# 好风景家居工作总结(优选18篇)

来源：网友投稿 作者：风月无边 更新时间：2024-07-15

*好风景家居工作总结1来到公司已经快半年了，在公司领导和同事的关心和帮助下，我学到了很多，也懂得了很多，我认为自己在思想认识上、理论知识及业务上都有了明显提高，通过这段时间对各部门的深入了解、沟通,对我司的发展创业史、企业文化、管理架构、制度...*

**好风景家居工作总结1**

来到公司已经快半年了，在公司领导和同事的关心和帮助下，我学到了很多，也懂得了很多，我认为自己在思想认识上、理论知识及业务上都有了明显提高，通过这段时间对各部门的深入了解、沟通,对我司的发展创业史、企业文化、管理架构、制度、运营模式等基本上有一定的认识，最重要是对公司以前大型活动方案的阅读，对现阶段区域市场的调研，并亲身参与一系列活动的策划及执行，基本上认识了公司现阶段市场竞争所处的环境及优劣势。现在对这段时间的工作进行如下总结：

>工作回顾：

1、阅读公司的各类文件，对公司的企业文化、组织架构、规章制度、运营管理等进行学习及领会；并对本职工作的工作职责、业务范围等进行了深入了解。

2、在短时间内溶入本部门团队中，并成功的参与了本部门各类市场营销计划的实施及执行工作。

3、在计划执行期间，编写销售问卷，深入门店进行市场调研，对区域内店面情况及消费人群调查分析并对相关行业进行整理分类，及时反馈信息。在终端媒体项目中，制作采样表；项目投资预算；面积统计；需求调查表；合作合同等。

4、整理各项数据、图片及在执行中的亮点与不足等相关资料，从筹备——执行——后段跟进等事项进行全面、具体、形象化的总结，得到相关领导及同事的认可。

5、编写各类工作用表，为记录市场部工作中可能遇到的内容做准备。

6、在行政工作方面积极寻找、面试适合公司发展的人才。编写市场部职员面试表及员工登记表，参与市场部会议，做会议记录，配合经理工作并提出合理的意见和建议。

7、积极参与公司各项活动，多次参与策划部演出计划，负责外联及协调等方面的工作。在工作中积极努力、认真细心，出色的完成了任务。

8、在认真完成本职工作的同时还参与其他部门的工作，为公司动漫部编写剧本，并对主要剧情发展及修改提出建议与意见，得到大家的一致好评，同时还参加样片的配音工作。 通过以上的实践工作我也发现了很多自己的不足之处，在新的一年到来之际，我会就已有的问题进行改正，争取更大的进步。

>总结如下：

1、从不断接触的实际工作中梳理自己的思路，学会独立思考，逐渐能够做出判断形成自己的观点，在实践中得到锻炼。

2、配合经理做好市场部新一年的规划，继而明确个人方向，树立目标，主动圆满的完成工作。

3、处理事情时还需要更冷静，应该更全面的考虑问题。

4、严格要求自己，多学习新的知识。

5、如遇突发状况应有全局观，

**好风景家居工作总结2**

销售是一个过程，得到一个客户联系方式，意味着客户愿意把你纳入到他的选择计划之中，这样就增加了成功销售的可能。卖场是收集客户信息最重要的单位，要加强卖场信息的收集工作。现总结如下：

一、在家具专业知识方面

1）产品知识方面：加强熟悉办公家具产品的生产工艺、和材料特点、规格型号（包括面料和产品等）、生产周期、付货时间。了解产品的使用方法、保养及维修知识；了解本行业竞争产品的有关情况。

2）公司知识方面：深入了解本公司和其他家具生产厂家的合作背景、产品生产能力、生产技术水\*、设备情况及服务方式、发展前景等。

3）客户需要方面：了解家具购买者（包括潜在客户）的消费心理、消费层次、及对生产产品的基本要求。

4）市场知识方面：了解家具市场的动向和变化、顾客购买力情况，进行不同区域市场分析。

5）专业知识方面：进一步了解与家具有关的其他方面的工艺技术知识，方便能更好的和不同的客户达成共识和业务范畴的交流，了解不同装饰设计公司在新的一年里的设计思维的转变，以便更好的合作。

6）服务知识方面：了解接待和会客的基本礼节（注意\*\*客人的忌讳和有关民族、宗教等社会知识）细心、认真、迅速地处理单据；有效运用身体语言（包括姿态、语言、动作等）传递信息是获得信任的有效方式。

二、工作方面

1）工作中的心里感言。在庞总和耿乐二位\*\*的带领下，进行加强自我认识，自我分析、客户分析、签单技巧等的一系列基本素质培养，和后背\*\*，为我在以后的销售中认清和面对不同客户的不同谈判技巧的培养做了个更全面的准备。在我拿高薪的时候我肯定会想到你们，我一定会用行动感谢你们。都是你们给了我机遇，给了我一个发展的\*台，正因为在你们身上学了不少的销售技巧和谈判能力的提高，有了前期这些经验做铺垫，相信在以后的工作当中我才能更顺利的在岗位中\*\*成长起来。在工作过程中，二位\*\*的悉心培养和言传身教让我成长了很多，感谢你们在工作中的帮助。这些都是我知识财富的积累。

2）职业心态的调整。销售员的一天应该从清晨睁开第一眼开始，每天早上我都会从自己定的欢快激进的闹铃声中醒来，然后以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。如果我没有别人经验多，那么我和别人比诚信；如果我没有别人单子多，那么我和别人比服务。

3）重点客户的开展。我在这里想说一下：我把客户都已分类；有AB等客户，我要把B类的客户当成A类来接待，就这样我们才比其他人多一个A类，多一个A类就多一个机会。拜访，对客户做到每周至少三次的拜访。我认为攻客户和制定目标是一样的，首先要集中精力去做一个客户，只有这样才能有收效，等重点客户认可了，我再将精力转移到第二重点客户上。

4）签单技巧的培养。怎么拿到客户跟踪客户业务谈判方案设计成功签单售后安装售后维护人际维护等这一系列的流程，虽然来了公司三个月了，但很遗憾的没有签过一单。对这样的一个流程需要加强认知。

5）自己工作中的不足。业务经验不够丰富，业务员的韧性能力和业务技巧有待突破，希望能够尽快的提高自己的不足，发挥自己的优势，能更好的\'为自己以后的销售业务和开展打好基础，提高自己的自信心和业务销售技巧。我想在以后的工作中不断实践和总结，并积极学习、请教老销售员业务知识，尽快提高自己的销售技能。

——家居公司年终工作总结3篇

**好风景家居工作总结3**

弹指之间，20xx年已接近尾声，一年的工作转瞬又将成为历史，20xx年即将过去，20xx年即将来临。新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。“决心再接再厉，更上一层楼”，一定努力打开一个工作新局面，在20xx年，更好地完成工作。

机遇和挑战是我们家居人在20xx年工作的主题，也是家居行业在严峻房产调控下的主题。在xx各位领导及各位同事的支持帮助下，我不断加强工作能力，本着对工作精益求精的态度，认真地完成了自己所承担的各项工作任务，工作能力都取得了相当大的进步，为今后的工作打下了良好的基础。

>一、首先在xx车间学习家具知识

1。产品知识方面：加强熟悉实木家具产品的生产工艺、和材料特点、规格型号（包括原材料料和产品等）、生产周期、付货时间。了解产品的使用方法、保养及维修知识；了解本行业竞争产品的有关情况。

2。公司知识方面：深入了解本公司背景、产品生产能力、生产技术水平、设备情况及服务方式、发展前景等。

3。客户需要方面：了解家具购买者（包括潜在客户）的消费心理、消费层次、及对生产产品的基本要求。

4。市场知识方面：了解家具市场的动向和变化、顾客购买力情况，进行不同区域市场分析。

5。专业知识方面：进一步了解与家具有关的其他方面的工艺技术知识，方便能更好的和不同的客户达成共识和业务范畴的交流，以便更好的合作。

>二、自身销售修养方面

1。在xx木业领导的带领下，进行加强自我认识，自我分析、客户分析、签单技巧等的一系列基本素质培养，和后背支持，为我在以后的销售中认清和面对不同客户的不同谈判技巧的培养做了个更全面的准备。是你们给了我机遇，给了我一个发展的平台，正因为在你们身上学了不少的销售技巧和谈判能力的提高，有了前期这些经验做铺垫，相信在以后的工作当中我才能更顺利的在岗位中独立成长起来。在工作过程中，xx领导的悉心培养和言传身教让我成长了很多，感谢你们在工作中的帮助。这些都是我知识财富的积累。

2。职业心态的调整。每天早上我都会以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。

3。签单技巧的培养。“拿到客户→跟踪客户→业务谈判→方案设计→成功签单→售后安装→售后维护→人际维护”等这一系列的流程。

4。自己工作中的不足。业务经验不够丰富，业务技巧有待突破，希望能够尽快的提高自己的不足，发挥自己的优势，能更好的为自己以后的销售业务和开展打好基础，提高自己的自信心和业务销售技巧。我想在以后的工作中不断实践和总结，并积极学习、尽快提高自己的销售技能。

20xx年时间转瞬已经过去了，在公司的领导和同事们的支持和帮助下，我坚持不断地学习家具知识、总结工作经验，加强自身思想修养，努力提高综合素质，严格遵守各项规章制度，完成了自己岗位的各项工作。20xx年是质量超越年，我将迎接挑战；众人划桨开大船，万众一心成大业！

**好风景家居工作总结4**

加入xx家具公司也有十个月时间了，回想起来时间过得还挺快的，从xx公司到现在本公司感觉两个公司的工作模式有蛮大差异。不论是产品的专业知识还是管理与工作氛围都有很大区别。来本公司的前三个月都感觉自己没有进入状态，找不到方向，但是我每天都会拿着公司的产品画册去拜访陌生的客户，拜访的客户多了总有需要我们的产品，一开始做了不少的方案总是一次次的失败，不过在领导的多次单独谈话和会议中，经过相互讨论与仔细的听取讲解，针对具体细节问题找出解决方案。。通过公司对专业知识的培训与操作，这才让我找到了方向感，慢慢融入到了这种工作环境与工作模式，后面的工作时间里我每天都过得很充实，几乎每天拜访客户是陆续不断，虽然有时附出的劳动没有得到结果，很多次对我的打击也不小，但我相信，付出总会有回报的。努力了就会有希望，不努力就一定不会有希望。成功是给有准备的人。

在xx家具各位领导及各位同事的支持帮助下，我不断加强工作能力，本着对工作精益求精的态度，认真地完成了自己所承担的各项工作任务，工作能力都取得了相当大的进步，为今后的工作和生活打下了良好的基础，现将我的一些销售心得与工作情况总结如下：

>销售心得：

1。不要轻易反驳客户。先聆听客户的需求。就算有意见与自己不和也要委婉的反驳，对客户予以肯定态度，学会赞美客户。

2。向客户请教。要做到不耻下问。不要不懂装懂。虚心听取客户的要求与他们所做的工艺。

3。实事求是。针对不同的客户才能实事求是。

4。知已知彼，扬长避短。

做为一名合格的销售人员首先要对自己所售产品非常熟悉了解，了解自己产品的优点与缺点，适合哪些行业，客户群体是哪些，才能更好的向客户展示自己与产品的专业性，才能迎得客户的关注与信任。当然对竞争对手也不要忽略。要有针对性的了解对手产品的优势与劣势；才能对症下药，用我们的优势战胜客户的劣势，比如我们设备在精度与速度方面就略胜同行，这就是我们的优势所在，在与客户介绍产品时尽量多介绍自家产品的优势。缺点方面尽量少提，但是设备本身存在的缺点与不足，也就是该设备在所有同行中必不可少的缺点与不足可以适当的向客户说清楚，毕竟没有十全十美的东西。总说自己的产品有多好，别人也不会全信。同行中存在的缺点与不足也不要恶意去攻击与批判，要引导客户去分析判断，建议客户通过实地考察。

5。勤奋与自信；与客户交谈时声音要宏量，注意语气，语速。

6。站在客户的角度提问题，分别有渐进式与问候式。想客户之所想，急客户之所急。

7。取得客户信任，要从朋友做起，情感沟通。关心客户，学会感情投资。

8。应变能力要强，反映要敏捷，为了兴趣做事。

9。相互信任，销售产品先要销售自己，认同产品，先人品后产品。

10。注意仪表仪态，礼貌待人，文明用语。

11。心态平衡，不要急于求成，熟话说：心如波澜，面如湖水。

12。不在客户面前诋毁同行，揭同行的短。

13。学会“进退战略”。

>工作总结：

>一、认真学习，努力提高

因为我毕业就是在家具行业基层工作，所以在工作初期我也比较了解家具的机构，这样对我现在的工作有很大的帮助。我必须还要大量学习行业的相关知识，及销售人员的相关知识，才能在时代的不断发展变化中，不被淘汰，而我们所做的工作也在随时代的不断变化而变化，要适应工作需要，唯一的方式就是加强学习。

>二、脚踏实地，努力工作

作为一名家具销售员，不论在工作安排还是在处理问题时，都得慎重考虑，做到能独挡一面，所有这些都是销售员不可推卸的职责。要做一名合格的直销业务员，首先要熟悉业务知识，进入角色。有一定的承受压力能力，勤奋努力，一步一个脚印，注意细节问题。其次是认真对待本职工作和领导交办的每一件事。认真对待，及时办理，不拖延、不误事、不敷衍。

>三、存在问题

通过一段时间的工作，我也清醒地看到自己还存在许多不足，主要是：一、针对意向客户没有做到及时跟踪与回访，所以在以后的工作中要将客户的意向度分门别类，做好标记，定期回访，以防遗忘客户资料。二、由于能力有限，对一些事情的处理还不太妥当。要加强认真学习销售员的规范。

总之，在工作中，我通过努力学习和不断摸索，收获非常大，但是也有一点的小遗憾，我坚信工作只要用心努力去做，就一定能够做好。

回首20xx，展望20xx！祝xx家具在新的一年里生意兴隆，财源滚滚！也祝我自己在新的一年里业绩飚升！

**好风景家居工作总结5**

xx年，公司在建设集团的正确领导下，紧紧围绕公司生产经营发展目标，较好的完成各项工作。现将xx年主要工作情况及xx年工作安排汇报如下：

>一、xx年主要工作情况回顾

公司坚持以“基础管理年”活动指导精神为统领，按照“夯实基础、激发活力、提升管理、稳定发展”的工作思路，全力开展各项工作，并取得显著成果。

（一）、加强设备安全管理工作，稳步提升安全管理水平

1、公司xx年截止到10月份，实现设备租赁收入5170万元，其中大型设备及机电类收入4097万元，联锁块收入1073万元。预计截止12月份实现设备租赁收入5600万元。

2、截止到10月份，完成大型机械调度10000余次，小型机具调度950余次，及时、高质量的满足各分公司对施工设备的需求；实现设备平均完好率96。37%，设备平均利用率32。79%；共组织设备检查616次，设备维修、保养336次。

3、组织公司内部大型机械的调遣及转场工作，其中包括行走式及建筑塔吊转场、小松650型挖掘机转场、150T履带吊转场、50T履带吊调拨至船务工程公司等大型机械的进场、转场及安装工作。组织对新进1台5016型建筑塔吊，1台WCB500型稳定土站、1台300KW发电机组的验收工作，目前稳定土站与发电机组已投入使用。

4、根据建设集团设备台账进行账物跟踪，对我公司新购、到期报废、调出设备及时更新，并实现台账的分类管理。逐步完善设备的运行资料档案，每台设备配备一套运行资料，真实、按时记录每台设备的日常运行状况，维修换件与保养记录。

（二）、不断强化安全质量管理，进一步增强竞争优势

1、安全管理方面

（1）、按照公司要求，在总结分析上年度安全、质量等总体形势和存在的薄弱环节的基础上，切合实际的组织制定和编制了年度安全、质量、教育培训、维护维修等各项年度工作计划及月度工作计划；组织制定并签订了公司与各科室年度安全、质量、环境目标责任书；组织完成了“三体系”内外审工作；组织完成了建设集团全年各月度的安全、质量检查考核工作；及时完成各类特种设备报检、复审、检验工作。

**好风景家居工作总结6**

在xx家具各位\*\*及各位同事的\*\*帮助下，我不断加强工作能力，本着对工作精益求精的态度，认真地完成了自己所承担的各项工作任务，工作能力都取得了相当大的进步，为今后的工作和生活打下了良好的基础，现将我的一些销售心得与工作情况总结如下：

销售心得：

1、不要轻易反驳客户。先聆听客户的需求。就算有意见与自己不和也要委婉的反驳，对客户予以肯定态度，学会赞美客户。

2、向客户请教。要做到不耻下问。不要不懂装懂。虚心听取客户的要求与他们所做的.工艺。

3、实事求是。针对不同的客户才能实事求是。

4、知已知彼，扬长避短。

做为一名合格的销售人员首先要对自己所售产品非常熟悉了解，了解自己产品的优点与缺点，适合哪些行业，客户群体是哪些，才能更好的向客户展示自己与产品的专业性，才能迎得客户的关注与信任。当然对竞争对手也不要忽略。要有针对性的了解对手产品的优势与劣势;才能对症下药，用我们的优势战胜客户的劣势，比如我们设备在精度与速度方面就略胜同行，这就是我们的优势所在，在与客户介绍产品时尽量多介绍自家产品的优势。缺点方面尽量少提，但是设备本身存在的缺点与不足，也就是该设备在所有同行中必不可少的缺点与不足可以适当的向客户说清楚，毕竟没有十全十美的东西。总说自己的产品有多好，别人也不会全信。同行中存在的缺点与不足也不要恶意去攻击与批判，要引导客户去分析判断，建议客户通过实地考察。

5、勤奋与自信;与客户交谈时声音要宏量，注意语气，语速。

6、站在客户的角度\*\*题，分别有渐进式与问候式。想客户之所想，急客户之所急。

7、取得客户信任，要从朋友做起，情感沟通。关心客户，学会感情投资。

8、应变能力要强，反映要敏捷，为了兴趣做事。

9、相互信任，销售产品先要销售自己，认同产品，先人品后产品。

10、注意仪表仪态，礼貌待人，文明用语。

11、心态\*衡，不要急于求成，熟话说：心如波澜，面如湖水。

12、不在客户面前\*\*同行，揭同行的短。

13、学会“进退战略”。

工作总结：

一、认真学习，努力提高

因为我毕业就是在家具行业基层工作，所以在工作初期我也比较了解家具的机构，这样对我现在的工作有很大的帮助。我必须还要大量学习行业的相关知识，及销售人员的相关知识，才能在时代的不断发展变化中，不被淘汰，而我们所做的工作也在随时代的不断变化而变化，要适应工作需要，的方式就是加强学习。

二、脚踏实地，努力工作

作为一名家具销售员，不论在工作安排还是在处理问题时，都得慎重考虑，做到能独挡一面，所有这些都是销售员不可推卸的职责。要做一名合格的直销业务员，首先要熟悉业务知识，进入角色。有一定的承受压力能力，勤奋努力，一步一个脚印，注意细节问题。其次是认真对待本职工作和\*\*交办的每一件事。认真对待，及时办理，不拖延、不误事、不敷衍。

三、存在问题

通过一段时间的工作，我也清醒地看到自己还存在许多不足，主要是：一、针对意向客户没有做到及时跟踪与回访，所以在以后的工作中要将客户的意向度分门别类，做好标记，定期回访，以防遗忘客户资料。二、由于能力有限，对一些事情的处理还不太妥当。要加强认真学习销售员的规范。

总之，在工作中，我通过努力学习和不断摸索，收获非常大，但是也有一点的小遗憾，我坚信工作只要用心努力去做，就一定能够做好。

回首20xx，展望20xx!祝xx家具在新的一年里生意兴隆，财源滚滚!也祝我自己在新的一年里业绩飚升!

**好风景家居工作总结7**

20xx年上半年很快就结束了，在xx家具各位领导及各位同事的支持帮助下，我不断加强工作能力，本着对工作精益求精的态度，认真地完成了自己所承担的各项工作任务，工作能力都取得了相当大的进步，为今后的工作和生活打下了良好的基础，现将我的一些销售心得与工作情况总结如下：

销售是一个过程，得到一个客户联系方式，意味着客户愿意把你纳入到他的选择计划之中，这样就增加了成功销售的可能。卖场是收集客户信息最重要的单位，要加强卖场信息的收集工作。

>一、在家具专业知识方面

1、产品知识方面

加强熟悉办公家具产品的生产工艺、和材料特点、规格型号（包括面料和产品等） 、生产周期、付货时间。了解产品的使用方法、保养及维修知识；了解本行业竞争产品的有关情况。

2、公司知识方面

深入了解本公司和其他家具生产厂家的合作背景、产品生产能力、生产技术水平、设备情况及服务方式、发展前景等。

3、客户需要方面

了解家具购买者（包括潜在客户） 的消费心理、消费层次、及对生产产品的基本要求。

4、市场知识方面

了解家具市场的动向和变化、顾客购买力情况，进行不同区域市场分析。

5、专业知识方面

进一步了解与家具有关的其他方面的工艺技术知识，方便能更好的和不同的客户达成共识和业务范畴的交流，了解不同装饰设计公司在新的一年里的设计思维的转变，以便更好的合作。

6、服务知识方面

了解接待和会客的基本礼节（注意国外客人的忌讳和有关民族、宗教等社会知识） 细心、认真、 迅速地处理单据；有效运用身体语言（包括姿态、语言、动作等）传递信息是获得信任的有效方式。

>二、自身销售修养方面

1、工作中的心里感言

在x总和xx二位领导的带领下，进行加强自我认识，自我分析、客户分析、签单技巧等的一系列基本素质培养，和后背支持，为我在以后的销售中认清和面对不同客户的不同谈判技巧的培养做了个更全面的准备。在我拿高薪的时候我肯定会想到你们，我一定会用 行动感谢你们。

都是你们给了我机遇，给了我一个发展的平台，正因为在你们身上学了不少的销售技巧和谈判能力的提高，有了前期这些经验做铺垫，相信在以后的工作当中我才 能更顺利的在岗位中独立成长起来。在工作过程中，二位领导的悉心培养和言传身教让我成长了很多，感谢你们在工作中的帮助。这些都是我知识财富的积累。

2、职业心态的调整

销售员的一天应该从清晨睁开第一眼开始，每天早上我都会从自己定的欢快激进的闹铃声中醒来，然后以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。如果我没有别人经验多，那么我和别人比诚信；如果我没有别人单子多，那么我和别人比服务。

3、重点客户的开展

我在这里想说一下：我把客户都 已分类；有AB等客户，我要把B类的客户当成A类来接待，就这样我们才比其他人多一个A 类，多一个A 类就多一个机会。拜访，对客户做到每周至少x次的拜访。我认为攻客户和制定目标是一样的，首先要集中精力去做一个客户，只有这样才能有收效，等重点客户认可了，我再将精力转移到第二重点客户上。

4、签单技巧的培养

“怎么拿到客户→跟踪客户→业务谈判→方案设计→成功签单→售后安装→售后维护→人际维护”等这一系列的流程，虽然来了公司x个月了，但很遗憾的没有签过一单。对这样的一个流程需要加强认知。

5、自己工作中的不足

业务经验不够丰富，业务员的韧性能力和业务技巧有待突破，希望能够尽快的提高自己的不足，发挥自己的优势，能更好的为自己以后的销售业务和开展打好基础，提高自己的自信心和业务销售技巧。我想在以后的工作中不断实践和总结，并积极学习、请教老销售员业务知识，尽快提高自己的销售技能。

**好风景家居工作总结8**

各位领导：

20xx年是月星集团攻坚克难的一年，也是家居新零售连锁集团迎难而上，挺进大变局的一年，为了实现公司年度战略目标，集团总部及各区域不断推出新措施，持续优化各项经营政策及管理人员，每位员工都立足自身岗位，在各自工作中发挥自己的作用和价值，本人也在各位领导和每一位月星员工的感染下，践行自己岗位职责，爱岗敬业，身顾大局的职业操守，力争不负集团领导及公司的期望，现将本人20xx年的工作表现状况汇报如下：

>一、专业知识丰富，注重理论与实践结合

本人于20xx年入职家居集团总部财务管理中心以来，在岗位上认真领悟，虚心求教，在领导和同事们的指引和指导下，不仅仅在很短时间内熟悉了工作内容，对集团财务管理制度和流程深入掌握，同时在20xx年参与了对华东区昆山商场、张家港商场、江阴商场等进行财务专项稽核计划，并针对每家商场的财务专项检查结果，出具了财务专项检查报告，对商场的会计核算、档案管理、流程管控、税务政策等提出了专项整改建议。

其次在集团ERP系统、OA系统、以及各财务系统上，在集团管控政策和指引下，不断提出各项系统优化建议，根据系统改进结果，同时在财务月度会议上进行财务系统培训，专业知识分享，提高家居集团财务人员专业度的同时，不断提高集团工作效率和财务管理水平。

>二、本职岗位工作完成度较高

这一年以来本职岗位主要完成的工作内容总结如下：

1）、收集、审核月星家居华中、中原华北区正常营业商场月度财务报表以及总部日常下发任务结果反馈。

2）、对接华中、中原华北区下属筹备期，未开业以及非正常经营等商场财务工作，做好筹备期商场财务人员的招聘，培训等工作，以及跟进终止公司的注销事项。

3）、审核OA报销、付款申请单，保证申请流程以及纸质单据符合财务及集团规定。

4）、完成华中、中原华北区本部及下属商场的财务报表分析工作，每月及时、准确的核算本部收入及费用情况，并报送本部及下属商场的指标完成情况分析表。

>三、具有较强的团队观念和职业操守

在完成以上本职工作的同时，为保障家居集团的正常运营，在集团领导的指导和大局观下，20xx年因天津商场工作需要，本人出差天津商场达半年，在出差这半年中，完成总部本职工作的同时，还需顶岗天津商场财务经理职责，竭尽岗位职责的同时，仍不忘虚心清缴，深入学习和了解商场运营的底层逻辑，一方面为商场正常运营保驾护航，另一方面也为将来回归总部的工作打下坚实的基础。在这身兼多职期间，运用自己的专业知识和亲身实践，用自己一丝不苟的工作作风和较强的团队观念比较圆满的完成了出差任务，也得到了商场各领导和同事的认可。

公司战略目标的实现，离不开每一位月星员工的努力和拼搏，“恢弘志士之气，不宜妄自菲薄”，人无完人，本人也深知自己还不够优秀，在各方面仍有较大的进步和学习成长空间，以后也很荣幸能跟月星集团同进步，共成长，前路昭然，你我共进！

**好风景家居工作总结9**

有成功，有遗憾，有喜悦，有伤感，但都成为过去，现在我把这一年的工作做下总结：

>一、 加强学习，不断创新

>二、 完善公司制度

20xx年的年初，各部门的管理制度不算太完善，尤其是销售流程，前岗和电话岗总出现空岗，影响销售。但现在公司制度已经比较完善，已经更改过几次，都是在工作中发现问题后加以改善，在以后的工作中也是不断的总结，把制度和工作流程逐步的改善，同时销售又配备展厅主管起到了监督和管理的作用，使工作更加快捷，提高工作效率。

>三、加强公司管理

公司已经成了十一周年，从小到大，从弱到强，其发展速度非常快，为了不制约公司发展的速度，应对公司的管理制度要更严谨，其首先要做到以身作则，与各部门领导干部积极配合。20xx年有很多工作失误之处，欠缺的就是各部门之间的工作衔接。尤其是售前和售后之间的工作交接不连贯，延长了销售时间，但通过几次的改制，现在的售前与售后的工作流程比较顺畅。并且装饰部门现在工作效率也在提高，服务质量比以前有所改变。

>四、加强部门之间的协调

注重各部门协调性配合调动员工的凝聚力现在公司发展速度非常快，要提高工作效率，首先各部门要配合好工作，相互之间协商好，关系到某一个部门工作时，先要提前把信息详细告诉对方，让对方有个提前工作准备，争取把工作做到更细更好。现在销售部门新人较多，通过近几个月的相互之间的工作磨合，同志之间的关系比较融洽，工作起来比较开心。

>五、提高服务质量 提升维修技术 着重维护VIP客户

销售顾问及辅助工作人员都要提高服务质量，提高客户满意度，售后服务接待和维修技术人员也要注重服务态度和提高维修技能，某品牌最省油，它的口碑最好，但广告做的确较少，那我们只能利用少有的广告费用，创造更多的效益，我们利用的耐用、时尚的优势。提高服务质量，提升售后维修技能，维护好老客户，扩大宣传点，而且今年厂家又改善置换业务，增加了销售渠道，能让客户满意而归，从而提升客户回头进店率。因现在新销售顾问比较多，老客户回头率非常少，所以主要在销售基础上增加服务质量，提高客户满意度。还有要靠售后部门优质的维修技术，增加客户满意度。

>六、 稳固二级市场

加快二级周边市场占有率的扩张通过20xx年销量的分析来看，大部分家居的销售方向逐步再往二级市场销售，这一年通过广宣部门的市场宣传，后半年其公司领导对二级市场的督导，使销量稳步上升，所以20xx年首要任务是加快对二级经销商销售顾问的专业培训，掌握产品知识和提升销售技巧、服务质量，并且提升售后维修服务态度、及维修技术。之后加大市场宣传面，因公司人手不够，光靠总店派人去宣传比较延误时间，如果让二级经销商自己对周边市场的宣传，先占有市场，有一定知名度后就更会增加销量。

为了公司辉煌的明天，我会和全体员工们共同努力为明年的销量再创佳绩!

**好风景家居工作总结10**

年终到了，今年家具的销售非常好，这是有我们经理带领，让我们完成了我们年初定立的目标，达到了一年的标准，现在对我今年销售做个总结。

>一、抓住客户的心

来到我们家具市场查看家具的客人都是有购买欲望的，他们对于家具的渴求是非常强烈的，这需要我们去找到他们的雪球，把我他们的心理，客户想要什么样的家具需要怎样的价位我们都要了解，我们今年的为了完成业绩都做足了功课，我们研究心理学，试着在沟通的过程中了解客户的需要，在沟通过程中不但要把客户的心里抓住，还要让可会对我们产生好感，作为一个销售人员我们总是穿着，总是语言，更重视礼貌，很多时候礼貌能够很好的给我们提供帮助让我们可以可以快速的与客户建立信任，因为一个高素质的人，很容易受到客户的欢迎，在接待客户的时候我们着装得体，语气和善，并且察言观色，做好充足的准备，让客户心理留下好印象，毕竟我们要赚他的钱，就要把自己的实力提升上来，做好自己的工作。

>二、了解客户的情况

在与客户沟通的时候我们最终要的一件事情就是要做好沟通，就是要把客户的基本情况给他们介绍相应的产品，在工作中对于客户的基本情况我们要了解清楚，我们在工作中得到经理的指点，从客户的穿着，从客户的谈吐上面来看，充分了解清楚客户的基本情况，让后更具客户的需要和客户的购买能力来为他们介绍相应的产品。如果我们在个客户介绍高端产品可是客户又买不起，虽然喜欢，但是没有购买能力也是白搭，这样只会让我们的工作陷入窘境，看着是意向客户就是无法成交，看着没有问题，但是就是无法完成这就让我们的工作白费，更本没有价值，当然客户有需要我们不会拒绝，但是如果客户没有任何来要求就会根据客户情况而定，我们的目的是成交，因此我们主要的目的就是了解情况，完成交易。

>三、了解家具

对于家居作为销售人员如果不了解，在客户询问的时候答不上来，这就显得我们非常不专业，这也会让客户对我们的产品和我们的服务产生怀疑，对我们不信任，因为连我们自己人都不了解产品又怎么能够给客户推荐好产品呢？我们在销售家具的时候都会对家具做一个了解掌握其基本信息，比如用什么材料做的，有什么优点我们都明确掌握只要客户询问我们就能及时给出回应，保证没有任何问题，这样大大的提升了我们的成交率让我们的工作得到回报。

>四、与同事合作

合作经常会遇到，比如我负责的区域内客户没有满意的家具，我就会推荐客户都另一个同事那里去让他继续参观选择，同时把客户的基本信息传达给客户做好信息的传递，保证能够成交。

销售非常具有挑战性，让我的工作充实快乐，我从不放弃更不会有丝毫怠慢始终坚定的向前走。

**好风景家居工作总结11**

时间过得飞快试用期三个月即将结束，这三个月里有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅。融为裕恒通这个集体以来，本着对工作的热爱，抱以积极，认真学习的态度，用心做好每件事，干好这份工作，充分利用这一\*台提升自身的管理能力，回顾历程，收获和感触颇多，主要有一下几方面；

1 只有摆正自己的位置才能更好的适应工作岗位。在工作中不断学习日常管理事务，从中明白要做一个有责任感的人，要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\*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营业场所吸烟，下象棋，\*\*，扎堆聊天，串岗聊天等。要管好每个商户很难，要搞好各商户的关系更是难上加难。因为涉及范围较广，只要你一不小心就会得罪很多人，到时商场的人可能会指责你，可见公\*处事是何等的重要。

3 只有坚持原则落实\*\*才能提高商场形像。有时当我在巡场中遇到极其难搞的商户，明明她正在犯错可她却偏偏不认为自己有错，还振振有词，或许你还会赏赐到一顿痛骂。虽然有时我的心里存在害怕，但与此同时我还会想到此时此刻的我是一名管理员，我要坚持我的原则，我有责任和义务去\*\*她，因为她的行为正影响着整个市场形像。

4 只有保持良好的工作状态才能更好的完成工作。这一点可能做的不是太好，这也是我在以后的时间里应该努力改进的环节。

市场部部好比是一个充满激情的团队，在这个团队中，我会全心的做好市场。我会和这个团队一起并肩作战，最后一起分享战胜的喜悦，我会积极的去学习，并渴求进步，当然这些都是为了能更好的完成今后工作做好前期准备，最好的见证还要在日后的工作中去检检验。

在今后的工作中。我会更加严格要求自己努力做好自己的本职工作。在今后的工作中我会从以下严格要求自己：

>一、基本要求：

1、敬业爱岗、忠于职守；；坚持原则、以身作则；

2、熟悉与工作有关的国家法律法规和市场管理员工作职责；

3、熟练掌握市场部各项工作流程、操作要点和注意事项，并具备改进和创新的管理意识；

>二、市场管理

1、负责商场的环境卫生、柜台布置、商品陈列、设施维护等硬件的规范管理\*\*；

2、负责商场的一般突发性情况，如：顾客争议、商户纠纷等；

3、积极做好市场宣传工作，扩大宣传力度；

>三、商户关系

1、负责定期与专柜商户进行全面、准确地沟通，积极掌握专柜的经营动态；

2、本着诚信、双赢的原则，与各专柜商户保持互惠互利的业务关系；

3、解决商户提出的问题并向\*\*汇报；

>四、顾客关系

2、确保商户与顾客保持紧密沟通，及时全面地了解顾客的需求和建议；

3、积极和稳妥地处理顾客提出的各类争议和纠纷；

4、妥善处理各类退换货及各种投诉；

>五、上级关系

1、完成\*\*安排的各项工作任务；

2、就工作中的问题与\*\*保持及时、全面和经常的沟通，

>六、同级关系

1、积极与同级管理人员协调、沟通，以保证协作工作的质量和效率；

2、在\*\*的安排下，完成同级部门要求的协作任务。

>七、其他

1、负责市场部的规章\*\*、通知等管理文件的签收、传阅和保管工作；

2、完成公司\*\*安排的其他工作任务。

最后祝公司\*\*和同事在新的一年里事业兴盛、身体健康、合家幸福、

**好风景家居工作总结12**

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，充满梦想和激情的20xx年随着新年伊始即将临近，本人自加入到xxx，做了一名销售，融为这个集体的一份之以来，本着对工作的热爱，抱以积极，认真学习的态度，用心做好每件事，干好这个工作，充分利用这一\*台提升自身的各方面能力，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能力上也会存在差别，但很多时候，工作能否做好，起决定作用的并不是能力。在实际工作中，有相当大的一部份工作不是靠能力来完成来做好的，而是靠对公司对部门对自己的一种强烈的责任心来完成来做好的。奉献源自责任，一个没有责任心的人，就不可能是一个有奉献精神的人。可以说，强烈的责任感和责任心是做好工作的第一要求，也是销售应该具备的最基本的素质。

2、勤快，团结互助。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非常渺小，只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。这样才能避免自己犯错误，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。我觉得作为我们只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，对每个细节都特别注意就会避免这些错误的发生。

4、吃苦精神。

做销售一定要有吃苦精神，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己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，我们应该去厂里参观学习，了解生产过程，便于自己工作更好的开展。

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，只有永久的利益。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，没有钱可以赚的话，你对他再好也没有用。如果有钱赚的话，其他方面要求可以适当降低。认清了这一点，在处理与相关主体的时候，就可以以拿捏好分寸，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己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进。

第一、进一步加强向\*\*、向同事、向客户学习的力度，不断完善自己。学无止境，特别是对于我们年轻人，要时刻保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。这点在过去的一直都做得不好，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。这是目前我们普遍欠缺的一块儿，也是非常重要的一块儿知识。作为一名销售，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，那是再好不过。

第四、进一步规范自己的工作流程，加强工作的计划性。规范的工作流程可以\*\*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。增强自己工作的计划性，这样可以避免遗忘该做的事情，减少丢三落四现象的出现，并改变自己急性子的性格。

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

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己应有的贡献。总之，我要从自身的实际情况出发，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，不断完善自己各方面的能力，抓住我们部门阔步大发展的大好机遇，努力工作，积极进取，与部门同事团队作战，通力合作，尽我自己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己应有的贡献。

**好风景家居工作总结13**

时间过得飞快试用期三个月即将结束，这三个月里有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅。融为裕恒通这个集体以来，本着对工作的热爱，抱以积极，认真学习的态度，用心做好每件事，干好这份工作，充分利用这一平台提升自身的管理能力，回顾历程，收获和感触颇多，主要有一下几方面；

1 只有摆正自己的位置才能更好的适应工作岗位。在工作中不断学习日常管理事务，从中明白要做一个有责任感的人，要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营业场所吸烟，下象棋，赌博，扎堆聊天，串岗聊天等。要管好每个商户很难，要搞好各商户的关系更是难上加难。因为涉及范围较广，只要你一不小心就会得罪很多人，到时商场的人可能会指责你，可见公平处事是何等的重要。

3 只有坚持原则落实制度才能提高商场形像。有时当我在巡场中遇到极其难搞的商户，明明她正在犯错可她却偏偏不认为自己有错，还振振有词，或许你还会赏赐到一顿痛骂。虽然有时我的心里存在害怕，但与此同时我还会想到此时此刻的我是一名管理员，我要坚持我的原则，我有责任和义务去监督她，因为她的行为正影响着整个市场形像。

4 只有保持良好的工作状态才能更好的完成工作。这一点可能做的不是太好，这也是我在以后的时间里应该努力改进的环节。

市场部部好比是一个充满激情的团队，在这个团队中，我会全心的做好市场。我会和这个团队一起并肩作战，最后一起分享战胜的喜悦，我会积极的去学习，并渴求进步，当然这些都是为了能更好的完成今后工作做好前期准备，最好的见证还要在日后的工作中去检检验。

在今后的工作中。我会更加严格要求自己努力做好自己的本职工作。在今后的工作中我会从以下严格要求自己：

>一、基本要求：

1、敬业爱岗、忠于职守；；坚持原则、以身作则；

2、熟悉与工作有关的国家法律法规和市场管理员工作职责；

3、熟练掌握市场部各项工作流程、操作要点和注意事项，并具备改进和创新的管理意识；

>二、市场管理

1、负责商场的环境卫生、柜台布置、商品陈列、设施维护等硬件的规范管理控制；

2、负责商场的一般突发性情况，如：顾客争议、商户纠纷等；

3、积极做好市场宣传工作，扩大宣传力度；

>三、商户关系

1、负责定期与专柜商户进行全面、准确地沟通，积极掌握专柜的经营动态；

2、本着诚信、双赢的原则，与各专柜商户保持互惠互利的业务关系；

3、解决商户提出的问题并向领导汇报；

>四、顾客关系

2、确保商户与顾客保持紧密沟通，及时全面地了解顾客的需求和建议；

3、积极和稳妥地处理顾客提出的各类争议和纠纷；

4、妥善处理各类退换货及各种投诉；

>五、上级关系

1、完成领导安排的各项工作任务；

2、就工作中的问题与领导保持及时、全面和经常的沟通，

>六、同级关系

1、积极与同级管理人员协调、沟通，以保证协作工作的质量和效率；

2、在领导的安排下，完成同级部门要求的协作任务。

>七、其他

1、负责市场部的规章制度、通知等管理文件的签收、传阅和保管工作；

2、完成公司领导安排的其他工作任务。

最后祝公司领导和同事在新的一年里事业兴盛、身体健康、合家幸福、

**好风景家居工作总结14**

销售是一项很锻炼人的工作，无论具体销售的是什么产品，都能提高一个人的能力，当然这也与个人在过程中的表现有关。本人于20xx年进入xx一家家具销售商场工作，工作内容为家具销售。销售工作初看起来简单，就是将产品推销给客户，但做起来却感觉里面的学问很大，下面将本人20xx年上半年所做家具销售实习报告做如下汇总：

毕竟，毕业之后，我已经不再是一名大学生，是社会中的\'一分子，要与社会交流，为社会做贡献。只懂得纸上谈兵是远远不及的，我们不只要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，实践中学其他知识，不断地从各方面武装自已，才能在竞争中突出自已，表现自已。

以后的人生旅途是漫长的，因此我们必须锻炼自己成为一名合格的、对社会有用的人才。而且，我深感到我进入大学并不是人生的终点，只有多吃苦才知道生活的艰辛不易。虽然只是短短的时间我却觉得像经历数年。增长了许多课本上没有的知识。记得曾看到过这样的话：知识犹如人体的血液。

人缺少了血液，身体就会衰弱；人缺少了知识，头脑就要枯竭。今年暑假没有提前去找工作，但我也积极的在找暑期工，暑期工多是辛苦而且少工资的，所以最后我还是经过同学的介绍在xx做一名销售员，销售员的工作相对来说比较轻松，而且又能够锻炼自己的口才。

>一、做一行精一行很重要

家具虽然在日常生活中每天都要接触，其实对它们的了解却很少。开始做销售工作，才知道家具有实木的、板式的等，实木的从材质上又分好多种，红木的，榉木的，水曲柳的等等，红木的大多都是高端产品，一般都是用来收藏观赏。这些还只是简单的分类，细分起来，更是不胜枚举。掌握了这些家具行业的基本知识，接待客户才能应对自如，也才能更容易说服客户。

如果客户问起家具知识，销售人员回答不出来，不但会让客人怀疑家具的品质，还会影响销售业绩。刚开始时，本人曾遇到过这种情况，客人询问一款核桃木餐桌，由于只知道该款家具材质是核桃木的，对核桃木品质特性，如何保养却知之甚少，让客户很是不满，幸好门店负责人对家具知识了如指掌，才让客户满意。

有了此次教训，我开始留心有关家具的知识，通过各种途径学习，最终对各种家具的材质特点包括如何保养都很熟悉，再有客户来也能应付自如了。

>二、了解产品

熟悉产品只是销售工作的一部分，做出好的销售业绩另一个重要因素是了解客户心理。由于所售家具分高档和中档，价格上自然也有差别，价格的差别在客户心理上会有微妙反应。

在销售的过程中我发现，消费高端产品的客户很少会留意中档产品，既使观看也是浏览式的，不会细究，对高档产品却是品鉴式的，他们对产品的了解甚至比销售人员还深入，在这类客户面前切忌卖弄，否则有可能是班门弄斧，贻笑大方。

中端产品的消费客户对中高端产品都会细细研究，客户对价格会很\*\*，作为销售人员此时不能表现出因价格高客户不能接受产品的意思，不然客户可能因自尊原因拒绝消费。最好的方法是向客户介绍产品的优缺点，让客户自行选择。客户分很多种，一个出色的销售人员，不但要学会揣摸客户心理，还要有足够的耐心。

>三、工作体会

家具工作上半年工作时间虽短，收获却颇多，都是课堂上所学不到的。营销的理论知识无论多么丰富，也比不上实际销售过程中所学。学校里的人际关系相对简单，离社会生活较远，销售工作中要面对形形\*\*人等，在应对过程中，\*\*提高了人际关系交往能力。也让本人更深切体会到，学无止境，社会才是真正大学堂。

销售是一项很辛苦的工作，不只是劳动强度大，因为一般情况下销售人员都要站立面对客户，一个工作日站下来，对行业新人来说，在体力上是一种考验，而接下来要面对各色人等，则是对心理上的考验。能够坚持下来，相信心智毅力都是出色的，日后无论从事什么工作，销售工作都会是一种值得记忆的宝贵经历。

**好风景家居工作总结15**

20xx年即将过去，\_知耻而后勇\_是我在本年度的工作中最真实的感触，工作很辛苦，却很充实。今年市场大环境的萧条及不稳定，我们在工作中面临了来自各方的挑战与压力，在困境中寻求机遇，在挫折中谋求发展。对我来说20xx年是我人生中非常有意义的一年，正是这些困难与经历锻炼了我们，成长了我们。现将本年度具体工作及心得总结如下：

>一、本年度基本工作情况

1.销售目标。

任务未完成，销售数据是衡量工作完成情况的重要指标，很遗憾由于部分商家经营不稳定及市场整体环境恶化等各种原因今年所负责楼层销售任务未按公司下达的规定计划5940万元任务完成销售额，截止20xx年12月20日一层共计完成销售万元，销售比数1967笔。客单值为万元，较20xx年和20xx年均有所下滑。

2.导购人员的日常管理。

导购人员的日常管理本年度有所提升，本年度对导购员的管理工作要求较严，工服的检查，仪容仪表检查，店面卫生检查及整改，晨会召开，礼仪规范培训，加之单位组织的行业专家培训，引导商家积极经营及楼层经营秩序、消防安全等日常管理工作均有条不紊的开展。

3.清缴各项费用

对所负责的楼层商户质保金、租金、市场管理费等各项费用的催缴工作。市场环境的恶劣及部分商家店面销售的下滑，使的本年度的收费工作一直处于很被动的局面，今年我店几乎每个月都在积极的催缴费用，尤其是是4月、9月、10、11月，通过利用各种方法和手段，强行冲抵货款、协调沟通收取、停电整顿收取、法律诉讼收取，采取各种手段，对欠费商户各项费用进行了积极的催缴。保持商场正常稳定运转及商家的正常经营。

4.处理顾客投诉

在工作中及时有效的处理顾客的投诉问题，协助商户解决日常售后问题，服务顾客。本年度共处理售后动用赔付金6起：马可波罗1起、简一2起、益高1起、德立1起、诺贝尔1起。协调处理售后十余起，并总结后给商家营业员集体培训，提醒各商家及营业员在日常销售中需注意事项。

5.收集商户资源，积极努力招商。

市场环境的萧条、不景气，加之我商场相对\*\*其他卖场租金标准偏高，很多投资者都不敢轻易投入，这使得招商工作的开展举步维艰，经过对\*\*的各个大小建材市场进行走访摸底，让我对\*\*整体建材行业有了更深一步的了解，对有些品牌符合我商场定位的要求的联系工厂，积极邀请其进驻或留作后期资源，同时帮扶有些厂家联系当地代理商。

6.参与商场大中型促销活动及组织区域活动。

参与商场组织的11次大中型促销活动及8月亲手组织的瓷砖、洁具动员会楼层区域活动，尤其是商场10月底组织的十月围城大型促销活动，部分环节的亲自上手组织协调工作，电话营销的培训、负责三场的现场抽奖主持工作，感受颇深，受益匪浅，收获了非常多的工作经验，为后期的工作奠定了不可或缺的实践工作基础。

7.上级领导交代的其他工作任务、配合其他部门的日常工作及协助商家提升服务等工作。

>二、工作感触

来到\*\*\*\*店工作已有两年之余，今年是最艰难的一年，同时对我个人而言也是最有意义的一年，在逆境中前行，成长、锻炼了许多。经过商场的一系列的促销活动、商家自行组织的联盟活动、欠费的收缴、合同续签、商家抗阻的事务，使得这一年的工作我对商家、商场及市场有了重新的定义，重新的认识。不仅是对工作认识的提高，更重要的是心态的成熟，与商家日常工作交流、处理问题的能力与技巧有极大的提升。

>三、工作中存在的不足

1.在工作中缺乏创新精神，思维拓展有限，对日常工作的展开新颖性较少。

2.对楼层内商家所经营产品及品牌相关知识掌握较为薄弱，专业性较差，需努力认真学习，能更好的帮扶商家及更好的服务商家、导购人员。

3.业务能力还有待进一步提高，很多工作还不能游刃有余，需要不断继续学习以提高自己各项能力。

>四、20xx年工作计划

1.加强部门内部员工团结与合作，互相沟通，互相帮助，取长补短，共同进步、共同成长，集思广益，共同协作完成日常工作中出现的\_疑难杂症\_。

2.学习相关的业务知识，掌握所管辖区域商家所经营产品及经营品牌的有关知识，更好的帮扶商家及更好的服务商家、培训导购人员，带动销售业绩。

3.加大招商和清缴欠费力度，将其列入工作中的重点，将公司利益损失降到最低，最大化的创造公司利润，从前期准好准备、准好积淀。

4.及时准确的掌握市场信息，有效开展各项业务工作。

>五、对公司的几点建议

1.财务部门与业务部门及业务部内勤之间部分工作连接性较强，建议专门培训业务人员学习部分财务ERp系统知识、及内勤相关知识，业务人员办理相关手续或查询相关数据时，节省时间，提高工作效率，有效避免推诿，耽误工作。

2.多组织员工学习相关业务知识、接受行业内新鲜事物、学习新知识，采取\_引进来\_和\_走出去\_的方式，为员工视野的拓展提供渠道。

3.商场当天顾客的销售小票及销售合同应加盖当日的合同签订日期，避免顾客恶意更改日期套取商场奖品及赠品，以免造成不必要的.损失。

4.针对商户逃单、顾客不积极交单，可以有针对性的为只要交够全款的顾客凭销售合同、销售小票等凭证领取有意义的带有\*\*\*\*店LOGO纪念礼物，吸引顾客积极签订销售合同，同时发放出去的礼品也可以积极的宣传我卖场。

>六、总结

最后，非常感谢公司给我提供的学习、成长平台，使我得到了历练，让我学会了思考、学会了有的放矢，同时也认识到了责任的意义，使我的人生在这里更加的完美。

\*\*\*\*家居有限公司

20xx年12月20日

**好风景家居工作总结16**

20xx年，在公司的正确领导下，我认真负责地做好了鞋柜专卖店的售前、售中、售后服务及派车送货和各种客户投诉处理工作，并完成了每月业务分析上报工作。我热爱本职工作、精力充沛、勇于开拓，具备强烈的敬业精神，超额完成了年度销售目标。

>一、主要工作回顾

1、加强学习，不断提高销售能力。

2、加强修养，不断提高服务水平。

由于销售人员直接与顾客接触，只有首先赢得顾客的信任，才能成功地开展工作，所以我注重培养良好的修养，做到仪表大方、衣着得体、举止端庄、态度谦恭、谈吐有理、不卑不亢、有效运用身体语言传递信息，从而获得顾客信任，使顾客乐于与我交流。

3、抓住时机，积极引导顾客消费。

在销售工作中，我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，耐心地为他们讲解本商品的特点，不急于求成，容顾客比较、考虑再作决定；对于已成为商品购买者的顾客，继续与客人保持交往，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。同时，认真倾听顾客的意见，尽力为购买者提供他们中意的商品，避免反对意见的出现。

4、加强联系，抓好售后服务工作。

每件家具售出后，我不仅做好送货上门，还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，我充分履行组装、维修和服务等方面的保证，对于顾客的意见，我能愉快接受，并及时采取改进措施。每次接到投诉后，我都以诚恳的向顾客表示歉意，在最短的时间内至顾客家中了解情况后，及时与有关部门联系协商解决问题，并征求客户意见，直至客户满意，最后应对客户的投诉表示感谢。不仅妥善处理了售后问题，也开拓了市场、开发了群体客户，树立了公司的良好形象。

5、认真负责，做好了每月业务分析上报工作。

每月底与会计核对出库单，并做好了记账工作。每月x日暗示写好本月的业务分析上报于公司。

>二、工作中存在的问题及解决方法

一年来的销售工作虽然取得了较好成绩，但还存在不足之处。一是在售前方面，对家具市场了解还不深入，还需进一步加强市场调查；二是在售中方面，服务还不到位，还需进一步加强专业知识和销售技巧的学习；三是在售后方面，对顾客的投诉还不及时，还需进一步增强责任心和服务意识。

>三、工作计划

1、进一步提高销售技巧。

根据本专卖店家具的特点，进一步加强专业知识的学习，熟练运用各种技巧。熟知顾客的购买动机，善于掌握展示与介绍产品的时机以接近和说服顾客，创造成交机会，甚至与客户成为朋友，促进潜在客户的形成。

2、积极引导顾客消费。

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。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，以有效促成最终的成交。

3、加强关键客户管理。

关键客户是所有顾客的核心部分，是那些在家具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，作为重点公共关系对象进行营销。

4、进一步搞好售后服务。

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，掌握顾客对企业的产品提出的各种意见，切实抓好售后服务工作，为公司的持久快速发展作出自己应有的贡献。

**好风景家居工作总结17**

回顾过去一年来的工作与成效，我们几个做外贸工作的同志都深深地体会到，我们是在新钢联公司\*\*的亲自关怀指导下成长起来的，是在各部门同事们的积极帮助配合下进步的。受外贸组其他同志的委托，在这里我要\*\*他们感谢\*\*、感谢同事们。

下面我分两个方面向大家汇报自己过去一年来在外贸这个全新的工作岗位上的收获和体会。

>一、克服困难，在工作中边学习边摸索，做到从内贸到外贸的成功跨越。

我不是外贸专业出身，最初转到外贸岗位时，以为自己有从事内贸业务的基础，外贸业务不会难到哪去，没想到工作一上手后，其中的感觉完全不一样，除了外语要过关，专业知识更是至关重要的。国际贸易实际上是由贸易洽谈、签约审证、备货订仓、制单结汇几个部分组成，而每一个部分都具有很强的专业性。所以我一上岗，就感受了不小的压力。知道要想胜任这项工作，首要任务就是学习。但由于我们人手少，任务在身，不可能是先学习再上岗，只能是一手托书本，一手干工作。

所以在xx年中，我把大部份业余时间都用在了强化外语、学习外贸专业知识\*\*。从一开始我就给自己制定了雷打不动的学习计划，不管工作再忙、家务事再多、都必须抽出一些时间学习。在家里，经常是孩子睡下了，就是我最踏实的学习机会，时间长了，孩子问我：妈妈又上大学了？在工作中为了弄懂一个概念，我一定要多问几个为什么，工作中碰到难题，有经验的同志帮助解答了，我都会仔细记在本子上，班后再找时间细细消化，逐步提高。学以致用，让我增长了知识，练就了本领，提高了技能，在工作中的自信心也在不断增强。

例如，外贸业务中的审证工作，是一项很重要的内容，如果有问题我们不能及时发现，就直接导致我们公司结汇的风险。所以用户往往会为了保护自己的利益设法打擦边球，我们收到的每一份信用证都会存在一些开证行或申请人提出的特殊要求，这其中就会隐藏着对我们的不利条款，这种情况碰到的多了，我们外贸组的几个人也就习惯了对信用证中自己拿不准的条款，都会提出来相互之间进行切磋，经验不够用了，就查找相关书籍寻找依据，请教银行也是家常便饭。

20xx年，我共经手处理了16份信用证，在自己的审证过程中发现有些条款不利于我们安全结汇，每一次我都会坚持要求外商修改，虽然要求外商改正信用证是一件特别麻烦的工作，有时外商为了自己的利益经常会坚持自己的意见，甚至很不客气地同我们发脾气，但为了公司利益，我都会在耐心的商谈之中，坚持不放弃原则。16份信用证中曾经有40多处都是在审证中发现于我公司结汇不利，我都坚持据理力争，直到信用证修改满足我们的要求为止，从而确保了资金正常回收。

外贸合同的履行是以单证的往来为基础的，专业人士通常称其为单据买卖。我们制作的单据和交单时间如果与信用要求存在不符点，就无法保证货款及时、全额的收回，单据的作用和其重要性是可想而知的。所以单据制作同样是我工作中，重点学习和把握的内容。起初因为业务生疏，总是越着急越抓不住重点，屡屡出错，当辛辛苦苦加班加点赶制出来的一大堆单据，被银行挑出毛病退回来重做时，心里真不是滋味。

记得有一次中板合同交单，由于外商要求将几个合同交叉发货，又在一个信用证下，分出多套单据议付，经过反复调整，离交单的时间只剩一天，这个时候我只能抱着所有单据，在银行与审单员一块过单，直到银行快关门了，单据才终于寄出去了。为了抢时间，银行工作人员陪着我饿了一天肚子。

经过近半年的实践积累和不断摸索，到下半年，制单工作对我已不是太大的难题了。年我共制单套，每一套都是数拾页的单据和数不清的数据，按时、如数收回货款余万美元。在制单中我体会到不仅需要娴熟的专业知识和清醒的头脑，更需要是对工作的高度责任心。

>二、精心尽力做事，努力为公司多创效益。

XX年XX月份以后，总公司出于业务分工的考虑，新钢联的出口业务只能在首钢以外的市场寻求发展，只能通过外采的方式\*\*出口资源。这种方式对于我们这种冠以首钢头衔的公司来讲是很艰难的，因为外商知道你隶属于首钢，他就希望从你这儿拿到首钢的产品，规模大一点的钢铁企业都有外贸经营\*\*和能力，而我们拿不到稳定的出口资源，这对于我们都是不利因素。

可是新钢联公司的特点就是要变不利条件为有利条件，用自身的努力，开创出一条自我发展之路。

在大家的帮助配合下，我从江阴西城钢厂采购欧标圆钢965吨，江苏溧阳扁钢厂采购美标扁钢吨，包钢采购欧标圆钢吨。分别出口到墨西哥和欧洲。加上上半年出口的首钢产中板吨，年，由我经办出口钢材合计吨。这些成绩的取得，与自己坚持不懈的努力和精心尽力的工作是分不开的。

年月份，从包钢友谊轧钢厂采购吨圆钢的事给我留下很深的印象。当时我公司与包钢友谊轧钢厂签订了圆钢采购合同吨。因为要赶在国家退税调整之前发运，所以我们要求他一定要在月日前将全部圆钢运抵天津港，具备装船条件。

因为此批圆钢是首次出口欧洲，所以在外包装、挂牌、材质证明等方面都有特殊要求，保证产品质量和履约信誉很重要。尽管我们在与包钢的采购合同中作了明确的约定，包钢也紧赶慢赶，终于在12月4日将我们所需要的货物运到了天津港，但当货\*\*货时却发现了许多与合同规定不相符的小问题，如包装、刷色不规范等。

接到货代的信息时已是周五的下班时间，可如果不去现场验货就有可能出现问题，造成外商索赔，不及时处理，错过船期，就有可能造成退税损失。想到这些，我只能把孩子交给生病的婆婆照看，周六一早赶往天津港，与货代一起按工厂的明细一一理货，对于出现的问题反复与工厂沟通、确认，最终得到了厂方的理解和\*\*，问题部分很快得到处理，保证了此批货物在12月14日前具备报关条件。

通过年的工作总结，我的确有很多感受和体会，但让我感受最深的是：自己很幸运，虽然在外贸工作中吃了不少苦，受了不少累，但我有一个\*\*关心、同事\*\*、蓬勃向上的集体，有老同志的传帮带，我从中学到了很多东西。最突出的体会是：新钢联的外贸比起首钢国贸，比起其他专业外贸公司，的确面临许多困难，但我们相信，只要大家共同努力，这个“难”字也会造就出能吃苦、敢打硬仗的外贸队伍，敢于战胜困难，就能创建出具有新钢联特点的外贸事业。

xx年是我公司外贸业务的攻坚年，我们要总结年的经验，重点在产品开发上和市场拓展上下功夫，在队伍建设初见成效的基础上，以更加饱满的热情，为我公司外贸事业做大做强而努力工作。

**好风景家居工作总结18**

20xx年，在公司的正确领导下，在各兄弟部门的支持下，我根据公司的工作精神与工作部署，结合生产部经理的岗位职责与工作实际，创新工作思路、转变工作作风，认真踏实努力工作，较好地完成了各项生产工作任务，取得一定成绩。现将20xx年工作情况具体总结如下：

一、生产任务完成情况

20xx年，我带领生产部干部员工团结协作，齐心协力，认真努力工作，较好地完成了生产任务，生产运行正常，无生产安全事故，全年完成xx台柴油发电机组生产任务。

二、全年采取的主要工作措施

（一）加强思想教育，提高员工凝聚力

20xx年，我切实加强对员工的思想工作，开展国情、厂情教育，培养员工的感恩心。通过开展思想教育工作，使生产部每个员工树立正确的世界观、人生观和价值观，提高思想政治觉悟，热爱企业，热爱工作岗位，做到心往一处想，劲往一处使，增强执行力，提高工作效率，确保完成公司下达的生产任务。

（二）加强设备管理，确保生产正常进行

设备是重要的生产工具，对于完成生产任务，提高柴油发电机组质量具有极其重要作用。我切实加强设备管理，一是教育员工要爱惜设备，按操作要领使用设备，精心维护设备，保持设备的完好率和正常运行。二是开展设备使用、保养辅导，利用晨会、班会等方式对员工进行辅导，使他们懂设备结构，懂设备检查的作用及方法，懂设备的维护保养，懂设备操作规程。在工作中，使用好设备，保养好设备，稳定设备功能，确保设备正常运行，满足生产需要。

（三）加强质量管理，确保产品质量合格

我知道我们企业技术力量比较薄弱，产品质量上不去，返工较多。所以，我作为生产部经理，特别注重质量，为此把产品质量放在工作的首位，提高每个员工质量意识，认识产品标准和质量的重要性以及对企业的影响。我从抓质量的基础性工作做起，在生产过程中牢记“质量是生命，生产保质量”的思想，坚决杜绝质量事故。

开展质量问题“大反思、大排查、大整治”活动，制定质量问题排查整治和督促检查方案，针对柴油发电机组的质量特点，明确质量工作责任、目标、任务、内容和监督检查措施，落实质量排查、登记、整治、督办、验收等每个环节的工作要求，切实做到质量排查彻底、督促检查到位、整治责任明确、跟踪督办有力。

通过这些措施，达到及时发现质量隐患，及时整治质量问题，防止出现质量事故，确保柴油发电机组质量合格，增强柴油发电机组的质量信誉，从而促进企业的发展，也给员工带来实在的利益。

（四）加强安全生产工作，确保生产安全

20xx年，我切实加强安全生产工作，树立“安全为了生产，生产必须安全”的思想，杜绝一切安全事故，确保生产安全。具体抓好四项工作：

一是在生产过程中，要求全体干部员工时刻保持清醒的头脑，充分认识到安全生产的重要性，时刻保持高度的警觉性。形成“人人讲安全，事事为安全，时时想安全，处处保安全”的思想氛围，消除一切安全隐患。

二是制定和完善规章制度并确保有效执行。我制定安全生产管理制度，建立安全生产岗位责任制，做到责任到人，明确分工。把安全贯串于生产全过程，加强安全隐患排查，消除一切安全隐患。

三是加强安全培训工作。我加强对员工的技术培训，定期对员工进行培训，对新工艺、新设备的操作使用以及近期柴油发电机组生产中的技术难点、安全隐患进行深入细致的分析讲解，提高员工的整体技术水平，确保生产安全。

四是齐心协力，共同维护安全生产。在生产过程中，要求每个员工严格按照制度要求，认真排查安全隐患，做好安全生产工作，把安全时刻铭记于心，做到“不伤害自己，不伤害他人，不被他人伤害”，共同维护安全生产，促进企业发展。

（五）加强降本增效，提高企业经济效益

20xx年，我加强能源、原材料等方面的管理，切实提高能源利用率。教育员工要珍惜水电资源，珍惜生产材料，做到用水节约，杜绝“跑、冒、滴、漏”，不开长明灯、无人扇。对生产材料，不乱丢乱放，做到精打细算、充分利用。通过实际具体工作，树立节约意识，为企业降本增效、提高经济效益做出实实在在的努力与贡献。

三、存在的不足问题

20xx年，我在取得一定成绩的同时也存在一些不足，一是部分岗位员工的操作水平和理论知识不够，管理人员的拓展思维欠缺，成本节约观念淡薄，存在浪费和跑冒滴漏现象；二是质量意识和安全意识还不够强，提高产品质量上措施不够，遵守安全制度和安全操作方面有欠缺，需要继续加强。

四、明年工作计划

（一）坚定信心，提高产品质量

20xx年，我要坚定信心，重点抓好产品质量，认真检查分析，找出薄弱环节，落实整改措施，加强质量管理，努力提高柴油发电机组的质量。

（二）加强培训，提高员工综合素质

我要加强对员工工作业务技能与安全生产知识培训，提高员工的专业知识水平和安全生产知识，提高员工的战斗力和工作执行力，使工作效率得到有效提高。

（三）注重安全，确保安全生产不出事故

我要进一步加强安全生产力度，加强对设备的使用、保养管理，加强安全生产制度的落实与检查，消除一切安全隐患，力争实现无安全事故。

（四）加强管理，继续做好降本增效工作

我要进一步加强能源管理，加强原材料管理，树立勤俭办厂方针，节约水电，爱护、珍惜企业财产，继续做好降本增效工作，为公司增加经济效益而努力。

20xx年，我认真努力工作，虽然取得了一定的工作成绩，但是与公司的要求和员工的希望相比，还是需要继续努力和提高。今后，我要继续加强学习，深化管理，按公司的要求，做好自己的本职工作，为公司健康持续发展做出应有的贡献。

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