

# 2023年酒店营销经理述职报告 酒店餐饮 营销经理述职报告(精选5篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？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，我们一起来看看吧。

## 酒店营销经理述职报告篇一

这段时间来，我作为一名管理者、一名部门政策的贯彻者与执行者，做一份酒店管理半年工作总结，我有责任也有义务去发现部门运行中存在的缺陷，这样才能有助于日后我的工作开展更加顺利。

一、酒店管理总结发挥牵头作用，改善内部和外部的关系。

当前我公司正处在初期的筹备阶段，同时进场进行施工的外部单位将近十家，我们主动召开了定期施工会议，在开放的状态下研究解决施工过程中所遇到的困难和问题，增进了公司和每个施工单位之间的感情也拉近了各施工单位之间的相互关系，提高了工作效率，推动了工程的顺利进行。

在面对工作压力的同时更需要沟通，以便增加透明度。定期召集公司内部员工召开全员工作会议，让每一位员工都能了解自己企业目前的状况，了解自己领导的个人魅力，了解自身与其他员工之间的工作关系，只有这样才能减少工作的压力，避免产生工作矛盾，解除员工不必要的担忧，树立起良好的自信心更好的为公司服务。

二、当好参谋助手，竭力协助领导掌控工作全局。

积极主动地参与对外事务，办理各类证章及各项费用的缴纳、

年鉴等事项,并与对口监管单位、职能部门处理好人际关系,树立公司良好对外形象,为今后工作顺利开展奠定良好基矗。对集团下达的文件认真贯彻执行并安排部署,使上级的指示精神落到实处。利用资源优势,大力推广办公自动化提高工作效率,严肃认真地做好各项文书工作,及时收文、发文、催办一时延误的文件,在完成公司政务、会议等方面的会议纪要的同时,作好对其他相关单位、部门会议精神的传达。

三、统筹酒店有关资源,并合理有效利用,充分改善员工福利待遇。

关键是对员工的待遇进行充分的细分,科学合理分配资源。酒店员工基本工资不一定要很高,但是员工享受的福利待遇要齐全。

中国现在的酒店存在的一个普遍问题是人员流动大,或跳槽、或转行、或因不满足现状工作消极而被开除。造成这种情况的因素很多,主要的一项就是酒店业门槛低,竞争激烈,经营成本较高,利润相对低,员工的福利待遇就相对较差。因此,应充分在酒店承受能力之范围内改善员工待遇。另一个原因是人们对酒店行业的特殊性的误解,包括认为服务工作是低人一等、没前途等。这要求酒店人力资源部和部门经理对员工进行科学系统的培训,多做员工的思想工作,纠正他们的错误观念。还有一个原因就是基层员工的劳动强度比较大,比如客房和餐饮的员工工作,这就要求对员工进行系统培训,让他们掌握规范化的操作方法,以省时省力。部门经理应该设法形成一个愉快的团结向上的工作氛围,让员工对工作和环境产生乐趣。

任何员工都不愿意长期从事一份十分劳累的体力工作,而从事服务工作的大多是女性,应该将员工的劳动强度控制在合理的范围,以有利于她们的身心健康。如果员工流失过大,会造成管理和服务的下滑,使酒店丧失核心竞争力。领班和主管对自己的工作要有计划有条理地开展,避免安排不当错

误地增加服务员的工作压力。酒店最高层没必要过分精简酒店编制，要以保证服务质量为前提来对酒店的组织机构和人员编制进行合理规划。

在酒店管理半年工作总结中，我也有一些其他的感触，高效的管理是企业的生命线，作为一名管理者，是我们的管理在维持着酒店的生命线，我更要找到一条适合自己的管理路线，我能感觉到任重道远。

#### 酒店餐饮营销经理述职报告篇4

## 酒店营销经理述职报告篇二

问题是突破口，问题是起跑线，问题是下一次胜仗的基础和壁垒。

### 1、营销部经理无透明的过程

虽然营销部经理已运行了一套系统的管理制度和办法，每月工作也有布置和要求，但是，没有形成按时汇报的机制和习惯，仅仅是局部人员口头汇报、间接转述，不能进行全面、及时的统计、规划和协调，从而导致部分区域的工作、计划、制度的执行和结果大打折扣。

### 2、营销部经理无互动的沟通

域的一线状况，以便随时调整策略，任何知情不报、片面汇报的行为都是不利于整体发展的。

### 3、营销部经理无开放的心态

## 酒店营销经理述职报告篇三

华中区域市场现有医药流通参与商（商业公司或个体经营者）超过xx家，通过深入实际的调查与沟通，我们按照这些商业渠道的规模实力、资金信誉、品种结构、经营方向，将这些商业渠道进行了a□b□c分类管理，其中a类主要侧重于大流通批发□b类为二批和临床纯销户□c类为终端开发者。在这些客户中，我们直接或间接与之建立了货、款业务关系的近xx家；渠道客户掌控力为80%。

我们所拥有的这些渠道资源，为提高产品的市场普及率、占有率、迅速占领华中区域这一重点市场，提供了扎实的营销网络保证，这一点正是竞品企业所看重的。

2、营销部经理培养并建立了一支熟悉业务运作流程而且相对稳定的行销团队。

目前，销售经理在营销总监的总体规划下，共有业务人员@人，管理人员@人，后勤人员@人。各人员述职时间、行销经历参差不同，经过部门多次系统地培训和实际工作的历练后，各人员已完全熟悉了本岗位甚至相关岗位的业务运作的相关流程。

对业务人员，销售经理按业务对象和业务层次进行了层级划分，共分为终端业务员、区域主管和片区经理三个层级，各层级之间分工协作，既突出了业务工作的重点，又防止了市场出现空白和漏洞，体现勤协作和互补的初衷。

这支营销队伍，工作虽然繁琐和辛苦，却有着坚定的为销售经理尽职尽责和为客户贴心服务的思想和行为。你们是华中区域市场运作的生力军，是能够顺利启动华中区域市场并进行深度分销的人力资源保证。

我们起步虽晚，但我们要跑在前面！

### 3、营销部经理建立了一套系统的业务管理制度和办法。

在总结上半年工作的基础上，再加上这两个月来的摸索，我们已经初步地建立了一套适合于行销队伍及业务规划的管理办法，各项办法正在试运行之中。

首先，营销部经理将出台针对“人力资源”的《销售经理业务人员考核办法》，对不同级别的业务人员的工作重点和对象作出明确的规范；对每一项具体的工作内容也作出具体的要求。

其次，营销部经理将出台针对“市场资源”的《销售经理业务管理办法》，该办法在对营销部经理进行定位的基础上，进一步对商务、订购、配货、促销、赠品发放以及业务开展的基本思路等作出细化标准，做到了“事事有标准，事事有保障。”

第三，形成了“总结问题，提高自己”的内部沟通机制。及时找出工作中存在的问题，并调整营销策略，尊重业务人员的意见，以市场需求为导向，大大地提高了工作效率。4、营销部经理确保了一系列品种在华中区域终端市场上的占有率。

目前，营销部经理操作的品种有x个品种□x个品规。对这些品种，我们依照其利润空白和总部支持力度的大小，制定了相应的销售政策；如现款、促销、人员重点促销等。通过营销人员尽职尽责的工作，这些品种在地区级市场的普及率达到70——90%之间，在县级市场的普及率达到50——80%，之间确保了产品消耗者能在一般的终端即可购买到我们的产品，杜绝了因终端无货而影响了产品销售时机的现象，增加了纯销量提升的可能性，为下一步的终端开发夯实了物质和人文基础。

5、营销部经理实现了一笔为部门的正常运作提供经费保证的销售额和利润。

自开展工作以来，营销部经理通过对本公司产品的市场开拓，相关竞品品种的大流通调拨，共实现了销售额万元；毛利润额万元，为整个销售经理和三个周边办事处的正常运转提供了及时的、足额的经费保证。

营销部经理主管领导在建设并掌握营销网络的同时，通过各种途径为行销工作的顺利开展谋取利润，因此，营销部经理整体可持续性发展的物质保障是不需担心的。

## 酒店营销经理述职报告篇四

近一个时期以来，营销部经理在公司的指导下，开展了华中区域市场启动和推广、市场网络的建设、各区级批发单位的开发、部分终端客户的维护等工作。现将x个月来，营销部经理阶段工作所取得的成绩、所存在的问题，作一简单的总结，并对营销部经理下一步工作的开展提几点看法。

一言以蔽之，三句话：成绩是客观的，问题是存在的，总体上营销部经理是在向前稳定发展的。

## 酒店营销经理述职报告篇五

. 服务是销售中最重要的一个环节，做好服务工作，便开启了客户与我们之间的一道信任之窗。下面小编带来的酒店市场营销销售个人述职报告大全，希望大家喜欢！

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好！

我们满腔信心地迎来\_\_年。过去的一年，是酒店全年营收及利润指标完成得较为差强人意的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

## 一、以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店将销售部人员进行调整，不断扩充销售队伍，增强了在岗人员竞争上岗意识和主动销售的工作责任心。销售部领导班子分析，提升销售业绩主要是管理好销售人员，下达科学、合理的销售指标，激励大家的工作责任心和主动性。

2、客源构扩展。酒店在原有协议单位、上门散客、国际卡等自然销售渠道的基础上，拓展增加了团队房、网络订房等渠道，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，下达给销售员的指标才有据可依，分解指标合理，能促进销售业绩的提升，进而能使酒店下达的经营指标如期完成。

3、餐、房提成奖励。根据本酒店市场定位的特色，以接待协议单位商务客人、上门散客和国际卡客人为主，以网络订房、团队房等为辅的营销策略，制定了对销售部人员按高出每月销售指标后给予以一定比例提成的奖励。这一奖励政策，极大地调动了销售人员的工作热情和增强了服务意识。

4、投诉处理。销售部直接服务客人，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”的宗旨，销售部接待并妥善处理宾客的大大小的投诉，为酒店减少了经济损失，争取了较多的酒店回头客。此外，销售部按酒店领导的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作，直接赢得了销售业绩的显著回升。

## 二、根据客户反馈，酒店仍存三类问题

一年的工作，经过全体员工的共同努力，成绩是明显的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。

1、设施设备不尽完善。尤其是客房的桌椅棱角破损、墙纸发霉、浴帘发霉、地毯污浊、地砖裂缝等情况较为严重。

2、服务技能有待提升。一表现在服务技能人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐。二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“激励模式”。三服务技能随意性等个体行为较严重。

3、服务质量尚需优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

通过对酒店全年工作进行回顾总，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。并将制订新一年度的治理目标、经营指标和工作计划，以指导\_年酒店及部门各项工作的开展和具体实施。

市场营销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，树立良好公众形象的一个重要窗口，制订营销方案起起到参谋和助手的作用，它对酒店疏通营销渠道，开拓市场，提高经济效益和社会效益起到重要促进作用。在新的一年里，希望各部门在工作中合作愉快，携手为酒店创造佳绩。

谢谢大家！

述职人：\_\_

\_\_年x月x日

亲爱的同仁们：



大家好！

我于20\_\_应聘进入新阳光地下商场，从基层做起，着手开始基层的现场管理及办公文件的整理和收发等事务，随着工作深入担任了运管管理部经理的职务，20\_\_年随着商场规模不断的扩大和企业的发展，我有幸成为经理，我所涉及的业务工作更加广泛。在过去的日子里，从最开始的初来乍到到此刻的初窥门径，我学到了很多我所匮乏的东西，也对这个行业有了深入的了解，在此我将对自己所做的工作进行详细的阐述：

日常管理工作：

1、人员管理：每一天日常的巡场，检查员工行为规范、员工的业务知识潜力及员工的招商工作状况等，及时指正员工不当的行为。对于不合规范的经营方式的活动展示牌及时发现并整改，监督员工的出勤及在岗率，避免漏失厅内的管理、销售及招商。

2、针对员工在工作中出现的共性问题，进行整理归纳，利用每周一、三、五开会时间进行着重强调，督促员工有则改之无则加勉。针对处理不合理的事件在会上进行研究，找出最佳解决方案。对于相关业务知识潜力也会抽出有效时间群众进行培训，重点资料透过考试形式进行检验，帮忙员工扩大知识面，提升自身的综合素质，成为一名优秀的管理人员。

3、妥善管理新进员工及离岗人员，尤其对于提出离职人员及时了解其心理动态，在不违背原则的状况下开导员工留任原岗位或调岗，尽可能减少运营管理部人员流动，保证商场有一个和谐、良性的发展。对于新进员工的要求严格把关，并协助其做好进场的相关手续，随后进行业务知识、规章制度、工作流程等资料的培训及考试，保证新员工的各项基本工作能够顺利完成。

4、商场的最终目的是有一个良性的发展空间，从人员管理到店面管理最终都是为良性发展做准备，只要经营者有利润，才能到达最终目的，根据当地的风俗习惯和重要节令、在中厅有针对性的进行有奖促销活动，以更好的提升销售。

5、装修管理：协助保卫部、设备部与进场装修人员进行前期沟通，装修时现场监督，发现问题立即指出，并对相关装修要求和注意事项随时给予提示，尽量避免不贴合要求的状况出现，要求装修做到无异味，无噪音，无灰尘。审查其装修图纸，约定装修日期，核定用电流量，审批装修防火材料，对接相关装修工作，帮忙办理装修审批手续。

6、为打造一个和谐共建的商场，每日从考勤经营者的出勤率开始，规范业户的经营方式，坚决杜绝迟到早退，叫喊叫卖，悬挂自制pop超摆超放，播放迪曲，办理进退户手续，核算各种费用，延时手续，装修结果的验收，投诉的处理与协调，漏水点的观察和配合维修，配合收取管理费用。

7、能够营造良好的商场购物环境是作为一名管理人员应尽的职责和义务。未经商场允许商贩在商场内肆意兜售商品的行为本身已经严重影响商场的形象，督促管理人员对待此类事件一经发现，严肃清出场外。同时为保证商场内的环境卫生，散发与商场无关的宣传单如有发现，立即进行制止与清场。

企划宣传：

在日益激烈的竞争中，打造商场的品牌效益，树立良好的企业形象，商场的企划宣传务必落实到位。有效的营销不仅仅依靠新颖的创意，更需要强有力地执行与规范操作。对商场的企划宣传方面主要采用媒体投放方式。媒体投放主要以配合阶段的活动和节假日商场促销为主，以自有的电视广告，广播为重点，派专人制作精良的ppt、ps广告等。选取当地四家重点报纸（大众信息、四海传媒、供求世界、都市导航）进行活动与促销宣传。

商场内外氛围包装。相较于商场外部氛围的包装，商场内氛围的营造显得尤为重要。每逢节假日，学生放寒暑假，都是商场客流的高峰期，这就需要迎合当前促销主题。为了更好的诠释和演绎促销主题，严格进行对色彩、图案、造型和材质方面的设计和筛选。商场内各个位置的装饰改造，广告设计样式及悬挂，都指派相关人员实施进行。

工作中亮点和不足：

亮点：

1、培养专业人才，根据新进人员的特点和拥有的某种技能，安排相应的岗位以贴合岗位需求加以锻炼和培养。同时对现有不同性格和潜力的员工布置任务时，分出重点和细致交待。避免在工作中走型，走样。

2、细化经营质保金，不需要做到无纸化办公，但要充分发挥现代实用的开发管理软件，将每间店铺都量身订制了一个进退户质保金的小单元，务必录入电脑，做到规范管理。

3、引导业户装修向高档次发展，三期去年第一年开业，业户装修上不敢投入太多，经过优胜劣汰，对新进业户装修时，引导业户向商场内现有装修高档学习，只有这样才有市场。另外，领导给机会到其他商场学习时将自己认为装修、设计及货品摆放较为精典，值得学习的店面，用jpg的方法记录下来，考察后，让业户学习和效仿。以此来提升商场的整体效果。

不足：

1、跟经营业主的沟通还有待加强，前期主要局限于漏水点、费用的缴纳，租金的沟通，对于人员经营相关的沟通有所欠缺，在沟通技巧上也表现不足。所以，此刻要做的就是多于业主接触，与业主建立共存体系，加强感情联系，让业主

了解商场的制度与管理方法，使政策、客诉等能更快更好得到实施和处理。

2、提升敏锐度，对业主和员工的不规范的经营和不良行为和语言要有敏锐度，将不良因素和思想消除在萌芽。

今后的工作计划：

1、把自己放在更高层次去要求自己，努力把自己向着全面性人才的方向培养，尽早让自己学会独立处理商场一切事务，为总经理分担些许肩上的重任。

2、培养员工的汇报意识，每项工作都要有安排，有落实，有汇报，随时掌握厅内的各项工作，以便下一步工作的开展。

3、向管理要效益，透过管理提升商场的品牌，提高产权价值，让店铺在本年度续租时，在租金上有一个质的提升，让投资者拥有足够的信心将我们商场做为长期持有股来投资。

4、培养整体观念和合作精神，克服本位主义倾向。增加员工之间的互谅互让，培养员工之间的友谊，满足员工的社会需要，使员工提高工作兴趣，改善工作态度。

在过去的几年时间，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甜，才让我不断成长着，进步着。所以，我热爱这份工作，期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！更多的自信！更多的成功！

述职人□\_x

\_\_年x月\_\_日

尊敬的领导：

我是\_\_分公司销售总监，主要职责是抓好\_\_分公司的销售市场整顿，拓展分公司的销售市场。今年以来，在公司的正确领导下，在分公司班子成员和分管部门的鼎力支持下，我认真贯彻落实集团工作部署和规划，认真履行部门管理和领导职责，更新营销理念，加强合作协作，拓展销售市场，推进营销工作按计划有序有效执行。下面，简要汇报如下：

## 一、加强学习，增强做好营销工作的动力

今年以来，我按照集团公司的部署，加强政治和业务学习。特别是通过认真学习集团公司年度工作会议精神，认清了当前销售公司面临的新形势、新任务、新机遇和新挑战。作为一名销售战线的一名新兵，我通过学习和调研，深感集团公司的战略部署符合当前推动科学发展的要求，符合当前市场实际，只要牢固树立“两为”理念，创新工作机制，我们在激烈的市场竞争中就能抓住机遇，积极有为，创造不俗的工作业绩。

## 二、务实重干，认真执行公司发展营销计划

经过一段时间紧锣密鼓的调研、熟悉公司基本运营情况之后，我就着力落实上级工作部署。确立营销策略。根据本地的市场空间及运作情况，对市场进行有效全面的调查，全面掌握市场动态走向，根据上级下达的各类营销目标计划，结合各片区经营情况，做到对营销指标的科学分解，落实到各片区，确保了各项指标科学分解、落实到了实处。推进资源整合。我公司从新组建了三个部门，即商超部、商贸部、市场部，科学制定这些部门的工作职责，明确他们负责整个市场的售前售后售中服务。根据工作的开展，对营销指标、营销效果进行及时科学评估，逐步完善营销手段，到达了改善营销绩效的效果。

## 三、忘我工作，经受考验和锻炼

近一年来，分公司各部门从组建到健康运行、发展进步，市场合作业务从无到有，经济效益从亏损到盈利，我为此付出了大量心血。为了规范管理，我亲自支持制定各项管理制度，实施科学的激励奖惩办法，促进了业务规范化发展，调动了大家工作积极性，打造了一流的团队，打击团结拼搏，敬业奉献，为\_\_部业务健康发展提供了组织保障。工作中，我率先垂范，发挥模范带头作用，工作日尽心尽力，节假日加班加点，利用一切可以利用的机会，联系客户、服务客户、发展客户，做到了让客户满意、放心。同时，我积极主动与有关部门沟通协调，解决问题，营造了良好的工作环境，促进了大家团结共事，为公司各项工作发展尽职尽责。

#### 四、存在的主要问题

我分公司在发展营销方面所做的市场调研还不够深入，改革开放意识还不够浓厚，特别是机制体制管理上也还存在亟待改进的地方。分公司优势是价格要略高于其他分公司，劣势是从集团没有采到低价的米，其他分公司都有低价米入自己的库，还有整个\_\_市场与其他公司也不一样的是，属于我们分公司经营的只有\_\_地区，因为集团把另外的区域划分给其他两个经销商经营，别的分公司所在省市集团没有另外设经销商，所有的经销商都是分公司自己开发，的也就是说别的市场没有内部竞争，我分公司就只能经营集团给的区域，另外两家的区域我分公司是不能去开发的。这些问题，需要我们引起注意并在以后的工作中加以改正。

#### 五、下一步主要打算

我将借助这次考核的契机，认真贯彻落实集团公司各项部署，抓好各项重点工作的推进。特别是结合这次考核中群众提出的意见，改进工作方法，强化工作举措，理清工作思路，牢固树立“两为”理念，确保营销工作开创新局面，确保年度目标任务差额完成，确保公司员工和广大客户满意率进一步提高。

此致

敬礼！

述职人：\_\_

20\_\_年x月x日

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好！

首先，向各位作一个自我介绍，我叫\_\_，是\_\_酒店的销售经理，现在我把自己七个月来的工作情况作一下汇报。

### 一、履行职责情况

从\_\_年3月4日任职后，前几个月(3、4、5月)主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部管理工作，后几个月(6、7、8、9月)因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责\_\_酒店的营销工作。

从前厅管理到内外营销，从“x”的演唱会到振奋人心的\_\_，从\_\_再到\_\_演唱会，再到“x”体育场举办了一系列的活动，四季餐厅同样也在市场的打拼下，掀起了经营的高潮。

回顾这几个月来的工作，主要有以下几个方面：

- 1、抓学习教育，激励奋发向上从任职以后，我在\_\_酒店分管内部管理工作，了解\_\_酒店员工多数来自于\_\_等不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。

纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。

在四月份时，举行了技能实操比赛，服务员\_\_获得了技能比赛第一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

## 二、抓管理建章

立制前期，\_\_餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。

通过质检部领导的指导，我对罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合高层经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话的现象。

## 三、抓内部客户的沟通

真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“阿美小炒肉”分量不足，“沸腾鱼”不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。



#### 四、抓宴席的接待及管理宣传工作

金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍\_\_餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

#### 五、深入市场调查，密切配合销售部，抓市场经济

\_\_演唱会期间，密切配合销售部承接组委会场地职工餐盒饭，创收了x万元的盒饭记录。在x期间，多次配合出摊工作及配合内部管理督导，通过x□我感受了团队精神，在\_\_演唱会期间，多次与组委会领导沟通场地人员的用餐，协调菜式，为酒店创收了×万多元的餐费，再到x演唱会，承接了自助餐280人用餐，其中餐标80—100元标准等。

#### 六、抓团队用餐

利用每周六、日、周一与30多家旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多的是旅行社、旅行社、国旅、旅行社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。并利用接待团餐的机会，认真咨询反馈，做好信息的反馈统计工作。

总之，在这平凡而又不平凡的七个月里，我感受很深，同时也深感自己的不足，目前，外面的市场还没有完全打开，需要我继续努力，我将朝这几个方面努力：

- 1、不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。
- 2、认真做好本岗位工作的同时，不断开发新的客户群体。

- 3、做好内部客户的维护及沟通工作。
- 4、有计划性地安排好营销工作。
- 5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。
- 6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。

十分感谢各位领导!谢谢大家!

述职人：\_\_

\_\_年x月x日

尊敬的领导：

一年来，我认真贯彻执行公司销售目标和销售政策，积极配合销售经理做好本职工作，并和其他销售员一道努力拼搏、积极开拓市场，较好地完成了年度销售目标。根据公司管理人员考核办法的通知精神，按照年终述职的有关要求和内容，现将一年来的个人工作述职如下：

### 一、工作中的具体做法

积极宣传公司各项售政策及淡储旺销政策，淡储旺销政策是我们公司产品率先把经销商的库房占满，使其不能再储备其他公司的产品，旺季到来，经销商优先销售的都是我们公司的产品，大大提升了公司的销量，甚至一些品种出现断货。如果发货及时的话，今年销量还能提高一块。做好\_\_区域各月市场销售分析工作，落实回款进度并向公司领导汇报各月完成情况，对当月的销售工作进行总结分析并根据当月的销售情况及结合全年销售任务做好下月销售计划。

每月至少一次与本区域重点客户一起分析市场销售过程中存在的问题，对这些问题及时给予解决，并与客户分析竞争对手，商讨提高市场占有率的办法，将有价值的观点和方法及时反馈给上级领导。积极参与并协助上级领导做好一些销售政策的和流程的制定，并对实施情况进行跟踪落实，做好内勤工作的协助和指导。

## 二、存在不足

我们销售工作做得不细、对市场的了解分析不到位，面对市场的激烈竞争反映不够迅速，使我们失去一部分市场。市场串货监管不到位。由于今年销售政策的改变，各家经销商的销售压力比较大，较去年相比个别区域出现串货情况。虽然今年我们对串货问题组织讨论过，但工作还没有做到位，串货问题继续存在，这样对我们产品经销负面影响都很大，对经销商的信心打击比较大。

我们销售人员在信息收集、反馈方面做得也不够全面，有的区域能提供信息协助防止串货，而有的区域搜集不到。这说明我们业务人员的业务能力还需更快更好的提高。\_\_市场网络规划不好，二三级市场进货渠道比较乱，市场规范不到位，随意销售现象比较严重。

## 三、明年销售计划

在巩固现有的市场份额基础上，加强市场渗透，运用各种有效促销方式或商务手段，确保市场的占有率；制定市场宣传策略，监督广告投放，实施多媒体传播计划，制定并实施销售活动方案。完善客户资料的建立、保存和分类管理，负责客户情况收集、调查。

要对任务进行落实，做到目标明确、责任到人，保证预期目标的实现，同时会加大销售人员的引进及整合，对新进的人员进行全面的培训，使更多的优秀年轻人加入到我们这个销

售团队中来。在日常工作中，做好销售经理助理的本职工作，努力完成公司领导布置的各项工作，积极为其他同事的工作创造良好的氛围和环境，互相尊重、互相配合。同时，勇于开展批评和自我批评，对其他同事的缺点和错误及时地指出，并督促改正；对自己在工作上的失误也能努力纠正、主动承担责任。

此致

敬礼！

述职人：\_\_

20\_\_年x月x日

回顾过去几个月的工作，其工作的成绩是在俱乐部领导的正确指导下，在各部门同事的协力帮助和支持下，与部门人员的共同努力下是分不开的，本人严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作，在围绕俱乐部长远发展的战略和目标，打响俱乐部品牌的影响力和提升服务品质为重点，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，本年度个人主要重点工作有以下方面：

## 一、完善制度管理

因俱乐部在短期内，内部管理人员及员工不断更新，每一位管理者都有在原有的基础上不断完善和创新，员工在跟着制度或流程完善时接受程度也相应受些影响，根据目前的工作状态，结合具有可执行制度和流程再次进一步完善和改变不足之处，具体有：

- 1、改变球童奖罚方式及球童维护场地责任制，
- 2、完善接包处、出发台、练习场岗位制度及流程，

3、健全管理人员岗位职责，

4、完善更衣室、车库卫生清洁标准，

## 二、加强督导执行力度

在每项工作安排与落实中，采用上传下达的原始模式，一级管一级的方式，安排事情到个人，责任到个人的原则，谁领导谁负责督导落实与检查。执行每周球童场地服务总结例会，每周总结管理者工作例会，每月不定期其它岗位工作总结例会，认真总结找出问题并及时解决问题。

## 三、抓培训落实，提升服务品质

根据各岗位工作性质，重新制定培训计划，并按照计划进行实施，培训中不采取照本宣科的培训模式，而是结合实际工作中的经验不足之处加以强化，举事例及模拟示范。培训后加强督导力度及跟踪辅导，广泛收集客人反馈宝贵意见，将反馈意见不好方面再次进行培训。经过反复的加强，在服务的规范与专业知识及质量上有了明显的提高。

## 四、建立资产管理责任制

## 五、储备多元化人才

根据现状为公司尽量减少招聘难的问题，我们坚持以一人多能，一人顶多岗的方式培养人才，以开展部门岗位人员11人进行兼职球童培训，以球童为主部分人已参与车库、接包员、出发台岗位培训工作。

## 六、工作中的不足

工作中的问题：

1、加强员工的自觉性还不够，

2、岗位管理人员工作计划性、组织性有待提高，

3、个人主人翁意识淡薄，

自身的不足：

1、创新思路匮乏，

2、执行力度偏差，

七、总结经验：

通过制度修订、流程整改、执行力度加大及增加培训学习等方面工作，大家也能认真接受与执行，通过整体的改变。这让我有所体会的是：只有严格才能有规范，只有不断完善才有提升，只有不断创新才有进步。

八、下步工作计划：

针对今年工作中存在的不足，为了做好新的一年里的的工作，突出做好以下几个方面：

1、制定管理人员职责工作主要体现：

1)制定全年月工作计划，详细表述每月执行工作重点，

2)制定每月工作问题总结，如何解决问题，落实的情况，

3)制定每周工作会议，协调事务和解决问题的情况，

4)制定每天工作检查，发现问题，纠正问题的情况，

2、岗位工作安排与督导执行

1)安排月工作固定事项，月培训内容并落实检查培训实施效

果，

2) 安排周工作量，督导执行完成情况，

3) 安排日工作，执行检查工作标准和规范，

3、树立员工主人翁的思想

1) 加强员工责任感，认真执行制度，不要流于形式，

2) 多倾听员工建议和意见，发挥员工的想象力，有效建议及时

采纳，

4、加强自身提高：

1) 加强管理知识学习，提升管理能力，

2) 创新工作方式方法，提高工作效率，

总结过去的不足和吸取的经验，为此在\_\_年里，我将以崭新的精神状态投入到工作当中，严格要求自己，努力学习，提高工作效率，积极响应公司加强管理的措施，遵守公司的规章制度，做好本职工作。

尊敬的领导：

您好！

在公司工作了很多年了，从一个小小的业务员走到现在公司销售经理的位置，付出了多少努力和汗水，也许只有我自己知道了。不过我可以这样说，我付出的努力是常人的几倍，我才在自己的工作岗位上取得了一定的成功。这一年走过来，酸甜苦辣中夹杂着汗水，努力和付出就会有回报，对我来说，在过

去的一年取得的成绩还是很不错的，我觉得自己做的还是很好的。

自己20\_\_年销售工作，在公司经营工作领导x总的带领和帮助下，加之全组成员的鼎力协助，自己立足本职工作，恪尽职守，兢兢业业，任劳任怨，截止20\_\_年\_\_月\_\_日，年完成销售额\_\_元，起额完成全年销售任务的\_\_%，货款回笼率为\_\_%，销售单价比去年下降了\_\_%，销售额和货款回笼率比去年同期下降了\_\_%和\_\_%。现将全年来从事销售工作的心得和感受述职如下：

## 一、落实岗位职责

切实落实岗位职责，认真履行本职工作。作为一名销售经理，自己的岗位职责是：

- 1、千方百计完成区域销售任务并及时催回货款；
- 2、努力完成销售管理办法中的各项要求；
- 3、负责严格执行产品的出库手续；
- 4、积极广泛收集市场信息并及时整理上报领导；
- 5、严格遵守厂规厂纪及各项规章制度；
- 6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感；
- 7、完成领导交办的其它工作。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量销售经理工作好坏的标准，自己始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中的条款要求自己的行为，在业务工作中，首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时



认真分析市场信息并适时制定营销方案，其次自己经常同其它销售经理勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。在日常的事务工作中，自己能积极着手，在确保工作质量的前提下按时完成任务。

总之，通过实践证明作为销售经理技能和业绩至关重要，是检验销售经理工作得失的标准。今年由于举办奥运会四个月限产的影响，加之自己对市场的瞬息万变应对办法不多而导致业绩欠佳。

## 二、按时供货

明确客户需求，主动积极，力求保质保量按时供货。

工作中自己时刻明白销售经理必须有明确的目地，一方面积极了解客户的意图及需要达到的标准、要求，力争及早准备，在客户要求的期限内供货，另一方面要积极和客户沟通及时了解客户还款能力，考虑并补充完善。

## 三、正确对待客户投诉并及时、妥善解决

销售是一种长期循序渐进的工作，而产品缺陷普遍存在，所以销售经理应正确对待客户投诉，视客户投诉如产品销售同等重要甚至有过之而无不及，同时须慎重处理。自己在产品销售的过程中，严格按照公讣制定销售服务承诺执行，在接到客户投诉时，首先应认真做好客户投诉记录并口头做出承诺，其次应及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。

## 四、认真学习

认真学习我厂产品及相关产品知识，依据客户需求确定代理的产品品种。

熟悉产品知识是搞好销售工作的前提。自己在销售的过程中同样注重产品知识的学习，对公司生产的涂料产品的用途、性能、参数基本能做到有问能答、必答，对相关部分产品基本能掌握用途、价格和施工要求。

在过去的一年，我们公司的业绩因为\_\_危机的影响，没有出现很大的增长，不过暂时\_\_危机对我们公司的影响也不是很大，不过我们一定要警惕，\_\_危机下，没有哪一个公司是安全的，说不定今天好好的公司明天就倒闭了，所以我们一定要警惕，警惕\_\_危机对我们的影响。

在以后的岁月里，我的工作一定会越来越努力的，尽量不会出现任何的差错，这对我是必须要要求的，我对自己的要求是最严格的，一定要做到为公司的事业尽出自己最大的努力！

希望公司在新的一年能够继续发展下去，将公司的业绩提高上去，使公司的未来更加的美好！

述职人：\_\_

20\_\_年x月x日