

# 最新店长月工作总结和计划的要求(优秀10篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。计划为我们提供了一个清晰的方向，帮助我们更好地组织和管理时间、资源和任务。下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 店长月工作总结和计划的要求篇一

07年即将过去，在这将近一年的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，临近年终，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年的工作进行简要的总结。

我是今年三月份到公司工作的，四月份开始组建市场部，在没有负责市场部工作以前，我是没有xx销售经验的，仅凭对销售工作的热情，而缺乏xx行业销售经验和行业知识。为了迅速融入到这个行业中来，到公司之后，一切从零开始，一边学习产品知识，一边摸索市场，遇到销售和产品方面的难点和问题，我经常请教xx经理和北京总公司几位领导和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方案和对一些比较难缠的客户研究针对性策略，取得了良好的效果。

通过不断的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对xx市场有了一个大概的认识和了解。现在我逐渐可以清晰、流利的应对客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，良好的与客户沟通，因此逐渐取得了客户的信任。所以经过大半年的努力，也取得了几个成功客户案例，一些优质客户也逐渐积累到了一定程度，对市场的认识

也有一个比较透明的掌握。在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高，针对市场的一些变化和同行业之间的竞争，现在可以拿出一个比较完整的方案应付一些突发事件。对于一个项目可以全程的操作下来。

存在的缺点：

对于xx市场了解的还不够深入，对产品的技术问题掌握的过度薄弱，不能十分清晰的向客户解释，对于一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决问题的方法。在与客户的沟通过程中，过分的依赖和相信客户，以至于引起一连串的不良反应。本职工作做得不好，感觉自己还停留在一个销售人员的位置上，对市场销售人员的培训，指导力度不够，影响市场部的销售业绩。

在将近一年的时间中，经过市场部全体员工共同的努力，使我们公司的产品知名度在河南市场上渐渐被客户所认识，良好的售后服务加上优良的产品品质获得了客户的一致好评，也取得了宝贵的销售经验和一些成功的客户案例。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面在工作中我们做法还是存在很大的问题。

## 店长月工作总结和计划的要求篇二

总结在一个时期、一个年度、一个阶段对学习和工作生活等情况加以回顾和分析的一种书面材料，它可以有效锻炼我们的语言组织能力，不如我们来制定一份总结吧。但是总结有什么要求呢？下面是小编为大家收集的店长工作总结，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

回顾过去的20xx年，有很多美好的回忆浮现在脑海里，在公司重视和培养下，个人取得了很大进步。

作为一名店长我深感到责任的重大，半年来店面管理工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的洋快餐店来说，一是要有一个专业的管理者；二是要有良好的专业知识做后盾；三是要有一套良好的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。

具体归纳为以下几点：

- 1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。
- 2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。
- 3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的消费心理，做到知己知彼，心中有数，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。
- 4、以身作则，做员工的表帅。不断的`向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。
- 5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的用餐环境，为公司创作更多的营业业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的用餐环境；其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足顾客需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。
- 6、处理好管理组之间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积

极的态度去解决。

现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们农院店。

1. 加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理；
2. 对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；
3. 树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。
4. 加强和各部门、各兄弟店面的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

## 店长月工作总结和计划的要求篇三

随着工作的深入，我接触到了许多新的事物，也遇到了许多新的问题，而这些新的经历对于我来说都是一段新的磨练历程。回顾整个x月，我学会了很多：在遇见困难时，我学会了从容不迫地去面对；在遇到挫折的时候，我学会了去坚强地抬头；在重复而又单调的工作背后，我学会了思考和总结；在公司形象受到破坏的时候，我学会了如何去维护；在被客户误解的时候，我学会了如何去沟通与交流。以上是我在工作方面取得略微突破的地方，但这种突破并不意味着我就能够做好工作，在接下来的工作中我会继续完善自己，在失败中不断总结经验和吸取教训；在和同事配合工作过程中学习他们先进的工作方法和理念；在沟通和交流过程中学会谅解他人。

现将x月份工作总结作如下汇报：

## 一、工作方面：

1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情况、向工厂反映客户的信息；2、是做好订单跟踪：在下订单后要确认工厂是否排单，了解订单产品的生产进程，确定产品是否能够按期发货，最后还要确定客户是否准时收到我司产品；3、是货款回笼，与客户确认对帐清单并确认回传，及时将开票资料寄到财务处，做好开票的事项，最后确认客户财务收到税票并要求及时安排；4、维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

## 二、工作中存在的问题

1、货期协调能力不够强，一些货期比较急的货经常不能很好地满足客户的需求，货期一退再推，有些产品甚至要二十多天才能完成。这种情况导致了部分客户的抱怨。工作的条理性不够，在工作中经常会出现一些错误；对时间的分配和利用不够合理，使工作的效率大大地降低；不能很好地区分工作内容的主次性，从而影响了工作的整体进程。

2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户。这一方面我还需要继续学习去完善自身的产品知识和提高业务水平。

3、产品质量问题在大货生产中是很难避免的，但是所有人都希望降低产品质量问题的发生率。据统计，上个月客户投诉我司产品存在质量问题的案例达十几起。举两个案例：邦威(盛丰)h0710136单撞钉，因为底钉在实际大货生产过程中不够锋利、穿透力不够强，导致客户在装钉过程中出现大量底钉打歪、打断、变形情况。这给客户带来了一定的损失，经过协调，客户要求我司尽快补回损耗的底钉1000粒；邦威(圣隆)h0710052单的工字扣，客户投诉我公司产品存在严重的质量问题，一个工字扣同时出现几种质量问题：掉漆、钮

面变形、颜色不统一。这使我们和客户的沟通出现空前的尴尬场面。客户对我们的产品质量表示怀疑，也对我们的态度表示怀疑。他们觉得我们没有一点诚意。后来我们工厂采取了相应的措施解决了此次质量问题。但是之前糟糕的质量问题给客户带去了非常不好的影象对我们的信任度和满意度都大幅度降低。

对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，如果要求工厂生产的大货不发生质量问题，那时不现实的也是一种幼稚的想法。容忍一定限度的质量问题是每个业务员所必须做到的，如果一味地去埋怨工厂，只会让事情变得更加糟糕。如果说有什么可以弥补质量问题，那就是我们的态度。一旦发生质量问题我们就应该及时有效地去挽回损失和客户对我们的信任，拿出我们的诚意寻找并承认自己的过失之处，这才是首先要做的事情。

### 三、自我剖析

在心态方面，我存在两个问题：一是急躁心理、二是责任分散。我还需要进一步去调整 and 改变。

在紧张的工作中会经常产生急躁的心理状态，我曾尝试着去缓解这种状态，但是效果并不好。心理学解释导致急躁的心理有许多因素：工作环境、自身素质、生活习惯、工作方法等等，而我认为调整急躁的心理状态还需要从自己的生活习惯和工作方法做起，因为工作环境是客观的，而提高自身素质特别是心理方面的素质更不是一朝一夕的事情，现在我能把握的就是调整自己的工作方法和自己的生活习惯。

责任分散是为了提高工作效率的一种重要手段，但是工作分散心理却有着它消极的一面，当一件事情的责任被多个人分担后，没有人认为这件事是自己的事情，久而久之便没有人会去刻意关注这件事，在我身边我能感受到它是存在的。我想克服这种心理的最佳方法就是培养和加强自身的团队合作

精神。时刻都要把自己摆在一个团体的位置里，因为这里没有我只有我们。

#### 四、下月规划

- 1、维护老客户：主要是订单跟踪，确保森马巴拉的大货能够准时出厂。做好森马巴拉秋季打样工作。
- 2、做好货款回笼，上个月我在这一方面做得不好，被人敷衍的感受实在不好受，从现在开始要多长一个心眼，俗话说：口说无凭，什么事情都要确认才行。
- 3、对于新客户，一定要完全按照合同上的规范行事。尽快地获得新客户对我们的信任和支持。
- 4、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自己。坚持多出去走走，保持经常与客户的有效沟通和交流，真正了解客户需要什么产品。

以上是我x月份工作总结，不足之处还请领导多多指点和批评。

## 店长月工作总结和计划的要求篇四

在从来到公司到现在的时间里，先从幸福家居箭牌砖店的一名导购慢慢成长为金三角箭牌砖店的店长，从一名小员工升为领导层，思想上都发生了绝对性的变化。已不在是站在自己的位置上思考问题，而是要站在公司的立场上和手下员工的立场上思考问题，想的更全面一些了，会替他人着想了。

在工作初期，对工作的认知程度不够，缺乏全局观念，缺乏自信心，对工作定位认知不足，逻辑能力欠缺，结构性思维缺乏，不过我相信在以后的工作中，我会不断的学习和思考，

从而加强对工作的认知能力从而做出工作的最优流程。

对人员的管理能力欠缺，对市场的调查不够，对竞争对手的了解不全面，从而未能做出最好的针对所在市场的政策方案，以后在工作中还需不断学习总结改进，从而使遇到问题都能得到很好的解决。

致，这样的团队一定会攻无不克，战无不胜。

这年的工作中，所有的工作都是一线二线一起完成的，在这个过程中大家互相提醒和补充，大大提高了工作效率，所有的工作中沟通是最重要的，一定要把信息处理的及时、清晰。

领导要求工作的每一步都要精准细致，力求精细化，在这种心态的指导下，能够积极自信的行动起来是下半年我在心态方面最大的进步。

现在的我经常冷静的分析自己，认清自己的位置，问问自己付出了多少；时刻记住工作内容要精细化精确化，个人得失要模糊计算：出了风险要及时规避，出了问题要勇于担当。

三人行，必有我师，与身边同事的合作更加的默契，感谢他们对新上任的我莫大的支持与鼓励，感谢他们的不离不弃，他们都是我的师傅，从他们身上学到了很多知识和技能做人的道理，也非常庆幸在刚上路的时候有他们在身边。我一定会跟她们凝聚成一个优秀的团队，做出更好的成绩。

## 店长月工作总结和计划的要求篇五

专卖店的管理要出效益，才能体现整体的管理水平，任何提高专卖店的单店销售，是大家的焦点话题。店长是一个专卖店的灵魂，是领头羊，店长的工作能力及领导能力，直接影响整个专卖店的业绩，店长——就是一个店的管理者。



我对自己的角色是这样认识的：一个店就像一个家，店长就是这个家的家长。家长要操心这个家的所有问题，人员、货品、卫生、陈列……。方方面面都要照顾到，任何一个小的细节考虑不到，就有可能给销售带来不良的影响。

店长应该是一名优秀的导演，店面是一个表演的舞台，店堂内的硬件设施就是布景和道具，而公司一年四季不断变化的货品构成了故事的素材。店长要把这些素材组织成吸引人的故事，讲给每一位光顾的客人，故事讲的好不好，客人爱不爱听，全凭店长的组织、策划和安排活动。

无论那种说法，都表明了一个观点，那就是店长是一个店的领导者，是产品文化信息的传递的纽带，是公司销售政策的执行者和具体操作者；是企业的产品的代言人，是店铺的核心。

因此，店长需要站在经营者的立场上，综合的、科学的分析店铺运营情况，全力贯彻执行公司的经营方针。执行公司的品牌策略，全力发挥店长的职能。

作为店长工作职责主要应该包括：

- 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、遵守公司的各项规定，执行上级指示，完成公司下达任务。
- 3、负责管理专卖店日常工作，监督考核导购的工作表现，及时反映员工动态，并对导购进行业务技能培训。
- 4、负责盘点、账务制作、商品交接的准确无误。
- 5、负责店铺内货品补齐、服饰的色彩搭配及生动化陈列。

## 6、登记并提供每天店内的客流量资料。

作为一个店长，不能定位为促销员或领班，店长的心态就是老板，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，作为一位有责任心的店长，对于每天的工作细节，都有留心。

店面营运通常分为三个阶段。营业前除了开启电器照明设备，带领店员打扫店面卫生，还要召开晨会，内容主要包括总部活动信息及当天特价产品及特别推荐产品公布与传达；前日营业情况分析，工作表现的检讨；培训新员工，交流成功售卖技巧；激发热情，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。

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，佩戴工牌；控制专卖店的电器及音响设备；及时更换橱窗产品展示，商品陈列；注意形迹可疑人员，防止财务丢失和意外事故发生；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；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。检查电器设备是否关闭。杜绝火灾隐患，专卖店要检查门窗是否关好，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。

## 店长月工作总结和计划的要求篇六

一转眼，一年马上就过去了，在今年的工作中，付出了很多努力，在自己的工作岗位上也取得过好成绩。像6店的断码销量条数一直都是几个店当中最好的，22店的断码销量条数也在不断的上升，对与每个月的断品种更是非常的关注，每个

月都能完成任务。对与店面的一日工作流程及公司基本规章制度都在严格的执行中，店面的员工稳定性也比较强，平均都在公司工作了一年以上了，对公司也是比较认可的。

但还是没有用100%的心去工作，所以感到非常惭愧，今年整体来说店面业绩没有完成30%，销售单价虽然比去年是上升了40%，但整体条数只上升了16%。

回顾这一年以来所做的工作，心里颇有几份感触。在过去的的时间里，首先感谢公司给予我这样一个发展的平台，和用心培养；感谢领导给予工作上的鼓励和督促。让我学到了很多销售和沟通管理技巧，并顺利的为下一步的公司发展迈出了第一步。其次感谢我的这个团队，感谢同事们在工作上的相互鼓励和配合。他们所有人都有值得我去学习地方，我从他/她们身上学到了不少知识，让自己更加的成熟。

客观上的一些因素虽然存在，在工作中认真落实卖场环境、卫生，让员工养成良好的习惯，积极配合公司开展各项现场管理节日促销活动，提升商场业绩。

加强员工顾客大出血意识，把服务看成企业文化的外在表现和综合竞争力的体现。记得诗人徐志摩有一首诗叫《沙扬娜拉》，其中有一句“最是那一低头的温柔，恰似一朵水莲花，不胜凉风的娇羞”。我们的服务应该达到诗人那种细腻入微的观察力境界，或许那是非常理想的境界，实现起来很难，但我和我的同事们将不断努力，向着这个目标一步步迈进，完善服务体系、全程跟踪服务，全面进行客户渗透。

衷心感谢各位领导一年来对我工作的支持、监督、指导及对我个人的帮助。我将认真地总结经验，发扬成绩，克服不足，以百倍的信心，饱满的工作热情，与班子成员一道，团结全体干部职工，勤奋工作，顽强拼搏，为华联超市发展和振兴做出应有的贡献，管理对于本人而言，永远如履薄冰！

## 店长月工作总结和计划的要求篇七

1、淘宝网上配镜：20年度推出网络配镜以来，成绩还算可以，看到一例例素未谋面的淘宝配镜，我能感受得到成绩带过我的巨大回馈，让我以更加饱满的热情投入到广告的制作和投放中去。

2、供货多元化：之前比较局限的供货商供货，经常出现断货、缺货现象，错失一些交易。经过多方打探，沟通，建立多个供货商渠道，在有顾客需求的情况下，成功交易率就大大提高了。

3、分渠道销售：实体店和淘宝网销售渠道必须有效分开，熟人打折程度要规范合理。如果完全按照淘宝价格销售，那营业额依然会大打折扣，毕竟实体店要承受高昂的租金压力，这一点在20年做得不够，经常出现稍微熟一点儿的顾客就按照淘宝价格销售了，虽然赢得了赞誉，但付出的代价也是可想而知的。20年必须理清关系，建立一套比较完善的销售渠道。

4、积极发展分销商：20年最后一季度推出“飞扬眼镜兼职销售员”以来，成绩还算可以，究其原因，是因为策略比较符合当代学生的想法——自由，零风险，高回报。不足之处是奖励机制步态完善，如何挖掘销售员的潜力，大力提高其主观能动性，尚缺乏具体的激励机制。

5、营业额统计管理：以前是账本记录，很容易漏，自己都不了解经营现状。很简单的一个问题，别人问你一个月营业额有多少，说实话我真的不知道，感觉生意还行，但现金就是没有，自己都不知道钱去哪里了，糊里糊涂的，只知道赚的钱都用于淘宝拿货去了。所以淘宝盈利多少，实体店盈利多少，不得而知，非常笼统。20年最后一季度，设计了一个access统计软件，可以大致记录进销存，但查询报表仍需努力完善。

6、大客户管理几乎是空白：前几天，陆总体检中心宴请大客户，这一点提醒了我，对于我们的vip消费者，飞扬将如何回馈他们，并保持长期的合作关系呢？请吃饭？赠送礼品？节假日电话、短信问好？还是更科学的做法，尚待研究。

## 店长月工作总结和计划的要求篇八

转眼间入职\_\_公司工作已半年了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20\_\_上半年工作情况作总结汇报，并就20\_\_年的工作打算作简要概述。

### 一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。

各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。

这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

## 二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。

根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。

并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

### 三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

## 店长月工作总结和计划的要求篇九

篇一：

专柜： 店长（报告人）： 日期： 一、营业情况

1、完成 % 上周销售升/跌 %

4、对滞销货品的解决方案： 篇二： 店长周总结表

日期： 店长周总结表 姓名： 店名：

\篇三： 店长工作总结

## ？ 前期（5、6月）总结

### 一、 规划总结

1. 通过对人员和货品的分析，了解到其中存在的一些问题并迅速做出解决方案。人员方面新老员工相互学习，相互监督，相互帮助；货品方面展现各店优势，吸取其他店面的优点，同时让每个人明白一句话“目标越大，困难越小”，对目标要有一种不达目的不罢休的信心！

2. 人员储备方面，因为某些原因，人员一直不够，存在空港现象，但通过大家的努力也坚持到了暑期，因为暑期有兼职人员补充，所以不用担心人员方面。

3. 与采购配合方面逐渐越来越默契，采购也非常给力，不仅货品供应充足，而且新品力度也大大提高，至今部分新品业绩已占排行首列。

4. 店面刚合并时第一周主要任务就是整合，通过观察了解其特点与不同，统一思想、声音、行动，发现问题及隐患取长补短，店面优势融合，最终做出结果，业绩提升30%以上！

5. 通过2个月工作，制定和完善了部分制度及流程，包含即时激励，促销方案，员工规范，滞销品及残次品的处理意见和兼职员工的行为标准等。

1. 根据上级制定的业绩指标，制定店面业绩的任务及个人分解和具体实施，通过公司的全体人员的共同努力，这几个月也超额完成了任务，在这里也非常感谢每一位同事。

2. 在人均消费方面有所提高，起初人均一直在3元左右徘徊，2个月迈上了2个台阶，人均已突破5元，最高时达到7元以上。

3. 团队之间形成良性竞争，有竞争才会进步，每个人，每个



店面都找出总结的竞争对手，同时进行奖惩机制和节假日的即时激励，效果显著。

4. 促销品销售状况虽然未达到预期目标，但也起到了一定效果，首先绑定畅销品的商品，带动销售，如科技馆骨瓷杯和动物钥匙扣，几乎清仓，其次世博商品因暑期即将到来，加上员工的推动，数量也逐渐减少。

5. 每周的业绩分析，包含各店面的业绩比例销售情况，客流、货品排行，促销品的分析等，每周的人均具体分析和下周的实施计划。

### 三、 团队总结

1. 近期增加了2名新员工，针对新员工也针对性的做出相应的培训，包括货品和技巧方面的。另外对员工也时刻进行企业文化的培训，早会或者分享会时，对所有员工灌输企业文化和服务、销售等意识。

2. 主管每天都进行沟通，主管作为店面核心，承担着更大的责任。首先是大局观意识，平和心态，统筹安排员工事宜，目标的管理，激励的重要性和处理突发事件等。

3. 其次是店面核心员工的培养，近期各店已选出核心员工，同时也是第二梯队，协助主管做一些事情。核心员工就是首先认同公司的企业文化，种程度高；其次要时刻保持积极正面的工作态度，提高店面竞争优势，带动其他同事；最后有助于实现店面和公司的战略目标，将自身优势与公司相结合，来推动目标的实现。

1. 经常性的组织员工举办文化活动，如模拟演练、魔方比赛、拓展训练等。目的是增强团队凝聚力，并从中发现一些隐患和问题。例如本次的拓展训练，举办的很成功，不仅看到了团队之间的默契，员工中的佼佼者。也发现了现在团队中不

足的地方，这都需要我们去改变，去解决。每一次的活动都会让每一位人受益匪浅，得到许多东西，不管是有形的还是无形的，成功的还是失败的。

2. 新员工的入职培训和转正培训，包括对新员工的考核阶段，入职，实习期，通过严格留下的员工必然是各方面都比较优秀的，同时也能给团队注入一份新鲜血液。文化方面主要是培训公司的企业文化，如核心价值观、面子文化、结果导向等。

? 近期（暑期）规划：，

一、 暑期每月的营业目标 店面

三店

七店

八店

六店

合计

二、 暑期准备

兼职的储备与培训，快速上岗，融入团队；

货品的储备及时递交补货单，保证卖场不断货；

协助经理制定及实施促销方案和即时激励，清理滞销品和激发员工士气； 合理安排员工工作时间。

三、 新店面规划a) 业绩目标暑期每天达到1万元

b) 团队编配3人（2名导购和一名收银）

奠定基础

d) 商品做好规划，主打科普类的商品，在实践中不断完善

e) 后期形成规模之后，作为重点推广，最终面向全国科技类场馆。

总之，暑期时一个繁忙的时期，也是最出业绩的2个月，这短时间不能有任何松懈，业绩我们竭尽全力去完成冲刺，同时在服务方面也要加强，禁止出现客诉现象，时刻保持危机意识，如履薄冰。我相信我的'团队，各位战友，为了美好的明天，一起努力吧！

\*\*\*营业部

2011年7月

茉莉花开连锁酒店管理公司

周工作总结与计划

（2015年3月1日--2015年3月7日）

一、上周工作总结

1、人力招聘和准备情况

上周完成58同城网招聘信息发布和刷新1次，获取有效招聘简历4个。上周完成周边社区张贴招聘广告50份，获有效招聘信息9个。

上周参加公司组织的广场招聘活动3次，获有效招聘信息8个。

## 2、员工培训情况

上周完成前台3人的轮训，重点为pms系统操作强化、仪容仪表和礼节礼貌、前台物品整理和大厅卫生的整理方法。

## 3、楼面卫生维护和整理情况

上周重点推进地毯保养，手工刷洗油渍3次，有效的提高了地毯的清洁度，吸尘上周后合计做了5次，情况良好。

上周后客房整理方面重点提高了卫生间的清洁度和房间地板的清洁度，还有消除异味方面，采用了84消毒、夹布拖拖地、去味剂喷塑去味等方法，有效提高了房间的清洁状况和异味去除情况。

上周还重点完成了房间设施和物品摆放的调整和统一。

## 4、上周客房整理情况汇总及分析

上周后合计出售钟点房50个，新入住150个，续住房20个，钟点房计算后合计为185.5个。客房主管整理10.5个（钟点房算0.5个），其他三人合计整理175个。人均差异最大11个。

上周查房124个，查房率达82.77%，其中不合格有15个返工房，不合格率为7.1%，重点进行了督促返工和提醒培训。

上周执行股东来查房，抽查10间中有1间明显不合格的，已做处罚。

根据以上情况判断，房间整理品质略有提升，卫生质量有好转。

## 5、设施设备检查维护情况

上周重点检查了热水器，请外包的维护单位来人一起去查看了水箱、机器设备等，做了清洁卫生，检查了电路等。

其次，上周完成了所有房间灯具的检查更换，合计更换39个灯具。

## 6、其他计划卫生和维护实施情况

上周按计划完成了床垫换向、移床除尘、空调滤网清洗、空调连接管清洁、电视机抹尘的卫生和维护工作。

每周一当日17:00前传至<http://1>

茉莉花开连锁酒店管理公司

## 7、上周前台服务情况汇总及分析

上周前台接待和服务工作平稳，无客人投诉，无纠纷。但出现错误操作2次，均已再培训和处罚到位，主要是因为新员工上手后培训跟进不力导致，已补培训三次，基本杜绝类似错误操作问题。

## 8、消防培训和设施检查及安全检查落实情况

消防培训上周照例完成1次，设施检查上周督促保安完整进行1次，对消防设施进行了清洁卫生。其他安全方面，上周重点检查了窗户限位问题，整改了仓库的消防隐患问题。

## 9、上周经营数据及分析

上周营业收入22795元，入住率88.3%、房量合计185.5, 均价123.00元, 每房收益108.54元。

以上数据表明，上周入住率比上周下降5.7%，均价稍有下

降1.2元。

主要原因分析为春节后客流正常回落，回落情况与去年同期相比持平。属正常情况。

#### 10、上周能耗和物耗情况汇总分析

上周电力消耗5558度，水消耗155吨，合计成本折合5933元，每房能耗成本达31.98元，高于上上周及历史同期。分析因为上周为本年底最低气温，以及春节期间房间有大量洗澡的情况。其中热水消耗电2740度，消耗水177.2吨，折合每吨水耗电15.5度，也是偏高情况，已经报公司分析。

一次性用品上周实际消耗约220套左右，属正常范围。

布草消耗经对比，上周消耗与房间入住情况完全相同，无非正常损耗。

#### 11、上周营销措施及效果分析

上周后春节期间，停止所有团购活动□ota网络中间的销售情况上周继续，上周无其他销售措施，已经采用的措施效果基本在正常范围。

#### 12、上周物资采购情况及说明

上周采购香烟10条，矿泉水20箱，快餐面50个，补充一次性牙具套装1000个，香皂1000个。

#### 13、上周财务支出情况及说明

上周合计支出2250元，基本均属商品采购使用，无其他支出。

#### 14、上周夜班人员的工作情况及分析

每周一当日17:00前传至<http://2>

上周对夜班人员岗位情况进行了全部录像查岗，发现其中漏报18次，属于在睡觉，情况比较严重，已经进行了提示和培训，要求准点完全报岗，保安认可按照公司规定扣罚工资，已经签了处罚单。

前台夜班人员有上班吃瓜子、容许男朋友等外人随意进入前台等不良现象，已经做了及时的提示和培训，并给予每人每次10元的处罚，已经签了处罚单交财务扣罚工资。

## 15、其他方面

上周店内发生了一次电梯困人情况，因为停电原因导致，客人得到了妥善处理。本次情况经过公司判断为电梯紧急平层装置没有启用，已经通知电梯公司，计划下周落实完善，将继续跟进解决。

## 二、本周工作计划

### 1、本周人力招聘及培训落实计划

本周按照公司要求，继续落实58同城网的招聘信息刷新和简历获取、面试。计划继续开展周边小区的招牌广告粘贴工作，计划到新加坡城等小区粘贴30份招聘单，计划获取有效应聘简历5份。

### 2、本周计划卫生及设施维护安排

本周根据计划，完成的门边线的清洁、完成空调上部进风口的清洁，完成铜烙件的清洁保养，完成玻璃的清洗。

### 3、本周设施设备检查维修计划

落实每月12号的电梯维护保养，继续完成热水器的检查和维修主要是保温管的修补。

#### 4、本周经营目标及准备采取的营销措施

本周计划配合公司做好团购网的签约和上线工作，本周还计划完成周边餐厅的dm单发放工作3000张。

#### 5、本周能耗控制目标和准备采取的措施

本周计划落实热水器的维护保养后，控制好热水器的能耗，计划热水能耗控制在13元每吨水内。其他节能措施主要是本周落实空调外机风口清理方面的工作，争取把整体能耗控制在历史同期水平以下。

#### 6、本周物资采购和支出计划

本周计划采购垃圾袋1万个、布草补货1批，计划采购工服需现结约400元，其他小项采购预计200元。

另外本周预计将交纳水电费支出1.8万元。

#### 7、其他方面

本周计划开展员工家访工作，完成前台1家员工的串门走访，并在他家完成本月员工生日会。

### 三、本周支出计划

#### 1、本周拟采购项目

本周计划采购垃圾袋1万个、布草补货1批，计划采购工服需现结约400元，其他小项采购预计200元。

#### 2、本周拟支付项目



本周预计将交纳水电费支出1.8万元，拟支付税金2300元。

#### 四、其他

暂无。

2015年3月7日深圳十号路店王小丫

回首xxxx年，是播种希望的一年，也是收获硕果的一年，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们xxx全体同仁的共同努力下，取得了可观的成绩。

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

下几方面做好本职工作。首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境；其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的

态度去解决。现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们xx店。

1. 加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理；
2. 对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；
3. 树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。
4. 加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

事业心和吃苦耐劳的敬业精神，也就能承担繁重而复杂的工作。在营业大厅工作的几年时间里，使我对移动事业有了深深的感情，我要立志把全部精力奉献给我所热爱的移动通信事业。从而更加提升了我严明的组织纪律性、吃苦耐劳的优良品质，这是也竞聘并干好营业厅主任工作的基础。三是有强烈的创新意识。创新是事业发展的源泉。

我作为年轻人思想比较活跃，接受新事物比较快，爱学习、爱思考、爱出新点子，工作中非常注意发挥主观能动性，有较强的创新意识和超前意识，这有利于开拓工作新局面，尤其适合在通信激烈的竞争条件下的管理工作。四是有沟通协调能力和基础。在移动公司这几年的工作，尤其是通江路营业厅值班经理的职位，接触人多，需要协调的事情多，这些不但锻炼了我的协调能力，而且为充分发挥协调能力创造了基础。五是有强烈的进取意识。一个人如果没有追求，没有进取精神，没有时刻以追求高标准来鞭策、激励自己，那么，无论在工作上还是在事业上，都不会有大的作为。在这方面，我深有感触，自参加工作的那天起，我就给自己制定了一个

目标，那就是：无论做什么工作，干，就要干好，就要做到比别人优秀，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我一定能成功！

上述情况决定了我能够更快地进入营业厅主任的角色，并开创出营业厅的新局面。移动营业厅在移动公司来说，是一个窗口部门，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾等方面也发挥着重要作用。归纳起来就是协调人的关系和做好事务性工作。接待、咨询、受理投诉等都属协调关系范畴。应热情服务，做到以诚相待、以心换心；要体现以人为本、客户至上。所谓“金杯银杯不如用户的口碑”，要靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖，在客户心中树立“中国移动”优质品牌。重要的工作岗位，激励人去奋斗，去创造成绩，成就辉煌。我希望通过竞聘，在营业厅主任这一岗位上做出一番成绩，实现我的理想，那就是“服务用户、奉献移动”。如果竞聘成功，我将全身心投入工作中去，将工作做得更出色。我的工作思路是：全力协助领导工作，倡导耐心、细心、用心服务，让用户安心、放心、舒心；以人为本，以客户为中心，打造中国移动优质服务品牌。

第一，推进工作的制度化、规范化、程序化。没有科学的管理企业就不会有生机，不会有活力。制度是管理的血脉，所以我要从抓制度入手，建立健全各项规章制度，并严格落实、监督执行。其次，加强队伍建设，进一步完善培训计划，定期组织学习和培训，提高工作人员的业务水平。加强纪律监督，加大考核力度，使每个员工都做到纪律严明，形象良好，使移动营业厅成为一个更加团结，更具战斗力的集体。

第二，进一步提升服务水平。牢固树立起以客户为中心，全心全意为客户服务的经营理念，对营业厅工作人员定期进行培训，提高营业人员的服务意识，改变服务观念，提升公司形象，使“用户是上帝”思想深入人心。强化服务意识，从着装、语言、举止各方面进一步规范，树立良好形象，力争

让每一个客户高兴而来，满意而归。此外，要突出重大投诉事件的重点，对每一件投诉，都要按照公司的制度，在规定的时间内处理完毕，不躲避、不推诿，给客户一个满意的答复。

第三、全力协助好领导工作。对工作中出现的重大问题及时向领导汇报，提出解决意见。加强沟通协作，与各科室和有关部门间经常沟通情况，形成高效的企业团队形象。

第四，凝聚人心和力量。工作成绩的取得离不开全体成员的共同努力，特别是移动营业厅这个重要部门，更要讲敬业、讲协作、讲奉献。要通过创新工作形式，激活工作人员动力，提升整体工作效能。通过科学考核、业务竞赛，使部门有新气象、作风有新转变、素质有新提高、工作有新亮点，从而把全体成员的智慧凝聚起来，把全体成员的积极性调动起来，将营业厅建成一个富有活力、富有凝聚力、富有创造力的团队。

1. 建立逐级管理制度，自上而下细化岗位职责分工。使工作事事有人管，件件能落实，防止死角现象的出现。做到人无我有，人有我新。

2. 注重营业厅内营业员的培训工作。培养营业员的集体荣誉感和主人翁意识，让每位营业员充分发挥各自的潜能，使之成为爱岗敬业、服务热情周到、懂业务、会管理的高素质人才。

3. 建立奖惩分明的制度，以激励和约束营业员的工作，使营业厅成为一支团结协作的集体，在竞争中立于不败之地。

4. 利用各种合理的、能够利用的条件，创造、布置良好的营业厅环境，树立良好的企业形象，尽最大努力使用户在布局合理、宽松、优美、整洁的环境中享受优质的服务。

5. 以“为您服务我最佳”为宗旨，在提高营业员服务水平，加强服务意识教育的同时，注重营业员的言、谈、举止等综合素质的提高，更好的全心全意为用户着想，减少投拆。

6. 重视安全保卫工作，防火、防盗，将危险隐患消灭在萌芽之中，杜绝因此给公司带来不必要的损失。

各位领导，各位同事，如果大家能够给我提供这个平台，我会用我的努力与勤奋，交上一份优秀的工作成绩单，证明你们的决定是对的，我决不会辜负领导们的信任与期望，我会用我在工作中所学的知识更好的为公司努力工作，我相信“月亮发光是为了证明太阳的存在”。公司发展才能映照出我的进步。记得古希腊科学家阿基米德说过：给我一个支点，我可以撬动整个地球。理想召唤人去奋斗，事业激励人去创造，在这里，我以一名移动公司为自豪的普通员工，大声说：给我一次机会，我将与同仁一道，携手共创移动服务事业的辉煌！

## 店长月工作总结和计划的要求篇十

伴随着新年钟声的临近，我们依依惜别了紧张，忙碌的x年，满怀热情和期待的迎来了光明灿烂，充满希望和激情的x年。

一转眼，来中大鳄鱼已经一年了，担任店长工作也已大半年，回顾这一年以来所做的工作，心里颇有几分感触，在过去大半年的时间里，首先要感谢公司给予我这样一个发展的平台，和用心的培养。感谢区域经理，督导给予我工作的鼓励，引导，与督促，让我学会了很多带店的知识，和管理销售等多方面的技巧，让我带店的方法跟进，成熟了很多，并顺利的为公司的销售发展迈出了第一步。

半年来不断与区域的管理模式进行磨合，与店铺员工销售的多样性进行磨合，这一路来让我更加的认识到自己的不足和

长处，通过这么长时间的工作积累，整体上对店铺的业绩是不满意，主要表现在店员对连带销售的认知度缺乏，目标不够明确，销售技巧有待突破，希望在新年里能够尽快提高自己的不足之处，发挥自己的优势，跟进自己的自信心和带店的多种技巧。

x店的管理模式也在不断的加强与跟进，这个功劳也归中大鳄鱼区域各位领导和一线各位店长所有，因为区域组织的每周店长会，给予大家一个互相学习，互相交流，互相影响，互相跟进不足之处的机会，让大家明白在这个大家庭里各自肩上担负着的责任，有问题大家商讨解决，当大家心朝一个方向时基层的员工也能通过会议了解和感受到有凝聚力的团队核心，就是相信，坚持与冲刺。在这种人脉涌泉的团队里，我们的团队也会努力去打造出更好的个终端店铺。

## x年的展望与规划

x马上就要过去，虽然对自己的工作状况不是很满意，但人总要往前看，一年之计在于春，在新的一年来临之际，要为店铺播好种，做好规划，期待明年做年终总结时能更好的表现。

公司在发展进程中，我认为要成为一名优秀的销售店长，首先要调整自己的理念，和公司统一思想，统一目标，明确公司的发展方向，才能充分融入到店铺的发展中，才能更加有条不紊的开展工作。

在每次会议当中学到的东西都要带回店铺，以店铺会议的方式强化到店铺每一位员工的脑海里去，有根基有思想的去为店铺某进取，某发展。

做好连带销售的培训课程，开展好店铺细节的跟进工作，用多看，多学，多动手来打造淡雅陈列和精美橱窗工作，以制吸引客流，为进店律打下基础。我相信在我与员工的不懈努力下□x店会一年比一年更好，因为我们愿为服务品牌，发展

品牌做更多的贡献。

以上就是我x年的总结和x年的展望及规划。