

# 体检销售年终总结 销售主管月度总结报告 (精选5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 体检销售年终总结篇一

20\_\_年在各级领导和同志们的关心帮助下，始终坚守在销售第一线，不怕苦不怕累，不怕繁琐，，始终以销售任务为工作的中心、重心和核心，积极贯彻公司的文件精神，同时积极参加业务学习，做到熟悉各种新产品的性能，努力克服新形势下的各种不适应，把各项基础工作做到常态化，不空喊口号，不让各项制度落空，实打实的抓好自己分担的工作，现将一年的工作汇报如下：

### 一、作为销售主管，认真学习理论，联系实际学以致用

及时深入学习公司的最新文件精神，联系自己的工作实际，创造性的开展工作，向领导提出合理化建议和意见，严于律己，提高思想觉悟，做到忠诚、敬业、严明、廉洁。严格遵守公司的各种禁令和约法三章，认真学习领会上级文件的精神，贯彻执行上级的决策和部署，不敷衍了事，不作表面文章。

### 二、踏实工作，认真完成各项工作任务

销售工作，繁多、琐碎、重复性较高，很容易使人产生麻痹懈怠厌战的情绪，在销售一线我时时为自己敲响警钟，牢固树立“销售无小事”的观念。

对所分包的片严格落实微笑服务，不拘于形式，侃侃而谈，并有针对性做好追记，对手下经常性谈话教育，力争把各种隐患消除于萌芽状态。

合理激发员工自我约束能力，对销售排名靠前的员工积极向总公司建议加薪，调动积极性。对没完成销售任务的帮助他分析原因，是服务态度不好，还是对产品性能掌握不好，还是能干好不干好，或者就是嘴笨手慢，针对能干好不干好的员工深入分析原因，着重解决思想问题，缓解其思想压力，解决其实际困难。对于嘴笨手慢的员工向总公司建议调到其他能发挥特长的岗位工作。通过一系列的举措，使各小组销售量都上升了一个水平，员工人人以完成任务为荣，使小组内部形成了浓厚的氛围。多次提前保质保量完成了公司下达的销售任务。

### 三、存在的问题和不足

1、办事冲劲儿有余，铺陈铺垫不足对工作开展中所面临的实际困难估计不足，致使有些工作虎头蛇尾。

2、工作中有时急于求成，反而欲速则不达。

在未来的一年里，我一定总结成功的经验，汲取失败的教训，紧密团结在公司领导周围，继续在各级领导和同志们的关心帮助下，争取把工作成绩推上一个新台阶。

销售主管月度总结报告4

## 体检销售年终总结篇二

\_\_月份对于\_\_汽车销售行业来说，是一个淡季，客户上门的几率相对较小，汽车销售的数量同比其他月份少，针对这种

情况，在公司销售经理王经理“山不过来，我们过去”的销售策略下，开始实施“主动出击，开发市潮的战略方针，作为一名销售顾问，我们在做好顾问式的销售方式的同时，进一步做到上门服务、宣传两不误，作为分管日照市东港区的销售顾问，现将汽车销售\_\_月份工作总结如下：

1、目标：经过月初分析总结，锁定斯巴鲁森林人的目标客户为中小企业主、有实力的个体户、国家公务员、大型企业高层管理人员等，因此，2月份第一次宣传针对有实力的个体户展开了攻势，通过上门访谈、发放宣传资料、邀请意向客户试乘试驾等。

2、经过：个体户里面曾经的光辉人物们———建材市场个体户□\_\_—\_\_—x年日照的房地产飞速发展，因此带动并且引爆当地的建材市场，相当一部分人，理所当然地暴富了，有了钱需要改善原有的生活，原来不懂消费，不会消费，这就需要引导消费，宣传我们的斯巴鲁汽车，给准客户的生活带来了一丝色彩，不至于使他们天天面对自己的“上帝们”也让自己当一回“上帝”，宣传有一定的效果，但是在我沟通的过程中，也清楚地认识到，\_\_—\_\_年底带来的世界金融危机，一样未曾幸免的波及到了日照房地产行业，顺势波及到建材市场，这个时候的建材市场如同我们2月份的斯巴鲁展厅一样冷清，现在更多的个体老板选择持币待购，静观其变。

3、总结：虽然建材市场一时陷入了困难时期，并不代表其将一蹶不振，等到经济好转的时候，我的努力也就不会白白的付出了，无论是楼市，还是车市，总有经济复苏的一天，现在只需要做好我们该做的，让斯巴鲁在日照家喻户晓，经济好转的时候，总会有人来买车！

综上所述：我个人认为3月份的工作计划还是以主动出击为主，守株待兔为辅，尽快地扩大宣传范围，通过各种不同的宣传渠道，让更多的人了解斯巴鲁，喜欢斯巴鲁，购买拥有斯巴

鲁！\_\_年已过，在此实习期间，我通过努力的工作，也有了一点的收获，借此对自己的工作做一下总结，目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把今后的工作做到更好。

简要总结如下：

我是\_\_年\_\_月\_\_日来到贵公司工作的。作为一名新员工，我是没有汽车销售经验的，仅凭对销售工作的热情和喜爱，而缺乏对本行业销售经验和专业知识，为了迅速融入到这个行业中来，到公司之后，一切从零开始，一边学习专业知识，一边摸索市场，遇到销售和专业方面的难点和问题，我会及时请教部门经理和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方案，在此，我非常感谢部门经理和同事对我的帮助！

通过不断的学习专业知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在我对市场有了一个大概的了解，逐渐的可以清晰。流利的'应对客户所提到的各种问题，对市场的认识也有了一定的掌握。

在不断的学习专业知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高。

现存的缺点

对于市场的了解还是不够深入，对专业知识掌握的还是不够充分，对一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决问题的方法，在与客户的沟通过程中，缺乏经验。

市场分析

我所负责的区域为宁夏。西藏。青海。广西周边，在销售过程中，牵涉问题最多的就是价格，客户对价格非常敏感，怎样在第一时间获悉价格还需要我在今后的工作去学习 and 掌

握。广西区域现在主要从广东要车，价格和天津港差不多，而且发车和接车时间要远比从天津短的多，所以客户就不回从天津直接拿车，还有最有利的是车到付款。广转自西的汽车的总经销商大多在南宁，一些周边的小城市都从南宁直接定单。现在广西政府招标要求250000以下，排气量在2.5以下，这样对于进口车来说无疑是个噩梦。

宁夏的经销商多港口的价格市场比较了解，几乎都是在银川要车，银川主要从天津，兰州要车，而且从兰州直接就能发银川。

国产车这方面主要是a4[]a6[]几乎是从天津港要车，但是价格没有绝对的优势。青海和西藏一般直接从天津自提，往往有时咱的价格是有优势的，但是天津去西藏的运费就要8000元，也就没什么优势了。

从\_\_一\_\_年\_\_月\_\_—x日到\_\_—x年\_\_月\_\_日我的总销量是3台，越野车一台，轿车一台，跑车一台，总利润11500元，净利润10016元，平均每台车利润是3339元。新年到了我也给自己定了新的计划，08年的年销量达到80台，利润达到160000，开发新客户10家。我会朝着这个目标去努力的。我有信心！

随着市场竞争的日益激烈，摆在销售人员面前的是一平稳与磨砺并存，希望与机遇并存，成功与失败并存的局面，拥有一个积极向上的心态是非常重要的。

## \_\_年工作计划

- 1、深入了解所负责区域的市场现状，准确掌握市场动态
- 2、与客户建立良好的合作关系
- 3、不断的增强专业知识

## 4、努力完成现定任务量

最后，感谢公司给我一个展示自我能力的平台，我会严格遵守职业操守，朝着优秀员工的方向勇往直前。碰到困难不屈不挠，取其精华，去其糟粕，和公司员工团结协作，让团队精神战胜一切。我有信心在我的努力下，让四壁就像我的名字一样迎春破晓，霞光万丈！

## 体检销售年终总结篇三

加强业务学习，提高工作能力，努力开展实施工作计划，做好本职工作。重视学习业务知识，积极利用参加培训班等机会聆听专家的指导，向专家请教学习，提高自己的业务能力。以下是豆花问答网整理的销售专员月度总结报告资料，提供借鉴，欢迎参阅。

### 销售专员月度总结报告一

回顾这个月的工作，对照德能勤绩四项标准，能尽心尽力做好各项工作，较好地履行了自己的职责。现将月工作总结如下：

#### 一、主要工作情况

1、重视理论学习，坚定政治信念，明确服务宗旨。认真学习邓小平理论、“三个代表”重要思想和党的十六大精神，积极参加局机关组织的政治活动，能针对办公室工作特点，挤出时间学习有关文件、报告和辅导材料，进一步明确“三个代表”要求是我党的立党之本，执政之基，力量之源，是推进建设中国特色社会主义的根本保证，通过深刻领会其精神实质，用以指导自己的工作。时刻牢记全心全意为人民服务的宗旨，公道正派，坚持原则，忠实地做好本职工作。

2、加强业务学习，提高工作能力，努力开展实施工作计划，做好本职工作。重视学习业务知识，积极利用参加培训班等机会聆听专家的指导，向专家请教学习，提高自己的业务能力。紧紧围绕本职工作的重点，积极学习有关经济、政治、科技、法律等最新知识，努力做到融汇贯通，联系实际。在实际工作中，把政治理论知识、业务知识和其它新鲜知识结合起来，开阔视野，拓宽思路，丰富自己，努力适应新形势、新任务对本职工作的要求。

3、勤奋干事，积极进取。认真做好本职工作和日常事务性工作，做到腿勤、口勤，使票据及时报销，账目清楚，协助领导建立健全各项制度，保持良好的工作秩序和工作环境，使各项管理日趋正规化、规范化。完成办公日常用品购置、来人接待、上下沟通、内外联系、资料报刊订阅等大量的日常事务，各类事项安排合理有序，为办公室工作的正常开展提供了有效保证。

4、成绩斐然，争取长足进步。几年来，坚持工作踏实，任劳任怨，务实高效，不断自我激励，自我鞭策，时时处处严格要求自己，自觉维护办公室形象，高效、圆满、妥善地做好本职工作，没有出现任何纰漏，取得了一定成绩。

## 二、存在不足

一是政治理论学习虽有一定的进步，但还没有深度和广度。

二是事务性工作纷繁复杂，减少了调研机会，从而无法进一步提高自己的工作能力。

三是工作中不够大胆，总是在不断学习的过程中改变工作方法，而不能在创新中去实践，去推广。

## 三、今后努力方向

不断加强个人修养，自觉加强学习，努力提高工作水平，适应新形势下本职工作的需要，扬长避短，发奋工作。

## 销售专员月度总结报告二

从x月初定下x月目标以来，本人的营销工作取得了一定的成绩，基本上完成了当时自己设定的目标，但也存在不少的问题，为了能更好开展工作，能让自己在未来的工作中做出更好的成绩，特对7月的工作进行一个阶段性的总结。

### 一、工作效率：

虽然上个月的基本目标已经完成，但是经过客观分析不难发现：8月的工作效率极其低下。很多时候一天8个小时的工作时间内做到的有效工作非常少。经常性的将有效工作时间内的的工作拖到8个工作小时以外的时间去做，造成时间成本的极大浪费和人员的极度疲劳。从这方面来看，在以后的工作中，合理分配有效时间就显得尤为重要，在以后的工作中，要努力去协调有效时间，争取在工作上能够更高效。

### 二、新客户的开发：

作为一家销售型公司的员工，如果在整整一个月的时间内，都没能开发到一个新的客户，这个问题是非常严肃的。之前的三个月，因为有去年的客户资源的沉淀，所以会有部分的老客户合作，但是当老客户都合作以后呢？或者现有资源都用完以后呢？面对这样一个尴尬的境况，值得我去认真思考。而且目前我已经隐隐感觉到了手中可用资源的有限性了。所以在未来的工作中需要合理分配时间，将新客户的开拓作为重点来抓。

### 三、后端沉淀：

一名优秀的销售人员就是优秀业绩的持续性。如果说一个月



能做公司第一，下个月做公司倒数第一。这样的销售人员绝对不能是一名合格的销售人员。所以为了保证自己能成为一名合格的销售人员，就必须保持销售业绩的优秀持续性。在这个问题上目前困扰比较大，看看自己的业绩，高低起伏非常不平衡。所以在以后的工作中，要努力去做，争取能保持一个业绩的持续性优秀。而在猎头行业，如果想保持每个月都能有稳定的销售额，那后端必须有充足的后劲给予支持。简单的说，就是后端需要有一个稳定的沉淀(保证每个月都能有2-3名人才到位)。只有这样，才能成长为一名优秀的销售人员。在这个方面的能力在我身上显的非常奇缺。在以后的工作中必须在这个问题上做更多的努力。

目前经过分析整理，发现自己在8月工作中严重不足的问题有综上所述的三点。在未来的工作中必须加倍努力，认真克服。虽然问题很严重，但是我坚信，只要用心去做，努力去完善，在以后的工作中一定能做出更大的成绩!

### 销售专员月度总结报告三

一个月时间就这样很快的结束了，回顾自己这月以来的工作，能够说是有很多的地方值得去回忆。作为一名\_\_(职位)，我要做的工作有很多，但是我始终觉得说起来也挺小事情的，这些小事都在我不断的工作中逐渐的去解决，自己的工作潜力也得到了很大的提高，较好地完成了各项工作任务。总结起来，主要有以下六个方面：

#### 一、加强学习，不断提高业务素质。

虚心的向同事学习，经常利用网络工具和同岗位的同事交流心得，逐步的完善自我。在工作中，时时处处以领导和优秀同事为榜样，不会的就学，不懂的就问，取人之长，补己之短，始终持续了谦虚谨慎勤奋好学的用心态度，综合潜力显著提高。

## 二、严以律己，树立良好形象。

严格遵守办公室的各项规章制度，时时处处以工作为先，大局为重，遇有紧急任务，加班加点，毫无怨言。领导下达了指令，会想方设法去完成。听从领导、服从分配，对于领导和办公室安排的每一份工作，不论大小，都高度重视，总是尽职尽责、认认真真地去完成，从不计较个人得失、打折扣、讲条件。经常自省自励，开展批评与自我批评，严格约束自己的一言一行、一举一动，树立起了办公室工作人员的良好形象。

## 三、用心工作，完成各项任务。

九月份有个中秋节，对于我们服务行业来讲，凡是节假日对我们的营业都有极大的冲击力。所以在节日来临之前，务必把各项工作的相关事宜一切准备妥当。按照领导的安排，认真做好各类文件、通知、打印、校对以及传达工作；全方位为领导搞好服务，常请示、勤汇报，努力做好参谋助手，为整个办公室工作有条不紊的开展发挥了用心作用。同时，经常深入基层调查研究，了解员工思想动态，为领导科学决策带给了可靠依据。

## 四、加强注重细节工作态度，加强语言功底，消除紧张心理。

\_\_工作，细心极其的关键。比如下一份文，我也会琢磨，但是会因为紧张让大脑产生短路，这种表现就像潘总说的一句话是缺乏运筹帷幄的处事潜力，急了就乱了。但是她说这种潜力也与经验有关，经历多了，自然也会有所提高的。

## 五、人事管理方面。

相对来讲，我们人事工作还存在很大需要改善的地方。这个月出现了一个严重的问题就是总公司已经下文要做好留人计划方案这项工作，即“与员工谈话”，但是还没落实好，有

些部门做了，但是也没按要求做，由此可见这件事并未引起管理人员的高度重视，员工思想我们都没了解好，我们谈何留人。这几个月基本上是新进与离职的人员不相上下，本月是离职人数大于新进。从那里面能够看出做了解员工思想工作的重要性。其中这工作没完成有极大方面的原因是我没做好督查工作，这是我工作失职的表现。这件事体现了我的执行力不够强，在以后的工作中我要加强这方面的潜力。

## 六、个人方面的事情。

这个月我的激情感觉不是很高涨。领导吩咐做的事情，也做了，和同事们相处感觉也挺好的，觉得跟他们比以前都更熟了。但是我却发现自己在待人接物方面没有了刚开始的那种耐性，见面我也笑呵呵的，但是我自己觉得有点假了。我找过原因，可能真的是因为从校园出来工作这个过渡期做得不够好，产生了工作疲惫综合症。我总有自己还是个孩子的感觉，有很多事情是关乎到人情世故的东西，我觉得处理这些事情很累，也不懂得怎样样才能做好，真的很困惑，以致越来越没激情。

工作中虽然取得了必须成绩，但仍然存在着一一些问题和不足，今后，我要一如既往地领导们学习，发扬优点、克服不足，与时俱进，用心进取，力争使自己的专业素质和业务水平在较短的时间内再上新台阶！

## 销售专员月度总结报告四

\_\_年的上半年已经过去，新的挑战又在眼前。在上半年里，有压力也有挑战。年初的时候，房地产市场还没有完全复苏，那时的压力其实挺大的。客户有着重重顾虑，媒体有各种不利宣传，我却坚信青岛地产的稳定性和升值潜力，在稍后的几个月里，房市回升，我和同事们抓紧时机，达到了公司指标，创造了不错了业绩。

在实践工作中，我又对销售有了新的体验，在此我总结几点与大家分享：

一、不做作，以诚相待，客户分辨的出真心假意。得到客户信任，客户听你的，反之，你所说的一切，都将起到反效果。

二、了解客户需求。第一时间了解客户所需要的，做针对性讲解，否则，所说的一切都是白费时间。

三、推荐房源要有把握，了解所有的房子，包括它的优劣势，做到对客户的所有问题都有合理解释，但对于明显硬伤，则不要强词夺理，任何东西没有完美的，要使客户了解，如果你看到了完美的，那必定存在谎言。

四、保持客户关系，每个客户都有各种人脉，只要保证他们对项目的喜爱，他们会将喜爱传递，资源无穷无尽。

五、确定自己的身份，我们不是在卖房子，而是顾问，以我们的专业来帮助客户。多与客户讲讲专业知识，中立的评价其它楼盘，都可以增加客户的信任度。

六、团结、协作，好的团队所必需的。

自己也还存在一些需要改进之处：

一、有时缺乏耐心，对于一些问题较多或说话比较冲的客户往往会针锋相对。其实，对于这种客户可能采用迂回、或以柔克刚的方式更加有效，所以，今后要收敛脾气，增加耐心，使客户感觉更加贴心，才会有更多信任。

二、对客户关切不够。有一些客户，需要销售人员的时时关切，否则，他们有问题可能不会找你询问，而是自己去找别人打听或自己瞎琢磨，这样，我们就会对他的成交丧失主动权。所以，以后我要加强与客户的联络，时时关切，通过询

问引出他们心中的问题，再委婉解决，这样不但可以掌握先机，操控全局，而且还可以增加与客户之间的感情，增加客带的机率。

现今我已来工作半年多了，在上半年的工作中，本人的销售套数为69套，总销额为6千万。在今后的工作中，我要更加完善自己，提升自己，增加各方面的知识和对青岛各个地区的了解，不但要做好这个项目，更要跟着公司一起转战南北，开拓新的战场。

在此，我非常感谢领导给我的这次锻炼机会，我也会更加努力的去工作，去学习，交出自己满意的成绩单。

## 述 职 报 告

自2011年11月8日任职以来，我负责百川印象商贸公司市场部工作近3个月的时间，不仅对酒类有了相关的了解，同时实际操作能力方面也得到了进一步提升。我主要的职责是通过公司所给予的资源和陌生拜访（包括：团购、酒店、招商），进行市场调查、开发、渗透，并及时跟进客户、维系客情关系、详细登记客户信息情况。

在工作中，感受到在公司领导的帮助、同事们的支持下自己所取得进步的喜悦，感受到在工作中与各位同事共同努力取得成效的自信，感受到在工作中因面对众多事务不能面面俱到而留下的遗憾，感受到因能力有限面对市场工作如何更好的创新思路而留下的思索。回顾三个月来的工作，有成绩，也有不足。下面我主要从以下两个方面进行述职，请夏总给予指正。

### 一、2011年具体工作数字总结

团购：3家；

## 二、2012年具体工作规划

公司拟定的2012销售计划是1千万，其中渠道销售目标200万，招商销售目标800万，根据商贸公司的实际情况，公司对人员、工作职责等做了重新的调整及安排。本人工作如下：

（详见附件1）在公司人员调整的前提下，本人有带领之责任，自身加强学习的同时，也

将其了解的相关招商知识与之“复制”，使大家共同用其所长的同时增加公司的销售业绩；

今年计划招代理、经销商10—15个，以确保800万的招商销售目标。本人将客户划分为：潜伏期、挖掘期、吸引期、共赢期四个时期，因此每个季度都有可能产生代理、经销商，即每个季度发展2—4个代理、经销商。

3□xx

x

二〇一二年二月三日

销售专员年度总结报告

销售专员工作汇报

销售专员年终工作总结材料

销售专员计划材料

销售专员工作计划范文

## 体检销售年终总结篇四

酒店顾客的满意度乃至忠诚度直接取决于员工服务质量的高低。良好的工作生活平衡,能够维持酒店员工的身心健康,使其以积极饱满的工作热情投入到工作之中,这既能提高员工的服务质量。今天本站小编给大家整理了酒店销售月度总结,希望对大家有所帮助。

7月即将度过,我们充满信心地迎接8月。过去的一个月,是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一个月,也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一个月。现回顾总结过去一个月的工作、成绩、经验及不足,以利于扬长避短,奋发进取,在今后的工作中努力再创佳绩。

### 引进品牌管理,抓好客房工作

酒店通过引进品牌管理,强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训,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。因而,今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比,我店仅扣2分,获得优质服务较高分值,在本地区同星级饭店中名列前茅。此外,在大型活动的接待服务中,我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位,分别收到了来自活动组委的表扬信,信中皆赞扬道:“酒店员工热情周到的服务,给我们的日常生活提供了必要的后勤保障,使我们能够圆满地完成此次活动。”

### 以质量为前提,抓好客房工作

- 1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定,客房部根据酒店要求,设立了长包及散客班组的晨会制度,对当日的工作进行布置,对每个员工的仪表仪容不整进

行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手 明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起(客人未关门、关窗起;不符合酒店电器使用规定起)。

以“准则”为参照，抓好培训工作

1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工待客基本行为准则》20字内容，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训余批，约人次参加，通过讲解、点评、交流等，参训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、部门培训。在酒店组织培训的同时，每月有计划对本部门员工进行“20字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位的培训，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训;主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训批，约人次参加。酒店与部门相



结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

3、练兵考核。在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核，评出了第一名，第二名，第三名，分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

通过对酒店七月份工作进行回顾总结，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。并将制订新季度的管理目标、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。

七月份正值酷暑，客房部虽处淡季，但由于各种节日的到来，也显得有一些忙碌，现将七月份个人工作总结报告如下：

1. 暑期期间对老客户的回访，赠送水果、干果等慰问活动。
2. 做好个人工作计划，做好员工节日的休息安排，除保证正常的工作之外，最主要的是做好春节的接待工作，保证用餐房间的卫生情况。
3. 节能降耗。客房部在6月份低值易耗品出现上升状况，所以客房部在7月份采取相应的措施，全体员工签署保证书，保证不拿、不浪费酒店的一次性用品，努力回收一次性用品，为酒店节约现节约，采取的相应措施也得到了一定的成效，7月份，6月份，根据房间的比例节约了近2800元整。这是客房部的员工共同努力的结果。
4. 人力资源的调整。调整了2文员，由于2名文员提出辞职，春节过后离职，为了不影响客房201x年旺季时的接待工作，新年过后马上进入3月份，还有一个月的时间进入旺季，在培训新的员工上存在新一系列的问题，所以我们及时补招了2名文员，在淡季时对员工进行培训，以便于以后的工作。辞退一名员工，此员工不适合酒店工作，经过一段时间的培训后，

员工有所提高，但时间一常，会把子自己的工作情绪带给客人，造成客人的不满，为不影响今后客房部的整体工作，给予辞退。

5. 设施的维护保养。本月将之前的工程遗留问题，工程部做了一个修复，除木制面未修外，大的工程问题做了一项维修，未完成的工作木制面的修补、3006、3008。3026。3028房间气味难闻未解决，6015外面卫生间管道并未上锁，3018。3019挡风墙冬季特冷，在下一个个月应考虑做保温墙。

在7月份工作中客流并不大，由于季节性的到来等因素，完全的进入到了淡季，面对淡季的到来，我们在7月份工作中还有很多做的不到位的地方，同样也有突出之处，改进错误的工作。

卫生：前厅，在卫生方面应该是一项常抓不懈的工作，在中班重逢时对前厅外围墙面，鱼池，转门的清理并进行保养，对外围玻璃上的胶布与工程部配合进行处理，对后厅的外围卫生同样去坚持去做好，按照周计划卫生进行打扫，要求领班每天安排需做卫生，对一号电梯的护理和每日的日常卫生在客人下楼不忙的情况下要及时的去查看与清理，夜班对琉璃灯玻璃球的清理。

男宾将一更的地面不锈钢处用起蜡水进行清理，效果非常的好，由于很长时间没有清理发费的时间也较长，对水区的地面进行了全面的刷洗，效果也是很明显的，由于地面的吸物性较强，刷洗后很快又渗透进去，要求夜班分区进行刷洗。对男宾的公区卫生东步梯进行刷洗并保持很好。对卫生间的卫生进行检查登记，巡查记录本，并规定时间进行清理，除异味。对合作部门的卫生要求，大池每日二次的里外清理，上午十点，晚上一点以后刷洗。并由领班监督，主管上班检查。以达到更好的洗浴环境。

纪律:前厅在夜班中出现的违反公司纪律员工较为严重,出现脱岗,坐岗现象,给工作带来许都的负面影响,对晚班员工进行罚款和教育,对领班处连带处罚,加强对夜班工作的监管,并规定夜班员工叠毛巾不允许坐岗叠,对坐岗,脱岗,睡岗的员工处以50元以上罚款,领班连带,领班出现以上情况降级或打回试用期,得到了相对应得控制,我们还得继续加强监管员工的工作,培养领班的自我约束意识。

体现前厅的基本素养,曾强集体荣誉感。男宾,在整体上来说还是较好,在本月出现一名员工穿便装进入营业区,当场进行罚款处理。一名员工出现偷吃鸡蛋当场罚款处理,无其他纪律情况出现,对合作部门的纪律约束,在上班期间不允许在营业区乱站乱靠现象,不允许在里面抽烟,出现违反纪律最底50元罚款。

服务:前厅新员工进入的比较多,在各项业务上还是有所欠缺,在服务上也体现出了许都的不足,如:收银双手递物,接物,服务用语的不规范,在班前会中去采用简单的练习方式和工作岗位领班去带领,对新员工地服务要求进行统一规范,并在收银员中以末尾淘汰制,优中选优的原则,已淘汰一名收银。

在淡季的到来,员工对客流的下降有些不适应,不知道如何做起,在服务中及时的纠正员工的此种心态的表现。加强员工的微笑服务,对客的服务用语的规范,不要使用随意性语言,加强员工的30度鞠躬问好,正确的引领手势,已达到服务的标准。员工的主动服务意识较好.一更的服务做到随时提醒客人以免出现丢失物品现象,对上月强调的客人手机随意放的现象基本杜绝,前厅部为了公司的服务更上一层楼每天领班要尊寻到客人意见或建议,已达到更好的服务水平。

销售:在销售中主要激励员工的推销激情,鼓励员工推销,每天给员工定任务,促进有目标性的去开展销售工作,男宾在本月的推销中激情非常高昂,特别在按摩的推销经过男宾

的顾客都有不放过任何的机会。

## 体检销售年终总结篇五

转眼间，\_个月，但我们仍然记得激烈的竞争。接下来的日子里竞争将更加白热化。大大小小的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。为了在今后的工作中扬长避短，对自己有更全面的认识，我对今年的工作进行了总结。

### 一、客户反映较多的情况

质量不稳定，退、换货情况较多。细节注意不够，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。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。

关于运费问题客户投诉较多，尤其是老客户。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。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。

### 二、销售中的问题

1、人员工作热情不高，自主性不强。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、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。技术支持不顺，标书图纸、销售用图纸短缺。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。

### 三、下阶段销售的初步设想

思路决定出路，思想决定行动，正确的销售策略指导下才能产生正确的销售手段，完成既定目标。销售策略不是一成不变的，在执行一定时间后，可以检查是否达到了预期目的，方向是否正确，可以做阶段性的调整，安排专人负责办事处和大客户沟通，了解他们的需求，了解他们的销售情况，特别对待，多开绿灯，让客户觉得双达很重视他们，而且服务也很好。定期安排区域经理走访，加深了解增加信任。

\_\_行业的进入门槛很低，通用\_\_价格战已进入白热化，微利时代已经来临。公司可以选择某些资信比较好的，货款支付合理的工程尝试直销。这条路资金上或许有风险，但相对较高的利润可以消除这种风险，况且如果某一天竞争激烈到公司必须做直销时那我们就没有选择了。服务思想深入每一位员工心中。为客户服务不仅是直接面对客户的销售人员和市场人员，发货人员、生产人员、技术人员、财务人员等都息息相关。

收缩销售产品线。销售线太长，容易让客户感觉公司产品不够专业，而且一旦发现实情可能失去对公司的信任。现在的大公司采购都分得非常仔细，太多产品线可能会失去公司特色。

# 销售主管月度总结报告3