# 经理培训总结发言(十三篇)

来源：网络 作者：青灯古佛 更新时间：2024-07-20

*工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书...*

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**经理培训总结发言篇一**

项目经理作为建筑施工企业内部的重要岗位和企业法定代表人在具体工程项目中的代表，对工程项目施工负有全面管理的责任，是具体施工项目的最高领导者、组织者和责任人，在工程项目施工中处于中心的地位。项目经理首要职责是在预算范围内按时优质地领导项目小组完成全部项目工作内容，并使客户满意，包括前期准备、过程控制和后期管理工作。一个合格高效的项目经理应当具备决策能力、组织管理能力、平衡协调能力、业务能力、应变能力、社交能力等六方面能力，对综合性业务水平要求很高。在日常工作中，作为领导者，个人情绪的调节和决策落实情况也是应当重视的方面，项目经理需要正视压力的作用，过度的压力不是驱动力，过小的压力会降低绩效，适当的压力才会促进工作积极性，提高工作效率；在决策过程中，项目经理必须密切联系群众，了解实际情况，能够发现问题，才能开展领导工作，该说的要说到，说到的要做到，做到的要及时记录，

这样从决策到执行才能实现顺利的闭合。

策划是我们施工企业为了达到项目管理目标，在充分调查相关资源及环境的基础上，遵循一定的方法或规则，针对项目实施的全过程而制定的实施方案。石家庄项目在前期策划方面积累了丰富的经验，项目部通过深度市场调研，进行静态分析，首先对施工组织设计进行多次深入优化形成实施性施工组织设计,包括施工总体规划、总布置、进度计划、各种资源配置的优化整合、施工生产组织、职业健康安全管理规划、质量管理规划、文明施工环保管理规划，以及对工程施工条件、重点和难点的研究和决策，各工程部位的主要施工方案、措施和具体质量控制标准等。然后以实施性施工组织设计为基础，对施工方案、质量安全、人员构成、机械配置，平面布置、施工材料、协作队伍管理、资金流及利润情况等各个方面进行总成本和细分成本策划，找出了影响项目成本的主要和关键因素，确定了成本管控重点，为实施过程中的管理明确了方向。

一是要从思想上重视，始终紧绷安全这根弦。石家庄项目始终把安全管理摆在项目管理的重要位置，通过设立安全宣传橱窗、张贴安全警示标语，利用班前讲话、生产交班会、安全教育培训等形式牢固树立安全生产意识。二是建立健全安全管理体系，充分发挥体系运转作用。通过成立安全生产管理领导小组，制定安全生产责任制、安全生产教育培训制

度、安全生产检查制度、安全生产奖罚制度等规章制度，不断完善安全管理体系，为安全生产提供制度保障。三是加强执行力建设，严格落实规章制度，严格执行施工方案、严格事故隐患排查、严格落实问题整改、严格问责处罚。石家庄项目通过采取“三抓”，确保安全、质量、文明施工全面受控。一是做到“抓全”。“抓全”就是全员全方位抓安全质量和文明施工。二是做到“抓准”。“抓准”就是找准安全质量和文明施工管理的关键环节、薄弱环节，有的放矢、对症下药。三是做到“抓狠”。“抓狠”就是铁腕抓安全质量和文明施工管理，严格奖罚制度，做到奖罚分明，增强安全质量和文明施工管理力度。

传统的分包管理存在着漏洞多、风险大、效益流失严重等诸多问题，一定程度上制约了企业效益和效率的提高，因此我们必须通过加强作业层队伍建设，建立企业自身的骨干施工队伍，牢牢掌握施工生产的主动权。加强作业层队伍建设应遵循以下几个方面的原则：一是分类建设、互为补充的原则；二是依法合规、规范管理的原则；三是改革创新、大胆探索的原则；四是强化管控、提高效益的原则；五是合理流动、资源共享的原则；六是统筹兼顾、互利共赢的原则。

“二次经营”是甲乙双方履行工程项目合同时所发生的一切经营行为，它的最终目的是在合同履行过程中通过增收节支获取更好的管理效益，为项目和企业实现增值。做好“二

次经营”主要就是做好变更索赔事项。变更方面需要注意：变更各阶段的时间要求；变更资料的准备和签字；树立共赢的理念；注意变更索赔的技巧，如化整为零、先易后难、个性优化、紧盯不放。索赔方面需要注意：把握机会，充分理解索赔三大要素：“发生不可预见、过程不可控制、损失不可避免”；要在限定的时间内向业主发出索赔通知；跟踪索赔要求的批准；避免和杜绝发包人的反索赔；注意索赔资料的收集、整理、保存。石家庄项目在下一步处理变更索赔过程中，应注意处理好和业主的关系，加强沟通和交流，展示项目部专业化的业务能力和精细化管理水平，为集团公司和公司开拓河北市场树立良好的外界形象。

总之，通过此次培训，我在获得知识的同时，也认识到个人理论素质和工作水平还有待进一步提升，在今后的工作中，我将抓住每次学习机会，夯实理论基础，积累施工和管理经验，全方位提升综合业务水平，通过做好石家庄项目，助推公司河北区域经营再上新台阶！

**经理培训总结发言篇二**

在20xx年，全面贯彻党的教育方针，坚持与时俱进，开拓创新，加快发展深化改革的原则，面向市场，努力拓展多元化培训途径，下面对近期的工作做一份培训经理半年工作总结：

专业的销售流程是一个循环的过程，从准客户开拓到准备、约访、接洽、初次面谈、商品说明、拒绝处理、促成面谈到售后服务，售后服务不是结束，而是另一个准客户开拓的开始。通过演练，不仅掌握了具体流程，更重要的是我因此而获取的面对挑战的勇气和自信。在实践中自如运用所学知识是我在培训过程中的另一大收获。尤其是亲身准备并参与演练之后，我清楚地知道自己应该如何去面对客户，具体到每一个环节。尽管还有很多不足，但走下讲台，听到前辈赞许的鼓励，油然而生的喜悦不可言喻。

“细节决定成败”、“准时就是迟到”、“从零开始”、“团队给予我们的永远胜过我们给予团队的”等等这一切，感受从未如此深刻过。“合理的要求是锻炼，不合理的要求是磨练”，正是这样的学习态度，才能充分的吸收新鲜知识，真正的充实自己。很多学员都说我们是进了魔鬼训练营，像傻子般接受一群魔鬼讲师的“洗脑”。我却更愿意说是这三天的培训在我们这些已装有石块的杯子中又填充了沙砾，让我们更为趋于完美。对于我而言，这些沙砾是敢于展现自我的勇气，是理论观念的补充，是积累实战经验的铺路石，是身处困境的积极态度，是面临挑战的坚定信念。做事先做人，要创造卓越，专业知识、努力工作是必要条件却不是充分条件，态度才是决定的关键。

一份好心态，一颗上进的心、积极的态度;培养团队精神、创新精神;合理安排时间，树立良好的时间观念;机会很多，却总有从手缝中溜走的遗憾。不能怨天尤人，而应该自我反省，是没有给我机会吗，还是因为我自己准备的不够充分?机会只给有准备的人，这样的遗憾，下不为例。敬心工作、激情洋溢的讲师们;为集体荣誉团结协作的组员们;“爱的鼓励”、“龙的呼唤”;真诚的赞美、团队的力量;还有始终如一坚持满怀激情的我们。

就这份培训经理年度工作总结来个自己的20xx年划上一个句号。我不是执拗地所谓坚持自我，而是和沸水完全相融合，虽然不再是原有的形态，却可以散发出迷人香味，香浓的滋味令人愉悦。

**经理培训总结发言篇三**

20xx年即将成为历史，我们又将迎来崭新的一年，虽然过去但不能忘记，在过去一年里，我们究竟做过那些具体有意的工作？有哪些工作我们做的还不完善？我们又从那些事件中得到启发等等？在这里谈不上总结，可以说是我自我检讨和自我批评吧。

今年8月份，我从一名中层提升到高层，可以说当时无形的压力和有行的压力都很大，再加上自身工作经验不足，那一刻我真的很迷茫，至从做上管理有五年，从没有这种心理压力。但是在所有领导的指导和帮助下，以及所有同事的配合和支持下，使我重新找到工作方向。从当时的迷茫到熟练，最后到投入进工作角色，担起这个重任，在这段路程上留下每一个脚印都有大家的帮助，在这里我感谢公司领导对我的信任，给予我这次锻炼的机会和发展的舞台，更加感谢这个优秀的团队对我的帮助和支持。感谢大家。

下面对自己不足之处给予总结：

首先，从自我管理意识来讲，虽然现已转正营业副总，但是自我管理意识和管理思维还没有达到这个水平，在处理每一件事情上还不够成熟。在今后的工作上还要加强学习。

二、自我急躁的性格，对自己开展每一项工作，都会带来负面影响，失去管理者的风度，使每项工作落实的不够彻底，同时给自己下属不能够创造一个愉快、开心的工作环境。

三、工作经验不足、欠缺，对领导所布置的工作，不能够第一时间领悟，对每一件突发事件处理时，不能够及时拿出处理意见，同时是此事件不能够第一时间给予处理完。在此方面加强自身学习力度，定期总结工作经验。

（二）优良的作风，激励了新兵。外界总认为中组部的领导干部是一种不苟言笑、高高在上、难以接近的形象。但学习期间，中组部、组干学院领导和同志们的言传身教，让我深受熏陶。组干学院领导和老师们平易近人的言行、热情周到的服务，精心温馨的管理，给我留下了深刻的印象。中组部领导精彩无比、有的放矢的报告讲授，谦虚谨慎、严肃认真的工作态度，钻研业务、积极进取的工作精神，深入实际、求真务实的工作作风以及可亲可敬、以身作则的工作形象感染着、激励着我，犹如一盏明灯为我这名组工新兵如何树好形象指明了方向。

首先，个人客户经理关系营销工作流程在客户经理工作中具有指引作用，通过这次深刻的学习，对“每日七件事、每周三件事、每月三件事”有了更具体的认识和理解，理顺工作流程才能在基本工作中做好更细节的部分，不至于手忙脚乱不知所措。

四、对下属员工生活关心不够，不能够定期定时找他们谈话或者给予生活方面的帮助，有句古话“得民心者得天下”，也是21世纪人性化管理的起点。

在培训过程中各区域经营部经理还就营业系统存在问题、用户欠费原因分析、市场经营和建设违规现象等各方面进行讨论分析。

针对以上不足之处，在新的一年里用最快的时间完善自己，使自己成为一名成熟的管理者，正如我所说的20xx年已经即将过去，以往挫折和再多的失败，都会随着日历的更换而被我们记入历史，历史可以让我们反思，但我们却不能永远活在历史中，所以我们要做的就是通过历史来展望未来，我们的步子不能停下来，落后就会挨打，在洗浴行业竞争如此激烈的今天，我们要记住以往失败的教训，不断创新，不断充实和完善自己的管理水平，才能跟上公司发展的步伐，在汉拿山走在洗浴行业最前端的企业中走在相对前端的位置。

**经理培训总结发言篇四**

了贯彻落实总部《关于推行区域经营部制、客户经理制营销组织改革指导意见》（铁通市场[20xx]52号文）的文件要求，为了全面提高区域经营部的营销能力，完善区域经营部的管理模式，省公司于20xx年4-5月份分三期举办了区域经营部经理培训班，参加培训的区域经营部经理和分公司市场部的相关人员达到了101人，培训率达到了99%。

通过自办和外聘老师相结合，围绕着营销组织、沟通技巧、经营规范等方面内容进行培训和交流，通过互动式的培训、讨论和交流，取得良好的效果；在培训过程中，各区域经营部经理针对铁通业务和营销的优势、如何调动营销人员积极性、营销过程存在的困难、好的做法和经验等方面进行讨论和交流，准确客观地提出了各自的看法，对实际的营销和管理有很好的指导意义，现将大家讨论的情况汇总如下，供大家借鉴。

1、关于铁通业务和营销有哪些方面的优势

（1）价格合理

（2）全过程服务（售前、售中、售后），人性化的服务；

（3）用户方便（申请、开通、故障处理不出门）、业务受理热情

（4）宣传比较全面、细致、到位

（5）价格便宜的情况下质量也有一定的保证

（6）固话语音业务多元化，面对不同的用户群有不同的业务及定位

（7）用户支持竞争、反对电信的垄断

（8）对故障反应及时

（9）电信在某些地区的缆线枯竭

从上述讨论结果看，各区域经营部经理基本描述出了铁通目前业务和营销方面的优势，针对着上述各点的优势，各区域经营部还需要做得更深入细致，才能真正发挥铁通的优势。

2、关于如何有效提高营销人员积极性方面

（1）人性化管理，不能简单地以奖金做为杠杆；要给业务员基本的生活保证。

（2）有效的表扬、激励

（3）充分利用二次分配的营销激励制度

（4）感情投入、爱护与沟通，对员工出现的问题及时给予处理分析

（5）根据员工的优点特长，合理分配相应的业务和工作量。

（6）加强日常管理，树立团队精神，培养良好的氛围

（7）给优秀营销员稳定感和安全感

目前我们的营销人员大部分是外聘，必须要采取必要的措施提高营销人员的积极性和稳定感，才能够创建出良好的营销队伍，上述所列的方法，是各经营部正在实施的一些具体的做法，值得推广。

3、营销过程中存在的主要困难

（1）互联互通的影响

（2）维护、售后服务质量和技术水平跟不上

（3）网络质量（固话接通率低、宽带掉线问题）

（4）收费困难，计费系统不能很好地支持现有市场的需要

（5）建设跟不上

（6）10050的接通率低，服务质量有待提高；

（7）优惠流程不够灵活，特别是针对大客户的优惠方案

上述的困难也较好地反映出目前营销、网络、建设等各方面跟不上市场发展的需要。

4、区域经营部好的做法和经验

（1）网络超前规划，分轻重缓急主次来规划

（2）利益分配的公平公正透明

（3）经常组织业务培训、营销技巧培训

（4）充分利用附近院校的学生来充当兼职业务员

（5）利用社区街道关系为铁通做一些正面宣传；

（6）利用铁通公话点作为铁通业务受理点

（7）经营部自行制作一些宣传小礼品，并宣传其咨询热线和受理电话。

上述的做法和经验对目前的营销来说是非常有用的，对于所有的区域经营部都要认真学习和借鉴，从而达到提高营销能力的目的。

在培训过程中各区域经营部经理还就营业系统存在问题、用户欠费原因分析、市场经营和建设违规现象等各方面进行讨论分析。

区域经营部是在开发区域市场中成立起来的一种经营实体，它具有一定营销人员规模、一定的自主经营能力、具有一定的经营压力的一线经营单位；承担着市场营销、客户服务、网络的运行维护的责任；因此对区域经营部经理就要求具备一定的营销能力和管理能力，需要通过培训来锻炼和提高。

**经理培训总结发言篇五**

“超越梦想，赢向未来”，这句话是我们二班二组的队呼，我就从它开始吧。为期三天的“赢向未来”客户经理培训班结束了，时间虽然不长，但我觉得收获很大，深受鼓舞。通过这次培训，我也感到很受教育，对我今后的工作和学习有很大的帮助和启发。

作为一名进行不算太久的员工，能够参加这次培训，在感到荣幸的同时，也伴有一点压力。在个银部已经有两年的时间，对自己所从事的这份工作，有着深刻的理解和认识，通过这次客户经理培训，在我的大脑中更形成了很深的营销和服务的知识框架，增强了营销服务的理念和意识，学习到了更多的客户服务技巧，也对自己的职业目标更加有了信心。

本次培训时间紧凑，内容新颖，条理清楚，既有理论指导，又有经验之谈。从培训的一开始，我就被培训中的气氛所感染，每一节课，我都会想：我该怎么做，我该怎么回答，我能得几分。老师的一言、一行，提出的每一个问题，我都认真体会，从而使自己得到更多。整个的培训让我受益匪浅，也有很有几点体会：

首先，团队精神是我体会最深的部分。在培训之前，所有学员就被分为两个班八个组，一开课，先选出了组长，班长，每个组还定下了队名和队呼并进行了展示，课内课外的每时每刻，我们都在通过团体和个人的精彩表现来获取积分，为我们的团队争取最后的优胜，在这个过程中，每个人的团队意识都被充分调动了起来，都在为着自己的团队而努力。我，很荣幸地得到了组员们的信任而成为了组长，但更加深刻感受到的，是我肩上的压力和责任，几天下来，组员们表现得都很不错，我想对组员们说：你们都是最优秀的。而我，也更加地看到了自己的不足，以后我会更加努力地提高自己。

“没有完美的个人，只有完美的团队”，我们每个人的能力都是有限的，只有我们有机地结合在一起，各自充分地发挥自己，为着一个共同的目标前进，才能做的最好。在平时的工作中也是这样，没有团队合作的精神，就很难达到一个理想的工作效果，只有通过集体的力量，充分发挥团队精神才能使工作做的更出色，完成得更优秀，我们要“建设一流的团队，创造一流的效益”。

其次我感受到，在工作中，我们要有强烈的客户服务意识，站在客户的角度为客户服务，要以客户的标准为标准，并要有超越客户的期望的标准，要充分考虑到客户的需求，急用户之所急，想客户之所想，让客户得到超越期望的更加满意的答复，只有这样才能赢得更多的客户。特别还要注重细节，学会使用沟通的技巧，任何一个微小的失误都可能决定成败，在日趋激烈的竞争中客户随时可以离开我们，而选择其他人。

服务是制胜的关键，客户服务是产品的重要组成部分。服务和产品本身都是竞争力的重要组成。在市场竞争日趋激烈的今天，银行产品在价格和性能上的差异表现得越来越不明显，要想突出产品的个性化，打响自己的品牌，获得客户的青睐，新颖和完善的客户服务是我们致胜的法宝，客户服务的差异性形成了产品的差异性，所以客户服务是至关重要的，我们要用卓越的服务来赢取客户。

还有一点，“合理的要求是训练，不合理的要求是磨练”，在培训中我们是这样要求自己的，而在工作中，往往也存在着某些或多或少的合理的或不合理的东西，我们都要保持一种积极的心态去对待，抱着更大的热情的去面对挑战。要注意调节自己的情绪。面对工作压力时，应该将每次的困难当作一种考验，当作是再次体现自身价值的一个机遇。在每次对新的考验机会的期待中，使自身的价值得以提高，也就将压力转变成前进的动力。

三天很短，三天又很长，三天的培训中我学到了很多，但需要继续学习的就更多。营销和服务是一门永远学不完的艺术，更多的意识及技巧需要我们到工作中不断地去总结，去实践。最后我还想说一句，非常感谢有这次培训的机会，相信在以后的工作当中，我一定会做得更好。

**经理培训总结发言篇六**

任职以来已有五个多月，在五个多月的时间里，工作与学习并存。在领导与同事的关心及指导下，熟悉了工作环境，结识了工作同事，掌握了岗位职责，充实了工作内容，完成了工作任务。现就这五个多月来开展的主要工作做简要总结，汇报如下：

1.1组织实施新员工入职培训：严格按照新员工入职培训流程，7月至11月，新员工入职培训共组织实施了40期，受教育员工668人，平均每期参加17人，入职培训规章制度、质量管理、安全环保教育三门课程覆盖率为100%。

1.2关于公司级及单位培训：7月至11月公司级培训共实施15场，培训人数为436人，重点落在机动部组织的点检技能与案例分析、设备维护及检修操作规程培训，安环部组织的生产安全事故综合应急预案、煤气防护相关知识培训以及能源管理中心组织的节能技术培训;7月至11月各单位培训实施107场，培训人数为4688人，各单位的培训重点落在安全环保、工艺质量、技能操作等方面。

1.3特种作业人员培训考证情况：在领导的指导下，7月组织炼钢厂锅炉培训考证，人数为10人;9月组织动力厂报考锅炉三级考证，人数为20人，报名完毕，等待对方培训考证通知;10月组织炼铁、烧结行车人员考证，人数为10人。与此同时，在领导的指导下，组织实施了在7月接收的平沙锅炉班学员20人来公司实操，待实操考试结束后优先录取了16人; 8月接收了平沙行车班学员29人来公司实操，待实操考试结束后优先录取了21人，及时填补了锅炉工、行车工离职给公司带来的较大人员的缺口。

2.1培训设施管理情况：所有培训南水培训教室7月-11月使用83场，培训设施依旧保持原样，教室每次培训结束之后都有要求单位进行清扫卫生，并且每星期都有去检查实施情况，教室在使用期间，通过对各单位的协调沟通，没有发生一起在时间上有冲突的情况;409培训教室的使用，除了每周二、周五定期的新员工入职培训外，还用于了其余单位的培训、考试及会议，教室卫生每星期都有让阿姨进行打扫;关于电脑和投影仪的借用，由于培训设备欠缺，在十分必要的情况下，有单位需要借用培训设备，每次单位借用都有要求其单位领导签字的\'申请单，至今没有发生培训设备异常现象。

2.2培训资料收集情况：每次培训结束之后，都会及时催交各单位培训资料，7月-11月，共收集培训资料纸制版52份，见表：

培训资料收集时，并不是所有的资料都完全按照了资料提交要求进行的，这是提交资料的不足之处;同时，各单位提交资料时，没有要求其提供电子版，这是今后一定要进行改善的地方。

2.3关于特种作业台账的管理：自从8月份特种作业人员信息台账出来之后，依据台账的信息，都及时通知了单位需要复审的人员进行复审，没有因为一人由于通知不及时导致证书失效的情况发生。由于公司离职和入职的人员每天都处在变动之中，因此要求了各单位将部门台账每两个月将更新的信息发来汇总，等到20xx年，即将由两个月提交一次新台账改为到一个月提交一次，以便更及时的掌握公司特种作业人员信息。

第一，年度培训计划落实不到位的问题。对于公司领导批准的年度培训计划，一般情况下应该按照计划执行，若不能执行，应该提前告知并用纸制材料说明原因，这方面不少单位没有这样做。在20xx年，培训管理员将加大对年度培训计划的落实监督力，每月月初将通知有计划的单位进行计划的落实，如不能落实年度培训计划，将要求其提供书面说明材料以备查验。

第二，培训资料提交不完整的问题。至目前为止，不少单位提交的培训资料并未完全按照规定要求提交，这也于单位培训管理员换人速度比较快有关系。2xxx年，将加大力度对这方面的管理，按照年检的要求，一步一步教会单位培训管理员怎么装订合格的培训资料，提交怎么样合格的电子版培训资料。

第三，特种作业台账信息待进一步改善问题。首先是台账中没有显示单位特种作业岗位的定员，有了其岗位的定员，就更能了解公司的特种作业人员的动态;然后是台账以后应该由各单位每两个月提交一次改为每一个月提交一次，然后每月都进行汇总，汇总时将体现三个月内复审的信息，另制表格，最后将汇总的台账信息每月提交领导一份以供参详。

在新的一年里，将重点解决好培训中20xx年出现的不足，不断精细化完善好培训管理制度，不断加强对各单位培训管理人员培训流程的学习与执行力的提高，不断吸收对培训有益的良好思想积极采纳并持续改进，与此同时，以一个积极向上的心态，提高个人综合能力，加强培训相关人员的密切联系，想千方设百计，以达到最终促进工作高效开展之目的。

**经理培训总结发言篇七**

通过自办和外聘老师相结合，围绕着营销组织、沟通技巧、经营规范等方面内容进行培训和交流，通过互动式的培训、讨论和交流，取得良好的效果；在培训过程中，各区域经营部经理针对铁通业务和营销的优势、如何调动营销人员积极性、营销过程存在的困难、好的做法和经验等方面进行讨论和交流，准确客观地提出了各自的看法，对实际的营销和管理有很好的指导意义，现将本次区域客户经理培训总结如下,请领导审阅。

1、关于铁通业务和营销有哪些方面的优势

（1）价格合理

（2）全过程服务（售前、售中、售后），人性化的服务；

（3）用户方便（申请、开通、故障处理不出门）、业务受理热情

（4）宣传比较全面、细致、到位

（5）价格便宜的情况下质量也有一定的保证

（6）固话语音业务多元化，面对不同的用户群有不同的业务及定位

（7）用户支持竞争、反对电信的垄断

（8）对故障反应及时

（9）电信在某些地区的缆线枯竭

从上述讨论结果看，各区域经营部经理基本描述出了铁通目前业务和营销方面的优势，针对着上述各点的优势，各区域经营部还需要做得更深入细致，才能真正发挥铁通的优势。

2、关于如何有效提高营销人员积极性方面

（1）人性化管理，不能简单地以奖金做为杠杆；要给业务员基本的生活保证。

（2）有效的表扬、激励

（3）充分利用二次分配的营销激励制度

（4）感情投入、爱护与沟通，对员工出现的问题及时给予处理分析

（5）根据员工的优点特长，合理分配相应的业务和工作量。

（6）加强日常管理，树立团队精神，培养良好的氛围

（7）给优秀营销员稳定感和安全感

目前我们的营销人员大部分是外聘，必须要采取必要的措施提高营销人员的积极性和稳定感，才能够创建出良好的营销队伍，上述所列的方法，是各经营部正在实施的一些具体的做法，值得推广。

3、营销过程中存在的主要困难

（1）互联互通的影响

（2）维护、售后服务质量和技术水平跟不上

（3）网络质量（固话接通率低、宽带掉线问题）

（4）收费困难，计费系统不能很好地支持现有市场的需要

（5）建设跟不上

（6）10050的接通率低，服务质量有待提高；

（7）优惠流程不够灵活，特别是针对大客户的优惠方案

上述的困难也较好地反映出目前营销、网络、建设等各方面跟不上市场发展的需要。

4、区域经营部好的做法和经验

（1）网络超前规划，分轻重缓急主次来规划

（2）利益分配的公平公正透明

（3）经常组织业务培训、营销技巧培训

（4）充分利用附近院校的学生来充当兼职业务员

（5）利用社区街道关系为铁通做一些正面宣传；

（6）利用铁通公话点作为铁通业务受理点

（7）经营部自行制作一些宣传小礼品，并宣传其咨询热线和受理电话。

上述的做法和经验对目前的营销来说是非常有用的，对于所有的区域经营部都要认真学习和借鉴，从而达到提高营销能力的目的。

在培训过程中各区域经营部经理还就营业系统存在问题、用户欠费原因分析、市场经营和建设违规现象等各方面进行讨论分析。

区域经营部是在开发区域市场中成立起来的一种经营实体，它具有一定营销人员规模、一定的自主经营能力、具有一定的经营压力的一线经营单位；承担着市场营销、客户服务、网络的运行维护的责任；因此对区域经营部经理就要求具备一定的营销能力和管理能力，需要通过培训来锻炼和提高。

**经理培训总结发言篇八**

为了提高公司管理人员整体的职业道德和职业素质，以及培养公司内部培训师专业知识，人力资源部于xx年10月24日-10月30日，邀请大学讲师团开展了为期一周的培训周活动。培训的内容包含了集团的战略规划、医改政策、管理创新、培训技巧等诸多方面。

此次培训周活动得到xx大学的倾力支持，不但派出了阵容强大的讲师团，还由xx大学培训主管王莺对培训的组织工作，进行了全程的指导和协调。

培训分别在沈阳公司本部、大连公司、锦州公司进行。xx大学讲师团带来的培训就象是一顿丰盛的大餐，精美地呈现在参训者的面前，每位讲师都毫无保留的把自己的经验拿出来与大家分享，深入浅出的讲解，可谓是异彩纷呈。

郎葆瑃主任主讲的“xx控股发展战略”，使我们了解了集团未来宏伟的发展规划，更使我们对xx控股的未来充满了憧憬和期待。

xx控股医改研究副总监、高级行业研究员肖宏主讲的“医改政策解析与对策探讨”，对如何应对医改政策有了新的思路，对指导实际工作有极大地帮助。

xx控股股份公司人才发展部部长刘天尧主讲的“战略解码与绩效管理”对于坚决完成公司既定战略，顺利推行绩效管理的实施，起到了指导性作用。

xx集团一致药业股份有限公司分销事业部运营管理部总监戴子善主讲的“情境领导”，给公司管理者带来了“有效的领导，取决于情境、被领导者的状态和领导者的行为三者的相互作用”的理念，同时通过精彩的视频观赏、现场演练、团队竞赛，展示了领导者应具备的有效的管理技巧。

xx大学研发总监，xx控股股份有限公司培训与发展经理张立志主讲的“企业内部培训师培训”，使“培训的目的是为了改变”的理念深深植入每一位参加培训者的心中。同时传授了课程设计、课程展示技巧，

在总经理孙晓丹等公司领导的大力关心和全体员工的广泛支持下， “xx大学走进沈阳——xx控股沈阳有限公司培训周”活动圆满结束。参加这次培训的同事都很珍惜这次难得的学习机会，都认真、虚心、积极地参与了此次培训活动。培训过程中都能专心致志，全神贯注，认真的聆听和记录，如饥似渴地接受着新鲜的理念和技巧。

所有参加培训人员，对培训内容的实用性、讲师团的授课能力与技巧给予了高度的评价。一致认为：通过这次的培训，受益匪浅，既有管理理念上的提高，又有管理实践上的感受与体会，更有实践技巧上的增长，更加全面地了解了集团的发展规划和本行业的前沿知识，更新了自己的管理观念，开阔了自己的眼界。这些将会是一生受益的宝贵经历和财富，它也将会是公司各项工作不断前进和提高的垫脚石。

**经理培训总结发言篇九**

春风化作细柳，装点着世人的眼睛，当我们在为大自然的奇妙惊叹不已，银行改革的暖风却已将我们推向了舞台的前端——营销第一线：一个充满竞争的火药味却没有硝烟的战场在入行的时机上，也许我们是最幸运的，我们赶上了改革的好时机，有着很多学习和培训机会，使我们的知识和能力得到不断的充实和提升，跟上社会的发展步伐。特别是这次“赢向未来”客户经理培训班，让我们学到了不少新的东西！这次培训给我印象最深的不是营销技巧上的，而是营销观念上的，在我看来这两者是“毛”（技巧）与“皮”（观念）的关系，所谓“皮之不存，毛将焉附”?观念没有改变，新的营销方法和技巧也得不到淋漓尽致的发挥，收不到预期效果。应该说我们银行的客户经理在营销能力上绝不亚于保险公司，差就差在我们比人家晚了两年“走出去”，在营销的观念上还跟不上处于“买方市潮的市场经济！

我认为，要做一个成功的职业经理人（或者说是客户经理），要具备三方面的能力：

一是业务技能能力。

这是最基本的，没有熟练的业务知识和技能，就不能针对不同的客户需求信手拈来地选择最合适的产品服务来营销客户，不能制定最佳的营销策略来拓展业务。客户不是上帝，不是万能的，他们有需求，有弱点，这就给了我们机会和可能，如何把客户的需求点和我行的产品服务最佳的结合在一起是营销成败的关键，而这就取决于我们的业务熟练程度和对客户信息的捕捉分析能力。离开了产品和服务，一切都将是空谈，徒劳无益的。

二是客户关系管理能力。

这是最重要的，“创业难、守业更难”在营销实践中就是“拓展客户难，维护客户更难”！当一个与你毫不相干的人成为你的一个客户后，你将以什么样的心态看待他呢？把客户放在一个什么样的位置，让客户在自己的“工作”与“生活”中扮演什么样的角色，如何维护自己与客户的关系，如何处理客户需求的无限性与我行产品服务有限性之间的矛盾，如何让你的客户群对你的忠诚度越来越深并且使队伍越来越大，如何分配你有限的时间在不同的客户中等等这些问题都是我们做好客户维护工作所应当考虑的问题，这也是一门复杂的学问，不存在唯一合理的答案，如何处理和维护与客户的这种亦敌亦友（利益冲突时的侃价谈判似敌、利益一致时的合作双赢是友）的关系也从来没有定律，这需要我们借鉴各种先进理论和自己实践探索，但客户关系管理的好坏却使业绩大相径庭！

三是自我和员工约束激励能力。

这是最实用的。当我们既没有客户资源又缺乏营销能力时，我们靠什么创造业绩？靠自我的情绪管理和对他人（员工）的激励约束，“尽万物之能，皆为我所用，成我所不能成之事”，依靠个人的人格魅力、管理艺术、激励能力来使得自己的团队朝着自己制定的方向努力，实现自己的目标！当我们具备了前两种能力后再拥有第三种能力时，我们就如虎添翼，所向披靡了！

入行一年多，感受着银行的产品服务，感受着银行的家园文化，感受着银行的点点滴滴，也经历了银行由国有商业银行向股份有限公司转变的过程，感受颇多，也学到了很多，不是三言两语能说完的。明显的在这种竞争激烈、压力巨大的氛围中，个人的成长速度也随之加快了！无论是业务知识还是各项技能，以及观念转变上都上了一个新的台阶！以上便是我对这次培训的一点小小的心得，相信这在以后的客户拓展和营销中会非常有用,我也会在以后的工作中不断积累、不断发挥，全面提升自己这三方面的能力！

在与银行一起走过风雨兼程的日子里，不知不觉中我也深深地爱上了银行这个家！这个给了我们展示自己才华的平台，又有一群关心我们成长的领导和长辈的大家庭，我深深为自己是银行人而倍感荣幸和骄傲！作为“家庭”的一分子，现在正是我们怀着一颗“感恩的心”去回报我们的这个家，承担责任、勇挑重担、知难而上、当仁不让的时候，我们只有一个念头：一定好好干！在培训后的首场战役——“开门红”活动中打一个漂亮的胜仗，争取超额完成自己的任务，交上一份满意的答卷！

**经理培训总结发言篇十**

20xx年已接近尾声，回顾自己在刚升为副主管的这一年来的工作，在领导的悉心关怀和指导下，在同事的帮助和鼓励下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。现就分管的培训工作，向上级领导汇报如下：

一、培训工作情况：

20xx年我部与培训部协作共举办了新入职员工消防培训34期，共923人，每届培训合格率达90%以上，基本达到了目标要求;内部员工培训8次(其中包括全公司处置突发事件培训2次，员工消防知识3次，消防实战练习3次，参训人员达245人次。

二、培训工作分析：

1、20xx年的培训工作比起20xx年相比有了较大的进步，无论是在培训课程还是培训质量上都有了一定的增长幅度。

2、完整了培训计划：建立了制度性培训体系，比起以往的培训工作缺乏制度完善和系统化，培训管理幅度和力度较弱，员工培训意识差，培训工作开展起来较为困难的情形。我部与培训部经过多次沟通，改变了原有的培训模式，将“为什么培训和培训什么”融入到整个公司培训工作中来，在总结了以往的培训经验基础上，优化了培训的重要性，重点加强了培训内容全面性，提升了培训工作的制度化管理。

3、不断改进培训方式，积极探索新的培训模式：20xx年的培训工作，我们主要采取幻灯片、实践训练和理论与实践相结合的方式来提高培训工作，让新入职员工尽快掌握相关知识，在投入工作。

三、培训工作存在的问题与不足：

1、培训工作考核少，造成培训“参加与不参加一个样，学好与学孬一个样”的消极局面，导致培训工作的被动性。

2、虽改变了培训制度但是培训形式缺乏创新，只是一味的采取“上面讲，下面听?形式，呆板、枯燥，提不起员工的兴趣，导致员工注意力不集中，影响了培训的效果。

3、培训过于形式化：培训时间与课时的不长是导致形式化的主要体现，短短的半个小时不能完全将所要讲的课程融入到培训工作中来。

4、作为部门的培训副主管，个人的授课技巧不高、制作课件水平不足、知识面也需要亟待提高。

四、除了分管的培训工作外，还协助部门主管或其它副主管处理好消防及治安等日常工作，还完成了20xx年度部门职场约定，并进入到全公司前五名之列。

五、由于本身经验尚浅，对于一些突发事件的处理和应对显得有点舍本逐末。在处理事件时有时忽略了公司的利益和宗旨，使公司蒙受了不好的影响。

六、要检讨的是部门各种规章制度那都是“聋子的耳朵—摆设“，我们的工作应该做到一切从实际出发而不是拘于形式主义的表面工作，制度是有了但是都没能很好的贯彻和执行下去，上至管理层下至一般员工都是抱着当一天和尚撞一天钟的思想，这对部门的建设和发展起到了阻碍，更不敢谈规范、更不能说正规。

对来年的展望：

1、希望能有更多学习和培训的机会，来加强自身的学习：不断的增强自己处理突发事件的能力和学习、管理能力。在工作中学习，在学习中进步，从而来提高自己。

2、配合部门主管和其它副主管共同做好部门工作，完善和实施部门制度，真抓实干，树立整个团队的形象和凝聚力，加强队伍建设和领导班子的优化工作，坚决完成公司所交付的任务。

3、加强队伍思想建设：由于队员来自不同的地方不同的岗位，各个的综合素质、兴趣、爱好均不相同，更重要的是年青人可塑性大但是可变性也很大，因此我们在团队建设中要把思想建设贯穿始，常抓不懈。

4、改变安全管理部的培训计划，按照每月计划对保安员进行岗位培训，对保安一线岗位做好培训工作。做到实际工作培训，分阶段、分内容进行考评，以期望通过培训提升整体素质、服务水平、业务技能，让公司满意、让顾客满意、让部门领导满意。

正如毛主席所说“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越”，我们还有很长的路要走下去，只有坚持把“以工作为首要、以培训为目的、以安全为重心”才能使我们的工作走上规范步入正规，当然也更加期望在新的一年中有新的开始、新的进步、新的目标和以崭新的面貌来迎接新的挑战!

**经理培训总结发言篇十一**

怀着无比的憧憬与向往，我融入了客户经理培训的大集体。我觉得人生仿佛雨后的彩虹，开始展现出璀璨夺目的光芒。于是，和同样怀着梦想的同事一起，我们组成了江苏银行第一期客户经理培训班———一个团结奋进的班级。

总以为培训过程是简单而又轻松的，没烦恼也没有有压力，可是，在经过了14天的培训过后，我发现这真的是一项艰苦的工作，需要不断的努力奋进，需要顶住压力发挥潜力，需要把自己全身心的工作热情全部投入进去。

在这14天的培训当中，我学到了很多东西，比如如何审查企业报表

如何做好贷前的审查（包括企业的环境、企业老总的素质和贷款的风险等）贷后的跟踪检查，如何做好营销工作，以及营销的技巧等等。在学习的过程中，我体会到了前所未有的感受，这其中有苦涩也有甜蜜。

本次培训时间紧凑，内容新颖，条理清楚，既有理论指导，又有经验之谈。从培训的一开始，我就被培训中的气氛所感染，每一节课，我都会想：我该怎么做，我该怎么回答，我能得几分。老师的一言、一行，提出的每一个问题，我都认真体会，从而使自己得到更多。整个的培训让我受益匪浅，也有很有几点体会：首先，团队精神是我体会最深的部分。在培训之前，所有学员就被分为五个组，一开课，先选出了组长，班长，每个组还定下了队名和队呼并进行了展示，课内课外的每时每刻，我们都在通过团体和个人的精彩表现来获取积分，为我们的团队争取最后的优胜，在这个过程中，每个人的团队意识都被充分调动了起来，都在为着自己的团队而努力。我，很荣幸地得到了组员们的信任而成为了组长，但更加深刻感受到的，是我肩上的压力和责任，几天下来，组员们表现得都很不错，我想对组员们说：你们都是秀的。而我，也更加地看到了自己的不足，以后我会更加努力地提高自己。

“没有完美的个人，只有完美的团队”，我们每个人的能力都是有限的，只有我们有机地结合在一起，各自充分地发挥自己，为着一个共同的目标前进，才能做的。在平时的工作中也是这样，没有团队合作的精神，就很难达到一个理想的工作效果，只有通过集体的力量，充分发挥团队精神才能使工作做的更出色，完成得更优秀，我们要“建设一流的团队，创造一流的效益”。

其次我感受到，在工作中，我们要有强烈的客户服务意识，站在客户的角度为客户服务，要以客户的标准为标准，并要有超越客户的期望的标准，要充分考虑到客户的需求，急用户之所急，想客户之所想，让客户得到超越期望的更加满意的答复，只有这样才能赢得更多的客户。特别还要注重细节，学会使用沟通的技巧，任何一个微小的失误都可能决定成败，在日趋激烈的竞争中客户随时可以离开我们，而选择其他人。

服务是制胜的关键，客户服务是产品的重要组成部分。服务和产品本身都是竞争力的重要组成。在市场竞争日趋激烈的今天，银行产品在价格和性能上的差异表现得越来越不明显，要想突出产品的个性化，打响自己的品牌，获得客户的青睐，新颖和完善的客户服务是我们致胜的法宝，客户服务的差异性形成了产品的差异性，所以客户服务是至关重要的，我们要用卓越的服务来赢取客户。还有一点，“合理的要求是训练，不合理的要求是磨练”，在培训中我们是这样要求自己的，而在工作中，往往也存在着某些或多或少的合理的或不合理的东西，我们都要保持一种积极的心态去对待，抱着更大的热情的去面对挑战。要注意调节自己的情绪。面对工作压力时，应该将每次的困难当作一种考验，当作是再次体现自身价值的一个机遇。在每次对新的考验机会的期待中，使自身的价值得以提高，也就将压力转变成前进的动力。

如果没有这次培训，我不知道我在接触客户时会有怎样的表现；但是通过培训，尤其是亲身准备并参与演练之后，我清楚地知道自己应该如何去面对客户，具体到每一个环节。专业的销售流程是一个循环的过程，从准客户开拓到准备、约访、接洽、初次面谈、商品说明、拒绝处理、促成面谈到售后服务，售后服务不是结束，而是另一个准客户开拓的开始。通过演练，不仅掌握了具体流程，更重要的是我因此而获取的面对挑战的勇气和自信。尽管还有很多不足，但走下讲台，听到前辈赞许的鼓励，油然而生的喜悦不可言喻。还有一点感想，就是要做好准备抓住机会。机会很多，却总有从手缝中溜走的遗憾。不能怨天尤人，而应该自我反省，是没有给我机会吗，还是因为我自己准备的不够充分？机会只给有准备的人，这样的遗憾，下不为例。培训带给我很多启示，很多东西值得我们去坚持：一份好心态，一颗上进的心、积极的态度；培养团队精神、创新精神；合理安排时间，树立良好的时间观念；重视细节，战略上举重若轻，战术上举轻若重等等。

这14天的时间是艰苦的，因为没有休息，我感到了西点军校的严厉。但就是因为如此，才使我们仅仅利用14天的时间就学习掌握了可以称作是不可能完成的任务。简直就像奇迹一样。我觉得这折射出了一个很经典的哲理。

**经理培训总结发言篇十二**

我们又将迎来崭新的一年，虽然过去但不能忘记，在过去一年里，我们究竟做过那些具体有意的工作?有哪些工作我们做的还不完善?我们又从那些事件中得到启发等等?在这里谈不上总结，可以说是我自我检讨和自我批评吧。

今年8月份，我从一名中层提升到高层，可以说当时无形的压力和有行的压力都很大，再加上自身工作经验不足，那一刻我真的很迷茫，至从做上管理有五年，从没有这种心理压力。但是在所有领导的指导和帮助下，以及所有同事的配合和支持下，使我重新找到工作方向。从当时的迷茫到熟练，最后到投入进工作角色，担起这个重任，在这段路程上留下每一个脚印都有大家的帮助，在这里我感谢公司领导对我的信任，给予我这次锻炼的机会和发展的舞台，更加感谢这个优秀的团队对我的帮助和支持。感谢大家。

一、从自我管理意识来讲，虽然现已转正营业副总，但是自我管理意识和管理思维还没有达到这个水平，在处理每一件事情上还不够成熟。在今后的工作上还要加强学习。

二、自我急躁的性格，对自己开展每一项工作，都会带来负面影响，失去管理者的风度，使每项工作落实的不够彻底，同时给自己下属不能够创造一个愉快、开心的工作环境。

三、工作经验不足、欠缺，对领导所布置的工作，不能够第一时间领悟，对每一件突发事件处理时，不能够及时拿出处理意见，同时是此事件不能够第一时间给予处理完。在此方面加强自身学习力度，定期总结工作经验。

四、对下属员工生活关心不够，不能够定期定时找他们谈话或者给予生活方面的帮助，有句古话“得民心者得天下”，也是21世纪人性化管理的起点。

在培训过程中各区域经营部经理还就营业系统存在问题、用户欠费原因分析、市场经营和建设违规现象等各方面进行讨论分析。

针对以上不足之处，在新的一年里用最快的时间完善自己，使自己成为一名成熟的管理者，以往挫折和再多的失败，都会随着日历的更换而被我们记入历史，历史可以让我们反思，但我们却不能永远活在历史中，所以我们要做的就是通过历史来展望未来，我们的步子不能停下来，落后就会挨打，在洗浴行业竞争如此激烈的今天，我们要记住以往失败的教训，不断创新，不断充实和完善自己的管理水平，才能跟上公司发展的步伐，在汉拿山走在洗浴行业最前端的企业中走在相对前端的位置。

**经理培训总结发言篇十三**

首先感谢领导给了我这次机会学习团队经理任职培训的课程，导师讲的非常生动犹如我身临其境。作为储团的我，可谓是醍醐灌顶，受益匪浅。

此次培训的几点大致可以分为以下内容：一、团队经理那些事儿（角色定位、核心职责）。二、招聘面谈。三新人培养。四、高效执行。五、团队建设。六、高效沟通。 在讲到团队经理角色定位的时候，用了一个生动贴切的案例，让我们分析存在的问题，大家都各抒己见，我看到这个案例的时候，我总是会身临其境的假设自己遇到这样的事情，会怎么去处理？正在我努力寻找问题的时候，导师一针见血的说到，使你成为管理者的技能往往是阻碍你成为优秀的管理者。这里就讲到一个问题：身份是管理者，思维是业务员。并有给我们讲述了几种常见的误区：对下属不会有效授权、对上级不知获得支持、战略性思考、不会进行正面反馈等几大问题的典型表现，产生原因及改变措施均给予了我们合适的解答。

在讲到团队经理的核心职责的时候，我刚开始以为就是达成业绩目标，后来我才知道核心职责是管人、管事、管心。

以前一直都知道团队的招聘工作也是由团队经理负责，当时心里想着也是挺简单的，在这次的培训中，我才知道原来里面有如此多的学问，首先要有一个优秀客户经理的画像，然后根据画像来招聘优秀的客户经理，同时也需要提升自己的知识，来吸引人才。之前我部团队经理不在我的时候，我也负责面试过一个求职者，当时我问了一些问题，但问着问着就觉得没什么问的了，一直也很疑惑，但通过这次的培训才学习到面试时的一些技巧。

在培训的课程里面，我 觉得比较难的就是新人的培养，这也是我发现的，现在进来的新人能够坚持下来的很少，很多都不到3个月就走了，有的是觉得压力太大，有的是这不是我想要的工作，也有的是几个月不开单，自己或者被考核掉等。种种原因，让我一直也在反思这个问题。在培训里讲到新人培养的一个“钻石法则”非常全面的诠释了培养的真正意义，不只是培养新人的一个业务能力，更需要培养他的一个动机意愿，一般新人的成长也差不多需要3个月，所以这三个月对新人来说也是至关重要，这个阶段，新人首先要了解工作、夯实基础，融入团队、突破心理，坚持信念再到最后的方向指导能够独当一面。

在讲到高效执行这个课程的时候，通过两个对比的案例，生动形象的给我们展示了执行力的差异，最后产生的结果也是大相庭径。这里导师给我们总结归纳了四点：任务接受要有态度，任务分配要有技巧，监督跟进要有方法，总结反馈要有依据。然后我自己总结的就是要时刻保持着积极向上的心态，接收任务是要思考，分配任务的时候要考虑周全，同时要是实时跟中反馈。

在学习团队建设的时候，我第一感觉不就是吃吃喝喝嘛，但是这也是在团队经职责里面最高层次的，就是管心，特别是针对优秀的客户经理，只有管住心，才能留住人，里面提到的四点：定调子、建规则、善激励、暖人心。

最后一个课程就是高效沟通，这里提到团队经理沟通的一个生态圈，向上沟通，向下沟通和平行沟通。那么什么是沟通？这里的解释是更多的是将自己的想法和需求传达给他人，与对方达成一致。那么怎么才能有效的沟通，这里提到了四点：想、听、说、看。无论是与上级沟通，还是与下级沟通，亦或是平行沟通，都包含了这四点。 此次培训学习，预期超出了我的想象，满满的都是干货，给予我的职业生涯深刻而使用的教导，我会用这次所学到的知识，时刻勉励和鞭策自己，向前看齐，时刻准备着。 还记得导师给我们留下的一个作业，“致半年后的自己”

希望自己半年后从现在的客户经理成为团队经理，这是一个目标，这个目标我要用smart原则来诠释，让被动成为主动的去完成目标。

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