

# 最新电销年中总结 美容师一年的总结报告 (优秀5篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 电销年中总结篇一

所谓年终总结，重点在于对于自己工作的一个全面认识。年终总结应该准备两份：一份是写给自己的，而另一份是用来汇报工作的。写给自己的那一份要全面、彻底，把这一年的经历想法感受做一个系统充分的总结。而写给上级的需要把主要工作成果、遇到的问题以及自己的解决办法和来年对工作的设想和期望写清楚，让老板能够知道未来你的发展方向以及工作设想。其中，写给自己的才是年终总结的关键。

在过去一年的工作中，不管是美容师还是店长，对于自己的工作肯定有自己的一些想法，也得到了一些收获。要想接下来一年的工作顺利开展，要对自己在工作中做得好以及做的不好的地方做一个深刻的反思。因此，所谓年终总结，重点在于“总结”。如果只是走过场或者是纯粹敷衍而已，总结也就失去了其原本的意义。

## 二、年终总结的关键点

### 1、条理清晰，用数据说话

在年度总结中，根据岗位职责有针对性、条理清晰地总结工

作，是年度工作总结全面性的保证。用数据对工作进行汇总，既简单明了，又能清楚地说明总结者的工作能力。但在工作中搜集、汇总、使用数据是一项有一定难度的工作，需要在平时的日常工作中，有心地对工作进行记录。美容师在平时的的工作中，就要注意对各种数据做一个详细的记载，包括顾客量、成交金额等等。年度工作总结的数据，来自于每月、每周、每日，甚至每时的工作总结。

## 2、提出问题，给出有建设性的意见

对于这一点，需要美容院员工在平时的的工作中注意观察和总结，针对美容院经营中存在的一些问题提出自己的见解。这一点也建立在员工用心度的基础上，只有美容院员工真正的把美容院当做“家”一样的存在，才能在考虑自己个人发展的基础上，和美容院共同成长。

## 3、给出自己明年详细的工作计划

针对自己的发展，可以在年终总结中作为重点来描述。只有自己首先明确自己的发展方向，才能在接下来的一年中顺利达成自己的职业目标。

其实，对于自己的工作，只有自己是最了解的。自己做过什么，得到了一些什么收获，遇到一什么问题，这些东西如果仅仅存在于脑海中没有形成文字的话，往往会被我们忽视，失去了原本的作用，而年终总结也是给自己提供了这样一个机会。所以大元教育也提醒各位美容院从业者，不要将年终总结形式化。希望各位都能够从中认识到不一样的自己，得到不一样的收获。

律回春晖渐，万象始更新。告别成绩斐然的20xx[]迎来了充满希望的20xx[]来到名角这个大家庭已有半年时间了，过去的半年，有付出也有收获；有欢笑也有泪水[]20xx年，在经理的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，我能够严格要

求自己，较好的完成工作任务，总结起来收获很多!作为服务行业，服务质量是公司的关键之一。回顾即将过去的这一年，在公司领导的正确领导下，我们的工作着重于公司的经营方针、宗旨和效益目标上，紧紧围绕公司提出的重点展开工作，紧跟公司各项工作部署。回首过去，是为了更好地面向未来。为了总结经验，发扬成绩，克服不足，现将20xx年的工作做如下简要回顾和总结：

## 一、回首上半年

1、我们正生活在服务经济时代。服务已渗透到生活中的诸多细节，每个人既是享受服务的“客户”，又是为“客户”提供服务的个体。正因如此，我的工作也应该更完善以为我们顾客服务为中心，来为顾客提供更快捷、高效、优质的服务。实实在在做人做事，是我们秉承的理念，尽我的全力去满足每一个服务细节的要求，给我一个机会还公司一份满意!我会一如既往，无微不至地做的更多更好。不足之处：对工作缺少激情和热情，不够主动，自信。

2、美容对于我来说是一个全新的领域，通过不断的学习和实践在工作中能够很好的配合同事及上级领导还有老师：每次活动期间我都能和老师或者老师一起分析自己的顾客，做到三进三出，及时的告诉老师在护理中顾客的突发状况。因此取得了不错的成绩。不足之处：对顾客的了解不够透彻。

3、能积极动的参加公司举办的各种活动以及培训：在培训时能主动回答老师的提问，顺利的通过每次培训课程的考核，取得通关护照。并能将其运用到工作中。不足之处：还是不能大胆地分享自己的感受及心得。以后一定要克服此问题。

4、会主动的向店长，店助，前台师姐们询问不懂的问题，专业知识：每次工作时遇到困难或者有凝问时会及时请教领导和同事，直到问题解决为止，时刻提醒自己要有良好的学习心态。不足之处：做销售时还不够大胆的和顾客开口，专业

及业务水平还是欠缺，手法也要加强。每天的工作中都有很多问题发生，我们有必要做到要善于发现问题，把握问题，并在第一时间去解决，来提升自身的业务能力。在我的经理(冰冰经理)，店长和店助还有我们家的柳叶及家人们的帮助关心和支持下，并且秉着公司的文化理念—没有完美的个人，只有完美的团队。我顺利的并且超额的完成了我的20xx年的年度目标。

二、展望20xx在恪守以往取得的成绩和好的工作方法外，争取在20xx年能改善去年的不足，使工作再上一个新的台阶，特在此列出如下的20xx年工作计划和工作目标：

1、首先给自己定下年度目标。(1)认真的把握好自己的目标顾客，做好孙太林教授为我们制作的三张表格，严格的做好十三步流程，感动服务每一位顾客。了解顾客的需求。(2)认真做好美丽档案，并且很好的完善它。关注细节。

2、学习。(1)参加公司的各种培训，要学会公司的每一个手法，学好专业知识，提高业务水平，销售能力及技巧，把学到的东西灵活的运用到工作中去。(2)学会感恩，学习别人的优点，学会冰冰经理的能让己很快的快乐起来，哦，还要学会化妆让自己美一点。真正的做到郑总所说的：开心工作！快乐成长！轻松赚钱！(3)学会认清自己，好好的去体会孙教授授予我们二十七式。学会接受和采纳。来到公司时常想想真的很幸运，特别是公司举办的20xx狮王争霸赛让我对工作充满力量，同时也很感谢公司能给予我们这么好福利，相信我们的未来是美好的！总之，我的进步和成绩是离不开各位领导的悉心关怀和指导及各位同事的大力支持和配合的。更要感谢我的好朋友娜娜让我来到了金火。在挥手昨天的时刻，我们将迎来新的一年，对过去取得的成绩，将不骄不躁，脚踏实地一步一个脚印走下去，对过去的不足，将不懈的努力争取做到最好，我将会用行动来证明我的努力，我更加清楚获取不是靠辉煌的方式，而是靠不断的努力。

20xx年是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做的更好，为公司的发展前景尽一份力。在此祝各位领导和各位同事身体健康！万事如意！新年快乐！

时间飞逝，如白驹过隙。转眼间到20xx年年底，在即将过去的这一年里，从总体上看，我对自己的工作还是比较满意的：

首先，我清楚的明白自己的工作职责所在，按照店里的相关规定按时上下班，没有迟到或早退。其次，在上班时间内尽心尽力，做好本职工作，表现良好。再次，与同事相处和睦，关系融洽。另外，与顾客的关系也处理得当，既没有怠慢顾客，又把自己的工作做的得心应手。

作为一名美容师，我说一下这一年来掌握到工作经验：

## 一、良好的服务意识是最有力的销售方法

(1)、微笑服务：它可以给对方良好的第一印象。通过微笑，你可以展示出你的个人魅力和亲和力，从而影响顾客的心情，给顾客创造一种轻松愉快的心情。

(2)、亲情服务：美容师要时刻站在顾客的立场上，想顾客所想，尽可能的为她们排除内心的顾虑和疑问，给顾客一种宾至如归的感觉。

(3)、超值服务：尽量提供给顾客超值的服服务，让其真正有物超所值的感受。

## 二、能充分展示个人良好的自身品性，是你迈向成功的坚实一步。

(1)、具有了良好的工作习惯，顾客就会很容易很快的接受你，认同你，继而她就会认同你的产品，接受你的服务。

(2)、要具有正确的审美观，要懂得如何欣赏顾客，赞美顾客，让顾客满意、高兴地接受你和你的产品及服务。

(3)、在工作时，要向顾客充分展现你良好的精神面貌。把情绪带到工作中是最大的忌讳。干净、端庄、大方的打扮也是体现你良好精神面貌的一方面。

三、要成为一名合格的美容师要有一定的理论修养。要了解与本职工作有关的基础生理知识、营养学、化妆品常识和心理学知识；关注当今美容行业的发展新动向，以便准确无误的开展咨询服务，实事求是的回答顾客提出的各种问题，不断提高自己的鉴赏能力，以便高水平地为顾客服务。

四、技艺修养。美容护肤是一门技术，也是一门艺术。美丽无暇的肌肤实际上是美容师进行构思，精心绘制的图画。因此，美容师不仅要有较深的艺术修养、正确的审美观，而且要掌握高超的美容、皮肤护理的技巧和数量准确的手法。这样，才能在美容服务中取得主动权。

五、美容师的个人仪表。美容师的个人仪表必须与职业需要相符合。个人仪表可以让顾客对你有良好的第一印象，从而能够帮助你和顾客更好的沟通。

美容师的个人仪表具体体现在以下几方面：（1）端庄的仪表：无论坐、立、行、走，上下楼梯时，都要随时提醒自己，保持体态直立。这样可以给顾客以精神，向上的良好感觉。同时，女性拥有均衡挺直，灵活优雅的举止，往往会成为被羡慕的对象。（2）大方的仪容：总结、素雅、大方的妆扮，能给人清新，自然的感觉，使顾客能用轻松的心情享受美容师带给她的服务。同时，也体现出了美容师独有的女性美。（3）开朗的形象：此处所指的开朗，是指处事态度诚恳、乐观、充满自信，而不是随意的，不分场合的喧闹，哗众取宠。

六、美容师的待客礼仪。要想成为一名真正专业的，出色

的美容师，学习专业的待客礼仪，是尤为重要的。待客礼仪即俗称的待客之道，而美容师的待客之道主要体现在以下几个方面：

(1)语言：作为一名优秀的美容师，在面对顾客，与顾客交流时，必须要做到声音柔和，悦耳，吐字清晰，表达准确。柔和悦耳的声音，可以使顾客放松原本紧张，警惕的心情，能静下心来听你的叙述；清洗的吐字能让顾客很快的明白你所要表达的东西；而准确的表达则能很好的体现美容师的专业度和对产品的熟悉程度，让顾客放心于你的服务。

(2)姿态：作为一名合格的美容师，要学会做一名很好的聆听者。因为在现代的生活中很少人愿意听别人讲话，大家都急于发表自己的意见。所以当顾客到美容院来放松心情的时候，美容师一开始就能把听的工作做得很好，就将会给顾客非常好的感觉，她也会对你产生信赖感。但是聆听并不是只在别人说话的时候静静的听，而是需要有更多的及时的反馈。

以上就是我的一点工作体验和体会。人无完人，我在工作中任然存在许多问题(这里可以根据自己在工作上存在的问题一一列出。)

20xx年的工作计划：

我将继续从以下几个方面去着手学习和强化：

(1)基本常识：皮肤的结构、女性的生理周期、人体器官等。

(2)产品知识：产品结构，产品种类，产品的成分，产品的功效，产品的卖点，产品的文化。

(3)美容技能：基本的按摩、护理、手法、使用各种仪器、各个部位的护理流程、产品的调配。

(4)销售技能：礼仪接待、心理沟通、发现需求、判断顾客类型、回答顾客疑问、成交技巧等。

(5)美容院工作制度：晨会流程、考勤、职责、薪酬待遇、接打电话、派卡、收款。

20xx年即将结束，我们将迎来20xx年，希望下一年工作顺利，财源滚滚，也同时希望公司能够越做越好。

## 电销年中总结篇二

总结岁月每到岁末年初，单位总要进行工作总结，许多人厌烦它，而却很乐意去做这件事情，并且认真把它搞好。今天本站小编给大家整理了如何写一年的总结，希望对大家有所帮助。

时间如白驹过隙，一年的工作生活转眼接近尾声□20xx年在繁忙的工作中已然过去。回顾过去的一年，我在领导的指导和同志们的帮助下，以党员的标准严格要求自己，认真刻苦学习，勤奋踏实工作，清正廉洁，团结同志，顾全大局，学习和工作生活上都取得新的进步，现将我一年来的思想、工作和学习等方面的情况加以总结。

### 一、在学习和思想方面，多层学习，内强素质

加强政治理论学习，从思想上高度重视，将其作为日常工作的重要内容，能结合理论与实际工作进行分工，自加压力，有意识要求自己多学一些，学好一些，学深一些。在学习内容的安排上，紧紧围绕党和国家大事和大政方针，主要学习了党的和党的xx届三中全会精神、邓小平理论、党风党纪等，学习中做到“五位一体”，即思想建设、组织建设、作风建设、反腐倡廉建设、制度建设，中国特色社会主义事业“五

位一体”总体布局中的生态文明，体现着自然界的净化，而我们党的建设新的伟大工程“五位一体”总体布局中的反腐倡廉建设，体现的是中国共产党党的肌体的自我净化；党的报告进一步明确了科学发展观的历史定位，实现了党的指导思想又一次与时俱进。我们党在推进马克思主义中国化过程中有两次历史性飞跃，第一次飞跃形成了毛泽东思想；第二次飞跃是在改革开放新的伟大革命中，逐步形成的中国特色社会主义理论体系。这个理论体系实现了我们党的指导思想的三次与时俱进，第一次是将邓小平理论列为党的指导思想，第二次是将“三个代表”重要思想列为党的指导思想，第三次是将科学发展观列为党的指导思想，因而这是党的报告最大的理论亮点和历史贡献；党的报告对中国特色社会主义作出新的理论概括，强调在新的历史条件下，夺取中国特色社会主义新胜利，必须牢牢 把握八个基本要求，分别是：必须坚持人民主体地位，必须坚持解放和发展社会生产力，必须坚持推进改革开放，必须坚持维护社会公平正义，必须坚持走共同富裕道路，必须坚持促进社会和谐，必须坚持和平发展，必须坚持党的领导。这八条，不仅条条都有强烈的现实针对性、长远指导性，而且作为全党全国人民的共同信念，必将极大地推进解放思想、改革开放、凝聚力量、攻坚克难，扎扎实实夺取中国特色社会主义新胜利，奋力开拓中国特色社会主义更为广阔的发展前景。通过学习，我提高了自己的政治觉悟和思想水平。精神上感觉更加充实。

## 二、在工作方面，勤奋务实、尽职尽责

在工作中，我能够保持思考的心态，对于工作经验及时总结，对于缺点及时改正，通过不断的思考和积累，逐步形成求真务实的工作作风。作为一名党员，我始终以身作则，对自己高标准、严要求，恪尽职守，执着追求，服从领导分工，在科室工作人员较少的情况下，树立大局意识，积极分担部门工作，与同事凝心聚力，共同开展好部门工作。对待工作，我紧紧围绕服务基层的理念，严格坚持公正、公平、科学的原则，对每一份报告都做到严要求、高效率，以求为执法工

作提供更好地服务。

### 三、在生活上，积极向上、遵章守纪

在生活中，我能自觉做到政治上、思想上、行动上与党中央保持高度一致，平时能够严格要求自己，注重日常生活作风的养成，坚决抵制了腐朽文化和各种错误思想观点对自己的侵蚀，做到了生活待遇上不攀比，要比就比贡献、比业绩；作风上艰苦奋斗，提倡艰苦朴素，勤俭节约，反对铺张浪费，杜绝腐败现象的滋生蔓延；纪律上遵纪守法，自觉接受监督，抵制腐朽思想的侵蚀。

丰碑无语，行胜于言，总结是为了更好的行动，实践是检验真理的唯一标准。20xx年，请党组织继续监督和考验我，我将以坚刚耐苦、勤劳自励、朝气蓬勃、奋发有为的状态，牢记使命，不断超越，振奋精神，扎实工作，锐意进取，开拓创新，用实际行动为党徽添彩、党旗增色，做一名优秀的共产党员。

时光总是转瞬即逝，一转眼来中交一公局沈丹项目工作已经一年有余，回顾反思初来时的懵懵懂懂以及一年以来对本职工作的逐步熟悉，对综合办公室文职工作有了切身感受。20xx年，在项目领导的重视关心和各部门同事的大力支持下，我坚持以服务为宗旨，始终严格要求自己，提高自身素质，扎实勤奋工作，努力为项目的进一步发展贡献自身的一份力量，勤勤恳恳做好本职工作。年终岁尾，对来自实践的零碎体会和不成熟心得以及一年来的工作总结，愿与各位领导和同事们汇报如下：

#### 一、综合办文员是一个能够启智成才的岗位

综合管理部部门工作的综合性强，接触面广，既要乘上，又要启下，还有横向联系。工作范围广，既要做好本部门事务，又要协调其他部门事务。其次是服务面宽，上下左右、大大

小小的事都会汇集到办公室来，工作内容极其繁杂。对内对外，对上对下的协调很重要，不论是上报还是下发，需要办公室一一沟通，协商并组织落实。由于工作内容的综合性，作为综合管理部文员，加班加点多点，特别是牺牲的是休息和娱乐时间，得到的是更多学知识、长才干、强素质的机会；工作要求高、负荷重、节奏快，能够培养紧张快干、严谨高效的作风；做不到精通某项工作，多学博采，全面熟悉也未尝不是一件好事。一年以来的工作中让我感受到，在这个岗位上，的确可以受到多方面、全方位的锻炼，有些收获甚至是终身受益的。

1、接受信息量大，可以拓宽视野，开发思维，了解掌握更多的情况。综合办文员在接受信息方面有着得天独厚的优势。一方面业主、监理、局、工区以及其他单位的来文一般都通过综合办来流转；另一方面领导意图早知道，项目经理部下发各工区的文件、传达的指示及相关会议通知早了解；再一方面各部门的情况早掌握。这种信息渠道畅通、来源广泛、真实性强的优势，既为开展工作创造和提供了有利条件，也有助于个人充实头脑，活跃思维。

2、涉及工作领域广，可以博采众长，吸取精华，在完成不同类型工作中经受锻炼。项目经理部早会、旬例会和相关部门组织召开的专题会议讨论研究的事项，往往为我标段工程建设以及各部门工作指明方向；项目领导讲话中涉及到的，往往是方方面面的工作；拟写ww预案、拟写纪检监察工作总结、建立排查问题库、上报京沈公司ww周报、上报沈丹指挥部征拆问题库、上报本溪市交通局工程进度表所涉及到的内容，往往需要和不同部门的同事进行合作，一起干。在不同类型的工作中，采取不一样的工作方法，常常使自己有这样的感受：多接触一项工作，就多熟悉一个领域；多参与一个活动，就多一份工作经验；多同其他部门同事合作共事，就多学到一种工作方法。

3、工作的标准高、要求严，可以变压力为动力，养成处处谨

慎、事事认真的良好习惯。作为综合部文员，对项目经理部下发各工区的文件要严格审核把关。一方面是行文规范上，分清楚上行文、下行文、平行文；另一方面是文字格式上，检查是否符合规范，是否存在错字、别字，语句是否通顺。再者，严格执行各部门用印登记制度。初到项目时在用印这方面犯了不少错误，未严格执行登记制度，在项目领导的宽容教导下，认识到用印登记的重要性。各部门使用项目印章时必须要有主管领导的审批，如果领导不在需通过电话请示，经领导同意后方可用印。

## 二、综合办文职工作无小事。

作为办公室文员不但要做好办文工作，办事、办会工作一样也不能少。在一年多的工作经历中，做的最多的往往是大量、琐碎和事务性的工作，一年到头，忙忙碌碌，不能说出了成绩，但是更多的是防止出错和失误。一方面是文件流转、分发是否及时；一方面是领导阅批内容是否按时传达到各部门各工区；另一方面是流转完毕的文件是否得到妥善保管；再一方面，已存档的文件是否可以便捷快速的查找到，台帐登录工作是否细致。在工作实践中，自己比较注意这么几点：

1、小事当大事办。这是个工作态度问题。综合办公室是各级文件的收发流转部门，作为综合办文员直接负责着所有文件的收发流转，如果流转不及时，可能影响到相互关系，贻误工作，造成不必要的麻烦。因此，对待接手的每一份工作，都要足够重视，树立主人翁意识，立即行动，对工作的完成情况负责。

2、再忙也要出精品。这是个工作标准问题。一年来的工作经历让我感到，活越多，越需要抓紧；工作越忙，越不能乱了方寸；要求越急，越不能浮躁。整理文件，办事情，不仅不能出差错，而且要强化精品意识，做到干一项是一项，办一件成一件。

3、被动之中求主动。这是个精神状态问题。综合管理部工作有着较强的服务性、从属性、被动性的特点，工作要服从领导日程，围着领导转。一般来讲，工作事项有着突发性，但这并不是说只能等米下锅，被动应付。事实上，只有充分发挥主观能动性，才能变被动为主动。多打进攻仗，留足提前量，事事想在先，工作干在前，在突击性工作多的情况下，才能保质保量完成任务。

### 三、日事日毕，日清日高，月度任务月度总结

1、自20xx年2月份复工以来，综合部共收到京沈公司、沈丹指挥部来文482份，沈阳南站工程建设指挥部来文412份，中交一公局来文228份，监理站来文76份，工区来文18份；下发各工区文件中，调度通知213份，红头文件73份，会议纪要21份，内部调度通知8份。每一日的收文发文以及领导阅批后需要各工区办理的文件面单都扫描后连通文件发送到各工区，并及时提醒项目经理部各部门办理。每日登记记录收发文台帐，并同各工区综合部收发文件人员进行核对当日发文情况，确保不漏发。

2、针对各办公室用纸情况出台《纸张管理办法》，做到纸张领取使用有登记。通过20xx年5月份至20xx年11月份7个月份的统计情况来看，每个月项目经理部各部门的纸张使用量大致为8小包。假设一包纸28元的情况下，每月项目经理部打印用纸的花销为224元。此外，在项目领导的认同下，综合部采取以下措施减少以至杜绝纸张的铺张浪费情况：各部门打印文件发综合部，统一由综合部进行打印；提倡双面打印，提高纸张利用率；审慎审核稿件，减少出错率；加强监督，双向监督。

3、严格执行办公易耗用品购买领导审批制度、出入库台帐登记制度。项目经理部办公易耗用品主要为碳素笔、笔芯、笔记本、订书器、订书钉、橡皮□2b铅笔、胶水、抽杆夹、印油、7#电池、5#电池、档案盒、胶带、曲别针□a4纸张□a3纸张以

及打(复)印机碳粉盒。综合管理部hp传真机一般是每一个半月更换一次碳粉盒;hp彩打机自购买至现在也已更换三四次碳粉盒,具体更换频次根据当月打印数量来定;佳能大型打印机碳粉盒更换频次大致两月一次。

#### 四、加强沟通,退一步海阔天空

工作中,由于所处的位置不同,考虑问题的视角不同,难免存在摩擦,这就要求我们在工作过程中要不断加强沟通。面对问题,而不是回避矛盾;解决问题,而不是证明对方错误;换位思考,而不是固执己见。通过沟通,让彼此理解对方所要表达的意思,进而采取有效的办法,化解存在的问题,以便更好的开展工作,营造良好的职场环境。

#### 五、继往开来,修正行为

一年以来的职场生活中,也慢慢的发现自身还存在很多的不足和需要改进提高的地方:在工作中主动性不足,与领导沟通较少,遇事考虑不够周全;做事考虑问题循规蹈矩,不够灵活,缺乏开拓创新意识;在正确领会领导的意图,为领导服务的超前性方面还存在欠缺;在领导考勤问题上,有些瞻前顾后,犹豫不决。

20xx年即将过去,充满挑战和机遇的20xx年即将到来,在新的一年里,我将总结经验,克服弱点,改正缺点,加强学习,以良好的心态、坚定的信念和饱满的工作热情投入到工作中。多动脑勤思考,不断完善自己,努力提高工作水平,跟上新形势下企业发展的需要,为企业的发展贡献自己的绵薄之力。

2xx年即将过去,回顾一年来的工作,即有成绩也有不足,现对自己一年来的工作总结。一年来,本人在公司领导的正确领导下,在各位同事的热情帮助和大力支持下,立足本职工作,努力学习,勤奋工作,诚恳待人,团结协作,遵守各项规章制度和工作纪律,不断提高服务质量和工作效率,较好

的完成了全年的各项工作任务。以下是本年度以来个人工作总结报告：

## 一、工作情况

在今年的工作中，安全地完成各项出车任务，努力做好自己的本职工作，在这一年里能够自觉遵守交通法规和单位的规章制度，能够在工作中任劳任怨，对车子做到每日的三检查(出车前、行车中、收车后)，做到耐心细致，按期保养车子，不让车子带病工作，保证了车子的性能，保持平衡稳定的良好状态，总能在车辆发生不良时及早发现，并在保修期内及时修复，减少损失。平时能够保持车辆整洁，卫生、干净，让公司领导和同事都有一种舒适感。

一年来从不酒后开车，做到文明驾驶，礼让三先，集中思想行驶不闲谈，树立安全第一的思想，精心操作，谨慎驾驶，确保了全年安全行车无事故。

## 二、存在的问题和打算

一年来，本人能爱岗敬业，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，作为一名司机，服务效率有待进一步提高；

第二，有些工作还不够过细，有待于加强；

## 今后努力方向

在新的一年里，在领导的正确领导下，我决心认真提高专业技术水平。做到：

一、继续坚持安全行车，不开溜号车，不开情绪车，不开故障车，不酒后驾车，不让车辆带病上路，做到勤检查，勤修

理。

二、对领导安排的事情坚决不拖拉，能当时作到的当时作到，今天的事情在今天做好。

三、工作中要学会开动脑筋，主动思考，充分发挥自己的主观能动性，

四、有问题积极与领导进行交流，出现工作上和思想上的问题及时汇报，也希望领导能够及时对我工作的不足进行批评指正，使我的工作能够更加完善。

新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，随着社会保障工作的发展，可以预料今后我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为社会和事业贡献自己的青春和微薄之力，在平凡的工作岗位做出不平凡的业绩。在接下来的这一年里，我会做好20xx年个人工作计划，争取使各项工作开展得更好。有人说选择了司机就选择了辛苦，我今后也必将长期将与这一清苦的职业为伴，但我决不言悔，因为我愿意为我所从事的事业付出满腔热忱、捧出全部真诚，愿意为我挚爱工作奉献一切。

## 电销年中总结篇三

回顾过去变化巨大，竞争激烈的美容行业，我们可能有过辛酸，有过泪水，当然也有过鲜花和微笑，为了求得长期的生存和发展，我们必须思考，必须谋划，制定出正确的战略计划。战略计划不同于一般意义上的短期或长期计划，是根据美容院外部市场营销环境和内部资源条件而制定的适应美容院各个方面(包括财物管理、人力资源管理、营销管理等)的带有全局性的重大计划。因此，制定战略计划的过程必须要

考试包括规定美容院任务，确定美容院目标，合理安排美容院的业务组合以及制定新业务计划在內的一系列计划。

以上就是我的一点工作体验和体会。人无完人，我在工作中任然存在许多问题。就工作经验而言，相对于优秀的美容师，我要学的很多。人生是一个不断学习的过程。我们要正确地定位自我，审视自身的各方面能力。

下半年，我将继续从以下几个方面去着手学习和强化：

(1)美容基本知识：女性的生理周期、皮肤的结构、人体穴位、中医和美容的相关知识等

美容基本技能：各种按摩手法、各种美容仪器的功能和使用方法、各种美容项目的护理流程、美容院产品的功效和调配原则等。

美容院销售技巧：礼仪接待、心理沟通、发现需求、判断顾客类型、回答顾客疑问、成交技巧等。

(2)美容院产品知识：美容院产品种类，产品结构，产品的功效，产品的成分，产品的卖点，产品的文化。

(3)美容院工作制度：晨会流程、考勤、职责、薪酬待遇、接打电话、派卡、收款。

以上就是我本年度的工作总结和下年度工作计划，在过去的工作中我很感谢各位领导和同时对我工作的支持和信任，在接下来的工作中，我会愈发努力，再接再厉，不断总结经验，改正不足，争取以更好的成绩来交一份满意的答卷。

律回春晖渐，万象始更新。告别成绩斐然的20xx[]迎来了充满希望的20xx[]来到名角这个大家庭已有半年时间了，过去的半年，有付出也有收获;有欢笑也有泪水[]20xx年，在经理的正确

领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，我能够严格要求自己，较好的完成工作任务，总结起来收获很多！

作为服务行业，服务质量是公司的关键之一。回顾即将过去的这一年，在公司领导的正确领导下，我们的工作着重于公司的经营方针、宗旨和效益目标上，紧紧围绕公司提出的重点展开工作，紧跟公司各项工作部署。

回首过去，是为了更好地面向未来。为了总结经验，发扬成绩，克服不足，现将20xx年的工作做如下简要回顾和总结：

## 一、回首前半年

1、我们正生活在服务经济时代。服务已渗透到生活中的诸多细节，每个人既是享受服务的“客户”，又是为“客户”提供服务的个体。正因如此，我的工作也应该更完善以为我们顾客服务为中心，来为顾客提供更快捷、高效、优质的服务。实实在在做人做事，是我们秉承的理念，尽我的全力去满足每一个服务细节的要求，给我一个机会还公司一份满意！我会一如既往，无微不至地做的更多更好。不足之处：对工作缺少激情和热情，不够主动，自信。

2、美容对于我来说是一个全新的领域，通过不断的学习和实践在工作中能够很好的配合同事及上级领导还有老师：每次活动期间我都能和老师或者老师一起分析自己的顾客，做到三进三出，及时的告诉老师在护理中顾客的突发状况。因此取得了不错的成绩。

不足之处：对顾客的了解不够透彻。

3、能积极动的参加公司举办的各种活动以及培训：在培训时能主动回答老师的提问，顺利的通过每次培训课程的考核，取得通关护照。并能将其运用到工作中。不足之处：还是不能大胆地分享自己的感受及心得。以后一定要克服此问题。

4、会主动的向店长，店助，前台师姐们询问不懂的问题，专业知识：每次工作时遇到困难或者有疑问时会及时请教领导和同事，直到问题解决为止，时刻提醒自己要有良好的学习心态。

不足之处：做销售时还不够大胆的和顾客开口，专业及业务水平还是欠缺，手法也要加强。

每天的工作中都有很多问题发生，我们有必要做到要善于发现问题，把握问题，并在第一时间去解决，来提升自身的业务能力。在我的经理(冰冰经理)，店长和店助还有我们家的柳叶及家人们的帮助关心和支持下，并且秉着公司的文化理念—没有完美的个人，只有完美的团队。我顺利的并且超额的完成了我的20xx年的年度目标。

## 二、展望20xx

在恪守以往取得的成绩和好的工作方法外，争取在20xx年能改善去年的不足，使工作再上一个新的台阶，特在此列出如下的20xx年工作计划和工作目标：

### 1、首先给自己定下年度目标

(1)认真的把握好自己的目标顾客，做好孙太林教授为我们制作的三张表格，严格的做好十三步流程，感动服务每一位顾客。了解顾客的需求。

(2)认真做好美丽档案，并且很好的完善它。关注细节。

### 2、学习

(1)参加公司的各种培训，要学会公司的每一个手法，学好专业知识，提高业务水平，销售能力及技巧，把学到的东西灵活的运用到工作中去。

(2)学会感恩，学习别人的优点，学会冰冰经理的能让己很快的快乐起来，哦，还要学会化妆让自己美一点。真正的做到郑总所说的：开心工作!快乐成长!轻松赚钱!

(3)学会认清自己，好好的去体会孙教授授予我们二十七式。学会接受和采纳。

来到公司时常想想真的很幸运，特别是公司举办的20xx狮王争霸赛让我对工作充满力量，同时也很感谢公司能给予我们这么好福利，相信我们的未来是美好的!总之，我的进步和成绩是离不开各位领导的悉心关怀和指导及各位同事的大力支持和配合的。更要感谢我的好朋友娜娜让我来到了金火。在挥手昨天的时刻，我们将迎来新的一年，对过去取得的成绩，将不骄不躁，脚踏实地一步一个脚印走下去，对过去的不足，将不懈的努力争取做到最好，我将会用行动来证明我的努力，我更加清楚获取不是靠辉煌的方式,而是靠不断的努力□20xx年是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做的更好，为公司的发展前景尽一份力。

共2页，当前第2页12

## 电销年中总结篇四

为了规范美容院经营卫生秩序和化妆品的使用状况，维护广大消费者的权益和健康，美容院基础安全工作，今天本站小编为大家精心挑选了关于美容院一年的总结报告的文章，希望能够很好的帮助到大家。

首先，我代表武汉市工商联美容化妆品商会筹备领导全体同志向参加今天换届大会的各位领导、各位代表、各位同仁表示热烈的欢迎!衷心的感谢大家关心支持美容化妆品商会的各项筹备工作!

我受美容化妆品商会筹备组的委托，向会议报告市美容化妆品商会换届筹备工作情况。

## 一、美容化妆品商会的指导思想

改革开放二十多年来，随着我国人民生活水平的不断提高，美容化妆品行业应运而生并不断发展壮大，由于该行业的特殊性，使其经营者绝大多数为非公有制经济人士，其企业为非公有制企业。随着企业的发展，必然会遇到很多困难和问题，需要与政府及有关部门协调关系，寻求支持和帮助，行业内也需规范，加大行业内的交流和合作，提高行业整体水平，促进行业发展，美容化妆品行业的发展和规范客观上要求同行业商会的换届。

我市工商联化妆品商会既有省工商联美容化妆品商会的示范，更有全市广大美容化妆品行业经营者强烈的愿望和要求，他们主动发起、积极筹备，为美容化妆品商会的换届付出了辛勤的劳动，这为商会的换届和今后开展工作奠定了坚实的基础，因此，武汉市工商联美容化妆品商会适时换届，具有十分重要的意义。

我市美容化妆品商会的指导思想是：高举邓小平理论的伟大旗帜，贯彻政府有关新政策，在市工商联的领导下，提高会员自身素质，维护会员合法权益，团结全市美容化妆品行业同仁致力于武汉市美容化妆品行业的繁荣和发展。

## 二、美容化妆品商会筹备过程

美容化妆品骨干企业发起，我市工商联积极推荐大批会员企业热情响应。

武汉丽芳美容用品有限公司、武汉嘉欣贸易发展有限公司、武汉市万年青美容院、赛美科技开发有限公司、武汉金石美容教育营销机构、武汉王子发型美容连锁沙龙、武汉标榜发

型美容咨询管理公司、武汉富丽源美容品公司、武汉安诗雅化妆品公司、武汉同欣美容化妆品有限公司、武汉自然美文化发展有限公司、名流企业形象管理有限公司、神剪美容美发形象店、武汉5彩美容美发用品商行、武汉清雪源女子美容会所。

武汉市工商联美容化妆品商会名誉副会长单位：武汉威龙美容美发用品公司、海峡(萧氏)美容发展公司、永广美容美发用品总汇、意宝龙美容美发用品商行、好形象美发美容有限公司、经典美容美发中心、武汉生隆美容用品公司、武汉天龙美容美发用品公司、文昌丰彩美容美发学校、阳光美容美发培训学校、长生堂美发厅、雪里红美容培训机构等。在工商联积极推荐下，大批有实力、有规模、有影响的美容化妆品经营者热情参与，现参加商会会员有82家，基本网络了全市美容化妆品行业的优秀企业。

美容化妆品商会筹备组，积极进行各项筹备工作。20xx年10月，为加强对筹备工作的领导，市工商联领导召集商会有关同志公开工作会议，部署换届工作，并正式发展及同意成立了以雷三林为组长、徐子惠、聂小曼、王美萍、罗文芳、蒋金霞、郭四华、山鹰、袁嘉镁、陈小芬、张少宇、聂世堂、杨洋、华成贵、朱庆华、毕昌利十六位同志为成员的武汉市工商联美容化妆品商会筹备领导团体，领导团体的同志尽职尽责，使各项工作能顺利开展。

在有关材料和人员安排工作准备就绪的基础上，反复讨论并修改了《章程》(草案)，筹备工作报告。20xx年工作计划(草案)商定了武汉市工商联美容化妆品商会会员代表大会方案，并就人员安排进行酝酿和协商，这些将提交会员代表大会审议。

在此同时，在广大会员的帮助下，我们加强与市有关部门的联系，聘请有关部门的领导为商会顾问，以有利于商会工作的开展和更好地为会员服务。

### 三、关于人员安排的建议

#### 1、 会长、副会长情况的说明

商会换届人员安排指导思想：着眼于树立美容化妆品商会的新形象、着眼于

美容化妆品行业的发展，把政治素质高、企业经营好、贡献大的经营者充实到商会领导机构中来，对长期不参加商会活动的企业经营发生变化的作适当调整。应将商会领导机构的所有成员进行充分的酝酿，广泛征求会员的意见。现将其主要候选人作如下说明：

会长是美容化妆品商会的领导班子的核心，是商会的形象，其企业在全市行业中龙头企业，需有相当高的威信和热心商会工作，具有较强组织协调能力，经充分征求会员的意见和建议，拟安排市政协委员、武汉天姿企业总经理雷三林先生为武汉市工商联美容化妆品商会会长。

常务副会长是武汉丽芳美容用品有限公司徐子惠、副会长武汉嘉欣贸易发展有限公司聂小曼、武汉市万年青美容院王美萍、赛美科技开发有限公司罗文芳、武汉金石美容教育营销机构蒋金霞、武汉王子发型美容连锁沙龙郭四华、武汉标榜发型美容咨询管理公司山鹰、武汉富丽源美容品公司袁嘉镁、武汉安诗雅化妆品公司陈小芬、武汉同欣美容化妆品有限公司张少宇、武汉自然美文化发展有限公司聂世堂、名流企业形象管理有限公司杨洋、神剪美容美发形象店华成贵、武汉5彩美容美发用品商行朱庆华、武汉清雪源女子美容会所毕昌利。

#### 2、 秘书长、副秘书长、常务理事、理事情况的说明

鉴于美容化妆品行业发展历史比较短，而美容化妆品商会在换届之际，有很多工作需要市工商联帮助协调和解决，市工

商联采纳各会员单位意见，以便更好地为大家提供服务。

拟定于中华全国工商联美容化妆品商会理事王建国为商会秘书长，王建业、岳汉桥为商会副秘书长。

常务理事、理事的安排，原则上根据企业规模 and 影响，并在尊重市工商联意见的基础上，兼顾地区间的平衡逐一安排。武汉市工商联美容化妆品商会下设立办公室，在会长的领导下开展日常的工作。市工商联的领导不担任职务，目的是为了更好更好地调动同行企业的积极性，充分发挥美容化妆品行业的作用，使商会真正成为会员之家。

以上，我就美容化妆品商会前一阶段的筹备工作作了简要的说明，如有不妥之处，请各位指正。

共2页，当前第1页12

## 电销年中总结篇五

近年来，随着我国社会主义市场经济的迅速发展，房地产行业也呈现出高度发展的势头，日益显示出其社会生产和居民生活两方面不可缺少的双重功能，今天本站小编给大家带来了一年来的总结报告，希望对大家有所帮助。

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，我庆幸自己找到了一份适合自己的工作，我学的是旅游管理但在酒店实习根本就没有做过销售，刚从三亚回来是一直在酒店寻找自己合适的岗位，但却发现这管理模式和自己所学的一点都不一样怎么样都融入不到团队里。

自从进入房地产公司已经有半年多了，我进步了很多，不仅是在业务方面上的进步，还有很多现实中的问题。比如为人处世原则、处理问题的能力，以及和同事客户之间的关系。

这些我都取得了很大的进步。我感觉自己在房地产公司工作真的是没有选错，自己进入了一个适合自己的行业和公司，我感觉十分的幸运□20xx年已经走过，我在过去一年的工作做一下我的总结：

## 一. 业务能力

1、进入一个行业，对行业的知识，熟悉操作流程和建立自己的客户关系。在实际工作中，我也学到了如何抓准客户和跟踪客户，懂得不同客户的不同需求。

2、对市场的了解。不仅是要对目标市场有所了解，也对竞争对手的了解。绝对不能坐井观天，不知天下事。因为世界上唯一不变的就是“变化”，所以要根据市场的变化而做出相应的策略，这样才能在激烈的竞争中制胜。应该不断的学习，积累，了解行业动态，价格浮动。在了解了竞争对手的户型以及价格信息，才能凸显出自己楼盘的优势。

3、处理好跟客户的关系，和客户建立好良好的关系。因为同一个客户，可能会接到很多户型以及户型的价格，如果关系不错，客户会主动将竞争对手的价格信息，以及户型特点主动告诉。在这个过程中，我们就要充分利用自己的楼盘优势，特点，分析对方价格，并强调我们的优势，进一步促成成交。

## 二. 个人素质能力

1、诚实——做生意，最怕“奸商”，所以客户都喜欢跟诚实的人做朋友，做生意。售楼也是一样在与人交流的过程中，要体现自己的诚意。在客户交流的过程中，只有诚实，才能取得信任。

2、热情——只要对自己的职业有热情，才能全神贯注地把自己的精力投下去，房地产销售更是如此，因为销售是一个很

长销售的过程。

3、耐心——房地产销售中一个新客户的成交时间一般在一周或一个月甚至更长所以，不论是上门的客户还是电话客户，或是老客户带来的新客户，零零总总的加起来也有不少来客量，但是成交的客户却不是很多，我们可能很多时间都是在做“无用功”。但是一定要有耐心，有很多潜在的客户，都是要在很长的时间里才转变为真正的成交客户，所以必须有耐心才会把业绩做得更出色。只要有意向的客户，就要厚着脸皮把他抓住不放，总有一天会有意想不到的收获。对于成交的客户，不用说肯定是重中之重，需要时不时的问候一下有没有需要帮助的，维护好关系。

在这个漫长的过程中，在自己没有成交而同事有成交的时候，一定要有耐心，暴风雨后便是彩虹。

4、自信心——这一点很重要，把他抓住不放，总有一天会有意想不到的收获。对于成交的客户，不用说肯定是重中之重，需要时不时的问候一下有没有需要帮助的，维护好关系。

5、勤快，团结互助。一个人的力量在整个工作中显得非常渺小，只有大家团结互助精心合作才能保证成交的顺利完成。

6、认真细心，做事用心。这样才能避免自己犯错误，从内心深处清醒的认识到：任何人都可能犯错误，客户也不是神，甚至在某些方面客户可能还不如我们——才会更仔细地去工作，认真地去核对资料，及时发现和减少错误的发生。犯错误和返工是最大的误工和浪费。

7、进一步规范自己的工作流程，在新的一年里避免一些低级性的错误出现，减少混乱，养成良好的工作习惯。增强自己工作的计划性，这样可以避免遗忘该做的事情，减少丢三落四现象的出现。

我也深刻地认识到自己在工作中也还有很多不足之处，需要在20xx年的工作中进一步的学习和改进。

世界没有完美的事情，每个人都有其优缺点，一旦遇到工作比较多的时候，工作多的时候容易急躁，或者不会花时间去检查，也很粗心。

以目前的行为状况来看，我还不是一个合格的置业顾问，或者只是一个刚入门的置业顾问，本身谈吐，口才还不行，表达能力不够突出。主要没有突破自身的缺点，脸皮还不够厚，心理素质还不过关，每个人的经历和知识水平都不相同，这决定了每个人在做事情的能力上也会存在差别，但很多时候，工作能否做好，起决定作用的并不是能力。在实际工作中，有相当大的一部份工作不是靠能力来完成就能做好的，而是靠对公司对部门对自己的一种强烈的责任心与很强的执行力来完成来做好的。

我想今后我一定会努力朝着以下几个方面继续努力，首先是抽空学习一些关于房地产销售的专业知识。作为一名业务员，如果当客户问一些有关产品的专业问题时，若一问三不知，那么很可能会失去这个客户。因此为了抓住每个潜在的客户，一定要对自己所销售的楼盘很熟悉，要达到了如指掌才能很专业地回答客户的问题。其次，之前经理也说过作为一名合格的售楼人员，如果真的想使自己有成就感的话那就要做出业绩来，因此今后我也要朝着这个方向好好加油。

也很感谢李哥给了我这么好的一个自我展示的平台，在这不到一年的时间里学到了太多太多，让我不仅收获了成功开阔了眼界，更多的是对自己有了全新的认识 and 自我的突破，也感谢同事和经理对我的鼓励和指导。

时光荏苒，我于20xx年6月毕业[]20xx年4月开始在xxx公司工作至今。到20xx年1月工作已满一年，在这短暂的一年工作过程中我不仅加强了对原来所学的知识理解，并且对以前书本

中未接触或接触不深的知识有了进一步的认识。工作以来，在领导的培育和教导下，通过自身的努力，无论是在学习上，还是工作上都取得了长足的发展和巨大的收获，现将工作总结如下：

学习方面：

自参加工作以来，我一直严格要求自己，认真对待工作，并努力提高自身能力。而这一点上公司给了我很好的条件：全榆林最高的楼，建筑面积达34万平米，带有部分钢结构，并且作为建设单位有很多的便利，不管是设计单位，监理单位还是施工单位都能够在工作和学习中给予诚恳的指引指导，这些对于刚工作的毕业生来说具有很好的学习和指导作用。

由于我进来公司正处于建设和发展阶段，通过陪伴着公司一步步成长让我对一个企业的发展和运营有了深刻的体会，每一项政策和管理制度的制订和施行以及所产生的效应和影响都感同身受，受益匪浅。看着公司一步步成长，既感受到公司对于我个人发展的重要又体会到团结就是力量的务实。

通过几个月现场的实际学习，让我学会了如何计算土方量，如何使用全站仪进行放线。如何对基础工程支护工程进行技术选择，工艺选用及实际施工过程中的控制重点和容易忽略的事项，比如护坡桩施工过程中着重注重桩位是否正确，孔深、孔径、孔斜以及钢筋笼、混凝土是否符合设计和规范要求；喷面厚度有没有达标，拌料配合比符不符合设计强度要求；腰梁安装注意事项和检查方式以及为什么加大锚索机配重就可以将锚索打到设计要求深度；基础桩如何控制桩位、孔深、孔斜及成渣厚度。如何检查这些隐蔽工程。工程款如何申报以及申报流程和申报过程中需要严格把关的几个原则和指标。

通过学习和实际操作让我认识到自身能力的不足，不管是专业知识方面还是个人技能及软件操作能力都存在严重的不足，需要在以后的工作和学习过程中加倍努力，降低姿态，虚心

求教，低调做人高调做事。

沟通方面：

由于之前一直处在学校这个娇生惯养的环境里，也没有认识到沟通的不足和伟大，但是通过最近一年的工作让我认识到沟通在实际工作中和社会交流中具有非常大的重要性，同时也认识到自己在沟通方面存在的严重不足，很多时候不能将自己的真实想法和工作要求传递给他人，让人产生误解。说话交流方式方法不到位，拿捏不好面对各种人的所需要采取的不同说话交流方式，给人一种没有摆正自己位置或者啰啰嗦嗦的印象。在接下来的工作和学习过程中将多看一些有关交际、礼仪、心理学的书籍，并通过加强口语锻炼和实际交流来提高自己的沟通能力。

工作方面：

不管是日常生活中还是工作中，人们需要相互协助，相互帮助，只有这样才能更好的干好工作，充分发挥每个的潜力。通过一年来，自己合作的部门和同事，他们都很热心的及时给予了工作上的理解和帮助，从而使我顺利完成了自己的各项工作。让我提高了对工作的谨慎态度，养成了凡事要问清楚，做事前想要有所借鉴的习惯。但依然觉得自己做事太过于急于求成，在接到工作任务后不能静下心来思考，把握不住重点和主次，导致在实际工作过程中错误百出，一项工作需要几次才能做好，眉毛胡子一把抓到最后都不能够漂亮及时的完成任务。延误了工作执行和完成的最佳时机。在接下来的工作过程中需要静下心来仔细认真的分析哪项工作需要及时落实哪项工作可以暂缓哪项工作可以和别的工作同时进行。在工作过程中刚开始首先保证质量其次再追求效率，慢慢一步步的把自己打造成办事沉着冷静、仔细认真、失误率较低效率较高的工作人员。同时工作中缺少创新意识，工作的积极性和主动性是建立在对工作负责的态度上，而不是建立在充分出色地完成工作的基础上，这样便会限制自己的主

观新思维。按部就班地去工作只是一名称职职工起码要做到的事，而他永远不可能成为一名优秀职工，真正的优秀职工是需要有创新意识，在工作方式、工作效率上的不断革新。对于这一点，我也需要在日后的工作中让自己慢慢转变，自我挖掘有利于工作开展的思路。

回顾20xx年，寄望20xx年。即将逝去的xx年，中国房地产行业呈现非常火爆的景象，在刚刚经历了20xx年的低谷后，又迎接了本年度的高潮现象，对于很多从业者来说是不平凡的一年。对于我个人来讲，在公司领导和分公司经理的栽培下，在同事们的帮助下，经历了历练，我逐步变得成熟，个人的硬件、软件等方面都有了长足的进步或变化，本年度有过一些成绩，当然也存在一些不足，下面我对20xx年总结和20xx年计划做详细汇报。

第一部分□20xx年工作部分。

## 一、营销管理工作

本年度围绕公司年初制定的“网点一定带租约售出、公寓楼基本达到清盘、办公楼注重人气”的目标，做好本职工作，尽力完成领导下达的各项任务。

- 1、做好销售管理基础工作。包含市场调查、售楼现场管理、银行贷款、报表管理、销售策略、价格策略和销售例会等工作。
- 2、做好广告企划工作。包含广告项目的招标、询价;广告方案的执行工作;
- 3、做好房地产权证办理工作。截止20xx年11月26日，办理房地产权证160户左右。
- 4、做好促销活动。年初执行“20万20套的清盘促销”、年中

执行“凯华8周年，交2万抵8万”的活动，年底在房地产市场充分回暖的基础上，执行涨价策略。

5、特色工作。胶南分公司与胶南最大的户外广告运营商——青岛东方凯歌广告有限公司创新广告方式合作，由广告公司投资媒体并发布，画面我们审定，广告公司根据合作期间的销售额(除特价房外)提成。做好10月份的营销策划座谈会的准备工作。处理疑难客户，比如五号网点[soho2101][2102]的交房问题和土地年限问题等等问题都得到了妥善解决。

## 二、办公室工作

本年度围绕“办文、办事、办会”三大工作职责，充分发挥“参谋助手，督促检查，协调服务”三个作用，在分公司经理的正确领导下，在同事们的大力支持配合下，较好地起到办公室上传下达的枢纽作用，为公司房屋销售和售后服务工作提供良好的基础。

1、做好日常管理工作。包含收发文、秘书、文件和档案管理、日常考勤、请销假、日常办公用品采购与保管、清洁卫生和后勤保障等等工作。

2、做好企业文化建设工作。包含日常规章制度的“上墙、上书、上身”；日常宣传报道工作等等。

3、做好资料上报工作。包含提报各类报表、市场营销报表；向公司机关上报月度计划和总结等等。

4、做好与当地政府部门的接洽工作。包括做好与当地土地局、房产管理中心、财政局、统计局和开发区管委会等部门的对接工作；比如20xx年9月17日，胶南市市委书记张大勇莅临麟瑞商务广场调研的准备工作；11月份，在开发区管委会的指导下，组织申报了青岛市中小企业创业基地。

5、领导交办的其他事宜。比如20xx年7月初协助公司做好20xx年凯华公司半年工作会议的筹备工作。

### 三、工委工作

做好新时期的工委工作，必须树立“以人为本”的理念，为广大职工“诚心诚意办实事，尽心竭力解难事，坚持不懈做好事”的宗旨，千方百计把工委工作做细、做深、做实。

1、做好学习工作。做好实时政治和业务知识的学习；比如在七一建党节期间组织学习在七一期间的讲话；组织多次学习中央、股份公司、集团公司和凯华公司各类文件精神。

2、组织活动。在平时工作之余，组织一系列活动，丰富职工的工余生活。

3、解决员工的困难。在下半年，申报一人为公司五帮户。

### 四、其他工作

在做好本职工作的同时，尽量帮助和配合其他同事，积极贯彻团队理念，让自己多做一些事情，把公司的事情当做自己家里的事情，切实提高自身综合水平。

1、协助财务做一些财务类工作，比如纳税申报、银行业务等等。

2、领导交办的其他事宜。比如协助济南分公司做好兴隆山庄房屋买卖合同签订工作；协助莱西做好莱西房地产市场的产品专项调查工作。

### 第二部分：个人工作感受

1、计划性和全局性最重要。尽量站在高一点的角度，把握不

同阶段的核心工作。

2、注重对细节的控制。比如在广告合作上，对于稿件控制不到位，最后导致无效电话特别多。

3、持续学习。在学好业务知识和政治知识的基础上，尽量学习一些关于房地产的经济政策，包含土地、金融、税收、规划和物业等等；也要学习本专业的一些标杆企业的做法，结合实际情况，加以运用。

4、为人处世是关键。作为团队中的一人，我们要善待周围的一切，看到别人的优点，谦虚谨慎地向别人学习；互通有无，自己的长处应该与同事分享，达到大家共同成长的目的。

### 第三部分□20xx年工作计划□

1、做好营销策划工作。让自己的水平从粗放型向集约化、精细化方向提升。

2、拓展综合水平。在做好本职工作的基础上，按照职业经理人的要求，学习各方面的知识和锻炼各方面的能力。

展望未来，任重道远。我一定会以“火热的激情、专业的水平、高度的诚实、负责的态度”对待工作、生活和学习，为公司的发展添砖加瓦，为个人的发展增加砝码。最后，值此新年到来之际，祝福凯华事业蒸蒸日上、鹏程万里；祝福大家身体健康、合家幸福。