　>三、销售中的问题

　　经过近两年的磨合，销售部已经融合成一支精干、团结、上进的队伍。团队有分工，有合作，人员之间沟通顺利，相处融洽;销售人员已掌握了一定的销售技巧，并增强了为客户服务的思想;业务比较熟练，都能独当一面，而且工作中的问题善于总结、归纳，找到合理的解决方法，\_\_\_在这方面做得尤其突出。各相关部门的配合也日趋顺利，能相互理解和支持。好的方面需要再接再励，发扬光大，但问题方面也不少。

　　1、人员工作热情不高，自主性不强。上班聊天、看电影，打游戏等现象时有发生。究其原因，一是制度监管不力，二则销售人员待遇较低，感觉事情做得不少，但和其他部门相比工资却偏低，导致心理不平衡。

　　2、组织纪律意识淡薄，上班迟到、早退现象时有发生。这种情况存在公司各个部门，公司应该有适当的考勤制度，有不良现象发生时不应该仅有部门领导管理，而且公司领导要出面制止。

　　3、发货人员的观念问题：发货人员仅仅把发货当做一件单纯任务，以为货物出厂就行，少了为客户服务的理念。其实细节上的用心更能让客户感觉到公司的服务和真诚，比如货物的包装、清晰的标记，及时告知客户货物的重量，到货时间，为客户尽量把运输费用降低等等。

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