# 经理工作总结

来源：网络 作者：风吟鸟唱 更新时间：2025-06-01

*经理工作总结（通用17篇）经理工作总结 篇1 (一)主要指标完成情况 1、全年完成工程立项36个，其中XX年项目32个，XX年结转项目4个， 2、完成小型工程勘线、施工164项，其中话吧工程67项、电缆线路工程72项、园区光缆及其他25项 ...*

经理工作总结（通用17篇）

经理工作总结 篇1

(一)主要指标完成情况

1、全年完成工程立项36个，其中XX年项目32个，XX年结转项目4个，

2、完成小型工程勘线、施工164项，其中话吧工程67项、电缆线路工程72项、园区光缆及其他25项

(二)XX年主要工作完成情况

XX年我通过明确工作责任、强化目标管理，各项工作取得了明显成绩。

1、狠抓落实，规范管理再上新台阶。XX年，我始终以省公司计划建设部的客户工程管理办法为依据，利用pms\\erp两个系统做好工程的阶段管理，不管是项目评估、现场管理、后期管理都能够严格按制度办事，严格按各项标准操作。全面落实预算管理，尤其是重点区域覆盖工作停止后积极开展项目清查工作，提高了资金的使用效率。

2、树立全局意识，及时完成领导交办的工作。虽然按照分工我是负责西北区的线路施工管理，但是公司或部门内有其他任务时，我总是以全局观提醒自己，时刻不忘自己是一个共产党员。尤其是上半年协助装维管理岗位的同志完善了维护方面的相关档案、资料，做好了维护工作的衔接，完成了号线资料普查的后续工作，通过基础资料的健全提高了整个部门的工作效率，装维员工的工作积极性不断提高，保证了公司各项工作的顺利开展。

3、加强员工培训，夯实技术基础提高服务技能。 年初在积极推进号线资源清查的同时，我们客响中心对代维公司的员工情况进行了摸底，考虑到装维人员的实际情况，我参与组织了第二届装维人员技术比武，通过培训和比武，极大的激发了装维人员的学习热情为预约服务的全面展开做好了技术力量上的准备，同时也使我们核查后的技术资料发挥它的作用，从而避免了技术资料前清后乱的现象发生。

4、大力开展了安全月活动。深入贯彻落实省、市公司下达的精神,以 安全第一，预防为主 的方针，加强对安全管理规章制度的宣传和教育力度，坚持月安全会议和单项工程开工前安全提醒制度，切实把安全生产工作作为各项工作的第一要务，进一步提高了施工单位的科学防范意识，确保XX年无一起安全事故发生，在工程施工中，严格要求职工遵守操作规程，佩戴安全帽，按要求着工作服。

5、树立全局观念，提升服务水平 年初当部门提出 做强客响、做细支撑、做优维护 的工作目标，我就围绕创新、发展、和谐的主题，制定了自己的工作计划，一年来我始终坚持定期与营销单元沟通，及时了解销售动态并将建设信息反馈给客户经理。尤其是竞合协议签订后，根据省公司的指导意见，我们多次与分局协商停缓建项目的解决办法，了解营销单元的业务需求提出解决方案，使民航小区、警备区家属院等一批项目及时发挥了作用。

二、经验总结、主要问题与不足分析

XX年，通过我和相关协作单位的共同努力，虽然取得了一定成绩，但在工作中也存在许多不足：

1、虽然大部分项目按照进度完工，但还个别项目由于种种原因没有完成验收、提审，还需进一步加大工作力度，加强对上游环节的督促与沟通、协调。

2、规范管理虽初见成效，尚需进一步向纵深发展。 由于施工单位人员素质的差异，施工现场规范管理还存在时好时坏现象，安全教育还要常抓不懈。

3、对施工材料的采购供应环节把握不够理想，还存在因材料原因影响工程进度和业务开通的现象，今后还应加强与物流部门的沟通，及时向主管领导和销售部门反馈施工信息。

4、 信息报道不够及时。对工作的中的信息报道认识不够深刻，注重了工程管理中的指标完成，而忽略了相关信息的发送，使工作中的许多亮点没有报道，今后要加强信息报道工作。

三、xx年工作思路与措施

xx年要针对工作中存在的问题和不足，结合公司全年责任目标，进一步解放思想，积极进取，立足更高的起点，坚持更高标准，实现更快的发展。xx年工作思路如下：

1、坚定不移地落实全年目标责任制，不折不扣地完成全年任务目标。各部门都要进一步提高任务紧迫感，一切服从于责任目标，把任务细化到月，细化到周，认真工作，努力拼搏，以昂扬的斗志向着全年任务目标奋进。

2、加强信息沟通，提升过程管控能力。xx年在项目管理中要根据材料采购周期提前制定物资采购计划，确保工程按时完成，同时要根据未央路地铁施工等因素及时将光缆施工信息反馈给客户经理，提前给基础网络中心提出光缆施工计划，保证项目的按期开通。对于小型电缆施工争取采取 看客下菜 的模式即结合用户需求和库房现有材料情况制定施工方案，这样既可以及时完成分局下达的施工任务，又可以消耗一些库存物资，降低库存指标压力。

经理工作总结 篇2

一、市场大厦工作阶段

xx年春节后，我依旧负责XX市场大厦的各项经营工作，在与翟经理的配合下经历了节后淡季各商户的经营困境租金难收、托管员工因季节性原因大量减员等很具挑战性的问题，通过这些问题的解决，使自己对我市的服装零售行情、市场大气候的了解、及员工人事的管理有了迅速的提高。

通过与各商户的调解工作的接触，协调能力得到了进一步的锻炼。为了适应不断变化的情况，配合公司的整体规划对XX市场进行了一定的布局调整。3月份XX市场超市开始构想到4月份开业，自己全身心的投入到了筹建工作中，人员招聘、业务培训、货架安装、商品上架到日常经营维护，在老总的关心下，公司各方的支持下，在刘总与李店的指导下，XX市场超市得以平稳的发展与过渡，自己对超市最新的业务知识又得了系统的强化。

负责XX市场期间，尽力维护了各项经营活动的正常运转，没有发生意外的突发事件。但XX市场的整体潜力没能全部发挥发来产生效益是事实，虽然XX市场的发展有各方面的客观环境不成熟的制约，但XX市场的潜力没能全部发挥自己有很大的责任。这也显出了自身能力的局限，这是在XX市场工作得到的最深刻认识。同时，XX市场各种困难压力的经历，使自己的心理素质得到极大的提高，面对再大的困难与压力，我都不会退缩逃避，能够从容冷静的去面对解决，这是我在XX市场工作得到最大的收获。

二、超市工作阶段

6月份因工作的需要，我被调到超市任店面经理兼非食品经理。在工作中加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升是贯穿各项工作的中心。

虽然自开业就加入了超市这个大家庭，对超市的人员也很熟悉，但到了具体工作上必竟还是有差别的。为了尽快进入角色负起职责，一方面加强了专业知识的学习，积极看书报文章，虚心向刘总李店请教。一方面加强沟通了解实际情况，向食品、接货、收银等各相关部门负责人沟通，与非食品组长文娟深入交流。在短时间内与相关主管建立了溶洽的工作关系，负起了店面值班经理的职责。

与柜组长一起对非食品的人员进行了整顿培训，对商品的规划与陈列作了调整，经过非食品员工的共同的努力，我们的销售有了明显的增长。在文娟升任非食品采购后，我兼起了非食品的组长，潜下心来，从头干起，卫生、陈列、库房、接货从每一个细节开始严格的要求，使非食品的卖场氛围有了改观。与员工有了更多的接触，在严格要求的基础之上，给员工更多的思想沟通与业务培训，使员工的精神面貌有了改观，工作的积极性自主性得到了发挥。在公司各部门的关心支持下，全组员工齐心努力，非食品的进步得到了公司的认可。

店面值班经理负责协调各部门工作，维护全卖场的正常营运，应对突发事件的处理，在这个岗位上，自己立足全面把控全局，在工作的同时充分利用这一平台全面提升自身的组织协调与业务水平，在收银、客服、接货、防损、消防等各个环节深入了解，发现问题，消减漏洞，作一名称职的店面经理。

经理工作总结 篇3

20xx年是全国酒店行业大退缩、大萧条的一年。在中央政策的影响下，高端消费和奢侈浪费现象得到了有效遏制。酒店的经营理念和经营策略受到了前所未有的挑战和考验。xx酒店能够乘风破浪、勇往直前，能够做到不亏损不冷落，完全是靠的是xx酒店有一个团结奋进、大智大勇的领导集体，有一个无私奉献、任劳任怨的员工队伍。

20xx年我们酒店是急剧转折实现大跨越的一年。无论从战略方针到工作措施都完全进行了大洗礼、大变革。过去是门庭若市笑脸相迎，现在是主动出门招揽顾客。想方设法的把我们的经营策略和方针完全符合顾客的需要，把我们的服务质量提高到极致，把我们的社会形象树立的更高，把我们的营销利润创造到极限。一年来，工作成绩斐然卓著，20xx年3月，被中共xx市委、市人民政府评为 全市先进集体 被xx市食品药品监督局授予 xx市食品安全示范单位 6月，被国际厨艺联盟组织吸收为理事单位;7月，总经理管被xx市行风政风评议领导组办公室特聘为 xx市政风行风监督员 12月，被共青团xx市委授予 青年文明号 荣誉称号。我们有艰难的泪水也有丰收的喜悦。xx酒店的每一个胜利成果都凝聚着xx酒店上上下下所有人的心血。现将20xx年的工作情况总结如下：

一，经营硕果累累，酒店发展生机勃勃。

20xx年xx酒店共接待大小会议会议x次。主题宴会厅从开业至今，共接待各种宴会x余次。婚宴、寿宴x次(包括40岁生日纪念)、生日宴x余次。酒店餐饮接待宾客x人次，客房xx人次，总计xx人次。全年营业额累计达xx万元。

二，加强人才的培育，积蓄酒店管理层的正能量。

xx酒店20xx年不惜代价，先后组织x批管理人员外出学习。其中组织中厨部贺生、餐饮部赵到武汉学习考察、武去北京等地学习;总经理率前厅部经理张到南京 x宾馆 学习考察;总经理率武x赵x等去大同学习;总经理率客房部经理到北京学习考察;总经理率企业核心骨干人员先后x次到太原，x等参加 培训等。

三，提升企业文化含金量，培养员工的整体素质。

1，20xx年11月xx酒店建立了自己的 微信平台 ，目前已经发布酒店信息x余条，有力配合了酒店的营销宣传。召开季度员工大会3次，先后表彰优秀员工和拾金不昧者xx余名。全年共涌现好人好事、拾金不昧事迹x件，归还失主遗留财物(包括现金、首饰、银行卡等)总价值达xx万元以上，其中许多员工拾到巨款第一时间上缴总台。

2、酒店组织了主题演讲活动x次， 酒店、总经理与自我介绍 管理人员主题演讲活动和 酒店企业骨干升级培训分享 演讲活动。

3，全年共编辑出版《魅力》店报12期(包括春节增刊1期)。截止目前酒店共编辑出版店报x期，总经办出版《工作简报》5期。有效推动了管理，丰富了企业文化。

4，坚持管理干部学习笔记检查制度，每月管理干部完成20页的学习笔记任务，全年平均每人完成学习笔记10万字。酒店全年制作各种企业文化宣传板50余面，更换 文化宣传走廊 5次。并新增了 酒店职业道德 及 酒店管理格言 宣传内容，丰富了企业文化。

四，积极参与社会公益活动，树立xx酒店的好形象。

20xx年我们再次出资xx元，开展了第二次捐助贫困家庭大学生 圆梦 和与团市委共同举办的公益活动。最近，我们又与共青团市委联合组织大学生寒假 营销助学 公益活动。目前，酒店已经拿出xx万元资金用于公益事业，受到政府部门及社会各界的称赞与好评。

五，关爱员工的生活，做好员工的后勤保障。

每逢节日期间，酒店除了在员工餐改善生活之外，还在中秋、春节期间为员工发放白面、大米、食用油。20xx年5月份先后组织了三批员工分别到x山、x山、x外出旅游，活跃了员工的业余文化生活，激励了员工的爱岗敬业的热情。并坚持每月为员工过集体生日活动，除了及时在店报上公布过生日员工名单之外，还向当月过生日者赠送生日祝福礼品。

总的讲，xx酒店20xx年成绩是有目共睹的。但是，我们现在所面临的挑战就是服务质量的再提高，经营策略的再提升。如何才能够使xx酒店保持常胜不败之地，这就需要我们酒店管理层和员工的共同努力了。我们要适应形势的发展要求。工作部署和方法要符合满足顾客的需求。用我们的智慧和能力占领市场，用我们的团结和拼搏开拓新的利润空间。用我们的精神和文化塑造xx酒店的光辉形象。使我们在酒店界享誉海内外、走的更远。

经理工作总结 篇4

时光如水，光阴似箭，充满机遇与挑战的-xx年既将过去，通过上级领导的帮助指导，加之全部十多名同志注重合作，注重协调，在汗水和智慧的投入中，各方面工作取得了新的成就，有了新的进步。看到公司营业额蒸蒸日上，我内心感到无比欣慰和骄傲。我想一个人只有经过不断努力，不断奋斗，才能克服自身的缺点，才能不断超越自我，实现理想和人生的价值。

我是于-x年xx月份到XX公司参加工作的，今年按照领导分工主要负责公司的对外合作及全区经营工作的资费管理与策划工作。一年来，由于有上级领导的正确指导和帮助，有全部职工的大力支持，再加上自己的不断努力，工作上取得了一定的成绩。对外合作工作成绩明显，邮政合作进一步扩大，全年完成邮政发展任务占公司总发展任务的50%以上;新兴业务发展迅速，管理正规，发展用户33100户，网上通话用户比例超过70%，在省任务发展中进入前三名。在工作中我能够忠实履行职责，不断自查、反省自己，不断开拓进取，把自己全身心地投入到各项工作实践中。总的感到，自己能够胜任本职工作，还是称职的。现将-x年的主要工作情况述职如下：

一、以提高自身素质为突破口，在不断的学习中掌握干好工作的基本技能和知识

近一年来，我经常把自己放在公司建设的总体框架中来反思自己，审视自己，看自身能力和素质的提高幅度，能不能适应公司发展的需要、能不能适应形势任务的需要，能不能适应完成正常工作的需要。经常告诫自己，要在公司立得住脚，不辜负领导的期望，自身素质的强弱是关键，自己毕竟是才来公司几年的大学生，从哪个角度讲都还是处在起步阶段，必须在工作中不断地提高自己。回顾近一年来的情况，为了提高自身能力素质，上让领导放心，下让顾客满意，我系统的学习了 管理学 客户关系学 客户心理学 移动通信基本知识 等学习书目，全面提高自己，力争在语言表达的能力上有突破，在协调关系的能力上有突破，在组织管理的能力上有突破，在完成工作的标准上有突破。通过学习，感到既开阔了眼界，又丰富了头脑，既学到了知识，更看到了差距。在不断的学习中提高了自己的能力素质，增强了干好本职工作的本领。

二、以提高工作效率为根本，在坚持原则的基础上保证完成工作的标准和质量

一年来，由于工作环境变化较大，迎来送往的工作比较多，需要协调、联系的工作也相应增多，在工作中，我注意总结摸索工作规律，注意与公司其他部门建立比较融洽的关系，以便于开展工作。作为公司的综合职能部门，我注意随时掌握各部门的工作动向，掌握各个县市的工作情况，做到随时有事能够随时处理。作为市场综合部的经理，对外合作工作的主管，接触的人和事比较杂，想要利用个人关系来办违反政策、违反规定的人也比较多，但我认为，要想顺利完成工作，提高工作效率，就必须坚持原则，公司的各项规定要坚决遵守，违背政策的事坚持不做。只有做到这一点，才能称得上是为公司负责，为部门负责，更是为自己负责，一年来，也有不少亲属、朋友想通过我为个人办理规定以外的业务关系，我都能坚持原则，予以拒绝，做到了坚持原则、秉公办事，不让亲情、感情、人情渗透工作，干扰原则，虽然这在一定程度上伤害了个人感情，影响了个人关系，但却坚持了正常的工作程序，保证了工作正常开展，减少了不必要的阻力和压力，工作效率也相应提高。

三、以强化服务质量为目标，在不断更新服务手段中巩固老客户，吸纳新客源

一年中，由于、等公司加大了竞争力度，在巩固老客户，吸纳新客户方面，公司面临着巨大的挑战，为了保证公司各项业务的不断发展，在巩固中有所提高，有所进步，我注意研究市场动向，及时向公司提出合理化建议，通过不断改进、更新服务手段来巩固公司客户群体。如针对消费群体的不同，建议公司采取重点攻击的手段，加强了对绥芬河市的业务服务，效益额明显提高。为进一步吸纳新的客户群体，及时应对小灵通的开通，针对市区学校较多，生源较广的情况，建议推出了卡，降低费，收到了较好的效果。在受领了省发展用户指标后，我们采取主动出击、宣传造势的方法，超额完成了指标任务，在全省任务发展中排在了前列。此外，结合多年从事服务工作的实际，年初以来，我强调本部门在开展工作中要 动真情，讲实理，办实事 ，坚持用 真心 爱心 和 恒心 来做好广大客户的服务工作，为客户进行亲情服务。一年来，我们综合部做到了热情接待、细心答询、主动服务、全程跟踪，在客户心目中留下了周到、热情的好印象，也为公司在外树立了良好的形象。

四、以树立良好形象为牵引，在坚持行为影响、示范引路的前提下激发部属工作热情

俗话说： 喊破嗓子，不如做出样子 ，作为一个部门副职，如果在台上说的是一套，在台下做的又是一套，就会对下属造成非常不好的影响，因此，在日常工作中，我非常注重自身的形象，要求部属做到的，我自己首先坚决做到，要求部属不做的，我带头不去违犯。在各项工作中，我做到了加班加点第一个到位，集中学习第一个到场，急难任务第一个先上，在部属心目中树立了善于吃苦，勤奋工作良好的形象。古人讲， 业精于勤荒于嬉，形成于思毁于惰 。提高完善自我离不开勤，工作出成绩也离不开勤，作为一个部门的副职，完成本职工作更要勤字当先，做到眼勤、腿勤、手勤、嘴勤，对待工作要有废寝忘食的精神，当天的事当天办，保证案无积卷，事不过夜。一年来，重大节假日我基本没有休息，带头带领部里人员在各大场所进行各项业务宣传，平时经常加班加点到深夜，虽然累是累点，但看到公司的营业额大幅度增长，心中还是感到非常欣慰。在日常工作，生活中，我非常注意关心、帮助部里的职工，有话讲在明处，有事提上桌面，不搞当面一套，背后一套，并主动帮助他们解决实际生活困难，使大家心里话愿意和我讲，困难事愿意找我办，有效的保证了全部人员思想稳定，形成了一盘棋局面。大家什么事都能以公司利益为重，以部门利益为重，讲团结，讲协作，出色的完成了各项工作任务。

存在的问题及下步打算

回顾一年来的工作，对照职责，认为自己还是称职的。虽然在一年的工作中我取得了一定的成绩，但也存在着不足。首先，在工作中由于年龄较轻，工作方法过于简单;在一些问题的处理上显得还不够冷静。其次，在业务理论水平和组织管理能力上还有待于进一步提高。再次，自己在综合素质上距公司要求还相差甚远。这些不足，有待于在下步工作中加以改进和克服。

在下一步的工作中，我要虚心向其它同志学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，努力学习业务理论知识，不断提高自身的业务素质和管理水平。使自己的全面素质再有一个新的提高。要进一步强化敬业精神，增强责任意识，提高完成工作的标准。

经理工作总结 篇5

回顾这一年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将一年来的工作情况总结如下：

一、办公室的日常管理工作。

办公室对我来说是一个全新的工作领域。作为办公室的负责人，自己清醒地认识到，办公室是总经理室直接领导下的综合管理机构，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。办公室的工作千头万绪，在文件起草、提供调研资料、数量都要为决策提供一些有益的资料，数据。有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、迎来送往及用车管理等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、理顺关系，办理公司有关证件。公司成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，需要办理相关的手续及证件。我利用自己在xx部门工作多年，部门熟、人际关系较融洽的优势，积极为公司办理各类证件。通过多方努力，我只用了月余时间，办好了证书、项目立项手续\\产权证产等。充分发挥综合部门的协调作用。

2、及时了解情况，为领导决策提供依据。作为x企业，土地交付是重中之重。由于拆迁和我公司开发进度有密切关联，为了早日取得土地，公司成立土地交付工作小组。我作小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到、拆迁办等单位，积极和有关人员交流、沟通，及时将所了解的拆迁信息、工作进度、问题反馈到总经理室，公司领导在最短时间内掌握了及拆迁工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

3、积极响应公司号召，深入开展市场调研工作。根据公司(0x号办公会议精神要求，我针对目前xx房地产的发展情况及房屋租售价格、市场需求、发展趋势等做了详细的市场调查。先后到土地、建设、房管部门详细了解近年房地产开发各项数据指标，走访了一些商业部门如，\\又到花园、花园、xx小区调查这些物业的租售情况。就x号地块区位优势提出 商业为主、住宅为辅、凸现区位、统筹兼顾 开发个人设想。

4、认真做好公司的文字工作。草拟综合性文件和报告等文字工作，负责办公会议的记录、整理和会议纪要提炼，并负责对会议有关决议的实施。认真做好公司有关文件的收发、登记、分递、文印和督办工作;公司所有的文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作。配合领导在制订的各项规章制度基础上进一步补充、完善各项规章制度。及时传达贯彻公司有关会议、文件、批示精神。

5、落实公司人事、劳资管理工作。组织落实公司的劳动、人事、工资管理和员工的考勤控制监督工作，根据人事管理制度与聘用员工签订了劳动合同，按照有关规定，到劳动管理部门办好缴纳社保(养老保险、失业保险、医疗保险)的各项手续。体现公司的规范性，解决员工的后顾之忧;6、切实抓好公司的福利、企业管理的日常工作。按照预算审批制度，组织落实公司办公设施、宿舍用品、劳保福利等商品的采购、调配和实物管理工作。办公室装修完毕后，在x月份按照审批权限完成了购置办公用品、通讯、复印机、电脑等设备的配置工作。切实做好公司通讯费、招待费、水电费、车辆使用及馈赠品登记手续，严格按照程序核定使用标准;

7、做好公司董事会及其他各种会议的后勤服务工作。董事会在召开期间，认真做好会场布置、食宿安排工作。落实好各种会议的会前准备、会议资料等工作。

二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了办公室工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向

一年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，办公室主任对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位;第三，自己的理论水平还不太适应公司工作的要求。

在新的一年里，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数;第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报;真正做好领导的助手;第三，注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进办公室对其他部门的支持能力、服务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。在办公室工作不足主要有：

1、缺乏基本的办公室工作知识,在开展具体工作中,常常表现生涩,甚至有时还觉得不知所措。2、对我局各部门的工作情况缺乏全面具体的了解,从而影响到相关公文写作的进行。

3、对电脑知识的掌握度较低,这直接影响到相应的工作质量。

4、工作细心度不够,经常在小问题上出现错漏。

5、办事效率不够快,对领导的意图领会不够到位等。

就总体的工作感受来说,我觉得这里的工作环境是比较令我满意的.是领导的关爱以及工作条件在不断改善给了我工作的动力;其次是同事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;第三就是目前正在营造形成我们局特有的 企业文化 氛围给了我工作的信心。

我知道,上面的工作表现也许不能让领导感到满意,如果完全依据这些表现来决定是否可以继续留在这里工作学习,坦白说,我自己并没有太大的信心.但我坚信自己能够在今后的工作中会表现得更好,保证让领导满意。

经理工作总结 篇6

一、履行职责情况

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。

经理工作总结 篇7

在过去的一年中，由于工作需要担任大堂经理的岗位。无论在哪一个岗位工作，只有把个人理想与我行金融事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在开创我行美好明天的过程中实现自身的人生价值。所以要立足本职、爱岗敬业、无私奉献，从我做起，从基础做起，一步一个脚印，踏踏实实，积极向上。

在担任大堂经理期间，我勤奋努力，注重创新，在平凡的日常的工作中发现营销商机，帮助客户解决疑难问题，在自身业务水平得到了不断提高的同时在思想意识方面也取得了不小的进步。在工作中，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。完美源于认真。没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效的服务。

在职期间，我配合客户经理和产品销售经理做好优质客户的推荐，新增及维护工作，积极营销我行理财产品，在合规合法的前提下积极对客户开展我行产品的营销工作。

银行工作需要的是集体的团结协作,一个人的力量总是有限的。我更注重团队的力量，不断吸收新的知识满足工作的竞争也日趋激烈。我深切地体会到作为一名合格的银行员工应该具备更高的业务水平,只有不断地增强自身的综合素质,不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。于是在紧张工作之余,我还积极参加各种学习考试。为在今后的工作中能取得更大的成绩打下坚实的基础。

由于银行业的特殊性和一定程度上的专业性，想成为银行业的优秀员工，必须经过系统的培训与丰富的实践。总结过去，是为了吸取经验、完善不足。展望来年，我将会更有信心、更加努力、积极进取、精益求精地完成好今后的工作，以争为我行各项工作的发展做出自己更大的贡献。

经理工作总结 篇8

新年伊始，万象更新。忙忙碌碌的一年又过去了，20xx年我作为一名营业经理，认真履行岗位职责，积极配合网点工作，在落实好各项规章制度同时，严把授权质量关，有效地防范会计核算风险，不断提高网点的风险管理水平，圆满顺利地完成了本年度的各项工作任务。现就一年来的工作情况总结如下：

一、加强学习培训,提高队伍综合素质

(一)加强自身学习。作为经理，任何事情都当率先垂范，为了能更好地担负起营业经理的岗位职责，加强事中监督，我在紧张工作之余，每天都挤出时间努力学习最新的金融理论和业务政策，结合省行的业务考试主要学习了《会计核算规程》、《金融基础知识》、《员工违规违纪》等知识，通过不懈的学习不断提高和完善自身的业务水平，也顺利通过了省行业务考试。

(二)抓好员工学习培训。平时针对本网点不同柜员的业务素质水平，因人而异，开展有针对性的业务指导，将自己掌握的业务技能和管理经验传授给其他员工，使之学之有用。一是建立网点学习制度。负责组织召开班前晨会，学习有关制度、规定，重点学习20xx柜面操作手册，讲评上日的工作情况和存在的问题，提醒柜员规范操作。二是抓好网点员工新业务学习培训。随着金融体制的不断变革，银行新业务层出不穷，业务操作流程也不断优化升级，这些都需要员工迅速掌握，以适应服务和竞争的要求。在组织学习各种新业务、新办法时，督促员工记好笔记，摘抄重点内容，有空时反复学习，工作中反复实践，使网点员工对各项业务操作及规定熟练掌握，准确运用。三是强化风险培训。随着业务品种、业务操作系统的不断更新，我结合网点日常业务处理情况，根据网点的实际情况和薄弱环节，从岗位管理、业务基础规范、检查等方面入手，也根据年初制定的培训计划经常组织员工进行班后业务学习及培训，进一步规范操作流程，使员工增强责任意识、风险意识、防范案件意识和自我保护意识，适应新形势下业务发展的需要。

二、踏踏实实工作，严格履行岗位职责

我所在的网点，营业经理是最忙碌的一个，但，忙而不能乱，面对为了坚持制度而被个别客户误解、中伤，我们默默耕耘、充满自信，因为我们肩上承载着工行的广大客户、总省行、市分行党委的信任，我认真履行营业经理岗位职责，努力做好前台授权把关，班后传票审查，工作经常早出晚归、加班加点，服从部领导的安排，竭尽全力做好主任的内务帮手。在任职营业经理期间，网点的会计核算质量有所提高，差错事故几乎为零。

(一)主动协调沟通。我经常和网点负责人、主任进行业务上的沟通，探讨如何规范柜员的业务操作，要求柜员处理业务时要操作定型和坚持自我复核，实施重点检查监督，促使柜员养成良好的业务操作习惯，在日常工作中，时刻保持警惕和树立风险防范意识，对一些因业务不熟而发生差错的同志，耐心帮助其熟悉业务，对复杂业务和有可能出差错环节，就事先做好预警工作，到柜员的岗位当面指导。通过严格规范操作，实施重点检查监督，狠抓差错原因分析，加强管理监督，培养柜员养成良好的业务操作习惯。

(二)加大风险防范。一是加强风险点的监督。今年以来，针对省市行确定的风险点，我们加大了对风险点及重要部位的检查、监督力度，严格各项规章制度落实，及时排查业务隐患。一方面，加强对柜员的现场监督工作，对业务操作过程中出现的违规行为进行及时提醒和纠正，促使其养成良好的工作习惯。另一方面，加强账务管理，对柜员每日处理的账务进行严格审核，对特殊业务进行定期检查，确保了账务处理的准确性，定期不定期的对柜员权限卡管理、业务印章管理、空白重要凭证管理、对公账户开立及印鉴卡片管理、ATM设备管理、99999钱箱管理、挂失业务、代发工资业务、电子银行业务、会计档案管理、错账冲正及反交易业务、当日存当日取业务、营业经理及网点负责人履职等进行检查，发现问题及时整改，从而保证了网点柜员能够严格执行各项规章制度，对各类风险点控制的非常到位。

二是加强案件防范。案件防范是营业经理的首要任务，把握好风险点，就能防范案件的发生。对权限卡、重空凭证、印章、重要物品等案件易发部位每天我都坚持重点监控，重点检查，决不走过场。把自己权限卡的密码保管好，每次授权都用一块挡板挡住密码。每月的案防会议都认真的和大家一起总结网点存在的不足，提出整改方案，加强案例分析，对自己和员工进行警示教育，杜绝案件发生。

三是坚持网点监督查库制度。坚持一日三碰库，监督99999轧帐过程，监督管库员装箱、加锁操作过程，并在99999轧帐单上签章;对99999钱箱操作员现金调拨业务实行授权控制，记帐、授权岗位必须分离，每周对柜员所有尾箱进行一次检查，并有记录，严格按照上级行有关文件精神和各项规章制度为标准，对综合柜员每日经办的各种业务，对密押、印章、库款和空白重要凭证等重要环节坚持定期、不定期重点检查、督促与管理，每日、每周、每月对派驻网点业务柜员贯彻执行规章制度情况进行监督检查，及时发现和纠正日常工作中出现的不规范行为。

四是加强对反交易业务的监督控制。对柜员提出要求，严格控制反交易业务数量，对因柜员操作失误造成的差错，尤其是现金业务冲账，都要对业务的真实性、合理性进行认真审核，确定客户在场后，才对反交易业务进行授权。工厂分理处本季度授权反交易3笔金额162300.00，冲正2笔金额3584.00，打印机故障未打印是主要因素。支行营业部本季度授权反交易18笔累计金额287481.28，红蓝字冲正5笔累计金额18532.90，反交易较多的柜员有237柜员反交易5笔，152、151柜员反交易4笔，分析原因，一是为柜员在凭条、票据输入时疏忽不认真选项选错。二是交易代码不熟悉使用错误。针对上述情况今后要加强业务的培训和督促柜员业务操作中规范操作，认真仔细输入各种要素减少差错的发生。通过对每笔反交易业务进行全程监督，实现了对业务真实性、合理性的有效监控。

(三)完善各项检查监督制度。针对各级业务检查机构、总会计、督导员检查提出的问题，制订整改措施，要逐项、逐条做好整改工作，在每次检查发现问题中吸取教训，举一反三，深刻剖析原因，堵塞漏洞，防止此类问题的再度发生，进一步加强规章制度和工作规程的学习，按制度要求严格落实、规范内控管理和检查监督工作，提高员工的责任意识和风险控制意识，切实把各项检查监督制度落实到位，并认真遵守劳动纪律会议纪律，不迟到不早退，严格遵守请销假制度，多请示多汇报，积极参加市行分行组织各种会议。对工作中存在的问题，制定措施督促整改，确保各项内控制度的落实。同时认真落实对业务运行岗位及重要业务不定期检查制度;按规定对业务操作、重要空白凭证保管使用、业务印章保管使用及柜员权限卡进行检查，从而使业务操作达到规范化和标准化，有效的推动了毕节分行 构建集约化的运行管理体系 的建设步伐。

(四)抓好业务管理工作

一是把好特殊业务事中控制关。日常业务中的反交易业务，严格做到规范操作、真实处理，按上级行的要求在有关凭证上注明原因、资金走向等，并在工作日志上做好记录;严格空白凭证和有价单证管理，在领入、使用、交接、保管方面做好分类登记，每天核对使用情况，逐张清点，做到帐、实、簿核对三相符;每天检查监督柜员之间的现金、重要空白凭证交接情况，柜员权限卡使用情况。严格执行权限卡、印章的管理规定，杜绝越权办理或代办的情况出现;对牡丹卡营销业务也严格执行客户本人领取原则，非本人携身份证不进行卡片启用、开通信使等业务。

二是严格规范ATM管理。每天核对ATM吞卡，及时督促做好吞卡上缴工作，坚持每周查库，每天早晚核打99999钱箱，不定期检查网点库存现金，尽量将现金库存量控制好，及时做好现金领、缴业务，认真审核各种特殊业务、各种自制凭证的真实情况，坚持每天检查核对各种内部帐户、表外户，确保各种内部户、表外户余额与报表相符，不定期抽查柜员办理业务的凭证，审核开、销户业务、(个人和单位结算帐户)，在开立对公帐户方面，严格按照受理、审核、操作三分离的原则办理，电子银行业务，核对开户、变更和销户资料的真实，电子银行的开户、变更内容、销户等业务是否本人办理，所填内容与柜员录入的资料是否一致，双人核对客户身份证件是否有效，无误后才划卡授权和办理开立个人结算帐户。

三是落实业务管理制度。我主要负责派驻网点日常业务管理，对业务核算流程、帐务核算、帐户管理、业务用章等重要环节进行把关，对本网点预警信息进行协查核实，保障各项业务核算管理和内部控制措施的落实。支行营业部工作量大，业务种类繁多，为确保账账、账实、账款相符，每日坚持完成网点日终轧账工作，严格按照人民银行账户管理规定对账户开、销户手续，预留印鉴的变更进行审核，对各类手工自制凭证真实性、准确性及账务核算进行审核，每日营业终了坚持查询主要内部账户余额是否有挂账，并督促柜员对暂收暂付款项及时进行核销处理，每日坚持查询跨行支付查询查复登记簿，审核查询查复业务是否按规定及时办理，做对跨行支付、资金汇划、电子银行、查询查复、会计要素、特殊业务等的审批、复核授权工作，认真审核凭证，现场监督检查各岗位员工的业务操作是否符合规定，切实发挥事中控制的作用，防范操作风险，同时协助网点负责人做好营业厅的日常查库、安全防范分析会、员工思想动态分析等各项工作。通过一系列有效的措施，取得了较显著的效果：前台临柜人员，能够按照要求认真审查受理凭证，认真核对单位预留印鉴，坚持做到 先收妥记帐，后签发回单 的结算制度，现金业务 先收款后记帐、先记帐后付款 的原则，重要空白凭证的出入库、保管、出售、调拨、销毁都严格按照规章制度办理，做到帐实相符，会计专用印章专人使用、专人保管，班后入库上锁保管，并建立会计专用印章保管使用登记簿，资金汇划人员严格按照总行规定的时间办理资金汇划业务，确保汇划款项及时到达指定帐户。各项规章制度落到实处，使帐务质量显著提高，保证了经营安全无差错。

总之，一年来的工作在一些细节的处理和操作上存在一定的欠缺，我要在今后的工作学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足，把营业经理这项工作做的更好。

经理工作总结 篇9

201x年在恒安地产公司的正确领导下，圆满完成青国青城交房任务，在物业服务、物业管理、售后维修方面做了大量工作，小区的整体效果明显改善、员工的整体素质有了很大提高，管理提升工作取得了初步效果。按照工作职责分工，紧紧围绕公司制定的不同阶段中心工作认真履行职责，在公司经营管理上积极建言献策，发挥经理参谋助手作用。现将半年来的工作总结如下，并对下半年的工作进行进一步的规划。

一、上半年工作总结

进入201x年以来的半年中，面对市物业工作的总体趋势，在上级领导的指导和关心下，全体员工的努力下，我们以饱满的热情完成了各项工作，在各方面工作中取得了一定得成绩，下面对上半年的工作总结如下：

（一）客户服务中心

客户服务中心是我们对外服务的窗口，上半年客服中心总接待人数达到了3500多人，处理业主投诉报事3017件、联系施工等相关联单位整改4534件。业主入住之后，只需一个电话，客户服务中心将会为业主提供24小时个性化、零干扰、全方位服务。今年以来，按照部门的服务理念，围绕部门的工作核心，根据部门年度工作计划的工作重点和管理目标，开展各项服务、管理、培训工作，并针对原有存在的不足之处加大培训、考核力度，逐步予以改善。

1、费用收取工作

201x年的工作重点之一是费用的收取工作。由于工程遗留问题，一部分业主以各种借口推迟或拒交物业管理费和相关的一些费用。客服中心耐心地、深入细致地做每一户业主的工作。及时协调各部门解决业主的户内存在问题。经常上门走访业主，了解业主的需求，并及时予以跟进处理，得到业主的赞许与认可，从而提高了费用的收费率。

2、青国青城交房配合工作

201x年的工作重点之二是配合青国青城交房工作。上半年青国青城配合住宅交房895户、商业36户交房率在上半年达到了90%。在继续做交房工作的同时，对已经接房的业主户内的工程整改问题、及时的联系相关单位进行整改。

（二）秩序维护部、工程部

201x年上半年，秩序维护部、工程部牢牢把握各自的工作职责，在公司各级领导的关怀支持下，秩序维护部、工程部全体员工发扬“吃大苦、耐大劳”的精神、克服种种困难，高质量、严要求，较好的完成了上半年的工作任务。

1、秩序维护部

秩序维护部的主要工作就是做好园区安全管理、小区进出口交通管理、消防管理的“三管”工作，在今年上半年，秩序维护部客服种种困难，使小区发生治安事件0起、刑事案件0起、盗窃事件1起、火险事故0起。

一是在园区安全管理工作中，今年1月份至今，加大了管理力度，制定了多份管理方案，在园区内装修期间，共抓获盗窃份子2人，协助派出所处理园区业主之间纠纷5起。

二是在园区交通管理工作中，1月份至今，公司严格按照《市停车管理收费标准》，做好了对进出停车库车辆的收费管理，加大了对进入小区停车场车辆巡查监管和登记管理，通过努力半年来小区内及车库未发生车辆丢失及车辆内物品被盗也未发生车辆交通安全事故。 三是在消防管理工作中，1月份至今，公司对小区内的消防器材全面检查6次，并做好记录和使用不干胶封条（800多张）进行封闭管理，有效的杜绝了消防设施的损坏及消防事故的发生。

2、工程部

201x年上半年，工程部在其它兄弟部门的支持配合以及部门全体员工的努力下，较圆满的完成了工程服务和工程维护两大工作，确保了小区各设备设施、水、电、气的正常运行。

一是工程服务。上半年，工程部共开具施工整改书200多份，责令业主违章搭建整改100多户，完成各类派工单700多份。协调完成各类施工遗留问题及整改问题1000多件。

二是工程维护。工程部在上半年对人和爱家园小区所有发电机组进行了检修、对腐蚀了的管道进行了从新刷漆，对青国青城小区内所有的楼道声光控进行了更换等一系列工程遗留问题。

三、行政人事部

在过去的半年里，行政人事部，秉承“舍得、用心、创新”的经营理念，以“坚持服务全局，发挥综合协调优势，提高公司行政执行力”为工作重点，紧跟公司部署，经过全体员工的一致努力，圆满完

成了各项管理服务工作，为下一步的工作奠定了坚实的基础。

1、行政人事部

一是加强基础管理，完善各项规章制度。上半年度，严格执行各项工作标准，从日常管理工作抓起，认真学习和贯彻了《新劳动法》，并通过采取广泛的宣传途径招聘人才。并通过规范考勤制度、做好人事档案的管理、档案管理等工作，使工作制度进一步规范，基础工作进一步加强。

二是广泛宣传，加强企业文化建设。加强员工入职培训，丰富员工的业余生活，向员工介绍公司最新动态和宣传知识，从而增强员工对企业的信任感和归属感。

三是加强成本控制，保障后勤工作。在采购方面，公司始终本着“开源节流、降低成本、提高效率”的原则，制定了系统的采购管理制度和采购方案，要求采购员严格遵守采购程序。同时保证物资采购的及时性。物资申购到位后严格落实有关仓库出、入库管理规定、物料的发放流程。

二、存在的问题

翻检半年来的工作，值得欣慰的是，我们严格按照公司部署要求，积极、认真、稳妥地开展各项工作，取得了一定的成绩。但在肯定成绩的同时，我们也必须正视工作中存在的问题，主要表现在：

（一）经营拓展方面的问题

目前，我公司现有的服务与业主实际需求还存在着不相匹配的情况，后期应增加部分针对于业主的增值性有偿服务。

（二）管理方面的问题

从宏观方面来讲，我们的战略计划还有待进一步加强，同时，对管理重点环节的把控尚不到位，公司制度执行效果反馈及执行力度也还需要进一步强化。从微观方面来看，一是部门间的相互衔接、物业公司与开发公司、施工方相互衔接等需要进一步加强；二是流程间存在制度的缺陷或监督的缺失，影响着工作效率的提升；三是各部门间的管理制度及工作安排与流程有发生冲突的现象。

（三）员工素质意识方面的问题

急业主所急的服务意识、零干扰服务意识、环境维护意识、安全防范意识、节能意识、成本控制意识等等，如：工程人员进户维护的服务理念贯彻、保安巡逻发现公共设施损坏的反馈意识等等都有待进一步加强，员工整体素质和工作能力距离一流物业管理公司的要求还有一定的差距，有待进一步提升。

三、下半年工作计划

认真审视和总结公司上半年工作，我们最深切的体会是，在物业行业的市场竞争日趋激烈，物业公司的经营压力越来越大，业主对服务的要求越来越高的大背景下，我们的工作如逆水行舟，不进则退。201x年时间已经过半，下半年摆在我们面前的任务还十分繁重，我们要认真对照年度经营管理指标，制定下半年的目标任务，并狠抓落实。一方面要针对上半年工作中暴露出的问题和不足，制定切实可行的措施，改进工作、提升质量；另一方面，还要把上半年工作中好的思路、方法以及工作组织模式等予以传承和发扬，保持优势、再接再厉！

经理工作总结 篇10

光阴似箭，转眼20\_年过去了，星河国际项目部于20\_年8月1日开工，期间在各界领导的关心与帮助下，以及项目部人员辛勤奋斗下，终于在20\_年的末尾圆满完成了各项指标，并在12月份星河运营公司的检查中得到了94.21分的高分，得到业主，监理，公司的一致好评。

20\_年度星河国际项目工作成果

1、管理团队

星河国际是我公司与之合作的第一个专业房产公司，有着一套非常健全的科学的评分评比办法。评分细则涵盖实测实量，表观质量，管理行为，安全文明等4大板块，包容了施工过程中的全部内容。虽然公司之前也或多或少涉及到这些内容，但是从没这么系统化，书面化，硬性化的执行这么多要求，一开始整个管理团队对这些要求是拒绝的，但是经过实施后才发现，原来我们对标准的不让步是控制质量安全的最好办法，半年的合作，使得整个管理团队在管理水平，管理意识，管理手段上有了很大的提升。

2、施工任务

根据建设单位的经营目标及我公司的战略目标，项目部全体人员努力下本年度保质保量地完成了各指标任务，主要完成情况如下：

20\_年8月1日项目部顺利开工，

20\_年10月15日完成4层结平(顺利完成建设单位销售节点)，

20\_年12月21日完成7#楼3层砌体样板间验收(建设单位交楼样板验收)，

20\_年12月25日完成6#楼3层精装修样板交付(业主精装修节点目标)。

项目部为完成各项节点计划，编制总进度计划，月进度计划及周进度计划，对节点计划进行细化，分解，确保计划完成。同时在监理例会中，每周对进度情况进行分析对比，总结进度落后或超前，提出赶工措施，圆满完成了进度要求。

3、实测实量

根据业主的招标及合同要求，项目部需对主体工程、砌体工程、抹灰工程、水泥砂浆地面工程、门窗工程、涂料腻子工程等进行实测实量。在项目开展之处，项目部深入研读星河实测实量操作规程，仔细研究了操作方法、数据统计、数据公示、预防措施、纠偏措施等等，并进行实测实量交底与现场实际操作交底达6次。项目部集体研讨预防措施，要将质量控制在事前，提出了：测量模板面标高平面标注，测量垂直度浇筑前后平面标注对比，浇筑时仍进行垂直度测量，墙板支模加设斜撑，梁柱节点模板优化，排架优化等一些列措施，有效提高了实测实量的合格率。在实测实量数据统计出后，项目部针对实测数据进行分析、讨论，找出偏差原因，制定了整改措施，专人督促限时整改落实。通过对事前，事中，事后等一系列控制措施，项目在12月份星河深圳运营公司的实测实量中取得了95分的高分，获得了业主的肯定。

4、质量控制

针对我公司对业主扬子杯的承诺，通过实施严密的产品质量保证体系，为向业主提供满意的产品，项目部全体员工认真落实工程质量目标，针对公司质量方针，承担各自的质量责任，各岗位人员全部做到持证上岗，编制了科学的实效性强的施工组织设计和施工进度计划。

质量就是生命，质量就是效益，创精品工程是我司一贯的宗旨。为达到预定的质量目标，在主体施工中，我项目部建立了一套完整的质量体系：

1、工程施工实行样板引路、技术交底制度。工程施工样板先行，这也是星河业主的要求，施工之前先做施工工艺集中样板以检验工艺是否符合

星河要求，大面积施工之前先做小块施工样板以检验班组是否胜任星河施工任务，主体结构阶段完成交楼样板已检验设计是否合理，同时明确交付标准。完成精装修样板以展示业主售楼卖点。样板验收确认需附技术交底，样板照片，验收人员签字确认等等。技术交底需交底到全体工人，交底明确。技术部门事前对图纸熟悉，绘制配模图，砌体排砖图对工人进行交底形象，容易理解。从操作抓起，技术人员认真向工人进行技术、质量方面的指导，是工人牢牢掌握各种施工工艺，保证每个工人都能领会操作要令、掌握规范标准要求。

2、严把材料进场关。首批材料进场，需通知业主公司材料部进行验收，进场材料必须两证一单齐全，并认真进行取样复试，在监理人员的监督下按照规范要求进行取样、送试化验，试验合格后方可用于工程施工，每批材料报审需报送至甲方，每周提供周材料进场周报。

3、加强“自检、互检、交接检”和质检员的检查验收制度，经技术负责人复验后签字，报监理签收并做到每道工序必验，对出现不合格样品严格执行奖罚制度，提高了工人的责任感。

4、合理安排工序，建立对模板、钢筋、混凝土的成品保护规章制度，在施工中认真贯彻落实。同时针对星河的质量控制措施，项目提出了楼板控制器，钢筋操作平台，墙柱凿毛，钢筋满扎，模板集中加工，砌块集中加工，双控线，控制线上梁，激光贴饼，空调预制块等等一系列措施，从施工各个角度有效保证了施工质量。

5、安全文明控制

1、确保工地安全文明施工，项目团队提前对现场平面进行规划布Z，施工人员对平面布Z进行执行。工地周围全部用彩钢板围挡，做全封闭式管理，主要施工场地硬化，场地做临时车道，保证道路畅通。施工现场整洁有序，物料堆放整齐，安全标志明显，劳动纪律严明。施工作业规范化、标准化、制度化，凡事均有章可循，有人负责，有人监督，有据可查。安

全防护棚、安全走廊、加工棚等采用定型化定制，美观安全，周转次数多;主干道路采用自动喷淋系统，砂浆罐采用硬质围挡，裸露土采用绿网覆盖，能有效控制扬尘;动态危险源图牌悬挂，实测数据公示，一目了然了解现场安全及质量情况。楼层临边洞口软硬隔离封闭，有效消除安全隐患。

2、健全安全生产监督网络，按公司、项目部、班组三级设立安全教育制度，由项目经理、质量安全技术负责人组成安全文明施工领导小组，项目经理为第一负责人，组织进场人员认真学习建筑法及关于建筑施工安全管理有关法律法规，进行三级安全生产教育，搞好岗前技术培训。施工前进行安全技术交底，特种作业人员持证上岗，从事危险作业职工办理意外伤害保险。施工过程中落实安全措施计划，配备必要的安全保护及安全措施，严格按照操作规范施工，坚决杜绝违章作业，安全人员分楼号，对安全进行总负责，并每人记录安全日志。

3、施工现场临时用电设施齐全、灵敏，基本符合国家《临时用电施工规范》的规定;施工机具操作人持证上岗，机械操作规程明确，责任到人;外脚手架架体、安全网张挂、脚手板铺设及时、正确，保证了安全文明施工。

4、工地食堂严格按有关卫生标准执行，食堂配备消毒柜、冰箱、电热开水器等设施，同时配备医药箱、单独卫生间、淋浴室极大的满足了职工生活的需要。

5、管理行为

管理行为即我们的资料管理。施工之前需有经过监理，业主审批的方案，现场根据方案实施，技术交底到工人，做到方案与现场一致。工序资料与现场对应，检验批次停止点验收，满足要求方可下道工序。样板验收过后方可大面施工。实测实量数据统计，制表统计合格率并进行公示。材料报验经过业主审批，每周材料周报报送。健全的机制无时无刻在规范着我们的行为，开拓着我们的管理意识，提高着我们的管理水平。

经理工作总结 篇11

记得上学时，我曾这样在日记中写道：“越是艰苦的地方越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。”话是这么说的，可来到工作之后，工作的艰苦与生活的单调却是我始料不及的。每天基本上是一种姿势保持十多个小时，面对的是数不清的顾客，其中的辛苦是不言而喻的。每结束一天的工作，倒在床上不想动了，还真觉得累。面对这一切，我也曾动摇过，难道我的青春就要在这人来人往的超市里忙忙碌碌地过下去么?难道我的人生就不应该和别的女孩子一样有那么多空闲的时间么?每当一天的工作一天下来，浑身的骨头像散了架，躺在床上连饭都不想吃，这时，善良、纯朴的大姐们为我买饭买菜，并笑着逗我起来吃饭，望着她们一个个疲惫的身躯和一张张和睦可亲的脸庞，我心里非常感动。是的，商场里的工作虽然是单调的，但我们的生活却是五彩斑斓的;我们面前的顾客虽然多数都不认识，但人与人之间的真挚情感却是真实存在的。

于是我重新振作起来，坚持顾客就是上帝的宗旨，天天认真工作，以累为荣，以苦为乐，这一切使我的思想得到了升华，从此我意识到，工作的单调和艰苦不再是一种负担，而是我们生活的必需。在营业员这平凡的岗位上，平凡的你、我、他也一样能创出一片精彩的天空。人就应该这样，无论工作多么平凡，肩上的担子多重，脚步多沉，都要一步一个脚印地走下去，直到永远。人的一生不可能永远都是平坦大道，伴随我们的还有困难和挫折。流水因为受阻才形成美丽的浪花，人生因为受挫才显得更加壮丽多采。遇到困难我们就要这样，跌倒了再爬起来，用失败来记载自己走过的路程，这才是真正的英雄。

后来我渐渐地认识到：我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。于是我天天给自己加油鼓劲：不管我受多大委屈，绝不能让顾客受一点委屈;不管顾客用什么脸孔对我，我对顾客永远都是一张微笑的脸孔。生活就像一面镜子，当你对着它笑时，它也会对着你笑，当我看到顾客们对我的微笑时，当我的工作业绩得到领导的肯定时，我感到一种从未有过的喜悦和自豪：我是在用这种方式向社会奉献爱。爱，是我们共同的语言!

面对新的机遇和挑战，我要树立更高的目标--做行业中的营业员!的营业员就是拥有高尚品德、极富诚心、爱心和责任心，具备优秀的职业素养和职业技能的业务精英!这就要求我们坚持承诺是金，坚持勤劳进取，坚持学习创新。我们知道一花独放不是春，百花齐放春满园。我们都是优秀的营业员，让我们以更先进的营销理念、更专业的营销技能、更完善的服务不断增强竞争力，只有这样，才能在强手如林的市场上稳定、健康、持久的发展壮大，为社会、为员工创造财富和价值。

经理工作总结 篇12

一、培养并建立了一支熟悉市场运作流程而且相对稳定的行销团队。

目前，销售部员工共112人，其中销售人员96人，治理人员4人，后勤人员12人。各人员初到公司时，行销经历参差不同，经过部门多次系统地培训和实际工作的历练后，各人员已完全熟悉了本岗位甚至相关岗位的运作的相关流程。

对销售人员，销售部按业务对象和业务层次进行了层级划分，共分为销售代表和地区经理两个层级，各层级之间分工协作，相互监督，既突出了工作的重点，又能及时防止市场随时出现的问题，体现出协作和互补的初衷。

这支营销队伍，工作虽然繁琐和辛劳，却有着坚定的为公司尽职尽责和为客户贴心服务的思想和行为。你们是饲料行业市场精细化运作的生力军，是能够顺利启动市场并进行深度分销的人力资源保证，是能让公司逐步走向强的资本。热点文档：思想汇报

二、团队凝聚力的增强，团队作战能力的提高

1、新员工的逐步增加，随着公司市场活动和拉练的开展，使我们由生疏变为熟悉，熟悉之间转换为亲密无隙的战友，紧密协作，同甘共苦，伴随着公司的发展共同发展成长。

2、局部市场销售小团队的组建，使销售人员与主管之间在生活上彼此照应，工作中相互协作，配合默契，利用小团队的优势，有针对性的扶植新老客户，不断的开拓为公司开疆拓土。

3、由于家来自五湖四海，初到公司的那种小思想，小意识还是存在的，但是随着逐步的溶入团队，小思想，小意识也在逐渐消退，家只有一个目标：尽我所能，让公司强起来!

三、敢于摸索，胆尝试，不断改进新的营销模式，并且程序化。

1、家来自于不同的企业，固有的营销理念在个人的脑海中根深蒂固，行情疲软，做市场只体现了一个字：难!在这样的情况下，销售部在宋总的力支持下，营销模式尝试改革，通过几次市场活动的拉动，总结出宝贵的经验，摸索出了一套集开发新客户，维护老客户，市场造势于一体的全新拓展思路，取得了另整个销售部甚至整个公司振奋的骄人战绩。

2、实证的出台——目标经销商的力拜访——市场造势——邀请目标经销商参加活动——活动开展——开发出了目标经销商、维护了老客户、市场知名度提高、市场占有率提高、周边影响加。

3、一系列的成功，离不开销售部全体员工的努力，不断改进新的营销模式，使竞争对手无法模拟，让我们在市场上所向披靡!

四、有法可依、有法必依、执法必严、违法必究

随着工作进程的不断深入，我们已经初步地建立了一套适合于公司行销队伍及销售规划的治理办法，各项办法正在试运行之中，我们会不断更新，逐步完善。

执行力，是销售部各项政策和规章制度能顺利执行的保障。销售部已经出台的销售部治理制度，是检验销售人员平时工作的天平，是衡量销售人员平时工作的标准。在这个基础上，

首先，销售部将出台《销售人员考核办法》，对不同级别的销售人员的工作重点和对象作出明确的规范;对每一项具体的工作内容也作出具体的要求。

其次，销售部将出台《销售部业务治理(范文开心人提醒长时间工作要作息休息哦wen)办法》，该办法在对销售部进行定位的基础上，进一步对订购、配货、促销、赠品发放以及业务开展的基本思路等作出细化标准。奖惩分明，销售部还将将出台《销售部奖惩条例》，争取在以后的工作中，做到“事事有标准，事事有保障。”

第三，形成了“总结问题，提高自己”的内部沟通机制。及时找出工作中存在的问题，并调整营销策略，尊重销售人员的意见，以市场需求为导向，地提高了工作效率。

制度是标准，执行力是保障!

力德船已经起航，为了它的安全，力德人行动起来!

经理工作总结 篇13

一、移动互联网产品的方法论

移动互联网产品经理的主要任务是服务人群，主要工作是研究人类群落的行为模式。用产品为人群提供服务，并且要预判人群卷入之后行为模式的变化。

从方法论的角度思考，人类群落也处于演进过程中。早期人类是村落人群模式，村落中的每个人认识每个人，人际关系以非常实际的亲戚关系和职业关系为纽带。现代人类是社会化人群模式，人群数目极大增长，人际关系依托于抽象的社会生产关系：契约、合同、雇佣关系。。。。。。产品经理曾经是村落里的铁匠，他认识每个村民，每个村民也认识他。而在今天，产品经理完全退居幕后，他不可能认识每一个用户，用户甚至不知道这个人的存在。

因此，产品经理在方法论上存在着各种选择：他可以提供某种基于熟人群落的旧式服务，以增进熟人群落的情感为产品目的;他也可以提供某种基于大数人群的新式基础服务，以便于人们彼此认识，协调工作，从自利为基础的无序活动中自组织处有序活动;或者，他也可以提供某种中间类型的产品，帮助人们平滑度过两种人群模式，减少由于变化而产生的阵痛。

但是，产品经理的主流应该是服务于未来。先于人众接触新技术新知识，并把这种认知转化为产品，利用产品提供现代人类社会中的各种人群。尽一切可能，降低学习成本，利用人类的本能设计产品，使得人群得以顺利“滑入”新的产品使用场景。

在所有这一切之上，产品经理的目标应该是实现社会美和善和总量。

二、移动互联网产品经理的素养

1、敏锐感知潮流变化。移动互联网产品会从相对匮乏时代进入相对富足时代，用户可以选择的产品会随时日流逝而日渐增加，产品终将成为一种时尚业。产品经理若是沉溺于各种新鲜玩意儿之中，追逐新奇，很可能错过真实的时代潮流，无法把握人群的真实需求。

2、放弃理性思维。移动互联网的特点是变化极快，传统的分析用户，调研市场，制定产品三年规划，在新的时代里已经落伍。人类群落本身也在迁移演变，产品经理更应该依靠直觉和感性，而非图表和分析，把握用户需求。产品经理永远都应该是文艺青年，而非理性青年。

3、海量的实践。尽管移动互联网方兴未艾，没有任何人可以自称是领域内的专家。但是，这不意味着存在天降天才的可能。《异类》中提出的一万小时定律，同样适用于产品经理。他们需要超过千次的产品实践，才能称得上是了解产品设计，拥有解决问题的能力。

4、博而不专的积累。美术、音乐、阅读、摄影、旅游等等文艺行为貌似不能直接转化为生产力，但是合格的产品经理需要广博的知识储备，以此才能了解和认识大数量的人群，理解时代的审美，让自己的所思所感符合普通用户的思维范式。以此为基础，设计的产品才不会脱离人群。

5、负责的态度。拥有合适的方法论和合适的素养，成功的产品经理还应该有对自己和产品负责的态度，唯其如此，产品经理才能足够偏执，清楚地知道自己究竟要做什么，抵挡住来自上级和绩效考核的压力，按照自己的意志不变形、不妥协地执行产品策划。

三、移动互联网产品设计的原则

1、绝不考虑web形态，一切考虑都基于app。

2、产品优先级

(1)有趣高于功能，产品必须有趣，必须cool，才可能形成传播和口碑。

(2)功能高于交互，明确的功能满足明确的需求，用户不会在意炫酷交互效果。

(3)交互高于ui。便捷、快速的交互设计为先，围绕具体功能实现ui，而非有优质ui方案为此专门设立一个功能。

3、聚焦：一个app只做一件事情，一个大而全的app意味着全面的平庸。

4、永远一维化：让用户在一个维度里解决具体的问题，twitter的timeline就是一个好的范例。而类似facebook、path那样的滑出式菜单则是一个灾难，因为这使得产品拥有两个维度，加大了用户理解的困难。

5、保持主干清晰，枝干适度。产品的主要功能架构是产品的骨骼，它应该尽量保持简单、明了，不可以轻易变更，让用户无所适从。次要功能丰富主干，不可以喧宾夺主，尽量隐藏起来，而不要放在一级页面。

6、不要让用户选择。同一个页面之内，有多个入口;同一个功能，有多个实现方式;同一个界面，有多个展示方式。这对于用户来说是一种痛苦而非享受，因为他们只会因此而感觉到困惑和恐惧。用户宁可采取重复操作漫长而固定的操作路径，也不愿意使用多变的快捷方式。

7、隐藏技术，永远展现简单的、人性化的、符合人类直觉的界面。开发不可以为了炫技而展示功能，产品不可以为了炫耀而功能堆砌。

8、拒绝个性化。除了依靠设计特色而立身的app，换肤一类的个性化设计，除了让产品经理幻觉自己做了许多工作而自我满足之外，没有任何价值。它只能证明产品经理对自己的产品不自信，因为自信的产品经理凭借默认皮肤就可以满足用户。延伸开去，一个好的产品，其功能应该满足全球用户需求，无需为地区做特别定制化。

9、产品一定程度上是为了满足人性中的贪嗔痴，这是用户的痛点。能把握住之后，产品经理应该超越其上，用产品帮助人们得以解脱。

10、想清楚自己究竟要做什么，不去迎合上司，不去讨好用户，不去取悦自己。

11、分类!分类!分类!这是产品经理在确定产品主要功能构架之后，应该为用户做的事情。分类无助于降低产品使用的难度，但是可以帮助用户认知产品和周边的世界。

12、永远围绕功能而做设计，永远不要倒过来做这件事情。

13、一个产品的基本功能不受用户认可，做加法也无济于事。

14、想不清楚一个功能点之前，宁可不做。

15、千万不要让用户在产品里“管理”什么。

四、“自然流”的设计思路

好的产品应该隐藏产品经理的个人意图，用户仅仅凭借直觉和经验就可以顺利使用，以达到“自然而然”的境界。坏的产品提供产品说明书，其恶劣程度和tip和文字说明数量正相关。为此，好的产品经理可以和用户之间平等对话，无需刻意谄媚、恶意卖萌，产品本身就会说话。

自然流的产品，它本身就可以可用户交流。针对用户的任意一个动作，给出的、清晰的反馈，并且能让用户没有任何偏差地接受。它没有人造物的冰冷生硬，而有一种温暖的人性存在。例如在ios中微信?友圈里的评论按钮，按下之后弹出“赞”和“评论”弹窗。这一弹窗快速向左滑动，然后像碰到什么东西一样快速向右反弹一个很小的距离，然后才最终停下来。用户可能根本未能意识到这一微小的停顿，但是在潜意识里，他们会感受到这个弹窗并非全然的人造物。因为根据生活经验，世界上没有任何东西可以从运动直接变到绝对静止。

绝对不要让用户在使用产品的过程中感受到产品经理的伟大和聪慧，产品经理应该完全隐没在产品之中。用户应该可以不假思索地上手，按照设计意图行事，从中获得既定的正向反馈。这一切应该自然而然地发生，用户感觉似乎产品天生就应该这样使用，从产品还未出现之前很久就应该如此。好的产品不会强调自己存在于世界之上，它只是努力地、毫无痕迹地成为这个世界的一部分。

做自然流的产品，必然会在美学上倾向于简单，反逻辑。产品经理必然的选择是做减法，在诸多功能中选取最能解决实际问题的一个，在诸多特性中选取最符合直觉的一项，于是产品也就拥有了优雅和简洁，让人难以忘怀。极简和极自然，使得模仿无法存在，因为没有人可以造出更好的体验来。

经理工作总结 篇14

(一)、加快新顾客资源的开发。

1、设计通知单。

(1)结合本本工作部以及本市场的情况，结合其他市场部的先进经验和总部的通知单样稿，设计出适合本工作部的通知单，加大名单的收集工作。

(2)在通知单的设计上，要提高通知单的质量和规格，达到顾客拿到通知单的时候愿意扔掉。可以设计成铜版纸的彩页，时间地点空出来，每次印刷3万份，价格也是比较便宜的。

(3)改变通知单的格式，可以设计成三折页或者是贺卡、门票性质的都可以，也可以直接设计成参会的门票。这样给会员一种不同的感觉。

2、设计好的利益点。

(1)老顾客转介绍的利益点。根据老顾客的不同需求，制定个性化的利益点，以此来引导老顾客转介绍。

(2)制定好的利益点吸引新顾客参加报告会。

利益点可以是养生方面的，比如经络养生、饮食养生、疾病专题养生、经络理疗等等，不断地变化养生内容，以此来吸引顾客的参会。

增加参会礼品的利益点，多选择顾客常见的小礼品，现在各种广告宣传的比较多的礼品作为顾客参会的利益点来吸引顾客参会。

3、多种方式的开展名单收集工作。

(1)通过派发各种通知单进行名单收集。重点的是要做好通知单的讲解工作，要做到百分百讲解通知单，做到面对面的讲解通知单，做到通知单上面信息的百分百的传递给顾客。做好通知单发放的演练工作。

(2)针对循环顾客、停服或者是退货的顾客，可以通过开展大型健康报告会结合寄信的方式。通过寄信，邀请其参加大型健康报告会，拉动老会员转介绍。

(3)通过夹报的方式收集名单。重点做好报纸的选择和通知单的设计。

(4)通过和社区联系进行名单的收集工作。通过联系社区，和社区共同开展经络学习班进行经络养生学习，可以达到很好的名单收集的效果。

值得强调的是：在社区开发上，不能急于求成，要有耐心，社区的顾客不能给予推荐产品，要慢慢的进行渗透。通过社区的开发建立好社区根据地，同时要加强社区根据地的建设，根基要稳。

社区开发是一个渐进过程，不能强摘瓜操之过急，欲速则不达。很多地方为什么坚持不下去或持续不下去?原因不外乎太近利，只重眼前利益，把社区讲座开成了欲热会，然后马上进行家访，参加销售会，都知道是卖药的了，下次去社区负责人不让了或没人参加了。所以一定多开展几次活动，先打造长尾的顾客群体，然后培养等待瓜熟蒂落。要认识到社区这块阵地你不尽快占领别人就会占领，你目前市场上存在的问题也是别的保健品公司存在的问题：上人难、上门难、卖货更难。你在想方法突破瓶颈，别人也在想，你能想到的别人也能想到，就看谁能先人一步，做好、做牢，获得认可与支持。

(5)做好报纸广告，进行名单的收集工作。报纸广告和夹报是一样的，同样要做好媒体的选择。报纸广告最好是结合大型健康汇报会同步进行。

(6)利用老顾客积分进行转介绍，通过积分兑换礼品进行拉动老会员开展宣传，发放通知单等达到名单收集的目的。

(7)通过召开大型健康报告会进行名单收集。

(8)通过摆台进行仪器检测或者和社区结合在社区开展免费体检活动进行名单收集。

(9)和相关单位合作举办各种大型活动，我们进行冠名或者是赞助，以此进行名单收集。比如开展演讲、歌舞比赛，开展各种运动比赛等等。

(10)强化和坚持“清理家庭小药箱”活动的开展，进行名单的收集。

4、加强利益化收单的演练工作，要有好的话术，要加强演练工作。

(二)、加强会议的排期。

本月上量，实现上量的一个主要的因素就增加会议的排期。金九银十，各工作部要抓住有利时机，加强市场部的会议排期，迅速提升市场销量。

1、确保预热会和销售会的规模和人数。

(1)通过强化名单的收集工作，预热会要上规模，预热会开大，人数要多。

①深抓预热会宾馆选址工作，严格按照总部的要求选择会场，一个好的宾馆选址，起到事半功倍的效果，选址不准确，对预热会的人数和质量都有很大影响。

②预热会提高层次，用好大主席台战术。

主席台的结构：办事总经理、部长、专家、领导会员、会员领导等。

③强化预热会的流程，不能简化流程。在某种程度上来讲，不是模式不行了，而是流程简化了(预热会不设主席台、不献鲜花、取消颁发会员证，取消会议总结等环节)。

④强化预热会会员结构的构成。

预热会的参会人群因该是新顾客、转介绍的顾客和老顾客。这样既可以实现名单收集，又可以实现会员的服务，同时保证了会议的规模和人数，烘托了会议的气氛，提升了工程的形象。

(2)提高销售会的规模和人数。

①强化销售会的人员构成比例。

销售会的人员构成一定是新顾客和老顾客的构成，构成比例是1：1。

②强化销售会现场的会议管理拉动战术。

第一、顾客角色构成战术。

新顾客、铁杆顾客、夫妻顾客、循环顾客、明星会员、领导会员等合理构成。要按新老顾客1：1的比例进行顾客邀约。给老顾客一定得参会利益点，确保老顾客参会。

第二、蜂窝座位战术。

老会员、会前订购顾客、重点潜在顾客，交叉排位。便于老顾客协助开展工作。

第三、会前铁杆顾客会议战术。

销售会前，召开个小型的铁杆顾客会，对铁杆顾客如何做好销售会的工作做出安排，并做好激励和动员。

第四、大主席台战术。

主席台一定要大，主席台就坐的人数要多。主席台的人数不少于6人。

第五、“大”会议室战术。

会议室要上档次，在当地或周围有一定名气，会议室空调要好，音响、投影设备要好。

第六、健康明星、优秀会员发言、献礼战术。

销售会上，安排健康明星、优秀会员发言。健康明星、优秀会员的选择要典型，发言要到位。同时，可以安排健康明星、优秀会员向工作部献锦旗、字画等。

第七、安全抢单战术。

利用订购名额有限，赠品名额有限，抽奖名额有限等，做好拉动抢单。

第八、抽奖战术。

参会顾客幸运抽奖，订购顾客抽奖，拉动顾客参会，拉动顾客订购。

第九、名单分析排版战术。

会前一定做好名单分析、排版。专家参加名单分析。要填写好名单分析排版表，专家、叫号员、工作人员各一份。会中，按照排版，有计划、有顺序、有对策地做好每个会员的促销、订购。

第十、会议时间合理安排战术。

会议早开始早结束。7：30要求会员到齐，7：30或8点会议一定开始。11：30之前结束会议。合理安排好各阶段的时间：专家讲课时间控制在一小时，优秀会员表彰、发言等控制在15到二十分钟，各种专题片控制在半小时，保证咨询时间。

③强化销售会的流程。

销售会流程要一气呵成，不留遗憾，制定好销售会流程环节，做到环环相扣，引人入胜，尤其是会前顾客放松，会后拉动、咨询环节。可以借鉴大活动的销售模式流程，增设会前游戏，会前老会员载歌载舞，让顾客在喜庆的氛围中放松下来，为销售做好铺垫工作。

2、增加活动的密度和频次。

本份，各工作部要在秋冬战役中增加会议的场次，通过增加会议的场次，提升市场的销量，各市场部每个月的活动要恢复到3场销售会。

经理工作总结 篇15

本年度工作重点：

1、公司各类证照的办理、年检，与外部机构的联络与沟通；

2、行政费用的预算与控制；

3、公司固定资产、办公用品及劳保用品的管理；

4、公司印章、档案及合同的管理；

5、公司员工薪酬福利与绩效考核管理；

6、日常人事工作及员工关系管理；

7、与集团总部的联络与沟通，按时完成布置的任务；

8、协助公司质量、销售等部门完成相关工作；

9、完成领导临时布置的各项任务。

忙碌而充实XX年已经过去，我来到公司也有一年的时间了，XX年11月我正式加入了公司，从事行政人事管理工作。一年来我围绕管理、服务、学习等工作重点，注重发挥行政部承上启下、联系左右、协调各方的枢纽作用，为公司圆满完成年度各项经营目标任务作出了积极贡献。现将本年度工作情况汇报如下：

一、本年度重点工作完成情

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！