

# 铁路经营工作计划和目标 经营年度工作计划(通用6篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 铁路经营工作计划和目标 经营年度工作计划篇一

灵活策略赢市场，扩大规模增实力，加强管理保利润。

经营方针是公司阶段性经营的指导思想；各部门、各商场专卖店和各部门管理的各项经营、管理活动，包括政策制订、制度设计、日常管理，都必须始终不渝地围绕经营方针展开、贯彻和执行。

### （一）核心经营目标

xx年，公司的核心经营目标是：

1.1亿，年度税后利润2200万元，增长率33.8%，税后利润率12%，资产回年率8%，保底利润1650万元。

在核心经营目标中，利润是能够反映公司经营质量的唯一指标，也是评价和考核经营团队的“核心之核”。

### （二）销售目标细分

销售目标细分表（计算单位：万元/人民币）

上述销售目标的分解，按《xx年度销售目标分解表》执行（附

件)。

## (一) 市场策略

1. 全公司必须以市场为导向，以营销为龙头开展经营和管理活动。公司制订相关政策，鼓励公司管理人员参与营销工作。
2. 国内和国外销售部必须整合各项资源，在xx年上半年，采取一切措施，集中精力做好海外客户和国内经销商的开发、签约工作。
3. 海外市场的主攻方向是美国和欧盟、日本则是主要的家具进口国以及北美洲和俄罗斯市场进口量占世界总量的57%，并以“发展中东客户，继续开拓大洋洲及欧洲市场”为目标市场策略。
4. 国内市场应以“强势推进、快速占领”的策略，集中力量发展渠道经销商（计划30家，力争50家），应以“稳步发展、适度调整”的策略发展直营市场。

## (二) 产品策略

市场策略需要产品策略和价格策略的强力支撑和支持。

1. 国际销售应调整主打产品，从专业鸿基座椅产品向现代产品过渡，以做现代礼堂、影院及公共场所座椅为主。
2. 国内市场的产品策略按产品系列推进：
  - 1) 针对现代礼堂、影院及公共场所座椅产品，应“加强开发、推陈出新、完善细节”，为满足二、三级市场，适度扩充hj排椅系列。
  - 2) 针对课桌椅、等候椅产品，推行“整合资源、全新导入、

量力扩展、同步推进”的策略，以行业中等价位推广产品。

3. 生产部应根据上述策略和业务实际需求，制订产品的开发、采购和品质保证的相应计划，采取必要的行政措施，确保产品开发结构和生产结构的调整到位。

### （三）品牌与招商策略

品牌是产品营销的催化剂和拉动力。

1. 国际销售部应以“鸿基座椅”为主打品牌，以展会、网络等通路为手段，以海外采购商和经销商为目标大力开展招商活动。

2. 国内销售部应在中国区市场主推“鸿基座椅”品牌，采用以商招商、广告招商、专员招商、展会招商等手段，面向家具业、影院业、体育场馆、会堂、礼堂和意向投资者五类潜在客户展开强力招商活动。

### （一）生产资源保障

1. 公司新增投资100万元，增加生产设备，扩大生产场地或（参股、收购、外发），确保产品生产年度销售实现营业收入1.1亿，冲刺目标1.21亿元和各项营销策略的实现。

2. 生产部作为二线部门，理应成为国际销售部和国内销售部的坚强后盾，必须始终围绕客户要求而非生产要求运转，必须按照一线部门的产品策略规划和实际定单需求，组织设计开发、物料采购、产品生产和品质控制等各项生产管理活动。

3. 按时交付合格产品，始终是生产管理的不容置疑的核心任务。生产部应订立适宜的品质目标，采取适宜的控制措施，以适宜的品质成本，为经营一线准时提供合格产品。

4. 生产成本特别是材料成本的控制，将是考验生产部各级主管的关键所在，必须列入各部门主管的首要议事日程，必须以非常手段克服和消化各类涨价因素，以降低材料采购成本为突破口，以提升生产速度、提升单位时间产量、采用计件计酬方式为基本点，带动人工成本、能耗成本等在内的各项产品成本的降低，使主营业务的座椅材料成本控制在45%以内。

## （二）人力资源保障

1. 加快人才引进：以《□xx年人力配置标准计划》为基础，加快新增人员中的关键职位的引进和流失人力的补充，确保一、二线用人需求；建立人员淘汰和人才储备机制和计划，在xx年5月31日前将应淘汰人员全部淘汰完毕，将储备人才全部引进到位。

2. 加强教育训练：建立培训体系，以素质培训为核心，对公司员工和加盟商进行系统的培训，提升员工和合作伙伴的职业和经营素质。

3. 建立合理的分配体系：建立起对外具有竞争性、对内具有公平性、对员工具有激励性的、包括员工薪资、福利、红利在内的分配体系；并在施行中不断地加以检讨和完善。

4. 建立合理的绩效管理体系：按照“有计划、分步骤、可量化、可持续”的原则，由常务副总经理牵头，以目标管理为基础，建立起工作绩效管理体系，按照分级管理、分层考核的原则□xx年2月1日起，总经理对公司经营团队实施考核；至于xx年4月1日起，各部门对中层干部（部门）和基层干部（作业组）施行考核；绩效管理必须与分配体系联动推行，以确保目标管理切实落实。

## （三）综合管理保障

市场竞争特别是出口贸易竞争的加剧，必然在技术壁垒上体

现，客户必将更加关注体系认证等技术性措施；公司将xx年定义成为未来3—5年的经营发展奠定基础的“管理基础年”，高效顺畅的管理是公司核心竞争力的一个核心。

1. 由常务副总经理主导，集合内外资源，自xx年3月1日起，公司推展“建构管理体系，增强公司体质”活动，用6个月时间，建立起包括营销管理、生产管理、技术管理、品质管理、经济管理在内的顺畅的、高效的管理体系。管理体系的建构，必须以“理顺脉络、提升效率”为目标，注重先进性与实战性、阶段性与前瞻性的有机结合，为必要时的体系认证打好基础。
2. 按照分权管理的原则，由经营团队成员负责，大力推进管理团队建设、骨干队伍建设、经营目标落实检讨等工作。

#### （四）财务资源保障

1. 逐步下放费用审批：在20xx年已经下放部分权限的基础上，财务部按“编制责任人”的思路，将各类费用的初审权下放给各业务部门副总（经理），以便形成权责对等机制；财务部在费用流向的合理性等方面加强监测。
2. 主导成本降低活动：在设定成本降低目标的基础上，财务人员必须更多地“走出去”，直接参与市场调研，或组织各类专项活动，协助、指导相关部门降低成本。
3. 整合多个专卖店资源：由财务部主导，对乐从专卖店、博览专卖店、郑州专卖店、苏州专卖店等资源的工商、银行、税务、海关资源进行整合，为一线部门提供便捷的财务交流和结算通道。
4. 健全财务监测体系：财务部必须积极参与“建构管理体系，增强管理体质”活动，理顺、健全财务监测体系，重点关注物流活动背后的财务信息流。

## （五）组织管理保障

1. 由董事长（总经理）负责，与经营团队签定《目标经营责任书》，明确各责任部门的目标、责任和相应的权利。

2. 由各责任部门副总（经理）负责□xx年2月15日前，对各项目目标进行层层分解，并与各级主管签定《目标管理责任书》，逐级明确目标、责任、奖惩等。

各级主管的《目标管理责任书》统一汇集于人力资源部，实施归口管理。

3. 由财务经理负责□xx年2月15日前，出台《财务预算和成本责任控制办法》，明确各类责任人的成本控制项目、目标、责任和奖惩事项，并每月组织检讨和通报等工作。

4. 由常务副总经理负责□xx年2月15日前，以董事长（总经理）为授权方，与各责任部门副总（经理）签定《安全生产责任书》，明确年度安全生产特别是工伤预防的目标和责任等，确保年度重大事故控制为零。

5. 由营销副总经理负责，组织每月/季“经营目标达成检讨会”，总结成果，检讨差距，研拟对策，跟进结果。

公司高层清醒地认识到□xx年的经营目标，是在全面权衡和全面分析的基础上制定的，是一个充满机遇和机会的计划，也是一个具有挑战和风险的计划；要将这一理想变为现实，需要全体员工的共同努力。

### （一）更新观念，创新管理

公司认为，要达成xx年的经营目标，首先要更新观念，各级主管和全体员工必须彻底摒弃“因循守旧、得过且过、小步前进、作坊经营”的思想观念，以宏观的立场，树立“产业

洗牌、不进则退”的危机意识和“发展公司，分享成果”的捆绑意识，在生产管理的流水作业、产品开发的结构系列、采购管理的成本降低、订单评审的菜单管理、后勤保障的服务品质、财务监测的深入一线等等各方面，创新经营思维、创新管理模式，为公司经营从作坊工厂向现代企业的彻底转型奠定良好的基础。

## （二）切实负责，重在行动

行动，是一切计划得以实现的首要；执行，是一切目标得以达成的关键。没有行动和执行，一切都是空谈。

公司要求，各级干部和全体员工以“负责任”的态度做好各项工作，特别是经营团队和中层干部，必须以“责任”主管的立场开展各项工作，不得仍有“功在我责在他”的遇事推委的恶习和恶行。

公司强调：干部和员工的价值在于行动和执行，公司将以行动力和执行力考察所有干部，对于那些纸上谈兵、不尚作为的干部和员工，将列入员工淘汰计划的首选，首先予以淘汰。

## （三）业绩优先，奖惩落实

追求利润最大化，永远是企业经营的灵魂；任何企业的首要社会责任，都是赢得市场，扩大经营，收获利润。

利润是xx年公司经营指标的“核心之核”，销售是实现利润的载体性指标。在这一思想指导下，“业绩定酬，指标量化，逐级捆绑，分层考核”是公司的基本政策取向，也就是，经营团队以利润为核心指标与公司实施紧密捆绑，中/基层干部和员工以工作业绩指标与上级主管实施紧密捆绑，采用自上而下逐级考核的办法，充分调动全体员工的工作积极性。同时，对于不能胜任本职的干部（包括团队成员）和员工，采取主动让贤、组织调整、公司劝退、末位淘汰等措施，增强

造血功能，提升管理体质。

总之，公司希望并要求：所有鸿基从业人员，必须以全新的观念、全新的面貌、全新的行动，投身“打造高效鸿基，实现业绩翻番”的伟大征程中，为公司的跳跃发展作出更大的贡献！

## 铁路经营工作计划和目标 经营年度工作计划篇二

总经理是制定年度计划者，而非执行者，总监是企业的计划层级管理者，主要工作任务是根据战略目标生成实现目标的计划，并保障这些计划得以实现。

总监主要实现两个职能：一是生成“策略”的职能，要根据企业的战略要示，分析出具体的执行策略，也就是做计划；二是“管理”职能，要能够有效的监督，管理，控制计划的落实。

总经理根据市场环境和公司资源的综合评估结果制订战略目标：五年内公司要成为行业内第一。营销总监根据这个目标设定五年中每一年的工作计划，第一年将市场占有率扩大为40%。根据这个计划，部门经理就必须拟定出一系列工作项目，比如说提高产品终端覆盖率，提升经销商满意度，改进产品性能或包装，降低零售价格等。。。这些项目依次完成之后，市场占有率扩大40%的计划将补实现。

项目层级的管理者是部门经理，主要工作职责是制订，管理并监控工作项目的完成情况。

项目层级是企业最重要的管控层级，从项目的执行数量和质量上就可以清晰地评估企业计划的实施情况。

任务层级对执行者的管理素养要求不高，更偏重于执行能力。



活动层给是企业管理中最细致而又最频繁的工作，通常由助理和秘收来完成。由于活动层给的工作庞杂且随机性很强，所以大多数管理者往往忽视对该层级工作的管理。

“管理是一种实践”，对行为过分苛责必然使管理的艺术性荡然无存，把人管理成机器设备并不是管理的目的。

不同层级的管理者：总经理是一个公司的系统管理者，总监是计划管理者，部门经理是项目管理者，主管是任务管理者，普通员工是活动管理者。

这就是缺少对项目层级管控的结果，正常情况应该是这样：首先，提出两个亿的销售增长幅度，其次，要进行一次系统的，详细的市场调研，根据调研结果，生成若干的经营策略，再次，各个部门根据已生成的经营策略拟定达成指标的一系列工作项目，最后，根据工作项目分解出合理的工作任务。在此过程中，企业领导者是通过对工作项目的考评来监控年度经营计划的实施情况，而不是盲目的监管任务层级的工作，无的放矢般在市场中乱撞。

年度经营计划并不是口号，企业管理者要根据经营目标，制定出一系列支持目标的项目，再有效的管理这些项目确保其顺利实施，只有这样才能完成计划。计划也才是有意义的，很多企业管理者因为没有能力将计划分解成支撑计划的工作项目，或是没有意识到经营管理的重点，所以被迫管理任务层级的工作，由此造成企业资源的极大浪费，以及企业市场前景的自我毁灭。

## **铁路经营工作计划和目标 经营年度工作计划篇三**

安排专人负责制定员工培训计划，并组织员工参与各项培训活动，不断提高员工服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。豆花问答网整理的业务销售经营工作计划资料，提

供参考，欢迎参阅。

## 业务销售经营工作计划一

### 一、餐厅内部管理方面

- 1、参与制定合理的餐厅年度营业目标，并带领餐厅全体员工积极完成经营指标。
- 2、根据市场情况和不同时期的需要，与厨师长共同商讨并制定餐饮促销计划，并在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。
- 3、制定员工岗位职责和服务标准程序，督促、检查餐厅管理人员和员工按服务标准对客服务，不断提高服务质量和工作效率。
- 4、抓好员工队伍建设，掌握员工思想动向，通过对员工进行评估、考核，为优秀员工提供晋升和加薪机会。
- 5、安排专人负责制定员工培训计划，并组织员工参与各项培训活动，不断提高员工服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。
- 6、至少每月召开一次餐厅全体员工大会，分析、通报餐厅每月营运指标、收支情况，解决目前存在的问题；听取员工对餐厅内部管理和对外销售的意见及建议，让员工广泛参与餐厅的管理工作。
- 7、与厨房密切配合，检查菜品出菜质量，并及时反馈客人意见，改进菜品质量，满足客人需要。
- 8、建立餐厅物资管理制度，加强餐厅食品原料、物品的管理，安排专人负责食品原料、物品的领取和保管，检查前厅及厨

房的食品、原料成本是否过高，确保各项成本的转进、转出得到体现，合理利用水、电等资源，减少浪费，降低费用，增加盈利。

9、抓好餐厅卫生工作和安全工作，安排专人负责检查餐厅清洁卫生，定人定期清洁整理餐厅各个区域，为客人提供舒适、优质的用餐环境。

## 二、营销方面

1、利用各种媒体渠道广为宣传，增加餐厅在本地的知名度，并锁定目标客户群，加大对目标客户群的宣传力度。

2、建立常客联系档案，与客人建立良好的关系，并通过面谈、电话访问等形式征求客人意见，处理客人投诉，销售餐厅产品。

3、牢牢抓住小六汤包的企业餐饮文化，从餐厅的装修装饰风格 and 高质量餐品出品，以及热情温馨的服务，程度的展现这种小六汤包的文化主题和内涵，抓住了这一卖点，将使餐厅具有无限的生命力。

## 三、经营战略

1、经营项目：我们要在避其锋芒的同时，发扬自己的特点，产品上不要以品种数量取胜，要集中力量，把“小六汤包”这一本餐厅的招牌产品做精做好，拳头攥紧了打出去才有力量。

2、产品在保持以汤包为主，弘扬陕西特色饮食的基础上，辅之精致凉菜、家常热菜、特制蒸碗，注重科学饮食、合理搭配，真正做到踏踏实实为百姓服务。

3、从长远来看，继续开分店，实行多店经营，是我们努力的

目标。

今后的工作中，我将始终坚持“品质优良、价格低廉、环境舒适、服务周到”的经营理念精益求精，并以此计划为基础，很据餐厅的具体运营状况和产生的问题，不断改进。

### 一、确定周计划的时间。

是从周一到周日，还是从周六到周五，这要根据公司是如何进行考核与管理的；在每一天中包括白天与夜晚，尤其是周一至周五，周六、周日的要单独制定。

### 二、周计划的内容。

周计划的内容应包括工作、学习、与生活三大部分，尤其是生活中的家庭、聚会、旅游等都要安排进去，特别是周六与周日是如何利用的，当然这部分是个人所掌握的。

### 三、按事情的大小、重要性进行排列。

一定要分清主次，同时对完成的工作可分为自己独立完成、需配合完成、别人完成等不同的类别，必须完成的一定要完成，一定要有工作台帐或工作任务清单。

### 四、按每天进行排列。

也就是要将这些事情安排到这7天中去7天的时间很短，一过周三，一周很快就结束，所以每天都要有一个日计划，要有日工作清单，这样与周计划可以相结合。

### 五、特别时间安排。

其实作为领导的大部分时间是安排及沟通，尤其是对上与对下都要及时地沟通，只有去沟通才能解决问题，问题的积压与不理解都是沟通不到位的问题。

## 六、周计划的检查。

每周三下午或周四上午一定要再检查一遍，看是否完成以及完成的怎么样？如果完成不好，那么就要采取措施，决定周六、周日是否加班，周计划是必须要保证完成的。

## 七、周计划的奖一般对周计划没有奖罚。

因为没有考核，所以应该对周计划制定相应的奖罚措施，一是对完成好者要奖，二是完成不好者要罚，并与月考核进行挂钩相连，并进行总结□

## 八、周计划的开会汇报不要超过1个小时，在会上不要对具体问题展开讨论，会后再专题讨论解决。

周会一般是互相交流与碰头，领导将各部门的事情、工作清单再安排理顺一遍，并结合月计划强调重点及问题的解决，所以会议不能太长。开会的时间大多在周五下午、周六或周一上午，不论什么时间，如何有利于工作的强力推进都是可以的。

## 九、注意避免周计划制定时的问题。

- 1、抓不住重点与必须要完成的工作。
- 2、分工不清不知道谁来完成。
- 3、数字目标不清晰。
- 4、走过场，在一起说说而已，或者报上去没有检查。
- 5、与月计划中的周计划没有很好地结合。
- 6、工作任务量过大，根本就完不成，造成周计划经常落空。

7、部门经理是要最清楚一周每天的工作，而且每一个员工也要清楚每天都需干什么，同时部门经理也要有效管理好自己的主管领导，请求支持与配合的工作。

8、对事情的处理要能够统筹，不能就事论事，往往可能会有一些副作用的伴生，要统筹解决好。

## 业务销售经营工作计划二

### 一、食品推广

1、第一季度：佳节欢乐宴。建议一月份以早茶为卖点；二月份以年夜饭为卖点；三月份以私房菜为卖点。

2、第二季度：建议四月份以清明祭祖推出“金猪祭祖”、“鹅肉飘香”专题外卖活动；五月份以“瓜果飘香入菜来”健康菜肴推介；六月份推出“清凉一夏”活动月。

3、第三季度：建议七、八月份开展“十二星座美味手札”，根据十二星座的性格特点推出不同款式菜肴；九月份推出“澜亭”团圆月赏月活动。

4、第四季度：建议十月份推出“蚝”情万丈生蚝美食月活动、无“蟹”可击美食月活动；十一月份推出冬日进补炖汤系列、“烤烤你——一种热辣辣的迷香”炭烧美食节；十二月份推出“婺菜也spa”系列美食菜肴、“澜亭十大招牌菜”年度盛宴活动。

### 二、队伍建设

1、完善劳动用工制度、培训制度、提高员工整体素质

(1)严格劳动用工制度，餐饮部招聘新员工符合条件的择优录取，保证招工的质量。同时上级领导深入员工之间挖掘人才、

不断充实队伍。通过现有员工介绍的方式招收有从业经验的服务人员。

(2)完善培训制度，为了使培训收到预期的效果，餐饮部管理人员首先明确了培训要具有“目的性”、“实用性”、“时间性”的指导思想。其次成立培训小组，再三是制定培训方案，采取理论与实际相结合、以老带新的方式分期分批进行培训。例如，每月一次管理培训、安全卫生培训；每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四，定期进行考核，全年开展“推销手册”、“服务知识、技能”、“咨客服务规范”、“酒店管理知识”、“出品质量”、“促销业务知识”、“英语50句”、“礼貌用语”、“安全卫生知识”等培训。

(3)规范菜品试菜制度，为更好的推广我店餐饮产品，对推出的产品由厨师长定期做专项培训。

## 2、规范管理完善制度

(1)健全管理机构由餐饮部领导、分部门组成的质量管理小组。小组既分工又协作，由上而下层层落实管理制度，实行对管理效益有奖有罚，提高管理人员的整体素质，使管理工作较顺利进行。

(2)完善餐饮部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等，确保上级指令得到及时落实执行。

(3)建立出品估清供应监督制度。为了限度降底估清品种，协调各分部门做好出品供应工作。每天早、午、晚市检查出品供应估清情况，对当日估清的品种设专薄记录，同时到有关分部门核实查证。并要求管理人员签名，以分清责任。

(4)加强协调关系。酒店分工细环节多，一项工作的完成有赖

于各部门之间的协调合作。

(5)提高综合接待能力。全面抓好服务规范、出品质量、使接待能力提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时，还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会接订。

3、队伍的稳定：针对餐饮服务人员流动性较大的现状，为稳定酒店餐饮服务，建议我部将稳定队伍的工作作为\_\_年工作重点。

(1)完善部门工作流程，降低员工工作强度，杜绝重复工作现象。

(2)健全奖罚制度，对有培养前途的员工给予宽松的发展空间和晋升机会，使员工产生对酒店的归属感。

(3)加强员工培训使其在店期间学习到相关从业知识。

### 三、开拓经营、发展增收渠道、扩大营业收入

随着餐饮业竞争的日益激烈，定期的市场调查、经营分析，准确的市场定位，才能使我们的产品保持长久的市场占有率。

1、与当地婚庆公司合作，签署互惠促销协议，开拓我店婚宴信息来源发展增收渠道。

2、切实落实好每月美食推广活动，通过系列经营活动，提高了知名度，取得良好的经济效益和社会效益。

3、开展联营活动，餐饮部与客房部等相互配合，共同促进经营。

4、全员公关，争取更多的回头客。对员工灌输公关意识和知识，销售部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜，以



不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日、客户生日向关系户电话问候。同时专人负责客户资料的征集及补充，并于日常例会期间及时沟通。

5、作好重要假期餐饮促销工作。

6、履行好定期市场巡查工作，对竞争对手的动态及时关注。

#### 四、增强员工效益意识，加强成本控制

强调成本控制、节约费用的重要性，增强员工的效益意识，并要求员工付之行动。同时完善有关制度，明确责任，依据制度加强控制。完善《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》等。

#### 业务销售经营工作计划三

一、营造和谐氛围，打造学习团队；严管重教，少训多教。

管理工作不是单纯的照章办事，要以理服人，以德服人。“管”靠制度，“理”靠感染。员工犯错误，不能一味去批评、指责、处罚。重要的是对其进行教育，让他们反省自己的错误在哪里。及时进行改正，同样的错误下次一定不能重犯；多组织各类文体活动和培训课程，玩就玩个痛快，学就学个认真、踏实。在丰富员工文化生活的同时又能补充到知识能源，永葆企业活力。

二、以销售维系为根本，婚宴市场是先锋。

首先，我们自己的思路要清晰，知道我们的顾客群，明白我们的服务对象，制定我们自己的服务模式，知道我们的顾客最重要的要求，恰到好处的进行销售与维系，用心去感受，真诚去体验。

其次是我们要让宴席接待成为我们的先锋官，系统全面的做好各项细节服务工作，带动我们的中餐零点稳中攀升，并且让我们的婚礼策划人及司仪到全国各地去参加有关婚庆知识的学习与培训，使我们永发家园的婚礼做到，不拘一格。让每对新人都在草原兴发留下美好回忆，以此带动身边的亲朋好友，把平时的家庭聚餐、同事聚会、生小孩、过生日、过寿等宴请都来我们永发家园，并且能享受到家的感觉。

### 三、五常管理为标准，持之以恒是关键。

五常在我们的企业相对来说提的还是比较早的，但运用的如何、实施的如何，我觉得它与我们的执行力有直接的关系，我们的员工对此意识可能不强，但我们的管理人员必须有灌输、倡导、示范、检查、监督的意识，并对此有深刻的认识与体会，把它作为一项管理工具运用到工作中去，并与大家共同研讨此方法的好处，与以前的工作相比较，他们的思想就会慢慢改变，使员工形成自觉、主动的质量意识和规范意识，提高工作效率，提高服务质量。

### 四、培训学习不放松。

在工作中我们每个人都需要新的能量补充，企业因员工的努力而发展，员工因企业的成长而进步。我们永发家园倾力为员工创造学习机会与氛围，大力支持、帮助、督促员工不断学习，成长进步。利用装修停业时间，为员工量身定做培训方案，使每一位员工都有新的知识补充，新的活力和新的激情，为我们企业发展做出努力，为我们自己的职业道路奠下坚实的基础。

### 五、安全时刻记，节约要认真。

安全是经营的基础，是我们工作的前提，每周四是我们的安全检查日，每餐的餐前、餐中、餐后检查一定要认真执行，水、电、液化气、企业财产等检查一定要落到实处，为企业

承诺一份安全保障，把所有的易耗品归类、量化，并认真妥善保管，坚决抵制长流水、长明灯、物品浪费，职工餐浪费现象。

## 六、硬件维护保养不落下。

设施的维护与保养工作我们要养成良好的习惯，天天检查，及时报修，及时进行解决，让顾客每到一处感受到空气的清新、玻璃、餐具洁净明亮，花草充满生机，辅助设施整齐干净，给顾客留下优雅、温馨、惬意的美好印象。

在20\_\_年的工作中，我们一定要按照工作计划严格认真执行每一项工作，把创新经营、创新管理、创新服务、创新出品，作为我们永恒的工作主题，让我们携手共进，再接再厉，再创新的辉煌！

## 专家点评及温馨提示：

2、年度工作计划，首先要让所有的员工清晰一年的工作重点，工作任务和工作内容，最重要的方向，一定要让我们所有的员工在新的一年里，有一个明确的方向！

4、年度工作计划需要查阅大量以前的工作数据，同时集合当前的形式和发展要求，结合所有年度的节日来进行制定，必须要结合实际，不然会空洞让人无法明了。

## 业务销售经营工作计划四

餐饮部是整个会所营业面积，顾客停留时间最长，投诉高发区域。为了方便部门管理，激发员工热情，增强客户归属感，树立部门发展的方向，特作20\_\_年工作计划，请领导给予帮助和指点。

## 一、卫生

众所周知，所有服务业中卫生是决定客流量多少的重要条件之一，清洁干净整齐有品位的环境会让我们的顾客有更好的消费体验。所以，为了给顾客和自己创造更好的消费和工作环境，我们必须有一个切实可行的办法，并且绝不徇私，公正严谨的去执行。那就是《餐饮部卫生标准》，我们会分区域及岗位细化的写出每一块卫生区域的标准，每班交接，每周清扫，每天检查，随时监督。

## 二、服务

服务的概念是相对的，好与不好最终由受众群体来衡量，那么，我们该怎么确定如何对待我们尊贵的客户呢？其实有一句话说得好“刚开始时面对面，最重要是心贴心”，我们相信机械式的，千篇一律的服务已经没有了竞争力，应用企业的文化做出自己特色的服务手段才是我们的出路，本年度在服务培训中我们要落实《服务流程》，《服务标准》，《细节服务》，《顾客分类需求》。以循序渐进的办法坚持培训，理论实操相结合，从员工中选出合适的管理员接班人。逐渐强大团队，为下一年的旺季打好基础，让顾客满意打造公司良好的口碑。

## 三、安全

我们是餐饮行业，顾客进店时冲着我们提供的服务来的。如果连最基本的安全都有问题，那么，后果绝对是不容乐观的。人身安全，财物安全，食品安全，隐私安全，环境安全等都是日常管理中不能忽视的存在，如何保障及发现安全问题尤为重要。一切潜在的安全问题都是我们需要去探查和解决，我们会结合店内实际情况，完善预案，制作成册，逐一排查。并根据风险的高低同餐饮部所有人员一同学习落实。也希望公司在这项给予大力支持。

## 四、人员

员工是企业的根本，所以对员工的培养，帮助就显得尤为重要。在本年度，我们将以公司制度为前提，奖罚分明，一视同仁。以人情化管理为辅，关注员工在工作和生活中遇到的难题，并给与最贴心的鼓励和帮助，让员工觉得受重视，有价值。满意的员工带来满意的顾客，满意的顾客带来满意的企业，满意的企业成就优秀的员工。让我们一起关爱员工，关爱顾客，关心和关爱所有帮助我们成长的人。

## 五、销售

酒香也怕巷子深，我们不能坐等顾客上门，所以，整合部门资源，主动销售时很有必要的，这也是我们工作中主动服务的内容，好的东西要让大家来分享，我们会把公司除净桑外的服务项目添加到服务流程里，在二次服务时捆绑二次销售。其次，申请销售人员对我们进行销售技能和话术的培训。

## 六、成本

不管赚多少，如果开支比收入大，那么我们永远都在亏本。我们会查清楚固定资产数量及状态，每月清点易耗品的使用状况，水果按照在场人数按量申购，确保不浪费，不积压。水电合理调配，按需开关，尽量留住公司培训出来的员工，不增加人事成本。在不影响对客服务的前提下，根据财务数据及要求，做好配合工作。

### 一、销售访问

#### 服务流程 工作步骤

##### 1、基本要求

##### 2、访前准备（1）

销售访问原则上必须穿职业装，端庄清洁、大方得体；

□3□

销售访问必须携带品；

价格资料（保密），客户公司信息资料，酒店宣传资料若干份，酒店新闻报道集、酒店图片册、记录本、名片、计算器、便用签、信封等。

□4□

销售访问时必须遵守外事记录，处处体现酒店形象；

□5□

销售访问一般应事先做好预约；

□6□

一个公司的销售访问一般以半小时为宜；

□7□

会谈中应不时将会谈要点做好记录；

□8□

访问结束后，及时填写销售访问报告。

□1□

3、走访客户他客户一无所知就盲目上门拜访；

□2□

做好计划：根据现有客户和新客户的重要程度做好销售访问计划；

□3□

□4□

确认见面时间、地点；

□5□

准备洽谈提纲（问题、推销内容、推销方式）。

□1□

事先做好预约；

□2□

□3□

□4□

如是老客户，或有过哪怕一次预订的客户，首先应表示感谢；

□5□

□6□

4、记录

5、跟踪落实

6、拜访技巧如有投诉、即表歉意，做好记录，保证跟进；

□7□

□8□

我方应简短明了把谈话时间限制在半小时之内，除非对方确有兴趣再谈。

返店后，记录所谈内容及下次拜访时间、计划和重点（1）

如有预订，立即处理；

□2□

如有投诉，返回后按程序上报，并把结果通报对方；

□3□

如有可能的预订，记录在日历表上，并在预订之前适当时间联络跟催；

□1□

充分准备：支支吾吾、无目标者绝对不能说服对方购买你的酒店产品；

□2□

酒店说明：带去酒店说明让客人拿在手中；

□3□

新闻宝岛：带上有关酒店的新闻报道，它会使拜访更有说服



力；

□4□

□5□

客户名单：用高品质的纸张打印一张主要客户的名单，以显示酒店的实力；

□6□

客户感谢：准备一些客人的感谢信，以显示酒店的优质服务；

□7□

长期关系：强调希望建立长期合作的关系，不要急于销售；

□8□

互惠互利：我们不是“推销”而是“互惠互利”，为客户提供更多的选择。

## 二、开发新客户

### 服务程序

### 工作步骤

#### 1、访前准备

□1□

掌握分工负责区域内目标客户分布情况；

□2□

对选择的目標公司进行充分的调查、手机资料；

□3□

确认有潜力的客户；

□4□

对手分析：这家公司现在主要与哪家酒店往来，为什么？（5）

制定进攻的策略：用什么销售策略来争取该客户；

□6□

拟定拜访要点；

□7□

准备好拜访所需用品

## 2、走访客户

□1□

带上所有必需品。（见销售访问）；

□2□

明确谈话的重点，如自己酒店长处、争取得重点等；

□3□

寻找对方的特点希望和要求；

□4□

提出酒店可以满足上述需求的方案；

□5□

解答对方提出方案的疑虑或提问；

□6□

克服困难，提出交易条件：使用客房数及优惠；

□7□

如不成功，表示感谢，留着下次再来的理由。

3、记录 填写《销售访问报告》，详细记录所谈内容，并拟定下次拜访时间、重点。

### 三、电话销售

#### 服务流程 工 作 步 骤

##### 1、做好准备

- (1) 制定电话销售计划；
- (2) 了解、熟知本酒店产品和客户情况。

##### 2、电话推销

- (1) 主动问好；

- (2) 主动介绍自己姓名，酒店名称，想与谁通话；
- (3) 开门见山设法找到要找的人，触及话题；
- (5) 认真倾听注意对方的反映，并有意识的提问；
- (7) 语言措词上，用比较通用、对方熟悉的词汇。

### 3、接听客人问询

- (1) 在电话铃响三声内接听电话；  
(手边拿好笔和记录用纸)；
- (2) 主动问好，讲明自己身份；
- (3) 语气平和，语调轻松，用词得当；
- (4) 抓住中心，解答详尽，主动推销，掌握分寸，适可而止，切忌强卖；
- (5) 做好要点笔录；
- (6) 如客户有意预订，立即敲定，达成口头协议，或安排约会时间地点；
- (7) 确认客人的话已经说完，感谢客人并待客人放下电话再挂电话，切忌催促客人结束电话。

### 4、确认跟踪

- (1) 记录电话销售情况；
- (2) 如客户有意预订，迅速给对方发出书面确定书；

(3) 资料归档;

(4) 知会销售部经理 销售助理工作总结

### 【网络综合-销售助理的工作总结怎么写】

作为一名销售助理，销售助理的工作总结怎么写？请下下文阐述及范例。

客户档案管理是销售管理中的重点，销售管理的很多工作都可以通过客户档案管理来实现。比如客户维护、业务员管理等。然而有不少的公司在实际工作中，并没有充分的发挥客户档案的功能，一方面源于他们对客户档案的重要性认识不足重视不够，另一方面是因为他们缺乏一套有效的管理方法。所以在他们那里，客户档案只是一种客户信息记录了，其功能最大限度的也仅只是为了备查之用。

在这里我要给大家介绍一种叫动态客户管理的方法。动态客户档案管理是围绕客户档案建设，不断的对其中客户信息进行更新，修改，以及基于它进行的销售目标制定，客户维护，业务员行为管理，业绩考核，销售指导等工作的一种管理概念。所以从某种意义上讲，动态客户档案管理更是一种观念。

现在我就从动态客户档案的设计及使用一一阐述，希望能为各位朋友提供一些参考。

#### 一、动态客户档案设计

每个公司都会设计一份客户档案表，但是有不少的公司在他们看来，客户档案只是客户信息的备忘本。所以栏目设置得越多越好。基于这种思想，他们设计出来的客户档案就非常详细，有很多甚至把客户的一些不着边际的信息都设计进去了。然而这种设计就不可能支持后面的管理工作了。因为，第一信息太多太杂很不利于操作。我们经常看到不少的业务

员的客户档案上其实是一片空白。其次这样设计出来的客户档案一定篇幅很大，往往是一张大表格。所以不便于保存管理。

动态客户档案设计强调客户档案是为销售实践服务的。业务员在拜访客户前是必须要事先翻查客户的相关信息，以便为拜访时提供话题等方面的支持。同时业务员在结束拜访以后需要对本次拜访进行简单的备忘记录。这些必须记在业务员所持有的客户档案上，以便为下一次拜访提供备忘，同时也为自己合理分配拜访时间频率提供依据。考虑到以上因素，所以业务员所持有的客户档案必须是篇幅短小，便于携带。如果设计成卡片最好。其次业务员所持有档案卡必须留有每次拜访纪要的记录空间，所以业务员持有的客户档案表更趋于反映拜访过程。

同时，销售部也必须配套设计一份客户档案。这份档案主要是用于制定销售工作计划任务，进行客户维护和销售控制等。所以越详细越好，对篇幅要求不高，只要便于存放翻查即可。另外这份表格必须反映客户的订购记录，以便进行客户购买习惯及重复购买方面的分析。所以销售部保存的这份档案表更趋于反映拜访结果。

这样，两份表格一大一小，一份反映拜访过程，一份反映拜访结果。这种设计就为以后的相关销售管理工作提供了支持。现在很多企业都实现了信息化，这又大大的简化了工作量。

## 二、动态客户档案的填制

- 1、客户档案的编号应体现一种规律性，从编号上就应该能够立刻反映一些初步客户信息如性别、地域或级别等，另外要求档案要按一固定的标准归类，如地域、级别、性别等。同时在封面上写有目录备查。

- 2、对客户档案的资料更新，修改等明确规定。一般来说，需

要专门制订相应的管理制度。在每次业务员回公司参加例会期间统一安排更新。经理应对整个过程实行监督控制。对于业务员填满须更换的老档案卡及时回收，分析，并附在档案表上。

### 三、基于客户档案进行的销售管理

#### 1、制定销

销售工作才能越做越好。

动态客户档案管理是一种观念，在此我只能粗放式的进行略述，但我希望能起到抛砖引玉的作用，希望能与各位交流。

业务销售中层职员工作计划

销售经营承诺书范文

业务销售工作汇报

业务工作计划

业务工作计划

## 铁路经营工作计划和目标 经营年度工作计划篇四

### 一、总则

第一条计划管理的工作任务：

1、在总公司下达的任务基础上，为本公司的发展方向、发展规模和发展速度提供依据，并制定依据，并通过近期计划组织实施。

2、根据市场、公司需要签订各项经济合同和各项建筑施工合同，编制公司的年度计划、月度计划，使各生产单位在公司统一协调下进行。

3、充分挖掘及合理利用公司的一切人力、物力、财力，不断改善公司的各项技术经济指标，以取得最佳的经济效果。

第二条公司各部门主要精力，应放在各种计划编制、执行、检查和考核上。

第三条企业计划管理根据“统一领导，归口管理”的原则，全公司分公司生产技术部、生产工区（车间）、班组三级进行管理，公司生产技术部是全公司生产计划的综合管理部门，各职能科室、各生产单位，都分别是各种专业计划的归口部门。

第四条为保证全公司计划工作的正常开展，应加强综合计划机构，提高它在公司中应的地位和作用。各级有计划部门和归口部门也必须根据计划工作的要求配备专职(或兼职)的计划人员。

第五条 公司计划必须认真进行综合平衡，坚持“积极平衡，留有余地”的原则，不缺口，不“打埋伏”。

第六条 公司的各项计划是市场经济计划的基本组成部分，是公司生产经营活动的依据计划一经下达，各级各部门都必须发动职员，采取切实有效的措施，保证计划的实现。

第七条 统计工作是企业的一项基础工作，是监督检查计划执行情况的重要工具，应准确、及时、全面反馈计划执行情况，禁止弄虚作假。

## 二、指标管理



第一条 年度综合计划所规定的各项计划任务是通过一定的计划指标来表示的。计划指标就是企业在计划期内在生产经营活动方面应该达到的目标和水平。为全面反映企业的技术经营活动，必须适当设置各种指标，建立健全企业的指标体系，完善和促进计划管理工作。

## 铁路经营工作计划和目标 经营年度工作计划篇五

### 1、扩大销售队伍，加强业务培训。

人才的引进和培养是最根本的，也是最核心的，人才是第一生产力。企业无人则止，加大人才的引进大量补充公司的新鲜血液。铁打的营盘流水的兵，所以在留着合理的人才上下功夫。在选好人，用好人，用对人。加强和公司办公室人沟通，多选拔和引进优秀销售人员，利用自己的关系，整合一部分业务人员，利用业务员转介绍的策略，多争取业务人员，加大招聘工作的力度，前期完善公司的人员配置和销售队伍的建立。另外市场上去招一些成熟的技术和业务人员。自己计划将工作重点放在榜样的树立和新榜样的培养上，一是主要做好几个榜样树立典型。因为榜样的力量是无穷的。

人是有可塑性的，并且人是有惰性的。对销售队伍的知识培训，专业知识、销售知识的培训始终不能放松。培训对业务队伍的建立和巩固是很重要的一种手段。定期开展培训，对业务员的心态塑造是很大的好处。并且根据业务人员的发展，选拔引进培养大区经理。业务人员的积极性才会更高。

### 2、销售渠道完善，销售渠道下沉。

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率。合理有效的分解目标。

三省，市场是公司的核心竞争区，在这三省要完善销售队伍

和销售渠道。一方面的人员的配置，另一方面是客户资源的整合，客户员工化的重点区域。要在这里树立公司的榜样，并且建立样板市场。加以克隆复杂。

其他省市以一部现有业务人员为主，重点寻找合作伙伴和一些大的代理商。走批发路线的公司在销售政策上适当放宽。

如果业务人员自己开拓市场，公司前期从业务上去扶持，时间上一个月重点培养，后期以技术上扶持利用三个月的时间进行维护。

### 3、 产品调整，产品更新。

产品是企业的生命线，不是我们想买什么，而是客户想买什么。我们买的客户想买的。找到客户的需求，才是根本。所以产品调整要与市场很好的结合起来。另外，要考虑产品的利润，无利润的产品，它就无生存空间。对客户来讲，也是一样。客户不是买产品，而是买利润，是买的产品得来的利润。追求产品最大利润的合理分配原则，是唯一不变的法则。企业不是福利院，所以为企业创造价值最大化，就是管理的最基本要求。从发展才是硬道理到赚钱才是硬道理的转变。

一个产品的寿命是有限的，不断的补充新产品，一方面显示出公司的实力，一方面显示出公司的活力。淘汰无利润和不适应市场的产品。结合公司业务人员专业素质，产品要往三个有利于方面调整：有利于公司的发展、有利于业务人员的销售、有利于客户的需求。

## **铁路经营工作计划和目标 经营年度工作计划篇六**

目前，物业管理公司负责集团在z投资主要项目之一的投资广场的物业管理及配套z公寓的经营，广场在硬件环境上确实是z一流的，已成为z的标志工程及形象代表，而物业管理作

为主要的软件环境，也需要高标准、高水平，两相结合使投资广场成为真正的一流物业。

在目前的基础上，兹有相关计划如下：

首先是物业公司的地位，按实际情况的需要以及地产与物业管理

之间的关系，物业管理行业的普遍惯例，物业公司隶属房地产公司，作为房地产公司下属专门从事物业管理的独立机构，这样的结构专业对口，两用其利，上下呼应，在现阶段无论对地产开发还是物业管理都十分有利。

其次应以委托合同或其它法律形式明确投资广场业主方（z公司）与物业公司的聘用委托关系，以及规范第二业主（租户、使用人）与物业公司的间接委托关系。

物业公司内部的架构，目前严重失调，应在精简、实用原则下，建立现代企业所必须具备的机构。按目前的情况，急需建立的职能机构如综合管理部（行政、人事、质量管理），营销企划部（企业ci与企业文化策划、宣传、营销），再完善和规范财务部（负责会计核算、出纳、仓管、成本控制管理），另外将投资广场物业管理与z公寓的经营管理按职能各自成立一个管理处。z公寓是作为物业公司向业主方承租经营的物业，由“z公寓管理处”按商务酒店模式进行管理，而“广场管理处”则为包括公寓在内的所有投资广场的物业提供全面的物业管理方面的服务。“投资广场管理处”与“z公寓管理处”作为物业公司两个独立部门，公司“三部”（财务、综合、营销）作为公共服务部门，负责全公司（包括“两处”）的相关职能管理。公司对“两处”按各自特点进行考核管理：广场管理处以客户满意度和整体发展业绩考核依据，公寓管理处以营业状况做业绩考核依据。

这样，即形式物业公司与房地产公司的建属关系，与业主方

□z公司)的聘任委托关系,与租户的间接聘任委托关系(通过业主方进行)的明确层次;物业公司内部再形成“三部”“两处”的事务管理与事业管理、服务与经营(物业管理与公寓酒店经营)各职能明确的格局,权责、利分明,便于控制和规范。

无论是物业公司的整体运作,还是各部门的管理,都需要有一套统一、系统的模式来规范、协调和实施控制,这是现代企业管理得以成功运作的基本系统要求。

物业管理和公寓酒店管理在当今都是较为成熟的行业,有整套的理论支持,有很多历经成功检验的成熟经验,有无数成功条例可供借鉴。在结合实际的基础上,参照这些成熟的经验来制定各项运作管理规范。建立一套系统的模式,这样形式高起点、高标准来创造高水准,可以得到事半功倍的效果。

这也是物业公司急待解决的问题。

在日常的基础管理中,充分彩各种现代管理方法和技术,如普通应用于服务行业的计划目标管理、全面质量管理□ci体系管理和协调、激励管理等。

根据iso9001质量保证与管理国际标准中有关服务行业的要求,将各项管理工作的每一项细节形式标准化文件,在物业管理标准化之路,这也是行业发展的趋势。