# 普通职工本人的月度工作总结(三篇)

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2024-07-03

*普通职工本人的月度工作总结一一、加强面对市场竞争不依靠价格战细分用户群体实行差异化营销针对今年公司总部下达的经营指标，结合邢总经理在20\_\_年商务大会上的指示精神，分公司将全年销售工作的重点立足在差异化营销和提升营销服务质量两个方面。面对市...*

**普通职工本人的月度工作总结一**

一、加强面对市场竞争不依靠价格战细分用户群体实行差异化营销

针对今年公司总部下达的经营指标，结合邢总经理在20\_\_年商务大会上的指示精神，分公司将全年销售工作的重点立足在差异化营销和提升营销服务质量两个方面。面对市场愈演愈烈的价格竞争，我们汉阳分公司没有一味地走入“价格战”的误区。我常说“价格是一把双刃剑”，适度的价格促销对销售是有帮助的，可是无限制的价格战却无异于自杀。对于淡季的汽车销售该采用什么样的策略呢?我们摸索了一套对策：

对策一：加强销售队伍的目标管理

1、服务流程标准化2、日常工作表格化3、检查工作规律化4、销售指标细分化5、晨会、培训例会化6、服务指标进考核

对策二：细分市场，建立差异化营销

1、细致的市场分析。我们对以往的重点市场进行了进一步的细分，不同的细分市场，制定不同的销售策略，形成差异化营销;根据\_\_年的销售形势，我们确定了出租车、集团用户、高校市尝零散用户等四大市常对于这四大市场我们采取了相应的营销策略。对政府采购和出租车市场，我们加大了投入力度，专门成立了出租车销售组和大宗用户组，分公司更是成为了企业用车单位，更多地利用行业协会的宣传，来正确引导出租公司，宣传海马品牌政策。平时我们采取主动上门，定期沟通反馈的方式，密切跟踪市场动态。针对近两年\_\_市场出租车更新的良好契机，我们与出租公司保持贯有的良好合作关系，主动上门，了解出租公司换车的需求，司机行为及思想动态;对出租车公司每周进行电话跟踪，每月上门服务一次，了解新出租车的使用情况，并现场解决一些常见故障;与出租车公司协商，对出租司机的使用技巧与维护知识进行现场培训。针对高校消费群知识层面高的特点，我们重点开展毕加索的推荐销售，同时辅以雪铁龙的品牌介绍和文化宣传，让他们感受雪铁龙的悠久历史和丰富的企业文化内涵。另外我们和\_\_市高校后勤集团强强联手，先后和\_\_理工大后勤车队联合，成立校区\_\_维修服务点，将\_\_的服务带入高校，并且定期在高校组织免费义诊和保养检查，在高校范围内树立了良好的品牌形象，带动了高校市场的销售。

对策三：注重信息收集做好科学预测

当今的市场机遇转瞬即逝，残酷而激烈的竞争无时不在，科学的市场预测成为了阶段性销售目标制定的指导和依据。在市场淡季来临之际，每一条销售信息都如至宝，从某种程度上来讲，需求信息就是销售额的代名词。结合这个特点，我们确定了人人收集、及时沟通、专人负责的制度，通过每天上班前的销售晨会上销售人员反馈的资料和信息，制定以往同期销售对比分析报表，确定下一步销售任务的细化和具体销售方式、方法的制定，一有需求立即做反应。同时和品牌部相关部门保持密切沟通，积极组织车源。增加工作的计划性，避免了工作的盲目性;在注重销售的绝对数量的同时，我们强化对市场占有率。我们把分公司在当地市场的占有率作为销售部门主要考核目标。今年完成总部任务，顺利完成总部下达的全年销售目标。

对于备件销售，我们重点清理了因为历史原因积压下来的部分滞销件，最大限度减少分公司资金的积压。由于今年备件商务政策的变化，经销商的利润空间进一步缩小，对于新的市场形势，分公司领导多次与备件业务部门开专题会讨论，在积极开拓周边的备件市场，尤其是是大客户市场的同时，结合新的商务政策，出台了一系列备件促销活动，取得了较好的效果。备件销售营业额\_\_万元，在门市销售受到市场低价倾销冲击影响较大的情况下，利用售后服务带动车间备件销售，不仅扭转了不利局面，也带动了车间的工时销售。

售后服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，今年分公司又迎来了自\_\_年成立以来的售后维修高峰。为此，我们对售后服务部门，提出了更高的要求，在售后全员中，展开了广泛的服务意识宣传活动，以及各班组之间的自查互查工作;建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡检制度，对于售后维修现场发现的问题，现场提出整改意见和时间进度表;用户进站专人接待，接车、试车、交车等重要环节强调语言行为规范;在维修过程中，强调使用“三垫一罩”，规范行为和用语，做到尊重用户和爱护车辆;在车间推行看板管理，接待和管理人员照片、姓名上墙，接受用户监督。为了进一步提高用户满意度，缩短用户排队等待时间，从6月份起，售后每晚延长服务时间至凌晨1:00，售后俱乐部提供24小时全天候救援;通过改善售后维修现场硬件、软件环境，为客户提供全面、优质的服务，从而提高了客户的满意度。全年售后维修接车\_\_台次，工时净收入\_\_万元。

二、强化服务意识，提升营销服务质量

20\_\_年是汽车市场竞争白热化的一年，面对严峻的形势，在年初我们确定了全年为“服务管理年”，提出“以服务带动销售靠管理创造效益”的经营方针。我们挑选了从事多年服务工作的员工成立了客户服务部，建立了分公司自身的客户回访制度和用户投诉受理制度。每周各业务部门召开服务例会，每季度结合商务代表处的服务要求和服务评分的反馈，召开部门经理级的服务例会，在管理层强化服务意识，将服务工作视为重中之重。同时在内部管理上建立和完善了一线业务部门服务于客户，管理部门服务一线的管理服务体系;在业务部门中重点强调树立服务于客户，客户就是上帝的原则;在管理部门中，重点强调服务销售售后一线的意识。形成二线为一线服务，一线为客户服务这样层层服务的管理机制。积极响应总部要求，进行服务质量改进，强化员工的服务意识，每周召开一次服务质量例会，对上周服务质量改进行动进行总结，制订本周计划，为用户提供高质量、高品质的服务。并设立服务质量角对服务质量进行跟踪及时发现存在的不足，提出下一步改进计划。分公司在商务代表处辖区的各网点中一直居于服务评分的前列，售后服务更是数次荣获全国网点第一名。在加强软件健身的同时，我们先后对分公司的硬件设施进行了一系列的整改，陆续建立了保养用户休息区，率先在保养实施了“交钥匙”工程;针对出租车销量激增的局面，及时地成立了出租车销售服务小组，建立了专门的出租车销售办公室，完善了用户休息区。根据当期市场特点和品牌部要求，我们开展了“三月微笑服务”、“五一微笑送大礼”、“夏季送清凉”、“金秋高校校区免费检查”、小区免费义诊、“冬季送温暖”等一系列活动，在客户中取得很大的反响，分公司的服务意识和服务质量也有了明显的提高。

三、追踪对手动态加强自身竞争实力

对于内部管理，作到请进来，走出去。固步自封和闭门造车，已早已不能适应目前激烈的轿车市场竞争。我们通过委托相关专业公司，对分公司的展厅现场布局和管理提出全新的方案和建议;组织综合部和相关业务部门，利用业余时间，对\_\_市内具有一定规模的服务站，尤其是竞争对手的4s站，进行实地摸底调查。从中学习、利用对方的长处，为日后工作的开展和商务政策的制定积累了第一手的资料。

四、注重团队建设

分公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的经营分析会等一系列例会制度。营销管理方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既统一了认识，又明确了目标。

在加强自身管理的同时，我们也借助外界的专业培训，提升团队的凝聚力和专业素质。通过聘请专业的企业管理顾问咨询公司对员工进行了如何提高团队精神的培训，进一步强化了全体员工的服务意识和理念。

<

**普通职工本人的月度工作总结二**

时间总在不经意间匆匆溜走，我们的工作又告一段落了，回想起这段时间的工作，一定取得了很多的成绩，制定一份工作总结吧。下面小编给大家带来普通职工本人的月度工作总结范文，希望大家喜欢!

这次来到六安报道，恰逢赶上骆总关于十月份市场销售的总结会议及七月销售提案的实施会议，通过两天的会议，让我这个刚加入的新成员感触很深。以下是个人九月份工作总结。

首先通过骆总的介绍，我了解到，我们六安销售处，主要有六个业务处组成，其包括金寨、霍邱、寿县、舒城、凤台、霍山，目前培养比较成熟的市场是金寨、霍邱、寿县，对于舒城、凤台和霍山是接下来需要进一步开发的市场，对于每个业务处，分别有一个业代负责。能够来到六安销售处，我感到非常荣幸，因为这是一支斗志昂扬，团结一心，拥有着光辉战绩的团队，上个月我们销售处拿到了华东地区销售量第一的锦旗，对于这个成绩，我想销售处的每个成员都为此付出了艰辛的努力，这里的每个业务人员都是值得我敬佩和学习的榜样，他们其中，有些做业务十几年的，有些和我年龄相仿，但是他们却在自己平凡的工作中不断创造着佳绩，由此让我豁然发现，他们成功的背后，都有一个人，那就是骆经理，强将手下无弱兵，六安销售处，这个团队，是骆经理一手带出来的，他们能够团结在一起为实现同一个目标而努力奋斗，这得归功于骆总领导有方，骆总讲：“我带的这只队伍，过去我们是土八路，打一枪换一个地方，打游击战，现在我们要向正规军转变，要记着我们是一个团队”。所以说能够来到六安销售处，认识骆总带领的这个团队，我感到非常高兴和荣幸，希望能够早日融入这个团队，和大家一起战斗。

其次，通过骆总对于五月份销售情况的总结，我深深的认识到，工作会议总结的重要性，通过这样的工作总结会议，能够及时发现我们工作的不足以及出现的问题，五月份，虽说我们最终是圆满完成销售目标，但这是不够的，因为我们是六安销售处，我们是整个华东的销售标杆，我们对自己就要有更高的要求，就要不断的超越自我，在各个方面都要起到先锋模范带头作用。对于取得的成绩，骆总并没有沾沾自喜，但是对于出现的问题，骆总毫不留情，对于每一个业务员出现的问题，骆总都一一进行批评指正，希望他们早日对出现的问题能够尽快实施执行解决，对于每次公司的会议精神，骆总都认真传达，就比如公司新出的50专案，骆总在谈的同时并要求每个业务员分别谈一谈自己的理解，这样达成双向沟通，对于理解出现的偏差，骆总及时指正，最终让每个业务人员都能够真正领会公司的精神，从而将公司的政策方针有效的执行和传达下去，这让我认识到，作为一个领导，你首先要注意沟通，一个良好的沟通，其能够提高员工运用信息的能力，从而使工作效率得以提高。

再次，骆总对八月份工作计划进行了明确的分工和布置。

1.对于九月份，骆总根据每个市场近三年的销售情况及目前的销售任务，酌情制定了每个市场八月份的销售量，要求每个业务员自己说出销量并确认自己的销售任务，制定奖罚制度，等到月底看每个人的销售业绩达成情况，然后进行工作总结，对于内部要求任务完成不合格及出现违反纪律的情况，都按照奖罚制度执行，罚款所得费用用于奖励及活动经费。在团队内部建立良好的奖罚机制，以督促和激励员工很好的工作。

2.对于九月份的提案，骆总进行了传达，对于公司九月份的促销案，骆总要求每个业务员要认真执行并做到细处，就比如说，促销送礼品的问题，什么坎及送价值多少钱的礼品，送什么东西什么型号的，一定要具体，促销时不能以底价销售，返还礼品但绝不能返还现金，如果直接给客户现金，那么这只会让我们以后的销售道路越来越难走。这让我认识到在销售的过程中，我们一定要稳定市场的价位，以保证每个环节的利润分配，从而延长我们产品在市场上的寿命，以创造更大的效益。

3.根据工作的需要及队伍管理的正规化，骆总要求每个业务员必须配备笔记本，现在硬件设施已基本落实到位，接下来骆总要求每个业务员要认真学习并利用好电脑，以后希望能够进行视频会议，以及完成客户资料的录入及统计工作，已很好的完成分区建线表及市场透视表，从而更好的服务于我们的工作。这让我认识到这是一只在不断学习和成长的团队，他们不会停下脚步，为了更高的目标，他们正不断的超越着自我，一边学习一边成长，这让我深感自己还有很长的路要走，比起他们，我们并没有什么优越性，我一定要沉下心来，在这样一个优秀的团队里认真学习。

最后想说，很荣幸能够来到六安销售处进行销售实习，很高心能够加入骆总领导的这个销售团队。

20\_\_年已悄然离去，纵观过去一年，在部门领导的带领下取得了一些小的成绩，个人能力得到了实质性的提升。20\_\_年是一个忙碌而充实的一年，忙并收获着、累并快乐着，因为这一年又让我学到了许多宝贵的工作经验，又也有了许多不一样的感悟。现就过去一年的主要工作业绩、获得的成长、呈现出的不足和对未来的工作展望等方面进行简要的总结。

在这一年里，立足本职工作，严格遵守各项工作制度，认真对待工作，完成了上级交付的任务。在人力资源岗位工作上，对各类人员申报工作进行了完善、完成了人事代理转正定级工作;协助部门领导完成了退休人员补贴申报和住房公积金申报工作。同时，每个季度定期向总公司提交季报，也完成了统计网季报年报和建筑网季报年报等各类工作报表的上报工作。从8月底到10月除这段时间，进入建筑工地协助提供相关指导工作，极大地提高了自己处理施工现场问题的能力。最后，不仅在人力资源岗位工作上圆满的完成了领导交付的工作任务，同时在岗位工作之余也负责撰写了工作报道两篇、文字材料三篇，极大的提高了自己的文字处理能力。

这些充实的工作内容让我获得了十足的成长，也让我在面对工作中出现的问题时更乐于去钻研业务知识，努力提高自己的职业素养。当遇到不会处理的工作问题时，首先我会自己去梳理一些公司的文件，期望从中得到启发。另外，我也会乐于去向领导或者老员工请教自己不懂的地方。在我看来，与同事一起工作时，身边的每个人都是我的老师，可以让我学到他们的闪光点。我的成长也是在不断遇到问题，而后分析问题，最后解决问题的过程中得到的。当然，在这一年的工作里，我也表现出了许多不足的地方，比如：对一些公司细致到点的流程需要进一步熟悉、沟通协调能力需要进一步提高、自主学习的能力需要更一进加强等等。认识到自己的不足，也会让我在20\_\_年的工作中，更加注重这些方面，从而调整好自己的状态，更好的完成工作，让自己和公司一起成长、壮大。

正如开篇提到的那样，20\_\_年已然过去，所有的工作成绩都留在了过去，成为了自己未来工作的动力;获得的成长以及所看到的自己的不足都是进步的一方面。对于已经开始的20\_\_年的工作，我会对自己进行思想、方法等全方位的适应和调整，提前做好工作计划。同时，在与外界的接触中不断主动学习新知识、新经验，使自己的工作能力步入一个新的台阶。在实际工作中，不断修炼本领，强化自己的职能，做好人力资源服务工作，这将是20\_\_年工作的主线。最后，在20\_\_年的工作中，我会更加坚定的完成领导交付的任务，与同事们一起进步。最后，我希望把缺点和不足留在20\_\_年，把优点和成长带到20\_\_年。

一、是大力开展质量安全环保日活动，并成立了以项目经理程家富为组长，项目执行经理张勇、项目副经理王铁山、项目总工程师许再胜为副组长，各部门主要负责人和各队长成员的活动领导小组，还在4月2日召开了全体员工大会进行布置，充分利用横幅、板报、简报等宣传工具，通过在重要分部工程、关键工序施工现场和大门口、生活区悬挂宣传标语，在项目部形成了“讲诚信、抓安全、重环保、保质量”的良好氛围。

二、是抓质量先抓人。强化全员质量意识教育，提高每一名施工管理人员的质量意识是全面提高施工质量的基矗首先在施工准备阶段认真检查现场准备情况，满足工程施工对人员技术方面的要求。严格查验质保体系机构的建立和人员到位情况。其次是严格持证挂牌上岗制度，并对各个工种上岗前进行严格考核，考试合格后立即录用。

三、是加强教育培训。项目部把建设工程质量安全环保法律、法规，国家强制性技术标准，工程施工及验收规范、施工组织设计、施工方案、质量管理体系文件和hse管理体系文件分期分批组织员工学习、交流、考试。通过组织培训，使全体员工及管理人员的整体素质得到提高，尤其是对一些特殊工种，项目部组织人员利用业余时间进行上课培训学习。为确保工程焊接质量，在施工人手相当紧的情况下，仍抽出16名电焊工进行脱岗培训，经多次摸底测试，拍片合格率均达100%。

四、是严格进行材料质量控制，杜绝任何不合格材料进入施工现场，器材质量是保证工程质量的物质基础和关键硬件，也是我们整个工程质量控制中的第一个重要环节。为此，我们制订了一整套器材质量管理制度和验收办法。对成品和半成品的格料进行分区摆放，从大件到小件按照由里到外的顺序码放整齐，材料挂牌一目了然，台帐料表悬挂齐整，并纳入质量体系管理之中，严格组织实施。对于工程使用的原材料，无论是甲方供货还是自已供货，入库前均做到先检验合格，再向监理进行报验，经审批同意后才入库或投入使用。通过认真把关，堵塞了不合格材料流入施工现场的渠道，使工程质量从源头上得到了保证。

五、是加强现场的监控，在施工运作过程中，项目部坚持“三检制”和“三工序”制度，做到边施工、边检查、边评定，达不到标准等级的及时纠下，质量控制关口前移，变管理结果为管理过程，避免了“死后验尸”。焊口质量是否达标，焊条的好坏也是关键一环。对此，项目部不惜重金添置了焊条烘烤设备，并派专人管理，每天根据计划用量对焊条进行烘烤。为确保焊口一次合格率达100%提供了强有力的硬件设施。

六、是实行全方位的质量控制。项目部坚持各分项工程开工前进行质量，技术规范交底，使施工人员质量标准明、规范清。保旆施工一次达玻设计要求和质量标准等级。二中队二班在h型钢预制中，工程技术和质检人员把技术规范和质量标准对对他们交底，要求采取防变形措施。这个队在施工过程中严格执行规范，使这个过去预制的老大难问题确保了施工质量，并得到了雅大项目部专家和北京华夏石化工程监理公司好评。

上学期我院秘书处，在院团委和主席团的带领下，本着完善学生会工作,服务学生的原则，完成了既定工作并组织参加了一定的学生活动，引导了院学生工作的发展，协调了学生会各部门的工作，为同学们提供了优质的服务。秘书处为了总结经验，继往开来，开展好下一学期的各项工作，现向组织详细汇报秘书处在这一学期之内的工作情况：

一、主要工作及活动情况

1.考勤工作

⑴例会考勤：负责每一次例会的考勤

⑵活动考勤：负责每一次活动的考勤

2、新闻稿工作

⑴组织讲座：在本学期主要负责了苏山老师、邱华老师、张天弓老师的讲座

⑵活动报道：在本学期主要负责了歌手争霸赛、拔河比赛、电影周等活动

3.部内资料整理工作内容：

⑴考勤记录：将每次例会考勤记录整理、保存公布。

⑵例会会议纪录：整理例会会议记录，当天上传秘书处博客。

⑶工作总结：每月部门工作总结起草。

4.内部交流：每次例会结束召开内部会议，对前一段工作各抒己见，加部内交流。

二、 问题及改进

考勤部分：

1.调整签到方式：例会参与人数多，虽然采取分部门签到，但仍不能避免短期混乱。下学期将以一种表格性质的名单来记考勤，只需要在名单后面打勾，省时省力，提高签到效率，但必须加强纪律建设，做到不代签，不错签。

2.

新闻稿部分：

1. 新闻稿件的时效性，是我们需要注意的。在本学期有许多新闻稿的上交都存在迟交的问题。下学期将做好提早告知，提早准备样稿，并组织研究学习提高效率的方式(本学期基本没有研究学习)，进步细化工作。

2. 1. 参考往届学长学姐的文章，吸收精华，努力写的简洁生动，明确无误。同时，各系部内的活动，校园里新鲜事情都可以成为我们的新闻稿素材。

部内建设：

问题：

学期安排工作的出发点主要落脚在保证工作质量，从而形成较科学的管理体制和工作方法，做好基础工作，让刚刚改组的部门很快适应和跟上学生会工作步伐。伴随着管理体制和工作方法的成熟，并发的许多现象产生。如：成员了解不够充分，工作内容跟不上工作质量的提高速度，管理体制和工作方法出现僵硬、单一现象，工作决策主要集中管理层缺乏部门讨论。这些问题将是下学期亟待解决的。个人月度工作总结范文

解决方案：

1. 小组化零为整，撤销原有的5个小组，改组为3个小组(活动报道、讲座报道、考勤)，并根据成员特点安排组长。增强小组的专业性和效率。并设立小组成员调整时间表。这样不仅可以使成员之间相互熟悉，也可以使09级成员了解不同小组的工作重心。

2，在确保效率和务实原则的前提下，将工作方法和任务进步明细化

召开部内讨论会议，对讲座的工作内容，会议记录的工作标准，考勤工作内容，新闻稿的前期准备问题讨论，进步细化。为工作提供控制目标。

3，更积极创新的工作

创新不是一句空话，在任何一个工作细节都可以创新，而怎样保持创新在部门的成长中是成形后必须要注重的问题。在下半学期，秘书处将看到创新，逐步培养创新的意识。不断总结成功例子，围绕成员个人能力做工作。

4，加强部门和院系交流

秘书处的各个成员的交流和秘书处与其他部门的交流应该更密切一些。同时，校内很多活动都是要有秘书处和其他部门联合进行，我们要与其他部门成员多多联系，相互交流才能将工作完成的更好。

三、 展望未来

秘书处在实践中不断成长,努力提高自身水平,为以后的工作积累了有益的经验,在新学期的工作中我部将在院团委的领导下总结经验，找出不足吸取教训，发扬以往的优良作风，恪尽职守，再接再厉,并努力提高部门工作水平，更好的为学生会服务，将学生会推向一个更高的层次。

我们相信在院领导的指引下，在我秘书处全体成员的共同努力下，秘书处的工作会再上一层楼。

20\_\_年是\_\_\_\_海马汽车销售公司重要的战略转折期。国内轿车市场的日益激烈的价格战、国家宏观调控的整体经济环境，给\_\_公司的日常经营和发展造成很大的困难。在全体员工的共同努力下，\_\_\_\_海马汽车销售公司取得了历史性的突破，整车销量、利润等多项指标创历史新高。作为海马汽车分公司的总经理，同时也很荣幸的被评为“杰出领导贡献奖”。回顾全年的工作，我感到在以下几个方面取得一点心得，愿意和业界同仁分享。

一、加强面对市场竞争不依靠价格战细分用户群体实行差异化营销

针对今年公司总部下达的经营指标，结合邢总经理在20\_\_年商务大会上的指示精神，分公司将全年销售工作的重点立足在差异化营销和提升营销服务质量两个方面。面对市场愈演愈烈的价格竞争，我们汉阳分公司没有一味地走入“价格战”的误区。我常说“价格是一把双刃剑”，适度的价格促销对销售是有帮助的，可是无限制的价格战却无异于自杀。对于淡季的汽车销售该采用什么样的策略呢?我们摸索了一套对策：

对策一：加强销售队伍的目标管理

1、服务流程标准化2、日常工作表格化3、检查工作规律化4、销售指标细分化5、晨会、培训例会化6、服务指标进考核

对策二：细分市场，建立差异化营销

1、细致的市场分析。我们对以往的重点市场进行了进一步的细分，不同的细分市场，制定不同的销售策略，形成差异化营销;根据\_\_年的销售形势，我们确定了出租车、集团用户、高校市尝零散用户等四大市常对于这四大市场我们采取了相应的营销策略。对政府采购和出租车市场，我们加大了投入力度，专门成立了出租车销售组和大宗用户组，分公司更是成为了企业用车单位，更多地利用行业协会的宣传，来正确引导出租公司，宣传海马品牌政策。平时我们采取主动上门，定期沟通反馈的方式，密切跟踪市场动态。针对近两年\_\_市场出租车更新的良好契机，我们与出租公司保持贯有的良好合作关系，主动上门，了解出租公司换车的需求，司机行为及思想动态;对出租车公司每周进行电话跟踪，每月上门服务一次，了解新出租车的使用情况，并现场解决一些常见故障;与出租车公司协商，对出租司机的使用技巧与维护知识进行现场培训。针对高校消费群知识层面高的特点，我们重点开展毕加索的推荐销售，同时辅以雪铁龙的品牌介绍和文化宣传，让他们感受雪铁龙的悠久历史和丰富的企业文化内涵。另外我们和\_\_市高校后勤集团强强联手，先后和\_\_理工大后勤车队联合，成立校区\_\_维修服务点，将\_\_的服务带入高校，并且定期在高校组织免费义诊和保养检查，在高校范围内树立了良好的品牌形象，带动了高校市场的销售。

对策三：注重信息收集做好科学预测

当今的市场机遇转瞬即逝，残酷而激烈的竞争无时不在，科学的市场预测成为了阶段性销售目标制定的指导和依据。在市场淡季来临之际，每一条销售信息都如至宝，从某种程度上来讲，需求信息就是销售额的代名词。结合这个特点，我们确定了人人收集、及时沟通、专人负责的制度，通过每天上班前的销售晨会上销售人员反馈的资料和信息，制定以往同期销售对比分析报表，确定下一步销售任务的细化和具体销售方式、方法的制定，一有需求立即做反应。同时和品牌部相关部门保持密切沟通，积极组织车源。增加工作的计划性，避免了工作的盲目性;在注重销售的绝对数量的同时，我们强化对市场占有率。我们把分公司在当地市场的占有率作为销售部门主要考核目标。今年完成总部任务，顺利完成总部下达的全年销售目标。

对于备件销售，我们重点清理了因为历史原因积压下来的部分滞销件，最大限度减少分公司资金的积压。由于今年备件商务政策的变化，经销商的利润空间进一步缩小，对于新的市场形势，分公司领导多次与备件业务部门开专题会讨论，在积极开拓周边的备件市场，尤其是是大客户市场的同时，结合新的商务政策，出台了一系列备件促销活动，取得了较好的效果。备件销售营业额\_\_万元，在门市销售受到市场低价倾销冲击影响较大的情况下，利用售后服务带动车间备件销售，不仅扭转了不利局面，也带动了车间的工时销售。

售后服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，今年分公司又迎来了自\_\_年成立以来的售后维修高峰。为此，我们对售后服务部门，提出了更高的要求，在售后全员中，展开了广泛的服务意识宣传活动，以及各班组之间的自查互查工作;建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡检制度，对于售后维修现场发现的问题，现场提出整改意见和时间进度表;用户进站专人接待，接车、试车、交车等重要环节强调语言行为规范;在维修过程中，强调使用“三垫一罩”，规范行为和用语，做到尊重用户和爱护车辆;在车间推行看板管理，接待和管理人员照片、姓名上墙，接受用户监督。为了进一步提高用户满意度，缩短用户排队等待时间，从6月份起，售后每晚延长服务时间至凌晨1:00，售后俱乐部提供24小时全天候救援;通过改善售后维修现场硬件、软件环境，为客户提供全面、优质的服务，从而提高了客户的满意度。全年售后维修接车\_\_台次，工时净收入\_\_万元。

二、强化服务意识，提升营销服务质量

20\_\_年是汽车市场竞争白热化的一年，面对严峻的形势，在年初我们确定了全年为“服务管理年”，提出“以服务带动销售靠管理创造效益”的经营方针。我们挑选了从事多年服务工作的员工成立了客户服务部，建立了分公司自身的客户回访制度和用户投诉受理制度。每周各业务部门召开服务例会，每季度结合商务代表处的服务要求和服务评分的反馈，召开部门经理级的服务例会，在管理层强化服务意识，将服务工作视为重中之重。同时在内部管理上建立和完善了一线业务部门服务于客户，管理部门服务一线的管理服务体系;在业务部门中重点强调树立服务于客户，客户就是上帝的原则;在管理部门中，重点强调服务销售售后一线的意识。形成二线为一线服务，一线为客户服务这样层层服务的管理机制。积极响应总部要求，进行服务质量改进，强化员工的服务意识，每周召开一次服务质量例会，对上周服务质量改进行动进行总结，制订本周计划，为用户提供高质量、高品质的服务。并设立服务质量角对服务质量进行跟踪及时发现存在的不足，提出下一步改进计划。分公司在商务代表处辖区的各网点中一直居于服务评分的前列，售后服务更是数次荣获全国网点第一名。在加强软件健身的同时，我们先后对分公司的硬件设施进行了一系列的整改，陆续建立了保养用户休息区，率先在保养实施了“交钥匙”工程;针对出租车销量激增的局面，及时地成立了出租车销售服务小组，建立了专门的出租车销售办公室，完善了用户休息区。根据当期市场特点和品牌部要求，我们开展了“三月微笑服务”、“五一微笑送大礼”、“夏季送清凉”、“金秋高校校区免费检查”、小区免费义诊、“冬季送温暖”等一系列活动，在客户中取得很大的反响，分公司的服务意识和服务质量也有了明显的提高。

三、追踪对手动态加强自身竞争实力

对于内部管理，作到请进来，走出去。固步自封和闭门造车，已早已不能适应目前激烈的轿车市场竞争。我们通过委托相关专业公司，对分公司的展厅现场布局和管理提出全新的方案和建议;组织综合部和相关业务部门，利用业余时间，对\_\_市内具有一定规模的服务站，尤其是竞争对手的4s站，进行实地摸底调查。从中学习、利用对方的长处，为日后工作的开展和商务政策的制定积累了第一手的资料。

四、注重团队建设

分公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的经营分析会等一系列例会制度。营销管理方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既统一了认识，又明确了目标。

在加强自身管理的同时，我们也借助外界的专业培训，提升团队的凝聚力和专业素质。通过聘请专业的企业管理顾问咨询公司对员工进行了如何提高团队精神的培训，进一步强化了全体员工的服务意识和理念。

<

★ 普通员工月个人总结简短5篇</span

★ 房地产员工本人的月度工作总结报告五篇</span

★ 物业个人月末工作总结范文范文5篇</span

★ 办公室个人工作总结优秀范文5篇</span

★ 辅警个人月度总结范文5篇</span

★ 月度安全工作总结20\_最新范文5篇</span

★ 200字月工作总结通用5篇</span

★ 20\_的车间工人个人工作总结范文五篇</span

★ 人事招聘工作总结优秀范文5篇</span

★ 20\_的销售业务员个人月度工作总结范文五篇</span[\_TAG\_h2]普通职工本人的月度工作总结三

上学期我院秘书处，在院团委和主席团的带领下，本着完善学生会工作,服务学生的原则，完成了既定工作并组织参加了一定的学生活动，引导了院学生工作的发展，协调了学生会各部门的工作，为同学们提供了优质的服务。秘书处为了总结经验，继往开来，开展好下一学期的各项工作，现向组织详细汇报秘书处在这一学期之内的工作情况：

一、主要工作及活动情况

1.考勤工作

⑴例会考勤：负责每一次例会的考勤

⑵活动考勤：负责每一次活动的考勤

2、新闻稿工作

⑴组织讲座：在本学期主要负责了苏山老师、邱华老师、张天弓老师的讲座

⑵活动报道：在本学期主要负责了歌手争霸赛、拔河比赛、电影周等活动

3.部内资料整理工作内容：

⑴考勤记录：将每次例会考勤记录整理、保存公布。

⑵例会会议纪录：整理例会会议记录，当天上传秘书处博客。

⑶工作总结：每月部门工作总结起草。

4.内部交流：每次例会结束召开内部会议，对前一段工作各抒己见，加部内交流。

二、 问题及改进

考勤部分：

1.调整签到方式：例会参与人数多，虽然采取分部门签到，但仍不能避免短期混乱。下学期将以一种表格性质的名单来记考勤，只需要在名单后面打勾，省时省力，提高签到效率，但必须加强纪律建设，做到不代签，不错签。

2.

新闻稿部分：

1. 新闻稿件的时效性，是我们需要注意的。在本学期有许多新闻稿的上交都存在迟交的问题。下学期将做好提早告知，提早准备样稿，并组织研究学习提高效率的方式(本学期基本没有研究学习)，进步细化工作。

2. 1. 参考往届学长学姐的文章，吸收精华，努力写的简洁生动，明确无误。同时，各系部内的活动，校园里新鲜事情都可以成为我们的新闻稿素材。

部内建设：

问题：

学期安排工作的出发点主要落脚在保证工作质量，从而形成较科学的管理体制和工作方法，做好基础工作，让刚刚改组的部门很快适应和跟上学生会工作步伐。伴随着管理体制和工作方法的成熟，并发的许多现象产生。如：成员了解不够充分，工作内容跟不上工作质量的提高速度，管理体制和工作方法出现僵硬、单一现象，工作决策主要集中管理层缺乏部门讨论。这些问题将是下学期亟待解决的。个人月度工作总结范文

解决方案：

1. 小组化零为整，撤销原有的5个小组，改组为3个小组(活动报道、讲座报道、考勤)，并根据成员特点安排组长。增强小组的专业性和效率。并设立小组成员调整时间表。这样不仅可以使成员之间相互熟悉，也可以使09级成员了解不同小组的工作重心。

2，在确保效率和务实原则的前提下，将工作方法和任务进步明细化

召开部内讨论会议，对讲座的工作内容，会议记录的工作标准，考勤工作内容，新闻稿的前期准备问题讨论，进步细化。为工作提供控制目标。

3，更积极创新的工作

创新不是一句空话，在任何一个工作细节都可以创新，而怎样保持创新在部门的成长中是成形后必须要注重的问题。在下半学期，秘书处将看到创新，逐步培养创新的意识。不断总结成功例子，围绕成员个人能力做工作。

4，加强部门和院系交流

秘书处的各个成员的交流和秘书处与其他部门的交流应该更密切一些。同时，校内很多活动都是要有秘书处和其他部门联合进行，我们要与其他部门成员多多联系，相互交流才能将工作完成的更好。

三、 展望未来

秘书处在实践中不断成长,努力提高自身水平,为以后的工作积累了有益的经验,在新学期的工作中我部将在院团委的领导下总结经验，找出不足吸取教训，发扬以往的优良作风，恪尽职守，再接再厉,并努力提高部门工作水平，更好的为学生会服务，将学生会推向一个更高的层次。

我们相信在院领导的指引下，在我秘书处全体成员的共同努力下，秘书处的工作会再上一层楼。

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！