# 最新店长个人述职报告 店长年度述职报告(15篇)

来源：网络 作者：夜色微凉 更新时间：2024-06-22

*报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧店长个人述...*

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

**店长个人述职报告 店长年度述职报告篇一**

大家好!20\_\_年，是\_\_鹅火锅迈向新台阶的又一年，个人在\_\_路店工作中本着严谨、务实的态度，按照公司的管理制度，在店长的分工及给予的工作任务中能保质、保量完成并取得很好成效。其具体内容为以下几点：

一、培训：

1、业务技能的掌握(菜单规范的填写、买单程序、应知应会和细节的塑造等)。

2、企业文化的了解及运用(服务文化、应知应会、公司的发展史及历程、包括现阶段公司的发展方向等)。

3、利用业余时间组织饭店员工活动并让饭店员工懂得团队的的凝聚力、向心力从而使团队更有配合度和默契度。

目的：让饭店员工了解公司的发展，参与到公司的成熟体系当中，在此基础掌握熟练的业务技能并把\_\_鹅火锅的文化正能量传递给每一位消费者，让其懂得“养生从喝汤开始”。

二、对饭店员工定时摸底：

1、针对饭店员工的上班状态以谈心的方法(鼓励、情感)做一了解并达到调整心情微笑服务。

2、从店面出发，以饭店员工为基础，让饭店员工提出店面不足之处，并参考其意见作出改善，(目的是让饭店员工能够参与到管理当中来,以店为家、以店理家)。

3、了解饭店员工和客人之间的沟通情况，并及时的把客人的一些问题整理出来作为术语加以培训以运用到服务当中来。

4、对有潜力、有管理方面意愿的饭店员工重点培养，作为店面的标兵，为公司内招铺垫基础。

目的：让饭店员工知道公司、店面是一家，让饭店员工能够更有归属感和依赖感，充分挖掘其潜力，为公司所用。

三、营销：

1、外部营销(主要以券的形式对写字楼、行人、车辆、商铺、学校、小区等对外发放并定期做以总结)

2、内部推销(在上课期间多向客人宣传鹅文化，多向客人介绍产品即酒水、热饮、凉菜、飞饼、咸鹅等)

目的：向外宣传鹅文化，让更多的食客们了解企业、了解公司、了解我们的养生火锅，通过内外营销达到锻炼饭店员工的交际能力，引进新客户的目的并同时增加客源基数达到增加营业额的目的。

20\_\_年的工作方向：在做好上述四点的同时我们店还面临着很多任务，所以接下来工作中我会不断完善好的一面和弥补欠缺的工作，下面几点为本人和工作的不足之处：

1、节能降耗;树立节能降耗的意识，更加注重对物品的管控，合理的利用好资源，以我为本，从点滴做起，为店面毛利润的提高努力!

2、向店长学习，了解并学习报表的分析，给自己的店面试着去作出评估，用数字说话，给店面提出合理化建议。

3、培养饭店员工的创新能力，做到你无我有、你有我优，向“服务”和“质量”进发，让饭店员工更多的参与到管理当中来，从管理的角度去服务客人，从家人的角度去关怀客人。

4、卫生从个人做起，让饭店员工从仪容仪表做起，饭店员工定期做好卫生管控，管理者及时监督，并把奖罚制度贯彻下去。

5、多组织饭店员工安全隐患的培训，在自身安全的同时，关怀到客人的身体安全、食用安全以及店面安全。

在新的一年里我想在现有基础上更加努力，像公司看起，走向更高的平台!祝愿公司14年更加辉煌，能够手连手、心连心把老鹅汤变黄金!

**店长个人述职报告 店长年度述职报告篇二**

尊敬的领导：

20\_\_年就要过去了，在的一年里，感悟到了太多，也学到了太多。从开始的保洁到此刻的店长，其中也经历了许许多多，有欢声笑语，也有彷徨迷茫。我们怀疑过，畏缩过，但庆幸的是此刻的我们坚持了下来。在此我就这段时刻的工作心得和一些问题进行一下总结。

一个店就像是一个家，店长就是这个家的一家之长。家长要管理这个家的所有问题，人员、货品、卫生、陈列、设备、安全，各个方面都要照顾周到，任何一个小的细节思考不到，就有可能给工作带来不良影响。店长也是一个店的领导者，是企业文化信息传递的纽带，是公司政策的执行者和具体操作者;是企业产品的代言人，是店铺的核心。

因此，店长需要站在经营者的立场上，综合的、科学的分析店铺运营状况，全力贯彻执行公司做为一名店长不只是需要明白上级下达任务和目标。还要为了到达这一目标需要做什么，怎样做才能到达最佳的效果。每一位顾客的资料都不就应一成不变，而是要不断丰富，要注意对每一个顾客细节资料点点滴滴地积累，这样，在与顾客沟通中才能让顾客真正感受到关怀。此外，透过对同一名顾客消费资料的连续分析，将为对该顾客制订有针对性的服务与销售策略带给最直接的依据。外出派单是获得新顾客资料的最直接有效的手段，个性是就应在客流不够充足时，将此作为一项日常工作，一方面能够将人力资源利用得更加充分，同时也能够透过这一工作更加的了解客户。电话跟进客户则是向外延伸服务的有效手段，对服务状况进行售后追踪，将大大有利于新顾客和有流失迹象的顾客关联的巩固。总之，要做一名合格的店长，务必要做到顾全大局，里外兼顾，宣传是带动店面发展的命脉，只有有了足够的新客户店面才能活起来。同时，服务质量和对客户的了解也是不容忽视的，否则之前的一切将会白费，将是毫无好处的。

另外，店面的经营管理也要常抓不放，这是店面运营的基础：

1、要建立逐级管理制度，岗位职责分工细化，自上而下。使工作事事有人管，件件能落实，防止死角现象的出现;

2、要注重店内人员的培训工作，培养员工的群众荣誉感和主人翁意识，以店为荣，让每位员工、销售人员充分发挥各自的潜能，使之具有爱岗敬业、服务热情周到?懂业务、会管理的高素质人才;

3、要建立分明的奖惩制度，以激励和约束员工的工作，使全店成为一支团结协作的群众，在竞争中立于不败之地;

4、要创造良好的外围环境，协调好与政府部门的合作关联，以减少不必要的麻烦。

一句话，市场是良好的，形势是严峻的。假如在短期内没有把市场做好，没有抓住这个机遇，我们很可能失去这个机会，永远没有机会在做这个市场。

我会认真执行公司的品牌策略，全力发挥店长的职能。在以后的工作中要发奋改善，在新的一年里我会更好的做好自己的本职工作，用职责心做事，用感恩的心做人，让\_\_的生意做的更大。

述职人：\_\_\_

20\_\_年\_月\_日

**店长个人述职报告 店长年度述职报告篇三**

转眼间，在大众连锁店工作已有半年。

做为一个店长，首先我已经充分认识到自己所扮演的角色、自己的工作职责，店长是一个门店的核心，应该站在一个经营者的角度去考虑和分析问题，对门店进行有效的诊断。

首先对大众销售的1组数据进行一下分析：

从数据中不难看出，大众连锁店的客单相对稳定，在7月、8月、9月客流增加较明显，其主要体现在会员方面，三个月对会员的开发及维护效果显著，本店在会员维护方面主要有以下几个成功方面：

1、会员日活动的渗透：通过短信平台向会员顾客发送短信息或电话通知;

2、会员日环境的布置：卖场内pop海报、爆炸贴、气球、彩带、条幅;

3、会员日客流的拉动：通过进店办理会员卡赠送小礼品形式拉动、通过换购形式拉动;

4、会员日九折的转形：原有九折方式，门店不能有效利用，通过成功的转形开展，具体操作方式：标识品种购药满50元使用1张5元《代金券》活动、消费68元参加抽取现金活动、凭《特惠券》可1元购药活动、标识品种消费满98元返现金10元活动等等;

5、会员日平面的宣传：组织员工打印活动内容的宣传单，到门店幅射的四个街区进行门洞粘贴野广告、在大众厂区门口进行全面的pop海报宣传;

7-12月期间会员日销售与平时销售对比：

1、会员日销售对比增加64.40%;

2、会员日交易次数对比增加37.27%;

3、会员日客单价对比增加33.23%;

下面提供1组大众会员日销售数据：

其中各柜组销售占比情况为：

通过上述数据，我将在20xx年对品种结构进行调整。结合大众连锁店的营业面积、各柜组的销售占比情况对品种进行缩减，在7、8、9月份，心脑血管、抗菌消炎与酊水油膏三个柜组的销售就占了总体销售额的12，其中风湿跌打、妇科用药、花茶方面的销售不是很理想，经过数据分析：风湿跌打柜组销售的提升可以通过品种的增加来实现，目前本柜组品种数量为65个，不能满足顾客的需求;妇科用药方面，可以通过增加知名厂商的品牌品种来增加销售，但本店幅射的周边消费群体以大众厂区职工与社区居民为主，其中社区居民以老年人居多、大众厂区以男职工为主，从根本上影响了妇科药品的销售，添加品牌品种能否增加本柜组的销售有待考证;花茶系列销售需要对消费者的知识普及、宣传引导、强力主推来实现。

那么提高门店的销售：增加来客数，提升成交比例，提高客单价，一个老生常谈的话题。20xx年我将以增加来客数、提升成交比例为重点，在此基础上保持客单。并时刻关注竞争对手门店的情况，以便及时调整活动方案，抢占市场占有率。

其次，在大众连锁店人员方面进行分析。大众定员7人，每班3人，员工均属于老员工，业务能力强，对药品关联销售理解全面，并能有效根据特定顾客进行针对性推荐药品，但在卫生环境、药品陈列方面应加强管理。店长就是这个店的灵魂，店长的思想就会决定全体员工的思想，首先店长应该具备积极向上的心态、较强的忍耐力及包容力、全面的管理能力、\*的专业知识来带领团队。如果店长不能通过自己的能力来得到店员的认可，你还能留住你的优秀店员吗?还能留住你的忠实顾客吗?所以我20xx年在人员管理方面的目标是：加强团队业余生活的建设(如组织店员聚餐、集体到公园拍照、一起去k歌)，都是不错的增加团队凝聚力的方法，在这里也希望在20xx年公司也能给门店一部分资金或奖金，让店长们有能力去组织此项活动。建议公司适当调整绩效考核标准，加强对执行力的考核，加强对个体的人员、个体的品种进行考核，避免吃大锅饭，多劳多得，少劳少得。另外应加强企业的队伍建设及思想建设，有句话是这样说的：企来对员工的付出会感染员工，员工会用自觉和\*来回报企业，并用这种热情去感染每一位顾客。

首先，要让员工形成一种以集体智慧和企业发展为己任的意识。作为一个职业店长人，不论多么聪明和富于创新，远没有一个团结锐意进取的团队有活力和发展空间，而团队的智慧是取之不尽、用之不竭的。在制定计划时，向每一个参与者灌输己任意识。这样才能使他们感觉自己也是公司的主人，司荣我荣，司损我损。才能真正为公司出谋划策。一个胜任的必须适应一个生机勃勃的团队，而不是用行政手段压制它。

其次，多数员工的毛病不是不追求完美，而是不敢负责任。什么事都要问上司，都要问怎么做。上司没有一个明确的指示，就不知道如何操作了。如果像这样凡事都逐一请示汇报后再运作，公司必然浪费了大量的人力和物力资源，但员工一定要按照公司规定操作模式和方法去做，这样才不会远离目标和公司的发展方向。员工在做每个决定前，都要仔细地想一想业务在操作过程中可能出现最坏的情况是什么，自己如何去面对和解决的方案是什么。只有这样才可以锻炼出一支可以打硬仗的团队，才可以在市场经济的大潮中去品味和享受冲浪的\*。

再次，一分钟表扬是很重要的一环。假如你的员工工作干得非常好，但作为上司的你一定不要吝啬表扬，要树立一个锐意进取模范，不要对他的成绩熟视无睹。不然他将会怎样认为?也许他们会想“我干吗这么卖力?没人关心我工作干得好坏，没人注意我，而我是多么勤奋和卓有成绩;而整天无所事事的人竟和我挣得一样多!我这么卖命还有什么意思!”所以，对员工定期表扬是极好的动力源和兴奋剂。当表扬显示出对成功的理解时，尤为如此。同样，如果由于员工出现了差错而必须申斥的话，那么作为团队领头人的我会单独约他面谈。因为，绝大多数人都很忌讳在自己同行面前“受到责备”。甚至完全不习惯在自己的下级在场的情况下“申斥”他。那样他会觉得很丢面子。也许还会对上司产生一种不满情绪，甚至敌对心理。这样对工作的开展会很不利。

世界上没有完美的个人，只有完美的团体，一个人的力量是渺小的，只有依靠团体的精神才能将一个企业做大做强。因此，要以情感人、以理动人、以心用人、以诚留人，充分调动所有员工的积极性和主观能动性，凝聚人的价值取向使之形成合力，在合力化中取得企业效益。

在以人为本，处理完内部关系并调动了大家的积极性之后，我会逐步带领大家向着新的目标前进。在此时我就注重市场的调研和考察，并作出一份完整可行的方案去尝试扩大市场的份额。占领市场不难，难在发展市场并坚守市场。市场得到了开发，我们如何去发展?关于发展市场我们又要作出合理的市场分析并给予一种发展方案和种种措施，宁听万人抒而不可一人断。做事不能只依靠自己的思想。俗话说：三个臭皮匠赛过诸葛亮，多听意见多接受并给予采纳，并给予明确的奖惩制度。那样更有利于调动积极性更有利于公司或部门的发展。

关于市场的研究、讨论、开发和发展其实是最困难的。那么这就要有洞察力了。要成为一名金牌店长我会用很长的时间去了解市场、分析市场、最后才给予进入市场的方案。如何确定方案就得依靠市场的需求了。关于市场的问题，那就需要深入的研究了。因为各种行业的市场和需求是不同的。不过我觉得市场的拓展主要是依靠自己的实力和优质的售后服务。最重要的是如何维护一个诚信的企业并使企业沿着诚信这条健康的路发展下去。

不管怎样。一个好的店长必须要知道：天时地利人和!因为只有那样才可能迸发出一种力量!

**店长个人述职报告 店长年度述职报告篇四**

尊敬的领导：

你好!

不知不觉中，20\_\_已接近尾声，加入\_\_房地产发展有限公司公司已大半年时间，这短短的大半年学习工作中，我懂得了很多知识和经验。

20\_\_是房地产不平凡的一年，越是在这样艰难的市场环境下，越是能锻炼我们的业务能力，更让自己的人生经历了一份激动，一份喜悦，一份悲伤，最重要的是增加了一份人生的阅历。可以说从一个对房地产“一无所知”的门外人来说，这半年的时间里，收获额多，非常感谢公司的每一位领导和同仁的帮助和指导，现在已能独立完成本职工作，现将今年工作做以下几方面总结。

一、学习方面

学习，永无止境，这是我的人生中的第一份正式工作，以前学生时代做过一些兼职销售工作，以为看似和房地产有关，其实我对房产方面的知识不是很了解，甚至可以说是一无所知。来到这个项目的时候，对于新的环境，新的事物都比较陌生，在公司领导的帮助下，我很快了解到公司的性质及房地产市场，通过努力的学习明白了置业顾问的真正内涵以及职责，并且深深的喜欢上了这份工作，同时也意识到自己的选择是对的。

二、心态方面

刚进公司的时候，我们开始了半个月的系统培训，开始觉得有点无聊甚至枯燥。但一段时间之后，回头再来看这些内容真的有不一样的感触。感觉我们的真的是收获颇丰。心境也越来越平静，更加趋于成熟。在公司领导的耐心指导和帮助下，我渐渐懂得了心态决定一切的道理。

想想工作在销售一线，感触最深的就是，保持一颗良好的心态很重要，因为我们每天面对形形色色的人和物，要学会控制好自己的情绪，要以一颗平稳的、宽容的、积极的心态去面对工作和生活。

三、专业知识和技巧

在培训专业知识和销售技巧的那段时间，由于初次接触这类知识，如建筑知识，所以觉的非常乏味，每天都会不停的背诵，相互演练，由于面对考核，我可是下足了功夫。终于功夫不负有心人，我从接电话接客户的措手不及到现在的得心应手，都充分证明了这些是何等的重要性。

当时确实感觉到苦过累过，现在回过头来想一下，进步要克服的困难就是自己，虽然当时苦累，我们不照样坚持下来了吗?当然这份成长与公司领导的帮助关心是息息相关的，这样的工作氛围也是我进步的重要原因。

在工作之余我还会去学习一些实时房地产专业知识和技巧，这样才能与时俱进，才不会被时代所淘汰。

四、细节决定成败

从接客户的第一个电话起，所有的称呼，电话礼仪都要做到位。来访客户，从一不起眼的动作到最基本的礼貌，无处不透露出公司的形象，都在于细节。看似简单的工作，其实更需要细心和耐心，在整个工作当中，不管是主管强调还是提供各类资料，总之让我们从生疏到熟练。

在平时的工作当中，两位专案也给了我很多建议和帮助，及时的化解了一个个问题，从一切的措手不及到得心应手，都是一个一个脚印走出来的，这些进步的前提涵盖了我们的努力与心酸。

有时缺乏耐心，对于一些问题较多或说话比较冲的客户往往会针锋相对。其实，对于这种客户可能采用迂回、或以柔克刚的方式更加有效，所以，今后要收敛脾气，增加耐心，使客户感觉更加贴心，才会有更多信任。

对客户关切不够。有一些客户，需要销售人员的时时关切，否则，他们有问题可能不会找你询问，而是自己去找别人打听或自己瞎琢磨，这样，我们就会对他的成交丧失主动权。

所以，以后我要加强与客户的联络，时时关切，通过询问引出他们心中的问题，再委婉解决，这样不但可以掌握先机，操控全局，而且还可以增加与客户之间的感情，增加客带的机率。

五、展望未来

20\_\_这一年是最有意义最有价值最有收获的一年，但不管有多精彩，他已是昨天它即将成为历史。未来在以后的日子中，我会在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能，此外还要广泛的了解整个房地产市场的动态，走在市场的最前沿。

俗话说“客户是上帝”，接好来访和来电的客户是我义不容辞的义务，在客户心理树立良好的公司形象，这里的工作环境令我十分满意，领导的关爱以及工作条件的不断改善给了我工作的动力。

同事之间的友情关怀以及协作互助给了我工作的舒畅感和踏实感。所以我也会全力以赴的做好本职工作，让自己有更多收获的同时也使自己变的更加强壮。

总之，在这短短半年工作时间里，我虽然取得了一点成绩与进步，但离领导的要求尚有一定的差距。

六、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，20\_\_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：

(一)依据20\_\_年销售情况和市场变化，自己计划将工作重点放在中重点类客户群。

(二)针对购买力不足的客户群中，寻找有实力客户，以扩大销售渠道。

(三)为积极配合其他销售人员和工作人员，做好销售的宣传的造势。

(四)自己在搞好业务的同时计划认真学习业务知识、技能及销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质，为企业的再发展奠定人力资源基础。

(五)加强自己思想建设，增强全局意识、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。

(六)制订学习计划。做房地产市场中介是需要根据市场不停的变化局面，不断调整经营思路的工作，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。工业知识、营销知识、部门管理等相关厂房的知识都是我要掌握的内容，知己知彼，方能百战不殆(在这方面还希望公司给与我们业务人员支持)。

(七)为确保完成全年销售任务，自己平时就积极搜集信息并及时汇总，力争在新区域开发市场，以扩大产品市场占有额。

今后我将进一步加强学习、踏实工作，充分发挥个人所长，扬长补短为公司再创佳绩做出应有的贡献!

此致

敬礼!

述职人：\_\_\_

20\_\_年\_月\_日

**店长个人述职报告 店长年度述职报告篇五**

尊敬的领导：

你好!

很感谢公司对我的信任，将\_\_店交给我来管理，作为我们这样公司的店长，我认为起到的作用是非常重要的。首先，店长是一个单店最高的指挥官，最基本的职责就是全面负责店面的各项管理工作。但是作为一个刚上任的新店长，我会事事亲历亲为，以身作责，同时要具备强劲的销售能力和良好的领导能力，用我的行动来感染我的销售。其次，店长管理的是一线销售人员，且起着承上启下的作用，需要将公司的战略规划和最新政策正确的传达给员工，并要最大限度的激发员工的工作激情，更重要的是做到对销售人员的充分支持，培养员工的工作能力，培养团队合作的意识，最大限度的提升经纪人的个人业绩和店内业绩。

前期和销售人员一起做市场调查后，综合调查的商圈，楼盘，同行竞争做出了初步的销售路线和单店的定位，我认为目前的工作就是以广告宣传和开发房源为主，使店内资源充足，以便更快成交。其次是要快速的让新员工成长起来，通过一系列的培训，加强他们的业务能力。通过大家共同的努力派单等宣传工作已经达到一定的宣传效果。后期在店里人员逐步稳定，对商圈范围内市场逐渐了解消化的过程中，筹划新的销售路线。

下面就四个方面谈一下我的计划：

一、人员管理

企业以人为本，管事先管人，特别是销售这个行业。对于我们中介行业，人员管理的好坏直接关系到销售与服务的质量，一流的销售团队必须要拥有一流的销售人员，而销售人员总体素质的高低与管理密不可分。并且我认为中介行业是以经纪人为主导核心，店长，金融部等都是要最大限度的支持经纪人的工作。日常管理中，店长必须以身作则，带头做到公司的各项基本要求：整洁的仪容仪表，富有激情的工作态度，成熟稳健的工作作风，公正处事的道德原则，对事不对人，事事公平处理，并在店内树立一种”爱店如家“的责任意识。一个销售人员，保持良好的心态是很重要的，当员工心态起伏，不平稳的时候，应当及时与之沟通，帮助他们调整好心态，更加积极的投入到工作中去。在销售管理方面，首先要掌握每个经纪人的工作动态，手上操作的案源进况及跟单情况，协助他们完成每个可能完成的交易，持续评核每个经纪人，不断的训练，真正提高经纪人之素养。

二、人员培训

无论对什么人，培训都是至关重要的，只有不断的学习才能不断的进步。作为房地产中介服务的行业，对于员工的专业性知识要求很高。特别是我们店的情况，大部分社会经验不足，而且从没有接触过这个行业，就更不具备相应的专业知识了。基础培训更是重中之重，前期我以接待，勘察房源，带看技巧，陌生电话为主，从扎实的基本功开始练起，并结合我的实际经验，手把手的教他们如何与客户交流，并消化变成自己的语言表达出来。掌握基本的沟通技巧是他们现在最需要的，通过最近的强化演练，每个人都有很大的进步，知道工作该从哪里下手了，在不断的演练中还形成了各自不同的风格。我个人是乐于参加各种培训讲座的，也很注重对员工的培训，使经纪人把学习到的新知识在实际工作中相互发挥运用。

三、房源维护

“房源“是一个中介公司的命脉，房源数量房源质量直接决定了业绩的好坏。对于房源实施集中管理，并加以分级，予以分类，分别对待，充分了解客户出售的动机和原因。房源一定要维护，何为维护，就是在房东将房源委托后，要与房东保持密切的联系，让房东享受到质量的服务。前期在维护中应向房东阐述我们为他的物业制定的销售计划，为他分析市场行情及市场定位，告诉他我们在为他做什么，包括如何在宣传并推广他的物业，还应带上情感交流，前期我们的目的就是要与卖方建立信任关系，先做人后做事。

一个优质的房源最关键的就是她的价格，所以对于一些b类c类的房源在后期还可以按照蜜月期—挫折期—打击期—成交期的过程来回报议价。那么a类房源要的就是速度，我个人对于优质房源的销售方案很简单，就是以最快的速度将房源销售出去。不管是什么房源，不管是客户最近卖的还是我们帮他成交的，后期对房东的服务也是致关重要的，要学会做回头生意。对于店内员工的房源定期做质量服务的回访，充分掌握他们手上房源的情况，并协助他们跟踪维护。总之，优质房源都是维护出来的。

四、客户维护

对于需求客户，首先要了解买方的动机和急迫性，了解买方的购房能力，找出最适合房子与之配对，掌握配对的要点，配对是要建立在接待基础上而非独立的行为，在深入了解客户的真实需求后能找到客户真正可能满意的物业，对于还不能准确掌握其真实需求的客户可以大致找到符合其要求的物业，在推荐中增加交流的机会，以便更好的把握其真实需求，并进一步建立更为稳固的信任关系，对于已经掌握其真实需求的客户要确立一个主推物业，过多推荐会影响客户的专注度，延长确立时间，增加成功的不确定性。

大部分客户有些不切实际的想法和要求和某些错误的观念，这需要在建立信任基础后引导，这样的客户在引导成功前看房成功的机会比较小。所有的客户都希望获得最好的物业和最低廉的价格，以满足自身“机会，占便宜”的心理，需注意的是这种心里是一种普遍的心里需求，因此在推荐物业时一定要做好铺垫，营造“机会及占便宜的”气氛，这种气氛的成功营造往往比自己本身更为重要。以上也是我对配对的一些个人经验之谈。需求客户的维护也部分遵循房源维护原则，同样建立档案，分级别跟踪，经常联络，了解客户需求的变化，带看后的情况详细记录，做到知己知彼百战不殆。

此致

敬礼!

述职人：\_\_\_

20\_\_年\_月\_日

**店长个人述职报告 店长年度述职报告篇六**

尊敬的领导：

过去的一年，酒店在探索中前进，在开拓中进取，积累了丰富的经验，取得了一定的成绩。主要是“抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了三项基本建设”。

一、搞好三项基本建设

1、不断加强员工队伍建设：

“以人为本，善待员工”，是我们酒店一贯遵循的优良传统。员工休假制度、婚假、产假制度、工资调整制度、年终奖励制度及优秀员工外出考察学习制度等，无不体现了酒店对员工的深切关怀，多数员工的平均工资额超过了酒店效益的\_\_%，而市一般私营企业员工的工资额仅在企业收益的\_%左右，仅此一点酒店每年在员工待遇上的投资就比一般私营企业多投资\_\_余万元。善待员工，不仅仅体现在员工工资的按劳取酬、多劳多得、水涨船高等方面，更重要的是在大酒店这个大舞台上，员工们的才华得到了充分地展示，大酒店已经成为广大员工实现人生观、价值观的最佳场所。正如有些同事说，这里真正是能够体现能者上，庸者让，劣者下。

2、大力开展基础建设：

在市场竞争激烈情况下，去年上半年顺利完成了\_\_的扩建和改造。下半年又进行了\_\_的改建。连续施工，工程部同志在\_总监、\_经理的直接领导下，服从分配，听从调度，也付出了艰辛的劳动。扩建\_\_办公室及主体楼暖气安装时，正值营销旺季，但前后在半月时间即投入使用，又一次创造了\_\_速度。目前，酒店基础设施建设累计投资达万元，经过改造后的大酒店，成为集餐饮、住宿、娱乐、购物、商务为一体的综合型大酒店。

3、逐步完善管理制度建设：

为了使酒店进一步走入规范化轨道，在薛总经理主持下，组建酒店管委会，解决了制度建设的根本问题，纠正了权力大于制度的错误做法，制定了“公平、公正、公开”的“三公”酒店管理制度，完善了人事制度、劳动用工内部机制和工资分配等方面的几项重大改革。

二、抓住了一个中心

去年，我们紧紧抓住营销这个中心，全体员工以营销为中心开展各项工作。酒店员工人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。尤其是我们营销部门，人人都有强烈的营销意识和服务意识，做到了稳住老客源，不断开拓新客源。

三、实现了两个亮点

实现了酒店客房入住率和餐厅上座率这两个效益的亮点。

20\_\_年，在市同行业中处于前列，客房部去年也基本上是月月完成任务。这些喜人成绩的取得，是客房部全体员工努力的结果，也与\_\_副总经理严格管理分不开的。他们管理制度明确，坚持天天早班会，周周有周会，月月有总结，及时解决存在的问题，表扬先进，明确下一步工作重点，提高服务质量，做到了个性化和人性化服务，从而增加了客人入住回头率。

20\_\_年，成绩也非常喜人。特别是重新装修和调整经营策略后，餐厅收入突飞猛进，这些都利益于硬件设施的改进，菜品质量的提高。在厨房的努力下，酒店菜品基本形成了自己的特色，吸引了不少美食家和顾客光临本店。

一年来，他们很少休息，却很少有怨言，他们始终坚守在工作岗位上，不论工作时间多长，任务多重，从没有影响过工作。正是因为有了这样一批好同志，才使大酒店餐饮有了大批的回头客。餐厅服务人员笑迎顾客，善待来宾，提供及时、准确、周到的服务，同样受到了顾客的欢迎和表扬。

述职人：\_\_\_

20\_\_年\_月\_日

**店长个人述职报告 店长年度述职报告篇七**

于xx年xx月进入公司，迄今已经三年了，随着岗位变化，我历任了导引员、主管、副店长的职务。很感谢公司对我的信任，20xx年春节后将春熙路太平洋百货店交给我来经营，对于服装销售行业，或许我不是最优秀的，但我一定是最努力最用心的。在公司一路走来，我不断学习销售经验和处事原则，在工作中不断反思、审视自己，认准前方，努力前行，一步一个脚印，我由最初的导引员成长为了副店长。总结过去，我对以后的工作有以下几点认识：

店面是公司基层管理的主要执行地，是品牌战略扩张的重要对外窗口，店长的基本素质就是严格执行公司的管理规定，维持良好的日常经营，积极建立符合公司要求、品牌战略需要、顾客满意的良好销售形象。作为一个刚上任的新店长，我必会事事躬亲，以身作责，努力发掘自身潜能，寻找同行业优秀店铺的差距，与不同阶层的顾客交流总结，同时自身也要具备强劲的销售能力和良好的领导能力，用我的态度来感染员工销售，带领本店做好销售业绩。

作为服装销售行业，市场竞争强烈，员工流动性很大，大部分新晋员工都缺乏社会经验和工作经历，不具备相关的知识，不知道工作怎么开展。店长的工作就是基础培训，以客户接待，摆设陈列，导引技巧，话语交流、推荐搭配为主，引领新手员工从基本功开始练起，并结合我的实际经验，手把手的教他们如何与客户交流，并消化变成自己的语言表达出来。掌握基本的沟通技巧，通过实际的指导应用，使新员工知道工作该从哪里下手，并辅以不断的鼓励和指正，激励员工养成正确的工作兴趣和主动学习积极性，选拔善于销售、优点突出的销售人员，为公司推荐储备优秀人才。 二、 优秀的管理是品牌成功的台阶 店长是公司组织管理内部承上启下的桥梁，店长的首要任务是带领团队完成公司下达的销售目标，要完成这个工作目标，店长的工作职责不仅限于提高自身销售，还包括领导指令下达与执行、维持品牌形象、收集销售情报、改进工作中发现的问题、提高员工素质、调节员工心态、保证优秀团队稳定。店长是店面的主导核心，其正确的管理态度和优秀的管理品质是赢的领导支持和员工信任的基本原则，是引导团队销售走向成功的基础。日常管理中，店长必须以身作则，带头做到公司的各项基本要求：整洁的仪容仪表，富有激情的工作态度，成熟稳健的工作作风，公正处事的道德原则，对事不对人，事事公平处理，当员工心态起伏，不平稳的时候，应当及时与之沟通，帮助她们调整好心态，积极地投入到工作中去。如此，店长方能引导团队完成销售目标。

以上是我到公司以后历任多个工作岗位的不足看法。对于未来，我充满希望，对于当前，

我努力工作，用心服务每一位顾客，工作中有什么不足，请多指正。

述职人：

日期：

**店长个人述职报告 店长年度述职报告篇八**

20xx年的岁末钟声即将敲响，回首20xx，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，在我们海王药店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：对于一个终端零售店来说，首先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。药物核算是相当重要的,对药物成本和质量严格监督,尽量控制药物价格最低化,让市民吃得起，保障市民身体健康。最重要的一个是要用心去观察，用心去与顾客交流，留住新客人并发展为回头客,这样的话你就可以做好。

具体归纳为以下几点：

1.以药品质量为第一，保障人们安全用药，监督gsp的执行,时刻考虑公司的利益，耐心热情的做好本职工作，任劳任怨。

2.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。

3.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。

4.通过各种渠道了解同行业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有理放矢，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。

5.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。

6.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。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(七字真言：请，您好，对不起，谢谢，再见)，使顾客满意的离开本店。

7.处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢\*，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。现在，门店的管理都是数据化、科学化管理，与几年前来比对店长的工作要求更加严格，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。

8.在本年度虽然业绩不错,但是还是存在客户的流失问题。

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的药店。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.加强对客户流失量的调查与总结。寻找出流失原因,并且改进;

2.对药店成本和质量严格监督，保障市民健康;

3.加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理;

4.对内加强与员工的沟通,加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质;

5.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。

6.加强和各部门的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工的工作热情，逐步成为一个秀的团队。

**店长个人述职报告 店长年度述职报告篇九**

很感谢公司对我的信任，将00店交给我来管理，作为我们这样公司的店长，我认为起到的作用是非常重要的。首先，店长是一个单店的指挥官，最基本的职责就是全面负责店面的各项管理工作。但是作为一个刚上任的新店长，我会事事亲历亲为，以身作责，同时要具备强劲的销售能力和良好的领导能力，用我的行动来感染我的销售。其次，店长管理的是一线销售人员，且起着承上启下的作用，需要将公司的战略规划和最新政策正确的传达给员工，并要限度的激发员工的工作\*，更重要的是做到对销售人员的充分支持，培养员工的工作能力，培养团队合作的意识，限度的提升经纪人的个人业绩和店内业绩。前期和销售人员一起做市场调查后，综合调查的商圈，楼盘，同行竞争做出了初步的销售路线和单店的定位，我认为目前的工作就是以广告宣传和开发房源为主，使店内资源充足，以便更快成交。其次是要快速的让新员工成长起来，通过一系列的培训，加强他们的业务能力。通过大家共同的努力派单等宣传工作已经达到一定的宣传效果。后期在店里人员逐步稳定，对商圈范围内市场逐渐了解消化的过程中，筹划新的销售路线。

下面就四个方面谈一下我的计划：

1.

人员管理：企业以人为本，管事先管人，特别是销售这个行业。对于我们中介行业，人员管理的好坏直接关系到销售与服务的质量，一流的销售团队必须要拥有一流的销售人员，而销售人员总体素质的高低与管理密不可分。并且我认为中介行业是以经纪人为主导核心，店长，金融部等都是要限度的支持经纪人的工作。日常管理中，店长必须以身作则，带头做到公司的各项基本要求：整洁的仪容仪表，富有\*的工作态度，成熟稳健的工作作风，公正处事的道德原则，对事不对人，事事公平处理，并在店内树立一种”爱店如家“的责任意识。一个销售人员，保持良好的心态是很重要的，当员工心态起伏，不平稳的时候，应当及时与之沟通，帮助他们调整好心态，更加积极的投入到工作中去。在销售管理方面，首先要掌握每个经纪人的工作动态，手上操作的案源进况及跟单情况，协助他们完成每个可能完成的交易，持续评核每个经纪人，不断的训练，真正提高经纪人之素养。

2.

人员培训：无论对什么人，培训都是至关重要的，只有不断的学习才能不断的进步。作为房地产中介服务的行业，对于员工的专业性知识要求很高。特别是我们店的情况，大部分社会经验不足，而且从没有接触过这个行业，就更不具备相应的专业知识了。基础培训更是重中之重，前期我以接待，勘察房源，带看技巧，

陌生电话为主，从扎实的基本功开始练起，并结合我的实际经验，手把手的教他们如何与客户交流，并消化变成自己的语言表达出来。掌握基本的沟通技巧是他们现在最需要的，通过最近的强化演练，每个人都有很大的进步，知道工作该从哪里下手了，在不断的演练中还形成了各自不同的风格。我个人是乐于参加各种培训讲座的，也很注重对员工的培训，使经纪人把学习到的新知识在实际工作中相互发挥运用。

3.

房源维护：“房源“是一个中介公司的命脉，房源数量房源质量直接决定了业绩的好坏。对于房源实施集中管理，并加以分级，予以分类，分别对待，充分了解客户出售的动机和原因。房源一定要维护，何为维护，就是在房东将房源委托后，要与房东保持密切的联系，让房东享受到质量的服务。前期在维护中应向房东阐述我们为他的物业制定的销售计划，为他分析市场行情及市场定位，告诉他我们在为他做什么，包括如何在宣传并推广他的物业，还应带上情感交流，前期我们的目的就是要与卖方建立信任关系，先做人后做事。一个优质的房源最关键的就是她的价格，所以对于一些b类c类的房源在后期还可以按照蜜月期—挫折期—打击期—成交期的过程来回报议价。那么a类房源要的就是速度，我个人对于优质房源的销售方案很简单，就是以最快的速度将房源销售出去。不管是什么房源，不管是客户最近卖的还是我们帮他成交的，后期对房东的服务也是致关重要的，要学会做回头生意。对于店内员工的房源定期做质量服务的回访，充分掌握他们手上房源的情况，并协助他们跟踪维护。总之，优质房源都是维护出来的。

4.

客户维护：对于需求客户，首先要了解买方的动机和急迫性，了解买方的购房能力，找出最适合房子与之配对，掌握配对的要点，配对是要建立在接待基础上而非独立的行为，在深入了解客户的真实需求后能找到客户真正可能满意的物业，对于还不能准确掌握其真实需求的客户可以大致找到符合其要求的物业，在推荐中增加交流的机会，以便更好的把握其真实需求，并进一步建立更为稳固的信任关系，对于已经掌握其真实需求的客户要确立一个主推物业，过多推荐会影响客户的专注度，延长确立时间，增加成功的不确定性。大部分客户有些不切实际的想法和要求和某些错误的观念，这需要在建立信任基础后引导，这样的客户在引导成功前看房成功的机会比较小。所有的客户都希望获得的物业和最低廉的价格，以满足自身“机会，占便宜”的心理，需注意的是这种心里是一种普遍的心里需求，因此在推荐物业时一定要做好铺垫，营造“机会及占便宜的”气氛，这种气氛的成功营造往往比自己本身更为重要。以上也是我对配对的一些个人经验之谈。需求客户的维护也部分遵循房源维护原则，同样建立档案，分级别跟踪，经常联络，了解客户需求的变化，带看后的情况详细记录，做到知己知彼百战不殆。

以上是我针对店里现在的情况结合自己的一些经验做的计划。希望门店在业绩上能有所突破，自身能力有所突破，每天要评估自己的工作，随时注意市场动向，支持指导经纪人往正确的方向努力。

以上是本人总结的一些相关的经验

**店长个人述职报告 店长年度述职报告篇十**

20\_\_年2月6日伴随着新店开业，来到了\_\_西店，在这一年里也让我体会多多，收益多多，感谢各位领导和同事的支持与帮助，让我更好的成长。现我将20\_\_年工作状况汇报如下：

一、工作态度勤奋，诚恳，不厌烦对于二楼工作主动完成。

1.生日电话坚持每天11点之前拨打完毕，把金伯利的美好祝福及时送给顾客;

2.坚持每天拨打三日回访电话，在顾客购买首饰后的第三天及时拨打电话，询问顾客购买的项链戴上长短是否合适，戒指佩戴大小如何，让顾客感觉到金伯利服务如此贴心。

3.每天晚上收集当天购买顾客的档案，细心登记顾客生日，以防漏登漏记，

二、对自身职责，切实负责

我管理钻石货品已有两年多的时间。在管理货品，对于新到的货品首先核对件数;核对饰品印记是否与标签和证书相符;核对首饰编号及价位是否与货单相符;检查货品是否有质量问题，对于有问题的货品及时挑出返回公司;对于柜台缺货的货品及时补货，把公司推出的新款，系列款饰品，归类摆放，单独选一个柜台重点展出;对于东西两店调货予以配合，随时需要随时送货到位;对于出柜货品，及时打出库，新增货品及时打入库。月底盘货时保证月月顺利盘完并且保证数据万无一失;对于未经经理允许，任何人不得从柜台拿出货品离店，做的都比较到位，全年未出错一次。

三、在销售中总结如下：

接待过程中，充分展示珠宝货品。由于多数顾客对于珠宝知识缺乏了解，因此营业员对珠宝首饰的展示十分重要，主动引导顾客试戴首饰，当我拿出钻石首饰时，给顾客描述时，例：描述钻石的切工，并且用手轻轻转动钻饰，手动口也动，把该描述的话基本说完，再递给顾客，这样顾客会模仿我的动作去观察钻石，并且会问：“什么是比利时切工?”我便可进行讲解，这样的一问一答，是营业员展示珠宝饰品的技巧。在顾客挑选款式出现挑花眼的情况时，我及时推荐两件款式反差比较大，且顾客选择观察时间较长的饰品，描述两者款式所代表的不同风格，这样容易锁定和缩小顾客选择的风格和范围。在挑选价位时，遵循猛上慢下的原则挑选。

**店长个人述职报告 店长年度述职报告篇十一**

尊敬的领导：

你好!

我于\_\_年\_\_月进入公司，迄今已经三年了，随着岗位变化，我历任了导引员、主管、副店长的职务。很感谢公司对我的信任，20\_\_年春节后将春熙路太平洋百货店交给我来经营，对于房产销售行业，或许我不是秀的，但我一定是最努力最用心的。在公司一路走来，我不断学习销售经验和处事原则，在工作中不断反思、审视自己，认准前方，努力前行，一步一个脚印，我由最初的导引员成长为了副店长。总结过去，我对以后的工作有以下几点认识：

一、店长是单店管理的直接执行者、店面形象及导引员服务质量是塑造公司品牌的第一窗口

店面是公司基层管理的主要执行地，是品牌战略扩张的重要对外窗口，店长的基本素质就是严格执行公司的管理规定，维持良好的日常经营，积极建立符合公司要求、品牌战略需要、顾客满意的良好销售形象。作为一个刚上任的新店长，我必会事事躬亲，以身作责，努力发掘自身潜能，寻找同行业优秀店铺的差距，与不同阶层的顾客交流总结，同时自身也要具备强劲的销售能力和良好的领导能力，用我的态度来感染员工销售，带领本店做好销售业绩。

二、店面是每个员工工作生活的舞台，良好的培训教育、积极的学习态度和舒适的心情是每一个成功店铺必备的踏脚石

作为房产销售行业，市场竞争强烈，员工流动性很大，大部分新晋员工都缺乏社会经验和工作经历，不具备相关的知识，不知道工作怎么开展。店长的工作就是基础培训，以客户接待，摆设陈列，导引技巧，话语交流、推荐搭配为主，引领新手员工从基本功开始练起，并结合我的实际经验，手把手的教他们如何与客户交流，并消化变成自己的语言表达出来。掌握基本的沟通技巧，通过实际的指导应用，使新员工知道工作该从哪里下手，并辅以不断的鼓励和指正，激励员工养成正确的工作兴趣和主动学习积极性，选拔善于销售、优点突出的销售人员，为公司推荐储备优秀人才。

三、优秀的管理是品牌成功的台阶

店长是公司组织管理内部承上启下的桥梁，店长的首要任务是带领团队完成公司下达的销售目标，要完成这个工作目标，店长的工作职责不仅限于提高自身销售，还包括领导指令下达与执行、维持品牌形象、收集销售情报、改进工作中发现的问题、提高员工素质、调节员工心态、保证优秀团队稳定。店长是店面的主导核心，其正确的管理态度和优秀的管理品质是赢的领导支持和员工信任的基本原则，是引导团队销售走向成功的基础。日常管理中，店长必须以身作则，带头做到公司的各项基本要求：整洁的仪容仪表，富有激情的工作态度，成熟稳健的工作作风，公正处事的道德原则，对事不对人，事事公平处理，当员工心态起伏，不平稳的时候，应当及时与之沟通，帮助她们调整好心态，积极地投入到工作中去。如此，店长方能引导团队完成销售目标。

以上是我到公司以后历任多个工作岗位的不足看法。对于未来，我充满希望，对于当前，我努力工作，用心服务每一位顾客，工作中有什么不足，请多指正。

此致

敬礼!

**店长个人述职报告 店长年度述职报告篇十二**

\*\*年\*\*月\*\*日，我很荣幸加入药业有限公司，有幸成为该公司的一名实习生。回顾这半年来的实习生活，收获颇多。在此衷心感谢店里店长罗姐和各位前辈，正是因为有你们的支持，关心和帮助，才使我较好的完成了自己的本职工作。同时感谢药业有限公司给了我一个展示和提升自己的机会。通过这段时间的工作和学习，在思想上，专业技能上都有了较大的提高，现总结如下：

一、收获与认识

对于即将毕业的我来说，从事药房营业员工作是机遇也是挑战。有幸成为公司的一员，在总店实习了一个月。最初的半个月，感觉自己很不适应。多亏了店里店长与师傅的关怀与鼓励，我才能认真学习了公司制度，并且在时间中不断的提高自身专业水平及服务理念，期间主要学习药品的分类，用途及用量等等。作为一名刚刚从事药品行业的实习生，在工作中手前辈的言传身教，积累知识的同时，更是锻炼了工作的耐性，认识到做工作要认真，细心负责，做好每一次营业工作，服务号每一位顾客是及其重要的。

在实习过程中，我认识到自己的学识，能力与经验都非常欠缺，所以在工作中从不敢掉以轻心，一直是坚持不懂就问。药房营业员是个综合性很强的职业，非常锻炼人。每天做清洁，写计划，与顾客交流，对账。虽然繁琐，但是我乐在其中。感觉自己真正成为了一名医药工作者，位广大患者提供优质服务，我非常自豪。

二、存在的不足与努力方向

近半年的实习，虽然收获不少。但是由于刚面临社会，存在的问题也不少。比如经常将同类药的用法，用量弄错，再加上刚从学校出来，在面对顾客的时候还是不能自信的侃侃而谈。有时候对难缠的顾客也

无计可施。这些都是需要在以后的工作中不断改进的。当然，我不会让自己有所松懈的，前面的路还长，我会更加努力的工作和学习，不断提高，尽快考取执业药师资格证书，做一名优秀的药房营业人员。为每一位顾客提供更优质的服务。

**店长个人述职报告 店长年度述职报告篇十三**

尊敬的领导：

你好!

我于\_\_年\_\_月进入公司，迄今已经三年了，随着岗位变化，我历任了导引员、主管、副店长的职务。很感谢公司对我的信任，20\_\_年春节后将春熙路太平洋百货店交给我来经营，对于房产销售行业，或许我不是最优秀的，但我一定是最努力最用心的。在公司一路走来，我不断学习销售经验和处事原则，在工作中不断反思、审视自己，认准前方，努力前行，一步一个脚印，我由最初的导引员成长为了副店长。总结过去，我对以后的工作有以下几点认识：

一、店长是单店管理的直接执行者、店面形象及导引员服务质量是塑造公司品牌的第一窗口

店面是公司基层管理的主要执行地，是品牌战略扩张的重要对外窗口，店长的基本素质就是严格执行公司的管理规定，维持良好的日常经营，积极建立符合公司要求、品牌战略需要、顾客满意的良好销售形象。作为一个刚上任的新店长，我必会事事躬亲，以身作责，努力发掘自身潜能，寻找同行业优秀店铺的差距，与不同阶层的顾客交流总结，同时自身也要具备强劲的销售能力和良好的领导能力，用我的态度来感染员工销售，带领本店做好销售业绩。

二、店面是每个员工工作生活的舞台，良好的培训教育、积极的学习态度和舒适的心情是每一个成功店铺必备的踏脚石

作为房产销售行业，市场竞争强烈，员工流动性很大，大部分新晋员工都缺乏社会经验和工作经历，不具备相关的知识，不知道工作怎么开展。店长的工作就是基础培训，以客户接待，摆设陈列，导引技巧，话语交流、推荐搭配为主，引领新手员工从基本功开始练起，并结合我的实际经验，手把手的教他们如何与客户交流，并消化变成自己的语言表达出来。掌握基本的沟通技巧，通过实际的指导应用，使新员工知道工作该从哪里下手，并辅以不断的鼓励和指正，激励员工养成正确的工作兴趣和主动学习积极性，选拔善于销售、优点突出的销售人员，为公司推荐储备优秀人才。

三、优秀的管理是品牌成功的台阶

店长是公司组织管理内部承上启下的桥梁，店长的首要任务是带领团队完成公司下达的销售目标，要完成这个工作目标，店长的工作职责不仅限于提高自身销售，还包括领导指令下达与执行、维持品牌形象、收集销售情报、改进工作中发现的问题、提高员工素质、调节员工心态、保证优秀团队稳定。店长是店面的主导核心，其正确的管理态度和优秀的管理品质是赢的领导支持和员工信任的基本原则，是引导团队销售走向成功的基础。日常管理中，店长必须以身作则，带头做到公司的各项基本要求：整洁的仪容仪表，富有激情的工作态度，成熟稳健的工作作风，公正处事的道德原则，对事不对人，事事公平处理，当员工心态起伏，不平稳的时候，应当及时与之沟通，帮助她们调整好心态，积极地投入到工作中去。如此，店长方能引导团队完成销售目标。

以上是我到公司以后历任多个工作岗位的不足看法。对于未来，我充满希望，对于当前，我努力工作，用心服务每一位顾客，工作中有什么不足，请多指正。

此致

敬礼!

述职人：\_\_\_

20\_\_年\_月\_日

**店长个人述职报告 店长年度述职报告篇十四**

尊敬的领导：

自酒店开业以来至今已接近一年时间，在这段时间里感谢领导对店内工作支持及关心。现对这一年的工作总结如下：

一、各项经济指标完成情况

本年度实现营业收入\_\_，营业成本\_\_，综合毛利率\_\_，营业费用为\_\_。

二、抓好规范管理，提高协调接待能力

各项工作已步入正轨，服务水平不断提高。开业到现在不到半年，生意红红火火，客户好评不断。对每天例会流程进行规范，固定流程和口号，对集体凝聚力等不断渗透。

部门激励机制的完善：

1、各部门根据不同的岗位制定不了不同的提成方案。有效的调动了员工的积极性。

2、实行了意见卡制度，对每桌客人的满意度进行调查。根据顾客满意度对员工进行奖惩。完善部门例会制度，每天晚上8：40—9：00组织部门日事日清会。总结当天问题，安排明日工作。

三、完善劳动用工制度和培训制度

严格劳动用工制度，新员工入职前三天为试工期，符合条件的择优录取，不符合条件的一概不收，不讲情面，保证招工质量。同时深入员工内部，积极发现和培养人才，制定员工内部晋升制度。目前，已从内部提升领班一名，得到其他员工的普遍认可。

四、推出新菜品

根据顾客需求增加新菜品，菌菇类、海鲜类新增菜品较多。

五、增值服务的增加

1、推出了赠送爆米花服务。凡进店客人均可免费得到爆米花一份。

2、为客人举办生日宴会。根据意见卡收集的顾客资料，由专人负责电话预约，为生日当天进店的客人举办生日宴会并赠送鲜花一束，蛋糕一个。

3、给客人套衣套服务。防止客人衣服上弄上油渍，保护客人的财产安全。

六、不足之处

1、部分菜品上菜速度不稳定。

2、对客服务质量还不够高，员工个性化服务欠缺。

3、员工不够稳定，新员工较多。

总结过去，展望未来，我们将继续发扬优点，改正不足，进一步提高管理水平，为打造一支学习型的、快乐型的餐饮服务团队面努力!

述职人：\_\_\_

20\_\_年\_月\_日

**店长个人述职报告 店长年度述职报告篇十五**

店长

尊敬的各位好：

感谢各位对我的信任，把ca一个全新的舞台交给我演艺。ca开店5年了，我也伴随ca成长5年了。相信没有谁比我更了解ca，我一定不负重托，把ca做的更好。我来ports也7年多了，对公司服务态度和素质都得到了很大的提高。店面就是我们服装品牌展现的舞台，而我和所有的时装顾问就是舞台上的表演者，我们的表演影响到总个ports的前程。所以我深知我肩负的责任。既然公司给了我发挥的舞台，我就有责任和信心把其演艺得更有活力。

1、时装顾问是主要表演者，所以我们要熟知专业的产品知识，对ports品牌的发展史和对本品牌服装的独特之处深入了解，比如风格、质地、起源、设计。这点就好比一个人的个性，个性的突出就显示了本服装的独道之处，而在众多的服饰中脱颖而出而立不败之地。也会增加顾客对本品牌的信心。每一个时装顾问必须对所有的商品了解透彻，从质地，布料性质到款式特点、流行趋势都能跟据顾客的所需用言语表达出来。

2、时装顾问的形象是不可忽视。个人素质包括专业礼貌用语、服务态度、服饰搭配，身体的语言，眼神的交流等，激起顾客的购买欲，服饰的搭配更能显示服装的完美，这样的连带销售赢得更多的空间和商机，通过服饰巧妙搭配把顾客气质涵养和个性体现得淋漓尽致,从而也能给我们的品牌起到宣传效果。这样两全齐美的事何乐而不为呢!

3、店面的陈列非常重要。以审美的角度在视觉方面来吸引顾客，相信第一感觉。留住顾客的脚步，就多了一次交易的机会，我们不能忽视这一小小的停顿。

4、售后服务的跟踪也是个重要环节。我们不光以销售而销售，而要注重其链锁反应，就如同生物链一样从金字塔的顶端开枝散叶，顾客的口碑胜过任何一种宣传效果，所以售后服务由其重要，通过顾客的购买过程的了解，迅速掌握其资料，包括其人对服饰的喜好的风格、色调和体型、尺寸、所购物的款式、日期、甚至到她的个人资料都以表格的形式加以记载，这一点要跟踪到我们每一个去完善。这一道程序可让我们更好的记住顾客，也可对其的售后服务提供资料，定期或不定期，在节假日或新货上市转季之时给与温馨信息。也能更能有效的撑握顾客反馈意见和发展动态。也能帮顾客在穿着过程出现的某些烦忧得以专业解决，如洗涤、储存等。另一方面我们对顾客的了解也能提高她们对我们的信任和对本品牌信心，使其认为物有所值，当她们再次光顾之时也有一见如故，有种老熟客的感觉，使其更有一种被重视的心态，加上我们的热诚，在选购时也就更随意和开心。所以我准备建立一个客户qq群。

5、另外，我们的管理体制以后会更完善，人性的管理，严格的要求，以积分扣分制的形式来约束制度的施行更有效温柔至刚，也更人性化也更能调动其积极性。具体方式还须我们沟通协商定制。

以上是我对任职的一点点和建议。希望在以后的工作中能与同事们携手同行，共同努力把销售做的蒸蒸日上。

述职人：

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