# 202\_年药店年工作计划7篇

来源：网络 作者：雾花翩跹 更新时间：2023-12-31

*工作计划写了我们能够更好地分配时间和从而更好地发挥自己的优势，有了工作计划，我们能够更好地发现和利用工作中的机会，提高工作的创新性，以下是小编精心为您推荐的202\_年药店年工作计划7篇，供大家参考。xx年将是xx店团结奋进、重创辉煌的一年，...*

工作计划写了我们能够更好地分配时间和从而更好地发挥自己的优势，有了工作计划，我们能够更好地发现和利用工作中的机会，提高工作的创新性，以下是小编精心为您推荐的202\_年药店年工作计划7篇，供大家参考。

xx年将是xx店团结奋进、重创辉煌的一年，为创一流的门店而努力。

通过门店的内部自身培训，加强员工的团队意识，培养员工的团队协作精神，提高员工的专业知识，增强员工的销售技能，做好药学服务咨询和药品售后服务工作，致力于打造一支专业性强、素质高的员工队伍，使员工能突破自我而成长。同时加强新员工的思想教育工作，把给新员工灌输洪福堂的企业文化理念和经营理念的工作提到一个新的高度上来。加强帮助员工解放思想，改变观念，跳出传统的销售理念与思维模式，开发员工的潜能，让员工明白如何去改变顾客的消费习惯。以班前会为载体鼓励员工积极探讨提高门店的销售和提成的新的增长点和突破点，让员工参与到门店的月销售计划的制定中来，让员工明白本月的销售任务和销售目标以及增长方向，并以此为契机调动员工的积极性，推进门店的销售和提成以及员工的个人收入再上一个新台阶。引导员工把公众利益和公司利益以及自身利益相结合以创造更大的经济利益。

同时配合公司质管部加强gsp的管理，按时按工作进度及时圆满的完成和跟进gsp的各项工作。

xx年是xx店团结奋进、重创辉煌的一年，在公司各级领导的关心与支持下，在公司的企业发展规划的正确引导下，扎实有效的开展各项工作，为培养出一支卓越的团队而努力！为促进门店及公司的科学、规范、持续、健康的发展而努力！

(一)加快品类管理工作。

1、以品类管理为核心，进行品种的清理、淘汰和补充，完善经营品种目录，并通过品类对品种进行细分(x分类，明确每一类的引进要求、陈列要求、销售要求与考核要求)。继续指导、督促柜组的x产品的引进和销售工作，进行品种结构的调整和品规的补充。

2、加快滞销品种的库存消化。目前库存偏大，需要制定促销策略，力争x月基本消化完。

3、继续完善现有品种。x人员继续对现有商品进行的清理与分类，不断完善和补充，商品的购进、铺货、培训工作和制定销售措施，指导柜组经营和采购保障工作。

4、规划重点商品的销售工作，建立激励机制，拉动重点商品上量工作，提高盈利能力。提高各柜组x商品的销售占比。

5、增加精制饮片、土杂品、药酒、中药保健食品等品规的引进，丰富经营品类。

(二)团购销售。转变思想，变坐商为行商，督促和指导各柜组完成柜组团购销售，加大对企业事单位的联系工作，力争全面完成公司下达的团购销售任务x万元。

(三)培训工作。加强重点商品培训力度，特别是x类商品。凡是重点商品、新品种必须进行培训，采取经验交流、销售亮点介绍、促销政策培训，要让店员掌握产品特性、卖点及促销政策。为重点品种的上量工作打下基础。多形式培训，重实践;分层次培训，重药学;奖惩兑现，重奖励。同时希望公司组织外出参观学习1-2次，努力开拓视野

(四)促销活动。要积极争取更多的促销资源用于重点柜组、新柜组和有增长潜力的柜组。细分营销体系：专业服务营销、会员制营销、价格营销及周末营销、日常营销、新品营销、节日营销、重点品种营销、社区营销等，全方位提升活动质量;

(1)积极利用厂家资源进社区宣传活动，推进社区服务活动;开展会员积分兑换礼品活动，吸引和稳定会员;争取专人负责免费检测活动，增加服务项目和水平。

(2)策划中秋活动、国庆活动、元旦活动。

(3)创新活动方式，建议适当加大在x市场促销费用投入，扩大宣传效应。

(4)重点品种促销活动。x柜要继续加快调整和补充品种，继续实施低价策略，社区活动。继续围绕医保顾客有针对性促销活动(产品的满足度和服务方面)，不断拉回流失的会员。x柜要突出当前减肥、时尚、美颜等时尚产品，优化品种，继续确保增长势头。

(五)基础管理：

(1)强化柜组效期商品管理，要从计划开始加强日常管理，减少商品损失。

(2)加强销售分析对经营的指导作用，重点是每月做好销售分析、效益分析和品种分析

(3)加强信息系统应用，努力使门店在赠品管理、库存结构管理、销售分析、绩效考核等工作得以较大提高。

(4)坚持价格调查小组，定期反馈市场信息，及时处理以应对市场变化，防止减少利润损失和客流量的减少。

了解本店之前一向负责的人员处理方式，如果觉得不是很满那可稍微步步改进，让他们慢慢接受!

①做代表人的工作：在这以公司最高经营人的代表的身份，跟地域关系者、顾客、商业关系者接触，培养双方良好的关系

②做情报收集者的工作：地域内周围收集、采购商品或变价

③做调整者的工作：在问题发生时，以店长的身份，尽早加以调整解决，并且处理的顺畅得到双方都能认可

④做传达者的工作：将公司的方针、计划目标等，正确及快速地传达给店内的部下

⑤做指导者的工作：教育和指导部下，

⑥做管理者的工作：管理店内的营业活动并达成营业目标当药店店长跨出家门时，就意味着新的一天开始了，在保持心情愉快的同时，应提前20分钟到店。从职工进出口入店并向值勤人员出示\"工作证或入店许可证\"，然后亲自打出勤卡，同事们见面应互相问候\"你好\"。

换上工作服的同时，别忘了将胸卡配带在左胸部，然后再一次检查自身的仪容仪表。要知道\"人是永远没有第二次机会创造第一次印象的\"，给顾客良好的接触印象也就意味着销售成功了一半。

倒班制的药店店长还应注意：除早晨上班，在中午交接班时应提前30分钟到岗，因为你还担任着清点药品的重要工作。

药店店长工作计划营业前的各项准备工作好与否，是做好一天接待服务工作的基础。

如果准备工作做得充分，就能保证营业期间忙而不乱，精力集中，提高工作效率。同时也能减少顾客等待的时间，避免发生差错和事故。所以药店店长们在上岗前应做好以下准备工作：

1.参加工作例会

例会的基本内容：

(1)早例会

①汇报前一天的销售业绩以及重要信息反馈;

②确定工作计划和工作重点;

③清点、准备当日宣传助销用品;

④朗读常用礼貌用语(根据各药店的不同规定)。

(2)晚例会

①提交当日各项工作报表与临时促销活动报告，反馈消费需求信息与药品信息，并对非易耗助销品的损耗作出解释;

②店员表现的评估及分析，提出改进建议;

③接受企业上级主管的业务知识技能培训;

④朗读常用礼貌用语(根据各药店的不同规定)。

(3)周、月例会

①提交各项工作报表与临时促销活动报告，反馈消费需求信息与药品信息，并对非易耗助销品的损耗作出解释;

②清点、申领下周(月)宣传助销用品;

③导购表现的相互评估及分析，提出改进建议;

④接受企业上级主管的业务知识技能培训;

⑤联谊活动。

注：①每日例会--在药店当日值班的药店店长必须参加;每周、每月例会--所有地区的药店店长必须参加。

②上述每日早、晚和每周、月例会的内容均属独立执行。

2.检查、准备好药品

(1)复点过夜药品。参加完工作例会后，药店店长上岗的第一件事，就是要根据药品平时的摆放规律对照药品帐目，将过夜药品进行过目清点和检查。不论实行正常出勤还是两班倒制，药店店长对隔夜后的药品都要进行复点，以明确责任;对实施\"货款合一\"由药店店长经手货款的，要复点隔夜帐及备用金，做到心中有数。在复点药品和货款时，如发现疑问或问题，应及时处理。

(2)补充药品。在复点药品的过程中，根据销售规律和市场变化，对款式品种缺少的或是货架出现数量不足的药品，要尽快补充，做到库有柜有。续补的数量要在考虑货架药品容量的基础上，尽量保证当天的销量。对于百货商场和超市的药店店长来说，还要尽可能地将同一品种、不同价格、不同产地的药品同时上柜，以利于顾客选购。一.怎样提高营业额

一个简单有效的方法就是常见的发单子啦。

印点彩页去附近的自行车停车处等发一下.

在人事方面，店长有权利参与营业人员的招聘、录用的初选;有对员工给予奖励和处罚的权利;有权利辞退不符合公司要求或表现恶劣的员工;有权利根据员工表现提出调动、晋升、降级、辞退的意见;有权利对员工的日常工作表现进行检查和评定;有权利对店内的突发事件进行裁决;对店内的货品调配有决定权.

1、了解品牌的经营方针，依据品牌的特色和风格执行销售策略。

2、遵守公司各项规定，执行上级指示，完成公司下达任务。

3、负责管理专柜的日常工作，监督考核导购的工作表现，及时反映员工动态，并对导购进行培训。

4、负责盘点、帐簿制作、商品交接的准确无误。

5、负责店铺内货品补齐，商品陈列。

6、协助主管处理与改善专柜运作的问题。

7、协助主管与所在商场的沟通与协调。

8、定时按要求提供周围品牌在商场的公关推广活动。

9、了解周围品牌销售情况，登记并提供每天店内客流量资料。

10、激发导购工作热情，调节货场购物气氛。

20xx年药店店长工作计划二作为一个店长，她不能定位为促销员或领班，她的心态就是老板，如何培养这种心态，这跟公司的文化、体制有很大关系，这是管理艺术，士为知己者死，作为一个有责任心的店长，对于每天的工作细节，都要留心。

店面营运通常分为三个时段。营业前除了开启电器及照明设备，带领店员打扫店面卫生，还要召开晨会，内容主要包括公司政策及当天营业活动的公布与传达;前日营业情况的分析，工作表现的检讨;培训新员工，交流成功售卖技巧;激发工作热情，鼓舞员工士气。另外，还要点货品，专卖店要清点备用金以及核对前日营业报表，传送公司。

在营业过程中店长要注重以下工作：检查营业员仪容仪表，整理工服，佩带工牌;督导收银作业，掌握销售情况;控制卖场的电器及音箱设备(专卖店);备齐包装纸、包装袋，以便随时使用;维护卖场、库房、试衣间的环境整洁;及时更换橱窗、模特展示，商品陈列;注意形迹可疑人员，防止货物丢失和意外事故的发生;及时主动协助顾客解决消费过程中的问题;收集市场信息，做好销售分析;整理公司公文及通知，做好促销活动的开展前准备和结束后的收尾工作。

在营业后要核对帐物，填写好当日营业报表，营业款核对并妥善保存，留好备用金。还要检查电器设备是否关闭。杜绝火灾隐患，专卖店检查门窗是否关好，店内是否还有其他人员。

货品方面，店长有权利对公司的配货提出意见和建议，并有权利拒收有质量问题的货品。

咨询处的工作人员由专业的医生护士担任，组成独立的销售服务部门，被称之为\"客情部\"。产品的销售及售前、售后服务都是在客情部完成的。只有对客情由真正深入的认识，策划、公关才会围着客户的脑袋转而不是你自己的脑袋转。客情工作是一个体现细节的地方，只有把握了细节才能把握全部。

1、能够充分了解药店的经营现状、品种类型、服务水平，以及本分店未来发展方向等情况，负责制定本店完善的工作流程和服务体系，并依据经营方针与目标建立药店服务管理制度、

2、能够了解行业的常用术语和管理的基本知识和技能，如药品的毛利率、动销率、动销周期、pop等一些管理上的术语和知识、

3、能够了解一般的药品知识、店长要掌握经营药品的名称、规格、价格、特征、产地、品牌、制造流程、原料、使用方法及储存方法等、

4、能够清楚掌握竞争对手的情况，掌握药店服务信息反馈的分析和总结、药店店长应随时留意竞争对手的举动和经营状态，如销售额、市场活动、价格变动、新品上市、人员变动等、

5、能够明确自己的工作职责与工作规范、

6、能够了解顾客特性与其购买心理、药店店长应能够站在顾客的立场上去体会他们的需求并了解顾客的需求特征、

7、掌握一定的销售服务技巧、要成为一名优秀的药店店长，必须对销售工作有一个新的认识，不能仅停留在狭义的传统观念里，应该努力学习并灵活运用接待顾客时的基本用语、应对技巧及处理顾客抱怨方法等，并将经验积累传授给店助或柜组长或店员，以提高药店整体水平、

1、公司各项指令和规定的宣布与执行、

传达、执行公司的各项指令和规定；负责解释各项规定、营运管理手册的条文等、

2、完成公司下达的各项经营指标、

经营指标的主要目标包括：营业目标、毛利目标、费用目标及利益目标、店长应根据公司下达的各项经营指标，结合本店的实际情况，制定年度销售计划的执行计划（包括商品、销售、培训、人员等项目的\'计划），可具体细分为月计划、周计划、日计划有些可做到每小时计划等、

3、掌握药店销售动态，调整经营品种结构、

店长要掌握药店商品销售动态，并根据销售动态，调整经营品种结构，建立客户需求登记簿，凡是顾客有所需求的品种，都一丝不苟的登记并组织进货、通常首次数量不宜太多，售完再进，根据销售速度来决定进货量、凡是打开销路的品种，方可进入正常的购进计划中、店长还要掌握每日、每周、每月的销售指标的完成情况，并及时向公司总部汇报本店销售动态、库存情况和新产品引进销售情况等，并对本店的滞销药品淘汰情况提出对策和建议、

4、确定合理的零售价格、

连锁门店可能没有定价权，但可以将周边市场的价格信息如顾客敏感的品种价格信息随时反馈；店长还要做好各种报表的管理，例如店内顾客意见表、盘点记录表、商品消耗记录表和进销商品单据凭证等，以加强监督和审核药店会计、收银等作业、

5、商品的消耗管理、

店长应针对主要消耗商品进行管理，以将消耗降到最低、

6、做好药品分类管理工作：商品的摆放是一门学问、

不但药品和非药品要严格分区管理，医疗器械也需单独陈列，不能与非药品混淆、为方便销售，一般讲时令畅销品种摆在柜台上层和货架的明显位置（黄金视角）、

7、维护药店的清洁卫生与安全、

（1）店内设备完好率的保持，设备出现故障的修理与更换，主力设备的维护等

（2）药店前场与后场的环境卫生、一般按区域安排，责任到人，由店长落实检查、

（3）在营业结束后，店长应对店内的封闭情况，保安人员的到位情况、消防设施摆放情况等主要环节做最后的核实、确保安全保卫工作万无一失、

8、店内职工的工作安排与管理、

店长应负责考勤的记录、报告，依据工作需要选择和配备人员，对员工仪容、仪表和服务规范执行情况进行监督与管理，建立合理的奖金分配制度，体现“按劳分配、多劳多得”的原则、如有的药店不但在销售额上要做到每个班组单独记账，其它各项工作也指标化（如把销售额、开票笔数、商品摆放、环境卫生、迟到早退都细化成一定比例，用来分配奖金）、通过制度与经济双管齐下，不但激发了员工的热情，药店的各项规章制度、临时工作也能得到及时的贯彻和执行、

9、教育、指导工作的开展、

教育指导员工自觉遵守公司规范，积极开展细致的思想工作，协调人际关系，使员工有一个融洽的工作环境，增强药店的凝聚力、用药学服务拢住每一位顾客的心，这有赖于对店员有效的进行药学知识、服务培训和工作指导的开展、所以我们三立医药正在帮助各位店长对店员进行医学、药学知识的辅导，使店长有了培训工具，新员工入职可以借鉴并使用、

10、职工人事考核、提升、降级和调动、

店长要客观评估员工的表现，实事求是地向公司人事主管部门提交有关员工的人事考核、职工提升、降级和调动的建议、增加考核店员的特殊指标如店员的多销指标和店员的流失指标（员工的四项基本修炼）、所谓多销指标，就是指顾客通过店员的关爱服务后，多增加的销售部分、流失指标，就是那些“空手而归”的顾客数量，接待好“闲逛型”顾客，是药店增加销售的亮点、

11、加强服务质量管理，做好顾客投诉与意见处理工作、

要满足和适应顾客不断增长和变化的需求，就要正确对待、恰当的处理顾客的各种投诉和意见、同时，保持与顾客经常沟通与交流，深入居民或顾客中倾听他们的意见和要求，随时改进药店的服务、

12、各种信息的书面汇报、

有关竞争店的情况，顾客的意见、商品的信息、员工的思想等各种信息，应及时用书面的形式向企业总部汇报、

13、意外事件的处理、

店长面对门店各种突发事件如火灾、停电、盗窃、抢劫等，应做出迅速判断并能够迅速处理、

为了更好地贯彻和落实党和国家的中医药工作政策，充分发挥中医药的特长和优势，不断满足人民群众对中医药服务的需求，优化我院的中医药资源，为广大人民群众提供更加优质、价廉、方便的中医药服务，提升我院中药房的服务质量，获得良好的社会效益和经济效益，扩大中医药在当地群众中的影响，树立我院的良好形象，特制订我院20xx年下半年中药房工作计划。

一、加强中药房的建设，规范中药房的管理

1、中药房的面积应当与医院的规模和业务需求相适应。

2、中药房应当远离各种污染源。中药房应当宽敞、明亮，地面、墙面、屋顶应当平整、洁净、无污染、易清洁，应当有有效的通风、除尘、防积水以及消防等设施。

3、备齐药架、除湿机、通风设备、冷藏柜或冷库、称量用具(药戥、电子秤等)、粉碎用具(铜缸或小型粉碎机)、贵重药品柜、毒麻药品柜。

二、制订和完善各项规章制度，明确中药房人员岗位职责

采取有效措施，加强对中药房人员的管理，严格规范中药品的进销渠道，健全药品收货入库和领药的监督体制，加强中药房人员岗位培训，明确中药房人员岗位职责。力争在年度初期制订和完善中药房人员岗位责任制、药品采购制度、药品管理制度、在职人员教育培训制度等各项规章制度。

三、加强中药、饮片药品质量管理，实行贵重、毒麻药品专人管理

药品质量的好坏是关系到老百姓生命安全与医院生存和发展的先决条件，其优质可靠的药品是医疗质量和医疗安全的重要保证。因此，中药房要严把质量关，严禁假冒、伪劣药品入库，杜绝药品过期、失效、霉烂、变质的事件发生，贵重、毒麻、实行专柜存放，专人管理。

四、强化劳动纪律，严格轮班制度

中药房工作人员必须遵守各项规章制度，按照医院规定的作息时间按时上下班，按时签到，接班人员须提前十分钟到岗。有事需向院长请假，严禁利用工作时间从事打游戏、下棋、上网等活动。

一、工作目标

认真贯彻实施《药品管理法》《国务院关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定》、《中华人民共和国药品管理法实施条例》、《药品流通监督管理办法》和国家局《关于加强药品零售经营监管有关问题的通知》精神，切实加强药品零售企业的日常监管，严肃查处各种违法违规行为，使全区的药品流通秩序进一步规范，以确保公众的用药安全。

二、检查范围和对象

全区范围内的所有药品零售企业。

三、检查重点内容、方法和处理意见

对全区药品零售企业的人员资质、药品进货、验收、陈列与储存和销售等环节进行专项检查，重点检查处方药凭处方销售执行情况、处方药与非处方药分类摆放、专有标识的规范、处方审核制度的落实、驻店药师配备在职在岗、是否存在违规经营零售药店禁止经营的药品、是否存在挂靠经营、超方式和超范围经营药品情况、是否违规发布药品广告情况等。

此次检查要与分局日常监管工作做到四个结合：一是与分局重点问题企业日常监管相结合；二是与零售药店的gsp跟踪检查相结合；三是信用检查相结合；四是与以往检查发现的问题企业整改复查相结合。

对检查中发现的问题根据市局《关于开展全市药品零售企业专项检查的通知》文件精神，按下列处理意见进行查处。

1、严禁药品零售企业以任何形式出租或转让柜台。禁止药品供应商以任何形式进驻药品零售企业销售或代销自己的产品。非本药店零售企业的正式销售员，不得在店内销售药品，不得从事药品宣传或推销活动。违反规定的，按《药品管理法》第八十二条查处。

2、药品零售企业必须向合法的药品生产、批发企业购进。检查采购渠道是否合法，有无从“挂靠”、“过票”的个人（或无证的单位）等非法渠道购入药品。如发现从非法渠道进货按《药品管理法》第八十条查处。

3、药品零售企业在采购药品时必须按照规定索娶查验、留存供货企业有关证件、资料、销售凭证（销售凭证应当开具标明供货单位名称、药品名称、生产厂商、批号、数量、价格等内容）。如发现未按照规定索娶查验、留存供货企业有关证件、资料、销售凭证，按《药品流通监督管理办法》第三十条查处；责令限期改正，给予警告；逾期不改正的，处以五千元以上二万元以下的罚款。

4、药品零售企业必须建立并执行进货检查验收制度，依法对购进药品进行逐批验收、记录，未经验收不得上柜陈列和销售。购销记录必须注明药品的通用名称、剂型、规格、批号、有效期、生产厂商、购（销）货单位、购（销）货数量、购销价格、购（销）货日期。检查药品零售企业是否按照规定对购进的药品逐批验收、记录。上柜陈列及入库储存的药品没有验收记录的、按《药品管理法》第八十五条规定查处：责令改正，给予警告；情节严重的，吊销《药品经营许可证》。

5、药品零售企业必须配备相应的药学技术人员。经营处方药、甲类非处方药的药品零售企业，应当配备执业药师或者其他依法经资格认证的药学技术人员；药学技术人员必须按照省人事厅和省食品药品监管局规定每年参加继续教育完成规定学分方可从业；从事医用商品营业员、保管员等16个工种的人员必须持有医药行业特有工种职业技能上岗证书。违反规定的。按照《药品管理法》第七十九条经查处。同时、分局将对目前药品零售企业的药学技术人员和其他从业人员开展一次清理工作，进行重新登记。

6、药品零售企业必须执行处方药与非处方药分类管理制度。检查处方药与非处方药分类管理制度的执行情况，是否按规定销售药品；检查留存的处方是否与销售量一致。违法规定的，按《药品流通监督管理办法》第三十八条第一款查处：责令改正，给予警告；逾期不改或者情节严重的，处以一千元以下罚款。

检查处方是否经过药师审方及签名；登记销售的处方药是否与销售量一致，登记内容是否符合要求，违法规定的，按《药品管理法》第七十九条查处。

7、药品零售企业的药学技术服务人员应当向消费者正确介绍药品性能、用途、禁忌及注意事项等，不得夸大药品疗效，不得将非药品以药品名义向消费者介绍和推荐。药品零售企业经营处方药的，要求至少一名药师在职在岗，要是不在岗时销售处方药，按《药品流通监督管理办法》第三十八条第二款查处：责令限期改正，给以警告；逾期不改正的，处以一千元以下的罚款。药品零售企业销售药品时，应当开具标明药品名称。生产厂商。数量。价格。批号等内容的销售凭证。违反规定的，按照《药品流通监督管理办法》第三十四条查处；责令改正。给予警告；逾期不改正的，处以五百元以下的罚款。

8、药品零售企业经营非药品时，必须设非药品专售区域，将药品与非药品明显隔离销售，并设有明显的非药品区域标志。非药品销售柜组应标志提醒，非药品类别标签应放置准确。迹清晰。不得将非药品与药品放在一个区域内销售。

9、药品零售企业要严格执行《药品广告审查办法》、《医疗器械广告审查办法》等相关规定，不得擅自悬挂或向消费者发放未经审批或以非药品冒充药品的广告宣传。违反规定的，移送工商行政管理部门处理。

10、在检查过程中，对不符合《药品管理法》、《国务院关于加强食品等产品安全监督管理的特定规定》、《药品管理法实施条例》、《药品经营质量管理规范》、《药品经营许可证管理办法》等有关规定的，一经查实，必须依法予以处理。情节严重的，要依法吊销《药品经营许可证》。

四、工作安排和进度

专项检查从xx年7月23日起至10月31日止。分三个阶段开展。

1、准备部署阶段（7月23日—8月27日）：根据市局实施方案，结合本地工作实际和工作重点，制定具体的工作计划。

2、组织实施阶段（7月28日—10月26日）：根据工作计划组织开展检查工作。

3、检查总结阶段（8月27日—10月31日）：对辖区内专项检查工作进行总结，将专项检查的情况、发现的问题及查处的结果进行汇总，并将总结材料上报市局稽查处。

某某部门负责的客户大体上可以分为四类，即现金管理客户、公司无贷户和电子银行客户客户。结合全年的发展目标，坚持以市场为导向，以客户为中心，以账户为基础，抓大不放小，采取\"确保稳住大客户，努力转变小客户，积极拓展新客户\"的策略，制定详营销计划，在全公司开展系列的媒体宣传、网点销售、大型产品推介会、重点客户上门推介、组织投标和集中营销活动等，形成持续的市场推广攻势。

巩固现金管理市场地位。继续分层次、深入推广现金管理服务，努力提高产品的客户价值。要通过抓重点客户扩大市场影响，增强现金管理的品牌效应。各行部要对辖区内重点客户、行业大户、集团客户进行调查，深入分析其经营特点、模式，设计切实的现金管理方案，主动进行营销。对现金管理存量客户挖掘深层次的需求，解决存在的问题，提高客户贡献度。今年争取新增现金管理客户185200户。

深入开发公司无贷户市场。中小企业无贷户，这也是我行的基础客户，并为资产业务、中间业务发展提供重要来源。20xx年在去年开展中小企业\"弘业结算\"主题营销活动基础上，总结经验，深化营销，增强营销效果。要保持全公司的公司无贷户市场营销在量上增长，并注重改善质量；要优化结构，提高优质客户比重，降低筹资成本率，增加高附加值产品的销售。要重点抓好公司无贷户的开户营销，努力扩大市场占比。要加强对公司无贷户维护管理，深入分析其结算特点，进行全产品营销，扩大我行的结算市场份额。20xx年要努力实现新开对公结算账户358001户，结算账户净增长272430户。

做好系统大户的营销维护工作。针对全市还有部分镇区财政所未在我行开户的现状，通过调用各种资源进行营销，争取全面开花。并借势向各镇区其他政府分支机构展开营销攻势，争取更大的存款份额。同时对大中型企业、企业、世界10强、纳税前8000名、进出口前7334强\"等10多户重点客户挂牌认购工作，锁定他行目标客户，进行重点攻关。

客户资源是全公司至关重要的资源，对公客户是全公司的优质客户和潜力客户，要利用对公统一视图系统，在全面提供优质服务的基础上，进一步体现个性化、多样化的服务。

要建设好三个渠道：

一是要按照总行要求\"二级分公司结算与现金管理部门至少配置3名客户经理；每个对公业务网点（含综合业务网点）应当根据业务发展情况至少配备1名客户经理，客户资源比较丰富的网点应适当增配，\"构建起高素质的营销团队。

二是加强物理网点的建设。目前，由于对公结算业务方式品种多样，公司管理模式的差异，对公客户最常用的仍然是柜面服务渠道。我行要加强网点建设，在贵宾理财中心改造中要充分考虑对公客户的业务需要，满足客户的需求。各行部要制定详细的网点对公业务营销指南，对不同网点业态对公业务的服务内容、服务要求、服务行为规范、服务流程等进行指导。

三是要拓展电子银行业务渠道，扩大离柜业务占比。今年，电子银行业务在继续\"跑马圈地\"扩大市场占比的同时，还要\"精耕细作\"，拓展有层次的目标客户。各行部应充分重视与利用分公司下发的目标客户清单，有侧重、有针对地开展营销工作，要在优质客户市场上占据绝对优势。同时做好客户服务与深度营销工作。通过建立企业客户电子银行台账，并以此作为客户支持和服务的重要依据，及时为客户解决在使用我行电子银行产品过程中遇到的问题，并适时将电子银行新产品推荐给客户，提高\"动户率\"和客户使用率。

深入开展\"结算优质服务年\"活动。要树立以客户为中心的现代金融服务理念，梳理制度，整合流程，以目标客户需求为导向。加快产品创新，提高服务效率，及时处理问题，加强服务管理，提高客户满意度，构建以客户为中心的服务模式。全面提升某某部门服务质量，实现全公司又好又快地发展目标。

结算与现金管理部作为产品部门，承担着产品创新、维护与管理的责任加强营销支持系统建设。做好总行全公司法人客户营销、单位企业级客户信息管理和单位银行结算账户管理三大核心系统的推广工作，为实施科学的营销管理提供技术手段。

完善结算产品创新机制。一是要实行产品经理制，各行配备产品经理。产品经理要成为收集、研发产品的主要承担者。二是建立信息反馈机制。各行部将客户需求汇总后报送分公司结算与现金管理部。分公司定期组织联系行、重点行召开产品创新业务研讨会，集中解决客户关心的问题。

提高财智账户品牌的市场认知度。今年要继续实施结算与现金管理品牌策略，以\"财智账户\"为核心，在统一品牌下扩大品牌内涵，提升品牌价值。要对新开发的结算与现金管理产品及时进行品牌设计，制定适当的品牌策略，纳入到统一品牌体系中。加强财智账户品牌的推广力度，做好品牌维护，保持品牌影响力。

发展第三方存管业务。抓住多银行第三方存管业务的机遇，扩大银证业务占比，发挥我行电子银行方便快捷的优势，加大新产品推广应用力度。各行部要加强对产品需求的采集和新产品推广应用的组织管理，明确职责，加强考核，形成触角广泛、反应灵敏的市场需求反馈网络和任务具体、激励有效的新产品推广机制，增强市场快速响应能力，真正使投放的新产品能够尽快占领市场、取得盈利。今年将推出本外币一体化资金池、单位客户短信通知、金融服务证书、全国自动清算系统等新产品。

加紧培养某某部门人才要加咳嗽惫芾恚实施日常工作规范，制定行为准则，建立和完善工作日志制度、客户档案制度、走访客户制度以及信息反馈制度。

加强业务培训。今年分公司将继续组织各种结算和现金管理业务、电子银行业务培训和营销技能培训，尝试更加多样化的培训方式，通过深入基层培训，扩大受训人员范围，努力提高业务人员素质，以适应现代商业银行市场竞争需求。

要以风险防控为主线，积极完善结算制度体系建设。在产品创新中，坚持制度先行。要定期通报结算案件的动向，制定切实的防范措施，坚决遏制结算案件发生。加强对结算中间业务收入的管理，加大对账户管理的力度。进一步加强监督力度，会计检查员、事后监督要要注重发挥日常业务检查监督的作用，及时发现、堵塞业务差错和漏洞，各网点对存在的问题要进行整改。

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！