# 卖场的工作总结8篇

来源：网络 作者：七色彩虹 更新时间：2024-02-19

*在分析好个人的不足之后，我们就能将工作总结写得更有价值，很多人在进行了工作总结的写作之后，也会写计划的，小编今天就为您带来了卖场的工作总结8篇，相信一定会对你有所帮助。卖场的工作总结篇1\_\_\_\_年前三个季度的工作已经结束了，在全体员工不懈努...*

在分析好个人的不足之后，我们就能将工作总结写得更有价值，很多人在进行了工作总结的写作之后，也会写计划的，小编今天就为您带来了卖场的工作总结8篇，相信一定会对你有所帮助。

卖场的工作总结篇1

\_\_\_\_年前三个季度的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前三季度的工作任务。具体分以下几方面

1、提升服务品质。首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单(参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理)，现场管理逐级负责、分级管理(服务办公司级→各商品部部门级→班长级→店长—员工)，加大力度。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造服务环境，截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。

2、顾客投诉接待与处理。在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。20\_\_年前三季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率(质量类：224例，服务类:9例，综合类：131例，突发事件：7例)在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议第三方责任险(保费共3000元，三店同保)，只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

3、人员管理检查范围全面化、制度化。将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决(但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进)，杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。在20\_\_年前三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪5823人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

5、值班经理业务技能及专业化水平的提升。我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制,前三季度度服务办内部共计各类培训近20余次。

6、白银店工作。在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商业服务法规的课程由我主讲，累计20余课时，按时完成培训任务。其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供“尽如您意”的服务。对白银店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

7、积极配合公司完成各项工作

从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。总结20\_\_年前三季度服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在20\_\_年第四季度20\_\_年一季度我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到国芳百盛的品牌文化，更能享受到国芳百盛的服务文化。

卖场的工作总结篇2

酒店生意越做越红火，各项经济指标均超同期，实现时间过半，任务过半，为圆满完成全年营销目标打下坚实的基矗接下来让我们一起来看看这篇上半年工作总结的内容吧~20\_\_年上半年，酒店营销部在全体员工共同努力，大家心往一处想，劲往一处使，积极拓展业务，宣传走访，公关营销闯出了一方新天地，酒店生意越做越红火，各项经济指标均超同期，实现时间过半，任务过半，为圆满完成全年营销目标打下坚实的基矗现将上半年工作情况作如下总结：

上半年共完成营收 元,其中客房完成营收 元，占计划的 %，平均出租率 %，平均房价 元;另外，餐饮完成营收收入 元，占计划的%;5月份客房任务超额完成，与去年同期相比，有所提高;但是较四月份的营收下降幅度也是比较大的;另外，在5月份餐饮收入也超额完成计划目标，主要是体现在宴会包桌收入的提高方面，占据了当月餐饮营收的很大比例;从以上经营收入汇总来年，与去年相比，今年同期都有所提高，尤其是客房收入方面，虽然较去年相比提高不大，但是在客源结构方面，散客所占的比重得到了很大的提高，也是符合酒店的市场定位的;另外，餐饮方面，此月份在营收方面虽然超额完成任务，但是在内部客源方面散客消费是呈下降趋势的，如何提高此类客源的消费应是下期工作的重点。

在部门工作方面：营销部在5月份累计完成会议接待13批次，其中主要完成了医疗器械会议期间在店会议的接待工作，通过此次接待活动宣传了酒店品牌，同时也获得了客户的认同;另外，接待了中化轮胎和金莱克、郑州市公路局和深圳富士康集团等一系统会议团队;在部门销售方面，本月按照年度工作计划并结合酒店指导思想，主要对周边市场客户进行了走访工作，加强了政务类客源的回访并形成了有效的意见;同时，本月根据6月份市场情况提前对周边会议客源市场进行主动的走访，保证了淡季期间酒店客源的稳定;另外，本月完成了对许昌地区客户的走访，通过此宣传了酒店产品，开拓了部分新客户;同时，本月结合酒店评星要求，对酒店各区域所有宣传品进行了重新设计，使酒店公共标识符合评星标准要求;另外，本月部门开展了团队建设月活动，通过日常的团队意识培训和组织部门人员处出集体活动加强了团队凝聚力和协同能力;

公关营销方面：5月份主要是策划了母亲节活动;制定出了短信营销流程和标准，使短信营销模式成为日常营销的一种;同时，部门结合餐饮重点加强婚宴产品的情况，对餐饮婚宴产品进行重新的包装和设计，现已完成宣传手册的统一制作，将于下月投入使用;另外，本月将酒店积分活动礼品进行了重新的设计和推广，丰富了礼品种类，吸引客户的进一步消费。

卖场的工作总结篇3

2024年的上半年已经过去，新的挑战又在眼前。在上半年里，作为公司销售经理，有压力也有挑战。年初的时候，房地产市场还没有完全复苏，那时的压力其实挺大的。客户有着重重顾虑，媒体有各种不利宣传，我却坚信\_\_地产的稳定性和升值潜力，在稍后的几个月里，房市回升，我和同事们抓紧时机，到达了公司指标，创造了不错了业绩。在实践工作中，我又对销售有了新的体验。

一、总结的经验

1.不做作，以诚相待，客户分辩的出真心假意。得到客户信任，客户听你的，反之，你所说的一切，都将起到反效果。

2.了解客户需求。第一时间了解客户所需要的，做针对性讲解，否则，所说的一切都是白费时间。

3.推荐房源要有把握，了解所有的房子，包括它的优劣势，做到对客户的所有问题都有合理解释，但对于明显硬伤，则不要强词夺理，任何东西没有完美的，要使客户了解，如果你看到了完美的，那必定存在谎言。

4.持续客户关系，每个客户都有各种人脉，只要保证他们对项目的喜爱，他们会将喜爱传递，资源无穷无尽。

5.确定自我的身份，我们不是在卖房子，而是顾问，以我们的专业来帮忙客户。多与客户讲讲专业知识，中立的评价其它楼盘，都能够增加客户的信任度。

6.团结、协作，好的团队所必需的。

二、需要改善之处

1.有时缺乏耐心，对于一些问题较多或说话比较冲的客户往往会针锋相对。其实，对于这种客户可能采用迂回、或以柔克刚的方式更加有效，所以，今后要收敛脾气，增加耐心，使客户感觉更加贴心，才会有更多信任。

2.对客户关切不够。有一些客户，需要销售人员的时时关切，否则，他们有问题可能不会找你询问，而是自我去找别人打听或自我瞎琢磨，这样，我们就会对他的成交丧失主动权。所以，以后我要加强与客户的联络，时时关切，透过询问引出他们心中的问题，再委婉解决，这样不但能够掌握先机，操控全局，而且还能够增加与客户之间的感情，增加客带的机率。

现今我已来工作半年多了，在上半年的工作中，本人的销售套数为\_\_套，总销额为\_\_万。在今后的工作中，我要更加完善自我，提升自我，增加各方面的知识和对\_\_各个地区的了解，不但要做好这个项目，更要跟着公司一齐转战南北，开拓新的战场。

卖场的工作总结篇4

不知不觉中，2024已接近尾声，加入\_房地产发展有限公司公司已大半年时间，这短短的大半年学习工作中，我懂得了很多知识和经验。\_是房地产不平凡的一年，越是在这样艰难的市场环境下，越是能锻炼我们的业务能力，更让自己的人生经历了一份激动，一份喜悦，一份悲伤，最重要的是增加了一份人生的阅历。可以说从一个对房地产“一无所知”的门外人来说，这半年的时间里，收获额多，非常感谢公司的每一位领导和同仁的帮助和指导，现在已能独立完成本职工作，现将今年工作做以下几方面总结。

一、学习方面

学习，永无止境，这是我的人生中的第一份正式工作，以前学生时代做过一些兼职销售工作，以为看似和房地产有关，其实我对房产方面的知识不是很了解，甚至可以说是一无所知。来到这个项目的时候，对于新的环境，新的事物都比较陌生，在公司领导的帮助下，我很快了解到公司的性质及房地产市场，通过努力的学习明白了置业顾问的真正内涵以及职责，并且深深的喜欢上了这份工作，同时也意识到自己的选择是对的。

二、心态方面

刚进公司的时候，我们开始了半个月的系统培训，开始觉得有点无聊甚至枯燥。但一段时间之后，回头再来看这些内容真的有不一样的感触。感觉我们的真的是收获颇丰。心境也越来越平静，更加趋于成熟。在公司领导的耐心指导和帮助下，我渐渐懂得了心态决定一切的道理。想想工作在销售一线，感触最深的就是，保持一颗良好的心态很重要，因为我们每天面对形形色色的人和物，要学会控制好自己的情绪，要以一颗平稳的、宽容的、积极的心态去面对工作和生活。

三、专业知识和技巧

在培训专业知识和销售技巧的那段时间，由于初次接触这类知识，如建筑知识，所以觉的非常乏味，每天都会不停的背诵，相互演练，由于面对考核，我可是下足了功夫。终于功夫不负有心人，我从接电话接客户的措手不及到现在的得心应手，都充分证明了这些是何等的重要性。当时确实感觉到苦过累过，现在回过头来想一下，进步要克服最大的困难就是自己，虽然当时苦累，我们不照样坚持下来了吗?当然这份成长与公司领导的帮助关心是息息相关的，这样的工作氛围也是我进步的重要原因。在工作之余我还会去学习一些实时房地产专业知识和技巧，这样才能与时俱进，才不会被时代所淘汰。

四、细节决定成败

从接客户的第一个电话起，所有的称呼，电话礼仪都要做到位。来访客户，从一不起眼的动作到最基本的礼貌，无处不透露出公司的形象，都在于细节。看似简单的工作，其实更需要细心和耐心，在整个工作当中，不管是主管强调还是提供各类资料，总之让我们从生疏到熟练。在平时的工作当中，两位专案也给了我很多建议和帮助，及时的化解了一个个问题，从一切的措手不及到得心应手，都是一个一个脚印走出来的，这些进步的前提涵盖了我们的努力与心酸。有时缺乏耐心，对于一些问题较多或说话比较冲的客户往往会针锋相对。其实，对于这种客户可能采用迂回、或以柔克刚的方式更加有效，所以，今后要收敛脾气，增加耐心，使客户感觉更加贴心，才会有更多信任。对客户关切不够。有一些客户，需要销售人员的时时关切，否则，他们有问题可能不会找你询问，而是自己去找别人打听或自己瞎琢磨，这样，我们就会对他的成交丧失主动权。所以，以后我要加强与客户的联络，时时关切，通过询问引出他们心中的问题，再委婉解决，这样不但可以掌握先机，操控全局，而且还可以增加与客户之间的感情，增加客带的机率。

五、展望未来

2024这一年是最有意义最有价值最有收获的一年，但不管有多精彩，他已是昨天它即将成为历史。未来在以后的日子中，我会在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能，此外还要广泛的了解整个房地产市场的动态，走在市场的最前沿，。俗话说“客户是上帝”，接好来访和来电的客户是我义不容辞的义务，在客户心理树立良好的公司形象，这里的工作环境令我十分满意，领导的关爱以及工作条件的不断改善给了我工作的动力。同事之间的友情关怀以及协作互助给了我工作的舒畅感和踏实感。所以我也会全力以赴的做好本职工作，让自己有更多收获的同时也使自己变的更加强壮。总之，在这短短半年工作时间里，我虽然取得了一点成绩与进步，但离领导的要求尚有一定的差距。

六、计划

总结一年来的工作，自己的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他业务员和同行学习，2024年自己计划在去年工作得失的基础上取长补短，重点做好以下几个方面的工作：

(一)、依据2024年销售情况和市场变化，自己计划将工作重点放在中重点类客户群。

(二)、针对购买力不足的客户群中，寻找有实力客户，以扩大销售渠道。

(三)、为积极配合其他销售人员和工作人员，做好销售的宣传的造势。

(四)、自己在搞好业务的同时计划认真学习业务知识、技能及销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质，为企业的再发展奠定人力资源基础。

(五)、加强自己思想建设，增强全局意识、增强责任感、增强服务意识、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的能力减轻领导的压力。

(六)制订学习计划。做房地产市场中介是需要根据市场不停的变化局面，不断调整经营思路的工作，学习对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。工业知识、营销知识、部门管理等相关厂房的知识都是我要掌握的内容，知己知彼，方能百战不殆(在这方面还希望公司给与我们业务人员支持)。

(七)、为确保完成全年销售任务，自己平时就积极搜集信息并及时汇总，力争在新区域开发市场，以扩大产品市场占有额。今后我将进一步加强学习、踏实工作，充分发挥个人所长，扬长补短，做一名合格的销售人员，能够在日益激烈的市场竞争中占有一席之地，为公司再创佳绩做出应有的贡献!

卖场的工作总结篇5

时光如梭，不知不觉中来\_\_服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样;不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的\_\_员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况;当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

1、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;其中交付园区共\_\_户，办理交房手续\_\_户，办理装修手续7户，入住业主\_户;

2、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访;

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函\_份，整改通知单\_份;温馨提示\_份;部门会议纪要\_份，大件物品放行条\_\_余份。在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂;管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致;尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。

交房的第一天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪;她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢?通过公司领导对我们当天工作的总结，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。

所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应已工作为，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正;在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧;接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善;

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在\_\_的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得;不论是拟就公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报;细节产生效益，细节带来成功;

3、工作学习中拓展了我的才能;当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情;至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

在20\_\_年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪;

2、加强文案、会务等制作能力;拓展各项工作技能，如学习基本软件的操作等;

3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性;

4、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入\_\_这个可爱而优秀的团队，\_\_的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!

卖场的工作总结篇6

20xx年即将悄然离去，20xx年走进了我们的视野，回顾20xx年工作历程。整体来说有酸甜苦辣。回忆起我xx年6月24日进的公司一向到此刻，已经工作有了1年多。今年整个的工作状态步入进了正轨，并且对于我所从事的这个行业有了更加全面的了解，成功合作的客户也是日积月累，同时每次成功合作一个客户都是对我工作上的认可，并且体现了我在职位上的工作价值。但是整体来说我自我还是有很多需要改善。以下是我今年总结工作不足之处：

一、沟通技巧不具备

每一天接触不一样客户而我跟他们沟通的时候说话不够简洁，说话比较繁琐。语言组织表达潜力是需要加强改善。

二、针对已经合作的客户的后续服务不到位

看着自我成功客户量慢慢多起来，虽然大的客户少之又少，但是自我还是在尽心尽力的维护每一位意向比较好的客户，并且到达从意向客户到真正客户为目的。客户虽然已经签下来了，之前感觉万事大吉了，其实这种想法是十分的不成熟，之后经过几个月的工作，再加上戴总和胡经理都有跟我们开会中重点讲到老客户的维护好与坏的问题。确实感觉到一个新客户开拓比较难，但是对于已经成功合作的客户其实是比较简单的，比如我有20个老客户，只要很好的维护好了的话，在以后的翻单过程当中肯定会第一时光想到通赢防伪的小周。那么这样不仅仅继续给公司创造利润，也是对自我一个工作上的认可。因此这点我得把目光放长远。

三、客户报表没有做很好的整理

对于我们这个行业来说有旺季和淡季，对于淡季或者临近放假的时候问候客户这些就应做一个很好的报表归纳，而我这方面做的不够好。确实报表就是每一天辛苦劳作的种子，日积月累，需要自我用心的去经营，否则怎样结出胜利的果实呢。领导只有透过明了的报表才能够明白我这天的工作状态和收获如何，然后有针对性的加以指正和引导。而我自我也每一天做好完整而又详细的报表也能够每一天给自我订一个清晰而又有指导性的工作总结以及来日的工作计划，这样工作起来更加有针对性和目的性。那么也更加如鱼得水。

四、开拓新客户量少

今年我合作成功的客户主要是透过电话销售和网络客服等渠道找到客户，而自我真正找的客户很少，这点值得自我好好的深思一下，有一些大部分原因是为了不错过任何一个主动联系我司的意向强烈客户，因此大部分的时光花在了联系电话销售客户上，而忽略了自我联系上的意向客户。而自我今年开拓的新客户量不多，这点在明年要很好的改善，并且明年订好一个计划，让自我的时光分配的合理。到达两不误的效果。

五、当遇到不懂的专业或者业务知识时候，不善于主动请教领导，并且未在当天把不懂的变成自我的知识给吸收

综合以上几点是我在今年的工作中不足之处表现，我会在今后的工作当中加以改善，有句话说的话：聪明的人不会在同一个地方摔倒两次。当然谁都愿意做一个聪明的人，所以同样的错误我不会再犯，并且争取做到更好。望公司领导和同事共同监督我。一个人有错误不怕，怕的是不明白改正，而我就要做一个知错就改，并且从中把缺点变成自我的优点。

今年整整的一年变化不大，主要工作职责是电话销售，顾名思义就是透过电话达成交易的销售。而我在这一年里也主要是在公司透过网络、电话来获得跟客户的沟通，工作上听上去每一天坐在办公室里，打几个电话或者qq、客服等联系到客户，这样很简单，但是实际上工作量还是有的，每一天要跟不一样的客户打交道，并且第一时光透过自身的语言来留给客户一个十分好的印象。为了让客户对我们公司的产品质量更加信赖，除了公司的报价外，更重要的是一个服务。要让客户感觉到通赢防伪公司是一个大企业有很好的服务团队，并且就好比是在享受的过程一样，把谈生意的氛围转化为一种朋友之间的友好交流沟通。并且让意向强烈的客户第一时光能够想到，想到跟通赢防伪公司合作等等这些都是与自我付出辛苦的努力是息息相关，并且作为销售人员来说第一时光要有十分敏锐的嗅觉感觉到客户的需求。对于意向强烈的客户而言除了很好的电话问候、信息问候、qq问候外还需要有一份工作的热情感染到客户，让客户从自我的行为中感觉到我的真诚。那么相信客户量也会慢慢积累起来。

卖场的工作总结篇7

一、重视函件大客户服务工作，提高从业人员综合素质。今年以来，全省上下深入贯彻“函件业务一把手工程”，主要领导负总责，分管领导抓好落实，切实搞好函件业务大客户服务管理工作。领导的重视，为大客户服务和管理工作提供了组织保证。

省局高度重视函件大客户的服务和管理工作，在年初就下发文件，要求各部门、各市局领导要高度重视大客户服务和管理工作，并成立大客户服务领导小组和服务小组，明确服务小组成员，加强对大客户的服务和管理工作。函件专业成立了以省局分管局长为组长的领导小组，服务小组的组长、副组长分别由市场经营处和信函广告局领导当任，信函广告局的其他同志为服务小组成员，共同为大客户提供优质的服务。市场经营处、省信函广告局领导亲自带领相关人员，深入到大客户当中，了解大客户的用邮需求，搞好大客户的营销工作，一年来，先后多次深入到省移动、省电信、省地税、省人保、东南汽车等大客户，就相关业务与大客户进行洽谈，收到了很好的效果，为全省的大客户服务和管理工作树立了很好的示范和榜样。

各地市局也成立相应的大客户服务领导小组，做好各自的大客户的服务和管理工作。福州局的领导亲自带领专业公司的同志，做好大客户的服务工作，深入到大客户中间，亲自参与业务的洽谈，项目的谈判，搞好市场营销工作，取得较好的效果。

全省上下高度重视建设学习型营销团队，加强业务知识和营销技巧培训，提高为大客户服务的水平。省局于4月底举办了全省邮政商函广告经理培训班，对各地市商函公司经理进行培训，并由信函广告局的相关同志组成了商函巡讲团，在福州、泉州、漳州、莆田等地市组织了8场数据库营销巡讲工作。巡回培训的对象是各地市商函从业的营销、策划、文案、设计等岗位的人员。巡讲的内容为“\_\_年全省函件业务发展工作思路”、“如何推广数据库营销”、“如何抓好商函大客户管理”、“如何做好商函营销策划”、“如何加强名址库建设”等。同时还在现场组织营销员进行互动的模拟营销。为提高大客户的服务技巧，使商函业务人员成为星级大客户经理，省函件局分别于10月份和11月份聘请厦门博格管理咨询有限公司开办了两期全省商函客户经理培训班，培训对象是全省商函的客户经理，培训内容涉及到商函客户经理素质、信息收集与认知能力、客户沟通开拓能力、客户关系维护与维护能力等方面。通过上述的集中培训，省信函广告局\_\_年对800多人次的商函从业人员进行培训，提高了全体从业人员的大客户服务水平。

二、加强大客户档案管理，为经营工作服务。今年以来，各局更加注重大客户资料的建立完善。通过对大客户的走访，搜集整理大客户的资料，对大客户的资料进行归类整理，健全完善大客户档案，加强管理。省局针对大客户的分类，重点做好省级大客户资料的健全完善。一年来，省局函件业务大客户服务小组注重对省级大客户的走访公关，加强与客户平时的联络沟通，建立良好的公共关系，建立完善了福建省电信集团公司、福建省移动通信有限责任公司、中国联通有限公司福建分公司、中国建设银行福建省分行、中国银行福建省分行、中国农业银行福建省分行、东南(福建)汽车工业有限公司、福建省地方税务局等8家大客户资料。各局在建立完善大客户资料的基础上，采取动态管理的办法，对大客户资料进行适时的修改完善，保证大客户资料的准确性，采取相应的营销公关方法，提高大客户服务的效果。

健全完善的大客户资料，使各局在开展经营工作时目标更加明确，营销公关更有针对性，收到了事半功倍的效果。

三、注重项目的营销策划工作。今年以来，各局在着力提高服务水平的前提下，注重为大客户制订策划书，做到方案先行，营销方式由原先的人情营销、关系营销转变为以方案营销和交叉营销为主的营销方式。方案营销的加强，在为企业赢得业务收入的同时，也为全省大客户管理积累了许多好的经验。《东南汽车数据库营销方案》、《集美学村90周年纪念活动邮政整体服务方案》、《信达汽车销售公司邮寄商业信函策划案》、《海尔商业信函策划案》、《5·18“海交会”项目策划案》等营销项目策划案都是针对大客户开展的活动所制定的营销策划方案，体现了客户价值的实现，也使大客户服务水平上了一个新台阶。福州局通过方案营销，为东南(福建)汽车工业有限公司制作26.25万枚的邮资封，利用名址信息，寄递促销类商函，宣传东南汽车公司刚刚面市的新款车，函件业务创收34万元。在此基础上，与东南汽贸公司就数据库营销工作做进一步的洽谈，共同征集汽车消费客户的名址信息，取得较好的效果;为移动公司推介利用企业拜年卡业务进行客户维护，得到移动公司的认可，开发贺卡型企业金卡7万枚，创收38.5万元。厦门局通过方案营销实现了海尔工贸、福特汽车等商函客户的突破。同时，厦门局还实施客户资源共享化策略，利用不同企业的数据库展开交叉营销，即通过对客户a的用户进行客户b的业务宣传，又对客户b的用户进行客户a的宣传，在客户ab间不存在行业竞争的前提下实现双向互动。他们在为中国银行策划本册型中邮季刊邮寄给长城卡的用户时搭载移动公司的全球通业务宣传，在移动对帐单中夹寄中国银行的理财宣传，发展“巴黎春天百货”成为移动公司的联盟商家，持移动的金卡可在巴黎春天享受vip折扣，因此每逢节假日巴黎天都会利用移动公司的数据邮寄优惠资料。

详尽、可行、双赢的方案，容易得到客户的认可，促成营销活动的成功。一年来，省局本着“统谈分签”的思路，先后为省移动公司、省电信公司、省地方税务局、省人民财产保险公司、福建东南汽车公司等大客户量身定做了营销活动方案，得到客户的认可，有些方案已经得以落实，产生效益。省移动公司的全球通升级版客户对账单、福建东南汽车公司利用邮政数据库信息进行汽车产品推介的方案都取得了很好的效果，在为客户提供优质服务的同时，也为邮政企业带来较好的经济效益。

四、加强对大客户整体性营销活动的开发。各局结合节假日、 客户重要节日等节日商机，针对大客户的用邮特点，充分了解大客户的用邮需求，注重对大客户的深度开发。

福州局紧紧抓住大众消费习惯，结合建设银行准备开展“刷龙卡贷记卡，奉上温馨年夜饭”业务促销的有利时机，制定宣传促销方案，为客户制作活动宣传单10万份，借助邮政数据库营销手段，对目标客户进行寄送宣传，创收18.2万元，收效显著。抓住“国庆”、“圣诞”、“元旦”、“春节”等节日商家加大促销的商机，为麦德龙、好又多、大洋百货、世纪联华等大客户寄送广告类促销商函，帮助客户促销商品，发展业务，增加了邮政商函收入。

厦门局注重做好大客户的维护和开发工作，对戴尔公司、好 又多商场、麦德龙商场、海尔工贸、厦门航空、旅游景点大客户进行开发，5月份以来，戴尔公司的月均广告类商函寄递量均达50万件以上，月交寄业务量持续高居我省榜首;厦门好又多商场月均商函寄递量近30万件;厦门麦德龙商场月均商函寄递量达9万件;5月份为海尔工贸制作邮简式商函8万件;11月份为厦门航空寄递白鹭里程卡账单3.52万件;为厦杏摩托加印服务质量反馈卡式明信片5万枚;景点门票明信片市场拓展较为成功，5月份和7月份制作“万石植物园”旅游门票明信片20万枚;8月开发鼓浪屿门票明信片7万枚;10月份开展鼓浪屿钢琴博物馆4万枚门票明信片。

泉州局抓住移动进行全球通十周年《蓝色盛典》宣传的有利时机，为大客户制作纪念封、门票等，创收44.11万元。安溪局利用“5·17世界电信”为电信和移动公司分别寄递广告类商函，为大客户的宣传进行服务，增加邮政商函收入;在教师节来临之际，搞好移动分公司大客户整体性营销活动的策划，开发集问候和优惠刮奖券于一身的问候型明信片——“教师问候刮奖卡”明信片;泉州市区分局和晋江局利用商函数据库为房地产商、机械厂、会展公司、商会等行业客户寄递商函近30万件。

漳州局大力开拓学校教育市场，抓住大中专院校招生录取的契机，积极拓展录取通知书市场，由联通公司出资，为三所学校制作录取通知书，在录取通知书中夹联通公司业务宣传，创收14.5万元;抓住教师节的契机，与团市委合作，开展“十万贺卡颂师恩”活动，创收146万元;12月份抓住“飞向太空——中国载人航天展”在漳州市农展馆举行的契机，参与此次航展的策划、制票、售票，共制作了7万张明信片门票。诏安局抓住夏季高温用电负荷急剧攀升，政府大力推行节约型社会的有利时机，积极公关，成功为诏安县电力公司策划并制作了《安全用电知识》系列宣传广告8万份，并由电力公司提供名址按址投递，不仅创收6万元，并通过此项业务收集整理出近10万用电户名址信息，达到了“一举两得”的效果。

莆田局在与电信、移动公司签定账单寄送协议的基础上，积极向客户宣传利用账单名址进行数据库营销的意义，得到客户的认可，定期为客户寄送商函进行个性化的业务宣传，取得了“双赢”的效果。

各市局还针对函件业务的特点，结合每个阶段工作的重点，时地推出活动策划方案，在为大客户提供优质服务的同时，挖掘潜在的客户。今年来，省局针对业务特点，先后制定了数据库营销服务专家、“金秋鸿雁”数据库营销套餐、企业拜年卡业务推介、吉祥如意贺年有奖保险明信片、邮政国际特惠邮资信封和明信片等业务推介书，针对大客户和潜在的客户，运用数据库营销手段，在全省范围内对目标客户进行寄递，搞好重点业务的宣传推介，刺激了客户的需求，收到了良好的效果。

五、走访大客户形成制度，了解大客户对邮政服务的意见和建议。走访客户，及时了解客户对邮政服务的意见和建议，及时了解客户的需求，可以使我们的服务工作有的放矢，事半功倍。各地市局大客户服务小组领导亲自带领大客户服务小组成员，坚持定期、不定期走访大客户，注重平时的情感交流，搞好与大客户的公共关系。厦门、漳州等局经常对大客户进行走访公关，加深和大客户的感情。通过走访公关，获取更多的客户信息，开展有的放矢的营销活动，对大客户进行深度的业务开发。宁德局在业务揽收过程中，注意搜集客户信息，在了解到移动公司要开展一系列宣传活动的信息时，主动走访客户，帮助大客户制订活动方案，为移动动感地带三人篮球赛、移动创作大赛提供服务，增加商函业务收入。龙岩局在对电信客户走访过程中，了解到电信客户准备对无绳电话进行阶段性的促销，为大客户制订促销方案，利用广告类促销商函进行寄发，得到客户的认可。三明局、南平局为大客户设立大客户代表，加强与大客户的沟通，及时了解大客户的信息，开展相应的营销活动，取得了较好的营销效果。

一年来，我们虽然在大客户的服务管理上取得了一些成绩，但也存在一些问题，主要表现在以下几个方面。对大客户需求的研究还不够。今年以来，虽比较注重项目的开发，但对客户的需求研究还不够，特别是地市局，忙于对市场、客户的维护，忙于日常的经营工作，对大客户的用邮需求，没有花更多的时间进行研究，对大客户的服务缺乏针对性。

走访公关的频次还不够。由于平时忙于事务性的工作，对大客户的走访公关还比较少;有时是有业务时，或针对一些具体的项目，才上门进行服务，管理和服务的力度较大，而疏于平时对大客户的走访公关。

对大客户的深度开发还不够。这是我们目前大客户服务管理中较为薄弱的，常常仅就某个项目，或某项业务，对大客户开展服务工作，缺乏对大客户的深度开发。

方案营销的力度还需要加强。虽然省局对全省性的业务制定营销方案，但只能对全局的工作进行总体的安排和部署，需要各局结合各自的实际加以落实。在方案执行过程中，还存在不能结合各自的实际，制定营销方案，搞好方案营销的现象。

对大客户的营销项目落实不够。对大客户制定营销方案后，抓落实的力度还不够。特别是营销项目策划方案到各地市局后，一些单位策划能力较弱，抓落实的力度还不够，影响了项目开发的结果。

卖场的工作总结篇8

回顾入职以来，在对商城营运、推广都有得与失，以及工作中遇到不少的问题和困难。工作中也有对商品群体消费的错误判断。因此对工作进行总结。希望最后就是公司可以所能提供的帮助。

一、过去一年工作总结：

1、每月都能参考至少一次\_网站页面活动(如：\_、\_)但终极的团购活动(\_)还要突破。

2、直通车、钻展的花费与控制不如理想，流量以及转化达不到如期中的效果。销量达不到与花费的成正比。

3、免费的流量只花时间在站内的优化(主页面，商品内页，标题优化，淘宝社区等)站外社区、论坛、微薄、博客等没有得到更好的推广与宣传。

4、主推广商品款式控制不好、道致一个款商品推广时间不能持续。并且对商品的库存量准备不够充份。

5、对老客户的回头率营销没有做到很好的会员系统，回头客再次购买的成交率下降。

6、集市店利用刷客不停提高信用以备更好投入商品的特价方式进行推广，促进商品的有所提升销售。

二、工作中所需要的提升：

1、要坚持主推广的2-5个款式，把库存量整理好，同时把消费人群分析。所推及中的方式，包括活动方法、花费方法。注：聚划算款式要与其它活动的款式区分。

2、天猫页面自设活动和营运要跟上淘宝内部的变化。商品主推款式详细页面要更好的突出商品的卖点在哪。

3、销售量更好完成天猫最基本要求：

(1)、年销量60万与年服务费用6万.

(2)、日均销售金额3000元。日均销售商品数30件。

(3)、控制好每一成交金额的利润，把成本降到最低。

4、加强客服、售后人员的招募、培训、商品的普及知识。以及更好在售后中增强客户对商品的信心。更要合适去学习，在学习中进步。

5、活动消费群体要明确，更要与品牌的终端消费人群区分。

三、需要公司可以提供的帮助：

1、商品季节性要提前更新，天猫所主推商品款式与其它平台区分，库存量得到适应的配合。

2、尽量减少商品的退货率，换货率。在做好自身的工作上，也希望仓库同事能同事间相配合。

3、在合适或者成熟的条件下，直通车和钻展的推广费用适当增大投入。

4、制定奖罚制度、销售量达到的可以以奖金或者提成给予奖励，提高团队的积极性和团结心。

20\_\_年工作计划：

在过去一年总结后以及面对日益竞争越激烈的天猫平台市场。201\_年首先要稳定原来的销售月金额和月销售笔数。然后再找出突破。具体作了以下二个重点计划：

1、商品消费人群，商品创新：消费人群把之前的上班一族、商务人士扩展向年轻、街头休闲时尚和百搭。因此商品希望可以创新。

2、日销量20-50笔，日销金额：2024-8000元间，月销量300-800笔，月销金额：20000-150000元间。控制好成本以及利润之间的成交金额。

电商的成功。是一个团队间的相互合作，相互信任和相互配合。任何一个职位都很重要，因为这职位就像工厂生产链一样。当少了当中一个环节，商品就不是100%完美。

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！