# 简明工作总结和心得(推荐20篇)

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2024-10-17

*简明工作总结和心得120\_年很快就过去了。在这一年里，似乎没有太多值得复习的东西。生活和工作一路上还是没有风景，就在我以为路是朝前的，日子是那么平静的时候。20\_年11月，经过申请和挑选来到\_\_x的我，很开心。加入\_，已经两个多月了，但是对...*

**简明工作总结和心得1**

20\_年很快就过去了。在这一年里，似乎没有太多值得复习的东西。生活和工作一路上还是没有风景，就在我以为路是朝前的，日子是那么平静的时候。20\_年11月，经过申请和挑选来到\_\_x的我，很开心。

加入\_，已经两个多月了，但是对于我来说，成长了很多。从零开始学习一个我并不完全熟悉的工作方式、工作内容、工作程序，让我对整个英文客服工作流程和内容有一个比较全面系统的了解。两个月的工作不尽如人意，需要我好好学习，然后在工作的每一个细节中熟练运用。这段时间，我有反思，有思考。在这里，我不仅批评了前段时间的工作，还做了一些总结，如何做好自己，争取在以后的工作中有好的表现，和大家一起为公司服务。

一、20\_年总结

(1)工作总结

在第一次参加英文客服订单验证;第一次参加问卷，完成订单回复;我第一次接触到按存储容量使用计费和投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前从事过相关工作，所以入门比较快。感谢领导和同事的指导和帮助，感谢公司给我学习的机会。在这里，我看到了一群勤奋、努力、踏实的人在工作。看到了很好的团队，没有感受到工作的压力。但遗憾的是，我一直没有信心独立完成整个流程的标准化操作和控制，这将是我在未来一年面临和改变的首要任务和最重要的问题。

(二)工作中的不足

工作中缺乏主动性，与领导和大家沟通少，考虑问题全面细致，失误多，尤其是在订单验证和订单追求上，需要花更多的时间和精力去学习。因为这与公司领导在工作中的期望和要求相去甚远。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能力、具体工作的实施和规划都有待进一步提高。在以后的工作中需要克服和解决一系列的问题，才能更好的做好自己的工作。而你该做的，能做的，你要勇于承担，不依赖别人，不退缩，不逃避，每一步都勇敢的走下去，这样你在以后的工作中才能更加自信，更加大胆，更加细心。

第二，20\_年计划

新的一年来了，充满挑战和机遇。我必须更加努力。看似轻松，但需要努力、态度、自信和更强的忍耐力。我坚信，在公司领导的正确决策、同事的协助和我的不懈努力下，\_x年会将是我在\_\_x转型的一年。

(一)增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。

要主动把工作做到点子上，落到实处，减少工作失误。始终坚持不懂就问，不懂就多学，多和同事合作，多和领导汇报工作情况和建议的态度。作为新人，你要放低自己，要明白团队的力量和重要性。

(二)勤于学习，提高专业服务能力。

参与工作相关知识的学习，不怕苦，努力克服。工作中有很多新的东西，新的问题，新的情况，我很少接触，甚至从来不知道。比如服务邮件处理、退款处理、订单登记明细处理、来电核查、回答客人问题等。面对这些问题，你要多了解公司的产品，订单操作，如何管理，这样才能快速进入工作角色，用专业的语言向客户表达。

(3)多行动，坚守岗位职责。

英语客服岗位，工作时间长，任务重，压力大，夜班，肩负着公司的形象。所以需要有责任心，不怕吃苦，努力，肯付出的人。也要学会不断调整自己的情绪，给自己减压。

工作中没有大小，只是分工不同，贡献不多。要看照顾的缺失，没必要斤斤计较。我刚离开学校，没有什么社会和工作经验，所以很多人形容我们比别人优秀。但是，我个人认为我是有上进心的，这种上进心的特点是学习能力强，待人真诚。在工作中，要勤勤恳恳做好自己的工作，谦虚谨慎，不骄不躁，不做文字巨人。无论是办公室的日常事务，还是工作中的任务，我都必须用心做得更好。学会及时专业的总结、分析、总结，最终完成自己的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

(4)善于思考，理论联系实际。

在工作中做一个细心的人。在公司领导的指导和关心下，我逐渐熟悉了工作情况，通过细心观察和关注，反思和总结，吸取了精华，提取了糟粕，不断总结工作中的经验。捕捉和发现每个人工作中的亮点，学习和提升自己，拓宽知识面，提高履职能力。

**简明工作总结和心得2**

一个人要一直晋升本人的境界，从而看得更高更远，做事也更有效力，这请求人学会自发地学习跟踊跃的思考，只要才能进步，对环境变更的适应性增强，人必定可以在人群中居于上风位置。

一个人要么把握很好的专业技巧，要么控制在生涯中无孔不入的本事。这两者都是生财之道。

一个人假如下决心要成为什么样的人，或者下信心要做成什么样的事，那么，意志或者说念头的驱能源会使他心想事成，如愿以偿。

要学会尊重别人的意见，无论他的意见可取，还是不可取;无论他的身份和职位高，还是低。这其实体现了我们是否理性，做事草不草率。如果能做得到，能不囿于他的身份和职位态度和言辞而倾听和判断时，我们就会显得成熟友善，并有亲和力。要学会生存在现实中，学会理解现状，即使他确实不符合我们的理想，不能令自己满意。毕竟，我们已生活在其中，我们现在不能，未来也无法切掉现在拥有 的这段。我们能做的，是尝试从此刻开始，改进它，改变它，努力让其向好的方向，或者我们期望的方向发展。这才叫正视现实。也只有这样，才不浪费生命。

要想得到，就得先付出，并且珍惜自己的工作。平时我们都是为了高薪或是其他什么好的福利，而选择职业，唯独没有想到的就是：我们能为公司创造多少财富试想，没有自己的付出又怎么能有想要的收获，要想得到就必先付出。

学会尊重同事的工作及成绩，无论大小。以前，我与那些没有多少工作成绩，或者只做一些琐碎小事的同事沟通，总会心生鄙夷。工作了十多年之后，我才发现，我不曾超越过他们，也没有比他们更高明，其实，我每一个成绩的取得，都是建立在他们所做的基础之上的。

学会享受并爱上自己的工作吧，这样，你就会快乐，并且知足。如果每天做工作而没有丝毫快乐，没有一点满足感，那才是人生大损失。想想看，几十年后， 当你垂垂老矣，只剩下回忆的时候，你想起来的竟然是不满牢骚满腹，而不是快乐和享受快乐时的满足，是件多赔本多划不来的生意。

小细节往往是影响到大局和事态发展结果的关键。事无巨细，都全力以赴尽职尽责地去完成，才有可能将工作目标完成得尽善尽美。

无论是阅读东西，还是学东西，或者不得不去面对自己从没有知识积累和经验的难题，都不能仅仅只停留在表面，对付了事。因为，这些经验知识乃至解决它们的能力技巧，骨子里，其实是相通的，敷衍了这次，下次就得从头再来一次，是一种更加浪费时间和生命的行为。

无论何时，对自我的教育，要不吝钱财。很多人打小见到父母对自己的教育不吝钱财，自己有了子女后，对自己的子女不吝钱财，却恰恰忘了，对自己的教 育，也应该不吝钱财。实际上，从自己开始叛逆，能独立思考开始，或者离开父母，自己独自生存开始，我们也就开始了自己对自己教育的过程。如果这个过程中自 己不愿意付出心血，又不愿意在自我教育上投入钱财，那么，发展不好，关键时候，才疏学浅，无力胜任新工作，也就不应该有怨言。

我认为，人生有两个基点支撑：家庭与工作。如果一个人对工作总是不满意，不断抱怨，牢骚满腹，得过且过，能混则混，那么，他无法拥有欢乐富足的人生，很正常。因为，是他自己，主动放弃，或者毁掉了一半的人生。反之，对家庭，也是。

我们每个人都需要工作，我想工作应该是一种创造的过程，创造自身价值的过程，用爱去创造，在创造中寻找乐趣和意义才是工作的最高境界。

生命是没有意义的，除非有工作;所有的工作都是辛苦的，除非有知识;所有的知识是空虚的，除非有热望;所有的热望是盲目的，除非有爱。有爱的工作才是生命的具体化，那么让我们怀着爱工作吧!

人生离不开工作，工作不仅能赚到养家糊口的薪水，同时经历的困难能锻炼我们的意志，新的任务能拓展我们的才能，与同事的合作培养了我们的人格，与家长的交流又训练了我们的品性。让你每一天的工作都被爱心填满，让我们充满爱投入工作吧!

人都是感性的，但是在工作中千万别带感情，除非是激情。随着感情工作的人是没有智慧的，它会让你辛辛苦苦积累的形象在一瞬间毁灭。

让我们调整好心态，带着爱去工作，用感恩的心去工作，在工作中体会乐趣。一个人的态度直接决定了他的工作行为，决定了他对待工作是尽心尽力还是敷衍了事，是安于现状还是积极进取。你可以选择维持\_勉强说得过去\_的工作状态，也可以选择卓越的工作状态，这就取决于内心是否热爱这份工作，有无工作激情和进取心。

理性是唯一正确的技巧和态度。面对一些事情，一些难题，一些需要的决策，无论自己当时多么的兴奋和狂热，决定的时候一定要有理性。就我的经验而言，错，大多是不假思索的时候犯的，理性思考的时候，很少犯错。

**简明工作总结和心得3**

掐指一算，转眼我已经工作5个月零十天了，在这段时间中，有欢乐也有泪水，在心情郁闷的时候通常是音乐陪我走过，想想人生活是否快乐，关键是看自己怎么调节，想忘掉工作上的烦恼，但我发现其实这样很难，工作不被老总认可与欣赏常常会很大程度上影响我的心情，我现在能做的不是抱怨，而是认真学写案子和英语，踏踏实实的走好自己工作路上的每一步，相信有一天我一定会被认可，而且是大大的认可，嘿嘿!

在不知不觉中我来到这里已经数月之久了，我还记得我踏入公司的第一天，一切都是那样的新奇，同时又是那样的胆怯，也许是因为刚进入一个新的单位总会觉得不适应。特别是第一天感觉周围的人都是以一种异样的眼光看着你，其实这也是一件再正常不过的事情了，不管再哪，新来的总是特别引起别人的注意。

从本来熟悉的环境突然换了一个新的环境，真是很不习惯，尤其是对周围的人和事一切都是陌生的。从之前的安逸工作、节奏的，一下子转变成忙乱的、无方向的束手无措。就感觉到本来不是很累的工作，一下子变的只剩我一个人去做的原因，让我受不了，当时真的是觉得很无助，很孤独，不知道将如何将这份工作做好。

时间一天天的过去，从原本我对这里的不了解，慢慢的变成了了解熟悉。(包括对公司的了解，这是我来这之前所不知道的)。在我来之前的胆怯，现在已经不复存在了，给我的是现在在工作中的乐趣。

在这段时间的相处中，我感觉到了这进而的同事都是很好相处的，而且大家都很是热情，也善于帮助他人。我来到这进而同事给我的帮助特别大，每次不懂的、不知道的、不会的，都是他们在帮助我，教我如何去做，如何去解决问题，就是这样，我慢慢在同事的帮助和引领下，我熟悉了这里的环境，这里的人，然而我也就这样很快的融入到大家的工作中去了，这里的领导都很关心他们的下属，现在觉得在这里的工作环境较轻松，即使工作有点繁忙有点累，但是和同事之间的相处是那样的融洽，那样的愉快。

还记得刚来这里不仅是环境上的不适应，更是管理上的不适应，不管什么事情，在这里都会有一个过程，程序化管理，程序上有条不紊，这是我来这进而之前没有接触过的，我总以为做一件事情是简单的，现在我才知道不是像我想象中的那么简单，原来一件事情我们都是口头上说一下就去办，而现在我知道了要用书面形式，这样在做的过程中就不会出现差错。

现在我在这上班的每一天都很高兴，心里有一种莫名的兴奋，而更让我高兴的是这种兴奋是以前的工作环境中无法找到的，在这里我学会了很多东西，我真的是很感谢这里的同事们，我想我在这进而将会学习到更多的东西，而那些东西是我之前所学习不到的，现在我对我的工作是越来越赶举了。

**简明工作总结和心得4**

光阴如梭，一眨眼的功夫，又一个紧张而又充实的学期又过去了。回顾这学期，忙碌而愉快的工作在我和其他老师的团结协作下，取得了较好的成绩。本学期我认真做好各项工作，积极完成园里布置的各项任务。现将我本学期的工作总结如下：

前一阶段研究初期成效小结：

通过研究方案的讨论与学习、组织教师赴外地参观学习、简报学习、教科研知识讲座以及小班年段科技教育观摩等一系列活动，使教师们对科技教育的重要性有所认识，科技教育的一些基础观念有所了解，同时教学理念有所改进。体现在以下几个方面。

1.在教学观念上，能逐渐改革传统的教学方法，变封闭式为开放式，变灌输式为启发式，变幼儿被动模仿为主动发现，让幼儿用自己的各种感观去感知客观事物和现象，发现问题。如在最近的上次的科技观摩活动中，通过认真的听课、评课活动，有了一些新的教育观的产生。比如说，认为在观察活动中，不应对幼儿有太多了框定，而是应该让他们自由、开放地进行观察，这样他们的`兴趣会更浓厚与持久，观察也会细致深入，语言也更完整流畅;同时也产生了一些观念的碰撞，有时新旧观念的碰撞，有时是新的教学观念产生时所必然面临的分歧和困惑。如以新的观念实施教学时，碰到一些具体的例子该怎么做。

2.环境设置体现了一定程度的科技特色。自然角种植区比较丰富，并注重幼儿的参与性，而不仅仅是摆设。如早上让小朋友一起给植物浇浇水，跟小朋友一起探讨有关种植的问题。逐渐开始重视科学过程的记录。如中四班的种子成长记录，中一班的记录“磁铁的好朋友”等。

3.学科内容的选择与教案的设计上面也体现了科技教育的倾向。很多老师在选择内容时都比较重视科技内容的渗透。本周小班有一个音乐活动设计“小乐队”，让幼儿用筷子在各种不种材质的物体上敲敲打打，感受不同的音色。中班的“各种品牌的汽车”教育。在教具的使用上，更多的选择了一些标本，实物(这个学期里科学室发现室的一些教具使用频率还是比较高的)，借助放大镜等手段，以供科学的观察。

另外，教师开始注重自身的积累与学习，平常有很多教师在翻阅一些关于科技教育的资料，寻找好的教材;积极参加科研的意识也大大增强。使幼儿对事物的探索兴趣，以及语言描述能力都有所提高。对我园的教育声誉也有比较大的提升作用。

以上是我们所作的一些工作，虽然取得一定的成绩，但还有一些需尽快完善的地方。如：

1、要提高员工的自主性治理、探索与实践的的意识。

2、提高教职工的主人翁意识，做到勤俭节约。

3、提升教学活动的质量，让每个孩子学有所获!

4、提升教师的传性意识及主动开展教科研的能力。

5、加强园内的档案管理。

6、营造“快乐工作”、“工作快乐”的氛围。

7、加强孩子日常习惯及学习习惯的培养。

本年度,我在各级领导的关怀与指导下，在同事们的关心和帮助下，正在一步一个脚印地向前发展。相信在新的一年里，有更高的突破，再创佳绩!

**简明工作总结和心得5**

优秀员工是企业生存发展的重要基础，但是如何才能是一名有用的员工呢?

来到\_\_，我学会了勇于承担责任，对于分给自己的任务，把它当做一件极为重要的事情，分清分量，按时做好。其中最重要的是保持一种积极的心态，即使是辛苦枯燥的工作，也能从中感受到价值。一个员工，事情可以做好，也可能做坏;可以高高兴兴地做，也可以愁眉苦脸地做。但如何去做?都必须把它做好。会议室里有块版面的内容写的非常好，什么叫不简单?能够把简单的事情做好，就是不简单;什么叫做不容易?大家公认的、非常容易的事情，非常认真地做好它，就是不容易。这就要看每个人的态度，有责任感的人会觉得，不管是什么样的事情，只要去做就一定要把它做好。没有责任感的人会觉得，这是一项非常没有技术含量的工作，觉得让自己去做会浪费自己的时间。有一位名人说过，世上没有卑微的工作，只有卑微的态度，而工作态度完全取决于自己。一个人的工作，是他自己亲手制作成的雕像，是美是丑、可爱或可憎，都由他自己决定的。

优秀员工除了学习资深同仁的工作方法之外，还要学习如何与同仁和谐共事，以体会团队精神的精髓所在，还要保持积极乐观的态度，谦虚的心态，经常面带微笑，心情开朗。也不可为过失找借口，犯错误不认错，反而为己开脱、辩解，把责任推得干干净净，也可能领导会原谅你一次，但他心中一定会感到不快，对你产生怕担责任的不良印象。你为自己找借口，不但不能改变现状，而产生的负面影响会让人不乐观。

努力工作，快乐生活，这简单的八个字蕴含着一种人生的态度。对我们每一个人来说，不管是工作还是生活，都应该怀着积极向上的态度和快乐的心情去面对，因为只有快乐的生活才是成功的人生。

我们每个人都有这种体会：做自己不喜欢的事，会感到很疲惫、很厌倦;做自己喜欢的事情时，会很开心，做着也会得心应手。那么我们就应该学着热爱自己的工作，用感恩的心去对待自己的工作，这样就会觉得很幸福、很充实，能体会到工作的快乐。

从工作中寻找快乐，不仅需要乐观心态，还需要积极的工作态度。看过这样一个故事：一个上了年纪的木匠准备退休了，老板很感谢他多年的服务，问他能不能再建最后一栋房子。木匠答应了，但心思已不在工作上，干活马马虎虎，偷工减料，用劣质的材料把房子建好了。完工后，老板拍拍他的肩膀，诚恳的说：房子归你了，这是我送给你的礼物。木匠惊呆了。同样的一个人，做同样的事情，只有以认真、积极的态度去对待工作，才会回报以舒适和幸福，并从中得到真正的快乐。得过且过，消极应付的工作态度，常常使我们处处不如意，会像故事中的木匠那样被困在自己马马虎虎建造的房子里，后悔不已。

虽然我们的工作是最平凡最普通的，但记住这样一句话：把每件简单的事做好就是不简单，把每件平凡的事做好就是不平凡。车辆检修工作虽说忙点、累点、脏点，但我们都不怕，因为我们在这种团结、积极向上的工作氛围中寻找到了真正的快乐。

**简明工作总结和心得6**

我现在的这个柜台位置安排的不是很醒目，不像以前的格力空调，位置就在电梯口，别人一上电梯就能看得到。位置的不醒目使得这些天来的顾客很少，顾客来的第一反应基本是“x是什么品牌，没听说过”之类的，其实这也不能怪顾客，\_\_ 进入国内市场本身就晚一些，对于广告这一块也没投入太大的力度去进行宣传，相对来说知道的人必然就要少一些。

其实我本来也不是很清楚这个品牌，原先在南京的\_公司工作时，拖运的泵体上用带字胶带封着，胶带上就标着“x”的字样，先也没太在意，后来才通过网上查到是叫做“x”的品牌，但也没去具体了解。

刚刚在\_公司工作没几个月，正好学校在办招聘会，我就抽空去了。在招聘会上，我看到了\_公司在招聘会的现场，我就特地去看了一下，一看单位名字写着“\_有限公司”，当时心中还有些疑问，心想为何不叫\_，而叫做\_。

自从卖了x才知道，原来x和\_合并为一家，名字就叫做\_，这才解开了我心中的疑问。俗话说的好：“酒香不怕巷子深”，现在就冰箱洗衣机这一块，x和\_是排名第一的。我相信，只要知道了解的多了，人自然而然会多起来的，我也会努力加油的!

**简明工作总结和心得7**

我代表\_佰盛服装店B班全体员工对本年度的销售、服务情况进行总结，恳请各位指导。下面，我从三个方面进行总结。

一、销售情况。

从销售数量上看，朵以增长17%，而其他柜组是负增长。从金额上看，朵以增长了4%，衣香增长了5%。从类别上看，成正增长的有：朵以裤子数量增长56%，金额增长35%，上装数量增长11%，衣香上装金额增长3%，裤子的数量和金额分别增长8%和19%。另外，配件方面，卓多姿有8%的金额增长;衣香有163%的金额增长率。整体三个柜的升降率为0%。虽然有多种因素的影响，但从发展的角度说，这是不理想的销售结果。

二、工作心得：

作为店长和员工，我觉得都应该树立“店兴我荣，店衰我耻”的思想，认真落实公司的经营理念，努力团结好班内的每一个成员，调动他们的积极性，树立信心。再就是要加强自身的业务学习，学习销售技巧，学习服装审美、配搭，学习了解顾客的购物心理，学习整体协调员工之间的关系，学习处理好各个部门，各个班之间的关系，学习周到而细致的服务。还要横向了解同业信息，第一时间掌握市场动向等。

对于这些，我和我的小伙伴们都还做的很不够。我们都有一颗想要销售好的心情，但往往又缺少了必要的技能技巧，甚至是心有余而力不足。

因此，加强学习和不断的总结是非常必须的，必须改变不合适的销售态度，销售方式。另一方面，我觉得频繁地更换员工也会对销售造成影响，因此，如何留住一个好的员工，也是我们应该努力思考的问题。对愿意留下上班的新员工，我们要耐心地指导，让他们感觉到努力就会有可观的收获。我们所有老员工都要以主人翁的责任感待好新员工。只要我们有一支稳定的，熟悉业务的、和愿意服务的销售队伍，我想我们的业绩一定会上得去的。留住优秀员工，需要我们大家的努力。

三、工作展望。

20\_年，我们有信心，一是要努力打造得力的销售队伍，我们要努力吸收优秀队员，用业绩和融洽和谐的关系留住人才;二是进一步团结广大员工，向销售好的优秀员工学习经验，努力改变自己。三是从自身找问题，努力反思，改变不能产生效益的销售方式，销售态度。

“长风破浪会有时，直挂云帆济沧海。”有老板的关爱，有各部门的支持鼓励，有我们这些年轻的“小伙伴”们的努力，20\_年我们将用业绩告诉你们，我们B班是非常棒的!伙伴们，加油吧，老板赚钱了，我们也会沾光的。

**简明工作总结和心得8**

如果说大一的一年的兼职生活让我学到了很多，那么大二这一学期的在华益电脑城风行条码公司的实习更让我受益匪浅。不仅是专业技能的提高了，而且懂得怎样更好的为人处事。这是课堂上所学不到的。

>工作总结：

每到一个新的环境第一件事当然就是要对新环境的熟悉。所以，第一次去公司见张老师之后，我们就在泽锋学长的带领下对华益电脑城的上下进行了了解。同时，他还带我们去看了我们公司的竞争公司和合作公司。以及华益电脑城周围的环境包括龙宫电脑城、拉货的源地(923、超捷、福广)。结代收款的商家(远志、环球923物流)等地方。

正式开始实习时，每周刚去公司时的第一件事是我们都会把公司清理打扫，洗茶杯、擦洗沙发、拖地板。就像学长说的那样：一个干净整齐的工作环境能给工作人员带来了好心情，同时也会给来公司的客户留下好的印象。在他的指导下，我们拆装过主机，与此同时他也传授给我们一些关于电脑常见故障的处理方法等。这样一来我们温习了我们的专业课程，同时也学到了课本上没有的常识。魏老师和学长也教我们学习了标签的排版和打印、一些型号打印机(北洋、立象、西铁城)的使用、讲解标准腊基碳带、混合基碳带、水洗布专用树脂基碳带、不干标签的特点和适用。在学长的带领下我们也去送过货、拉过货、结过款等。在学长不在的时候，我和盛鹤能慢慢的独立自己去个别商家结款、拉货。在休闲的时候我回去张老师的博客，看他的博文。从他博文劝了对张老师的进一步的了解，了解到一个成功人士的背后的心酸和汗水。被他\_三勤\_、活到老学到老、不向命运低头、知恩图拔、乐于助人的精神所折服。

>实习心得：

一、这段时间的实习让我认识到更多的人，生活变得很充实。不再想以前那样，周末就滴在宿舍玩电脑之类。

二、专业知识得到巩固和扩展，同时我还学会了条码标签，打印机的使用。这些是在学校里我没学到的。

三、受公司良好的环境和张老师、罗老师、魏老师、学长的影响，潜移默化下开始意识到在工作中要做到\_三勤\_：做人要殷勤，做事要勤快，学习要勤奋.我会以这三勤为准则努力着。

四、\_解除了不一样的环境，能引起人的感想和反思，从而对自己观念产生的改变\_这句换是昨天傍晚和张老师座谈话说实习总结时盛鹤说的。引起了我很大的共鸣。是的，字校园一成不变的环境和人，我们的观念在这样的环境下，我们的观念也一成不变、随从大众。三年，三年的时间我们不会有什么特大的转变。而这次的实习，让我们观念上有了很大的转变，至少我们开始有自知之明，意识到了紧迫感和就业的压力感。

五、在张老师的言传身教下，我在待人接物上有了进步。做到当比人帮我时说声\_谢谢\_；做得不好时的时候会说\_对不起\_活\_不好意思\_；遇到老师会问候等。虽然这些礼节我都知道，但我平时确实是很少做到。现在，也是在受张老师的影响下，潜移默化。

>张老师给的指导和建议：

一、女孩子没身段、没资历、没背景要在生意界混就要\_以智取胜，身体力行，过人之处\_。你虽然没有身段、长得不够漂亮，但是你有自知之明，修饰自己让自己成为让别人欣赏的女生。你可以增加自己的内涵从而提高自己的气质，你可以让自己端庄、温柔来你不先天的不足。再则要有技术上的优势，你技术比别人高了，这就是考验你的身体力行，在自己所能及之内尽可能的充实自己，不浪费宝贵的时间。还有服务要周到，让别人觉得虽让你不能做大事，但是小事你做得很周到。比如：你在一个公司上班，你若能做到你所到之处都能干净得一尘不染，那么这也是你的过人之处；你去客户的公司帮他装机子，装完之后你能自己把那些不要的垃圾清除，做到你离开时和你刚到时环境一样的干净甚至更干净，这也是你的过人之处；你亲自把客户的货物提到他的车库，这也是服务周到的过人之处。

**简明工作总结和心得9**

本学年，我校以加强学校基础设施建设为着力点，以打造xx最靓丽校园为突破口，以创建卫生学校，打造和谐校园为目标，全力优化校园环境，提高师生的健康意识和健康水平，强化工作措施，努力开创学校创卫工作新局面。

一、健全组织机构，加强制度建设学校对创卫工作十分重视，把创卫工作摆在了学校工作的重要议事日程，我校成立了创卫工作领导小组，组长由xx校长担任，副组长由xx和xx担任，成员由中层干部、班主任、健康教师组成。并成立了创卫工作办公室，主要负责整个学校的创卫工作的协调和安排，使创卫工作的各项任务层层落实，任务明确。学校不断完善各项制度，制定《体育课教学常规要求》、《疾病防控制度》、《校园卫生公约》、《教办室卫生工作要求》、《体育与健康教学常规要求》，使创卫工作制度化、有序化。

二、加大宣传力度，营造良好氛围我校广泛开展形式多样的创卫宣传教育活动，让广大师生能了解创卫工作的重要性、必要性，提高广大师生对创卫工作的知晓率和参与率。学校充分利用校园宣传栏的创卫宣传栏和健康教育专栏进行创卫宣传，组织开展创卫知识和健康知识检测等各项活动，提高自身素质。借助全校师生大会、班会、课堂等时机，采取国旗下讲话、心理健康讲座、心理健康辅导等形式，利用专栏、墙报等宣传阵地，向广大师生宣传创卫知识、健康文明的生活方式和卫生常识及食品卫生等，帮助师生养成良好的卫生习惯。

三、改善办学条件，打造靓丽校园在教育局的高度重视和大力支持下，学校投入三十多万元，对校园教学楼、综合楼进行了彻底的维修，粉刷了墙面，更换铝合金窗、门帘、窗帘，并且对学校硬件设施进行了更换、补充、维修。靓化了校园围墙，制作了精美校园橱窗，使校园面貌焕然一新，文化氛围浓厚，称的上xx最靓丽校园。

四、加强创卫工作的管理，全面完成工作任务

1、关注师生心理健康。我校为了加强学生的心理健康教育，专设了学生心理咨询室，接受学生心理咨询，舒缓学生心理压力，排解学生郁闷情绪，提高学生心理品质，帮助他们树立健康生活的意识。在老师方面，学校专门聘请省级心理辅导员田振勤老师为大家做教师心理维护专题讲座。我校李岩老师和李腊梅老师也分别做了做一个健康阳光的教师、追求阳光心态，营造和谐团队的心理专题讲座。既提高了全校师生的健康意识，又维护了身心健康，使师生能够充实工作，快乐学习，幸福生活。

2、我校广泛开展阳光体育运动，加大经费投入，添置体育器材，关注教师身体健康，提倡教师每天早到校二十分钟，用于教师锻炼身体。不仅丰富了老师们的生活，也锻炼了身体，充分调动了老师们参与体育活动的积极性，并计划在元旦举行阳光师训体育比赛。学校也积极组织学生参加体育锻炼，学生每天坚持做两操，为了丰富学生的课余生活，激发学生积极参与体育活动的兴趣，我校在十一月份举行了冬季长跑比赛。

3、校园环境卫生长抓不懈。环境文化建设是学校建设的重要内容。

为营造洁、净、美的育人环境，学校严格落实校园卫生管理制度，定位、定岗、定标志，定期检查、消毒。学校将各区域划分成块分到班级，落实到个人负责，每天实行两扫制度，每天由校领导、值日教师、少先队值日生进行检查评比。学校每周二进行一次全校大扫除，清除死角，特别是厕所，逐步做到各处地面平整、干净，无废弃物，各处室、各班都能做到洁、净、美。在这些活动中，不仅教育学生养成了讲卫生、讲文明的良好习惯，而且提升了校园文化质量。

**简明工作总结和心得10**

神木县店塔第一小学 乔琪

目前，许多小学都陆续开设了信息技术课程。小学信息技术课程主要是让学生初步学会计算机的使用，培养学生的创新意识和创造能力。下面就结合我的教学实践，谈谈我的几点体会。

>一、游戏入门，自觉学习

小学生对游戏特别感兴趣，而计算机正具有能玩游戏的特点。根据这一特点，可以把计算机新课的学习寓于游戏之中，激发学生学习的兴趣，在学生浓厚的兴趣中学习新知识，掌握新技能。

例如学习指法是非常枯燥的，如果教师一开始直接讲解手指的摆放要求和指法要点，学生不但学的很累，而且很不愿学，更加不能强迫其练习了。我在教学中就采取游戏引入的方法，先让学生玩《金山打字通》，比赛谁的成绩好或者与老师比赛。学生在“青蛙过河”等游戏的实践中发现，要取得好成绩就必须练习好指法。于是就有人提出如何能够打得又对又快。在这种情况下，老师再讲解指法练习，学生学得就很认真。经过一段时间的练习后，学生们再玩这个游戏时就感到轻松自如了。这样，既保持了学生学习计算机的热情，还可以促使学生自觉去学习计算机知识。

>二、直观教学，加深记忆

在教学中可以充分利用计算机的固有特征，采用形象、直观的教学方法，帮助学生加深对计算机知识的理解和记忆。

如教学“认识键盘”时，我先提问“空格键、换档键和Backspace键有什么特征？”让学生讨论。通过讨论让学生明白空格键上没有任何一个字符，其主要作用是输入空格。同样抓住换档键上有向上的箭头，其主要作用是来输入上档字母。还抓住Backspace键有向左的箭头，其作用是筛除光标前面的字母，相当于咱们平时用橡皮擦写错的字。用这样的方法，变抽象为直观，让学生留下深刻的印象，加深记忆。

>三、自主学习，不断创新

电脑知识有很大的开放性，学生也喜欢上信息技术课。我们教师应该充分抓住学生的这一兴趣，发挥他们的主体作用，让其自主探索，合作学习，真正理解

和掌握基本的电脑知识。这也是培养学生不断创新的手段之一。如在教学

PowerPoint的超级链接时，老师先让学生演示没有链接的作品，接着提问：现在只能一张张按顺序演示，那么你能任意播放指定的演示文稿吗？然后让学生自主学习。有的学生讨论、尝试，有的学生在看书寻找，有的学生在使用帮助系统（在教学Word时就教了如何使用帮助系统），同学之间也不由自主地互相帮助起来。最后让学生互相交流，教师进行适时的点拨，学生很容易就掌握了超级链接的方法。

利用电脑本身自有的特点，能够培养学生的想象力和创新意味。如教学完画图软件后，可以让学生自由创作作品；教学Word的插入图片时，让学生进行诗配画的创作；在低年级教学“金山画王笔”时，那美丽的图案使学生感到无比新奇。讲解了如何操作后，学生已迫不及待地动起手来，组合成具有丰富想象力的图案。可以说利用电脑能充分培养学生的创造力和丰富的想象力。

>四、整合学科，多面发展

计算机可以改变学生的学习内容和方式，为学生提供更为丰富的学习资源。在信息技术课程的教学中就应该让学生“把所学的计算机基础知识和基本操作应用于日常学习和生活之中”。因此，在计算机的教学过程中就必须与其他学科结合起来，让学生自觉做到“学有所用”。

如在教学Word时，结合学生实际，让他们用计算机进行作文创作、修改等；教学画图软件时，让他们配合美术课，进行实际的绘画；在教学上网时，结合自然、语文、社会等学科，查找自己需要了解的知识；这样，使学生在学习计算机过程中完成其他学习任务，让学生感到计算机知识的重要性和实用性，培养了学生学习信息技术的兴趣，增长了学生的知识面，也培养了学生的创新意识与创造能力，促使学生全面发展。

总之，要上好小学信息技术课程这门课程，必须使用易于学生接受的语言和教学方法，使一些枯燥乏味的知识变得有趣、生动。同时要让学生把所学的知识和技能运用到实践中去，让学生感到信息技术课一定要学会，一定要学好。

**简明工作总结和心得11**

不知不觉，入职已经一周了。在经理和前辈的指点和照顾下，我逐渐对公司的文化、产品和业务流程有了一定的了解。作为一名新入职的员工，我需要走的路还很长，需要学习的还很多，回顾这一周以来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，基本上了解了自己的本职工作。在此，我对公司的领导和同事们表示衷心的感谢，感谢你们的不吝赐教，感谢你们对我工作的支持和帮助。虽然我接触工作的时间不长，但是我在这段时间里学到了很多在学校不曾学到的知识。另外在工作中也在慢慢学着与同事相处，慢慢融入到鹏远这个大家庭中来。

来到鹏远电缆集团之后，对鹏远企业氛围深入的了解和认识。鹏远所倡导的导师制度，可以帮助新员工迅速融入集团文化，了解工作环境，熟悉工作流程，促进新员工的成长。作为新人团队中的一员，我也成为了这一制度的受益者，办公室的资深元老Dimple和lynda，成为了我进入到鹏远电缆的入门导师。有了她们，使我在工作问题的处理上，从没有感到有任何的盲目和无助，任何问题的提出，都会得到她俩热情、及时的解答，所以即便是对于第一周的工作，仍然是充实并且忙碌的。通过一周的工作，个人主要完成的工作有：

1、认真完成领导交代的任务

2、参加第一次例会，在总经理的讲解下系统的了解本公司的情况和背景.

3、参加了三次对企业文化，公司制度，产品知识的培训

4、做好本职工作，团结同事

对于下周的计划和今后努力的方向为：

我将继续努力提高自己的工作水平，为公司的发展贡献自己的绵薄之力。我想我应努力做到：首先，遵守公司内部规章制度，维护公司利益;其次，加强学习，增加自己的知识面，加强对专业知识技术的强化、学习，要对自己的工作有规划、做到心里有数;再次，加强工作力度，要积极主动的为公司创造价值，力争取得更大的工作成绩。

总之，我会努力将自己的知识背景和公司的具体情况相结合，利用自己精力充沛、接受能力强的优势努力学习专业知识和技术，为公司的发展尽我绵薄之力。再次感谢领导和各位同事的支持和帮助，我会继续努力，不断提高自己的专业水平，虚心向大家学习，不断努力，争取更上一个新台阶。

**简明工作总结和心得12**

好久好久没有来这里过了，假话说那是“工作忙”，实在点说是“太懒惰了这女人”。

不过，20xx年确实忙了点，到现在我还有30多天的\'加班没得机会调休，打算近日申请一个月回家过年，不过保守估计必然会被毙掉。不管了，先递上申请再说。

20xx年一年，可以说，我过的很不好，不管是工作还是生活，工作忙，心情不爽甚至郁闷、很苦。

回想起来，这一年没有啥 生活记忆留给我，处处不如意。也许我懒于去争取，也许我确实不会生活，更多的是在关注工作。

工作呢，一年下来忙忙碌碌，但是却颗粒无收，看似光鲜的工作其实就是一打杂的，标准的打杂。穷酸的工资每月都是月光，而老板却是盆满钵满，今年是超乎想象的暴火，全国到处拿地开工盖房子，开售的楼盘超火，没有买到房子的人就地大哭，我实在理解不了，均价2万5的房子很便宜嘛？或许就是我这等穷酸人理解不了的，也许房价对这些人来讲，就像我吃饭买青菜一样，涨跌都是必须要吃的，所谓弹性指数低。

借调到工艺品城一年整，恰好一年整，元旦后又被领导调回原来的部门了，又开始写报告申请立项为公司拿地打工的日子了。两个部门截然不同的工作性质，风格完全相反的领导，一年下来貌似没有啥东西值得我炫耀的，甚至没有进步。去年的今天我一分钱没有，今年的今天一样，工资卡里面资金数额从来都是保持一个月生活费的级别。可悲，都26岁的人了，过的太失败。

最近看了一些关于运势的东西，虽然不怎么相信，但是也有些东西说的挺玄乎挺准的，不得不参考一下，20xx年我的运势不是很乐观，建议我以静制动，最好不要动。原本想换个工作环境的想法我努力的扼杀在摇篮中，忍忍吧，毕竟我实力还不足以跳一个高点度数的槽。实力需要我继续努力历练，加油吧，借用今天一个客户给我的话“龙是要卧的，虎是要藏的”，等我卧藏舒坦了，到那惊世一跃的时候，我会给这几年的“潜伏”生涯一个满意的答卷。

职业规划还是不明了，不知道往哪个方向努力，哪个方向适合我，是抛弃专业改行做房地产策划还是做项目宏观分析研究？我现在有点厌倦宏观分析研究天天写报告的日子了，可是做房地产策划对于我来讲还是刚在门外的菜鸟，之前一年做的其实来讲就是商场的企划工作。哪个更有前景？

**简明工作总结和心得13**

>工作总结：

每到一个新的环境第一件事当然就是要对新环境的熟悉，工作总结与心得。所以，第一次去公司见张老师之后，我们就在泽锋学长的带领下对华益电脑城的上下进行了了解。同时，他还带我们去看了我们公司的竞争公司和合作公司。以及华益电脑城周围的环境包括龙宫电脑城、拉货的源地(923、超捷、福广)。结代收款的商家(远志、环球923物流)等地方。

正式开始实习时，每周刚去公司时的第一件事是我们都会把公司清理打扫，洗茶杯、擦洗沙发、拖地板。就像学长说的那样：一个干净整齐的工作环境能给工作人员带来了好心情，同时也会给来公司的客户留下好的印象。在他的指导下，我们拆装过主机，与此同时他也传授给我们一些关于电脑常见故障的处理方法等。这样一来我们温习了我们的专业课程，同时也学到了课本上没有的常识。魏老师和学长也教我们学习了标签的排版和打英一些型号打印机(北洋、立象、西铁城)的使用、讲解标准腊基碳带、混合基碳带、水洗布专用树脂基碳带、不干标签的特点和适用。在学长的带领下我们也去送过货、拉过货、结过款等。在学长不在的时候，我和盛鹤能慢慢的独立自己去个别商家结款、拉货。在休闲的时候我回去张老师的博客，看他的博文。从他博文中有了对张老师的进一步的了解，了解到一个成功人士的背后的心酸和汗水。被他“三勤”、活到老学到老、不向命运低头、知恩图报、乐于助人的精神所折服。

>实习心得：

一、这段时间的实习让我认识到更多的人，生活变得很充实。不再想以前那样，周末就呆在宿舍玩电脑之类。

二、专业知识得到巩固和扩展，同时我还学会了条码标签，打印机的使用。这些是在学校里我没学到的。

三、受公司良好的环境和张老师、罗老师、魏老师、学长的影响，潜移默化下开始意识到在工作中要做到\_三勤”:做人要殷勤，做事要勤快，学习要勤奋.我会以这三勤为准则努力着。

四、“在不一样的环境，能引起人的感想和反思，从而对自己观念产生的改变”这句换是昨天傍晚和张老师座谈话说实习总结时盛鹤说的。引起了我很大的共鸣。是的，校园一成不变的环境和人，我们的呆在在这样的环境下，我们的观念也一成不变、随从大众。三年，三年的时间我们不会有什么特大的转变。而这次的实习，让我们观念上有了很大的转变，至少我们开始有自知之明，意识到了紧迫感和就业的压力感。

五、在张老师的言传身教下，我在待人接物上有了进步。做到当比人帮我时说声“谢谢”;做得不好时的时候会说“对不起”活“不好意思”;遇到老师会问候等。虽然这些礼节我都知道，但我平时确实是很少做到。现在，也是在受张老师的影响下，潜移默化。

**简明工作总结和心得14**

第一周这么快就过去了，想想四周，转眼就过去四分之一了，不过，这一周过的好充实啊，每天都被排满的事拥挤着……

呵呵，想想大家都在轻松，愉快的过这个暑假，心里还是有点羡慕，有点嫉妒，想家的情绪也一天比一天浓，不过，幸好有21个人陪我一起努力啦，所以要坚持，要加油。

在来之前，听说这边的学生基础很不好，辍学率也很高，可真正上课时才发现，这儿的学生很聪明，不过学习的心态倒真的是有点问题啦，许多孩子读完初中，不选择读高中，而是读技校或者不读了。还有，初中的孩子叛逆心真的很强，不想学，不愿学，认为学习不重要，以跟老师斗嘴，反着干做为一种成熟，帅气的标志。

就比如初三（二）班的几个学生，课堂几乎就成了他们娱乐老师和同学的地方，一开始，我真的很生气，很想发火，但发火解决不了问题啊，我想还是思想教育吧。这样，几乎每天，我都会找那么一两个人跟他们谈话，将学习的重要性，讲人生的价值。这样一来，他们在似乎真的听进去了，因为课堂上，他们捣乱的次数减少了，我很欣喜的想，教育学生也挺简单的嘛，说一些触动心灵的话，在严格要求一下，我们所谓的坏孩子不是就变好了吗，魏书生老师总结的一套管理班级，教育孩子的方法大概就是这样吧。

但是，真的就是我太天真了，还不知道“当老师难，当好老师更难”这句话的真正含义，就在星期五那天，那几个调皮的孩子通过电话告诉我们，他们不愿来上学了，原本以为在我们这几个老师的共同努力下，能将他们教好，能让他们改过，不过，唉……

那天，那几个没来，我问班里的同学：“你们说他们没来，我是应该高兴还是伤心啊”，没想到全班同学几乎异口同声的说道“高兴！”我问为什么，“因为他们走了，就没人捣乱了，我们就能好好学习了”，面对这样的回答，唉，我能再说什么呢，我想，这些孩子的辍学，到底是自身不想学呢，还是各方的压力呢，说实话，真想把他们给找回来，但是，迫于面子，迫于真的怕他们回来还捣乱等等种种理由或者说是借口吧，这种想法在脑海里也只是一闪而过罢了。

这次支教前，我学过教师学与教学论，说实话，自认为，学的还蛮不错的，在这次叫学生的过程中，我真的就用了一些这些理论方法，但是，我发现，理论在实际面前，真的变得好渺小啊，或许是我对这些理论还没掌握深的缘故吧。

唉，教师究竟是怎样的一份职业，为什么有时候感觉付出不等于收获，是付出的还不够，还是怎样的，以前觉得魏书生老师一般厉害，现在才知道，他真的是非常厉害啊。

至于本周的讲课，自认为还是比较顺利，特别是第一节课，就是初三二班的课，从上午第一节的班会课我了解到这个班的学生比较调皮，于是，我采用一种竞赛的方式，我将全班分成两组，学生一组，我一个人一组，然后通过提问及竞赛的方式，让学生在这种竞争意识中学习，掌握知识。

在给初二的学生讲声学的知识时，为了方便其理解音调的相关的知识，在缺少教学设备的基础上，我用竹棍作为教具，通过竹棍振动的方式，让调整振动频率的方式，方便同学理解。

当然，除了一些亮点，教学中也存在很多不足，比如再给初二的学生讲解声音的传播速度时，学生问到为什么回声传回来的声音比较小，这涉及到声音传播过程中能量的损失，以及声音的反射等知识，但是这些知识初中都不涉及，讲解起来会有很多相关知识，因此，我打算用个简单的例子，但因事先准备不足，这个例子举得就很失败，学生似乎也没听懂。

总之，从本周的教学中，我感受到，要教好一堂课，事先必须要做充分的准备，同时，计划不如变化，课堂有些环节是预先不可控的，因此，在正式上课前，要做好这方面充分的考虑和准备，并搜集这方面大量的例子。平时多阅读些书籍。同时，教师在课堂上要和学生多互动，将课堂变成学生的主体，而不是教师一味的灌输。

**简明工作总结和心得15**

从原工作单位辞职后，准备开始新的尝试。我想做好很多工作，但我相信我能做得更好。经过多次面试，终于在面试中有了突破。一家公司及时看到了我的才华，给了我一个机会。我想我会努力实现自己的价值，实现以前的理想和抱负。

本月分别面试了行政部徐部长和楼总经理后，我已经值班三天了。在为期三天的试用期内，我的工作是作为客服部门主管管理客服部门的所有员工，处理客服部门的日常事务，协助楼层主管和值班经理维护商场的正常运行。经过几天的工作观察，对客服部门的日常工作有了一定的了解，也学到了很多以前从未接触过的实践经验。结合我的学习和工作经验，现将我店客服部门的实际运作情况汇报如下：

一、客户服务部目前的主要工作

1.办理、登记、发放vip会员卡并录入系统存档。

2.接收客户投诉(前台投诉和电话投诉)。

3.输入并播放商城大门的显示信息。

4.收发日常邮件。

5.店内其他交易。

6.工作室的日常工作。

二、客服部门现有的工作状态

初步招聘工作结束后，我接手的客服部门人员配备正常，包括4个前台服务部和2个播音室，共6人，均在商场实行正常的早晚班制。目前，客服部门运营的优势和特点如下：

1.新老员工交接正常，没有不熟悉的员工独立就业，业务熟练。

2.客服部门员工与各楼层、各部门联系顺畅，工作配合相对默契。

3.楼层管理到位，有效协助管理客服部门前台。

4.客服部门的前台工作细致、准确，如收发日常邮件、为员工点餐、商场故障排除等。

5.工作室运转顺畅。

三、目前客服部门主要工作中发现的问题和不足

1.前台简化了接收客户投诉的流程

现有投诉流程：前台投诉楼层主管电话投诉投诉直接转楼层主管和柜台自行处理。这种处理方式容易造成楼层主管工作量过大，导致管理混乱。一方面客服主管无事可做，另一方面楼层主管不知所措。就目前的商场流量而言，这种处理方式可以节省大量的人力物力，也可以提高投诉处理时间。但是随着商场销售业绩的提高，流量的增加必然会导致管理混乱，进而导致部门之间权责不清的矛盾。特别是我们商场即将开新衣，可能会出现类似的情况。

2.工作记录丢失

前台没有工作记录，也没有证据核对前台工作人员所做的工作。整个前台只有一个手写的贵宾客户登记簿，用于将会员信息输入计算机系统，还有一个邮件收集登记簿，但没有客户投诉记录、电话接待记录、失物、失物等工作记录。工作室只有一条每日播放记录，没有每日临时播放记录(广告、宣传信息、寻人、搬家、失物等)。)。这种工作方式导致员工积极性不高，该做的工作往往会被拖延和推诿。如果没有工作失误的证据，员工就会互相推脱，无法追究责任。另外，由于缺乏工作记录，客服主管无法正常管理员工的工作职责，管理工作质量难以提高，也是我店客服主管流失严重，长期无法工作的原因之一。

3.客户服务部员工的考勤纪律很差

客服部门的员工出勤率很差，两天三次下班超过半小时。他们都以身体不适为借口，但不请病假。如果没有经过主管的检查，就不会如实报告。整个部门没有排班，员工可以随意倒班，不需要报主管批准，互相屏蔽。

4.办公成本太高，办公用品消耗超过部门预亏。如果工作室多次申请笔和纸，前台的胶带消耗量大。

5.客户服务部相关职能的转移

客服部门的职能，如客户投诉处理权限、商品退货、发票开具、团购等。都是分散的，由其他部门管理，导致客服部门员工工作闲置、无所事事、思维懒散。

6.没有后期客户忠诚度培训

客服部门对vip会员完全没有后续服务，前台服务人员也不清楚会员的权利。单纯建立客户档案后，没有进行后续服务、客户维护、回访。

第四，针对发现的问题提出一些建议

1.要求客服部门主管加强考勤管理，保证员工考勤，工作期间严格管理，严格调查员工的在岗纪律，每周制定标准化的交接班登记表，整顿部门的工作纪律。

2.对小部门员工进行独立的业务培训，如投诉受理流程、退换货流程，改变原来简单的流程，规范工作流程。目的是为了以后增加客流，避免工作混乱，职责不清。

3.工作记录本、投诉记录、电话投诉记录、邮件收发记录、临时广播稿件记录、前台其他服务记录等。方便领导检查工作和管理分管员工。

4.建立客户跟进服务系统，培养和维护商场固定消费群体，建立客户对商场的忠诚度，特别是为vip会员客户提供定期客户电话回访、大型促销活动通知、积分兑换温馨提醒等跟进服务，配合市场部和企划部。

5.严格控制办公成本。比如消耗大的办公用品可以采用以旧换新的方法。填写申请后，旧的办公用品可以换成新的，比如在电话外打电话需要登记。

6.客服部门的相关业务可以适当共享，如开票、退换货等。前提是保证客服部门主管执行力好，否则容易因管理不善造成混乱。

由于我的试用时间有限，对整个商场的运营不是很熟悉，观察不够透彻，问题肤浅粗糙，对一些措施的考虑也不全面，不一定能真正反映整个客服部门的全貌。希望领导能

不知道试用期过了还能不能留在这里做客服主管。然而，在我三天的试用期里，我表现得很好。虽然对客服部门不太了解，但还是了解大致情况。希望公司能看到我的潜力，让我继续在现在的岗位上工作。我相信我有能力成为一名好的客服主管。我会努力工作，为公司的发展做出最大的贡献!

**简明工作总结和心得16**

XX年我大学毕业了，走出了校园，满怀激动和期待的心情来到上地街道，走出校园走上工作岗位，做一名大学生社工，转向了人生新的驿站，开启了人生的又一个行程。

刚开始工作就恰逢十年一次的“人普”，当我们大学生社工到来的时候，已经有同事做了很多前期工作，当时要从我们中间选三个人去昌平统一参加区里的培训，其中已经被选定的一个同学因为找到了更好的工作，所以辞职了，这样领导就问谁能去培训，带着刚上岗的激情和初生牛犊不怕虎的冲劲儿，我当仁不让，主动请缨，后来慢慢才明显的感觉到这次培训对于以后的工作有着多么大的作用。

户口整顿和摸底是普查工作的重要环节，是保证普查数据质量的重要基础工作。所以领导经过周密思忖和考虑，把我们大学生社工分派到各辖区居委会，这样我来到了东里二居居委会。

东里二居居委会社区不大，户籍人口三千多人，居委会的书记是一个特别负责认真的人，在她的带领下，先后培训我们辖区的普查员数次，争取使每一个普查员明白工作的要领，填表的注意事项，数据保密制度规范等，顶着炎炎夏日，我们普查员挨家挨户上门填表，领导身先士卒，带领大家每天入户，多方走访。社区中很多年轻人白天上班不在家，我们晚上就加班加点，查漏补缺。作为业务骨干的我，还要每天统计每个普查员的进度，向上级单位汇报普查数据。无论辛苦和快乐大家都紧紧的团结在一起，互相鼓励，工作干得十分开心，即使苦，即使累，即使有时候遇到不被理解的情况受了委屈，即使病了也毫无怨言。在“人普”轰轰烈烈进行的同时，其他工作也丝毫没有懈怠，社区的居民活动搞得有声有色，深受居民朋友们的欢迎，每次活动信息都能见报，“人普”进度也比较快，多次受到上级领导的表扬，每每想到这些，心里就倍感欣慰和满足。

“人普”结束后，根据街道领导安排，我们大学生社工统一分配到了各社区的服务站。后来没多久因工作需要，上级领导指示居委会和服务站统筹安排，我被站长调到居委会办公，这样了解居民的机会更多了，更能体会到老百姓的生活，“居委会的主任，小巷里的总理”真是一点儿都没错。

回想起工作的每一个历程，从参观车耳营全国示范文明村到组织居民秋季运动会，从红歌会到柔力球专场汇演，从参观中华世纪坛到组织益智赛，从参观焦庄户地道战遗址到密云红酒庄园的表彰大会，从… …一点一滴的工作中，更好的理解了“小社区，大社会；小社区，大舞台”这句话。这里面有辛苦，有泪水，有委屈，有成长。“艰难困苦，玉汝于成”所有困苦和磨练都是人生成长过程中一个个里程碑。这份工作虽然挣得钱不多，但个人心智的锻炼和成长不是用钱能衡量的，有社区工作经验做基础，以后走向更重要的岗位也能体会老百姓之疾苦，真正把老百姓放在心里。他们才是我们的学习之师，力量之源。真正把他们放在心上，他们才能把我们放在心上，每每看到小区里熟识的居民，热情的和自己打招呼，关心的问候自己的近况，一种满足感由然而生。

人这一辈子，几十年的光阴说长不长，说短也不短。特别充实而忙碌的过，很快就过去了，回首往事的时候，也会觉得没有枉过一生；如果每天都在混日子，那日子还长着呢，什么时候是个头呢？扎根基层，服务社区，奉献社会。真正的了解民众的生活，为别人，为社会多做事，人生才会因此而充实。

工作一年来，想说的话太多了，此时此刻才感到自己的语言是多么乏力。要说的最多的就是感谢，感谢领导的支持和培养，感谢这份工作给我带来的收获，个人心灵的洗礼和沉淀，心智的成长和成熟，心理的快乐和满足。感谢社区居民的支持，他们的支持是我前进的动力。我必将不辜负你们的期望，加强学习，脚踏实地，尽全力做好本职工作，为以后能承担更加重要的工作打下坚实的基矗

**简明工作总结和心得17**

20xx年3月21日是我一生中最难忘的的日一天，我很荣幸的来到市政监理所上班，当我进入单位的大门，心情格外激动，我万万没有想到我能来到执法单位上班，我的心情无比自豪，也感到所里的各位领导和同志们格外热情，

一：学习上我要不断的充实自己，坚持学中干，干中学，立足本职，勤思钻研，不断丰富自我，完善自我，提高自我，使我的市政理论与业务知识有进一步的提高，所干的工作不能出现差错和失误，我会一直踏踏实实的一步一步的把工作干好争取在市政监理所让自己的组织协调能力、分析判断能力、处事应变能力、文字组织能力、社会交往能力都提高一层。熟练掌握了市政理论与业务知识，

二：工作中在工作上遇到不懂的我会虚心向老同志请教会与新同志一起探讨面对一个全新的工作领域、工作任务、内部氛围和人际关系，我要尽快了解情况在工作中遇到不懂得我会一是问领导同事，二是查阅以前的文件我在日常工作中脚踏实地，诚实待人，“心诚则路正，路正则事业成”。在所里我认识到了自己的不足正因为有了这种认识，我在工作岗位上深深感到自己的责任重大，坚定了干好工作的信念，促使我更加热爱本职工作，珍惜自己的岗位，兢兢业业、一丝不苟、认认真真的做好每项工作。三、严格按照单位的规章制度执行

我会注视自己的仪表仪容，即使小到穿衣戴帽、待人接物、为人处事等细小问题，我也会注意自己的方式方法，有些不良现象不会带到单位因为我年富力强、身体健康，精力旺盛，具有较好的年龄优势。接受能力比较强，对新业务比较敏感，能够创造性的开展工作，进入角色迅速，并且有信心、有决心，也有能力在这个新单位干好工作千里之外，始于足下。有理想才会有奋斗目标。我相信我从现在开始，从一点一滴开始，踏踏实实地，一步一个脚印地前进，我会实现自我价值。

一个人能力有强弱，职务有高低，行业有不同，贡献有大小，但是我相信我在工作期间竭其所能，尽职尽责，做了对单位好的事情，为社会做了一分贡献，就会有一种成就感，有一种自我需要得到满足后的幸福感，心理上的感觉就是自我价值的实现。总之我会努力完成所领导交给我的各项任务我会让各位领导和同事对我的工作作出肯定的。

**简明工作总结和心得18**

我叫\*\*，现任职于有限公司行政人事部，作为一名普通的行政人事干事，我深知我的行政人事工作任重道远，要做好行政人事工作需要相当的学问，行政工作心得。怎样做好行政人事工作，是大部分行政人事从业者需要解决的问题。我在我的工作中遇到过很多的问题，但是都会一一的解决，不是因为运气好，而是讲求科学的方法和人际关系，以及自己的性格等。

怎样做好行政人事工作?本人通过自己的点滴总结和积累，给各位讲述下面几点经验，不足之处敬请指教：行政部作为公司的一个核心部门，它肩负整个公司的管理重任。它运作的好坏，直接关系到整个公司的规范化进程。

>一、行政事务管理

1、负责本部的行政管理和日常事务，协助总经理搞好各部门之间的综合协调(尤其是重点部门一定要重点关注，要学会用“十个指头弹钢琴”--针对不同的部门要用不同的方法;站在公司的角度为员工服务);

2、落实公司规章制度(重在执行与坚持--对于一项难以贯彻的制度长期坚持下去就自然成为了常规);

3、加强对各项工作的督促和检查(坚持原则性)，沟通内外联系，保证上情下达和下情上报(立即行动);

4、负责对会议文件决定的事项进行催办(跟进、跟进、再跟进)，查办和落实(不管任何人，王子犯法与庶民同罪--包括总经理)，加强对外联络，拓展公关业务;

5、负责全公司组织系统及工作职责研讨和修订，负责公司车辆的管理;

6、负责节约公司成本(降低了成本也就为公司赚了钱，节约、节约、再节约--为你的厉行节约而喝彩!!)。

>二、人力资源管理与开发

1、组织架构的设计、岗位描述、人力规划编制、考勤管理的工作。

2、招聘使用：作分析的有关资料，使部门人力资源计划与组织的战略协调一致，对申请人进行面试作最终录用和委派决定，对提升、调迁、奖惩和辞退作出决定，职务分析和工作分析的编写，制定人力资源计划，通过这些使企业内部“人、事相宜”即采用科学的方法，按照工作岗位要求，将员工安排到合适的岗位，来实现人力资源合理配制，心得体会《行政工作心得》。

3、工作报酬：制定合理的薪酬福利制度，按劳付酬，\*\*\*行赏，通过报酬、保险和福利等手段对员工的工作成果给予肯定和保障。其次，促使员工提高士气和生产效率的各种激励策略也是对员工工作绩效的一种有效报偿。

4、培训开发：现在的市场无疑应是产品质量的竞争，说到底是人才的竞争，是一个企业整体素质的竞争。一个产品质量的好坏，也是一个企业所有岗位技能的集中体现，所以应把全员培训作为企业立业之本，追求全员卓越，以人为本的管理方式。

提供培训开发需求和待培训者名单，制定并实施培训开发计划：主要指职业技能培训和职业品质的培训，为员工发展提供咨询，规范在职培训开发的指导，通过培训开发来“提高员工能力”和“发挥员工能力”以此改进员工的行为方式，达到期望的标准。

5、人员考核：主要负责工作考核，满意度调查，研究工作绩效考核系统和满意度评价系统，制定纪律奖惩制度，以工作职责来制定绩效考核标准，通过这些活动可以公平的决定员工的地位和待遇，可以促进人力资源开发和合理利用，并且提高和维持企业的经营的高效率。

>三、负责公司各项规章制度的修订，制定及检查监督。

运用刚柔并济的管理模式，制定一套符合企业自身的管理制度，运用权利和组织系统，强行进行指挥、控制、命令、硬性管理来达到目的。

**简明工作总结和心得19**

XX月份眨眼间就已经过去，经过这一个月的辛勤工作，我心中有了一点收获，为了在今后的时间里更好的开展工作，我感觉应该对自己最近的工作做一下总结，目的在于吸取失误教训，提高自身水平，我相信通过不断的总结，自己有信心也有决心把以后的工作做的更好。下面我对这一个月的工作进行简要的总结。

1、本月各店指目标按时下达到店，做好重点货品的陈列。每天对销售情况进行分析汇总，同比去年6月本月下滑严重店铺：江三16910元下降30%，导致整个区域业绩下滑的情况主要有以下四点：1.超市合同到期撤场商铺较多;2进店客流较少;3.连单率降低;4.畅销款七分裤货品到货未及时。同比上升店铺泰二12%，泰一6%，扬四3%，本月本区域总计完成170839元，达标79%。

2、跟进区域各店铺的促销活动“清仓五折起”，发现活动效果不是太好。虽然试穿率较高，但买单率却很低(主要部分顾客觉的价格还是高)。后期公司采取了更大的促销活动“全场三折起”，因为活动力度较大，明显带动了销售业绩的提高，起到了月底冲刺销售关键。

3、对各店铺各项例检进行抽查，发现区域内有个别店铺退仓有遗漏，已按照公司规定对相关店员做出处罚。同时对区域内所有店铺人员进行了相关教育，严格杜绝再次发生内似问题。

4、针对泰州二店出现的丢货问题，本月公司领导针对此次事件提出了相关赔款方案，对此店员们都深刻领会了领导的关怀，对出现这样的问题都感到羞愧，纷纷表示在今后的工作中一定提高自己的责任心。同时公司领导对店员们后期工作中货品问题也给予了相关的指导方案。

5、本月区域库存较大，对主力店铺深色长裤进行合理退仓。对需求较高的畅销货品，本人及时与数据员进行沟通，因部分较好卖货品无法补到位，只有加大特价货品补货。

6、本月对泰州店铺做好储备人员一名，其他各店铺人员都较稳定，及时沟通和鼓励店员，积极解决个人问题，让店员都能热情工作。

7、因本月天气渐热，对各店铺风扇和空调使用进行检查，及时对有问题的风扇和空调部件进行更换和维修。

XX月份我们即将迎来一个新的促销高峰，由于上个月底公司的清仓活动铺垫的好再加上我们的努力才能勉强完成了指标，所以这次我们区域希望同时也有信心在销售业绩上再上一个新的台阶，为此我们区域每个人也都努力做好了准备来迎接挑战。为了更好的能够开展工作，对于这个月我希望自己在工作中需要提高的地方主要有以下几点：

1、加强抽查各店铺各项例检(库存，记录本，电脑账目，卫生，VIP卡消费，货品折扣，欢送语)，严格督促各店长工作。

2、及时跟进公司下发的各项活动，积极做好促销推选。做好新顾客VIP的开发，虽然不一定能够促成每一个进店人员的销售，但起码应该慢慢进行培养，使她们成为我们的潜在顾客，至少在别人问到的时候能够对我们的品牌进行一定的褒扬，这样也算是一种成功，毕竟一个品牌的口碑很重要。

3、关注江三店铺周边5家品牌撤柜后店铺情况，积极树立店员销售信心，提高销售热情，从服务质量上抓起，努力提升本店成交率。

4、跟进扬州三店时代广场，与商场领导保持联系，关注我们需求的商铺。同时跟进撤柜后剩余8000元帐款的结清。

5、及时跟进公司下发邮件(调拨和退仓)，随时抽查店铺执行情况，完成对各店畅滞销货品补足和调拨，特价货品积极要货。

6、抽查各店VIP卡消费和办理情况，监察新办VIP卡未送出的进行回收以及消费规范操作。

7、合理安排好20xx年休年假人员时间，对有双休两天要求的尽量调开。跟进休年假人员的店铺销售，货品，店铺事宜。

8、及时完成公司下达突发事件。

**简明工作总结和心得20**

个人工作心得体会 时间飞逝，转眼20xx年底已到，我于20xx年9月1日来我院工作至今，已快四个月了，在这四个月的时间里，因工作需要，我曾经在个内科住院部、内科门诊、疼痛科、理疗科（综合治疗室）等处工作，现在为医院创二级医院准备相关资料，因为在不同的部门工作期间都有不同的心得体会。这是紧张而又充实的四个月时间，见证了我从无到有。对我来说是一个成长的过程。在医院所有人齐心协力，同心同德，克服了医院以前经济低迷的困难。医院领导为我们克服了所有困难，我们经受住了各种考验，现在的医院环境使我感到很欣慰。所以我很感谢医院领导及同事们，朋友们对我的信任，将我放在各个不同的重要的工作岗位上。虽然只是几个月的时间，我的经历和进步都历历在目，每一个进步都值得骄傲。正是因为有了一个良好的平台和一群可爱的同事，才使我能够快速适应工作，一步步走向成熟。我看到了医院自建院发展至今，一直以现代医学等现代科学知识及手段来继承和发展中医药，达到中西医相互补充，取长补短，诊治疾病的医学模式。并将传统的中医中药的知识和方法与西医医药的知识和方法结合起来，在提高临床疗效的基础上把祖国医学和西方医学结合与临床实践中，达到医乃大道，古今贯通，中西汇参，祛病除苦的院训；以病人为中心，以信誉为根本，以技术为支撑，以质量为基础，以服务为亮点，以管理为保证的宗旨。看到内科住院病人不断增多，为满足患者的需求，还增加了内科住院病区；医院也装上了电梯，也在各病区和医护办公室进行装修，面貌焕然一新，这是公司领导和院领导工作有方所取得的成绩，真是可喜可贺！

工作中有苦也有乐，但更多的是收获，这几个月的工作我受益匪浅。古人云：“纸上得来终觉浅，要知此事必躬行”。对我来说是理论与实践相结合的学习，把理论应用到实践当中并在实践中积累更加丰富的.理论知识。就这几个月的工作我做一个简单的总结，汇报我在医院一年来取得的成绩以及自己的不足。

>一、个人成长方面：

1、心态转变。在工作当中，我们要考虑如何提高工作效率，怎样处理与上级领导、同事的关系，还有在工作当中的不尽人意等事情，这些都要我们以一颗平常心去对待，及时的转变心态让我们工作更加顺利。

2、计划做事。有了明确的计划，目标才清晰，以至于在工作中不会茫然。在工作的四个月中，我每天都在脑里疏理今天的工作，记录下我要做的事情，然后再总结一下完成状况，看似平常，但在无形中提高了做事的效率和工作的有序程度。也改变了我刚开始工作缺乏系统和逻辑性的缺点。

3、处处留心皆学问。这是我毕业的时候导师对我讲的一句话，对这句话并没有给我多说什么，但在工作当中我深有体会，处处留心，待人接物，处事处人，这个结果直接归为我的留心。在生活中只要你留心处处都有学问在，不要总是期盼别人告诉你怎么去做，应该学会思考自己应该怎样去做，留心别人怎么做。

4、不以事小而不为。做大事小事有不同的阶段，要想做大事，小事情必须做好。这是我急需知识和经验的阶段，做一些繁琐的小事情，很有必要。工作中我努力做好每一个细节，但我并没有感到烦，而是把它当作我素质培养的大讲堂，正因为这些小事情改变了我对工作的态度。小事情值得我去做，事情虽小，可过程至关重要。在医院有一群乐于帮助我的同事，在工作过程中，我虚心求教，同事也不吝啬热情帮助。谦虚，没有私心，会让科室更和谐，让我在找到了学习了方向，使我更有针对性地提高自己的工作能力。

5、认识的提高。以前我只泛泛认识一些东西，简单的想到，只是为满足病人的要求，不重视质量过关那就可以。通过工作才知道其实不然，这个简单的服务与被服务关系并不简单。保证必须满足的要求病人的要求同时还为医院更好的利益回报，信誉的回报，才是大道理。进入医院，我首先思想上转变了原来不正确的观念，在思想上和工作职责要求相统一。一定牢记不要犯错，任何错误都有可能造成经济损失，损害别人的利益。我自觉自己离要求还有很远，但是我一步步向这个方向靠近。我会通过自己的努力成为一名优秀医生。

>二、工作方面：

3、三是要有强烈的事业心和进取心。一名员工只有心中时刻有强烈的事业心和进取心，才能长久的保持工作热情，激发强烈的责任心，真正把心放在工作上，把工作放在心上，全身心的投入到工作中。才能积极主动、满怀信心的工作，勇挑重担，敢于打硬仗，发现问题，改进方法，把看似平凡简单的工作做到极致、完美。感觉平时工作中一些经常困扰自己的心理问题一个个迎刃而解，心中豁然开朗。我们对工作的心态决定了工作对我们的回报。其实我们每个人从内心深处都期望自己的人生过的充实而有意义，但只有有了强烈的事业心和进取心，才有了把这种美好愿望转变为现实的强大动力。

我要从做好一名合格的医生开始，找准自己的位臵，明确自己的方向，尽自己最大的努力在最短的时间里胜任此份工作，让领导满意。现在我还清晰地记得那天下午领导说的话，无论何时何地何种情况下脸上都要挂着灿烂的笑容，我想我会做到这一点。这份工作，这个挑战我不怕。

XXX

XXXX年XX月XX日

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