# 厂区店面工作总结范文(必备13篇)

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2024-09-29

*厂区店面工作总结范文1旅行社营销工作是整个营销体系中重要的分支，旅行社新线路推出，往往先通过前期考察，就其露营地现在实际情况，旅行社营销通过前期的市场调研，与旅行社沟通，邀请重要旅行社参观考察，做好前期推荐工作，为以后的合作打下基矗旅行社、...*

**厂区店面工作总结范文1**

旅行社营销工作是整个营销体系中重要的分支，旅行社新线路推出，往往先通过前期考察，就其露营地现在实际情况，旅行社营销通过前期的市场调研，与旅行社沟通，邀请重要旅行社参观考察，做好前期推荐工作，为以后的合作打下基矗旅行社、旅游饭店、旅游交通称为旅游业三大支柱，旅行社销售代表在旅行社营销工作中起十分重要的作用。工作计划如下几点：

>一、 销售代表招聘途径：

>二、 岗位概述：

负责分管地区的市场调研、销售，掌握市场动态，完成片区销售指标。

>三、工作内容：

第一阶段：

1、参加公司新员工培训，了解、熟悉、掌握《员工手册》内容、公司文化、公司产品;(如：《员工手册》、礼仪素质训练、心理心态训练、公司简介和景点景区知识)

2、部门培训，了解、熟悉、掌握企业经营知识、销售途径、销售方法、市场调研方法、提高开拓和执行能力;(如：熟悉旅行社产品、旅游线路操作流程，了解旅行社计调工作等)

第二阶段：

1、根据市场目标，细化并制定所辖区域旅行社调研内容，确定拜访计划，做好调研表及拜访日志;

2、负责对所辖区域的旅行社及各类客户进行拜访、洽谈，确定目标旅行社及客户;

3、邀请重要旅行社及目标客户参观考察，确定合作方式，建立良好的合作关系;

4、在实际操作中熟悉市场动态;

第三阶段：

1、掌握市场动态及合作旅行社、客户的情况，并及时向上级递交书面报告;

2、认真做好访客日志记录、了解近期旅行社线路推荐情况、旅行社收客情况、旅行社广告上线情况、旅行社的特殊要求，从中了解客户对公司的各项意见和要求，及时将有关情况向上一级领导汇报、反映;

3、负责了解所辖区域的市场信息，积极寻找和发现潜在的客户并及时整理、汇报，以便公司对该区域的市场掌控、调整;

4、负责重要团队、大型团队的衔接、接待工作;

5、及时对客户进行回访，了解公司接待质量，并将问题反馈至公司;

6、积极参加部门及公司组织的培训，不断提升业务技能;

7、建立合作旅行社的档案;

8、负责所辖片区广告投放的跟踪工作;

9、负责公司政策调整、重大活动举办的信息传达工作;

10、负责催收所辖区域合作客户的欠款;

11、每周日下班前将上周工作小结及下周工作计划提交旅行社市场主管审批;

**厂区店面工作总结范文2**

结合20xx年售后维修总体运行来看，售后部基本实现在年初拟定的计划，客户的的承认是对我们工作的鼓励，批评建议是对工作改进的方向，为了更好的完成工作，总结经验，现对售后服务总的工作总结如下：

>一、20xx年度售后服务部的运营状况20xx年售后部营业额：

XX万余元。毛利：XX万余元平均单车营业额：XX元。20\_年共进厂xx辆其中润保xx辆。（具体数据，可根据部门实际情况。）

>二、不足之处

售后服务部成立时司较短，新成员较多制度不够完善，现场实践经验较为欠缺我们必须坚持加强现场实践的力度在实践中培养增强各种业务水平，同时要争取工作的主动性提高责任心、专业心，加强工作效率、提高工作质量。

要树立真正的主人翁思想心往处想劲往处使积极主动共同服务于公司的各项工作中。为公司更好的发展为更好地服务服务汽车贡献自己的微薄之力。

>三、20xx年售后服务部的工作计划

确定并重点服务忠诚客户，随着辖区保有量的增加耨服务做细、做精提高客户满童度减少客户流失特别是忠诚客户的流失显得由为

（一）、客户管理细化

1、根据客户回厂次数、客户的品质作为客户的忠诚度的评价指标找出我们的忠诚客户作为我们的重点维护对象。

2、通过对流失客户回访及分析找出客户流失的内在原因及改进措

3、对于我们的忠诚客户在公司举办的各种活动时优先通知让客户受到特殊待遇增加客户对专营店的依藏感和归属感。

（二）、预约率

人厂台次的增加导致维修高峰期时客户等待时间长和车间超负荷工作需通过预约工作合理调配，减少客户等待时间。

（三）、资源共享、良性竞争

在客户、索赔、备件方面同其他店进行资源共享促进良性竞争；减少客户的流失及资源浪费，形成备件、技术互动的信息平台提高整体的战斗力。

>四、人员培训

随着车用新技术不断应用更新换代周期缩短及客户期望值的提高，人员素质级战斗力须相应提高个台阶对培训工作提出了更高的要求。为此做出如下工作计划：

1、加大培训工作的频次分为定期和不定期的培训考核。

2、注重理论与实际工作相结合的培训对接待注重产品基本知识和实实践操作相结合特别是实际接待能力的考核。维修技师注重操作技能和常规故障排除能力的培训提高员工的整体战斗力。

>五、增加维修人员。

随着保有量增加和回厂频次的增加在加强管理提高工作效率考核人均产值的同时置当增加维修人员数量。

>六、团队建设

1、目标和表现形式以公平、公正、公开为原则坚持只有团队利益最大化才能确保个人利益最大化本售后维修组织培训及考核营造学习氛围提升员工服务理念及个人技能进行职业道德、服务理念、主人翁童识培训塑造员工服务的工作态度注重细节问题的发掘促使员工王动提高自身素质。

2、实施手段及措施采用将所有培训及考核资料纳入员工个人档案团队意识直接与员工个人收入挂钩、团队意识强者优先考虑外出培训、职称晋升、福利等优惠。

总的来讲新的一年是富有挑战的年。为努力实现公司质量目标，售后服务部已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好。

**厂区店面工作总结范文3**

时光飞逝，不知不觉20xx年又在忙忙碌碌中过去了，现在对20xx年的工作做一个。

>一、销售工作。

20xx年1月至4月，我从事店面销售工作，服务人员是展现公司形象的第一形象，在工作中我严格按照公司要求，以礼待人，热情服务，认真学习业务知识，不断积累经验，并在不断中提高自身素质和业务水平，成为一名合格的销售人员。至4月底接待客户202\_人次左右。

>二、物流服务人员、

20xx年五月，因部门人员变动，我被调至物流部。从事公司销售人员地销售出库单的录入、同价调拨、销售人员的库存盘点仓库的配发签收货，采购入库及退货单的办理等工作。

至今，共录入单据xxxx张左右，并做到快速准确，不延时，不误事。同价调拨1000次左右，做到及时认真仔细。

>三、工作中的不足、

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全，不够细致、我不应该太封闭自己，要主动与人交流，要大胆地讲出自己的想法，不要在意别人是怎么看的、

>四、20xx年工作计划、

1、加强自身学习，结合实际，多从细节考虑，服务好销售人员的工作、

2、积极学习老员工的工作经验，提高服务水平，提升物流服务人员形象、

3、做好本职工作，加强沟通交流、

20xx年即将过去，充满挑战和机遇的20xx年工作即将开始，我将经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡自己绵薄之力、

**厂区店面工作总结范文4**

回顾这一年来的工作,工作中我严格要求自己，按照任务完成了自己的本职工作。现将一年来的工作总结如下：

>一、店内的日常管理工作。

作为店铺的负责人，我深深的认识到，店铺不仅仅是工作的地方而且是公共场所，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，是推动各项工作朝着目标前进的中心，因此：首先，理顺关系(处理好我与上级领导的关系、与店员之间的关系、店员与店员的关系)，处理好每日的账务，每日认真检查货品，每周对其陈列做出相应的调整。

其次，注重店铺及店员的仪容仪表，对其严格管理。

>二、本年度业绩情况

由于身上责任较大，而我的学识、能力及阅历都有限，因此，不断向书本、领导和同事学习。经过不断学习、积累，能够从容的处理日常工作中的各类问题，完成了公司下达的总目标的。

>三、存在的问题及改进

首先，存在的问题：由于我学识有限、经验尚浅，没有很好的处理出现的各类问题，这是自身问题，不可推卸的。在店员管理上及店员也存在着很大的问题，店员偶尔上班时情绪消极而影响销售。

其次，需要改进的：

1.在以后的工作中，我应该要不断的提升自己的各方面的能力，不段向周围的领导和同事学习。

2.认真努力完成每次的任务，团结同事，加强店员管理，创造愉快的工作氛围，提高工作积极性。

3.应在以后的工作中不断加强创新，努力完成新目标。

以上就是我对本年度工作情况的总结，希望在新的一年里取得更好的成绩!

**厂区店面工作总结范文5**

作为一名店面设计，我是新手上路，虽说美工工作与设计工作有很多共通之处，但二者还是有很大差别的，这对我来说是一个新的挑战，新的起点。在这段期间，我对平面设计岗位的工作流程、方法等有了较深的认识，对设计规范也有了一定的了解。能力来源于实践，要在实践中不断成长。下面是我转岗后所做的工作情况。

工作中的不足之处需改进的地方

俗话说：只有经历才能成长，世上没有完美的事情，每个人都有缺点。回顾一年中工作的情况，对照自己的职责，也存在着诸多不足，还有待于在今后的工作中加以改进。

1、加强自身工作技能，加强同事之间的团结合作;

2、要积极吸收新的观念与设计理念，加强自身整体综合素质;3、加强日常学习主动性，扩大知识面;

4、增强灵活性，积极性，竭尽全力改变自身不良的工作习惯，多思考，勤动手，杜绝一切懒的思想。

这半年来，我先后从事美工和平面设计岗位，无论在哪个岗位上工作，我都要高标准，严要求，能够立足本职，勤奋务实、爱岗敬业。我作为一名新的平面设计，需要学习的东西很多，特别是与同事比较，我的营销能力和阅历都有较大的差距。所以我不能掉以轻心，要在工作中学习，怎样才能更好地做好工作，怎样才能从容地处理日常工作中出现的各类问题。总之，在今后平面设计工作中，除了在保证时效性的基础上，还应该多加强学习，把工作看成是学习。一方面要加强自身的学习，方方面面的学习，学习好的设计理念，多看好的商场设计，总结自己的不足。另一方面要把心沉下来，踏踏实实的去做每件事，要把各项工作都做的很扎实，慢慢的完善自己，这样知识才能越积越多，对自己在今后工作中的帮助也会越来越大。

上半年年让我有点依依不舍，在这半年里，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。展望新的工作年度，希望能够再接再砺，继续在自己的工作岗位上兢兢业业做事，踏踏实实做人，争取做出更大的成绩来，为公司带来更大的效益!

**厂区店面工作总结范文6**

>一、本年度工作总结

xx年即将过去，在这将近一年的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，临近年终，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年的工作进行简要的总结。

我是今年三月份到公司工作的，四月份开始组建市场部，在没有负责市场部工作以前，我是没有xx销售经验的，仅凭对销售工作的热情，而缺乏xx行业销售经验和行业知识。为了迅速融入到这个行业中来，到公司之后，一切从零开始，一边学习产品知识，一边摸索市场，遇到销售和产品方面的难点和问题，我经常请教xx经理和北京总公司几位领导和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方案和对一些比较难缠的客户研究针对性策略，取得了良好的效果。

通过不断的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对xx市场有了一个大概的认识和了解。现在我逐渐可以清晰、流利的应对客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，良好的与客户沟通，因此逐渐取得了客户的信任。所以经过大半年的努力，也取得了几个成功客户案例，一些优质客户也逐渐积累到了一定程度，对市场的认识也有一个比较透明的掌握。在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高，针对市场的一些变化和同行业之间的竞争，现在可以拿出一个比较完整的方案应付一些突发事件。对于一个项目可以全程的操作下来。

存在的缺点：

对于xx市场了解的还不够深入，对产品的技术问题掌握的过度薄弱，不能十分清晰的向客户解释，对于一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决问题的方法。在与客户的沟通过程中，过分的依赖和相信客户，以至于引起一连串的不良反应。本职的工作做得不好，感觉自己还停留在一个销售人员的位置上，对市场销售人员的培训，指导力度不够，影响市场部的销售业绩。

>二．部门工作总结

在将近一年的时间中，经过市场部全体员工共同的努力，使我们公司的产品知名度在河南市场上渐渐被客户所认识，良好的售后服务加上优良的产品品质获得了客户的一致好评，也取得了宝贵的销售经验和一些成功的客户案例。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面在工作中我们做法还是存在很大的问题。

下面是公司20xx年总的销售情况：

从上面的销售业绩上看，我们的工作做的是不好的，可以说是销售做的十分的失败。xx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xx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，洛阳迅及汽车运输有限公司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。

>三．市场分析

现在xx市场品牌很多，但主要也就是那几家公司，现在我们公司的产品从产品质量，功能上属于上等的产品。在价格上是卖得偏高的价位，在本年销售产品过程中，牵涉问题最多的就是产品的价格。有几个因为价格而丢单的客户，面对小型的客户，价格不是太别重要的问题，但面对采购数量比较多时，客户对产品的价位时非常敏感的。在明年的销售工作中我认为产品的价格做一下适当的浮动，这样可以促进销售人员去销售。在xx区域，我们公司进入市场比较晚，产品的知名度与价格都没有什么优势，在xx开拓市场压力很大，所以我们把主要的市场放在地区市上，那里的市场竞争相对的来说要比xx小一点。外界因素减少了，加上我们的销售人员的灵活性，我相信我们做的比原来更好。

市场是良好的，形势是严峻的。可以用这一句话来概括，在技术发展飞快地今天，明年是大有作为的一年，假如在明年一年内没有把市场做好，没有抓住这个机遇，我们很可能失去这个机会，永远没有机会在做这个市场。

>四．20xx年工作计划

在明年的工作规划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

1、建立一支熟悉业务，而相对稳定的销售团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是企业的根本。在明年的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。

2、完善销售制度，建立一套明确系统的业务管理办法。

销售管理是企业的老大难问题，销售人员出差，见客户处于放任自流的状态。完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。

3、培养销售人员发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯。

培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

**厂区店面工作总结范文7**

净水器经营过程中，除了营销以外，管理是个大问题。店面管理好坏会直接影响到店面的生存发展，因此在管理必须要从硬件和软件两方面着手，实行两手抓。我们目前净水器店面存在的主要问题，先不要讲的太大，只需要从店面基础开始做起，因为净水器专卖店大部分是靠零售，决定了店面是我们整个销售的核心。概括起来，从硬件和软件去展开，同时永汇净水器宏辅策划（专业家庭净水策划团队）附上解决方向和建议，不一定完全适合，但是一定可以吸取：

首先、虽然有较大的店面面积，但是店面位置，净水器店面形象略显不足，净水器在销售价格上的策略是采用更灵活的方式对待，有大的展示面积，多样板展示，灵活的价格应该很容易获得签单。厨房净水器

其次、第一点构成店面签单的主要原因，如果去硬拼是处于绝对劣势的，但是我们对来到的客人怎么样抓住，提升店员整体的素质是至关重要的。净水器十大品牌就目前情况而言，店面管理的重要性毋庸置疑，一个品牌，一个专卖店的核心竞争力，不是体现在这个星期这个月签10个单，下个月签30个单，而是怎么样把销售记录长期保持，让偶然成为一种必然。 再次、结构明晰只想说一句，每个工作都需要人去做的，但不是说一定要增加这多人和这么多成本。记得永汇净水器华中总代理有一句很重要的话：不能让任何一个员工在团队里面太强大，要有方法的去制约平衡。具体表现在：自己带的单全部给本月没有签单，或者签单最少的客户;对于店长的强势，采取安排新人，岗位定位为副店长去制约。这几招就是典型的“润物细无声”，也是最为典型的中国式管理智慧，管理者不用多讲，一个简单的方法就能让所有员工感受压力。在工作中就会与其他员工保持步调一致，不至于因为个性的强大而破坏整体团队的和谐。店面销售和企业管理有类似的，不变的是团队的力量永远比个人的力量要强大。纯水机你店的安装就是很明显的例子，给的收入奇高，每月1万多，居然还不能很好执行公司规定，安排的事情做得不及时，有时候甚至对抗老板，这些都是要在出现苗头的时候就要避免的。

最后、人员稳定和素质提升。如果说店面基础比较弱，主要弱在管理上，真正优秀的老板是不需要天天待在店面管人管店的，那是“干”老板，我们说经销商要做就做“王”老板，管理者不一定需要高智商，但是优秀管理者必定少不了高的情商。净水机事实上净水器加盟店老板应该学会调动资源，发挥资源优势，给员工搭建好的发展平台。如果管理弱，那我们可以导入一套管理体系，要么采用空降兵，用外来的管理高手，给较好的待遇去吸引他，而老板的角色就是协调和平衡，变成了服务者。要么就让普通员工成长为销售高手，净水器加盟店长或管理人员。所以请一个高手是可以考虑的，招聘一个员工要看基础素质，而不是他像自己吹的那样多么善于销售，多么善于忽悠搞定客户。

**厂区店面工作总结范文8**

时光飞逝，不知不觉xxxx年又在忙忙碌碌中过去了，现在对xxxx年的工作做一个总结。

>一销售工作总结。

xxxx年1月至4月，我从事店面销售工作，服务人员是展现公司形象的第一形象，在工作中我严格按照公司要求，以礼待人，热情服务，认真学习业务知识，不断积累经验， 并在不断实践中提高自身素质和业务水平，成为一名合格的销售人员。至4月底接待客户XX人次左右。

>二物流服务人员。

xxxx年五月，因部门人员变动，我被调至物流部。从事公司销售人员地销售出库单的录入、同价调拨、销售人员的库存盘点仓库的配发签收货，采购入库及退货单的办理等工作。

至今，共录入单据xxxx张左右，并做到快速准确，不延时，不误事。同价调拨1000次左右，做到及时认真仔细。

>三工作中的不足。

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全，不够细致。我不应该太封闭自己，要主动与人交流，要大胆 地讲出自己的想法，不要在意别人是怎么看的。

>四xxxx年工作计划。

1加强自身学习，结合实际，多从细节考虑，服务好销售人员的工作。

2积极学习老员工的工作经验，提高服务水平，提升物流服务人员形象。

3做好本职工作，加强沟通交流。

xxxx年即将过去，充满挑战和机遇的xxxx年工作即将开始，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡自己绵薄之力。

店面工作总结4

不知不觉间，两周的店面实习已经结束了。掐指细算，实际只在店里待了十来天的时间。

收获与遗憾并存，快乐与郁闷交杂。

总结于店员

店面实习环节我被分在九鼎百脑汇东店，很幸运，据说是九鼎两个明星店之一。

总的来说，我们店的店员很年轻也很敬业还很专业，对人没有过分的热情但很朴实也很随和。进店第一天我就发现现实与理论的差距条框式的不能“坐、倚、靠”人性化管理。制度是死的，人是活的，是严格按制度办事更严谨更正规还是“行道如水曲达”更高效，这是一个目前值得我思考的问题，虽然现在还无法妄下结论，但我相信随着自己人生阅历的丰富，终究会给自己一个答案，在此暂且埋下伏笔了。

店面实习期间，我也经常抽空到其他联想专卖店和其他品牌电脑专卖店转转，发现其实联想的店员并不是最热情的，我不知道是因为店员认为联想销量好没必要还是由于怕过分热情导致顾客反感。

在店员身上我能看出早就听说的一个结论：社会很磨人，磨人最初的梦想，磨人的锐气与斗志，磨到最后便让你甘于平庸。很多店员都习惯现在的状况，有的已经安于现状，或者他们比我更懂“知足者常乐”这个道理(因为我是一个会偶尔郁闷的人)，但我还是固执地认为年轻人应该要有冲劲儿才行，他们真的都还很年轻(呵呵，说得貌似自己是一个老头儿似的)。

最后，我认为公司应该进一步强化对店员的培训。励志培训、礼仪培训、产品知识培训、销售技巧培训......因为目前公司虽然也有培训，但我个人认为培训的强度和培训的范围还远远不够，还不够系统。据我与店员沟通发现，现在店员的流失量还是比较大的，我相信增加一些定期的相关培训应该能够增强店员的归属感，而这种归属感并非是对销售代理公司的归属感而是对联想的归属感，所以我认为培训工作应该由联想统一主持。另外，多一些科学系统的培训也能增强店员对联想产品的认同感，因为我个人认为只有当一个人真正认同一件事才能做好，店面销售同样如此，只有店员从心里认同自己的产品，才能感染顾客，有更好的销售业绩。

总结于上帝

对于顾客，首先应该摆正心态顾客就是上帝。实习之前就有前辈告诉我们上帝都喜欢货比三家，不要期望销售能一蹴而就。经过店面实习，我发现大部分顾客都有这个癖好。对于大部分上帝，只有钱是最直接的购买驱动力，谁给我最优惠的价格我就在谁那儿提货。我认为大致可以把上帝分为：阔气直接购买型、谨慎对比购买型、了解暂不购买型。对于第一种上帝店员们自然非常欢迎，但对于后两种类型的上帝店员们似乎没有足够的耐心和热情。我认为第一种是直接消费者，后两种是潜在消费者。如果站在长远发展的高度，我们就应该一视同仁，将三种类型合而为一，仅仅称之为“上帝”便可以了。

店面工作总结5

时间过的真快，转眼又过了一个月。现结合中环店xx月份实际工作开展过程中取得的成果经验教训以及xx月以来工作进展情况两大方面对本月的工作进行总结如下：

>一、x月份实际工作开展中取得的成果、经验、教训

㈠人员管理方面

1、爱店思想的树立

提出开展在本店人人都要树立“以店为家，爱店视家，建店胜家”的爱店思想教育活动至今，每位店员都能通过自己的行动来证明已经树立了我们这种爱店的思想。不论从每位店员平时工作的积极踊跃性、维护集体荣誉感的表现都能让我感觉到大家已经有了：‘店就是自己的家，所做工作就是自己的事业’的思想认识。

x月份以来工作任务量比较大，要完成秋冬产品和春夏产品进行换季上下架工作。一连七八天大家经常加班加点围绕着新货品数量的审核清点、秋冬产品上架的陈列布置、春夏产品退货数量的清点三个主要任务进行攻克，所有几乎员工都有牺牲自己的休息时间来店里加班帮忙而且没有一个人有过怨言。这种对待工作的态度也刚刚验证了大家的凝聚力表现和我们‘以店为家，爱店视家，建店胜家’的爱店思想。我相信只要有了好的精神思想作为动力，店里所有同事就会拥有更多的工作激情来完成好公司交给的各项任务。

2、导购专业技能的掌握

x月份进行的《体验式营销6步法则》的专题学习，在提升我们导购技巧能力方面取得了很好的效果，通过利用每日晨会和经营空闲时间统一组织讨论学习营销理论，并运用实践到现时接待顾客中去，在晚会上交流自己总结出的导购‘小技巧，小心得’共大家一起分享，从而使我们整体的导购技巧能力提高很大。

坚持利用每周一、三店堂经营较空闲的时间组织复习在培训时掌握的面料理论知识，并且组织一些〈识别面料认识其特性，争做“面料知识小能手”的小评比〉小竞赛活动，也取得了很好的成效。店里所有员工都能够熟练的掌握现有产品的面料、特性。

人员管理方面的不足：

①在组织店员执行一项细小的任务中，有时只做了些安排但没有具体的监管整个实施过程。

②处理店员违反规章制度问题时，没能严格按照条令条例规定惩罚，让有违反规定的员工可能会出现放松麻痹的思想，不能认识到违反规章制度的严重性。

㈡货品管理方面

1、在严把进货关方面成立验收小组的方法很成功效果显著。

店里现有货品的数量、颜色、尺码都已登记造册，并建立《货品销售库存流水台帐》能够随时根据本店实际销售数据来制定订货计划。

2、店内盘点工作实行初盘和复盘的制度，效果也很明显。

盘点中我们成立的三个小组（清点组、记录组、审核组）以“一对一帮带制度”中两人为一组，并明确提出出现盘点误差的严重性和惩罚力度。现在盘点工作的效率、准确性都有很大的提高

3、强调在收银服务的态度和质量上很抓管理，得到了很多新老顾客的好评和认可。在提高收银员操作的速度和准确度上也有很大进步。

货品管理的不足：

①在清点货品数量的准确度上还不够更精确。

②监督收银结算工作时，仔细程度不够高导致出现不应该的错误。

>二、x月份工作的进展情况

本月工作量较大，围绕春夏季产品退货、秋冬新品上市进行换季上下架工作。现将本月重点工作进展情况做简单总结：

㈠货品管理方面

1、春夏季产品的退货工作

春夏季产退货工作“采取点面”结合的方法，以秋冬新品的到店的种类、数量情况为参考，组织人员对相应的春夏季产品及位置进行下架调整。在不影响店堂整体陈列效果的基础上对秋冬新品进行陈列上架销售。至此春夏季产品退货工作已经完成结束。

2、秋冬产品的验收和陈列

秋冬产品的种类、系列、数量多，在进货验收时再三强调清点数量的准确度和重要性，发现误差问题及时和仓库人员沟通处理。秋冬新品的陈列出样按：运动家居休闲区、婴幼童装区、男女精品系列内衣区、男女基础内衣区进行明确划分，在不同区域采取不同陈列方法，运用“两个统一”（统一店堂陈列服装的叠放方法，统一店堂挂衣架的间距），来给顾客一种整体的整洁、层次感，最终寻求整体店堂的陈列出样效果。店内现有秋冬产品陈列工作基本完成。

㈡掌握秋冬产品知识方面

1、熟悉掌握秋冬产品的价格、面料、特性、工艺方法。

结合所学面料知识及产品简介牌对今年秋冬新品的价格、面料、特性优点进行共同交流学习。并讨论出最能明确介绍每款秋冬新品优点的语言模块，把我们的产品的优势清清楚楚的介绍给我们的顾客。

2、掌握秋冬产品搭配推荐给顾客的导购技巧。

利用经营空闲时间组织店员讨论店堂现有秋冬产品的搭配效果，在接待顾客时不仅能真正满足顾客的需求同时还得提高单票业绩，从而提高店堂整体业绩。

总结吸取xx月份工作中的经验教训，时刻提醒自己需要注意的几点，在下步工作中及时纠正。xx月份重点工作任务已经基本完成，接下来的工作重点围绕进一步熟悉秋冬产品、提高导购技能提升店堂业绩、整顿人员作风纪律三大工作。

综上所述从xx月份实际工作开展过程中取得的成果经验教训及xx月份工作进展情况两大方面对本月的工作进行简单的总结并明确出下步主抓的工作重点。

店面工作总结6

>一、现状分析

>（一）、优势

1、我厅地处国美楼下，招商银行旁边，且有地下停车场，高价值客户含量高。

2、厅内面积不小，可同时容纳50个客户。3、厅内体验机有七台，数据业务推荐有优势。

4、团队有凝聚力，团队相处和谐，员工之间乐于互助。

5、上月营销方案方面，全球通新增有竞争力，G3手机营销方案优惠。

>（二）、劣势

1、人员配置方面，我厅由于多位老员工的离职，导致人员紧缺，虽新增了新进员工，但相对上月，整体员工的熟悉业务知识度与推销技巧有所影响。

2、上月KPI考核方面，因公司责令对于全球通新增的控制，暂停全球通新增在KPI中的考核分数，故此厅内的销售氛围有所降低。

3、深圳通办理量日渐增多，专项叫号还没实现，影响前台办理效率

4、厅内员工推荐业务方面，G3信息机和一级成本和约的推荐力度不够大。

5、我厅面积过大，厅内人多时，流动岗以及蝌台岗都会增加不少压力。

>（三）、机会

1、全球通新增保持水平，客户高价值含量有增加，客户的回头率有升高，这对我厅后期业务的开展有帮助。

2、因逢公司推行减免套餐费的重大优惠，对于全球通的的新增，多了一层优势与推销力度。

3、七、八月毕业生来深工作将会增多，周边公司或工厂新进员工不少，抓住这些新客户，有益我厅后期业务开展。

>（四）、威胁（挑战）

1、厅内老员工在增多，预计下半年厅内活力和执行力有所下降。

2、IPONE、HTC、黑莓手机的用户群体不断加大，特别是经过6、7月IPONE等手机的价格有大副下降，预计将会有部分客户流失到联通、电信。

**厂区店面工作总结范文9**

20xx年是我店极不平凡的一年。面对店面租赁到期的重大挑战，我们审时度势，全体员工克服困难，顶住压力，自寻出路，迁出了有着10年根基的广陵路，为店面的未来打开了新局面，翻开了新篇章。

>20xx年店面工作总结：

20xx年，店面实现销售总额\*\*\*万元，毛利总额\*\*万元，提成总额\*\*万元。普通员工年平均月工资\*\*\*\*元(不含工龄工资和保险补贴)，处于去年公司员工平均工资水平线偏上。虽然销售总额同比总体下降，但我们也欣喜的看到，从6月份乔迁开业至年底，店面也还是出现了每月逐步平稳的增长，且增长后劲十足，增长苗头喜人。

20xx年，加强员工对企业文化的认识与学习。我们认识到企业文化对员工的影响更深刻、更久远。发挥企业文化引导员工、教育员工、团结员工的功能，增强员工的凝聚力和创造力。加强员工职业道德规范建设，在店面树立员工认同企业文化的共同理想和信念，引导员工更多的参与公益性慈善事业。明确团队理念：帮助团队中每一个成员的进步，是我们团队中每一个成员的责任和义务。

20xx年，弘扬求真务实的传统，继承厚往薄来的传承。在扎根店面基层工作中，我深刻的领会到务实才能发现现实中存在的问题，也只有务实，才能解决现实中存在的问题。对于店面电脑销售程序中存在的缺陷，发现矛盾，提出问题，并针对性的提出解决方案，使销售程序得到了进一步的完善和功能的扩展，提高了店面的科技化和信息化管理水平。

20xx年，针对乔迁开业后客流偏低的问题。店面积极响应企划部的每次促销活动，在店面管理部的领导下，店面开展了月月有活动的促销宣传，积极分发活动宣传单，耐心向顾客解释活动内容、促销商品、特惠商品以及赠品的宣传。通过有效的宣传扩大了店面在附近居民区的影响力，拉近了与附近老百姓的距离。由于每次活动的宣传到位，店面搬迁后的客流问题得到有效解决，并逐月上升，其他问题如价格、服务、环境、特色等问题也都有序的在经营中逐步解决。

20xx年，发展会员队伍建设。以巩固老会员，发展新会员，带动非会员为思路。在搬迁开业后的半年时间内新发放会员卡306张，继续扩大会员覆盖面和分布面。以老会员的忠诚度为基础，引导发展众多的新会员，并带动更多的非会员加入到店面的顾客群中来，壮大店面的会员队伍。通过建立会员档案，凝聚了会员队伍，提升了会员卡人气，进一步赢得会员的认可和支持。

>20xx年工作思路：

20xx年，我们面临的任务还十分艰巨。实现店面的销售增长、毛利增长和提成增长以及盈利能力的提升我们还要付出很大的努力。对此，我们要进一步增强员工忧患意识、责任意识和创新意识，认真加以引导、解决、落实。

20xx年，必须坚持解放思想、勇于创新。在解放思想中统一员工思想，在开阔眼界中拓宽员工销售思路，在创新进取中突破销售瓶颈，以思想大解放，观念大转变，推动销售大进步。

20xx年，必须坚持科学发展、跨越发展。立足店面实际，大力推动公司自有品牌的宣传与销售，转变员工的销售思维，改变顾客的消费习惯，开创店面盈利能力的新局面。

20xx年，必须坚持店长带动、员工跟进，抢抓全县药店医保定点的新机遇，千方百计争取医保，优化服务，发展会员，增强店面可持续发展的后劲与活力。

20xx年，必须坚持把稳定和提高店面的销售作为一切工作的出发点和落脚点，把保障和提高员工的收入作为一切工作的重中之重，做到店面的发展是为了提高员工的收入，员工收入的提高是依靠店面的发展，店面发展的成果能让员工获得利益。

20xx年，必须坚持加强和创新店面管理，建立健全员工诉求表达机制，决不去掩盖员工的任何情绪和矛盾，高度重视员工诉求落实解决工作，深入开展员工矛盾纠纷排查、化解工作，维护员工合法权益，不回避矛盾，不掩盖问题，以创造和谐稳定的工作环境为己任。把保证销售增长和促进销售增长作为自己的首要职责，把提高员工收入和店面盈利能力作为自己的中心任务。对顾客：提供优质的产品和专业的服务;对员工：打造实现自我价值体现的平台;对公司：创造合理的最大的利益回报。

**厂区店面工作总结范文10**

本人是09年电商班的学生孟小娜，现任xx便利店的店员。在火辣辣的七月份迎来了我大学时期的第一个非常时期。怀着异样的心情，我期待而又害怕着7月1号这一天的到来。因为从这一天开始，我将迎来我人生中的第一份相对正式的社会工作。终于等到了我正式上岗的这一天，但对我这从未试过连续工作八个小时的新手来说却是耐力和体力的挑战。按照公司规定，上班期间不允许坐下休息，不允许员工间闲话家常，不允许在工作区域内吃东西或打电话……对于诸多的行为约束，刚开始我是满腹牢骚、颇为不满，然而渐渐地我就体会到，作为服务业中的一个成功典范，其良好的信誉就是通过其员工的良好素质和提供优质服务建立起来的，而优秀的员工也应该是得益于公司严格的管理制度和规范。慢慢地，我适应了下来，同时也了解到服务工作人员的辛酸与寂寞。因此，当我站得脚底长水泡的时候，我也要忍着保持最佳状态为顾客提供最满意的服务，因为这是我的职责所在，就这样通过自己坚持不屑的努力得到了公司领导的赞扬和夸奖，让我更有信心好好干下去，为成为一名优秀的店员而努力。

结合本年度个人目标责任及岗位职责，总结如下：

>1、个人目标责任完成情况

年初，公司与本人签订了岗位目标责任书，明确了相关责任和工作目标，其中经济指标为：新增超市1—2个，实现销售额80万元。而完成情况如下：年度新增门店2个（这其中主要是领导的努力和全体员工的通力协作），关闭4个，实际净增负2个；新增门店实现销售收入35万元。二者对比，远远没有完成预定的经济目标责任。所以，在这一点上，本人自我评价不合格。

>2、履行职责情况

在个人岗位目标责任书和岗位职责中，都明确了个人几项重点工作：重点开发教育超市新门店、负责配供管理、负责ISO质量管理体系的运行等3项工作，现个人岗位职责履行情况总结如下：

⑴在教育超市新店开发方面，协助总经理，尽自己所能，各方捕捉信息，积极寻址，力争在社会超市上做文章。一年下来，也看了不少的商铺，其中也不乏地段好的门店，但无奈于各种原因，未能成功开店，仅仅在唯亭开了一家小小的便利店。

⑵在配供管理上，协助总经理积极改善配供流程，发挥配供的服务作用，尽量不影响门店的正常营业，在集团领导和公司领导的关心下，成立采购和价格管理小组，制定了详尽的采购控制制度和价格控制体系，以加强对超市采购环节和价格管理工作的监督，降低采购成本，发挥价格优势，为公司创造更大的利润空间。⑶在ISO质量管理体系运行方面，积极努力消除“两张皮”现象，真正把ISO的管理方法、管理原则贯彻到实际工作中去，将各项工作规范化、有序化，提高工作效率。在上半年的内审和评审中，都得到了专员的肯定，各项工作明显较以往有所改善。

⑷其它相关工作

①设施设备的管理：门店的各种设施设备是门店正常运营的载体，一旦出现问题，将会影响到正常工作的开展，将会影响到服务的正常提供，会供顾客带来不便，所以，在日常工作中，加强对设施设备的维修保管理是我必不可少的一项工作。年底，各门店安装了视频监控系统和广播系统，不仅加强了超市防损管理工作，同时改善了购物环境。

②日常监督检查：为了能够使公司的各项决策措施得到有效地贯彻执行，每周我都会到教育超市门店至少检查两次，检查范围涉及到门店管理的各个方面，检查记录在案，作为考核依据，促使各门店注重对自身工作的检讨改进。

③门店标准化建设：门店标准化建设是省教育超市今年的一项重要工作，旨在通过标准化建设改善教育超市门店形象，统一标识，增强品牌影响力。通过4月份的培训，我发现我们的超市门店存在着很多的问题值得改进，于是，在10月份专家检查组考评之前，重点对教育超市中存在的不足进行了整改，调整了卖场布局，购置了开放式冷柜，更新了门店标识系统，使得焕然一新的教育超市新形象展现在顾客和专家检查组的眼前，赢得了专家检查组的好评。

>3、需改进的不足

⑴经济头脑有待进一步武装。对新型的产业项目敏感度不高，经济头脑有待进一步武装，创新力有待进一步增强，以开发出公司新的发展项目，寻求新的利润增长点。

⑵市场开发能力有待进一步增强。对市场的判断能力和运筹帷幄能力有待进一步的学习提高，这需要不断地加强理论学习和市场经验积累。

⑶管理水平有待进一步提高。管理工作中的整合力和执行力有待进一步提高，才能够利用现有的场地资源创造出新的产业项目，提高工作效益和效率。

**厂区店面工作总结范文11**

>一、同每一个店员进行单独沟通

与店员进行沟通是店长的主要工作职责之一，也是必须掌握的一种沟通技巧。只有沟通得好，很多工作才能顺利展开，不断提升团队的凝聚力，提高销售业绩。

店长为什么要同每一个下属员工进行单独的沟通？单独沟通的好处是什么？

店长作为一名管理者，如果对自己的下属员工都不了解，不知道每个员工的能力特长，就没办法“因人设岗”。

就会造成员工在工作时很难最大化发挥自己的能力：事情做不好的同时，还会影响员工工作的积极性。时间一长，员工的工作兴趣和激情就会被消耗殆尽，然后是无尽的抱怨，或者直接辞职走人。

单独沟通的好处首先能让新入职的员工感觉到自己的重要性，让员工初步获得存在感和价值感；

其次，单独沟通更有利于对每一个员工内心想法、需求、期望等信息的深度挖掘，因为单独面对面更容易说服和打动对方，是对方能尽可能的敞开心扉说出心里话。

只有员工愿意和你交心沟通的时候，从工作到个人再到家庭，你们无所不谈的时候，你才算是真正了解这个员工。

>二、了解员工的特长

学会和下属员工进行沟通是店长管理的基本流程之一，“了解员工特长”才是沟通的关键。知道员工的特长才能在分配工作任务时做到有的放矢，合理安排，有效提升门店的经营效率，提高销售业绩。

“知人善用”是对婴童店长管理能力的\'要求。店长若了解下属员工，但却不知道将什么样的员工用在什么样的工作岗位上，这是人员管理上的失败。

如在一个100平左右的婴童门店里，可能导购人员加上店长最多不超过6个人，人员的合理安排很重要。每个下属的员工的工作能力也不一样，有的员工手脚快，做事麻利，但不擅长和顾客沟通，有的员工手脚慢，但嘴巴甜，擅长和陌生人搭讪，而有的员工手脚既不快，嘴巴也算不上甜，但长相姣好，在店门口一站就能吸引过路人的目光，也算是一个特长。

所以，对店长来说，熟悉了解每一个下属员工，知道所有人的特长就能很容易将他们安排到相应的工作岗位上，主要目的还是为了店面的和谐经营，并最终提升销售业绩。

>三、每一项工作都要责任到人

店长制定的每项工作内容，一定要严格按照相关时间节点要求，将每一项工作都责任到具体的人，并提出明确的要求。

每一项工作都责任到具体的人，这样既锻炼店长的管理能力，也能提升员工的工作效率，做到日事日毕、日清日结，不养成拖拉延误的习惯才能真正的锻炼我们自己，使我们养成良好的工作习惯，并从中获得快速的职业成长。

其次，将每一项工作责任到人，在店面经营过程中发生任何事情都能寻根觅源，找到具体的事因，这样既不冤枉任何一个员工，也不会姑息任何一个员工。当然，最终要的还是当事情发生后，能根据具体负责的员工找出具体的原因，然后通过总结分析，避免下次再犯同样的错误，以此达到提升店面经营效率和管理水平的目的。

>四、让每一个员工都把事情做好

“把事情做好”是对员工的最基本要求，但若要求团队里的每一个员工都把事情“做好”的确是一件不容易的事。

店长如何通过管理流程来监督员工把事情做好？这就要求店长必须具备很强的执行能力，也就是说店长首先就要在工作的各个环节上严格要求自己，只有店长按流程严格去执行了，员工才有可能从一开始像鸭子一样被赶着上架，慢慢变成像鸟儿一样天黑就会主动归巢。

譬如，在婴童门店里，店长可以在店内放一块白板，把团队各成员的近期工作安排全部排写在白板上，然后通过开晨会的方式沟通检查每个成员的工作进度，对需要加快进程的伙伴给予提醒，并强调最后的时间节点要求，明确相关责任。只有这样，店长才能清楚掌握店内的每一项工作的进展，要求每一位员工都把事情做好。

>五、日常工作内容顺序和细节

在门店的日常工作流程中，哪些顺序和细节是店长必须掌握的？从员工“到岗”到最后“闭店”都有哪些工作要处理？

譬如很多婴童店都是要求员工要提前20~30分钟到岗，并由店长亲自负责考勤。在正式营业前的这段时间，员工更换工作服、整理个人仪表、清点整理陈列货品、打扫店内卫生、备好零钱，然后店长还要组织200秒左右的晨会，相互检查店员仪容仪表、昨日工作总结和今天工作安排、调整心态、鼓舞士气、分享总公司及行业新资讯等。

营业中，迎宾人员的语言、表情和动作规范，如何巧妙的留意顾客购物信号并主动上前提供帮助？导购人员专业的产品解说，顾客购买服务、休闲区服务、现制饮料等服务。

营业结束前还要进行相关数据账单的统计，如填写日销售报表、当天的商品进销存记录、补货单、顾客订单、顾客挡案信息反馈表等。最后是关店前的商品数量盘点、卫生打扫、电源安全检查、店内设施检查，以及关灯锁门后再检查卷闸门有无锁好等些细节性工作。

**厂区店面工作总结范文12**

>一、经营情况：

冬季了，火锅店的生意承上升趋势，经营情况较为稳定，客源也较为稳定，为即将来临的旺季我们已做好了准备工作。

>二、工作情况：

1.员工的整体接待服务水平有所提高：

我们每周六的15：00是固定不变的培训时间，都会给员工做培训，练好各项基本功，减少不必要的投诉；

2.海鲜直货销售情况良好：

为保证太多的直货海鲜能够在新鲜期内销售完毕，及时和梁雪涛做好沟通、汇报工作，申请了海鲜特价的销售，销售情况良好，除了鲍鱼因养殖技术原因产生了直货较多，现已渐

同时，希望安徽区域的每家门店能及时将真实的库存数告诉梁雪涛，每家门店齐心协力，互相配合，在完成本店直货销售一空的情况下主动去问有没有其他店需要帮忙代售的，

尽可能在短时期内销售完毕，否则会影响口感和质感。

3.管理方面任然在继续加强管理方式和管理技巧的锻炼：

在10月份进来的几名从基层员工提拔的实习领班，经过自身的努力、学习、实践，现在已经进入了管理状态，日后将继续加强对她们的培训工作。提高各项管理技能。

4.人员招聘上面，前厅是招了十来位兼职的大学生，经过培训和锻炼已可以单独操作；缓解了服务员紧缺的情况；但是基层员工依然缺乏，招聘员工已纳入我店的工作重点。

5.客诉方面有所下降，基本上就是客诉忙的时候上菜慢了、菜里发现小虫等异物，忙的时候人员不够，都已做好解释工作，没有大的事件发生。现在我也常给员工总结些案例，让客诉的客人能够再次光临也纳入我们本月的工作重点中。

6.沟通方面:

在客人面前，培养领班的工作积极性，多做好与客户的沟通、巡台，及时传达和了解客人反馈的意见，必要时做好回访记录，做好售后服务工作；

在员工面前，培养了大家的团队意识，多做员工和领导层之间的沟通，一边安抚和支持、指导、考核领班的工作，一边做好员工支持实习领班的工作情况，减少矛盾和误会的产生，从而影响工作的安排和执行力度不够的压力。

7.团队方面：

经常给员工灌输团队精神，抨击个人主义者，经常给员工树立正确的思想教育观，培养大家热爱企业的观点。

一是创新经营，突出“创收、赢利”这一主题

创收、赢利是一个企业永不变的主题，为提高部门创收能力，部门根据年度总体工作安排，作了以下几方面的工作：

①为进一步提升人气及知名度，在海鲜直货较多和滞销菜品较多情况下，推出了特价酬宾促销活动，得到的消费者的一致好评。

②加强优惠券的大力宣传情况，让中低挡消费层次的顾客走进来，尝出味道、尝出品味来，改变澳门豆捞在百姓心中‘贵’的印象。

③为增强在vip客户中的知名度和品牌效应，抢占更大、更多的高档消费客源，充分展示和体现酒店承办效果及组织能力，服务上，建议在店内培养一批骨干力量（如气质上、形象上，技能上）的服务人员，贵宾来时最好领班级以上亲自服务；促销上，建议在店内培训一批促销能手，要求口才较好、应变能力强的员工、领班亲自针对为不同消费档次的客人点菜；

⑤为强化厨部创新意识，确保餐饮产品在花色品种上做到常换常新，达到用新菜留住与稳住老顾客的目的，二是转变观念，强化“质量建设”这一根本质量就是根本，质量就是企业发展的生命线，质量是企业永恒的主题。三季度，为实现公司及酒店领导年初提出的“发展餐饮”这一战略目标，并持续保持上半年餐饮良好的发展局面，部门在“质量建设”上着手开展了以下六个方面的工作：

①为圆满的完成市旅游局组织的饭店服务技能大赛，部门根据总体工作安排，早于10月份就着手拟定并实施了《餐饮部参加市技能比武人员实施进度表》，在酒店领导及部门人员的的高度关注下，在参赛人员的共同努力下，餐饮部在此次技能比武大赛中，荣获中餐台面设计一等奖、中餐宴会摆台三等奖，为酒店、为部门争得了荣誉。

②部门根据上半年经营情况较好的实际，为保持这种良好的经营势头，并在菜肴制作的创新和优质原材料的引进上得到进一步的提升和信息的了解，在分管领导贾副总的带领下，组织后厨部分骨干赴长沙、株洲、吉首等地的原材料市场、社会餐馆进行了一次全面的考查，不仅开拓了厨师视野，同时也引进了巴西烤肉、怀大养生大宝、乡里腊肉等一批特色菜肴及优质原材料，受到了广大顾客的一致好评。

④为规范后厨物品摆放及量化管理，降低餐具破损率，提高工作效率，结合后厨日常工作的实际，部门于十二月份拟定并实施了《餐饮部后厨餐具、物品规范摆放及日常管理暂行办法》，同时为统一厨部装盘器皿，提升席面效果，提升酒店餐饮形象，根据经营需要，部门对厨部部分器皿进行了一次购置工作。三是积极沟通，把握了客源市场这一关键为进一步稳定客源，增强顾客对酒店的忠诚度，保持并提升餐饮上半年良好的经营局面，部门积极发挥外联工作小组的作用并着手从以下几方面开展工作：

①定期对常客及消费大户进行电话联络，并对某段时间突然消费较少的客户进行了电话联络或实地拜访，了解其不来消费或消费较少的原因，并做好了记录及整改，第三季度，部门共电话联络及实地拜访常客达20xxxx次，通过部门的努力，天舟教育、客运段、三医院等消费单位较上半年明显增加；

②为进一步体现酒店人性化服务，部门对来店过生日的客人及时赠送了鲜花或蛋糕，如兴业公司的张总及其家人、部分市委领导等；

③为体现酒店对消费常客的重视，通过部门外联小组及时将新菜研制推出的信息及时的反馈给消费常客，并请客人前来消费品尝和提出宝贵意见；

四是张驰有度，奠定了队伍稳定这一基础

第三季度是部门新老员工交替的一个季度，也是员工队伍容易出现波动的一个季度，为此部门为提高整体凝聚力，缓解员工工作压力，分批组织员工前往生意较好的社会餐馆(王朝食府、湘水人家等)聚餐，不仅加深了员工间的相互了解，而且吸取了社会餐馆的长处；

其次部门分楼层和分前后台定期召开楼面会，对每周工作进行讲评与总结，并根据个人在一周内的工作表现、推销能力及有无投诉等情况进行奖惩，并利用后厨每月推新菜之机，组织部分表现较好、推销能力较强的员工参加新菜的品尝和评议，此举不仅起到的现场培训的效果，而且增强了员工的自信心和荣誉感，总之通过以上举措的实施，较好的稳定了员工队伍，为部门经营创收打下了良好的基础。

五是狠抓班子建设，形成了争抓落实这一氛围

为强化部门骨干的责任意识，转变骨干的工作观念，形成争先恐后抓落实的工作氛围，部门成立由领班以上骨干担任组员的质检小组，每周轮流协同质检对部门各区域进行质量检查，并对每次检查最差或问题最多的区域责任人实施处罚或责令其限期整改，并在部门部委会上进行通报批评，同时对每次检查表现较好的区域责任人进行奖励；其次部门还每月对领班以上骨干进行工作讲评，实施奖优罚劣并对下一步工作提出要求，为提高骨干整体驾驭能力和管理水平，部门专门对领班层骨干实施了一次专业培训，不仅了解了骨干在实施管理中存在的问题及薄弱环节，同时也强化了骨干的学习意识和危机意识。

>三、存在的主要问题

第三季度，餐饮部的工作虽然取得了较好的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距酒店与公司的要

求及员工的期望值还有较大差距，其主要表现在：

1、部门安全防范意识较为淡薄，对员工的安全知识培训不够，从而导致10月9日晚餐10包5条软包芙蓉王烟被骗事件的发生；

2、对参加市技能比武重视程度不够，从而导致参加市技能比武部门中餐宴会摆台争一保二的任务没有完成；

3、后厨部岗的日常工作流程还有待于进一步规范，因上菜慢和菜肴制作标准不统一的投诉还时有发生；

4、在对前台员工实施针对性的培训方法和力度不够，被叫服务还时有发生；

5、部门对后台管理缺乏力度和有效的方法，从而导致员工日常违纪违规现象较其它部室较多；

>四、四季度主要工作安排

四季度不仅是酒店深化利润目标股份制经营管理第二年的最后一个季度，更是餐饮为06年工作打好基础，再上台阶的一个季度。第四季度，部门将以前三季度大好经营形势为基础，以春节、元宵节、情人节“三节”促销活动及搞好大宴旺季的接待和服务为契机，以持续稳定、提高包房出租率和消费档次为重点，以狠抓“两个质量”(产品与服务质量)，强化两个意识(竞争意识与危机意识)为中心，以稳定员工队伍为前提，转变班子工作作风，齐心协力，努力拼博，力争在利润目标股份制经营管理的第四个季度实现餐饮创收18xxxx元，重点从以下几方面着手开展工作：

一是着力抓好冬季暖经营举措的落实与效果的督导，确保效益和口碑双丰收；

二是做好春节促销系列工作安排，确保春节创收较去年同期上升20，人员稳定，安全无事故；

三是以四季度各类婚、寿喜宴的接待和服务为楔机，着力抓好大宴的出品及服务质量，为抢占06年大宴市场份额打下坚实的基础；

四是在二楼大厅的经营思路上坚持低起点、多实惠的大众消费经营思路，狠抓出品及快捷服务的保障，力争散台上座率较前三季度有较大幅度的上升；

总之，我坚信，在公司及酒店领导的正确指导下，在兄弟部门的大力支持、协助下，在部门全体干部员工齐心协力，努力拼搏下，第四季度的工作任务一定能完成，公司及酒店领导提出的“发展餐饮”这一目标一定能够实现！

**厂区店面工作总结范文13**

时间转眼到了要转正的时候了，在此总结试用期近三个月来的工作心得，并提出转正申请。

刚来时，想法确实简单，觉得自己之前做过旅游电商，以为可以在经验上或多或少借鉴一下，而事实证明有的经验，由于在经营理念、方式上存在差异，能用到的很少，甚至可以忽略不计，当我认识到这些的时候，也曾彷徨不知所措，不知道从哪个点切入，心中也十分急切。

和领导沟通之后，经过领导的指引，明白了工作的目标和重点，心里的\'压力放开，再加上公司适时的培训，让我拨云见日，心中明朗起来，工作很快步入正轨。

刚开始在旺旺上接待客户时，不知怎么处理，不知道那些话该讲，那些话表达的对不对，有些放不开，通过同事的协助和相互间的沟通，自己也很快熟悉了起来，淘宝咨询的工作渐渐上手，也能慢慢的独立完成客户咨询，简单的编排行程，促成订单。也通过和客户的交流接触，让自己收获很多，锻炼了自己遇到问题，自主寻找答案的能力，不再反复提问。

在这段时间里学到很多以前从未触及到的知识，每天都过得有意义，特别是自己每谈成的一笔订单，都是在给自己的付出，收获的一份回报，也让自己的工作生活十分充实和充满挑战。

我知道在这近三个月时间里学到的知识和业务技能，还不够成为一名优秀的旅游策划人，在转正后的时间里也会继续努力，朝着这一目标努力，做一个能做行程，也能做销售的旅游策划人。

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！