# 优秀门店工作总结报告(合集25篇)

来源：网友投稿 作者：月落乌啼 更新时间：2024-08-07

*优秀门店工作总结报告1销售门店年终工作总结一、业绩上半年总体任务xxxx，实际完成xxx，完成任务的96%这半年经过坚持不懈的努力工作，成绩突出的有两个月，完成任务的同时超额24%，其他几个月均在xxxx左右，后来柜组导购离职一人，但并没有...*

**优秀门店工作总结报告1**

销售门店年终工作总结

一、业绩

上半年总体任务xxxx，实际完成xxx，完成任务的96%这半年经过坚持不懈的努力工作，成绩突出的有两个月，完成任务的同时超额24%，其他几个月均在xxxx左右，后来柜组导购离职一人，但并没有因此影响销售，虽然没有完成任务，但我们还是坚持了下来，上半年，二线品牌完成了销售任务的96%，因后来xxx撤柜，对销售有一部分的影响，回头客来找留下了一部分顾客群，但有一部分还是丢失了。

二、促销活动

xxx举行大型促销活动，连续8天，总体任务xxx但我们只完成了xxx多，任务完成的不是很理想，从中我吸取了很多的教训。派单不积极，有些顾客都不知道xxx在做活动，卖场播音不频繁，赠品供应不及时，因一人在职盯岗有些力不从心，流失一部分顾客，连续几天阴雨天气客流较少，以上因素属人为影响的，在以后的工作中会加以改正。

三、结账

公司有了新的结账流程，关系到保底与超保底的问题，因从未接触过这类账目，所以到现在还不是很懂，但我知道，努力完成超市下达的促销任务(任务完成不超额)来减少公司财务损失，对于不懂的问题，我会努力学习，学会为止。

对于半年的工作，我知道要做好销售店长，要做到以下几点：

1、始终保持良好的工作心态，比如工作中会碰到顾客流失，或一连几个顾客介绍产品都没有成功，我们很容易泄气，情绪不够好，光想着是今天运气不好，这样注意力会不集中，在看到顾客也会没有积极性，信心不足，更会影响以后的销售。

2、察颜观色，因人而异，对于不同的顾客使用不同的销售技巧，比如学生，我发现这类顾客比较喜欢潮流与广告性强的品牌产品，当介绍二线品牌是比较吃力，所以更需要耐心，可先简单介绍一下产品，然后对他讲学生为什么会脸上起痘，黑头，平常护理应注意些什么问题等等，讲这些他会觉得我们比较专业，可以增强他对我们的信任度，最后再针对于他的问题推荐产品，如此成功率会比较高。

3、当你面对顾客时切忌，不要一味的说产品，现在的品牌种类多，促销员更多，促销的语言大同小异，所以介绍产品时一味的说产品好容易让顾客觉得我们只是为了推销自己的产品，使我们不能很快被顾客信任，事实上顾客只有信任你才会听你的话，从而接受你的产品，我们可以问问他平时怎么护理来拉近关系，再针对性介绍产品。

日常工作中，我们会遇到很多问题，对于联营专柜来说，可能问题会更多，后来因超市过分的`管理，我想过离职，每天上班压力很大，无论自己怎么努力还是得不到认可，但领导的一番话给了我信心，她告诉我有问题不能逃避，能自己解决的自己解决，不能自己解决的我帮你解决，我不能解决的公司会出面帮你们解决，给了我很大的鼓励，我知道我不是一个人，我们是一家人，他们会帮助我，使我更有信心努力走下去，我记得有一条短信，对我激励很大，我与大家分享一下，职场必备，勤快不懒惰，找问题不找借口，积极向上的心态，遇事不退缩。

以上是我对20XX年上半年的工作总结!新的半年对我们来说是一个充满挑战、机遇、希望与压力开始的半年，也是我非常重要的半年。家庭、生活和工作压力驱使我要努力工作和认真学习。在此，我订立了下半年度工作计划，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

1、作为化妆品的店长，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力开展业务工作。

2、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。化妆品的美导专业知识、综合能力、都是我要掌握的内容。

3、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。

4、我柜组缺少价位在20-50之间的护肤产品，有一部分低消费顾客群流失，申请上一品牌填补此价位空缺。曾经在自己的工作中经历了太多的酸甜苦辣，让我成长着，学习着，下半年即将来临，我希望在以后的工作中，快乐着工作。在工作中找到快乐，同时，学到更多的东西，全身心的投入工作，迎接下半年的挑战，做出更好的成绩!

**优秀门店工作总结报告2**

我现将20XX年XX月工作总结做如下报告：

>一、销售情况：

1、本月销售任务XX元，实现销售XX元，同比增长，增幅为，环比增长，增幅为XX%。完成全年任务占比XX%。

2、本月XX任务XX元，实现销售XX元，完成全年任务占比XX%。

3、本月XXX任务XX元，实现销售XX元，完成全年任务占比。

>二、利润情况：

1、本月创造毛利XX元，同比增长，增幅为XX%，环比增长，增幅为XX%

2、本月纯利润为XX元，环比增长，增幅为XX%。

>三、库存情况：

1、本月实际库存为XX元。

2、本月过期商品XX元

>四、销售分析：

1、对以上数据的具体情况分析及说明（包括补充数据和内容）：

2、销售呈现，分析原因：

3、本月销售取得成绩：

>五、门店管理：

1、本月门店管理过程中好的方法：

2、员工思想动态：

3、发现（解决）的问题：

>六、员工培训：

1、本月员工培训内容：

2、取得效果：

>七、不足之处及解决办法：

1、工作中存在误区：

2、工作中不足之处：

3、解决办法：

4、门店不能解决需提交公司解决的问题：

5、对门店（公司）运营中存在问题及发展提出合理化建议：

>八、下月计划：

1、销售中要采取的措施：

2、销售中预计达到效果：

3、店内着重培训：

4、增加团队凝聚力要采取的措施：

5、实施门店管理采取的措施：

6、其它工作：

**优秀门店工作总结报告3**

我们xx一共有5个档口，主打韩餐组窗口，凉菜组和小吃组让我们很头疼，多次让领导提出问题，有时我觉得无脸面对领导。每月营业额上下不稳定，但成本还算合理，效果不太理想。韩餐组和凉菜组，成本占55%以上，酒水和其它三个组成本占45%。在五，六，七，八月时，由于宗教协会和电视公布假肉卷时，对xx影响很大，肉卷成本上增300%，那时买的多赔得多，我和几位经理的协商下，我们去了附近几家xx学习观摩，在9月下旬对肉卷，人员，菜品做了调整。

1：肉卷从以前24元/斤——到现在9元/斤，肉卷成本下降60%。

2：人员以前，前后37位员工——现在25位，人员工资下降了%30，调整后，充分调动了员工的主观能动性，提高了其积极性和创造性，增加了员工的竞争意识，起到了良好的效果。

3：菜品调整的不太明显，（小吃组我加了，烩三鲜，八宝甜饭，蒸碗鸡等，凉菜加了酥肉，剁椒鱼，红烧丸子等）但效果不太理想。

为了让更多的人群知道女人世界，有一家韩式烧烤，我们每周游街发宣传彩页，效果还算可以，x经理走进校园也拉来了很多学生，现在的xx%的消费群体是学生。

**优秀门店工作总结报告4**

充满机遇与挑战的中秋已经过去，回首今年整个节日期间的门店，在总部各中心领导的帮助和指导之下，加之全体管理人员以及优秀员工的合作与努力之下，各方面得以稳固磐实，商场工作得以顺利开展。在销售目标上，众人不可谓未尽之能事，且不论结果如何，此中显现之苗头，不可说不令人欣喜。

盘点整个中秋节日期间，有得有失，有关于以顾客服务为导向方面的问题;关于企业品牌价值认可的问题;关于顾客忠诚度管理方面的问题;还有居安思危、进军零售速度、整合零售营销传播方面的问题，更有岌岌可危的人力基础管理方面的问题。

随着经济的发展和形势的变化，零售市场如今到处生根发芽，竞争日趋惨烈。面对这种局面，我已深知需完成角色转换，修正态度，抓紧学习，从实际出发，从细节着手，以图加强职能培训，整顿卖场氛围，调整员工心态，狠抓顾客忠诚度，加强调查研究，探求解决错综复杂问题的途径。对于中秋节日期间的工作进行反思和总结如下：

>一、盘点中秋节日期间的工作

A、加强卖场的人力资源、A类销售科别、A类商品的管理。

B、对本卖场竞争店的调研及附近消费情况的评估，在尽量做到差异化经营的情况下，避免商品同质化条件的价格竞争，对超市滞销商品进行清退，节日性商品的管理，尽一切可能做到不打无准备之仗。

C、积极组织管理岗员工的学习，加大对A类科别的帮扶力度，一切为销售服务。努力提高员工以及促销人员的工作积极性，并针对节日期间员工以及促销人员可能出现或之前经常出现的问题进行了分析。

>二、存在的问题

超市在总部领导下，年度9月份呢月合计销售：288万于元,月度销售目标360万元。超市业绩的影响主要来自于以下几个方面：

A: 大环境 受国内整体经济环境，竞争店酒饮强势等影响，客单价、来客数相对减少，特别是在商品同质化的条件下，同种商品的价格往往高于竞争店，一线商品更为严重，购买力严重不足，因高新区店的主要消费层次为周边居住的中老年人群，顾客往往在购买来都货比三家、精挑细选，对于高单价商品的需求相对减少。

B：促销 场外促销活动以及有力的促销手段全无，在商品没有竞争力的同时，应加大场外促销活动，特别是节日前10-15天，这对于提高商场来客数、客单价起到了较大的推动作用，

能起到了立竿见影的效果。大型促销活动每次都是一昧地特价促销活动，老生常谈，缺乏预见性和可行性。有的甚至只是形式性化，对于日益竞争的零售业没有起到攻城掠地的效果。

员工以及促销人员积极性不高，商品只是不够全面充实，缺乏培训、促销卖点不清晰。 C：畅销商品缺货、堆头管理混乱与新品引进速度慢 中秋节月份多为公历纪年中的9-10月份是食品、酒饮销售旺季时期，顾客需求量大。而畅销商品、特价促销商品经常出现备货不足，堆头陈列不丰满，有的堆头甚至只有外围一层商品，在顾客购物时缺乏商品可比性，造成业绩的流失。

卖场商品选择性不够，同类商品额过多，造成卖场陈列过程中不能几种按照类别陈列，卖场陈列尤显凌乱。

堆头陈列位置多未能按照其所属类别分区分类，例如：酒水区出现奶制品堆头，礼盒区出现饮料类堆头。致使顾客购物时不能快速找到所需商品，且无法对同类商品有直观选择性的购买。另，同一堆头上虽同时陈列同一供应商的商品，但这些商品并不属同一类别。

新品引进速度较慢，开发新品力度有限，旧品淘汰率低，违背了“卖场商品都是新的”这一经营理念。另，酒水堆头多为本地较为常见的品类，泸州、扳倒井等。我店已有商品竞争者均有在售，而竞争者已有商品我店并未进场。我店至少缺乏此一项上的竞争力度。

D：商品质量问题和顾客投诉高 一旦商品发生质量问题，一方面承担卖场的品牌形象损失，另一方面商场还可能要承担商品死货的责任，严重影响卖场业绩及对外信誉度。顾客因商品质量引起的投诉率和抱怨普遍，如：小家电商品质量问题，和中秋大闸蟹事件等。

E：人员流失率过高 员工入职时间一到两月或者半年时间对其负责的业务知识相对熟悉后出现辞职或自动离职，对商场的损失较大，一支稳定、高效的团队是商场参与竞争的根基。由于公司改革和薪酬体系的原因，员工流失比较严重。同时主管及员工的沟通、指导以及专管员干部的考核力度不够，员工的纪律观念强化有待升级。

管理人员工作不到位，未能及时并详尽的了解员工的心理活动状态以及变化。因员工更换频繁，收银、理货对商品了解的不足，业务机能不够熟练所导致的顾客普遍在卖场滞留时间过长而引起的消费欲望降低，以及埋单时间过长造成的顾客抱怨。投诉。

F：硬件设施急需改善 在中秋节日高峰期间，硬件设备突显不足。以收银口为例，断网现象时有发生，很大程度上，延误了顾客探亲访友的预定时间，顾客在等待3-5分钟左右时会有近1/4者选择别家购买，而其中绝大多数这选择了竞争者的卖场。断网修复后收银台前散落满地的购物车购物篮中的商品可见一斑，也叫人触目惊心。

另，购物车的严重不足，大型购物车本店现有18辆，这远远无法满足中秋节日高峰期时的顾客需要，因此出现的顾客在卖场寻找购物车的现象屡有发生，对中秋这样的节日而言，这无疑会损失许多客单价较高的顾客到店选购。

G：超市目标不够明确 目标不明确，导致员工工作的积极性不高，员工在经营理念上未树立起一定的目的，商场的各项培训工作未贯彻到实际工作中去，认知率较低，特别是一些服务理念上只落实在口头上，与实际操作行动程度上还有较大的差距，惰性化的工作态度较为严重。

贯彻目标不仅仅止于制度，应旨在培养并营造员工的工作心态和工作状态，环境影响人，而人又都是环境的产物，营造一个良好的工作状态和工作氛围应尽早纳入卖场经营理念中来。

个人问题：

A：沟通不够 本人对于本卖场管理理论钻研不够深入透彻，不能有效的将公司所有理念传达至全体员工，对管理干部和员工的培养不够，零售竞争形式变化莫测，单兵应战以不是制胜之道。

B：创新力能力较差 超市的发展需要创新，特别是营销方式需要创新，但由于顾虑到调整带来对商场业绩的影响，求稳怕乱想赢怕输的心理未能及时克服，以致于求新求变求胜之路，未能如我心愿。有负领导栽培。

C、细节管理不够 超市需要细节管理，过于相信人性化管理的观点，相信全体干部的具体掌控，工作不全面、不细致。计划性不强、监督不力导致很多细节的执行不到位。

针对以上问题，主要完善以下工作：

A、提升专业技能 不断学习和总结提高工作效率，以强化基础管理、狠抓服务质量、提升总体业绩为己任，以树立良好品牌形象、创建杨宁薛城根据地为目标，在坚持行为影响、示范引导的前提下，尽我所能激发带动全体员工工作热情，加强对值班长、管理岗同仁的共同学习，贯彻制度的落实与执行，强化现场管理力度，处理好顾客的投诉与抱怨，把握好顾客的退换货制度，尽量让顾客高兴而来、满意而归。

B、商品管理 坚持对A类商品和C、Z类商品的追踪，努力提升商品陈列艺术，做到主力商品的位置，体现较强的季节性陈列、关联性陈列等。认真分析商品结构及市场需求,及时调整商品结构并合理控制库存,避免积压资金。做好竞争分析，与竞争者形成差异优势,使商品在完善消费市场的同时，进一步展示卖场连锁优势。

D：员工管理 努力提升全体员工士气，用多种方式激励员工。强化领导班子对优秀员工的培养和指导、考核，认真贯彻师徒帮带体系，以及对专管员干部的考核力度，配合采购部对商品的各项管理及各类商品的追踪。认真落实卖场环境、卫生，让员工养成良好的习惯，积极配合公司开展各项现场管理节日促销活动，改善卖场氛围，提升卖场业绩。

E、服务管理 加强员工服务意识培训，贯彻便民、利民、为民、亲民的宗旨，把服务看成企业文化的外在表现和综合竞争力的体现。我和我的管理团队定将自上而下不懈努力，向着这个目标步步迈进，完善服务体系、全程跟踪服务，全面进行客户渗透。

我志努力做好一名超市店长，坚持系统地学习了专业知识、加强沟通、做好顾客消费分析、做好人员的培训，带出一支具有竞争力的超市管理团队。

衷心感谢各位领导一直以来对我工作的支持、指导、监督及对我个人的帮助。我将认真地总结经验，发扬成绩，克服不足，以百倍之信心，饱满之工作热情，与公司和我的团队一起，勤奋工作，顽强拼搏，为杨宁的发展做出应有的贡献。

门店编码：011

门店名称：杨宁超市高新区店

签字盖章：

日 期：

**优秀门店工作总结报告5**

新的一年将至，又要有一个新的开始。回首09年，在上级领导的指导关心下，通过各部门的配合支持，还有我们——全体店员的共同努力下，我们在09年取得了骄傲的成绩。

我从一名员工，在公司的大力培养下，加之自己的努力，在今年9月份升至为店长。当我接受这一殊荣，我深感到责任的重大，多年来的工作经验，从员工到店长，一路走来，我对我们的工作总结了一些看法和体会：对于一个经济效益好的零售店来说：

一是要有一个专业的管理者；

二是要有良好的专业知识做后盾；

三是要有一套良好的管理制度。

用心去观察，用心去与顾客交流，就可以做好。

我具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动到积极。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创造更多的销售业绩，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，使顾客满意的离开本店。

现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们———。

面对明年的工作，通过对今年的总结，明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

1、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理；

2、对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；

3、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4、加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

**优秀门店工作总结报告6**

年终岁末，紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在超市这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。这一年是充实的一年，我的成长来自超市这个大家庭，为超市明年更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任。现将自己XX年的工作总结如下：

>1、积极主动学习业务知识

我今年工作调动后，更加认真熟悉百货每种商品的功能、价格，积极向向店长、组长请教，努力提高使自己的业务能力，更好的干好本职工作。同时认真的参加超市组织的各项培训，深入领会，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。

>2、端正态度认真工作，积极做好本职工作

今年刚调到日化组的时候，一切对我来说都是新鲜的，也是陌生的。许多东西都需要老员工教，我感觉自己需要学习的太多了。于是，他们做什么我都仔细的看，耐心的学，从商品的陈列到缺货的补报；从商品的促销到新品的开发……一点一滴的学，一点一滴的记。半年多年的工作，使我得到了锻炼，日常工作逐渐得心应手。

我的工作于细节处见真功，所以必须认真仔细。因此，我认真了解每种商品的功能、价格，随时检查商品的生产日期，及时了解同类商品的市场信息，并向领导汇报……我始终坚持：做什么事情，做了就一定把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人这是我在XX超市感受到的，也是希望我能够切切实实做到的在。日常的工作中，对工作认真负责，态度端正，积极主动多干，少说多做，说到做到，对顾客热情积极，对工作团队严谨仔细。积极善于和同事领导沟通、协调，与同事们处理好关系，团结协作，共同完成各项工作任务。注重自己在工作中存在的不足，并积极改正。

>3、认真参加超市组织的各类活动

超市工作繁忙，任务重。我努力克服种种困难，协调好自己的\'时间，积极参加知识竞赛、舞蹈比赛等各种活动，并在各种活动中取得了较好的成绩。

>4、未来工作努力方向

XX年的工作将进一步加强和改进自己的工作，更好的完成本职工作。

1）严格遵守超市的各项管理制度

不迟到、早退、旷工，上岗要做到精神饱满，站姿端正，举止大方，按规定统一着装，佩戴服务证章，严格遵守的管理制度，积极努力工作。

2）进一步端正工作态度，认真完成本职工作

工作中能够服从店长、组长的安排，不讲客观条件、不消极怠工，有问题能与领导及时勾通。尊重同志，乐于助人，努力营造和谐的工作环境。一切工作能够以大局为重、以全局利益为重，坚决贯彻个人利益服从于集体利益的原则，扎实工作。

3）努力提高业务能力

进一步积极参加超市组织的培训，认真学习，细致了解每种商品的功能、价格，更加熟悉产品，提高服务质量。不懂得多向店长、组长请教，力争使自己的业务能力更是一个台阶，更好的干好本职工作。

4）团结同事，互帮互助

我始终坚持，做什么事情，做了就一定把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，超市是个大家庭，我要积极主动和同事处理好关系，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人，一同积极做好工作，为超市的发展做出应有的贡献！

**优秀门店工作总结报告7**

思考——进步

又一次门店实习结束了，就好像自己昨天还在颐高卖场是似的。实习的二十天，充实的二十天，不断思考学习进步的二十天。

实习主要的就是接触销售，销售电脑，推销自己。

第：销售

老大讲，门店实习销售是王道。

的确销售可以提高我的交际能力，能锻炼我们的口才。销售的整个过程才是我们需要重视的。

在二十天的实习当中接待了很多客户，也不断地累积着自己的销售经验和技巧。从刚开始觉得销售只是运气使然，没什么技术含量。到后来真的认识到了销售其实真的是一门伟大的艺术。

自己也慢慢地摸索出好多销售技巧：

>一、拿出学生身份“套近乎”显真诚

“套近乎”就是跟他们讲自己也是学生，一般这样来讲最能夺得客户的信任。一般就说：“这好说，我们都是很诚恳地给你推荐了我们认为最合适的机型。我们都是学生，我知道学生买个电脑是件大事儿，我理解你们，所以我不想让你后悔。考虑好了来找我，我给你参谋参谋。”

其实我一直觉得硕市生在销售方面跟那些身经百战的销售员来比的话没有任何优势可言，但是可贵的是，我们硕市生都很真诚地去给每一位跟自己交流的客户介绍每一款产品，都设身处地地为客户服务。我想我没的真诚能打动那些同样善良的顾客的！

>二、打消客户对自己的抵触情绪——“哥们战术”

其实我们和客户之间的关系很微妙，需要我们用一些手法叩开客户的心扉，打消那一层隔阂。一般从刚开始打招呼就开始了。

我一般跟那些看起来像个学生并且性格比较开朗的客户打招呼都是：“兄弟，来瞅瞅华硕的笔记本？”语气较平常化,易打消客户对你的抵触情绪。

“嗯，我想看看五千以下的本儿。”

“看样子哥们儿你是学生吧，应该就是平时玩儿个小游戏，还要做做编程什么的吧。”

“是啊，主要是这些。因为咱们穷学生也没什么钱，所以我想的是还是弄个差不多的就行。”看出来他也基本上没打消了对我的界限了。“哥们儿战术”成功！

>三、高端机型的推荐——一分价钱一分货

很多的客户本来经济实力就比较强，这些客户不一定喜欢“性价比”高的机子。这时候我们就性该给他们推荐比较高端一些的机型。比如k40系列和n80系列都有t6500的处理器的机子，但是价位却差了一千多元。这个时候就应该从模具到主板统统做一个比较。

“其实这个东西永远都是一分价钱一分货的。您看这个机子的做工（给他指一些耳机孔或者是其他细节处），n80的机子的细节处理非常得当，表面非常平滑，而k40的机子就略显粗糙了。这个耳机孔周围是紧紧贴在模具上的，根本没有松动的可能。还有这个主板，同样的配置，主板从400多到3000的都有，您说是不是一分价钱一分货啊。”

这样讲他就会非常情愿地多掏出一千多块钱了。

>四、“欲擒故纵“法

再不了解客户的购买意图的前提下不要随便给他们推荐机型，甚至不能使劲夸华硕电脑如何如何的好。因为他们很可能是任务你是老王卖瓜，自卖自夸。这样他们是不会相信你的。

“我给您买电脑的过程中提一些建议吧，这个电脑不想我们大家想得那么简单。不只是单纯的把一些硬件的塞进这个壳子里，注意，我说的是‘塞’！要考虑它们硬件设备之间的搭配问题的。像一款高端的显卡再配上一个高端的显卡，您看着这个机子的配置相当强，但是它不一定考虑到了这样搭配的合理问题。因为笔记本是个整体，配置高了，给其他设备的压力就增大了。要是他要选择降低成本的话，那么这个机子你看的好，但是用是上就不一定好了。所以选电脑，您要看好这个机子的整体。问的时候一定要问清楚一点。毕竟买电脑不是个小事儿嘛。”

我没有可以让他选择华硕的，但是他应该已经完全信任我了。这姑且叫做欲擒故纵吧。

>五、转机型

关于“转机型”的问题。我想举个例子。

比如说，从k40e30in 1g 250g 带vista正版系统转到k40e30in 2g 250g 不带vista正版系统的问题。其实主要的争执还是在vista系统的问题。

我们可以针对不同的客户做不同的分析：对于很看重系统的人或者对于对电脑不是很懂的人（他们往往对于正版只是一味的迷信），就可以多宣传机子的原装内存上，对于它系统方面的缺点就可以忽略，甚至不提；或者是对于喜欢玩儿系统的客户（他们比较不喜欢vista，甚至根本不想用vista的系统）就可以跟他明明白白地讲这个机子在配置和系统方面的优势。

之后又了解到“转机型”的另外一个作用。

就是在客户在别处问到的机型，觉得价位不合适，还要去别的华硕店面问价格这个情况。其实这个情况是很常见的，而这个时候就可以给客户“转机型”了。因为很可能之前的推荐对于客户不是最合适的，而转到另外一个机子上（一般是比较便宜一点的机子）客户就会觉得很满意。这个时候就起到了“转机型”的作用了。

在销售过程中，不仅自己要牢记“转机型”这个技巧，还要想着千万别让竞争对手“抢”你的客户。要做到这一点就很难做到了，在考虑给客户推荐机子的同时还得想到竞争对手。

>六、幽默法

有时候在跟客户交流的过程中适当地开些玩笑是可以起到很好的效果的\'。

举个销售过程中的实例：

那次的客户是一个对电脑不是很懂的人。我感觉她对我说的东西有点一头雾水，她问了各种问题，比如“这个cpu到底是什么的好啊？”等等比较业余的问题，我就知道她对于电脑方面的东西理解比较模糊。我就说：“对于选电脑，应该先看的是它的处理器，因为这个处理器基本和人的大脑是一个作用的。你想啊，你问一个孩子怎么样，人家一定会先说，不错，挺聪明的。是啊，这个“聪明”在电脑里面主要就体现在这个处理器的处理速度上。所以您挑电脑还是主要看这个家伙，这个家伙要是好的话，那么您的电脑一定非常好用。而我给您推荐的这个机子是t6570的处理器，也基本处在一个中高档的这么个情况。”之后我又开始一一介绍显卡，内存硬盘。也基本上都用这种比较通俗易懂的话来说的，这种语气的有点就在于它有幽默感和易懂。

这样给客户的感觉就是你这个人比较可信，那自然在你这里买电脑的几率就要大很多。

又比如问“这个n卡和a卡到底是哪个好啊，它们是什么个意思。”我就说：“其实这两个显卡都差不多，不是很专业是分不出它们的差不多的。就相当于两个很聪明的孩子，都考了很高的分数，只不多一个在6-1班另一个 6-2班念书而已。”这么一说她就明白了很多了。

>七、适当玩儿玩儿文学

要是跟客户聊聊比较高雅的东西就会让客户对你留下比较深刻的印象。而且还能更好地跟客户交流。

有一次一个客户问到k40的机子。

她问道这个机子性价比挺高的，但就是长得又那么点难看。我就解释道：其实刚开始我也觉得这个机子不怎么好看，但是相处的时间久了，就发现它还挺内秀的。嗯……就相当于《红楼梦》里面的香菱，而你看那边那个f6，它长的好看但是太贵了，买上也不合适啊。那个f6就相当于那个晴雯。她听完之后觉得挺好玩儿的，还说，呦，你还看《红楼梦》啊，不错啊。我说还好吧，就是涉猎一点而已。

>八、“米饭馒头”法

我们跟客户的交流也可以用一些平常生活接触到的东西说事儿，这样可以缓和现场气氛，也能消除客户对你的距离感。

举例：

客户是一对情侣，他们想买一个台五千左右的笔记本。我给他们介绍了f81e81的机子。因为这台机子的性价比算是最高的，因为它用了t8100的处理器，价钱只有五千出头。因为他也是个学生，应该稍微节省一下是可以考虑多拿出100块钱的。我也是学生，所以我也这么认为。所以我给他推荐了一个高配一点的机子。

我跟他讲：“你会要是在吃米饭的时候吃吃馒头，就能把这台电脑省出来了！”然后这个客户就笑了，说：“我还是吃米饭吧。但是要是看到我喜欢的机子，就是吃米饭我也能把这台电脑买下来。”

第：推销自己

前面说过，实习一个是销售电脑，另外一个就是推销自己。不光是向前来买电脑的客户推销自己，也是向平时接触的任何一个人去推销自己。

一 实习让我们懂了更多的人情世故

记得有一次开会我说，你们说真心话，你们觉得实习累不。然后大家都说其实门店实习的确挺累的。光是在卖场站整整一天，更是因为别的因素的作用，挑战，竞争，适应和孤独。夏天说自己住在宿舍里面，整个楼层就她一个人；钟星说他所在的店里成天都不让他坐一小会儿；超建说他实习所在的店的店长整天不苟言笑；我还能看到我们的硕市生经常要去库房替店里拿货，扛着，提着，拽着……

我们的实习的确没有我们想象的那么美好，有时候我们甚至有点吃不消了。

但是实习就是一个接触社会的窗口，我们见到的仅仅是一小点。也许这就是这次实习教给我最多的东西——人情世故。

先说这样几个场景：

1、 地点：电梯口。时间8：25.

好多人在焦急着等着电梯，电梯们一开就蜂拥而上。然而终究还是有一部分人没上去，但是电梯里面的人却不耐烦的讲：别挤了，没地方了！

2、 地点：公交车站。时间19：00

为了在公交车上有个座位，我们特地多走了几步路到始发站去坐车。31路一来，一群人又是蜂拥而至。包括老人，小孩儿，妇女……

3、 地点：地下通道。时间18：30

一个学生模样的跪在地上，前面写几个字：求求好心人给1块钱买两个包子。有个年轻人看见了，说：大哥，你昨天不是在那边跪着呢么？

4、……

每天我们都能看到很多这种场景，不知道大家看到这些场景的时候心里面又什么感觉没有。冷漠？感慨？

我在公交车上就想，这些事情在这个世界上每天要发生多少？这个世界不会已经麻木了吧。说实话，这几天实习，每天都会遇到这些事情。而到最后我都已经不屑一顾了，

**优秀门店工作总结报告8**

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

——翻译年度工作总结

本学年度，我适应新时期教学工作的要求，认真学习，从各方面严格要求自己，积极向老教师请教，结合本校的实际条件和学生的实际情况，勤勤恳恳，兢兢业业，使教学工作有计划，有组织，有步骤地开展。立足现在，放眼未来，为使今后的工作取得更大的进步，现对本学期教学工作作出总结，希望能发扬优点，克服不足，总结检验教训，继往开来，以促进教学工作更上一层楼。

一、认真备课

不但备学生而且备教材备教法，根据教材内容及学生的实际，设计课的类型，拟定采用的教学方法，并对教学过程的程序及时间安排都作了详细的记录，认真写好电子教案。每一课都做到“有备而来”，每堂课都在课前做好充分的准备，并制作各种利于吸引学生注意力的有趣课件，课后及时对该课作出总结，写好教学反思。

二、做好课后辅导工作，注意分层教学

在课后，为不同层次的学生进行相应的辅导，以满足不同层次的学生的需求，避免了一刀切的弊端，同时加大了后进生的辅导力度。对后进生的辅导，并不限于学习知识性的辅导，更重要的是学\*的辅导，要提高后进生的成绩，首先要解决他们心结，让他们意识到学习的重要性和必要性，使之对学习萌发兴趣。

要通过各种途径激发他们的求知欲和上进心，让他们意识到学习并不是一项任务，也不是一件痛苦的事情。而是充满乐趣的。从而自觉的把身心投放到学习中去。这样，后进生的转化，就由原来的简单粗暴、强制学习转化到自觉的求知上来。使学习成为他们自我意识力度一部分。

在此基础上，再教给他们学习的方法，提高他们的技能。并认真细致地做好查漏补缺工作。后进生通常存在很多知识断层，这些都是后进生转化过程中的拌脚石，在做好后进生的转化工作时，要特别注意给他们补课，把他们以前学习的知识断层补充完整，这样，他们就会学得轻松，进步也快，兴趣和求知欲也会随之增加。

三、增强上课技能，提高教学质量

在课堂上特别注意调动学生的积极性，加强师生交流，充分体现学生的主作用，让学生学得容易，学得轻松，学得愉快；注意精讲精练，在课堂上老师讲得尽量少，学生动口动手动脑尽量多；同时在每一堂课上都充分考虑每一个层次的学生学习需求和学习能力，让各个层次的学生都得到提高。现在学生普遍反映喜欢上语文课，就连以前极讨厌语文的学生都乐于上课了。

四、真批改作业：布置作业做到精读精练

为了做到这点，我常常到各大书店去搜集资料，对各种辅助资料进行筛选，力求每一次练习都起到最大的效果。同时对学生的作业批改及时、认真，分析并记录学生的作业情况，将他们在作业过程出现的问题作出分类总结，进行透切的评讲，并针对有关情况及时改进教学方法，做到有的放矢。

五、虚心请教其他老师

在教学上，有疑必问。在各个章节的学习上都积极征求其他老师的意见，学习他们的方法，同时，多听老师的课，做到边听边讲，学习别人的优点，克服自己的不足，并常常邀请其他老师来听课，征求他们的意见，改进工作。

六、狠抓学风

我所教的两个班，一年5班我是班主任，学生比较重视该科，上课的时候比较认真，大部分学生都能专心听讲，课后也能认真完成作业。但有为数不少的学生，因为怕班主任责备，学习上存在的问题不敢问老师，作业也因为怕分数低而找别人，就严重影响了成绩的提高。

对此，我狠抓学风，在班级里提倡一种认真、求实的学风，严厉批评抄袭作业的行为。与同时，为了提高同学的学习积极性，开展了学习竞赛活动，在学生中兴起一种你追我赶的学习风气。而一年6班班虽然没有做他们的班主任，但在6班班主任的帮助下大部分同学对该课很感兴趣，学习劲头也浓，只是后进生基础太差，考试成绩都很差，有些同学是经常不及格，我找来差生，了解原因，有些是不感兴趣，我就跟他们讲学习数学的重要性，跟他们讲一些有趣的数学故事，提高他们的兴趣。

有些是没有努力去学，我提出批评以后再加以鼓励，并为他们定下学习目标，时时督促他们，帮助他们；一些学生基础太差，我就帮助他们找出适合自己的学习方法，分析原因，鼓励他们不要害怕失败，要给自己信心，并且要在\*时多读多练，多问几个为什么。同时，一有进步，即使很小，我也及时地表扬他们。经过一个学期，绝大部分的同学都养成了勤学苦练的习惯，形成了良好的学风。

总之，在工作中我还有很多不足，学生的学风还不是很踏实，在教学上也需要进一步严格要求自己，真正发挥骨干教师的模范带头作用。

1、在店长的带领下，团结店友，和大家建立一个相对稳定的销售团队：销售人才是最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是我们店的根本。在以后的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队是我和我们所有的导购员的主要目标。

**优秀门店工作总结报告9**

超市在总部领导下，年度9月份呢月合计销售：288万于元,月度销售目标360万元。超市业绩的影响主要来自于以下几个方面：

A: 大环境 受国内整体经济环境，竞争店酒饮强势等影响，客单价、来客数相对减少，特别是在商品同质化的条件下，同种商品的价格往往高于竞争店，一线商品更为严重，购买力严重不足，因高新区店的主要消费层次为周边居住的中老年人群，顾客往往在购买来都货比三家、精挑细选，对于高单价商品的需求相对减少。

B：促销 场外促销活动以及有力的促销手段全无，在商品没有竞争力的同时，应加大场外促销活动，特别是节日前10-15天，这对于提高商场来客数、客单价起到了较大的推动作用，

能起到了立竿见影的效果。大型促销活动每次都是一昧地特价促销活动，老生常谈，缺乏预见性和可行性。有的甚至只是形式性化，对于日益竞争的零售业没有起到攻城掠地的效果。

员工以及促销人员积极性不高，商品只是不够全面充实，缺乏培训、促销卖点不清晰。 C：畅销商品缺货、堆头管理混乱与新品引进速度慢 中秋节月份多为公历纪年中的9-10月份是食品、酒饮销售旺季时期，顾客需求量大。而畅销商品、特价促销商品经常出现备货不足，堆头陈列不丰满，有的堆头甚至只有外围一层商品，在顾客购物时缺乏商品可比性，造成业绩的流失。

卖场商品选择性不够，同类商品额过多，造成卖场陈列过程中不能几种按照类别陈列，卖场陈列尤显凌乱。

堆头陈列位置多未能按照其所属类别分区分类，例如：酒水区出现奶制品堆头，礼盒区出现饮料类堆头。致使顾客购物时不能快速找到所需商品，且无法对同类商品有直观选择性的购买。另，同一堆头上虽同时陈列同一供应商的商品，但这些商品并不属同一类别。

新品引进速度较慢，开发新品力度有限，旧品淘汰率低，违背了“卖场商品都是新的”这一经营理念。另，酒水堆头多为本地较为常见的品类，泸州、扳倒井等。我店已有商品竞争者均有在售，而竞争者已有商品我店并未进场。我店至少缺乏此一项上的竞争力度。

D：商品质量问题和顾客投诉高 一旦商品发生质量问题，一方面承担卖场的品牌形象损失，另一方面商场还可能要承担商品死货的责任，严重影响卖场业绩及对外信誉度。顾客因商品质量引起的投诉率和抱怨普遍，如：小家电商品质量问题，和中秋大闸蟹事件等。

E：人员流失率过高 员工入职时间一到两月或者半年时间对其负责的业务知识相对熟悉后出现辞职或自动离职，对商场的损失较大，一支稳定、高效的团队是商场参与竞争的根基。由于公司改革和薪酬体系的原因，员工流失比较严重。同时主管及员工的沟通、指导以及专管员干部的考核力度不够，员工的纪律观念强化有待升级。

管理人员工作不到位，未能及时并详尽的了解员工的心理活动状态以及变化。因员工更换频繁，收银、理货对商品了解的不足，业务机能不够熟练所导致的顾客普遍在卖场滞留时间过长而引起的消费欲望降低，以及埋单时间过长造成的顾客抱怨。投诉。

我是xx百货的店长，随着时间的流逝。xx年即将接近尾声。过去的一年，在领导和同事的细心关怀和指导下，通过自身不懈努力。在工作中取得了一些成果，但也存在诸多不足，回顾过去一年现将工作总结：

**优秀门店工作总结报告10**

关于“转机型”的问题。我想举个例子。

比如说，从k40e30in 1g 250g 带vista正版系统转到k40e30in 2g 250g 不带vista正版系统的问题。其实主要的争执还是在vista系统的问题。

我们可以针对不同的客户做不同的分析：对于很看重系统的人或者对于对电脑不是很懂的人（他们往往对于正版只是一味的迷信），就可以多宣传机子的原装内存上，对于它系统方面的缺点就可以忽略，甚至不提；或者是对于喜欢玩儿系统的客户（他们比较不喜欢vista，甚至根本不想用vista的系统）就可以跟他明明白白地讲这个机子在配置和系统方面的优势。

之后又了解到“转机型”的另外一个作用。

就是在客户在别处问到的机型，觉得价位不合适，还要去别的华硕店面问价格这个情况。其实这个情况是很常见的，而这个时候就可以给客户“转机型”了。因为很可能之前的推荐对于客户不是最合适的，而转到另外一个机子上（一般是比较便宜一点的机子）客户就会觉得很满意。这个时候就起到了“转机型”的作用了。

在销售过程中，不仅自己要牢记“转机型”这个技巧，还要想着千万别让竞争对手“抢”你的客户。要做到这一点就很难做到了，在考虑给客户推荐机子的同时还得想到竞争对手。

**优秀门店工作总结报告11**

“套近乎”就是跟他们讲自己也是学生，一般这样来讲最能夺得客户的信任。一般就说：“这好说，我们都是很诚恳地给你推荐了我们认为最合适的机型。我们都是学生，我知道学生买个电脑是件大事儿，我理解你们，所以我不想让你后悔。考虑好了来找我，我给你参谋参谋。”

其实我一直觉得硕市生在销售方面跟那些身经百战的销售员来比的话没有任何优势可言，但是可贵的是，我们硕市生都很真诚地去给每一位跟自己交流的客户介绍每一款产品，都设身处地地为客户服务。我想我没的真诚能打动那些同样善良的顾客的！

**优秀门店工作总结报告12**

在中职商务英语翻译课堂，如何摆脱传统教学的弊端，确实是翻译教学改革的重点所在。针对目前翻译教学的现状，笔者认为，中职商务英语专业的翻译教学应从以下几个方面重点进行教学实践：1。以理论研究作为教学实践重点：在教学实践的基础上探索中职学校翻译教学的整体语言教学模式，进一步完善翻译教材和教法。2。以师资培养为重点：建设一支能实施翻译教学与整体语言教学实践的师资队伍。3。以学生培养为重点：实现由传统单一“知识型”人才培养向“复合型”、“实用型”、“创造型”人才培养的转变；在新的教学理念的指导下，教师在课堂上应通过整体语言教学的方式不断探索教学方法，在帮助中职学生建构知识的过程中，应更好地使学生了解语言学习过程，从而使他们养成自主学习的意识和习惯，形成独立获取和应用信息的能力。

**优秀门店工作总结报告13**

在工作中每天都与行行色色的人打交道，他们来自不同的行业、不同的层次，他们有不同的需求、不同的心态，如果我们想把每一位顾客服务好，无论买不买东西，都能让顾客满意而归，那就需要当我们面对失败、面对别人说“NO”时表现一流的心理素质。所以我要感谢工作，让我在工作中学会了察颜观色、眼观六路、耳听八方的本领，让我的心理素质在工作中得到了良好的锻炼。要因人而宜，真正使顾客的心理由“比较”过度到“信念”，最终销售成功，在极短的时间内让顾客具有购买的信念，是销售中非常重要的一个环节，重点销售有下列环节：

1、从4W上着手。从穿着时间、穿着场合、穿着对象以及穿着目的等方面做好购买参谋，有利于销售成功。

2、重点要简短。对顾客说明服装特性时，要做到语言简练清楚，内容易懂。服装商品最重要的特点要首先说出，如有时间再逐层展开。

3、具体的表现。要根据顾客的情况，随机应变，不可千篇一律，只说：“这件衣服好”、“这件衣服你最合适”等过于简单和笼统的推销语言。依销售对象不同而改变说话方式，对不同的顾客要介绍不同的内容，做到因人而宜。

4、导购员要把握流行的动态、了解时尚的先锋，要向顾客说明服装符合流行的趋势。

以上是我这段时间做服装导购的总结，在以后的导购中，我将会及时做好计划及总结，以便更好地做好服装导购工作。

**优秀门店工作总结报告14**

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

作为一名店长我深感到责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，一是要有一个专业的管理者;二是要有良好的专业知识做后盾;三是要有一套良好的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。

具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。

首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境;

其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求;要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

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

现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们华东店。

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

1.加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理;

2.对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质;

3.树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4.加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

**优秀门店工作总结报告15**

1、一二线: 实发：----------吨， 实收：----------吨， 磅差：-------吨

2、三线 ：实发：------- 吨 ， 实收：---------吨， 磅差：-------吨

3、合计 ：实发：----------吨， 实收：----------吨， 磅差：---------吨

4、外购 ：实发：-------- 吨， 实收：----------吨， 磅差：--------吨

5、总计 ：实发：----------吨， 实收：---------吨， 磅差：---------吨 其中一二线比xx年增长-------吨，同比增长率达-------%

6、xx年全年资金回笼----------元。

**优秀门店工作总结报告16**

时间在不经意中从指间划过，转瞬间又是一年，回顾20xx年的工作,在公司领导的正确指导和同事的大力配合下，我的各项工作都能够按部就班的正常开展，现就20xx年的工作情况总结如下：

>一、在20xx年的工作中努力拓展自己知识面。

我认为做导购就好象在读免费的MBA一样，它让我学到了许多无法在大学校园里学到的知识与技能。现在的顾客越来越理智，越来越精明，所以我们要更好的销售产品，更好的说服客户，必须学习更多，更专业的产品知识，所以久而久之，就成了某个领域的专家，之前我连化妆品方面一些基本的问题都回答不出来，更不要说成为什么专家了。我认为问题出现在两个方面：一方面公司培训不到位；另一方面自我学习成长的意识太差。我想如果这样继续干下去，十年以后我依然还是一名平凡的小人物，成功永远与我无缘。在20xx年我参加了好几次公司组织的专业培训，在平时闲暇时也自己去网上查找各种化妆品及美容方面的知识来充实自己，现在我已经可以自信的说自己是美容保养、皮肤护理的专家了。

作为一名导购除了学习专业的商品知识外，还要学习一系列与商品相关的外围知识，这样才能让我表现得更自信，更有专家水准，成交率更高。于是，我利用业余时间，大量参与公司其它部门的工作，向同事学习。就这样一个不经意的行为让我的业务越做越顺，让我成

为公司销售业绩最好的导购之一。做得比别人多一点，学得比别人多一点，于是经验就会比别人多一点，这样我的成长速度也就会比别人快一点，收入就会比别人多一点。学习是为自己、为财富、为成功、为快乐、所以作为一名优秀的导购不但是某些产品的专家，他的知识也应是全方位的。

>二、在工作中培养自己的心理素质。

在工作中每天都与行行色色的人打交道，他们来自不同的行业、不同的层次，他们有不同的需求、不同的心态，如果我们想把每一位顾客服务好，无论买不买东西，都能让顾客满意而归，那就需要当我们面对失败、面对别人说“NO”时表现一流的心理素质。所以我要感谢工作，让我在工作中学会了察颜观色、眼观六路、耳听八方的本领，让我的心理素质在工作中得到了良好的锻炼。

>三、用心锻炼自己的销售基本功。

人生何处不行销，我觉得任何工作都与销售有关，就连美国竞选总统，总统们都要四处演讲，销售自己。优秀的导购不但要拥有良好销售及服务的心理素质，更是一位优秀的销售心理学家，在日常工作中我学会了通过顾客每一个细小动作，每个细微的面部表情，分析出顾客的心理变化及需求。

>四、口才方面有了大幅提升。

要做一个优秀的导购就必须要要拥有一流的口才，通过语言才能表达出自己的思想，在日常的工作中，我每天都要与不同的顾客沟通、交流、介绍产品、久而久之，口才及沟通技巧都有了大幅的提升。

>五、培养人脉，增加顾客回头率。

在销售过程中我们每天都在与人打交道，所以是学习如何与人沟通、如何建立信赖、如何赢得他人认同的最好机会。而我，充分把握住了这个机会，通过优质的服务把一个陌生的顾客变成一个知心的朋友，让各种各样的顾客都能喜欢我，为未来的成功做好的充分的准备。而之前我从来都没有意识到这些，工作只是为了工作，从没有想到我还能为未来做些什么准备。

当然，我在工作中还存在许多不足和困难，因此在这些收获面前我不会骄傲，我将不断提高业务素质,加强业务训练和学习，不断改进工作中的不足，以更加热情，优质的工作服务于公司，服务好顾客。我们一天的大部分时间都是在工作岗位上度过的，只有使工作真正的快乐起来，我们的生活才能真正的快乐。很庆幸我找到了一份能使我快乐和充实的工作，我非常热爱自己的工作。新的一年里，我会以更加饱满的热情投入到工作当中，为公司贡献出我的光和热！

**优秀门店工作总结报告17**

1、新员工作为美容院的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识美容行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常美容院案例分析的形式进行剖析，使员工对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

**优秀门店工作总结报告18**

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，本人自加入到西安银泰店，做了一名导购，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，干好这个导购工作，充分利用这一平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平都不相同，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导购工作的第一要求，也是导购员应该具备的最基本的素质。

>2、 勤快，团结互助。

导购工作是一件很琐碎和繁琐的工作，辅件多，工序烦，稍微偷懒就可能给错误的出现留下隐患。一个订单往往是由很多部门来共同完成，一个人的力量在整个工作中显得非常渺小，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。我觉得作为我们导购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。

做导购员一定要有吃苦精神，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领导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、进一步加强向领导、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。这是目前我们导购员普遍欠缺的一块儿，也是非常重要的一块儿知识。作为一名导购，如果缺乏这方面的知识，那么其知识结构是不完整的，操作起订单来心里也不够踏实。公司如果能够组织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大大减少出错的几率。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，尽我自己最大的努力做好本职工作，为我们公司业务目标的完成和飞速发展作出自己应有的贡献。

**优秀门店工作总结报告19**

我是汽车4s店工作的技术员写几点我的工作总结范文，总结汽车4s店工作中我克服文化程度偏低的不利因素，以一股不达目的不罢休的\_牛劲\_，努力为自己\_加油充电\_。为了购买一些有用的技术书籍，我常从自己的生活费中挤出一些零钱，置书研技。先后自学了《车辆构造》、《机械基础》等技术理论，并把所学的知识应用到生产实际中，不断提高专业技能。有时，为了弄清楚某一个配件的来龙去脉，对照技术资料，彻夜琢磨研究，不搞明白，决不撒手;有时，在车间里做不完的事，就拿回家里弄，久而久之，我的家成了我的\_研究所\_。工夫不负有心人，经过刻苦钻研，达到了业专技精，在几次参加市或公司的技术竞赛中，次次小露锋芒，回回榜上有名。在成绩面前，我没有丝毫的自满，我深知，自己虽是一名外聘员工，但维修站却给了我一个真正施展才华的平台，在钻研专业技术的道路上，容不得半点虚假和懈怠，要用自己的不懈努力，为企业不断做出新贡献。

勇于攻坚，修理难题。我用自己聪明才干和所学到的专业技能，为用户解决了一道道难题，攻克了一个个难关，成为让大家信赖的\_技术能手\_。如今，凡是车间里一些技术难题，只要有\_师傅上手，都会迎刃而解。

爱岗敬业，满足用户所需。\_用户就是上帝，必须让我满意\_，这是我的工作信条，不论何时何地，只要用户一个电话，我是随叫随到。去年国庆节，久未回家的我打算利用假期和妻子、孩子回老家陪父母过节。那天，我正和妻子在发廊理头染发，刚把油膏上了一半，就接到修理站长的电话：采油工艺研究所的一辆车在哈大公路上抛锚，急需救援。我心里清楚，单位已经放假，修理人员不足。强烈的责任心使我顾不得染了一半的头发，赶紧让理发员用一块塑料膜把头包上，立刻动身去现场。妻子劝说\_做完再去吧?\_我说：\_不行，用户求援就是无声的命令，车坏在公路上，人家不知道怎么着急哪\_。当客户看到我这个样子来救急时，感激之情，溢于言表。把车辆故障排除后回到单位，已经晚上七点多了，用户坚持要请我吃饭，被我婉言谢绝了，用户说：\_你们站不仅技术一流，而且服务到家，\_。我就是这样，想用户之所想，急用户之所急，帮用户之所需，一次次用自己的满腔热情和实际行动，赢得了用户的好评。

传业授技，为师带徒育人。\_一花开放不是春，百花盛开春满园\_。\_\_\_不仅自己技术过硬，还热心带徒，倾心育才，为企业长远发展，发挥自己的光和热。我先后带过\_\_多名徒弟，并在实践中总结了一套\_两心\_、\_三勤\_的\_学徒心法\_，即对技能学习要专心、用心;实际操作要\_嘴勤\_、\_手勤\_和\_腿勤\_。对自己所带的每个徒弟都坚持做到：循循善诱，言传身教，既教业务技术，又带做人品格。我所带的徒弟中，有的已经走上单位技术管理岗位，有的已成为单位的生产骨干。岁岁桃李芬芳，年年后浪逐前浪，我用心血和汗水，为企业蓄积了人才和力量。

20\_\_年，我将继续用用满腔的热忱服务于用户，用精良的技术赢得了客户，用忠诚的态度贡献于企业，在平凡的岗位谱写着动人的青春之歌。

**优秀门店工作总结报告20**

1-6月份总体任务xx，实际完成xx，完成任务的96%这半年经过坚持不懈的发奋工作，成绩突出的有两个月，2月份和4月份。完成任务的同时超额24%，其他几个月均在40000-56000左右，5月份柜组导购离职一人，但并没有因此影响销售，虽然没有完成任务，但我们还是坚持了下来，1-6月份，二线品牌完成了销售任务的96%，因5月份xx撤柜，对销售有一部分的影响，回头客来找留下了一部分顾客群，但有一部分还是丢失了。

**优秀门店工作总结报告21**

目前中职学校商务英语专业在课程设置、教学目标、课时安排和教材使用等方面都亟待完善，其存在的问题主要有以下几个方面：1。课程设置缺乏科学性、系统性。中职学校商务英语专业翻译课程开设较晚，为便于学生参加相关的商务英语等级证书的考试，课程一般设在二年级的下学期，课堂授课课时较少（一般为60学时或80学时），学生对商务英语的翻译理论和翻译技巧的掌握仅为皮毛；另外，在学习翻译课之前，尽管中职商务英语专业的学生已经学过商务英语听说、商务英语阅读及商务英语写作等课程，但是因为学生的基础较差、在校学习的时间较短，再加上学校未曾开设英汉对比、修辞、词汇学等相关课程，因此，翻译课教师的授课难度较大。2。教材内容过时、教学模式陈旧，与社会需求相脱节。教材虽然注重以“应用为目的，实用为主，够用为度”的编写原则，但所选用的实例不够新颖，内容仍保留一些传统教学色彩，对商务英语专业学生的听说能力的重视也不够；教材虽然注重实践与形式多样化的结合，但教师对现代教学模式的探索和实践不够，课堂教学依旧以传统的授课方法为主，容易导致教学和实践的脱节，培养出来的学生很难满足行业的需求。3。以考试为指挥棒，课堂教学与职业教育相脱节。目前，各种形式的外语测试直接充当着指挥棒的角色，中职学校的商务英语教学也同样沿袭着这样的趋势：即考试考什么，教师就教什么，测试哪方面的能力，学生就集中学习哪方面的内容。4。中等职业学校商务英语专业的师资力量相对薄弱。翻译课教学的要求高、难度大，它不仅要求教师要有扎实的双语基本功，懂得语言学、教学法、翻译理论、商务贸易等相关学科的知识，还要有口译、笔译的实践能力；同时，由于翻译课程的备课量大、作业批改难度大、教学任务繁重等因素，导致教学效果不理想。

**优秀门店工作总结报告22**

在店长的带领下，团结店友，和大家建立一个相对稳定的销售团队。销售人才是最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是我们店的根本。在以后的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队是我和我们所有的导购员的主要工作目标。

>工作总结：

目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把以后的工作做的更好。下面我对这一个月的工作进行简要的总结。我是今年十一月一号来到男装专卖店工作的，在进入贵店之前我有过女装的销售经验，仅凭对销售工作的热情，而缺乏男装行业销售经验和行业知识。为了迅速融入到男装这个销售团队中来，到店之后，一切从零开始，一边学习男装品牌的知识，一边摸索市场，遇到销售和服装方面的难点和问题，我经常请教店长和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方案，在对一些比较难缠的客人研究针对性策略，取得了良好的效果。现在我逐渐可以清晰、流利的应对客人所提到的各种问题，准确的把握客人的需要，良好的与客人沟通，因此对市场的认识也有一个比较透明的掌握。在不断的学习男装品牌知识和积累经验的同时，自己的能力，销售水平都比以前有了一个较大幅度的提高。 同时也存在不少的缺点： 对于男装市场销售了解的还不够深入，对男装的技术问题掌握的过度薄弱(如：质地，如何清洗熨烫等)，不能十分清晰的向客户解释，对于一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决方法。在与客人的沟通过程中，过分的依赖和相信客人。

>工作计划：

1、在店长的带领下，团结店友，和大家建立一个相对稳定的销售团队：销售人才是最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是我们店的根本。在以后的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队是我和我们所有的导购员的主要目标。

2、严格遵守销售制度：完善的销售管理制度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。这是我们在下个月完成十七万营业额的前提。我坚决服从店内的各项规章制度。

3、养成发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯：养成发现问题，总结问题目的在于提高我自身的综合素质，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，把我的销售能力提高到一个新的档次。

4、销售目标：我的销售目标最基本的是做到天天有售货的单子。根据店内下达的销售任务，坚决完成店内下达的十七万的营业额任务，打好年底的硬仗，和大家把任务根据具体情况分解到每周，每日；以每周 ，每日的销售目标分解到我们每个导购员身上，完成各个时间段的销售任务。并争取在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

在今年的导购员工作的实践中我总结了我们工作中的问题在20\_年我们要为我们男装专卖店的发展是与全体员工综合素质，坚定不移地听从店长的指导方针，加强团队的建设，建立一支良好的销售团队和有一个好的工作模式与工作环境。加快新的一年里工作效率。提高销售成功率，为服装店提高经济效益。

**优秀门店工作总结报告23**

>一、了解门店的工作方向和目标，积极开拓创新

1. 与店长以及同事做好良好的沟通，了解公司以及门店的经营策略。

>二、认真完成每天的基本工作

1. 做好每天的货品抽检。

2. 做好每天的货品出库清点。

3. 及时登记缺货商品以及补充。

>三、 提高门店业绩，增加门店营业额

1. 招募会员。

2. 做好会员群内商品宣传。

3. 做好每周五的会员秒杀活动。

4. 做好零期货品的促销活动。

>四、努力学习，使自己薄弱的方面能够得到提升

1. 每周学习一类商品知识，了解其性能用途以及使用方法和卖点。

2. 多学习商品陈列方式方法，定期调整陈列，努力做到让顾客耳目一新。

3. 认真学习前台以及后台系统，能够熟练操作。

4. 每两周读书一本，坚持晨读。

5. 学习电脑的基本知识，表格的制作等。

努力做到以上计划，争做本年度优秀员工！

**优秀门店工作总结报告24**

为配合做好公司经营业绩和员工绩效考核工作，加强人工成本控制，根据精干、高效的原则，各属公司结合本公司主营业务情况进行定岗定员，具体情况如下：

(一)通驿分两类进行定岗定员：1、各管理中心按里程、服务区对数以及业务范围等关键指标进行分类;2、服务区按车流量、营业额等指标分类。

确定各类管理中心和服务区的岗位和人员配备，力争为新的服务区建设提供标准化模块。

(二)广东新粤应按公路工程交通安全设施、通信、供电、监控、收费等不同业务量以及合同工程总额、里程和工期情况对现有组织架构、岗位和人员进行适当合理优化，控制好人员数量和人工成本。

(三)实业根据高速公路建设材料供应量、供货总额和里程、工期、工程规模以及信息技术服务等不同业务情况来做好定岗定员工作。

(四)威盛根据海运以及新拓展的业务特点，在现有定编的基础上分块做好岗位任职资格条件说明书和岗位说明书。

同时我们通过走访广珠北、大学城、曲江和后门服务区、广梧等项目，对各项目定岗定员工作进行调研，掌握了第一手定岗定员资料。

**优秀门店工作总结报告25**

一、今日门店到岗情况：

赵\*、朱\*、姚\*、曹\*、任\*、谢\*、；

二、常规数据统计（8：00—17：00）

客服电话统计：电话拜访 23个；意向0个；

营销团队统计：走访 8个；陌拜电话 29 个；初步意向 1 个； 拜访客户总结：

第一、客户资料的搜集；第二、克服自己的内心障碍；第三、必须清楚了解我们的拜访对象；第四、语气要平稳，吐字要清晰，语言要简洁、易懂； 第五 、问题的准备，以备客户随时提问；第六、做好后期登记工作，即时跟进。

三、团队工作总结：

陈\*：8点到公司，8点半主持早会，今天早会上学习了新的司歌，早会结束后，与范燕芳一起出去找租的房子，顺便拜访了两位客户，下午上班，整理了职场，学习了一些关于新人培训的课件，5点开夕会。

李 \*：下午去和桥见张总，谈了一下理财，约客户周日去摘杨梅，顺带让张总再介绍客人，没来及开夕会，希望公司早点结束，早点开业，早点有成绩。

胡\*：7：50到岗，参加晨会，与同事

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