

2023年店长的个人总结报告(大全5篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

店长的个人总结报告篇一

伴随着新年钟声的临近，我们依依惜别了紧张、忙碌的20__年，满怀热情和期待的迎来了光明灿烂、充满希望和激情的20__年。

一转眼，来安__集团公司已经过了一年了，而担任店长工作。回顾这一年以来所做的工作，心里颇有几份感触。在过去的大半年的时间里，首先感谢公司给予我这样一个发展的平台，和用心培养；感谢经理给予工作上的鼓励和督促。让我学到了很多很多的业务谈判知识和商谈技巧，并顺利的为下一步的公司业务发展迈出了第一步。其次感谢这个业务团队，感谢同事们在工作上的相互鼓励 and 配合。他们所有人都有值得我去学习地方，我从他们身上学到了不少知识，让自己更加的成熟。

通过半年来不断与公司业务模式进行磨合，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8个月的工作积累。我认识到自己现有的不足和长处。

以下我将从专业能力、个人能力、管理能力三个方面总结：

一、专业知识能力方面：

2、公司知识方面：深入了解本公司和其他竞争厂家的背景、主打__叶产品、生产技术水平、设备情况及服务方式、发展

前景等。

3、客户需要方面：了解客户的购买心理、购买层次、及买__的基本要求目的等。

4、市场知识方面：了解本地__的市场动向和变化、顾客购买力情况，进行不同区域市场需求分析。

5、专业知识方面：进一步了解与__有关的种植、加工、冲泡方面的知识，以便能更好的和不同的客户达成共识和业务范畴的交流，了解不同行业，不同公司在新的一年里的思维的转变，以便更好的合作。

6、服务知识方面：了解接待和会客的基本礼节，细心、认真、迅速地处理客户状况；有效地传递各类市场信息及获得新老客户的信任，建立良好的联系方式。

二、个人综合能力方面：

1、工作中的心里感言。谢谢公司给了我一个这样的发展的平台，通过和大家一起工作的机会，让我从大家身上学了不少的销售技巧和谈判能力，有了这些经验做铺垫，相信在以后的工作当中我才能更顺利的在岗位中独立成长起来。感谢大家在工作中的给予帮助。这些都是我财富的积累。

2、职业心态的调整。销售员的一天应该从清晨睁开第一眼开始，每天早上我都会从自己定的欢快激进的闹铃声中醒来，然后以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。如果我没有别人经验多，那么我和别人比态度、比服务。

3、客户的开发与维护。我认为攻客户和制定目标是一样的，首先要集中精力去做一个客户，只有这样才能有收效，等重点客户认可了，我再将精力转移到第二重点客户上。

4、自己工作中的不足。通过这么长时间的工作积累，整体上对自己的业绩是很不满意，主要表现在业务经验不够丰富，目标不够明确。韧性和业务技巧有待突破，市场开发能力还有待加强，还有就是谈判上表现的不够强势，还有对自己现有的市场区域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销售业务和开展打好基础，提高自己的自信心和业务销售技巧。

三、日常管理能力方面：

1、资料整理：

首先，对于顾客，我们日常通过与顾客交谈中发现，不同层次的顾客对__的口味有不同需求，__本属于__类，但有些初尝__的顾客并不太清楚了解其中的特点，我公司的__产品分为__、__、__三类，在销售过程中，我们针对不同客户的口味来介绍不同__品，然后采用e_cel的数据库功能，对不同层次的顾客信息分类管理，通过自饮、送礼、机关采购、潜在加盟商等不同客源建立分类顾客资料档案，以便在日后联络追踪管理。

其次，对于员工，我店做好分配分配、排班等工作的记录和管理，及时理清工作工程中出现的各种倒班、加班、请假、调岗、培训等事情，对于突发的变化，及时做好协调和调配，并认真记录，避免由于自身员工问题影响我店的营业。

最后，对于产品的记录，我店一般备足日常销售量数倍的货品，或积极与总店和周边附近的店加强联系，积极补货，满足潜在销售能力，每日清点销售量，及时核对数量，避免出现缺货、断货的情况发生。对于潜在节假日消费高峰期，我店提前进行备货。

2、订单跟踪：

3、货款回笼：

4、了解市场需求：

维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否需要。在与客户沟通过程中，我们发现，不同客户对于不同层次的__叶需求非常明显，而且很多时候采用赠送和搭售的方式更适合他们的选择。对于新开始品__不久的顾客面对五花八门的__产品并不熟识的时候，我月坛店经常积极做讲解，同时邀请客人来我店现场品茗，在品茗过程中不仅推销了产品，更加加强了联络工作，为即将到来的中秋和国庆两节的销售起到了积极的作用。

5、新员工培养：

人才流动最为我公司新陈代谢的一个重要过程，有利于我公司人才的逐步提升，销售水平的提高，服务水平的提高，采用优胜劣汰的模式是月坛店乃至全公司一直以来最有利的人才管理方式之一。__本为消费尚品，档次高，对于我公司而言，北京地区，特别是月坛三里河片区更是国家机关部委林立，购买的顾客往往是高层次有知识文化的人群，因此在销售过程中新人素质必须提高，对于个人而言还有加大提升空间。整个8~16月份，月坛店人员流动较大，员工进出频繁，为保证服务质量保证员工素质，我店对于新员工采用以点带点和以点带面的方式，采用一对一帮扶带练，以及定期集体培训的方式。同时还积极选派优秀有潜力的员工送往中心店进行技术培训。这不仅大大提升了员工的工作素质，更激发了新老员工的工作热情，提升了企业文化内涵，加强了员工之间的沟通交流和团结。

6、环境卫生及形象建设工作：

日常卫生以及店面管理工作是月坛店日常必需每日强调的工

作，作为连锁经营的企业，更作为销售一线的专营店，我月坛店不仅是公司的一个销售网点，更是我集团的一个重要的对外形象窗口，特别是在月坛南街国家部委及各大金融机构林立的地方。因此日常管理过程中，我店积极组织形象建设工作，着力打造精品专营店，努力成为我公司在北京地区的一个旗舰店。

20__年的展望及规划：

20__马上就要过去，虽然对自己的工作状况不是很满意，但人要往前看，一年之计在于春，在新的一年里来临之际，要为自己播好种，做好规划，期待明年的年终会有更好的表现。

公司在发展过程中，我认为要成为一名优秀的销售经理，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，才能更加有条不紊的开展工作。

第一，从理念上：我应该和公司保持一致的经营思想、经营理念，与公司高层统一目标和认识，协助公司促进企业文化方面的建设。

第二，意识上：无论在__的销售还是产品生产工作知识的学习上，摒弃自私、强势、懒惰的性情，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。

第三，业务上：首先要规划好自己的市场区域，了解本区域内客户的特性及目标。通过了解客户的资料、兴趣爱好、人脉情况等，挖掘客户需求，投其所好，这样才能更好的服务客户。其次，把握好重点客户与次要客户的轻重缓急。合理处理自己的业务时间，提高自己的工作效率。最后还要了解高端__叶销售行业的未来发展趋势及要面临的问题。提前预测，为面临的机遇及挑战做好充足的准备，特别是季节变化、

人员流动变化等要提前准备，让自己永远都比别人快一步。

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！

店长的个人总结报告篇二

回首2021年，是播种希望的一年，也是收获硕果的一年，在上级领导的正确指导下，在集团各部门的通力配合下，在我们xx药房xx店全体同仁的共同努力下，取得了可观的成绩。作为一名店长我深感到责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，一是要有一个专业的管理者；二是要有良好的专业知识做后盾；三是要有一套良好的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。

具体归纳为以下几点：

- 1、认真贯彻集团的经营方针，同时将集团的经营策略正确并及时的传达给每个店员，起好承上启下的桥梁作用。
- 2、做好店员的思想工作，团结好店内店员，充分调动和发挥店员的积极性，了解每一位店员的优点所在，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。
- 3、通过各种渠道了解同行业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有理放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。
- 4、以身作则，做店员的表率。不断的向店员灌输企业文化，教育店员有全局意识，做事情要从集团整体利益出发。
- 5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有店员的主动性

和创作性，使店员从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为集团创作更多的销售业绩，带领店员在以下几方面做好本职工作。首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境；其次，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。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们xx药房xx店。面对明年的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

- 1、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理；
- 2、对内加大店员的培训力度，全面提高店员的整体素质；
- 3、树立对集团高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为集团着想，为集团全面提升经济效益增砖添瓦。
- 4、加强和各部门的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥店员最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

店长的个人总结报告篇三

光阴似箭，日月如梭，一晃20xx年就过去了。首先感谢公司

领导给予我这么好的平台、这么好的机会，让我锻炼、学习，同时也感谢各位领导和各位同仁对我工作上的支持和帮助，能学到以前没有学到的知识，使我受益匪浅。

我于2x年3月从四店调入一店，作为一店的店长，全面负责一店的工作。其中有苦也有乐。对于没有学历，也没有专业技能的我，为了使一店各方面的工作不落后，我要边学边干，同时还要比别人花更多的时间来努力工作，来回报雇主。除了接受公司领导直接培训外，还参加了华师大的教授的培训，所以，只有拼命工作才是我的选择。

在这样一个大家庭里，以前没有管理经验，除了给员工灌输公司下达的任务外，最重要的是和员工一起学习，沟通心态等方面的问题。让大家了解我们上班的目的和公司对我们的要求，所以要大家除了能学到一些技能外，更重要的是学习做人的道理。要鼓励员工人人做优秀员工，个个都是最棒的。

细节决定事业的成功，所以我们要注重细节，我们在这里上班，主要目的就是做好销售。怎样去做好销售，是我们工作的重点，在销售的过程中，会出现各种各样的问题，而等待我的就是怎样去解决问题。所以我给自己的任务是不怕出现问题，出现了问题要学会怎样去解决问题。

在这一年里时间里，今年的销售比去年有所提高，当然也有各方面的原因，比起公司的其它门店，毛利不是很理想。所以有待在经营过程中把握好毛利。一店也是一比较特殊的门店，难得管理的是两个出品，把面临的顾客群体各式各样，人员也比较复杂。

俗话说，养兵千日，用兵一时，我们将加倍努力，为门店的销售作出的贡献。

伴随着新年钟声的临近，我们依依惜别了紧张、忙碌的xx年，满怀热情和期待的迎来了光明灿烂、充满希望和激情的xx年。

一转眼，一年马上就过去了，在今年的工作中，付出了很多努力，在自己的工作岗位上也取得过好成绩。像6店的断码销量条数一直都是几个店当中的，22店的断码销量条数也在不断的上升，对与每个月的断品种更是非常的关注，每个月都能完成任务。对与店面的一日工作流程及公司基本规章制度都在严格的执行中，店面的员工稳定性也比较强，平均都在公司工作了一年以上了，对公司也是比较认可的。

但还是没有用100%的心去工作，所以感到非常惭愧，今年整体来说店面业绩没有完成30%，销售单价虽然比去年是上升了40%，但整体条数只上升了16%。

回顾这一年以来所做的工作，心里颇有几份感触。在过去的的时间里，首先感谢公司给予我这样一个发展的平台，和用心培养；感谢领导给予工作上的鼓励和督促。让我学到了很多销售和沟通管理技巧，并顺利的为下一步的公司发展迈出了第一步。其次感谢我的这个团队，感谢同事们在工作上的相互鼓励和配合。他们所有人都有值得我去学习地方，我从他/她们身上学到了不少知识，让自己更加的成熟。

通过今年来不断与公司销售管理模式进行磨合，我也更加的认识到了，一个做销售店长的知识面、社交能力和熟悉产品知识技巧决定了一个店长及销售人员的销售能力。为此，通过这么久的的工作积累。我认识到自己现有的不足和长处。现将全年来的工作和感受总结如下：

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，主要表现在：

- 1) 销售工作最基本的顾客维护量太少。记载的贵宾顾客有626个，其中有389个老贵宾今年一年没消费过，加上办过贵宾就来消费一次的概括为100个，从上面的数字上看我们基本的维护工作没有做好。没能及时的了解贵宾不来的原因。导致销售量也不是太理想。

2) 沟通不够深入。员工销售在与顾客沟通的过程中，没能把我们产品的价值十分清晰的介绍给顾客，只是意味的在纠结价位提升，没能说出产品的价值。也没了解顾客的真正想法和购买意图；对顾客提出的疑义没能及时给予完美的解答。

3) 工作每天/每月没有一个明确的目标和详细的计划。没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，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。

4) 对店面要求也不严格，特别是门岗这块，站岗不及时，在员工面前缺少说服力，没有起到号召力的作用。工作责任心和工作计划性不强，这些问题都是下一步需要尽快改进的。

5) 因为个人不够勤快、没有严格要求自己，所以没有好好的关注库存销量。22店从5、1开业——9月份女裤一直占比都比较高73%男裤只占27%后来意味的要求提高男裤比例，这样想着同样也在提高销量，结果在这后来的几个月男裤是提上去了女裤却在一直下降，这是自己不关注库存销售导致的，现在就开始改进这一系列的问题。以上是自己做的好的及不好的和需要改进的问题，望领导给予监督，帮助和提宝贵意见。

在即将过去的20xx[]有很多美好的回忆浮现在脑海里，在公司的重视好和培养下，个人取得了很大的进步，同时，也觉得有很多的不足之处。

作为一名店长深感到责任的重大，大半年的店面管理，工作经验，让我明白了这样一个道理。

一是对于一个经济效益好的公司来说，一是要有一个专业的管理者；

二是要有的专业知识做后盾；

三是要有一套良好的管理制度。

作为公司的一分子，我要做到以下几点：

一、认真贯彻公司的经济方针，同时将公司的经营理念及策略正确并及时的传达给每个店员，做好承上启下的桥梁作用。

二、做好店员的思想工作的同时团结店员，充分调动和发挥店员的工作积极性，了解每位店员的优美所在，并发挥其特长，做到另才适用，增加增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集团。

三、通过各种渠道了解同行信息，了解顾客的消费心里及习惯，做到知己知彼，心中有数，使我们的工作有针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

四、以身作则做店员的表帅，不断地学习提高自己的同时不断地向店员传输企业文化，教育店员要有全局团队认识，凡事要从公司整体利益出发。

五、以热烈周到及细致的服务去吸引顾客，发挥所有店员的主动性和积极性，为公司创造更多更好的业绩！新的一年即将到来，成绩只能代表过去，我将以更精湛娴熟的业务，同时在公司的领导下来治理好我们枞阳店！力争在20xx年再创佳绩！

店长的个人总结报告篇四

店长要勇于挑战新的业绩，克服现有的困难，很少去抱怨，保持一张笑脸，这样一个积极的心态必定会感染到你的员工，你的顾客，久而久之这样一个和谐的氛围就将是门店的文化之一。下面给大家分享一些关于店长个人年终工作总结范文5

篇，供大家参考。

伴着元旦的喜庆和春节的到来，20__年的钟声即将敲响。首先，我预祝各位领导身体健康，工作顺利。在公司各位领导的悉心指导及我店各位员工的支持下，我由一名基层员工晋升为__店长。在这里，我借此机会感谢公司各位领导对我的信任。现在我将一年的工作总结如下。

一、经营状况

从20__年x月开业以来，总体来说很不理想，辛苦了一年，但是没给公司盈利，并且还亏损好多钱，这让我们很内疚。

二、经营方面

我们__一共有5个档口，主打韩餐组窗口，凉菜组和小吃组让我们很头疼，多次让领导提出问题，有时我觉得无脸面对领导。每月营业额上下不稳定，但成本还算合理，效果不太理想。韩餐组和凉菜组，成本占55%以上，酒水和其它三个组成本占45%。在五，六，七，八月时，由于宗教协会和电视公布假肉卷时，对__影响很大，肉卷成本上增300%，那时买的多赔得多，我和几位经理的协商下，我们去了附近几家__学习观摩，在9月下旬对肉卷，人员，菜品做了调整。

1: 肉卷从以前24元/斤——到现在9元/斤，肉卷成本下降60%。

2: 人员以前，前后37位员工——现在25位，人员工资下降了%30，调整后，充分调动了员工的主观能动性，提高了其积极性和创造性，增加了员工的竞争意识，起到了良好的效果。

3: 菜品调整的不太明显，(小吃组我加了，烩三鲜，八宝甜饭，蒸碗鸡等，凉菜加了酥肉，剁椒鱼，红烧丸子等)但效果不太理想。

为了让更多的人群知道女人世界，有一家韩式烧烤，我们每周游街发宣传彩页，效果还算可以。x经理走进校园也拉来了很多学生，现在的__%的消费群体是学生。

三、质量，卫生，服务方面

作为__店长，我严格把关，对每个档口的出品按照标准严格执行。期间，我认真听取了各方面的意见和建议，总结每月出现的问题，并及时改进，确保就餐顾客的饭菜质量。

卫生安全方面，严格执行公司的各项规章制度，认真抓好食品卫生安全工作，杜绝了生熟不分的情况。确保水、电、气安全使用，同时，每天收档后自查和主管轮流检查安全卫生，预防各类事故的发生，做到安全忧患意识警钟长鸣。

服务方面我们现在做的是最差的，刚开业时人员充足，有前厅去北京学习人员，服务还算好，后来服务人员流动比较大，招不上专业的人员，导致服务下滑，最近我和外贸餐厅的前厅主管联系了，让她抽时间过来培训培训。

由于我初次接住自助餐，在成本以及一些细节方面做的还不够好，有待进一步的改进，在以后的工作中，我积极的向各店厨师长学习，争取做到让公司效益最大化，共同双赢。在以后的工作中，希望各位领导多提宝贵意见和建议，大家共同进步、共同发展！

20__年的工作即将成为历史，一年的忙碌就要在此告一段落了。今年的__月份，我走进了__，截至到在，已经在公司沉淀__个月了，对于__彩妆的专业知识已大部分掌握，化妆技术也得到了很好的提升，回顾这一年的工作，有太多的感慨、太多的感触在里面。让我颇有心得，做出了如下总结：

我进入公司后，在公司内部接受到了__彩妆的专业知识培训，在公司的直营店亲身体会到了优良的销售氛围。在经过一个

多月的培训后，我对产品的卖点已基本掌握了，根据代理商的需求，公司决定让我去和代理商接触，我也就开始了我的出差生活。此次出差的目的地是__，出差的主要任务有两项：前期的工作是协助代理商开展年终答谢会，后期的工作主要是市场服务。

一、年终答谢会

初到__，我的心情期待而忐忑。我到达时，代理商已经开始了年终答谢会的会前准备工作，我也迅速地投身其中。在几天的努力下，代理商公司于20__年11月30开展了20__年度的年终答谢会。会议邀请了新老客户约__人，会上请到__的创始人之一到场讲解零障碍营销模式，下午由__教授讲解了人体排毒，在听了不同讲师讲课后，感受到了不同的讲课风格，对于我的讲课水平有很大的帮助。晚上请到了专业的演出团队，为新老客户带来了精彩的表演，我荣欣的担任主持人，很好的锻炼了我上台讲话的胆量以及主持能力。会议结束整理过后，取得了较理想的成绩，所有的品牌共签单约__万，由于不是以__彩妆品牌为主打，所以彩妆品牌签单的都是老顾客，约有__万。会后客户也能很迅速的的汇款，比其他的品牌回款的速度高出很多。

二、市场服务

我在__市场一共出差了一个多月，服务了__个店家，__家日化店，__家美容院。店内彩妆品牌大多都有两个，以价格来区分，__彩妆相对来说都是高价位的。我的工作安排以协助市场销售和培训店员为主，培训工作成果较理想，能够很好的鼓励店员的学习积极性，帮助掌握__彩妆的专业知识以及娴熟的化妆技巧，促进店员专业带动销售，服务产生业绩。因年关和天气寒冷等原因，销售成绩不是很理想，但基本还是可以保持每个店家__元以上的销售业绩。__出差对于我个人来说，总体效益还是不错的，又上了一个新的台阶。

三、工作感想

在__这份工作，并不是我踏入社会大学的第一份工作，我换过好几份工作。能走进公司，天生就是缘份，我和公司是有缘的。不过更重要的是公司的氛围、公司里的每个人、包括公司的领导给我留下了不一样的感觉。在和大家的相处中，我感觉很受益。和公司的领导人沟通也一直很愉快，让我对公司和我自己充满信心。这是一个温馨的大家庭，这里的人都很好相处，没有尔虞我诈，没有人际斗争。这里的氛围我很喜欢！

让我的人生更加丰富。这一年时间里，有太多的事情让我不能忘记，有太多的感动让我铭记.....

四、新年计划

新的一年对我们来说是充满挑战、机遇、希望的。新的一年，我一定要努力打开一个工作新局面。为了提高工作效率，我制定了以下的新年计划：

- 1、在销售方面，要努力加强自己对产品的专业度，提高自己的销售水平，为明年出差赢得更高的人气，为店家，代理商，公司和自己赢得更高的利益。努力做好和代理商的沟通，学习和了解回款政策，做好公司和代理商之间的桥梁，代理商和店家之间的桥梁。
- 2、在讲课方面，要提高个人自身影响力，鼓励店员学习，带动店销。把产品剖析的更透彻，并努力开创出自己独特的讲课风格。

以上就是本人20__年度的年终总结以及新年计划。工作计划写出来了，目的就是要执行。在明年的工作中，我一定会努力配合、虚心求教、善于发现并积极面对所遇到的问题与困难，迅速成长起来，不让关心我的领导与同事们失望。请大

家拭目以待。

时光转瞬即逝，不知不觉地度过了20__年。但是我依然清晰的记得，当初__产品刚刚打入__市场，要让__在__扎根落脚，经历了多么艰辛的过程。压力空前的大，要克服很多问题，需要付出比以往更多的劳动。公司安排我在__的__担任店长，面对激烈的挑战，我有些彷徨，自己是否有能力挑起这幅重担?看到__产品包装新颖，品种齐全等特点，心想既来之则安之。放下包袱，一心投入工作中，尽自己所能完成公司所交给的任务。就这样拼搏完成了一个月，又接着挑战新的一个月。一年后，看到越来越多的顾客认可了__，使我特别开心。让我看到了__会有很好的发展前景，使我对未来有了更大的目标。

这一年来，经过坚持不懈地努力工作，成绩突出有两个月，在__月和__月份分别完成了__元销量。除__月份外，其它月份销量均在__元之间。要做好促销工作，我体会深刻有三点：

第一、始终保持良好的心态。比如说，工作中会碰到顾客流量少或者一连向几个顾客介绍产品均没有成功，我们很容易泄气，情绪不好，老想着今天太倒霉等等。这样注意力会不集中，再看到顾客也会反映慢，信心不足，影响销售。反过来，稍微想一下为什么一连推荐失败，即刻调整心态，如去超市外边呼吸几口新鲜空气等，再继续努力。

第二、察言观色，因人而异，对不同顾客使用不同促销技巧。例如，学生类顾客比较喜欢潮流的广告性强的产品。所以让其很快接受我们所推荐的产品较为困难，我们则需要有耐心。可先简单介绍一下产品，然后可对她讲学生为什么容易长痘痘和黑头，需要注意些什么问题等。讲这些使她觉得你比较专业。再着询问她学什么专业等，可增强她对你的信任度。最后快速针对其推荐产品，如此成功率较高。

第三、抓到顾客后，切记不要一味的说产品。现在品牌多，

促销员更多，促销语言大同小异。所以介绍产品时一味说产品如何好，容易让顾客觉得我们就想着单单推销产品出去，使自己不能很快被顾客信任。事实上，顾客只有信任了你，接受了你这个人，才会接受你所介绍的产品。如果简单扼要针对性介绍完产品，在顾客考虑时可将产品话题引入人的话题，比如赞美顾客两句或问问顾客平时是怎样护理的。

在工作中我发现自己也有不少缺点，如耐心不够，销售技巧和彩妆知识欠佳等。在以后的工作中，不断学习，取长补短，做出更好的成绩。

20__年让我有点依依不舍，曾流过辛勤的汗水，也流过激动的泪水，正因为经历了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成长着，进步着。所以，我热爱这份工作，希望自己今后能快乐着工作，同时也能在工作中找到更多的快乐。

一年的时间很快过去了，在一年里，我在__领导及同事们的关心与帮助下完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，但还有很多的不足，本年度的工作总结主要有以下几项：

1、工作的态度。

来到__大集体，本人遵纪守法，爱岗敬业，具有强烈的事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责，当然这也是本人认为，自己还是有很多需要改正的地方。

2、专业知识、工作能力和具体工作。

我是20__年__月份来到__工作，担任__分公司店长，协助__分公司总经理做好工作。__工作以简单快乐为主，但为了搞好工作，要向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内要熟悉美步的工作，明确工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，

能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

在这一年，我本着把工作做的更好这样一个目标，积极学习完成以下本职工作：

(1)协助各部门做好工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，给大家查阅文件提供了很大方便。

(2)店长看上去是一份很简单的工作，但真的做起来需要认真负责，态度端正、头脑清晰。我认真学习公司的各项规章制度，理清思路，分类整理好各类规定，并认真学习，可能个人的能力有限，没有很好的完成这项工作，我会在新的一年里努力把 work 做好，做好公司的管理工作。

(3)严格执行公司管理规定，做好一个店长的本职工作，认真、按时、高效率地做好公司领导交办的其它工作。

为了__工作的顺利进行及部门之间的工作协调，新的一年开始，工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，有效利用工作时间。总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如工作的积极性不够，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中改进。

回首今年，是播种希望的一年，也是收获硕果的一年，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们__全体同仁的共同努力下，取得了可观的成绩。

作为一名店长我深感到责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，一是要有一个专业的管理者；二是要有良好的专业知识做后盾；三是要有一套良好的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。

一、具体归纳为以下几点

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、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。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。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，带领员工在以下几方面做好本职工作。首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境；其次，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。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们__店。

二、明年的工作

面对明年的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

- 1、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理；
- 2、对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；
- 3、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。
- 4、加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

店长的个人总结报告篇五

伴随着新年钟声的临近，我们依依惜别了紧张、忙碌的_年，满怀热情和期待的迎来了光明灿烂、充满希望和激情的2019年。

一转眼，一年马上就过去了，在今年的工作中，付出了很多努力，在自己的工作岗位上也取得过好成绩。像_店的断码销量条数一直都是几个店当中的，_店的断码销量条数也在不断的上升，对与每个月的断品种更是非常的关注，每个月都能完成任务。对与店面的一日工作流程及公司基本规章制度都在严格的执行中，店面的员工稳定性也比较强，平均都在公司工作了一年以上了，对公司也是比较认可的。

但还是没有用100%的心去工作，所以感到非常惭愧，今年整体来说店面业绩没有完成x%□销售单价虽然比去年是上升了x%□但整体条数只上升了x%□

回顾这一年以来所做的工作，心里颇有几份感触。在过去的的时间里，首先感谢公司给予我这样一个发展的平台，和用心培养；感谢领导给予工作上的鼓励和督促。让我学到了很多销售和沟通管理技巧，并顺利的为下一步的公司发展迈出了第一步。其次感谢我的这个团队，感谢同事们在工作上的相互鼓励和配合。他们所有人都有值得我去学习地方，我从他/她们身上学到了不少知识，让自己更加的成熟。

通过今年来不断与公司销售管理模式进行磨合，我也更加的认识到了，一个做销售店长的知识面、社交能力和熟悉产品知识技巧决定了一个店长及销售人员的销售能力。为此，通过这么久的的工作积累。我认识到自己现有的不足和长处。现将全年来的工作和感受总结如下：

- 1、销售工作最基本的顾客维护量太少。记载的贵宾顾客有x个，其中有x个老贵宾今年一年没消费过，加上办过贵宾就来消费一次的概括为x个，从上面的数字上看我们基本的维护工作没有做好。没能及时的了解贵宾不来的原因。导致销售量也不是太理想。
- 2、沟通不够深入。员工销售在与顾客沟通的过程中，没能把我们产品的价值十分清晰的介绍给顾客，只是意味的在纠结价位提升，没能说出产品的价值。也没了解顾客的真正想法和购买意图；对顾客提出的疑义没能及时给予完美的解答。
- 3、工作每天/每月没有一个明确的目标和详细的计划。没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，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。
- 4、对店面要求也不严格，特别是门岗这块，站岗不及时，在员工面前缺少说服力，没有起到号召力的作用。工作责任心和工作计划性不强，这些问题都是下一步需要尽快改进的。

5、因为个人不够勤快、没有严格要求自己，所以没有好好的关注库存销量。x店从x开业——x月份女裤一直占比都比较高x%男裤只占27%后来意味的要求提高男裤比例，这样想着同样也在提高销量，结果在这后来的几个月男裤是提上去了女裤却在一直下降，这是自己不关注库存销售导致的，现在就开始改进这一系列的问题。

以上是自己做的好的及不好的和需要改进的问题，望领导给予监督，帮助和提宝贵意见。