# 区域主管年度工作总结(35篇)

来源：网络 作者：沉香触手 更新时间：2024-10-13

*区域主管年度工作总结1不知不觉间，又到一年的年终，20xx年即将来临，回首这一年走过的路，有收获、有不足、有感慨、有回忆。现将自己一年来的工作向各位领导以及同事们做如下总结汇报：>一、学习方面今年以来，公司各个方面的检查比较多，所面临的各种...*

**区域主管年度工作总结1**

不知不觉间，又到一年的年终，20xx年即将来临，回首这一年走过的路，有收获、有不足、有感慨、有回忆。现将自己一年来的工作向各位领导以及同事们做如下总结汇报：

>一、学习方面

今年以来，公司各个方面的检查比较多，所面临的各种资料准备、各种检查汇报也逐步多了起来，有时候也能感触到自己所掌握的知识太少，为适应工作的需要，我能做到自觉学习，增强自己的实际工作能力。另外还特别注意向领导和身边业务能力强的同志学习，细心学习他人长处，改进自己的不足，并虚心向领导、同事请教，不断地使自己在工作中有所提高。

>二、工作方面

1.办公室的工作是承上启下，联系左右，协调内外的枢纽，一言一行，一举一动，都影响着全单位的工作，影响着在员工心中的形象，说实话，这实在是个不好干的角色。为此，我要求自己真诚、热情、公正地对待每一个人、每一件事，不求十全十美，但求无愧于心。作为办公室的后勤部的一名人员，我能充分发挥我的职责，认真当好领导的参谋和助手，确保优质高效的服务，想领导之所想、急领导之所急、做领导之所需，对基层反映的问题，权利范围内的我能及时给与回复解决，超出职能范围的，我能第一时间汇报，争取最短时间解决。凡事尽最大限度的做到有准备、有分析、有建议、有安排。在信息档案管理工作中，我注意从工作实际、从基层等各个渠道了解情况，捕捉重要信息，及时上报，搞好上行下达、下行上报工作，利用有限的时间逐步完善了基本档案的归类，党建资料的建档完善。

2.我知道，要想干好每一项工作，都要付出辛勤的劳动。在日常信息的报送上，坚持重要情况及时、准确、全面报送，特别是在上报方面，坚持做好月报的同时，还能在特殊敏感时期坚持每天上报当天情况，为了避免漏报，我把手机设定提醒，每天、每月都有不同的提示，做到了及时、准确上报。

3.在日常工作中，我努力从每一件事情上进行总结，不断摸索，掌握方法，提高工作效率和工作质量。不论上级、领导交待的任务，还是同事、基层人员的工作接触，我经常提醒自己，要诚恳待人，态度端正，无论大事小事，都要尽自己最大的能力。我要求自己第一时间进入办公室，换好工作服，从打扫办公室这样的小事做起，遵守劳动纪律、团结他人，处理问题尽可能圆满，干每项工作尽可能周全。在工作保密性方面，我尽职尽责，无愧于领导的嘱咐和信任，对不公布的信息不说、对不允许的事不做，我能做到：凡是经手我个人的事坚决做到不泄露一个字，不做对单位不利的事，不说对单位不利的话，考虑问题能从集体的利益出发。也因为工作性质的不同因此而得罪了一部分人，他们的不理解、不体谅有时也会让我感到委屈，但是，今天我敢说，对待工作我无愧于心、无愧于自己的岗位。

>三、存在问题

在过去的一年中，由于工作经验的欠缺，我在实际工作中暴露出了一些问题，虽然因此碰了不少壁，但相应的，也得到了不少磨砺自己的机会，这些机会对我来说都是实际而有效的。虽然自己尽心努力做了一些工作，但是还存在着不少不足之处：

1.在工作中，我时常感到能力和知识的欠缺，需要进一步提高业务技能和理论水平，尽快提高业务能力，提高文字水平和综合素质，使自己能够圆满出色地完成本职工作；

2.有时工作方法欠妥当，考虑欠周到，在这里我向领导和同事们道个歉，希望不到之处给予谅解。

3.遇到繁琐的事情会有急躁的心理，但是真正做起来的时候，又有些过于追求完美，甚至某些事情上有些较真，做事情总想做到最好，殊不知这样的性格会使自己极度烦躁，达不到想要的目标。

不积跬步，无以成千里。在今后的工作中，我依然会以我对工作的这份执着与坚定，尽我全力把工作做好，真正让领导交办的放心，努力改正以上不足，平和心态，凡事学会自然处理，平缓过渡，也恳请领导和同事们给予监督批评。

屈指一算，我已经参加工作x年，每一年的总结都会有或多或少的感慨，或多或少的收获，我庆幸能和在座的每一位共事，工作辛不辛苦不重要，重要的是要有一个和睦的氛围，我给自己警示最多的就是要学会感恩，不仅有支持、帮助、关心的领导；还有每天一起相处的办公室人员和我们办公室后勤部的同事，活多的时候大家一起干，没有岗位之分；所以，我没有理由不好好工作。这一切的一切将激励我在今后的工作中更多努力、更多热情、更多奉献。最后，我想说的是，用心工作，幸福生活！

**区域主管年度工作总结2**

我从xxxx年x月加入xxx商管部，担任一楼主管，深感自己是一名最终端的经营者。主要职责是，维护整个一楼现场经营秩序的有序运行。具体日常工作内容，主要有员工规范管理，商品售后服务等。一年来，在各位领导的关心，同事们的支持配合。

我从xxxx年x月加入xxx商管部，担任一楼主管，深感自己是一名最终端的经营者。主要职责是，维护整个一楼现场经营秩序的有序运行。具体日常工作内容，主要有员工规范管理，商品售后服务等。

一年来，在各位领导的关心，同事们的支持配合和员工的通力协作下，较好地履行了自己的工作职责，并成功把xxx品牌服装招商进场。基本完成了领导交办的各项任务。

俗话说“隔行如隔山”。如何做好楼层主管，对我来说依然是一个全新的课题。为此，我要不断学习，充实自我，做到干一行，爱一行，专一行，一方面要读好无字之书。还要虚心向领导，同事，员工学习。学习他们的专业知识，工作方法，营销技巧，为人处事艺术等。同时在日常生活中坚持“多看，多听，多想，多做。”通过学习与实践的有机结合，逐步提高自身理论和业务素质。

注重规范管理，提高员工整体素质。今年来，专柜的营业员调动频繁，新员工对商场纪律和经营业务不够熟悉的状况。我在平时的工作中，加强了监督与执行力度。特别是一楼中厅的羽绒服专柜，营业员多数是临时招来的，人员调动特别勤。这些新员工纪律意识淡薄，上班窜岗，吃东西，带小孩现象时有发生。我从开始的提醒，到警告，最后的罚款来提高员工的纪律意识。使部分新员工较快地进入工作角色，养成良好的职业习惯，维护了商场的良好形象。

加强现场巡视，保证经营秩序良好。楼层主管的工作就是现场，工作内容非常具体，琐碎的工作。这也就要自己有较强的责任心，保证经营现场对各种具体，琐碎的工作当场进行解决。使营业秩序良好运行，给顾客提供一个方便，舒适的购空间。

坚持公正，合理，灵活对待商品投诉事件。商品存在的问题，要做到有章可依。即要维护消费者中良好口碑，同时尽可能做到代理商的理解与支持。在这一年中，我也处理过几次投诉事件，基本上都能让顾客和代理商协商解决成功。每次解决成功一次投诉，我的心里充满成就感，自己的努力没有白费。

各位领导，同事，20xx年让我依依不舍。在这一年里，曾流过辛勤的汗水，也流过泪水。正因为经验了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成长，进步着。在20xx年的工作中，我将加强学习业务知识，进一步提高现场管理与自身的管理水平。多配合各柜组长及时将合理化信息和建议传达代理商，提升商场的经营效率与经营形象。希望自己今后能快乐地工作，并在工作中找到更多的快乐！

**区域主管年度工作总结3**

各位同事，大家好：

时间如梭，半年转眼就过去了，这半年我们区域的市场和生意如何呢？我们自己首先需要对自己盘点一下，总结经验，汲取教训，更好的实现二次腾飞计划。刚刚收到公司最新一期市场调研数据，我们的市场占有率大幅上涨，值得我们庆贺，同时也感谢大家每个人的辛勤努力。成绩永远属于过去，我们要把握未来。就近期我思考的一些事情和计划给大家讲一下。

一、上半年我们的工作总结/市场反馈/生意回顾

我们积极响应公司的政策，我们在第一季度就果断的停止了之前的生意操作模式，大胆的砍掉了经销商的价格补贴，一举为公司节省大量预算投入，同时对我们区域的市场有较大的帮助;我们确定了区域的下一步策略和计划：先做好A类大卖场，尤其是先把XX卖场打造成区域大卖场的样板店。时至今日，实践证明我们当初的策略是对的，我们现代渠道的市场占有率就像芝麻开花---节节高，这与现在在座的每一位的努力是分不开的，其实这也得益于我们自己组织架构的及时调整，改变原来由某某人一人统筹整个A类大卖场的局面。之前一个人无法把每个客户和每个门店做精做细做强，故我们逐步的让每一个人员都开始参与到A类大卖场中来，一来锻炼大家对A类大卖场的管理能力，二来把A类大卖场的管理和跟进做细，最终把每个A类客户都做的比原来好。接下来我们的传统渠道的发展我们始终没有找到最佳的方法，无法在短时间内提升市场占有率，但是至少我们对传统渠道的策略也是对的，开始逐步限制和减少批发的销量，同时在区域有影响力的二批市场做好产品的门店LOGO宣传，一点一滴的来提升我们的品牌度和知名度。在我们运作区域市场近5个月的时候，我们认为时机成熟，就开发了零售性的XX销商，借助其零售网络优势，迅速在区域的B类超市和部分当地的连锁便利系统卖进我们的产品，对在区域的地方性B类超市的发展起到巨大的作用，下一步我们会逐步借助其在C店网点的优势开始拓展我们产品在C店的铺货，以此来提升产品在C店的市场占有率。我们在做好省会的同时，我们也时刻关注着二级城市的发展，S城市和F城市经过半年来的不断调整和创新，也取得非凡的业绩，综上所述，我们上半年的生意对比去年同期增

长30%，符合我们当初的目标和计划。

二、下半年的压力和我们面临的新挑战

下半年的销售指标已经出来，而销售指标对比去年同期要增长高达45%，这样的高增长如何达成，对于我们来说的确是有挑战性的;但是经过我们半年时间的调整和对市场的操控，从现在开始也该保持一个高速的增长，其实我们的压力就来了，我们要想实现45%的高增长，我们就首先必须保证现在大家每个人负责的客户平均要增长45%，而我们的批发不希望这样来增长，所以真正的压力就来了，我们如何来完成指标，我们下一步的路在何方？这些且不谈，关键是公司分配给我们的预算对比先前大大减少，这对我们的工作开展和销售指标的达成就更加有压力了，怎么办？是我们大家每个人都需要去考虑的问题。做销售，是要时刻面临挑战，只有这样才能真正考验我们每一个销售人员的销售能力和管理分析等各方面的能力。同时我们5-6月份的市场占有率又大幅增长，那么同样我们的压力也来了，我们如何确保市场占有率能持续增长，这对我们也是新的挑战。但是大家都知道：挑战和机遇并存，说明我们今后的机会还是很大的。

关键看我们今后怎么干？怎么做？

三、端正我们的工作态度，积极投身于区域的持续\_中

态度决定一切，所以我们大家在面临巨大压力和挑战的时候，我们首先需要端正我们自己的工作态度，我们的一切工作可以说成为公司，但是也是在为我们自己，试想：今天工作不努力，明天努力找工作。所以我们大家一定要把现在的工作当成是自己的工作，把公司当成是我们自己办的公司，我们此时需要怎么

去做大做强，我们怎么样处处想着在销售增长的同时合理的去控制好预算的投入。

停止一切抱怨，争取一切成功

现在我们每个人都还没有养成良好的职业习惯，动不动就爱抱怨，抱怨我们的客户很滥，抱怨公司给我们订的指标太高，抱怨公司给我们分配的预算很少……这一切的抱怨我希望从今天开始，全面停止，我们需要逐步养成好的习惯：更多的学会数据分析，更多的关注产出评估，更多的思考创新，更多的去居危思进，更多的发挥自己的聪明才智，更多的学会时间管理，更多的运用所培训过的各种技能等等。所以我希望大家停止一切抱怨，争取一切属于我们的成功，今后不要再听到我们的Y客户是个烂客户，管理差劲，销售绝对做不好，H客户是个很烂的客户，我们永远也做不好，D客户也不好做，S门店的位置太差，没有发展潜力云云。其实先前我和大家一样的抱怨和认知，认为的确就像大家上面抱怨的那样，然而实践能证明我们先前的想法是不对的，Y客户经过我们同事XX的大力改善和调整，业绩取得了翻天覆地的变化，这就说明了我们先前对该客户的惯性定位和不关注注是错误的，所以现在的H客户因其内部客观因素无

法和J客户这样的客户来对比，但是我们至少要承认W品牌和G品牌在H客户的系统就做的非常成功，这是为什么呢?难道竟品成功的地方就不值得我们去学习和借鉴吗?所以我们要马上改变先前对H客户一贯的坏的看法和定位，要誓言把我们的产品在H客户做到至少和竟品一样好。同时这些客户(Y客户/D客户/S客户)我们不要求做到就象J户那样的单店产出和那样的形象，但是至少都能做到和竟品一样好，门店的销售份额能逐步的做到NO。1，这个时候我们就真的天不怕地不怕了。

另外，我们大家要逐步改变大手大脚，甚至有时不计投入的花钱，因为公司的资源永远有限，因为世态永远在变化，比如:这个季度我们的预算对比先前就大大减少，但是如果我们一味的抱怨下去，我们的工作还要不要去做，我们的市场还要不要开发和拓展，我们的生意还要不要去管理，如果都做不到，我们是否还能拥有现在的工作，所以我经常对大家说:我们要学会预测变化，学会适应变化，更重要学会享受变化，同时要在变化中变化，既然预算少了，我们首先需要面对的`是现实，在这样的情况下我们是不是要思考我们的先前投入是否合理?我们的投入是否都符合出产比?我们是否需要改变我们的投入模式?积极寻求新的发展模式?这一切都是急需我们大家去思考和考虑的，时间不允许我们停留在不变的环境中，我们要做的就是马上改变。我经常对大家讲:我们要善于学习和借鉴竟品做的好的地方，因为我们目前在这个区域暂时还不是第一品牌，我们需要保持一颗谦逊的心态，比如:我们始终认为在J客户的一个陈列投入3000元/月就很少很少了，无法再向门店降低了，甚至哪个门店突然向我们开价20xx元/月的陈列我们就欣喜若狂，不知所措。误认为门店给我们的是馅饼，其实大家哪里知道我们的竟品G品牌在J客户是如何投入的呢?人家同样的一个陈列一年的陈列费才1万元，才1万元呀，是不是值得我们去学习呀?如果你现在是G品牌的业务人员，我相信在你跟J门店洽谈该陈列前，不超过3000元/月就是你的最低底线了，可是呢?G品牌每月的陈列费还不足1000元，人家是怎么和门店谈下来的呢?难道他们的业务人员是神吗?不是，这就像前天我和XXX一起走访L店时给XXX讲的那样:我们是养成了一种习惯，认为反正我们有的是钱，反正先前都是这样大把大把的花钱，所以我们认为只要不高于3000元/月的投入都算正常，或者我们能和门店谈到略低于3000元的就高兴的不得了，其实看看人家竟品，是不是我们需要进行深刻的反思? Why? 我们堂堂正正的中国名牌，居然这样?我们的业务谈判水平和能力就这么低吗?我们就这样对自己不自信吗?经常听到大家说:某某竟品在哪个卖场又大批量的投入钱了，我们大家有没有想一想这些信息是真实的吗?当然我讲的是比我们目前在区域具有品牌优势的竟品，所以今后在我们和客户谈判费用的时候，我们也要毫不留情的去砍费用，不要再不忍心了，不要认为对比我们以前的投入就减少很多了，我们要全面的来比较，人家竟品在他们的强势店是如何进行低投入的?我们大家要牢记:追求资源产出最大化，是我们每个营销人员义不容辞要去做的!

**区域主管年度工作总结4**

本年度在公司领导的带领和关心下，在同事的帮助和配合下，使我在项目经理的岗位上逐渐成长起来，并升职为工程部经理，过去的一年中通过在施工现场的实践及公司内部的培训课程，在专业技术上、现场管理方面、竞投标的策略方面以及与装饰单位在施工中的交接面配合上等方面的技能都有了显著提高;并在公司领导的提携指导下对管理部门方面也有了一定的认识，我从项目经理转到工程部经理后，在公司领导的指导下，不断改进工作方法，提高工作效率，较好地完成了各项工作任务。

>一、强化形象，提高自身素质

为做好项目经理的工作，我坚持严格要求自己，注重以身作则，以诚待人，一是爱岗敬业讲奉献。工程部工作地特点就是“计划性”，因此，我正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，并阶段性的对部门项目经理进行有针对性的管理目标，如周工作计划、项目施工日志检查、部门例会制度等，以对工作需要在各个工地现场及材料分包等处跑动的项目经理进行管理。

>二、强化职能，做好服务工作

工作中，我注重把自己融入于部门员工中，作为一个基层干部除了要做好部门建设的工作及本职工作外，还是做好对员工的服务工作，在部门职员需要帮助时要主动的帮助其解决问题，以保证部门各项目的顺利进行。一是认真办文。公文是传达公司政策、意图的载体，公文的质量和水平直接影响司令的畅通，撰写了工程部作业指导书;工厂发货流程图及说明，细化到各个细部节点的分解流程;二是严格办会，工程部从无到有，从成立到部门制度初具雏形，到每周三固定的项目问题研讨会;每周六固定的部门例会制度，有效的落实了领导的安排部署，保证了工作的顺利进行。

一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但还存在许多不足，主要是思想解放程度还不够，对待问题时站的高度还不够，距离做一个合格的部门主管还有一定距离，管理上严肃性还不足，部门建设工作的严密性还欠缺，在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

入门阶段：年初接手了绿洲仕格维项目的收尾工作，施工现场要与十三家装饰单位配合，作为一个刚刚入行的新手，还是有很大的思想压力的。但是本着公司领导：“火线入党，在实践中快速成长”的培养新人及用人不疑的策略鼓励下，在公司领导手把手的耳提面命下、在公司同事的帮助和配合下，顺利的完成了收尾工作，并顺利的通过验收。通过在现场的实践积累了不少的经验。期间参与了“\_\_”“\_\_”等项目的竞标工作。

1.试炼阶段

在领导的信任下，独立操作了\_\_公寓的橱柜项目，期间虽然由于施工经验及现场管理经验不足，遇到了种种困难，但是在生产部门、安装班组等公司同事的协助下，顺利地完成了项目，并收回项目款。在施工过程中与甲方代表保持了良好的合作关系。

2.成长阶段

\_\_项目全程参与了招投标、方案确定、与甲方工程部材料确定、材料商筛选、与施工单位协调橱柜安装进度如何与装饰配合的时间节点及交接面收头处理方案，主持了项目准备会、材料准备会等施工前的准备工作。此项目中在领导的协调下通过总公司的资源平台顺利地解决了施工方无暇收头厨房进水管三角阀问题，保证了工程按期完成。与甲方项目部工作人员建立了良好的伙伴关系，在项目完成后与\_\_公司也保留了畅通的沟通渠道，随时掌握是否有新的合作机会。

现正在操作两个楼盘的样板房工作。\_\_项目配合开发人员与总包方及甲方设计师协商家具项目的图纸深化、材料样选定、材料商筛选、与总包方签订供货合同、工料分析、与总包方细化节点交界面施工方案及工期配合、外加工厂商加工工艺与我司施工要求配合的协调。\_\_配套项目的工料分析、材料样确定、材料商筛选、现场施工协调、并配合完成签约前准备工作。

回顾一年的工作有成绩也有缺点，在下一个年度里我会秉承公司“务精、务实”的企业精神，学习专业知识，工作要做得更加细致，多思考多看书勤用脑，不断提高自己现场管理能力，并在工作中虚心请教，多了解装饰工程的知识，以便能够在工作中更好的与装饰单位配合好，将工作做得更好，顺利地完成每一个经手的项目，让自己成为一个符合公司形象的合格的项目经理。

**区域主管年度工作总结5**

在医学院党政领导下，我院认真学习党的各项方针政策，全面总结了多年来教学及其他工作的成功经验和不足，努力适应国家宏观形势发展及高校建设需要，及时调整办学方针和策略，现将半年的工作总结如下：

>一、学院建设：

1、为贯彻实施国家教育部、医学院“厚基础、宽口径的

发展战略，积极申报开设新专业，并随同学院有关领导相继到武汉、南京、徐州、重庆等兄弟院校参观学习，博采众家之长，今年共有口腔医学、麻醉学、眼视光学、中西医全科医学、医事法学、法医学等个新专业方向可以招生，这为我院拓展医学教育专业空间以及培养综合性医学人才打下了良好的基础；

2、在省卫生厅施朗副厅长带领下，原创：参与省卫生厅专家组对三个非直管附属医院的年度评审，同时与教务处、成教学院考察了攀枝花市中心医院；

3、积极筹建临床技能中心，协助学院基建处、教务处完成了设计、绘图及建筑图纸的会审等工作；

4、目前临床技能中心的装修工作以进入尾声；

5、协助学院对临床教学基地的建设工作，分别安排了多位专家参与对阆中市、三台县、射洪县人民医院的巡回讲学；

6、成功制作了临床学院网络主页；

7、完成《全国普通高校专业大全》的部分专业简介的填写；

8、完成《全国各类医药院校情况报表》有关附属医院基本情况报表的填写。

9、收集、整理四川省疾病谱变化的调查资料；

10、办公室的其他日常事务。

11、领导临时布置的事务。

12、完成题库的安装调试。

13、检查本月教学任务的落实情况。

14、布置下学期教学任务并落实任课教师。

15、完成了青年教师课件比赛的准备工作。

16、参加学院组织的.教学工作检查。

17、落实年下学期及年上学期的带习教师。

>二、教学工作：

以教学工作为中心，提高教学质量为重点，加强了学科建设和规范化管理。学院扩大招生后，教学任务逐年加重，我院各教研室充分调动广大教师积极性，克服各种困难，加强检查督促和教学质量评估，保证了教学任务的完成。

1、督促落实期末考试及本学期补考工作。

2、落实本学期教学任务及任课教师。

3、落实研究生合作导师的基本情况及简介。

4、落实教学科研项目计划执行情况及明年度科研项目的申报。

5、落实本学期基地医院带习教师人员及交换工作。

6、组织专家评审年医学本科合格考试试卷。

7、组织课堂教学、临床见习、生产实习质量检查次。

8、组织专家课堂教学质量评估次。

9、协调教学工作中任课时间的调换、任课地点的调换、专家门诊与上课时间冲突的调换。

10、组织落实多媒体观摩教学预赛人员。

1、1组织各学科教材选用及教学大纲修订工作。

12、落实基地医院下半年带习教师。

13、组织落实附院实习生提高课间操次。

14、继续跟踪疾病谱调查工作。

>三、临床实习：

1、完成九七级实习工作总结；

2、完成了级实习学生的结业考核和实习鉴定工作；

3、组织九七级实习学生座谈会，畅谈体会，广泛征求意见；

4、接受级三个专业名实习学生，对九八级实习学生进岗前培训，按实习大纲确定轮转表，并对考勤和出科考试进行量化管理；

5、针对九八级实习学生人数多，易出现问题，广泛征求各科室对实习同学的要求和意见，对实习同学在思想、安全及学习等方面进行教育，原创：现阶段的实习学生在医院受到好评。

6、遵照学院党委指示，申请成立附属医院实习队临时党支部；

7、组织实习学生参加医院学术活动次，学术讲座次，并上业务提高课次，德育教育课次。

8、下科室检查实习同学情况每半月一次；发现问题随时解决。

9、坚持每个假日前进行安全教育；晚间检查学生宿舍次。

10、针对级实习学生出现的严重问题对本院实习学生进行安全教育。

11、下科室了解实习学生学习及执行规章制度情况次。

>四、师资培训：

1、组织教师参加学院网络培训班共人次；

2、组织全院性学术讲座次，听讲人数达余；

3、组织余名教师填写教师资格认证申请表；

4、登、统计二一年年度考核结果

5、组织教师按省政府要求参加《四川省高科技人才登记表》的填写工作。

**区域主管年度工作总结6**

20xx年一年来，我们公司总体工作在董事会(或xx总裁)正确领导和指导下，在有关部门的大力支持帮助下，以年初董事会提出的：“住一条总线、夯实二个基础、开展三项活动、建立四个常态运行机制、实现五个提高。为工作思路，以安全为中心，以“创一流为动力，以抓质量为重点，通过全体员工的辛苦努力，安全稳定、顺利、圆满的完成了各项工作任务指标。现将我们公司一年来的工作情况向各级领导简要汇报如下：

>一、经济效益完成情况

1、xxxxxx项目完成：与20xx年同期增加%。

2、xxxxxx项目完成：与20xx年同期上升%。

3、根据年度财务报表(资产负债表、利润表和现金流量表)数据具体分析

>二、重抓思想工作，提高职工队伍综合素质

>三、狠抓管理，沟通协调各部门之间的关系。

具体阐述工作中的问题及解决方案。

>四、狠抓生产，执行落实年初的计划。

具体陈述阶段性计划的实施及完成情况。

>五、狠抓市场销售，业绩直线上升。

具体销售策略，方案，应加强对销售人员的培训。

>六、落实服务，提高服务质量，维系老客户，拓展新客户。

坚持“顾客是上帝的宗旨，本着“优质、方便、高效、真诚的服务方针，不断提高服务质量，增强服务意识，开展了一系列重要举措：有计划定期对员工进行服务理念教育，及待客的热情，举止的文明，仪态的端庄，着装的整洁等立方面的培训，每月进行一次书面笔考，不定期的进行现场抽查，笔考和抽查的结果是：优秀率60%，良好率达80%，合格率100%，全年来未发现投诉事件。

>七、存在的主要问题

具体描述工作中存在的矛盾和不足。

明年主要任务目标

1、奋斗目标

愿景计划。

2、任务与措施

具体规划细分，工作方案。

以上是我们公司在20xx年一年各项工作开展的基本情况，及明年工作的重要工作任务目标，相信在公司正确领导下及全所员工的共同努力下，定能够让本公司的各项工作稳定开展，稳步上升。

**区域主管年度工作总结7**

在上半年里，xx物业管理处在公司的领导下，在xx开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据xx物业公司的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善物业的工作，初步达到\_工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化\_的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将物业管理上半年工作总结如下：

>一、日常工作目标管理的完成情况

(一)房屋管理房屋管理是物业管理年度工作总结的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为x%。

(二)公共设施、设备的管理为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，上半年完成小型检修工作x次，应急维修工作x次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

(三)绿化管理为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为x%。

(四)环境卫生的管理环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

(五)小区安全防范工作小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

>二、今年完成的重点工作

(一)业主入住前期物业管理工作。

(1)熟悉小区各项设施、设备的施工情况;进驻后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

(2)根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议;在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计x项，并提出合理化建议x项，开发商采纳x项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

(3)搞好保安员前期的培训工作;保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

(4)配合开发商的售楼工作;为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部\_xx\_售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

(5)搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作;为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计x项。根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主x户，办理装修手续户。

(二)加强管理服务工作，提高服务质量;

(1)树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，\_以人为本\_的服务精神;业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如xx业主老公是海员，因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种情况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种\_有困难，找物业\_的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

(2)搞好维修服务工作维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成年前无遗留维修工作的目标。上半年共计接到维修投诉x起，完成x起，及时完成x起，完成率为x%，及时率为x%。在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，如x月x日，小区蓄水池浮球阀失灵，管理人员巡查发现后，为让业主正常用水，我们首先是积极的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

(3)加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的`一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶花园管理规定等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。去年共处理违章施工x起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

(4)认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种\_为业主着想，以业主为中心\_的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

(三)努力提高管理水平，促进物业管理上档次;

(1)组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高工员工业务素质。管理处员工的综合素质与物业管理的服务的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，上半年共组织人员培训x次，技能考核x次。

(2)利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式;我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

(四)搞好对外协调管理工作;搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与开发商配合，积极主动与洪山房地局，城管局，电信局联系，并圆满完成环卫开办;申请门牌、委托合同、服务协议备案，电信局协议的签定等工作。

>三、存在的问题和教训

虽然，我们在上半年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第一，管理人员整体素质不高，服务意识不强各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高;

第二，与业主的沟通不够，了解不足。

第三，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在下半年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

**区域主管年度工作总结8**

一、 总结20xx年工作，因前台接待人员的专业知识不够专业和广泛，服务细节有所欠缺，在与客户接触时，他们有时无法提供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不信任感。所以我们需继续加强对前台接待人员及机修人员的专业知识培训，提高业务能力，加强技术水 平；在服务过程中，服务人员应做到换位思考，替客户着想，为顾客提供实在的服务，向顾客提出建设性的建议，使我们的服务能够让客户更加满意。

二、 以往我们售后因前台及车间的各项标准流程不是十分到位，且工作人员面对工作时并不是十分细心，致使在一些可避免的工作细节上犯错误，故在20xx年我们需增强管理人员、职工对工作的责任心，让职工知道目前企业现状和未来规划，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和收入公司的的企业发展是直接挂勾，从而使得员工们由被动变主动。从现在的服务行业来看，公司想长期稳定的发展，服务是重中之重。前台接待是广汽本田售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着广汽本田售后部的形象，所以我们必为广汽本田售后部乃至企业树立良好形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继续发展壮大下去。

三、 价格合理化，价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优质的服务和合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修方案，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

四、 加强5S管理，坚持对机器设备的定期维护，及时发现损坏或无法正常运作的设备并进行修理，从而提高车间的整体运作效率，降低成本。

五、 面对广汽本田对我司的明察暗访，我们应努力打造一支上下团结，和谐有凝聚力的团队。遇事大家必须心往一处想，劲往一处使，我们共同想办法、拿措施，解决问题，度过难关。

最后请公司各位领导放心，广汽本田售后部一定确保全年的工作任务，争取超额完成20xx年公司下达的工作任务。

**区域主管年度工作总结9**

自今年11月份入职ZZ物业\*\*服务中心以来，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已能胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在公司领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

在我们客服部与其他部门的合作下，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况汇报。具体情况如下：

一、规范行为，提高自身形象。

1。管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2。按客服中心的接待要求，贯彻礼貌待人、微笑服务、主动问候的方式接待业主、来访者。

3。对业主、来访者提出的要求进行分析，以便提供更好、更优质的服务。

4。业主的报修、投诉等工作做到及时有效的处理和回访，并认真做好记录。

二、规范服务。

1。认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2。建立了维修巡查表，等各类表格落实交班工作记录本。

3。客服组每周一上午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4。建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的ZZ师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。ZZ师傅一次又一次“违规“配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护。

1。对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施AB卡的管理，杜绝违章情况的发生。。

2。对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作、，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

九、宣传文化工作方面

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

每月两次的定期天然气充值服务，半年共为55户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。

多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、开锁等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。西苑物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“20\*\*年新春歌舞会“活动。

六、主要经验和收获

在20\*\*工作二个月以来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获

(1)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

(2)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

(3)只有坚持原则落实制度，认真管理，才能履行好区域经理职责。

(4)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

七、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20\*\*年的工作存在以下不足

(1)对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

八、下步的打算

针对20\*\*工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面

(1)积极搞好与妇保、海关有关领导之间的沟通协调，进一步理顺关系;

(2)加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益;

(3)管好耗材方面的开销，最大程度为公司节省成本;

(4)想方设法培训员工礼节与操作知识，努力成为一只综合素质较高的保洁队伍;

(5)抓好所管区域的保洁后勤工作。

综上所述，20\*\*年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项管理工作，不断总结经验和教训，不断的进取，做一命真正的++品牌的宣传者、塑造者和执行者

新的一年，即将来到，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患“为工作目标，让我们ZZ物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们业主的内心而努力、奋斗!“ZZ物业，加油!!

>>>下页还有更多区域经理年终工作总结

**区域主管年度工作总结10**

华南市场（广东、广西、福建）在公司的支持下，迅速扩展销售渠道，并于年中重新开发被一度放弃的海南市场。完成销售任务，回款同期增长，现就一年来的工作总结如下:

一是本年度工作总结，二是未来一年的工作计划。在本年度总结部分主要是要回顾一年的销售情况；对直接影响当年工作结果的经营情况作重点分析，只谈重点，不记流水账；客观汇报市场存在的问题；陈述工作亮点，写工作亮点，不是单纯的表功，而是体现自己的工作能力和所带团队的销售业绩。

在下一年工作计划部分，重点陈述销售目标，完成销售目标的依据是什么？另外，把未来一年的主要几项工作计划写出来，要定位好自己的位置，不要写成省办经理总结，具体到分析某个渠道或网点的销售办法。也不要写成销售总经理总结，只谈方向，谈展望和概念。

>销售回顾

华南市场由于中小品牌众多，迪彩、亮P、蒂花之秀这类新品牌又切入终端卖场抢占份额，20xx年和20xx年都处于销售下滑态势。今年能止跌，并实现的增长，主要居于两个方面的原因：一是收回沃尔玛的经营权。沃尔玛之前一直由经销商供货、结款，我们提供促销人员和促销活动支持，经销商享受利润。由于经销经营资金有限，沃尔玛新店逐淅增加，经销商从前年底开始就经常不能满足沃尔玛订单需求；同时，经销商对利润要求高，对店方基本上没有销售支持，造成沃尔玛对我们品牌不够重视，给予的陈列或堆码支持都较少。这些原因直接影响到销售的增长，去年底开始与经销商协商，于今年初成功收回沃尔玛的经营权。沃尔玛转为公司直营后，没有再出现断货情况，加对店方的促销支持，沃尔玛全年直接增加销售920万元。

另一方面，重新开发海南市场。海南市场前年因为经销商原因被公司放弃，今年6月份寻找新的经销商合作，重新启动运作，半年时间直接增加销售372万元。（分析增长的主要原因，销售是有来源的，没有平白无故的增长或下滑。你的区域增长，公司管理层首先痛的不一定是肯定的目光，也许是质疑：是不是窜货？是下面省办经理自己表现好吧，区经理对增长有没起到决定作用？管理层所站的角度不一样，思考问题的方式也有差异，不能主观的认为管理层什么都知道，很多误会常常因为不沟通而发生。增长，是因为什么？下滑，是什么原因？客观的写出来，既可以减少误会，更可以体现自己一直在市场一线，市场的发展是和自己的规划与运作分不开的，作为区经理，自己并不是“甩手掌柜”。当然，销售下滑，自己也首当其冲的承担责任。）

>经营分析

按年初预算，华南区销售费用点数为27%，利润指标为10%.由于我们是以终端销售为主，需要配置量的促销人员，销售代表和内勤人员也相对较多，所以人员工资一直居高不下，在左右徘徊，占销售费用很比重。华南市场因为费用高居不下，已经连续两年没有完成利润指标。

为降低销售费用，提高经营利润，华南主要做两个方面的调整：一是优化人员。省办经理带头兼省办所在地区域经理、区域经理兼部分卖场管理工作，整个华南市场直接减少销售代表15名；核定每个省办含仓管、文员、出纳内勤人数为3名，不能随意增加。

另一方面，改变卖场的投入方式。之前由于多年终端销售习惯，只要是上货，销售达到3000元的卖场，都会配置1名促销人员，人均产出极不合理。今年作调整，撤掉单店产出在4500元以下的驻店促销人员。同时加家乐福、百佳、好又多、沃尔玛、吉之岛、华联（广西）、柳州佳用连锁（已被联华兼并）等重点零售卖场的投入，通过提高单产来降低销售费用。通过这两项工作，人均单产从20xx年万/人提高至万/人，直接降低销售费用。（在一年销售工作中，一些事件或决策直接影响到经营结果。分析经营状况，重点在于分析这些对经营结果产生重影响的销售事件或决策。一个方面是展现自己的经营能力，体现整个销售团队的工作业绩；另一方面，是为管理层提供一些新的工作方法和工作思路，有利于将优秀的工作方法在全国推广，以提升整个公司的销售业绩，而不是自己“偷着乐”。）

**区域主管年度工作总结11**

您们好！因刘首秀已派往大连出差，所以我已把\*提出来接管她的区域，我个人认为此人敢说敢做，也挺有魄力的。我也想好好挖掘她的潜力，本周带着她对她所管辖的区域进行巡视，让她对整个区域的店长及店员进行一个人员了解及沟通，同时我也想建立她的威信！每家店面我都会让她进行评估，对新来的店员进行考核，我从旁监督。也对有些店面的陈列进行了相应的调整，而且都是让她亲自去动手和员工共同去完成。

我择优选用了几家店面布置了会员日和圣诞节的气氛，看着店内的装饰也使我看到了她们用心做事的效果，特别漂亮、特别精细！就因为这次的活动做了充分的准备让这个会员日有了一个极大的提高，从上月的46000到本月的64000多，这与我们大家共同的努力是分不开的。在此我要特别感谢作战在一线队伍的姐妹们，她们没有任何怨言，朝着制定的目标去努力，甚至连吃饭都没时间去考虑。这些工作上的点点滴滴特别特别让我感动，我真正地感到我们之间的距离又进了一步，我也希望真诚的沟通换来她们真心的销售，而不是强迫性质的销售，那样得到的结果并不是我们想要的。在此我也衷心希望我们这个团队会更加和谐和强大，我也会更加努力地用心地做好自己的工作，把我的激情带给我身边的每一个人！！

**区域主管年度工作总结12**

时间如梭，半年转眼就过去了，这半年我们区域的市场和生意如何呢？我们自己首先需要对自己盘点一下，总结经验，汲取教训，更好的实现二次腾飞计划。刚刚收到公司最新一期市场调研数据，我们的市场占有率大幅上涨，值得我们庆贺，同时也感谢大家每个人的辛勤努力。成绩永远属于过去，我们要把握未来。就近期我思考的一些事情和计划给大家讲一下。

>一、上半年我们的工作总结/市场反馈/生意回顾

我们积极响应公司的策，我们在第一季度就果断的停止了之前的生意操作模式，大胆的砍掉了经销商的价格补贴，一举为公司节省大量预算投入，同时对我们区域的市场有较大的帮助；我们确定了区域的下一步策略和计划：先做好A类大卖场，尤其是先把xx卖场打造成区域大卖场的样板店。时至今日，实践证明我们当初的策略是对的，我们现代渠道的市场占有率就像芝麻开花———节节高，这与现在在座的每一位的努力是分不开的，其实这也得益于我们自己组织架构的及时调整，改变原来由某某人一人统筹整个A类大卖场的局面。之前一个人无法把每个客户和每个门店做精做细做强，故我们逐步的让每一个人员都开始参与到A类大卖场中来，一来锻炼大家对A类大卖场的管理能力，二来把A类大卖场的管理和跟进做细，最终把每个A类客户都做的比原来好。接下来我们的传统渠道的发展我们始终没有找到最佳的方法，无法在短时间内提升市场占有率，但是至少我们对传统渠道的策略也是对的，开始逐步限制和减少批发的销量，同时在区域有影响力的二批市场做好产品的门店LOGO宣传，一点一滴的来提升我们的品牌度和知名度。在我们运作区域市场近5个月的时候，我们认为时机成熟，就开发了零售性的xx销商，借助其零售网络优势，迅速在区域的B类超市和部分当地的连锁便利系统卖进我们的产品，对在区域的地方性B类超市的发展起到巨大的作用，下一步我们会逐步借助其在C店网点的优势开始拓展我们产品在C店的铺货，以此来提升产品在C店的市场占有率。我们在做好省会的同时，我们也时刻关注着二级城市的发展，S城市和F城市经过半年来的不断调整和创新，也取得非凡的业绩，综上所述，我们上半年的生意对比去年同期增长30%，符合我们当初的目标和计划。

>二、下半年的压力和我们面临的新挑战

下半年的销售指标已经出来，而销售指标对比去年同期要增长高达45%，这样的高增长如何达成，对于我们来说的确是有挑战性的；但是经过我们半年时间的调整和对市场的.操控，从现在开始也该保持一个高速的增长，其实我们的压力就来了，我们要想实现45%的高增长，我们就首先必须保证现在大家每个人负责的客户平均要增长45%，而我们的批发不希望这样来增长，所以真正的压力就来了，我们如何来完成指标，我们下一步的路在何方？这些且不谈，关键诗司分配给我们的预算对比先前大大减少，这对我们的工作开展和销售指标的达成就更加有压力了，怎么办？是我们大家每个人都需要去考虑的问题。做销售，是要时刻面临挑战，只有这样才能真正考验我们每一个销售人员的销售能力和管理分析等各方面的能力。同时我们5—6月份的市场占有率又大幅增长，那么同样我们的压力也来了，我们如何确保市场占有率能持续增长，这对我们也是新的挑战。但是大家都知道：挑战和机遇并存，说明我们今后的机会还是很大的。

关键看我们今后怎么干？怎么做？

>三、端正我们的工作态度，积极投身于区域的持续\_中

态度决定一切，所以我们大家在面临巨大压力和挑战的时候，我们首先需要端正我们自己的工作态度，我们的一切工作可以说成为公司，但是也是在为我们自己，试想：今天工作不努力，明天努力找工作。所以我们大家一定要把现在的工作当成是自己的工作，把公司当成是我们自己办的公司，我们此时需要怎么

去做大做强，我们怎么样处处想着在销售增长的同时合理的去控制好预算的投入。

停止一切抱怨，争取一切成功

现在我们每个人都还没有养成良好的职业习惯，动不动就爱抱怨，抱怨我们的客户很滥，抱怨公司给我们订的指标太高，抱怨公司给我们分配的预算很少……这一切的抱怨我希望从今天开始，全面停止，我们需要逐步养成好的习惯：更多的学会数据分析，更多的关注产出评估，更多的思考创新，更多的去居危思进，更多的发挥自己的聪明才智，更多的学会时间管理，更多的运用所培训过的各种技能等等。所以我希望大家停止一切抱怨，争取一切属于我们的成功，今后不要再听到我们的Y客户是个烂客户，管理差劲，销售绝对做不好，H客户是个很烂的客户，我们永远也做不好，D客户也不好做，S门店的位置太差，没有发展潜力云云。其实先前我和大家一样的抱怨和认知，认为的确就像大家上面抱怨的那样，然而实践能证明我们先前的想法是不对的，Y客户经过我们同事xx的大力改善和调整，业绩取得了翻天覆地的变化，这就说明了我们先前对该客户的惯性定位和不关注注是错误的，所以现在的H客户因其内部客观因素无

法和J客户这样的客户来对比，但是我们至少要承认W品牌和G品牌在H客户的系统就做的非常成功，这是为什么呢？难道竟品成功的地方就不值得我们去学习和借鉴吗？所以我们要马上改变先前对H客户一贯的坏的看法和定位，要誓言把我们的产品在H客户做到至少和竟品一样好。同时这些客户（Y客户/D客户/S客户）我们不要求做到就象J户那样的单店产出和那样的形象，但是至少都能做到和竟品一样好，门店的销售份额能逐步的做到，这个时候我们就真的天不怕地不怕了。

另外，我们大家要逐步改变大手大脚，甚至有时不计投入的花钱，因为公司的资源永远有限，因为世态永远在变化，比如：这个季度我们的预算对比先前就大大减少，但是如果我们一味的抱怨下去，我们的工作还要不要去做，我们的市场还要不要开发和拓展，我们的生意还要不要去管理，如果都做不到，我们是否还能拥有现在的工作，所以我经常对大家说：我们要学会预测变化，学会适应变化，更重要学会享受变化，同时要在变化中变化，既然预算少了，我们首先需要面对的是现实，在这样的情况下我们是不是要思考我们的先前投入是否合理？我们的投入是否都符合出产比？我们是否需要改变我们的投入模式？积极寻求新的发展模式？这一切都是急需我们大家去思考和考虑的，时间不允许我们停留在不变的环境中，我们要做的就是马上改变。我经常对大家讲：我们要善于学习和借鉴竟品做的好的地方，因为我们目前在这个区域暂时还不是第一品牌，我们需要保持一颗谦逊的心态，比如：我们始终认为在J客户的一个陈列投入3000元/月就很少很少了，无法再向门店降低了，甚至哪个门店突然向我们开价20xx元/月的陈列我们就欣喜若狂，不知所措。误认为门店给我们的是馅饼，其实大家哪里知道我们的竟品G品牌在J客户是如何投入的呢？人家同样的一个陈列一年的陈列费才1万元，才1万元呀，是不是值得我们去学习呀？如果你现在是G品牌的业务人员，我相信在你跟J门店洽谈该陈列前，不超过3000元/月就是你的最低底线了，可是呢？G品牌每月的陈列费还不足1000元，人家是怎么和门店谈下来的呢？难道他们的业务人员是神吗？不是，这就像前天我和xxx一起走访L店时给xxx讲的那样：我们是养成了一种习惯，认为反正我们有的是钱，反正先前都是这样大把大把的花钱，所以我们认为只要不高于3000元/月的投入都算正常，或者我们能和门店谈到略低于3000元的就高兴的不得了，其实看看人家竟品，是不是我们需要进行深刻的反思？ Why？ 我们堂堂正正的中国名牌，居然这样？我们的业务谈判水平和能力就这么低吗？我们就这样对自己不自信吗？经常听到大家说：某某竟品在哪个卖场又大批量的投入钱了，我们大家有没有想一想这些信息是真实的吗？当然我讲的是比我们目前在区域具有品牌优势的竟品，所以今后在我们和客户谈判费用的时候，我们也要毫不留情的去砍费用，不要再不忍心了，不要认为对比我们以前的投入就减少很多了，我们要全面的来比较，人家竟品在他们的强势店是如何进行低投入的？我们大家要牢记：追求资源产出最大化，是我们每个营销人员义不容辞要去做的！

**区域主管年度工作总结13**

时光荏苒，冬去春来，寒冷的冬天已不知不觉的就要过去了。随着时间的推移，我正式加入美的销售公司已有3个月了，此刻回忆起当时兴奋又紧张的日子，真是思绪万千，忙碌了整整3个月，虽耗费了许多精力和时间，但却未近人意;希望在\_\_年能有机会重新开始，不管成功还是失败都将成为我工作的基石。我很荣幸加入美的集团销售公司的团队里，美的的企业文化渲染着我，领导、同事鼓励着我，支持着我，让我很快进入了状态。从起初的我跟着美的公司总经理理拜访拜访客户，走走门店，跟采购沟通促销方案，到我一个人来完成一些工作，对于近3个月的工作我做了如下总结：

>一、工作总结：

1、关于产品知识：

对于产品知识不是非常的熟悉，对于竟品的信息也没能做到随时掌握，了解同一线品牌在市场上的动态。这点我在今年做的就比较差，对产品的不了解，对于价格不熟悉，在销售过程中会因此而变的很被动，所以在新的一年里产品知识是我要突破的重点之一。

2、关于终端：

1)带着掌控终端的理念去工作，去执行领导交代的任务，但是在实际和经销商博亦过程中并没有真正做到掌控，也没能随时关注销售以及竟品的动态，导致和经销商谈判的过程中很多时候被经销商说服，而不是真正做到去说服经销商，去让经销商跟着公司的脚步一步一步的走下去，从某种程度上说这也严重影响了公司的政策的良性发展。

2)关于代理商的合作，由于九鼎宏业也是今年刚加入美的空调代理商队伍，对美的的模式和政策不是很理解，同时由于我自己也是刚进入公司的新人，也没能做做到代理商的真正掌控，而且由于代理商之前做的是奥克斯，日立代理，因为这两个品牌的渠道操作很弱，所以对代理商的掌控更是无从谈起，这也更增长了该代理商的个人感觉良好的心态，由于我又是一个新人，所以和他谈判过程中总是处于劣势，这对我下面分销商的工作开展也具有很多困难，主要表现在样机和赠品以及物料的及时配送方面，货物的配送方面尤为突出，还有政策的及时传达，执行都做的不到位。

3、关于产品的推广：

在公司广告宣传的影响下，店面做好布置原则：如店外做品牌、店内做产品、展区做武器，同时在促销活动之前做好促销准备，及时将促销方案与客户、店面沟通，将信息传递给每个客户，赠品物料及时送到位，相信在产品推广的拉力下，销售做到更好。

4、关于理货：

在理货方面，应及时掌握客户的库存结构，根据客户当前自身的库存数量、机型，去年同期的销售，今年的增长比率，做到让经销商及时备货，把口袋里所有的流动资金压在美的空调上面，而无余钱去囤积其他品牌空调，以保证客户尽最大努力的经营我司产品。

5、关于促销

一个好的区域经理，一个优秀的大品牌业务代表，他的促销一定也是做的最好的，包括户外广告宣传，节假日以及专卖店的开业的等活动的宣传组织，积极的宣传促销一定会对产品的销售形成很大的帮助，在这方面我个人更是需要得到提高。

6、关于渠道的开发

虽然在一开始接手房山的时候，张总和秦姐就告诉我要大力去开发新的客户，但是在实际操作过程中并没有实际多大的进展，这几个月中也就是把原来没有签约的客户改为签约经销商了，真正开发的也就只有宇康兴业和风帆顺，客户开发和专卖店的开拓应该是来年的重点工作。

以上总结是我在美的3个月对工作的认识，也是我要突破的重点，我非常感谢美的公司的总经理对我工作的指导以及生活上的帮助，我保证我会尽心尽力的跟着领导学习，不辜负领导对我的期望。下面是我新一年的工作规划，做到积极的配合公司政策和跟着领导的脚步完成新一年里的销售任务，不辜负公司对我的信任与培养!

>二、20xx年的工作计划

春节结束我们回到公司上班的时候也是空调销售旺季来临的时候，优化库存以及合理的促销方案至关重要，对于我来年的工作重点有以下几点计划;

1、部分客户的调整xx乡镇客户不在多而要精，坚决推行一镇一点，把最合适公司发展的客户作为最核心的客户加以支持和扶持跟着公司一起成长，把不能适应公司发展的客户慢慢的要请出美的价值连中，争取把最好的资源给到最好的客户，保证资源投放的回报。

2、新的客户开发xx保证一镇一点，做到所有的乡镇都有美的空调销售门店，不留空白，对竞品的核心经销商做到定期拜访，并宣灌美的政策的优势，争取拉拢并瓦解竟品的核心经销商，让自身的经销商数量和质量做到最大的突破。

3、专卖店的开发xx专卖店是建立渠道壁垒的主要力量，只要做了专卖店的客户就很难在去经营竟品的产品，使其经营最大化，专卖店的开发更是自身产品的品牌形象的最好宣传，争取在3月之前完成5家专卖店的开发，6月之前完成10家专卖店的开发。

4、终端布展的调整xx样机摆放主次分明、各客户销售门店挂牌价统一、通过爆炸签或者其他方式突显主销机型，做到有的放矢。

5、梳理客户库存xx计划多次数少批量入库，将主推机型可大量给客户保证各型号在10套以上;高端机可依号2或3套备货，库存掌握在套200套左右，并根据客户库存做到随时调整促销方向。

6、促销方案合理化xx可根据去年同期的销售分析确定主推的产品线、了解经销商及公司的库存、针对竟品的活动最终确定\_\_年各阶段自身区域促销工作。

以上是我对20xx年3个月工作的总结以及20xx年工作的计划，前面所有的准备只为提高销售、减少负毛利的产生，我对未来有很大的信心，希望公司多支持我的工作，我会尽全力努力做到更好。

**区域主管年度工作总结14**

时间如梭，半年转眼就过去了，这半年我们区域的市场和生意如何呢?我们自己首先需要对自己盘点一下，总结经验，汲取教训，更好的实现二次腾飞计划。刚刚收到公司最新一期市场调研数据，我们的市场占有率大幅上涨，值得我们庆贺，同时也感谢大家每个人的辛勤努力。成绩永远属于过去，我们要把握未来。就近期我思考的一些事情和计划给大家讲一下。

一、上半年我们的工作总结/市场反馈/生意回顾

我们积极响应公司的政策，我们在第一季度就果断的停止了之前的生意操作模式，大胆的砍掉了经销商的价格补贴，一举为公司节省大量预算投入，同时对我们区域的市场有较大的帮助;我们确定了区域的下一步策略和计划：先做好A类大卖场，尤其是先把XX卖场打造成区域大卖场的样板店。时至今日，实践证明我们当初的策略是对的，我们现代渠道的市场占有率就像芝麻开花---节节高，这与现在在座的每一位的努力是分不开的，其实这也得益于我们自己组织架构的及时调整，改变原来由某某人一人统筹整个A类大卖场的局面。

之前一个人无法把每个客户和每个门店做精做细做强，故我们逐步的让每一个人员都开始参与到A类大卖场中来，一来锻炼大家对A类大卖场的管理能力，二来把A类大卖场的管理和跟进做细，最终把每个A类客户都做的比原来好。接下来我们的传统渠道的发展我们始终没有找到最佳的方法，无法在短时间内提升市场占有率，但是至少我们对传统渠道的策略也是对的，开始逐步限制和减少批发的销量，同时在区域有影响力的二批市场做好产品的门店LOGO宣传，一点一滴的来提升我们的品牌度和知名度。在我们运作区域市场近5个月的时候，我们认为时机成熟，就开发了零售性的XX销商，借助其零售网络优势，迅速在区域的B类超市和部分当地的连锁便利系统卖进我们的产品，对在区域的地方性B类超市的发展起到巨大的作用，下一步我们会逐步借助其在C店网点的优势开始拓展我们产品在C店的铺货，以此来提升产品在C店的市场占有率。我们在做好省会的同时，我们也时刻关注着二级城市的发展，S城市和F城市经过半年来的不断调整和创新，也取得非凡的业绩，综上所述，我们上半年的生意对比去年同期增长30%，符合我们当初的目标和计划。

二、下半年的压力和我们面临的新挑战

下半年的销售指标已经出来，而销售指标对比去年同期要增长高达45%，这样的高增长如何达成，对于我们来说的确是有挑战性的;但是经过我们半年时间的调整和对市场的操控，从现在开始也该保持一个高速的增长，其实我们的压力就来了，我们要想实现45%的高增长，我们就首先必须保证现在大家每个人负责的客户平均要增长45%，而我们的批发不希望这样来增长，所以真正的压力就来了，我们如何来完成指标，我们下一步的路在何方?这些且不谈，关键是公司分配给我们的预算对比先前大大减少，这对我们的工作开展和销售指标的达成就更加有压力了，怎么办?是我们大家每个人都需要去考虑的问题。做销售，是要时刻面临挑战，只有这样才能真正考验我们每一个销售人员的销售能力和管理分析等各方面的能力。同时我们5-6月份的市场占有率又大幅增长，那么同样我们的压力也来了，我们如何确保市场占有率能持续增长，这对我们也是新的挑战。但是大家都知道：挑战和机遇并存，说明我们今后的机会还是很大的。关键看我们今后怎么干?怎么做?

三、端正我们的工作态度，积极投身于区域的持续\_中

态度决定一切，所以我们大家在面临巨大压力和挑战的时候，我们首先需要端正我们自己的工作态度，我们的一切工作可以说成为公司，但是也是在为我们自己，试想：今天工作不努力，明天努力找工作。所以我们大家一定要把现在的工作当成是自己的工作，把公司当成是我们自己办的公司，我们此时需要怎么去做大做强，我们怎么样处处想着在销售增长的同时合理的去控制好预算的投入。

**区域主管年度工作总结15**

伴随着神话中“年”的临近，我们告别了任务繁重的20xx年，迎来了满怀希望的20xx年。承蒙公司领导的信任，我于去年年初被提升为客服中心主管。现就过去一年的主要工作进行回顾、思考，希翼于能提炼经验，更上台阶。

作为业服中心的主管，我的工作主要是：整理好各岗位上的资料并归档，做好购水电情况的核对，并及时补充相关数据，协助胜基公司做好数据的完整补录，做好相关费用的催缴工作，做好售水电异常情况的月结统计并上报，检查督促前台岗位的接待工作，落实规定的任务目标，协助同事处理好较为复杂的售水电业务，协调与业主较为复杂的相关业务，以及负责及时处理各类投诉与回访等等 。

一年以来，我认真落实工作职责，贯彻物业管理的各项法规政策，执行公司的有关规章制度，较好的做了日常接待工作：

首先，团结同事，乐于助人，较好的保持了与公司各同事良好的人际关系。我始终认为，如果和同事的关系都搞不好，更不要说去和业主融洽气氛和气一团了。作为领班，我以身作则，严于律己，起到较好的表率作用。与全体文员一起，团结一致，为我们前台各项接待工作的顺利开展，为让业主满意作出自己应有的核心作用。

其次，及时做好新员工的培训。前台文员一直人数较少，尤

其在去年底今年初，随着@ @ @的相继离职，给我们部门的工作衔接带来一定影响。在及时补充人员后，通过我手把手的演示，耐心详细的讲解，让她们在尽可能短的时间内初步达到了上岗要求。在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项服务工作。

另外，及时组织相关费用的催收。根据任务分工，我主要负责住房与门面物业费的催缴。每季度首月上旬督促物管员对临街门面进行物业费的预缴工作，

此外，及时对相关数据进行统计整理。严格实行痕迹管理，即彻底摆脱过去事情异常又无记录的情况，所有存在异常的情况都有书面记录，业主签字认同。较好的保持了工作的连贯性。及时对单元门维修业主投诉建议会议记录等进行整理归档。

再有，及时完善物业管理收费系统。补录所有小区的车库杂屋资料。

还有，能按质按量完成公司交代的其他重要工作。业主满意度调查，清理所有车库杂屋水电费。

一年以来，虽然我的各项工作都能取得一定成绩，但我知道自身也存在很多不足。如对待复杂问题的处理上，分析问题解决问题的能力还有待提高，作为领班，个人有时专注于个人工作，对前台的工作形象尤其是细节方面还要加强管理。针对以上问题，今后我的努力方向是：首先要加强理论学习，虚心请教领导和同事，进一步提高业务能力，进一步提高工作效率；其次要在严谨、细

致上下功夫，多投入更多的精力，抓好团队管理，使自身综合能力不断得到提高，使公司的窗口更加规范高效。

另外，我在@ @ @公司工作的五年多时间里，积累了许多工作经验，尤其是接待业主服务业主方面，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

（一）只有摆正自己的位置，心态平和，态度谦虚，才能又快又好的做好各项服务工作，赢得业主的满意；（二）只有牢固树立服务意识，加强沟通协调，才能消除业主的担忧，赢得业主的信任。

最后，感谢公司领导的信任。同时相信我们@ @ @物业公司在20xx年各项工作能更上一层楼。

**区域主管年度工作总结16**

20xx年对xx酒店是意义深远的一年，在外部形式异常严峻的情况下，酒店领导从内部抓起，完善采购工作流程，各部门开源节流，尽量控制节约成本。在整个大环境的制约下做到了效益最大化。

就酒店前厅部工作而言，20xx年主要工作回顾如下：

>一、经营效益

1、酒店前厅部截至20xx年12月13日共计开房8635间，全年平均每天出租率，全年平均房价元/间，全年客房吧累计收入51310元，全年客人赔偿2343元，全年商务中心（为客人复印打印等服务）收入2432元。

>二、前台销售

1、面对日益激烈的市场竞争，酒店前厅部20xx年开启了最低销售价格的灵活销售方式。前厅部员工在面对客人进行销售的时候，试探和了解客人的心理价位，当低于前厅部最低销售价格时，采取电话申请方式申请价格。前厅部在面对客房销售时的宗旨是：不让一个客户流失的工作原则对客房进行销售。

>三、团队会议接待

1、20xx年全年共计接待旅行社大小团队165个，其中藏游国际旅行社团队约100个，其他团队涉及旅行社包括：拉萨市旅行社、圣地华美旅行社、畅游旅行社、茶马古道旅行社、拉萨市国际旅行社、青年旅行社等。前厅部除了对老客户的关系维护外，也积极开发新的合作伙伴，20xx年前厅部新增的合作单位有：高炮团、圣地华美旅行社、拉萨市旅等合作旅行社及单位。在中秋节期间还对各单位进行了中秋月饼的赠送等工作。

2、20xx年全年前厅部参与、协助接待的重要会议包括：尼泊尔国庆招待会、西藏旅游业商会成立仪式等，前厅部员工积极参与和协助。圆满完成了两次重要的会议接待工作。

3、酒店从20xx年8月底完成了外宾接待资质。截至20xx年12月13日共计接待外宾及港澳台团队6批次。外宾及港澳台团队接待前厅部严格按照拉萨市出入境管理支队对外宾及港澳台宾客入住上传要求进行上传登记，未出现不符合要求情况。

>四、员工培训

加强重视员工培训工作以次增强员工服务质量，从前期的引导培训及强化练习，都精心组织、安排了培训。部分新增的工作要求进行了多次培训和实际操作培训。

1、 酒店及部门的规章制度

2、 仪表仪容及礼貌标准

3、 酒店应知应会、框架及各部门营业时间

4、 熟记各部门电话号码

5、 酒店的房类房态及客房的价格

6、 参观房间了解房型和设施设备

7、 接听电话的标准及要求

8、 前台岗位职责

9、 各班次操作流程

10、 前台术语

11、 证件的类型以及扫描、核对、上传

12、 熟悉前台操作系统

13、 前台接待工作流程

14、 散客预定服务程序（挂账、退付、自付）

15、 团队预定服务程序

16、 更改预定服务程序

17、 取消预定服务程序

18、 超额预定服务程序

19、 预定排房技巧与注意事项

20、 办理入住服务程序（挂账、退付、自付）

21、 团队入住服务程序

22、 VIP客人接待程序

23、 查询客人服务程序

24、 客人加床服务程序

25、 保密入住（DND）服务程序

26、 换房服务程序

27、 客人续住服务程序

28、 客人更改房价服务程序

29、 婚宴房的操作流程

30、 办理退房服务程序（挂账、退付、自付）

31、 团队退房工作流程

32、 发票开具流程与注意事项

33、 叫醒服务操作流程

34、 售房技巧及突发事件的处理

35、 客人投诉的处理技巧

综上所培训项目后，员工对各种服务技巧、自身的仪表仪容等有所提高。有利于酒店形象的宣传等。

>五、人员编制情况

前厅部目前编制共计10人，包括副经理1名，前台接待领班1名，前台接待员4名，迎宾3名，行李生1名。其中2名迎宾员分别在8月及10月请产假。

人员流动情况：前厅部接待员20xx年无人员离职；迎宾员2人有调岗情况，无人员离职；行李员1人离职。总体上全年前厅部人员流失率在10%左右。相对同行业是非常低的员工流失率，这有助于前厅部提高服务质量、降低员工成本的控制。

>六、客人投诉

1、卫生方面

卫生方面主要存在于客房房间未能及时打扫，床单上有污渍或毛发等情况。前厅部接到客人投诉会在第一时间到达客房向客人道歉，并争取客人意见后对客房进行升级入住或更换床单被套或赠送水果等方式安抚客人情绪。

2、设施设备

设施设备方面的投诉主要存在于电视、网络以及部门设备无法使用等情况。比如吹风机不能长时间使用，电视信号不好、无线网络无法使用、灯具不亮等情况。前厅部会根据具体投诉内容进行处理，能及时维修的征求客人意见后维修。不能及时维修的进行换房等处理。

>七、需要改进完善

1、保持人员的稳定性

2、提高员工的微笑服务

3、对客服务主动性灵活性以及服务质量 。

<h2 style=\"text-align:

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找