

营业员工作总结和计划(汇总8篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

营业员工作总结和计划篇一

新的一年到来了，对于工作充满了期待，同时也制定新的工作计划，希望在新的一年里在工作上取得更大的成绩。

- 1、熟悉楼层主管的工作职责，楼层主管日常工作流程和相关工作的协调部门；
- 2、熟悉本楼层的管理人员及员工，向他们了解他们所在工作岗位的情况；
- 3、熟悉本楼层的所有专柜，包括专柜名称、具体位置、经营商品的性质、经营方式及经营状态。
- 3、了解本楼层专柜经营中需要解决的问题，例如灯光照明、商品陈列、库存积压等等。
- 3、与各专柜沟通协调，解决其需要帮助解决的问题。

具体的日常工作管理上：管理本楼层销售工作；清楚掌握本楼层各专柜销售及货品、人员情况；负责柜长、营业员工作分配、考勤、仪容仪表、行为规范；帮助下属解决工作上的问题；培训下属并跟进检查培训效果；处理顾客投诉；严格执行公司各项规章制度；及时准确地将商品信息及顾客需求和建议反馈公司；负责楼层环境清洁、灯光、道具、维修、安全；按时更换、检查卖场陈列；跟进公司促销活动的执行、宣导；负责每月楼层盘点；定期检查、抽盘后仓货品；根据

卖场实际情况，做适当人员调备；负责下属工作质量及工作进度；负责本楼层物料陈列、道具、管理；拟定市场调查工作计划及实施；对各专柜按公司制度进行管理并与其业主沟通协调来处理好双方的不同意见；销售业绩分析工作。

以上就是本人的工作计划，我相信，只要自己肯用心、肯努力、肯坚持，就能把工作做到最好！

营业员工作总结和计划篇二

微笑是一种抚慰，它可以对他人“一笑值千金”。如果把这种微笑与友善、热诚的目光、训练有素的举止自然地融为一体，那实际上就是一道令他人赞不绝口的“美味佳肴”。所以要全心全意的为顾客服务，以礼待人、热情服务、耐心解答问题。

每天销售商品的过程中，根据销售规律和市场变化，对品种缺少的或是货架出现数量不足的商品，要尽快补充，做到库有柜有。续补的数量要在考虑货架商品容量的`基础上，尽量保证下次报计划前的销量。还要尽可能地将同一品种、不同价格、不同产地的商品同时上柜，把毛利高的品种陈列时突出摆放，以利于顾客选购。

当顾客走进本店，首先要根据xx的原则，往往要对营业员提出有关商品的种种疑问，这就要求营业员具备一定的xx知识，对顾客热情作出对症释疑。只有当顾客的疑虑全部消除以后，明白商品的性能，以及有关使用方法后，顾客方会由购买欲望，转向为购买行为。顾客来本店购物是为了买到需要的商品，而营业员也希望做到这一点，说明商品质量确实好，这样就能留住一定的顾客群。加强xx类商品的销售，对每月下发的xx明细单要认真的查找。对毛利高的品种种类要全，避免有断货的情况发生。填好缺少商品登记记录，及时与采购部联系。每月会员日，提前做好宣传工作尽可能通知到每一

位会员。

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。

为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒服的购物环境；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。认真填写xx的相关资料，陈列的时候按照种类的不同进行摆放。整理好商品购进记录、库存记录、陈列商品的按月检查记录及近效期商品的催销记录。

营业员工作总结和计划篇三

第一，在店长的带领下，团结同事，和大家建立一个相对稳定的销售团队、销售人才是最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是我们店的根本。在以后的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队是我和我们所有的导购员的主要目标。

第二，热忱服务，面带微笑。要以饱满的热情面对每位顾客。注意与客户的沟通技巧，抓住客户的购买心理，全心全意为顾客服务。

- 1、推荐时要有信心，向顾客推荐服装时，营业员本身要有信心，才能让顾客对服装有信任感。

- 2、适合于顾客的推荐。对顾客提示商品和进行说明时，应根据顾客的实际客观条件，推荐适合的服装。

3、配合手势向顾客推荐，将给消费者带来想象。

4、配合商品的特征。每类服装有不同的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向顾客推荐服装时，要着重强调服装的不同特征。

5、把话题集中在商品上。向顾客推荐服装时，要想方设法把话题引到服装上，同时注意观察顾客对服装的反映，以便适时地促成销售。

6、准确地说出各类服装的优点。对顾客进行服装的说明与推荐时，要比较各类服装的不同，准确地说出各类服装的优点。

第四，养成发现问题，总结经验，不断自我批评和提高的习惯、养成发现问题，总结经验目的在于提高我自身的综合素质，在工作中能发现问题总结经验并能提出自己的看法和建议，把我的销售能力提高到一个新的档次。

第五，根据店内下达的销售任务，坚决完成店内下达的xx万的营业额任务，和大家把任务根据具体情况分解到每周、每日，这样每天都有一个明确的目标，做事也比较会有条理；以每周、每日的销售目标分解到我们每个导购员身上，完成各个时间段的销售任务。并争取在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

进入一个新的行业，每个人都要熟悉该行业产品的知识，熟悉公司的操作模式和建立客户关系群。在销售的过程中，学要学习的东西真的很多很多，货品的知识，衣服的搭配，还要去了解顾客的需要，满足顾客的需要等等。

我认为我们xx男装专卖店的发展是与全体员工综合素质和店长的经营思路是分不开的。建立一支强大的销售团队和有一个好的工作环境是工作成功的关键。

营业员工作总结和计划篇四

我从20xx年进入本服装店工作以来，虚心学习，认真对待自己本职工作，总结经验，也取得了一些成绩。在工作中，我渐渐意识到要想做好服装店营业员工作，要对自己有严格的要求。

特此，制定我的20xx年工作计划，以此激励自我，取得较好得到业绩：

销售人才是最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是我们店的根本。在以后的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队是我和我们所有的导购员的主要目标。

要以饱满的热情面对每位顾客。注意与客户的沟通技巧，抓住客户的购买心理，全心全意为顾客服务。

营业员除了将服装展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐服装，以引起顾客的购买的兴趣。推荐服装我将运用以下方法：

- 1、推荐时要有信心，向顾客推荐服装时，营业员本身要有信心，才能让顾客对服装有信任感。
- 2、适合于顾客的推荐。对顾客提示商品和进行说明时，应根据顾客的实际客观条件，推荐适合的服装。
- 3、配合手势向顾客推荐，将给消费者带来想象。
- 4、配合商品的特征。每类服装有不同的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向顾客推荐服装时，要着重强调服装的不同特征。

5、把话题集中在商品上。向顾客推荐服装时，要想方设法把话题引到服装上，同时注意观察顾客对服装的反映，以便适时地促成销售。

6、准确地说出各类服装的优点。对顾客进行服装的说明与推荐时，要比较各类服装的不同，准确地说出各类服装的优点。

养成发现问题，总结经验目的在于提高我自身的综合素质，在工作中能发现问题总结经验并能提出自己的看法和建议，把我的销售能力提高到一个新的档次。

第五、积极完成任务。

根据店内下达的销售任务，坚决完成店内下达的xx万的营业额任务，和大家把任务根据具体情况分解到每周、每日，这样每天都有一个明确的目标，做事也比较会有条理；以每周、每日的销售目标分解到我们每个导购员身上，完成各个时间段的销售任务。并争取在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

进入一个新的行业，每个人都要熟悉该行业产品的知识，熟悉公司的操作模式和建立客户关系群。在销售的过程中，学要学习的东西真的很多很多，货品的知识，衣服的搭配，还要去了解顾客的需要，满足顾客的需要等等。

我认为我们xx专卖店的发展是与全体员工综合素质和店长的经营思路是分不开的。建立一支强大的销售团队和有一个好的工作环境是工作成功的关键。

营业员工作总结和计划篇五

一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，从保安队组建开始，我们在队伍建设上就坚持“两手抓”：一手抓人员的配备，一手抓素质的提高。在人员的配备上，我们从江西警官学校

招聘了21名学生队员；同时，我们还注意从部队退伍军人中招聘优秀队员。通过半年的努力，我们团队的人数从当初的7个人，增加到现在的39人，是刚开始时的5倍之多。在队伍建设上，我们把“相马”、“赛马”、“驯马”、“养马”相结合。在多渠道引进队员的同时，高度重视队员综合素质的提高。凡新队员进来后，我们都要组织为期半个月的保安业务素质的训练。同时我们还专门邀请扬州市消防大队的专家，来为队员讲授消防方面的知识和技能，使队员都能尽快掌握各项基本的本领，达到上岗的要求。队员上岗后，我们还坚持每周2天的技能训练，风雨无阻，冷热不断，使队员的业务素质不断提高。

工作的规范有序、卓有成效的关键是靠科学适用的制度作保证，“不以规矩，不成方圆”。团队组建后，我们对值班、交接班、学习、训练等方面都出台了一整套严格、实用的制度，对团队实行准军事化管理，用制度来规范大家的行为，用制度来保证工作任务的完成。如值班队员必须提前15分钟到岗进行交接；队员上下班都必须列队行进，充分展示军人的素质和风采。

由于我们的队员来自不同的地方，不同的岗位，各人的综合素质、性格、爱好均不相同。更重要的是他们都刚20出头，血气方刚，这既是我们保安工作的需要，同时，也是我们在日常工作、生活中需要注意的。青年人可塑性很大，但是可变性也很大。因此，我们在队伍建设中，要把思想道德建设贯穿始终，紧抓不放。在工作方法上，我们根据队员不同情况，灵活机动地在班会、业务会上插入思想教育的以会代训，与队员个别谈心，交心，典型案例教育，举行升旗仪式等多种形式，灵活多样地实施思想品德的教育。如我们抓住人员雷鸣同志冒雨救伤员、拾金不昧的事迹，组织全体队员在学习的基础上，展开“人的价值在哪里？”、“怎样做一名政治合格、业务过硬的保安队员？”

“我认为一位合格的保安班长应是……”的大讨论，每个队

员都能在学习、讨论的基础上写出有深度、有价值的体会文章，并且大多数队员都能把学习落实到具体的行动上。对工作中出现的问题和差错，我们要求：不得隐瞒，及时上报，有错必纠，有错必改，惩前治后，引以为鉴，强化精神，改进工作。

营业员工作总结和计划篇六

(一)业务方面：

1、在年初制定了《xx年营业中心治理办法》、《营业员考核细则》、《业务稽核治理流程和考核办法》，从制度上加强业务治理，理顺作业流程。同时严明治理制度，综合考核，论绩取酬。

2、加强业务培训，在营业中心开展每日一题、每周一试，提高营业员的业务水平。

3、每日一会，利用早会的时间对营业员进行业务培训，及时快捷地传达市公司的各种相关业务通知，随时调整营业厅的业务操作处理措施。

4、20xx年7月21日起在营业前台实现了电子免填单服务，即实现了营业工单业务的变革。

(二)服务方面：

1、于20xx年1月24日，邮电大厦主营业厅装修完成，在新厅内增设了vip客户接待室、饮水机、休闲座椅及其他的自助设施，从服务环境上尽量满足××用户的需要。

2、建立建全《投诉受理流程》，确保窗口的用户投本着首问负责制的原则，在第一时间内得到回馈和解决。

- 3、每周召开一次服务质量分析会，定期对服务工作进行总结，集体分析前台一周来的投诉或业务处理案例，发现不足及时整改，好的做法给与激励。
- 4、改变早会的方式，由传统的开会方式改为列队击掌喊口号，鼓励营业员的斗志，为天的开始创造良好的情绪。
- 5、加强服务礼仪培训，每月定期学习《河南礼仪服务讲座》和《欧顾得礼仪服务讲座》，并对营业员的站姿、坐姿行姿、蹲姿及其他营业服务礼仪进行实践操作。
- 6、从今年年初开始，营业厅实现了用户回访制度、红旗落谁家和营业员的星级评选活动，这些提升服务的举措，用户及营业员的收效都很好。
- 7、营业中心从年初开展争创“青年文明号”的活动，并于20xx年1月被评为××市“市级青年文明号”□20xx年11月被评为黑龙江省“省级青年文明号”的光荣称号；同时20xx年年底，向省公司申报“星级营业厅”，并有六名营业员即营业厅内50%的营业人员分别被省公司评为二星级和一星级营业员。

(一)合作营业厅治理：

- 1、在年初建立了《中心区合作营业厅治理办法》及相应的《考评办法》，对中心区五个合作营业厅进行综合考核，并每月进行排名，针对排名情况发放流动红旗。
- 2、加强合作营业厅人员的业务培训和服务礼仪培训，与主营业厅一起进行参加例会并每周一试及礼仪形态实践操作。
- 3、由主营业厅的营业员分组定期到合作营业厅做业务交流，极大地解决了合作营业厅业务不熟练、前台经验缺少等不足，提高了合作营业厅的业务处理水平。

4、以上措施极大地调动了合作营业厅的积极性，对客户的服务有明显的提升，业务上也有了一定程度的进步，在省公司的例行检查中，成绩一直名列前茅，在七月份的省公司联检中，中心区合作营业厅名列全省第一名。

(二)代办点治理：

1□20xx年11月，营业中心与中心区七家手机经销商建立合作关系，为我公司代办××业务，采取即买即通的方式。

2、营业中心由专人负责上门

服务，天天定期送卡、收缴话费及相关证件，同时因公司代办政策灵活，经销商积极性很高。

1□20xx年7月份，中心区成立清欠队伍，聘用了6名清欠员，专门负责中心区网外欠费的清缴。并制定了具体的清欠治理制度及考评办法。

2、清欠班采取法院协助、走访学校和街道办事处、派发欠费催缴函等方式进行积极催缴，截止11月底累计清回拆机欠费54702.15元。

3、中心区网上欠费采取1258外呼清缴方式，四个月累计清回欠费189643.86。

4、中心区自加强清欠治理后，清回金额有明显上升趋势，截至11月底中心区的欠费率由年初的8.42%降低为3.7%。

总结20xx年全年的工作，仍然有很多不足之处：

1、营业员的综合素质有待提高，营业中心本年度人员更换较频繁，新营业员占中心营业人员总数的1/3，一些营业员前台经验不丰富，导致个别案例处理不当导致投诉，仍须继续加

强培训工作，提高营业中心整体综合素质。

2、对于营销渠道尤其是代办点、代办员的业务治理仍处于初步摸索阶段，在治理工作中仍有许多问题须在以后的工作中逐步积累经验，改善不足。

1、继续加强业务培训和考核，结合实际技能操作，对公司一些新业务及时上传下达，随时学习并把握，要求营业员个个业务过关。

2、同时加强服务考核力度，定期进行服务培训和总结，使中心区的营业窗口服务规范化、体系化、流程化，达到令更多的用户满足。

3、继续开展营业厅内营销工作，启动“金嘴巴工程”，增加营业员的营销意识，使公司一有新业务推出，每位营业员都能成为第一个营销员和第一位业务受理员，达到企业增收的目的。

4、提高营业厅整体的应变能力，丰富实战经验，采取定期分析案例、总结案例的方式，加强营业人员的学习，对于厅内或系统突发事件能够及时应变、快速处理和反馈，以达到用户满足的效果。

在这辞旧迎新的时刻，营业中心全体营业人员有充分的信心迎接20xx年新一年度的到来，我们会加倍努力将营业中心的工作更上一个新的台阶。

营业员工作总结和计划篇七

在房地产市场营销中，制订出一份优秀的营销计划十分重要。一般来说，市场营销计划包括：

1、计划概要：对拟议的计划给予扼要的综述，以便管理部分

快速浏览。

2、市场营销现状：提供有关市场，产品、竞争、配销渠道和宏观环境等方面的背景资料。

3、机会与问题分析：综合主要的机会与挑战、优劣势、以及计划必须涉及的产品所面临的问题。

4、目标：确定计划在销售量、市场占有率和盈利等领域所完成的目标。

5、市场营销策略：提供用于完成计划目标的主要市场营销方法。

6、行动方案：本方案回答将要做什么？谁去做？什么时候做？费用多少？

7、预计盈亏报表：综述计划预计的开支。

8、控制：讲述计划将如何监控。

计划书一开头便应对本计划的主要目标和建议作一扼要的概述，计划概要可让高级主管很快掌握计划的核心内容，内容目录应附在计划概要之后。

计划的这个部分负责提供与市场、产品、竞争、配销和宏观环境有关的背景资料。

1、市场情势

应提供关于所服务的`市场的资料，市场的规模与增长取决于过去几年的总额，并按市场细分与地区细分来分别列出，而且还应列出有关顾客需求、观念和购买行为的趋势。

2、产品情势

应列出过去几年来产品线中各主要产品的销售量、价格、差益额和纯利润等的资料。

3、竞争情势

主要应辨明主要的竞争者并就他们的规模、目标、市场占有率、产品质量、市场营销策略以及任何有助于了解其意图和行为的其他特征等方面加以阐述。

4、宏观环境情势

应阐明影响房地产未来的重要的宏观环境趋势，即人口的、经济的、技术的、政治法律的、社会文化的趋向。

应以描述市场营销现状资料为基础，找出主要的机会与挑战、优势与劣势和整个营销期间内公司在此方案中面临的问题等。

1、机会与挑战分析

经理应找出公司所面临的主要机会与挑战指的是外部可能左右企业未来的因素。写出这些因素是为了要建议一些可采取的行动，应把机会和挑战分出轻重急缓，以便使其中之重要者能受到特别的关注。

2、优势与劣势分析

应找出公司的优劣势，与机会和挑战相反，优势和劣势是内在因素，前者为外在因素，公司的优势是指公司可以成功利用的某些策略，公司的劣势则是公司要改正的东西。

3、问题分析

在这里，公司用机会与挑战和优势与劣势分析的研究结果来确定在计划中必须强调的主要问题。对这些问题的决策将会导致随后的目标，策略与战术的确立。

此时，公司已知道了问题所在，并要作为与目标有关的基本决策，这些目标将指导随后的策略与行动方案的拟定。

有两类目标——财务目标和市场营销目标需要确立。

1、财务目标

每个公司都会追求一定的财务目标，企业所有者将寻求一个稳定的长期投资的盖率，并想知道当年可取得的利润。

2、市场营销目标

财务目标必须要转化为市场营销目标。例如，如果公司想得180万元利润，且其目标利润率为销售额的10%，那么，必须确定一个销售收益为1800万元的目标，如果公司确定每单元售价20万元，则其必须售出90套房屋。

目标的确立应符合一定的标准：

- 1 • 各个目标应以明确且可测度的形式来陈述，并有一定的完成期限。
- 2 • 各个目标应保持内在的一致性。
- 3 • 如果可能的话，目标应分层次地加以说明，应说明较低的目标是如何从较高的目标中引申出来。

应在此列出主要的市场营销策略纲要，或者称之为”精心策划的行动”。在制定营销策略时往往会面对多种可能的选择，每一目标可用若干种方法来实现。例如，增加10%的销售收益的目标可以通过提高全部的房屋平均售价来取得，也可以通过增大房屋销售量来实现。同样，这些目标的每一目标同样也可用多种方法取得。如促进房屋销售可通过扩大市场提高市场占有率来获得。对这些目标进行深入探讨后，便可找出

房屋营销的主要策略。

策略陈述书可以如下所示：

目标市场：高收入家庭，特别注重于男性消费者及各公司，注重于外企。

产品定位：质量高档的外销房。有商用、住家两种。

价格：价格稍高于竞争厂家。

配销渠道：主要通过各大著名房地产代理公司代理销售。

服务：提供全面的物业管理。

广告：针对市场定位策略的定位的目标市场，开展一个新的广告活动，着重宣传高价位、高舒适的特点，广告预算增加30%。

研究与开发：增加25%的费用以根据顾客预购情况作及时的调整。使顾客能够得到最大的满足。

市场营销研究：增加10%的费用来提高对消费者选择过程的了解，并监视竞争者的举动。

策略陈述书阐述的是用以达到企业目标的主要市场营销推动力。而现在市场营销策略的每一要素都应经过深思熟虑来作回答：将做什么？什么时候去做？谁去做？将花费多少？等等具体行动。

行动方案可使经理能编制一个支持该方案的预算，此预算基本上为一项预计盈亏报表。主管部门将审查这个预算并加以批准或修改。

计划的最后一部分为控制，用来控制整个计划的进程。通常，

目标和预算都是按月或季来制定的。这样公司就能检查各期间的成果并发现未能达到目标的部门。

有些计划的控制部分还包括意外应急计划，简明扼要地列出可能发生的某些不利的情况时公司应采取的步骤。

8、2市场营销计划的执行

营销执行是将营销计划转化为行动的过程，并保证这项任务之完成，以实现计划的既定目标。

策略所论及的是营销活动是”什么”和”为什么”的问题，而执行则论及到”谁”去执行，在”什么地点”、”什么时间”和”怎么样”去执行等问题。策略与执行密切相关，策略指导着执行，如给营销方案分配一些基金，指导房屋销售人员改变推销重点，重印价格表等。另外，执行也是一种策略反馈，即预计在执行某一策略过程中会产生的困难将影响策略的选择。

影响有效执行营销方案的因素主要有四个方面：

- 1、发现及诊断问题的技能；
- 2、评定存在问题的公司层次的技能；
- 3、执行计划的技能；
- 4、评价执行效果的技能。

当营销计划的执行结果不能达到预期目标时，策略与执行之间的内在紧密关系会造成一些难以诊断的问题。如销售率低究竟是由于策略欠佳还是因为执行不当呢？此外还得确定究竟应确定是什么问题（诊断）还是应确定采取什么行动的问题？对每个问题都有不同的管理”工具”组合与不同的解决方法。

营销的执行问题在公司3个层次的任一层上都会发生。

1、营销功能层次

销售、办理许可证、广告、新产品计划、配销渠道等等功能，在执行营销任务时是必须履行的。

2、营销方案层次

即把各种营销功能协调组合在一些，构成一整体活动。例如房屋代理商通过定价、促销和配销的整体功能活动将房屋售给顾客。

3、营销政策层次

这里管理部门所关心的是：引导从事营销工作的人去理解本组织的主张及其在营销活动中的作为。营销的领导艺术以及更具体的各种报酬、招聘、训练和销售政策等要素，都体现了该组织的营销文化。如果房地产公司的工作人员在与客房，开发商和其他人交易时采用社会性营销观念，就需要有达到这一目标的明确的营销政策。营销政策对能否有效执行营销方案的影响最大，其次才是执行营销功能的能力。因此，营销方案能否有效地执行，主要取决于制订和执行健全的政策。

为了有效地执行营销方案，公司的每个层次即功能、方案、政策等层次都必须运用一整套技能。主要包括：配置、监控、组织和相互影响。

1、配置技能

指营销经理给功能、政策和方案3个层次分配时间、资金和人员的能力。如按何种方式来有效配置好房地产推销人员是每个房地产公司都面临的一个共同问题。

2、监控技能

建立和管理一个对营销活动效果进行追踪的控制系统。控制有4种类型年度计划控制、利润控制、效率控制和策略控制。从执行的角度出发，我们主要关心的是前3种类型。

3、组织技能

涉及营销人员之间为实现公司目标而应具有的关系结构。掌握构成控制系统的集中化程度和正规化程度及理解非正式营销组织的地位和作用，是制定有效执行程序的重要先决条件。非正式系统与正式系统的交互作用将影响许多执行活动的效率。

4、相互影响技能

指公司人员之间相互影响，尤指经理影响他人把事情办好的能力。营销人员不仅必须有能力和推动本组织的人员有效地执行理想的策略，还必须推动组织外的人或企业，如营销调研企业、广告代理商、经销商来执行理想的策略，哪怕他们的目标不会正好与组织的目标相同。

组织内每个问题出现的频率，可能与企业的规模，市场位置和企业与之竞争的行业增长率有关系，而卓越的营销执行需要的在3个层次(功能、方案、政策)上的4个方面(配置、监控、组织、相互影响)的管理技能。

在市场上取得良好的绩效并不一定能证明营销执行得好。因此很难用绩效来区分策略好/执行差和策略差/执行好的情况。但是，我们可为评价一个公司的执行效果做一些基本的准备工作。要证明营销执行工作有效，应包括对下列问题的正面回答：

- 1、有无明确的营销主题、强有力的营销领导和能促进和诱发

美德的企业文化？

3、公司的营销方案是否形成整体，并以集中的方式向各类顾客群进行营销活动？

6、管理部门给各种营销工作分配的时间、资金和人员是否得当？

要将策略和执行在市场上产生的结果区分开来终究是一项困难的工作。但是，强调公司需要擅长执行营销计划和做好策略性的营销规划则会全面提高公司的绩效。

营业员工作总结和计划篇八

(一)业务方面：

1、在年初制定了《xx年营业中心治理办法》、《营业员考核细则》、《业务稽核治理流程和考核办法》，从制度上加强业务治理，理顺作业流程。同时严明治理制度，综合考核，论绩取酬。

2、加强业务培训，在营业中心开展每日一题、每周一试，提高营业员的业务水平。

3、每日一会，利用早会的时间对营业员进行业务培训，及时快捷地传达市公司的各种相关业务通知，随时调整营业厅的业务操作处理措施。

4、20xx年7月21日起在营业前台实现了电子免填单服务，即实现了营业工单业务的变革。

(二)服务方面：

1、于20xx年1月24日，邮电大厦主营业厅装修完成，在新厅

内增设了vip客户接待室、饮水机、休闲座椅及其他的自助设施，从服务环境上尽量满足××用户的需要。

2、建立健全《投诉受理流程》，确保窗口的用户投诉本着首问负责制的原则，在第一时间内得到回馈和解决。

3、每周召开一次服务质量分析会，定期对服务工作进行总结，集体分析前台一周来的投诉或业务处理案例，发现不足及时整改，好的做法给与激励。

4、改变早会的方式，由传统的开会方式改为列队击掌喊口号，鼓励营业员的斗志，为天的开始创造良好的情绪。

5、加强服务礼仪培训，每月定期学习《河南礼仪服务讲座》和《欧顾得礼仪服务讲座》，并对营业员的站姿、坐姿行姿、蹲姿及其他营业服务礼仪进行实践操作。

6、从今年年初开始，营业厅实现了用户回访制度、红旗落谁家和营业员的星级评选活动，这些提升服务的举措，用户及营业员的收效都很好。

7、营业中心从年初开展争创“青年文明号”的活动，并于20xx年1月被评为××市“市级青年文明号”□20xx年11月被评为黑龙江省“省级青年文明号”的光荣称号；同时20xx年年底，向省公司申报“星级营业厅”，并有六名营业员即营业厅内50%的营业人员分别被省公司评为二星级和一星级营业员。

(一)合作营业厅治理：

1、在年初建立了《中心区合作营业厅治理办法》及相应的《考评办法》，对中心区五个合作营业厅进行综合考核，并每月进行排名，针对排名情况发放流动红旗。

2、加强合作营业厅人员的业务培训和服务礼仪培训，与主营业厅一起进行参加例会并每周一试及礼仪形态实践操作。

3、由主营业厅的营业员分组定期到合作营业厅做业务交流，极大地解决了合作营业厅业务不熟练、前台经验缺少等不足，提高了合作营业厅的业务处理水平。

4、以上措施极大地调动了合作营业厅的积极性，对客户的服务有明显的提升，业务上也有了一定程度的进步，在省公司的例行检查中，成绩一直名列前茅，在七月份的省公司联检中，中心区合作营业厅名列全省第一名。

(二)代办点治理：

1□20xx年11月，营业中心与中心区七家手机经销商建立合作关系，为我公司代办××业务，采取即买即通的方式。

2、营业中心由专人负责上门

服务，天天定期送卡、收缴话费及相关证件，同时因公司代办政策灵活，经销商积极性很高。

1□20xx年7月份，中心区成立清欠队伍，聘用了6名清欠员，专门负责中心区网外欠费的清缴。并制定了具体的清欠治理制度及考评办法。

2、清欠班采取法院协助、走访学校和街道办事处、派发欠费催缴函等方式进行积极催缴，截止11月底累计清回拆机欠费54702.15元。

3、中心区网上欠费采取1258外呼清缴方式，四个月累计清回欠费189643.86。

4、中心区自加强清欠治理后，清回金额有明显上升趋势，截

至11月底中心区的欠费率由年初的8.42%降低为3.7%。

总结20xx年全年的工作，仍然有很多不足之处：

1、营业员的综合素质有待提高，营业中心本年度人员更换较频繁，新营业员占中心营业人员总数的1/3，一些营业员前台经验不丰富，导致个别案例处理不当导致投诉，仍须继续加强培训工作，提高营业中心整体综合素质。

2、对于营销渠道尤其是代办点、代办员的业务治理仍处于初步摸索阶段，在治理工作中仍有许多问题须在以后的工作中逐步积累经验，改善不足。

1、继续加强业务培训和考核，结合实际技能操作，对公司一些新业务及时上传下达，随时学习并把握，要求营业员个个业务过关。

2、同时加强服务考核力度，定期进行服务培训和总结，使中心区的营业窗口服务规范化、体系化、流程化，达到令更多的用户满足。

3、继续开展营业厅内营销工作，启动“金嘴巴工程”，增加营业员的营销意识，使公司一有新业务推出，每位营业员都能成为第一个营销员和第一位业务受理员，达到企业增收的目的。

4、提高营业厅整体的应变能力，丰富实战经验，采取定期分析案例、总结案例的方式，加强营业人员的学习，对于厅内或系统突发事件能够及时应变、快速处理和反馈，以达到用户满足的效果。

在这辞旧迎新的时刻，营业中心全体营业人员有充分的信心迎接20xx年新一年度的到来，我们会加倍努力将营业中心的工作更上一个新的台阶。