# 2024年国企业务年终工作总结(6篇)

来源：网络 作者：梦里花开 更新时间：2024-08-29

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编带来的优秀...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!

**国企业务年终工作总结篇一**

1、业务员和客户聊天的时候哪些话题不需要聊太多关于技术和理论的话题，需要的是今天的新闻呀、天气呀等话题。因此，业务员在日常的时候必须多读些有关经济、销售方面的书籍、杂志，尤其必须每天阅读报纸，了解国家、社会消息、新闻大事，这往往是的话题，这样我们在拜访客户时才不会被看成孤陋寡闻、见识浅薄。

2、关于业务员晚上的四个小时。一个业务员的成就很大程度上取决于他晚上那四个小时是怎样过的。最差的业务员晚上就抱着个电视看，或者在抱怨，出去玩等。这样的业务员没出息。一般的业务员去找客户应酬，喝酒聊天。这样的业务员会有单，但我个人认为难有很高的成就。好一点的业务员晚上整理资料，分析客户，做好计划等。这样的业务是一个好业务，应该有前途。的业务员我认为是在做完好业务员的工作后还坚持看一个小时的书。我觉得这样的业务很有出息，以后有机会可以做老板。

3、关于业务员本身。很多人觉得，业务员身材高大，英俊潇洒。业务员一定要口才好，能说会道，嘴里能吐出油来才叫口才好。业务员一定要会抽烟，身上随时带着烟，逢人就派。业务员一定要会喝酒，白酒，啤酒千杯不倒。其实我感觉这些都不是重要的。就我个人而言，我身高不到172mm，刚开始跑业务时心里很自卑，说话都不流畅，更别说口才好了。我是从来不抽烟的，喝酒我最多一瓶啤酒，多点就醉了。可是勤能补拙，我刚跑业务时，在惠州，刚开始三个月，我拿几件衣服就到东莞的弟弟厂里一跑就是几天。一个工业区，一个工业区的跑。就这样，我走了三个月，客户也跑下了几个，可是皮鞋也烂了一双，人黑的像黑碳头一样。我现在自己开工厂了，我经常对业务员，头三个月过的是不是人的日子的，熬过后就可以了。所以业务的办公室在厂外。

做业务刚进公司的头三个月是考验业务员能否成功的最关键的三个月，这三个月可以说是影响了业务员以后的业务工作的。这之中第一个面对的就是如何找到客户的问题，关于怎样寻找目标客户。一般来说新业务员进到一个新公司后，在熟悉到1个星期左右的产品知识就要自己找客户去拜访了。如果开始没有业务经理或者老板提供客户资源的话，可以通过以下方法去找客户。

1、黄页,一般公司都有很多黄页的，如《深圳黄页》等。我们可以按照上面的分类等找到我们的原始目标客户。现在深圳也有好多专业类的行业黄页，如家电黄页，玩具黄页等，业务员找到这样的黄页来收集第一手资料。这些黄页在一般大的图书馆都有。可以拿个本子去那里抄就可以了。

2、浏览招聘广告，就象在深圳，《深圳特区报》每天都有大量的招聘广告，还有《南方都市报》每个星期一都有招聘广告，我们可以通过阅览的招聘广告来获得我们想要的客户。我们也可以去附近的招聘市场看看，一般的招聘市场会在门口贴出每天的招聘单位的名称和招聘工种我们也可以通过他招聘的工种来分析他是做什么的，这样就可以找到我们要的客户了。还有我们可以去一些大的工业区附近转转，现在几乎所有的厂都招工，也可以通过他们门口的招工广告找到的。我们也可以上网看招聘网站，如招聘网等。

从招聘广告中找的客户的好处是第一可以找到很多新的客户，因为有很多新的厂，他或者刚开，或者刚搬过来，如果我们第一个先找到他，那就是捷足先登了。还有，一般有能力大量招工的厂家生意都比较好，对以后业务做成功后的货款回收也相对有点信心。

3、网络搜索。我们可以通过关键字去搜索，如在百度输入我们要找的客户的生产产品的名字，我们可以找到大把的客户。我们也可以通过专业的网站来找客户，如阿里巴巴，如慧聪等等。这样我们可以找到很多客户的名单了。而且还可以找到老板的手机号码和老板的姓名等。

4、我们也要经常上街找客户，我们去逛商场，我一般会到家电商场去看看，他们都有包装的，或者有品牌和公司的名称，我们可以记录下来，回去上网找就可以了。我们可以通过商场的产品的销售来判断一个客户的经营情况来的。这从侧面也反映了他的一个经济实力。

5、但我个人认为的找客户的方法是通过交际网络的相互介绍来发展客户。以后做业务讲究资源共享的时代。例如你是做电线的，我是做插头的，他是做电阻的。我们同时做一个音响的客户。如果我们都可以资源共享，把好的客户都互相介绍，这样做进去一个客户就非常容易和省心。而且我们的客户因为大家互相看着，客户一有什么风吹草动.大家可以提防，风险不就低很多了吗。

6、还有个办法是客户介绍客户，这是成功率高的。厉害的业务员在有了几个原始客户以后，就会认真服务好这几个客户，和他们做朋友。等到熟悉了，就开口让他们介绍同行或者朋友给你。这时候不要让他们给你名单就好了，名单那里都可以找到，最主要是要让他帮你打个电话。如果他帮你打了个推荐电话，好过你打100个电话。你以后就主要服务好他介绍的客户，然后也依次类推的让这个新客户介绍下去，那样你就可以很轻松的找到你的客户网络拉。

所以我们是有很多方法来找到我们想要的客户的，只要我们要用心。业务员的身上无论什么时候都要有三个东西在身上，除了冲凉的时候，这三个东西是：笔，小笔记本，名片。别人都说业务员有8个眼睛的，也是很有道理的，生活中处处留心，就可以找到很多商机。

我们找到客户之后，第二个问题就是要想着怎样打电话约客户了。这里面也有一些细节的。注意一下就可以了。

1、很多人打电话都会遇到这样的情况。客户还没有听完我们的介绍，就说不要不要，接着就啪的一生挂电话了。还有你说要去拜访他，他说没空，让你传真资料给他，或者把资料放到门卫室去。我们千万不要传真资料和放到保安室给他，没用的。遇到这样的情况我开始就很郁闷，后来我就这样想，可能采购小姐今天一上班就给老板骂了，不高兴所以才拒绝我，或者想可能采购小姐今天和男朋友吵架了，所以不理我。没关系，我下次再找你好了。我很多客户都是打了好多次电话才得到约见的，有时就是这么奇怪，采购小姐昨天还说不要，今天再打就可以让你带样品去见她了。所以生意的成功往往就是看你坚持不坚持了。

2、无论你的业务技巧多么熟练，我觉得打电话是还是要想一想将要讲的内容比较好，不要一拿起电话就聊。因为我们会聊着聊着就忘记了一些本来要讲的内容，往往刚挂掉电话又要打多一次。搞的大家都不好。对于刚做业务的朋友用纸写下来。这样会讲的比较有条理。

3、我觉得站着打电话比较好点，因为人站着的时候我感觉注意力比较集中，会比较认真，还有站着的时候中气十足，讲的话声音比较好听。大家不信试试看。无论你刚刚受了多大的气，打电话时带着微笑。这样气氛比较轻松，客户会感觉的到的。做业务本来就是受气的活，可是我们的客户没必要和你分担。

4、我们不要等到有求于客户的时候才打电话给他们。我们在平时的时候要经常给他们打电话，聊聊天，问候问候也好。直到他一听到声音就知道是我为止。能让他惦记着你。做业务就像谈恋爱一样。我们不能约了一次会后就指望别人能嫁给你。采购是很健忘的，我们要不断的提醒他。

1、推销前的准备、计划工作，决不可疏忽轻视，有备而来才能胜券在握。准备好样品，目录书、笔和笔记本等。见客户之前先想想开场白、要问的问题、该说的话、以及可能的回答。平时对与公司产品有关的资料、说明书、广告等，均必须努力研讨、熟记，同时要收集竞争对手的广告、宣传资料、说明书等，加以研究、分析，以便做到“知己知彼”，如此才能真正知己知彼．

2、准时赴约——迟到意味着：“我不尊重你的时间”。迟到是没有任何借口的，假使无法避免迟到的发生，你必须在约定时间之前打通电话过去道歉，我相信提前出门是避免迟到的方法。

3、服装不能造就完人，但是初次见面给的人印象，90％产生于服装。礼节、仪表、谈吐、举止是人与人相处的好坏印象的来源，销售代表必须多在这方面下功夫。我不喜欢我的业务员穿着红色绿色的t衬衣等去见我的客户。我起码要求是衬衣。还有公文包一定是皮的。

4、我们不可能与拜访的每一位客户达成交易，他应当努力去拜访更多的客户来提高成交的百分比。在拜访客户时，我们应当信奉的一个原则是“即使跌倒也要抓一把沙”。意思是，销售代表不能空手而归，即使你拜访的哪个暂时没有需求，不能成交。也要想办法让他帮你介绍一位新客户。

5、对客户而言。要经常留意客户喜欢的话题和他的爱好，他喜欢的就多跟他聊些。留意他的一举一动。你就可以投其所好拉。谈话的结果不重要，过程的气氛很重要。我们在和采购聊天的时候，往往很注意谈话的内容，老是说没话题。其实我们要注意到我们谈话的过程和气氛。如果我们哪天聊的很愉快，和融洽，我们的感情就会很亲近。在许多天后，我们往往回忘记了当时谈的是什么，只记得哪天我们聊得很好。其实采购也一样。价格我们会有报价单给他，品质我们有品质承认书给他，交期我们会盖章签名回传给他。所以我们只要和业务之外的事情就可以了，聊他感兴趣的问题。

1、业务员在做到应该钓鱼，不是洒网。跑业务时最有效和舒服的做法是用钓鱼法。就像我们刚开始追女孩子时，难道我们会同时追几个女孩子，然后在博他有一个成吗吗。我们往会看准一个，竭而不舍的追求她，直到成功吧。我自己是这样跑业务的。我会选准一个行业，比如我要做耳机行业，我会挑行业里的3个左右认认真真的去攻他，直到做进去为止，以后其他的就很好做了。这样等你在耳机行业里占到80%的份额。我们再转到别的行业，复制它。就像钓鱼一样，看准大的。一条一条的钓，很舒服。胆大，心细，脸皮厚。我们年轻的时候，追女孩子，大一点的告诉我们的经验就是:胆大，心细，脸皮厚。其实做业务就像追女孩子一样的。

2、据估计，有80％的业务之所以完成，是由于交情关系。现在竞争都很激烈，在同样质量，同样价格，同样服务等的情况下，你要竞争过对手，只有凭交情了，如果你比对手更用心的对待客户，和朋友结成朋友关系。这样谁还能抢走你的单？所以你把时间花在什么地方，你就得到什么。所以说交情是个宝。

3、一定要热情，热情可以感染客户的。可能我们有很多业务员刚开始会非常热情，可是等到你做到一定的成绩就会变成老油条了，失去了往日的热情，有时候感觉反而单没那么好做了，你会以过分热情而失去某一笔交易，但会因热情不够而失去一百次交易。热情远比花言巧语更有感染力。

4、一定要有个试用期。一个客户做下来，就像男女结婚一样。发现客户就像我们发现一个心仪的梦中情人。从打电话到下单就像开始送情书到订婚那么漫长。到真正结婚了，都还要度完蜜月才可以认认真真的过日子。所以我们和客户也要度度蜜月，我们不要一下子就做的很大。一见钟情而结婚的新鲜感过后很难维持的。我们都应该给点时间客户和我们。互相考察一下信用，服务等等。

1、很多业务员开始做业务的时候，往往冲劲很大，找到客户，送了样品，报了价就不知道怎么办了，往往前功尽弃。其实你应该不断的问他，你哪个单什么时候下呀，不断的问他，知道有结果为止。其实，采购就是等我们问他呢。会哭的孩子有奶吃。就像孩子不哭，我们怎么知道他饿了呢？所以我们要要求客户购买。然而，80％的业务员都没有向客户提出成交要求。

2、如果未能成交，销售代表要立即与客户约好下一个见面日期，如果在你和客户面对面的时候，都不能约好下—次见面的时间，以后要想与这位客户见面可就难上加难了。

3、我的感觉是，做业务要坚持追踪，追踪、再追踪，如果要完成一件业务工作需要与客户接触5至10次的话，那你不惜一切也要熬到那第10次倾听购买信号—如果你很专心在听的话，当客户已决定要购买时，通常会给你暗示。倾听比说话更重要。

做业务就是：以成交为目的而开展的一系列活动。虽然成交不等于一切，但没有成交就没有一切。

1、做业务不要爱面子。业务做下来了，到收款的时候，很多人会想，我跟采购那么熟，一天到晚去追他的款感觉不好意思。所以就很少追款或者追几次没追到就不追了。其实我们也是要拿到货款才有提成拿呀。欠债还钱，天经地义的，如果你给他欠的太多，你的生意还做不长久呢。我一般追款，不是求他安排，而是说。xx先生，你星期3安排货款给我，我哪天下午去拿。他有时会说哪天不行，那我就说，那就星期二喽，他往往就说星期三行了。

2、对自己而言，在做客户之前，应该细心的去了解客户的一切。比如他之前和谁做的业务，也就是你的竞争对手是谁，知道了这一点你就可以报价和做出对策。了解客户为什么会想和你做生意。如果是别人不肯供货给他，那我们就可以要求他做现金。他肯定会赖帐。如果是对手的原因，例如质量不好，价钱高，服务不好。你就可以作相应的对策去应付他。如果是你在某方面做的比对手好而令到他跟你做，那你以后就知道怎么做了。

3、预防客户的拖款的办法是和客户成交之前的调查。我们要认真的考察客户的一切信息，包括他的员工工资水准，发工资准时否，厂房是自己的还是租的，老板是那里的。生产的东西是在中国卖还是外销。是要认识客户的一些老供应商，这样可以向他们了解客户的的信用情况。

**国企业务年终工作总结篇二**

转眼间，我已告别了xx年，进入了新的一年，回顾自己在这12个月的工作中有失败，也有成功，失败的是我的销售业绩没有达到我预期的成绩，成功的是；自身业务知识和能力有了很大的提高。这首先得感谢公司给我提供了好的工作条件和生活环境，还有我的各级领导和同事对我的指导和帮助。在此我将这一年的工作情况作一下总结目的在于吸取教训，提高自己，同时列出新一年的工作计划我有信心和决心，在新的一年内把工作做得更出色。

截止20\*\*年\*\*月\*\*日我负责的药店共有\*\*家，其中\*\*家为单店。

xx年我的具体工作情况：负责药店的销售及进货和回款，并按照拜访计划每天拜访药店与店员沟通，对于目标店员，经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请目标店员，好稳定与目标店员的关系增加销量。并在拥有固定的药店的同时尽量去开发新的药店。同时将市场情况及时反映给公司，并尽自己的努力去做好本职工作。

以上就是我xx年的具体工作内容，看似简单但对于我这个才刚刚工作一年半的新手来说也有一定的困难，自从20\*\*年\*\*月接下\*\*药店以后我才感觉到我正式成为了一名otc业务员，但可惜的是药店的销量平平，对此我对公司及各位领导深表歉意，因为我一直坚信没有做不好的业务只有做不好业务的人，没有卖不出去的药只有卖不出去药的人。不过虽然我的业绩不突出，但我一直在努力学习如何成为一名优秀的业务员，经过这一年多的磨练，我已经逐步成熟起来学会了如何克服困难，并将这些困难转变成我成功的动力。我有信心在接下来的一年里运用我所学到的一切为公司做出贡献！

20xx年工作计划如下：

1）积极努力的提高自己的销量.

2）制定更完善的拜访计划，严格按照拜访计划拜访药店。

3）在维护好现有药店的基础上，在公司的支持下尽力开发新的药店。

4）加强业务学习，开拓视野，丰富知识，并向其他优秀的业务员学习。

5）对xx年工作的细节要求：一周一小结，每月一大结，总结工作上的失误并及时改正；去药店之前要多做准备工作充分考虑到店员的状态和需求，这样才能更好的与店员沟通增进我们之间的关系；与店员沟通要诚恳，答应好的事就要做到。我在外面代表的不单单是自己跟代表了公司，如果在言行上轻浮不讲信用，会影响到店员对我甚至是对公司的不信任，以至于店员对推销我们的产品失去兴趣；要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。

以上就是我这一年的工作计划，工作中遇到各种各样的困难，我会向领导请示，与同事探讨，努力克服。为公司做出自己的贡献。

**国企业务年终工作总结篇三**

在公司的外贸工作与学习中,逐步熟悉了公司的运作体制和经营概念.首先对个人业务工作做如下总结:

1,对公司和产品有一定的了解.通过在车间和仓库的工作,逐渐熟悉了公司产品的材料及各种规格,并且对各种产品的生产流程也有一定的了解.能够掌握产品在各个环节所出现的问题,如分切时候容易出现对折不齐,拉伸时候容易出现厚度不均匀等.针对产品的性能和特点,知道产品的目标市场.

2,对市场有了初步的了解. 产品广泛应用于文具、食品、饮料、工艺品、音像制品、电子电容、家装材料等各种产品的外包装。所以就销售前景十分乐观,开发新的市场可能性也大.

3,业务技巧的初步掌握.通过在免费平台上的客户开发,慢慢掌握跟客户谈判的技, 学会的是“顾问式销售技巧”，一切从客户的需求出发，在电话，在电邮，或拜访中，我们要不断提问，从客户的回答中了解到客户的需求，这样做会事半功倍，例如，如果客户是想买高质量的产品，你便可以挑一种好质量的产品给他，价格贵一点也没关系，相反，如果客户只想买便宜的产品，在报价时就不要太高，否则就会吓跑客户。做业务其实可以简化为“了解或激发需求，然后去满足要求”。

1.诚实

诚实可信,赢得客户的信任

2.热情

只要对自己的职业有热情，才能全神贯注地把自己的精力投下去，外贸更加是如此，因为外贸是一个很长的过程。

3.耐心

外贸行业中，开发一个新客户的周期一般在半年到一年之间，或者更长，所以，在这个漫长的过程中，在自己没有订单而同事有订单的时候，一定有耐心，暴风雨后便是彩虹。

4.自信心.

在外贸中，一般公司拥有的客户有几百个之多，但真正下订单的，可能就那么几个。所以，业务员可能很多时间都是在做“无用功”。但是一定要有自信心，有很多潜在的客户，都是要在很长的时间里才转变为真正的客户，所以必须持有坚定的自信，才会把业务做得更出色。

就目前,我公司生产规模的扩大,销售也要跟着成长.国内销售要主动出击,改变传统的销售模式,由于外贸开张不久,有许多地方需要成长,以下主要是未来外贸工作开展的方向及相关的要求。

1,外贸人员方面,公司扩建,外贸还在组建中,目前客户的开发和维护主要由外贸经理跟业务员开展.许多环节有待加强.

2,公司进出口权.公司现阶段货物的出口都是由货代公司代理,这一环节就增加了出口的成本,带来价格上的竞争力的下降.而且新人学习的环节相对了减少,另外,风险的规避难以掌握.

3,公司的网站及平台.公司的网站已经在运用中,而且在不断的改版和更新,能够让客户充分的了解我们公司的情况跟产品.平台的建立需要一个过程,所以先阶段还是停留在免费的基础上.

4,外贸相关工作的开展,定单下放后,生产的安排,质量的把关,跟单及单证等一系列工作有待规范.目前外贸接单,单据,跟单各个环节都是由一人负责.

1,公司销售在外贸这块还不够成熟，客户群的建立跟维护都需要一个过程，在现有的条件基础上，要开发更多的客户，首先要有专业且经验丰富的外贸人员，在老业务员(外贸经理)的带领跟培训下，逐渐培训出新的人员，不断提高各方面的能力。所以外贸人员的聘用十分重要，只要领头羊各方面达到公司目前的需要，整个团队才能不断的壮大。首先，老的业务员能够带来部分稳定的客户，公司只有在有定单的基础上才能逐渐扩大。

其次，老业务员开发客户的能力强，他能够明确掌握目标市场，对本行业比较熟悉，这样能接触到更多的客户信息。另外，经验丰富的业务人员应对问题的能力强，规避风险的对策相对较多。而且可以带领和培训下面新的业务员，给公司带来更多的人力资源。因此，外贸人员的组建尤为重要，必须有专业且有经验的人带领。

(7)、手把手教客户试用产品

销售人员携带产品在路上进行演示的机会恐怕不多。展览会是参展商为潜在客户测试产品的好地方。

(8)、竞争分析

展览会现场提供了研究竞争形势的机会，这个机会的作用是无法估量的。在这里，有关竞争对手提供的产品、价格以及市场营销战略等方面的信息，参展商通过观察和倾听就可以了解很多。

(9)、产品和服务市场调查

展览会提供了一个进行市场调查的极好机会。如果参展商正在考虑推出一款新产品或一种新服务，可以在展会上向参观者进行调配查，了解他们对价格、功能和赔偿以及基本上质量的要求。

总之,外贸工作的开展需要各个方面去完善,人员,平台,展会是眼前需要解决的问题,要做好工作开展的先后跟投资的把握.可以在人员稳定的基础上试探性的参加些国内展会,一步步的去实现.

**国企业务年终工作总结篇四**

回首过去的一年，我部门在公司总经理\_总的领导以及各位同仁的共同努力下，完成了年度销售目标。坚持以稳定外销，扩大内销，推广品牌，发展门店为重要指导思想，以保持部门工作流程的完善化，规范化，人员组建稳定化为发展目标，以培养新旧接替互帮互助为出发点，结合部门实际，克服工作中存在的困难，完成了一定的销售利润。

一、部门基本情况

业务部门从成立至今，不断进行尝试更新、更强、更有优势、风险更低、更具国际业务化的`贸易结算方式。截至20\_\_年底，业务范围逐步扩大，我们的成品直接出口到\_\_\_等其他国家和地区，为进一步进入国际市场积累了宝贵经验的同时，公司副总经理也给予我部门极大的支持，亲赴国外与外商进行面对面的业务洽谈活动。并指导和调控公司销售由原来的单一客户逐步转变为客户多元化，以出口创汇、抢占国际市场为销售主旨的营销理念。灵活多变的管理模式，使我部门业绩稳步提升。

二、以创新思维为先导，加强团队业务竞争力

作为业务部门来说，要想有更大的发展空间和膨胀力度，就必须拿出更新、更有效的工作手法。要创新，要自主的进行创新，并切实与公司整体运营的创新经营理念同步。

经过《\_\_销售系统》的学习，总经理不断带领我部稳步拓展业务。并给予本部门每个人员的帮助，结合本部门工作者的努力，大家的成长非常显著，也有了可喜的成绩。外贸工作，象战场更像舞台。轻重缓急非常注重业务人员的自主工作性。而这一点也是我们本部门一直着力提高和后来发展所必需面对的问题。

三、继续建立健全各项规章制度，努力做到管理和工作有章可寻、有章可依

完善合理的规章制度是日常工作的基础和保障，我部在不断总结以往工作经验的基础上，继续将建立和完善各项制度。20\_\_年，我部门将一方面落实规范管理制度，一方面保障工作程序的层次和规范化。并且切实的将责任落实到人，杜绝互相依赖和互相推诿等有欠积极的工作行为。

四、加强领导，注重团队协作

第一，不断充实，努力加强团队建设。团队成员的整体运作性，充分能够说明这个团队的整体业务水平。

第二，认真做好部门带头羊的工作。部门负责人的带动作用，能够使团队工作发挥不可比拟的力量。尤其外贸业务工作不但是个期限相对较长，要求相对较繁，业务量相对较大的运作组合，同时对各个环节的衔接性也要求严格。因此，作为部门负责人，就应该责无旁贷的在工作中起到贯穿和引导的作用。

第三，成员工作的中坚力量。在同事与同事之间架起联系的纽带，常沟通，保持友好和谐健康的氛围锻炼自己，提高自己。为公司的成长，为自身的成长做出自己的贡献。

为了应对20\_\_年工作的新局面，我部门规划从以下几个方面加强20\_\_年度的管理工作和业务开展工作：

1、加强对新员工的培训工作，积极应变，认真学习，管理和引导并重。

2、加强订单成本核算，从报价就开始掌握订单的盈利情况，加工成本的多少。

3、加强对订单的了解，在下单第一时间了解面辅料状况，什么时间可以上手，在哪里生产，多少人生产，需要生产多少天。

4、严格执行公司的规章制度。一方面加强对自身职责要求，二是提高对每个成员的要求，明确公司和部门的管理具体规定。三是以晨会、夕会、周会等一些会议形式去解决种种问题。

一年来，我们的工作在公司领导的督导下，在我部门每个成员的辛勤努力下，20\_\_年，我们虽然做出了好的成绩，积累了一些好的工作经验。但与我们的要求相比还存在一定的差距，回首这一年，还有许多方面不尽如人意。但是我们相信，对于充满挑战与机遇的业务工作来说，这是个好的开始。

我们有决心也有信心以稳定外销，扩大内销，推广品牌，发展门店为指导思想，在公司董事长的领导下，在总经理的带领下，在同事的帮助下，在我们自己的不懈努力中，围绕业务勇于创新、勤于实干、锐意进取，努力工作，力争开创我部门工作的新局面!

**国企业务年终工作总结篇五**

走过了令人回味的xx年，迎来了充满憧憬的xx，心里满怀着对未来的向往，在这里写下自己对xx年的个人总结，以更好的总结自己在过去一年所做过的事情，以及带给自己的收获与领悟。

首先，的转变就是结束了学生生涯，离开了校园的象牙塔，踏入社会职场，成为了一名职场新人。

其次，在职业规划的选择上，我选择了招商银行，招商银行也选择了我，很荣幸的进入了招行，抱着一种来招行学习的心态，用最认真最真诚的态度来学习锻炼。

自从xx年4月份进入招行以来，经历了集中训练，每天都是学习技能、学习理论知识、学习上机操作，刚开始压力很大，能进招行的都是很优秀的同事，在这里感觉彼此之间的竞争都很大，每天的考试测试，只要稍微一放松，就会被人超越，但培训结束后，我们掌握的不只是业务收获的不只是技能，更多的是我们同事之间因此建立的感情，在竞争中我们既相互鼓励又相互了解，走出校园后所结识的第一批朋友，对我自己在深圳工作和发展都有很大的影响。

之后，分配网点实习的日子，结束了集中培训，很幸运的分配到了星河世纪支行，在这里刚开始的时候，便是无止境的考试测试，练习技能，虽然没有真正上柜操作，但那些在后台默默练习默默学习的日子是那么的难忘，这些在别人眼里看似打杂的工作都让我对星河更加的熟悉更加的了解。

在考到了自己的权限之后，真正的开始去面对客户去为客户办理业务的时候，真正的感受到压力的所在，我在柜台前，面对的不只是客户，我此时此刻并不只是代表我个人，而是代表着星河的服务，代表着招行的服务，是招行与客户最直接的交流的一个平台，在这里我必需按照招行的服务标准来为客户办理业务，记得刚开始上柜实习的时候，面对客户时，手忙脚乱，慌慌张张，显得十分不专业，不能快速标准的完成客户所要办理的业务，令客户不满意等等，在这种既迷茫又困惑苦恼的日子中，慢慢的自我总结自我思考，不断的更新自己的大脑，不断的学习业务上的知识，争取更快的掌握更新的业务操作，每一次新的业务我都会用心的去学习，到现在基本上所有的柜台业务，我都能即快速又简洁的完成。

第一，做好服务，一定要熟悉服务的规范，我无法改变的东西，只有更快的去适应，别人能做到的服务，我也可以做到更好。

第二，做事情一定要头脑清醒，思路清晰，办理业务过程要认真的审单，每一张单据都要它的要求，审视清楚既是对客户的负责也是对自己最基本的要求，每个业务都有它的步骤，循序渐进，笔笔清，不拖拉。

第三，与客户简单有效的沟通，一般情况下，最头疼的不是不会办理某个业务，而是，无法与客户良好的沟通，无法表达清楚自己的想法自己的思路，无法解释清楚业务的规定与要求，客户对此绝对不会满意，而且觉得你不够专业，所以我经常学习新规范，学习新操作规程，了解的业务多了，客户的很多问题都能很简单明了的回答。

业务差错，永远是每一个柜员的噩梦，刚上柜的时候，各种单据填写错误，各种单据缺漏要素，各种号码录入有误，更出现过单据被客户拿走的囧事，经常打电话追客户回来补签名，每天下班都不得不加班个把钟头在行里整理自己的单据，但一个没办法把工作在上班时间完成的员工不是好员工，经过了半年的成长，吸收了老员工的工作经验，加上自己的总结思考，我已经慢慢的养成了一种细心，专注的习惯，在每一笔业务上都会完成细致的勾对，每一笔都在办理结束时快速的审单，勾对，确保每一笔业务都不用再浪费班后的时间去一一核对，大大提前的自己的下班时间。

xx年的工作总结，可以说是“在错误中成长，在竞争中进步”。争取在xx年做到业务做得更好，操作做得更快，单据核算质量更高！

**国企业务年终工作总结篇六**

xxxx年，我部门在公司总经理的领导与指导以及各位同事的共同努力下，按照公司章程的要求和部署，坚持以稳步发展，重点突破为重要指导思想，以保持部门工作流程的完善化，正规化，人员组建稳定化为发展目标，以培养新旧接替互帮互助为出发点，结合部门实际，克服工作中存在的困难，完成了一定的销售利润。现将我部门xxxx年外贸工作总结如下：

截止目前，我部门有：

外贸业务员、单证员、业务兼内务共人。

由总经理亲自指导，由总经理助理协同安排相关事宜的原则工作。

自从我进入公司以来，不断进行尝试更新、更强、更有优势、风险更低、更具国际业务化的贸易结算方式。截至xxxx年底，业务范围逐步覆盖玩具，毛毯，五金配件，代理出口业务等。

货物直接出口到美国，俄罗斯以及其他国家和地区，为进一步进入国际市场积累了宝贵经验。同时，公司总经理也给与我部门极大支持，亲赴国外与外商进行面对面的商务洽谈活动。并指导和调控公司销售由原来的单一客户逐步转变为客户多元化，以出口创汇、抢占国际市场为销售主旨的营销理念。灵活多变的经营管理模式，使我进出口部业绩稳步提升。截止月份，公司直接出口销售产品：

其中玩具xxxx件；累计销售金额为：xxxx

是个期限相对较长，要求相对较繁，业务量相对较大的运作组合，同时对各个环节的衔接性也要求严格。因此，作为部门负责人，就应该责无旁贷的在工作中起到贯穿和引导的作用。

为了应对20xx年工作的新局面，我部门规划从以下几个方面加强20xx年度的管理工作和业务开展工作：

1、加强对新员工的培训工作，积极应变，认真学习，管理和引导并重。

2、加强订单成本核算，从报价就开始掌握订单的盈利情况，加工成本的多少。

3、加强对订单的了解，在下单第一时间了解面辅料状况，什么时间可以上手，在哪里生产，多少人生产，需要生产多少天。

4、严格执行公司的规章制度。

一方面加强对自身职责要求，二是提高对每个成员的要求，明确公司和部门的管理具体规定。三是以晨会、夕会、周会等一些会议形式去解决种种问题。

一年来，我们的工作在公司领导的督导下，在我部门每个成员的辛勤努力下，20xx年，我们虽然做出了好的成绩，积累了一些好的工作经验。但与我们的要求相比还存在一定的差距，回首这一年，还有许多方面不尽如人意。但是我们相信，对于充满挑战与机遇的业务工作来说，这是个好的开始。我们有决心也有信心以稳定外销，扩大内销，推广品牌，发展门店为指导思想，在公司董事长的领导下，在总经理的带领下，在同事的帮助下，在我们自己的不懈努力中，围绕业务勇于创新、勤于实干、锐意进取，努力工作，力争开创我部门工作的新局面！

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