# 聚焦会员建设工作总结(汇总4篇)

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2025-03-20

*聚焦会员建设工作总结1>一、履行职责情况主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部管理事务，后几个月（6、7、8、9月）因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责酒店的营销工作。回顾这几个月来的工作，主要有以下几个方面：1、抓学习教育，激...*

**聚焦会员建设工作总结1**

>一、履行职责情况

主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部管理事务，后几个月（6、7、8、9月）因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责酒店的营销工作。回顾这几个月来的工作，主要有以下几个方面：

1、抓学习教育，激励奋发向上

从任职以后，我在君御酒店分管内部管理工作，了解君御酒店员工多数来于河北、安徽、湖南等不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店的规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。在四月份时，举行了技能实操比赛，服务员潭丽燕获得了技能比赛第一名的`好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

2、抓管理建章立制

前期，餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过质检部领导的指导，我对罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合高层经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话的现象。

3、抓内部客户的沟通

真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“阿美小炒肉”分量不足，“沸腾鱼”不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

4、抓宴席的接待及管理宣传工作

金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

5、抓团队用餐

利用每周六、日、一与30多家旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多的是旅行社、旅行社、国旅、旅行社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。并利用接待团餐的机会，认真咨询反馈，做好信息的反馈统计工作。

>二、未来努力方向

在工作中深感自己的不足，今后我将朝这几个方面努力：

1、不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。

2、认真做好本岗位工作的同时，不断开发新的客户群体。

3、做好内部客户的维护及沟通工作。

4、有计划性地安排好营销工作。

5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。

6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。

**聚焦会员建设工作总结2**

随着年底的临近，各种展会纷至沓来，公司也应邀参加了“东盟博览会”、“20xx全国秋季糖酒会”、“20xx西部国际博览会”以及即将举办的“山东济南糖酒会”等展览盛会。

本人参加后略有心得，期望与各位同事共享。

>一、展前的准备：精心策划。

首先承办人员接到公司的参展通知时，就开始准备本次参展的前期工作。

首先就是参展样品与各种资料的准备。

1.样品，样品必须经过全面的检验，如：产品规格、包装、类型，试吃品质量及口感等。

2.企业画册、产品画册、宣传单页、易拉宝或-展架、广告光盘、展会背景画面等广宣物料。

3.名片：每人200张

4.备好客户登记表，展会现场很多客户没有准备或使用完名片，做好现场客户资料登记尤为重要。

5.其它用品：:计算器、笔、胶带、钉书机、照相机、笔记本电脑、产品招商价格表、销售合同、财务收据等

6.还有就是客户的邀请展位确定下来后，其中很重要的一项工作就是遍发英雄帖，邀请客户届时参观你的展位。

邀请函要注明展会的名称，时间，公司的展位号，参展人员及联系方式，顺便也可附带一下最新推出的产品。

邀请的时间一般在展会前半个月左右。

这样做的好处有很多，首先，你告诉客户你参展了，是在传递你有实力参展的信息;其次，参展商由被动的等客户变成主动请客户，效果更加明显;再者，形象及产品的整体展示加上现场氛围的感染，容易让客户当场订单产生实际签约和付款。

>二、展中细节：坚持斗志，胆大心细。

参展前的各项细致的准备都是为展会做铺垫的，参展中与客户的交流至关重要。

细节决定成败，在参展过程度需要注意一些细节：

1.坚持斗志：参展人员必须要注意自我在展会中的形象，站立迎宾，精神抖擞，良好的精神面貌不但体现了公司的活力和蓬勃向上的氛围，更能向客户展示自我的良好素养提升客户与我们合作的信心。

2.胆大心细：应对光顾展位的客户，不要胆怯，要主动打招呼，观迎进来参观。可是专业性的展会会有很多同行参展，所以对于与竞争对手的交流，要做到有所保留，但更需要互相的沟通交流，尽力从对方的言谈中，了解到行业信息。做到知己知彼，方能百战不殆。所以参展也是对同行进行全方位了解和摸底的关键时刻。

3.客户接待：了解对方是做什么渠道的。是流通还是做商超，代理了哪些产品、对公司什么产品感兴趣。因为在展会期间来访人员比较多，不会沟通很长时间。所以做有针对性的推荐和说出公司优惠的政策吸引对方关注和留意。再留下对方详细的联系方式，若来访人员不是主要负责人，请对方推荐并索取负责人或其领导联系方式，以便后续跟踪联系。

4.资源收集：销售人员信息渠道十分重要，所以在参展难得的机会中，建立后续行业信息来源的渠道。与媒体或客户互留产品宣传资料，索取样本。起到资源互补共享的效果。

5.谨防探子：展会上经常会碰到同行中的探子，他们会扮作客户来套我们的价格和我们的产品宣传资料及技术甚至客户资料，所以对此我们的参展人员要坚持高度的警惕性。

对于索取我们资料的人员，我们需要详细询问他的需求及他们公司情景，根据确定来分析是否后续的.进一步接洽。

>三、展后总结：整理资料，及时跟进。

参展结束，只能说工作只进行一半，真正起作用的是展后及时跟进。

这时我们需要做到的是：

1.客户分类：根据展会上与客户谈判的过程及结果，将客户分为正式客户，潜在客户，无效客户。那里的正式客户是指老客户和现场签约客户。潜在客户即指对我们的产品有明确的订购意向，只需进一步跟进，确定一些细节即可订货的客户。无效客户指仅在展会留下名片，没有进行过交流，且对方仅是收集一些资料的客户。将展会期间的客户记录进行梳理，与客户对应起来，再做进一步的沟通接洽。

2.联系客户：展会结束后第一时间给所有潜在客户进行电话回访，回访中体现出参展时的沟通资料，抓住客户关心得问题和问题点，进行逐一解答。切忌超之过急引起客户反感。对重点客户要重点联系，先联系重点客户，分清主次。

3.及时跟进：如果客户对我们的产品及价格比较满意，我们就引导他及时下订单、签约、付款。按照公司销售程序，进行初期合作。如果我们电话联系后，客户没有反应，一个礼拜后再次或电话回访询问结果。以便我们确定此客户的后续合作可能性。

公司参加专业性的行业展，不但能在同行业中秀出自我公司的产品实力，更贴近的服务于客户，也并能从相同参展的客户当中，看到自我的不足，不断完善自我。

也许从某次的展会当中，不能立竿见影的见到成效，接到很多的订单。但能够起到行业内的曝光和经销商信息交流的目的。名片上打上展位号-客户回头能够更好的找到我们，也便于提醒客户回去想得起来我们作为供应商是何时何地接触的。

**聚焦会员建设工作总结3**

七月份，本会在上级商会的指导下，积极发挥基层商会的职能作用，围绕新塘镇委、镇政府年度工作任务，服务当地经济发展，参与政府专项活动，当好政府管理非公经济的助手，发挥政府与企业的桥梁和纽带作用，在反映会员诉求，维护其合法权益，拓宽对会员企业服务领域和方式，组织、引导会员回报社会，搞好自身建设等方面，做了一定的工作。

现将主要工作总结如下：

>一、参与政府活动，服务会员企业

本会始终坚持自身担负政府与非公经济联系的桥梁纽带、服务会员的职能这一主线，七月份着重做了以下工作：

1．积极参加政府组织的有关工作会议和活动。如201\*年7月3日下午，新塘商会会长湛学驹应邀参加增城市政府“新广州、新商机、新汇东招商推介会”；7月12日上午，湛学驹会长参加了在新塘镇政府召开的招聘工作会议，并于7月15日协助镇政府举办大敦村外来工招聘会，积极发动企业参与，帮助企业解决招工难问题和外来工就业问题；7月15日下午，商会办公室主任谢逸夫、办公室工作人员林匀丰参加了新塘镇201\*年上半年扶贫开发工作总结会议；7月27日，新塘商会会长湛学驹、副会长湛柱辉、叶润棠、湛景城及会员企业老板一行12人受邀参加在广州一统国际酒文化中心举办的山东乳山市（广州）招商座谈会。

2．踊跃组织会员企业参与工商联举办的活动，切实履行参政议政职能。如7月中旬以来，商会协助市工商联对新塘非公有制经济代表人士的信息进行登记；7月2日下午，新塘商会湛学驹会长应邀陪同商会副会长黄淦池、钟广兴参加中央党校民企班八期同学八周年增城荔枝联谊会（主题是：“八载情深，共创辉煌”）；7月6日下午，新塘商会工作人员参加了增城市工商联6月份的工作总结会议，并受邀参加了在正果举办的工商联系统联谊活动；7月12日下午，办公室主任谢逸夫参加广州市工商联合会十三届六次执委会议，总结上半年的工作并做下半年工作部署；7月20日，新塘商会受邀参加中新商会与番禺南村商会的联谊活动，加强了与各兄弟商会之间的联系，为会员企业与兄弟商会会员企业的沟通与合作提供了平台；7月21日，新塘商会向增城工商联递交了《关于加强我市社会管理改革创新的实施建议》、《关于建立健全新塘社会管理服务体系的建议》、《加强和创新社会管理服务，将大敦村建成村一级社会管理服务模范的实施意见》三篇文章。

>二、组织走访调研，关注行业发展。

1、积极协助媒体及政府部门开展调研工作。当前，由于货币政策紧缩、生产成本、人力成本上涨等原因，中小企业在经营过程中遇到了一些困难，甚至有观点认为今年中小企业目前面临的情况比201\*年还艰难。七月份以来，无论是媒体还是政府相关部门，对目前新塘中小企业的发展状况都极为关注，也都先后

到新塘镇对新塘中小企业的发展状况展开调研。商会工作人员积极配合媒体及政府部门的调研工作，如7月1号，新塘商会办公室主任谢逸夫、办公室工作人员林匀丰受会长委托，陪同广东省人力资源与社会保障厅就业指导局甘局长等省、市、区、镇领导，到创兴集团、增致牛仔进行调研（调研主题是：新形势下，中小企业的.发展情状况）；7月7日下午，湛学驹会长配合市委宣传部工作，在办公室接受中国国家英文日报欧洲版许主编、广东记者站记者邱先生的采访（采访话题是：新时期新塘牛仔产业的发展情况），湛会长结合之前商会所作的调研报告对纺织服装牛仔行业的发展现状、瓶颈、趋势等方面进行详细介绍；7月15日上午，商会湛会长配合市委宣传部工作，在办公室接受北京《三联生活周刊》关于新塘牛仔与外来工管理相关问题的专访。2、结合当前经济发展的实际，商会对会员企业进行走访，深度研究新塘牛仔的发展状况。近期，我们积极采取个别不定期走访和定时定人专车专程走访，服务会员。七月份开展的走访活动主要内容包括：宣传镇政府的方针政策；宣传镇委、镇政府及有关部门的会议精神；传达贯彻商会六月份会长联席会议精神；联系、落实“唱响新塘”系列活动的有关工作；征听会员对本会工作意见和建议；了解会员企业的发展状况；收集会员对政府部门的期求等等。在对牛仔行业进行调研的基础上，形成了《关于新塘牛仔服装行业的调研报告》及《新塘中小企业经营状况调研报告》。

>三、反映企业诉求，维护会员权益。

会员企业冷暖永远是我们会务工作的主题。会员客观反映的心声就是本会工作的着落点。在反映企业诉求，维护会员权益方面，商会七月份主要做了以下工作：

1．接受工商企业户的投诉，为其排忧解难、维护权益。本月中旬，江通制衣厂祝正权到商会寻求帮助，希望本会帮忙解决其与顺成服装加工厂产生的经济矛盾。据祝正权反映，他公司的一批牛仔裤交由顺成服装加工厂进行洗水处理时出现了问题，双方因此产生矛盾。本会随即对事件进行详细的了解，积极约谈、协调双方负责人并将调查后的资料交由广州仲裁委员会驻新塘商会办事处进行调解；7月25日，新塘商会为广州市加至牛仔服装有限公司出具“新塘服装产业‘炒工’现象说明”，协助该公司通过诉讼形式解决与“炒工”人员的纠纷（目前该诉讼仍在进行当中）。

2．拓宽服务领域，丰富服务方式。我会自201\*年成立以来，

通过会员大会、理事会、学习培训会、座谈会、人才招聘会、创办《新塘商情》报等各种方式，为广大会员企业提供了许多交流宣传的平台。为了促进会员企业更广泛地进行交流，实现信息互通互享，商会特开通商会网站（）、商会新浪微博（@新塘商会）、商会人才网“一对一服务”（企业只要告诉商会，需要什么样的人才，商会人才网则会为企业推荐相应的人才，有效解决了企业招工难的问题）。目前，商会还打算借助商会人才网的平台，策划“一线生产员工调用

方案”，设法解决普遍存在的“炒工”现象。此外，商会还希望通过举办大型活动，寻求服务会员企业的新方式，现阶段火热进行的“唱响新塘”系列活动之“优秀员工”评选，商会便是希望通过丰厚的奖励为会员企业的获奖员工创造一些切实的福利。从7月25日的统计情况来看，“优秀员工”评选活动进展顺利，会员企业员工报名非常踊跃。

>四、组织会员企业，参与“扶贫帮困”

根据省委有关文件精神，广州、增城市、新塘镇扶贫开发\_双到\_工作安排，新塘商会对口帮扶沙角村。半年来，商会积极动员会员企业，让更多的人参与到扶贫\_双到\_工作中来，扎扎实实抓好扶贫计划稳步推进。目前扶贫开发工作进展顺利，初显成效，第一期已捐款4。5万元（此次捐款得到合景泰富地产公司总经理、商会扶贫委副主任陈志辉先生的大力支持）。

七月份，商会在扶贫帮困方面一直没有松懈，相关工作也在不断推进当中。7月8日，扶贫工作取得阶段性进展商会联合沙角村给镇政府递交了《关于建设沙角村村民文化中心的请示》。目前，文化活动中心已在镇政府和商会会员企业支持和帮助下顺利启动。

这一个月的会务工作，成绩是肯定的，但也相应地存在一些不足，如向会员传递个别信息服务还相对缓慢；本会的职能与现代商务活动有些已显得不太适应。这都有待今后克服和改进。

**聚焦会员建设工作总结4**

20xx年，分公司工会在县工会、集团工会和公司领导的正确领导下，紧紧围绕企业发展目标，认真履行工会的各项职能，强化自身建设，积极配合党支部、行政做好党的路线、方针、政策的贯彻落实，充分调动职工的聪明才智，开拓进取、与时俱进全面落实公司五年发展战略方针，以科学发展观为统领，认真落实公司20xx年工会工作目标任务，积极开展有利于构造企业和谐劳动关系的各种活动，促进民主管理、服务工作大局、维护职工权益，构建和谐企业做出积极的努力。

现将本年度分公司工会工作情况作简要汇报。

>一、建立健全民主管理，认真履行组织职能。

分公司工会组织积极发挥桥梁纽带作用，为企业与职工之间架起一座连心桥，认真履行工会职能，积极维护职工权益，全心全意为广大员工服务。我们把表达和维护广大员工利益作为工会工作的出发点和落脚点，为更好的履行工会的职责，我们把工会成员信息对全体职工进行公示，让广大员工更好的反馈生活和工作问题。

同时，通过总经理室信箱、制造部每星期例会、每月职工代表座谈会、公司报刊、宣传栏、早会等，让职工随时了解企业的方针、政策、各类规章制度和公司发展动态;积极倡导公平、公正、公开的理念，与他们沟通交流，了解他们的思想动态，倾听他们的心声。通过各种对话等多种形式，让职工说出心中想说的话，让职工有话能说，有话敢说，有话有地方说，从而调动职工工作的积极性、主动性，营造一个和平共处、平等协商、宽松和谐的民主氛围，促进企业健康发展。

>二、以服务员工为宗旨，树立工会新形象、新作为。

同时，工会组织以服务工人为宗旨，定期召开工会委员会议，讨论员工关心问题的解决对策。“民以食为天”，为了提高职工的伙食水平，公司工会领导多次在工作会议上，就公司食堂营运、餐补、饭菜质量等邀请职工代表、主管部门等召开座谈会，提出很多建议，从而不断提高了职工的伙食水平，让职工在食堂找到了家的感觉。

从年初开始，公司领导，设身处地的为员工考虑着想，投入人力物力，公司领导与工会领导、食堂主管专门成立监督小组，每月与20-30位一线员工进行伙食管理改进见面会，第一时间、直面听取一线员工对每天食堂的伙食水平评价，并责令食堂经理限期整改落实，公布整改结果，接受全体员工的监督，让员工切实的感受到了主人翁角色，感受到了公司领导的关怀、关心，以及工会组织怀抱的温暖和强有力的依靠，有力地促进了企业民主建设，体现了工会的新作为、新形象。

>三、围绕企业发展，积极开展工会活动。

分公司工会以关心员工生活、为群众办好事办实事为已任，努力为员工排忧解难，做到既维护企业的整体利益，又维护了员工的具体利益。

工会领导经常深入制造一线，认真了解员工家庭的生活、工作状况;主动到医院探访患病员工，关心员工身体健康状况，送上最真挚的关怀和祝福，增强企业的凝聚力;了解公司职工的家庭情况，对家庭困难的职工建立困难档案、给予资金赞助，帮助职工度过生活困难时期。

人家说，员工的成功离不开家人的无私支持和奉献，为了感恩基层员工的无私奉献和多年一直在背后支持着他们在公司的工作，公司领导指示工会借举办六一儿童节期间，邀请了公司员工家属和小孩来到公司，参加六一儿童节亲子活动，参观工厂，让员工家属更加真实、近距离的感受公司企业文化，让员工及其孩子们欢聚公司，通过丰富多彩的亲子游戏，使他们感受工会对他们的关爱。

>四、以人为本，亲切关怀。

工会还建立困难职工档案，为维护女工合法权益，切实落实女工特殊保护政策，在天气炎热的夏季，免费给工人提供饮料、西瓜、凉茶、防暑降温药品等，在炎热的夏天给员工送来了丝丝凉意;在“三八”节日，为了让员工过上温馨的节日，公司特地购置金龙鱼油、大米、饮料等慰问在流水线女工，礼物虽轻，但是却深含着公司领导、工会领导对员工的关怀、照顾以及以人为本的管理思想理念，小小礼物，传递的却是中华民族的传统美德。将公司、工会的温暖送到了职工心坎。

>五、开展丰富多彩的文化活动，营造良好企业文化氛围

近五年来，工会以开展员工喜闻乐见的`文化活动为载体，着力营造良好的企业文化氛围，推动企业文化建设，弘扬工会团结的企业精神。为了联络附近区域其他企业、增进感情、加大经验交流的机会，工会还组织了与XX电子公司举办了篮球友谊赛、组织员工参加长跑活动、活动内容丰富多彩，让员工的业余生活有滋有味;这一系列形式多样、内容丰富、注重实效的文体活动极大地增强了企业的凝聚力和向心力，对内陶冶了员工情操，增强了员工团队合作意识，对外弘扬了企业精神，展现了企业风貌，营造了一种轻松和谐向上的企业文化氛围。

展望xx，相信分公司工会将会在集团公司领导和上级工会的领导下，继续发扬好的作风和做法，一如既往地关心、关爱职工的生产、生活，着力构建和谐劳动关系，维护职工合法权益，发挥工会桥梁纽带作用，当好职工的娘家人。

总之，我们工会在县、市总工会的领导下，发扬优良传统，为职工服务，很好地发挥了桥梁作用。今后，我们将再接再厉，做好企业工会工作计划，把工会办成职工最温馨的家。

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！