

最新校团委实践部工作报告总结 学校团委工作报告总结(优质5篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

校团委实践部工作报告总结 学校团委工作报告总结 篇一

一、坚持党建带团建，不断加强团的自身建设。

10年，公司团委坚持利用每月团支部书记例会，团员座谈会、博客交流等形式认真学习和贯彻公司党委、集团团委的有关文件和规定，以及其他省市公交行业的服务特色，为广大团员青年紧跟企业发展脉搏、更好的自足岗位投身企业工作、提高服务标准和创新服务特色奠定了理论基础。

二、突出重点，推进团建工作不断深入

一是做好青年礼貌号的复核和管理工作。

今年，公司团委对公司所属5条集团公司级青年礼貌号和14条公司级青年礼貌号进行了授牌，6月份，又对一路车队1200号市级青年礼貌号进行了更名申请。现我公司有国家级青年礼貌号1个，市级青年礼貌号2个，集团公司级青年礼貌号5个，公司级青年礼貌号14个。为了切实发挥青年礼貌号在青年车组中的领军作用，我们制定了二公司青年礼貌号管理规定，同时为了赋予青年礼貌号更多的服务经验，在今年的5月和9月，公司团委分别组织公司所属国家级青年礼貌号和市级青年礼貌号负责人参加了由团中央和团市委举办的培训班，透过培训班的学习，使我们更加清醒的认识和学习到青年礼貌

号在当前工作中的重要性和一些工作经验，同时也让我们看到了自己的不足和与其他兄弟单位之间的差距，为以后的工作积累了很多好的经验。透过我们对青年礼貌号管理的不断加强，7月份，天津广播电台滨海台采访了公司团委和1路车队党支部在加强青年礼貌号方面的经验和做法，市级青年礼貌号号长高宏于7月15日代表公交行业的青年礼貌号在滨海台进行了一个小时的专题访谈节目，得到了集团团委的好评。

二是秉承优良传统，奉献团员青年爱心。

三是提升团员队伍素质，增强服务本领

为了更好的服务奥运，提高团员青年的服务技巧和综合素质，展示公交青年风采，公司团委组织团员青年学习了大庆公交的服务理念、服务技巧和礼貌用语；组织了130余人次参加了集团团委和公司团委组织的“迎奥运学英语”活动，透过活动的开展，切实提高了公交青年的服务水平和技能。奥运会期间，为了将学到的知识运用到工作中去，公司团委组织20余名团员青年开展了“双语便民、服务奥运”活动，活动中，团员青年共参加30余人次、引导乘客上车370余人次、照顾特需6人次、用英语帮忙外国朋友1人。

四是服务奥运，发挥志愿者作用。

为了切实发挥团组织的生力军和突击队作用，我们不仅仅在加强团员青年的培养上下功夫，而且还把加强青年志愿者队伍的建设放在重要位置来抓。xx年我们的青年志愿者是19人，此刻我们的青年志愿者已到达45人。团委抓住这以有力条件，纷纷开展了志愿者系列活动。如在今年的3月5号学雷锋日，公司团委组织6名青年志愿者在一路车队渤海大楼站开展了“学雷锋、迎奥运、树新风”为主题的青年志愿者服务活动；奥运前夕公司团委组织20名青年志愿者来到湖北路、滨江道、百货大楼等10个站点开展了“迎奥运、秩序乘车”活动；8月7日组织5名志愿者来到公司所属奥运线路870路车队警

官学院终点站，对车辆的卫生死角进行了清理活动，并将车队新购置的20余块电子路牌进行了全面清洗；奥运中，公司团委组织30余名青年志愿者对870路、951路奥运线路进行了为期7天的服务安保工作；奥运后，公司团委于9月6日、7日两天带领公司五名青年志愿者在天津站副广场公交站为外地大学生进行乘车指引和解答疑问，两天共计解答倒乘疑问400余人；冬运期间，公司团委又建立了由10名志愿者组成的“平安冬运”和“平安公交”两只志愿者队伍，以协助企业冬运工作的顺利开展。

五是加大宣传力度，灵活沟通渠道。

为了加大团的工作宣传力度，保障工作顺利开展，公司团委于年初开辟了二公司团委博客，将团的一些工作、好人好事、活动照片等资料发到博客中，以达到信息共享、相互借鉴的目的；同时我们还利用电子邮件、电话和信息等形式对工作进进行布置和分工，有效的节约了时间成本和地域跨度的问题。在此基础上，我们还注重加大在各级新闻媒体上的宣传报道，10年公司团委及团员青年在宣传报道上共发稿29篇(幅)，其中对外报道12篇，对内报道17篇，团员青年好人好事53件次。

三、存在的不足

回顾这一年的工作，我们也发现了很多的不足之处，有待在以后的工作中加以改善。

首先，青年思想教育的感召力和渗透力不强，新的方法和手段不多；

第四，标杆发掘及宣传力度不足，未能充分发挥在各岗位中标杆的榜样带头作用。

第五，团支部工作的主动性不够，支部凝聚力、战斗力不强。

这些问题都需要我们在今后工作中正确对待，认真分析，用心探索，逐步加以解决。

校团委实践部工作报告总结 学校团委工作报告总结 篇二

说到出差，大家都十分羡慕，可谁又明白出差的苦楚。

虽说在樟树生活了近三年，药交会几乎也是年年都参加，但以前去都是以参观者的身份，说实在的也就是去凑凑热闹而已，而这次去却是以参展商的身份，好奇而又兴奋的心里压力自然也就增加了不少。在学校的时候曾在正邦集团实习过四个月，对坐车出差更是家常便饭，所以对环境的适应力也就大大加强了。

3月20日上午9点多，我和王部长一同从樟树汽车站出发开始了我们为期四天的出差之行——南京药交会。20日午后我们到达南昌，在超市买了些火车上应食用的“粮食”——泡面、矿泉水等；买好了储备粮我们就在一家小面馆草草的吃了午时饭，之后就直赶火车站。

午时2点29分我们从南昌火车站出发，在火车上颠簸了一个午时另加一晚上才敢到充满古文化之都——南京！为了抓紧时间办事，我们早餐都没吃就直接去找住地，南京的销费实在是高，我们只好找了个差些的小旅店住下，放下行李立刻赶往目的地——南京国际会展中心。外面的天气阴沉沉的，眼看就要下雨了，可我们一点也不敢耽搁时间，我们明白公司也不容易，要拿出这么多钱来就是想透过药交会将公司推向江苏、广至全国，透过这个平台能够将我们公司的品牌形象大大提升，让全国人民都明白江西有我们五洲，记住我们五洲团结同心、康泽世人的精良团队！

为了第二天的药交会能开的更加成功，我和王部在会展中心都精心的布置我们的展位。因王部有多年的经验，对布展也

是条条理理井然有序的进行着，展位的布置也就在简单的过程中完成。

透过这次出差，让我锻炼了胆量同时也长了不少见识，所以我也很珍惜这次出差的机会。我本着尊重我工作的态度，我努力去做。南京药交会的工作就此告一段落，以后的我还需要领导多多支持与指教，争取把工作做的更加出色！

校团委实践部工作报告总结 学校团委工作报告总结 篇三

一、加强领导，明确工作职责。

我镇将环保工作列入全年工作计划，制定环保目标任务，制定相应的工作目标。为确保目标的实现，成立了以政府镇长为组长，分管领导为副组长、部门负责人为成员的环境保护工作领导小组，落实具体经办人员，保证了组织机构完整。

二、加大宣传，提高对环保的认识。

身环境权益的自觉性。利用“六、五”世界环境日搭建环保宣传台，悬挂环保标语，开展咨询活动。共发放各类资料300余份，书写标语20副，理解群众现场咨询88次。

三、齐抓共管，加强目标管理。

在工作中，我们严格按照环保目标责任书要求，结合部门职责和部门实际，抓住重点，齐抓共管，有效实施，强化管理，使环保目标职责状各项资料和指标落到实处，各项工作有序展开。

(一)对集中饮用水源进行保护，继续巩固“省级生态镇”成果，将农村卫生保洁经费纳入财政预算，保证我镇农村卫生保洁工作经费，镇垃圾集中焚烧中心全年正常运转。集镇自

来水统一供水实现了全覆盖。

(二)节能减排工作稳中推进。按照年初县环保局下达的目标责任书要求，在全镇广泛推广和应用节能减排技术。

(三)按照县环保局的统一部署，结合我镇实际，在全镇开展整治违法排污企业，保障群众健康环境的专项行动。未发生重大环境污染事故和因环保问题引起的上访事件。

1、集中开展重点流域、重点企业的专项整治。配合环保部门开展小流域污染问题的整治；加强对我镇内的岑港河、铺前河的治理，加强监管力度，严格控制污染源头。对全镇新建建设项目进行一次集中清理。对没有依法执行环境影响评价并投产的排污单位，依法责令其停止生产；对环保设施不正常运行、污染物超标排放的，一律停产整治，坚决控制新污染源的产生，避免走“先污染后治理”的老路。

2、大力开展镇村环境整治工作，对环保目标责任书落实情景进行督导检查。经过督导检查，认为我乡各行政村都较为重视环境保护工作，普遍建立了环保工作机制，坚持和完善党政一把手环保工作实绩考核制度，能够认真落实环境保护“一把手”负责制，实行主要负责人亲自抓、负总责，分管副职深入实际，狠抓工作落实，构成了一级抓一级，层层抓落实的工作格局。

3、落实环保第一审批权，入园和辖区内新上项目环评率达到100%；辖区内无违反国家产业政策企业。

我镇还配合县有关部门，对两家未取得合法生产许可的建筑材料厂进行了关停。

一年来，我镇在环境保护工作方面做出了较大的努力，并取得了必须的实效，可是我们也清楚地认识到，我们的工作还有许多不足之处，一是个别企业负责人在生产过程中对环境

保护仍不够重视，存在侥幸心理；二是宣传教育工作还做的不够，群众环保意识不强；三是规章制度的落实不到位；四是镇级环保力量薄弱，基础设施条件较差，影响环保工作的顺利开展。有待今后工作中加以解决。

校团委实践部工作报告总结 学校团委工作报告总结 篇四

xx年10月，公司的另一个楼盘盛世蓝庭如期进驻，我被调至盛世蓝庭项目部。经过这三个项目的洗礼，也让我从中学到了很多，各方面都有所提高。新的项目，新的起点，我把公司领导交给我的每一项工作都当作是个人工作经验积累的宝贵机会，圆满地完成工作任务是我唯一的目标。

在xx年度本项目部的销售额并不理想。上半年楼市销售畅旺，楼价也持续飚升，但下半年由于政府的各项政策陆续出台和银行收紧放贷要求，令整个楼市急剧降温，使得销售工作艰难重重，也是我从事本行以来最为严峻的一段时期。而本案做为地理位置优越纯住宅定位，同做为一种投资型住房，在宏观金融政策冲击下，使得同期的销售业绩大大的萎缩。

在过去一年中的销售工作主要是以本项目的住宅为主，透过前期对当地房地产市场、居民消费习惯、理解房价状况等深入了解，并结合本项目自身优势，制定出一套适用于本项目的可行性营销方案。并透过公司全体同仁的共同努力，从正式进驻本案起直至本月，本项目为尾盘销售，同时销售难度较大，不会象刚开盘的项目一样超多销售，客户来访问量太少，从进驻到今年12月下旬有记载的客户访问记录有400组来电20共完成销售金额2157856元基本上完成公司预定的指标。

本项目之前的一些琐事也是导致产品进入淡季区很淡的一大因素。房地产市场的不稳定因素，户型设计过大或不合理，价钱偏高，很多人也采取了隔暗观火。每一阶段都能对现场销

售起到一个促进的作用，但事实与计划还有必须的差距，原计划三个月内开好水电开户都向后延迟了若干个月，因此，无形当中对现场销售也造成了必须的影响，楼盘自身因素由于受到规划的影响，本项目在同等住宅小区相比还存在一些差距，如楼间距小、无小区环境、水压、水电开户、楼梯、贷款问题等等。个性是贷款问题，在同等条件下，贷款客户在选取我们楼盘时要比购买其他小区的住房首付比例高出10%，同期存款利率也将提高许多。因此，在无形当中也增加购房者的资金压力。但是由于受到整体环境的影响，原先公司预定的价格体系与现市场行情相比较已有了很大的变化，目前单从单价上看我们的价格似乎还有必须优势，无形中为楼盘的销售起到了促进的作用。

有待改善的几个方面：

工作没有一个明确的目标和详细的计划，没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而经发销售工作没有一个统一的管理，工作时光没有合理的分配，工作局面混乱等种不良的后果。工作职责心和工作计划性不强，业务潜力还有待提高。

在销售旺季时，成交额比之前低，没有做好带头作用，在销售困境中没有表现自己销售潜力的一面。有些工作状况没有第一时光汇报上级，造成必须的麻烦。沟通不够深入。我们在与客户沟通的过程中，不能把我们的楼盘的信息直接传到达客户，了解客户的真正想法和意图。

在客观总结成绩和经验的同时，我也清醒地认识到，我们的工作中还存在许多问题和不足，主要是业务水平待未提高和各项规章制度的贯彻执行力度不够。我们就应勇于发现问题，总结问题这样能够提高我们的综合素质，在工作中就能发现问题总结并能提出自我的看法和推荐，这样业务潜力就能提高到一个新的档次。

加强学习，运用到实际工作中。本着回顾过去，总结经验，找出不足，丰富自我。在此段期间很感谢公司领导的体谅和教导，总结一年来的工作，自我的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他同事学习，取长补短，在以后的工作中，我会及时加以改正，取的更好的业绩。

1、“坚持到底就是胜利”坚持不懈，不轻易放下就能一步步走向成功，虽然不明白几时能成功，但能肯定的是我们正离目标越来越近。有了顽强的精神，于是事半功倍。持续的工作，难免会令人疲倦，放松一下是人之常情，在最困难的时候，再坚持一下也就过去了；同样在销售中客人提出各种各样的异议，放下对客户解释的机会，客户就流失了；而再坚持一下、说服一下也就成交了。往往期望就在于多打一个电话，多一次沟通。同时坚持不懈的学习房地产专业相关知识，让自我过硬的专业素养从心地打动客户。

2、学会聆听，把握时机。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。了解客户需求。第一时光了解客户所需要的，做针对性讲解，否则，所说的一切都是白费时光。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。

3。销售技巧最基本的就是在接待当中，始终要持续热情。销售工作就是与人打交道，需要专业的沟通技巧，这使销售成为充满挑战性的工作。对待客户要一视同仁，不能嫌贫爱富，不分等级的去认真对待每一位客户，我们的热情接待使他对我们的楼盘也充满了好感，那么我们的目的也就到达了。

4。和客户交流的时候不要自我滔滔不绝的说话，好的销售人员必然是个好听众，透过聆听来了解客户的需求，是必要条件；同时也就应是个心理学家，透过客户的言行举止来决定他

们内心的想法，是重要条件；更就应是个谈判专家，在综合了各方面的因素后，要看准时机，一针见血的，点中要害，这是成交的关键因素。

5. 机会是留给有准备的人：在接待客户的时候，我们的个人主观决定不要过于强烈，像“一看这个客户就明白不会买房”“这客户太刁，没诚意”等主观意识太强，导致一些客户流失，对一些意向客户沟通的不够好，使得这些客户到别的楼盘成交，对客户不够耐心，沟通的不够好，对客户没有及时的追踪导致失去客户等等。还是那句老话，机会只留给有准备的人。

6. 做好客户的登记，及进行回访跟踪。记住客户的姓名。可能客户比较多，不必须能够记得所有的客户姓名，但是，如果在你的客户第二次来到现场的时候，你能够立刻报出他的姓名，客户会觉得你很重视他，也能表现出你的专业态度。不妨去强化记忆一下，实际上在每次接待完客户以后多想想接待过程，再加上平时的回访工作，你是能够记得的，至少是他的姓氏！

7. 常约客户过来看看房，了解我们的楼盘。针对客户的一些要求，为客户选取几个房型，使客户的选取性大一些。多从客户的角度想问题，这样能够针对性的进行化解，为客户带给最适合他的房子，让客户觉得你是真的为他着想，能够放心的购房。

8. 提高自我的业务水平，加强房地产相关知识及最新的动态。在应对客户的问题就能游刃有余，树立自我的专业性，同时也让客户更加的信任自我，这样对我们的楼盘也更有信心。客户向你咨询楼盘特点、户型、价格等等的时候，一问三不知，客户就根本不会买你推荐的楼盘。

9. 运用销售技巧。对待意向客户，他犹豫不决，这样同事之间能够互相制造购买氛围，适当的逼客户尽快下定。凡事心

急人不急沉着应战也许客户就要成交了，但是由于一些小小的原因，会让他迟迟不肯签约，这个时候是千万不能着急的，因为你表现出越急躁的态度，客户越是表示怀疑。你能够很亲切地问一下客户还有什么需要解决的问题，然后再细心地和他沟通，直到最后签约。当然，在解释的时候，所要表现出来的态度就是沉着，冷静，并且没有太过于期盼客户能够成交。

11. 这次没成功，立即约好下次见面的日期。我们的销售并不能够做到百发百中，每次新客户过来都能成交。毕竟此刻的经济形势是不会出现这样好的结局的。假设这次没有能够现场定房成功，那么在客户要离开的时候，不妨试着与他约定下次来现场的日期，这样你能够更加了解客户的需求，也能够帮忙你确定客户的意向程度。

12. 承诺不能如期做到，在营销行业有一句话：“80%的客户是建立在20%老客户的基础上”。房地产销售亦是如此，作为商品房产品，老客户的推动作用更是不容忽视。而想使老客户能带动销售，除了产品自身品质过硬吸引客户之外，还需要很好的口碑宣传和整个开发公司在老百姓心目中的形象。

13. 持续良好的心态。每个人都有过状态不好的时候，用心、乐观的销售员会将此归结为个人潜力较差，整理、经验的不完善，把此时作为必经的磨练的过程，他们乐意不断向好的方向改善和发展，而消极、悲观的销售员则怪罪于机遇和时运，总是抱怨，等待与放下！龟兔赛跑的寓言，不断地出此刻现实生活当中，兔子倾向于机会导向，乌龟总是坚持核心竞争力。现实生活中，也像龟兔赛跑的结局一样，不断积累核心竞争力的人，最终会赢过追逐机会的人。人生有时候像爬山，当你年轻力壮的时候，总是像兔子一样活蹦乱跳，一有机会就想跳槽、抄捷径；一遇挫折就想放下，想休息。人生是需要积累的，有经验的人，像是乌龟一般，懂得匀速徐行的道理，我坚信只要方向正确，方法正确，一步一个脚印，每个脚步都结结实实地踏在前进的道路上，反而能够早点抵达

终点。如果领先靠的是机会，运气总有用尽的一天。所以一向以来我坚持着做好自我能做好的事，一步一个脚印踏踏实实的坚定的向着我的目标前行。

14. 售楼人员要有正确的决定力，要能找出你要服务的客户。通常的做法是，能够对客户做一下评估，确保他们是能够做出购买决策的人。

15. 销售人员给客户第一印象至关重要，所以中国台湾的房地产销售公司老板允许自我的销售人员在上班时光去理发店也就不足为奇了。真正的专业售楼人员对说什么把握得极准，而且能够吸引客户听下去。是客户感觉到你十分真诚，而不是夸夸其谈，如果能做到这一点，你就成功了一半。所以，作为售楼人员，要锻炼出这种本领，成功地推销自我。

16. 目前，很多商品房延迟交房，施工质量问题投诉日益增多，如果你的开发商很有实力且守信誉，这方面做得比较好，那么就套十分自豪地向客户推销你的开发商，这样，能够让客户感到更安心，更可靠，更踏实，也会使公司的形象牢牢地记在他的脑海里。

17. 售楼人员要满怀热情和激情地推销，因为真诚和热情是很容易感染人的，千万不要让客户认为你是在泛泛而谈。你至少能够找一个绝妙的理由，并说服他思考购买，能够说“这是开盘价，过两天就要涨价了”、“只优惠十套”，说话要简洁，并机智地加以运用，不要让客户认为你是在下套让他去钻，不然的话，潜在客户不会认真思考你所说的话，如果客户能够思考的话，你就能够带他参观样板房或现场介绍了。

18. 聪明的售楼人员会做一个开场白，大略讲解一下，然后再正式介绍。当客户觉得能了解新鲜搞笑的信息时，就会愿意花时光去听，给客户详尽的信息，突出楼盘的优点和独到之处，做个好的演员，背好台词，设计你的一举一动，包括

客户一进售楼处讲些什么，在参观样板房的路上讲些什么，现场讲些什么等等。一切努力都只为一个目标：向客户推销你的楼盘。

19. 客户买房不仅仅只是满足基本居住功能的需要，是因为他还看到了除此之外附带的高附加值。你在向客户介绍你的楼盘时，就应清晰无误地告诉客户，楼盘超值超在什么地方，因此，你得掌握将价值或超值的概念融入你的楼盘介绍中。

20. 要想让客户此刻就购买你的楼盘，就务必熟练地运用销售技巧——制造紧迫感。紧迫感来自两个因素：此刻买的理由以及投资回报。要制造紧迫感，首先应让客户想要你的东西，否则就不可能有紧迫感。

21. 你无法成功将产品推销给每个人，但肯定能、也就应能让每个人都明了你的销售推荐。这时，你应相干客户再次陈述楼盘的优点，高附加值以及优惠条件。另外，还要说一下发展商是如何的可靠和稳定，以及相应的实力，一展你的本领，才干和学识，言简意赅地说明购买程序和有关交易条款注意事项等。

22. 成交是你精心运筹、周密安排、专业推销、辛勤努力的必然结果。当客户已来看过几次，足以让他做出明知购买决策时，随时都可能拍板成交。此刻，就是决定“买”还是“不买”的时候了，如果你使客户信服了，并成功地运用上述要素，成交的可能性就有80%了。

总之，我在工作中所经历的酸、甜、苦、辣也将成为我日后工作中的宝贵经验。就说这一年付出了不少，也收获了很多，我自我感到成长了，也逐渐成熟了。我不敢说自我的工作做得十全十美，但我认为：前面的路，不管是一马平川还是艰难险阻，只要顽强地走过去，就会获得宝贵的经验。也正因为如此，我在实践中不断摸索、总结、得出经验，相信

这些经验，终将成为我一生宝贵的财富。

注：更多精彩内容请关注三联工作总结栏目。

校团委实践部工作报告总结 学校团委工作报告总结 篇五

出差地点：广西南宁

出差日程：

4月24日：1、跟线——老员工，高级业务代表甲，20__年8月入职，20__年4月升为高级业务代表。2、与pj□lyd就招人、留人等相关问题和郭总沟通。

4月25日：跟线——新员工，业务代表乙，20__年4月15日入职。

4月26日：广西hr文员(12人)集中培训。

出差情景：

一、老员工对新员工离职率高的原因分析。

1、压力过大。新员工还在试用期就进行考核，另一方面，公司的业务技能培训和帮带又不到位，很多新员工工作没多久就被罚款好几百，于是只好离职。

2、心态问题。很多时候，带新员工的老员工自我心态就有问题，对业务或公司的一些制度、模式不认同，这些心态很容易影响到新员工。另外，由于体系的原因，有些老员工对带新人没有职责意识。

3、开会时间太长，开会的时候主要是奖惩，对新员工没有异

常的指导和鼓励。

4、老员工工作一段时间后，看不到自我的发展方向，只好另外寻找发展平台。

二、郭总对用人方面的分析。

在沟经过程中，关于人员招聘，郭总最先提出的是人员结构的搭配问题，包括学历、年龄、工作经验的搭配。同时，郭总认为业务代表这个层级不必须要大学生，此刻的大学生通常吃不了什么苦，实习一段时间就坚持不下去的十分多，能够研究多招些中专生、高中生，尤其是从农村或偏远地区出来的人。工作经验上，以1年左右最适宜，有两三年工作经验的人一般都已经构成固有的思维模式，很难改变。另外，在招聘过程中要异常注意心态的把握。

最终，郭总也提到，如果内勤人员能每月抽出一至两天跟线，对人员的招聘和培训上会有更大帮忙。

三、新员工拜访客户时出现的问题。

在拜访客户的过程中，和老员工相比，新员工主要存在以下几个问题：

1、新员工的基本礼仪可是关。员工有叼着烟进店的现象，在离店时嘴里虽然说着“好生意”，但人却是背对着客人，语气也略显生硬，在被客户拒绝的时候尤为明显，甚至一转身就脏话连篇。

2、对公司促销活动和品牌推广活动的结合把握不到位。在介绍公司山水啤酒“买1包送2瓶”的促销活动时，对4月1日—6月30日公司赞助的模特赛活动几乎不提及，海报张贴也较少。

3、业务技巧把握欠缺火候。公司“1包送2瓶”的活动实际上

就是“买9包送2包”。为了提高销量，业务代表改成“买18包送4包”的形式，如果客户没有兴趣，再改为“买9包送2包”的说法。对于销售量明显十分少的小粉面店也不做调整。另外，对于促销的分寸把握也有欠缺。碰到客户确实还有很多酒并且十分坚决表示此刻不要的情景，仍有强行提货进店的情景。

4、情绪控制力较弱。一旦连续遭遇几家“老虎”店，就会很沮丧且直接表此刻脸上，直接影响到和下一家的沟通。

四、集中培训情景。

在招聘方面，集中培训的资料主要包括缺编原因与解决方案分析、入离职手续办理及注意事项、劳动合同规范管理、简历筛选技巧、招聘渠道评估及简单的面试技巧。在整个培训与沟通的过程中，发现各大区的hr文员对于总部推进的工作大多还是十分用心，工作推行缓慢的主要原因还是文员自身的定位和专业技能的问题。

1、新员工心态没有正确指引，老员工到必须阶段会出现职业发展瓶颈。

2、老员工离职过快，新员工没人带。

3、大区总经理只重视业务目标达成，不重视业务代表的招聘，在月度营销会议上从来没提起过人员招聘问题。

4□hr文员不参加晨会，平时也很少和业务人员沟通，对业务不熟悉，在招聘和培训上有很大局限性，通常都是大区总经理全权决定。

5、大区之间的异动有困难。业务代表因个人原因要到另外的大区的，通常很难实现。

6、新员工业务代表没有业务技能培训，很难达成目标，导致留不住人。

在这个沟经过程中，对大区hr文员作出以下指引：

1、hr人员的价值在于有效支撑业务的发展。在所有的hr工作中，都应当在这个前提下进行思考与沟通。

2、要有效进行招聘、培训等人力资源工作，首先hr人员本身要熟悉业务。同时，要了解招聘人员的本事素质并从这个方向去努力才能做好招聘。当人力资源工作逐步支撑到业务发展的时候，业务部门自然也就逐步重视人力资源的工作。这是一个良性循环的过程。

3、对于新老员工的抱怨，hr文员要基于“存在的就是合理的”首先站在公司的角度思考，寻找出公司制定那些制度的原因和优势，并作为面试或员工入职培训的心态引导。

如，员工抱怨开会时间长，作为hr文员首先就要思考晨会的资料和程序如何，目的是为了什么，为什么会有那么长的时间。经过思考就会发现，各大区的晨会主要是对工作中存在的问题进行剖析，对工作中好的经验进行分享，这对新员工来说是十分难得的学习机会，由此可看到我们是学习型的组织。如果hr文员在面试或入职培训中把这一点进行有效的引导，那么新员工在开晨会的时候心态就自然会有所不一样，心态一不一样，在晨会中的收获肯定也就不一样。那么，即使暂时还没有专门的技能培训，新员工也不会有一种“我还没理解什么技能培训就要进行考核”的心理。那么，必须程度上也就能降低新员工的离职率。

4、对于员工离职率高的问题，应首先思考从我们公司离职的业务人员离职后去了哪里。一般而言，能够把这些离职人员的去向分为三类。其一，在做了一段时间的业务后，发现自我不适合做业务或不愿意做业务，从而转向其他职位。其二，

虽然很喜欢业务工作，但做一段时间后认为快消品行业太辛苦，于是转向其他压力较小工作较自由的公司。其三，刚进入快消品行业，对于快消品行业的业务也很有兴趣，可是认为不熟悉其他公司的情景，认为其他公司压力可能相对较小或有其他方面的优势，于是离职进入别的快消品公司。

对于前两种情景，公司基本上没有花很大时间精力挽留的必要。而对于第三种情景，则是我们需要认真思考的问题。员工从公司离职到其他快消品公司，很有可能是因为高估了其他公司的优势或者低估了其他公司的劣势。如果hr文员能够把快消品行业的共性(如压力大、工作时间长等)、其他公司的劣势(如晋升慢、管理不规范、产品的地方性)和我们公司的优势(如发展平台、行业地位、品牌优势)在面试沟通或入职培训中进行分析，同样能够从必须程度上减少离职率。至少，员工离职研究会更慎重。

5、在面试过程中，对公司进行适当的宣传是必要的，一方面能够提高应聘者的求职意向，另一方面，我们的应聘者都可能是我们的消费者。但在宣传的同时，也应当就工作强度等问题给应聘者打好“预防针”，以免入职后出现心理期望和实际情景的巨大落差。另外，对于应聘者的承压本事以及对业务工作的兴趣也需要在面试过程中进行探寻，不能以简单的封闭式问题进行询问。

五、针对上头问题，下一步的工作计划。

- 1、跟进广西hr文员对此次培训的反馈和今后的需求。
- 2、加强hr文员专业上的技能指导。
- 3、到人员较稳定的大区进行跟线学习，进一步了解公司业务特点。
- 4、加强和培训、绩效模块沟通，对招聘和配置体系的优化进

行相关思考和探讨。