# 木质家具销售工作总结范文(汇总19篇)

来源：网络 作者：落梅无痕 更新时间：2024-01-21

*木质家具销售工作总结范文120\_家具销售年终个人工作总结范文弹指之间，20\_年已接近尾声，一年的工作转瞬又将成为历史，20\_年即将过去，20\_年即将来临。新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。“决心再接再厉，更上一层楼”，一定努力打开...*

**木质家具销售工作总结范文1**

20\_家具销售年终个人工作总结范文

弹指之间，20\_年已接近尾声，一年的工作转瞬又将成为历史，20\_年即将过去，20\_年即将来临。新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。“决心再接再厉，更上一层楼”，一定努力打开一个工作新局面，在20\_年，更好地完成工作。

机遇和挑战是我们家居人在20\_年工作的主题，也是家居行业在严峻房产调控下的主题。在\_\_各位领导及各位同事的支持帮助下，我不断加强工作能力，本着对工作精益求精的态度，认真地完成了自己所承担的各项工作任务，工作能力都取得了相当大的进步，为今后的工作打下了良好的基础。

一、首先在\_\_车间学习家具知识

1、产品知识方面：加强熟悉实木家具产品的生产工艺、和材料特点、规格型号（包括原材料料和产品等）、生产周期、付货时间。了解产品的使用方法、保养及维修知识；了解本行业竞争产品的有关情况。

2、公司知识方面：深入了解本公司背景、产品生产能力、生产技术水平、设备情况及服务方式、发展前景等。

3、客户需要方面：了解家具购买者（包括潜在客户）的消费心理、消费层次、及对生产产品的基本要求。

4、市场知识方面：了解家具市场的动向和变化、顾客购买力情况，进行不同区域市场分析。

5、专业知识方面：进一步了解与家具有关的其他方面的工艺技术知识，方便能更好的和不同的客户达成共识和业务范畴的交流，酷猫写作范文网以便更好的合作。

二、自身销售修养方面

1、在\_\_木业领导的带领下，进行加强自我认识，自我分析、客户分析、签单技巧等的一系列基本素质培养，和后背支持，为我在以后的销售中认清和面对不同客户的不同谈判技巧的培养做了个更全面的准备。是你们给了我机遇，给了我一个发展的平台，正因为在你们身上学了不少的销售技巧和谈判能力的提高，有了前期这些经验做铺垫，相信在以后的工作当中我才能更顺利的在岗位中独立成长起来。在工作过程中，\_\_领导的悉心培养和言传身教让我成长了很多，感谢你们在工作中的帮助。这些都是我知识财富的积累。

2、职业心态的调整。每天早上我都会以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。

3、签单技巧的培养。“拿到客户→跟踪客户→业务谈判→方案设计→成功签单→售后安装→售后维护→人际维护”等这一系列的流程。

4、自己工作中的不足。业务经验不够丰富，酷猫写作范文网业务技巧有待突破，希望能够尽快的提高自己的不足，发挥自己的优势，能更好的为自己以后的销售业务和开展打好基础，提高自己的自信心和业务销售技巧。我想在以后的工作中不断实践和总结，并积极学习、尽快提高自己的销售技能。

20\_年时间转瞬已经过去了，在公司的领导和同事们的支持和帮助下，我坚持不断地学习家具知识、总结工作经验，加强自身思想修养，努力提高综合素质，严格遵守各项规章制度，完成了自己岗位的各项工作。20\_年是质量超越年，我将迎接挑战；众人划桨开大船，万众一心成大业！

**木质家具销售工作总结范文2**

秋风送爽，硕果飘香。在纪念改革开放40周年，\_\_教育改革深化内涵发展、推进人才队伍和教育信息化建设的关键时期，我们迎来了第34个教师节。中学举行庆祝教师节主题活动，以表彰先进，激励士气，凝聚人心。

大会上，校领导夏静纺作致辞，向敬业奉献、甘为人梯、情系桃李、教书育人的全体\_\_模教职工致以节日的祝贺和亲切的问候，并激励全体教师要牢固树立终身学习的理念，加强学习、拓宽视野、更新知识，不断提高业务能力和教育教学水平，努力成为业务精湛、学生喜爱的高素质教师，牢固树立改革创新实践，为发展中国特色、世界水平的现代化教育做出贡献，争做党和人民满意的“四有”好老师；并希望\_\_模教师坚持教书与育人相统一、言传与身教相统一、潜心问道与关注社会相统一，以德立身、以德立学、以德施教，共同努力，再创辉煌！之后，校领导向获徐\_\_教育系统“骏马奖”的\_\_、许\_\_老师，获徐\_\_教育系统“荣\_\_献奖”的王\_\_老师，获徐\_\_教育系统“十佳班主任提名奖”的\_\_老师，以及获徐\_\_教育系统“园丁奖”的朱\_\_老师颁奖；同时向“教书育人、为人师表”从教三十年的朱\_\_老师颁发荣誉证书，会场洋溢着喜庆与激昂的气氛。

庆祝活动中，各年级组室和学科教研组凝聚团队力量，献上了精彩的表演。预初年级组七位老师深情演绎诗歌《载着使命前行》，表达教师的神圣职责；高一年级组的情景剧歌曲《光阴的故事》，凝聚集体智慧；初一年级组带来诗朗诵《我是一名教师》；初二年级组的青年教师统一着一身红装，演唱改编歌曲《咱们教师有力量》，唱出了气势！

高二年级两位青年教师带来动人的歌曲《北极雪》；初三年级组的女声独唱《youraisemeup》高音部分甚是精彩；教导处组室精心编排的《时光正好，一路相伴》节目，赢得台下热烈掌声。高三年级四位男教师演唱歌曲《真心英雄》，渲染了全场欢乐的气氛；高中语文教研组的诗朗诵《我们的中国话》字字铿锵、坚定有力！体育教研组的武术表演彰显力度；化学组的舞韵瑜伽节目刚柔并济；音美教研组献上的歌曲《不忘初心》，突出主题，传递着满满的正能量，将全场气氛推向高潮。

经过评选，音美组获演出特等奖；高一年级和教导处组室夺得一等奖；初二年级、高中语文组、体育组和化学组赢得二等奖；预初、初一、初三、高二、高三年级组室收获三等奖。主题活动在全体教师齐唱《教师之歌》的优美旋律中落下帷幕。

教师节庆祝活动，进一步激励了广大教师自觉增强教书育人的荣誉感和责任感，在奉献中感悟教师职业的幸福。新学年，\_\_模教师将铭记“传道授业，睿智育英才；励志奋发，修养塑人格”的主题教育内涵，不忘初心，砥砺前行，争做师德高尚、业务精湛、充满活力的高素质教师，为每一个学生的健康成长和综合发展奠基，为\_\_“十三五”率先高标准实现教育现代化再立新功！

**木质家具销售工作总结范文3**

20XX年已经快过完了，在上个月底我们公司也开了年终的销售会议，公司领导在会议上也做了一年的工作总结，给我们更深的了解了我们公司一年来的工作情况，还总结了一些经验供我们分享。所以在这会议之后，领导要求我们也来给自己一年的工作做个人总结，希望通过总结我们能够更好的认识自己和向优秀的同事学习经验，从而更好的开展明年的工作。

现在我对我这一年来的工作心得和总结

>一、塌实做事，认真履行本职工作。

首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，及时的跟进客户并对客户资料进行分析，其次自己经常同其他业务员勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

>二、做好客户联系工作

要经常开发新客户同时要不断的对手中的客户进行归类，把最有可能用到我们产品的客户作为重要的客户，把近期有项目的客户作为重点跟进客户，并根据他们的需求量来分配拜访次数。力求把单子促成，从而达到销售的目的。

分析客户的同时，必须建立自己的客户群。根据我们产品的特点来找对客户群体是成功的关键。在这一年来我手中所成交的客户里面，有好几个都是对该行业不是很了解，也就是在这个行业上刚刚起步，技术比较薄弱，单子也比较小，但是成功率比较高，价格也可以做得高些。像这样的客户就可以列入主要客户群体里。他们一般都是从别的相关行业转行的或者是新成立接监控项目的部门的，因为他们有这方面的客户资源，有发展的前景，所以如果能维护好这部分客户，往后他们走的量也是比较可观的。

每天主动积极的拜访客户，并确保拜访质量，回来后要认真分析信息和总结工作情况，并做好第二天的工作计划。拜访客户是销售的基础，没有拜访就没有销售，而且因为人与人都是有感情的，只有跟客户之间建立了感情基础，提高客户对我们的信任度之后方有机会销售产品给他们。

主动协助客户做工作，比如帮忙查找资料，帮忙做方案，做预算，这都是让客户对我们增加信任度的方式之一，也是推我们产品给他们的最好机会。即使当时没有能立刻成交，但是他们会一直记得你的功劳的，往后有用到的都会主动找到我们的。

>三、做好售后服务

不管是多好的产品都会有次品，都会有各种各样的问题出现，如此售后就显得尤其重要，做好售后是维护客情的重要手段，是形成再次销售的关键。当客户反应一个问题到我们这里来的时候，我们要第一时间向客户详细了解情况，并尽量找出问题的所在，如果找不出原因的，也不要着急，先稳定客户的情绪，安慰客户，然后再承诺一定能帮他解决问题，让他放心，再把问题跟公司的技术人员反应，然后再找出解决的方案。

在我成交的客户里，有反应出现问题的也不少，但是经过协调和帮忙解决以后，大多客户都对我们的服务感到很满意。很多都立刻表示要继续合作，有项目有需要采购的都立刻跟我们联系。

>四、坚持学习

人要不断的学习才能进步。首先要学习我们的新产品，我们的产品知识要过关；其次是学习沟通技巧来提高自身的业务能力；再有时间还可以学习一些同行的产品特点，并跟我们的作个比较，从而能了解到我们产品的优势，从而做到在客户面前扬长避短。

>五、多了解行业信息

了解我们的竞争对手我们的同行，了解现在市场上做得比较好的产品，了解行业里的相关政策，这些都是一个优秀的业务员必须时刻都要关心的问题。只有了解了外面的世界才不会成为坐井观天的青蛙，才能对手中掌握的信息做出正确的判断，遇到问题才能随机应变。

>六、明年的计划

在一年销售总结会议上，我的数据跟同部门的同事xx的数据差距很大，她一年的销售额是xx万多，回款是xx万多，而我只有xx万多的销售额，远远的落后了，所以我要在明年迎头赶上。虽然她比我早一段时间进公司，但是大家面对的同一个市场，手中也是同样多的客户，这之间的差距只有人与人之间的差距，往后我要多向她和其他同事学习销售技巧，要努力提高自己的销售量，争取赶上他们。我要给自己定一个明确的目标，在明年里争取做到xx万，即每个月要做xx万左右。同时要制定一个销售计划，并把任务分配到手中的客户里面，大方向从行业分，小到每一个客户。这样才能每天都明确的知道自己的任务，才能明确自己拜访客户的目的，提高拜访的质量。由于我20XX年工作计划做得不详细，拜访客户比较盲目，对产品也不是特别熟悉，以至销量比较少，所有在明年要改变办法，要努力提高销量，要努力完成公司分配的任务。

最后我要感谢我们的领导和我们同事在20XX年对我工作的支持和帮助，希望往后通过大家一起努力，让我们能够在明年再创佳绩。

**木质家具销售工作总结范文4**

20XX年，在不知不觉中就过去了，佳荣家具的业绩也又一次定格在了持平状态，连续三年的持平，与其他的团队已经拉开了距离。反思去年的工作失误，结合今年工作的整改，有以下几个方面：

>一、对团队培养方法欠缺

其实很早就知道今年家园要开业，也早就知道会提拔一大批管理人员。 可当需要的时候，直接入职还是会出现岗位与经验衔接不上的问题，特别是调换部门的管理者，适应需要时间，这对于销售肯定是有损失的。我感觉，以后这项工作要主动，提前入手，应该提前2个月，开放-一个管理人员培训班，从专业，语言表达，公司理念，甚至具体事务处理等各个方面，虽然前期有些长，但是入职后损失是小的。2个月毕业后，根据成绩，安排入职顺序，其他合格者等待下一次的机会。

>二、对团队业绩目标关注不够

目标制定出来后，不能先分析完成的可行性，而是要分析怎样去完成。今年一年有些安逸，缺乏狼性。没有对最终销售起到引导，带领的作用。对不起团队的兄弟姐妹们，大家对我非常信任，要向团队有狼性，领头人必须首先具备狼性。今年，我会把全年任务分解到各部门，再分解到每一天每一一个人。每一天对应销售的问题，让大家随时随地的提出，只要是有利于销售的，必须第一-时间解诀。

>三、对于人人头上有指标这个说法，执行的不够彻底

其实经常提起，但是具体的办法没有落实到其他部门。今年，物流，财务已经有了返单，这是好的现象，我一定会坚持下去，让公司，员工都受益，-定会有很大的收获。

>四、带团队想得简单。

优秀团队的标准是：有激-情，相互信任，服务型，学习型。在这一个环节上，我平时很少考虑怎样去带，怎样去考核。基本上是有问题谈一谈，苗头不对沟通一下，不能彻底的解决团队整体的问题。今年年初，我彻底的思考了这个问题，特别是对于现在团队新人比较多，正是树标杆，讲标准的好时候，等到养成习惯，就更难了。关于这个问题，我是有所考虑的，标杆就是完成业绩，标准就是顾客满意。

今年的销售有很多失误的地方，比如说小区推广，小区服务，老顾客跟踪等，这些直接与顾客沟通的机会，今年有所忽略，更是让周边的家具城趁虚而入。今年我们单独拿出2个人专门跑小区，负责推广，试行提成制，相信一定会有大的突破。

>五、业绩提升的渠道制定

净利润=销售额X毛利一费用。根据今年市场竞争的情况，我感觉，今年净利润的提升，主要依赖大幅度提升销售额。毛利率有可能会在去年的基础上降低，这个因素要靠销售额大幅提升来弥补，另外，在销售额大幅提升的同时，我们的费用并不是成正比增长，反而会降低我们费用占比。因此，今年销售的关注点在销售额提升上面。

>六、关于员工培训

去年有些呆板，单一，缺乏针对性。今年重新制定培训办法，增加管理人员比拼，考核，快速提升管理人员销售技能，让管理人员从基层销售做起。打造一-支销售过硬的管理团队。对于带教代练，月训，内训等，严把质量关，实现提要求，缕流程，做到细致耐心，切实把培训质量提上来。每日下班后增加工作分享环节，做到当天的销售当天总结，当天的事当天提，当天的事当天解诀，当天的事当天沟通。保证工作衔接顺畅。争取20XX年各管理人员都有突飞猛进的发展，为公司输送更多的管理，人才。

20XX年的工作对自己的要求太低，留有很多遗憾。20XX年我要带领我的团队迎头赶上，努力超越，不打折扣。绝对相信：有志者，事竟成，破釜沉舟，完成销售皆大欢喜苦心人，天不负，卧薪尝胆，佳荣家具必创佳绩。

**木质家具销售工作总结范文5**

1）销售工作最基本的顾客维护量太少。记载的贵宾顾客有626个，其中有389个老贵宾今年一年没消费过，加上办过贵宾就来消费一次的概括为100个，从上面的数字上看我们基本的维护工作没有做好。没能及时的了解贵宾不来的原因。导致销售量也不是太理想；

2）沟通不够深入。员工销售在与顾客沟通的过程中，没能把我们产品的价值十分清晰的介绍给顾客，只是意味的在纠结价位提升，没能说出产品的价值。也没了解顾客的真正想法和购买意图，对顾客提出的疑义没能及时给予完美的解答；

3）工作每天/海月没有-一个明确的目标和详细的计划。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；

4）对店面要求也不严格，特别是门岗这块，站岗不及时，在员工面前缺少说服力，没有起到号召力的作用。工作责任心和工作计划性不强，这些问题都是下-步需要尽快改进的；

5）因为个人不够勤快、没有严格要求自己，所以没有好好的关注库存销量。22店从开业---9月份女裤一直占比都比较高73%男裤只占27%后来意味的要求提高男裤比例，这样想着同样也在提高销量，结果在这后来的几个月男裤是提上去了女裤却在一直下降，这是自己不关注库存销售导致的，现在就开始改进这一系列的问题。以上是自己做的好的及不好的和需要改进的问题，望领导给予监督，帮助和提宝贵意见。

**木质家具销售工作总结范文6**

1.重新规范部门各个岗位的服务规范，强化员工的服务意识。

2.每位员工建立部门内部个人档案，将每个人的表现纪录在案，以年终考评是有据可查，避免人为因素。

3.将部门每次的客用品和清洁剂的提货进行电脑化管理，严格控制成本在大厦的预算之下。

4.加强管理人员队伍的建设工作，对领班以上管理人员实行季度考评、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

针对目前客房存在的问题，现拟定以下工作计划.

**木质家具销售工作总结范文7**

光阴似箭，转眼20XX年已接近尾声，回顾这一年来的工作，心里颇有几分感触，首先感谢名流给了我机遇和发展的平台，让我的销售技巧和谈判能力的有了提高，感谢我们销售部精英团队的相互鼓励和默契配合，这些都是我知识、财富的积累，现将一年的工作总结如下：

>一、销售任务完成情况

1、销售业绩分析

①、在市场经济的大环境下，各家家居品牌的竞争已经越来越白热化。在产品普遍相同或类似的情况下，价格的竞争，也成为了销售上的一个大关口。同行的其他企业的产品价格压低很多，以致形成比较悬殊的价格对比这种悬殊的价格之差，同样造成了创利方面的压力。

②、个人还存在很多不足，要不断学习，提高销售业绩，加强服务意识，要有急迫感和危机感。

>二、抓住重点，促成订单

1、售前准备工作

除常规工作外，熟识所售商品名称、型号规格、价格、功能、质量、用材、保养、展示位置、目标顾客及与其它同类的差异、卖点清晰，商品设计特点及组合、搭配原则，体会顾客购物心理，提高自身综合素质，为成功导购打好基础。

2、售中工作

顾客购物有8个心理阶段：引起注意、产生兴趣、联想、产生购买欲望、比较、信任、决定、购买行动。相应的总结了销售对策8个阶段：等待顾客、走近顾客、招呼顾客、向顾客推介产品、确定顾客决定购买、开订单、把收据交给顾客并送客。

3、售后服务工作

①、及进送货：落实订单货源，抽出到期送货单据，落实送货时间，根据有关规定开出送货单；

②、品质保证：送货前检查产品（如包装有损坏需开包检查），如存在质量问题不得送出；

③、受理售后投诉处理：与跟单人员保持日常沟涌、协调、衔接，并了解有关生产厂家的情况；热情对待，耐心倾听顾客意见，按规定售后服务流程式操作。

>三、20XX年工作计划

工作目标

1、尽全力超额完成销售指标；

2、做好订单的售前、售中工作，并跟踪售后服务；

3、无论多么忙碌顾客第一，没有任何工作比接待顾客更重要。

提高专业知识

1、产品知识：加强熟悉办公家具产品的生产工艺和材料特点、规格型号（包括面料和产品等）、生产周期、付货时间。了解产品的使用方法、保养及维修知识；了解本行业竞争产品的有关情况；

2、公司知识：认真贯彻执行、遵守公司的各项规章制度。

3、客户需要：了解家具购买者（包括潜在客户）的消费心理、消费层次、及产品的基本要求。

4、市场知识：了解家具市场的动向和变化、顾客购买力情况，进行不同区域市场分析

5、专业知识：进一步了解与家具有关的其他方面的工艺技术知识，方便能更好的和不同的客户达成共识和业务范畴的交流。

6、服务知识：了解接待和会客的基本礼节，细心、认真、迅速地处理单据；有效运用身体语言传递信息是获得信任的有效方式。

提高自身销售修养

1、职业心态的调整，以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。不仅要单子多，服务也要做到面面周到。

2、加强自我认识，自我分析、客户分析、签单技巧等的一系列基本素质培养；韧性能力和业务技巧还有待突破，希望能够尽快的提高自己的不足，发挥自己的优势，能更好提高销售业绩。新的一年快来到，意味着新的起点、新的机遇、新的挑战、“决心再接再厉，更上一层楼”，一定努力打开一个工作新局面。加强自身思想修养，努力提高综合素质，严格遵守各项规章制度，积极和增强做好本职工作的经验与能力，以强烈的事业心，饱满的热情，高度的责任感努力工作。20XX年是质量超越年，我将迎接挑战；众人划桨开大船，万众一心成大业！

**木质家具销售工作总结范文8**

首先是抓好了日常服务管理，勤到现场，发现问题及时指出并进行培训，以确保对客服务质量，对客房清洁卫生进行全面检查，公共区域的清洁卫生及时检查，合理安排计划卫生，做好设施设备的维护保养工作。

其次是xx年里对客房部区域的工程维修随时统计随时维修，有一部分维修问题维修进度缓慢，有遗留问题，故在20xx年里，计划将各个区域的工程维修详细记录在部门的工程历史档案里，便于跟进，跟踪房间维修状况并备案。

**木质家具销售工作总结范文9**

山屿湖的精装修设计总体符合大众审美观，但介入时间较晚，户内隔墙及水电预留位置改动较大，应尽可能的提前介入。

施工图设计方面由设计单位出了样板间的设计图，精装修单位根据样板间设计图进行深化设计，甲方审核，实施过程中施工单位的设计能力较差，且时间紧迫，甲方审图过程中容易出现遗漏的问题，造成了施工过程中没有图纸依据，或者图纸表达不清，施工随意性较大，比较突出的是引申出的户型有很多设计不明确的地方或不合理的地方（入户花园中木平台在样板间中可以摆放四张凳子，但在一楼因为水井占用位置大摆放不下；三居顶层次顶层餐厅位置摆放六张凳子位置不够；应该配置家具的阳台没有配置家具；家具摆放后遮挡了插座或者开关；抽油烟机预留洞位置与实际不符；淋浴间玻璃门与热水器或马桶冲突、热水器安装空间太小；橱柜洗菜盆位置与排水管预留位置不符，采用了在橱柜下部增加排水横管解决，影响排水能力；顶层次顶层厨房未预留插座；卫生间的三盏灯采用一个开关控制；电视墙上用射灯距离电视太近；电陶炉插座与插头不匹配；小高层2、3户型客厅无顶灯；淋浴房与阳台采用木地板对排水、清理不利，阳台、露台使用防臭地漏影响排水效果）。

应加强与销售部门的沟通，出现过户型格局已经改变，而销售却不知情，销售时的承诺设计部门不知情的现象。

**木质家具销售工作总结范文10**

空调市场连续几年的价格战逐步启动了。二、三级市场的低端需求，同时随着城市建设和人民生活水平的不断提高以及产品更新换代时期的到来带动了一级市场的持续增长幅度，从而带动了整体市场容量的扩张。

20xx年度内销总量达到1950万套，较20xx年度增长。20xx年度预计可达到2500万-3000万套。根据行业数据显示全球市场容量在5500万套-6000万套。中国市场容量约为3800万套，根据区域市场份额容量的划分，深圳空调市场的容量约为40万套左右，5万套的家具销售目标约占市场份额的13%。

目前xx在深圳空调市场的占有率约为左右，但根据行业数据显示近几年一直处于“洗牌”阶段，品牌市场占有率将形成高度的集中化。根据公司的实力及20xx年度的产品线，公司20xx年度家具销售目标完全有可能实现.20xx年中国空调品牌约有400个，到20xx年下降到140个左右，年均淘汰率32%。

到20xx年在xx等一线品牌的“围剿”下，中国空调市场活跃的品牌不足50个，淘汰率达60%。20xx年度lg受到美国指责倾销;xx遇到财务问题，市场份额急剧下滑。xx也受到企业、品牌等方面的不良影响，市场份额也有所下滑。日资品牌如xx等品牌在20xx年度受到中国人民的强烈抵日情绪的影响，市场份额下划较大。而xx空调在广东市场则呈现出急速增长的趋势。但深圳市场基础比较薄弱，团队还比较年轻，品牌影响力还需要巩固与拓展。根据以上情况做以下工作规划。

**木质家具销售工作总结范文11**

1、同事与同事之间，部门与部门之间的沟通不够。

2、对各种大小事务抓的精细程度还不够。

3、对培训，布置，安排过的事检查力度不够。

我们坚信在总公司和酒店领导的精明决策下，在酒店各部门管理人员的精诚团结一直的精神下和全体员工团结一致，齐心协力，共同努力下，我们相信明年一定可以做的更好。让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，为建设推进小康商务酒店的明天而努力奋斗!

20xx年9月26日，经我公司投资控股有限公司董事会的任命，我担任我公司投资控股总经理一职。在这一年里，在董事会及公司下属的全力支持下，各项工作开展顺利。经过公司全体成员的共同努力，我们在企业管理、投标揽活、项目管理、文化建设、稳定发展等方面都取得了可喜成绩，企业综合实力增强，社会信誉提高。回顾一年来工作，主要有以下几方面：

**木质家具销售工作总结范文12**

通过一段时间的工作，我也清醒地看到自己还存在许多不足，主要是：一、针对意向客户没有做到及时跟踪与回访，所以在以后的工作中要将客户的意向度分门别类，做好标记，定期回访，以防遗忘客户资料。二、由于能力有限，对一些事情的处理还不太妥当。要加强认真学习销售员的规范。

时光荏苒，在济南已经是第二个冬天，回顾这小一年的工作感慨许多，首先感谢公司领导的关心和支持，感谢公司各部门的协调和帮助。截止20xx年11月底，济南居然之家北园店的各项工作基本上已经告一段落。应要求，在这里我只简明扼要的总结一些我们在济南居然之家北园店中的工作情况，所出现的问题及过后一些反思。

**木质家具销售工作总结范文13**

为了较早适应社会生活，本人于20xx年三月毕业之前进入广东一家家具销售商场实习，实习内容为家具销售。销售工作初看起来简单，就是将产品推销给客户，但做起来却感觉里面的学问很大，下面将本人做家具销售工作报告做如下汇总：

>1、做一行精一行很重要

家具虽然在日常生活中每天都要接触，其实对它们的了解却很少。开始做销售工作，才知道家具有实木的、板式的等，实木的从材质上又分好多种，红木的，榉木的，水曲柳的等等，红木的大多都是高端产品，一般都是用来收藏观赏。这些还只是简单的分类，细分起来，更是不胜枚举。掌握了这些家具行业的基本知识，接待客户才能应对自如，也才能更容易说服客户。如果客户问起家具知识，销售人员回答不出来，不但会让客人怀疑家具的品质，还会影响销售业绩。刚开始时，本人曾遇到过这种情况，客人询问一款核桃木餐桌，由于只知道该款家具材质是核桃木的，对核桃木品质特性，如何保养却知之甚少，让客户很是不满，幸好门店负责人对家具知识了如指掌，才让客户满意。有了此次教训，我开始留心有关家具的知识，通过各种途径学习，最终对各种家具的材质特点包括如何保养都很熟悉，再有客户来也能应付自如了。

>2、了解产品

熟悉产品只是销售工作的一部分，做出好的销售业绩另一个重要因素是了解客户心理。由于所售家具分高档和中档，价格上自然也有差别，价格的差别在客户心理上会有微妙反应。在销售的过程中我发现，消费高端产品的客户很少会留意中档产品，既使观看也是浏览式的，不会细究，对高档产品却是品鉴式的，他们对产品的了解甚至比销售人员还深入，在这类客户面前切忌卖弄，否则有可能是班门弄斧，贻笑大方。中端产品的消费客户对中高端产品都会细细研究，客户对价格会很敏感，作为销售人员此时不能表现出因价格高客户不能接受产品的意思，不然客户可能因自尊原因拒绝消费。最好的方法是向客户介绍产品的优缺点，让客户自行选择。客户分很多种，一个出色的销售人员，不但要学会揣摸客户心理，还要有足够的耐心。

>3、实习体会

家具实习时间虽短，收获却颇多，都是课堂上所学不到的。营销的理论知识无论多么丰富，也比不上实际销售过程中所学。学校里的人际关系相对简单，离社会生活较远，销售工作中要面对形形色色人等，在应对过程中，大大提高了人际关系交往能力。也让本人更深切体会到，学无止境，社会才是真正大学堂。

销售是一项很辛苦的工作，不只是劳动强度大，因为一般情况下销售人员都要站立面对客户，一个工作日站下来，对行业新人来说，在体力上是一种考验，而接下来要面对各色人等，则是对心理上的考验。能够坚持下来，相信心智毅力都是出色的，日后无论从事什么工作，销售工作都会是一种值得记忆的宝贵经历。

**木质家具销售工作总结范文14**

1.加班加点工作，早日完成装修今年客房最重要的工作是前装修工作，自5月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

2.学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。

为了体现从事客房人员的专业素养，在xx年7月份开张以来，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范、现象，我在同事中、在负责本公司客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。

自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。

以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加学习，应用的力度。

3.扩大本市周边环境应用信息，努力做好前台接待。

前台工作要求掌握的信息量大，如白银的各路公交车所首发和末发时间，所到重要场所，白银重要单位，公司所处地理位置等。

还有处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。

这一点在前台工作的不长时间内我本人做了本部的调查和广泛搜集资料，力争扩大自已的知识面，以便更好的为客人提供服务。

前台工作尽管时间不长，也努力不少，学到很多在平时客房服务中同样能用的知识，可谓受益匪浅。

4.为加大客房出售质量，严格执行《三“净”卫生制度》。

公司主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的.是如何使客房达到一件合格的商品出售，我严格执行“三“净”“三度”“二查：卫生制度，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生等”三净“，为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度的“三度”要求。

使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。

5.切实提高操作水平，培养工作能力，切实提高本人实操水平。

为了做好客房的卫生和服务工作，从今年7月起我跟着楼层员工进行了学习楼层服务工作，对打扫房间技能和查房技巧进行学习和实践。

6.努力学习文化知识，提高本人文化素质。

往前看，随着我店客源结构的不断扩展，也许会有一些境外团体，个人，入住我公司，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的最大难题。

为了与时俱进，我利用闲暇时间复习点英语日常用语，一方面体现了有特长的员工在宾馆的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了个人的业余生活。

7.开源节流，降本增效，从点滴做起。

客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启;查退房后拔掉取电卡;房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

8.细心照料绿色盆景，努力为公司装扮一幅完美的脸。

我们对公司现有的盆景做细心的照料。

除每天在打扫卫生时间定时浇水外，还利用客人遗留下的啤酒对水擦拭叶子，使其不但长势良好，而且干净，美丽9.严格执行空房一日一过制度。

空房每日一过是客房卫生制度的一项重要制度，它不但能准确监督私自开房，保证卫干净以外，还能及时发现房间内发生漏水漏电失窃或者有偿物品丢失的准确时间，从而明确责任人。

所以在我们工作中，在领班的提示监督下严格格执行一日一过制度。

10.确保查退房及时、准确。

保证查房及时性、准确率高一直是我工作的一大难点，如果做得不好，不仅给客人留下不好的印象，而且会给公司带来经济上的损失。

我通过不断摸索，根据入住的会议团、零客为主的特点，在没有确切退房时间的情况下，我们会主动找有关负责人或向总机打听有无叫醒时间，了解客人的叫醒时间后来推算客人的退房时间，提前做好查房安排，确保查房的及时准确性。

**木质家具销售工作总结范文15**

在短短的一年里，由于团队的协力合作，业绩取得了骄人的成效。首先，深圳金汇控股与台湾玉山银行《中国》有限公司签署合作协议，包揽了金汇控股控股集团旗下的全资子公司的全权代理权；其次，对集团内部承担业务；最后，深圳金汇控股与海佛山金汇海签署了合作协议，实现与实体公司的首次合作；同时，截至报告时，金汇控股正与美信金融等几家公司进行项目洽谈中。

我公司取得了如此的成绩与集团董事的支持和公司成员的共同协作是分不开的，但金汇控股仅仅成立两年，显性的问题比较明显，隐性的问题仍然存在。我将会和我的团队共同努力，开创更好的局面，取得更优异的成绩。

**木质家具销售工作总结范文16**

为了做好客房的卫生和服务工作。酒店客房部利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工的打扫房间技能和铺床，铺台，和理论知识，从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，酒店领导专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。并成功举办了技能比赛。酒店今年通过这一系列培训和比赛。员工的整体素质和工作技能取得了一定的成效。房间卫生质量提高了。

在下一年里我会协助各位领导和部长做好客房部的日常工作。合理安排楼层服务员的值班、换班工作。做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。加强对设施设备的检查和维护保养，对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生，做好楼层的安全、防火、卫生工作。以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。努力做好本职工作。

**木质家具销售工作总结范文17**

记得毕业时最后一堂课老师说过一句话“做工程多沟通”。确实如此，沟通与协调是消除误解、减少分歧、化解矛盾最好的武器，表现在工程上是能避免很多抢工再返工的现象。好的沟通协调需要好的关系，好的关系基础上再去沟通往往会起到事半功倍效果。部分沟通协调是需要先处人的，初出茅庐的我这方面显得很弱，不过我学到一个方法，那就是先听后说，有道是“要做人先学话”。且形且体悟吧！这是一个跨行业的技能，值得学习一生。

1、与甲方和监理的沟通

在前期工作中基本上中规中矩，项目开展相对较为顺利，偶尔出现的摩擦也能够宽容解决。这其中也与公司的公关有关。但是后期随着问题出现，反而改变了对他们的认识。一个好的工程质量不能够依靠外力来帮助，自身应有自我要求的意识。就如同人要长大就不能溺爱的去惯他。只有自我要求较高才能进步，否则得过且过在市场上只能依靠通过压低价格来竞争。现在我时常会想如果当时他们要求的再严厉些的话，现在就不用再费这么大的劲了。但这并不是说就什么事情都要求他们严格了，毕竟这还与成本控制有关系。

2、与施工队伍的沟通

他们与我们沟通往往带有糊弄性，一不小心就被他们带沟里了，所以对于他们我体悟到的就是这个两个字：原则。现在觉得宽容别人就是给自己找麻烦了。

3、专业之间的沟通

我觉得项目部最大不足就是各专业之间不能及时有效的沟通，缺少整体部署，不能够按照工艺流水施工，拆了重做的事情时常发生。这给后期工作带来很大的麻烦以及给公司带来损失。例如：甲方变更上要求在某一地方增加一个围墙，这份变更看似只和木工有关，其实这个围挡做起来之后某个设备就没有施工空间了。再例如，欧式区域做好的喷淋头忽然发现这个地方是石膏线。要求施工队返非他们原因的工作这是有条件，而公司是不能随便给签证的，施工队当然不服管理，这就是管理人员受憋屈的原因。

**木质家具销售工作总结范文18**

为了做好客房的卫生和服务。酒店客房部利用淡季对楼层员工进行技术培训活动。从房间清洁技巧、铺床、摆台、理论知识等方面发现，工作人员的操作非常不规范、不科学。针对存在的问题，酒店领导召开专题会议，分析存在的问题，对员工进行再培训，纠正员工的不良经营习惯。并成功举办了技能大赛。今年酒店通过了这一系列的培训和比赛。员工的整体素质和工作技能都取得了一定的成绩。房间的卫生质量提高了。

在接下来的一年时间里，我将协助领导和部长处理客房部的日常工作。合理安排楼层服务员的值班和换班。做好接待和安排工作。工作中发现的问题要及时处理，遇到疑难问题要及时向领导汇报。加强设施设备的检查和维护，严格控制客房日常卫生质量，合理安排计划卫生，做好楼层安全、防火和卫生工作。负起责任，监督检查楼层服务人员做好服务工作。在做好服务的同时，要做好思想工作，做到团结友爱，互相帮助，共同进步。认真履行职责，认真完成上级交办的其他任务。努力做好你的工作。

光阴似箭，日月如梭，不知不觉中20xx年已经过去。总结一年来的工作经验与教训，发现、存在的问题如下：

一、 今年的主要工作

遵照公司的制度和领导的要求，按时按质的完成了白银区文化中心的施工管理工作。

1、施工管理

作为一名施工员，不论是施工质量、施工进度、施工现场的管理都给我很大的压力，我工作的好坏已不是个人问题，直接影响到我们项目部声誉和今后发展。所以，在今年的施工中必须认真学习施工图纸和施工规范以确保施工质量，同时把施工重点、施工方法和处罚条例都记录下来，以便技术交底中不遗漏。尽量做到事先预料，事前解决，针对有些重点问题在每个阶段都要向施工组提出具体要求，并且有耐心地向他们讲解清楚。在施工前，我会详细地了解材料的储备情况和人员的准备情况，为下一道施工程序做好充分准备。在施工中，我严格按照施工方案实施，不间断的在施工现场巡视，对施工重点情况落实检查、对施工质量的严格控制、及时化解各施工班组之间的矛盾、更好地从而管理上保证了施工的进度。

2、资料管理

在资料方面：按照工程的进度，及时完成施工记录的编制，配合资料员完成检验、验收记录，做到了施工资料与实际施工工期相吻合，满足了资料的编制要求。

二、 工作中存在的问题

1、由于自身经验不足、做事优柔寡断，对问题考虑不够全面，盲目的听从施工班组的意见，急于对事件进行分析就下结论，从而造成了不必要的损失。同时在管理上，对不听

指挥、不按要求施工的班组没有进行严厉的惩罚，久而久之个别施工班组就有了侥幸的心态，致使在后期管理工作中出现了管理不到位，现场管理难的情况。因此，在以后的管理工作中，首先要明确自己的立场，积极发挥项目管理人员在施工现场的主导作用，对施工班组做到奖罚分明，形成以项目部为中心领导方法，对那些不听指挥的施工班组绝不心慈手软，施行严打、严抓以此来树立施工威信。

2、在施工技术方面，由于缺乏施工经验。在施工现场不能准确、快速地找出施工中存在的毛病，使实际施工过程中出现许多问题，不能达到预期的施工效果，致使施工程序变得复杂，从而增加了施工成本。为此，给我的教训就是在以后的施工过程中，不能随心所欲，必须认真熟悉施工图纸，了解清楚施工要求，更好的做好施工现场的管理工作。

3、在工程量的计算过程中，由于不够细心，偶尔出现漏算、错算的情况，从而导致计算结果不准确，误差太大。在以后的工程量计算中，我要做到详细查看图纸，认真计算，尽可能减小计算误差，从而达到预算的准确性。

三、今后的工作打算

在今后的工作中，我将不断的总结与反省，不断地鞭策自己并充实能量，提高自身素质与业务水平，以适应时代和企业的发展，与公司共同进步、共同成长 ，争取来年的工作更上一层楼。

一、做为在一个it公司做销售，一定要非常地了解公司和公司做的产品，还有起码的行业背景，特别是做项目的。毕竟做项目的都是先以产品技术公关搞定客户再谈商务，而且有时技术会成为一个项目的制高点，当然了解产品后这也是你以后转换阵地的重要资本之一，多说无益，多学有用;

二、工作一定要勤奋，勤奋不是做给领导看，是让自己成长的更加快和更加充实更自信，收获更加多。一流的销售是混业绩，二流的是混日子，三流的混饭吃，如果我自己定位是一个一流的sales就必须把工作当作是自己的事，认真做，努力做，主动做;其实在it圈里混，因为压力是比较大，除了要对工作总结外还要不断的学习产品知识和专业技术，就是要想怎么样去做把销售业绩做上来，怎么样去把利润提高，这都是要通过勤奋尽快来完成，其实我个人认为勤奋应该可以说是销售的一种品行，在我们是说没有疲软的市场，只有疲软的思想;

三、当你在公司混的时候一定要记得你是在公司，说话和做事一定都要顾及同事的利益和看法，即使是在部门里也是一样，该说的说，该问的问，同事不是你的朋友，更加不是你的亲人这点一定要记住。如果需要同事帮忙一定要礼貌，如果想帮同事一定要在暗地里、公司里的小事细节多留心多主动做。做为一个销售如果能把公司当作是自己的家，把工作当做是自己的事业，对于打造一个良好的积极销售心态就成功了一半，同时也能在这个公司混的不错，只是时间和耐心而已;

四、请为公司创造尽可能多的利润，如果你不行就辞职吧!这是一种心态问题，一来你为公司创造的多你自己所得的自然也多;二来不要总是以为自己被公司利用了或者为老板创造了多少自己才拿那么一点，因为准确来说能被人利用说明你还是有价值的，最可悲的是连利用的价值都没有，也就是说没有利润就等于失业。如果像我一样是这个行业的菜鸟，还挑什么挑呢，能找到个好公司混个好的领导带路学习就已经不错了，很多兄弟姐妹在工厂里郁闷了n年还遇不到一个伯乐，所以能成为黄牛是猛牛那是你自己决定的;

五、当你在和代理商和用户沟通时一定要记住你不是去求他们推你们的产品和不是来求用户买你的产品，因为你是来给他们带里利润和为用户解决问题的，这是一个各有所求的双赢，主管说这个非常重要，直接影响了你的工作心态，我也觉得非常有道理，如果你去求用户，他会越觉得你什么都不是，如果你能给用户价值和为他解决问题，用户也是觉得继续和交流或者接待你是值得的。另外老大说也说代理商和厂商、经销商都是在一个天平上，谁厉害就把对方翘到天上去，弱势的只能跟着混饭池;

六、做销售一定要自信，一个销售，没有了自信就会连说话的力气和打电话的勇气都没有，那就更加不要说出门拜访和做什么业绩了，自信主导着销售的内心，有了自信你可以随机应变地应对客户和代理商的刁难和挑战困难，没有了自信，在公司同事面前都会感觉羞愧。所以做为一个销售我觉得即使是在你受到打击的情况下，还要唱着歌去上班，并且坚持每天都是这样，我的老大就是这样的，每天进公司一定是哼着歌进来的，我佩服同事也佩服;

七、做销售的项目，因为项目都有一定的运作周期，所以没必要太急，但是项目一定要跟紧，其实跟紧不是叫你天天追着客户问，这样的话客户和代理会反感的，但是一定要跟进，哪怕客户反感不给你做这个项目，因为是做项目所以如果你不跟进的话你的成功率是零;简单说跟进的话最多就是丢单，但是不跟进就是肯定只有丢单了。另外我个人觉得平时对客户的真诚关心也是很重要的，有次一个客户住院，我在交谈中记下他说的要住院的日子，在那天发了个信息过去，后来客户感动的不得了，去到谈项目态度也很好、打电话也很跟我客气;

八、要不断地去创新和努力改进自己和修正自己的工作计划，发现新的不足并且去提高，这就说到了总结，很多人说销售就是思考，确实是这样的做销售一定要思考，特别是销售;部门或者公司可能会下达一个计划和任务给你，但是你要根据自己的实际情况去调整，在不同的时间阶段和不同的区域要相应做调节，这和不要死读书是同一个道理，因为老师教的不一定就是最有用的。当销售在办公室时最好是多想下自己的工作思路和计划，并且写成问，好的还可以贴出来做警示和提醒;

九、做项目要懂得分析，很多不都是你看到的那样的，很多价格不是客户想要，很多话也是你不理解的，当你从交谈中了解到信息后你首先要懂得去分析，分析了以后还要去验证，可以通过代理商也可以直接通过用户单位别的人那里去打听，我就比较喜欢在用户那拜访了预约人后和其他的人撤撤蛋(当然不是在他面前)，如果遇到下班或者是拜访离开的情况下一定要记得搞到一个人以上的联系方式，以便以后发展“内奸”和提供信息。有时向保安和扫地的阿姨，甚至是路人问问单位的整体情况也是有必要的，所有的沟通都是为信息收集准备，所有的信息收集都是为分析做准备，也许这就是所谓的项目把握吧：你掌握的信息越多、你分析的越透你做单的成功率越高;

十、一定记住三个字：想 学 做 tkink studydo。这三个字真的很重要，它也包括了很多的东西在内，主管和我说了两次，我也觉得很有道理，即使是在任何的情况下，我觉得都是有必要的，只要是三个条件都能满足并且能坚持，相信成功只是时间的问题，销售是有敏锐的灵性和灵敏嗅觉的，多用思考和分析问题方式去看问题和解决问题，并且能不断地学习好的和借鉴别人的经验肯定能提升的很快，做是勤奋的意思;

十一、作为销售做事情一定要先做紧急重要的事情重点做，不太重要的又不紧急的事情大可以不做。最简单的可以用80/20定律来说明，一般的销售的80%业绩是出于20%的单，所以抓住了重点和大头，达成目标的几率就大了，我们也可以用余世伟的“重要紧急”事情规划表来每天提醒自己，这样的话不仅能把事情做到仅仅有条还能让自己的工作更加轻松高效，但是我觉得自己做的不是很好，要做到可不是那么容易，销售的事情有时是突发的，随时需要应急处理，再说销售是没有固定程序做事，所以销售把握好重要事情做是非常重要的;

十二、做销售除了一定要勤奋外，还要有耐心和恒心，不仅是对代理商还是客户，甚至是自己，都要相信坚持努力就一定能够会有收获，只是时间问题。我自己一直觉得很郁闷因为没有业绩，但是当主管告诉我他是在进了公司9个月后才出第一个单时我又对自己充满了信心，而且他还有2年的专业技术和3年的工作经验为基础呢!当然耐心和恒心不等同于混日子和等单，是要我们坚持保持上进努力去达成甚至超越自己，即使你是很差的销售，但是只要你是一个肯努力的人你总有一天是会成功的，因为你已经具备的销售的基本素质;

20xx年客房率总体较高，只有在春节、五月、十月黄金周期间，客房数才相对减少。整个一年客房部楼层共打扫了x间房间，接待过珠海机场老总、北海机场老总，入住过民航局纪委、民航局老干部会、民航局人事部、民航局团会、民航局运输处、长宁检查院、F1米其林团队、亚洲音乐节、国际航空安全年、国际航空理事会等团队。

在接待了这么多重要客人及团队中，我们总结几点经验和以前接待中的不足之处需在今后的工作中注意改进的几个方面：

1、客人到来前准备工作要充足：茶叶、浴袍、设施设备的完好、房间内空气的清新、放置上水果、插上电卡。

2、在工作间里要多准备茶叶和杯子。

3、在天气较热时要准备冰毛巾、冰矿水。

4、客人将要到来时可以把房门打开并在客梯厅迎接客人为客人指路。

5、在以后的接待中准备工作还可以做的充分一点，例如多备点烟缸、杯子、扑克牌等等。

6、为每一个住过我们饭店的VIP客人建立档案，了解他们的爱好和习惯，以备后用。

当然除了VIP客人，所有入住我们饭店的每一位客人也都是我们的贵宾，我们将尽全力提供给他们最好的服务。

在客房部里楼面服务员每天的工作量是非常大的，在人员缺少的情况下，每人每天至少要打扫16间左右的客房（标准是每人每天打扫14间客房）在既要保证客房打扫的速度又要保证客房的清洁度的前提下我们制定了一系列的制度：

1、和前台做好沟通，每一间抢房在保证质量的前提下以最快的速度完成。

2、制定每日计划清洁，以二个星期为一周期督促服务员把平时不太注意的死角清洁干净。

3、制定主管监察制度，每天以主管为主对房间进行抽查，把问题及时的反映上来，以备整改。

4、建立以经理为主的质检小组每星期对楼层的客房和公共区域进行检查，发现问题后及时整改，不把问题延续到下周。

5、定期和服务员做好沟通，关心和了解他们的想法和困难，疏导他们的情绪，帮助他们解决问题。

6、对工程问题每星期进行一次汇总，对工程部一个星期里未完成的维修统计好交至工程部，并跟踪。确保房间设施设备的完好。

通过以上这几个方面的努力，客房的清洁程度有了很大的提高，总体效果还是非常明显的，所以这一制度明年还将持续下去。

客房部里房务中心是一个非常重要的环节，它既联系了总台和客房，又联系着工程部和客房，最主要的是它是客人和我们联系最便捷的途径。如何做好这几方面的沟通和协调是非常关键的，这需要房务中心员工对酒店有非常熟悉的了解、敏捷的反映能力和耐心、诚恳的语言技巧而且对外语的要求也是很高的。我们在这方面采取了几点措施：

1、在语言语气上对每个房务中心员工进行培训，一有问题马上提出整改，针对不同要求的客人尽可能的给他们最满意的答复。

2、建立一套完整的交接制度，每个班对洋酒、小食、饮料进行盘点，确保无差错。每月月底再对洋酒等进行盘点，使运转正常。

3、房务中心还有一项非常重要的任务，就是对客人遗留物品的保管，这方面我们的管理非常严格，所有物品都经二人的手，记录下客人的姓名、国籍、房号、遗留物品内容、收、接人的姓名。客人领取时要详细登记证件号码，问清物品名称方可交给客人。对于三个月不来领取的遗留物品我们统一交至安保处。

4、对于楼层的保修内容都要记仔细记清楚，及时的把保修单送至工程部，并对修复情况进行核实，把当天没有修复的进行记录，统一整理后交至楼层主管。

5、对饭店内发生的情况要了如指掌，每个班要做好交接，做到人人心中数。

6、房务中心的员工因为岁数问题对英语的知晓度有限，随着我们客人群中欧洲客人的增多对英语的要求也越来越多，这需要我们坚持不懈的努力、长期的培训和锻炼。

20xx年一年房务中心共接收遗留物品473件，交还客人遗留物品142件，为客人快递遗留物品8件，客人对此项服务都比较满意，特别是贵重物品包括：手机、皮夹、各类票据等，交还给客人时客人都一再表示感谢。

在客房部里起着相当重要作用的是PA的工作，他们肩负着我们饭店所有地方的清洁：前台和后区。而且整个饭店的形象和PA的工作有非常重要的关系。

我们的PA班组一开始因为工作安排的不是很合理和人员的短缺，所以一直以来得不到酒店领导的认同。在经过对PA流程的重新编排、人员的重新调配后，PA工作有了一定的起色，我们追求的是在可能的人手下，尽可能的安排最合理的工作流程。每个楼层定人定岗，特别是1楼大堂。领班和主管的定时巡逻，加强服务员的工作责任感，定期培训和指导，对从思想上想偷懒的员工进行换岗和下岗，让每个服务员发挥他们自身的潜力，因为PA对技术的要求是非常高的，所以我们对业务不强的员工加强培训，使每个人业务水平全面提升。

针对婚宴以后、大宴会后场地凌乱、大理石较脏、垃圾较多、卫生间有时有呕吐物等情况，我们制定了一系列的制度：

1、在人员上进行调配，增加一个3：00—12：00的班，争取在这个班上把事情做完，不拖到夜班。

2、当天晚上就对大理石进行抛光，让大理石光亮，为明天创造个好的环境。

3、加强晚上的监察力度。

在应急预案我们也有一套专门的程序，类似象B2楼发生的水管爆裂情况，我们的PA小组马上行动起来，刮水的、吸水的、排水的、拖地的一切工作紧张而又不忙乱，经过大家的共同努力，一个小时后B2楼恢复了正常。

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾部门这一年的工作，有许多的收获和体会。为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要。今年，客房部的工作自始至终紧紧围绕公寓的中心工作和管理方针，按照公寓的总体目标和要求，以队伍为主，严格管理，狠抓服务质量，特别是在经营指标这一方面，经过大家的努力客房的收入都有了较大的提高，超额完成了学校下达的经营指标，下面对部门的工作进行一下总结.

客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的\'部分都完成了学校在年初给我们下达的任务。

截止到十月底，公寓完成325万元的收入，其中客房部完成收入.181万元，收入和去年相比都有了一定的提高。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是公寓的利润。

在这方面洗衣部做的比较突出，年初就制定了严格的提货及采购制度，领班、主管、经理层层把关，每月的提货量严格控制在最低的限度，厂房内不存多余的货物。在洗涤剂的使用上按照规定的用量使用，采取称重量、看刻度的方法，领班把关，这样一来在很大程度上避免了不必要的人为浪费，在物品的洗涤上采取集中洗涤的方法，将所有能放在一起洗涤的物品尽量的放在一起洗，这样就可以避免了在不满载的情况下启动机器，很大程度节约了大量的能源。

同时员工的工作量也无形中增加了，因为我们承接了许多外活，往往是多家酒店的物品放在一起洗涤，员工在洗前要把不同酒店的物品分别做上不同的标记，洗后还要按照所做的不同标记将物品分开才能进行下一道工序的工作，工作之辛苦及繁琐是没有干过这项工作的人很难想象的，特别是夏天，天气炎热车间内的温度很高不要说是干活就是呆上一会儿也会浑身湿透但员工都没有丝毫的怨言，周而复始每天辛勤地工作着。节约一滴水、节省一度点的节约意识在洗衣部员工的意识中逐渐的形成。客房楼层在保证对客服务增加客房收入的同时，努力控制成本，在平时的工作中让每位员工树立约意识。

**木质家具销售工作总结范文19**

勤奋与自信；与客户交谈时声音要宏量，注意语气，语速。在客户的角度提问题，分别有渐进式与问候式。想客户之所想，急客户之所急。取得客户信任，要从朋友做起，情感沟通。关心客户，学会感情投资。应变能力要强，反映要敏捷，为了兴趣做事。相互信任，销售产品先要销售自己，认同产品，先人品后产品。意仪表仪态，礼貌待人，文明用语。心态平衡，不要急于求成，熟话说：心如波澜，面如湖水。不在客户面前诋毁同行，揭同行的短。学会“进退战略”。

公司各位领导：

自从去年加入公司合作以来，我已经与公司合作超过半年时间，我施工队负责的项目已基本接近收尾阶段，现将这段时间的工作进行总结汇报如下：

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！