

# 酒店库房主管年终工作总结(精选5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。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 酒店库房主管年终工作总结篇一

销售主管在公司中承担着承上启下的作用，不仅是一线的销售人员，同时还需要将公司的政策传达到销售人员。年关将至，回顾过去的一年里，看看自己带领的销售团队有没有圆满的完成销售目标和计划。下面是由小编为大家整理的“销售项目主管年终工作总结范文”，仅供参考，欢迎大家阅读。

转眼间□xx年已成为历史，但我们仍然记得去年激烈的竞争。天气虽不是特别严寒，但大街上四处飘飘的招聘条幅足以让人体会到xx年xx行业又会是一个大较场，竞争将更加白热化。市场总监、销售经理、区域经理，大大小小上百家企业都在抢人才，抢市场，大家已经真切地感受到市场竞争的残酷。总结是为了来年扬长避短，对自己有更全面的认识。

### 一、任务完成情况

今年实际完成销售量为xx万，其中xx产品xx万，xx产品xx万，其他xx万，基本完成年初既定目标。

xx产品比去年有所下降□xx增长较快□xx相比去年有少量增长；

但xx销售不够理想（计划是在xx万左右□□xx销售量很少□xx有少量增幅。

总的说来是销售量正常□xx增长较快，但公司自身产品增长不够理想□“xx”品牌增长也不理想。

## 二、客户反映较多的情况

对于我们生产销售型企业来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

1、质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如xx客户的xx问题□xx客户的xx问题等，发生的质量问题接二连三，客户怨声载道。

2、细节注意不够：如大块焊疤、表面不光洁，油漆颜色出错，发货时手轮落下等等。虽然是小问题却影响了整个产品的质量，并给客户造成很坏的印象。

3、交货不及时：生产周期计划不准，生产调度不当常造成货期拖延，也有发货人员人为因素造成的交期延迟。

4、运费问题：关于运费问题客户投诉较多，尤其是老客户，如xxx□xxx□xxx等人都说比别人的要贵，而且同样的货，同样的运输工具，今天和昨天不一样的价。

5、技术支持问题：客户的问题不回答或者含糊其词，造成客户对公司抱怨和误解□xxx□xxx等人均有提到这类问题。问题不大，但与公司“客户至上”“客户就是上帝”的宗旨不和谐。

6、报价问题：因公司内部价格体系不完整，所以不同的客户等级无法体现，老客户、大客户体会不到公司的照顾与优惠。

## 三、销售中的问题

销售人员已掌握了一定的销售技巧，并增强了为客户服务的

思想；

业务比较熟练，都能独当一面，而且工作中的问题善于总结、归纳，找到合理的`解决方法□xx在这方面做得尤其突出。各相关部门的配合也日趋顺利，能相互理解和支持。好的方面需要再接再厉，发扬光大，但问题方面也不少。

1、人员工作热情不高，自主性不强。上班聊天、看电影，打游戏等现象时有发生。究其原因，一是制度监管不力，二则销售人员待遇较低，感觉事情做得不少，但和其他部门相比工资却偏低，导致心理不平衡。

2、组织纪律意识淡薄，上班迟到、早退现象时有发生。这种情况存在公司各个部门，公司应该有适当的考勤制度，有不良现象发生时不应该仅有部门领导管理，而且公司领导要出面制止。

3、发货人员的观念问题：发货人员仅仅把发货当做一件单纯任务，以为货物出厂就行，少了为客户服务的理念。其实细节上的用心更能让客户感觉到公司的服务和真诚，比如货物的包装、清晰的标记，及时告知客户货物的重量，到货时间，为客户尽量把运输费用降低等等。

4、统计工作不到位，没有成品或半成品统计报表，每一次销售部都需要向车间询问货物库存状况，这样一来可能造成销售机会丢失，造成劳动浪费，而且客户也怀疑公司的办事效率。成品仓库和半成品仓库应定时提供报表，告知库存状况以便及时准备货品和告知客户具体生产周期。

5、销售、生产、采购等流程衔接不顺，常有造成交期延误事件且推脱责任，互相指责。

6、技术支持不顺，标书图纸、销售用图纸短缺。

7、部门责任不清，本末倒置，导致销售部人员没有时间主动争取客户。

以上问题只是诸多问题中的一小部分，也是销售过程中时有发生的问题，虽不致于影响公司的根本，但不加以重视，最终可能给公司的未来发展带来重大的损失。

#### 四、关于公司管理的想法

我们xx公司经过这xx年的发展，已拥有先进的硬件设施，完善的组织结构，生产管理也进步明显，在xx乃至xx行业都小有名气。应该说，只要我们战略得当，战术得当，用人得当，前景将是非常美好的。

“管理出效益”，这个准则大家都知道，但要管理好企业却不是件容易的事。我感觉公司比较注重感情管理，制度化管理不够。严格说来公司应该以制度化管理为基础，兼顾情感管理，这样才能取得管理成果的最大化。就拿考勤来说，卡天天打，可是迟到、早退的没有处罚，加班的也没有奖励，那么打不打卡有什么区别？不如不打。又如员工工作怠慢没人批评指正，即使有人提起最后也是不了了只，这是姑息、纵容，长此以往，公司利益必然受损。

过程决定结果，细节决定成败。公司的目标或者一个计划之所以最后出现偏差，往往是在执行的过程中，某些细节执行的不到位所造成。老板们有很多好的想法、方案，有很宏伟的计划，为什么到了最后都没有带来明显的效果？比如说公司年初订的仓库报表，成本核算等，开会时一遍又一遍的说，可就是没有结果，为什么？这就是政令不通，执行力度不够啊。这就是为什么国内企业最近几年都很关注“执行力”的一个重要原因，执行力从那里来？过程控制就是一个关键！完整的过程控制分以下四个方面：

##### 1. 工作报告。

2. 例会。

3. 定期检查。

4. 公平激励。

建立一只和谐团队，调动员工的积极性、主动性都需要有一个公平的激励机制。否则会造成员工之间产生矛盾，工作之间不配合，上班没有积极性。就我的个人看法，我认为销售部的工资偏低，大环境比较行业内各个阀门厂销售人员的待遇，小环境比较公司内各部门的待遇。虽然销售部各员工做得都很敬业，实际上大家内心都有一些意见。如果公司认为销售部是一个重要的部门，认可销售部员工的辛苦，希望能留住那些能给公司带来利润的销售人员，那么我建议工资还是要有相应调整，毕竟失去一位员工的损失太大了。

多头管理则容易让员工工作无法适从，担心工作失误；

过度管理可能造成员工失去创造性，员工对自己不自信，难以培养出独当一面的人才。

以上只是个人之见，不一定都对，但我是真心实意想着公司未来的发展，一心一意想把销售部搞好，为公司也为自己争些体面，请各位老总们斟酌。

xx办事处在全体人员的努力下，区域业务开展工作基本顺利，全年回款额xx万元，第四季度完成回款额xx万元，占全年的xx%□成功开发了分销商xx家，终端店xx家。

销售回顾：公司产品的结构多层次，系列组合，依托自身商誉优势，在产品定位与市场策略上，近亲繁殖、扩张道路。从xx个品牌□xx类产品，由xx年xx月初在流通领域中常见的xx□xx□xx□直至后期逐步登陆市场的xx□xx□xx等，均在消费界取得部分认可。产品销售过程是通过引导最终消费者，从

而带动产品流通的策略，我们同时为销售商和消费者提供优质产品，至上的服务，直接有效的供求资源和网络信息，整个工作是在消费以及流通两个领域同步开展，使销售队伍——销售商——消费者之间进行整合。

消了销售商对风险因素的顾虑，从而选择了我们产品作为利润微薄的名牌产品的替代品□xx产品在争夺xx的产品份额□xx替代新的品牌□xx则抢占xx局部市场，而xx更多的倾向于引导销售。此外，公司产品在消费界的客户根据不同层次性质区分为：大型餐饮公司或星级宾馆，中档酒楼，专业菜馆，咖啡馆等。

## 一、存在问题

### 1. 经销商违规（冲货、窜货）。

xx地区前任经销商与公司战略方向和销售策略的意见上产生分歧，公司因故终止该经销商的产品经销权。然而该经销商竟以此为耻，并拉开了导火索，与xx办销售队伍为敌，浓浓的火药味将xx□xx产品价格一降再降。甚至，不惜重金，余近求远，从别的区域采调公司产品低价冲击xx市场，使我们销售队伍在客户眼前的信誉和产品推广带来恶劣的影响。

### 2. 空白市场尚未开发。

前期工作重心在xx□时间原因，未能及时将xx中部、北部及xx部分市场开拓，这些区域市场的工业产业密集度低，在消费水平和餐饮业的发展也较逊色，相对产品品牌竞争的程度上也明显的低，从战略的角度上，这些区域宜早开发，作为待机市场，先入为主。

经验总结，于xx年xx月xx日，xx办在xx宾馆xx产品“厨艺大观”活动，收益匪浅，利用到场嘉宾的人脉资源，不仅提高

了产品在厨艺界的知名度，同时也收集了很多业内人士资料和动态信息，以便后期的沟通与合作。

餐饮业宏观分析□xx下半年禽流感带来餐饮\*\*□xx市餐饮业全年零售额xx亿元，下半年零售额仅xx亿元，同比下降xx%□大中型餐饮上客就餐率同比减少xx%□禽流感已成为导致今年下半年餐饮业萧条的主要因素。

微观分析：消费者要求在预算的约束下将效用最大化，根据消费者的偏好。而生产者在技术约束下，将利润最大化，在双方自利行为的交互作用下，以达到市场均衡，从现有两者均衡比例来看，以下是消费者的选择购买行为比例：

现代营销趋势更多的体现出上朔到生产领域，下伸至消费领域，而不是仅仅局限于流通领域。

## 二、xx年工作计划

xx年预计全年回款xx万元以上，保持增长xx%□预计第一季度完成xx万元回款，第二季度xx万元回款，第三季度回款xx万元，第四季度xx万元□xx市内终端用户预计扩增至xx家，分销商增到xx家。

工作方向：

### 1. 对经销商的管理。

定期检查核实经销商的产品库存，配合公司发货时间及物流工作，确保经销商的库存在短期内消化，不出现积压产品及断货现象，同时协调好各分销商的渠道，有销售网络重叠现象的，避免引起产品价格战。

### 2. 解决产品冲货、窜货问题。

实行奖罚分明制度管理体系，解决因产品价格大幅度波动造成的市场威胁，查找冲货根源，经核实无误后取消违规经销商的产品促销资格，时间为1年。相反，提供有效信息并持有凭证的销售商，公司给予相应的促销补贴政策。

### 3. 销售渠道下沉。

进一步将产品深度分销，由原来的批发市场深入至农贸市场，在终端的走访中，针对信息的收集，寻找对产品需求量大的消费群。目前，浓缩果汁产品的需求量集中在咖啡馆、茶馆，我们还需要在产品质量和价格上寻找相应的切入点。

我从xx年xx月被提升到公司管理部，担任楼层主管，感谢公司领导能给我一个创造、提升自我的平台。深感自己是一名管理者。主要职责是，维护整个商场现场经营秩序的有序运行。具体日常工作内容，主要有员工规范管理，商品售后服务等。

半年来，在各位领导的关心，同事们的支持配合，较好地履行了自己的工作职责，并接管了商品管理的各项流程。加强现场巡视，保证经营秩序良好。楼层主管的工作就是现场，工作内容非常具体，琐碎的工作。这也就需要自己有较强的责任心，保证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，给顾客提供一个方便，舒适的购空间。

#### 一、以下是半年来我商场商品管理的总结

1、大型市调共xx次，参加市调柜台xx个，市调单品共xx个，需调价xx个，已调xx个，以下柜xx个，未调xx个，已售完xx个。小型市调xx次，对xx家电与我商场家电相比，进行调价处理。

2、商场共进新品商品xx个，窜货xx起，同意上柜xx起，退货xx起，xx起卖完不再进货。



3、对商品质检xx个。

4、对xx个柜台商品资质的跟换。

## 二、我计划以下工作战略

1、进一步加强人员管理，从源头上杜绝纪律上自由散漫现象。在纪律方面不能有特别，更没有私情，不提倡对一些表现出色者实行特例，这样会伤害纪律的严明和管理的权威。奖罚公平，做到奖有理、罚有因。

2、提高商品经营档次、主流品牌的经营格局。作为商场的主管，必须以其良好的心理素质，以敏锐的观察能力，良好的服务态度和说服能力，晓之以礼、动之以情，做好员工的思想工作。

3、加强商品价格、货品来源管理。杜绝重货，商品以次充好及提供三无产品等现象发生。争取在退换货方面加强细化管理。

4、加强监督管理机制。对于卖场出现的情况及时记录、汇报，做出及时解决，并帮助员工改进工作。

5、加强情感式营销，通过对员工进行宣传、教育，以其规范陈列、诚信服务的管理达到吸引客源，促进销售目的。坚决做到言出必行，出现工作上的失误及时解释或道歉。

## 三、自身的不足

在近半年的工作中，自我感觉也出现了很多问题，主要有以下几个方面：

1、忙忙碌碌。

每天在公司上班总是觉得忙忙碌碌，但是每天回首一天的工作，总觉得是一无所获，感觉只是一个忙字，但是具体干了什么，却也说不出个所以然，通过xx经理多次的指导，发现主要是因为沒有处理好紧急但是不重要的事情和不紧急也不重要的问题，每天大量的时间都化在了处理这些事情上，所以感觉到一天忙忙碌碌但是总觉得一无所获，在新的一年里，我准备按照xx经理所教的，把每天该做的和要做的事情分清轻重缓急，合理安排和利用自己的时间。

## 2、缺少经验。

在工作过程中，做的最多的就是和人打交道，而且都是和顾客和业务员打交道，经常遇到些一时难以解决问题。到这种时候我都感觉到自己有些力不从心，因为这种时候需要多方面的知识和经验以及很多的专业理论知识，所以，我要在明年的工作过程中，总结今年的不足，随时给自己充电，同时也希望公司能多给一些这方面的培训机会，让我快速的成长起来。能更好的为公司工作。

## 3、缺少激情。

在以上总结的经验中，平时在执行的时候有时不能够百分百做到，总有缺少工作激情时候，希望领导在以后的工作过程中能够经常给予指正。

各位领导，同事□xx年让我依依不舍。在这xx年里，曾流过辛勤的汗水，也流过泪水。正因为经验了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成长，进步着。在xx年的工作中，我将加强学习业务知识，进一步提高现场管理与自身的管理水平。多配合各柜组长及时将合理化信息和建议传达业务员，提升商场的经营效率与经营形象。希望自己今后能快乐地工作，并在工作中找到更多的快乐！

光阴似箭，转瞬间，又到年终岁末了。沉思回顾，在xx超市

这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。这一年是充实的一年，我的成长来自xx超市这个大家庭，为xx超市明年更好的发展尽自己的全力是义不容辞的责任。

现将自己xx年的工作总结如下：

## 一、xx市场工作阶段

xx年春节后，我依旧负责xx市场的各项经营工作，在与xx经理的配合下经历了节后淡季各商户的经营困境租金难收、托管员工因季节性原因大量减员等很具挑战性的问题，通过这些问题解决，使自己对我市的服装零售行情、市场大气候的了解、及员工人事的管理有了迅速的提高。通过与各商户的调解工作的接触，协调能力得到了进一步的锻炼。为了适应不断变化的情况，配合公司的整体规划对xx市场进行了一定的布局调整。xx月份xx市场超市开始构想到xx月份开业，自己全身心的投入到了筹建工作中，人员招聘、业务培训、货架安装、商品上架到日常经营维护，在老总的关心下，公司各方的支持下，在xx总与xx店的指导下。xx市场超市得以平稳的发展与过渡，自己对超市最新的业务知识又得了系统的强化。

负责xx市场期间，尽力维护了各项经营活动的正常运转，没有发生意外的突发事件。但xx市场的整体潜力没能全部发挥发来产生效益是事实，虽然xx市场的发展有各方面的客观环境不成熟的制约，但xx市场的潜力没能全部发挥自己有很大的责任。这也显出了自身能力的局限，这是在xx市场工作得到的最深刻认识。同时。xx市场各种困难压力的经历，使自己的心理素质得到极大的提高，面对再大的困难与压力，我都不会退缩逃避，能够从容冷静的去面对解决，这是我在xx市场工作得到最大的收获。

## 二、xx超市工作阶段

xx月份因工作的需要，我被调到xx超市任店面经理兼非食品经理。在工作中加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升是贯穿各项工作的中心。

虽然自开业就加入了xx超市这个大家庭，对xx超市的人员也很熟悉，但到了具体工作上必竟还是有差别的。为了尽快进入角色负起职责，一方面加强了专业知识的学习，积极看书报文章，虚心向xx请教。一方面加强沟通了解实际情况，向食品、接货、收银等各相关部门负责人沟通，与非食品组长xx深入交流。在短时间内与相关主管建立了融洽的工作关系，负起了店面值班经理的职责。与柜组长一起对非食品的人员进行了整顿培训，对商品的规划与陈列作了调整，经过非食品员工的共同的努力，我们的销售有了明显的增长。在文娟升任非食品采购后，我兼起了非食品的组长，潜下心来，从头干起，卫生、陈列、库房、接货从每一个细节开始严格的要求，使非食品的卖场氛围有了改观。与员工有了更多的接触，在严格要求的基础之上，给员工更多的思想沟通与业务培训，使员工的精神面貌有了改观，工作的积极性自主性得到了发挥。在公司各部门的关心支持下，全组员工齐心协力，非食品的进步得到了公司的认可。

店面值班经理负责协调各部门工作，维护全卖场的正常营运，应对突发事件的处理，在这个岗位上，自己立足全面把控全局，在工作的同时充分利用这一平台全面提升自身的组织协调与业务水平，在收银、客服、接货、防损、消防等各个环节深入了解，发现问题，消减漏洞，作一名称职的店面经理。

## 三、人员管理培训工作

作为一名主管，对员工的管理是一门难度较高的必修课，每个人的经历、性格各不相同，如何使本部门员工心往一处想劲往一处使不是嘴上说说那么简单的事情。通过相关专业理

论知识的学习与实际工作中的应用，在人员管理下了很大我功夫。遵循了严格与关爱并用的方法。

首先自身从心理上真正的关心员工、尊重员工，真正的为员工着想，真心的想让员工有所提高。在这个基础上，有针对性的对员工进行思想沟通与业务培训，解决员工思路，树立明确的发展目标，确实激发员工工作的主动性与积极性，再通过业务培训让员工知道如何去作，如何作的更好。在工作管理上，始终严字当头，只要犯了原则性的错误，决不纵容。使员工队伍从内在有动力，对外有战斗力能够产生效益。

但人是不断变化与发展的，人员的管理也会随之变化与发展，这需要自己保持清醒的头脑，不断学习与提高，更好的发挥出团队的全部潜力。

对员工培训也是一名主管的重要工作，最早自xx市场的50余名员工到xx市场超市的xx名员工再到xx月份xx超市xx余名员工的培训，通过一次次的培训与交流，自己从最初的基本商业常识培训，经过积集与学习，初步形成了对员工从思想、商品知识、销售心理与技能、纪律守则等方面的系统培训内容。得到了员工认可收到了一定的成效。

#### 四、专业知识的学习与市场把控能力的提高

超市零售业发展的潮流势不可挡，但零售业同时面临着机遇与挑战并存，自己有幸能够参与进时代最具发展的行业之中，一定要把握机遇努力拼搏。学习、学习、再学习是在工作与业余时间不变的任务。一方面超市管理的基本功，商品陈列、库存合理存量、季节商品的调整、快讯商品的选择、营运各个环节的衔接，自己从书上的理论到日常工作中的实践，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。另一方面，通过各种信息媒介了解最新的市场信息，行业动态，听取相关专业的培训，使自己在全局的思路更加明晰，以更高的角度来审视市场的变化，能够对公司决策层提出出自自己的战略性

的建议。

## 五、不足方面与下年工作思路

俗话说：冰冻三尺非一日之寒。必竟加入到零售行业的时间仅仅一年时间，具体开始超市的工作才近xx年，而市场的学问与超市零售的知识是如此的深广。通过冷静的自省，自己还有诸多的不足，整体上因参与营运时间较短，操作不够自如外，具体还体现在：首先，对商品的选择与把控有待加强，由其由于分工不同对食品商品的了解相对更弱。其次，对市场的分析预测不够透辙准确，底气不足，这是由于经验少。

面对明年机遇与挑战，我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的职责，加强理论业务学习，勇于实践，使自己的业务水平，管理水平全面提高，为公司发展奉献自身全部的能量。

总之，在新的一年里我更加努力的投入到为之奋斗的xx超市事业中去，用发展用效益来回报公司，实现自身的人生价值。

## 酒店库房主管年终工作总结篇二

我从xx年xx月被提升到公司管理部，担任楼层主管，感谢公司领导能给我一个创造、提升自我的平台。深感自己是一名管理者。主要职责是，维护整个商场现场经营秩序的有序运行。具体日常工作内容，主要有员工规范管理，商品售后服务等。

半年来，在各位领导的关心，同事们的支持配合，较好地履行了自己的工作职责，并接管了商品管理的各项流程。加强现场巡视，保证经营秩序良好。楼层主管的工作就是现场，工作内容非常具体，琐碎的工作。这也就需要自己有较强的责任心，保证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，给顾客提供一个方便，舒适的购空间。

1、大型市调共xx次，参加市调柜台xx个，市调单品共xx个，需调价xx个，已调xx个，以下柜xx个，未调xx个，已售完xx个。小型市调xx次，对xx家电与我商场家电相比，进行调价处理。

2、商场共进新品商品xx个，窜货xx起，同意上柜xx起，退货xx起，xx起卖完不再进货。

3、对商品质检xx个。

4、对xx个柜台商品资质的跟换。

1、进一步加强人员管理，从源头上杜绝纪律上自由散漫现象。在纪律方面不能有特别，更没有私情，不提倡对一些表现出色者实行特例，这样会伤害纪律的严明和管理的权威。奖罚公平，做到奖有理、罚有因。

2、提高商品经营档次、主流品牌的经营格局。作为商场的主管，必须以其良好的心理素质，以敏锐的观察能力，良好的服务态度和说服能力，晓之以礼、动之以情，做好员工的思想工作。

3、加强商品价格、货品来源管理。杜绝重货，商品以次充好及提供三无产品等现象发生。争取在退换货方面加强细化管理。

4、加强监督管理机制。对于卖场出现的情况及时记录、汇报，做出及时解决，并帮助员工改进工作。

5、加强情感式营销，通过对员工进行宣传、教育，以其规范陈列、诚信服务的管理达到吸引客源，促进销售目的。坚决做到言出必行，出现工作上的失误及时解释或道歉。

在近半年的工作中，自我感觉也出现了很多问题，主要有以下几个方面：

### 1、忙忙碌碌。

在新的一年里，我准备按照xx经理所教的，把每天该做的和要做的事情分清轻重缓急，合理安排和利用自己的时间。

### 2、缺少经验。

在工作过程中，做的最多的就是和人打交道，而且都是和顾客和业务员打交道，经常遇到些一时难以解决问题。到这种时候我都感觉到自己有些力不从心，因为这种时候需要多方面的知识和经验以及很多的专业理论知识，所以，我要在明年的工作过程中，总结今年的不足，随时给自己充电，同时也希望公司能多给一些这方面的培训机会，让我快速的成长起来。能更好的为公司工作。

### 3、缺少激情。

在以上总结的经验中，平时在执行的时候有时不能够百分百做到，总有缺少工作激情时候，希望领导在以后的工作过程中能够经常给予指正。

各位领导，同事□xx年让我依依不舍。在这xx年里，曾流过辛勤的汗水，也流过泪水。正因为经历了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成长，进步着。在xx年的工作中，我将加强学习业务知识，进一步提高现场管理与自身的管理水平。多配合各柜组长及时将合理化信息和建议传达业务员，提升商场的经营效率与经营形象。希望自己今后能快乐地工作，并在工作中找到更多的快乐！



## 酒店库房主管年终工作总结篇三

20x年对于我来讲是成长的一年、奋斗的一年、学习的一年、是感恩的`一年。首先要感谢领导对我的教诲，感谢团结上进的同事帮助和鼓励，感谢我在沮丧时鼓励我给我打气的同事们，感谢信逸和给我这个上升的机会。

来到公司已经快半年的时间，从一个不懂得销售的人员，到地产销售主管的这个位置，当中公司给了我很多的动力，同时也给了我很多培训机会，让我在这个行业有了上升的空间，逐步的找到了在房地产销售中的乐趣。我愿意认真执行公司下达的销售政策，并和其他销售员一道努力拼搏，积极开拓市场，较好的完成公司销售业绩，同时，也提出了自己对销售的观点。作为房地产销售主管，配合公司做好日常工作，是销售人员和总监之间的枢纽和桥梁，及时发现案场问题，及时解决问题，同时，也负责日常销售统计工作等，主要工作如下：

1、协助总监做好日常的管理工作。

(1)严格遵守并执行公司各项规章制度，起到以身作则的带头作用。

(2)协助总监做好工作安排，制定值班人员安排表。

(3)自觉遵守作息时间，协助销售总监做好考勤、考核制度，严禁迟到、早退现象发生，如若发现，按人事管理制度执行。

(4)协助总监每周组织销售人员开总结例会，分析上周销售情况、问题、提出建议。

(5)严格要求销售人员的仪态、仪表、言谈、举止，热情礼貌对待客户，提高服务质量，树立品牌形象。

(6) 爱护公务，带头做好售楼处的清洁卫生工作。

(7) 培养集体协作精神和工作默契，其他员工接待客户时，应积极主动地给予配合，促成及成交，对于不能成交的原因，进行分析、总结、及时地给予配合，把握机会达成成交。

## 2、解决客户提出的疑难问题。

(1) 如果销售人员由于销售经验不足，可能无法回答有些客户提出的问题，这时，就要销售主管出面，为客户解决疑难问题，取得客户的信任。

(2) 用诚恳的态度、平和的心情倾听客户诉说，取得客户的理解。耐心而细致地同客户沟通，稳定客户的情绪。

(3) 认真地向客户阐明公司的工作程序和原则，想办法解决客户提出的疑难问题，尽量赢得客户对本公司的信誉与个人素质的认可和信赖。

## 3、日常统计工作。

(1) 每天认真统计电话量、区域、客户群、找准销售定位。

(2) 认真统计到访客户量、客户需求、面积、户型、反映的问题比例。

(3) 每周对电话量、到访客户量进行总结，在每周公司销售例会上进行汇报。

(4) 了解项目的价格、户型、朝向、面积、定位、交通、周边环境 and 配套等，抓住卖点，做到心中有数，沉着应付。

(5) 了解市场情况进行比较、分析，找出销售难点和影响因素，协助主管提出方案和建议。

(6)做好定金收据、认购书、佣金收据的核对、登记、存档，有错漏要及时向公司领导汇报。

(7)做好收款、销售登记工作、做好销售进度表。

(8)跟踪客户的补丁、定首期、签合同、收按揭资料、办理按揭手续等工作。

(9)做好销售报表，销售总结，每周例会向公司领导汇报。

#### 4、周边项目竞品情况。

(1)定期组织市场调研，收集市场信息，分析市场动向、特点和发展趋势。

(2)收集有关房地产的信息，掌握房地产市场的动态，分析销售和市场竞争发展状况，提出改进方案和措施。

(3)负责收集、整理、归纳客户资料，对客户群进行透彻的分析。

销售主管要起到带头作用，多配合领导和公司的工作安排，要团结销售人员，要有凝聚力、执行力、创新力、组织能力与指挥能力。

从今以后要严格要求自己，认真负责做好本职工作，努力弥补自己的不足之处，多学习专业知识。我的成长离不开领导帮助和同事的支持。

## 酒店库房主管年终工作总结篇四

在县教育局的协助下，希望通过开展各项活动提高中磊房产的美誉度，充实锦绣江南的文化内涵，当然最终目的还是为销售起推波助澜的作用，遗憾的是在销售方面并没有实现预

想中的效果，但值得欣慰的是活动本身还是受到了业主及社会各界的肯定。

## \_\_年工作中存在的问题

- 1、锦绣江南一期产权证办理时间过长，延迟发放，致使业主不满；
- 3、年底的代理费拖欠情况严重；
- 4、销售人员培训(专业知识、销售技巧和现场应变)不够到位；
- 5、销售人员调动、更换过于频繁，对公司和销售人员双方都不利；在与开发商的沟通中存在不足，出现问题没能及时找开发商协商解决，尤其是与李总沟通较少，以致造成一度关系紧张。\_\_年工作计划新年的确有新的气象，公司在莲塘的商业项目——星云\_，正在紧锣密鼓进行进场前的准备工作，我也在岁末年初之际接到了这个新的任务。\_因为前期一直是策划先行，而开发商也在先入为主的观点下更为信任策划师杨华；这在我介入该项目时遇到了些许的麻烦，不过我相信通过我的真诚沟通将会改善这种状况。

## 新年计划：

- 1、希望锦绣江南能顺利收盘并结清账目。
- 2、收集星云\_的数据，为星云\_培训销售人员，在新年期间做好星云\_的客户积累、分析工作。
- 3、参与项目策划，在星云\_这个项目打个漂亮的翻身仗。
- 4、争取能在今年通过经纪人执业资格考试。

最新销售主管年终工作总结范文

## 酒店库房主管年终工作总结篇五

20xx年即将过去，在这一年里，本酒店在上下的共同努力下，经营业绩有了较大的提升。大堂进行了更新和改造，使酒店的服务项目更加完善，同时对x客房装入宽带，满足了更多商务客人的需求。所有的这些给酒店带来了生机和希望。

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使我酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用（原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡x元/张，钥匙袋x元/个，每天团队房都x间以上，一年可节约

一笔较大的费用)；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报□20xx年客房收入与20xx年客房收入进行对比，住房率增加了，但收入却减少了元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。成绩是喜人的，但不足之处我们也深刻地意识和体会到：

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性；
- 2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；

3、个别新员工对本职工作操作不熟练；

4、商务中心复印机、打印机老化，复印及打印的效果不好，直接影响到了商务中心的收入。

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务□20xx年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出20xx年工作计划：

1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；

3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；

4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

新的一年即将开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。