

最新书店经营工作计划(精选6篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

书店经营工作计划篇一

随着桑拿项目在当前市场环境下的普及，越来越多的消费者在忙碌之余，选择桑拿休闲方式进行放松。景洪地势条件优越，加之公司现在闲置产业可供启动，各方面条件均已具备，故选择又拿项目进行操作。

优势：现成的经营场所可供使用，多年桑拿经验管理者介入，周边娱乐场所及公司慢摇吧带来的客流，公司在当地业界及社会的影响力，使得此项目可在低投资环境下进行运作。

劣势：首次到该地区进行经营，对市场环境的了解尚有欠缺。

现场管理人员（经理）一名，领班一名，服务员三名，收银人员二名，特殊服务人员五至十名。

特殊服务人员：负责为客户进行直接服务，满足客户的一切正当要求，尽职尽责，对经理负责。

本方案以每天15位客人计算，每位客户平均消费400元，次年将至少以20%速度递增。特殊服务人员以220元/人计提。

想要取得良好的经营成果，光靠自然客流还不行。必须综合以优质的服务，以争取更多的回头客，进行口碑营销；与当地出租车朋友联系，采用介绍客人进行返点的方式，进行大众营销；与旅行团进行联系，进行团购式消费。通过优质服务加精益管理加全员营销，实现质的飞跃。

公司对场地租金部分进行投资，常磊个人以五万元现金进行投资，作为日常管理开支之用。公司占股70%，常磊以投资加技术管理占股30%，年终进行股权分红。次年所产生之费用，由当年营业利润进行支付。

书店经营工作计划篇二

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。

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、周日的时间要单独制定。

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。

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，对当市估清的品种设专簿记录，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。

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，并且要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。

5、此资料还可用来作为各部门工作计划制定前的培训资料。

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）

□2□

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□

对选择的目标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为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，往往是一大张表格。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

书店经营工作计划篇三

计划管理是确保公司经营指标和管理指标按时完成的重要手段，为此，运营管理部在20xx年加强计划管理职能。

1、经营指标计划管理。结合财务管理部，加强公司各部门预算决算管理，确保经营情况始终处于可控制状态，每月初整合、反馈于相关责任人。

2、管理指标管理。以管理计划为突破口，确定工作内容、目标、责任人及完成时间，加强绩效管理，对未完成工作计划者，给予责任人确定具体的完成时间，并给予相应的经济处罚和行政处罚。

3、健全绩效管理体系。配合人力资源部，完善绩效管理体系，使目标、指标和成绩与薪资紧密挂钩，定期考核，严格执行、落实。并根据公司实际情况，建立起计划外奖励制度，激发员工的工作积极性，增加经营收入。

在质量管理体系上，通过对质量管理体系的整合，建立起符合康居物业原则的服务标准，使物业高品质服务贯穿于每个小区，使每个小区的物业管理在原有的基础上大幅度提升，促进富美地产的快速发展。同时，随着公司业务范围的不断拓展，结合相关部门制定相应的商业物业的服务标准及要求，用以满足工作的需要。

具体措施：（1）强化执行质量管理体系文件，定期考核，规范公司各岗位工作流程及标准，持续提高服务品质。（2）对体系以外的服务项目，如商业街等，制定服务标准及要求，拓展服务范围。

1、整合公司质量管理体系，完善管理体系流程、标准，并进行试用、考核、修订，建立起更高的服务平台，提高服务品质。

2、会同人力资源部，分类分岗位设置书面考题和现场考核项目进行体系考核，全面了解服务过程中存在的薄弱环节，限期要求责任部门整改，制定纠正预防措施。

3、加强对各部门管理体系的考核和指导。运营管理部计划采取一区域项目交叉考核另一区域项目的方式，每季度考核一遍，让每个项目既是考核者，又是被考核者，充分掌握体系规范及标准，确保服务质量标准的实现。

4、以业主满意度为中心，调整工作方法，换位思考，开展精细化服务工程，不断修订体系文件，提高服务品质。

1、建立培训考核机制，确保各岗位培训达到既定的目标。

2、拓宽培训内容：充分利用康居物业自身的资源，拓宽培训思路，及时与地产相关部门沟通，利用富美地产多年的实践积累，结合培训需求，请各专业人士对欠缺部分通过现身案例说法、专业知识讲解和现场操作等充实培训内容。

3、培训绩效实行量化管理。对各项培训进行不同形式的考核，并评估培训绩效，保证培训效果。并且要做到多方协作，形成顺畅高效的协调机制和培训体系。

4、整合培训理念：1) 整合各种有效的培训手段、培训技术和培训工具；2) 整合物业内部和外部可以利用的资源，使之服务于培训；3) 通过整合，使培训成为传播的工具，把培训理念最大化。

5、加强与外部的联系，牵头做好外培和晋升培训。针对性的与专业培训机构合作，开发相关的培训课程，借助名家名师的培训拓展员工的思路和眼界，提升整体竞争意识。

6、针对各岗位的工作特点，分类建立详实的资料库，形成一整套康居物业的培训资料。

1、结合长垣县实际情况，深入项目，了解业主投诉原因，掌握业主投诉心理，在维护公司利益的原则上处理业主投诉。

投诉处理效率。

3、加强物业管理法律法规的宣传。充分利用公司现有资源和各小区宣传栏，制作物业管理法律法规专栏，加大物业管理宣传，提高业主对物业管理的认知和接受能力。

4、建立快速反应机制。针对业主的一些重大投诉，建立快速反应机制，成立重大事件处置小组，妥善处理各项目紧急事件。

1、配合服务中心、分公司，运用法律知识，协助解决客户投诉纠纷，总结经验教训，通过法律途径，对违约客户进行起诉，追讨欠费等，双月汇总并公布。

2、配合人力资源部，作好员工法律知识培训工作，规避风险，提高工作效率。

书店经营工作计划篇四

一、生产经营管理工作

1、进一步细化经营分析内容，并加强对各子公司月度、季度以及年度指标的考核落实；为实现x年各项任务指标提供有力保障。

2、加强业务学习，提高服务管理水平。随着各项工作的深入开展，我们遇到了许多新问题、新情况，我们将通过学习，不断提高自己的业务水平和服务管理水平，把学习与工作有机结合起来。在努力学习与各子公司业务相关的知识的基础上，做好各项服务及管理工作。

3、督促协助各子公司办理相关的资质、准入证书，并及时协助办理相关证书的年审工作，确保企业合理合法地进行施工和生产。

二、安全设备管理工作

- 1、落实集团公司领导要求，结合集团公司实际，建立、完善、形成适合集团公司发展的安全生产制度体系，重点做好资料档案的整理完善和现有规章制度的补充完善，使之规范化。
- 2、深入企业搞好安全检查工作，对易出现安全隐患的企业要跟踪检查整改。深入调查研究，分析解决难点和疑点问题，推进安全隐患整改方案的落实，杜绝事故。
- 3、加强生产装置、要害部位的安全管理，针对化工、钻井、作业、压气站、加油站等要害单位开展安全风险评估，系统分析安全技术状况，编制风险评估报告，完善安全防范措施，加强应急预案的修订和应急演练。严格监督控制关键生产装置和重点要害部位。
- 4、加强井控安全管理，认真落实《胜利油田钻井井控工作细则》、《胜利油田井下作业井控细则》，抓好井控管理基础工作，监督、检查子公司贯彻落实井控标准、井控工作细则情况，提高井控管理工作水平，严防井控事故的发生。
- 5、做好防火工作，尤其是做好餐饮公司等防火重点单位的消防督导工作，落实预防为主，防消结合。酒店、工地及其他公众聚集场所，要保证疏散通道的畅通，灭火设备的完好，抓好工作计划和消防预案的落实。
- 6、加强交通安全管理工作，对驾驶人员进行遵章守法的教育，坚决制止超速行驶和酒后驾车苗头的出现。搞好车辆的日常维护和管理，及时消除车辆隐患，保证车辆不带故障行驶。

三、合同管理工作

- 1、加大合同管理监督检查力度，通过全面、细致地审查合同，

充分发挥合同管理 事前预防、事中控制、事后监督的作用，化解企业经营风险，使合同管理工作步入规范化管理的轨道。

2、强化资质管理，严把合同签订审查关。我们将继续严格要求各子公司按照集团公司合同管理的有关规定执行，对签约主体的相关资质、银行资信及履约能力进行全面审查，以防范企业经营风险，切实维护集团公司合法权益。

四、工商事务工作

1、进一步做好各子公司的工商登记、变更信息统计，积极协助各子公司办理工商变更等相关事宜，对其拟订的相关工商变更所需材料进行指导，并做好变更后的工商资料备案工作。

2、进一步加强与相关部门的协调、沟通，加强工商事务与其他相关业务的衔接。

3、加强工商事务管理，规范企业经营行为。进一步加强与各子公司工商管理员的信息沟通，及时掌握该公司的工商事务及工商档案管理工作状况，落实工商管理制度的执行情况。牢固树立服务意识，提出建议，发挥法律事务工作的事前防范功效，为公司经营与发展提供有效服务。

3、继续协助各子公司做好商标管理工作。采取多种措施，加大商标保护力度，确保企业的权益不被非法侵害。

书店经营工作计划篇五

运营管理部主要从计划管理、质量管理体系管控、品质管理、培训管理、投诉处理、法律事务管理6个方面对一年来的工作目标进行全面规划和描述。

计划管理是确保公司经营指标和管理指标按时完成的重要手段，为此，运营管理部在20xx年加强计划管理职能。

1、经营指标计划管理。结合财务管理部，加强公司各部门预算决算管理，确保经营情况始终处于可控制状态，每月初整合、反馈于相关责任人。

2、管理指标管理。以管理计划为突破口，确定工作内容、目标、责任人及完成时间，加强绩效管理，对未完成工作计划者，给予责任人确定具体的完成时间，并给予相应的经济处罚和行政处罚。

3、健全绩效管理体系。配合人力资源部，完善绩效管理体系，使目标、指标和成绩与薪资紧密挂钩，定期考核，严格执行、落实。并根据公司实际情况，建立起计划外奖励制度，激发员工的工作积极性，增加经营收入。

在质量管理体系上，通过对质量管理体系的整合，建立起符合康居物业原则的服务标准，使物业高品质服务贯穿于每个小区，使每个小区的物业管理在原有的基础上大幅度提升，促进富美地产的快速发展。同时，随着公司业务范围的不断拓展，结合相关部门制定相应的商业物业的服务标准及要求，用以满足工作的需要。

具体措施：（1）强化执行质量管理体系文件，定期考核，规范公司各岗位工作流程及标准，持续提高服务品质。（2）对体系以外的服务项目，如商业街等，制定服务标准及要求，拓展服务范围。

1、整合公司质量管理体系，完善管理体系流程、标准，并进行试用、考核、修订，建立起更高的服务平台，提高服务品质。

2、会同人力资源部，分类分岗位设置书面考题和现场考核项目进行体系考核，全面了解服务过程中存在的薄弱环节，限期要求责任部门整改，制定纠正预防措施。

3、加强对各部门管理体系的考核和指导。运营管理部计划采取一区域项目交叉考核另一区域项目的方式，每季度考核一遍，让每个项目既是考核者，又是被考核者，充分掌握体系规范及标准，确保服务质量标准的实现。

4、以业主满意度为中心，调整工作方法，换位思考，开展精细化服务工程，不断修订体系文件，提高服务品质。

1、建立培训考核机制，确保各岗位培训达到既定的目标。

2、拓宽培训内容：充分利用康居物业自身的资源，拓宽培训思路，及时与地产相关部门沟通，利用富美地产多年的实践积累，结合培训需求，请各专业人士对欠缺部分通过现身案例说法、专业知识讲解和现场操作等充实培训内容。

3、培训绩效实行量化管理。对各项培训进行不同形式的考核，并评估培训绩效，保证培训效果。并且要做到多方协作，形成顺畅高效的协调机制和培训体系。

4、整合培训理念：1) 整合各种有效的培训手段、培训技术和培训工具；2) 整合物业内部和外部可以利用的资源，使之服务于培训；3) 通过整合，使培训成为传播的工具，把培训理念最大化。

5、加强与外部的联系，牵头做好外培和晋升培训。针对性的与专业培训机构合作，开发相关的培训课程，借助名家名师的培训拓展员工的思路和眼界，提升整体竞争意识。

6、针对各岗位的工作特点，分类建立详实的资料库，形成一整套康居物业的培训资料。

1、结合长垣县实际情况，深入项目，了解业主投诉原因，掌握业主投诉心理，在维护公司利益的原则上处理业主投诉。

投诉处理效率。

3、加强物业管理法律法规的宣传。充分利用公司现有资源和各小区宣传栏，制作物业管理法律法规专栏，加大物业管理宣传，提高业主对物业管理的认知和接受能力。

4、建立快速反应机制。针对业主的一些重大投诉，建立快速反应机制，成立重大事件处置小组，妥善处理各项目紧急事件。

1、配合服务中心、分公司，运用法律知识，协助解决客户投诉纠纷，总结经验教训，通过法律途径，对违约客户进行起诉，追讨欠费等，双月汇总并公布。

2、配合人力资源部，作好员工法律知识培训工作，规避风险，提高工作效率。

书店经营工作计划篇六

1.1通过社会关系渠道收集项目信息，并建立项目信息登记台帐，确定专人专项跟踪。通过各种关系开拓新的市场，重点放在高、大、新、重、特方面。根据国家目前政策导向，跟踪国家重点支持的行业。积极开拓弱电、空调、消防方面的专业分包业务。

1.2信息评审：在接到投标信息后两天内对建设单位进行信息评审工作，确定工程是否参与投标。

1.3参加市场部组织的招标文件评审工作：根据市场部掌握的工程情况信息评审完毕，一天内制定相应投标报价方案。

1.4根据投标方案组织投标预算的编制。

1.5在接到图纸后，根据招标文件评审要求由投标部编制具体

投标报价方案，投标组织相关人员当天开始编标。

1.6及时向市场部提交关于招标图纸及招标文件商务部分的疑问，配合市场部做好招标答疑工作。

1.7投标报价分不同专业安排专人编制，投标预算按投标日期提前二天完成。预算完成后首先由各专业进行自查，再由部门经理进行审核。

1.8预算编制完成后，根据施工组织设计、市场物资设备价格、周转料具价格、劳务价格等测算出工程计划成本。

1.9依据投标预算、成本核算、投标报价方案。根据招标文件评分要求及对手报价模拟测算最优报价并报公司领导定价。

1.10及时准确的向技术部提供编制施工组织设计需要的各种数据。

1.11投标文件密封前与技术部、市场部组成审核组，封标前认真检查投标资料是否符合招标文件要求。

1.12投标完成后，根据报标情况由投标部组织有关人员进行投标总结，并与相关部门进行通报，让每个人了解投标过程的经验和教训。

1.13及时完成合作单位和分支机构的投标预算的审核。

送集团公司市场部、经营部，集团公司根据实际情况给予指导，避免造成谈判与审核的脱节。

1.15分支机构的投标资料及预算采取区域专人负责制，先由区域负责人组织分专业审核，审核通过后由部门负责人再审。

1.16工程中标后根据公司的管理文件，指导分支机构做好成本分析及成本管理工作，在施工中严格落实成本控制工作。

2. 1工程中标后3天内由合约部依据招标文件及招标补充文件起草合同文本，合同文本报部门经理审核。

2. 2部门经理审核后，由合约部组织市场部、工程部、质保部、技术部、人力资源部、财务部进行合同评审，评审内容依据《合同评审程序》。

2. 3合同评审主要评审合同内容，造价、工期、质量标准、付款、工程洽商约定、结算方式和时间等。对不合理或有潜在风险条款必须提出审核意见并形成会议记录，发放到相关部门进行跟踪管理。

2. 4合同签定时应明确结算完成时间，结算完成后发包人不能按时拨付工程款的应在结算完成一周内签定工程还款协议。

2. 5施工合同签订前必须经公司法律顾问审核。

2. 6签定施工合同时，代理人必须填写，银行帐号根据工程性质不同按财务要求填写。合作单位及分公司签订工程合同时明确建设单位须将工程款汇入公司指定帐户。

2. 7依据经评审的合同内容，由经营部经理与业主进行施工合同的谈判与沟通。

2. 8中标十五天内与业主签订施工合同。施工合同签订后进行受控标识并进行台帐登记。

2. 9组织本部门全体人员进行学习并掌握合同内容，指导于工作。

2. 10施工合同签订三天内，由合约部将施工合同进行标识后发放总工、市场部、工程部、质保部、技术部、财务部。施工合同正本办公室备案，经营部和财务部保存合同原件副本一份。其他部门发放施工合同复印件。

2. 11分支机构合同由合约部按合同审核流程组织投标资料，资料齐全后由合约部组织各部门进行审核，并组织各部门负责人开会讨论，如有问题，应及时以书面形式反馈给当事人。如无问题应当天进行审核完毕。合同会议审核通过的应做出合同审核会议纪要并发放有关部门，作为跟踪合同履约的依据。对于合同约定工程垫资施工、工期不合理或其他严重超出常规要求的，合约部应提交公司领导班子会审核。

2. 12合约部对直属项目部、合作体、分支机构采购、租赁合同进行审核。对合同中不合理条款提出审核意见并及时反馈。采购、租赁合同必须采用公司制定的样本合同。

2. 13合同审核通过后建立合同台账登记。

2. 15与直属项目部签订目标责任书

2. 15. 1为深化目标责任，承包价格应进行详细分解，分解到各专业、各工种及每项单价。

2. 15. 2施工合同签订二天内，由合约部起草目标责任书。

2. 15. 3目标责任书应经各部门评审。

2. 15. 4评审通过后与承包人签订目标责任书。

2. 15. 5目标责任书签订后进行发放并交底。

2. 15. 6分支机构投标工程，委托公司进行工程投标报价的，由市场部与合作体签订编标委托协议。经营部接到委托协议后根据委托协议内容进行报价编制工作。

2. 15. 6目标责任书采用公司的样本。

3. 1发放施工合同或目标责任书三天内，由合约部对执有合同的部门人员进行合同交底。合同交底包括招标文件有关内

容、合同主要条款。并填写《施工合同交底书》。

3. 2针对招标文件、招标答疑资料、询标纪要、投标书和合同文本对有关部门进行交底，明确工程中的风险、重点或关键性问题。要求项目部及有关部门收集、分析合同履行过程中的各项信息并及时进行调整，对合同的履约过程进行预测，及早提出与避免影响合同履行过程中的各种问题，减少并避免合同风险。

3. 3对工程造价较高的项尽量不予变更，报价亏损项在施工过程中应通过各种手段办理洽商，对于招标中不明确项如何进行办理洽商及其他存在作出明确要求，以保证施工合同的顺利实施。

3. 4对于分支机构签订的施工合同或目标责任书，由分支机构经营部负责人进行交底，交底书报公司经营部。经营部定期对于分支机构的合同交底情况进行检查。

4. 1工程中标后，招投标部根据招标文件和施工合同在2日内确定招标文件内容及要求，招投标部在3日内起草内部工程招标文件。招标文件起草完毕并经公司领导审核无误后，由招投标部通知符合投标条件的项目经理和合格投标人领取招标文件，尽量扩大招标信息发布范围，有能力承接工程的内部或外部同等看待。经营部根据中标价应在2日内编制目标责任价格。中标结果提交公司会议审核确定。

4. 2目标责任书签订三日内，由合约部将目标责任书正本办公室备案，经营部和财务部保存合同原件副本一份。其他部门发放施工合同复印件，并登记台帐。

工程结算和施工过程中，力保公司经营成本降低3%，利润提高4%的目标。

5. 1 设计变更及现场洽商

施工过程中发生的设计变更、工程洽商，在签订前，项目部应依据施工图纸、承包合同、投标预算及现场实际情况进行核算后进行签订，核算过程中，从中挖掘出项目的经济利益，本着利益最大化原则，进行技术或经济的洽商以及技术交底形式的办理，及时让甲方及监理签字确认。

设计变更、工程洽商应在施工前办理，避免事后补办受阻碍；涉及到重大的经济洽商应及时与业主沟通。设计变更、工程洽商在算量时要顾及到多专业、多工序，做到细算、详算，把所有施工过程中涉及到的全部项目列清、列全，做到不丢项、不缺项，积极准确的报送甲方签认。

依据招标文件、施工图纸、投标预算，甲方给出暂估价的材料、设备列出清单，施工前必须先确认材料厂家、材料价格，再进行订货，对于采购价格超出投标预算价格的材料、设备，应积极与甲方沟通，根据招标文件的内容说明原因、讲明道理，按实际发生进行调整价差。对于甲方确认价格的材料、设备应及时准确的依据相关规定和协议，界定清楚公司与项目部的利润分成，做到双方条理清楚明确，避免双方相互扯皮，导致公司总体利益的损失。

通过图纸会审、施工技术交底、施工工艺改进、施工技术方方案让设计、甲方、监理签字，按照工程进度，随时收集整理施工过程中发生的设计变更、工程洽商及材料、设备确认价格，以工作联系单、材料验收单等书面形式，作出经济利益变更调整与项目部核实后报送甲方及监理、设计审核并签字确认，做到认量、认价后及时做出调整。

对于投标报价低的项，在招标过程中的设计性文件中找出漏洞，在施工时与设计人员沟通，合情合理的创造设计变更，以弥补自己的损失。

对业主口头通知的变更，主动及时办理工程变更书，并由业主代表签字确认，既体现顾客至上的服务意识，又提高企业

的经济效益。

对于分支机构的在施项目，及时检查工程设计变更、工程洽商的签订情况，结合公司合同剖析，指导分支机构做好洽商签证工作。

每月底前要求分支机构将变更单整理成册报集团公司并上传到公司网络文档中心。

5.2 与业主工程结算

5.2.1 预结算部负责协调在施工过程中发生的设计变更、工程洽商，要做到随时指导跟踪洽商内容的编写（洽商项、量、价），对于洽商如何办理提出合理化建议并指导实施。部门经理把关并负责与业主沟通落实。

5.2.2 经营部对公司各项目的工程结算核对计划如下：

固安□20xx年3月31完成3.2期工程结算。固安4.1期、5期工程结算在工程完工后一周内报送甲方完整结算资料，工程结算应在两个月内完成。

大厂：3.1期工程预算在3月20日前完成。

唐山□20xx年3月10日前整理好各项结算资料，工程完工后一周内报送甲方。

5.2.3 工程结算要求必须达到最低计划利润。根据不同的业主，采用沟通、感情投入及其他必要的手段，确保公司利益最大化。

5.2.4 对于现场各种资料的收集及洽商办理作为20xx年重点工作。现场资料包括书面资料、图像资料及视频资料等，为结算及索赔打下基础。

5.2.5 分支机构报送业主竣工结算前，应经公司经营部审核后
再报送。

5.3 工程索赔

5.3.1 索赔就要首先收集施工过程中的相关依据，索赔的主要
依据除了合同文件以外，还包括来往信函、会议纪要、施工
记录、工程变更等，获得现场工程师签名的质量检查、验收
记录均是索赔的有力证据。工人工资单、设备、材料和零配
件采购单、付款收据、照片等都可以作为索赔的有力证据。

5.3.2 在具体操作中，应提出较高的索赔期望，经双方谈判，
在业主感兴趣或利益所在之处作出让步，如缩短工期，提高
工程质量等，同时争取业主作出相应的实质性让步，以实现
索赔的目标。

5.3.3 计算施工索赔就从人为障碍、不利的自然条件、不可预
见因素、设计遗漏、工程价款支付、人工、材料、机械、银
行利息等方面考虑。

5.4 内部承包结算

5.4.1 工程完工前15天，由预结算部对承包人完成工作量进行
统计。

5.4.2 工程完工后，承包人向经营部提交内部竣工验收单。

5.4.3 工程完工15日内，根据目标责任书完成项目结算，部门
经理审核无误后报公司会议审核。