# 移动公司直销员工作总结(必备24篇)

来源：网络 作者：心如止水 更新时间：2025-04-15

*移动公司直销员工作总结1亿联世贸中心直销部各岗位职责直销部门职责做好售后服务工作，树立良好的开发形象和楼盘形象，提高企业和楼盘的知名度。配合策划部做好楼盘的广告宣传工作，并通过电话营销，电话接听或现场接待将媒体宣传效果反馈给策划部。协同策划...*

**移动公司直销员工作总结1**

亿联世贸中心直销部各岗位职责

直销部门职责

做好售后服务工作，树立良好的开发形象和楼盘形象，提高企业和楼盘的知名度。配合策划部做好楼盘的广告宣传工作，并通过电话营销，电话接听或现场接待将媒体宣传效果反馈给策划部。协同策划部进行销售资料的准备。销售过程中将信息及时反馈给策划人员，以便及时让策划人员对策划方案进行修正。加强业务人员的专业知识学习，不断提高业务人员素质。承办领导交与的其它工作。一、直销部经理岗位职责

负责直销部日常运营，以及从销售角度向公司提供整体发展建议，根据公司有关经营发展战略制订年度、季度、月度销售方案、推广方案、执行计划并监督实施，高效的带领团队完成各项业绩指标。制定相关项目专业科目，为直销业务员提供专业培训，并为队员提供相关资源，比如电话资源，以及人脉资源，市场资源，后勤保障资源，深入一线考察并研究地区实行业务的可行性，潜在客户的比例与群体，配合公司整体发展制定、规划部门用人计划和团队建设目标计划并付诸实施； 组织开展工作过程检查、监督、考核及管理；做好和案场衔接工作。二、直销部主管岗位职责

高效的完成自己个人业绩指标，并督促自己小组业务人员达到相关业务拜访量，以及业绩，及时向客户经理反馈一线业务执行实时情况，整理并统计好数据库，当天交与直销经理，并为队员提供相关资源，比如电话资源，以及人脉资源，市场资源，后勤保障资源，协助直销业务员与客户沟通洽谈，协助、监督所属团队管理，业绩管理等工作，并制订年度、季度、月度销售方案、及时与直销经理沟通，反馈本所属团队业绩近况与业务量，高效的完成相关的业绩指标。三、销售助理岗位职责

负责数据库备案，数据库更新，为直销团队做好后勤支持。协助直销经理做好文案以及日常团队突发事件的协调工作，协助直销经理做好日常管理工作，有效的整合好直销主管，置业顾问的相关业绩指标，带看量，成交量，做好业绩与带看量的绩效考核，实施监督提醒。四、直销置业顾问岗位职责

高效的完成直销经理安排的日常工作，积极完成当日客户拜访量，电话量，带看量，有效的挖掘开拓潜在客户，分析接待整个过程中的可取点与不足，做好新老客户的维护工作。团结协作达成目标做好当日数据的统计交与所属主管，积极维护好自己所属客户。

**移动公司直销员工作总结2**

一、熟悉公司新的规章制度和业务开展工作。公司在不断改革，订立了新的规定，特别在诉讼业务方面安排了专业法律事务人员协助。作为公司一名老业务人员，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力开展业务工作。

1、在第一季度，以诉讼业务开拓为主。针对现有的老客户资源做诉讼业务开发，把可能有诉讼需求的客户全部开发一遍，有意向合作的客户安排法律事务专员见面洽谈。期间，至少促成两件诉讼业务，代理费用达8万元以上（每件4万元）。做诉讼业务开发的同时，不能丢掉该等客户交办的各类业务，与该等客户保持经常性联系，及时报告该等客户交办业务的进展情况。

2、在第二季度的时候，以商标、专利业务为主。通过到专业市场、参加专业展销会、上网、电话、陌生人拜访等多种业务开发方式开发客户，加紧联络老客户感情，组成一个循环有业务作的客户群体。以至于达到4、8万元以上代理费（每月不低于1、2万元代理费）。在大力开拓市场的同时，不能丢掉该等客户交办的各类业务，与该等客户保持经常性联系，及时报告该等客户交办业务的进展情况。

3、第三季度的“十一”“中秋”双节，还有20xx奥运会带来的无限商机，给后半年带来一个良好的开端。并且，随着我对高端业务专业知识与综合能力的相对提高，对规模较大的企业符合了《中国驰名商标》或者《广东省商标》条件的客户，做一次有针对性的开发，有意向合作的客户可以安排业务经理见面洽谈，争取签订一件《广东省商标》，承办费用达7、5万元以上。做驰名商标与商标业务开发的同时，不能丢掉该等客户交办的各类业务，与该等客户保持经常性联系，及时报告该等交办业务的进展情况。

4、第四季度就是年底了，这个时候要全力维护老客户交办的业务情况。首先，要逐步了解老客户中有潜力开发的客户资源，找出有漏洞的地方，有针对性的做可行性建议，力争为客户公司的知识产权保护做到面，代理费用每月至少达1万元以上。

二、制订学习计划。学习，对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。专业知识、综合能力、都是我要掌握的内容。

知己知彼，方能百战不殆，在这方面还希望业务经理给与我支持。

三、增强责任感、增强服务意识、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我的能力减轻领导的压力。

以上，是我对20xx年的工作计划，可能还很不成熟，希望领导指正。火车跑的快还靠车头带，我希望得到公司领导、部门领导的正确引导和帮助。展望20xx年，我会更加努力、认真负责的去对待每一个业务，也力争赢的机会去寻求更多的客户，争取更多的单，完善业务开展工作。相信自己会完成新的任务，能迎接新的挑战。

**移动公司直销员工作总结3**

回首20\_\_年，有太多的完美的回忆，20\_\_年本人来到\_\_工作，可是唯有20\_\_年这一年的学习，让我深深的感受到了自我提高，但还是存在不少问题，在处理问题以及工作的方法上也有不足，可是我相信在领导的帮忙与鼓励下，我必须会拥有更完美的明天。

一、业务工作总结、分析

在业务员岗位上，首先我要感激一个人那就是我们的\_\_经理，我要十分感激他在工作上对我的帮忙。虽然我在\_\_部门已经工作了\_年多，但对\_\_经验以及工作信心十分缺乏，我的工作能够说是很难入手。幸好有\_\_经理的帮助。

二、职业心态的调整

业务员的一天应当从清晨睁开第一眼开始，每一天早上我都会从自我定的欢快激进的闹铃声中醒来，然后以精神充沛、欢乐的心态迎接一天的工作。

三、自我工作中的不足

在业务工作中也有急于成交的表现，不但影响了自我业务的开展，也打击了自我的自信心。我想在以后的工作中会摒弃这些不良的做法，并进取学习、尽快提高自我的技能。

20\_\_年，我将一如既往地按照公司的要求，在去年的工作基础上更加努力，全面开展20\_\_年度的工作。现制定工作划如下：

1、对于老客户，和固定客户，要经常坚持联系，好稳定与客户关系。

2、要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式的销售方式。

四、今年对自我有以下要求

1、每月应当尽努力完成既定目标。

2、一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。

3、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。

4、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。

5、和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

**移动公司直销员工作总结4**

\*\*年即将过去，在这一年的时间中销售部通过努力的工作，也取得了一点收获，临近年终，对销售部的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高销量，以至于把工作做的更好，以至于有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年来的工作进行简要的总结。

在\*\*年当中，坚决贯彻xx厂家的政策。学习、制定销售各环节话术，公司产品的核心竞争优势，和市场部共同策划宣传公司的形象、品牌的形象，在各媒体广告里如;广播电台、报刊杂志、等，使我们公司的知名度在太原市场上渐渐被客户所认识。部门全体员工累计发短信三万余条，团队建设方面;制定了详细的销售人员考核标准、销售部运行制度、工作流程、团队文化等。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面工作中我们做的还有很大的差距。

从销量上看，我们的工作做的是不好的，销售业绩的确很不理想。

客观上的一些因素虽然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的问题，目前发现销售部有待解决有主要问题有以下几点：

1.销售人员工作的积极性不高，

缺乏主动性，懒散，也就是常说的要性不强 。

2.对客户关系维护很差。

销售顾问最基本的客户留资率、基盘客户、回访量太少。一个月的时间里，总共八个销售顾问一天拜访的客户量20余个，手中的意向客户平均只有七八个。从数字上看销售顾问的基盘客户是非常少的，每次搞活动邀约客户、很不理想。导致有些活动无法进行。

3. 沟通不够深入。

销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图;对客户提出的一些问题和要求不能做出迅速的反应和正确的处理。在和客户沟通时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受到什么程度，在被拒绝之后没有二次追踪是一个致命的失误。

4.工作没有一个明确的目标和详细的计划。

销售人员没有养成一个工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

5.销售人员的素质形象、业务知识不高。

个别业务员的自身素质低下、顽固不化恶习很多、工作责任心和工作计划性不强，业务能力和形象、素质还有待提高。(长久下去会影响公司的形象、和声誉)

一.市场分析

市场是良好的，形势是严峻的。通过今年自主品牌汽车的销量下滑，厂家一定会调整应对的策略。明年是大有作为的一年，我们一定要内强素质，外塑形象。用铁的纪律，打造铁的团队，打一场漂亮的伏击战。假如在明年一年内没有把销售做好，我们很可能会失去这个发展的机会。

二.\*\*年工作计划

在明年的工作计划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

1)建立一支熟悉业务，高素质高效率而相对稳定的销售团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切的销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一

2)完善销售制度，建立一套明确系统的管理办法。

销售管理是企业的老大难问题，销售人员的出勤、见客户时处于放任自流的状态。完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。强化销售人员的执行力，从而提高工作效率。

3)提高人员的素质、业务能力。

培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

4)建立新的销售模式与渠道。

把握好制定好 保险 与 装潢 的销售模式，做好完善的计划。同时开拓新的销售渠道，利用好公司现有资源做好店内销售与电话销售、邀约销售、车展销售等之间的配合。

根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到各个销售顾问身上，再分解到每月，每周，每日;并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。我们将带领销售部全体人员竭尽全力完成目标。

5)顾全大局 服从公司战略。

今后，在做出每一项决定前，应先更多的考虑公司领导的看法和决策，遵守领导对各项业务的处理决断。工作中出现分歧时，要静下心来互相协商解决，只要能经常总结经验教训、发挥特长、改正缺点，自觉把自己置于公司和客户的监督之下，勤奋工作，以身作则。我相信，就一定能有一个更高、更新的发展，我认为公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质、公司的战略方针、厂家的政策扶持、和个人的努力是分不开的。提高执行力的标准，建立一支\"亮剑\"的销售团队与一个好的工作习惯是我们工作的关键。我们销售部在\*\*年有信心，有决心为公司再创新的辉煌!

**移动公司直销员工作总结5**

20xx年xx月xx日，我有幸来到公司经营管理部从事报批报建工作，在公司领导的关心和指导下，在同事们的热情帮助下，较快熟悉了公司环境，适应了新的工作岗位，现将我试用期的工作情况简要小结如下：

>一、严格遵守公司各项规章制度

上班伊始，我认真学习了公司《员工手册》及各项管理制度，并严格遵守，做到了无迟到、早退、违规现象。

>二、主动学习

尽快适应，迅速熟悉环境，了解报批报建工作内容。主动、虚心向领导、同事请教、学习，基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法。

>三、工作积极、认真、负责

通过不断学习、请教，总结积累，较好地完成了领导安排的各项工作任务。

1、在领导的安排下，与上海设计部积极沟通和联系，就梅墟项目与各相关部门积极沟通和征询，为方案的顺利进行提供了有效帮助。

2、凭工作经验和进度，结合公司实际，努力把工作计划与工作进度密切结合，使计划和进度有效、有序进行。

3、根据项目情况，结合公司一级计划，有预见性地开展工作，努力在条件成熟的情况下把所有与项目有关的事务提前进行并完成。

4、尽所能和所掌握的关系，配合并帮助其他部门完成相关工作，提供我所能提供的帮助。

5、在计划要求时间内，提前完成立项备案，为项目正常进行提供了条件。

6、提前把交通分析、日照分析和环境分析完成前期文本和制作，为下一步工作做好充分的准备。

7、与土地部门积极沟通，加强联系，有效完成了地块高压线路迁移的说服，并在有效时间内敦促部门制定了高压线路搬迁方案，为项目进行提供了有利保障。

8、配合公司领导对土地交接工作进行积极的跟踪和有效监督，为领导做好参谋，为土地顺利和正常交接提供本人职责范围内所能进行的工作。

9、利用个人关系，积极为其他部门提供力所能及的帮助和支持，热情无怨言。与同事之间和谐相处、加强沟通、团结协作，以尽快更好的\'融入团队。

>四、存在问题及解决办法

1、由于在原单位主要从事行政、经营和项目管理工作，对于房产公司的工作内容及流程还需要进一步的了解与熟悉。在试用期内还没有完全与公司的习惯和规章相融入，这需要领导和同志们的传帮带。

2、工作中有时过于自信，对有些复杂工作估量过于简单，造成了工作上的被动，有急于求成之状，求功心切。

总之，在短短的三个月时间里，我个人以为取得了一点成绩，但离领导的要求和自我要求尚有很大差距。如果公司认为我试用期内尚算合格并予以转正，我将进一步严格要求自己，克服不足，加强学习，努力提高业务水平，充分发挥所长，积极、热情、认真地完成好每一项工作。

**移动公司直销员工作总结6**

移动通信工程师岗位职责

移动通信工程师是指从事无线寻呼系统，移动通信系统，集群通信系统，公众无绳电话系统，卫星移动通信系统，移动数据通信等方面的科研，开发、规划、设计、生产、建设、维护运营、系统集成、技术支持、电磁兼容等工作的工程技术人员。

岗位描述：

1、根据运营商的需求和标准，制定相关设备的技术规范、接口规范和测试规范;

参与卡中心信息系统建设，涵盖分析设计、开发测试、投产运行及整个信息系统生命周期的信息安全管理，给予咨询建议和评审。

按教学要求组织课堂教学，注重理论联系实际开展课堂教学，教学成效显著，这是两篇关于教师岗位说明书范文，供您参考借鉴，希望可以帮助到您!

2、协助厂商进行产品原型系统开发;

3、负责测试环境的搭建;

负责网络以及服务器的网络设置、维护和优化、网络的安全监控、系统性能管理和优化、网络性能管理和优化;

巡视、检查小区(大厦)公用设备及设施运行情况，监督有关责任人对公用设备设施进行维修保养。负责处理公共设备设施的抢修及由设备设施运行不正常引起的突发事故，及时排除设备设施故障。

4、依据测试规范进行功能和性能测试，验证设备是否满足测试要求。

任职资格：

1、本科及以上学历，通信类、电子类、计算机类相关专业;

2、通信行业2年以上产品开发经验,有移动设备开发经验者优先;

对实验室内的物品负保管责任，特别是各类化工试剂，应严格登记各项入库及使用记录。确保无外流情况发生。

3、具备一定技术背景，熟悉通信设备软、硬件设计及开发,掌握主流开发工具;

4、了解系统测试原理，熟悉系统测试工作流程与规范,熟悉主流移动通信设备的原理;

5、认真细致,学习能力强。

第1篇：直销各务岗位职责亿联世贸中心直销部各岗位职责直销部门职责直销部门根据公司有关经营发展战略制订年度、季度、月度销售方案、推广方案、执行计划并监督实施，高效的完......

第1篇：人事专员岗位职责公司人事专员岗位职责人事专员岗位职责-公司人事专员岗位职责下文《公司人事专员岗位职责》是由为大家整理提供，需要人事专员岗位职责相关内容敬请关注......

第1篇：直销各务岗位职责亿联世贸中心直销部各岗位职责直销部门职责直销部门根据公司有关经营发展战略制订年度、季度、月度销售方案、推广方案、执行计划并监督实施，高效的完......

第1篇：直销各务岗位职责亿联世贸中心直销部各岗位职责直销部门职责直销部门根据公司有关经营发展战略制订年度、季度、月度销售方案、推广方案、执行计划并监督实施，高效的完......

第1篇：直销各务岗位职责亿联世贸中心直销部各岗位职责直销部门职责直销部门根据公司有关经营发展战略制订年度、季度、月度销售方案、推广方案、执行计划并监督实施，高效的完......

**移动公司直销员工作总结7**

自从转到销售部至今已经一年半了，回想自己这一年多所走过的路，所经历的事情，没有太多的感慨，没有太多的惊喜，多了一份镇定，从容的心态。在公司领导的带领和帮助下，加之部门同事的鼎力协助，自己立足本职工作，使得销售工作得及顺利进行。虽然销售情况不错，但是回款率不太乐观，原因在于集团总部结款不及时。09年我会尽量克服这方面的因素，及时与各子分公司解决回款问题。现将销售工作的内容和感受总结如下：

平时公司上门业务的处理，对产品销售过程中出现的问题进行处理，与各部门之前进行友好的沟通，与集团总部清理往年应付款情况，由于往年帐目不是我经手的，加上有些单据遗失及价格或等等问题，给现在的工作带来许多麻烦，对每一款新产品进行推广，与各经销商进行密切联系，并根据地区、行业、受众的不同进行分析，在日常的事务工作中，自己在接到领导安排的任务后，积极着手，在确保工作质量的前提下按时完成任务。

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，09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：

1、全年销售任务，平时积极搜集信息并及时汇总;

2、经理的销售工作，从产品的价格，数量，质量以及自身的服务态度方面，细心的与客户沟通;

3、确度，仔细审核;

4、物的及时处理;

5、维系，并不断开发新的客户。

6、每一件事情，坚持再坚持!

最后，就让我总结一下工作存在的问题吧。

1、库存量不够。虽然库存表上标注了每款产品最低库存量，但是实际却不相符，有许多产品甚至已经断货。在库存不多的情况下，建议仓库及时与生产联系下单，或者与销售联系提醒下单，飞单的情况大多于库存量不足有关。

2、回货不及时。回货时间总会延迟，对于这种现象，采购人员的态度大多都是事不关已，很少会想着怎么去与供应商解决，而是希望销售人员与客户沟通延缓时间。这样会让客户对我们的信誉度降低。(这种现象非常严重)

3、购对供应商退货的处理。很多不合格的产品，由于时间拖延，最后在逼不得已的情况下一挑再挑，并当成合格产品销售，这样对我们“追求高品质”的信念是非常不吻合的。经常有拿出去的东西因为质量问题让销售人员非常难堪。

4、应定期对销售却未回款的业务进行催款或者提醒。有许多已经回款的业务，财务在几个月之后才告诉销售人员，期间销售人员以为没回款一直都在催，给客户印象非常不好!

5、门之间不协调。为了自己的工作方便，往往不会太关心他人，不会考虑给他人带来的麻烦。有时候因为一句话或者一点小事情就可以解决了，可是却让销售人员走了许多弯路。

6、及派车问题。

7、品开发速度太慢。

值得一提的事上半年同比已经有了很大的进步通过全体员工的共同努力，公司各项工作取得了全面胜利，各项经营指标均创历史新高。这是值得鼓舞的。可是我们还要做得更好更强大，今年我将更加努力做好自己份内的事情，并积极帮助他人。也希望公司存在的一些问题能够妥善解决。不断的开发新品，不断开发新的区域，相信公司一定会走得更远，市场占有率更高，楚天人都会洋溢着幸福的笑容!

**移动公司直销员工作总结8**

光阴似箭，春暖花开，不知不觉中又迎来了新的一年!回顾这一年的工作历程。作为公司的一名员工，我深深的感到公司的蓬勃发展和全体同仁热气、拼搏、向上的精神。我作为销售部门的一名普通员工，在公司领导和同事的关心和帮助下走过了一年，在这一年中各方面没有很好地完成公司给我的各项指标，主要表现在如下几个方面没有做好：

1、我作销售部门的员工，深深地感到肩负重任，作为公司的窗口，自己的一言一行也同时代表了公司的形象，所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己，加强自己的专业知识和技能。

2、在投标工作中，屡次失败，面对多次的教训，首先查找自身的原因，分析工程、标书细节、对比竞争对手，找出自己各方面的不足之处，在今后的工作中要不断加强业务学习，提高自身能力，在今后的投标中取得成绩。

3、在公司提供客户需求信息资源这一块中，也屡次没有取得好的成绩，错过了很多客户资源，因各方面因素导致大部分客户购买了其它品牌机组。

4、在今后的工作中，要抓住这方面的客户，争取把握分析、处理好各项工作中，加强同客户的交流、沟通。了解他们的需求，能够准确地处理好，来羸得客户。

新的一年已经开始，紧张而又忙碌的工作拉开了进程，明确公司的目标、计划。计划好自己的工作和个人目标。

在平时的各项工作中精耕细作，紧跟所有的项目：房地产、工厂、安装公司、特殊行业。及时掌握客户的需求，作出相应的计划和工作。在房地产这一块，吸取以往的教训，通过投标的首先摸清竞争对手的各方面因素，找出他们的劣势、突出我们的优势;比如品牌、质量、服务、配件资源，来羸得客户支持，同时也要做好客户关系，加强自己的服务意识，做到让客户买的放心、用的省心。建立长远的合作关系。针对工厂这一块，也要吸取以往教训，不单要了解清楚客户的所需、所想，尽量想办法满足客户的需求，多做些这方面的工作，不要轻易放过每个客户的信息，做到有客户就有接触、有了解、有做工作，包括对品质的宣传、公司和康明斯的“五心”服务，来争取成绩。

面对日益激烈的市场竞争和信息时代的已经来临，建议公司在互联网市场多做企业关键词让客户随时、随地、多方面、多渠道可以搜索到我司，提高公司知名度和信誉度。

辞旧迎新，展望20\_\_年，本人将更认真工作，刻苦学习业务知识，提高自身的能力来努力完成公司的销售任务和目标，同时希望公司和个人再上一个新的台阶。

**移动公司直销员工作总结9**

移动营业员岗位职责

移动营业员平常的工作是什么?移动营业员要负责哪些工作?移动营业员岗位职责是什么?移动营业员工作职责有哪些?下面一起跟了解下吧。

熟悉业务：熟悉各种业务的办理手续、操作规程、资费标准、销售流程等。对于大客户要充分体现优先、优质的原则;营业准备：工作前必须提前做好各项准备工作，如发票、客户资料摆放、找零备用金兑换、配件终端陈列等等，认真做好交接班工作，确保营业厅前台工作有序进行;需求上报及时上报卡吕、配件、终端及营业厅办公用品需求，并及时熟习卡品、配件、终端的相关政策;业务受理认真负责的为客户受理业务，做到准确无差错，让客 户满意;业务推荐：积极主动地向客户推荐新业务、配件、终端、服务，如客户需要，应耐心作详细地介绍;财务管理：当班人员下班后必须及时核对各类卡的销售、库存及营收款项是否一致，并且做好相关记录;资料管理：认真完成每班自己的报表统计、资料核查工作，做到日清日结，并及时交给相关统计人员;现金管理：认真做好唱收唱付的营收款工作，保证资金的安全性和完整性，及时将当班所有营业款项上交;指标完成：接受上级下达的移动业务指标，并配合各部门工作，按要求努务完成指标;营销执行：接受上级下达的阶段性营销活动任务，服从上级安排按计划执行任务，积极配合各部门工作，努力完成阶段性营销活动任务，适时向上级汇报任务完成情况及进度;业务传达：及时了解并熟悉公司业务开展情况，参加班前班后会，将最新情况向当班人员说明并确保每位同事都清楚明白;营销学习不断积累和加强学习销售技巧、产品知识，做好各类手机配件、终端等产品的营销服务;知识拓展：不断加强学习移动信息化业务知识，接受并努力完成上级下达的移动信息化业务任务。

环境维护：设备及环境检查：营业工作开始前，对厅内的影像设备、自助查询设备等营业硬件设备进行检查，确保其正常工作。根据服务环境规范中的指标要求，进行环境检查。

形象维护：严格按照行为规范和服务礼仪的要求，保持整洁的仪容仪表，并注意保持服务前台、销售柜台的整洁干净。客户服务：主动、耐心地对客户提出的问题做出解释，并帮助客户正确办理业务;客户维系：负责对客户的信息及建议进行收集，并做好相应的登记。对工作中出现的棘手问题及时反馈，竭力在不 违反公司原则下最大限度地让客户满意;投诉处理：积极配合处理各类客户申诉与投诉，尽力减少客户投 诉量，努力让客户满意。支撑配合职责：全力配合移动公司社区办事处主任的工作，服从移动公司社区办事处主任 的各项工作安排;一、营业前做好柜台、货架、商品及地面等环境卫生，达到干净、整洁、玻璃明亮。

二、补充商品，将柜台上不足的商品补齐，并检查柜台上所列之商品是否齐全，有无新货需及时上横，同时将顾客错放在本条柜的商品集中，待理货员送回原柜。

三、营业中应随时保持柜台及货架上的展示商品充足和整齐，不得出现展示商品不足和摆放零乱的现象。

四、检查柜台及库存商品数量是否充足，不足的须及时填写“商品进货申报表”通知业务补货，做到所有商品无断货现象。

五、柜台到货须认真清点验收，及时上柜，同时配合配货员将上柜后余下之商品在储存板或货架上归类堆放整齐。

六、随时作好为顾客提供服务的准备，发现顾客有需要导购及服务的暗示时，应立即上前友善、真诚地为其提供各种服务。

七、观察销售环境，注意防止商品被盗。如有可疑情况和突发事件，沉着冷静，迅速通知保安和区域主管到场处理。

八、努力提高自身业务水平，做到对所负责的每种商品的价格、产地、规格及特性都了如指掌。

九、随时保持商品及环境的卫生。

十、交接班时，应对接班人员告知商品销售已补货和需补货商品情况，做到交接清楚、补货无重复。十一、营业员必须坚守工作岗位，不得无故串岗、离岗。如有事离岗须向柜组长及其他员工做好委托。

1、坚守工作岗位，认真执行公司的各项规范、制度，严格遵守工作纪律，服从指挥调度;2、严格按照行为规范和服务礼仪的要求，保持整洁的仪容仪表，并注意保持服务前台的整洁干净。

3、熟悉各种业务的办理手续、操作规程、资费标准等，严格遵守服务规范、业务操作规范，迅速、准确地为客户办理所需业务。对于大客户要充分体现优先、优质的原则;4、主动、耐心地对客户提出的问题做出解释，并帮助客户正确办理业务;5、积极主动地向客户推介增值业务，如客户需要，应耐心作详细地介绍;6、负责对客户的信息及建议进行收集，并做好相应的登记。对工作中出现的棘手问题及时反馈，在不违反公司原则下最大限度地让客户满意;7、积极配合培训工作，按时参加各项培训，不得迟到或无故缺席，努力提高自身服务水平和业务技能;积极发扬团队精神，向能者学习，向弱者施教，提高营业厅整体水平;8、工作前必须提前做好各项准备工作，如发票、宣传单摆放、找零备用金兑换等等，认真做好交接班工作，确保营业厅前台工作有序进行;9、及时了解并熟悉公司业务开展情况，参加班前班后会，将最新情况向当班人员说明并确保每位同事都清楚明白;10、当班人员下班后必须及时核对各类卡的销售、库存及营收款项是否一致，并且做好相关记录;并做收尾工作、在《营业员收尾工作确认表上签字》

11、认真完成每班的报表统计、资料核查工作，做到日清日结，并及时交给相关统计人员;12、认真做好唱收唱付的营收款工作，保证资金的安全性和完整性，及时将当班所有营业款项交付上级;13、积极参加营业厅组织的各项团体活动，对营业厅各项工作提出合理化建议。

14、参与区域化服务营销所需的其他工作。

15、负责贵宾室服务的营业员，除了上述职责外，还承担以下职责：

(1)负责本区域内个人大客户的服务工作;(2)负责在营业厅办理预约销户或正式销户的高价值客户和vip客户的挽留工作;(3)负责本营业厅区域内的钻石卡、金卡会员的主动服务工作;(4)负责受理由10086热线和大客户经理转来的个人大客户的预办业务;(5)负责区域内竞争对手的个人大客户服务营销信息的收集和汇报工作。16、负责集团客户专区/专席服务的营业员，除了上述职责外，还承担以下职责：

(1)负责本区域内集团客户的集团业务受理;(2)负责本区域内集团客户关键人(包括集团客户关键人物、集团联络员、集团业务经办人)的服务;(3)负责受理由10088集团客户热线和客户经理转来的集团客户的预约业务;(4)负责在营业厅集团客户专区/专席办理预约销户或正式销户的集团客户关键人的挽留工作;(5)负责区域内竞争对手的集团客户服务营销信息的收集和汇报工作。

猜你感兴趣: 1.销售顾问岗位职责是什么 2.商场客服岗位职责是什么 3.销售人员的日常工作 4.商场营业员工作职责 5.移动营业员工作内容 6.服装营业员工作职责 7.导购员工作职责 8.营业员工作岗位描述

内容仅供参考

**移动公司直销员工作总结10**

转眼一年的时间又过去了，业务员一年总结又开始要思考了。一份半年的工作总结，即是对自己的总结，也是对公司的交代，更是为下年的工作做一个铺垫。

一、主要完成的工作

1、完成了经一路供水管道改造工程的pe管的投标工作，该工程中标价为\_\_\_万元，目前合同正在履行中。因为经一路地处市区，在开挖和与驻地单位协调配合上比较困难，所以工程进度缓慢，可能会影响我们的结算。

2、完成了\_\_新城\_\_\_国道供水管道的pe管的投标工作，该工程是济南市第一次大批量使用pe管的工程，影响力巨大。经过两个月的努力，该工程已基本竣工，并得到监理和甲方的认可，为\_\_pe管道在济南市场推广打下了坚实的基础。

3、完成了资产评估物业公司的仓库清点工作。

4、完成了\_\_供水管道pe管的投标工作，工程中标价\_\_万元，已履约\_\_万元，该工程地处南外环，是市里的重点工程，目前已经打压实验，验收合格，只差一点后来增加的收尾工程。

二、工作中出现的问题及解决办法

1、不能正确的处理市场信息，具体表现在：

①缺乏把握市场信息的能力，在信息高度发达的现代社会，信息一纵而过，有很多有效的信息在我们身边流过，但是我们却没有抓住;

②缺少处理市场信息的能力，有效的信息是靠把握、分析、处理、提交的，及时掌握了信息，我们又往往缺乏如何判断信息的正确性;

③缺乏信息交流，使很多有效信息白白流失。在今后的工作中，应采取有效措施，发挥信息的作用，加强处理信息的能力，加强沟通交流，能够正确判断信息的准确性。

2、在年初工作中，因为自身业务水平较低、经验不足，在刚开始的招投标工作中摸不到头绪，屡次失败。问题究竟出在哪里?面对多次失败的教训，我们查找自身原因、分析工程标书、对比竞争对手，找出了自己的不足。在今后的工作中我们要不断加强业务学习，提高自身能力，增强企业市场竞争力，在今后的招投标工作中使公司处于不败之地。

3、缺乏计划，缺少保障措施。具体表现在\_\_工程中，因为对工程进度缺乏了解，没有分清轻重缓急，在安排生产上对计划的先后没有做好正确的排序，导致供货缓慢;在设备维护方面又没有保障措施，机器坏了没有配件，影响正常施工，造成不良影响。在今后的工作中，应该加强与业主的沟通，帮助业主分析图纸，了解工程进度，提前做出规划，在管件上做出余量计划。对焊接设备加强维护保养，发现问题及时处理，不留隐患。对于经常损坏的配件，提前做好储备，要在第一时间维护设备。

三、今后的工作打算

1、分析竞争对手，加强与竞争对手的沟通，实施合作竞争。

目前，我们大的竞争对手是“\_\_\_管业”，该公司的销售网络覆盖整个\_\_市场，有着庞大的人际关系网络，在济南的销售业绩仅次于我们。现在，我们两家为了争夺市场份额，都采取了降低价格这一策略，这样下去只会损失双方更多的利润，两败具伤。在下年的工作中，应加强双方的联系，互相完善、互相补充、互相利用、共同促进、联合竞争、利益循环、共享市场。

2、做好售后服务方面的工作，特别是抢修工作。

现在市场竞争最激烈的还是服务方面的竞争，一个好的产品的推广不光是良好的质量，还要有全面的售后服务。很多新兴的管材，刚开始打入市场时轰轰烈烈，但是为什么没过多久就消声隐迹了呢?就是因为保障措施不到位，服务水平达不到。我们要在维修方面下工夫，对人员进行系统的培训，购买抢修专用工具，备齐维修管件，真正做到使客户无后顾之忧。

3、加强部门间的沟通合作。

作为经营部门，应该多向兄弟部门学习，加强联系，共同合作，做好服务工作。为了物业公司共同的目标，各部门应该紧密合作，减少内耗，充分发挥团队精神，利用集体的力量提高物业公司整体作战能力。

**移动公司直销员工作总结11**

在繁忙的工作中不知不觉又一年的终点，回顾进入移动公司这个大家庭里已经半年了。再这半年的工作历程，作为移动公司的每一名营业员，我们深深感到移动公司之蓬勃发展的热气，公司员工的拼搏的精神。

心态的调整使我更加明白，不论做任何事，务须竭尽全力，这种精神的有无可以决定一个人日后事业上的成功或失败。如果一个人领悟了通过全力工作来免除工作中的辛劳的秘诀，那么他也就掌握了达到成功的原理。倘若能处处以主动、努力的精神来工作，那么无论在怎样的岗位上都能丰富他人生的经历。

拥有积极的心态，就会拥有一生的成功。

>其次，对我半年来的工作状况做一个小结。

>(一)切实落实岗位职责，认真履行本职工作，明确任务，主动积极，力求保质保量按时完成

工作中自己时刻明白自己作为服务行业应进的职责，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的工作丝毫不能马虎、怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面要积极考虑并补充完善。

>(二)正确对待客户投诉并及时、妥善解决

通讯工具是一种使用必备的业务，而产品缺陷普遍存在，所以业务员应正确对待客户投诉，如用户投诉的业务是有过之而无不及，同时也必须慎重处理。在业务员自己为用户介绍，解释业务的过程中，要严格按照国家标准和公司活动服务承诺执行，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，自己处理不好的，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。

>(三)学无止境，注重自身的职业发展，多学习.关注职业知识

职业生涯只是学生生涯的一种延续，重要的是将学习到的理论知识和职业技术知识灵活运用到工作中，并进一步提高、升华。

>(四)即使是最基础的工作，也需要不断地创新求进，以提高工作效率

我工作的很大一部分内容，与移动的业务知识运用和业务操作能力有关，本来以为这是这里的工作做起来简单.易懂，其实，并不是象，想象中的那么简单，我发现再这里我学到的知识和技能繁多，更加培养了我的交际能力。当然，随着工作的深入，还有更多新的内容等待我去学习，去思索。

当然，我在工作中还存在着一些不足之处，如过于注重工作的进度对工作内容的全面性考虑不足等。在接下来的工作中，我将本着对本职工作的认真和责任心，把工作做好做精。

总之，我将以公司的经营理念为坐标，将自己的知识背景和公司的具体环境相互融合，利用自己精力充沛、接受能力强的优势努力学习业务知识和技术，为公司的发展尽我绵薄之力。

**移动公司直销员工作总结12**

时间过的很快，又到了年底，我们xx专卖店的销售工作一直紧张而有序的辛勤与忙碌。

古语有云：磨刀不误砍柴工。就是放在今天的社会工作中，也深刻的指引和提示着我们。要在进取工作的基础上，先找准思想方向，即要有着明确的意识感观和积极的工作态度，方能付诸于努力工作的实践之中。使之事半功倍，取得良好业绩。

回顾这一年来，自己的工作情况，扪心自问，坦言总结。在诸多方面还存在有不足。因此，更要及时强化自己的工作思想，端正意识，提高专卖销售工作的方法技能与业务水平。

>一、首先，在不足点方面，从自身原因总结。

我认为自己还一定程度的存在有欠缺强力说服顾客，打动其购买心理的技巧。

作为我们xx专卖店的一名销售人员，我们的首要目标就是架起一坐连接我们的商品与顾客的桥梁。为公司创造商业效绩。在这个方向的指导下，怎样用销售的技巧与语言来打动顾客的心，激发起购买欲望，就显得尤为重要。因此，在以后的销售工作中，我必须努力提高强化说服顾客，打动其购买心理的技巧。同时做到理论与实践相结合，不断为下一阶段工作积累宝贵经验。

>二、其次，注意自己销售工作中的细节，谨记销售理论中顾客就是上帝这一至理名言。

用自己真诚的微笑，清晰的语言，细致的`推介，体贴的服务去征服和打动消费者的心。让所有来到我们xx专卖店的顾客都乘兴而来，满意而去。树立起我们xx专卖店工作人员的优质精神风貌，更树立起我们xx的优质服务品牌。

>三、再次，要深化自己的工作业务。

熟悉每一款鞋的货号，大小，颜色，价位。做到烂熟于心。学会面对不同的顾客，采用不同的推介技巧。力争让每一位顾客都能买到自己称心如意的商品，更力争增加销售数量，提高销售业绩。

>四、最后，端正好自己心态。

其心态的调整使我更加明白，不论做任何事，务必竭尽全力。这种精神的有无，可以决定一个人日后事业上的成功或失败，而我们的专卖销售工作中更是如此。如果一个人领悟了通过全力工作来免除工作中的辛劳的秘诀，那么他就掌握了达到成功的原理。倘若能处处以主动，努力的精神来工作，那么无论在怎样的销售岗位上都能丰富自己人生的经历。

总之，通过理论上对自己这一年的工作总结，还发现有很多的不足之处。同时也为自己积累下了日后销售工作的经验。梳理了思路，明确了方向。在未来的工作中，我将更以公司的专卖经营理念为坐标，将自己的工作能力和公司的具体环境相互融合，利用自己精力充沛，辛勤肯干的优势，努力接受业务培训，学习业务知识和提高销售意识。扎实进取，努力工作，为公司的发展尽自己绵薄之力！

**移动公司直销员工作总结13**

回顾一年来的工作，有辛劳有付出，有成绩有不足，当然更多的是工作经验的积累。营业厅是公司直接为客户演示和办理业务、提供面对面服务的经营场所，是客户认识企业、提升企业品牌的重要窗口。为进一步提高公司对外树立高效品牌，宣传品牌形象，更多的收集市场信息与情报，更多的接收用户的意见和反馈情况，现对20xx年一年工作总结如下：

自接管营业厅以来，营业人员日常行为逐是规范，工作效率渐趋提高，最主要的营造出上进学习的态度，差错率有了明显减少，杜绝了利用职务之便舞弊徇私的行为，终端销售比去年同期增长，融合业务比去年同期增长，单装宽带比去年同比增长，2G、3G单卡销售也比去年同期有所增长。整体来看，营业环境比起以往有了质的改变，人员素质有了明显的提高。

当然，在得到一定成绩的同时，我也看到了当下形势的迫切，管理需要更细化，观察人员行为需要看的更深，对分解的任务需要按时抽查完成情况，站在公司角度和以主人公的身份要求下属行为。在服务上离公司要求的标准还存在一定差距，对公司分配的任务目标还不能百分百完成，营业人员对服务标准和业务知识掌握情况还不能达到要求。也存在个别营业人员行为懒散，思想麻痹，挑拨同事之间的和谐环境，分解的任务不能按时完成等现象。综上所述，我认为作为厅经理的我应看问题要全面，不能听从个别同事的谗言，对个别问题要进行全面分析，斟酌考虑，查问题所因，从根源抓起，多询问、多暗访、多听取其他同事的建议，具体要求如下：

>热爱本职工作，精通移动业务。

工作是每一个人人生中必须经过的路，因为工作，我们可以接处到很多的事物;也可以结交很多的朋友;工作更可以使我们活的更精彩!要想在一个岗位中做出优异的成绩，我们应该热爱自己的岗位，做好本职工作，熟练的掌握工作中的每个步骤，将工作做精、做牢、做实。

>敢于管理，善于管理。

营业厅经理担负着主持并督导营业厅的工作，利用早班会对营业人员进行鼓励，做到面对营业员不同的性格，如何使其有良好的心态去做好营业工作为目的，一年以来，通过说、劝、教的方式与营业员相处，没有出现大的过失和工作差错。对于差错敢于去指正，面对个人的先进事迹善于去表扬，不以物小而不为。

>知指标，明任务，求发展。

随着集团公司将营业厅演变为营销中心趋势的推进，营业厅深感肩负的任务，在过去的一年每次早班会我都重复强调着分到个人头的上的各项任务和指标，使其了解这自己的业绩，促使营业员将业务更好的发展、加快发展。正常营业中我尽可能的帮助营业员推销我们的产品，做好后台支撑，及时总结经验与其他营业员分享讨论。

>严格遵章守纪，维护企业信誉。

团结同事，共同努力。同事关系融洽，团结友爱，互帮互助，互相尊重。不图谋私利，维护企业信誉，要求即使在无人监督、独立工作的情况下也不做任何侵犯企业利益的事情。当用户到营业厅进行投诉时，我要求必须按照首问负责制认真处理、全程跟踪处理，并做好记录，维护企业信誉，做好营业厅经理的职责。

交通大街营业厅是支年轻的队伍，这个生机勃勃的集体将在新的形势下不断追求发自内在的服务精神，讲究服务艺术，用爱心、耐心、诚信、恒心去对待每一位用户。

>以创建明星班组为目标，现对20xx年的工作计划如下：

第一，明确20xx年的工作目标，实行“一流管理，一流服务，一流人才，一流业绩”，着实提高业务受理量，创新思维，利用每个人不同的性格发挥自己的长处，放开去干，放心去干，做好营业厅班长的支撑，做到粗中有细，定期核查，保证营业无投诉，业务无差错。严惩违规，表彰先进。使每个营业员发挥自己的长处。

第二，随着体验式营销的开展，在新的环境中更加注重培养营业员爱岗敬业，高度负责的工作态度充分发挥主观能动性、积极性，激励奋发进取的工作热情，加强营业员主人翁意识。做到人人有计划，人人有目标，每天开早班会落实实际需要改进内容，通报个人实际业务发展量和受理量，时常提醒自己的现阶段与目标和计划的差距。

第三，务实作风，善于学习先进经验，多与兄弟公司交流，尤其应与沙河等有先进业绩和管理模式经验的分公司保持交流，在学习的基础上善于创新、改进、务实和总结，使管理模式、营业业务发展量和服务态度得以确实提高。

第四，正如“一年之计在于春”，真正将“明年”任务指标重视起来，为一年的工作打下坚实基础，将任务指标分配到个人，时常督促，每天通报个人发展情况，对个人的业绩表现做到奖罚分明，鼓励先进，改善不足，班组内多交流，多学习，做到真正必须将分配的各项任务完成。

第五，对营业厅内的固定资产和有价产品及移动终端，实行专人负责，及时上报相关使用情况和销售数量，做到数字要准，设备运行正常营业中要稳，制定相关使用流程，使其有人管有规可依，做到凡是营业厅物品都有登记或台账，保证公司资产固定化和准去化，我本人做到平时要查看，定期大检查。对相关问题不拖拉不邋遢及时处理，及时解决。

总上所述既然我选择了这份工作。我希望自己在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步。

**移动公司直销员工作总结14**

到xx电信工作已有半年的时间了，在此期间我的主要工作是在营业厅里学习业务和ibss系统的操作，并熟悉营业厅的运作流程，现对此半年的工作进行简单的回顾和总结。

在业务的学习方面，对各种优惠套餐进行了比较系统的学习，并规范了自己的解释口径。在这几个月中，流动咨询是我经常做的一项工作，这对我的业务熟练程度提出了较高的要求。在工作的前期有时会遇到无法解答顾客提问的情况，需要找其他同事帮忙。后来在同事的帮助下，已经可以较好的完成流动咨询员和业务导航员的工作。在前台办理业务时，也能够做到详细的向顾客解释业务，消除可能产生的误解。在学习业务的同时，服务规范也是我学习的一个重要内容，现在已经对此有了较深的了解。

ibss系统的学习是我这几个月来的一项重要工作。在我老师的悉心指导下，我已经可以比较熟练的进行操作，并在顾客较少时上位办理业务，但与其他营业员相比操作速度还是偏慢，这一点还需要我通过自己的努力进行改进。

对营业厅运作流程我也做了比较详细的了解。包括营业员的业务学习，顾客投诉处理，营业厅的布置，宣传品的摆放，不同岗位同事的分工和各自职责，“四个能力”的展现，排班，工单管理，营收款的处理，促销礼品和卡类的管理等，为我以后开展工作创造了比较好的条件。

在十一月的时候，我在营业厅陈主任的安排下来到东山分局大客户中心，协助两位营业员进行大客户的业务受理。由于大客户业务数量较大，而且通常在月底比较赶时间，这给受理工作带来了很大的压力。不过我还是在同事的鼓励和支持下，克服了时间紧任务重的困难，较好的完成了自己的任务。同时，也锻炼了自己在任务较多的情况下工作的能力。

在这几个月中，中山二路营业厅的各位领导同事过硬的业务水平和良好的敬业精神给了我很深的印象，也时时刻刻影响着我。作为新人，刚开始工作时也许在能力上存在着不足，这就需要自己用良好的工作态度去弥补，对于领导交给我的任务，我做到了尽心尽力的去完成。也感谢中山二路营业厅的领导和同事，他们给我起了很好的表率作用。在工作中我还和营业厅的领导和同事形成了较好的关系，为今后工作中的合作打下了好的基础。

>在取得一定成绩的同时，我也存在一些不足之处，主要有如下几点：

>一。业务学习和ibss操作上手都比较慢

与其他营业员相比，我的学习速度确实偏慢。这其中虽然有客观上的困难，但更多的还是自己主观上的原因。在今后的工作中要学习的东西还有很多，应对自己高标准，严要求，尽快尽好的掌握新的知识和技能。

>二。对于广州方言应进一步加强掌握

虽然在广州度过了自己四年的大学时光，但由于自己学习广州话的意识不够，加之舍友，同学多为讲普通话者，结果四年下来广州话虽然听懂已不成问题，可在与年长的顾客交流时由于自己不懂讲广州话，对方普通话听力又较差，给交流带来一些困难。在今后的工作中广州话也是一项比较重要的技能，应引起自己重视。

>三。有些服务规范做的还不到位

比如唱收唱付，微笑待客等，虽然看似只是一些细节问题，但实际上关系着营业厅的服务质量和企业形象。有时这些服务规范我并没有完全做到，在领导和同事的帮助下。我也认识到了这些规范的重要性，并进行了改进。

>四。工作的条理性还应加强

在有时顾客比较多的情况下，我容易出现手忙脚乱的现象，影响了我的服务质量。在今后的工作中，应当学会对工作进行合理的安排。

这些不足之处应当引起我的重视，及时吸取教训，在今后的工作中加以避免。

在营业厅的工作已经结束了，回顾几个月来的工作，可以说成绩与不足并存。在今后的工作中我会改正不足，尽最大努力搞好自己的工作。

**移动公司直销员工作总结15**

一、总体目标完成情况：

销售亿元，超额完成目标计划(2亿)，目标完成增长率为25%

二、目标完成过程中的经验总结

(一)、今年我们销售部门根据年初制定的总体目标以及在年中分阶段制定的时段性目标，根据既定的销售策略和任务，按照常年的习惯，进行人员细分，并根据市场供求关系，组织我部门工作人员，以销售业绩为衡量标准，进行针对市场的销售任务，销售业务员工作总结。期间，我部门工作人员也制定了自己的目标计划和销售计划，充分发挥自主性、创新性，顺利完成各自预定的销售任务，并及时总结经验的可取之处和不足，加以改善。

(二)、今年是公司的创利年，但事实上创利没有想象的那么好。主要有以下几个方面的因素：

1、质量问题偏多。

众所周知，化纤本身，是具有一定危害成分的，特别是化纤为原料的衣服制品等。所以，质量问题，是化纤销售好与坏的一个非常重要的因素。化纤有很多种类别而且不同种类的化纤的危害性不等。需求商家和消费者对化纤的购买方面，对质量的需求远远大于对价格等其他因素的需求。而我们从反馈的信息来看，质量问题还是存在着，商家对于化纤的质量要求非常高，这直接影响着商家对供应商产品的信任度和购买力度以及订购忠诚度。

2、竞争比较激烈，其他企业价格对比悬殊。

在市场经济的大环境下，各企业的竞争已经越来越白热化。在产品普遍相同或类似的情况下，价格的竞争，也成为了销售渠道上的一个大关口。在产品质量普遍存在的前提下，同行的其他企业的产品价格压低很多，以致形成比较悬殊的价格对比。在品牌凸显性不强的局势下，这种悬殊的价格之差，同样造成了创利方面的压力。

3、应收款偏大

受社会极大市场环境的影响，普遍客户支付延期，应收票据、应收账款、预付账款、等等应收款偏大造成我们的回笼计划不准时，影响了公司的整体运作。

三、对20xx年工作的计划

我部门20xx的的工作，在公司统一部署下，以经济效益为中心，以公司利润化为目标，对外开拓市场，对内严格制定每一个相关步骤，保证质量，以市场为导向，面对市场经济越来越激烈的竞争挑战，抢抓机遇，团结拼搏，齐心协力完成好20xx年度的销售工作计划任务。

**移动公司直销员工作总结16**

工作千头万绪，难免会有一些地方顾此失彼。回顾在营业厅的工作，有成功，有失败，又欢乐，也有苦恼。过去的一年中，在科办领导及班组的关怀与指导下，在各位同事的鼎力支持帮助下，我的工作能力有了更大的提高，现将一年来的工作小结如下：

1，努力学习，不断提高>。在工作中，认真学习业务知识，不断积累经验，积极参加学习培训，不断充实自己;

2，遵章守纪，认真工作。一年来，自己在工作中做到不怕苦，不怕累，认真完成了本岗位各项工作任务;

3，团结同事，共同努力。同事关系融洽，团结友爱，互帮互助，互相尊重;

4，由于自己工作经验不足，在工作中缺乏处理用户投诉的实践经验，服务工作做得不够细致。

最近几年来，随着生活程度不停提高，人们的消费看法、消费方式、消费结构、消费手眼都发生了巨变从\"畸型\"消费转变到\"科学康健\"消费，从不XXX或者认识不清XXX\"升华\"到理性XXX，消费者对市场上流通的商品以及各种服务的要求在快速提高，好比对各种商品的存眷从质量优劣到环保节能、性价比等，对服务的存眷从一般要求到个性化满足、人性化体现及恬静度等这些变化对消费XXX工作提出了更多、更新、更高的要求怎样应对消费胶葛不停发生的新变化，适应消费XXX工作的新形势，加强消费争议多元化息争机制设置装备摆设，成立一种消费者权益掩护的长效机制，成为存眷的话题为适应新期间消费XXX形势的成长,我们经过实践以及摸索，于20xx年6月起，在全省范围内开展成立消费XXX义务息争员步队工作，全面立异、推进消费争议协商息争机制，起劲制造消费胶葛息争新平台，为增进湖北省经济又好又快成长做贡献

增进消费胶葛息争，成立消费XXX义务息争员步队，是各级消费者社团义不容辞的责任经过实践以及摸索，我们认识到开展这项工作意义有三，一是成立消费XXX义务息争员步队是构建社会形态的重要构成部分，是消费者社团深切贯彻落实科学成长观的具体体现;二是成立消费XXX义务息争员步队切正当律要求，《消法》第六章第34条第1款第⑴项划定，消费者以及经营者发生消费者权益争议后，可以通过\"与经营者协商息争\"路子解决;三是成立消费XXX义务息争员步队顺应社会形态需要，有利于降低消费者的XXX成本，有利于增进经营者自律，有利于增强消费者社团社会形态XXX力量这类认识的提升，使我们确定了\"三个明确\"、\"六个统一\"的工作方式\"三个明确\"一是明确成立消费XXX义务息争员步队的目的及意义;二是明确了成立义务息争员步队的工作内容、原则及方式、要领;三是明确了消费胶葛息争步伐受理、调查、息争、反愧回拜、保密六项工作步伐\"六个统一\"即：统一位称、统一工作证、统一XXX台帐、统一工作流程宣传栏、统一服务承诺、统一宣传口径

同时，我们强调要在全省各大商尝超市、商品发卖市尝公用事业单位等服务性行业的对外营业厅或者经营零售的店面成立息争员步队，并在切合前提的企业里聘任能代表消费者意愿、热肠消费XXX事业的工作人员担任;强调要成立、健全规章制度，保障消费胶葛息争工作有序开展;强调要加强对义务息争员的培训以及监视办理，督促、帮忙义务息争员加强自身设置装备摆设，不停提高息争员步队的素质;强调要增进经营者充实履行社会形态责任的踊跃性，借助其人力、物力，整合消费XXX资源进一步将成立消费XXX义务息争员步队工作引向不停深切以及越发有效的方向成长

>在具体运作历程中，我们着力抓了以下五个方面工作：

一是完善制度在工作开始的一段时间，省消委针对我省实际情况，别离拟定下发了《关于加强消费XXX义务息争员步队设置装备摆设的定见》、《湖北省消费者委员会义务息争员步队办理暂行办法》、《消费胶葛息争协议书》规范统一了义务息争员的工作步伐、工作职责、工作原则、工作规律、学习制度、反馈制度、投诉规范及聘任与解聘前提等，规范了息争步伐，推动了消费XXX义务息争员步队设置装备摆设工作向规范化、制度化方向成长十堰市消费者委员会结合当地实际，拟定了消费胶葛息争与投诉调解对接制度，当出现消费胶葛时，首先由息争员根据《湖北省消费者委员会义务息争员步队办理暂行办法》要求进行息争，如息争不可，息争员快速保送辖内消委社团，在由消委工作人员实时依法社团调解，有效的掩护了消费者权益荆州市消费者委员会重抓义务息争员的规范办理，成立了义务息争员监视办理办公室(设在市消委投诉部)，并向公共发布了监视举报telephone，接待广大消费者对义务息争员工作进行监视以及提议天经营零售的店面消费者委员会成立了重点侵权提防监视机制，主要针对消费者投诉比较集中的电、水、气、电信、房地产等行业，成立义务息争员步队，并成立\"巡查XXX\"不定期的`到各点进行巡查以及暗访，实时有效的掌握了消费XXX重点提防的主动权

二是分类指导为使我省消费XXX义务息争员步队设置装备摆设工作有序开展，我们实施分级的办理义务息争员由切合设立前提企业申报，县市(区)级消费者委员会(协会)评骘、保举，地市级消费者委员会审定，报省消费者委员备案县市(区)级消委(协)负责义务息争员声请、聘任及办理工作，并定期派员指导义务息争员工作，帮忙调查取证，阐发投诉案情，增进义务息争员提高业务能力，适应实际工作需要，重点在规范工作步伐，熟悉工功课务长进行指导;地、市消委(协)重点在加强息争员工作效能的指导以及消费权益掩护方面法规知识的宣传教诲及义务息争员的法律法规以及业务知识的培训，使其熟悉消费投诉流程，具有息争消费胶葛的能力，提高XXX工作的效率

三是抓好成长为使我省消费XXX义务息争员步队设置装备摆设工作科学有效成长我们别离与省电信公司、省电力公司、省移动公司、武汉工贸家电公司联合发文，在全省各级电信、电力、移动、工贸家电营业大厅(经营零售的店面)成立义务息争员步队为止20xx年7月，全省各级消费者委员会共礼聘消费XXX义务息争员1516人，息争消费胶葛4千余件，为消费者挽回经济损掉390余万元其中在全省电信体系礼聘义务息争员466人、在全省电力体系礼聘义务息争员251人、在全省移动体系礼聘义务息争员199人、在全省工贸家电买场礼聘义务息争员18人中国移动荆州市分公司市区营销中间客服主管熊静，打从受聘为义务息争员以来，乐成息争消费胶葛31件，深受消费者好评价;湖北电力武汉分公司桥口营业所副主任李爱萍，打从受聘为义务息争员以来，乐成息争消费胶葛17件;武汉工贸家电有限公司鄂州店副店长黎慧，打从受聘为义务息争员以来，乐成息争消费胶葛23件

四是重抓培训我们先后二次对全省7百余名义务息争员进行了《消法》、、\"三包\"规 定及消费权益掩护相关法律法规业务的培训，发放宣传资料近20xx千余份各地消委(协)也别脱离展了培训工作通过培训，义务息争员初步掌握一些消费胶葛息争工作技能，增强了XXX能力我们还依托有利前提增设了网上互联互通平台，通过互联网实时与息争员沟通与联动，探讨以及交流各种消费胶葛典型案件、消费动态以及企业信息等襄樊市消费者委员会特别正视义务息争员步队的培训工作，通过社团服务专班、选择适合地点、筹办响应教材，对全市377名消费XXX义务息争员进行了三次集中的封闭式培训蟠桃市消费者委员会注意在培训质量上下劲夫，一是保证学习时间，天天授学时间不少于8个钟头，学员自学不少于2个钟头;二是保证学习内容，约请大学教授教学了《消保法》及调解技法，市消委有关人员对湖北省消费者委员会《义务息争员步队办理暂行办法》进行了解读;三是保证学习效果，开班仪式，专门约请省消委小蜜长发言指导，办班竣事，对所有学员进行集中自力测验通过\"三个保证\"，使学员对息争员的工作职责、工作原则以及工作要求有了充实的认识以及了解黄石市消费者委员会对义务息争员培训工作，始终坚持了高尺度、严要求，一是以(市)区为单位由所在地消委小蜜长带队社团学习;二是由市消委小蜜长亲自课前点名考勤;三是拟定了\"封闭通讯东西，严禁来回走动\"等讲堂规律

五是加强考核为推动消费XXX义务息争员步队设置装备摆设工作开展以及制度落实，我们成立了考核办法一是省消委对各地工作进行年度验收考核，将成立义务息争员步队工作归入整年方针考核责任制;二是省消委对已经聘任的义务息争员业务进行考核，并对成就凸起者进行表彰，并赐与肯定是的精神以及物质奖励，以调动工作踊跃性，激发工作活气;三是省消委对已经成立义务息争员步队的企业进行年度工作考核，并对考核评议合格的企业颁发\"消费争议息争示范单位\"声誉称号

20xx年6月以来，我们集中精兵强将，广泛协调，精心社团，重效果，抓落实，在全省范围内开展消费XXX义务息争员步队设置装备摆设工作，不停加强对息争员步队的同样平常办理以及业务指导,充实阐扬了息争员的踊跃作用，消费息争机制导致了多赢的社会形态效应

一是消费者患上实惠《消法》划定，消费者享有五种XXX路子，一朝消费胶葛发生后，除\"协商息争\"以外的另四种路子由于步伐庞大、环节较多，消费者倍感麻烦，XXX成本较高息争机制奉行后，当消费者与经营者发生消费争议后，不出店门(场门)就能够把问题获患上解决，减少了消费者的投诉成本20xx年12 月，消费者柯先生在十堰市区一家阛阓花3200多元购买了一款男装，不到一个月就发明袖边磨损，后做买卖场义务息争员息争，该品牌专柜为消费者作了换货措置惩罚，柯先生非常满意20xx年6月11日,王先生在半个钟头内，俄然连续接到500多条短信息，导致手机\"瘫痪\"，便立即到赶赴荆州市塔桥移动营业厅，情绪非常激动，要求与负责人直接对话在客服主管熊静(义务息争员)患上知情况后，立即把消费者请到了休息区耐心抚慰，表示任何问题城市极力帮忙解决经息争，公司为王先生改换了一部手机，并赠送了一份精彩礼品，表示在以后工作中会进一步加强办理，只管即便细化服务中的漏洞，但愿能获患上的体谅!对投诉措置惩罚成果，王先生也感到非常满意，同时春移动公司的后续服务还提出了自己的定见，但愿移动能愈来愈好!

二是经营者增效益当我们开展以及奉行这项工作时，获患上了很多企业的接待以及拥护，她们把做好消费者服务工作作为企业做强做大的重要措施荆州大润发贸易有限公司为更好的服务主顾，提出\"满意服务\"的承诺：\"品位有保证，售后有服务，买贵退差价，无前提退换货\"等还出台便平易近的不收费措施，例如：开通购物不收费公交车利便主顾乘坐、不收费停车场利便主顾停车、大件商品不收费送货、不收费存包、不收费打打气工具、不收费加冰块、不收费办理会员卡等深受消费者广泛赞誉20xx年1月，一位消费者在荆州大润发贸易有限公司花了358元购买了一件男式夹克，一个月后发明右兜脱线，当他找到阛阓义务息争员黄志成时，黄志成提出两条定见让消费者选择，一是退货，二是换货，消费者为黄志成的诚意所感动，当即表示\"不退货、换一件就能够了，以后还要到华洋堂购物\"黄志成深有感想地说：\"优质服务让品牌升华，息争为企业赢患上了回头客\"企业成立息争员后，企业收入一是面对面听取消费者的定见;二是进行了社会形态调查;三是减少了\"大盖帽\"的时常查处，树立了企业形象

三是社会形态XXX提效能随着经济的成长，市场交易的活跃，消费争议相对增多，而社会形态XXX力量却没有响应跟上通过在各大企业成立息争员步队，这一抵牾迎刃而解，不仅降低了消费者XXX成本，而且消费者社团增强了社会形态XXX力量，提高了XXX效率20xx年底，赵女士在武汉工贸家电看上了一款标价650元的电热水器，由于仓储无货，服务员灵活地说：\"你先把650元交了，可随便选一款同品牌电热水器先用，到货后再换货\"用了一段时间，赵女士要的货一直没到，她决议把先使用的这款标价550元的电热水器买下，当她找到营业员索退原先多交的100元时，营业员却要她再交200元，声称\"你使用的这款热水器是850元\"赵女士立即找到工贸家电的义务息争员袁文萍为其解决在袁文萍的息争下，赵女士拿到了商家的应退款，她携带喜悦的表情迎来了20xx年的愉快过年

消费XXX义务息争员步队设置装备摆设工作开展以来，我们在踊跃推进、深切开展，取患上较猛进展，赢患上社会形态广泛赞誉然而，我们清醒地认识到，要将这项工作走向深切，形成长效机制，另有很多深切过细的工作等候我们去摸索、实践、完善以及提高我们将在省委、省政府以及中消协的不错领导下，进一步总结经验，同心协力，拓宽朝上前进，以报酬本，着力制造我省XXX工作新亮点，全面立异、推进消费争议协商息争制度，为构建社会形态主义XXX社会形态做出新的贡献

**移动公司直销员工作总结17**

xx营业厅是xx公司的窗口。在xx公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。

这一年来,各方面都有了很大的进步.在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持很强的责任心,谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心;靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是神圣的，我热爱它。让所有人享受到快乐，是中国xx永远的追求，而营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带。 一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，拉近了客户与我们之间的距离。在工作中，我本着企业“红豆号”服务的理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。

在中国向信息化社会迈进的今天，移动电话已经成为人们越来越重要的通信工具，它不仅能够满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐、休闲、商务、学习等层次的需求。这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，还要了解客户的需求，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。

爱岗敬业，爱护集体荣誉。有着很强的团队精神,跟同事关系融洽,得到了大家的信任.在公司的服务明查暗访中多次取得优秀的成绩，在市公司明列前矛为公司赢得了荣誉.积极参加公司组织的培训学习.刻苦钻研,努力提高业务水平.在公司组织的岗位知识竞赛和业务考试中也取得了优秀的成绩，收获丰硕。

在工作上，我给自己制定了一个目标，那就是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优秀，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我一定能成功。

在工作中，还存在一些不足之处需要提高.以后还要加强学习,争取更大的进步,为公司做出更大贡献。

**移动公司直销员工作总结18**

时间过的很快，又到了年底，我们专卖店的销售工作一直紧张而有序的辛勤与忙碌。

古语有云：磨刀不误砍柴工。就是放在今天的社会工作中，也深刻的指引和提示着我们。要在进取工作的基础上，先找准思想方向，即要有着明确的意识感观和积极的工作态度，方能付诸于努力工作的实践之中。使之事半功倍，取得良好业绩。

回顾这一年来，自己的工作情况，扪心自问，坦言总结。在诸多方面还存在有不足。因此，更要及时强化自己的工作思想，端正意识，提高专卖销售工作的方法技能与业务水平。

首先，在不足点方面，从自身原因总结。我认为自己还一定程度的存在有欠缺强力说服顾客，打动其购买心理的技巧。

作为我们专卖店的一名销售人员，我们的首要目标就是架起一坐连接我们的商品与顾客的桥梁。为公司创造商业效绩。在这个方向的指导下，怎样用销售的技巧与语言来打动顾客的心，激发起购买欲望，就显得尤为重要。因此，在以后的销售工作中，我必须努力提高强化说服顾客，打动其购买心理的技巧。同时做到理论与实践相结合，不断为下一阶段工作积累宝贵经验。

其次，注意自己销售工作中的细节，谨记销售理论中顾客就是上帝这一至理名言。用自己真诚的微笑，清晰的语言，细致的推介，体贴的服务去征服和打动消费者的心。让所有来到我们专卖店的顾客都乘兴而来，满意而去。树立起我们专卖店工作人员的优质精神风貌，更树立起我们优质服务品牌。

再次，要深化自己的工作业务。熟悉每一款鞋的货号，大小，颜色，价位。做到烂熟于心。学会面对不同的顾客，采用不同的`推介技巧。力争让每一位顾客都能买到自己称心

如意的商品，更力争增加销售数量，提高销售业绩。

最后，端正好自己心态。其心态的调整使我更加明白，不论做任何事，务必竭尽全力。这种精神的有无，可以决定一个人日后事业上的成功或失败，而我们的专卖销售工作中更是如此。如果一个人领悟了通过全力工作来免除工作中的辛劳的秘诀，那么他就掌握了达到成功的原理。倘若能处处以主动，努力的精神来工作，那么无论在怎样的销售岗位上都能丰富自己人生的经历。

总之，通过理论上对自己这一年的工作总结，还发现有很多的不足之处。同时也为自己积累下了日后销售工作的经验。梳理了思路，明确了方向。在未来的工作中，我将更以公司的专卖经营理念为坐标，将自己的工作能力和公司的具体环境相互融合，利用自己精力充沛，辛勤肯干的优势，努力接受业务培训，学习业务知识和提高销售意识。扎实进取，努力工作，为公司的发展尽自己绵薄之力!

**移动公司直销员工作总结19**

转眼间，20xx年已成为历史，但我们仍然记得去年激烈的竞争。天气虽不是个性的严寒，但大街上四处飘飘的招聘条幅足以让人体会到20xx年阀门行业将会又是一个大较场，竞争将更加白热化。市场总监、销售经理、区域经理，大大小小上百家企业都在抢人才，抢市场，大家已经真的地感受到市场的残酷，坐以只能待毖。总结是为了来年扬长避短，对自己有个全面的认识。

一、任务完成状况

今年实际完成销售量为5000万，其中一车间球阀20xx万，蝶阀1200万，其他1800万，基本完成年初既定目标。

球阀常规产品比去年有所下降，偏心半球增长较快，锻钢球阀相比去年有少量增长;但蝶阀销售不够理想(计划是在1500万左右)，大口径蝶阀(DN1000以上)销售量很少，软密封蝶阀有少量增幅。

总的说来是销售量正常，OEM增长较快，但公司自身产品增长不够理想，“双达”品牌增长也不理想。

二、客户反映较多的状况

对于我们生产销售型企业来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

1、质量状况：质量不稳定，退、换货状况较多。如客户的球阀，客户的蝶阀等，发生的质量问题接二连三，客户怨声载道。

2、细节注意不够：如大块焊疤、表面不光洁，油漆色彩出错，发货时手轮落下等等。虽然是小问题却影响了整个产品的质量，并给客户造成很坏的印象。

3、交货不及时：生产周期计划不准，生产调度不当常造成货期拖延，也有发货人员人为因素造成的交期延迟。

4、运费问题：关于运费问题客户投诉较多，尤其是老客户，如、等人都说比别人的要贵，而且同样的货，同样的运输工具，这天和昨日不一样的价。

5、技术支持问题：客户的问题不回答或者含糊其词，造成客户对公司抱怨和误解，、等人均有提到这类问题。问题不大，但与公司“客户至上”“客户就是上帝”的宗旨不和谐。

6、报价问题：因公司内部价格体系不完整，所以不同的客户等级无法体现，老客户、大客户体会不到公司的照顾与优惠。

三、销售中的问题

经过近两年的磨合，销售部已经融合成一支精干、团结、上进的队伍。团队有分工，有合作，人员之间沟通顺利，相处融洽;销售人员已掌握了必须的销售技巧，并增强了为客户服务的思想;业务比较熟练，都能独当一面，而且工作中的问题善于总结、归纳，找到合理的解决方法，在这方面做得尤其突出。各相关部门的配合也日趋顺利，能相互理解和支持。好的方面需要再接再励，发扬光大，但问题方面也不少。

1、人员工作热情不高，自主性不强。上班聊天、看电影，打游戏等现象时有发生。究其原因，一是制度监管不力，二则销售人员待遇较低，感觉事情做得不少，但和其他部门相比工资却偏低，导致心理不平衡。

2、组织纪律意识淡薄，上班迟到、早退现象时有发生。这种状况存在公司各个部门，公司就应有适当的考勤制度，有不良现象发生时不就应仅有部门领导管理，而且公司领导要出面制止。

3、发货人员的观念问题：发货人员仅仅把发货当做一件单纯任务，以为货物出厂就行，少了为客户服务的理念。其实细节上的用心更能让客户感觉到公司的服务和真诚，比如货物的包装、清晰的标记，及时告知客户货物的重量，到货时间，为客户尽量把运输费用降低等等。

4、统计工作不到位，没有成品或半成品统计报表，每一次销售部都需要向车间询问货物库存状况，这样一来可能造成销售机会丢失，造成劳动浪费，而且客户也怀疑公司的办事效率。成品仓库和半成品仓库应定时带给报表，告知库存状况以便及时准备货品和告知客户具体生产周期。

5、销售、生产、采购等流程衔接不顺，常有造成交期延误事件且推脱职责，互相指责。

6、技术支持不顺，标书图纸、销售用图纸短缺。

7、部门职责不清，本未倒置，导致销售部人员没有时间主动争取客户。

以上问题只是诸多问题中的一小部分，也是销售过程中时有发生的问题，虽不致于影响公司的根本，但不加以重视，最终可能给公司的未来发展带来重大的损失。

四、关于公司管理的想法

我们双达公司经过这两年的发展，已拥有先进的硬件设施，完善的组织结构，生产管理也进步明显，在温州乃至阀门行业都小有名气。就应说，只要我们战略得当，战术得当，用人得当，前景将是十分完美的。

“管理出效益”，这个准则大家都明白，但要管理好企业却不是件容易的事。我感觉公司比较注重感情管理，制度化管理不够。严格说来公司就应以制度化管理为基础，兼顾情感管理，这样才能取得管理成果的化。就拿考勤来说，卡天天打，但是迟到、早退的没有处罚，加班的也没有奖励，那么打不打卡有什么区别不如不打。又如员工工作怠慢没人批评指正，即使有人提起最后也是不了了只，这是姑息、纵容，长此以往，公司利益必然受损。

过程决定结果，细节决定成败。公司的目标或者一个计划之所以最后出现偏差，往往是在执行的过程中，某些细节执行的不到位所造成。老板们有很多好的想法、方案，有很宏伟的计划，为什么到了最后都没有带来明显的效果比如说公司年初订的仓库报表，成本核算等，开会时一遍又一遍的说，可就是没有结果，为什么这就是政令不通，执行力度不够阿。这就是为什么国内企业最近几年都很关注“执行力”的一个重要原因，执行力从那里来过程控制就是一个关键!完整的过程控制分以下四个方面：

1)工作报告相关人员和部门定期或不定期向总经理或相关负责人汇报工作，报告进展状况，领导也抽出时间主动了解进展状况，给予工作上指导

2)例会定期的例会能够了解各部门协作状况，能够共同献计献策，并相互沟通。公司的例会太少，尤其是纵向的沟通太少，员工不了解老总们对工作的计划，对自己工作的看法，而老板们也不了解员工的想法，不了解员工的需要

3)定期检查计划或方案执行一段时期后，公司定期检查其执行状况，是否偏离计划，要否调整，并布置下一段时期的工作任务

4)公平激励建立一只和谐的团队，调动员工的用心性、主动性都需要有一个公平的激励机制。否则会造成员工之间产生矛盾，工作之间不配合，上班没有用心性。就我的个人看法，我认为销售部的工资偏低，大环境比较行业内各个阀门厂销售人员的待遇，小环境比较公司内各部门的待遇。虽然销售部各员工做得都很敬业，实际上大家内心都有一些意见。如果公司认为销售部是一个重要的部门，认可销售部员工的辛苦，期望能留住那些能给公司带来

利润的销售人员，那么我推荐工资还是要有相应调整，毕竟失去一位员工的损失太大了。

另外一个方面就是公司管理结构和用人问题。由于公司自身结构的特殊性，人事管理上容易出现越级管理、多头管理和过度管理等现象。越级管理容易造成部门经理威信丧失，用心性丧失，最后是部门内领导与员工不融洽，遇事没人担当职责;多头管理则容易让员工工作无法适从，担心工作失误;过度管理可能造成员工失去创造性，员工对自己不自信，难以培养出独当一面的人才

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn