# 2025年it工作年度总结 it工作总结及后续规划实用(8篇)

来源：网络 作者：紫竹清香 更新时间：2025-07-23

*it工作年度总结 it工作总结及后续规划一“您好！您是丁经理吗？”（明知故问）“是啊，您是谁？”（惊讶，初步调动了客户的情绪）“打扰您了，我是北京肥料厂家的，是北京为数不多的几家生产厂（我知道您接到的北京公司的电话很多，但我们跟他们不同，我...*

**it工作年度总结 it工作总结及后续规划一**

“您好！您是丁经理吗？”（明知故问）

“是啊，您是谁？”（惊讶，初步调动了客户的情绪）

“打扰您了，我是北京肥料厂家的，是北京为数不多的几家生产厂（我知道您接到的北京公司的电话很多，但我们跟他们不同，我们是厂家），我只需要您给我2分钟的时间，（您现在方便吧？）您做肥料生意吧？（或者您卖肥料吧？）”（明知故问，告诉了客户你是做肥料的）

“卖（怎么了？）”（再一次调动起他的思维，了解了客户可能有需求，提问要多获得肯定的回答） “您参加今年的山东植保会了吗？” “去了”

“哦，我们也去了，我们每年都参加全国植保会，不知道您看到我们公司没有，哎，参会公司也多，经销商和厂家都忙得不得了，可能您见过了也不记得了”（制造情景，初步建立公司形象）

“唉，现在您的肥料产品都定下来了吗？” “还没有？”（一般都会这么说，了解需求） “唉，您那主要是什么作物？” “黄瓜（水稻）”（了解了种植结构）

“我们公司有个引进国外专利的肥料产品xxx，效果很好，施下去6小时见效，效果明显，施后作物叶子明显变绿变厚，加拿大的xxx您听说过吗？”（介绍产品） “听说过”

“我们的xxx跟加拿大的xxx效果是一样的。之前我们的产品重点放在了山东，现在要向xxx扩展，在山东受到了经销商的好评，我们的一个乡镇客户就做了5吨”（ 制造情景，讲故事） “价格多少？” “xxx”

“你们价格怎么这么高？”（处理客户的顾虑，真正的成交就是从解决一个个问题开始的，解决一个问题你的成功率就增加了10%）

“我们引进的国外的专利，用的都是进口的原料，效果好，加拿大xxx要多少多少一吨，我们效果跟他们的一样，但是价格要优于他们，这个产品您做，肯定可以给您带来人气和利润！”（解决客户的顾虑，不要争论价格，要谈价值）

“哦，你们有没有资料邮寄来一些，我先看看（你们有没有网址，我上网看看）”（有希望）

“可以，没问题，您的具体地址是什么？邮编？”给他寄份资料，或发个网址，做好电话记录，比如：是否感兴趣啊，说过什么情况啊，作物啊，

在估计邮件快收到后，再给其打个电话，看到画册之后，给他介绍产品，并不断强调产品的卖点（热点），这很重要，甚至让他自言自语的说：“真有那么好的效果吗？”。这时要多听，少说，二个耳朵一张嘴，这样的比例就可以了。最后结束的时候，千万不要说，“哦，您觉得怎么样？（您觉得还可以吧）”因为这样会招来客户这样的回答：“我再仔细考虑一下”这实际在说“永别了”，所以最后的时候一定要大胆提出成交：“这个产品，很好，您一定做，先发10件20件试试，请您记下我们的账号或者我把账号给您用手机发过去”如果这时客户说：“再等等最近手头有点紧。”这是他还有顾虑，你可以反问他“我有什么地方没有跟您说清楚吗？”这是做最后的努力。如果客户说：再考虑一下或者表示真没钱，就不要强行成交了，要给客户考虑的时间，问清“什么时候用药”这时在本上都要做好记录。

根据用药时期选择合适的时间，间隔不要太长，再给他打过去，这时可以尝试多种成交方法！“丁经理差不多该备货了，快用药了”,或者说“快到用药季节里，先进个10件20件的试试”，大多数的销售都是在第5次电话谈话之后才进行成交的。如果客户决定购买，但数量太少，怎么办，你可以说：“您也知道肥料的运输成本太高，太少公司很难发，公司规定最少10件货”一般这时都会接受。

概括一下上面打电话的过程：打个电话；寄份资料；再打电话。

1公司形象没有树立起来之前，不要谈产品；产品价值没有树立起来之前，不要谈价格；

2与客户进行互动，调动客户情绪；

3 制造情景对话，发挥客户想象；

4 听说比例，两只耳朵一张嘴；

5 先了解客户的需求，再推荐产品；

6 推荐产品，强调价值，也就是给客户带来的好处；

7 解决一个问题，你的成功率就会提高10%；

8 有时不要被客户牵着走，善用提问掌握谈话的主动权；

9 提问要多能获得肯定的回答；

10 不要口无遮拦或漫无边际的乱谈；

1.为销售设计提问，了解需求。“丁经理产品全都定下来了吗？” “丁经理，忙什么产品呢？”“丁经理，现在打什么虫呢？”“丁经理，现在虫情病情怎么样？”“丁经理，该备货了？”

2.调整情绪，感染对方。

3.如何处理价格高的问题：购买意愿没有形成之前，谈价格是没有意义的，没有购买欲望，就没有价格谈判的必要。

a 要用价格比较昂贵的产品来做比较，跟国外的产品比。

b 用折算的方法，强调价值：尤其是蔬菜大棚。可以给他算笔账，一个大棚收入多少，我们这个用药能够最少增产10%，也就是可以给您增加1000的收入，而他的成本也就是几根黄瓜的价钱。

c 谈感情，不要谈理性：我的一些客户，开始也认为价格高，但是都跟我合作了，开始他们只做了几件，用出效果之后，就都大量进货了，这个产品真的物有所值，然后一定要解释为什么物有所值。

4.如何处理串货的问题？你就一直问他哪个产品串货了，直到他说不出来为止，然后你说：我们这个产品已经多年了，效果很好，老百姓愿意用，串货也是可以理解的吧？（不说话了，占了上风）您看我这还有其他的产品，您看看？（转移注意力，推荐产品）

5.如何处理现款？“您的货不都是佘来的吧，做不做现款，要看值不值得做，对吧？，我们这个产品真的值得您做，您可以先少进些试试。”

6如何应对拒绝？

a 客户说要考虑考虑，你可以说：“我有什么没有说明白的吗？或者说您对什么还不清楚？”

b 客户如说，“我需要的话给你打电话”这大多数是不会给你打电话的，你可以说“哪能麻烦您呢，您考虑考虑，过段时间我给您打电话”

c 生意没有谈成，最后可以说“那公司有什么新产品的话，你需要我再给您寄些新资料来吗？” 如何成交？

在了解需求，介绍完产品之后，下一步就要成交，“丁经理，您看这个产品怎么样，能做吧？”用这样的话不妥，因为这会让客户犹豫，可以这样说，“那咱们就把合作的事情确认一下，您先进个20件货吧。”

**it工作年度总结 it工作总结及后续规划二**

酒店客房部服务员工作心得本文地址：爱岗敬业我无怨无悔

我们公司上班百分之九十以上都是年轻员工。

想问大家一个问题：\"你为公司的经营发展准备好了吗？\"

也许你会说：\"我只是一个普通员工，在平凡的岗位上工作，我们能做什么，那都是领导的事！\"

在那里我要大声的说：\"你错了！在公司的经营发展过程中，在平凡普通的岗位上，我们虽然只是普通的一员，可是，你我爱岗敬业的实际行动即是公司发展前进的基石！公司酒店工作也是市场经济的桥梁，关系着千万饮食消费者的健康与欢乐，连接万人心！\"

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然状况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小群众中的一员，每一天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的.、并且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生状况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只明白看到此刻拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个提高，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，透过出版报不仅仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达潜力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮忙下整理了两份评估材料，我深切地感受到自我的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张可是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要可是了，好久之前便做好了准备，可是楼层服务员确实忙可是来，看到她们

废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自我都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的群众而感动，奉献是无私的所以温暖、活力是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益思考，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了期望。

可是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下必须会展露出柔弱的一面，也必须会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

荣誉只是对以前工作的肯定，是我努力做好本质工作的动力，下一步工作又是一个起点，新目标、新挑战，就就应有新的起色，在下一步工作中，我会以优秀员工的条件严格要求自我，勤汇报、勤学习、勤总结，为酒店的发展贡献自我的一份力量！

**it工作年度总结 it工作总结及后续规划三**

自从我加入xxxxxx找出具体细节的解决方案。通过对公司专业知识的培训和操作，我找到了方向感，慢慢融入了这个工作环境和工作模式。在接下来的工作时间里，我每天过着充实的生活，从打样到接待客户。虽然附带的劳动没有得到结果，但是对我打击很大，但是我相信总会有回报的。努力了就有希望。不努力，肯定不会。

在xxxxx销售经验：

1.不要轻易反驳客户。先听客户需求。即使不认同自己，也要委婉反驳，给客户一个积极的态度，学会赞美客户。

2.求客户指点。不要羞于提问。不要自称知道你不知道的事。虚心倾听客户的要求和工艺。

3.实事求是。根据不同的客户，我们可以现实一点。

4.知己知彼，扬长避短。

作为一名合格的销售人员，首先你要熟悉自己销售的产品，了解自己产品的优缺点，适合哪些行业，哪些客户群体，这样才能更好的向客户展示自己和产品的专业性，赢得客户的关注和信任。当然，不要忽视你的竞争对手。要有针对性的了解对手产品的优缺点；我们可以对症下药，利用我们的优势来克服客户的劣势。比如我们的装备在精度和速度上比同行略胜一筹，这就是我们的优势。在向客户介绍产品时，我们应该尽可能多地介绍自己产品的优势。缺点要尽量少提，但是设备本身的缺点和不足，也就是设备在所有同行中不可缺少的缺点和不足，可以适当的向客户说明，毕竟没有什么是完美的。我总是说我的产品有多好，别人不会全部相信。不恶意攻击和批评同行存在的缺点和不足，而是引导客户分析判断，建议客户通过实地调查。

5.勤奋和自信；与客户交谈时，声音要大，注意语气和速度。

6.从客户的角度提问是循序渐进，打招呼的。想想客户怎么想，担心客户要什么。

7.要获得客户的信任，要从朋友做起，情感沟通。关心客户，学会情感投资。

8.适应能力强，反思快，做事有兴趣。

9.互相信任。推销产品，首先要推销自己，认同产品，把人品放在产品之前。

10、注意外表，礼貌，文明用语。

11.保持心态平衡。不要急于求成。俗话说，心如波涛，面如湖水。

12.让客户先“疼”，再“痒”。

13.不要在客户面前诋毁同行，暴露自己的缺点。

14、学会“进退战略”。

工作总结：

因为所学专业与工作不对口，工作初期遇到一些困难，但这不是理由，我必须要大量学习行业的相关知识，及销售人员的相关知识，才能在时代的不断发展变化中，不被淘汰，而我们所做的工作也在随时代的不断变化而变化，要适应工作需要，唯一的方式就是加强学习。

我深知网络销售是一个工作非常繁杂、任务比较重的工作。作为电子商务员，不论在工作安排还是在处理问题时，都得慎重考虑，做到能独挡一面，所有这些都是电子商务不可推卸的职责。要做一名合格的网络营销员，首先要熟悉业务知识，进入角色。有一定的承受压力能力，勤奋努力，一步一个脚印，注意细节问题。其次是认真对待本职工作和领导交办的每一件事。认真对待，及时办理，不拖延、不误事、不敷衍。

通过一段时间的工作，我也清醒地看到自己还存在许多不足，主要是：一、针对意向客户没有做到及时跟踪与回访，所以在以后的工作中要将客户的意向度分门别类，做好标记，定期回访，以防遗忘客户资料。二、由于能力有限，对一些事情的处理还不太妥当。要加强认真学习销售员的规范。

总之，在工作中，我通过努力学习和不断摸索，收获非常大，我坚信工作只要用心努力去做，就一定能够做好。

**it工作年度总结 it工作总结及后续规划四**

电线电缆作为电力传输的主要载体，广泛应用于电器装备、照明线路、家用电器等方面，其质量的好坏直接影响到工程质量及消费者的生命财产安全。中国质量万里行明察暗访组对此予以重点关注。电线电缆行业存在5个突出问题

近年来，我国经济的持续快速增长，为电线电缆行业提供了巨大的市场空间。据不完全统计，我国目前拥有各类电线电缆生产企业7000余家，年产值在7000亿元左右。虽然产值巨大，但从整个行业的发展水平来看，还存在着行业集中度低、技术力量分散、产品科技含量不高的问题。

国内市场上多数种类的线缆产品严重供过于求，中国质量万里行通过明察暗访发现，为利益和生存，有少数生产厂家偷工减料，劣质电线电缆充斥市场，非标产品屡禁难绝。

劣质非标电线电缆存在的主要问题有如下几点：

主要原因有两个：

1）使用了劣质铜材，国家有关规定明确，电线电缆的铜导线应该使用电解铜，而一些企业却使用再生铜或铜包铝、铜包铁、铜包钢来冒充铜。再生铜杂质过高，极易造成导体电阻超标。

2）线径偏小。线径偏小即线径的实际横截面积小于标称的横截面积。这主要是部分生产企业工艺控制不严或偷工减料所致。导体电阻超标，电线发热过大，除消耗大量能源外，更重要的是容易引发火灾，酿成重大灾难。

电线电缆的绝缘层，主要起防止漏电、保证安全的作用。如果将再生或杂质含量较高的橡胶或塑料用作绝缘层，其抗拉张强度和断裂伸长率是很难符合标准要求的。绝缘层不达标的电线电缆，安装时极易出现绝缘体开裂，使带电导体裸露，威胁人身、财产安全。如湖南省质监局通报的标注为衡阳金富电线电缆厂、上海华一电气集团有限公司、长沙市金衡电线电缆有限公司、衡阳湘楠电线电缆厂等企业的产品，老化前拉力试验质量问题比较突出。

印刷标志虽然不直接影响商品的内在质量，但在一定程度上会对消费者产生误导。因此，国家强制性产品标准规定：线体上的印刷标志必须清晰、正确标注厂名（或商标）等。但是，仍有部分企业标识内容不齐全，或者规格型号、电压等级等重要信息标注错误。还有一些劣质或假冒产品生产者，为逃避打击，故意不标厂名或标注子虚乌有的生产地址。如湖南省质监局通报的标注为衡阳湘楠电线电缆厂、衡阳市衡湘电线电缆厂、长沙金桥线缆有限公司等企业的产品，其标注的生产厂地址，经邮局查询后，均是“原址查无此人”，表明产品上所标注的地址，根本就没有这个生产企业。

侵犯知识产权现象主要表现在盗用冒用名牌及市场上口碑好销量大的产品商标。生产不符合国家标准按照客户意愿偷工减料的产品。

矿用橡套软电缆；交流额定电压3kv及以下铁路机车车辆用电线电缆；额定电压450/750v及以下橡皮绝缘电线电缆；额定电压450/750v及以下聚氯乙烯绝缘电线电缆产品是需要经过国家强制性认证才能生产销售，但在调查中发现，部分企业生产的电线电缆产品3c认证不全，存在无证、冒用或盗用3c认证证书情况。

**it工作年度总结 it工作总结及后续规划五**

20xx年已经过去了，在部门领导的正确指导下，取得了一些成绩，同时也存在很多问题，为了弥补不足，在20xx年中能更好地完成工作，总结经验，提高自己的业务技能和各方面协调能力，现将20xx年度工作情况总结如下：

及时收集、汇总国家相关部委、省、市等部门出台的关于低碳方面的政策、法规等；分析研究适合本公司的政策法规；根据能源管理体系要求，做好内审及外审工作。出版低碳简报5期。

编制省交通厅、无锡市交通运输局等有关领导实地调研低碳港口建设进展情况材料。收集、整理江阴港创建绿色低碳港口主题性项目验收材料，并顺利通过了省级预考核和部级考验验收工作。参加了中国港口协会、省交通运输厅、无锡市交通运输局等单位组织的业务培训和会议工作。编制交通运输部交通运输行业重点节能低碳技术推广目录申报材料（风光互补供电系统、轮胎吊油改电、分布式风力发电系统）。编制中国交通企业管理协会现代化创新成果申报材料。

积极申报省交通运输厅、市经信委等上级主管部门节能减排项目补贴资金，20xx年共获得省交通运输厅115万元、江阴市经信委7.33万补贴。与交通运输部水运科学研究所合作，对港区内内燃驱动起重机和卸船机进行效率检测，获得资金10万元。

积极做好项目实施和维护工作，如能效管理平台和楼宇电能在线监测系统。针对新上的集团公司节能减排项目进行项目前期的备案工作。做好项目前期工作，如通用码头港池泊位的备案、岸线、初步设计、施工图设计等批复。

编制长江港航物流联盟绿色航运专委会会议资料，并做好会务工作及日常事务。配合办公室做好八省市港口（港航）协会联席会议的会务工作等。

积极完成领导交办的事宜。在以上工作中，我觉得我的思路不够清晰，存在想做好事情而又做不好的现象。对自己所在岗位所需的知识、应该从事的业务认识不够深刻，遇到有些问题不能较全面的去考虑，有时候对事情存在片面性看法和做法，导致工作出现怠后的现象。在明年的工作中，我要更加严格的要求自己，加强多方面的专业知识学习，努力提高自己多方面的专业知识水平和业务技术能力，领导交待和安排的工作要又快又好的完成，为集团公司的进一步发展贡献力量。

**it工作年度总结 it工作总结及后续规划六**

xxx年上半年，个金业务收入完成进度仅为40。91%，在各业务条线里排名第三，缺口达到977万元，形势非常严峻。为了在下半年抢抓发展的黄金时间，为明年的发展奠定基础，现就xxx年上半年的个金业务发展工作进行总结，并对下半年的工作思路进行规划，具体如下：

1、 储蓄余额发展分析

（1）储蓄存款增长严重乏力，“扭负”成为发展的主旋律。

上半年，我行储蓄存款日均余额新增1。13亿元，同比增长116%（xxx年同期日均新增5229万元），但多项指标在全省排名持续靠后，截至6月30日，全辖本年新增仅为1。14亿，点均增长422万，处于负增长的网点有七个，分布在城区、\*\*、新会和\*\*四个支行，其中，负增长最严重的是1月份高达1。35亿元，是近三年“开门红”下跌最多的月份。

（2）余额发展抓手不足，未能实现常态化发展。

上半年，通过提高商贸结算优惠套装使用率和推广率，商贸客户结算走帐效果明显，商贸结算沉淀余额达到3000万元，但与此同时交易手续费流失严重。代收代付业务项目新增少，仅为43户，未能成为有效的增长来源。信贷联动有进步，但还没形成在结算走帐的习惯，贡献率为2。35%（全省2。71%），其中最高的个商贷款是3。37 %，最低的消费贷款是1。19 %。

（3）客户维护工作有待深化，产品渗透率有待提升。

上半年，我行10万以上高端客户共新增633个，全省排名第一，20—50万元区间段客户账户比重0。3%，但上年年新增余额达到1。03亿元，已经成为我行存款增长的主要力量，但对该类客户维护工作手段单一，配套金融打包营销能力薄弱，没有完全落实分类管理和跟进发展。同时，没有充分利用我行大理财的优势发展新增优质客户，产品渗透率有待提升。

2、 信用卡业务发展分析

（1）多措并发，多项指标得到有效提升。

信用卡业务通过锁定六大客群、侧重“抵押类消费信贷、侨汇、网格化营销等重点项目”、试点建立直销团队等创新发展模式，推动了发展，上半年，新增发卡5248张，同比增长150%，完成省分行下达的上半年进度的122%，在全省排名第一；累计净收入190万，同比增长55%；不良率为2。73%，比去年底下降0。35个百分点。其中，开平市支行有效进件1746份，同比增长176%；我行消费贷客群交叉营销的有效进件613份，开发率达65%；\*\*支行侨汇卡发卡量近600张。

（2） 发展心态不端正，导致发展不平衡。

我行信用卡的发展分化明显，城区、开平支行持续上量，每月完成指标，但其他四个支行没有完成转变发展思路，存在怕困难、不尽力的情况，未能形成常态化发展机制，发展不平衡，发卡量、激活率、用卡率、不良金额等指标没有如期完成，导致业务收入完成仅为计划调整后的23。75%。

3、 综合理财业务发展分析

（1）发展整体向好，但短板明显。

我行通过与保险公司合作“薪火传递 激情一夏”等主题营销活动、落实网点转型的具体措施、开展理财沙龙等活动，推动了代理保险业务向好的发展，保费同比新增239万元，同比增长25%，业务收入同比多增57万、增长24%。

基金业务销售量同比新增1。47亿元，同比增长205%，其中在重点基金南方通利全国的销售竞赛中，我行销售金额达933万元，在全省排名第二，\*\*环北支行，在全国4万个网点中排名第八，成为全省唯一一个挤身全国十强的网点，为全省、全辖加快业务发展树立了榜样。

但贵金属业务不受重视，没有找准客户群，导致发展严重滞后，同比大幅下降，拖了xxx年个金业务收入进度的后腿。

（2）理财经理配备未达要求，队伍水平有待提高。

我行应配置理财经理人数为33人，实际配置专职理财经理人数为23人，完成率仅为69%，其中城区、新会、\*\*和开平支行在每个网点配备一位专职理财经理，但\*\*和\*\*支行配备不足。专职理财经理中基金从业资格证的持证率仅为39%，其中城区支行8人、新会1人，其他支行为0。

4、 个人国际业务发展分析

（1）发展平平，乏善可陈，业务收入缺口大。

我行通过个人国际业务“争先进位”竞赛活动等方式，推动业务发展，上半年，个人国际业务收入为241万元，完成调整后计划的40。11%，缺口仍然较大。个人国际汇款业务量同比减少5。49%，其中，\*\*支行同比下降14。96%，成为本年度唯一一个国际汇款业务量同比减少的一级支行；个人结售汇同比减少6。60%，其中，\*\*、\*\*支行分别同比减少17。80%、15。90%；西联汇款电子渠道收汇替代率为3。95%，在全省排名靠后（电子渠道收汇替代率偏低，也成为个人外币储蓄日均余额不高、以及前台收汇压力大的重要原因之一）。

（2）邮银联动，严抓国际收支申报、结售汇统计质量。

上半年，我行先后组织5场国际收支申报、结售汇统计培训（含邮政代理专场培训），并印发《\*\*市分行个人国际收支业务申报、结售汇统计管理办法（试行）》，对邮银双方发生差错的个人、二级支行、一级支行、主管部门均设置考核。经过努力，监管部门对我行的质量评价有所提升。

5、 电子银行业务发展分析

（1）多层面、多方式，促进电子银行业务新发展。

我行通过南航促销、手拉手活动、网商大赛等专题营销活动和加强考核、加强培训等方式，促进了电子银行业务的新发展。6月末，我行手机银行新增1。49万户，激活率48。29%，全省排名第五；个人网银新增1。33万户，新增激活率51。36%，全省排名第七；电子银行替代率为74。92%，全省排名第七。

（2）以活动和项目为切入点，试点探索电子化发展之路。

联合市分行工会组织开展手机银行“扫一扫，10元话费1元充”扫描二维码支付体验活动，培养员工使用手机银行的兴趣和习惯，全行手机使用量大幅提升，效果明显。我行成功开发中医药学校“一卡通”项目，开启了我行银校合作的新渠道，进一步拉动了存款，提升了我行的知名度。

6、网点服务方面

上半年，我行协同大堂经理服务外包项目公司重点开展大堂经理轮训工作，结合每月的大堂经理巡查、市分行服务暗访和现场检查发现的问题，有针对性地在\*\*市各地区分别召集大堂经理开展培训，通过开展每月的培训工作，使大堂经理的网点现场服务管理能力得到较大的提升。

个金业务是一项先投入、产出周期长的业务。个金增收的主要来自储蓄利差、综合理财、信用卡和个人国际业务；提升个金可持续发展和转型发展能力的重要抓手是电子银行、大客户维护和队伍建设。为确保上述目标的圆满完成，将认真做好以下工作：

1、以储蓄存款为基础，确保存款余额稳步增长。

（1）抓支行的业绩提升：一是抓新网点业绩提升，新网点将成为储蓄余额增长的主要抓手之一，新网点余额提升侧重柜台外市场开发；二是抓现有网点的业绩提升，要对“到访客户挖掘、存量大客户维护提升、柜台外市场开发和交叉销售”同步推进，让网点真正成为增长的发动机。

（2）抓好商贸客户开发：套餐营销式推进，结算促商贸客户拓展的同时兼顾效益，对未能达到我行优惠标准的客户及时引入推出机制。以商贸客户转账资费优惠，升级优化流程，精选潜力大客户，严守准入关为商贸拓展重点工作，加大宣传力度，与商家联合开发，提升商贸客户结算量与在我行的资金留存量，提高我行商易通机具使用率。

（3）以项目为切入点，抓好，做大，做强代收付业务的拓展和大客户维护开发：配合其他业务的开发推进工作，以公司、信贷客户资源作为开发点、关系人和关键人来拓展代收付业务，重点客户跟踪开发，突出代收付项目行业特点，制定专门的营销推进方案。同时要求网点加强对周边市场走访，因地制宜促发展：扫楼、扫铺、扫工厂；寻找关系人发掘需求批量发展；加强对现有代收付客户中的关键人、中高端管理层的年末走访维护，促进年终代发。落实大客户跟踪维护工作，完善大客户、vip客户信息管理，做好中小客户开发和大客户的深化营销工作。

2、切实做好大客户维护工作，提升维护水平确保做出成效。

（1）切实把握四个“着力点”，做到三个“达成”：四个“着力点”：一是着力建立10万元以上vip客户与网点支行长和理财经理间的定向维护关系；二是着力加强对网点大客户发展指标的考核激励，建立并完善网点大客户发展考核激励机制；三是着力以大客户升级礼包为业务抓手，突出邮储银行的服务和产品优势；四是着力铺开省行组织的大客户营销活动，通过活动带动营销。三个“达成”：一是达成大客户维护关系不断优化；二是达成大客户结构优化；三是通过形成业务发展来带动大客户余额增长的模式，最终达成提高大客户数量和余额占比。

（2）将以大客户数量和资产量的增长为评价标的，推动维护工作出实效：一要加大营销礼包的升级推广；二要推进vip客户优惠产品的交叉销售，加强大客户情感维护和业绩提升。

3、信用卡要突出重点客群、重点项目，强化内部组织推动，优化外拓措施，促进快速发展。

下半年，我行信用卡业务将围绕“增发卡、促消费（分期）”两大重点来推动发展。增发卡整体思路为：强化三大主营措施，营造一种理念和战法，创新一种模式。

（1）强化三大主营措施：首先是持续强化网点阵地营销以提升基础产能，具体措施一方面持续开展网点破零竞赛，力争实现每个网点每天进两件，另一方面，组织网点深入开展名单制营销，将筛选清洗、符合条件的潜在目标客户开展针对性邀约营销；其次是深入开展抵押类消费信贷客户的交叉营销，力争将新增放款的消费贷客户整体开发率提高到80%以上（上半年65%）；第三是与综合消费贷等业务联合对优质目标企事业单位、政府部门进行综合性、深度的、有组织的团办营销开发，通过网格化竞标等方式明确开发单位，通过多产品线联合上门营销实现开发效果最大化。

（2）强化树立以客户为中心理念，持续开展整合营销，发展“高价值目标客户”：借鉴同业正在实施的战略转型，强力推动交叉销售、整合营销，大力发展高价值关系客户（在本行办理了多项业务，稳定性高，对本行的综合贡献高），力争成为客户的主办行。

（3）深入实施直销团队、电话销售等专业化直销拓展模式：一方面，借鉴同业经验，总结提炼前期小规模试点经验，逐步扩大信用卡直销客户经理队伍的试点支行和人员数量，与名单制营销、团办营销等战法相结合，发挥直销客户经理“专业的人做专业的事”的力量，提高项目业绩；另一方面，扬长避短，充分发挥我行基础客户多的优势，探索开展信用卡发卡的电话营销，探索出一条可持续发展之路。

（4）优化全流程质量管理措施，强化风险管控，改善资产质量：切实把好准入关和预审关，防范源头风险：经济下行周期，指导支行锁定行内重点客群和优质单位发卡，降低商贸客户占比；大力宣讲总行已颁布实施的员工违规行为处罚办法，提升一线推广人员的合规意识，强化三亲一访核心制度的落实；动态下发省内外兄弟行行之有效的细节性措施、风险要点的防控指引，提高反欺诈、反团办加塞的能力；加强预审、初审队伍建设，指导支行开展一级支行参与的不定期交叉审件会，以实践带动分支行专兼职预审员的预审能力提升。加强属地催收，提高早期催收效果：深入组织落实对m1—m3早期逾期客户催收，下大力气改善早期催收效果，有效降低滚动率，并以此为契机，锻炼队伍、理顺流程，建立常态化催收机制

（5）强化提升条线的垂直管控能力：第一，在二级支行设立兼职的信用卡专员，让各层级都有人关注、推动信用卡，提升条线整体的经营管理能力；二是加强动态管理和发展督导，加大条线考核力度，推动一级支行切实发挥好属地指挥职能，强化过程管控；三是建好微信订阅号、信用卡qq群等交流平台，加强全辖条线的互动交流和经验、信息的及时传导，提高条线整体的合力和战斗力。

4、继续加大电子银行对外宣传渠道，同步加强“量质”共同抓，重点进行二次客户开发。

（1）是持续在上半年的基础上做好对外宣传推广。加大短信引导客户注册和使用。印制客户使用指南，重点放在如何指引客户的使用上。配合总行、省行优惠政策，推出项目营销及时推广专项活动，结合银信通、信用卡、个人外汇业务助力营销。加大存量和新客户开发力度，吸引新客户开通电子银行是流程也是规定动作。

（2）整合做好工资代发类和校园项目客户电子银行开发。加大我行电子银行宣传力度，促进代发工资类客户尽量到网点开办，并与厂商沟通安排指定时间段加办，网点做好应对措施，开设方便通道、专窗和增加人手。针对远离网点的代发工资客户，实行上门营销，利用电子银行自助注册形式让客户体验，从而发展客户。分行已成功开发校园项目，可以利用各种方式加大电子银行的开发力度。

（3）优化布局，提升设备的运行效率，支撑业务发展。按照上级要求，科学合理布局网点；与相关部门积极沟通，做好自助设备投放的计划，对存量运行不足的机具通过多种方式进行调整，提升非柜台的替代率。

5、以大理财优化大个金结构，细化产品，促进均衡发展。

（1）要继续加强“邮银理财、关爱未来”品牌宣传。通过理财产品告知短信、网点电视、网点橱窗、电台、平面广告的投放，理财产品销售推广活动等多层面向社会公众持续传达邮行理财业务的特点及理财品牌的内涵，同时逐步树立“邮银财富——慧理财”的品牌。

（2）要加快理财类业务的发展。切实做大资金池产品“日日升、鑫鑫向荣”的销量，通过以量补价减少因理财产品收入让利给客户的因素影响大理财的收入，重视资金池等常态化理财产品的销售，要作为拓展和维护客户的重要抓手，同时这也是我们改变存款余额增长方式、留住客户的一个有效手段，不能仅就理财业务而讲理财业务，要真正把理财业务作为战略业务来抓。

（3）要把保险业务的销售回归保障、唤醒需求的方式方法上。顺应市场形势，精确定位客户需求，恰当匹配产品，产品转型、销售转型，与保险公司加强合作，引入pts（联动营销）项目，整合客户资源，通过营销培训、实战操作等，提高团队的营销能力，推动业绩的提升；强化督导，加强网点晨会、夕会，及时辅导，化解营销人员畏难情绪，营造全员销售氛围。

（4）要大力抓好贵金属业务发展。把这项业务作为一项长期的战略业务、创收业务来培育、推动，迅速发展外部大客户，快速做大贵金属规模。通过加大对理财品牌的塑造与宣传、理财产品的销售力度与考核，持续推进我行大理财产品销售领跑全省，进一步提高贵金属业务的综合贡献度。

（5）要持续做好基金定投平稳发展。加强与基金公司合作，开展定投开户真情回馈（赠送礼品）；网点开展至少一场目标客户定投推荐会，利用基金公司资源，邀请同业专家等开展定投目标客户主题营销活动；加强对大堂经理基金业务、定投等知识培训，每个大堂经理在前台把握机会，凡是到前台办理业务的客户一律争取加办理财卡或开办基定投。

6、立足存量客户，细化分层，创新推动个人国际新发展。

（1）注重现有个人国际客户维护的基础上，充分开发新客户群提充分利用我行银星速汇、瑞亚汇款、速汇金（总行预计下半年能开办）等新产品的手续费优势，充分吸引新客户群到我行办理个人外汇业务，同时引导老客户向我行介绍新客户群体，以老促新，高电子渠道收汇替代率体。

（2）打造我行“出国金融服务中心”品牌。经过前期走访于调研，已初步确立\*\*市东华支行为我市分行个人出国金融服务中心旗舰网点，后续将对网点进行一系列的装修、培训工作，同时继续走访相关出国留学中介机构、外语培训学校、旅行社等，确立合作机构，签订长期合作协议，实现资源、客户共享。

（3）继续想方设法压降个人国际收支申报、结售汇统计差错率，逐步完善个人国际业务内控体系。计划下半年邀请\*\*外汇局相关科室到我行进行国际收支申报、结售汇统计等进行授课。同时，市分行必须严格依照《\*\*市分行个人国际收支业务申报、结售汇统计管理办法（试行）》（\*\*邮银发〔xxx〕122号）对每月的差错数据进行整理、通报、考核，必须不遗余力压降差错率，促进我行个人国际业务的良性发展。

7、强化考核，全面提高网点服务管理水平

通过加强服务考核、明查（暗访、录像检查）、加强整改落实等方式，加强对网点的服务检查工作，对各一级支行的服务管理状况强化检查并提出指导意见，继续以开展服务主题系列活动，加强活动过程的执行力度，营造争先进位的活动氛围。开展多样式的服务培训活动，包括网点优质服务、投诉应诉技巧等，全面覆盖全区，来进一步的提高网点各项服务管理工作，强化客户投诉管理措施，全力压降客户投诉总量，进一步提升我行的服务质量。

展望xxx年下半年，个人金融业务仍然面临较大的挑战，但办法总比困难多，相信通过我们坚定的意志和坚决的执行力，个金业务必定能克服困难，向全年目标冲刺！

**it工作年度总结 it工作总结及后续规划七**

今年以来，xx县政府紧紧围绕经济社会发展目标和重点，认真落实国家宏观调控政策措施，不断加强金融生态环境建设，引导支持各金融机构深化金融创新，优化金融服务，呈现出经济金融协调发展的良好态势。现将xxx20xx年金融工作情况做一简要汇报。

一是指标大幅提升。截至20xx年11月底，全县金融机构各项存款大幅增长，存款余额xx亿元，比年初增加xx亿元。贷款投放增加、结构优化，全县金融机构贷款余额xx亿元，比年初增加xx亿元，存贷比为xxx%，比去年同期增长xxx个百分点；贷款增幅提高到xxx%，新增贷款存贷比为xxx%，两项指标均创历史新高，其中贷款增幅已连续x年位居全市x县（市）首位。二是运行健康良好。不良贷款率为xx%，为全市最低，比年初下降xx个百分点。三是效益良好。票据融资业务、银行承兑汇票、保险、证券业等发展迅速，金融企业整体盈利水平增强，中间业务收入大幅度提高，经营利润创历史新高。银行信贷对gdp的贡献度已高达xxx%，为全县新跨越提供了坚强支撑。

针对宏观经济形势影响，结合县域发展实际，县政府不断优化金融生态环境，营造经济金融协调发展的良好态势。一是实施激励机制。县委、县政府制定出台了《关于对金融机构支持地方经济发展的考核奖励意见》，根据金融机构存贷比、贷款增速等情况，对金融机构进行表彰奖励。县委、县政府始终认真落实该项政策。今年x月份，县政府拿出xx万元资金对金融机构进行重奖，激发金融机构支持地方经济发展的主动性。二是搭建政银企合作平台。县政府通过建立联席会议制度、定期召开项目建设情况通报会、金融产品推介会、经济金融合作恳谈会等形式，搭建政银企合作平台，增强银企理解沟通，及时协调解决各类存贷矛盾和问题。二是努力推动“五个结合”。即，推动货币信贷政策与地方党委政府的决策相结合、与优化产业布局相结合、与调整升级企业产品质量相结合、与推进城乡一体化发展相结合、与节能减排和淘汰落后产能相结合，发挥信贷政策调控作用，支持和引导信贷资金向新增项目投放，向环保节能、高端装备制造产业等投放，向三农领域投放。三是加快信贷征信体系建设。充分发挥人民银行企业信用信息基础数据库作用和县政府信用办公室企业信用准入和评价作用，为金融机构搞好信贷咨询。广泛开展诚信社会的宣传和建设工作，严格信用户、信用村的评定工作，不断提高农民的信用意识。探索建立失信惩戒机制，对逃废银行债务行为保持高压打击态势，有效改善了县域信用环境。

置身环首都经济圈的核心位置，县委、县政府牢固树立产业发展思路，改革创新，努力推动金融产业做大做强。一是做好小额贷款公司试点工作。注重引导，强化服务和监管，今年以来，两家小额贷款公司累放贷款xx亿元，有效拓宽了中小企业融资渠道，缓解了三农资金制约。二是组建农村商业银行。协调、指导农村信用合作联社进行股份制改造，组建农村商业银行，更好发挥县农村信用合作联社农村金融主力军和联系农民的金融纽带作用，目前各项材料已上报至国家银监局。三是组建中小企业信用担保机构。研究出台《中小企业贷款担保公司管理办法》，引导、鼓励县内企业建立中小企业担保机构，目前已有多家企业积极筹备，抓紧组建。四是强化政府融资平台作用。按照上级文件要求，县政府规范政府融资平台管理，完善法人治理结构，注入优质资产，壮大了政府融资平台实力。五是建立战略合作关系。县政府与中国工商银行股份有限公司xxx分公司建立战略合作关系，明确工行向xx授信贷款不低于xx亿元，每年增长不少于xx亿元。

一是宣传加强。县政府多次组织金融知识下乡、金融知识进社区金融成就展、金融之歌文艺晚会等活动，印发资料，现场讲解，宣传金融信贷政策，增强企业的融资技巧，培养公众的金融素质，提高全社会对金融的关注。二是金融服务水平优化。商业银行改进对中小企业的金融服务，加大授信额度，简化贷款程序和手续，合理确定贷款费用，辖区金融推出了信用贷款、企业联保及互保贷款、应收账款等信贷品种及贸易融资、保函、保理、贴现等业务品种，满足中小企业个性化、多样化的融资需求。保险公司等加大宣传力度，拓宽种养殖保险覆盖范围，为增加农民经营性收入提供了保证。三是投放合理。今年以来，县域金融机构强化与地方经济共同发展的意识，向基础设施建设投入超常增长，如xxx新增xxx建设资金xxx亿元，xxx新增xxx资金xxx亿元；县域各类重点企业成为信贷投放热点，今年全县各类公司贷款新增xx亿元，重点支柱产业和农业龙头化企业得到帮助扶持；改善居民和租房的个人按揭贷款得到充分保障，年内新增xxx亿元，占存量的xxx%；三农贷款得到优先支持，全县农户贷款xx亿元，占存量的xxx%。20xx年，我县金融工作成效显著，但是仍然存在一些不容忽视的问题，如中小企业贷款仍较为困难，政府融资平台政策环境约束强化，部分企业信用意识不强等等。xxx年，做好金融工作对实现经济的健康快速发展意义重大。xxx年，将重点做好以下几方面工作：

一是继续深化政银企合作机制。力争年内贷款不低于去年水平，存贷比再创新高。特别是充分发挥与xx的合作，最大限度争取信贷投放。

二是加大金融创新力度。加强对小额贷款公司的业务指导，促其健康发展，为建立村镇银行奠定基础；加快农村商业银行组建步伐，更好发挥农村信用社联系农村的纽带作用；加大招行引资工作力度，争取域外银行到xxx开办业务，设立机构。

三是健全金融风险防范体系。做好金融风险监测预警报告制度，对企业信贷突发事件、企业逃废债、非法集资、集体退保、理财产品大额亏损等易引发群体性投诉等情况密切监控，做好区域内企业信贷突发事件应急处置的协调工作。

以上汇报，不妥之处请指正。

**it工作年度总结 it工作总结及后续规划八**

主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部管理事务，后几个月因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责酒店的营销工作。回顾这一年来的工作，主要有以下几个方面：

1、抓学习教育，激励奋发向上。

从任职以后，我在xx酒店分管内部管理工作，了解xx酒店员工多数来于不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店的规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。

在\_月份时，举行了技能实操比赛，服务员潭xx获得了技能比赛第一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

2、抓管理建章立制。

前期，餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过质检部领导的指导，我罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合高层经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话的现象。

3、抓内部客户的沟通。

真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“xx小炒肉”分量不足，“xx鱼”不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

4、抓宴席的接待及管理宣传工作。

金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

5、抓团队用餐。

利用每周六、日、一与旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多的是xx旅行社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。并利用接待团餐的机会，认真咨询反馈，做好信息的反馈统计工作。

在工作中深感自己的不足，今后我将朝这几个方面努力：

1、不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。

2、认真做好本岗位工作的同时，不断开发新的客户群体。

3、做好内部客户的维护及沟通工作。

4、有计划性地安排好营销工作。

5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。

6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找