

最新零售培训工作计划(大全10篇)

计划在我们的生活中扮演着重要的角色，无论是个人生活还是工作领域。相信许多人会觉得计划很难写？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

零售培训工作计划篇一

为更好落实《中小学教师继续教育规定》和《教育部关于深化中小学教师培训模式改革全面提升培训质量的指导意见》精神，提高我县中小学、幼儿园教师的整体素质，促进全县教育事业发展，现制订我县20xx-2017学年教师培训计划。

从我县教育事业发展实际出发，面向大多数，以中小学幼儿园教师信息技术应用能力提升工程和中考学科教师培训为重点，以新教师培训为基础，以临聘教师、保育员、民办园教师培训为薄弱环节突破口，多形式、多类别、多渠道组织培训。重师德教育和业务提升，探索培训新机制，自主培训和联合培训相结合，培优补短，切实提高培训质量，打造一支与我县教育事业发展相适应的教师队伍。

收集整理校本教研计划、总结

20xx年继续教育验证

提升工程（继续教育）

小学新教师培训（继续教育）

幼儿园新教师培训（继续教育）

中小学幼儿园临聘教师业务培训

公民办幼儿园保育员培训

民办幼儿园教师培训（继续教育）

暑假骨干教师培训

20xx年暑假继续教育（男55、女50岁以上、没有参加提升工程、没有完成20xx年继续教育的教师）

1. 调查摸底，讲求实效。弄清各项培训的底子、学习需求，合理安排培训内容形式，提高培训针对性和有效性。
2. 集训为主，多管齐下。以集中培训为基础，以远程学习为重要补充方式，以校本教研、研训一体、总结论文、实践考察为辅。以自主办学为主，以联合办学为辅。建立专兼结合师资队伍，依托我县优秀教师资源，多引进各地、各类优秀专家、学者、教师和先进的教育教学理论、模式、方法，切实助力培训工作。
3. 强化责任，齐抓共管。以培训机构为基础，发挥教研机构、名师工作室的能动作用，参与过程组织管理，实行专项工作责任机制：专人负责、专门研究、专项实施，统筹落实。各校要重视教师培训工作，抓好校本教研，开展校本培训，做好各项培训报名工作，及时上传下达，督促教师按时参加培训。
4. 严格管理，热情服务健全教师培训约束机制，特别是进行出勤量化考核，缺勤较多、没有完成学习任务的取消继续教育学时，考核结果纳入学校教育教学质量评估内容。做好培训材料整理工作，严格把关，及时验证。为教师提供便利条件，保障教师培训权益。

纳入继续教育的项目申请抵计20xx年继续教育1年，考勤不合格、任务没完成则不抵继续教育。

零售培训工作计划篇二

明珠商厦组织的入职培训就要结束了，虽然时间很短，但是，却让我们受益匪浅。利用这次机会，我们互相沟通了工作进展情况，并就一些问题进行了交流、讨论。尤其是老员工的现身说法，更让我们充分了解了明珠大厦的发展史、明晰了明珠集团的发展前景，并深刻体会到了公司上层对普通售货员岗位的殷切期望。使我们对工作充满信心，并且自己也有了努力的方向、奋斗的目标。

通过这次培训，我认识到作为售货员，在工作中的热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此，我认为作为售货员至少要具备以下几方面的能力。

语言是售货员与顾客建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现售货员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。顾客能够感受到的最重要的两个方面就是售货员的言和行。

售货员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外，售货员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和顾客不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分——身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。售货员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口

头表达语言联袂，共同构造出让顾客易于接受和满意的表达氛围。

商店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的顾客进行广泛的接触，并且会基于服务而与顾客产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使人感到被尊重、被看重、被优待。顾客这一感受的获得将会为经营工作的持续以及厂家品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的沟通能力则是售货员实现销售目标的重要基础。

售货员为顾客提供的服务有三种，第一种是顾客讲得非常明确的购物需求，但不知道物品哪里有卖，只要有娴熟的记忆能力，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的销售服务，即应当为顾客提供的、不需客人提醒的销售活动。例如，顾客到售货柜台前直接取走货物，售货员只是例行的问候，做出欢迎下次光临的标准问候状，就算完成了销售活动。第三种则是顾客没有想到、没法想到或正在考虑的潜在购物需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是售货员最值得肯定的销售本领。这就需要售货员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在购买欲望。而这种销售服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第二种服务是被动性的，第一和第三种销售服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调售货员的主动性。观察能力的实质就在于善于想顾客之所想，在顾客开口言明之前将购物需求及时、妥帖地送到。

在销售过程中，客人常常会向售货员提出一些物品使用常识、注意事项之类的问题，售货员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为顾客的“生活百科全书”，使顾客能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的营销服务。

售货员还会经常性地碰到顾客所需要的咨询服务。即客人会有一些购物咨询事宜，或在购物时需要咨询售货员的意见，这时就需要售货员能牢牢地记住顾客所需购物要项，耐心的逐一进行讲解，并适时的抛出购物建议，有利于最大限度的扩大销售业绩，同时也有利于提高明珠的信誉。

销售服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，售货员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在顾客的立场上，设身处地为顾客着想，可以作适当的让步。特别是责任多在售货员一方的就更要敢于承认错误，给顾客以即时的道歉和补偿。在一般情况下，顾客的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，售货员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

一名售货员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向顾客介绍其他相关的经营项目，向客人推销。这既是充分挖掘销售服务空间利用潜力的重要方法，也体现了售货员的主人翁意识。

虽然明珠各厂商都设有各自的营销区域，其工作的目的和核心都是为了销售，只有全员都关心明珠大厦的经营和营销，提升员工的市场意识，才能抓住每一个时机做好对顾客的营销工作。这就要求售货员不能坐等顾客的要求提供服务，而应当善于抓住机会向顾客提供各类商品介绍，充分挖掘顾客的购物潜力。为此，售货员应当对各种商品有一个通盘的了解，并善于观察、分析顾客的消费需求、消费心理，在顾客感兴趣的情况下，使商品得到充分的知悉和销售。

零售培训工作计划篇三

以科学发展观为指导，以人的全面发展为中心，以稳定低生育水平，提高人口素质、改善人口结构为目标，以提高群众生殖健康水平和增进家庭幸福为出发点，通过宣传教育、优质服务、利益导向、综合治理、实现人口和计生工作思路和

方法两个转变，促进人口与资源、环境和经济协调可持续发展，为实现富裕、文明和谐新创造良好人口环境。

目标任务：通过强化宣传教育、开展优质服务、加强基础设施建设、实行科学管理，努力使辖区人口和计生工作达到领导重视好，政策导向好、依法行政好、服务质量好、民主管理好、队伍作风好的“六个好”目标要求。

(一)注重宣传教育，营造良好社会氛围。

充分利用节假日和各种媒体大力开展婚育新风进万家活，宣传生殖健康、优生优育和节育避孕知识，引导群众树立科学、文明、进步的婚育观念。首先，要组织好新春婚育新风文艺汇演。其次，各社区要建好计生文化大院，扎实开展省级人口文化建设示范办创建活动，各社区要建好计生文化大院，办事处将着力抓好一个人口文化精品园，抓好2个以社区人口文化园建设。积极开展宣传报道工作□20xx年坚持每月发表至少一篇信息，力争在市级以上刊发5篇以上人口计生信息报道。

(二)积极开展“三项工程”，全面提升服务水平。一是开展“母亲健康”工程。及时和区计生服务站联系，将查体和治疗疾病相结合，为流动人口育龄妇女做好生殖健康服务工作。二是开展“优生促进”工程。组织好辖区育龄夫妇开展婚前检查、孕期保健和优生检测工作，提高出生人口质量。三是开展“计生家庭创业”工程，积极鼓励和帮扶计生家庭开展创业工作，帮助贫困计生家庭，为她们做好各项服务工作。

(三)深入推进依法行政，开展行政执法工作。坚持“公开、公平、公正”原则，规范执法程序，严格执法标准，深入推进依法行政进程。一是配合区计生局做好社会抚养费征收工作。二是开展打击“两非”专项整治和出生登记工作，做好出生人口性别比治理工作。三是进一步健全各项制度，落实行政执法责任制、公示制度等，做好信访工作。

(四)开展计生奖励扶助工作，落实优惠政策。一是做好独生子女计生特别奖励扶助家庭的申报和审核工作，每季度进行随访慰问，配合区上开展每年一次的指纹认证工作。二是做好城市独生子女计生奖励扶助家庭，女方年满55周岁，男方年满60周岁，可享受每月工资增加106人员的审核审定和申报工作。

(五)开展“五创”活动，推进创建工作。一是坚持经常性工作不放松，开展“三查两清一服务”工作，重点对象“三查率”达到98%以上。加强出生人口及其生育指标的审批与管理，生育指标发放合格率达100%，出生人口政策符合率达98%以上，创无计划外生育示范社区。二是切实提高人口计生统计数据准确性，统计报表上报及时率和准确率达到100%，积极开展市、区、办“人口计生阳光”统计社区(单位)创建工作。三是扎实开展计划生育统计信息示范办、示范社区创建活动。不断补充和完善全员人口信息，做到信息全面、准确、及时，切实提高全员人口数据库质量，积极完成流动人口信息平台各项任务，全面开展人口计生管理服务“一证通”系统应用，努力提高应用率。四是积极开展计划生育示范社区创建活动。不断完善基层基础工作，加强软硬件建设，根据上级要求和辖区工作实际，确定水厂路社区、建设路社区和西北二棉社区为办创建示范社区，陕科大社区为个重点监管单位，其余各社区要坚持开展自查整改活动，不断提高服务管理工作水平。五是积极开展省市人口与计划生育先进社区创建工作□20xx年，陕一毛社区创建省级先进社区，陕科大社区创建市级先进社区，其余各社区继续做好巩固提高工作。

(六)做好流动人口服务管理工作。加强流动人口计划生育日常管理工作，定期开展流动人口清理清查活动，免费为流动人口育龄妇女开展查环、查孕、查病等服务，全年流动人口登记率达98%以上、三查率达98%以上、出生人口政策符合率达95%以上；积极推进流动人口信息化建设，加强《省流动人口服务管理信息系统》应用力度，应用率达到100%，流动人口信息入库率、接收率和反馈率均达到95%以上；做好西北二

棉社区流动人口计划生育基本公共服务均等化示范点和封闭式住宅小区计划生育服务管理试点工作，为全区、办流动人口计划生育基本公共服务均等化和封闭式小区人口和计划生育服务管理探索有效途径。

(一)加强领导，精心组织。各社区要高度重视，调动各方面积极因素，将创建省级计划生育优质服务先进县作为促进计生优质服务深入发展的有效手段，认真研究、精心部署。及时解决工作中的实际困难和问题，着力提高工作效益。

(二)创新观念，强化服务。各社区要把创建省级计划生育优质服务先进县作为提升计划生育优质服务水平的重要内容来抓，牢固树立以人为本、优质服务的理念。从满足群众对计生服务的各种需求出发，拓展服务思路，拓宽服务领域，努力做好细致入微的关怀和服务。

(三)明确职责，严格奖惩。各社区、单位要坚持高标准、严要求，要严把工作质量关，决不能为完成任务而降低创建标准。办事处将按上级要求严格执行督查督办和考核工作，对在创建工作中成绩突出的规定年终直接进入计生优秀社区，对工作不力影响全办工作的社区将进行通报批评。

零售培训工作计划篇四

一、

在第一节课的培训中，总经理对监理现状的独特见解让我深受启发，监理工作随着社会的发展，有了很大的变化，我们在这种社会大趋势下，对于监理工作，更应该树立新的工作观念，学习新的知识武装自己，监理程序和监理规范要切实落到实处，在现场的工作中，更应该注重细节，累计经验，多翻规范，多看监理程序，做到耳熟能详，把握知识点，把监理工作干好。特别是我们迎来了5年一次的高速公路养护质量大检查，在这种严峻的情况下，我们更要树立好自己的监

理现象，用最好的精神面貌去迎接这次巨大的挑战，未来的工作压力越来越大，对于我们员工，不能一味停滞不前，更应该学习新的知识来武装自己，大家员工之间相互交流，相互沟通，更好的促进了我们的学习，也促进了我们工作的进步。接下来的工作肯定我很辛苦，但是我们要以不怕难，不怕辛苦的心态去战胜这次没有硝烟的战役□xx年我们大家一起努力吧！

二、

这次公司组织的培训全面的为我们员工考虑，不仅照顾了我们在培训期间的日常居住，而且在第三天的培训中，还安排了对公司管理办法的制定方案进行了有激烈讨论，管理办法中好多都是关乎我们员工切身利益的，这些方案的制定，代表了公司对于我们员工的关心和爱护，特别是薪资方面也为我们全面考量，尽量做到按劳分配，照顾到最广大员工的利益，特别是像我们龙瑞项目，地处亚热带，每年夏天天气很热，以前的工作服很热，公司还特地为我们量身定制新的工作服，让我们能舒舒服服的上班，安心工作，公司在生活上这么照顾我们，让我们感受了温暖，让我觉得公司就是一个家，我们在里面健康的成长。

三、

(1) 监理资料必须是工程建设的检查真实反映。

(2) 监理资料的形成必须与工程施工同步进行。

(3) 监理资料不得缺项、漏项。

(4) 监理资料必须填写准确，评语准确、无误。在收集整理资料时候我们要做到及时收集，每天的资料必须每天按时完成，不拖拖拉拉，资料归档要按相关规定建立归档管理体系，分类归档，分类收集，按照工程结构、工程划分归档资料。

这次培训让我受益匪浅，不仅学到了专业知识，而且让我从思想上有了根本的认识，对公司的发展和公司的理念也更进一步了解。这次培训对于我来说是一次心灵的洗礼。

此次时间虽然培训的虽然短暂紧迫，但是培训内容涉及到方方面面，专业知识的培训让我们在以后日常的工作中如鱼得水，思想的教育更让我们对生活，对工作充满激情，相信在以后的工作中我们会用全新的面貌去迎接新的挑战，谢谢公司用尽心思为我们安排了此次培训，希望公司以后也能多安排这类型的培训，让我们各个项目员工促进交流与沟通，共同学习，共同进步，在今后的生活工作中一起为公司的发展贡献自己一份微薄的力量。

零售培训工作计划篇五

因之前没有过任何物流方面的经验，很担心无法融入到客服的工作中，但是从我进入公司的第一天开始，公司一直强调的“齐心协力，志存高远”的企业文化、宽松融洽的工作氛围、以及施经理和客服部各位同事的耐心指导，使我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也熟悉了公司的整个操作流程。在客服部的工作中，我一直严格要求自己，认真及时的做好领导布置的每一项任务，并虚心的向同事们学习，借鉴她们许多良好的工作习惯和在工作中积累的经验。

公司注重时限和承诺，所以我们客服在受理、跟踪、查询和确认收货情况时，要本着公司的这种精神，言语得体，有礼有节，并且要非常的细心。我也会加强学习业务知识，不断提高和充实自己，希望能尽早独当一面，为公司做出更多的贡献。不过在工作中我也出现了一些错误，因此在处理各种问题时我会考虑得更全面，杜绝类似错误的发生。在此，我要非常感谢施经理和各位同事，感谢她们对我工作中出现的错误给予及时的提醒和改正。

在成为协远的正式一分子后，我对客服的工作有了更深层次

的认识，在处理问题和突发事件上有了相对的提高。首先，我认为客服工作中“细心”是最重要的，比如在受理时，要尽可能详尽的得到货物信息和客户的要求；在跟营运部门登记和查询时，更要尽可能详尽的了解到货物的在途和到货实况，并有能力根据这些信息推测和判断后续情况，在应对客户询问时能够简言答之，令客户满意。

在工作中发现问题，找出原因，找到解决问题的办法不断改进不断提高。所以说注意物流工作的细节是非常重要的。其次，不要主观。若出现和以往不一致等异常的情况，要冷静观察，不可盲目去处理，认真落实。不要强调“以自我为中心”，而应该强调“整体利益优先”，在工作中要发扬“有人负责我服从，无人负责我负责”的精神。如受理时、回复客户时、接到领导指示的工作等不可凭主观想像做事，按部就班，简单的事情更要认真对待。

记得有句话这样说的“简单的事情重复做，当成功来临时挡也挡不住”。对于物流来说成功就是准时、无误、高效率。再次，勇于承担。工作是先做人后做事，性格决定命运，态度决定一切，沟通解决一切。出现问题要勇于承担，比如输单时出现错误，或者周末值班时事情没有处理好，说一句“不好意思，我输的”或者“我值班”这没什么，否则大家一起承担，这样也不好。出现问题不要推卸责任。讲讲当时的情况，说说出现的原因，大家一起来借鉴一下，以免下次犯同样的错误，说不定领导还会夸他诚实呢，是个好员工。这样也会保证部门之间的平和和团结。第四，不可情绪化。

当在工作中出现什么“拦路虎”了，生活中出现什么不开心的事，不可情绪化，不能影响工作或别人。把同事、领导当成朋友说出自己的想法和建议。因为你将随时应对意料之外的事情，所以物流工作要有一颗平常心，与人为善的心，说出的话会不会伤害到人家，会不会产生矛盾等，要增加集体荣誉感，增强集体凝聚力。

最后，定期或不定期内外部培训。企业的战略在变，执行战略的能力要求也在变，所以对员工进行工作及生活的沟通，思想沟通、对员工进行业务培训(如师傅带徒弟)、全方面素质培训。如航空常识培训、内部经验交流、外部参观学习、物流管理培训等等。益处是公司有了高素质人才，适应了当前的发展变化，而员工更好的充实了自己、更好的完成工作、更多的付出。

时间如雪，转瞬消融，上半年已经过去，作为__物流公司的客服工作人员积极工作，对待任何一个来访客户都保持尊重，在我们客服部经理指挥中，完成了上半年的任务。

物流工作说简单，挺简单，说难也非常难，主要是能够解决客户的问题，如果客户的问题不能解决，就会显得非常麻烦。工作中我们会接到客户询问快递运送时间，也会接到投诉，因为一些原因导致一些快递无法送达，让客户反感，我们物流作为中间物流运输方，需要兼顾两方面，一方是售货方，一方是买方，如果是我们物流的原因导致快递件丢失，我们公司需要担负这份责任。

在工作中经常接到一些客户因为几天时间货物没有送到就非常焦急，让我们工作非常麻烦，我们不但要安抚客户，还要把快递运输在哪里的消息发给客户，同时帮助客户监督快递运输。有时候客户很多需要彼此配合，为了不因为自己忙不过来影响其他客户沟通，我们每个人每天都有电话量要求。

为了更好的提高电话量，完成每天的工作，我都会直接询问客户的原因，然后进入主题，为客户尽快做好物流信息查询，这样减少了时间浪费，让我的电话量得到了极大的提升，对我的帮助极大。在打电话的时候还需要注意沟通的语气，任何时候我都保持彬彬有礼，不能让客户挑出毛病，一旦被客户投诉，那就会扣分的，必须要给客户留下好印象。

我们客服在客户面前，代表的就是整个公司，一言一行，都

必须要遵守法纪，都必须要合乎规矩才行，不然一旦犯了错误就影响到公司的外在形象，对公司的业务不利，而且我们部门经理也强烈要求我们做到对客户尊敬，礼貌，友善。不能让客户感到失望，最好让客户满意。

有时候也会接到客户的投诉电话，最好解决的是我们公司的原因，因为这样我们公司也能够尽快的完成好自己的任务，然而遇到一些问题，比如售货放迟迟不发货，但是却已经显示快递已经在路上，这也是因为售货方操作失误，让我们非常不好处理，不能直接拒绝，客户的投诉请求，同时还要与售货方取得联系才行，这样才能够更好做好工作。

上半年工作我们客服部很好的解决了在物流配送中不足的问题，同时也积极反馈给公司上层，按照公司的要求，我们还得到了培养，学习了服务技巧和话术，让很多客户都感到满意，同时也让更多客户积极的同意与我们合作。在下半年中，工作依然继续，我会继续做好客服工作，完成客服的任务，解决客户的问题。

零售培训工作计划篇六

自四月一日起正式接管万象城，是公司对我的信任，我深感责任重大，对于万象城重点专卖店要快速建立一个良好的经营模式，这就需要有一个专业的管理者，有良好的专业知识做后盾，有一套良好先进的管理制度，用心去观察，用心去与顾客交流，销售业绩才会有所提升。

（1）清洁柜台卫生

从基础工作做起，casio和guess背柜高处由于平时不好清扫，形成了死角。我和夏楠踩高梯把所有背柜高处卫生进行彻底清扫；店内柜台、座椅、手表陈列道具用去污粉擦拭干净。所有样表的表膜重新更换。

（2）内库卫生

内库货品重新整理，将样表的表盒整理干净，分系列并按陈列柜台顺序摆放，方便销售时能及时找到。

（3）后库卫生

casio后库用于放私人物品、水杯、道具和一些杂物。将手表道具、过季工装和圣诞、新年装饰分类封箱，整齐摆放角落，以便有需时及时使用。根据店内员工人数购买7个整理箱作为衣物箱，方便员工放一些衣服和工装，按层摆放。水杯及各种备品分类明确，统一整洁，使库内物品摆放井然有序。通过组织两个班次四天的卫生清扫，让每位员工了解到店内一些平时不注意的死角，同时养成打扫卫生的良好习惯。对于卫生清扫重新制定的要求，后库卫生值日时间：周一、周二由swatch柜台人员负责，周三、周四由guess柜台人员负责、周五、周六由casio柜台人员负责，周日由店长负责。店内卫生要求每天认真清扫，柜台不能有浮尘，玻璃及镜子不能有手印，每周一、周四为店铺“大清扫日”，彻底清扫店铺死角及柜台高处卫生。

在人员配备未充足的情况下，暂从卓展借调一名casio员工，兴隆借调一名swatch员工过渡，借调两名员工都是我部资深员工。借此机会，他们帮助培训店内员工服务技能和技巧。恒隆二楼撤柜调入一名员工，0101因即将撤柜也调入一名员工，使万象城人员初步稳定。通过沟通及观察，已有6名员工定岗。由于casio柜台内有收款台、传真和电话，将夏楠和孙雪静定岗在casio柜台，两名员工相对比较严谨些，责任心也很强。徐骁欢、陈丹一直销售guess品牌，定岗guess专柜，杨光、蔺鑫卓定岗swatch专柜。生活管家为孙雪静，保证店内的备品充足及时上报，陈丹负责家、灯具破损的及时检查及上报。因万象城营业时间为9：30—22：00时，闭店较晚，交通不方便，员工居住地较远，到家时间都在23：00以后，

所以员工要求延续上一天休一天的班次，为了能安全交接班，要求晚闭店前各品牌自点一遍，每个柜台都有留言记录本，及时沟通保证货品安全。

人员定岗后，对平时工作更细节了一些，制定了员工要求，以文字形象贴在后库。

（1）服务纪律规范

定岗定位：不许窜岗聊天；

微笑服务，顾客来店来有迎声，走有送语；卖场不能接打电话、喝水、吃东西（包括口香糖）；站姿端正，不得倚靠、趴柜台。

（2）卫生规范

柜台时刻保持无浮尘，无手印；后库保持干净整洁，不得乱放杂物；内库样表表盒时刻保持整洁。

（3）货品要求

样表表膜保持干净，勤换不能有开胶破损情况；

内库货品保持货签相符。每天坚持做到货品交接记录清楚，保证账、货、交接记录本相符。

（4）其他

不准私自做主打折；不准利用个人关系换取赠品。

所有的基础工作都是为了更好的销售。为了激励员工销售激情，我在后库准备了一个提醒白板，把每个人的销售目标，每日的销售业绩及累计贴在白板上，每天店内的销售数据及达标情况也清晰的显示在白板上，同时根据销售情况，每天

把需加强或进步的方向及销售激励建议也表达在白板上，让大家在换衣服、喝水、吃饭时一目了然，了解自己的销售情况及差距，及时鞭策激励，使店内形成一个竞争的销售氛围。四月份前三周就已经完成整月的销售目标，这仅仅是我们向前迈了一小步，但虽然是一小步，我们坚信通过我们的努力，以后的销售业绩会越来越越好。

五月即将迎来销售小高峰，店务工作主要有两点：

1、提升店内销售业绩培养vip顾客

从万象城经营模式上看，培养vip顾客在提升销售业绩上有一定的帮助，通过vip卡给顾客一定的优惠，靠宣传发展一些vip顾客身边的潜在顾客。

2、提升销售人员的销售能力

订货，万象城客群为两种：一种是高端顾客，因此要多储备高价位表的库存；一种是随机购买，店铺邻近餐厅顾客在等位时，给孩子随机购买手表价位基本都在千元左右，所以千元手表需备货充足。

2、关键在于产品知识的掌握□casio每一款手表都有独特性能，店员需要有较强的学习能力，安排店员在业余时间去其他店铺进行学习，也请其他店铺资深员工到万象城店铺进行销售帮助，进行交流学习。五月份casio老员工刘寰调入万象城，相信casio的业绩能有所增长。

以上是我到万象城一个月来的工作总结和五月的工作重点，在工作中一点一滴的积累，但还有很多不足，希望在今后的的工作中继续努力和完善。在这里我也有一个请求，申请在万象城员工的薪资津贴方面有所调整，由于万象城营业时间长，闭店晚，不在商圈，交通不太便利，而且吃饭较难较贵，所以希望公司在津贴上给予一定补助，以保证人员的稳定。

零售培训工作计划篇七

一、工作回顾

（一）门店情况

作为一名店长我深感到责任的重大，这段时间的工作经历，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。记得领导曾经说过：“如果你不知道如何才能做好一名店长，那么便去执行，认真且努力的去执行上级所做出的决定。”秉承这一原则，在平时认真贯彻公司的经营方针，而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。

企业精神的首要便是团队，当一个拥有共同目标并且愿意为这个目标而努力的这样一群人成功的几率占相当大一部份比值，所以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成为了上任后的首要任务。那么其次，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。平时以身作则，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。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。为了给顾客创造一个良好的购物环境，亦要为公司及门店创作更多的销售业绩，带领员工做好本职工作。清洁工作每时每刻都在进行，看到就做、随时检查，为顾客营造一个舒心的购物环境；积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求；亦不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客感觉到好家庭的服务质量及受到优质服务后的心满意足感。

在与各部门之间的合作进行的越来越默契。客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。遇到突发问题，冷静对待沉着应对，分析利弊在最快的时间尽可能做出正确的决定，不以私人感情看待事物。在多方面的改进下，香滨店现在的总体水平正在以稳定的形式发展着，人员：大部分人的整体素质有了很大的提高，从最初的要我干，变成了我要干；财务：账目清晰，出入明确，透明化，规范化；事物：处理客情、退换货品、与供应商的关系趋现稳定见好。

（二）完成的其他工作

1、认真贯彻并完成上级领导的各项决定，对员工进行思想工作，每天都有例行早会，会议上大家首先进行企业宣言，然后我交代接下来一天大家所要做的事情。安排好员工的工作，总结昨天的工作以及出现的问题，听取大家的意见和在工作中遇到的问题并且解决这些问题。在例会上有好多潜在的问题被提了出来，使店面更好的发展了起来。

2、最初上任时做得决定因为大家的个人习惯加上对新规定的排斥性，给我的工作造成了很大的阻碍，比如每日例会时的企业宣言，因为几个员工年龄较大并且从来没有这样，尤其是在顾客的面前更加不好意思。但是在我多方面的开导以及对他们陈述早会宣言的优势大家逐渐的能够接受了早会及早会宣言；经过一段时间的沉淀也渐渐的习惯了这种形式。

的，可是顾客却并不这么认为，有的时候碰到蛮横些的顾客，员工有的时候会出现情绪不稳定性，我运用专业的技术与高品质的服务始终保持微笑，认真的为顾客解释原因，并且为顾客想好解决的办法，让顾客满意的离去，处理完这件事马上对员工进行培训，像遇到这种情况的解决方法以及应变技巧，要员工始终保持专业，因为我们的一言一行代表的并不是个人而是好家庭商贸公司的整体形象。

4、自己身先士卒，带领店内员工，整理货架，重新安排排面，

吃咸菜啃馒头，总是将最沉的货物留给自己，在采购部、运营部、财务部以及领导的正确方针的支持下我门店的运行正呈现优质化趋势，并且组织上安排的各项规章制度也在一步步的进行这。

5、前段时间因店面缺人，而总部虽然在帮忙招聘人员为我们解决人手紧张的现象，但是在没有招上人来的这段时间里我不计较个人得失，时刻在店里处理店内事物，长时间没有回家，尽全力让香滨店在人员不足的情况下正常且更好的运行下去。这个时候，领导让我知道我不是一个人，我背后的力量是伟大的，两位李总随时都在关系这我和我们的香滨店，经常放下身份与休息时间帮我带班只为了我能够休息一下，再此感谢李总对我的照顾。

5、在加强理论学习的同时，注重更新知识结构，重点加强市场营销与口才的学习，努力做到在工作中学习，在学习中工作，精益求精，不断探索，使自己更加胜任本职工作。

二、工作中的不足及需要改进的地方

（一）、经验不足沟通不够

认真想过。尤其是与顾客的客情和解决纷争以及与各部门和兄弟店面协商时，这个时候就需要沟通，反复的沟通，达到相互的理解和支持。而我在这个方面是做得不够到位的，我的沟通方式比较直接，不太会“引客入境”。我想这与我从事这个职业经历太浅以及个人性格有关。我比较偏向直率的沟通方式，不善于迂回地表达自己的意愿和工作想法。在日后的工作中，我想要加强自己沟通技巧的变换尝试，适时运用恰当的方式方法完善自己在工作中的这方面的能力。

（二）、心思不够细致缺乏创新

管理工作要求管理人员心思的细致，包括对员工状态的敏感

度，对卖场商品的熟悉程度从而发现问题，对顾客心情的掌握等。所以心要做到细，随时发现问题，随时检验工作及个人情况。不管是日常生活中还是工作中，人们需要相互协助、相互帮助，只有这样才能更好的做好工作，通过这段时间来，公司里的同事和兄弟店里的大哥大姐们，他们都很热心的及时给予了工作上的理解和帮助，从而使我顺利完成了自己的各项工作。

让我提高了对工作的谨慎态度，养成了凡事要问清楚，做事前想要有所借鉴的习惯，本来这是件好事，但是却会产生一定反方向的影响，那就是缺少了创新意识。工作的积极性和主动性是建立在对工作负责的态度上，而不是建立充分地出色完成工作的基础上，这样会限制自己主观新思维的发生。真正的优秀员工是需要有创新意识，在工作方式、工作效率上的不断革新。所以在今后的工作中，我会尽快的转变思维，让自己成为更具创新思维的新青年。以上列举的不足之处，是我自我反思后认为自身在工作中存在的问题和需要改进之处，在以后的工作中我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成绩。

三、今后工作计划

- 1、加强商品进、销、存的管理，掌握规律，提高商品库存周转率，不积压商品，不断货，使库房商品管理趋于科学化、合理化。
- 2、明确全店销售目标，将销售任务细化、量化，落实到每名员工并进行相关的数据分析。
- 3、在节假日上做文章，积极参与公司的各项促销活动，及店内的各项活动，充分做好宣传及布路的工作。
- 4、做好大宗、集团购买的接待工作，做到一人接待，全面协调，让顾客感到方便、快捷的服务。

- 5、知己知彼，通过市场调研，分析总结存在的差距，及时调整，以顺应市场的发展变化，提高市场占有率。
- 6、可能的降低成本，开源节流，以减少开支。
- 7、日常管理，特别是抓好基础工作的管理。
- 8、加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质。
- 9、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。
- 10、增加各部门、各兄弟店面的团结协作，创造最良好的工作环境，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。
- 11、店内人员的培训工作，培养员工的集体荣誉感和主人翁意识，以店为荣，让每位员工充分发挥各自的潜能，使之具有爱岗敬业、服务热情周到的高素质人才。
- 12、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集体，在竞争中立于不败之地。
- 13、各种合理的、能够利用的条件，创造、布谿良好的店面环境，树立良好的商业形象，尽最大努力使顾客在布局合理、宽松、优美、整洁的环境中享受购物的乐趣。
- 14、创造良好的外围环境，协调好与邻里、安防人员、政府部门的关系，减少不必要的麻烦。
- 15、经常总结，总结过往经验将没有做好的事情分析并且吸取教训找出原因及解决的办法；已经成功的事情寻找实施时的不足把这些经验投入到未来的工作中去，更好的运用到实际当中为将来做铺垫。

16、经常与我店周边地区政府及相关部门沟通“如：城管、派出所及我店所在的水电部门”，为今后我店在店外搞各种促销活动需要帮助时创造良好的条件。

不积跬步，无以致千里。点点滴滴，造就不凡，过去的一年中，由于工作经验的欠缺，我在实践中暴露出了一些问题，虽然因此碰了不少壁，但相应地，也得到了不少的磨砺机会，这些机会对我来说都是实际而有效的。在今后的工作中，我将不断加强个人修养，努力学习，努力提高工作能力，适应新形势下本职工作的需要，扬长避短，发奋工作，克难攻坚，力求把工作做得更好，树立起良好形象。人生能有几回搏，在今后的日子里，我要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。望领导给予指正，不吝赐教。

零售培训工作计划篇八

我国素以“礼仪之邦”著称于世，就礼仪而言，孔子曾有云曰：“君子所贵严道之”，《礼记》也有云：“入境而问禁，入国而问俗，入门而问讳”。礼仪的定义相当之广泛，总的来说，就是和周围的人保持友善关系。具有良好的礼仪，对于我们医学生而言，不仅仅能体现我们高尚的医德与良好的医风，还能有助于病人放松心情，增强信心，增加其与医生的亲密度与信赖度，从而对医疗过程产生积极作用——这也是我们礼仪培训部成立的初衷。我们始终秉着这一宗旨，开展了一系列礼仪培训活动，如：风采大赛、宣传板报、读书讨论会、交流座谈会。这些活动，在同学们中产生了极大的反响与良好的效应，受到了同学们的一致好评。

风采大赛

在湘雅医学院“明礼诚信”系列教育活动中，“文明自信篇”——中南大学湘雅医学院“第二届风采大赛”可谓是礼仪培训部与院文艺部、七年制文艺部合作的精彩之作。本次

大赛的主要目的是充分展示当代大学生健康上进、多才多艺的风采及作为医学生高尚的道德品质、健全的心理素质和良好的精神风貌，同时丰富校园生活，活跃校园氛围，在轻松活泼的比赛中，“明礼诚信”、“医风医德教育”的专题深入人心，礼仪培训部在整个比赛进程中，更是致力于将医务人员美德中的克己、利人，正直无私等优良品质及“明礼诚信”这一当代大学生需具备的基本素质贯穿于大赛的始终。

本次大赛从策划到最后的决赛历时1个多月，是在湘雅医学院团委、七年制办公室、七年制医风医德教育示范基地三方共同努力下举办的。该活动涉及范围广，影响十分大，湘雅医学院的全体学生及在岳麓校区学习的七年制20xx级同学都踊跃参与，是一次大规模高质量颇具号召力的比赛，在上届大赛的成功的基础上，不断创新，亮点不断。院广播站推出每日专题栏目“风采大赛决赛选手专场”，选手自创个性化海报展，外景拍摄vcr为选手们从各个方面展现自我风采提供了机会，突破以往单一化、常规化形式，使选手们的表现更加立体化、多元化，这几大光点使整个活动在决赛前已在校园内掀起了一股“风采热”，决赛当晚的晚会现场组织工作有条不紊，从舞台的布置、灯光、音响到整台晚会的流程安排及质量都显示出了较高的水准，整晚晚会气氛热烈，高潮迭起，选手们都有出色的表现，晚会中，他们不仅展现出自己多才多艺的一面，近在现场问答环节中体现出良好的心理素质和深厚的文化道德修养。整个比赛获得出席晚会的校领导、老师及同学的高度称赞和一致好评。湖南卫视、经视以及《三湘都市报》都对本次大赛进行了现场报道，此活动也在社会上产生广泛和良好的影响。

礼仪培训部参与全过程的策划组织工作。特别负责决赛选手的培训和决赛中现场问答环节中问题的设计。由于大多数选手舞台经验不足，培训部对所有决赛选手集中进行了专门培训，着重培训其着装、姿态、礼节礼貌、台风、走姿等外在气质及谈吐等方面的内在气质。选手们都认为受益匪浅，并且认识到这些礼仪方面素质对医学生而言必不可少，也能体

现医务工作者的道德修养和精神风貌，培训部将尽力把这种培训形式推广和普及。决赛的现场问答是最能体现选手综合素质的一环，培训部以“明礼诚信”和“医风医德”做为主线，结合当前社会热点，经过紧张的搜集和筛选，精选了14个问题。在考验选手综合素质，如应变能力的同时，也唤起广大同学对提高医学生即以后活跃在医疗战线的医务工作者道德修养素质这一主题的普遍关注和深思。

通过这一有深远的影响的活动的开展，礼仪培训部实现了在全院范围内进行医风医德教育的目的，使更多的同学了解和关注医学生必备的基本素质要求。

“一分耕耘，一分收获”，我们的努力换来了同学与老师的笑容和支持。我们将一如既往，将礼仪之花遍撒医学之路。

我国素以“礼仪之邦”著称于世，就礼仪而言，孔子曾有云曰：“君子所贵严道之”，《礼记》也有云：“入境而问禁，入国而问俗，入门而问讳”。礼仪的定义相当之广泛，总的来说，就是和周围的人保持友善关系。具有良好的礼仪，对于我们医学生而言，不仅仅能体现我们高尚的医德与良好的医风，还能有助于病人放松心情，增强信心，增加其与医生的亲密度与信赖度，从而对医疗过程产生积极作用——这也是我们礼仪培训部成立的初衷。我们始终秉着这一宗旨，开展了一系列礼仪培训活动，如：风采大赛、宣传板报、读书讨论会、交流座谈会。这些活动，在同学们中产生了极大的反响与良好的效应，受到了同学们的一致好评。

风采大赛

在湘雅医学院“明礼诚信”系列教育活动中，“文明自信篇”——中南大学湘雅医学院“第二届风采大赛”可谓是礼仪培训部与院文艺部、七年制文艺部合作的精彩之作。本次大赛的主要目的是充分展示当代大学生健康上进、多才多艺的风采及作为医学生高尚的道德品质、健全的心理素质和良

好的精神风貌，同时丰富校园生活，活跃校园氛围，在轻松活泼的比赛中，“明礼诚信”、“医风医德教育”的专题深入人心，礼仪培训部在整个比赛进程中，更是致力于将医务人员美德中的克己、利人，正直无私等优良品质及“明礼诚信”这一当代大学生需具备的基本素质贯穿于大赛的始终。

本次大赛从策划到最后的决赛历时1个多月，是在湘雅医学院团委、七年制办公室、七年制医风医德教育示范基地三方共同努力下举办的。该活动涉及范围广，影响十分大，湘雅医学院的全体学生及在岳麓校区学习的七年制20xx级同学都踊跃参与，是一次大规模高质量颇具号召力的比赛，在上届大赛的成功的基础上，不断创新，亮点不断。院广播站推出每日专题栏目“风采大赛决赛选手专场”，选手自创个性化海报展，外景拍摄vcr为选手们从各个方面展现自我风采提供了机会，突破以往单一化、常规化形式，使选手们的表现更加立体化、多元化，这几大光点使整个活动在决赛前已在校园内掀起了一股“风采热”，决赛当晚的晚会现场组织工作有条不紊，从舞台的布置、灯光、音响到整台晚会的流程安排及质量都显示出了较高的水准，整能晚会气氛热烈，高潮迭起，选手们都有出色的表现，晚会中，他们不仅展现出自己多才多艺的一面，近在现场问答环节中体现出良好的心理素质和深厚的文化道德修养。整个比赛获得出席晚会的校领导、老师及同学的高度称赞和一致好评。湖南卫视、经视以及《三湘都市报》都对本次大赛进行了现场报道，此活动也在社会上产生广泛和良好的影响。

礼仪培训部参与全过程的策划组织工作。特别负责决赛选手的培训和决赛中现场问答环节中问题的设计。由于大多数选手舞台经验不足，培训部对所有决赛选手集中进行了专门培训，着重培训其着装、姿态、礼节礼貌、台风、走姿等外在气质及谈吐等方面的内在气质。选手们都认为受益匪浅，并且认识到这些礼仪方面素质对医学生而言必不可少，也能体现医务工作者的道德修养和精神风貌，培训部将尽力把这种培训形式推广和普及。决赛的现场问答是最能体现选手综合

素质的一个环节，培训部以“明礼诚信”和“医风医德”做为主线，结合当前社会热点，经过紧张的搜集和筛选，精选了14个问题。在考验选手综合素质，如应变能力的同时，也唤起广大同学对提高医学生即以后活跃在医疗战线的医务工作者道德修养素质这一主题的普遍关注和深思。

通过这一有深远的影响的活动的开展，礼仪培训部实现了在全院范围内进行医风医德教育的目的，使更多的同学了解和关注医学生必备的基本素质要求。

“一分耕耘，一分收获”，我们的努力换来了同学与老师的笑容和支持。我们将一如既往，将礼仪之花遍撒医学之路。

零售培训工作计划篇九

0 引言

1 正确分析和预测零售市场

2 制定可行的市场营销计划和措施

要加强市场营销管理,就要制定可行的市场营销计划和措施,计划包括预测将来、设定目标、决定战略和技术、制定可行的营销方案。目标分为长远目标和短期目标,大型零售企业要有长远的战略目标,它包括取得的利润、市场占有率、销售额、销售增长率等;近期目标是最近一年或更短的时间内的战术目标,它包括近期实施那些营销措施,搞那些促销活动等。制定目标之后,还要制定战略方案、战术方案。所谓战略方案,是指企业领导和市场部、营销部门为了达到长远目标所制定的长远计划,这主要是确定商品市场战略;战术方案是指为了达到短期目标所制定的市场营销的单项计划,确定最适合本企业的市场营销组合。编制实施计划,确定实施计划业务内容、担当部门、实施方法、必要的资金、人员、设备、所需要的时间和实施进度。

3 确定市场营销的组织机构

企业要搞好市场营销就要建立完善的组织机构,才能使市场营销活动有效进行。市场营销组织机构体现企业内部的业务分工,各部门的职责范围以及领导关系,是企业进行市场营销活动的依据和前提。当新的市场营销计划编制出来后,应考虑本企业的市场营销组织机构是否便于对市场营销的组织领导,是否便于加快市场营销的决策速度,是否适应计划的实施和评价;如不适应,应进行相应的调整,其中主要是:确定内部的专业分工,决定市场营销部门内的管理职位、专业职位的设置和业务分工;确定决定权的集中或分散程度以及每级组织中的决策人;根据业务内容、管理人员的素质、决策方法,决定组织机构内部所属部门的数目、管理范围、人员编制,组织机构的设置应便于调动销售人员的积极性。只有这样才能增强企业市场营销的领导能力,实现企业资源的优化配置,对市场营销进行切合实际、富有实效的组织领导,使市场营销顺利进行。

4 市场营销计划的实施和控制

零售培训工作计划篇十

2个月实习的时间转眼过去了,记得一开始我按照实习轮转的安排各就各位,是以积极的心态准备迎接每一轮的工作。在刚刚结束的实习期里,我们严格遵守该院的劳动纪律和一切工作管理制度,严格要求约束自己,不畏酷暑,认真工作,基本做到了无差错事故,积极维护了医院的良好形象;并且理论联系实际,不怕出错、虚心请教,同带教老师共同商量处方方面的问题,进行处方分析,大大扩展了自己的知识面,丰富了思维方法,切实体会到了实习的真正意义;不仅如此,我更是认真规范操作技术、熟练应用在平常实验课中学到的操作方法和流程,积极同带教老师相配合,尽量完善日常实习工作,给各带教老师留下了深刻的印象,并通过实习笔记的方式记录自己在工作中的点点心得,得到众多老师的交口称赞。

通过这段时间的实习，我对各个药房的工作有了进一步的认识，进一步了解了药库和制剂室的工作任务，在实习过程中我以踏实的工作作风，勤奋好学的工作态度，虚心向上的学习精神得到了带教老师的一致好评，为今后的工作打下了更加坚实的基础。

我坚信在以后学习的日子里我会再接再厉，以更加饱满的热情和更加踏实的态度对待每次工作，决不辜负医院各领导老师对我的教导和期望。

虽然公司刚成立很久，但是很多规章制度都不够健全，最主要的是公司的一系列资料都还没有出来，因此有些工作都无法按计划进行，所以市场部的人都应学会怎么推销自己。

一个企业要想在市场竞争中立于不败之地，就必须创造多方面的优势。那就是：价格优势、服务优势。

同时，我体会最深的就是，在社会上和在学校可不一样，想打造自己的一片天地就必须要有手段。在学校里似乎都有个度来衡量，像英语等级有没有过“级”，考试有没有被“关”，但在公司里，那根明线没有了，取而代之的是那件事你有没有办成，有没有做好。而且，学也绕着“用”这一轴心，维系起过去之所学，以及尚未但是需要之所学。就中药来说，没有人来考核这味中药的性味功效，但是要看懂一叠叠专业资料，才能在顾客对这味中药有疑问的时候进行解答。“学以致用”，很浅显的道理现在才有些体会。

技术上的不足可以通过书本的学习解决，但是工作中的人际关系的把握，没有教科书的白纸黑字能教我们，我想，更多地来自亲身体验和积累。