# 工作计划书的格式范文(合集14篇)

来源：网络 作者：心上人间 更新时间：2024-03-28

*工作计划书的格式范文1  1、熟悉公司新的规章制度和业务开展工作。公司在不断改革，订立了新的制度，特别在业务方面。作为公司一名部门经理，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力开展业务工作。  2、制订学习计划。学习，对于业务人员来说至关重要...*

**工作计划书的格式范文1**

  1、熟悉公司新的规章制度和业务开展工作。公司在不断改革，订立了新的制度，特别在业务方面。作为公司一名部门经理，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力开展业务工作。

  2、制订学习计划。学习，对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量

  专业知识、管理能力、都是我要掌握的内容销售经理工作计划书职业规划。知己知彼，方能百战不殆。

  3、在顾客的方面与顾客加强信息交流，增近感情，对a类客坚持每个星期联系一次，b类顾客半个月联系一次，c类顾客一个月联系一次。对于已成交的顾客经常保持联系。

**工作计划书的格式范文2**

>一、检讨与愿景

20xx年公司成立市场部，它是公司探索新管理模式的重大变革。但在经过一年之后，市场部成为鸡肋，嚼之无味，弃之可惜；市场部除了做了很多看起来似是而非的市场活动，隔靴搔痒的市场推广，就是增加了很多直接或间接的费用，而看起来对市场没什么帮助。

但在公司领导高层的支持和我们不断地学习中，在后几个月的工作中也探索我们的生存和发展之路，在与各分公司的市场活动，公司资源整合过程中，不断进步。

>二、工作思路

1、明确工作内容

首先就必须让市场部从围绕销售部转、担当销售内勤的角色中快速转变过来，从事务型的办公室职能里解脱出来，真正赋予市场部战略规划、策略制定、市场调研、产品开发等基本的岗位职能，以消费者需求为中心，根据不同的市场环境，对市场运作进行策划及指导。

2、驻点营销

驻点市场的推行既锻炼、提升市场部人员自身，又贴身服务了一线业务人员，市场部只有提供了这种贴身、顾问、教练式的全程跟踪服务，市场部才能彻底改变一线人员对其的片面看法。

市场部驻点必须完成六方面的工作：

a、通过全面的调研，发现市场机会点，并针对性地拿出市场提升方案；

b、搜集竞争品牌产品和活动信息，捕获市场消费需求结合行业发展趋势，提出新产品的开发思路；

c、指导市场做好终端标准化建设，推动市场健康稳定发展；

d、针对性地制定并组织实施促销活动方案，对市场促销、费用及政策使用情况进行核查与落实，发现情况及时予以上报处理。

e、及时全面宣贯公司政策，提升一线人员的战斗力；

f、在市场实践中搜集整理亮点案例，重点总结出方法和经验，及时推荐给市场复制；

3、与销售部强强联合，成立品牌小组

市场部要在市场一线真正发挥作用，除了调整市场部定位及提升市场部自身服务水平外。还离不开销售部门的支持和配合。如果得不到市场一线的认可和有效执行，即使再好的方案，最终也只能是一纸空文。由市场部和销售部两部门的主管和骨干组成品牌小组，由市场部确定活动企划方案，再由品牌小组成员发表意见，主要对方案提出看法和改进建议，对于需进一步修改完善的方案，由市场部负责调整；对于会议讨论通过的方案，交销售部执行，由品牌小组负责跟踪执行进度和效果。而公司的态度和做法，决定了市场部能否与销售部实现共融和共荣。

>三、管理团队

1、合理配置人员：

a市场信息管理员一名负责市场调查、信息统计、市场分析工作。

b策划人员一名负责新产品推广策划、促销策划、广告语提炼和资料汇编。

c宣传管理员一名负责宣传方案制定、广告宣传活动现场执行。

2、充分发挥人员潜力，强调其工作中的过程控制和最终效果。

3、严格按照公司和营销部所规定的各项要求，开展本部门的工作。努力提高管理水平使市场部逐步成为执行型的团队。

4、协调部门职能，主动为各分公司做好服务工作。

>四、市场分析

1、竞争激烈

几年来，公司同仁辛勤而有效的市场运作，取得了丰富的市场经验，建立了较为完善的市场营销网络。为公司进一步开拓市场打下了坚实的基础。但由于同行业某些同类产品的成功的市场开发，使威科产品在市场竞争中变的前进艰难。

2、整合资源

我公司依托山西省农科院的专家优势和山西农大的合作保障了我们强有力的技术支持，是一般小企业无法比拟的优势。公司也有较强的人才优势，在科研开发、销售公关、企业管理、财务及法律方面，集中了一大批优秀人才，为公司的发展和市场的开拓提供了保证。

>五、品牌推广

公司产品经过多年的市场运作，已具备了一定市场竞争优势。为了能够讯速有效的扩大我们产品的市场份额，并获得长久的发展，我们将以公司的发展战略为核心，从产品的品牌形象、产品定位、市场网络建设、市场推广等四个方面系统规划品牌推广策略。

1、品牌形象

为了打造“新威科”的品牌形象，建议我们公司的所有系列产品统一使用该品牌。不同类型的系列产品采用不同的包装策略。（特殊市场除外）

2、产品定位

根据目前市场现状，随着产品的更新换代、新系列产品的推出和销售区域的情况变化。为提高与同类产品的竞争优势，扩大市场份额，在保证利润的同时，建议逐步调整产品价格，采用中、低价格策略，增加产品竞争力

3、网络建设

销售渠道是企业的无形资产，多年的市场运作、网络的初步形成，网络建设仍将作为公司未来发展的重点工作，努力加强乡镇网络的建设，积极发展新的经销商，使销售网络更趋稳定。进一步开发重点养殖区的经销商和大型养殖户，扩大市场范围。

4、市场推广

a。积极利用公司各种有价值的资料，如“新威科技讯”“山西饲料”企业网站等宣传企业。

b。在全国性的专业报刊、杂志或电视媒体上刊登广告和文章，扩大产品知名度。

c。积极参加全国性大型行业会议及与各地经销商联合举办多种形式的技术讲座、用户座谈、产品推广等会议，宣传展示公司与产品。

d。利用多种形式与经销商开展促销活动，促进产品销量。

e。在一些养殖重点地区配合经销商做一些墙体广告。

f。定期举办不同程度的有奖销售活动，提高产品的销售量，形式可多种多样。

g。制作广告衫和POP张贴广告广泛张贴宣传公司的产品，扩大品牌影响。

h。夏季在养殖小区进行电影循环播放，宣传公司文化。

>六、工作进度

第一季度：

1、确定本年度的广告宣传策略。

2、结合市场情况制定出活动计划。

3、抓好市场信息和客户档案建设。

4、策划好经销商年会。

5、完成墙体广告的设计计划。

6、策划推出春节有奖销售活动。

第二季度：

1、策划推出二季度促销活动。

2、配合分公司推出市场活动。

3、参加全国性的行业展会一次。

4、配合各分公司做好驻点营销工作。

5、利用“新威科技讯”和“山西饲料”媒体宣传夏季深入养殖小区放电影的事件。

6、夏季文化衫的设计制作。

第三季度：

1、夏季电影宣传工作计划安排落实。

2、文化衫的发放。

3、制作POP张贴广告广泛宣传配合电影放映。

4、策划开展旺季上量产品的促销推广。

第四季度：

1、两节促销的落实开展。

2、挂历、年历的制作与发放。

3、跟踪各分公司和经销商年度目标的完成情况。

4、完成目标市场墙体广告的100%投放。

5、做好全年工作的总结。

>七、资源配置

1、配备车辆一部，音响、话筒、功放一套、数码相机一台。

2、需要把市场活动经费由市场部统筹安排。

3、各分公司的促销、新品推广、大型市场活动要报营销总监批准后由市场部统一协调开展。

**工作计划书的格式范文3**

今年以来，公司在董事会的领导下，经过全体员工的努力，各项工作进行了全面铺开，“xx”品牌得到了社会的初步认同。总体上说，成绩较为喜人。为使公司各项工作上一个新台阶，在新的年度里，公司将抓好“一个里心”、搞好“两个建立”、做到“三个调整”、进行“四个充实”、着力“五个推行”。以下是本公司的年度工作计划：

>一、切实完成年营销任务，力保工程进度不脱节

1、实行置业任务分解，确保策划代理合同兑现

20xx年公司各类楼盘的销售任务是亿元，其里一季度1500万元、二季度4500万元、三季度4500万元、四季度4500万元。按xx所签协议书，该任务的承载体为策划代理公司。经双方商议后，元月份应签订新的年度任务包干合同。为完成年度营销任务，我们建议：策划代理公司可实行置业任务分解，到人到片。而不是单纯依靠招商大厅或里心活动。可采取更为灵活的销售方式，全面完成年销任务，在根本上保证工程款的跟进。在营销形式上，应完善团购、里心活动推介、上门推介等方案，努力创造营销新模式，以形成自我营销特色。

2、合理运用广告形式，塑造品牌扩大营销

新的一年，公司在20xx年的基础上，将进一步扩大广告投入。其目的一是塑造“xx”品牌，二是扩大楼盘营销。广告宣传、营销策划方面，xx应在广告类种、数据统计、效果评估、周期计划、设计新颖、版面创意、色调处理等方面下功夫，避免版面雷同、无效重复、设计呆板、缺乏创意等现象的产生。

3、努力培养营销队伍，逐步完善激励机制

策划代理公司的置业顾问以及公司营销部的营销人员，是一个有机的合作群体。新的一年，公司将充分运用此部分资源。策划代理公司首先应抓好营销人员基本知识培训工作，使营销人员成为一支能吃苦、有技巧、善推介的队伍。其次是逐步完善营销激励机制，在制度上确立营销奖励办法，具体的奖励方案由营销部负责起草。

>二、全面启动招商程序，注重成效开展工作

1、结合医药市场现状，制订可行的招商政策

按照公司与策划代理公司所签合同规定，xx应于去年出台《招商计划书》及《招商手册》，但目前该工作已经滞后。公司要求，上述两书在一季度由策划代理公司编制出台。为综合医药市场情况，拟由招商部负责另行起草《招商办法》要求招商部在元月份出初稿。

2、组建招商队伍，良性循环运作

从过去的一年招商工作得失分析，一个重要的原因是招商队伍的缺失，人员不足。新的一年，招商队伍在引入竞争机制的同时，将配备符合素质要求，敬业精神强、有开拓能力的人员，以期招商工作进入良性循环。

3、明确招商任务，打好运营基础

xx项目一期工程拟在今年底建成，明年元月将投入运营。因而，厂家、总经销商、总代理商的入驻则是运营的基础。我们不能等米下锅，而应军马未到，粮草先行。今年招商入驻生产企业、总经销商、总代理商、医药商业代理机构等任务为300家。由策划代理公司与招商部共同承担。

4、做好物流营运准备，合理有效适时投入

医药物流不同于传统医药商业，它要求医药物流企业不单在医药交易平台的搭建、运输配送能力的提高、医药物流体系的配置上有别于传统医药，更主要的是在信息功能的交换适时快捷方面完全实行电子化管理。因此，新的年度，公司将与市物流研究所进行合作，签订合作协议并按合同协议履行职责。为使公司营运走向市场化，公司拟成立物流部，拟制定xx医药物流系统的营运方案，确定设施、设备构成因素，运营流程、管理机制等。该工作在董事会的同意安排下进行。

>三、以能动开发员工潜能为前提，不断充实企业发展基础

xx的企业精神“三生万物，以人为本;与合求实，科学求真”决定了xx品牌的打造，xx集团的建立，必须充实基础工作、充实各类人才、充实企业文化、充实综合素质。新的一年，公司将在“四个充实”上扎扎实实开展工作。

1、充实基础工作，改善经营环境

公司所指充实基础工作，主要是指各部门各岗位的工作要做到位，做得细微，做得符合工作标准。小事做细，细事做透。务实不求虚，务真不浮夸。规范行为，细致入微。通过做好基础工作，改善内部工作环境与外部经营环境。该工作的主要标准，由办公室制定的公司《工作手册》确定，要求员工对照严格执行。为对各部门基础工作开展的利弊得失实行有效监督，公司在新的年度由办公室承办编制《xx工作动态》，每半个月一期。

2、充实各类人才，改善员工结构

企业的竞争，归根结蒂是人才的竞争。我们应该充分认识到，目前公司员工岗位适合率与现代标准对照是有距离的。20xx年，公司将根据企业的实际需求，制定各类人员的招聘条件，并设置招聘流程，有目的地吸纳愿意服务于xx的各类人才，并相应建立xx专业人才库，以满足xx集团公司各岗位的需要。

3、充实企业文化，改善人文精神

企业文化的厚实，同样是竞争力强的表现。新的一年，xx策划代理公司在进行营销策划的同时，对于xx文化的宣传等方面，亦应有新的举措。对外是xx品牌的需要，对内是建立与谐企业的特定要求。因此，xx文化的形成、升华、扬弃应围绕xx企业精神做文章，形成内涵丰富的xx企业文化。

4、充实综合素质，提高业务技能

xx集团注册后，有着不同专业的子公司，也有不同的工作岗位。员工能否胜任工作，来源于个人的综合素质、业务技能的提高，亦与整体素质相关。新的年度，办公室应制定切实可行的员工培训工作计划，包括工程类、物流类、医药营销类、地产类、物业管理类、酒店宾馆类等，并逐季度予以实施，使员工符合企业的工作岗位要求。

>四、以强化企业管理的手段，全面推行公司各项制度

现代企业的一个重要特征，就是制度完善、齐全，执行有据，行之有效。企业靠制度管人，而不是“老板”管人。为使公司管理有序进行，员工自觉成为真正“xx人”，公司将推行绩效考核制、推行责任追溯制、推行末尾淘汰制、推行绩效工资制、推行各级责任制。通过“五个推行”，把员工锻造为符合企业要求的一流的群体。

1、推行绩效考核制，以日常工作为考核内容

绩效考核是国际流行的企业管理形式，公司要求每个员工坚持登记《绩效考核手册》，公司定期对员工考核手册进行检查。考核等级的评定，主要以如期如质完成本职工作，遵守纪律等为主要考核内容。方法为领导考核、交叉考核、员工考核等，以客观评定每个员工工作的优劣。员工《绩效考核手册》每月由办公室负责检查。

2、推行责任追溯制，以提高员工的荣誉感与责任心

责任追溯是落实岗位责任制的重要方法，也是对事故根源防漏堵缺的可行良策。公司将制定责任追溯制(包括奖励赔罚制度等)。强化措施，分明奖罚。即可以责任到人，又能避免无据推论、“钦定”责任，使员工树立荣誉感，增强责任心。

3、推行末尾淘汰制，以提高企业市场竞争力

企业的生存发展，除市场客观环境外，很大程度取决于员工的个人竞争力。只有把员工打造为特别能工作，特别富于创造力、特别富于团队精神的群体，才能在市场竞争里立于不败之地。因此，要符合这一要求，公司必然推行员工末尾淘汰制。其方法以考绩为依据，综合考评员工的工作能力、工作表现。按考评等级，实行末尾淘汰。

4、推行绩效工资制，充分保障员工权益

对绩优效高的员工给予增资励，对绩劣效低的员工给予降级，这是绩效工资制的核心要素。公司在新的年度将制定绩效工资标准，实行绩效工资制。通过绩效考评考核，对表现优良、工作成绩优异的员工进行增资;对表现平平、工作效能低下的员工给予降资甚至淘汰，以使企业永远充满活力。

**工作计划书的格式范文4**

>市场状况分析

1、市场布局及竞品状况：

2、20xx年工作目标：占全部婚纱市场份额的40%-50%

3、20xx年预估营业额

我方：790 对手：912 我方预占市场总额的46%

4、工作重点：通过广告和对外行销和方式来提高入客量及成交率，充分增加新单对数，利用店内及外展门市分别对接单组及看样组进行比赛，形成员工竞争机制，二次消费要超过20xx年的水平（平均超过200元） 。

>采用分工负责制

>具体表现：

A、 充分运用报纸、电视、广播、车体等媒体手段加强品牌吸引力，具体安排请参照（第二部分）；

B、 本次旺季的形象吸引程度，企业主要以健康、阳光、充满活力的形象展现在广大顾客面前；

C、 XX店现推行套系“1699”-夏姿秋舞系列之夏，在7月可推广本系列之秋，价位可定为2699

D、 橱窗的摆放必须保证每月有二次调换，具体安排有各店自行负责

第二部分：行销策略

一、媒体广告投入

1、报纸

报纸硬性广告：（1/4通栏）6月25日、7月10日、23日、

8月6日、21日、9月2日、9日、共计7天；

A、在xx晨报7月5日—1期，

B、地级性报纸8月4日、9月6日共2期

3、电视

时间：7月15日——8月15日

A、省台一分钟专题，

每晚一次，次日重播，

B、地级市电视台电视剧时段插播广告，

每晚两次，每次10秒，

C、样带制作费用

4、户外固定媒体

A）车体：线路选择通过市中心且本店门前并车容较好

B）车内小媒体

C)户外广告牌:充分利用现有的广告牌

D)公交候车厅：选择有效并显著于线路

5、广播

内容：介绍10月的抽奖活动或特惠套系

A、 文艺广播台10秒钟的广告，全天滚动播出8次

时间在7月4日——6日

B、 交通广播台10秒钟的广告，全天滚动播出8次

时间在8月15日——17日

6、橱窗

以婚纱为主，体现健康、阳光、靓丽的眩目之感。

二、促销活动推广

1、大型抽奖活动（凡是即日起预订婚纱套系就送抽奖卷）

a) 抽奖日期：10月中旬

b) 奖项

设立：

特等奖（一名）：数码摄影机

一等奖（一名）：背投彩电

二等奖（二名）：洗衣机

三等奖（三名）：微波炉

c) 抽奖地点：待定

d) 媒体配合：利用部分广告以抽奖为题

２、秀展：店内橱窗秀：（专业模特秀和芭蕾表演）：

商业街外秀

秀展安排：

演职人员：模特6名（女）2名（男），主持人1名，

健美操5名，歌手1名，乐队人员5名，

辅助人员2名

具体安排： 每天安排4场，每场90分钟

10：20-10：40

乐队即兴演出，\*\*围观人群，活跃气氛。

10：45-11：00

主持人开场白，介绍企业，点出本次活动主题

11：00-11：10

健美操的表演，歌手演唱

11：10-11：30

模特展示20xx经典婚纱

11：30-11：50

与观众互动，问答、游戏的形式

下午于13：00开始，同上午

下午于16：00开始，第三场

晚上于19：00开始，第四场

3、小型展示：商业街出棚

4、团体消费

可与当地一些大型企业团委或工会等福利部门联络，为他们提供特惠团体套系及部分提层，以加强企业内部员工的潜在消费。

**工作计划书的格式范文5**

>1.人员管理：

企业以人为本，管事先管人，异常是销售这个行业。对于我们中介行业，人员管理的好坏直接关系到销售与服务的质量，一流的销售团队必须要拥有一流的销售人员，而销售人员总体素质的高低与管理密不可分。并且我认为中介行业是以经纪人为主导核心，店长，金融部等都是要限度的支持经纪人的工作。日常管理中，店长必须以身作则，带头做到公司的各项基本要求：整洁的仪容仪表，富有活力的工作态度，成熟稳健的工作作风，公正处事的道德原则，对事不对人，事事公平处理，并在店内树立一种”爱店如家“的职责意识。一个销售人员，坚持良好的心态是很重要的，当员工心态起伏，不平稳的时候，应当及时与之沟通，帮忙他们调整好心态，更加进取的投入到工作中去。在销售管理方面，首先要掌握每个经纪人的工作动态，手上操作的案源进况及跟单情景，协助他们完成每个可能完成的交易，持续评核每个经纪人，不断的训练，真正提高经纪人之素养。

>2.人员培训：

无论对什么人，培训都是至关重要的，仅有不断的学习才能不断的提高。作为房地产中介服务的行业，对于员工的专业性知识要求很高。异常是我们店的情景，大部分社会经验不足，并且从没有接触过这个行业，就更不具备相应的专业知识了。基础培训更是重中之重，前期我以接待，勘察房源，带看技巧，陌生电话为主，从扎实的基本功开始练起，并结合我的实际经验，手把手的教他们如何与客户交流，并消化变成自我的语言表达出来。掌握基本的沟通技巧是他们此刻最需要的，经过最近的强化演练，每个人都有很大的提高，明白工作该从哪里下手了，在不断的演练中还构成了各自不一样的风格。

我个人是乐于参加各种培训讲座的，也很注重对员工的培训，使经纪人把学习到的新知识在实际工作中相互发挥运用。

>3.房源维护：

“房源“是一个中介公司的命脉，房源数量房源质量直接决定了业绩的好坏。对于房源实施集中管理，并加以分级，予以分类，分别对待，充分了解客户出售的动机和原因。房源必须要维护，何为维护，就是在房东将房源委托后，要与房东坚持密切的联系，让房东享受到质量的服务。

前期在维护中应向房东阐述我们为他的物业制定的销售计划，为他分析市场行情及市场定位，告诉他我们在为他做什么，包括如何在宣传并推广他的物业，还应带上情感交流，前期我们的目的就是要与卖方建立信任关系，先做人后做事。

一个优质的房源最关键的就是她的价格，所以对于一些b类c类的房源在后期还能够按照蜜月期—挫折期—打击期—成交期的过程来回报议价。

那么a类房源要的就是速度，我个人对于优质房源的销售方案很简单，就是以最快的速度将房源销售出去。

不管是什么房源，不管是客户最近卖的还是我们帮他成交的，后期对房东的服务也是致关重要的，要学会做回头生意。对于店内员工的房源定期做质量服务的回访，充分掌握他们手上房源的情景，并协助他们跟踪维护。总之，优质房源都是维护出来的。

>4.客户维护：

对于需求客户，首先要了解买方的动机和急迫性，了解买方的购房本事，找出最适合房子与之配对，掌握配对的要点，配对是要建立在接待基础上而非独立的行为，在深入了解客户的真实需求后能找到客户真正可能满意的物业，对于还不能准确掌握其真实需求的客户能够大致找到贴合其要求的物业，在推荐中增加交流的机会，以便更好的把握其真实需求，并进一步建立更为稳固的信任关系，对于已经掌握其真实需求的客户要确立一个主推物业，过多推荐会影响客户的专注度，延长确立时间，增加成功的不确定性。大部分客户有些不切实际的想法和要求和某些错误的观念，这些都需要我们去引导。

**工作计划书的格式范文6**

>一、工作目标

认真贯彻实施《药品管理法》《\_关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定》、《\_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》国食药监市496号文件精神，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》舟食药监稽8号文件精神，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取、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取、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与销售。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与省食品药品\_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与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与推荐。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。字迹清晰。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》、《\_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20xx年8月23日起至10月31日止。分三个阶段开展。

1、准备部署阶段（8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（8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（10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。

>五、工作要求

1、加强组织领导，落实监管责任。开展全区药品零售企业专项检查工作是贯彻落实省市食品药品监督管理工作座谈会精神、全面开展药品流通环节整治工作的一项重要举措，直接关系到公众的用药安全。为确保此次专项检查取得实效，分局成立以局长谢勇为组长，徐海虹副局长为副组长，汪勇良、邬海玉、徐亮、窦雁为成员的专项检查工作领导小组，区食品药品监察稽查大队具体负责专项检查的日常工作。

2、结合《药品流通监督管理办法》实施，明确工作任务。在实际工作中，要在全面掌握《药品流通监督管理办法》的内涵基础上，认真梳理当前药品零售企业的突出问题，确定工作重点，检查要突出针对性、实效性。

3、抓住薄弱环节，突出工作重点。要抓住药品零售企业在经营过程中的薄弱环节和重点部位，突出工作重点，进一步加大工作力度，突出对零售企业人员资质、药品购进、验收、陈列与储存、销售等环节的监督检查，要加大对非法渠道购药案件的查办力度，严厉查处违反《药品流通监督管理办法》的各类严重违规违法行为。

4、查处与规范并重。专项检查工作要与药品零售企业信用体系建设和gsp管理工作有机地结合起来。在专项检查中发现有违反《药品流通监督管理办法》规定的，严格按照《药品流通监督管理办法》予以查处。要通过加大执法力度，严肃查处严重违反《药品流通监督管理办法》规定和gsp规定的药品零售企业，教育并督促药品零售企业严格按照《药品流通监督管理办法》和gsp规定要求经营，从根源上解决药品零售企业在经营活动中存在的突出问题。要充分运用警告、责令改正、罚款等行政手段，督促、指导药品零售企业经营的规范化、制度化。

5、认真分析总结，提出对策思路。区食品药品监察稽查大队在专项检查结束后，要进行认真总结分析，客观评评价本辖区药品零售企业专项检查工作中取得的成效与存在的不足，并对检查中遇到的监管难点和重点要进行分析，提出对策思路。

**工作计划书的格式范文7**

(一)资金筹措

迄今为止有多少资金投入贵企业或项目

您目前需筹集多少资金

假如本轮筹集成功，预计下一轮融资的时间和数量

公司共计划几轮融资

企业可以向投资人提供的权益有□股权 □可转换债 □普通债权 □不确定

(二)目前资本结构表及

股东成份已投入资金股权比例出资方式

(三)本期筹集资金的目标用途

支出项目资金预算支出时间

(四)本期资金到位后的资本结构表

股东名称投入资金股权比例

(五)请说明你们希望寻求什么样的投资者(包括投资者对行业的了解，资金上、管理上的支持程度等)。

(六)请说明你们希望寻求什么样的当地合作企业，具体有哪些方面的要求。

**工作计划书的格式范文8**

一年后，当我再次翻开这一计划书，希望我能自豪地说：“我的自学之路是永无止境的，虽然前面的目标已完成，但我将再次起航规划以后的道路。”

对一名即将毕业的学生来讲，我们要考虑的首要问题莫过于找工作了。目前的就业形式如此严峻，只有目标明确并为之做好准备的人才能抓住机会。虽然说“计划赶不上变化”，但是不做计划的人就完全处于被动状态与成功失之交臂。下面是我的求职计划书：

求职意向：

按一切从实际出发的原则来看，我的专业是商务英语，同时英语也是自己非常喜欢的学科，所以大体来看我的求职意向应该是围绕着商务英语有关的职业来考虑。具体来说，可以做口译、英语教师、英语培训班老师、跟单员、报关员、外贸销售员等。基于我本人的英语口语不错，相对的，语法跟单词不是特别棒，所以我的求职意向有两个：

第一：做口译人员;

第二：做外贸公司的职员。职业定位：

择业原则：

(1)要面对现实，客观地评价自己。就我自己来说，我是商务英语的专科学生，但当我升到本科之后要认真利用好时间学习实用的只是和技能;虽然我工作经验不足，但是我在寒暑假等时间做各种兼职挣了生活费和学费的同时学到的还是不少的;另外，我做事不够果断又过于自信等问题，但是不严重。

(2)了解用人单位，做对单位有用的人。在大学时间也有很努力地提高自己的专业知识技能跟其他能力为以后做准备。另外，求职时一定要对用人单位进行全面的了解，如果面试时问到这个问题而不能很好的回答就很不应该了。

(3)择业时，要将个人发展和社会的发展、眼前跟长远、现在的发展和将来的发展一起考虑。尽量选择有发展前途的职业和单位，但同时又要知道，社会是在不断发展变化的，每个毕业生所处的生活和工作环境也在不断变化，因而职业目标的选择不应该，也不可能一次定终身。

(4)把握好主次，不可因一味求全、急功近利、好高鹜远而导致错失良机。职业选择应处在动态过程中，在暂时没有适合自己的工作单位或岗位的情况下，可以暂时考虑一些条件相近的单位和职业，或索性选择到基层锻炼，通过牺牲眼前利益以便积累基层工作经验而为将来的进一步调整和发展作好准备。工作地点、单位性质、工作条件、生活待遇、使用意图等，毕业生在选择时不可能达到样样遂心所愿，正所谓“鱼与熊掌，不可兼得”。所以在择业时必须首先满足自己最看重的选择项，同时要从是否有利于个人才能和作用的发挥、自己是否能够胜任单位即将安排的工作出发进行选择。

择业心态：

(1)不怕吃苦，必要时从基本做起。从基本做起虽然会吃苦花费时间，但是确实一种厚积薄发的策略，是做长远打算的。另外，我们在学校学习的只是毕竟是有限的，步入社会后可能会遇到很多我们在校园遇到过的困难，本就实践知识少，还怕吃苦受累的话，人家又为了什么给你提供工作饭碗?从基本做起，逐渐学会本行业相关的东西，使自己变得有价值。

(2)思想上做好求职失败的准备，但要正确应对失败。失败不可怕，可怕的是被失败打败之后不敢勇敢站起来!每个人在成长工作当中都会不可避免的犯错误，而成功的人犯错，并且会因势利导、吸取经验，从而不断完善自己。在这个方面来看，失败才是进步的关键。

(3)被用人单位录用后要全心全意地为其服务，贡献自己的力量。诚信对个人来说也很重要，选择了就要做到最好。“跳槽”现象在当今社会很普遍，当然适当的话促进正常的人才流动，但是频繁的跳槽则对本人跟用人单位都不利。只有抱有端正的态度才能踏实地工作，厚积薄发，掌握真真正正的知识跟技能，同时给企业做贡献实现自身价值。

(4)脚踏实地，不能眼高手低。作为一个刚刚毕业走入社会的年轻人，应该带着学习的态度去对待工作，从小事做起，脚踏实地。谦虚务实的人会赢得人们的喜爱，所以，在工作过程中与人相处中，都要表现出谦逊好学、务实行动的态度来，培养自己的执行力。

准备与技巧：

(一)求职材料准备

1.个人简历

其中包括个人基本情况;学业情况，主要有毕业院校，专业，城市，获得的学位，在校的专业课程(可以把详细成绩单附带);个人经历，主要指学习和社会实践经历，要与自己所找的的工作有一定的联系;荣誉和成就，可以证明自己素质和能力的各项荣誉证书等;求职愿望等内容。

2.求职信

其中包括开头：称呼和引言;主体:个人概况，自己特点，职位要求等;结尾：表达想得到机会，热情、诚恳、礼貌。

(二)就业信息的准备

1.就业市场，也就是供求信息

本专业的工作方向，适用的范围以及所对口的单位有哪些;同年毕业生应聘同专业的总的形势;用人单位的具体要求;另外是企业的产业分析随着社会发展的可能调整和变化趋势。

2.国家政策和相关规定

了解国家的就业方针、政策以及原则;了解相关法律，像《劳动合同法》，在有必要时要学会用法律来保护自己;了解地方就业政策;像毕业生实施三支一扶计划政策，志愿服务西部的政策等。

(三)面试准备

1.软件上，要自信、大方地表达自己，了解企业并认识自己的能力和缺陷;

要诚实讲信用，并待人诚恳;有最基本的业务能力并不只是纸上谈兵。

2.硬件上，要衣着得体，鞋子等干净整洁，女生化淡妆;

精神饱满给人以信任感和活力的感染;带上包和笔记本跟笔等。

3.熟悉自己的行业、企业、部门和岗位。

新人第一次职场体验会对职场产生一种固定印象，形成固定心理状态，从而影响到今后的职业心态和职业规划。对企业文化的不了解，这不懂企业的生存法则，而它决定了你以什么形象出现在公司、用什么样的方式进行日常工作、怎样与领导和同事们打交道。

结语:

求职计划书已经写好，虽然可能会不可不免的有某方面的疏漏却是给我了一个目标方向。当前我还有在校的一年时间，如果可以升到自己喜欢的学校的话又有两年的学习时间，我希望自己能真正利用好这短暂的时间，以求职计划书为方向，意识到自己的不足并不断进行弥补改进，学习文化知识的同时可以结合实践，因为实际工作远比书本知识丰富、复杂所以要利用各种可能的途径了解自己喜欢的行业跟职位，可以的话通过做相关的兼职培养自己的能力，为自己步入职场做最充分的准备。

**工作计划书的格式范文9**

行业状况：(发展历史及现状，哪些变化对产品利润、利润率影响较大，进入该行业的技术壁垒、贸易壁垒、政策导向和限制等。)

市场前景与预测：(全行业销售发展预测并注明资料来源或依据。)

目标市场：(请对产品/服务所面向的主要用户种类进行详细说明。)

主要竞争对手：(说明行业内主要竞争对手的情况，主要描述在主要销售市场中的竞争对手，他们所占市场份额，竞争优势和竞争劣势)

市场壁垒：(请说明市场销售有无行业管制，公司产品进入市场的难度及对策)

SWOT分析：(产品/服务与竞争者相比的优势与劣势，面临的机会与威胁)

销售预测：(预测公司未来3年的销售收入和市场份额)

**工作计划书的格式范文10**

本着与时俱进、开拓进取的精神，大胆尝试、勇于创新，以构建和谐延庆、促进全面协调发展为第一目标，努力创造一流的工作业绩;以维护稳定为第一职责，全力保障地区社会稳定大局;以服务发展为第一要务，促进地区法制建设健康发展，以人民满意为第一标准，全面提高司法行政队伍的政治业务素质，不断探索司法行政工作的新路子。

一、立足本县实际，抓住重点，以维护稳定为中心，充分发挥法律保障职能作用

1、进一步加强司法所规范化建设，机关重心下移，夯实基层基础，为地区发展提供有力保障。以司法所规范化建设为重点，全面提升司法所工作实力和工作业绩;抓好司法所职能作用的发挥，为党委、政府解决难点、热点问题，担当基层领导的参谋助手，为乡镇经济的发展出谋划策、提出合理司法建议，推动当地政府依法行政工作;完善制度建设，以档案建设的规范化为主要内容，使司法所管理规范化再上新台阶;抓好司法所长的培训和指导，增强基本素质和组织协调能力，通过开展争当优秀司法所长活动，全面提升所长的各项能力;每半年开展一次司法助理员业务培训、练兵及工作观摩交流活动，切实提高司法助理员业务工作能力。

2、探索人民调解新途径，充分发挥“第一道防线”作用，切实维护基层社会稳定。一是完善人民调解工作机制，加强对人民调解员的业务培训，提高调解工作及调解书质量;发挥乡、村两级调解组织作用，采取以防为主，调防结合的工作方针，坚持每月一次的矛盾排查工作，将矛盾化解在基层，确保小纠纷不出村，大纠纷不出镇，达到标本兼治的目的。二是拓展人民调解工作新领域，加大投入力度，继续把因土地问题引发的矛盾纠纷作为化解调处的重要任务，同时致力于参与化解拆迁补偿、简单经济纠纷，构筑基层司法防线工程;进一步建立以信息员为主的纠纷预防排查机制，从早、从小入手化解各类矛盾纠纷，尤其要加强对群体性矛盾纠纷的感知能力和疏导化解能力，减少群体访、越级访。三是整合人民调解、行政调解、司法调解等各种调解机制，不断丰富调解手段和方式，建立和完善治安行政调解和人民调解相衔接的机构模式，以应对新形势下的新矛盾、新问题。四是推广千家店镇把人民调解工作和当地政府的信访接待相衔接，每月一次，深入村(居)，变群众上访为干部主动下访，使化解矛盾的关口前移，加大预防和化解的比例。五是加强基层调解能力建设，继续做好村(居)调解组织的规范化建设，提高基层化解矛盾纠纷的能力和水平。六是加强规范企业调解委员会建设，做好这一领域的矛盾纠纷化解工作。

3、以重点人教育监控为着眼点，以维护社会稳定为立足点，做好社区矫正和安置帮教工作，最大限度地降低重新犯罪率。

今年全县社区矫正工作的重点任务是巩固基础，完善制度和程序，为矫正工作的推进提供保障。一是加强与相关单位的协调联系，强化对基层单位的业务指导，加强对社区矫正工作的调研力度，完善与矫正工作相配套的各项措施。尤其是要抓好延庆县社区矫正中心的建立和作用的发挥，整合相关单位和社会志愿者等社会力量的资源，建立社会公众参与社区矫正的组织机制。二是完善从接收到解除矫正的一整套制度，严格按照程序做好每一个环节;抓好业务培训和内部管理，以制度规范工作，以措施提高效果，以考评激励实绩，逐步使社区矫正工作运行规范。三是把工作重心放在重点人的管理教育和监控上，在思想教育上给予倾斜，勤走访、勤评估、勤分析，工作中实施分类管理、分阶段教育;尝试利用刑释解教人员对矫正对象开展思想教育，探索一条管理教育的新路子。四是严格做好对矫正对象的监督管理工作，最大限度地降低重新犯罪率。

在两劳帮教工作中，第一要完善帮教组织建设，确保每个帮教对象有独立的帮教小组、有完整的帮教档案，制定帮教责任制和责任追究制，将责任落实到人，杜绝因漏帮、漏管导致重新违法犯罪。第二要强化预放、落户、接收、帮教四项环节，加强与公安机关、\_及劳教所的沟通联系，在两劳人员释放、解教前，提前着手做好接收准备工作。第三要做好社区矫正人员解除矫正后接茬帮教的衔接工作。另外，发动社会力量加大对帮教对象的教育、监管力度，将帮教组织成员名单、帮教对象情况等内容录入到计算机，建立信息库。并将安置工作与市场接轨，推广旧县镇把建雄集团作为安置基地的做法，建立帮教对象安置工作长效机制，使帮教工作逐步实现“社会化、信息化、市场化、法制化”。

4、制定绩效考核办法，提高工作效能，开展“机关效能年”活动。紧密围绕县委提出的目标要求，以求真务实的精神和作风，进一步明确责任，夯实基础工作，提高工作效能。深化“全程办事代理制”，以加快发展和方便群众为目标，简化一切办事程序，建立规范有序的办事制度，为群众提供便捷高效的优质服务。推进政务公开，增强工作透明度，以群众的满意度作为重要考核依据，建立健全绩效考核机制，加大监督力度，发现问题及时解决。在全局内实行无纸化办公，充分发挥计算机等现代化办公设施的作用，利用互联网及机关局域网进行文件传输，避免资源浪费，提高工作效率。

五、做好信息、调研及后勤保障工作，当好领导的参谋助手。

1、充分发挥信息在领导决策中的参谋助手作用，进一步提高我局信息工作的层次和水平。继续抓好组织建设，形成上下联动的工作机制和信息员网络，加强与基层司法所的沟通联系，保证信息的全面互通和准确性;不定期编印信息工作要点，加大舆情信息的搜集力度、范围;通过培训不断提高信息工作人员的理论水平和业务素质，提高信息刊物上稿率;每季度通报一次科室、司法所报送信息及采纳情况，年底编发全年信息工作通报，并对成绩突出的科室、司法所进行表彰。

2、调研工作要从加强基层工作入手，加强组织领导，定人员、定任务、定题目、定时间，不断健全各项制度，组织全局干部深入基层开展调查研究，紧密联系司法行政职能撰写有调查、有见解、有深度的调研文章，推动我县司法行政职能工作的开展。

3、做好文印、全局档案管理、财务、各单位来文收发、车辆管理以及包村等各项工作，加强与各科室的协调配合，当好领导的参谋助手，保障全局工作的顺利进行。

**工作计划书的格式范文11**

>一、销售工作具体量化任务

1、制定出月计划和周计划、及每日的工作量。每天至少打30个电话，每周至少拜访20位客户，促使潜在客户从量变到质变。上午重点电话回访和预约客户，下午时间长可安排拜访客户。考虑北京市地广人多，交通涌堵，预约时最好选择客户在相同或接近的地点。

2、见客户之前要多了解客户的主营业务和潜在需求，最好先了解决策人的个人爱好，准备一些有对方感兴趣的话题，并为客户提供针对性的解决方案。

3、从招标网或其他渠道多搜集些项目信息供工程商投标参考，并为工程商出谋划策，配合工程商技术和商务上的项目运作。

4、做好每天的工作记录，以备遗忘重要事项，并标注重要未办理事项。

5。填写项目跟踪表，根据项目进度：前期设计、投标、深化设计、备货执行、验收等跟进，并完成各阶段工作。

6、前期设计的项目重点跟进，至少一周回访一次客户，必要时配合工程商做业主的工作，其他阶段跟踪的项目至少二周回访一次。工程商投标日期及项目进展重要日期需谨记，并及时跟进和回访。

7、前期设计阶段主动争取参与项目绘图和方案设计，为工程商解决本专业的设计工作。

8、投标过程中，提前两天整理好相应的商务文件，快递或送到工程商手上，以防止有任何遗漏和错误。

9、投标结束，及时回访客户，询问投标结果。中标后主动要求深化设计，帮工程商承担全部或部份设计工作，准备施工所需图纸（设备安装图及管线图）。

10、争取早日与工程商签订供货合同，并收取预付款，提前安排备货，以最快的供应时间响应工程商的需求，争取早日回款。

11、货到现场，等工程安装完设备，申请技术部安排调试人员到现场调试。

12、提前准备验收文档，验收完成后及时收款，保证良好的资金周转率。

>二、销售与生活兼顾，快乐地工作

1、定期组织同行举办沙龙会，增进彼此友谊，更好的交流。（会议内容见附件）

客户、同行间虽然存在竞争，可也需要同行间互相学习和交流，本人也曾参加过类似的聚会，也询问过客户，都很愿意参加这样的聚会，所以本人认为不存在矛盾，而且同行间除了工作还可以享受生活，让沙龙成为生活的一部份，让工作在更快乐的环境下进行。

2、对于老客户和固定客户，经常保持联系，在时间和条件允许时，送一些小礼物或宴请客户，当然宴请不是目的，重在沟通，可以增进彼此的感情，更好的交流。

3、利用下班时间和周末参加一些学习班，学习营销和管理知识，不断尝试理论和实践的结合，上网查本行业的最新资讯和产品，不断提高自己的能力。以上是我这一年的销售工作计划，工作中总会有各种各样的困难，我会向领导请示，向同事探讨，共同努力克服，争取为公司做出自己最大的贡献。

**工作计划书的格式范文12**

项目的技术可行性和成熟性分析

项目的技术创新性论述

(1)基本原理及关键技术内容

(2)技术创新点

项目成熟性和可靠性分析

项目的研发成果及主要技术竞争对手：(产品是否经国际、国内各级行业权威部门和机构鉴定;国内外情况，项目在技术与产品开发方面的国内外竞争对手，项目为提高竞争力所采取的措施。)

后续研发计划：(请说明为保证产品性能、产品升级换代和保持技术先进水平，项目的研发重点、正在或未来3年内拟研发的新产品。)

研发投入：(截止到现在项目在技术开发方面的\'资金总投入，计划再投入的多少开发资金，列表说明每年购置开发设备、员工费用以及与开发有关的其它费用。)

技术资源和合作：(项目现有技术资源以及技术储备情况，是否寻求技术开发依托和合作，如大专院校、科研院所等，若有请说明合作方式。)

技术保密和激励措施：(请说明项目采取那些技术保密措施，怎样的激励机制，以确保项目技术文件的安全性和关键技术人员和技术队伍的稳定性。)

**工作计划书的格式范文13**

20xx年至20xx年一直在北京xxxx有限公司做前厅总经理一职。我认为酒店的前厅主管的工作主要分为以下几点：

⑴协助经理做好前厅的整体运营工作，并对人员进行合理的安排，安排好店员工的住宿问题;

⑵每天能按时做3次例会，并在例会中提出一天工作的不足，并及时采取相应的应对措施，同时要对当天的工作进行总结，做好记录;⑶制定店内工作表。让前厅员工按照当天的工作表进行工作，并把重要事情标注在工作表内。制定店内工作表是为了能更好的熟知当天的工作任务，这样也能体现工作的透明度和工作进度;

⑷掌握每天的客流量和营业额，并对周客流量和月客流量进行统计，制定相应的营销方案，同时根据周周之间、月月之间的营业额进行对比，找出其中的不足，做出总结和相应的应对措施;

⑸做好本部门的消防安全的“三一”工作，做到每天一检查，每周一培训，每月一演习，并做好相应的记录;

⑹督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求;

⑺参加前厅的接待工作，并把在工作中发现的问题进行记录，同时做出相应的改进方案;⑻制定培训计划。正确的对员工进行一系列的培训，对工作中发现的问题进一步的加强，避免以后工作中出现。协助员工树立正确的价值观和酒店道德;

⑼与前台收银的紧密配合，要对每天的营业额进行记录。掌握当天备用金的领用，合理安排零钱，保证收银员的正常结账;

⑽对客人投诉的处理。客投主要分为：“当面投诉”“电话投诉”“书面投诉”三种，酒店主要以当面投诉较多。无论哪种投诉，都要站在客人的立场，首先要在感情上获得好感和信任，对于客人提出的要求，如果能当面解决的就立即解决。如果解决不了，要第一时间通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在第一时间给客人解决。如果出现指定人员投诉的话，首先要和当事人进行了解情况，如果在自己的权限能解决的问题，就自己解决，如果超出了自己的工作能力，就应立即请示上级领导，如实汇报情况，与领导商议解决方案，并提出自己的想法，在第一时间内给客人解决，并告知客人对指定投诉人员的处理意见，然后给客人进行道歉，不要让客人带走不满意的情绪走。这样的客诉一定要站在公司利益和客人利益双赢的状态处理。

>行政前台工作计划范文

回顾一年以来我们的工作，可以说，我们一直做的很好!之前很多次的努力，在今天看来也是值得的。希望一年胜似一年，为此，我们将以前好的方面坚持做下去，对于存在的不足，我们有深省的认识并加以改进，并在来年重点做好以下几个方面的工作：

一、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想顾客对这样的服务是不是难忘?部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1.鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2.搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3.系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4.培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。

简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。

便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。

快：客人的需求要以最快的速度得到满足。

捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即：服务。五心服务：为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

二、外围绿化环境整治，外围绿化一直是由员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，解决这一问题。

三、减少服务环节，提高服务效率服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。

(一)成立宾客服务中心。目前总机和服务中心均是通过电话为客服务的两个岗位，有很多客人需要服务都是将电话打到总机或其他分机上，总机或其他分机接到服务后再转给服务中心，这样很容易造成服务延缓或服务信息丢失，因为其他岗位根本不了解客人的需求，若手头工作忙就会将服务指令延缓传达或忘记传达，给我们的服务带来极大的不便，很容易遭到客人的投诉。只有接听电话的人才了解客人焦虑的心情，清楚客人真正的需求，更清楚哪个服务最急于去办，合理的去通知服务。为了减少服务环节方便客人，将总机和服务中心合并成立宾客服务中心，酒店所有的服务和查询只需拨电话“0”，一切均可解决。

1.宾客服务中心的职能宾客服务中心也是酒店的信息中心，收集酒店所有的信息和外部对酒店有关的信息，并进行分拣、传递;统一接收服务信息，并准确传递服务指令，确保服务能及时提供。

>2.宾客服务中心的工作内容

①接听电话并提供服务。总机和服务中心合并以后，酒店所有的外线电话和服务均由宾客服务中心接转，特殊情况时可亲自为客人提供服务，如此一来不仅提高了服务效率，保证了服务的准确性，还减轻了楼层服务员的工作量。

②接受电话预定和查询。前台接待处目前有电话分机3部，据数据统计：8至10月接待处平均每天仅接听的外线电话的话务量就可达20余起，加上内部打进的电话每天的话务量可达70余起，如此高的话务量使接待员根本无法全力去接待客人。客人从外面赶到酒店办理入住手续时均希望越快越好，但接待员接待客人时，往往要被电话打断好几次，使我们的服务无法保障。若宾客服务中心电脑与前\_网，所有的电话预定和电话查询均可由宾客服务中心操作，不仅方便了客人，还给前台接待员更多的时间去对客服务。

③及时更改房态确保房间出租。楼层领班查完房后可致电宾客服务中心进行电话更改房态，宾客服务中心接到通知后可立即更改房态，确保房间能及时出租。

④钥匙的管理。客房所有的钥匙均由宾客服务中心来保管、分发，并进行登记。

⑤失物处理。宾客服务中心负责整个酒店遗拾物的储存保管与招领，并根据规定做出处理。

⑥对电话进行统计分析。宾客服务中心每月对所接的电话进行统计分析，分析我们的不足，更好的了解客人的需求，提高我们的服务水平。

(二)成立礼宾部目前行李处可给客人提供行李寄存、收送行李、简单的委托代办、信件发送等服务，但随着社会的进步，行业的发展，客人的需求不但提高，这些服务已不能满足客人的需求。酒店现已有一把金钥匙，金钥匙服务应该是服务的最高体现，但单凭金钥匙一个人的力量很难发挥作用，因此成立礼宾部配合金钥匙一起做好服务工作，满足客人合理的需求。

1.礼宾部的工作职能成立礼宾部不仅可以提供一般的行李服务，而且可以满足客人更多合理的需求，还可以提供店内查询工作，可以减轻接待处的工作量，让接待员能更好的接待客人。

2.礼宾部的工作内容①行李寄存。为店内所有的客人提供行李寄存服务，并妥善保管。②收送行李。为店内客人收送行李，并做好登记。③委托代办。受理客人合理的需求，并迅速为客人办理。④店内查询。接受客人的查询。

四、拓展前台的散客市场，增加散客收入目前前台接待员对前台增销这方面的操作基本上已熟练掌握，12年前台增销虽然取得了一定的成绩，但离酒店的要求相差很远，主要源于散客客源太单一。现在的主要客源都是客人自己上门定房。怎样争取回头客，以现有的客源带来更多客人，是我们的重点工作。

(一)对于初次入住的客人要求谁接待谁负责。接待员在接待客人后要跟踪服务到底，即自客人办理入住手续开始，由谁负责接待的，那么客人住店期间就由谁负责跟踪服务，其他员工配合做好服务工作。具体工作内容：

1.在给客人办理入住手续时，接待员将自己的工号与工作电话留给客人，告诉客人若有什么需要可拨打电话，随时可以为客人提供服务，若方便请客人留下名片。

2.客人到房间后，可致电房间征询一下客人的意见对房间的安排是否满意(视情况)，欢迎客人提出宝贵的意见。

3.客人住店期间，可将酒店的最新活动和地方的最新动态通知给客人，并邀请其参加。迎合客人合理的需求，为客人提供服务。

4.确定客人退房时间，安排行李员为客人下行李，客人在前台结帐时，主动征求客人意见，请客人为我们提出宝贵的意见和建议，祝福客人一路平安。

5.客人退房第二天，根据客人名片上e-mail地址给客人发一个邮件，问候客人并感谢客人选择我们酒店，欢迎客人下次光临。

6.节日时给客人寄一张贺卡，送一声真诚的祝福，邀请客人到我们酒店做客。

(二)对于回头客到店，在接待客人时适时介绍酒店最新动态，推销我们的特色产品，以最快捷的时间为客人办理入住手续。通知服务中心，电梯间迎接客人，并可通知餐饮部给客人配送果盘。将客人入住的信息反馈给其他消费场所(如餐厅)，使客人到哪里，酒店员工都能用姓氏称呼客人。节日时或酒店有最新活动时，给客人寄一张卡片，邀请客人到酒店做客。

行政前台工作计划1.在日常事物工作中，我将几点：

(1)协助各了公文的登记、上报、下发等工作，并把原来整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内。

(2)了信件的收发工作。

(3)低值易耗品的分类整理工作.

(4) 于各协助工作.

(5)办公用品的管理工作。办公用品领用登记，按需所发，不浪费，按时清点，以便能补充办公用品，大家工作的需要。

(6)办公室设备的和保养工作，

(7)协助节假日的排班、值班等工作，节假期间公司的安全保卫工作。

(8)、按时、高地交办的其它工作。

在日常事物工作中，我遵循精、细、准的原则，精心，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，办公室的规章制度办事。

2.在行政工作中，我将几点

(1)各服务：与各之间信息员的联络与沟通，系统的、的传递信息，信息在公司内部的传递到位。

(2)员工服务：的将公司员工的信息向公司反馈，员工与沟通的桥梁。

(3)协助公司公司规章制度。

3.个人修养和能力，我将三点：

(1)参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

(2)向和同事学习工作经验和方法，提升自身素质。

(3)个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：人的能力是有限的，人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，很快地提升自已的个人能力，自已的，那么就社会淘汰。当然要提升，要的平台，我公司我最好的平台，我会把握这次机会，使工作和自身修养同步，自我的最高价值。

>4.工作

(1)协助人力资源部工作

(2)的其它临时性工作。

公司前台工作岗位是琐碎、繁杂的。我将情况分工、安排，岗位责任制，工作井然有序;还要性地工作，工作的新思路、新办法和新经验;工作性的，我注意办事到位而不越位，服务而不决策，真正的参谋助手，上、下沟通的桥梁.

>健身房前台工作计划

今年是我们健身中心发展非常重要的一年，也是一个充满挑战、机遇与压力的一年。为了增强责任意识、服务意识，并充分认识和有条不紊地做好客服部的工作，特制定本计划。

随着客服工作的不断强化，对客服的管理水平也提出了更高的要求，因此我们要进一步的做好日常工作。

1.加强和规范客服部工作流程，认真审核原始票据，细化与顾客和财务的对接流程，做到实时核算，在办理业务的同时，强化业务的效率性和安全性。

2.倡导人人提高节约的意识，努力做好开源节流，在控制费用方面，加强艰苦奋斗、勤俭节约的作风，不浪费一张纸、一支笔将办公费用降到最低限度。

3.加强内控与内审工作，让员工每月进行自查、自检工作，并做自我总结，及时发现问题，及时纠正错误，让基础工作进一步完善。

4.为加强客服人员的个人素质，着手对客服人员进行培训，培训内容主要针对‘仪容仪表’‘服务的重要性’‘如何服务’‘接待技巧’等几个环节。争取在最短的时间内让客服人员有较大的转变和提升。

5.针对健身中心人气不够旺、知名度不够高的问题需尽快解决，但要提升知名度需要大量的广告资金投入，为解决和提升我们的影响力，减少广告支出，准备开始长期着手健身中心外联工作，联系本地一些知名企业、单位合作，如银行、电信、酒店、旅游、娱乐业等。充分利用当地资源，借力发力，提升我们的知名度、影响力，从而达到预期效果。

**工作计划书的格式范文14**

我来公司也近两年时间了，20X年的工作的工作已告于段落，20xx年新篇章已经开启，回顾14年的工作，从4月份我开始由业务转为活动执行，独立设置的部门，专门执行公司的活动，14年的活动基本都能见到活动部的身影。从承接活动时所作的报价表，联系物料商、演艺人员，到现场的搭建监督，活动中的执行，收场，整个活动都有活动执行人员的身影。

说明活动部在公司的重要性，最能体现公司形象的关键。下面总结一下我对20X年工作的年度总结。

20X年公司的80%的活动我都有参与，但是很多单子在执行上都有可挑的各种毛病，没能够完美的完成。主要表现在：

1、自我的执行力不强。做好工作安排没能够及时完成，没能达到预期的目标。规定时间内做完的报价表、沟通的物料商、演艺人员不能

2、与人的沟通技巧不足，做事没提要求。特别是物料上搭建完成时间、演艺准时到场问题特别突出。

3、工作安排不合理，不会带新人。活动部组建来参与活动部的来来去去也有5个人，但现在留下的只有我一个。带人的没有一个完整流程，不能让新人快速了解到部门的工作，快速投入工作，导致新人对活动执行失去信心。

4、在谈判上表现得不够强势，气场不足。演艺的价格，物料商的价格压不下。

5、做事不够细心，遇到没有能够及时的处理。

6、整合资源的方面不完善。对柳州的演艺资源、物料资源、活动场地的储备不足，报价不懂。表现在业务人员需要时不能及时报价，造成与业务对接上的不利，有可能会流单。 这些问题都导致我在20X年的工作上很被动，在现场执行活动也很费劲。所以20xx年的工作必须要有新的变化，要有计划、有预期、有要求的完成这个活动执行的工作。

20xx年的计划：活动部作为公司业务支撑的部门也是公司塑造良好形象的部门必须担起重任，不能够对公司业务造成影响。

1、首先要完善活动部的工作职责，做出工作流程，执行标准。

2、常备活动场地资源的，做表备案，虽然手上的场地资源基本都有，但是场地价格实时更新，也经常换场地负责人，所以要经常联系场地，业务需求第一时间可以报价。

3、物料、演艺资源类资源收集。现在公司的物料、演艺资源虽然有不少，但是没有做成ppt，对业务推广不方便。必须做一份ppt，方便公司推广演艺、物料。还有就是有更新的新意的演艺资源及时向业务了解。

4、公司仓库的管理。20X年末，已对公司的仓库物料进行了清点，归类。在20xx年做好仓库物料的出库入库的登记，实时更新。

5、作为活动执行，需要经常去参与别的公司做的活动，发名片，收集客户，微活动部出创收。

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！