# 202\_督导年终工作总结

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2024-06-07

*202\_督导年终工作总结（通用14篇）202\_督导年终工作总结 篇1 转眼已经到了xx年7月份，根据自身的实际情况，我对自己xx年工作做出了评定和总结，提出了需要改进的地方以及解决方法。 一、岗位职责 作为公司市场部督导这一职位，我在工作上...*

202\_督导年终工作总结（通用14篇）

202\_督导年终工作总结 篇1

转眼已经到了xx年7月份，根据自身的实际情况，我对自己xx年工作做出了评定和总结，提出了需要改进的地方以及解决方法。

一、岗位职责

作为公司市场部督导这一职位，我在工作上有很多不到位的地方，没有使用好公司下发的考核标准。做事总是想到哪做到哪儿，工作没有合理的计划和总结，没有正确的工作方法。工作起来比较麻木，总是急于解决问题，做不到冷静的思考问题，没有合理的解决问题根本策略和方法。

解决方法：拟定一个属于自己的工作流程，每天按照此流程来展开工作(对每一项事情的了解和问题的处理都设有时间的限制)，这也就是被迫提高工作效率。经过一段时间的磨合，相信自己在工作方法上会有所改进，并且工作效率也会有所提升。

二、业务情况

20xx年在公司业务方面，得到了小部分的成果，但其中也有很多是鉴于公司同事们的帮助和鼓励。我们的军团军规中有这么一句，当你进入一家讲究实效的公司，请用你的业绩说话。

在工作中总会提醒自己：所有出现的问题只有自己解决，等到别人的只有参考的意见和鼓励的话语，凡事全部需要自己才能解决，没有任何人来帮助你完成它。这样自己的依赖性就不会那么强，所有的问题只有自己去寻找解决方法。再苦再累，只有你的业绩才能证明你的能力，其它所有的只是空谈。

三、团队协作

xx年工作中总结出：现在的公司只有较强的个人能力是不行的，拥有公司的团队协作精神才是为重要的。再强的个人永远比不上一支优秀的团队。目前团队的建设将成为xx年度的工作计划。

在团队中我总是教导我的管理者，必须做到以身作则，严格要求自己。店铺的管理者需要的是解决问题的方法，而不是我们帮助他们解决问题。对于如何培养员工：只要员工犯的不是原则性问题，我们基本以引导和教导为主。员工不是被骂成才，她们同样也需要赞美和鼓励的话语，多给信心。

四、存在问题

1.自我学习力不够，总是需要鞭策

2.工作还有潜力没有全部发挥，需要改进工作方法

3.对于平时的培训及会议记录是有，但只是流于形式，没有\*后的总结，采用和实施

五、解决方法

1.合理地安排自己的学习时间，没有特别重要的事情，不可打乱学习计划。

2.给自己制定工作流程，不断改进工作方法，学习优秀的人是如何有效地安排自己的工作时间，利用好五项管理。

3.在培训和会议之后学会总结和分析，分析出自己目前的工作问题，总结出自己如何更好的执行和布置工作。在实施之前做好充足的准备，将计划详细，实施的时候就比较轻松。

以上就是我对20xx年的工作总结，在工作总结中分析出自己工作中存在的各种问题，对xx年的工作计划和目标有很大的帮助。接下来我会认真执行xx年的工作，为自己的目标而努力!

202\_督导年终工作总结 篇2

20xx年，在深入学习贯彻十九届二中全会精神、全面深化改革的新形势下，我县教育督导工作将紧紧围绕市县发展战略和我县教育工作核心任务，以创建“xx省素质教育示范县”和“全国义务教育发展基本均衡县”为目标，坚持依法督导，服务基层学校，认真履行监督、指导职能，为促进内涵发展、提升教育品质，发挥积极作用。

一、做实常规督导，助推内涵发展

1.教学常规。

督促学校增强“教学第一”、“课堂中心”意识，树立全面课程观，开齐课程、开足课时，重视非考试科目的教学和考核，确保学生达到国家规定的课程目标基本要求，规范在校学习时间，强化教师教学“六认真”，加强课程和课堂监管，使有效教学、高效课堂呈现新常态。

2.育人活动。

督查学校认真落实“一项特长两项爱好”要求，加强育人活动的课程建设，认真组织实施阳光体育、读书、课外兴趣小组、社会实践、科技创新等各类育人活动；指导学校丰富活动内容、创新活动形式，坚持活动常态化，师生人人参与，杜绝表面热热闹闹、实际收效甚微的现象；督促学校育人活动课程化、系列化。

3.文化内涵。

督促学校文化由“品相”建设走向“品质”建设，充分发挥文化的“育人”功能；督查学校在师生行为、课堂教学、校本研训、育人活动等方面“活用”文化内涵的情况，进而树立“用文化管理学校”的新理念，提升师生的文化品位和文明素养。

4.办学行为。

坚持依法办学、依法执教，督查学校适龄儿童少年入学、辍学情况，课程开设情况、作息时间管理、规范教育收费等，杜绝“三乱”、体罚侮辱学生等行为，维护风清气正的教育形象。

5.安全稳定。

对学校安全管理、安全教育、隐患排查整改工作开展督导，督促学校完善“三防”（物防、技防、人防）建设，认真履行安全职责，增强师生安全意识，提高防护能力，营建法治校园、平安校园、和谐校园。

6.校园管理。

开展校园管理督导，督查校舍的维护与使用、校园绿化卫生管理、师生卫生习惯，督促学校落实“三化”要求，强化卫生常规，做到校园处处整洁、绿化美化、堆码有序，师生卫生习惯和精神风貌良好。

7.后勤服务。

督促学校认真落实“以人为本”的后勤服务理念，提高饭菜质量、冬季供应热水、加强宿舍管理，为教师工作、学生学习、师生生活提供舒心的环境条件。

8.学前教育。

开展学前教育督导，督查公民办幼儿园办园条件、招生秩序，规范学前教育管理，指导幼儿园遵循幼儿身心发展规律，杜绝“小学化”倾向，提高保教保育质量。

二、开展专项督导，提升教育品质

9.高效课堂。

开展高效课堂专项督导，督查学校构建高效课堂策略和推进课堂模式工作，督查教师课前准备、课堂教学方式、作业梯度设计，验证教研组集体备课的有效性，建立和丰富学校教学资源库，加快推进课堂教学改革，切实提高课堂教学效率。

10.读书活动。

开展读书活动专项督导，督查师生图书推介、读书指导、心得交流、读书监测和评价工作，查验师生读书效果，指导教师提高认识、改变教法，认真上好阅读课，培养学生自觉主动读书的良好习惯。

11.艺体教育。

开展艺体教育专项督导，督查学校面向全体学生组织的艺体教学、兴趣小组、各类竞赛活动，以及球类田径运动队、艺术团组的训（排）练情况，观摩学校运动会、艺术节，抽测学生“一项特长两项爱好”技能水平和普及率，指导学校探索师生艺体考核评价办法，促进学生的特长爱好个性发展。

三、强化重点督导，促进教育均衡

12.义务教育均衡发展。

统筹协调我县义务教育均衡发展迎接省政府督导评估和国家认定工作，认真落实市级复核问题整改，以详实的备查资料和丰富的工作内容反映县政府推进义务教育均衡发展的业绩；督查学校设施设备管理与使用、备查资料收集与整理、现场准备与工作汇报等，督促学校按照时间节点加快完成各项工作，为我县顺利通过“全国义务教育发展基本均衡县”评估认定做好扎实的准备。

四、加强队伍建设，提高督导水平

13.督学队伍建设。

树立“依法督导”意识，知悉教育法律，明了教育政策，按照《国家督导条例》和《督导规程》规范督导行为；树立“学习”意识，坚持自学，组织和参加各级培训，提高业务素质和督导水平；树立“内行”意识，要懂学校管理、懂教育教学，听得懂、看得清、能指导、会指导；树立“服务”意识，教育督导就是为教育中心工作服务、为基层学校服务、为师生服务，为推动全县教育事业持续健康发展、办人民满意教育而务实督导；树立“廉洁”意识，严格遵守“八项规定”和省市县各项规定，营建风清气正的督导氛围和良好的督导形象。

14、积极完成国家、省市交办的各项任务。

教育督导办公室要根据县教育局工作重点，结合督导工作要点和辖区学校实际，制定学区工作计划，并组织责任督学认真实施，按照“月月有主题，一月一督查”的要求，选准突破口，分段分项推进“常规督导”中的8项工作，探索学区工作有效策略，逐步形成自身特色。县教育督导室将参与学区组织的重点督导活动，不定期抽查学校工作，以验证学区和责任督学的工作实绩。

202\_督导年终工作总结 篇3

我镇党的群众路线教育实践活动开展以来，我们第x督导组在镇党委群众路线教育活动办公室的统一领导下，按照镇党委总体部署和阶段性工作要求，尽职尽责，扎实工作，较好地完成了督导组的各项任务，现将有关情况报告如下：

一、认真履行职责，充分发挥督查指导职能

1、加强联系，发挥桥梁纽带作用。

为了将镇党委群众路线教育活动办公室的工作要求及时准确地传达到镇区各党支部，我们根据不同情况，选择不同的方式，加强联系，分类指导，确保上情下达。

一是召开联络员会议。某一时段工作环节多、要求高、时间紧、政策性强，我们就通过召开联络员会议，传达上级指示，把握关键环节，交代政策，明确要求。整个群众路线教育活动中，我们共召开联络员会议6次，较好地发挥了上情下达的功能。

二是请示答复。对镇区各党支部在群众路线教育活动中遇到的难以准确把握的政策问题，我们认真请示镇党委群众路线教育活动办公室后，及时答复反馈。

三是有重点地登门督查。为了保证群众路线教育活动办公室的有关指示精神落到实处，我们根据平时掌握的情况，采取“抓两头、带中间”的方法，深入各党支部，了解群众路线教育活动阶段工作情况，提出推进工作的建议。比如，少数单位因忙于业务工作，群众路线教育活动的“规定动作”滞后，我们就安排分工干部每天登门，督促赶进度，提醒保质量。

2、严格把关，确保教育活动质量。

一是把好政策关。通过审阅各党支部群众路线教育活动的有关重要文件，参加有关重要会议等，看一些关键环节是否符合上级的要求，看工作的程序是否规范，看采取的方法是否得当，切实把握政策，把握方向，较好地保证了整个群众路线教育活动不出偏差。

二是把好进度关。学习动员阶段，为确保各支部能够完成规定的学习篇目和学时，我们通过召开联络员会议提要求，上门查阅集中学习记录和个人自学笔记，督促各支部挤时间组织集中学习，抓好个人自学；分析评议阶段，各支部进度参差不齐，我们就有重点地进行督查，督促各支部赶上进度；整改提高阶段，为防止因业务工作冲突或产生松懈情绪，而影响面上进度，我们按照总体时间要求，在每个环节之前提前向各支部打招呼。

三是把好质量关。我们对每一阶段的一些关键环节的质量，都提出了明确要求。比如心得体会要做到“原创、靠实、足数”；谈心活动中党员领导干部要主动谈，诚恳谈，往深处谈，要与征求意见、化解矛盾合起来；创新自选动作，要合工作实际、发挥部门优势、解决突出问题。参加各支部的有关会议、学习讨论等活动，了解情况，把握质量，实施指导。

我们抽查党员学习笔记、心得体会、整改措施等，表扬先进，指出不足。我们按照各阶段工作验收细则，坚持标准，讲究质量，认真组织考核验收，如实地向镇党委群众路线教育活动办公室提交测评果。

二、把握阶段特点，积极探索督导工作路数

1、准确定位，增强督导工作的主动性。

我们注意处理好与各支部的关系，既紧紧依靠各支部，又认真履行督导职能；既加强督查指导，又不越俎代包，过多干预。我们注意与各单位群众路线教育活动领导小组及其办公室保持密切联系，确保群众路线教育活动信息的畅通。

各支部凡向镇党委群众路线教育活动办公室报送的材料、文件都同时抄送督导组。特别是对各支部在群众路线教育活动中遇到的难以准确把握的政策问题，及时了解情况，请示镇党委群众路线教育活动办公室并反馈给他们。

2、深入调研，增强督导工作的针对性。

群众路线教育活动期间，我们参加了各支部的动员大会、中心组学习、组织生活会、民主生活会等重大活动；对党员学习笔记、心得体会、会议记录等能够如实反映群众路线教育活动的文字、音像资料进行查看，重点查看必学篇目是不是齐全、规定学时有没有完成、心得体会是不是原创、会议记录是不是完整、工作方案是不是靠实、整改方案是不是可行等；深入基层，广泛接触广大党员和非党群众，听取对党员群众路线教育活动的反映、意见和建议；分阶段实施考核验收时，随机走访部分党员，了解他们对群众路线教育活动各阶段工作的反映。

在这些工作的基础上，我们或向各支部的支部书记反映情况、交换意见，或作出实事求是的评价，或提出指导性意见和建议。

3、把握重点，增强督导工作的实效性。

我们注意把握群众路线教育活动每一阶段的重点，要求各支部紧密合实际，注重工作实效，力戒形式主义。在分析评议阶段，我们督促各支部认真做好民主生活会准备工作，特别是抓住征求意见、谈心活动这两个重点环节，汇集群众的意见和建议，真正找准存在的问题。

在整改提高阶段，我们要求各支部召开支部班子子成员会议，研究制定整改方案，同时加强对整改工作的调查研究和督促检查，确保整改方案落到实处，使群众路线教育活动真正成为群众满意工程。

三、加强作风建设，努力树好自身良好形象

1、加强学习，熟悉政策。

我们十分注重自身学习，一方面挤时间学习有关必读篇目，认真撰写学习心得、讨论文章和党性分析材料，积极参加本单位群众路线教育的重要活动，不断加强党性锻炼和政治理论修养；另一方面认真学习研究镇党委群众路线教育活动及其办公室印发的每一份文件，领会精神实质，把握政策要领，努力提高政策水平和督导工作能力。

2、团协作，优势互补。

经常召开碰头会，交流情况，讨论工作，沟通思想，增进团。为高质高效地完成督导工作，我们在组内一方面进行了分工，落实责任，各司其职，另一方面加强协调，发挥优势，在政策把关、沟通联系、文字综合等方面形成合力。

3、廉洁自律，勤奋工作。

我们始终保持良好的精神状态，以对党对群众对事业高度负责的态度、饱满的政治热情做好工作，自觉遵守廉洁自律各项规定，注意改进工作作风，树立良好工作形象。

尽管我们尽了的努力，但由于水平有限，经验不足，工作中还存在一些不足，主要是处理督查与指导的关系不够好，督查有余，指导不够，致使少数单位在开展主题实践活动上未能创特色、出经验；处理督导工作与原单位职能工作的关系不够好，有时存在互为影响、互为干扰的现象。

202\_督导年终工作总结 篇4

本学期的教学督导工作已接近尾声，为更好地总结经验，对以后的工作提供指引，现就本人在本学期的教学督导工作情况进行总结。

一、听课基本情况

本学期共听课12次，其中理学院5次，工学院4次，生命学院4次，数学学院3次，听课对象基本覆盖了校级各类质量工程项目和参与 以学生为中心 教学模式改革的相关人员，听课成绩优3人次，良5人次，中4人次。

1、授课教师情况

绝大多数教师教风严谨，教学态度认真，备课充分，讲课条理清楚，按时上下课，课堂教学都取得了较好的效果。

(1) 以学生为中心 试点课程教学情况。理学院刘老师和工学院陶老师教学中都使用了兴趣驱动的案例式教学方法。教师做总体课堂设计，并对所学内容的要点进行讲解，学生在对掌握重点教学内容的基础上，结合自身兴趣，选定一个案例进行课堂讲解，在实现对所学知识进行加深和拓展的同时锻炼学生分析问题的能力和语言表达能力。

(2)多媒体教学情况。所有老师都采取多媒体手段辅助教学，课程信息量大，大部分课程的课件也较规范。

(3)质量工程项目相关课程情况。总体情况较好，在进行听课的所有的质量工程建设项目中，基本都给予所涉及的课堂教学很高的重视，特别是对部分基础、核心的课程，都安排了具有高职称，教学经验丰富的教师任课，并在多门课程的教学过程中尝试了使用一些新的教研教改成果，取得了良好的效果。

2、学生情况

在所听课程中多数班级学生课堂纪律及秩序总体上良好，但有部分学生上课讲小话、睡觉、玩手机，迟到特别是缺课现象仍然存在。根据收集到的数据，在进行听课的12个班次中，到课率达到100%的有1个班，95%以上的3个班，大部分班级的到课率都在85%左右，尤其是重修学生的缺课情况较为严重。

3、教学材料检查情况。根据教务处相关规定，教师上课需携带的教学材料包括：课程教学大纲、教学计划进度表、教材、讲课稿和教师工作手册。在本学期所听的12次课中，绝大多数教师上课时教学材料齐备，但部分教师教师工作手册的填写缺乏规范性和及时性。

二、存在的问题及建议

1、存在的主要问题

(1)教学方法仍需进一步研究、改进，目前仍有部分教师教学方法呆板，对学生缺乏启发，引导。没有师生互动，课堂气氛沉闷，影响教学效果;

(2)部分课程在使用多媒体课件进行教学时，存在教学内容过多、课堂设计不合理、课件制作不够精细、课件播放过快等问题，尤其部分教师教师有坐着面对微机讲课的现象，这些都会对教学的效果产生影响。

(3)部分教师(主要是年轻教师)对课堂纪律的控制不够严格，课堂上有讲小话、睡觉、玩手机的现象，个别教师上课时学生都集中在后面几排，不专心听讲。

(4)由于各种原因，部分教师部分教师对学生迟到、缺课的管理不够严格，长时间未对到课人数进行清点，造成了学生的懒惰心理。

2、相关建议

(1)各学院应该重视对教学的组织与管理，经常开展教研活动，要加强教学内容和教学方法的研究和改革，特别是要对青年教师进行及时培养，规范要求，提倡青年教师听课制度，切实提高教学质量。

(2)应加强对教学课件的评比和筛选，提高教学课件制作水平，同时采取措施，减少教师对课件的依赖性，真正发挥教学课件的 辅助 作用。

(3)进一步加强学生思想、素质、课堂纪律等方面教育，形成齐抓共管，以减少迟到、早退、缺课等不良现象。

三、个人督导工作反思

1、本学期是我首次参加学校组织的教学督导工作，在工作中，我严格履行教学督导员的工作职责，积极上级的和同事配合，顺利完成本学期的督导任务。通过参加教学督导工作，我加深了我对教学督导工作的了解和认识，这有利于提高后期工作的成效，同时也从一些优秀教师身上学到新的知识和技能，这些都将让我获益终身。

2、但同时也应看到在本学期的教学督导工作中存在的不足，由于自身教学任务较重，课堂听课时间安排紧凑，往往在听完一位教师讲课后只能进行简短交流，之后马上赶往下一个听课点，这在一定程度上影响了督导工作的效果。因此，在以后的工作中，我会进一步优化听课方案，合理安排听课时间，加强与授课教师的沟通交流，以使教学督导工作的效果更显突出。

202\_督导年终工作总结 篇5

进入公司快半年时间，由最初的坐在办公室看文件，到现在东奔西走，我开始正式融入这份工作，也慢慢喜欢这份工作。现将过去的一年的工作作以下总结。

1、x月份刚进入公司，主要是对公司日常运作以及本职工作的一个了解阶段， 通过查阅公司的各类文件和同事聊天了解公司情况和工作职责。

作为市场督导，首先要了解自己的货品，哪些畅销，哪些滞销都要清楚，同时还要具备一定的专业知识，演讲技巧。再者，要保持积极，持之以恒的工作心态。

2、x月份出差本省、等地，在这这段时间我第一次接触实体店铺。

在这过程中，也发现很多问题，包括货品，专柜形象，人员管理等方面都出现不同程度的漏洞，这也是我以后工作必须注重的，也深知市场督导作为公司与代理商的纽带，必须有专业的知识，良好的沟通能力、管理能力和十足的热情和责任心才能把工作做好。

3、x月份主要是订货会的相关事情，由前期的准备阶段到订货会结束，提升最快的是对货品的陈列方面。

通过市场部其他同事的指导，我对货品的陈列有了很大的进步，也分清三个品牌不同的陈列风格。但目前掌握的还是一些基本的陈列方法和局部的陈列方法，对整个卖场的陈列，和突显品牌风格的陈列方法还没能掌握。陈列没有固定的方法，需要不断去尝试不断去学习，特别是一些国际品牌的陈列更值得我去学习。

4、x月份出差，主要针对店员进行培训和协助销售。

x月份的出差可以说是对我前期知识积累的一次检验。在驻店期间，对员工培训了基础知识和服务礼仪，基本可以流畅地讲完课程，但这过程中发现自己对皮料的了解还不够透彻，包括皮料的种类和皮料的护理方法。

在驻店期间除了培训，大部分时间都是做销售，一方面可以让我更了解货品，了解陈列;另一方面增加销售经验和卖场管理经验。

对于我来说，这些经历对日后工作将会有很大的帮助，特别是做培训的时候，有相关的卖场经验会更容易让销售顾问去接受我的一些见解。

对我来说，服装行业了解尚浅，要学习的还有很多。正因为这样，我必须以十足的热情和努力，不断提升自己。

xx年工作计划

xx年的工作继续围绕着提升专业知识开展，同时加强对整个行业的了解。现将xx年工作做以下计划：

1、继续加强自己的专业知识，熟悉新货品的销售情况。继续加强对培训资料的熟悉程度，加强普通话的锻炼。

2、了解所有竞争品牌，包括其品牌文化，产品风格，产品价位以及销售情况。

3、争取xx年能够出差不同区域，了解全国市场情况。

4、争取年底有自己管理的区域，把之前积累的经验拿到实际管理中去，提高自己的管理水平，提高区域销售业绩，为公司创造效益。

202\_督导年终工作总结 篇6

通过近期对我所负责卖场的了解，发现多数区域人员对于销售工作仅仅停留在单一的送货售后回款的工作方面。工作非常被动，不能主动的找出问题、优化环节，缺少了最重要的客户掌控、渠道掌控和终端拉动。部分销售人员对于自己的工作职责含糊不清，只做了最表面的基本工作。根据一些实际情况，我冒昧阐述一下市场督导岗位的工作职能。

督导工作不能仅仅局限于促销员管理方面，一方面督导要提高自身的素养，包括对于销售技巧和手段的认识，处理促销员在销售工作中出现的难题;另一方面提升自身的管理能力与协调能力，善于处理促销员与门店负责人、促销员与其他公司促销员、促销员与店员之间的种种或大或小的矛盾。

我作为一个市场督导人员，下面谈一谈本人的工作体会及经验总结：

一、帮助销售

市场督导应该连同培训师一起，对于无促销员渠道的店面，进行简单有效的销售技能培训。要让经销商和终端门店负责人认识到，我们不仅仅是机器上了柜，同样我们一直关注、关心他们的整体销售。对于销售技能方面，我们给他们进行帮助培训，让他们对我们公司的形象、人员素质留下好印象，并让其感受到我们是实事求是地在帮助他们。同样，他们的感激心理能帮助整体的销量提高。对于合作方面，这些都是保持良性发展的必要条件。

二、惯性推销

在帮助销售的同时，认真教会门店店员关于金立机型的独特卖点和销售技巧。通过这样的培训，店员如果能够按照教授的方法卖出机器，肯定在内心有一定的成就感和满足感。这样，在再一次向客人推荐金立的机型时，在信心上都会有一定的提高。

通过多次的成功，很容易就会形成：某些店员专会推荐xx品牌，而且成功率非常高;以后有客人上门，都会主动的推荐款式。这就是成功的惯性推销，这对于我们服装在终端门店冲量是很有效果的。

三、灵活促销

促销，无论在哪一行，都是一个客观存在、无法回避的常见主题。受天时、地利及人脉的限制和影响，其资源和方法往往有很多种，这就需要我们头脑机敏地巧用资源、广开思路、目标专一、灵活促销。也就是根据不同情况，在不同场合，用不同方法对待不同的顾客，达成销售。

从分析顾客心理的角度，往往能挖出更多顾客的消费潜能。顾客能走进卖场，不外乎两种情况：

第一，确实是来买衣服的。

这个时候，往往要采取先势夺人，以最直接和最有效的方式来吸引顾客的注意，从而达成向他推荐衣服的目的。

这里的 灵活促销 ，体现在促销员及督导员如何通过对顾客的第一眼观察并迅速准确地对观察信息作出相对准确的判断，或者根据顾客的信息反馈迅速通过口头语言消除他的一些心理障碍，清除他的一些心理干扰，拉近顾客与手机柜台的距离，进一步打开顾客信与不信的心扉。综上简述，就是 巧观顾客，当机立断 。

第二，可能是来买衣服的。

这里，又可分为两种，一种是想买，但没带钱的;另一种是带了钱，但不一定当下就买的。这里的 灵活促销 ，体现在与顾客良好的互动过程中。构建与顾客和谐无障碍的沟通聊天平台，打开顾客情感的心扉，通过情感互动的方式，了解顾客的真实需求以及客观困难，促进这位顾客这一次或者下一次前来消费。

简述之，即 情感互动，和谐营销 。

从销售业绩上看，我们的工作做的是不好的，可以说是销售做的十分的失败。产品价格混乱，这对于我们开展市场造成很大的压力。

客观上的一些因素虽然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的问题，主要表现在销售工作最基本的客户访问量太少。市场部是今年四月中旬开始工作的，在开始工作倒现在有记载的客户访问记录有xx个，加上没有记录的概括为xx个，八个月天的时间，总体计算三个销售人员一天拜访的客户量xx个。从上面的数字上看我们基本的访问客户工作没有做好。

沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图;对客户提出的某项建议不能做出迅速的反应。在传达产品信息时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受的什么程度，就是一个明显的例子。

工作没有一个明确的目标和详细的计划。销售人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

新业务的开拓不够，业务增长小，个别业务员的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高

202\_督导年终工作总结 篇7

\_\_年转瞬已经过去了，十分感谢领导和同事们的帮助，同时我坚持不断地学习理论知识、总结工作经验，努力提高综合素质，完成了自己岗位的各项职责，在这里做一份督导半年工作总结。

一、工作中，严以律己，宽以待人

今年以来，在的工作上，我们主要作了三个方面工作：一是抓学习。认真落实局党组的学习内容、学习主题和学习时间。紧密联系实际，重点放在如何提高工作水平和工作作风方面。二是发扬民主，增强成员之间的团结与活力。对待各项工作同志均充分发表意见和建议，集思广益，注重发挥集体的聪明才智和整体效能。三是按党组要求高标准、高质量开好会，开展批评与自我批评，使规划用地科成为团结务实，开拓创新，富有朝气、充满生机与活力的集体。

在日常工作过程中，注重强调从政治的高度对待问题，我与领导密切配合并带头垂范，使同志们思想认识高度统一，自觉遵守各项规章制度。具体工作中，我们提倡任劳任怨、自觉刻苦、默默无闻的工作精神，一切从全局出发重团结、讲实效、不推诿。积极协助做好工作部署，并克服家庭困难加班加点，与同志通力协作，保证工作顺利完成。

二、强化职能，做好服务工作。

工作中，我注重把握根本，努力提高服务水平。科室人手少，工作量大，这就需要科室人员团结协作。在这一年里，遇到各类活动和会议，我都积极配合做好会务工作，与同事心往一处想，劲往一处使，不会计较干得多，干得少，只希望把工作圆满完成。

三、严于律已，不断加强作风建设

一年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实、脚踏实地埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守机关各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见，不断改进工作;坚持做到不利于机关形象的事不做，不利于机关形象的话不说，积极维护机关的良好形象。

四、缺点与不足

1、与同志交流少，关心同志不够。

具体表现：

(1)同同志们的联系不够，缺乏交流;

(2)工作中对同事们的关心不够。我这方面的缺点，同志们曾给我指出过，但自己也注意改正自己的不足，但还需进一步努力。

2、在协助管理工作过程中，缺乏大胆管理的主动性，今后我应加强学习不断提高自己的管理水平，工作中不断总结经验。

五、对办公室及科室的想法与建议

1、建立增强科室工作主动性。建议完成领导交办事项之余，抽出时间搞几项专项督查及时提出合理化建议和解决办法供领导参考，占据主动性，进一步更好地为领导搞好服务。

2、建议增强各科室工作积极性。建议办公室与各科室实施签定年度目标责任制，各科室竞争激励机制，通过竞争激励机制，奖励先进，鞭策后进，进一步加强机关思想作风建设，更好的为全县发展服务。

202\_督导年终工作总结 篇8

转眼已经到了xx年12月份，根据自身的实际情况，我对自己xx年工作做出了评定和总结，提出了需要改进的地方以及解决方法。

一、岗位职责

作为公司市场部督导这一职位，我在工作上有很多不到位的地方，没有使用好公司下发的考核标准。做事总是想到哪做到哪儿，工作没有合理的计划和总结，没有正确的工作方法。工作起来比较麻木，总是急于解决问题，做不到冷静的思考问题，没有合理的解决问题根本策略和方法。

解决方法：拟定一个属于自己的工作流程，每天按照此流程来展开工作(对每一项事情的了解和问题的处理都设有时间的限制)，这也就是被迫提高工作效率。经过一段时间的磨合，相信自己在工作方法上会有所改进，并且工作效率也会有所提升。

二、业务情况

20xx年在公司业务方面，得到了小部分的成果，但其中也有很多是鉴于公司同事们的帮助和鼓励。我们的军团军规中有这么一句，当你进入一家讲究实效的公司，请用你的业绩说话。

在工作中总会提醒自己：所有出现的问题只有自己解决，等到别人的只有参考的意见和鼓励的话语，凡事全部需要自己才能解决，没有任何人来帮助你完成它。这样自己的依赖性就不会那么强，所有的问题只有自己去寻找解决方法。再苦再累，只有你的业绩才能证明你的能力，其它所有的只是空谈。

三、团队协作

今年工作中总结出：现在的公司只有较强的个人能力是不行的，拥有公司的团队协作精神才是最为重要的。再强的个人永远比不上一支优秀的团队。目前团队的建设将成为下半年度的工作计划。在团队中我总是教导我的管理者，必须做到以身作则，严格要求自己。店铺的管理者需要的是解决问题的方法，而不是我们帮助他们解决问题。对于如何培养员工：只要员工犯的不是原则性问题，我们基本以引导和教导为主。员工不是被骂成才，她们同样也需要赞美和鼓励的话语，多给信心。

四、存在问题

1. 自我学习力不够，总是需要鞭策

2. 工作还有潜力没有全部发挥，需要改进工作方法

3. 对于平时的培训及会议记录是有，但只是流于形式，没有最后的总结，采用和实施

五、解决方法

1. 合理地安排自己的学习时间，没有特别重要的事情，不可打乱学习计划

2. 给自己制定工作流程，不断改进工作方法，学习优秀的人是如何有效地安排自己的工作时间，利用好五项管理

3. 在培训和会议之后学会总结和分析，分析出自己目前的工作问题，总结出自己如何更好的执行和布置工作。在实施之前做好充足的准备，将计划详细，实施的时候就比较轻松。

以上就是我对20xx年的工作总结，在工作总结中分析出自己工作中存在的各种问题，对新一年的工作计划和目标有很大的帮助。接下来我会继续努力，为自己的目标而努力!

202\_督导年终工作总结 篇9

进入公司快一年时间，由最初的坐在办公室看文件，到现在东奔西走，我开始正式融入这份工作，也慢慢喜欢这份工作。现将过去的12个月作以下总结。

1、1月份刚进入公司，主要是对公司日常运作以及本职工作的一个了解阶段， 通过查阅公司的各类文件和同事聊天了解公司情况和工作职责。作为市场督导，首先要了解自己的货品，哪些畅销，哪些滞销都要清楚，同时还要具备一定的专业知识，演讲技巧。再者，要保持积极，持之以恒的工作心态。

2、3、4月份出差本省、四川，重庆等地，在这这段时间我第一次接触实体店铺。在这过程中，也发现很多问题，包括货品，专柜形象，人员管理等方面都出现不同程度的漏洞，这也是我以后工作必须注重的，也深知市场督导作为公司与代理商的纽带，必须有专业的知识，良好的沟通能力、管理能力和十足的热情和责任心才能把工作做好。

3、5月份主要是订货会的相关事情，由前期的准备阶段到订货会结束，提升最快的是对货品的陈列方面。通过市场部其他同事的指导，我对货品的陈列有了很大的进步，也分清三个品牌不同的陈列风格。但目前掌握的还是一些基本的陈列方法和局部的陈列方法，对整个卖场的陈列，和突显品牌风格的陈列方法还没能掌握。陈列没有固定的方法，需要不断去尝试不断去学习，特别是一些国际品牌的陈列更值得我去学习。

4、11月份出差武汉，主要针对店员进行培训和协助销售。11月份的出差可以说是对我前期知识积累的一次检验。在武汉驻店期间，对员工培训了基础知识和服务礼仪，基本可以流畅地讲完课程，但这过程中发现自己对皮料的了解还不够透彻，包括皮料的种类和皮料的护理方法。在驻店期间除了培训，大部分时间都是做销售，一方面可以让我更了解货品，了解陈列;另一方面增加销售经验和卖场管理经验。对于我来说，这些经历对日后工作将会有很大的帮助，特别是做培训的时候，有相关的卖场经验会更容易让销售顾问去接受我的一些见解。

对我来说，皮具行业了解尚浅，要学习的还有很多。正因为这样，我必须以十足的热情和努力，不断提升自己。

明年工作计划

明年的工作继续围绕着提升专业知识开展，同时加强对整个行业的了解。现将明年工作做以下计划：

1、继续加强自己的专业知识，熟悉新货品的销售情况。继续加强对培训资料的熟悉程度，加强普通话的锻炼。

2、了解所有竞争品牌，包括其品牌文化，产品风格，产品价位以及销售情况。

3、争取明年能够出差不同区域，了解全国市场情况。

4、争取明年有自己管理的区域，把之前积累的经验拿到实际管理中去，提高自己的管理水平，提高区域销售业绩，为公司创造效益。

202\_督导年终工作总结 篇10

现在进入公司已级有3个多月了，在这期间，我作为现场部的一名督导真真切切的体会到公司给带来的各种好处，如：买衣服不要再东跑西跑、给人民带来了在家门口就业的机会等等，我也是一个刚从大学毕业的学生，一出来就能大家门口找到工作真的好开心。

现将本人20\_\_\_年的工作情况作一简单汇报，请大家批评指正。

一、培训期间

在这期间，我从对这行业的一无所知到进一步的了解。这都是公司给我们培训的功劳，从这学会了作为一个基层的管理者如何去熟悉各项业务到如何去和员工或是上级沟通，还有顾客的服务和客诉等等，经过培训和军训之后自己在各方面都有了一定的提高，给了更好的为公司和顾客服务的信心。

二、工作职责

本人后在女装、休闲装、运动区担任过督导，作为最基层的一名管理者，我深感自己更是一名最终端的经营者。我的主要职责是：维护卖场现场经营秩序的有序运行。具体到日常工作内容，主要有员工日常行为规范化管理，商品的退换或客诉等。

三、工作职责执行状况

三个月来，本人在各位领导的关心爱护、各位同仁的支持配合和现场部全体员工的通力协作下，依靠各个层次坚强的团队，较好地履行了自己的工作职责，圆满完成了领导交给的各项工作任务。

1、提高自身素质，尽力适应岗位需要。

本人是在学校刚毕业的一名学生，学的是软件，俗话说，“隔行如隔山”，如何做好服装的督导，对我来说，依然是一个全新的课题。为此，我不断学习，充实自我，以尽力适应岗位需要。通过学习与实践的有机结合，自身素质逐步得到提高，基本适应了本岗位的需要。

2、注重规范管理，提升员工整体素质。

20\_\_\_年来，营业人员调动频繁，针对新员工对公司纪律和经营业务不够熟悉的状况，我在平时工作中，能利用各种机会，在员工间进行专业性商品常识、销售技巧、商品陈列的交流，并在日常巡视中加强了监督与执行力度，提高了员工的纪律意识，使部分新员工较快地进入了工作角色，并养成了良好的职业习惯。同时在规范化管理的过程中，本人自觉遵守公司的各项规章制度，要员工做到的，自己首先做到，要求员工不做的，自己首先不做，在管理中发挥了表率作用，促使自己加深了对管理、对自己的进一步了解。

3、加强现场巡视，保证经营秩序良好。

督导的工作场所就是卖场，工作内容非常具体、琐碎，这就要求本人必须具备较强的责任心，保证在经营现场对各种具体、琐碎的工作当场进行解决，使营业秩序良好运行，给顾客提供一个方便、舒适的购物空间。

4、坚持公正合理，灵活商品退换管理。

配合柜组和营业员做好商品退换管理工作是本人的一项重要职责，三个月来，我认真学习并灵活运用商场在商品退换方面的相关办法，对每一起退换货的处理都努力做到有章可依，特别是依据公平、公正、合情合理的原则保护消费者的合法权益，维护公司在消费者中良好的口碑，就上个月本人每月的冲红数都在33起以上。

5、了解员工状况，努力打造和谐团队。

三个月来，本人注重了解员工的自然状况和思想状况，坚持多与员工进行沟通、交流，同时，善于通过日常口头表扬和鼓励来保持员工较高的积极性、稳定性，尽自己最大的努力，带动更多员工，形成一个和谐的工作团队。

四、本人工作中存在的不足

1、工作中，对一些日常管理方面出现的问题尚未进行及时的总结和归类，特别是在现场货品管理方面做得还很不够，仍待向其他领导、经理、主管学习。

2、对品牌特色的了解、对员工思想的了解、对专业知识的了解仍有待深入、细致，对现场管理的执行力都有待加强，自身管理水平有待进一步提高。

3、处理退换货时，有时心态不能平和，未能在感情方面让顾客感性理解未予以退换的原由，需要在今后的工作中认真修炼。

五、20\_\_\_年工作打算

1、加强对服装现有品牌和服装面料的了解，进一步从专业知识上加强对各品牌的理性认识，配合各柜组和相关领导，及时将合理化信息和建议传达厂家或营业员。

2、充分调动每一位员工的积极性，通过平日的沟通，让员工在第一时间里了解公司的最近动态，以及公司的各种要求，要关注、关心自己的员工，及时肯定员工的进步，让员工行有规范、学有榜样、干有目标，心往一处想、劲往一处使，为公司的发展凝心聚力。

3、提高自身服务意识，做好整体员工服务意识的灌输，养成良好的心态，特别要加强自身专业知识的学习，要努力建立与员工之间的任信关系，树立自己的权威，为所有员工树好形象，努力把整个打造成为一个步调一致的和谐团队。

各位领导，20\_\_\_年让我有点依依不舍，在这三个月里，曾流过辛勤的汗水，也流过激动的泪水，正因为经历了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成长着，进步着。所以，我热爱这份工作，希望自己今后能快乐着工作，同时也能在工作中找到更多的快乐！与z同成长。

202\_督导年终工作总结 篇11

自从开始招聘开始我就在那报名了，现在进入公司已级有x个多月了，在这期间，我作为现场部的一名督导真真切切的体会到公司给xx人民带来的各种好处，如：买衣服不要再东跑西跑、给人民带来了在家门口就业的机会等等，我也是一个刚从大学毕业的学生，一出来就能大家门口找到工作真的好开心。

现将本人20xx年的工作情况作一简单汇报，请大家批评指正。

一、培训期间

在这期间，我从对这行业的一无所知到进一步的了解。这都是公司给我们培训的功劳，从这学会了作为一个基层的管理者如何去熟悉各项业务到如何去和员工或是上级沟通，还有顾客的服务和客诉等等，经过培训和军训之后自己在各方面都有了一定的提高，给了更好的为公司和顾客服务的信心。

二、工作职责

本人后在女装、休闲装、运动区担任过督导，作为最基层的一名管理者，我深感自己更是一名最终端的经营者。我的主要职责是：维护卖场现场经营秩序的有序运行。具体到日常工作内容，主要有员工日常行为规范化管理，商品的退换或客诉等。

三、工作职责执行状况

3个月来，本人在各位领导的关心爱护、各位同仁的支持配合和现场部全体员工的通力协作下，依靠各个层次坚强的团队，较好地履行了自己的工作职责，圆满完成了领导交给的各项工作任务。

1、提高自身素质，尽力适应岗位需要。

本人是在学校刚毕业的一名学生，学的是软件，俗话说，“隔行如隔山”，如何做好服装的督导，对我来说，依然是一个全新的课题。为此，我不断学习，充实自我，以尽力适应岗位需要。通过学习与实践的有机结合，自身素质逐步得到提高，基本适应了本岗位的需要。

2、注重规范管理，提升员工整体素质。

20xx年来，营业人员调动频繁，针对新员工对公司纪律和经营业务不够熟悉的状况，我在平时工作中，能利用各种机会，在员工间进行专业性商品常识、销售技巧、商品陈列的交流，并在日常巡视中加强了监督与执行力度，提高了员工的纪律意识，使部分新员工较快地进入了工作角色，并养成了良好的职业习惯。同时在规范化管理的过程中，本人自觉遵守公司的各项规章制度，要员工做到的，自己首先做到，要求员工不做的，自己首先不做，在管理中发挥了表率作用，促使自己加深了对管理、对自己的进一步了解。

3、加强现场巡视，保证经营秩序良好。

督导的工作场所就是卖场，工作内容非常具体、琐碎，这就要求本人必须具备较强的责任心，保证在经营现场对各种具体、琐碎的工作当场进行解决，使营业秩序良好运行，给顾客提供一个方便、舒适的购物空间。

4、坚持公正合理，灵活商品退换管理。

配合柜组和营业员做好商品退换管理工作是本人的一项重要职责，三个月来，我认真学习并灵活运用商场在商品退换方面的相关办法，对每一起退换货的处理都努力做到有章可依，特别是依据公平、公正、合情合理的原则保护消费者的合法权益，维护公司在消费者中良好的口碑，就上个月本人每月的冲红数都在33起以上。

5、了解员工状况，努力打造和谐团队。

3个月来，本人注重了解员工的自然状况和思想状况，坚持多与员工进行沟通、交流，同时，善于通过日常口头表扬和鼓励来保持员工较高的积极性、稳定性，尽自己的努力，带动更多员工，形成一个和谐的工作团队。

四、本人工作中存在的不足

1、工作中，对一些日常管理方面出现的问题尚未进行及时的总结和归类，特别是在现场货品管理方面做得还很不够，仍待向其他领导、经理、主管学习。

2、对品牌特色的了解、对员工思想的了解、对专业知识的了解仍有待深入、细致，对现场管理的执行力都有待加强，自身管理水平有待进一步提高。

3、处理退换货时，有时心态不能平和，未能在感情方面让顾客感性理解未予以退换的原由，需要在今后的工作中认真修炼。

五、明年工作打算

1、加强对服装现有品牌和服装面料的了解，进一步从专业知识上加强对各品牌的理性认识，配合各柜组和相关领导，及时将合理化信息和建议传达厂家或营业员。

2、充分调动每一位员工的积极性，通过平日的沟通，让员工在里了解公司的最近动态，以及公司的各种要求，要关注、关心自己的员工，及时肯定员工的进步，让员工行有规范、学有榜样、干有目标，心往一处想、劲往一处使，为公司的发展凝心聚力。

3、提高自身服务意识，做好整体员工服务意识的灌输，养成良好的心态，特别要加强自身专业知识的学习，要努力建立与员工之间的任信关系，树立自己的，为所有员工树好形象，努力把整个打造成为一个步调一致的和谐团队。

各位领导，20xx年让我有点依依不舍，在这一年里，曾流过辛勤的汗水，也流过激动的泪水，正因为经历了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成长着，进步着。所以，我热爱这份工作，希望自己今后能快乐着工作，同时也能在工作中找到更多的快乐！与之同成长。

202\_督导年终工作总结 篇12

通过20xx年度对我所负责卖场的了解，发现多数区域人员对于销售工作仅仅停留在单一的送货售后回款的工作方面。工作非常被动，不能主动的找出问题、优化环节，缺少了最重要的客户掌控、渠道掌控和终端拉动。部分销售人员对于自己的工作职责含糊不清，只做了最表面的基本工作。根据一些实际情况，我冒昧阐述一下市场督导岗位的工作职能。

督导工作不能仅仅局限于促销员管理方面，一方面督导要提高自身的素养，包括对于销售技巧和手段的认识，处理促销员在销售工作中出现的难题；另一方面提升自身的管理能力与协调能力，善于处理促销员与门店负责人、促销员与其他公司促销员、促销员与店员之间的种种或大或小的矛盾。

我作为一个市场督导人员，下面谈一谈本人的工作体会及经验总结：

一、帮助销售

市场督导应该连同培训师一起，对于无促销员渠道的店面，进行简单有效的销售技能培训。要让经销商和终端门店负责人认识到，我们不仅仅是机器上了柜，同样我们一直关注、关心他们的整体销售。对于销售技能方面，我们给他们进行帮助培训，让他们对我们公司的形象、人员素质留下好印象，并让其感受到我们是实事求是地在帮助他们。同样，他们的感激心理能帮助整体的销量提高。对于合作方面，这些都是保持良性发展的必要条件。

二、惯性推销

在帮助销售的同时，认真教会门店店员关于金立机型的独特卖点和销售技巧。通过这样的培训，店员如果能够按照教授的方法卖出机器，肯定在内心有一定的成就感和满足感。这样，在再一次向客人推荐金立的机型时，在信心上都会有一定的提高。

通过多次的成功，很容易就会形成：某些店员专会推荐xx品牌，而且成功率非常高；以后有客人上门，都会主动的推荐款式。这就是成功的惯性推销，这对于我们服装在终端门店冲量是很有效果的。

三、灵活促销

促销，无论在哪一行，都是一个客观存在、无法回避的常见主题。受天时、地利及人脉的限制和影响，其资源和方法往往有很多种，这就需要我们头脑机敏地巧用资源、广开思路、目标专一、灵活促销。也就是根据不同情况，在不同场合，用不同方法对待不同的顾客，达成销售。

从分析顾客心理的角度，往往能挖出更多顾客的消费潜能。顾客能走进卖场，不外乎两种情况：

第一，确实是来买衣服的。

这个时候，往往要采取先势夺人，以最直接和最有效的方式来吸引顾客的注意，从而达成向他推荐衣服的目的。

这里的“灵活促销”，体现在促销员及督导员如何通过对顾客的第一眼观察并迅速准确地对观察信息作出相对准确的判断，或者根据顾客的信息反馈迅速通过口头语言消除他的一些心理障碍，清除他的一些心理干扰，拉近顾客与手机柜台的距离，进一步打开顾客信与不信的心扉。综上简述，就是“巧观顾客，当机立断”。

第二，可能是来买衣服的。

这里，又可分为两种，一种是想买，但没带钱的；另一种是带了钱，但不一定当下就买的。这里的“灵活促销”，体现在与顾客良好的互动过程中。构建与顾客和谐无障碍的沟通聊天平台，打开顾客情感的心扉，通过情感互动的方式，了解顾客的真实需求以及客观困难，促进这位顾客这一次或者下一次前来消费。

简述之，即“情感互动，和谐营销”。

从销售业绩上看，我们的工作做的是不好的，可以说是销售做的十分的失败。产品价格混乱，这对于我们开展市场造成很大的压力。

客观上的一些因素虽然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的问题，主要表现在销售工作最基本的客户访问量太少。市场部是今年四月中旬开始工作的，在开始工作倒现在有记载的客户访问记录有xx个，加上没有记录的概括为xx个，八个月天的时间，总体计算三个销售人员一天拜访的客户量xx个。从上面的数字上看我们基本的访问客户工作没有做好。

沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图；对客户提出的某项建议不能做出迅速的反应。在传达产品信息时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受的什么程度，就是一个明显的例子。

工作没有一个明确的目标和详细的计划。销售人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

新业务的开拓不够，业务增长小，个别业务员的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高。

202\_督导年终工作总结 篇13

通过20xx年对我所负责卖场的了解，发现多数区域人员对于销售工作仅仅停留在单一的送货——售后——回款的工作方面。工作非常被动，不能主动的找出问题、优化环节，缺少了最重要的客户掌控、渠道掌控和终端拉动。部分销售人员对于自己的工作职责含糊不清，只做了最表面的基本工作。根据一些实际情况，我冒昧阐述一下市场督导岗位的工作职能。督导工作不能仅仅局限于促销员管理方面，一方面督导要提高自身的素养，包括对于销售技巧和手段的认识，处理促销员在销售工作中出现的难题；另一方面提升自身的管理能力与协调能力，善于处理促销员与门店负责人、促销员与其他公司促销员、促销员与店员之间的种种或大或小的矛盾。

我作为一个市场督导人员，下面谈一谈本人的工作体会及经验总结：

（1）帮助销售

市场督导应该连同培训师一起，对于无促销员渠道的店面，进行简单有效的销售技能培训。要让经销商和终端门店负责人认识到，我们不仅仅是机器上了柜，同样我们一直关注、关心他们的整体销售。对于销售技能方面，我们给他们进行帮助培训，让他们对我们公司的形象、人员素质留下好印象，并让其感受到我们是实事求是地在帮助他们。同样，他们的感激心理能帮助整体的销量提高。对于合作方面，这些都是保持良性发展的必要条件。

（2）惯性推销

在帮助销售的同时，认真教会门店店员关于金立机型的独特卖点和销售技巧。通过这样的培训，店员如果能够按照教授的方法卖出机器，肯定在内心有一定的成就感和满足感。这样，在再一次向客人推荐金立的机型时，在信心上都会有一定的提高。通过多次的成功，很容易就会形成：某些店员专会推荐金立的机型，而且成功率非常高；以后有客人上门，都会主动的推荐金立的机型。这就是成功的惯性推销，这对于我们金立手机在终端门店冲量是很有效果的。

（3）灵活促销

促销，无论在哪一行，都是一个客观存在、无法回避的常见主题。受天时、地利及人脉的限制和影响，其资源和方法往往有很多种，这就需要我们头脑机敏地巧用资源、广开思路、目标专一、灵活促销。也就是根据不同情况，在不同场合，用不同方法对待不同的顾客，达成销售。

从分析顾客心理的角度，往往能挖出更多顾客的消费潜能。顾客能走进卖场，不外乎两种情况：

第一，确实是来买手机的。这个时候，往往要采取先势夺人，以最直接和最有效的方式来吸引顾客的注意，从而达成向他推荐手机的目的。

这里的“灵活促销”，体现在促销员及督导员如何通过对顾客的第一眼观察并迅速准确地对观察信息作出相对准确的判断，或者根据顾客的信息反馈迅速通过口头语言消除他的一些心理障碍，清除他的一些心理干扰，拉近顾客与手机柜台的距离，进一步打开顾客信与不信的心扉。综上简述，就是“巧观顾客，当机立断”。

第二，可能是来买手机的。这里，又可分为两种，一种是想买，但没带钱的；另一种是带了钱，但不一定当下就买的。这里的“灵活促销”，体现在与顾客良好的互动过程中。构建与顾客和谐无障碍的沟通聊天平台，打开顾客情感的心扉，通过情感互动的方式，了解顾客的真实需求以及客观困难，促进这位顾客这一次或者下一次前来消费。简述之，即“情感互动，和谐营销”。

202\_督导年终工作总结 篇14

我来担任一名督导已经有一段时间了，感谢公司给我一个创造提升自我机会的平台，作为一名督导主要责任是维护商场正常经营秩序的有序运行。

临近年末，回顾总结这段时间的工作：在领导的关心和各位同事的帮助下，我较好地履行了自己的工作职责。发现督导的工作就是在卖场不断的巡视并及时发现问题，工作内容都是一些琐碎的事。通过这段时间的工作学习，我深深体会到督导工作的重要。楼面督导作为楼面基层的管理人员和楼面的执法者，所捍卫、督查、执行的公司各项工作任务和管理制度，正确引导培训导购，减少、避免工作中的误差和缺陷。立足现场，及时接待处理突发事件和解决售后问题，通过各种管理措施，确保卖场四大职能——现场、销售、商品、人员的正常运转和最佳契合。服务于顾客，服务于各商铺！督导的工作责任是：管天、管地、管人、管商品，对现场的情况全权负责。细化如下：

1、坚持走动式管理，负责楼面现场的服务质量。

2、负责服务现场突发事件的处理，保证楼面现场正常经营秩序。

3、负责检查商品价格标识是否准确、完善、及时处理、反馈发现的问题。

4、负责检查现场营销活动推广的情况，如POP、X展架等广告指示牌、条幅的及时更换、悬挂、摆放等，物业及安全隐患，及时反馈信息。

5、负责检查楼面导购的考勤情况，合理安排导购就餐时间地点及秩序，杜绝店内吃饭、吃零食、睡觉等情况。

6、按时按质完成上级交办的任务，重点是房租的催缴，严查私单，保护公司的利益，做好工作记录并及时反馈。

回顾工作中的不足：导购迎送宾情况时好时坏；在卖场违纪现象也时有发生；违规使用POS机，私单现象也时有发生；为此要对导购以劝解和沟通为基石，打动他们内心，促使改正缺点发扬优点，不能以罚单为目的。另外自己和各部门之间的协调工作能力不足，处理和商铺之间的关系能力也有待提高，这明确了我来年的学习方向。

俗话说，隔行如隔山，如何做好督导，对我来说依然是一个全新的课题。为此，我要不断学习，充实自我，做到干一行，爱一行，专一行。还得虚心向领导、同事、导购学习。学习他们的专业知识，工作方法，营销技巧，为人处事艺术等。同时在日常工作生活中坚持“多看、多听、多想、多做。”通过学习与实践的有机结合，逐步提高自身理论和业务素质。

总之，在这段时间的工作中，我深深体会到有一个和谐、共进的团队是非常重要的，有一个积极向上、大气磅礴的公司和领导是员工前进的动力。我会珍惜这次机会，在公司这个大舞台上充分发挥自己的才能，为公司的发展竭尽全力。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！