

# 商场营销部门年度总结(模板5篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 商场营销部门年度总结篇一

20xx年即将过去，在这一年的时间中销售部通过努力的工作，也取得了一点收获，临近年终，对销售部的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高销量，以至于把工作做的更好，以至于有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年来的工作进行简要的总结。

在20xx中，坚决贯彻xx厂家的政策。学习、制定销售各环节话术，公司产品的核心竞争优势，和市场部共同策划宣传公司的形象、品牌的形象，在各媒体广告里如；广播电台、报刊杂志等，使我们公司的知名度在太原市场上渐渐被客户所认识。部门全体员工累计发短信三万余条，团队建设方面；制定了详细的销售人员考核标准、销售部运行制度、工作流程、团队文化等。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面工作中我们做的还有很大的差距。

从销量上看，我们的工作做的是不好的，销售业绩的确很不理想。

客观上的一些因素虽然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的问题，目前发现销售部有待解决有主要问题有以下几点：

1. 销售人员工作的积极性不高，缺乏主动性，懒散，也就是

常说的要性不强。

## 2. 对客户关系维护很差

销售顾问最基本的客户留资率、基盘客户、回访量太少。一个月的时间里，总共八个销售顾问一天拜访的客户量20余个，手中的意向客户平均只有七八个。从数字上看销售顾问的基盘客户是非常少的，每次搞活动邀约客户、很不理想。导致有些活动无法进行。

## 3. 沟通不够深入

销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图；对客户提出的一些问题和要求不能做出迅速的反应和正确的处理。在和客户沟通时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受到什么程度，在被拒绝之后没有二次追踪是一个致命的失误。

## 4. 工作没有一个明确的目标和详细的计划

销售人员没有养成一个工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

## 5. 销售人员的素质形象、业务知识不高

个别业务员的自身素质低下、顽固不化恶习很多、工作责任心和工作计划性不强，业务能力和形象、素质还有待提高。

## 商场营销部门年度总结篇二

二0xx年度，营销部在公司的'指导下，开展了xx市场医药零售终端网络的建设、各区级批发单位的巩固、公司部分总经销新品种的铺货及市场启动和推广工作。现将这一年来，营

销部年度工作所取得的成绩、所存在的问题，作一简单的总结，并对营销部下一步工作的开展提几点看法。

总而言之，三句话：成绩不可忽视，问题亟待解决，建议仅供参考。

## 1. 铺开、建设并巩固了一张批发企业所必需的终端营销网络

xx市场现有医药零售终端共690家，通过深入实际的调查与交往，我们按照这些终端客户的规模实力、资金信誉、品种结构、店面大小，将这690家零售终端进行了a□b□c分类管理，其中a类包括“中联”在内的25家□b类有94家□c类210家。在这690家终端客户中，我们直接或间接与之建立了货款业务关系的有580家；终端客户掌控力为84%。

我们所拥有的这些终端客户，为提高产品的市场占有率、铺货率、迅速占领武汉这一重点市场，提供了扎实的营销网络保证，这一点正是公司的上线客户——药品供应商所看重的。

## 2. 培养并建立了一支熟悉业务运作流程而且相对稳定的终端直销队伍。

目前，营销部共有业务人员18人，他们进公司时间最短的也有5个月，经过部门多次系统地培训后，他们已完全熟悉了终端业务运作的相关流程。

对这18名业务人员，我办按业务对象和重点进行了层级划分，共分为终端业务员、区域主管和片区经理三个层级，各层级之间分工协作，既突出了业务工作的重点，又防止了市场出现空白和漏洞。

这支营销队伍，他们的工作虽然繁琐和辛苦，却有着坚定的为a公司尽职尽责和为终端客户全心服务的思想。他们是xx市场运作的生力军，是生产商启动武汉otc市场的人员保证。

### 3. 建立了一套系统的业务管理制度和办法。

在总结去年工作的基础上，再加上这一年来的摸索，我们已经初步地建立了一套适合于批发商终端直销队伍及业务的管理办法，各项办法正在试运行之中。

首先，出台了“管人”的《营销部业务人员考核办法》，对不同级别的业务人员的工作重点和对象作出了明确的规范；对每一项具体的工作内容也作出了具体的要求。

其次，出台了“管事”的《营销部业务管理办法》，该办法在对营销部进行定位的基础上，进一步地对领货、送货、退货、铺货、赠品发放，业务开展的基本思路等作出了细化，做到了“事事有要求，事事有标准。”

第三，形成了“总结问题，提高自己”的日、周两会机制。每天早晚到部门集中报到，每周六下午召开例会，及时找出工作中存在的问题，并调整营销策略，尊重业务人员的意见，以市场需求为导向，大大地提高了工作效率。

### 4. 确保了一系列品种在武汉终端市场上的占有率。

目前，营销部操作的品种有四川太极、珠海联邦、纯正堂、河北华威、山西亚宝等22个厂家，曲美、缓士芬、玉叶清火片、小儿清肺、珍菊降压片等30多个品规。对这些品种，我们依照其利润空白和厂家支持力度的大小，制定了相应的销售政策；如现款、代销、人员重点促销等。通过营销人员积极努力的工作，这些品种在终端的上柜率在60~95%之间，确保了消费者能在一般的终端即可购买到我公司总经销的产品，杜绝了因终端无货而影响了产品销售时机的现象，满足了广大生产厂家的铺货率要求。

### 5. 创造了一笔为部门的正常运作提供了经费保证的销售额和利润。

20xx年度，武汉办通过新产品的市场开拓，共实现了销售额x万元；利润额y万元。为整个本办事处和十二个周边办事处的正常运转提供了及时的、足额的经费保证。

所以说，营销部在建设并掌握终端营销网络的同时，为公司创造了一定的利润，一举两得，成绩不可忽视。

问题是突破口，问题是起跑线，问题是必须扫清的壁垒。

### 1. 无透明的过程

虽然营销部已以建立了一套系统的管理制度和办法，每天工作也有布置和要求，但是，仅仅是把业务人员像“放鸽子”一样放出笼，离开了公司之后，业务人员做了还没有做，做得怎样了没有跟踪指导和检查，全凭业务人员的口头汇报，从而导致部分的工作、计划、制度的执行大打折扣。

### 2. 无奖罚的结果

业务人员干得好与坏，差别不大，好的略有奖励；差的，毫无惩罚，心慈手软，“恩”“威”未并施。

### 3. 无激励的待遇

给每个业务人员一碗“大锅饭”，人人都处于一种“吃不饱，饿不死”的状态之中。对上进的人，没有激励，对懒散的人，却有保障，做一天和尚撞一天钟做不做工作无所谓的思想滋生并蔓延。

### 4. 无监控的账款

一方面，财务小组对各区铺货数额没有控制，置管理办法中的“饱和铺货量”于不顾，只要业务人员要货就发，应收账款额度加大，而且对每一个人的每一笔应收帐款未作及时提醒

和催收。

另一方面，业务人员对对应客户的经营动向把握不准，加大了贷款的催收难度，甚至少量的准呆帐产生。

## 5. 无充分的权力

在选择品种时受公司干扰太多，没有充分的自主权，市场运作不是以需求为导向，而是听公司“行政指令”。有好产品，没有好厂家；有好厂家，没有好产品，加大了操作的难度。

### 1. 重塑营销部的角色职能定位。

在做网络的同时，做销量，创造利润。通过完善终端网络来提升产品销量。

### 2. 建立金字塔式的营销结构，推行低重心营销策略。

在确保产品在终端“买得到”的同时，也要确保“卖得动”大面积地向药店派驻自己的营业员（可兼职）。不能只保证渠道中有水，还要创造让水流出去的“出口”。

### 3. 调整产品结构。

产品是终端市场运作的依托，宜精少而不宜杂多。努力寻求10个左右利润空间大的产品，可操作性强，投入既有经费保障又有利益回报，这样终端销售才有积极性。

### 4. 货款分离，变被动为主动。

业务人员主动出击，只向客户索要订货计划，以客户需求为导向，按需供货。货由专人专车分送；款由对应业务人员收回，一来可以改变“一天只给一家客户送一个品种”的现状，提高工作效率；二来可以降低货款风险；三来可以避免货铺出去又收回来。

## 5. 改变待遇分配机制。

在完成基数任务的前提下，工资待遇下不保底，上不封顶，既给压力，又给激励。大胆地拉开差距，制造“贫富悬殊”，真正做到能者多劳，劳者多得。

希望有一天，营销部能成为a公司吸引生产厂家、选择总经销品种的最有份量的谈判筹码！

## 商场营销部门年度总结篇三

xx年即将度过，过去的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

酒店通过引进品牌管理，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。酒店全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并

感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。

酒店销售部划开前台等岗位，果断地调整了销售部经理，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。

加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。销售部是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。

一年的工作，经过上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。管理水准有待提升。管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐；在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容



仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年的管理目标、经营指标和工作计划，以指导今后酒店及部门各项工作的开展和具体实施。

## 商场营销部门年度总结篇四

一年来，在上级领导部门的关怀指导下，在各职能部门和业务科室的支持配合下，营销科全体成员以提升服务质量为目的，以方便群众办事为原则，适时调整工作岗位与业务流程，不断改进工作思路与工作方法。在内强素质、外树形象、文明服务、规范管理上下功夫，积极进取、努力创新，较好的完成了全年工作任务。现将一年来工作情况总结如下：

随着市场化竞争愈演愈烈，单位性质与职能随之转变。应运而生的营销科无疑为我单位的长远发展注入了新的活力。从消极被动的工作模式到积极主动的营销理念，我们从成立之初便担负着对内接待、对外宣传、践行服务理念，重塑企业形象的使命。我们要面对的也不仅仅只是纷繁复杂的日常工作，更多的是来自社会各界质疑的眼光与怀疑的态度。都说态度决定高度，现实面前我们必须端正态度、合理定位、时刻保持积极乐观的心态，随时迎接新形势下的新挑战。

众所周知：营销之道，重在宣传。于是我们依托各种新闻媒体、社交网络、公交广告、公众设施开展了形式多样的宣传活动。本着不成功便成魔的宣传理念，上山下乡，走街串巷，由点到面，层层铺开。通过张贴公告、发放彩页、分发名片使群众对我们的工作性质有了一定的了解；通过深入店铺详细询问、耐心解答、认真记录、及时回复使群众对我们的工作态度有了一定的认可。由于宣传到位，反馈及时群众对我

们工作的信任度与满意度逐步提升，为我中心日常工作的顺利开展打下了良好基础。

## 二、提升服务理念，加强理论学习

营销科承担着宣传服务咨询接待工作，是我中心重要的对外服务窗口。一直以来，我们秉持全心全意为人民服务的宗旨，以“公正、便民、廉洁、高效”为基本要求，以保护人民群众经济利益为目的，把人民群众的呼声作为第一信号，把人民群众的需求作为第一选择，把人民群众的建议作为第一考虑，把人民群众的满意作为第一标准。积极转变思想观念，深入诠释服务内涵，广泛拓展市场领域，践行文明高效的服务理念。

蝼蚁之穴溃千里之堤的古训，警示我们必须时刻保持强烈的责任心与神圣的使命感，怀着深深的忧患心理与危机意识，立足本职，尽职尽责。从而悉心引导群众办理各项业务，耐心解答相关咨询服务，诚心听取各界意见建议，深化服务理念，提升服务质量。同时我们还适时调整工作岗位，简化业务流程，推行首问责任制、一站服务制、当日办结制等一系列便民服务制度；在醒目位置公布咨询服务、投诉举报电话，广泛接受社会各界监督；开展微笑服务，规范文明用语，从根本上杜绝了“门难进、脸难看、事难办”的现象，谱写了急民之所急，想民之所想，排民之所忧，解民之所难的新篇章。

一个人的知识面从根本上决定了他的社交能力与业务范围。身处学习型社会的我们必须认识到：只有通过学习，不断拓展知识的深度和广度，及时更新服务理念、适时提升业务能力，才能适应新形势下的新要求。于是我们在内部开展了诸如每天一个小故事，每周一次小总结，每月一次大汇总等形式多样的学习交流来提高员工的业务素质；通过聘请专业营销人士对员工进行岗前培训，日常业务指导以提升员工的专业能力。同时要求员工认真对待每次培训，系统掌握各

类知识，从而建立良好的知识形态；积极倡导员工通过网络媒体了解政治时事，关注社会生活，逐步提高学习的积极性与主动性。通过系统、全面、深入的学习，基本达到了勤于学、敏于思、精于言、践于行、学以致用、稳步提升的效果。

管理大师彼得·德鲁克说过：在企业里没有垃圾，只有放错位置的人才。说明在日常管理中只有发现员工的优势和特长，并把他们放在相应的位置，才能达到事半功倍的效果。

## 商场营销部门年度总结篇五

我是一名应届毕业生，今年xx月份的时候加入xx公司营销部，不知不觉中已经加入xx公司一年的时间了，在这一年当中，在领导和同事的帮助下学习到了很多销售方面的知识，并且对公司的销售流程有了一定的认识；对于自己的销售岗位的工作也有了一定的了解，下面是我这一年的工作心得，不足之处希望领导指正，以便得以更好的学习和进步。

初次面对这项工作时我觉得摸不到头脑，不知从哪入手，但是在领导的指导下我对销售流程有了深入的认识，包括产品销售、退货缺货处理及对账回笼。

领导和同事还经常传授些经验给我，并且会带我一起去拜访一些客户及领导，回公司后仔细地分析讲解，这些都对我的工作起到了很大的帮助作用。

作为一名销售人员专业知识的学习是不可欠缺的，如果对自己销售的产品的性能、特点及应用情况都不了解，就无法好好的向客户介绍自己的产品，甚至在客户咨询时无法使客户更深入地了解产品而错失机会，所以在空闲时我就会学习公司产品的一些资料，以便做好销售工作。

经过一年的锻炼，我将目前的销售工作归纳为：首先一定要勤奋踏实，对于已有我们公司产品的地方应当多去了解一下

产品的销售情况，在了解情况的同时也就能顺便摸清一些项目信息，看看是否需要我们公司其他产品。对于周边没有和我们公司合作的门店就应当带足资料多去介绍我们的产品，使他们了解我们公司以达到以后合作的目的。

要做好销售光是勤奋还是远远不够的，另外还需要有良好的沟通技巧。作为一名销售人员除了签合同销售东西外，还要对账回笼，而这回笼一项就特别需要良好的沟通能力。眼下我最主要的努力方向就是改进自己的工作方法、深入学习公司产品知识，充分利用厂家资源将被动销售模式逐渐转化为主动地销售来提高销售水平。

从刚刚毕业的职场小白，到如今在岗位上可以有自己的想法甚至可以自己独立的谈单子，这些都是在过去的一年里领导及同事的帮助下我才成长起来的，他们教会了我很多在课堂上学不到的知识，甚至自己对销售这个岗位的工作有了一定的体会和认识，我要以更饱满的精神和充沛的精力投入到以后的工作和学习中，努力成为部门的不可少的一个销售人才。