# 家具产业链工作总结(优选12篇)

来源：网络 作者：清风徐来 更新时间：2025-03-08

*家具产业链工作总结1回首今年，是播种希望的一年，也是收获硕果的一年，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们XXX全体同仁的共同努力下，取得了可观的成绩。作为一名店长我深感到责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道...*

**家具产业链工作总结1**

回首今年，是播种希望的一年，也是收获硕果的一年，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们XXX全体同仁的共同努力下，取得了可观的成绩。

作为一名店长我深感到责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理。

对于一个经济效益好的零售店来说：

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，你就可以做好。

>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，做员工的表率。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，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

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xx店。

>面对明年的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

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。

**家具产业链工作总结2**

导语：时间过得真快，一眨眼我的实习生活就结束了，在这几天内，我似乎过了半年，又似乎是一瞬间，又好像做了一个很长很长的梦，梦醒的时候我就回到了我的学校。

三年时间，应该说是或多或少有些收获，可一走出校门后我才了发现我什么也不是，什么也不会，所学的东西少得可怜，连九牛一毛也可以说都不知。

说真的，很有幸我进入的是双叶家具实业有限公司进行实习，也可以说是试聘；在双叶信息中心进行编程，是用delphi软件给他们的一分厂的员工进行效益\*和计件\*方面的核算，求出他们的总\*．最后能以报表的形式表现出来，在

**家具产业链工作总结3**

自参加工作以来，我虚心向同事请教，从熟悉人员、熟悉商户、熟悉业务知识做起，从一点一滴做起，使自己能够很快被员工和商户接受并认可，从而很快进入角色，担负起自己的责任，配合部门经理做好经营管理工作。现就自己工作简单小结如下：

一、工作总结：

1、搞好电信市场\*\*与分析

我在市场部从事市场\*\*与策划工作。我深知随着电信市场环境不断变化、信息通信技术发展突飞猛进、市场需求瞬息万变，必须通过开展形式多样的电信市场\*\*，广泛收集社会经济、消费者需求、市场变化、竞争对手、企业发展及\*\*外电信发展状况等各方面信息和数据，逐步建立和完善电信市场\*\*与分析信息系统，使电信市场\*\*与分析\*\*化、规范化、连续化。在科学的理论指导下，运用各种定性和定量分析方法，对电信发展的历史、现状和趋势进行深入细致的分析，参与公司市场营销的策划和评估，提示电信发展的内在规律，及时地发现问题和找出问题的症结，并提出切实可行的对策和措施，为企业更好地搞好市场经营工作，占领市场、实现集约化经营服务。

2、制定正确、有效的市场营销策略

营销策略要灵活多变，不断创新;坚持整合营销，走出过分依赖价格杠杆的误区，树立大营销的观念;建立健全企业市场营销机制，充分调动广大市场营销人员的积极性和创造性;切实转变营销观念，真正树立“以市场为导向”、“以顾客为中心”的现代营销观念;实施品牌经营战略，不断提高企业形象;根据市场环境的变化和信息技术发展的状况，不断开发新业务，寻找新的业务经济增长点。

3、强化产品创新与完善

在产品策划中注重业务模式、交费、包装、宣传、促销、渠道、市场推广活动、业务流程等一系列方面，各项策划做到周密、严谨、具有可操作性，进行过程\*\*，进行量化和检查成效，并及时总结提出改进意见，将各项策划做实。

四通过参与市场营销的策划和评估工作，我认识到了营销策划工作的重要性，并积累了一定的市场经验，提高了市场分析能力，同时结合市场成功开展了一系列的业务市场策划活动。

二、以后的工作计划：

1、经营工作方面

要以创新的电信营销理念为指导，抓住商业客户群体的特性来开展各类市场营销活动，同时要加强对电信产品和目标商业客户进行充分\*\*和分析，并在此基础上进行目标市场细分、组合电信产品和服务。最终为客户提供更多、更新和更好的产品和服务，限度的满足客户需求，推动各项新业务的发展，促进公司业务收入的增加，进一步提升客户的满足度和忠诚度。在具体工作中要在明确工作目的性的前提下，提高工作效率，达到事半功倍的效果。

2、提升服务理念与服务水\*

未来的市场竞争将是产品和服务的双重比拼，只有良好的服务才能留住客户，在今后的工作中首先要多从客户的角度来看待电信服务及电信产品，制定电信产品的服务提升策划策划书，通过有计划、有步骤的工作来完善电信自身服务水\*，提高企业核心竞争力。

同时在工作中应发挥灵活性、主动性、客观性，在大营销的形势下做到解释的一致性和服务的一致性。通过提升服务理念与服务水\*更好的服务于客户，不断增强企业竞争力，并促进公司新产品、新业务的推广，实现业务收入的增加，真正达到共赢的目标。

3、自身素质方面

在以往的工作中，我在提高自身素质方面虽然做了很大努力，但还是远远不够的。在今后的工作中，要虚心学习，结合自身实际多学习、多钻研。加强专业知识的学习，使自己精通业务知识，成为行家里手、业务内行;同时还要学习先进的经营管理经验，提高自身的思想、\*\*能力、协调能力和判断力，力求能够理论结合实际，适应时代的要求，不断提高自身素质，使自己成为一个努力的、学习型的管理者。

>it行业工作总结6

在这一年从事餐饮服务员的工作中，改变了我认为干餐饮服务员是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。树立了我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务工作突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次一年工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备：

热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、正能量与良好的服务。你就可能将\*凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

要有自信心：与金钱、\*\*、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是秀的。

要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人\*\*你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

\*常心面对工作中的不公\*：在工作中没有绝对的公\*，在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向；每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点，是在走向成功。

**家具产业链工作总结4**

两个月的实习让我得到快速的成长，在此感谢Steelcase公司提供的这个\*台，还有就是在上海一起实习的小伙伴们的陪伴。

实习内容主要有学习产品知识，接受公司提供的培训，帮忙给合同盖章并寄出去，跟随同事参观了两个公司等等。除了上一篇实习回顾里所学到的，这份实习还带给我以下思考。

第一，它让我明白我想要什么样的工作。

同样是销售，我觉得家具行业并不是很适合我。我更想要一份出去跑的销售，或者说，销售更加纯粹些。但是家具行业的销售，除了要处理与客户的关系，还要负责为品类众多的材料做报价，甚至销售人员要自己数每一层的某一种椅子有多少，进行琐碎的分类、计算等等，后期交货给客户后，产品如果有问题，那么仍然由销售进行处理。

所以家具行业的销售，很长一段时间要坐在办公室里自己处理这些。

第二，关于习惯。

生活、学习中养成的习惯，仍然会带到工作中，除非养成一个新的习惯代替它。

于是进行了深刻的自我解剖，比如写这篇总结，我拖了挺久，主观上很想早完成，习惯说了不。所以，一定要养成好的习惯，这样才能真正成长。

第三，打开你的视野，多去关注外面的世界。

记得有位作家说过，“你的视野有多宽阔，你的未来就有多宽阔。”

我一直深信不疑，在实习期间，跟随manager参观了GE上海的公司。GE真是土豪，财大气粗，购置了至少数百万的家具，办公环境也绝对是高端大气上档次。除此之外，还见识了真正著名公司的运营，感受了其中的气氛，瞬时间觉得心一下子就被打开了好多，原来世界有这样精彩的地方存在，这给了我深深的震撼，同时也让我更加对自己的未来充满干劲。

所以，打开视野很重要，重要到影响我们的未来。

第四，发现问题也是前进的一步。

还记得课程中Simon老师在我们实习前提的三点建议：

一、关于产品知识。

公司六个月的实习培训，能不能三个月就把它学完？这体现了学习力。

二、对于直接的老板，你对他的了解有多少？

喜欢吃什么，甜的咸的？戴什么表？家里有孩子不，几年级在哪上学？还有办公室其他人，他们一般谈论什么？因为，老板就是你最直接的客户。

三、case study。

每一份合同，就是一个案例，为什么这家公司给的是这个价格？利率有怎样的调整规则？

但是，虽然当时很认真在听了，而且做了详细的笔记，然而总体而言，我觉得老是看材料挺乏味，又觉得不是很想长期做下去，所以对产品的学习只是跟着直接老板的要求走，离实习目标有距离。当时跟Simon老师交流之后，他就批评我说太浮躁。

的确，我没有静下心来好好想做事情的办法，这真的是我性格中一个很大的不足，发现问题也是前进道路上很重要的一步。所以现在，正在努力改正。

这就是我的四点思考，在此再次感谢Simon老师的建议，我会更加努力。最后希望我们鸿仁小伙伴们一起加油，取得理想的offer！

**家具产业链工作总结5**

作为xx家具的店长，就今年店内的工作情况作如下总结：

1、精神

一个优秀的店长必须具备强烈的敬业精神，热爱本职工作、精力充沛、勇于开拓。

2、知识

这方面的条件决定了店长的销售能力，是做好销售工作的基础。包括以下几个方面：

1）商品知识 要熟悉商场所有商品的生产工艺、质量特点（包括面料、材料、油漆等）功能（适合在何种环境和条件下使用）、规格型号（包括面料和产品等）、生产周期、付货时间、库存情况：了解商品的使用方法、保养及维修知识；了解本行业竞争产品的有关情况；

2）企业知识 要掌握本公司的历史背景、经营理念、生产能力、产品结构、品种系列、技术水平、设备情况及服务方式、发展前景等。了解公司的销售情况及在各地区的销售网络。

3）用户知识 了解家具购买者（包括潜在客户）的消费心理、消费层次、及对其家居环境布置的基本要求。

4）市场知识 1。了解家具市场的环境变化、顾客购买理满足。2。如实提供顾客所需了解的相关产品知识。3。在与顾客交流时，有效运用身体语言（如眼神、表情等）传递你的诚意。4。介绍商品时，以攻击其他同类产品的方式获取顾客对我们商品的信任，其结果只会适得其反，甚至使顾客产生反感的情绪。5。谈问题时，尽量站在其他人的角度设身处地考虑具有很强的说服力。

3、了解顾客

店长在与顾客交谈时，可以其购买动机、房屋居住面积、家庭装修风格、个人颜色喜好、大概经济情况等方面着手了解客人的选择意向，从而有针对性的介绍商品。

4、抓住时机

根据顾客不同的来意，采取不同的接待方式，对于目的性极强的顾客，接待要主动、迅速，利用对方的提问，不失时机地动手认真演示商品；对于踌躇不定、正在“货比三家”的顾客，店长要耐心地为他们讲解本商品的特点，不要急于求成，容顾客比较、考虑再作决定；对于已成为商品购买者的顾客，要继续与客人保持交往，可以重点介绍公司的服务和其他配套商品，以不致其产生被冷落的感觉。

5、引导消费

在顾客已对其较喜欢的产品有所了解，但尚在考虑时，店长可根据了解的家居装饰知识帮助客人进行选择，告知此商品可以达到怎样的效果，还可以无意的谈起此类商品的消费群体的层次都比较高，以有效促成最终的成交。引导消费最重要的一点是店长以较深的专业知识对产品进行介绍，给顾客消费提供专业水平的建议。

6、处理意见

在销售工作中，经常会听到顾客的意见，一个优秀的店长是不应被顾客的不同意见所干扰的，店长首先要尽力为购买者提供他们中意的商品，避免反对意见的出现或反对意见降低至最小程度，对于已出现的反对意见，店长应耐心地倾听，如顾客所提出的意见不正确，应有礼貌的解释；反之，应有诚恳的态度表示感谢。

7、抓好售后

售后服务是一个比售货还重要环节，是企业与顾客处理好买家关系的很重要一环，他能建立消费者对企业的信任感，不但可以加强商家与已购买物品的顾客间的联系，促使他们成为“回头客”，同时老顾客也能影响到顾客，开拓更广市场，抓好售后服务可从以下几方面着手；

1）联系客户、保证服务。产品售出后，并不意味着买卖关系的中断，店长应继续定期与顾客接触，保持联系并为其服务。如果顾客对产品表示满意，店长还要充分履行组装、维修和服务等方面的保证，对于顾客的意见，店长应表示愉快接受，并及时采取改进措施。

2）记录、保存信息资料。企业销售部门通过建立客户档案，做工作记录来了解产品销售市场的变化，为分析和开拓市场提供有益的借鉴和参考，为完善售后服务提供宝贵的资料。店长应保存、记录的信息包括：客户的姓名、住址、联系方式、所购买的产品的名称、型号、规格、购买量、成交金额及顾客交谈的过程中其他有价值的信息（竞争对手投放市场的产品及其市场营销特点等），销售过程中顾客购买和不购买和原因，对企业的产品提出了何种意见。

3）分析、管理关键客户。关键客户是所有顾客的核心部分，是那些在商场全部销售利润中占较大比例，在一定社会层面中具有代表性和影响力，在家居选择方面具有品味、崇尚潮流的客户，这些客户可从工作记录和客户档案中选出，店长在售后工作中将这类客户作为重点公共关系对象，是一种重要的营销手段；根据经验，有些在将来某一时间可能成为的客户，且具有关键客户的特征，可认为是潜在关键客户，这类客户也必须引起店长注意。

**家具产业链工作总结6**

很高兴与大家相聚在这美好的夜晚，我谨代表拉风家具营销团队向一年以来为公司经营和发展做出突出贡献的全体职工，经销商，供应商以及同行朋友表示诚挚的问候和良好的祝愿！春节即将来临，我在这里给你们拜个早年！

过去的一年，是刻骨铭心的一年！市场萧条，行业大环境不景气，我们厂更是遭遇了前所未有的打击！幸运的是我们没有一个人放弃，我们全体同仁比以往更加团结、我们的客户比以往更加给力！最终克服了难以想象的困难！在大家最看衰我们的时候，我们打了一场漂亮的翻身仗。是的，这一仗我们赢了，我们活下来了，我们不但活下来了，而且活的很好。据统计截止今天，公司今年出货量已接近1800万，这对我们来讲是一个了不起的成绩！这个荣誉是我们大家的！在此我要大声的告诉你们，你们真的是太棒了！拥有你们，我感到无比的骄傲!拉风家具公司能在两年多的时间从原来不到10人的小作坊发展到今天，离不开你们！在这里再一次向大家说声：“谢谢！你们辛苦了”

当然，我们还是一个很年轻的.企业，还是一个很稚嫩的团队，我们还存在许多这样那样的问题！我们每个人都要有清醒的认识，看清自身存在的不足！因此，我们每时每刻都应有一种高度的危机感、紧迫感和责任感！无论在什么岗位上都要尽职尽责、兢兢业业地做好本职工作！每一工作个环节和每一工作个岗位都不可马虎和缺失。各级管理干部要以身作则，起到带头示范的作用！大家要明白一个道理，工厂不单独是老板的，还是我们大家的！我们共同的目的是要努力把它办好！我希望有一天，不管你走到哪里，都能自豪的对别人讲，我曾经也是一个拉风的人！

市场竞争不同情弱者，市场也不会相信眼泪，市场会不断淘汰不思进取、得过且过的企业和个人！因此，我们要更多努力，在实际工作中不断完善，不断学习，不断创新！努力提高工作成效和管理水平！未来的几年我们将在产品质量和服务方面下功夫，优化品牌形象。打好基础，练好内功，不盲目追求效益，不盲目扩张产能，紧跟潮流，保持灵活政策。我们只做经销商赚钱的品牌，我们只做消费者满意的产品！

20xx年已经过去，充满机遇的20xx已经到来，过去的成绩我们不能沾沾自喜，在以后的工作中，我们应该再接再厉，我相信，我们一定会通过努力获得更好的成绩，我相信，在大家的齐心协力下，我们拉风的明天将会越来越好！！

最后祝愿你们在新的一年里身体健康，万事如意!羊年羊眉吐气！鸿运当头！羊羊得意！羊年发羊财！

谢谢大家!

**家具产业链工作总结7**

20xx年快结束了，回首20xx年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅。时间过得飞快，不知不觉中，充满梦想和活力的20xx年随着新年伊始即将临近，本人自加入到西安银泰店，做了一名导购，融为这个团体的一份之以来，本着对工作的热爱，抱以进取，认真学习的态度，用心做好每件事，干好这个导购工作，充分利用这一\*台提升自身的各方面本事，回顾历程，收获和感触颇多，主要有一下几方面;

第一、认认真真，做好本职工作。

1、要么不做，做就做好。每个人的经历和知识水\*都不相同，这决定了每个人在做事情的本事上也会存在差别，但很多时候，工作能否做好，起决定作用的并不是本事。在实际工作中，有相当大的一部份工作不是靠本事来完成来做好的，而是靠对公司对部门对自我的一种强烈的职责心来完成来做好的。奉献源自职责，一个没有职责心的人，就不可能是一个有奉献精神的人。能够说，强烈的职责感和职责心是做好导购工作的第一要求，也是导购员应当具备的最基本的素质

2、勤快，团结互助。导购工作是一件很琐碎和繁琐的工作，辅件多，工序烦，稍微偷懒就可能给错误的.出现留下隐患。一个订单往往是由很多部门来共同完成，一个人的力量在整个工作中显得十分渺小，仅有大家团结互助精心合作才能保证订单的顺利完成。

3、认真细心，做事用心。这样才能避免自我犯错误，才能发现客户可能存在的错误，把一些错误杜绝在源头上，减少人工和财物的浪费。如果这些错误能及时发现并处理的话，就不会造成什么样的严重后果。可想而知。我觉得作为我们导购仅有从内心深处清醒的认识到：任何人都可能犯错误，但只要你认真工作，对每个细节都异常注意就会避免这些错误的发生。

4、吃苦精神。

做导购员必须要有吃苦精神，销售是一件容易的事更是一件困难的事，想做好它就是一件不容易的事。所以我们要做的不仅仅是接待客户学好产品知识这么简单。要根据客户的要求和自我的经验为客户做出完美的计划和完美的产品，如果有可能的话，我们应当去厂里参观学习，了解生产过程，便于自我工作更好的开展。

第二、处理好跟客户和外部协作单位的关系。

学会做人，处理好关系，做好事情。就像国家跟国家之间的关系一样：没有永久的朋友和敌人，仅有永久的利益。从本质上来讲，跟客户和外部协作单位的关系也是如此。正是由于合作能够跟双方带来各自需要的利益，才会产生双方的合作关系。作为商人，追求的最直接的东西就是利益，没有钱能够赚的话，你对他再好也没有用。如果有钱赚的话，其他方面要求能够适当降低。认清了这一点，在处理与相关主体的时候，就能够以拿捏好分寸，嬉笑怒骂，收放自如。

回首过去，自我认为还算取得了一些微不足道的成绩——当然，这些成绩的取得无不包含着\*\*的不懈关怀和同事的鼎力协助——但同时我也深刻地认识到自我在工作中也还有很多不足之处，需要在下一阶段的工作中进一步的学习和改善。

第一、进一步加强向\*\*、向同事、向客户学习的力度，不断完善自我。学无止境，异常是对于我们年轻人，要时刻坚持着一颗虚心上前的心。

第二、加强订单资料的整理，理顺文件夹中的订单资料。这点在过去的一向都做得不好，主要是没有从心底上彻底认识到其重要性和没有养成良好的习惯。

第三、加强生产工艺、加工过程知识上的学习。这是目前我们导购员普遍欠缺的一块儿，也是十分重要的一块儿知识。作为一名导购，如果缺乏这方面的知识，那么其知识结构是不完整的，操作起订单来心里也不够踏实。公司如果能够\*\*和加强这方面知识的培训，那是再好可是。

第四、进一步规范自我的工作流程，加强工作的计划性。规范的工作流程能够\*\*减少出错的几率。在新的一年里要严格按照规范的流程操作订单，避免一些低级性的错误出现，减少混乱，养成良好的工作习惯。增强自我工作的计划性，这样能够避免遗忘该做的事情，减少丢三落四现象的出现，并改变自我急性子的性格。

第五、如果有机会，要多出去开发客户，在销售上增强自我的本事，进一步的发展和完善各方面的本事。

第六、争取更多的机会，发挥更大的作用，为公司各方面的发展做出自我应有的贡献。总之，我要从自身的实际情景出发，发挥自身优势，有针对性的采取各种措施弥补自身存在的不足，不断完善自我各方面的本事，抓住我们部门阔步大发展的大好机遇，努力工作，进取进取，与部门同事团队作战，通力合作，尽我自我最大的努力做好本职工作，为我们公司业务目标的完成和飞速发展作出自我应有的贡献

**家具产业链工作总结8**

转眼间，20xx年就要挥手告别了，在这新年来临之际，回想自己这半年多在居然之家所走过的路，所经历的事，有太多的感慨，有太多的惊喜，虽然没有太多的业绩，但多了一份镇定、从容的心态。

在这7个月多的时间里有失败，也有成功，自身业务知识和能力有了提高。首先得感谢公司给我提供了那么好的工作条件和工作环境，有经验的领导前辈给我指导，带着我前进；他们的实战经验让我们受益匪浅，从他们身上学到的不仅是做事的方法，更重要的是做人的道理，做人是做事的前提。回顾历程，收获和感触颇多，主要有一下几个方面：

1、只有摆正自己的位置才能更好的适应工作岗位。在每天的工作中不断学习日常管理事务，通过学习管理员工作流程，了解到一名合格的管理员所要具备的各项基础工作能力。在居然之家工作，首先要明确的是自己是一个居然人，我们工作过程代表的是居然之家的形象，我们的工作结果代表的是居然之家的利益。时刻铭记要做一名合格的管理人员，在这里我要感谢那些在我工作中给我快乐和鼓励的人。

2、只有公平处理每件事才能搞好各方关系。商场是一个人员很复杂的交际地点，而我的工作就是要在这样一个地方管好经营秩序，要求每个商户做到不准在卖场吸烟、吃东西、导购员串岗聊天等，对于管理不能有特殊，只有公平处理每件事才能让所有人都信服。

3、只有坚持原则落实制度才能提高业绩。在平时的日常工作中，经常会遇到比较棘手的商户或者顾客，刚开始由于自己是新手，做事有点缩手缩脚，但是在与领导沟通后，领导告诉我只要按照居然之家各项工作规定办，手段强硬点就没问题，所以在后来的工作中，我秉承工作中居然之家利益为先，售后中向顾客倾斜为原则，认真处理各项事务，效果突出。在会后认真阅读会议纪要，领会领导的会议精髓，在工作中将领导的各项指示落实到实处，才能提高自己的工作业绩。

4、只有保持良好的工作状态才能更好的完成工作。每天上班我都会提前15分钟到办公室，做好一天的工作计划，调整好自己的心情，不会把一些负面的情绪带到一天的工作中，我的工作理念就是快乐工作，面对每一个人都是面带笑容，有商户说：“为什么每天看到你都是那么高兴？”我说：“我开心的工作，就可以带动你开心的工作！”每天保持好良好的工作状态才能有高的工作效率，才能更好的完成各项工作。

业务部是一个充满激情的团队，在这个团队中，我会全心全意做好自己工作，我会和大家一起并肩作战，最后一起分享完成任务的喜悦。我要积极的学习，努力总结问题，为今后的挑战做好准备。以下就是我在工作中遇到的问题及解决方案：

1、管理手法比较生硬，管理力度不够到位。在平时的工作中，有的商户滑腻，违反卖场规定时喜欢找理由，有时我处理问题硬搬工作规程，这样既达不到处理问题效果，也会被商户埋怨，所以有些问题要学会软硬兼施，将问题给商户解释清楚，以罚款不是目的为原则，

不能死套规定，能解决问题的手段才是好手段，能达到效果的管理才是有力度的管理。

2、表达方式过于简单，表达不能完全达到效果。当我表达一个问题时，只是把问题阐述清楚，将要达到的效果告诉商户，但是商户有时不会重视，所以当说明一个问题时，要举例子，讲道理，比如顾客投诉xx品牌，当时店面于顾客已经协商好了时间去解决，但是到了约定时间还未处理，导致顾客再次投诉，但是在2次投诉之前积极与顾客沟通就不会产生顾客的2次投诉，既不会引起顾客发火，也有利于问题的处理。这样的表达更能让商户明白如何避免2次，才能达到避免投诉升级的效果。

3。缺乏计划，缺少保安排。

4。对客户的任何信息要及时响应并回复；对客户的回复不能简单的一问一答，要尽可能全面、周到，但不可啰嗦。语言尽显专业性与针对性，否则失去继续交谈的机会。

5。报价表，报价应报得恰如其分，不能过低，也不能过高；好东西不能贱卖，普通的产品不能报高。因为客户往往会从你的报价来判断你的诚实性，并同时判断你对产品的熟悉程度；如果一个非常简单普通的产品你报一个远离市场的价位，甚至几天都报不出来，这说明诚实性不够，根本不懂这一行，自然而然客人不会再理会。

>20xx年工作设想

总结一年来的工作，自己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业务员和同行学习，11年自己计划在去年工作得失的基础上取长补短，重点做好以下几个方面的工作：

依据xx年销售情况和市场变化，自己计划将工作重点划分区域，一是；对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。二；在拥有老客户的同时还要不断从老客户获得更多的客户信息。三；要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能相结合。

1、每月要增加1个以上的新客户，还要有几个潜在客户。

2、见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。

3、要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。

4、对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下气。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。

5、客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

6、自信是非常重要的。要经常对自己说你是最好的，你是独一无二的。拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

以上是个人一年以来的工作总结，如有不足之处，望批评指正。

感谢公司的培养，感谢我的老板和关心我的跟人对我言传身教的悉心指导，我一定会以积极主动，自信，充满激情的心态去工作。

**家具产业链工作总结9**

为切实加强消费者权益保护工作,增强消费者知法、学法、用法、\*意识,根据\*银行业协会《关于开展20xx年度“普及金融知识万里行”活动的通知》\*\*安排,上海银行牵头\*\*开展“消费者权益保护宣传服务月”活动。现将有关情况报告如下:

>一、\*\*安排

为确保本次“消费者权益保护宣传服务月”宣传活动顺利开展,上海银行由法律合规部负责牵头全行,对宣传活动进行\*\*部署、\*\*和协调,下发《关于开展消费者权益保护宣传服务月专项宣传活动的通知》,要求各相关单位法律合规人员实施具体活动方案,负责对集\*\*传日及整体活动情况进行推进、跟踪及总结工作。

>二、活动总体情况

(一)参与情况

6月,全行各地区分支机构均积极响应、全员动员,认真\*\*并开展了本次活动。据统计,全行共200余家网点参与了本次活动,累计开展不同形式及规模的活动超过200次,发放各种宣传资料十万余份,参与员工数约1000余人,受众客户群达到十万人次。当月活动主要分为6月1日集\*\*传日和服务月期间宣传活动,活动形式主要包括集\*\*传日核心地段设摊、本行网点宣传、进社区宣传、利用多\*\*渠道开展金融知识宣传、总分行联动、行内普法活动等。

集\*\*传日上午9:30-下午16:30,全行共30余家网点参与了集\*\*传日活动,其中:上海地区各经营单位原则上在辖属行政区域内至少各选定一个位于主要核心地段、人流密集区域的网点或网点户外区域设立宣传台,进行设摊宣传活动,确保活动覆盖面和宣传效果,宣传点不仅覆盖了市区繁华的人民广场、南京西路静安寺商圈、徐家汇商圈、四川北路等,而且覆盖了崇明、金山、奉贤、青浦等郊县区域;各地分行参与网点则至少覆盖分行所在市域。

活动当天共接待客户6000余人,发放各类资料5000多份,涉及的宣传内容包括消费者权益保护、宣传我行各类投诉渠道和处理流程、介绍银行服务收费价格标准等,得到客户的肯定。

(二)核心地段设摊宣传

20xx年6月6日,黄埔支行辖属建中支行于大境路菜市场开展了关于消费者权益保护宣传月专项活动,支行员工于菜市场门口摆放摊位,向来往的顾客发放消费者保护宣传资料。在宣传过程中,有顾客询问关于短信收费服务的内容,经过了解,才发现这位顾客曾收到关于娱乐短信预定服务的短消息,因没有当场及时取消服务导致事后每月需要扣收一定费用。支行员工向客户解释消费者权益保护法第八条和第九条规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务的真实情况的\*\*及自主选择商品或者服务的\*\*。该顾客享有对娱乐短信预订服务如何征订的知悉权,同时还有权选择是否接受和拒绝该项服务,由此可见该公司侵犯了顾客的\*\*\*和自主选择权。顾客对支行员工的专业素养表示称赞。

成都分行清江路支行根据总分行活动要求,于6月1日集\*\*传日活动当天\*\*人员(8人)到石人南路广场 ,开展“消费者权益保护”集\*\*传活动,通过设置宣传咨询台,向客户宣传我行投诉渠道和处理流程,规范公示银行服务收费价格标准,同时结合“金融知识万里行”活动要求,向社区群众非法集资等相关金融知识,切实提升金融消费者自我保护意识。杭州本级在市中心下城区武林街道及有关单位的大力\*\*下,根据重点宣传人群择定宣传时间和宣传地点,按照预约时间在下城区孩儿巷98号陆游纪念馆门口设立了宣传点。余杭支行在人流密集的临\*中山菜市场门口设立宣传台,同时进行设摊宣传活动。市中管理总部辖属淮海支行6月1日8时30分起在爱美高大厦一楼大堂人流密集区域设立宣传台,由两名员工进行设摊宣传“普及金融知识万里行之消费者权益保护宣传服务月”活动。

(三)网点宣传

各单位在网点门口设置宣传咨询台,向客户发放“普及金融万里行”宣传册,主要涉及宣传我行投诉各种渠道和处理流程、销售过程中充分向客户提示产品特性、注意事项及风险点、规范公示银行服务收费价格标准等方面。

1、宣传我行的投诉渠道。不少经营单位在与广大客户的交流中发现,很多消费者尤其是老人,多多少少都遇到过金融消费权受侵害并且投诉无门的案例。他们要么与银行工作人员大吵大闹,要么直接打电话给\*\*\*\*,或者打电话给12315,除此之外几乎没有其他\*\*救济办法。各经营单位工作人员通过梳理,向广大客户介绍了\*的几种途径:一是向金融机构进行投诉,寻求解决;二是向消费者保护委员会或工商管理部门进行投诉;三是向银监、保监、证监等监管部门投诉;四是在人民银行试点金融消费者权益保护工作的地区,也可向当地人民银行设立的金融消费者权益保护机构进行投诉;五是向\*\*\*\*或根据合同约定提起仲裁。除此之外,工作人员还介绍了我行处理投诉的\'工作流程。并提示客户,无论哪种途径解决纠纷,相关证据凭证都对于合法权益的维护具有重要的作用,因此在交易时就应当注意保存相关单证。

2、销售过程中充分向客户提示产品特性、注意事项及风险点。

各宣传网点充分利用此次集\*\*传日的机会,在推销我行各类产品时,更注重对产品特性、注意事项及风险的的揭示,由其是销售我行理财产品时,工作人员详细介绍了理财产品的风险及收益,明确告知我行对此类风险的防控\*\*,并通过对客户的风险评估,根据不同客户的风险承受能力,推荐最合适的产品给客户。在销售网银产品时,充分告知客户网银使用方法,安全注意事项,由其是对U盾使用、密码保护等作了充分提示。

3、明确我行的服务收费标准。在宣传活动中,各经营单位在营业网点主要区域,展示了我行最新的收费标准。在接受客户咨询的过程中,充分向客户披露了我行收费实行\*\*合规、\*\*定价、分类管理、质价相符、公开透明、减费让利的原则。我行服务收费管理必须要符合价格主管部门、银行业\*\*管理机构及\*人民银行的法律、法规及\*\*规定。由我行\*\*制定服务收费价格及价目名录,各分支机构无权自行制定和调整收费项目名称等各要素。我行各项收费业务均“明码标价”,以保护金融消费者对服务的\*\*\*、自主选择权、公\*交易权和\*\*权,使客户明确了解服务内容、方式、功能、效果,以及对应的收费标准,确保客户充分了解充分信息,自主选择。另外,还对特定对象实行服务优惠和减费让利,明确界定小微企业、弱势群体、社会公益等领域相关服务的优惠对象范围,公布优惠\*\*、优惠方式和具体优惠额度,切实体现扶小助弱的商业道德。

(四)进社区宣传

6月26日,天上下着小雨,但这雨水并没有\*\*龙茗路支行进社区宣传的脚步。在小区物业会议室内,支行工作人员召集了部分居民\*\*进行了宣传活动。将典型案例、金融消费者权益保护条例打印在彩色宣传纸上,会同总行下发的其他宣传单页一起发给客户,并进行了宣讲。

春申路支行来到春申锦城博士娃广场\*\*开展“爱护\*\*\*、反假\*\*\*”主题活动,从反假的角度来增强消费者自我保护意识。活动使更多的群众掌握了识别真假\*\*\*的知识,帮助人民群众了解反假币的基本常识、认识假币的危害性,增强了群众的自我保护能力和假币辨别能力,提高了群众的反假币能力,并得到了广大群众的热烈反响和一致好评,从而提升了我支行的社会形象,取得了良好的宣传效果。

青浦支行在辖内各个社区设立宣传台宣传金融知识,期间,有一位居民反映,由于退休在家开始学习使用电脑,并在儿女的指导下了解网上银行快捷方便的优点,想要自己开通网上银行进行网购。对此,我行宣传人员重点介绍我行电子银行业务,不仅可以网上购物,还提供短信服务、账务查询、贷款查询、转账汇款等功能。并发放“上海银行20xx普及金融知识万里行”宣传册以便居民更详细了解银行金融服务。有一位社区居民王老伯抱怨我网点周日不营业,临时用钱还要去支行营业部,行动不便。工作人员告知王老伯可使用自助设备在网点不营业时间取款,并且约好在工作日可至城西网点找任意员工,帮助其使用自助存取款。

浦东分行安排分行营业部及川沙支行于6月期间进社区开展消费者权益保护宣传活动,同时临港支行及浦三路支行也积极响应号召,分别于6月22日、6月27日进社区开展宣传活动。主要宣传内容为:落实本月的宣传主题,推广消费者权益知识,告知群众防范电信诈骗、非法集资、反假等金融知识,并向客户普及银行卡、信用卡、理财服务、网上银行及电子银行服务、自助渠道、95594新客服电话等银行业务知识,以及针对我行特色理财产品进行深入宣传讲解,并实时解答居民提出的疑问,受到了社区居民了一致好评。

长乐路支行在6月初由网点负责人、客户经理和高柜员工组队,以消费者保护宣传为主题,宣传金融知识,提高消费者\*意识,树立强化从业人员的消费者保护意识,减少金融纠纷为主题,把优质服务带进社区。这次活动设摊安排在静安公园内部,并与静安区消保委联合,与区内的电力、煤气、\*、技防等多部门共同设摊,为往来的社区居民宣传保护知识。长乐路支行准备了充足的宣传资料,普及金融知识万里行的相关资料等,其中包含防范电信诈骗、及银行产品诸如电子银行、信用卡、养老金业务、理财产品的宣传单页等。

奉贤环城东路支行在南桥镇奉浦九华苑居委会开设了专题讲座,不仅增强了金融消费者的\*意识,提升了我行员工的服务质量,也提高了我行知名度。

(五)利用多\*\*宣传渠道开展金融知识宣传

全行200余家网点、300多块户外电子显示屏滚动显示本次活动标语:“上海银行‘普及金融知识万里行’活动火热开展中!”,形成一道亮丽的风景线。

(六)总分行联动

6月1日活动当天,总行法律合规部指派六名员工分别赴上海地区市北管理总部、市中管理总部、市南管理总部、总行营业部、浦东分行辖属的五家网点作了专门指导。为此,总行法律合规部专门制作了“金融消费者权益”释义及相关法律法规合集、金融消费者权益保护普法问答、金融消费者权益保护典型案例、“金融消费者权益保护标语”等宣传材料,并由派驻人员从专业角度进行现场普法教育,获得了客户良好的反响。

(七)行内普法培训

各经营单位根据总行法律合规部的部署,借此机会开展了多项行内普法培训活动,如杭州分行在以往开展培训工作的同时,更加强调本月对打击非法集资及消费者权益保护宣传材料的培训,分行通过电子文档系统、电子邮件、日常月度工作培训学习等多种方式,集中加强本月消费者权益保护等有关资料的培训学习。

>三、活动中涌现的小故事、典型案例

案例1:

20xx年6月3日晚7点30分,宝安支行员工捧着两大锅装得满满的糖水,送到了露天观影广场。行员在向群众分发糖水的同时,向客户普及金融消费者权益保护相关法律法规,以及银行卡、理财服务等银行业务知识,重点结合我行“易精灵”“金桔贷”展开宣传,并认真解答消费者的咨询。通过“送糖水”活动,不但增强了群众对金融消费者权益保护知识的认知,同时增进了支行与四周群众的感情,宣传了上海银行的各项服务,为今后服务老客户、拓展新客户打下了基础。

案例2:

郑先生在君汇支行现金柜\*理开通手机银行的业务,在等待办理业务的同时,对柜面上的消费者权益保护的资料进行阅读,大堂经理与其进行了深入的沟通。通过讲解和交流,郑先生对宣传资料上的“\*\*权”一项有了更加深入的了解和认识,此次的柜面宣传起到了较好的作用。

案例3:

客户\*\*\*,路过科技园支行大门时特意前来了解有关慧通卡相关优惠以及近期黄金走势,支行员工主动耐心地为其提供解释和服务,同时也介绍了我行黄金(T+D)业务,并提示\*\*\*黄金业务在近期投资需注意的风险点,切忌盲目投资,跟风买卖,要咨询专业人员,了解市场动态后才可慎重投资。此外,\*\*\*还咨询了信用卡业务及使用卡时的注意事项,后续我行将继续跟踪客户,做好服务工作。

案例4:

南京分行大堂经理讲述了活动期间发生的一个真实案例:“记得活动期间的某天,有一位顾客刚进大厅就对我说:‘小姑娘,你们屏幕上显示的普及金融知识是什么意思啊?’我说:‘可以告诉你如何保护自己的金融消费权益,还可以告诉你一些金融知识。’那位顾客听了之后立刻拉开椅子对我说:‘那你就和我讲解一下吧,我对这方面不是很了解!’于是,我拿了我们的宣传手册给他看,当看到不明白的地方他会问我,我会慢慢地给他解答,他也很有耐心的听,当他离开我们网点的时候,很感谢我,那时我感觉作为从业人员就应该树立保护消费者的权益意识,为客户提供真正优质的服务。”

>四、活动效果评估

通过集\*\*传日活动,进一步加强了我行与客户的沟通与信任,市北管理总部、市南管理总部、南京分行等经营单位辖属网点还借助本次活动,将消费者权益保护与产品营销相结合,以“营销讲合规,合规促营销”的理念,积极挖掘潜在客户,推荐我行金融产品。

**家具产业链工作总结10**

20xx年，在不知不觉中就过去了，xx家具的业绩也又一次定格在了持\*状态，连续3年的持\*，与其他的团队已经拉开了距离。反思去年的工作失误，结合今年工作的整改，有以下几个方面：

>一、对团队培养方法欠缺。

其实很早就知道今年xx要开业，也早就知道会提拔一大批管理人员。可当需要的时候，直接入职还是会出现岗位与经验衔接不上的问题，特别是调换部门的管理者，适应需要时间，这对于销售肯定是有损失的。我感觉，以后这项工作要主动，提前入手，应该提前2个月，开放一个管理人员培训班，从专业，语言表达，公司理念，甚至具体事务处理等各个方面，虽然前期有些长，但是入职后损失是小的。2个月毕业后，根据成绩，安排入职顺序，其他合格者等待下一次的机会。

>二、对团队业绩目标关注不够。

目标制定出来后，不能先分析完成的可行性，而是要分析怎样去完成。今年一年有些安逸，缺乏狼性。没有对最终销售起到引导，带领的作用。对不起团队的兄弟姐妹们，大家对我非常信任，要想团队有狼性，领头人必须首先具备狼性。今年，我会把全年任务分解到各部门，再分解到每一天每一个人。每一天对应销售的问题，让大家随时随地的提出，只要是有利于销售的，必须第一时间解决。

三、对于人人头上有指标这个说法，执行的不够彻底，其实经常提起，但是具体的办法没有落实到其他部门。

今年，物流，财务已经有了返单，这是好的现象，我一定会坚持下去，让公司，员工都受益，一定会有很大的收获。

>四、带团队想得简单。

优秀团队的标准是：有激情，相互信任，服务型，学习型。在这一个环节上，我\*时很少考虑怎样去带，怎样去考核。基本上是有问题谈一谈，苗头不对沟通一下，不能彻底的解决团队整体的问题。今年年初，我彻底的思考了这个问题，特别是对于现在团队新人比较多，正是树标杆，讲标准的好时候，等到养成习惯，就更难了。关于这个问题，我是有所考虑的，标杆就是完成业绩，标准就是顾客满意。

>五、对于提升销售的办法想得少。

今年的销售有很多失误的地方，比如说小区推广，小区服务，老顾客跟踪等，这些直接与顾客沟通的机会，今年有所忽略，更是让周边的家具城趁虚而入。今年我们单独拿出2个人专门跑小区，负责推广，试行提成制，相信一定会有大的突破。

>六、业绩提升的渠道制定。

净利润=销售额×毛利—费用。根据今年市场竞争的情况，我感觉，今年净利润的提升，主要依赖大幅度提升销售额。毛利率有可能会在去年的基础上降低，这个因素要靠销售额大幅提升来弥补，另外，在销售额大幅提升的同时，我们的费用并不是成正比增长，反而会降低我们费用占比。因此，今年销售的关注点在销售额提升上面。

>七、关于员工培训，去年有些呆板，单一，缺乏针对性。

今年重新制定培训办法，增加管理人员比拼，考核，快速提升管理人员销售技能，让管理人员从基层销售做起。打造一支销售过硬的管理团队。对于带教代练，月训，内训等，严把质量关，实现提要求，缕流程，做到细致耐心，切实把培训质量提上来。每日下班后增加工作分享环节，做到当天的销售当天总结，当天的事当天提，当天的事当天解决，当天的事当天沟通。保证工作衔接顺畅。争取20xx年各管理人员都有突飞猛进的发展，为公司输送更多的管理人才。

20xx年的工作对自己的要求太低，留有很多遗憾。20xx年我要带领我的团队迎头赶上，努力超越，不打折扣。绝对相信：有志者，事竟成，破釜沉舟，完成销售皆大欢喜；苦心人，天不负，卧薪尝胆，xx家具必创佳绩。

**家具产业链工作总结11**

在20xx年，秉承公司的销售战略，经过近一年的努力，逐渐积累了一些优质客户，对市场的认识也有一个更透明的掌握，自己的能力，业务水\*都比以前有了一个较大幅度的提高：

一、销售业绩回顾及分析：

（一）业绩回顾：

1、立足广东，今年一共开拓了新合作客户近100个。

2、20xx年1月~12月份的销售回款相比20xx年上升了200%，达到888万元。

3、市场遗留问题基本解决。市场肌体已逐渐恢复健康，有了进一步拓展和提升的基础。

（二）业绩分析：

1、促成业绩的正面因素：

①调整营销思路，合理\*\*各类市场费用，积极开发优质新客户。一切以“有效益就是硬道理”为准绳，这是促成业绩的重要因素之一。

②加强了销售工作的过程管理，工作实效有所提升。

③用提高提成比例和开发新客户给予额外奖励的“经济激励”手法，形成了“重奖之下必有勇夫”的积极心态，也是促成业绩的重要因素之一。

④对于市场遗留问题的解决，依据“轻重缓急”程序，采用“坚持公司利益原则，以有效依据处理”的指导思路，从而使问题的解决未成触份公司的利益。

2、存在的负面因素：

①对公司的指示精神理解不够，客户定位不够稳定，没有严格按照终端思路开拓客户，部分客户选择方面存在一定失误。

②更多的只想有钱回到公司帐上，却没有更多的考虑客户是否适合公司的合作定位以及长久发展。

③客户选择公司产品时更多考虑的是折扣低价，所以很多未将铺底铺入终端，终端意识不强，直接将公司的终端品牌变成毫无优势的流通产品。

④大多数\*\*商的“等”、“靠”、“要”观念存在，但公司的产品价格降到底价，已无更多利润\*\*市场。

⑤公司的品牌定位终端，但包装缺乏视觉优势，宣传促销赠品不够新颖丰富，对产品的宣传、销售的拉动力不大。

⑥暂时缺乏品牌入市的拉动策略，不能促成品牌的热销。

⑦销售人员不能切实推行公司指导思路，至今未建立起典范式的品牌样板市场。

⑧销售人员缺乏\*\*的营销培训，观念、思路、方法和工作执行力无\*\*和协调，往往擅长市场开拓而不擅长市场维护和提升。

二、费用投入的回顾和分析：

（一）费用回顾：

1、营销\*\*调整后，市场费用得以\*\*，公司的盈利能力稳定，1~12月相比20xx年同期利润额增加。

2、人员费用的固定风险降低，基本扼制了人力资源的亏损，1~12月相比20xx年同期人力成本降低，剩余价值提升。

（二）费用分析：

1、正面因素：

①公司提出市场费用承包\*\*之后，最大限度防止了费用陷阱，费用超支现象得以\*\*。

②公司调整并制定了销售人员新的待遇方案，公司的固定风险降低了，人员的竞争意识和挑战性加强。

2、负面因素：

①营销部没有数据统计的\*\*，对费用的\*\*较为盲目。

②市场\*\*费用和人员费用报销等，营销部存在“知情难，无审批”的歧形现象，管理无法加强。

③个别人员管理观念陈旧、保守，不能主动遵从层级化管理，因此整个管理缺乏科学的流程。

④老板“一笔签”的现象依然存在。

三、营销团队的建设回顾及分析：

（一）团队建设业绩回顾：

1、销售人员的“放牧式”现象基本消除，营销团队的管理加强。

2、待遇方面，基本消费了“大锅饭现象”，薪资待遇的挑战性增强，标准更科学合理。

3、团队的执行力有所增强。

4、\*\*题不提解决方案的现象减少，销售人员的工作能动性增强。

5、销售人员工作主动性有所增强，工作实效提高。

（二）团队建设分析：

1、正面因素分析：

①采取每日电话报到和每月工作汇报的管理形式，一定程度上可以了解销售人员在做什么？做得怎样？

②降低了销售人员底薪，并将提成比例随着回款额度的增加而提高，增强了销售人员的工作挑战性。

③通过“提醒式”的罚款和个人管理信用的树立，从\*\*要求和心理印象上让销售人员感觉到公司管理的严肃性，因此执行力随之增强。

④管理要求每一个销售人员必须提出问题的解决办法，从而“逼迫”销售人员遇到问题时首先联想解决问题的办法。同时树立了销售人员的责任心，遇到问题找借口、找理由的现象降低，逐步树立了“解决问题是职责”的职业操守。

⑤在管理实践中，不断地给销售人员心理压力和工作危机感，从而使得销售人员的主动性不断增强。“居安思危”的心理利于工作能动性和工作实效的提升。

2、负面因素分析：

①公司内部的辅助管理配合不到位，团队管理实效降低。

②公司部份管理人员管理意识保守，团队管理实效降低。

③销售人员长期适应了“放任式”的管理，从观念上、心理上和行为上有一定适应期去接受较为实效的管理。

④部分人存在“老油条”观念，有一定优越感，因此对于公司加强管理有“和稀泥”的想法存在。

⑤部分人心存不轨，希望钻公司管理的漏洞。所以希望公司管理的漏洞一直存在，甚至增加。

⑥人性特点的普遍反映：被管理者希望公司管理的能见度、透明度一致较低。因此对能见度逐渐增强的管理有一定抵触心理。

⑦公司管理高层调整，久经事故的销售人员见风使舵，左右逢缘，趁机蒙混过关，不遵从公司的管理，重新回到“放任状态”。

⑧谁都想做好人，缺乏主动做“恶人”的管理人员，管理原则不能坚持，等于一纸空文。

四、内部管理运作的回顾及分析：

（一）运作回顾：

1、基本解决了不按客户定单发货的现象。

2、公司规范销售人员着装，公司人员有了较\*\*的形象。

3、文员工作有了一定分工，工作程序、方法和责任逐步明确。

4、制定并实施了新的行政管理\*\*，逐步规范了员工行为，出勤等管理一视同仁，趋于规范化。

5、客户档案基本建立。

6、周一和周六有开例会，工作有了积极明确的氛围。

（二）存在的负面因素分析：

1、部门协作性不强，都喜欢围着老板转，喜欢把老板推到“工作\*\*”。一方面不能形成管理层面；另一方面促成了“一笔签”现象，并让老板处于被动境界。停留于小公司的思想、观念、模式和行为，是阻碍公司科学化管理进程的最大障碍。

2、客户管理能力较弱，有待进一步的能力提高和完善。

五、存在的主要问题：

1、销售数据化管理仍须加强：

真正的销售管理必须包含两部份内容：

一、销售回款的管理；

二、销售费用的管理。从而成为真正的经营。管理需要数据\*\*，就相当于打靶需要有望远镜帮助看靶心一样。每次放枪，都应当检查结果，以便于不断调整而尽量达到最高目标准确度。而目前的销售管理，就等于闭着眼睛瞎放枪，只知道靶子的方向在哪里，至于每一次的结果，只能凭着经验去判断，去调整射击位置。所以目标的命中率可想而知！所以我认为，正确地管理应当是每半个月，财务部门应当向销售部门提供详尽的数据，帮助销售管理的判断和调整，以达到最高管理实效！

2、管理层级化仍须加强：

公司的员工常挂到嘴边的一句“我要请示老板”。本意没错，老板才是最终决策者！但是我认为老板花钱雇用我们，最少应当有三个目的：

一、为公司创造剩余价值；

二、为公司解决问题；

三、帮老板分解、承担责任。所以应当是员工主动帮老板分析问题，解决问题，把老板“藏到幕后”。否则的话，做好人做恶人的都是老板！——例如，某客户要申请某项\*\*，若公司给予了\*\*，客户会认为“老板不错”！若由于其他原因公司未给\*\*，客户自然会认为“老板太精了”！正确在做法，我认为是永远让老板是“好人”，时刻维护老板的正面形象。

身为公司的销售管理人员，是判断和处理一般问题的责任人，是帮老板做事的。如果大事小事都让老板判断和处理，那就等于是老板在做事！既然老板自己在做事，多请些文员就行了，哪需要那么多经理呀、老总呀！另外老板“一笔签”绝对正确！——正确的前提在于各级管理人员有责任帮助老板判断，确保老板每一笔都签得正确！

而且，从管理的角度来分析公司的管理。“A理论”一直强调管理的层级和跨度（事实上，无论任何\*\*或群体，成功的管理结构都是呈“A”形状）。管理的扁\*化，适合小的\*\*。当\*\*不断壮大之后，人的精力和能力很难再直接适应不断膨胀的管理层和面，如果可以的话，各朝帝王都完全没必要设那么多部门，养那么多大臣！就相当于，如果公司大事小事都是老板处理，相信老板一天48个小时都不够用！老板雇用管理人员就等于养着一群光拿钱不做事的“闲人”，——老板不是在做生意做企业，而是在做“慈善事业”！

我一直的观点，公司的管理应当是一条自动化地生产线，老板就只是掌握开关的自动化操作员。当然，“生产线”要真正实现自动化，对每一个“部件”的品质要求都比较高，我想作为操作员（老板）来讲，最担心的还是“部件”的品质！——因为“部件”品质不稳定，一方面操作员心理压力和警惕性会加大，比较累。第二方面操作员会时常扮演更换“部件”的“机械维修工”；第三方面，生产出的“产品”很难达到“预期品质”；第四方面，品质不稳定的如果是“重要部件”，有可能会毁掉整条“生产线”！

3、管理流程化仍须加强：

举个例子说，生产洗发水，需要配料——搅拌——灌装的基本流程。在配料一定的情况下，搅拌的过程决定了洗发水的品质！管理也一样，中间的

管理流程直接影响着管理的结果。倘若省去中间流程，把配料直接装进洗发水瓶，就等于把原料变成垃圾，最多也只能算是半成品洗发水，并没有达到预期的结果，或者说结果的品质没有达到最佳！

当然，以上是从结果方面来分析。如果从过程来分析，就会出现有些事大家都在做，有些事没有人去做！有些人忙得实效低下，有些人却闲得无所事事！简单地举例，某份文件传真过来，文员不知道该给谁处理或者先给谁处理后给谁处理？唯一的办法，上面注明给谁就交给谁！结果，几乎全部是由老板去处理！

六、完善管理的建议：

无论什么样的观点，无论什么样的管理，无论什么样的人来建设和推行管理，必须从根本上解决公司存在的三大现象问题：

1、执行力太差的问题：

无论什么样的管理，不执行或执行不到位，不是一纸空文就是达不到预期效果，永远还是原地踏步！

2、责任不与职权、利益挂钩的问题：

有权有钱却没有责任！搞出了问题拍拍屁股就可以走人！打工的，谁都可以走，唯独老板走不了，所以最终遗留的问题只能老板自己负责！而且，任何员工要是都不用为自己享有的利益相应的负责任，都抱以“无产阶级思想”，说不定哪天还可以“杀富济贫”呢！

3、做事有始无终的问题：

有这样一句话：成功者永不放弃，放弃者永不成功！做事有始无终，如何能成功？

总之，市场是最坏的教练，还没有等我们热身就已经开始竞赛，竞赛结果的好坏相当一部分因素在于我们的悟性和主观能动性。 同时，市场也是最好的教练，不需训练就能教会我们技能和发展的契机，关键的是市场参与者的眼光是否长远、品格是否经得起考验“。 我们已经经历了足够的市场磨练，我坚信通过我们共同的奋斗，架好“支点”撬动市场，打造“势能”以便放行销惯性，进行整合形成“拳头”能量，希望有一天，销售部的努力定能成为吸引更多的经销商来经营我们的产品、更多的养殖户来使用我们的产品！我们一定能在目前疲软的行业里建功立业！

我们现在的确困难，但我们决不贫穷，因为我们有可以预见的未来！

**家具产业链工作总结12**

20xx年，是我公司在建设公司\*\*下不畏困难，大刀阔斧进行人事\*\*的一年，也是我公司全面总结以往的经验，不断探索发展新路，努力寻求新的发展的一年，更是我公司在面对金融危机下不断萎缩的市场在寒冬中不懈地打基础、练内功、强管理、谋发展，为尽快实现脱困走上发展之路的关键性一年。下面我就为我公司这一年的工作情况进行以下总结。

一年来，我公司紧跟建设公司的发展步伐，按照年初职代会暨生产工作会议的精神，扎扎实实地开展各项工作，使我公司的人事\*\*、经营管理、质量安全以及队伍稳定等各项工作都有了良好的开端。

>一、积极推进项目科学化管理

科学是第一生产力，管理科学给我们带来的效益是不可估量的，不仅仅从经济效益上和社会荣誉上。就xx工程而言，美化工作环境、提高工人的食宿条件、制定了评选先进个人的\*\*，不仅调动工人的积极性，而且使周围的居民对我们也有了新的看法，这是社会对我们管理的一种肯定，我们将顺着这条路子坚定不移的走下去。

>二、鼓励科技创新、提高劳动生产率

创新是我公司企业年终总结的重点。去年我项目在参观了xx工程项目部的钢筋扳手，得到很大启发，回工地后经过反复摸索实践，试制出了从理论上能满足箍筋圆弧角度要求的扳手，得到了xx市监理协会专家的认可。但在使用过程中发现其耐用性较差，今年又进行了革新，达到了制作简单、结构合理、耐用性强。何的新生事物都不可能是完美无缺的，我们在以后的工作实践中还要继续摸索不断改进。

>三、学习应用新技术

定期进行先进个人评选、做到以点带面。只有调动工作人员的积极性，才能提高工作效率。这是我们共同认可的一点，我项目在这一点上制定了严格的奖罚\*\*，对工作积极主动，能够优质高效地完成本职工作的，大家一致认为思想先进的个人，登报表扬并给予物质奖励，做到以点带面，在工人当中形成一个比、学、赶、帮、超的良好局面。使之带动其他工作人员，让每个工人都认识到自己在项目上的地位和职责，全心全意为项目服务。

>四、完善\*\*、强化管理

我项目部逐步总结和完善了各项规章\*\*，制订了质量例会\*\*；月评比及奖罚\*\*；工序交接检\*\*；质量与经济挂钩\*\*和挂牌施工\*\*。使项目部每个管理人员都明白自己的责、权、利，做到每项工作均有人负责，充分发挥每个人的主观能动性。我项目部按照公司的指示精神实行成本核算，自xx院xx工程开始，就对人工费实行了“三定”承包，取消了工长记工\*\*，由记工员直接记工，公司会计直接将工资发到工人手中。建立了完善的项目材料进场\*\*，从报量、签字、审批、材料进场验收、使用完全按公司\*\*进行，没有出现因材料不合格出现事故的现象。而且从废料处理上也制定了相关条例。

>五、安全生产与文明施工

安全第一是我公司安全方针中的首要一条。在这一年施工过程中xx装饰施工、xx基础施工，其工种繁杂、工人数目多，但未出现打架斗殴事件，更没有出现伤亡事故。文明施工的地位与安全生产是同等的，我们不仅在工作中要与甲方、监理出理好关系，还要与当地居民处好，这样我们才能放手大胆的去干。xx工程就是这样一个先例，也就是在这样的一前提下我们争取到了xx工程。然而这一切都已经成为历史，在以后的工作中我们仍需努力，逐步完善安全\*\*、文明施工管理\*\*。

回顾过去的一年，我们有过失败有过成功，在有些方面我们是有些不足，需要向别的公司学习。对于过去一年所取得的成就，我们不能骄傲，一定要保持艰苦奋斗、不骄不躁的良好作风，再接再励，争取在未来的日子里做的更好。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！