

2023年电缆销售业务年终总结 电缆班组 月工作总结(精选6篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？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。

电缆销售业务年终总结 电缆班组月工作总结篇一

在常年累月的机电维护实践中，我不断努力、学习和锻炼，这20xx年里我始终奋斗在-公路大桥机电维护的第一线，从事监控、收费、通讯三大系统的技术工作。

这20xx年我始终把学习放在第一位，努力在提高自身综合素质上下功夫，树立较高的思想境界和良好的服务意识。工作后，我时刻意识到自己的知识贫乏，机电维护工作各个环节都充满技术，要想维护好设备，必须要懂设备的工作原理。为提高自己的业务技能水平，一方面利用空闲时间对各种资料进行专业学习，有针对性地强化自己的专业知识储备；另一方面对自己不清楚的问题师傅求教，勤思、多做、苦学、牢记。用最短的时间弄清楚各个设备的参数、性能以及运行原理，使自己能更准确地运行工作中判断设备的状况，给自己增添了许多工作信心。

随着时代脚步的快速前进，知识、技术更新的速度日新月异，面对新形势，就必须掌握新的理论，与时俱进。20xx年全站ups备用供电系统升级改造等大型机电工程项目中我都积极参加，从项目的筹备、建设、验收等过程中均及时跟进，对照自己原有的各项知识，结合新的设备具体情况，使自己的新旧知识和实践更好的结合，为日后的设备维护起到相当重

要的作用。

建设期间我们应对机电系统的施工线路、走向、防雷接地等基础工程有一个清晰的了解，而且熟知工程图纸的各部分，这对今后的系统维护起到相当重要的作用；在验收期间，必须严格按照工程合同、图纸、设备、标签等进行严格验收，确保技术人员完全掌握了系统结构、设备特点及功能；在系统缺陷责任期和设备保修期内应虚心向施工方技术人员学习、请教，做好工作日记，等下次相同问题出现时胆大心细、独立动手解决相关问题。

下面我就历年来高速公路机电维护工作中的一些的想法与大家进行探讨。

近年来，高速公路机电设备维护管养工作越来越受重视。一方面，机电设备的运行情况直接关系到收费、监控、通信系统的安全稳定运行；另一方面，如果设备的管理水平提不高，不仅影响设备的寿命，更会增加维护维修费用，造成极大的浪费，因此，如何将机电系统维护维修工作进行科学化、规范化管理具有重大意义。

高速公路机电系统可以简单的分为监控系统、收费系统、通信系统三大类。机电设备系统组成复杂、技术含量高，并大量使用精密电子元器件，成本较高，使用寿命有限。此外，地理环境的差异，也对设备运行状况和维护效果造成极大的影响，因此，如何高效发挥机电系统效能、节约后期投入成本，也将引起我们的高度关注。

为此，我认为首先要建立合理的维护系统体系。分析机电工程的现状、发现问题、有针对性的实施科学管理、提高机电设施的使用效率。而重点在评价系统及设施的在用状态、缺陷条件及对功能的影响程度等，评价不单纯为了评定等级，重要的是发现问题，为找到解决问题的途经奠定基础。

电缆销售业务年终总结 电缆班组月工作总结篇二

通过这一个月电工学习，我得到了很大的收获，这些都是平时在课堂理论学习中无法学到的，掌握了几种基本的电工工具的使用，导线与导线的连接方法，导线与接线柱的连接方法了解了电路安装中走线、元件布局等基本常识；了解了一般简单照明电路的安装方法，掌握了一般串联、并联电路，日光灯，电度表、插座的安装，了解了电动机传动和点动控制、顺序控制、逆反转控制的概念和原理，和具体的连方式，尤其是通过具体的实践，发现理论上已经很懂得东西，在实践当中并不是非常的熟练，知道了这是眼高手低，在以后的学习中一定多投入实践中去。

在实际操作学习中，我懂得了电力系统的基本知识和变电所工作的重要性。让我认识了变压器、高压断路器、隔离开关和熔断器等。学习到了变压器的运行，互感器的作用，高压断路器的用途和隔离开关的作用、分类和型号。在什么情况下高压负荷开关与高压熔断器配合使用由熔断器起短路保护作用；在什么情况下高压电容器组的投入或退出运行应根据无功潮流、负荷功率因数和电压等情况确定。尤其是一些模拟活动使人身临其境，培养了我的胆大、心细、谨慎的工作作风。知道操作的时候要心细、谨慎，避免触电及意外受伤等危险事故的发生。通过实操，我确实是学到了很多知识，拓展了自己的的视野强了我的动手操作的能力，和实际运用能力。

随着短暂的三年大学生涯的结束，我也要跨出迈向社会的第一步了，这今后的一段时间里，我将会在公司进行为期八周的实习，职位是硬件工程师。实习是在盼望中的，但当它真正到来的时候又令我有些不知所措。在学校里的学习和生活都是悠闲而又快乐，我希望在实习中也可以有幸福与快乐的萦绕与眷顾。相信在接下来的一段时间里，我一定会获益匪浅。

这周在公司我学到很多，既要努力学习，还要仔细工作，更要有团队的精神，这些都是我应该努力的，我相信我可以做的更好。

电缆销售业务年终总结 电缆班组月工作总结篇三

专业技术工作总结报告

姓名： 从事专业： 电话线路维修 申报工种： 线务员（电缆）

审查单位：（盖章）

通信与计算机专业士兵职业技能鉴定指导中心制

专业技术工作总结报告

报告人：（2016年3月）

一、做好本职工作，认真学习专业技术

二、掌握设备性能，提高维护技能

我一直很重视对设备性能的熟悉，不断提高对设备操作的熟练程度，保持谦虚谨慎、不骄不躁的作风，遇到不能处理的障碍，及时请教技师，并加强记忆，学到技术本领。我先后掌握了交换机的局数据及用户数据的操作，掌握了04机维护终端操作系统；对于综合布线、固话设备及终端维护积累了一定的经验，总计为isdn及固话用户排除终端障碍500余次。此外，在多次大型割接中，圆满完成了上级布置的工作任务。

三、注重学习积累，向管理型复合型方向发展

2004年9月，通过自身努力考上xxxx学校。在院校学习过程中，

我合理规划时间，统筹安排学业，确保了各项工作不掉队。

电缆销售业务年终总结 电缆班组月工作总结篇四

****质量技术监督局局长****

(2012年**)

尊敬的**局长、**市长及各位领导、同志们：

今天，全省电线电缆产品质量提升工作会议在我市胜利召开。借此机会，我谨代表**市质量技术监督局对出席会议的各位领导、各位来宾表示热烈地欢迎！

域、重点工程、重点项目的电线电缆产品监督抽查力度，严把施工采购质量关。六是加强电线电缆产品质量检验能力建设。依托现有的省级电线电缆质量监督检验中心，加快国家**产品质量监督检验中心(**)的建设步伐，打造国家级或区域性的电线电缆产品检验、标准研制、技术研发、信息交流中心，为**电线电缆产业集群化、高端化、规模化发展，提供强有力的技术支撑和服务保障。七是建立产品质量安全监管长效机制。建立健全守信激励、失信惩戒的质量信用制度和“黑名单”制度，引导和促进企业完善自律机制，增强质量诚信意识。同时，建立产品质量溯源和责任追究机制，确保出现产品质量安全问题能准确追究到位。

各位领导、同志们，电线电缆产品质量提升工作是一项长期的艰巨的系统工程，永无止境，需要各方力量齐抓共管、持续推进。作为质量监管部门，我们将贯彻落实本次会议精神，认真学习兄弟市州局的先进经验，会同各相关职能部门，一以贯之地加强质量监管和服务，为推进我市电线电缆产品质量提升、促进我市经济社会更好更快发展作出新的更大贡献。最后，祝大家身体健康，工作顺利，万事顺心！

电缆销售业务年终总结 电缆班组月工作总结篇五

本人xxx□xx年毕业于xxx大学xx专业，本科，中共-党员□xx年7月至xx年6月在xxxxxx村任村委会主任助理（大学生村官□□xx年x月x日加入北京xxxx有限公司，现在xxxx店任电脑部门见习督导。

入司三个月的时间里，我先后经历了xx店开业，中秋节、“十一”国庆三个大忙时期□xx店作为新开门店，我参与了整个筹建过程。那段时间虽然辛苦，但是我真正得到了锻炼学到了很多宝贵的经验。筹建期间下小区宣传，联系厂家业务督促促销员到岗，对促销员进行相关培训；开业前期进场装修、上报品管施工进度，要货、出样、摆货架、打价签、美陈布展、商品入库；试营业时发现问题，解决问题；开业期间，抓销量，跟进任务完成情况，解决售后。开业考核期内□xx电脑部门任务xx万元，实际销售xx元，完成率100%。紧接着又是中秋和“十一”双节销售，所有销售人员全体上大班。白天突击销售，晚上闭店后梳理库存和样机，探讨白天出现的问题，加强培训和整顿。中秋三天考核期内，电脑实际销售xx元，；“十一”考核期内，实际销售xx元，全店第一。取得这些成绩是我们电脑部门全体员工共同努力的结果。（详情表1）

（表1）9月我店电脑部门销售额xx元，占全店销售额15.15%；10月电脑部门销售额xx元，占全店销售额14.12%，。（详情表2）

（表2）

共 3 页

xx店是新开门店，主要针对开业至今的三个月进行分析。我

店地理环境优越，跟xx商城合作，属于店中店，有免费停车场以及餐饮购物等，周边紧挨几所大学，有利于电脑品类的销售。所以电脑部门在全店销售占比上始终排在前三位。各项任务指标均能很好的完成，例如清华同方和宏碁的内购会，联想的全线主推，其他品牌每月主推，无线网卡等。就目前各项数据来说，9月份销售额占比稍低，主要原因是紧邻“十一”国庆，部分顾客购买欲望保留到了“十一”，致使9月销售额比10月逊色。而且我店机型种类不够多，一些高端机没有货源，导致了一小部分顾客的流失。

一、人员管理：

（一） 要求所有销售人员基础规范方面应该严格按照公司规定执行。

（二） 所有销售人员应该熟练掌握销售流程、退换货、调货及出样转库等。对销售人员做好“三包”政策等培训工作，并且定期检查考核。要求每个促销员对其他品牌也要了解，做到岗位无空岗，顾客都能接待。其次让几个冲量品牌，占比前三的品牌相互竞争，刺激销售。还有形成一帮一，经验老道的促销员带新入司的促销员，传授他们销售经验，共同进步。

（三） 了解每个销售员的脾气性格，工作状态，以及销售业绩等，做好沟通管理工作，尤其是思想方面，及时发现问题，找出问题。因为部门的销量大部分靠他们完成，好的销售人员可以带动周围的人一起进步，形成良性竞争，反之，则影响他人的工作积极性。

（四） 基本确定每个销售人员的工作职责，责任到人，提高办事效率，避免出现相互推诿。

二、抓紧完成每月任务和考核：

保证主推任务和考核任务的货源充足，抓销量，跟进任务完成情况，制定奖罚措施，督促销售人员完成任务。争取在每月中旬完成任务，就不会在月末时工作那么被动。

三、商品梳理及销售：

作为部门督导要熟知每个品牌及每个型号的机型特别是畅销机型，主推型号。

（一） 有样机无库存的、有货无样机的、有样有货的。

（四） 有货有样的利用好现由资源做好产品销售工作。

四、宣传和市调：

共 3 页

保证每星期有两到三天小区宣传时间，及时宣传我司的各种活动；还要了解竞争对手的动态，做好应对措施；做好网络宣传工作，从多方面入手。

五、做好各部门沟通：

（一） 做好与其他部门沟通工作，互利互惠，做好连带销售。

（二） 学会尊重身边的每一个人，作为新人要多学、多看、多问、多做，每个人都有自己需要学习的地方，从他们身上发现闪光点，吸取有用的知识和经验。

（三） 平时和采销品管多沟通，多学习，这样在做优惠单时就会方便很多，能及时发现问题。

六、客诉处理：

解决顾客投诉是销售督导平时必做的一项工作。我认为在解

决客诉的时候，不能激化矛盾，要站在顾客的立场上尽量帮顾客解决问题，不违背政策的同时让顾客感到我们的真诚。我们可以制作《顾客满意度评价表》让每一位顾客在购买完商品后在销售人员的名字后打分（满意、一般、不满意），根据打分情况对销售服务评级别，不断提升每位营业员和促销的销售水平和服务质量，让每个顾客都放心在我们店购物不会有什么后顾之忧。这样也可以很好的提高店面的知名度和影响力，让更多的顾客来我们店放心购买，回头客自然而然就会多了起来，销量自然就不是问题。同时做好定期回访工作，以便发现顾客需求和潜在销售能力。留好顾客联系方式，方便我司有活动的时候通知顾客，一传十，十传百，起到宣传作用，让顾客感到我司的真诚服务同时达成销售，互利互惠。

XXX

xx年xx月x日

共 3 页

一、督导工作总结

1、培训。新店员工开业前培训，三天的脱岗培训，对于新导购员来说是上岗前一次对我品牌文化、企业文化了解的过程；是对服务礼仪、销售技巧再次巩固的过程；是对陈列准则、陈列技巧、搭配技巧学习的过程。而开业后实地培训：边销售边针对各员工、店长培训，这是员工对于产品卖点和销售技巧及服务礼仪的再次温习。

半年来，我一直到每个店铺进行培训，也深有体会，两种培训方式都各有千秋。岗前三天封训，因为没有跟实际结合，我们的导购员往往会忘记培训时所说的礼仪和技巧，而实际培训时又碍于时常有顾客走动不能很系统地培训，所以根据这半年的培训经验，我的心得是：两者一定要相结合，以系

统培训为前提辅以实际培训来加深记忆。这需要督导从开业前封训完一直跟踪店铺开业后两到三天时间，才能完成一整套培训课程。

2、开店工作指导。新店从量尺寸开始、后装修、招人、铺货直至开业，整个程序需要各个部门的全力配合，发现问题，解决问题，最后将最好的形象展示在顾客面前。几家店铺开张，虽然问题不断，但最后都顺利开业了。对于开业工作流程，我的心得是：跟各部门全力配合，大家一条心把事情做好，无论争吵有多厉害，最终只要是为了店铺开好，其他一切都不重要。

二、工作中发现的问题及针对诸类问题提出的建议方案

现在回想起去年的那一系列问题，很多基本已经解决，以下有几

共 6 页

点我想要再次提出来，希望以后的工作当中这类的问题不要再出现。

1、装修。我们品牌是以一流品牌的标准来要求自己的，所以装修不仅要有整体的美感，细节方面一定不能被忽视。比如唐山迁安加盟店门头字母间隔太开；比如永康店经过整修，不锈钢毛边仍然将店内一件衣服刮破、又比如西湖银泰店沙发质量太差以至于现在不能坐人等等诸如此类的细节问题，本身就给现场造成了很多不便，且也影响了我们品牌的形象。建议：2011年狠抓装修细节，一点都不能放松，一定要让装修公司精益求精，装修到位！

2、人员招聘。虽然现在公司将导购员的年龄标准定于20—30岁之间，但实际招聘起来还是遇到了一些难题，比如永康市本身招工就非常困难，所以根本就没有选择的机会，而我们

目前的工资水平也并不比别的品牌高，所以这一年龄段我建议：适当放宽至20—38岁之间，有一定工作经验者优先。

共 6 页

另一方面公司需增加仓库整理员，杜绝再次出现一个吊牌两种价格的问题！

4、道具铺货。我们品牌道具中有历史相框、工艺品等均属于易碎品，而我公司的包装实在太不完整。据我半年来到各店铺开业观察，历史相框几乎都会碎掉好几个，永康店连工艺品都碎掉一个。这样一来实在是影响了相框的美观，也会给加盟商造成我们物流不专业的印象。建议：仓库重新包装这些工艺品，玻璃制品应该有专业的包装，这样才能在托运时不被打碎。

5、开业活动及店铺日常活动。在商场内开设专柜，如果只有我们一家单独开业，除非有大量以前积累的vip顾客，不然我们品牌单独做活动是没有太大效果的。比如芜湖店之前开业满送活动，效果并不好。所以建议：应该以商场的大体活动为主，店铺不宜脱离商场而做太低折扣的活动，这样会起到反效果。

店铺日常活动则多种多样，建议以后能针对vip客户单独做一些赠送活动，比如公司可定制一批有纪念价值的礼品（如抱枕、陶瓷套装等）来赠送给vip客户。

以上是我本次提出来的所有工作中的建议，以前所做的报告当中也针对每次的店铺发现的问题而提出来的，我认为那个更具有针对性！所以请领导关注我日常的信息反馈报告！

a类店铺：新款为主，折扣稳定在7折以上，辅以少量旧款予以支持节日商场大型活动。

b类店铺：新款、旧款都有，折扣稳定在5折以上，辅以特卖货品作为支持店铺日常的销售业绩。

c类店铺：旧款为主，折扣基本在3折左右，以特卖为主，处理滞销货品，为公司减轻库存压力。

2、关于销售业绩，所有直营店铺2015年度销量居第一位的是：温州丹璐店，一年总销售额为1037435元，共销售3284件。但该店铺面临的问题仍然是商场大环境没有改善，人流量日渐变少，目前只能是卖一天算一天，明天没有保障的现状在维持着。相比09年总销售额是呈下降趋势！建议该店铺2011年还是以特卖为主，定格为**c类店铺**，如果销售较2015年继续下滑，那么应该撤掉该店铺，以免得利润不抵房租！

名列第二位的是嘉兴天虹店，总销售额为799162元，1593件，销售以特卖商品为主，也有部分正价商品，一般以5折左右销售。建议该店铺2011年新、旧货一起铺，定格为**b类店铺**。

对于新开业的芜湖侨鸿店，从9月5日开业以来，销售呈明显上升趋势，2015年4个月销售374163元，204件，该店折扣较为稳定，这与侨鸿整个商场的环境息息相关。建议该店铺2011年以新货为主，辅以少量旧货予以支持商场大型活动，定格为**a类店铺**。

2015年4个多月，仅销售249406元，258件。人员问题是很重要的一部分，加上该店铺管理一直很混乱，托管商加入其中，给公司后期运营管理造成很多不便。建议2011年能将该店铺收归公司管理，并派我现场培训指导一个星期甚至半个月，直至改好它为止，我将调查该店铺销售不好的原因到底归结于哪里，并且尽全力整改该店，将其面貌焕然一新。2011年建议将此店定格为**b类店铺**。

铺。

至于萧山开元店、长沙百联东方这两家店铺因为商场原因销售额极少，2011年建议直接撤柜。

其他各店铺不一一分析，2011建议对直营店铺作以下分类：

a类店：芜湖侨鸿、永康太平洋

b类店：嘉兴天虹、武汉武昌、武汉徐东、西湖银泰

c类店：温州丹璐、长沙百联、萧山开元、海口紫荆

以上据为店铺提供的销售数据，而并非回款数据，如领导需要查看更为精确的数据，可直接让财务提供报表。

以上为本次年底总结报告的全部内容！

通过近期对我所负责卖场的了解，发现多数区域人员对于销售工作仅仅停留在单一的送货售后回款的工作方面。工作非常被动，不能主动的找出问题、优化环节，缺少了最重要的客户掌控、渠道掌控和终端拉动。部分销售人员对于自己的工作职责含糊不清，只做了最表面的基本工作。根据一些实际情况，我冒昧阐述一下市场督导岗位的工作职能。督导工作不能仅仅局限于促销员管理方面，一方面督导要提高自身的素养，包括对于销售技巧和手段的认识，处理促销员在销售工作中出现的难题；另一方面提升自身的管理能力与协调能力，善于处理促销员与门店负责人、促销员与其他公司促销员、促销员与店员之间的种种或大或小的矛盾。

我作为一个市场督导人员，下面谈一谈本人的工作体会及经验总结：

（1）帮助销售

市场督导应该连同培训师一起，对于无促销员渠道的店面，

进行简单有效的销售技能培训。要让经销商和终端门店负责人认识到，我们不仅仅是机器上了柜，同样我们一直关注、关心他们的整体销售。对于销售技能方面，我们给他们进行帮助培训，让他们对我们公司的形象、人员素质留下好印象，并让其感受到我们是实事求是地在帮助他们。同样，他们的感激心理能帮助整体的销量提高。对于合作方面，这些都是保持良性发展的必要条件。

（2）惯性推销

在帮助销售的同时，认真教会门店店员关于金立机型的独特卖点和销售技巧。通过这样的培训，店员如果能够按照教授的方法卖出机器，肯定在内心有一定的成就感和满足感。这样，在再一次向客人推荐金立的机型时，在信心上都会有一定的提高。通过多次的成功，很容易就会形成：某些店员专会推荐金立的机型，而且成功率非常高；以后有客人上门，都会主动的推荐金立的机型。这就是成功的惯性推销，这对于我们金立手机在终端门店冲量是有效果的。

（3）灵活促销

目标专一、灵活促销。也就是根据不同情况，在不同场合，用不同方法对待不同的顾客，达成销售。

第一，确实是来买手机的。这个时候，往往要采取先势夺人，以最直接和最有效的方式来吸引顾客的注意，从而达成向他推荐手机的目的。

这里的灵活促销，体现在促销员及督导员如何通过对顾客的第一眼观察并迅速准确地对观察信息作出相对准确的判断，或者根据顾客的信息反馈迅速通过口头语言消除他的一些心理障碍，清除他的一些心理干扰，拉近顾客与手机柜台的距离，进一步打开顾客信与不信的心扉。综上所述，就是巧观顾客，当机立断。

第二，可能是来买手机的。这里，又可分为两种，一种是想买，但没带钱的；另一种是带了钱，但不一定当下就买的。这里的灵活促销，体现在与顾客良好的互动过程中。构建与顾客和谐无障碍的沟通聊天平台，打开顾客情感的心扉，通过情感互动的方式，了解顾客的真实需求以及客观困难，促进这位顾客这一次或者下一次前来消费。简述之，即情感互动，和谐营销。

经过采购中心共同努力□20xx年优质供应商培养快速提高，年销售在1000万元以上的达到4家、在500万元以上的达到家，200万以上的供应商21家，100万以上供应商27家。为企业的后续经营奠定坚实基矗20xx年采购的经营业绩得到了快速提升。全年采购毛利达到了805万元，采购毛利率达到*****%，比20xx年*****%增加百分点。全年通道费用收入2100万元。通道费率达到*****%，接近了外资超市企业水平。

规范管理流程，强化内部管控

1、调整流程抓订货。分离采购订货工作组建物流订货组。总部向供应商要货采用必备商品上下限库存自动要货，非备库商品门店每周要货自动汇总、自动库存对比、自动生成门店订货单，网络传真供应商的新要货流程，提高了要货的准确性，减轻了原来采购订货的工作量，提前实现了无纸化办公，降低了成本。

2、重抓商品配置。

一是通过调整必备商品选择方法，加强对门店每周必备商品无要货跟踪，促进必备商品销售占比的稳步提高。从3、月份销售占比30%上升到现在的50%多。

二是通过按经营面积设定sku单品品项数，从原来按面积确定货架数，再按货架配置单品的传统方法，现逐步推行到按面

积确定总单品数和经营类别，再确定类别单品数，再配置类别货架数的现代方法。宣城三店等新店的商品配置质量提升较大，经营品种数明显减少，从去年的每千平方米2500减少到1800只，货架商品动销率明显提高。

3、组建监督部门，强化内部管理。自今年4月成立防损监察部、审计部，将门店商品防损、盘点监控、问题调查、执行督导等纳入部门工作范畴以来，门店的盘点重视程度、盘点损耗的控制比20xx有改观□20xx年共处理各类问题262余起，处罚金额近*****万元。对公司规范化制度的建设起到了促进作用。

4、推进软件应用，提高管理效率。

一是通过对用友erp财务管理软件在全省各门店的全面应用，实现了总部与门店会计帐务的实时管理，财务信息的实时共享。

二是通过对供应商网上供应链软件系统的应用培训与推广使用，实现了供应商与公司经营数据的共享，促进了其参与门店商品经营管理的积极性。

三是通过与*****合作，启动了台客隆内部局域网络的组建工作；再通过vpn联网，实现门店与总部数据非人工的畅通传输，实现了公司内部与门店。

2分页超市督导实结

一、职能工作方面

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

1、服务台的工作

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年工作计划中详述。

2、学习商场工作内容阶段

8月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于8月3日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于8月6日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20xx年8月8日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对xx逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进xx更好的发展。

3、初步介入商场工作阶段

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和

情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

4、自我工作开展阶段

(1)、服务整顿活动

9月16日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于11月25日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于11月25日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，99%的员工都很认可本次整顿活动，60%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。80%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和打造有了一个比较深刻的理解和认识。有20%—30%的员工把自己在

整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

(2)、对营运一部和营运三部服务整顿工作的评比

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运一部和营运三部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期50天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比一部下降了 $(32 : 127) = 396\%$ ，三部下降了 $(21 : 137) = 652\%$ 。工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

(3)、员工和顾客调查

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务承诺等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步。

3分页20xx年11月份连锁超市督导总结

对于经营多年超市还是要求总部对其超市的环境卫生，产品摆放陈列等基本的超市经营管理理念和陈列模式反复一再地提出要求和规范，关于这些基本常识和管理要求的问题不应该再出现在这些超市里。对此总部应该对其提出批评并进一步加强基础知识的培训和管理考核的要求，卫生环境和产品陈列等基本考核同超市店长的工资直接挂钩，结合考核结果制定工资标准形成一定的工资落差，让环境卫生、产品陈列等一些细节性管理成为一种企业文化，成为塑造企业形象的基础要求。

甚至进一步做到培训并出卷考核，形成一种共同学习的氛围，为了加强管理调动干部的积极性，培养和提高管理、经营水平可以将其考核成绩同季度奖金和年度奖金直接挂钩，促进干部带头加强业务知识学习，同时自主为单位培训出优秀的店面员工，带出优秀的干部为企业进一步发展作储备。购物的环境卫生、产品品类的特色，超市的自主产品品牌经营都是作为超市在消费者心目中的树立和宣传企业文化和树立店面自我形象的方式。

总部运转部应该从简单的环境卫生的检查、产品陈列的督查以及超市员工的个人素质考查中走出去，重点进行企业文化产品品类形象的设计宣传，干部员工的业绩考核，节假日等全年促销活动的安排和部分店面的促销收集汇总，对于个店

促销活动的评估，对于一些管理到位经营业绩优秀的店面组织干部人员或一些储备干部人员学习参考等。检查中的超市整体效果还是不错的，下面我就将11月份的督导结果通报一下。

一、卫生问题

部分门店的卫生做得不够彻底，那些不太引人注意的角落卫生较差，比如空调机的灰尘较多，堆头筐、货架下面的堆放垃圾杂物等，一些细节性的地方没能引起店内足够的重视。另外，店面的玻璃门窗擦得不够干净，透明效果不够好。当然也有一些做的比较好的门店，例如柳新店。空调机擦拭的干干净净，而且用空调罩盖上。

连锁超市从这一细节就能看出店长的管理水平。

二、陈列问题

大多数门店的商品陈列不是很规范，没有严格按照商品陈列的原则进行，导致商品陈列不丰满，分类不明确，关联性不强等问题，不能够迎合消费群体的消费心理，到动企业销售人气的上升。南京徐总对郑集二店的陈列给予了很高的评价，希望各门店店长都能够有时间去参观和学习。

三、季节性商品问题

到什么季节卖什么货，我们的商品和陈列要随着季节的更替进行调整，而我们有的门店的店长就没能意识到、做到这一点。季节性商品做到及时调整更换的门店有郑集二店、张庄店。例如棉拖鞋、保暖内衣、羊毛裤、电暖气、加湿器等都做了突出陈列，引导顾客，抢占销售先机。

四、管理问题

管理上是否合理和到位从方方面面均能体现出来。比如：卫生、纪律、商品、陈列、库存、销售、促销活动、形象及人员业务素质等。我们的门店店长有哪个人敢拍着胸脯说，我以上所有的方面都做好了？既然没做好，就该严格要求自己争取做好，把自己的门店的管理搞上去。

五、生鲜问题

生鲜是最带动人气的，生鲜做得好坏直接关系到整个店的销售额。我们的部分门店的生鲜做的还是不错的，例如：郑集二店、柳新店、三堡店、欢口店、郭集店、中心店和黄集三店。其中郭集店的水产品销售尝试还是成功的，也是我们所有门店里唯一一个有水产品销售的店面。

六、考评结果与表扬

1、在这里对河口店提出表扬，自从连着几次排名倒数之后，河口店的王店长严抓管理，从卫生到商品、再到员纪律都有了很大的进步。希望其他做的不够好的门店认真对待，积极改进，向王店长学习，向河口店学习。

2、对吕梁店和郭集店提出表扬。生鲜的亮点在个别门店越来越明显，也有很多店长意识到了这一点，并努力摸索，总结经验教训。其中吕梁店的李国店长和郭集店的郭华德店长在这方面做得不错。

七、涉及到圣诞节、元旦等问题

因商业机密暂时保密，恕不可奉告！需要进一步加强处于消费群体有购买力位舛的部分超市“菜篮子惠民”工程，提升和塑造一些形象店的建设，树立苏果连锁超市的品牌，为企业进一步有大的发展打下基础和创造条件。

各位店长年底每人写一份总结述职报告，可以将自己的成功

的管理心得和管理经验写稿上报总部，同时将优秀的管理经验传给各个门店学习与参考；要求每个店长自己的一年来的业绩贡献和自身店面的不足、需要改进的地方提出来形成文字，制订出自己明年的销售目标和参照管理要求自定自身店面管理目标作为每年的考核参照标准。总部根据报告和工作检查等对于做出突出贡献的优秀干部给予一定物资奖励，对于年度业绩较差的干部进行一定的经济制裁，督促其对不足的地方及时改正□20xx年拿出好的成绩单回报企业。

连锁运转部：吴金凤

20xx年11月29日

电缆销售业务年终总结 电缆班组月工作总结篇六

新的一年将至，又要有一个新的开始。回首20xx年，在上级领导的指导关心下，通过各部门的配合支持，还有我们xx全体店员的共同努力下，我们在20xx年取得了骄傲的成绩。

一是要有一个专业的管理者；

二是要有良好的专业知识做后盾；

三是要有一套良好的管理制度。

用心去观察，用心去与顾客交流，就可以做好。

我具体归纳为以下几点：

- 1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。
- 2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥

员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动到积极。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创造更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。

首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境；

其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们。

1、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理；

2、对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；

3、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4、加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。