

2023年热力公司经营科工作总结 经营部 工作计划(优质8篇)

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

热力公司经营科工作总结 经营部工作计划篇一

1、扩大销售队伍，加强业务培训。

人才的引进和培养是最根本的，也是最核心的，人才是第一生产力。企业无人则止，加大人才的引进大量补充公司的新鲜血液。铁打的营盘流水的兵，所以在留着合理的人才上下功夫。在选好人，用好人，用对人。加强和公司办公室人沟通，多选拔和引进优秀销售人员，利用自己的关系，整合一部分业务人员，利用业务员转介绍的策略，多争取业务人员，加大招聘工作的力度，前期完善公司的人员配置和销售队伍的建立。另外市场上去招一些成熟的技术和业务人员。自己计划将工作重点放在榜样的树立和新榜样的培养上，一是主要做好几个榜样树立典型。因为榜样的力量是无穷的。

人是有可塑性的，并且人是有惰性的。对销售队伍的知识培训，专业知识、销售知识的培训始终不能放松。培训对业务队伍的建立和巩固是很重要的一种手段。定期开展培训，对业务员的心态塑造是很大的好处。并且根据业务人员的发展，选拔引进培养大区经理。业务人员的积极性才会更高。

2、销售渠道完善，销售渠道下沉。

为确保完成全年销售任务，自己平时就积极搜集信息并及时汇总，力争在新区域开发市场，以扩大产品市场占有率。合理有效的分解目标。

三省，市场是公司的核心竞争区，在这三省要完善销售队伍和销售渠道。一方面的人员的配置，另一方面是客户资源的整合，客户员工化的重点区域。要在这里树立公司的榜样，并且建立样板市场。加以克隆复杂。

其他省市以一部现有业务人员为主，重点寻找合作伙伴和一些大的代理商。走批发路线的公司在销售政策上适当放宽。

如果业务人员自己开拓市场，公司前期从业务上去扶持，时间上一个月重点培养，后期以技术上扶持利用三个月的时间进行维护。

3、 产品调整，产品更新。

产品是企业的生命线，不是我们想买什么，而是客户想买什么。我们买的客户想买的。找到客户的需求，才是根本。所以产品调整要与市场很好的结合起来。另外，要考虑产品的利润，无利润的产品，它就无生存空间。对客户来讲，也是一样。客户不是买产品，而是买利润，是买的产品得来的利润。追求产品最大利润的合理分配原则，是唯一不变的法则。企业不是福利院，所以为企业创造价值最大化，就是管理的最基本要求。从发展才是硬道理到赚钱才是硬道理的转变。

一个产品的寿命是有限的，不断的补充新产品，一方面显示出公司的实力，一方面显示出公司的活力。淘汰无利润和不适应市场的产品。结合公司业务人员专业素质，产品要往三个有利于方面调整：有利于公司的发展、有利于业务人员的销售、有利于客户的需求。

热力公司经营科工作总结 经营部工作计划篇二

一、在每一天做好本职工作，节约水电煤气，安全等一切开餐和收尾工作。

二、推进新的菜品，和每一道菜的出品不断创新，开拓出更喜客人的菜式。

三、做好每个当口的开源节流工作，和安全落实在每一个人的头上，加强管理。

四、控制好人力、物力和每一天收货工作，原材料成本控制，每一道菜品的毛利率和核算，尽量用低成本做出高收入。

五、在公司规定的每一项工作和管理制度，我们听从公司领导安排，将携手努力把工作认真做好。

六、加强新进员工的培训，让新员工知道宜百姓的管理和制度才能上岗。

七、每一天，与前厅部门的沟通协作每一道菜品的精细和客人反馈意见。

八、做好每一天考勤，控制每一个月的工口在于1680个工以下，观察员工上班时的态度和纪律。

九、核算每个月的盘点和人工工天，电源、水、煤气的节约。

十、加强卫生、管理及各当口的纪律工作是否完成。

热力公司经营科工作总结 经营部工作计划篇三

安排专人负责制定员工培训计划，并组织员工参与各项培训

活动，不断提高员工服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。豆花问答网整理的业务销售经营工作计划资料，提供参考，欢迎参阅。

业务销售经营工作计划一

一、餐厅内部管理方面

- 1、参与制定合理的餐厅年度营业目标，并带领餐厅全体员工积极完成经营指标。
- 2、根据市场情况和不同时期的需要，与厨师长共同商讨并制定餐饮促销计划，并在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。
- 3、制定员工岗位职责和服务标准程序，督促、检查餐厅管理人员和员工按服务标准对客服务，不断提高服务质量和工作效率。
- 4、抓好员工队伍建设，掌握员工思想动向，通过对员工进行评估、考核，为优秀员工提供晋升和加薪机会。
- 5、安排专人负责制定员工培训计划，并组织员工参与各项培训活动，不断提高员工服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。
- 6、至少每月召开一次餐厅全体员工大会，分析、通报餐厅每月营运指标、收支情况，解决目前存在的问题；听取员工对餐厅内部管理和对外销售的意见及建议，让员工广泛参与餐厅的管理工作。
- 7、与厨房密切配合，检查菜品出菜质量，并及时反馈客人意见，改进菜品质量，满足客人需要。

8、建立餐厅物资管理制度，加强餐厅食品原料、物品的管理，安排专人负责食品原料、物品的领取和保管，检查前厅及厨房的食品、原料成本是否过高，确保各项成本的转进、转出得到体现，合理利用水、电等资源，减少浪费，降低费用，增加盈利。

9、抓好餐厅卫生工作和安全工作，安排专人负责检查餐厅清洁卫生，定人定期清洁整理餐厅各个区域，为客人提供舒适、优质的用餐环境。

二、营销方面

1、利用各种媒体渠道广为宣传，增加餐厅在本地的知名度，并锁定目标客户群，加大对目标客户群的宣传力度。

2、建立常客联系档案，与客人建立良好的关系，并通过面谈、电话访问等形式征求客人意见，处理客人投诉，销售餐厅产品。

3、牢牢抓住小六汤包的企业餐饮文化，从餐厅的装修装饰风格 and 高质量餐品出品，以及热情温馨的服务，程度的展现这种小六汤包的文化主题和内涵，抓住了这一卖点，将使餐厅具有无限的生命力。

三、经营战略

1、经营项目：我们要在避其锋芒的同时，发扬自己的特点，产品上不要以品种数量取胜，要集中力量，把“小六汤包”这一本餐厅的招牌产品做精做好，拳头攥紧了打出去才有力量。

2、产品在保持以汤包为主，弘扬陕西特色饮食的基础上，辅之精致凉菜、家常热菜、特制蒸碗，注重科学饮食、合理搭配，真正做到踏踏实实为百姓服务。

3、从长远来看，继续开分店，实行多店经营，是我们努力的目标。

今后的工作中，我将始终坚持“品质优良、价格低廉、环境舒适、服务周到”的经营理念精益求精，并以此计划为基础，很据餐厅的具体运营状况和产生的问题，不断改进。

一、确定周计划的时间。

是从周一到周日，还是从周六到周五，这要根据公司是如何进行考核与管理的；在每一天中包括白天与夜晚，尤其是周一至周五，周六、周日的时间要单独制定。

二、周计划的内容。

周计划的内容应包括工作、学习、与生活三大部分，尤其是生活中的家庭、聚会、旅游等都要安排进去，特别是周六与周日是如何利用的，当然这部分是个人所掌握的。

三、按事情的大小、重要性进行排列。

一定要分清主次，同时对完成的工作可分为自己独立完成、需配合完成、别人完成等不同的类别，必须完成的一定要完成，一定要有工作台帐或工作任务清单。

四、按每天进行排列。

也就是要将这些事情安排到这7天中去7天的时间很短，一过周三，一周很快就结束，所以每天都要有一个日计划，要有日工作清单，这样与周计划可以相结合。

五、特别时间安排。

其实作为领导的大部分时间是安排及沟通，尤其是对上与对下都要及时地沟通，只有去沟通才能解决问题，问题的积压

与不理解都是沟通不到位的问题。

六、周计划的检查。

每周三下午或周四上午一定要再检查一遍，看是否完成以及完成的怎么样？如果完成不好，那么就要采取措施，决定周六、周日是否加班，周计划是必须要保证完成的。

七、周计划的奖一般对周计划没有奖罚。

因为没有考核，所以应该对周计划制定相应的奖罚措施，一是对完成好者要奖，二是完成不好者要罚，并与月考核进行挂钩相连，并进行总结□

八、周计划的开会汇报不要超过1个小时，在会上不要对具体问题展开讨论，会后再专题讨论解决。

周会一般是互相交流与碰头，领导将各部门的事情、工作清单再安排理顺一遍，并结合月计划强调重点及问题的解决，所以会议不能太长。开会的时间大多在周五下午、周六或周一上午，不论什么时间，如何有利于工作的强力推进都是可以的。

九、注意避免周计划制定时的问题。

- 1、抓不住重点与必须要完成的工作。
- 2、分工不清不知道谁来完成。
- 3、数字目标不清晰。
- 4、走过场，在一起说说而已，或者报上去没有检查。
- 5、与月计划中的周计划没有很好地结合。

6、工作任务量过大，根本就完不成，造成周计划经常落空。

7、部门经理是要最清楚一周每天的工作，而且每一个员工也要清楚每天都需干什么，同时部门经理也要有效管理好自己的主管领导，请求支持与配合的工作。

8、对事情的处理要能够统筹，不能就事论事，往往可能会有一些副作用的伴生，要统筹解决好。

业务销售经营工作计划二

一、食品推广

1、第一季度：佳节欢乐宴。建议一月份以早茶为卖点；二月份以年夜饭为卖点；三月份以私房菜为卖点。

2、第二季度：建议四月份以清明祭祖推出“金猪祭祖”、“鹅肉飘香”专题外卖活动；五月份以“瓜果飘香入菜来”健康菜肴推介；六月份推出“清凉一夏”活动月。

3、第三季度：建议七、八月份开展“十二星座美味手札”，根据十二星座的性格特点推出不同款式菜肴；九月份推出“澜亭”团圆月赏月活动。

4、第四季度：建议十月份推出“蚝”情万丈生蚝美食月活动、无“蟹”可击美食月活动；十一月份推出冬日进补炖汤系列、“烤烤你——一种热辣辣的迷香”炭烧美食节；十二月份推出“婺菜也spa”系列美食菜肴、“澜亭十大招牌菜”年度盛宴活动。

二、队伍建设

1、完善劳动用工制度、培训制度、提高员工整体素质

(1)严格劳动用工制度，餐饮部招聘新员工符合条件的择优录取，保证招工的质量。同时上级领导深入员工之间挖掘人才、不断充实队伍。通过现有员工介绍的方式招收有从业经验的服务人员。

(2)完善培训制度，为了使培训收到预期的效果，餐饮部管理人员首先明确了培训要具有“目的性”、“实用性”、“时间性”的指导思想。其次成立培训小组，再三是制定培训方案，采取理论与实际相结合、以老带新的方式分期分批进行培训。例如，每月一次管理培训、安全卫生培训；每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四，定期进行考核，全年开展“推销手册”、“服务知识、技能”、“咨客服务规范”、“酒店管理知识”、“出品质量”、“促销业务知识”、“英语50句”、“礼貌用语”、“安全卫生知识”等培训。

(3)规范菜品试菜制度，为更好的推广我店餐饮产品，对推出的产品由厨师长定期做专项培训。

2、规范管理完善制度

(1)健全管理机构由餐饮部领导、分部门组成的质量管理小组。小组既分工又协作，由上而下层层落实管理制度，实行对管理效益有奖有罚，提高管理人员的整体素质，使管理工作较顺利进行。

(2)完善餐饮部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等，确保上级指令得到及时落实执行。

(3)建立出品估清供应监督制度。为了限度降底估清品种，协调各分部门做好出品供应工作。每天早、午、晚市检查出品供应估清情况，对当市估清的品种设专簿记录，同时到有关分部门核实查证。并要求管理人员签名，以分清责任。

(4)加强协调关系。酒店分工细环节多，一项工作的完成有赖于各部门之间的协调合作。

(5)提高综合接待能力。全面抓好服务规范、出品质量、使接待能力提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时，还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会接订。

3、队伍的稳定：针对餐饮服务人员流动性较大的现状，为稳定酒店餐饮服务，建议我部将稳定队伍的工作作为__年工作重点。

(1)完善部门工作流程，降低员工工作强度，杜绝重复工作现象。

(2)健全奖罚制度，对有培养前途的员工给予宽松的发展空间和晋升机会，使员工产生对酒店的归属感。

(3)加强员工培训使其在店期间学习到相关从业知识。

三、开拓经营、发展增收渠道、扩大营业收入

随着餐饮业竞争的日益激烈，定期的市场调查、经营分析，准确的市场定位，才能使我们的产品保持长久的市场占有率。

1、与当地婚庆公司合作，签署互惠促销协议，开拓我店婚宴信息来源发展增收渠道。

2、切实落实好每月美食推广活动，通过系列经营活动，提高了知名度，取得良好的经济效益和社会效益。

3、开展联营活动，餐饮部与客房部等相互配合，共同促进经营。

4、全员公关，争取更多的回头客。对员工灌输公关意识和知

识，销售部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜，以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日、客户生日向关系户电话问候。同时专人负责客户资料的征集及补充，并于日常例会期间及时沟通。

5、作好重要假期餐饮促销工作。

6、履行好定期市场巡查工作，对竞争对手的动态及时关注。

四、增强员工效益意识，加强成本控制

强调成本控制、节约费用的重要性，增强员工的效益意识，并要求员工付之行动。同时完善有关制度，明确责任，依据制度加强控制。完善《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》等。

业务销售经营工作计划三

一、营造和谐氛围，打造学习团队；严管重教，少训多教。

管理工作不是单纯的照章办事，要以理服人，以德服人。“管”靠制度，“理”靠感染。员工犯错误，不能一味去批评、指责、处罚。重要的是对其进行教育，让他们反省自己的错误在哪里。及时进行改正，同样的错误下次一定不能重犯；多组织各类文体活动和培训课程，玩就玩个痛快，学就学个认真、踏实。在丰富员工文化生活的同时又能补充到知识能源，永葆企业活力。

二、以销售维系为根本，婚宴市场是先锋。

首先，我们自己的思路要清晰，知道我们的顾客群，明白我们的服务对象，制定我们自己的服务模式，知道我们的顾客最重要的要求，恰到好处的进行销售与维系，用心去感受，

真诚去体验。

其次是要让我们的宴席接待成为我们的先锋官，系统全面的做好各项细节服务工作，带动我们的中餐零点稳中攀升，并且要让我们的婚礼策划人及司仪到全国各地去参加有关婚庆知识的学习与培训，使我们永发家园的婚礼做到，不拘一格。让每对新人都在草原兴发留下美好回忆，以此带动身边的亲朋好友，把平时的家庭聚餐、同事聚会、生小孩、过生日、过寿等宴请都来我们永发家园，并且能享受到家的感觉。

三、五常管理为标准，持之以恒是关键。

五常在我们的企业相对来说提的还是比较早的，但运用的如何、实施的如何，我觉得它与我们的执行力有直接的关系，我们的员工对此意识可能不强，但我们的管理人员必须有灌输、倡导、示范、检查、监督的意识，并对此有深刻的认识与体会，把它作为一项管理工具运用到工作中去，并与大家共同研讨此方法的好处，与以前的工作相比较，他们的思想就会慢慢改变，使员工形成自觉、主动的质量意识和规范意识，提高工作效率，提高服务质量。

四、培训学习不放松。

在工作中我们每个人都需要新的能量补充，企业因员工的努力而发展，员工因企业的成长而进步。我们永发家园倾力为员工创造学习机会与氛围，大力支持、帮助、督促员工不断学习，成长进步。利用装修停业时间，为员工量身定做培训方案，使每一位员工都有新的知识补充，新的活力和新的激情，为我们企业发展做出努力，为我们自己的职业道路奠下坚实的基础。

五、安全时刻记，节约要认真。

安全是经营的基础，是我们工作的前提，每周四是我们的安

全检查日，每餐的餐前、餐中、餐后检查一定要认真执行，水、电、液化气、企业财产等检查一定要落到实处，为企业承诺一份安全保障，把所有的易耗品归类、量化，并认真妥善保管，坚决抵制长流水、长明灯、物品浪费，职工餐浪费现象。

六、硬件维护保养不落下。

设施的维护与保养工作我们要养成良好的习惯，天天检查，及时报修，及时进行解决，让顾客每到一处感受到空气的清新、玻璃、餐具洁净明亮，花草充满生机，辅助设施整齐干净，给顾客留下优雅、温馨、惬意的美好印象。

在20__年的工作中，我们一定要按照工作计划严格认真执行每一项工作，把创新经营、创新管理、创新服务、创新出品，作为我们永恒的工作主题，让我们携手共进，再接再厉，再创新的辉煌！

专家点评及温馨提示：

2、年度工作计划，首先要让所有的员工清晰一年的工作重点，工作任务和工作内容，最重要的方向，一定要让我们所有的员工在新的一年里，有一个明确的方向！

4、年度工作计划需要查阅大量以前的工作数据，同时集合当前的形式和发展要求，结合所有年度的节日来进行制定，必须要结合实际，不然会空洞让人无法明了。

5、此资料还可用来作为各部门工作计划制定前的培训资料。

餐饮部是整个会所营业面积，顾客停留时间最长，投诉高发区域。为了方便部门管理，激发员工热情，增强客户归属感，树立部门发展的方向，特作20__年工作计划，请领导给予帮助和指点。

一、卫生

众所周知，所有服务业中卫生是决定客流量多少的重要条件之一，清洁干净整齐有品位的环境会让我们的顾客有更好的消费体验。所以，为了给顾客和自己创造更好的消费和工作环境，我们必须有一个切实可行的办法，并且绝不徇私，公正严谨的去执行。那就是《餐饮部卫生标准》，我们会分区域及岗位细化的写出每一块卫生区域的标准，每班交接，每周清扫，每天检查，随时监督。

二、服务

服务的概念是相对的，好与不好最终由受众群体来衡量，那么，我们该怎么确定如何对待我们尊贵的客户呢？其实有一句话说得好“刚开始时面对面，最重要是心贴心”，我们相信机械式的，千篇一律的服务已经没有了竞争力，应用企业的文化做出自己特色的服务手段才是我们的出路，本年度在服务培训中我们要落实《服务流程》，《服务标准》，《细节服务》，《顾客分类需求》。以循序渐进的办法坚持培训，理论实操相结合，从员工中选出合适的管理员接班人。逐渐强大团队，为下一年的旺季打好基础，让顾客满意打造公司良好的口碑。

三、安全

我们是餐饮行业，顾客进店时冲着我们提供的服务来的。如果连最基本的安全都有问题，那么，后果绝对是不容乐观的。人身安全，财物安全，食品安全，隐私安全，环境安全等都是日常管理中不能忽视的存在，如何保障及发现安全问题尤为重要。一切潜在的安全问题都是我们需要去探查和解决，我们会结合店内实际情况，完善预案，制作成册，逐一排查。并根据风险的高低同餐饮部所有人员一同学习落实。也希望公司在这项给予大力支持。

四、人员

员工是企业的根本，所以对员工的培养，帮助就显得尤为重要。在本年度，我们将以公司制度为前提，奖罚分明，一视同仁。以人情化管理为辅，关注员工在工作和生活中遇到的难题，并给与最贴心的鼓励和帮助，让员工觉得受重视，有价值。满意的员工带来满意的顾客，满意的顾客带来满意的企业，满意的企业成就优秀的员工。让我们一起关爱员工，关爱顾客，关心和关爱所有帮助我们成长的人。

五、销售

酒香也怕巷子深，我们不能坐等顾客上门，所以，整合部门资源，主动销售时很有必要的，这也是我们工作中主动服务的内容，好的东西要让大家来分享，我们会把公司除净桑外的服务项目添加到服务流程里，在二次服务时捆绑二次销售。其次，申请销售人员对我们进行销售技能和话术的培训。

六、成本

不管赚多少，如果开支比收入大，那么我们永远都在亏本。我们会查清楚固定资产数量及状态，每月清点易耗品的使用状况，水果按照在场人数按量申购，确保不浪费，不积压。水电合理调配，按需开关，尽量留住公司培训出来的员工，不增加人事成本。在不影响对客服务的前提下，根据财务数据及要求，做好配合工作。

一、销售访问

服务流程 工作 步骤

1、基本要求

2、访前准备（1）

□2□

销售访问原则上必须穿职业装，端庄清洁、大方得体；

□3□

销售访问必须携带品；

价格资料（保密），客户公司信息资料，酒店宣传资料若干份，酒店新闻报道集、酒店图片册、记录本、名片、计算器、便用签、信封等。

□4□

销售访问时必须遵守外事记录，处处体现酒店形象；

□5□

销售访问一般应事先做好预约；

□6□

一个公司的销售访问一般以半小时为宜；

□7□

会谈中应不时将会谈要点做好记录；

□8□

访问结束后，及时填写销售访问报告。

□1□

3、走访客户他客户一无所知就盲目上门拜访；

□2□

做好计划：根据现有客户和新客户的重要程度做好销售访问计划；

□3□

□4□

确认见面时间、地点；

□5□

准备洽谈提纲（问题、推销内容、推销方式）。

□1□

事先做好预约；

□2□

□3□

□4□

如是老客户，或有过哪怕一次预订的客户，首先应表示感谢；

□5□

□6□

4、记录

5、跟踪落实

6、拜访技巧如有投诉、即表歉意，做好记录，保证跟进；

□7□

□8□

我方应简短明了把谈话时间限制在半小时之内，除非对方确有兴趣再谈。

返店后，记录所谈内容及下次拜访时间、计划和重点（1）

如有预订，立即处理；

□2□

如有投诉，返回后按程序上报，并把结果通报对方；

□3□

如有可能的预订，记录在日历表上，并在预订之前适当时间联络跟催；

□1□

充分准备：支支吾吾、无目标者绝对不能说服对方购买你的酒店产品；

□2□

酒店说明：带去酒店说明让客人拿在手中；

□3□

新闻宝岛：带上有关酒店的新闻报道，它会使拜访更有说服力；

□4□

□5□

客户名单：用高品质的纸张打印一张主要客户的名单，以显示酒店的实力；

□6□

客户感谢：准备一些客人的感谢信，以显示酒店的优质服务；

□7□

长期关系：强调希望建立长期合作的关系，不要急于销售；

□8□

互惠互利：我们不是“推销”而是“互惠互利”，为客户提供更多的选择。

二、开发新客户

服务程序

工作步骤

1、访前准备

□1□

掌握分工负责区域内目标客户分布情况；

□2□

对选择的目標公司进行充分的调查、手机资料；

□3□

确认有潜力的客户；

□4□

对手分析：这家公司现在主要与哪家酒店往来，为什么？（5）

制定进攻的策略：用什么销售策略来争取该客户；

□6□

拟定拜访要点；

□7□

准备好拜访所需用品

2、走访客户

□1□

带上所有必需品。（见销售访问）；

□2□

明确谈话的重点，如自己酒店长处、争取得重点等；

□3□

寻找对方的特点希望和要求；

□4□

提出酒店可以满足上述需求的方案；

□5□

解答对方提出方案的疑虑或提问；

□6□

克服困难，提出交易条件：使用客房数及优惠；

□7□

如不成功，表示感谢，留着下次再来的理由。

3、记录 填写《销售访问报告》，详细记录所谈内容，并拟定下次拜访时间、重点。

三、电话销售

服务流程 工 作 步 骤

1、做好准备

- (1) 制定电话销售计划；
- (2) 了解、熟知本酒店产品和客户情况。

2、电话推销

- (1) 主动问好；

- (2) 主动介绍自己姓名，酒店名称，想与谁通话；
- (3) 开门见山设法找到要找的人，触及话题；
- (5) 认真倾听注意对方的反映，并有意识的提问；
- (7) 语言措词上，用比较通用、对方熟悉的词汇。

3、接听客人问询

- (1) 在电话铃响三声内接听电话；
(手边拿好笔和记录用纸)；
- (2) 主动问好，讲明自己身份；
- (3) 语气平和，语调轻松，用词得当；
- (4) 抓住中心，解答详尽，主动推销，掌握分寸，适可而止，切忌强卖；
- (5) 做好要点笔录；
- (6) 如客户有意预订，立即敲定，达成口头协议，或安排约会时间地点；
- (7) 确认客人的话已经说完，感谢客人并待客人放下电话再挂电话，切忌催促客人结束电话。

4、确认跟踪

- (1) 记录电话销售情况；
- (2) 如客户有意预订，迅速给对方发出书面确定书；

(3) 资料归档;

【网络综合-销售助理的工作总结怎么写】

作为一名销售助理，销售助理的工作总结怎么写？请下下文阐述及范例。

客户档案管理是销售管理中的重点，销售管理的很多工作都可以通过客户档案管理来实现。比如客户维护、业务员管理等。然而有不少的公司在实际工作中，并没有充分的发挥客户档案的功能，一方面源于他们对客户档案的重要性认识不足重视不够，另一方面是因为他们缺乏一套有效的管理方法。所以在他们那里，客户档案只是一种客户信息记录了，其功能最大限度的也仅只是为了备查之用。

在这里我要给大家介绍一种叫动态客户管理的方法。动态客户档案管理是围绕客户档案建设，不断的对其中客户信息进行更新，修改，以及基于它进行的销售目标制定，客户维护，业务员行为管理，业绩考核，销售指导等工作的一种管理概念。所以从某种意义上讲，动态客户档案管理更是一种观念。

现在我就从动态客户档案的设计及使用一一阐述，希望能为各位朋友提供一些参考。

一、动态客户档案设计

每个公司都会设计一份客户档案表，但是有不少的公司在他们看来，客户档案只是客户信息的备忘本。所以栏目设置得越多越好。基于这种思想，他们设计出来的客户档案就非常详细，有很多甚至把客户的一些不着边际的信息都设计进去了。然而这种设计就不可能支持后面的管理工作了。因为，第一信息太多太杂很不利于操作。我们经常看到不少的业务员的客户档案上其实是一片空白。其次这样设计出来的客户档案一定篇幅很大，往往是一大张表格。所以不便于保存管

理。

动态客户档案设计强调客户档案是为销售实践服务的。业务员在拜访客户前是必须要事先翻查客户的相关信息，以便为拜访时提供话题等方面的支持。同时业务员在结束拜访以后需要对本次拜访进行简单的备忘记录。这些必须记在业务员所持有的客户档案上，以便为下一次拜访提供备忘，同时也为自己合理分配拜访时间频率提供依据。考虑到以上因素，所以业务员所持有的客户档案必须是篇幅短小，便于携带。如果设计成卡片最好。其次业务员所持有档案卡必须留有每次拜访纪要的记录空间，所以业务员持有的客户档案表更趋于反映拜访过程。

同时，销售部也必须配套设计一份客户档案。这份档案主要是用于制定销售工作计划任务，进行客户维护和销售控制等。所以越详细越好，对篇幅要求不高，只要便于存放翻查即可。另外这份表格必须反映客户的订购记录，以便进行客户购买习惯及重复购买方面的分析。所以销售部保存的这份档案表更趋于反映拜访结果。

这样，两份表格一大一小，一份反映拜访过程，一份反映拜访结果。这种设计就为以后的相关销售管理工作提供了支持。现在很多企业都实现了信息化，这又大大的简化了工作量。

二、动态客户档案的填制

1、客户档案的编号应体现一种规律性，从编号上就应该能够立刻反映一些初步客户信息如性别、地域或级别等，另外要求档案要按一固定的标准归类，如地域、级别、性别等。同时在封面上写有目录备查。

2、对客户档案的资料更新，修改等明确规定。一般来说，需要专门制订相应的管理制度。在每次业务员回公司参加例会期间统一安排更新。经理应对整个过程实行监督控制。对于

业务员填满须更换的老档案卡及时回收，分析，并附在档案表上。

三、基于客户档案进行的销售管理

1、制定销

销售工作才能越做越好。

动态客户档案管理是一种观念，在此我只能粗放式的进行略述，但我希望能起到抛砖引玉的作用，希望能与各位交流。

业务销售中层职员工作计划

销售经营承诺书范文

业务销售工作汇报

业务工作计划

业务工作计划

热力公司经营科工作总结 经营部工作计划篇四

一、加强基础管理，为领导和员工创造良好的工作环境

为领导和员工创造一个良好的工作环境是行政部重要工作内容之一。一年来，行政部结合工作实际，认真履行工作职责，加强与其他部门的协调与沟通，使行政部基础管理工作基本实现了规范化，相关工作达到了优质、高效，为公司各项工作的开展创造了良好条件。如：建立了员工人事档案、业绩考评档案、培训档案、女职工健康档案、工会会员档案等86份；全年收、发文件380份，并对领导批示的公文做到及时处理，从不拖拉；完成年中、年末报表及总结30余份；坚持精打

细算的原则，行政部全年打印文字表格2500张，节约打印费用万余元；组织和协助组织召开各种会议30多场，做到会前有准备，会后有记录；接待来客来访230人次，未受到一起投诉；负责公司办公用品的领用和26台电脑及打印机的维护；协助领导慰问和看望员工60人次；组织开展文体、读书、竞赛等活动7次。行政部在接人待物、优化办公环境、保证文字质量等方面做到了尽职尽责，树立了良好房产人形象，起到了窗口作用。

二、加强服务，树立良好风气

一是在主动服务上有所突破。突出一个“早”字、体现一个“快”字、做到一个“好”字。“早”就是改变领导不交不办、不说不干的被动倾向，对公司工作的重点、难点和热点问题，力求考虑在前、服务在前。特别是行政部分管的六大员工作，工作有计划，落实有措施，完成有总结，做到了积极主动。“快”就是提倡马上就办的精神，进入角色快、深入实际快、反馈信息快，体现行政部工作的高效率和领导决策的科学性。日常工作及领导交办的临时性事物基本做到了及时处理及时反馈，当日事当日清就是我们对自己的要求。“好”就是对自己分管的工作能高质量地完成，让领导认可，员工满意。在协助配合其他部门工作上也坚持做到了积极热情不越位。二是在突出工作重点上有所突破。在工作计划中，每月都突出1-2个“重点”工作，做到工作有重点有创新，改变行政部工作“年年岁岁一个样、等待领导来安排”的习惯。三是在创新与工作作风上有所突破。在工作思路、工作方法等方面不断改进和创新，适应业务快速发展的需要，做到工作有新举措，推动行政部工作不断上水平、上台阶。切实转变行政部服务作风，提高办事效率，增强服务意识和奉献精神，一年来行政部人员为配合相关部门的工作多次加班加点。大力提倡文明办公，树立表率。

三、加强学习，形成良好的学习氛围

公司能否持续发展、行政部工作能否高效运转，关键在人。行政部人员要具备很强的工作能力和保持行政部高效运转，就必须为切实履行好自身职责及时“充电”，做到基本知识笃学、本职业务知识深学、修身知识勤学、急需知识先学，不断补充政治、经济、管理、法律等方面的知识和深入钻研行政部业务知识。一年来，我们从加强自身学习入手，制订学习计划，先后参加了办公文秘、劳资员、安规、公司业务流程、会计继续教育等培训，切实加强了理论、业务学习的自觉性，形成了良好的学习氛围。

四、认真履行专(兼)干职责

党风廉政建设、安全生产、员工培训等工作切实关系到公司的全面发展，行政部担任着专(兼)干工作并认真履行其职责。

2. 培训工作：为了能切实提高员工素质，以更好地适应市场竞争，我公司一直把优化人员结构和提高员工素质与企业发展目标紧密结合，并做为公司可持续发展的重要举措。大力开展“员工素质提升年”活动，把培训工作的规划纳入企业整体的发展规划之中，加强对员工政治理论和专业技能等方面的培训。全员培训率达到100%。

3. 人力资源管理工作：起草完善了公司行政管理制度、员工手册、绩效考评细则、开发奖励细则等各项规章制度；协助营销部完成人员招聘工作；完成了公司人员调进调出的人事管理工作；按时完成了劳资月度、年度报表的上报工作。

过去的一年，在公司领导的重视和指导下，得到了各部门的大力协助下，行政部取得了一定的成绩。尽管我们取得了一定成绩但仍存在着很多不足之处，主要表现在以下几个方面：一是由于行政部人少事多，工作上常常事无巨细，每项工作主观上都希望能完成得最好，但由于人手少，能力有限，不能把每件事情都做到尽善尽美。二是对公司各部门有些工作了解得不够深入，对存在的问题掌握真实情况不够全面，从

而对领导决策应起到的参谋助手作用发挥不够。三是抓制度落实不够，由于公司事物繁杂，下基层检查不多，因而存在一定的重制度建设，轻制度落实现象。四是公司宣传力度有待加强。五是对公司其他专业业务学习抓得不够。这些都需要我们在今后的工作中切实加以解决。

热力公司经营科工作总结 经营部工作计划篇五

坚持邓小平理论为指导，贯彻中央两办《关于适应新形势进一步加强和改进中小学德育工作的意见》和《公民道德建设实施纲要》精神，围绕学校工作中心，从基础德育入手，重视学生行为规范教育和教师职业道德教育，突出活动和渗透，研究方法，探索途径，加强针对性、主动性、全面性，进一步提高德育实效。

- 1、确立一种意识：以学生为主体。
- 2、抓住两条主线：养成教育，班级管理。
- 3、转变三个观念：变陈旧为新颖，变循规蹈矩为开拓创新，变评价单一为多方面量化评价。

- 1、加强学生的养成教育，提高学生素质。

本学期，我们继续每日常规检查，安排老师每天进班检查各班的纪律、班级卫生、个人卫生、穿戴、作业、佩带红领巾等情况做检查并记录，做为每周颁发流动红旗的其中一项。这样在学习的同时使学生养成良好的卫生习惯、学习习惯、自理能力。其次，班主任在每周班会中，校领导在集中讲话时，各任课老师在课堂上，以生动的案例，真实的故事讲述着优良传统。

- 2、爱国主义红色教育

爱国主义教育是每个学期必须的一项工作，学生从入一年级开始一直到六年级毕业，始终要把爱国主义教育渗入各项活动和各种教育演说中。因此，我们的弘扬美德活动一直从学期初到学期末都对每个学生助人为乐、民族团结、保护环境等方面做详细记录，我们对这些优异的表现及时进行表彰奖励。同时，也进行一些主题活动，让学生感受到祖国的伟大。

3、提高学生各方面能力

学生在学校不仅是为了取得优异的考试成绩，更重要的是培养各方面的素养。为了达到提高学生能力的目的，我们试着分一些工作让学生自主完成，如学生会只有一个老师进行辅导，其他具体工作都是学生会独立完成。又如在各种主题活动中也让学生参与策划，让学生主持等。

4、评价体系进一步完善。

对班主任和班级的评价进一步量化。为了能让老师有一个更加公正的评价，我们德育处对班主任工作进行详细记录，每一项活动的准备、参与、获奖，每一次工作的完成情况，每一周的常规检查评比，每个班的学生情况都与班级和班主任的评价体系相联系，在学期末给班主任一个公开、公平、公正的评价。

1、每天进行一次班级常规检查

2、每周评比颁发流动红旗

3、每周一次班主任例会

4、每月检查班主任工作手册记录情况。

5、每学期评选优秀班集体。

热力公司经营科工作总结 经营部工作计划篇六

做好开局年的各项工作关键在干部。我们要进一步推进领导班子和干部队伍建设，不断优化干部队伍结构，提高干部队伍整体素质，着力培养建设一支德才兼备、群众拥护、勇于为公司改革发展冲锋陷阵、建功立业的干部队伍。

坚持“德才兼备”的干部标准和干部“四化”方针，注意抓好党政一把手的选拔和培养工作，把政绩突出、廉洁自律、顾全大局的优秀年轻干部，选配到各级领导班子的党政一把手位置上。

坚持中心组学习制度，加强政治理论和专业知识培训，不断提高干部政治和业务素质。

完善干部考核评价机制，加大对各级领导班子和干部的考核力度。拓宽干部考核渠道，多层次、多视角重点考核干部的思想素质和工作业绩。进一步完善干部绩效考核方案，充分发挥绩效考核工作对干部的激励作用。要建立干部年度考核档案写实制度，组织有效力量，对集团公司副科级以上干部全面开展绩效考核工作。

加强后备干部队伍建设，加大培养、选拔优秀年轻干部的力度，坚持看主流、看本质、看发展，全面正确地看待年轻干部，努力为年轻干部脱颖而出创造良好环境。

二、坚持标准，夯实基础，加强基层党组织建设

认真贯彻《_中央组织部关于进一步做好新形势下发展党员工作的意见》要求，遵循“坚持标准，保证质量，改善结构，慎重发展”的方针，着眼于始终保持党的先进性，坚持不懈地做好发展党员工作，不断增强党员队伍的生机和活力。坚持党员标准，认真履行发展党员工作程序，确保_员的质量。抓好预备党员的培养、教育、考察和转正工作，切实落实责

任追究制度。坚持放权不放任的原则，指导、检查基层党委抓好所属党支部的发展党员工作。切实加强入党积极分子队伍建设。按照动态管理、有进有出的原则，做好积极分子的整顿工作，给发展对象举办两期党的基本知识培训班。加大对基层党组织积极分子考察写实工作的检查指导工作力度。

巩固和扩大先进性教育活动的成果，落实各级党组织先进性教育活动整改方案的各项工作和措施，加强党员的日常教育和管理。切实抓好《长效机制方案》的落实，使党员“长期受教育，永葆先进性”。认真组织党员学习党章、遵守党章、贯彻党章、维护党章，切实履行党员的责任和义务。严格党员党籍管理，定期与集团直属党组织核对党员数据。

三、加强党风廉政建设，构建教育、制度、监督并重的惩防体系

要认真贯彻落实中纪委六次全会精神和《建立健全教育、制度、监督并重的惩治和预防腐败体系实施纲要》，努力构建与企业改革发展相适应的教育、制度、监督并重的惩防体系。

深入开展权力观、利益观、道德观教育、党风党纪和正反典型教育，将反腐倡廉教育纳入党委“大宣教”工作格局。开展多种形式的党风廉政教育，提高教育的覆盖面和有效性。

以贯彻落实中纪委、中组部、_和_联合颁布的《国有企业领导人员廉洁从业若干规定(试行)》为重点(更多精彩文章来自“秘书不求人”)，加强领导干部廉洁自律工作。

认真贯彻落实《中国_党内监督条例(试行)》和《中国_党员权利保障条例》，进一步完善党内民主，切实保障党员的知情权、参与权、监督权。健全民主管理和民主监督程序，对重大决策、重要干部任免、重大项目安排、大额资金使用等重大问题，要严格按照规定程序运作。进一步推行厂务公开，

实现职工对企业经营的广泛参与和积极监督。切实加强对管人、管钱、管物等重要岗位、关键环节、重点人员的监督。继续搞好物资、设备采购及建设工程项目招投标工作，建立全程监督和公开、公平、公正的竞争机制。

各级党政班子及领导干部要按照党风廉政建设责任制的要求，认真履行好工作职责，纳入重要工作日程，做到与各项工作一起部署、一起检查、一起考核。严格实行责任追究制度，对管辖范围内党风廉政方面出现重大问题的，要依据有关规定进行责任追究。

各级党组织要紧密围绕集团公司的中心工作，加强思想政治工作、精神文明建设和企业文化建设，为集团公司的改革、发展、稳定提供有力的思想保证和精神动力。

切实抓好中层干部和党员的政治理论学习。按照上级党组织的要求结合集团公司的实际，制定干部理论学习的年度计划，并及时制定阶段性专题学习安排；认真抓好各级中心学习组的集中学习和自学，半年进行一次督促检查，集团公司党委中心组集中学习和讨论的次数全年不少于24次；采取现代化的学习手段，通过下发学习辅导资料和组织专题报告会等方式，提高学习效果。按照巩固提高先进性教育活动成果的要求，加强对党员的政治理论教育，制定年度党员教育工作计划并加强督促检查，通过编写《学习参考》、选购学习书籍和音像辅导材料等方式，指导各级党组织开展好党员的政治理论学习。

广泛开展群众性的精神文明创建活动，要抓好“百名文明职工标兵”评比表彰、季度“十件好事”评选等活动载体的建设，进一步抓好文明单位、文明处(科)室、文明班组和文明职工的创建工作。要大力宣传职工群众在精神文明创建活动中的好做法、好经验和精神风貌。抓好思想政治工作与精神文明建设的研讨与交流，完善集团公司思想政治工作研究会组织领导机构、有关章程和工作制度，研究制订全年工作

计划，适时召开年会。

热力公司经营科工作总结 经营部工作计划篇七

x年是采油厂实现目标的收官之年，也是企业步入内涵式发展轨道的开局之年。国际油价持续走低，转型升级压力巨大；两降两保任务艰巨，提质增效迫在眉睫；面对新的形势任务和内涵式发展要求，为全力保障我站x年持续高效运行，全面提升综合管控能力，特制订本年度生产经营计划。

以集团公司一届五次职代会精神为指导，深入贯彻落实油田、采油厂二届五次职代会精神，深刻认识当前发展形势，紧紧围绕原油处理中心任务，以“管理升级、运行提效”为总目标，以党建文化工程为统领，持续强化“三基”工作，稳步推进安全标准化建设，全面优化成本管控措施，切实发挥党建引领职能，努力提高站点顺应发展要求和推动内涵式发展的能力和水平，保障各项生产经营任务顺利完成。

标准化建设，提升安全风险管控能力，实现安全环保“双零”目标；推行全面预算管理，提高成本管控水平，保证处理成本在计划线内运行；持续深化党建文化管理工程，创新党群工作思路，提高全员综合素质和工作绩效。

围绕企业发展形势和既定工作思路，为保障各项目标任务的顺利完成，我站x年的主要工作措施概括为“五提一降两促进”，即提升系统运行效率、提升成本管控质量、提高安全风险防控能力、提高设备健康水平、提升全员综合素质；降低生产成本投入；促进作风改进、促进管理升级。

（一）强化生产组织，提升系统运行效率。结合采油厂机构整合调整和“四定”工作要求，全面梳理岗位职能，合理分配岗位编制，提高工作运行整体质量。一是理顺工作思路，针对原运销和采油部门派驻人员的调整，加强与上游单位和生产运行科的工作衔接，保证生产数据准确无缝对接；二是

根据“四定”工作要求，按照用工总量缩编要求，结合岗位职能和管理现状，合理设置岗位，优化人员编制，根据员工履职能力和业务特长，进行大幅交流调整，提高全员工作效率；三是不断完善岗位工作流程，细化岗位工作职责，加强节点管理措施，强化节点运行标准建设，细化节点管理监管和考核体系建设，不断提高节点管理质量，打造一支“履职尽责、执行有效、运行规范”的干部职工队伍。

（二）狠抓降本增效，提升成本管控质量。树立成本观念和“过紧日子”的思想，大力开展“全员节支、全程降本”活动，严格控制成本费用，营造“管控有效、节支有方”的管理新格局。一是落实全面预算管理，制定费用年度预算和月度预算方案，完善费用基础数据和定额管理资料，提高预算的依据性和准确性，按月与企管、财务部门进行费用数据对接，定期进行成本运行综合分析，不断优化管控措施；二是开展“我为降本献一策”主题讨论活动，汲取全员智慧，研究制定降本增效新策略。大力开展“修旧利废、设备内修”活动，开发一批节能降耗项目课题，力争取得显著成效。三是加强材料和资产管理，健全材料出入库账目，建立岗位固定资产和易耗物资登记台账，严格执行材料申报审批工作流程，规范材料领用环节监管，对岗位生产材料和后勤物资消耗量进行定期公示，探索低值易耗物资定额管理，降低材料消耗费用。四是制定“节电、节油”具体措施，降低公共费用支出，严控车辆油耗和维修费用，压缩办公印刷费用，加强成本基础管理，使生产成本始终在计划线内运行。

能力，不断提高本质安全水平。一是矢志不渝地抓好安全教育培训，坚持定期召开安全环保专题会议，定期开展消防安全、业务技能专题培训，认真开展安全警示教育，组织开展内容丰富的“安全生产月”活动，切实提高全员的安全意识，强化全员安全管理能力。二是抓紧抓实安全隐患排查治理，严格落实安全隐患“三级”检查制度，将岗位层面的hse检查和管理层面的hse巡查相结合，形成互促互进、相互制约的安全监管机制，落实隐患整改责任，提高发现隐患

和整改隐患的能力。三是加强安全基础管理，对存在隐患的区域和设备设施进行技改维修，对生产运行中发现的“三违”现象进行严肃问责。四是提高应急处置能力，适时修订各类应急预案，提高预案的可操性和实用性；加强应急物资储备管理，定期对应急设施进行试运行，保证各类应急设备设备的完好性和可靠性；采取定期组织消防演练和不定期突击演练的方式，提高处置突发事件的能力。

热力公司经营科工作总结 经营部工作计划篇八

(二)努力提高理论水平，从根本上解决思想认识和觉悟的不足；

(四)努力改进工作方法，提高工作效率；

(五)营造团结互助、倾力协作工作氛围；

(六)加快规范制度建设，使各项工作有序、高效开展；

(八)建立办公室工作学习制度，及时掌握各类文件精神 and 业务知识，树立良好的服务意识，更好的为各部门提供顺利开展各项工作的条件。

__年度综合办公室重点工作细分

企业管理

(三)进一步加强政府及行业内部的公共关系管理和维护工作；

(五)负责企业固定资产的管理工作，完成公司固定资产的定期盘点；

(六)通过组织学习活动、开展拓展训练等方式，训练公司员工的团队合作能力；通过宣传、引导、激励的方式逐渐培养、

塑造我公司优良(的企业文化。

文件管理

(一)规范公司行政公文和公函的管理工作，及与政府文件的交换工作；

人事管理

(二)完善公司绩效管理方案，并组织完成公司__年度的绩效考核工作；

(四)完善公司人力资源的档案管理工作。

党务工作

(二)完成公司党员大会会务组织和会议决议的贯彻落实、督办工作；

(五)设立档案管理员，建立和健全公司档案管理制度，规范公司档案的管理工作。

总务工作

(一)做好车辆安排和管理的工作，做好后勤保障工作；

(二)保障公司日常物资的采购，做好办公设备的日常维护工作；

(三)做好公司突发应急事件的处理保障工作。