

# 医疗器械销售上半年工作总结(汇总10篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 医疗器械销售上半年工作总结篇一

20\_\_年上半年悄然离去，回顾上半年的工作历程。整体来说有酸甜苦辣。整个上半年的工作状态步入了正轨，并且对于我所从事的这个行业有了一更加全面的了解，成功合作的客户也是日积月累，同时每次成功合作一个客户都是对我工作上的认可，并且体现了我在职位上的工作价值。但是整体来说我自己还是有很多需要改进。以下是我今年总结工作不足之处：

### 1. 沟通技巧不具备

每天接触不同客户而我跟他们沟通的时候说话不够简洁，说话比较繁琐。语言组织表达能力是需要加强改进。

### 2. 针对已经合作的客户的后续服务不到位

看着自己成功客户量慢慢多起来，虽然大的客户少之又少，但是自己还是在尽心尽力的维护每一位意向比较好的客户，并且达到从意向客户到真正客户为目的。客户虽然已经签下来了，之前感觉万事大吉了，其实这种想法是非常的不成熟，后来经过几个月的工作，确实感觉到一个新客户开拓比较难，但是对于已经成功合作的客户其实是比较简单的，比如我有20个老客户，只要很好的维护好了的话，在以后的翻单过

程当中肯定会第一时间想到自己。那么这样不仅继续给公司创造利润，也是对自己一个工作上的认可。因此这点我得把目光放长远。

### 3. 客户报表没有做很好的整理

对于我们这个行业来说有旺季和淡季，对于淡季或者临近放假的时候问候客户这些应该做一个很好的报表归纳，而我这方面做的不够好。确实报表就是每天辛苦劳作的种子，日积月累，需要自己用心的去经营，否则怎么结出胜利的果实呢。领导只有通过明了的报表才能够知道我今天的工作状态和收获如何，然后有针对性的加以指正和引导。而我自己也每天做好完整而又详细的报表，也可以每天给自己订一个清晰而又有指导性的工作总结，以及来日的工作计划，这样工作起来更加有针对性和目的性。那么也更加如鱼得水。

### 4. 开拓新客户量少

今年上半年我合作成功的客户主要是通过电话销售和网络营销等渠道找到客户，而自己真正找的客户很少，这点值得自己好好的深思一下，有一些大部分原因是为了不错过任何一个主动联系我司的意向强烈客户，因此大部分的时间花在了联系电话销售客户上，而忽略了自己联系上的意向客户。而自己今年开拓的新客户量不多，这点在明年要很好的改进，并且明年订好一个计划，让自己的时间分配的合理，达到两不误的效果。

### 5. 主动请教

当遇到不懂的专业或者业务知识时候，不善于主动请教领导，并且未在当天把不懂的变成自己的知识给吸收。

综合以上几点是我在上半年的工作中不足之处表现，我会在下半年的工作当中加以改进，有句话说得话：聪明的人不会

在同一个地方摔倒两次。当然谁都愿意做一个聪明的人，所以同样的错误我不会再犯，并且争取做到更好。望公司领导和同事共同监督我。一个人有错误不怕，怕的是不知道改正，而我就要做一个知错就改，并且从中把缺点变成自己的优点。

我相信通过自己在工作上的努力，并且饱满热情的迎接每一天，终究会见到彩虹，并且相信在明年公司会更好，自己的业绩量也会比今年更加有前景。也希望相信通过这一年的工作实践，从中吸取的经验和教训，经过一段时间的反思反省之后，在往后的时光里，能让我在各方面有一个新的进步和提高，从而把工作做到更好更细更完善。望明年自己的业务量能够达到质的飞跃。

## 医疗器械销售上半年工作总结篇二

在已经过去的一个约时间里，首先感谢公司给予我这样一个发展的平台和用心培养。感谢公司里同事给予工作上和生活上的督导和帮助。让我学到了很多的产品知识和与客户沟通的技巧及如何做人做事，并顺利的为下一步熟悉公司的产品和下一年的业务开展打下了坚实的基矗他们所有人都有很多值得我去学习地方，我从他/她们身上学到了不少知识，找到了自己身上的很多不足之处，每找到自己一个缺点我都会用日记本记下，下次注意不让自己犯同样的错误，让自己更加的成熟。

通过三个月来对公司产品和业务的熟悉，我也更加的认识到了，一个销售人员的知识面、社交能力和商务谈判技巧决定了销售人员的销售能力。为此，通过这三个月的工作积累。我认识到自己现有的不足和长处。

### 一、在产品专业知识方面：

1)产品知识方面：全面掌握了雷达物位计的原理，技术参数及各系列产品的应用工况，测量量程，压力，温度。掌握了

产品的安装注意事项以及雷达物位计的调试技巧。

2) 公司知识方面：了解我们公司的产品优势和其他竞争厂家的背景，业务状况分析，还了解了本行业的发展状况等。

3) 客户需要方面：了解产品的市场，客户如何定位，客户对产品的要求及需求，客户对其他产品的态度和对于物位计液位计的需求和应用的行业。

4) 市场知识方面：了解潜在客户，重要客户，老客户，有意向的客户对于物位计液位计的需求量，以客户对其他产品的观点。

5) 专业知识方面：更深的学习了物位测量原理和物位的几种测量方式之间的优点缺点，更方便和客户进行业务上的交流，了解了整个行业在什么时候用到我们的产品，不同公司在新的一年里的发展动向，以便更好的合作。

6) 服务知识方面：以坦诚的态度和客户进行交流，表达公司对经销商这块销售的有利之处，希望获取客户的信任和认可。

## 二、销售能力方面：

1) 谢谢公司给了我一个这样的发展的平台，通过这份工作，让我从大家身上学了不少的销售技巧，谈判能力和做人做事的态度，有了这些经验做铺垫，相信以后能够更顺利的开展自己的业务。感谢大家给我在经验积累上的帮助。

2) 客户的开发与维护。应该从大量的客户资源中筛选出意向比较大，最近有项目，和对以后想向物位液位方面发展的客户定位为重要客户，以后要重点关注和发展，即使一些客户现在是有竞争对手的产品，也要认真观察，努力争取。

3) 自己工作中的不足。通过这么长时间的工作积累，主要表

现在业务经验不够丰富，目标不够明确。工作的韧性和销售沟通技巧需要大大的提高，还有整个行业的知识面了解的太浅薄了，新客户开发能力比较弱，还有就是谈判上表现的不够强势，还有对自己的产品表现的没有足够的信心。希望能够尽快的提高自己的不足，发挥自己的优势，能更好的为自己以后的业务开展打好基础，提高自己的自信心和业务销售技巧。

4)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，才能充分溶入到公司的发展当中，用积极向上的心态，学习他人的长处，学会谦虚，学会与上级、朋友、同事更加融洽的相处；最后我希望公司和及个人都有更大的发展空间。

虽然对自己的工作状况不是很满意，但人要往前看，新的一年做好规划，期待明年的年终会有更好的表现。最后，在这新年来临之际，祝公司未来发展一路顺风！大家事业有成，心想事成！

## 医疗器械销售上半年工作总结篇三

自20\_\_年\_\_月\_\_日进入销售部成为一名销售，至今已有两个多月的时间。在此期间内，销售部的总经理、\_\_经理给我做了全面专业的业务知识培训，让我深刻感受到商业地产行业的辉煌前景，并对自己的人生做了新的规划。可以说从一个对房地产“一无所知”的门外人来说，这两个多月的时间里，收获颇多，非常感谢公司的每一位同仁的帮助和指导，虽然取得了一些成绩，也依然存在些许问题，下面就我个人今年的工作做以下几方面总结。

### 一、学习方面

来到这个项目的时候，对于新的环境，新的事物都比较陌生，在公司领导的帮助下，我很快了解到公司的性质及房地产市

场，通过努力的学习明白了置业顾问的真正内涵以及职责，并且深深的喜欢上了这份工作，在此期间，也阅读了很多的营销类书籍，每每看到非常感兴趣的地方，都不由得感叹：“销售是一门神奇的学问”，同时也意识到自己的选择是正确的。在学习方面我为自己也制订了学习计划。做商业房地产销售是需要根据市场不停的变化局面，不断调整经营思路的工作，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。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。

## 二、工作方面

在来到公司时，我对房地产方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在大家的帮助下，我开始背诵沙盘说辞，随后又是外出调盘，了解市场。调盘是一门学问，在与其他楼盘老练的业务员的对话中，把自己遇到的问题一一向其求解，并且学习对方业务员的谈判技巧和优点，和自身对比，了解自己需要加强哪方面的知识，以及和其对比我们楼盘的优势。

## 三、思想方面

来到公司两个多月，的转变就是从学生到职业人的转变，在思想上更趋于成熟，心态也得到提升，对团队协作精神有了更深刻的理解，要想做成一单业务，团队协作很重要，想想工作在销售一线，感触最深的就是，保持一颗良好的心态很重要，因为我们每天面对形形色色的人和物，要学会控制好自己的情绪，要以一颗平稳的、宽容的、积极的心态去面对工作和生活。

## 四、20\_\_年工作计划

对于大家来说我接触房地产的时间不长，在自己的工作中仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他业

务员和同行学习，取长补短。20\_\_年，我希望能拥有自己的住房，在\_\_安家。所以为了我的目标能够实现，我觉得应重点做好以下几个方面的工作：

- 1、依据20\_\_年销售情况和市场变化，着重寻找a类客户群，发展b类客户群，以扩大销售渠道。
- 2、每月成交三套以上，因为这样才能支付房子的首付。
- 3、听从领导安排，积极收集客户信息。
- 4、自己在搞好业务的同时计划认真学习业务知识、技能及销售实战来完善自己的理论知识，每月看一本书，力求不断提高自己的综合素质。
- 5、加强自己思想建设，增强全局意识、增强责任感、增强服务意识、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。勇挑担子，勇担重任。

在新的一年里，我相信我能够做的更好，这是我肯定要做好的。展望这过去一段时间的工作，我对将来的工作有了更多的期待，我相信我能够做的更好。力争在新区域开发市场，以扩大市场占有率。我将进一步加强学习、踏实工作，充分发挥个人所长，扬长补短，做一名合格的销售人员，能够在日益激烈的市场竞争中占有一席之地，为公司再创佳绩做出应有的贡献在不断的不断发展中，公司得到了进步，我的知识和业务水平也都得到了进步，相信自己一定能够做好，20\_\_年，我一直在期待！

## **医疗器械销售上半年工作总结篇四**

回顾这一年来的工作，在公司领导及各位同事的支持与帮助下，我严格要求自己，按照公司的要求较好的完成了自己的本职工作。现将一年来的工作总结如下：

重点销售就是指要有针对性，对于服装的设计，功能，质量，价格等因素，要因人而宜，真正使顾客的心理由比较过度到信念，最终销售成功。(重点要简短，对顾客说明服装特性时，要做到语言简练而清楚，内容易懂，服装商品的特点要首先说出，如有时间在逐成展开);店里的员工在销售上也比较积极，大家都为同一个目标，做得不足的地方也还有很多，比如销售，陈列等等都还有待提高。

明年是承上启下的一年，我将会带领店员深刻总结，将我们这一年做的不好的地方及时改正，做得好的地方继续发扬，为明年的工作做铺垫。

2: 店铺形象: 要做到店铺的整洁, 商品的陈列及摆放;

6: 加强自我和员工的销售能力, 加大对新员工的培训力度;

7: 人员管理: 发现问题, 解决问题, 让团队更有凝聚力;

8: 晨会的坚持: 这不仅仅是一个简单的会议, 更重要是激励员工的士气;

在明年, 我们将不断的学习, 不断总结, 增强各方面的专业知识, 新的一年, 新的希望, 新的起点, 让我们把压力变成动力, 争取在明年中突破目标, 再创业绩新高。

## **医疗器械销售上半年工作总结篇五**

2020年是不平凡的一年, 祖国六十华诞的盛大庆典带给每个中国人无比的鼓舞和震撼, 在欣喜于祖国强大、人民安康的自豪中总结个人的工作, 我更加感受到做好本职工作是每个工作人员的崇高使命。

1) 加入洪盛行这个团队已近半载, 让我倍受到这个大家庭的温暖与和谐, 在此我感谢各位同事的关照与工作的积极配合, 近



入公司时我对瓷砖的了解只是了了而知,通过在国内安居的学习让我很快融入陶瓷这个具有强烈竞争的行业,对我们公司产品(格莱斯)进行了深入的了解.

2)通过这半年的学习我个人觉得我们公司抛光砖在市场上具有一定的优势(货美价廉),但是现在的设计师对仿古砖的倾向度是兼知的,我们公司的仿古砖(骆驼)在市场是具备一定的特色,也深受设计师的欢迎,但是货源与质量让我们感觉很头痛.

3)对于做家装的设计公司我们公司的价格很难让设计师操作.

## 医疗器械销售上半年工作总结篇六

很庆幸自己能够有机会加入北京\_在这样一支充满活力,充满自信,充满浓厚感性文化的大家庭里,让自己拥有良好平台来展现自己;发挥自己的长处,弥补自己的缺失;不断的积累自己的业务经验与做人道理,为北京\_砖加瓦!至此,心里充满无限感激与期盼!

自20\_年6月10日加入\_今已有半年之久,值此年度结束之时,对自己半年来的工作总结如下几个方面:

一、系统产品知识积累:由于自己刚刚加入建材销售这个行业,对于公司产品项的认识与了解有一个基本过程,从管材管件,到水暖挂件,以及地暖的发展趋势,更到沃菲尔德卫浴产品项的拓展,都在不断的说明一个问题:公司的良性发展与发展壮大!

二、业务渠道的摸索与建设:我所负责的销售区域为:迁安,古冶,开平三个区域,从开始的初次进店拜访,到二次进货渠道店,共累计有效客户27家,其中a类店面8家,其余为b类客户□a类店面里有一家为大客户,总共半年进货额为十万余元,以温控阀单项为主,计划年底或明年初做水暖系列。27家客户的客情建设相对稳定,更会在明年的产品销售中增加

产品项。

三、品牌的建设尤其重要：\_系列产品中，“我们只做高品质”的产品定位无论是对客户的承诺还是对产品质量的保证，都充分说明公司在向前看向远看，对此，客户也给予了较高的评价，每一款地漏，每一条软管，每一个角阀，每一米管材都体现了公司从生产到销售再到售后服务每一个环节的自我监督与对客户的保障。当然品牌不是朝夕就能建立的，靠的是执行，靠的是口碑，靠的是我们\_队的拼搏与努力!

四、客户永远是上帝!在保证公司利益的前题条件下，每一个客户所提出来的每一个问题我们都待为金子，弥足珍贵!无论是产品改进，还是市场推广，客户都会帮助我们提供宝贵意见，因此，在遇到问题的时候我都会站在客户的角度去试想一下问题的解决办法，当然客户会感激，同时也更增加了与客户之间的客情关系，自然进货是必然的。

五、销售数据统计：截止到20\_年12月25日，我所负责的区域累计销售回款余万元，同时所销售产品在当地区域也得到了一定的市场份额，得到了经销商的满意。

综上所述为我本人近半年来对公司的认识，对市场的了解，对客户的开发等方面的工作总结。诚然，自己在工作当中有着很多的不足之处，在公司企业文化的积极影响之下，在同事们的帮助中使得自己都有所改进，不断的将自己更好的融入到北京\_家庭中，成为一位合格的家庭成员。

## **医疗器械销售上半年工作总结篇七**

7月15号参观了全国会议，在通过参加会议让我学到了不少的知识 and 做市场的办法，增长了自己的见识，在董事长的讲话里学习到不少新的东西，了解了企业的发展前景。

一个月的时间转眼已过，这个月的销售回款受季节淡季的影

响整体销售不理想，较预期的回款有一定差距，同时也体现去一些地办能力方面的不足。

太原地办王雷任职已经5个月对太原的市场开发非常不理想，网络也没有组建起来，回款上不去。

晋城地办刘俊其接任地办的几个月来一直受到药店医保结算不下来给厂家押款的障碍，估计下半年有所改善。

晋中地办要星宇是去年的老地办，去年的回款很一般，但经过今年的与她沟通，回款一直在提升，网络组建逐渐的完善。运城地办王永康一直受09批号药品的影响库存一直较大，使的开发市场受到影响，也请公司给予支持。

其他地办市场开发情况比较稳定，空白市场方面一直在寻找合适的人选，不能随意的安排人员给空白市场造成不良的影响。

利润和销货数量是成正比的，也就是说销量和利润是息息相关。

## 二、8月份工作计划

总结这一个月以及上半年，可以说是自己的学习阶段，我在单位大家都当我是一个小老弟，给予了我相当大的厚爱，在这里道一声谢谢。

自从负责山西地区，可以说公司把这个非常好的销售区域给了我，对我有相当大的期望，可是对于我来说却是一个相当大的考验。在这过程中我学会了很多很多。包括和地办之间的言谈举止，自己的胆量得到了很大的提升。

## 三、下面是我8月工作的想法：

1、对于老地办，和新任地办，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，经常沟通及时解决地办市场的问题。

2、调换资质差的地办，完善山西团队的建设，给下半年任务做好铺垫。

## 医疗器械销售上半年工作总结篇八

岁月荏苒，时光如梭，旧的一年已经过去，新的一年就要来临。20\_\_年，在领导思想汇报我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，基本完成了自己的本职工作。在企业不断改革的推动下，我认识到不被淘汰就要不断学习，更新理念，提高自我的素质和业务技术水平，以适应新的形势的需要。

现就20\_\_年个人一年来的工作情况做以下总结：

### 一、工作思想

积极贯彻公司领导关于公司发展的一系列重要指示，忠于公司、忠于股东、诚实守信、爱岗敬业、团结进取，进一步转变观念，改革创新，面对竞争日趋激烈的房地产市场，强化核心竞争力，开展多元化经营经过努力和拼搏，使公司持续的发展。

全面加强学习，努力提高自身业务素质水平。作为一名宣传销售人员肩负着上级领导和同事赋予的重要职责与使命，公司的销售计划及宣传方案需要我去制定并实施。因此，我十分注重房产销售理论的学习和管理能力的培养。注意用科学的方法指导自己的工作，规范自己的言行，树立强烈的责任感和事业心，不断提高自己的业务能力和管理能力。

### 二、在开发公司的日常工作

我于年初进入公司以来，范文写作在公司开发部工作。在公司领导，主管领导及各位同事及各位同事的帮助下，我对公司各项规章制度和办事流程有了清楚地了解，也从部门领导和其他同事身上学到了很多新的知识，我的工作能力也由此得到很大提高。

进入公司一个月时间里，我主要负责开发公司的有关文件的保管，收发登记及文字处理等工作，并参加了李培庄商住小区的拆迁工作及李培庄商住小区的图纸会审。在公司各部门领导的正确指导和各部门同事的密切配合下，我能按时优质完成领导布置的各项工作，同时积极的对李辉庄周边楼盘进行市场调查，为公司的售房工作垫定了基础，保证了公司各项宣传推广活动的顺利进行。

售房方面，我主要做了以下工作：

- 1、根据公司各月的会议精神，制定销售的月销售计划。
- 2、策划小区的宣传工作，制定出宣传方案，报领导审批后实施。
- 3、办理售房合同，负责开发公司的文件文字处理，保管资料的收发登记。
- 4、参加拆迁工作及合同的管理。
- 5、进行社会调查，接待客户，对客户保持联系。

三、通过这段时间在公司的工作与学习，我学到了很多

首先，销售宣传人员的工作，销售人员必须做到对销售流程的遵守，并控制整个销售环节。

1、销售控制表

可以直观的显示所有楼盘的销售进展情况，个人简历并以\_，绝不能向客户透露；

## 2、来电、来客的登记

填写客户资料表。无论成交与否，每接待一组客户后，立刻填写客户资料表。填写的重点是客户的联络方式和个人资讯。客户对产品的要求条件，成交或未成交的原因。根据客户成交的可能性，将其分类为□a□很有希望b□有希望c□一般d□希望渺茫，以便日后有重点地追踪询访。

## 3、销售登记

管理和登记销售的情况，包括认购资料认购合同，产权资料，付款资料。

## 4、换、退房管理

在销售过程中换、退房的原因，理由以及处理办法和结果。

## 5、催交欠款

处理销售过程中的楼款催交处理。

## 6、成交客户资料管理

登记已成交客户详细资料，方便公司营销人员有第一手资料，对客户进行分析，从而限度提高对客户的服务。

## 7、换户

需换户者，在定购房屋栏内，填写换户后的户别、面积、总价，并注明何户换何户，收回原定单；应补金额及签约金若有变化，以换户后的户别为主；其他内容同原定单。

## 8、退户

遇到退户情况，应分析退户原因，明确是否可以退户，报现场管理人员或更高一级主管确认后，办理退户手续，结清相关款项，将作废合同收回留存备案，有关资金移转事项，均须由双方当事人签名认定；若有争议无法解决时，可提请仲裁机构调解或人民法院裁决。

## 四、范文素材网工作中的不足

第一，售房销售对我而言是一个新的开始，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，自己的专业知识及理论水平十分有限不能很好完成自己的工作任务。

## 医疗器械销售上半年工作总结篇九

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职\_\_酒吧销售部工作已满一年，根据销售部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就20\_\_年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌酒吧，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过十五年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

### 一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，20\_\_年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

### 1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

### 2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

### 3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

### 4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题



良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

## 5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

## 二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店\_\_周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

## 三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

### 1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由基层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

## 2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

## 3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

## 4、调整学员转型心态，快速融入餐饮团队

实习生作为餐饮部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餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三批如何由校

园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员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。

## 5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

## 四、存在的问题和不足

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就部门运作和培训工作开展来看，主要表现在以下几方面：

### 1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

### 2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

### 3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

## 五、20\_\_年工作打算

20\_\_年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

### 1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

将对20\_\_年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素（对背景音乐进行调整），对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

### 2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数（酒吧、管事部的负责人参加），提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

### 3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

20\_\_年将根据\_\_质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运

作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

#### 4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

#### 5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心，20\_\_年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

#### 6、调整培训方向，创建学习型团队

20\_\_年将培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业。

## 医疗器械销售上半年工作总结篇十

光阴如梭，转瞬间一年的时间已经过去，\_\_年在公司领导的领导下，我们公司的“量、价、款”，三项基本考核指标都达到了预期目标。回顾一年的时间，我在公司各级领导的指点及同事的真诚帮助下，较好地完成了自己的本职，有收货也有遗憾，总结自我一年里工作的优与缺，计划明年的工作思路，为\_\_年做一个初步的规划。

## 一、迎着公司的发展而学习

通过这两年的工作，我感同身受，看到了公司所发生的变化。与去年相比我们的团队办公环境好了，生活等方面也都到了很大改善，当然生活方面不是最重要的。最重要的是经过两年的发展与进步，我们的销售业务“流程化”了，让我们每一个业务员在日常的业务服务过程中知道：做什么、如何做、做的对与错。“销售管理制度化”了，从业务出车的台账登记到销售费用记录都从根本控制了我们的销售成本。同时，今年以来，轮休时间合理化的规定让每位员工“不打疲劳战”，提高了我们工作的激情，保证了每天每个角色都有人站岗执勤。销售业务的流程化和管理的制度化又评判工作中的失误和进步。如此以来，平时的工作有条理了，感到工作更轻松了，这是公司的进步，也让我在流程的指引中，制度的规定下学到了更多，进步更快。

## 二、自身的不足

(1) 业务员的日常工作基本上包括，记录台账、催收货款、协调发货、月底对账、市场调研等。在这过程中，由于个人不细心，不操心，台账记录不及时，致使预付款合同客户欠款，违反公司“先款后货”的制度，也使公司领导在与客户催款方面处于被动地位。

(2) 过程决定结果，细节决定成败。两年以来，自我记录习惯没有养成，在日常业务中，台账记录不清楚，对于业务中的改派车辆部没有重点记录和标记，尤其是三角贸易，调账不及时。在这些看似细小的事情由于没有做到位，造成月底对账、结算困难，给公司的整体管理拖后腿。

(3) 今年年初，在公司领导的指导下成立了重点工程部，其目的是保证做好唯一的一个重点项目服务工作，作为重点工程部的一员，我没有尽到应尽义务。第一、三角贸易采购基地水泥运费财务挂账不及时，错误频出，重点项目发票送达

没有及时督促，影响当月货款回收。第二、没有和我们团队相互帮助，共同努力，个别客户个别月，对账数字三方账务不清楚。第三、服务重点项目的业务员工作量不平衡，没有做到及时向领导汇报调整，造成后期重点项目出现了更大问题。第四、作为重点工程部的一名小小负责人。一年来一直处于懵懂状态，深感压力重重，无所适从，对自己没有信心，瞻前顾后，有没利用这样的机会去锻炼自我。在重点工程业务中没有做好公司领到与项目经理沟通的中间人，是我工作中的最大的失误，失去这样的业务学习和锻炼机会也是我最大遗憾。

### 三、明年的工作思路

(1) 从今年的日常工作中发现我们的业务员经济责任意识淡薄，对账单模糊，运输发票挂账错乱，建议针对具体业务，列举业务中经常或者有可能发生的错误培训指导，增强团队业务能力，培养业务员在工作中的责任心。

(2) 今年前期个别标段代理商自行开具运输发票，运费没能及时挂账，造成后期运费付款困难，给公司带来不好影响，建议明年凡属于我们公司商配送工地，运费必须每月挂账。如果客户要求自行开具运输发票（自提），签订合同时需补充简洁的自提运输协议书，从管理上避免公司责任。

(3) 明年和政海螺水泥将于6月份前后投产，面对强大的竞争对手，我们既要保证完成销量又要取得好的价格，掌握市场信息，建立销售渠道是工作的重中之重。去年到今年销售人员把主要精力集中在高速公路上，为应对明年海螺水泥对市场的冲击，建议从新整合人力，针对两个区域每个区域至少有一个人去调研市场，收集市场信息，储存潜在客户，以应对明年下半年及以后强大的竞争对手。

(4) 两年的工作经历，发现货款要控制记录台账，安排的事情做笔记，是一件很重要的事情，对有效控制货款和日常工

作的执行结果方面都起到了非常重要的作用。两年以来，业务陋习凸显，日常工作中“爱忘记”，效率低。为了提高我们的工作效率，加强执行力，我个人认为，从明年起每个区域建立工作日志，每天记录工作中要做的事情，如对调研市场、对账、挂账等方面的执行都应该有简洁的记录，说明执行结果。可以由公司领导下达任务，区域经理监督，做到出车有名，到厂有收获，避免在工作中没有计划的盲跑、乱跑，没有效率。

我害怕失败，但我更渴望进步，一年以来，深刻的认识到自己的不足，工作中出现的错误不止上面罗列的几点。\_\_年希望自己能够突破、完善自己，不给公司拖后腿。感谢公司领导的引导和公司同事的热心帮助。纸上谈的终觉浅，凡事一定得躬行，\_\_年已经来临，新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，希望我们的团队在领导的带领下能更进一步。