

最新督导处工作总结(实用6篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？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。

督导处工作总结篇一

xx年10月份我校接受区督导办的督导教学工作。

作为我校体育教研组长，我感到压力还是很大的。首先是《学校体育工作条例》这一块儿，要把三年的材料整理归类出来。因为这次督导的检查要求和以往不同，所以很多材料要重新准备补充完善，还要把以前遗失的缺少的材料补充完整，还不能耽误正常的教学工作，所有的一切都只能利用课余时间，甚至加班到凌晨。在开始之前，首先我先给自己明确了要做什么、从哪里下手、准备什么、如何能按要求完成，然后给组内的教师分工好他们的任务。由于组内成员都是刚毕业的新教师，很多工作他们根本无从下手，所以只能安排一些简单的能够快速上手的任务，而大部分材料的整理都要依靠我来独立完成，但是我们没有畏惧困难，都是认认真真的努力完成着。尤其是这几位年轻教师，不懂就问不会就学，非常配合我的工作，从而使这部分工作能够顺利的完成。

为了迎接督导检查，我按照学校要求认真设计了一节展示课：一年级的《滚动与爬行》。其实挺不愿意用一年级做展示课的，因为一年级新生刚入学不到两个月，很多的课堂训练还不到位，孩子们还不能完全进入到学生的角色中，还不明确自己在课堂上应该做什么，怎么做。真是要用一年级做课，我都不敢想象会出什么乱子，尤其是在户外，但是领导安排了，尤其是学校领导希望我作为一名老教师能够起到带头作

用，也为学校的督导课安排解决一些实际困难。我接受了并开始认真准备。

滚动与爬行是一年级刚开学的入门教材之一，内容安排比较简单，主要是激发学生对体育锻炼的兴趣，我选择这个教材，即针对于此，又因为这种教材只要教师引导得体，就能够让学生主动参与到活动中来，提高学生的参与动脑能力，培养学生自主学习做课堂小主人的能力。

其实对于教材内容的把握我比较有信心，对于驾驭课堂教学的能力我个人认为还是很有把握的。但是怎样能让教学内容由枯燥变为生动，学生由单纯的听教师话按教师要求去做变为学生自己能够自己管理自己创新完成任务这方面还是感到有些乏力。毕竟学生刚入学不到两个月，还是淘气的时候，广阔的操场简直就是他们在学校里淘气的乐园。怎样才能做好？为此我不停地思索着。钻研教材，翻阅自己以往积累的各种教学资料写下的各类教学笔记，回忆过去教学中的点点经验教训就成了我回家后必修的工作，一想到什么就赶紧用笔写下来，再在课堂上实践。就这样很快我就在心里有了一套完善的课堂教案，最后通过平时课堂上的分部练习，及时补充修正，督导课的教案已然成竹于胸，甚至每一段教学内容的时问、每一段教学的引导话语，我都在心里清清楚楚明明白白。因为教师如果不能备课时做到这样，那么课堂上遇到问题就不能做到随机应变，并及时回到主要教学中来。

在完成自己应做的工作的同时，我还认真做到了辅导组内青年教师准备教学的工作。青年教师上班时问不长，教学内容参验不够透彻，课堂教学经验也少，一下子就要经历过这么紧张的督导任务，内心中难免会紧张，唯恐给学校荣誉造成损失。但是他们不乏热情，勇于承担责任的上进心是有的，就利用这一点，我先给他们分析了所任年级各类教材的特点，学生的能力特征，教学形式手段，让他们从中找到根据自己能力所能保证完成好的教学内容，做出基本教案雏形。再引导他们说出自已设计教学内容的想法，我在逐条的指点他们

哪里是重点应该怎么讲解，要注意什么；哪个环节与教学要求不符，应该修改什么。保证了青年教师也能顺利把课准备好，做到心里有底。虽然最后他们没有上，但是这不失是一次很好的锻炼机会，为他们以后能独立组织教学内容，独立完成备课打下一定的基础。

督导现在已经结束了，我也从中发现了很多自身的问题，以及教学研究上的不足，比如平时课堂上的经验积累没有及时记录下来，造成需要用时内心的空虚与困乏，对学生的掌控能力也有待提高。说明我还要在这些方面加强自身的修养，不断总结不断积累不断提高。

督导处工作总结篇二

一年来，在乡中心校的正确领导下和教育局的具体指导下，认真贯彻党和国家关于教育改革和发展的一系列方针政策，大力实施科教兴县战略，落实依法治教，加快教育改革和发展步伐，加大教育投入，深化教育现代化工程，全面推动素质教育，教育事业得到快速健康的发展。

一、基本情况：

学校办学行为规范，有相关制度和规定保证，全校教师文明度高；严格执行课程计划，开足开齐所有学科课程，不随意更改挤占挪用；重视学生全面发展，测试和作业量严格控制，教育活动科学安排；财务收支严肃规范，教师队伍师德师风优良，学生和家长评教良好。

二、认真贯彻教育法律法规，促进依法治教

一年来，我们认真贯彻党的xx大精神和三个代表的重要思想，依据《义务教育法》、《教育法》、《教师法》，切实加强依法治教水平，结合我校实际制定了健康快速发展的政策和措施，以加强农村教育工作。为我校教育事业的发展描绘出

了宏伟蓝图。乡中心校领导多次深入学校调查研究，深入教师家中走访慰问，针对教育发展面临的困难和制约教育发展的因素提出了建设性和指导性的意见，为教育发展创造了条件、开拓了思路。

我校坚持“以人为本，促进学生全面发展，打好基础，培养学生创新能力”的办学宗旨，坚持从实际出发，重视德育机构和教师队伍的建设，以科研兴教为先导，重视教育现代化手段的运用，重视对教育工作的指导、监控，严格按照课程计划开全课程、开足课时，坚持各校之间的教育资源、师资力量、教育投入、教学设施相对平衡，减少校际差异，消灭薄弱学校，使我乡教育得到了均衡的、合理的发展，杜绝了以分数考核教师，以升学率考核学校的现象。

三、学校安全及教育工作考核奖惩

切实加强安全管理，落实“一岗双责”，扎实开展了“隐患治理年”和“安全教育月”活动。在全面落实安全责任制的基础上，加强了校舍实施、学校周边环境、师生施救自救、交通安全管理和学生自救演练等方面安全措施，加强了全体师生的自救演练，各学校先后多次开展了紧急疏散演练和应急演练，使广大师生提高了对突发事件的应对能力。

四、教育投入

一年来，把教育摆在了优先发展的战略地位，深入实施了“科教兴办”战略，将教育改革与发展纳入了全村经济和社会发展的总体规划，把教育工作列入了村两委任期目标责任制。我们坚持了以财政投入为主，把教育拨款列为村财政的必保项目，多渠道筹措教育经费，确保了财政对教育投入的“三个增长”。

五、财务管理

教育经费管理情况，在中心校统一管理学校财务做到了校收县管校用，一年来，我校领导和广大教职员工认真学习一费制的有关政策精神，认真贯彻一费制的收费精神和收费标准，教委和学校都设立公开栏，公开收费的范围、标准，广泛接受人民群众的监督。政府对学校的收费情况认真督查，集中审核，没有发现一例乱收费现象。

六、义务教育和素质教育

(2) 丰富校园生活。我们在以前严格执行教育部门规定的课程计划，开足开齐活动课程外，还根据各学校实际，组织学生开展丰富多彩的文化、艺术、科技、体育、社会实践和班队班会等活动。我们认真做好了活动的安排，根据现有的设备，充分发挥教师的特长及主动性积极性，根据教师的特长安排其担任指导教师，学生根据自己的兴趣爱好，在老师的指导下选定活动的项目。其中有棋类、书画、计算机、羽毛球、踢毽、跳绳、英语口语、趣味数学、阅读欣赏等。对于每一项活动，我们都明确了任课教师的职责，教导处每天进行巡视，发现问题及时在学校教师例会上进行通报，确保真正上成课外活动课，确保每个学生都能参加。同时强调活动时要注意安全，特别是体育项目，明确教师必须指导学生做好充分的准备活动，动作指导必须到位，教师要自始至终站在学生活动的现场，让学生尽兴地活动，同时努力激发学习兴趣、发展个性特长，促进学生身心健康发展。在活动中要尽可能地让学生享受到成功的乐趣。

(3)、规范办学行为。

1、严格执行收费标准，全面实行规范教育收费，主动接受教育收费监督。

2、全面接纳外来人员的子女入学，对外来人员子女的入学要求我们都能满足，同时规范学籍管理。

做到义务教育公平，不管是成绩好的学生还是成绩差的学生，也不管是本地生还是外地生，我们实行均衡编班。随着经济的快速发展，积极按照上级的文件精神全面免除了义务教育阶段学生的杂费，书费。安排专项资金用于对贫困学生的杂费减免，形成了定期普查、定向扶助、定向减免的有效机制，对残疾儿童实行免费义务教育。强化学籍管理，建立了学生学籍管理电子档案，多年来我校的在校生巩固率达100%。

督导处工作总结篇三

转眼已经到了20xx年，根据自身的实际情景，我对自己xx年的工作做出了评定和总结，提出了需要改善的地方以及解决方法。

作为公司市场部督导这一职位，我在工作上有很多不到位的地方，没有使用好公司下发的考核标准。做事总是想到哪做到哪儿，工作没有合理的计划和总结，没有正确的工作方法。工作起来比较麻木，总是急于解决问题，做不到冷静的思考问题，没有合理的解决问题根本策略和方法。

解决方法：拟定一个属于自己的工作流程，每一天按照此流程来展开工作（对每一项事情的了解和问题的处理都设有时间的限制），这也就是被迫提高工作效率。经过一段时间的磨合，相信自己在工作方法上会有所改善，并且工作效率也会有所提升。

20xx年在公司业务方面，得到了小部分的成果，但其中也有很多是鉴于公司同事们的帮忙和鼓励。我们的军团军规中有这么一句，当你进入一家讲究实效的公司，请用你的业绩说话。

在工作中总会提醒自己：所有出现的问题仅有自己解决，等到别人的仅有参考的意见和鼓励的话语，凡事全部需要自己才能解决，没有任何人来帮忙你完成它。这样自己的依靠性

就不会那么强，所有的问题仅有自己去寻找解决方法。再苦再累，仅有你的业绩才能证明你的本事，其它所有的只是空谈。

上半年工作中总结出：此刻的公司仅有较强的个人本事是不行的，拥有公司的团队协作精神才是最为重要的。再强的个人永远比不上一支优秀的团队。目前团队的建设将成为下半年度的工作计划。在团队中我总是教导我的管理者，必须做到以身作则，严格要求自己。店铺的管理者需要的是解决问题的方法，而不是我们帮忙他们解决问题。对于如何培养员工：只要员工犯的不是原则性问题，我们基本以引导和教导为主。员工不是被骂成才，她们同样也需要赞美和鼓励的话语，多给信心。

1、自己学习力不够，总是需要鞭策。

2、工作还有潜力没有全部发挥，需要改善工作方法。

3、对于平时的培训及会议记录是有，但只是流于形式，没有最终的总结，采用和实施。

1、合理地安排自己的学习时间，没有特别重要的事情，不可打乱学习计划。

2、给自己制定工作流程，不断改善工作方法，学习优秀的人是如何有效地安排自己的工作时间，利用好五项管理。

3、在培训和会议之后学会总结和分析，分析出自己目前的工作问题，总结出自己如何更好的执行和布置工作。在实施之前做好充足的准备，将计划详细，实施的时候就比较简便。

以上就是我对20xx年的工作总结，在工作总结中分析出自己工作中存在的各种问题，对下一年的工作计划和目标有很大的帮忙。接下来我会认真执行下半年的工作，为自己的目标

而努力！

督导处工作总结篇四

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

1、服务台的工作

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年工作计划中详述。

2、学习商场工作内容阶段

8月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于8月3日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于8月6日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20xx年8月8日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对xx逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场

的各种知识，用我的力量来推进xx更好的发展。

3、初步介入商场工作阶段

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

4、自我工作开展阶段

(1)、服务整顿活动

9月16日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于11月25日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于11月25日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，99%的员工都很认可本次整顿活动，60%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。80%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和打造有了一个比较深刻的理解和认识。有20%——30%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

(2)、对营运一部和营运三部服务整顿工作的评比

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运一部和营运三部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期50天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比一部下降了 $(32 : 127) = 396\%$ ，三部下降了 $(21 : 137) = 652\%$ 。工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过

程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

(3)、员工和顾客调查

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务承诺等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步。

督导处工作总结篇五

一、基本情况

(一) 房屋市政项目方面

3月5日我局迅速成立以局主要领导为组长，分管领导为副组长，相关人员为组员的检查组，对全县范围内所有已复工及未复工工地均进行了检查，结合节后复工的特点，重点排查脚手架、深基坑、高边坡、起重机械、临电、消防、模板支撑和民工宿舍等安全隐患。对所有项目下发了《关于企业安全有序复工复产的告知函》。

截止3月7日，已有14个项目复工复产，分别是：

(1) 丹霞冶炼厂炼锌渣绿色化升级改造项目；

- (2) 尾矿资源综合回收及环境治理开发项目；
- (3) 凡口铅锌矿采掘废石资源化利用技术改造项目；
- (4) 周田产业园土地平整二期项目；
- (5) 仁化县丹霞街道车湾村、夏富村美丽乡村建设工程项目；
- (6) 仁化董塘-丹霞街道段碧道规划建设项目；
- (7) 仁化县中等职业学校宿舍楼工程项目南侧边坡工程项目；
- (9) 丹霞新城二期沁泳园h区项目；
- (11) 宝能丹霞国际旅游度假区一期a区项目b11地块项目；
- (12) 宝能丹霞国际旅游度假区一期a区项目b4b9地块项目；
- (13) 仁化县妇幼保健计划生育服务中心建设项目；
- (14) 仁化中学三项目扩建优化工程一期--学生宿舍楼、图书馆。

(二) 燃气企业方面

- (1) 仁化县石油液化气有限公司；
- (2) 仁化县赤佬坝液化气有限公司；
- (3) 仁化县瑞山液化气有限公司；
- (4) 仁化县建辉液化气有限公司；
- (5) 仁化县铁燃燃气有限公司；

(6) 仁化县安顺达管道天然气有限公司。(仁化县亮亮液化气有限公司由于疫情期间封路无法到达现场检查,待疫情缓解后再进行检查)督促各燃气企业认真按时整改检查发现的问题认真整改,同时做好疫情期间的防控工作。未抽查的企业由企业负责人自查自纠,并做好疫情期间的防控工作及做好台账记录。

由于疫情期间大部分燃气终端用户都处于休市状态,此次暂无法对小餐饮、小食店进行宣传 and 入户检查。另外燃气终端用户的入户抽查我局分别于20__年11月、20__年1月共进行3次检查,主要存在的问题为个别餐饮店所使用的软管为普通的单层软管,耐久性不高,易被虫鼠咬破,已督促餐饮店主及时更换软管,保障用气安全。

二、主要存在问题

(一) 房屋市政项目方面

一是部分工地文明施工落实不到位,施工现场地面未做到100%硬化,雾炮机设置不到位,部分工地围挡防尘喷淋设备由于停工时间过长出现管道堵塞、水泵故障等欠缺维保的现象;二是脚手架刚性连接不到位,安全网、扫地杆不到位,部分施工工人贪图方便,从就近安全网缺口进入,不使用员工专用通道;三是工人工资实名制信息管理系统,此任务为省、市住建部门本年度重点工作,部分项目仍未安装设备或安装设备未完成后台信息录入。

目前针对检查中发现的安全隐患,均下发整改通知,要求施工单位马上整改,不能马上整改完成的,由我局安排专人对后续整改工作进行跟踪。整改完成后方可复工。

(二) 燃气企业方面

目前针对检查中发现的问题,共下发整改通知书6份,责令各

燃气企业对专项检查的存在问题和安全隐患于7个工作日内整改完毕，并对拒不执行整改指令或未按期整改的企业，按照《广东省燃气管理条例》相关条款进行处罚。截止2月26日，已收到5家企业的整改落实报告。

三、下一步工作措施

（一）狠抓在建工地安全管理。一是会同属地街道、镇政府，科学安排我局骨干工作人员、属地管理人员及企业管理人员组成三人工作小组，每周对企业所属工地的疫情防控、安全生产工作至少进行一次检查；二是落实企业主体责任，所有返工进场人员均须要进行安全三级教育的同时进行疫情防控知识培训；三是工地进行全封闭管理，所有离韶返仁人员按规定进行14日体温检测及返仁前14日行踪报告制度；四是以高标准高要求加大对重大危险源、起重机械、临时用电等事故高发项目的日常抽检，对发现存在问题的一律整改，确保做好疫情防控期间的安全生产工作。

（二）狠抓燃气安全管理。一是会同县市场监督管理局、县应急管理局切实增强做好安全生产工作的责任感和紧迫感，确保城镇燃气行业整治工作有序开展，重点落实经营企业的安全主体责任、规范市场秩序、提升用户安全意识、防范遏制重大安全事故的发生。二是完善“企业查隐患、执法促整改”工作机制，对于企业上报或检查发现的安全隐患问题，建立台账，限期整改。对于整改完毕的，不定期开展“回头看”行动，确保整改真正落实到位。三是加强宣传和教育培训。计划20__年上半年与市燃气协会培训机构对接，加强宣传，联合开展企业负责人、送气工及相关从业人员培训工作。

督导处工作总结篇六

自从__开始招聘开始我就在那报名了，此刻进入公司已级有3个多月了，在这期间，我作为现场部的一名督导真真切切的

体会到公司给__人民带来的各种好处，如：买衣服不要再东跑西跑、给人民带来了在家门口就业的机会等等，我也是一个刚从大学毕业的学生，一出来就能大家门口找到工作真的好开心。

现将本人20__年的工作情景作一简单汇报，请大家批评指正。

一、培训期间

在这期间，我从对这行业的一无所知到进一步的了解。这都是公司给我们培训的功劳，从这学会了作为一个基层的管理者如何去熟悉各项业务到如何去和员工或是上级沟通，还有顾客的服务和客诉等等，经过培训和军训之后自己在各方面都有了必须的提高，给了更好的为公司和顾客服务的信心。

二、工作职责

本人后在女装、休闲装、运动区担任过督导，作为最基层的一名管理者，我深感自己更是一名最终端的经营者。我的主要职责是：维护卖场现场经营秩序的有序运行。具体到日常工作资料，主要有员工日常行为规范化管理，商品的退换或客诉等。

三、工作职责执行状况

三个月来，本人在各位领导的关心爱护、各位同仁的支持配合和现场部全体员工的通力协作下，依靠各个层次坚强的团队，较好地履行了自己的工作职责，圆满完成了领导交给的各项工作任务。

1、提高自身素质，尽力适应岗位需要。

本人是在学校刚毕业的一名学生，学的是软件，俗话说，“隔行如隔山”，如何做好服装的督导，对我来说，依

然是一个全新的课题。为此，我不断学习，充实自己，以尽力适应岗位需要。经过学习与实践的有机结合，自身素质逐步得到提高，基本适应了本岗位的需要。

2、注重规范管理，提升员工整体素质。

20__年来，营业人员调动频繁，针对新员工对公司纪律和经营业务不够熟悉的状况，我在平时工作中，能利用各种机会，在员工间进行专业性商品常识、销售技巧、商品陈列的交流，并在日常巡视中加强了监督与执行力度，提高了员工的纪律意识，使部分新员工较快地进入了工作主角，并养成了良好的职业习惯。同时在规范化管理的过程中，本人自觉遵守公司的各项规章制度，要员工做到的，自己首先做到，要求员工不做的，自己首先不做，在管理中发挥了表率作用，促使自己加深了对管理、对自己的进一步了解。

3、加强现场巡视，保证经营秩序良好。

督导的工作场所就是卖场，工作资料十分具体、琐碎，这就要求本人必须具备较强的职责心，保证在经营现场对各种具体、琐碎的工作当场进行解决，使营业秩序良好运行，给顾客供给一个方便、舒适的购物空间。

4、坚持公正合理，灵活商品退换管理。

配合柜组和营业员做好商品退换管理工作是本人的一项重要职责，三个月来，我认真学习并灵活运用商场在商品退换方面的相关办法，对每一齐退换货的处理都努力做到有章可依，异常是依据公平、公正、合情合理的原则保护消费者的合法权益，维护公司在消费者中良好的口碑，就上个月本人每月的冲红数都在33起以上。

5、了解员工状况，努力打造和谐团队。

三个月来，本人注重了解员工的自然状况和思想状况，坚持多与员工进行沟通、交流，同时，善于经过日常口头表扬和鼓励来坚持员工较高的进取性、稳定性，尽自己的努力，带动更多员工，构成一个和谐的工作团队。

四、本人工作中存在的不足

- 1、工作中，对一些日常管理方面出现的问题尚未进行及时的总结和归类，异常是在现场货品管理方面做得还很不够，仍待向其他领导、经理、主管学习。
- 2、对品牌特色的了解、对员工思想的了解、对专业知识的了解仍有待深入、细致，对现场管理的执行力都有待加强，自身管理水平有待进一步提高。
- 3、处理退换货时，有时心态不能平和，未能在感情方面让顾客感性理解未予以退换的原由，需要在今后的工作中认真修炼。

五、20__年工作打算

- 1、加强对服装现有品牌和服装面料的了解，进一步从专业知识上加强对各品牌的理性认识，配合各柜组和相关领导，及时将合理化信息和提议传达厂家或营业员。
- 2、充分调动每一位员工的进取性，经过平日的沟通，让员工在里了解公司的最近动态，以及公司的各种要求，要关注、关心自己的员工，及时肯定员工的提高，让员工行有规范、学有榜样、干有目标，心往一处想、劲往一处使，为公司的发展凝心聚力。
- 3、提高自身服务意识，做好整体员工服务意识的灌输，养成良好的心态，异常要加强自身专业知识的学习，要努力建立与员工之间的任信关系，树立自己的，为所有员工树好形象，

努力把整个打造成为一个步调一致的和谐团队。

各位领导，20__年让我有点依依不舍，在这三个月里，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，提高着。所以，我热爱这份工作，期望自己今后能欢乐着工作，同时也能在工作中找到更多的欢乐!与z同成长。

通过近期对我所负责卖场的了解，发现多数区域人员对于销售工作仅仅停留在单一的送货售后回款的工作方面。工作非常被动，不能主动的找出问题、优化环节，缺少了最重要的客户掌控、渠道掌控和终端拉动。部分销售人员对于自己的工作职责含糊不清，只做了最表面的基本工作。根据一些实际情况，我冒昧阐述一下市场督导岗位的工作职能。督导工作不能仅仅局限于促销员管理方面，一方面督导要提高自己的素养，包括对于销售技巧和手段的认识，处理促销员在销售工作中出现的难题;另一方面提升自身的管理能力与协调能力，善于处理促销员与门店负责人、促销员与其他公司促销员、促销员与店员之间的种种或大或小的矛盾。

我作为一个市场督导人员，下面谈一谈本人的工作体会及经验总结：

(1) 帮助销售

市场督导应该连同培训师一起，对于无促销员渠道的店面，进行简单有效的销售技能培训。要让经销商和终端门店负责人认识到，我们不仅仅是机器上了柜，同样我们一直关注、关心他们的整体销售。对于销售技能方面，我们给他们进行帮助培训，让他们对我们公司的形象、人员素质留下好印象，并让其感受到我们是实事求是地在帮助他们。同样，他们的感激心理能帮助整体的销量提高。对于合作方面，这些都是保持良性发展的必要条件。

(2) 惯性推销

在帮助销售的同时，认真教会门店店员关于金立机型的`独特卖点和销售技巧。通过这样的培训，店员如果能够按照教授的方法卖出机器，肯定在内心有一定的成就感和满足感。这样，在再一次向客人推荐金立的机型时，在信心上都会有一定的提高。通过多次的成功，很容易就会形成：某些店员专会推荐金立的机型，而且成功率非常高；以后有客人上门，都会主动的推荐金立的机型。这就是成功的惯性推销，这对于我们金立手机在终端门店冲量是很有效果的。

(3) 灵活促销

目标专一、灵活促销。也就是根据不同情况，在不同场合，用不同方法对待不同的顾客，达成销售。

第一，确实是来买手机的。这个时候，往往要采取先势夺人，以最直接和最有效的方式来吸引顾客的注意，从而达成向他推荐手机的目的。

这里的灵活促销，体现在促销员及督导员如何通过对顾客的第一眼观察并迅速准确地对观察信息作出相对准确的判断，或者根据顾客的信息反馈迅速通过口头语言消除他的一些心理障碍，清除他的一些心理干扰，拉近顾客与手机柜台的距离，进一步打开顾客信与不信的心扉。综上所述，就是巧观顾客，当机立断。

第二，可能是来买手机的。这里，又可分为两种，一种是想买，但没带钱的；另一种是带了钱，但不一定当下就买的。这里的灵活促销，体现在与顾客良好的互动过程中。构建与顾客和谐无障碍的沟通聊天平台，打开顾客情感的心扉，通过情感互动的方式，了解顾客的真实需求以及客观困难，促进这位顾客这一次或者下一次前来消费。简述之，即情感互动，和谐营销。