

最新卖房销售年终总结(通用5篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

卖房销售年终总结篇一

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，作为_企业的每一名员工，我们深深感到_企业之蓬勃发展的热气，_人之拼搏的精神。

我是销售部门的一名普通员工，刚到房产时，该同志对房地产方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。

在公司领导的帮助下，我很快了解到公司的性质及其房地产市场。作为销售部中的一员，该同志深深觉到自己身肩重任。

作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己。在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。

此外，还要广泛了解整个房地产市场的动态，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，我已成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

房地产市场的起伏动荡，公司于__年与__公司进行合资，共同完成销售工作。在这段时间，我积极配合__公司的员工，以销售为目的，在公司领导的指导下，完成经营价格的制定，在春节前策划完成了广告宣传，为__月份的销售高潮奠定了基础。

最后以__个月完成合同额____万元的好成绩而告终。经过这次企业的洗礼，我从中得到了不少专业知识，使自己各方面都所有提高。

下旬公司与__公司合作，这又是公司的一次重大变革和质的飞跃。在此期间主要是针对房屋的销售。经过之前销售部对房屋执行内部认购等手段的铺垫制造出火爆场面。在销售部，我担任销售内业及会计两种职务。

面对工作量的增加以及销售工作的系统化和正规化，工作显得繁重和其中。在开盘之际，该同志基本上每天都要加班加点完成工作。

经过一个多月时间的熟悉和了解，我立刻进入角色并且娴熟的完成了自己的本职工作。由于房款数额巨大，在收款的过程中该同志做到谨慎认真，现已收取了上千万的房款，每一笔帐目都相得益彰，无一差错。此外在此销售过程中每月的工作总结和每周例会，该同志不断总结自己的工作经验，及时找出弊端并及早改善。

销售部在短短的三个月的时间将二期房屋全部清盘，而且一期余房也一并售罄，这其中与我和其他销售部成员的努力是分不开的。

这一年是有意义的、有价值的、有收获的。公司在每一名员工的努力下，在新的一年中将会有新的突破，新的气象，能够在日益激烈的`市场竞争中，占有一席之地。

卖房销售年终总结篇二

一、销售方面的情况

截止到_年12月31日，店专柜实现销售额，于_年同期相比，上升(下降)x%□本柜台共计促销次，完成促销任务达%。

二、会员拓展

(一)新会员拓展

截止到_年12月31日，本专柜新发展会员人。与_年相比，递增了x%□

(二)老会员和散客的维护

本专柜严格执行公司会员制度，耐心、细心、热诚的和会员交流，更加增强了老会员对品牌的忠实度和的情感。老会员的返店率达到_%。在散客方面，本柜台柜员同样是本着热忱服务、顾客至上的宗旨，以可能提高回头率。

三、竞品分析

面对欧莱雅、雅诗兰黛、宝洁等对手，本柜台在注重本产品的优雅、高贵、经典的品牌形象的基础上，突出个性化、优质服务的优势。使我们品牌在市场的竞争占有率大幅度提高。如面膜(占有情况)，洗面奶(占有情况)，由于本人不了解具体市场，自己稍加分析即可。大概对比下咱们产品的优势和不足。

四、柜台日常工作情况

本专柜严格遵守公司柜台管理细则。在人员管理方面，严格注意公司形象，热诚、耐心的为顾客服务。在库存管理方面，严格短缺货登记、库存登记，认真做好盘点工作。货品的管理、注意干燥清洁、防火防潮，并做好货物的清洁。(可结合公司管理细则添加)。

五、_年工作的展望和_年工作如何开展

_年即将过去，在未来的_年工作中，本柜台力争在保证_年的

销售计划前提下，实现新的销售业绩突破。在会员方面，做到吸引新会员，然后抓住老会员，保正市场持续发展。在散客的方面一如既往的保持我们的优质服务，让消费者加入到我们资生堂的会员队伍中来。在柜台日常工作方面，要更加严格的遵守公司的管理细则，让消费者放心认购我们资生堂的优质产品。在_年我们的重心是：认真做好顾客和产品的纽带工作，将资生堂的优质产品推向顾客，把顾客对产品的热爱之情带回企业。为实现资生堂“源于日本、亚洲的全球化企业”的战略目标的目标而努力。

卖房销售年终总结篇三

您好！

一、20__年销售工作取得的成绩

20__年，我按照公司的战略部署和工作安排，为了拓宽销售渠道，挖掘市场潜力，扩大销售业务，树立公司品牌，挤占__器件销售市场，我和我分管的全国4个片区的全体销售员团结一致，齐心协力，共同努力，取得了较好的工作成绩，完成公司下达销售任务的__%。

二、认真努力，积极做好销售各项工作

销售工作是公司的重要工作，特别在当前市场竞争激烈的情况下尤其如此。我是公司的一名销售经理，要把公司对我的信任、重托具体实施到工作中，为此，我以认真、细致、负责的态度去对待它，务必把各项工作做好，推动全国4个片区的整体销售工作又好又快发展。这里面，我主要做了七方面工作。

(1) 抓好自身建设，全面提高素质。

我分管全国4个片区的销售工作，知道自己责任重大，努力按照政治强、业务精、善管理的复合型高素质的要求对待自己，加强业务知识学习，特别是学习公司的销售政策法规与销售工作纪律，把它学深学透，领会在心里，运用到具体实际工作中，以此全面提高自己的政治、业务和管理素质。

(2) 抓好队伍建设，全力做好工作。

牢固确立“以人为本”的管理理念，认真听取销售员的意见与建议，与销售员同呼吸，共命运，加快销售工作发展。其次，我以自己的率先垂范、辛勤努力、廉洁清正和勤俭朴素，充分调动每个销售员的工作积极性，提高销售员的综合素质，使大家团结一致，齐心协力，把各项工作搞好。

(3) 树立信心，排除万难，争取完成全年目标任务。

20__年__销售市场竞争异常激烈，为争取完成公司下达的全年销售目标任务，我经常跑全国4个片区，给每个销售员作思想工作，要求每个销售员以公司利益为重，抛弃个人私心杂念，要树立信心，坚决执行公司的各项工作决定与工作措施，要想方设法，排除万难，争取完成全年目标任务，以优异的销售业绩向公司汇报。

(4) 制订考核办法，激励先进。

为了鼓励销售员积极工作，扩大销售业务量，为公司创造良好经济效益，我根据不断发展的销售新形势，结合全国4个片区的实际情况，制订相应的考核办法，激励先进。考核办法充分体现销售员多劳多得的原则，坚决杜绝干多干少、干好干坏一个样的弊病，激励销售员充满干劲、认真努力工作，勇争先进，在__器件产品销售工作上做出新成绩，取得新成效。

(5) 提高客户认知度，扩大产品消费群体，增强品牌影响力。

我要求全国4个片区每个销售员要树立优良服务意识，认真细致为客户做好全方位服务，首先态度要热情大方，服务细致周到，让客户感到温馨愉悦。

(6)走出去推广品牌，吸引人气，扩大销售。

在当前市场竞争激烈的情况下，我要求全国4个片区每个销售员要走出去推广品牌，吸引人气，扩大销售。要通过积极宣传，现场推销等多种办法，把我们公司的产品送进市场。今年，我负责的全国4个片区的销售任务完成的较好，与我们销售员积极走出去推广有很大关系。

三、加强学习，提高自身素质

我认为作为一名负责全国4个片区的销售经理，必须加强学习，提高自身素质，才能完成公司赋予我的工作任务，也才能带好每个销售员做好销售工作。

通过学习，我熟悉和掌握了__器件知识与基本销售工作技能，增强了履行岗位职责的能力和水平，做到与时俱进，增强大局观，能较好地结合实际情况加以贯彻执行，具有较强的工作能力，能完成较为复杂、繁琐的销售工作任务，取得良好成绩，这一点，我自己感到很欣慰。

四、加强廉政建设，做到廉洁自律

我深刻认识到廉政建设关系到人心向背，影响着各项工作的发展。特别在当今社会不正风气的影响下，搞销售工作容易产生腐败行为，损害公司利益。在这方面，我特别注重执行公司纪律，不仅自己要执行好，还教育每个销售员要执行好，干任何工作，不得损害公司利益。由于，我切实加强廉政建设，做到廉洁自律，我和全国4个片区的每个销售员在执行公司纪律上比较好，大家都在一心一意为公司工作，没有出现违反公司纪律的现象。

五、存在的不足问题

1、业务不够熟悉。当前，__器件发展很快，搞销售工作必须熟悉产品业务，这样才能回答客户提出的技术问题，这方面我有欠缺，需要加强学习，努力掌握产品业务。

2、产品宣传力度不大。我们公司虽然开展了对产品的宣传，但总的说产品宣传力度不大，主要还是靠上门推销。一些客户对我们公司和产品了解不多，购买时存在忧虑状态。今后需要加强产品宣传，提升我们公司产品的知名度。

3、工作作风上与销售员联系不够密切。我与销售员的联系、沟通虽然多，但仍然有时了解情况不够全面。对销售员布置工作多，要求完成任务多，就事论事多，贯彻管理意图多，征求意见听取建议少。

20__年，我认真努力工作，虽然取得了一定的成绩，但是与公司的要求相比，还是需要继续努力和提高。今后，我要继续加强学习，掌握做好销售工作必备的知识与技能，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，攻坚克难，把销售工作提高到一个新的水平，再创佳绩，为公司又快又好发展，做出我应有的贡献。

此致

敬礼！

卖房销售年终总结篇四

一、营销部主要完成工作

1、完成任务方面

销售部至成立之初，酒店领导就将会议接待的完成情况确立

为考核销售部工作的重要指标，为此销售部力求重点突破，全力以赴以确保全年经营目标的完成。销售部克服了人员不足，工作量大，会议场地局限及相关设施设备老化等诸多困难，圆满完成年初制定的任务。截止到12月_日，接待会议147场，全年销售收入突破21万元，这一成绩的取得除了销售部两位成员之间的精诚团结与密切合作之外，离不开酒店所有领导的正确领导与关心，更离不开其他部门同事的大力支持与帮助。

2、对外宣传

在20__年间，我们销售部致力于提升酒店对外宣传筹码，立正将酒店声誉、酒店知名度等无形资产提升一个档次，由于网络的高速发展，网络宣传不仅仅是提高了酒店的知名度，利用好网络信息化让更多的人知道万国名园，了解万国名园。便能将酒店销售发展到一个新的领域，从而提高网络订单量和入住量，以达到销售量上涨的目的。

2、客户的开发与维护

a□客户开发：20__年销售部新开发个人和商务公司协议客户30个，与52个协议到期客户续签了协议。网络订房这一块，酒店主要的客源还是来自携程网。

一是由于公司办公地点搬迁于是就近选择合作的酒店；

二是公司更换了负责外联的负责人；

三是主观觉得酒店设施设备过于陈旧而放弃合作。

二、销售部在工作中存在的不足

1、在把握市场动向，应对市场变化方面的能力有所欠缺

销售部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好形象的一个重要窗口。它对经营决策，制定营销方案起到参谋和助手的作用。然而由于不善于扑捉市场动向，加之获取信息的渠道单一或者是对市场信息的关注度不够，所以在应对整个旅游市场的变化方面显得比较生涩。主要就是由于没有关注到相关信息的发布而直接错失机会。在此，我们要作深刻的检讨。另一个方面的不足表现在无法根据目标市场、季节的变化制定出相应的营销策略。

2、与宾客间的互动不足

销售部在日常的工作中，除了会议接待的过程中有较少的与顾客面对面交流的时间，其它几乎没有机会与宾客交流。或者说存在这样的机会我们在无意间就放过了。我们无法知道顾客需要什么，无法获得宾客在酒店消费的直观感受，甚至有投诉或建议宾客都有可能找不到表达的对象。这样就很难给宾客创造宾至如归，温馨如家的消费体验。这一方面恰恰被我们在日常工作中忽略掉了。

3、面对市场开发力度不够

20__年销售部虽然在市场开发方面较往年有了长足的进步，但总体而言力度还是不够，还有较大的上升空间，榆林酒店业竞争白热化的当下，我们更应不遗余力开发新客户，寻找新兴消费市场。

新的一年，我们必将继续探索，继续学习，我们希望又会有忙碌而充实的一年，但是明年再回过头来总结的时候，我们希望不再留有遗憾。我们不奢望尽善尽美，但希望销售部在新的一年里，各项工作都有起色，有突破，有创新，最终当然要有不错的业绩。我始终坚信“天道酬勤”，有付出，就一定会有丰硕的成果等着大家。

20__，我们一起努力。

卖房销售年终总结篇五

一是要正视困难，树立信心

发等等，但通过大家的共同努力，我们都一一迈过去了这些槛，公司也取得了突破性的发展，发生了质的改变。我相信，凭借岩土公司职工的拼搏精神，2015年我们同样能过得很好。

二是要敢于做事，勇于担当

曾经强调：“各级领导干部要切实转变作风，做到讲实话、干实事，敢作为、勇担当，言必信、行必果。”从目前的经济形势看，2015年是发展过程中非常困难的一年，企业化改革与转型升级迫在眉睫，事业任重道远。公司中层管理人员要勤思考，要站在公司的高度去思考，思考公司的未来如何发展，思考自己的工作如何开展，中层干部是公司管理中的重要环节，起承上启下的作用，应该要考虑怎么去管理公司，怎么去理顺关系，而不是推诿、回避，甚至说一些不负责任的话。作为领导干部，就是要事不避难，勇于担责，对公司有利的事，看准了就要大胆去做，干任何事情都没有绝对的成功，工作中的失误和挫折在所难免，出了问题并不可怕，关键在于敢于负责，从中汲取教训，下次才能做得更好，要“敢于做事、勇于担当”，做一个“想干事、能干事、干成事”的人。岩土公司是一个大家庭，我们与公司是休戚相关、荣辱与共的关系，每一位员工不管在哪个工作岗位，都在为岩土公司的发展做贡献，我相信，每一位为岩土公司发展出过力的同志，都会被岩土公司发展的历程所刻录，你们的努力终将得到回报。

三是要狠抓管理，提升质量

2015年，岩土公司发展也暴露出了许多问题，包括管理的粗放、

安全事故频发、技术力量欠缺等，2015年要开展好精细管理、安全生产、技术比武等活动，确实提升岩土公司运行质量。

当前，我们面临的重大困难就是如何千方百计降本增效，提高公司盈利能力，以前管理粗放、各种浪费较多，我们要从精细管理上着手，把勤俭节约的思想放在第一位，充分利用有限的资源，实现项目经营利润最大化。管理制度的修编已接近尾声，并根据需要成立经营部，负责项目的经营管理，2015年要结合总局“1235”的企业化改革工作，开展好精细管理年活动，实现综合管理信息化，推动企业管理的标准化、规范化、科学化。

2015年岩土公司安全事故频发，给我们造成了巨大的经济损失，这说明企业在安全管理上还存在漏洞，细节性的措施落实不够，安全生产意识不到位。2015年要开展好安全生产年的活动，做好安全生产的宣传活动，提高职工和施工队伍的安全意识；完善安全生产的管理制度，对于安全生产意识淡薄的人员、拿生命当儿戏的队伍，加大处罚力度；主管领导要行动起来，深入一线，以硬朗薄情的作风、以敢做敢当的态度，切实改善岩土公司安全生产现状。主管领导、专职安全员、项目经理、项目部管理人员都要纳入安全生产考核，实行一票否决制，出了安全事故，工资奖金都要受影响，不能在位不管事。

司技术人员的水平，分配制度上也要逐步向技术工作倾斜，提高技术过硬的脑力工作人员的待遇。开展技术比武活动，加大奖励力度，提高技术工作人员的积极性和上进心；开展培训教育活动，促进技术工作人员的再教育和再学习，完善知识结构。希望技术人员能够平心静气，做好岩土公司技术工作，为公司发展夯实基础。

四是要强化党建，提供保障

2015年，岩土公司党支部要围绕经济建设这个中心，以十八

届三中全会和四中全会精神为指导，全面加强党建、思想政治、精神文明建设、企业文化和反腐倡廉建设工作，为完成今年各项工作目标提供坚强有力的政治保证。

首先加强支部建设，发挥党员干部的带着作用。完善支部组织机构，对于表现突出的同志，要及时引导并吸收进入支部，加强现有党员的学习和教育，使党员能切实发挥先锋模范作用，履行自己的党员职责，做到吃苦在前、享受在后，实现自己的入党誓言。

业的凝聚力。

再次巩固教育实践活动成果，抓好党风廉政建设。要严格落落实水文局关于党风廉政建设主体责任的实施意见，支部既是领导主体、落实主体、工作主体，也是承担责任的主体，树立支部“不抓党风廉政建设就是严重失职”的观念。公司领导班子要起带头作用，切实落实中央八项规定，反对“四风”，勤俭节约干实事，做到“心中有党、心中有民、心中有责、心中有戒”。其它党员干部也要有自律意识，自觉遵守公司的各项规定，在利诱面前要经得住魅惑，不贪小财，不弃原则，把公司利益放在第一位。

同志们，岩土公司2015年工作大会今天到此就圆满结束，希望大家回去后在各自的工作岗位上继续发挥自己的作用，最后以王总工作报告的题目为结语，让我们“凝心聚力、开拓创新，为完成岩土公司2015年工作目标而努力”！

尊敬的各位领导老师和与会的各位学生组织主席、负责人：

本学期在院各级领导老师和系主任与系书记的指导下，外语系团总支在团总支书记周旭老师的带领下开展了一系列丰富多彩的活动。在工作方法上，团总支学生会首次提出“家”的管理理念，不采用以往命令式的活动布置，而以部门为单位，各部门根据学期总计划主动承办并组织各项活动。在工

作中，我们倡导自我总结与自我批评，从而收获并丰富各项活动经验，在今后活动中扬长避短，锻炼并提高自我综合能力；在生活中，每一位学生干部坚持融入到每个同学学习生活中去，切实为每一位同学们解决问题，关心同学，让每一位团总支成员在这个大集体中体验家的感觉，从而畅所欲言，创新发展。

在10年下半学期，我们本着“宁少而求精”的方针，严格完善并制定了系会议制度、人事制度、工作制度、赏罚制度等相关制度，在吸收10级新血液的同时也在08、09级老成员开展述职竞聘等考核活动，力求将每位成员发展成为独当一面的新时代大学生领导干部，以提高团总支学生会的综合素质。

应天职业技术学院应用外语系团总支活动汇报

“梅山敬老院”、“南京义工网”、等多个社会青年服务组织合作，开展系列丰富多彩的活动。

时光转瞬即逝，不知不觉一个学期又将过去，在这一年的工作中，我们遇到过挫折，有过彷徨有过迷茫，也有过成功有过欣喜。在我们彷徨迷茫的时候是我院系党委团委的领导老师给我们了有效建议，大力的支持，当我们做的优秀的时候，也是领导老师们给了我们鼓励的赞扬，并提醒我们不要骄傲。并且我们也必须感谢我系各级辅导员老师，在各项年级工作活动中，他们给了我们大力的支持，给了我们很多建议和意见，让我们少走弯路并且不断地进步与发展。同时我系各级的学生干部在各项活动中积极配合，我们通力合作，及时对自身管理调整，才更便利的使各项工作有条不紊的开展，良好地完成了各项任务，并取得优异成绩。在此，我仅向各位辛勤的台前幕后工作的学生干部与同学们表示最衷心的感谢。

如古语所说：金无足赤，人无完人。我们并不奢望我们的学生会能够瞬间完美。当然我们也看到自身工作中的缺点与不足。我们会更加努力，听取各方意见，虚心接受，反复求证，

从而改进各项缺点与不足。我们会继续深化改革，做好年度工作计划，继续完善学生会的各项制度。包括会议制度、人事制度、工作制度、赏罚制度等相关制度，以便每一位成员在自己的岗位上各司其职。同时不断加强对委员工作能力的培养，加强各级之间在工作上的交流，加强各级对各自部门工作组织策划的参与，做好学生会工工作计划。相信在我们外语系每一个同学的努力下，会将我们的学生会建设的更加美好。

以上是我系团总支本学期的工作总结。最后，我仅代表本系学生会全体成员，祝愿大家能够接下来的工作活动中取得更优异的成绩！谢谢大家！

汇报人：姚之琪

2015年12月08日

各位同仁：上午好！

今天上午我们欢聚一堂，隆重召开公司2011年半年度工作总结大会，在此，我谨代表公司董事会向在上半年工作中付出艰辛努力、取得卓越成绩的部门、门店及个人表示衷心的感谢和崇高的敬意！同志们辛苦了！

2011年上半年是公司多事之秋，由于公司高管工作调整变动频繁，一度给公司经营带来被动，目标达成情况离年初制定的目标计划也有一点点距离，最近又由于政策性的行业大整顿也对公司盈利情况带来了较大的影响，企业旧的盈利模式遇到了瓶颈。尽管前进的路上出现了很多障碍，但我们xx人仍逆市奋进、积极拼搏、勇于竞争，在上半年取得了很大的成绩。同时很多新形势下出现的新问题新模式需要大家一起来总结来探讨，有句话说得好：大发展就会有大困难，小发展要面临小困难，只有不发展才不会有困难，我们要做区域性的行业领头羊□xx人坚决拒绝没有激情没有挑战的生活，

我们追求生命的精彩，要用智慧和行动克服前进路上的一切障碍，乘风破浪胜利地到达成功的彼岸，所以今天这个半年度总结会很及时很重要，是一个反思总结和谋划未来的大会，希望大家在会后全力学习和贯彻落实会议精神，带领团队全面完成年初制订的目标任务。

一、上半年小结

首先，我借此机会，就上半年工作的成绩与不足做个简单的小结。

1、刚才几位老总对公司上半年运营情况都做了详细的汇报，这里不再重复，只和大家分享几组简单的数据。

a□直营门店全年任务及达成

前年同期我们在为月销售突破**万而努力，去年同期我们的月销售才刚刚突破**万，今年比去年同期将近增长50%，比前年同期翻了一番，这就是一个很大的成绩，说明公司的经营规模在不断地扩大，大家的努力看得见成绩。

我们再来看一组数据：

b□1-6月亏损门店情况

说明公司不良门店太多，说明公司门店选址时市调不深入、评估不科学，随意性太大。除开选址的原因，也说明公司运营还缺失核心竞争力，对亏损门店重视不够、决心不够、办法不多，扭亏能力不强。很多时候我们是靠码头吃饭，只有真正做到天时地利人和，才能在做大的基础上做强，怎么样做强是我们下半年要重点解决的问题。

当然成绩是主要的，毕竟发展是个永恒的主题，所有部门和门店为推动公司的发展做出了应有的贡献，在这里要表扬月

销售业绩达到10万元以上的优质门店，要表扬带领团队扭亏的一区、湘江北尚、伍家岭分店、洪西、益欣、福音、一桥、新合店的店长，上述门店已连续3个月实现盈利，更要表扬以盛x□付x□胡x□任x□张x□张x□尹x为代表的优秀门店店长，没有他们带领团队拼搏奋斗，让这些月销售20万以上的门店存在，公司发展肯定举步维艰。同时门管、人资、培训等部门也表现了良好的工作状态和职业水准，在工作中做出了成绩。从上个月开始门管部和其他部门同志与刘总一起，进行每星期3次的定期巡店，发现门店问题，倾听员工心声，制定优化方案，解决实际问题，为门店基础管理水平的提升开启了一个良好的开端，希望能继续保持；培训部的同志能远离繁华、耐住寂寞在偏远的山村克服蚊虫叮咬、缺水停电、酷暑难耐等种种困难，为企业输送了2期青苗班学员和2期精英班学员，这种艰苦奋斗、寄勤于乐的工作作风值得我们学习；人资部杨部长到任后努力学习、钻研业务，按照总办分好蛋糕的要求，加班加点、花费了无数心血，在重新制定科学的薪酬体系和建立全员绩效考核等方面取得了重大突破。

2、上半年工作的不足之处

（1）拓展线的工作拖了公司发展后腿：

上半年发展线的任务只完成全年任务的四分之一，并且新开的几家店大部分业绩达不到评估的要求。虽然原因很多，但最重要的还是市调不深入，作风不扎实，业务不熟悉，评估走过场，希望分管该线工作的刘志同志带头狠抓该线的作风建设和业务学习，组织精兵强将，把工作落到实处，在下半年把落后的工作赶上来。同时洽谈合同时要注意谈判技巧，签订相关合同时务必要严谨细致，实事求是，切实维护公司利益。

（2）工程后勤线的工作跟不上公司发展形势的要求：

该线的同志很有实干精神，付出了辛勤劳动做了大量工作，但结果往往不令人满意，究其原因主要是不能与时俱进，不

学习新事物新技术，做事没有计划性和预见性，习惯按经验办事按喜好办事，缺乏管理能力和沟通能力，不能通盘规划该线的工作，导致头痛医头、脚痛医脚并且效率低下。比如车辆管理、空调维护、招牌更新、电子屏的制作及门店形象提质等等，没一样工作不是被推着走还走不动，从来没有主动规划按步推进的，工作总是处于被动地位。我想该线的几位同志如果在保持吃苦耐劳的工作作风同时，加强业务学习和沟通交流，仔细谋划该部的工作，加强计划性和为门店主动服务的自觉性，改善该部的工作不是一件很困难的事。

二、下半年的工作规划

门应全力为门店业绩达成做好服务和指导工作，同时就下半年的工作我补充几点意见。

1、加强基础管理 提升聚客能力

大家都知道，做零售连锁落实到门店层面讲服务和商品是两个永恒不变的主题，所以先就服务这一块讲讲我的看法，我觉得把服务做好至少要做好两个方面的工作：首先为顾客创造一个舒适温馨、值得信赖的购物环境，同时让顾客享受一个关怀体贴、物有所值的购物过程。当然服务效果跟踪和提高服务附加值也是我们追求的目标，那么要求公司的软件和硬件都要有一个较大的提升，所以下半年要把提升门店形象和员工服务品质作为一件大事来抓。

(1)、提升门店形象

门店形象属于企业形象识别系统中的视觉识别。企业可以通过门店形象vi设计实现视觉识别，对内征得员工的认同感、归属感，加强企业凝聚力；对外树立企业的整体形象，资源整合，有效地将企业的信息传达给受众，通过视觉符码，不断地强化受众的意识，从而获得认同的目的。

门店形象关系到员工和顾客对公司的整体感觉，相当于公司对内对外的一张脸。公司为此特意对门店的形象系统重新做了一次调整和优化，以后凡新店装修都必须先做施工图，从设计到用材都必须人性化及环保化，比如招牌、装修材质、货架等要耐用且环保，工程后勤部在这一块工作上要严格把关，联系洽谈固定材料供应商，签订供应合同等。在装修之初就要考虑到给门店挂横幅及吊旗的便利，以及员工的储物柜、顾客的休息区以及商品堆头的灯光配置、收银台多设电源插头等等，同时带宿舍的门店要将宿舍一起装修到位。

a□列出常用材料清单，选择质量好的供应商洽谈，保证品质。

b□修订供销合同，保证同质同价持续供应，并直接与公司结账。

c□统一门店装修标准。

d□对褪色、陈旧的招牌逐步更换。

（2）、提升服务品质

装修把关建立良好的第一印象后，要想让顾客更深层次的认同，关键在日常的基础管理。很难想象一个天上有蜘蛛网、地上有杂物、商品有灰尘、员工工装不整、商品陈列凌乱的卖场能让顾客觉得值得信赖，门店管理人员要把卫生、陈列、着装、员工的言行举止等等看起来很小的事情当作大事来抓，要按照标准化作业流程纠正工作随意的坏习惯，培养员工的职业风范，要让顾客始终感觉到我们把顾客放在第一位，从进店的微笑、招呼以及一杯迎客茶，到消费过程的药学服务等都体现我们员工的真诚与热情，而且要让员工形成习惯，并坚持做好。由营运部门牵头，培训部负责实施培训并结合人资部考核，利用三个月时间将服务标准推广普及持续练习并形成习惯。管理无小事，千里之堤毁于蚁穴，基础管理抓好了，品牌形象也就上来了。

当然抓基础管理的同时更要抓我们的服务品质，我们所做的一切归根结底就是为了顾客的利益最大化，这就要求我们有扎实的专业功底，要让顾客买得放心没有商业欺诈，用得安心有质量保障，用后开心健康实惠，要知道顾客的宣传比什么广告都管用。刘总打算编一本门店专业服务教材，这是个利企利民的好项目，也是我们提升服务品质的大工程，希望这本书赶紧出来，也希望全公司形成一种浓厚的学习氛围。

2、完善商品体系 转变盈利模式

(1)、大家都知道，这一次的行业整顿对我们的冲击很大，我们的盈利是建立在厂商返点基础上的，这是一种畸形的走不远的盈利模式，我们要痛下决心改变它。首先我们要拓宽商品进货渠道，要走出去，要建立全国性的采购平台，下半年公司要引进资深的采购职业经理，要到全国大型的药品集散地考察学习，并与之建立广泛的合作关系。

(2)、尽快将商品梳理完善，改变不合理的商品结构，尽可能的确保每一个商品每一个价格带有品牌商品、补充商品、主导商品这样的合理商品结构，并且每一个商品都有品质保证和较高的性价比。

3、把改善员工的生活工作条件和培养员工成长和进步作为公司发展的基石

(1)、改善员工工作生活条件

要想员工对公司产生归属感、安全感，首先必须解决员工住宿问题。俗话说“兵马未动粮草先行”，只有员工没有了后顾之忧，才能全身心地投入工作，才能真心实意地热爱公司，对公司产生依赖和信任，将公司当成自己的家，同时也能缓解员工流失的压力。这项工作已经移交到人资部，希望杨部长铁面无私督促工程后勤部按公司标准在规定的时间内对宿舍进行改造完毕，人资部严格按宿舍管理制度实行有效的管

理。

a□制定员工宿舍配置标准，比如电视、厨房用品等，将现有的宿舍条件改善。

b□无宿舍的门店，以片区为单位集中租房，并按宿舍标准配置，解决员工后顾之忧。

c□以后开新店必须同时将员工宿舍装修到位。

以上工作要求在2个月改造完毕。

（2）、要关注员工的成长和进步

人力资源部建立人才库，对每一位员工都有需求说明，知人善用，将合适的人放在合适的岗位上。同时要倾听员工的心声，反映员工的要求，工作安排时尽可能的考虑和解决员工的实际困难，使人力资源部成为员工的知心人，让企业成为员工的坚强后盾。

培训部分层次分阶段的组织员工学习培训，保障员工学习和受教育的权利，根据工作实际需要建立对应科目的学习、考试题库，鼓励员工参与学习和考试，对通过考试的员工每月给予一定奖励，以此来激励员工。让每一位员工成为社会的有用之才是企业的神圣使命和责任。

4、建立全员绩效考评系统

年初的工作报告我对要完善各部门的工作标准流程以及建立绩效考评系统的重要性和迫切性作了阐述，这里不再重复，董事会只有一个要求，公司下半年一定要推行全员绩效考评。现在杨部长在做方案，如果觉得内脑不够用就聘外脑，花点费用在所不惜，方案出来后从上至下要不折不扣地自觉执行它。绩效考评以结果论英雄，开始推行时可能会引起部分人

的抱怨甚至误解，但不管阻力多大也要坚定不移的推行，只有这样才能逐步地提高我们的能力水平和职业修为，才能换来企业的高效运营和兴旺发达。在企业真正实现“想做事能做事的人有舞台，想做事不能做事的下台学习再来，不想做事的不能做事的自动离开”，实现个人和企业同步发展。

同志们，和平、发展、共赢是当今社会的主旋律，行业正处在一个大变革、大发展、大洗牌的非常时期，我们要抓住机遇、聚精会神、全力以赴、勇于竞争、积极探索、接受挑战，争做行业的强者。万丈高楼平地起，宏伟蓝图都是靠一个个小目标的实现描绘而成，我们公司目前已拥有一支优秀的团队，有良好的用人机制和管理体制，相信只要每个人团结一心、脚踏实地、埋头苦干，永远把顾客的利益作为我们的核心利益和前进的动力，一步一个脚印实现每一个年度目标，我们xx必将有一个更加美好的明天。

2011年7月6日