

2023年售楼工作计划和总结 售楼处工作总结(实用10篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

售楼工作计划和总结 售楼处工作总结篇一

一般讲一年过去了，回顾自己的工作，做了些成绩，也还存在一些不足之处，我们要不断总结学校该剧，下面是小编收集整理整理的范文，希望对大家有所帮助。

范文一

一、对前台工作重要性的认识。尽管前台工作没有象公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。对前台工作，应该是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。

二、努力提高服务质量。前台的主要工作是迎客，为客户答疑(包括你说的转接电话、收发快件)。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。接着可以讲自己如何注重保持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自己如何注重办事麻利、高效、不出

差错等等。参照首问责任制的要求，尽量让每一个客户满意。

三、加强礼仪知识学习。要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。

四、加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

五、努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

——文章来源网络，仅供参考

范文二

强调服务与管理的重要性。

主要写一下主要的工作内容，如何努力工作，取得的成绩，最后提出一些合理化的建议或者新的努力方向。。。。

工作总结就是让上级知道你有什么贡献，体现你的工作价值所在。

所以应该写好几点：

1、你对岗位和工作上的认识2、具体你做了什么事

4、以后工作中你还需提高哪些能力或充实哪些知识

总结，就是把一个时间段的情况进行一次全面系统的总评价、总分析，分析成绩、不足、经验等。总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。

总结的基本要求

1. 总结必须有情况的概述和叙述，有的比较简单，有的比较详细。
2. 成绩和缺点。这是总结的主要内容。总结的目的就是要肯定成绩，找出缺点。成绩有哪些，有多大，表现在哪些方面，是怎样取得的；缺点有多少，表现在哪些方面，是怎样产生的，都应写清楚。
3. 经验和教训。为了便于今后工作，必须对以前的工作经验和教训进行分析、研究、概括，并形成理论知识。

总结的注意事项：

1. 一定要实事求是，成绩基本不夸大，缺点基本不缩小。这是分析、得出教训的基础。
2. 条理要清楚。语句通顺，容易理解。
3. 要详略适宜。有重要的，有次要的，写作时要突出重点。总结中的问题要有主次、详略之分。

——文章来源网络，仅供参考

总结的基本格式：

1、标题

2、正文

开头：概述情况，总体评价；提纲挈领，总括全文。

主体：分析成绩缺憾，总结经验教训。

结尾：分析问题，明确方向。

范文三

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的2008年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对2008年的工作作出总结。

一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。2008年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

二、前台工作的经验和教训。

在到xxx企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守

公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

范文四

时间总是转瞬即逝，在公司工作的三个月，我的收获和感触都很多，任职以来，我认真的履行了自己的工作职责，努力完成各项工作任务。

——文章来源网络，仅供参考

工作内容 负责前台电话的接通和转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误。负责来访客户的接待、基本咨询和引荐，严格执行公司接待服务规范，保持良好的礼貌礼节。

负责公司前台大厅和办公室、贵宾室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持干净整洁 送文件至各级领导，签收邮件。打印、复印办公文件，收发传真，执着办公表格等。

下班时检查前台灯光、贵宾室以及库房门锁，确定空调、电脑的电源关闭。

每天早上提前半个小时来公司开门，打扫卫生。

领导安排交付的其他工作。

在实践中学习、努力适应学习，刚加入公司对公司的一些事情都不了解，通过领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内学到了很多知识，二、存在的问题 做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落四、目前公司人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

对自己的建议

- 1、作为总办员工，除了脚踏实地、认认真真做事外，还应该注意与各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备能及时准确地回答来访者的问题，准确地转接来电者的电话。
- 2、按规定做事的前提下还应该注意方式方法，态度坚定、讲话委婉，努力提高自己的服务质量。
- 3、做事要考虑周全、细心。有时因为一些小问题铸成大错，所以凡是都要先想到后果。
- 4、加强礼仪知识的学习。光工作中学习的远远不够，在业余时间还必须学习相关的专业知识，了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识。以上这些正是我在工作中缺少的。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。

对前台工作，应该是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。所以在今后的日子里我一定会更加努力的工作！。

——文章来源网络，仅供参考

——文章来源网络，仅供参考

售楼工作计划和总结 售楼处工作总结篇二

主要了解顾问单位的基本情况，包括公司历史(成长史、以往

的失败案例和成功经验)，公司目前的经营状况，管理架构，部门结构，业务流程等。

第二、三两个月着重处理历史遗留问题

经深入了解公司情况，提出改进公司内部管理、控制的建议；对历史遗留问题加以梳理，重点解决突出的法律问题；保证公司的运营畅通。

第四、五两个月规范各类合同文本

收集公司各类合同文本(包括劳动合同，业务合同等)。针对收集到的合同文本，并结合公司的实际情况，从法律的专业角度进行分析研究，规范合同的各项要件，对原合同中欠缺之处加以修改和审定；协助制定标准的合同文本。

第六个月中期总结

针对公司六个月来的实际运营加以分析、研究，并与顾问单位进行深入探讨，提交一份工作报告，总结法律顾问工作及公司可能存在的问题，并提出处理建议。同时对服务模式以及实施方案作相应的调整。

第七个月劳资法律培训

针对公司的劳资问题，结合公司的实际劳资纠纷，委派我所资深劳动法专业律师，深入剖析相关法律；指导公司相关人员掌握签订劳动合同的相关技巧。

第八、九两个月协助完善规章制度

通过对公司总体架构运行情况的熟悉，找出其中的弊端，寻求完善的方案，充分调动公司各单元的活力；补充完善公司的规章制度，制定切实有效的激励约束机制，寻求公司效益化。

第十个月一线人员法律培训

对顾问单位的一线工作人员进行免费的业务法律培训，针对公司不同的情况委派相应的具备施教才能和拥有施教背景的专业律师担纲，从整体上提高公司员工的法律素养和意识。

第十一个月税务建议

针对公司在税收交纳、代扣代缴过程中遇到的问题，指派我所税法方面的专业律师，为公司讲解、透析如何合法纳税，如何限度地取得税收优惠，达到合法节税的目的。

第十二个月年终总结综合评价

回顾整年度的服务情况，由顾问单位对服务质量和工作方法作出综合评价；同时就顾问单位的现状提出专业的整体评估报告。与顾问单位协商制订下年度的服务计划，签订下年度法律顾问的续约合同。

售楼工作计划和总结 售楼处工作总结篇三

- 1、计划概要：对拟议的计划给予扼要的综述，以便管理部分快速浏览。
- 2、市场营销现状：提供有关市场，产品、竞争、配销渠道和宏观环境等方面的背景资料。
- 3、机会与问题分析：综合主要的机会与挑战、优劣势、以及计划必须涉及的产品所面临的问题。
- 4、目标：确定计划在销售量、市场占有率和盈利等领域所完成的目标。
- 5、市场营销策略：提供用于完成计划目标的主要市场营销方

法。

6、行动方案：本方案回答将要做什么？谁去做？什么时候做？费用多少？

7、预计盈亏报表：综述计划预计的开支

8、控制：讲述计划将如何监控。

高效协同办公轻松企业运营一致得

计划书一开头便应对本计划的主要目标和建议作一扼要的概述，计划概要可让高级主管很快掌握计划的核心内容，内容目录应附在计划概要之后。

计划的这个部分负责提供与市场、产品、竞争、配销和宏观环境有关的背景资料。

1、市场情势

应提供关于所服务的市场的资料，市场的规模与增长取决于过去几年的总额，并按市场细分地区细分来分别列出，而且还应列出有关顾客需求、观念和购买行为的趋势。

2、产品情势

应列出过去几年来产品线中各主要产品的销售量、价格、差益额和纯利润的资料。

3、竞争情势

主要应辨明主要的竞争者并就他们的规模、目标、市场占有率、产品质量、市场营销策略以及任何有助于了解其意图和行为的其他特征等方面加以阐述。

4、宏观环境情势应阐明影响房地产未来的重要的宏观环境趋势，即人口的、经济的、技术的、政治法律的、社会文化的趋向。

应以描述市场营销现状资料为基础，找出主要的机会与挑战、优势与劣势和整个营销期间内公司在此方案中面临的问题等。

经理应找出公司所面临的主要机会与挑战指的是外部可能左右企业未来的因素。写出这些因素是为了要建议一些可采取的行动，应把机会和挑战分出轻重急缓，以便使其中之重要者能受到特别的关注。

售楼工作计划和总结 售楼处工作总结篇四

一、业务的精进

1. 加强团体的力量

在团体中能够更好的发挥自身的能力，同时对提升个人素质具有更大的帮助，在与同事们两个月的相处中，我发现我和**在性格上有很多的共同处，同时也有很多的不同，其中有许多是我要学习加强的，这种性格上的互补，在具体的工作中可以帮助我们查缺补漏，提升自己。正在本月乃至以后，我更要加强队员的团结，团结是我不断成长的土壤。

2. 熟识项目

销售最重要的是对自己所从事项目的精度了解，我在年前散发传单不断的与人接触的过程中，对本项目有了深度的了解，但在接待顾客的过程中，还是不断地有新问题的出现，让我无法流利的回答顾客的提问，主要是对项目及相关房产知识的不够了解，本月要对项目的学习，对房产知识的了解，是熟识项目的首要。调盘，新年后又新起了几个楼盘，在与同行之间比较能够更好地加强对自己销售对象的信心，在不断

的学习中充实自己，在不断的实践中提升自己。

3. 树立自己的目标

有目标才会有方向，有方向才会有不断努力的动力。在每个月的月初都要对自己订立下目标，先从小的目标开始，即独立流利的完成任务，然后再一步步的完成奖励下授的销售任务，直到超额完成任务。在每月的月初订立下自己当月的销售目标，同时记录下当天接待顾客中出现的问题及解决之道，不时的翻动前期的工作日志，温故而知新。

二、自身素质的提升

销售的产品可以不同，但销售的目的相同，都是为了把自己的产品卖出去，用实物换成钱。因我从未正式的接触过销售，所以在推销及推销技巧处有很大的不足，所以提升自身就要从提升自己的销售能力开始。

首先，书籍是活的知识的最有利的途径，本月要大量的阅读有关销售及销售技巧的书籍，同时不断的关注房地产方面的消息，及时的充实自己，总结自己的实践经验。

其次，实践出真知，所有的理论只有与实践相结合，才能被自身很好的吸收，提升自己，从基础的做起，重新对销售流程进行学习，在演练中对项目加深印象，同时对顾客关心的合同条款进行熟读并学习。了解最新的法律法规知识。在与顾客的交流中，不断的发现问题，在团队的交流中，解决问题，不断的提升自己。

最后，在生活中用心的观察他人的销售方式，尤其是在同行之间更能学到，前期先照搬他人销售过程中，遇到问题后的解答方式，经过后期的语言加工，再遇到问题时就能有自己的方式解答。

最后，感谢公司所有的领导和同事，因为我个人的进步离不开大家的帮助和支持!在今后的日子里，我会和大家一起齐心协力，从新的起点开始，迈向成功!

售楼工作计划和总结 售楼处工作总结篇五

在房地产市场营销中，制订出一份优秀的营销计划十分重要。

1. 计划概要：对拟议的计划给予扼要的综述，以便管理部分快速浏览。
2. 市场营销现状：提供有关市场，产品、竞争、配销渠道和宏观环境等方面的背景资料。
3. 机会与问题分析：综合主要的机会与挑战、优劣势、以及计划必须涉及的产品所面临的问题。
4. 目标：确定计划在销售量、市场占有率和盈利等领域所完成的目标。
5. 市场营销策略：提供用于完成计划目标的主要市场营销方法。
7. 预计盈亏报表：综述计划预计的开支。
8. 控制：讲述计划将如何监控。

售楼工作计划和总结 售楼处工作总结篇六

一、个人心态方面

年初当房产政策存在波动期的时候，当时内心坚定的相信房地产行业不会因为各种政策而受到影响，因此工作期间表现出来的都是充满信心充满激情，因为相信这次房产调控不会持

续太长时间，在不久的将来便会过去，但是随着房产调控政策的不断深入，对房地产行业的影响持续加大，自己的心态也随着房产行情的转冷而变的不再充满信心和富有激情了，因此无论是在工作上还是在生活上都比较失落，深知自己作为一个项目部销售负责人，自己的失落情绪和不自信都会无形影响到整个团队的士气。

自己虽故作坚强和自信，但是仍掩饰不了内心的彷徨，因此对因自己的心态问题而影响到团队的情绪和士气进行深刻的自我批评。

二、团队管理方面存在的问题

1、招聘面试方面的不足

自己在招聘面试的时候缺少精心的设计和安排，有时候自己也不加重视，总是奔着你情我愿的想法，没有必要跟面试者讲太多，正是因为自己的不重视应聘这个环节从而导致一部分优秀人员的流失，也给人事部门增添了不少麻烦！

2、团队培训工作方面的不足

没有计划的培训、没有目的的培训、没有统筹准备的培训。

对团队的打造目标不明确比较笼统，培训的计划做的更加笼统，因此在培训工作开展时想到什么就培训什么，感觉团队缺少什么就培训什么，有的时候很少培训，有的时候即使天天培训也达不到培训的预期和效果。不但增加了工作人员的负担更影响了工作人员的心情。

对于培训没有一个长期统筹的安排和布置，自己也没有提前做好充足的准备工作。自己不但没有得到锻炼，使主管也得不到相应的磨练更使整个团队裹足不前。也没有研究过老销售和新人进行区别培训，导致新人学习难度增大老销售也感

觉付出了时间却得不到较好的效果。

3、监督、督促工作方面的不足

很多事情都是及时的安排下去，但是没有给予及时的督促和监督，导致安排下去的事情做的不理想甚至是基本上没有完成。例如销售人员的约电约客问题，自己很少去督促和检查他们的来电来客，导致销售人员在这方面的工作开展的不是很理想。有的销售人员甚至很长时间对客户都不进行约访，损失了公司难得的客户资源。

4、及时总结学习方面的不足

当工作期间遇到一定难题的时候，自己很少去总结学习更谈不上将自己总结的东西传授给团队，有时候难题过去就过去了，不再过多的进行回顾总结和传授。当遇到问题客户的时候，总是想尽一切办法给予解决但总是忽略产生这些问题的根源在那，因而重复的问题不断出现，如何将该问题在前期解决掉或避免该问题的产生自己却不总结和传授。

5、公司制度的执行和落实方面的不足

例如有的工作人员偶尔迟到三五分钟，但出于不忍心就不再严格按照公司制度给予其罚款，从而导致了其它销售人员心理不平衡，给管理工作带来了一定的困难。

究其原因做为一名销售部负责人首先必须严格按照公司的管理制度进行相应的处罚，对其违纪行为视而不见于心不忍不给予其进行罚款可实际上就是在纵容其行为，因此对于我来说是一种失职行为。卫生虽然每天都在做，但是维护效果比较差，刚到中午时分售楼处的卫生已经开始变差，追根究底这都是我的监督和督促管理工作不到位，导致工作人员在这方面的意识比较差。

公司最基本的管理制度自己都因为各种原因执行和落实不到位，更谈不上让自己的团队按照制度去严格要求自己。

6、销售一线工作出现的问题敏感性不足。

由于销售一线工作灵活多变，因此需要根据实际情况及时制定出相应的制度策略。在这方面自己的主动积极意识存在很大的欠缺，总是习惯于领导将工作安排完事以后自己才去执行，不动脑子去想过多事情，从而使很多工作做起来很被动。

例如销售一线产生分单情况很正常，但是明知之前定的一些分单制度不是很完善，但是自己作为一个销售经理仍不认真去研究和完善以前的分单制度，从而导致在销售出现分单情况后没有一个共识的制度参考，只能根据实际情况进行平均分配，这样在一定程度上也影响了销售人员的工作情绪和积极性。

7、对不同职位的工作人员管理层次不清。

这些自己都没有认真的想过，更没有认真的做过，以至于三名主管在团队中起不到任何主管的职责作用更发挥不出主管应有的水平，反而使主管心生埋怨对他们的关心不够。由于自己的不严格管理导致团队松散，这些都是我不可推卸的责任。

8、团队之间的沟通也存在很大的缺陷。

曾经也认真制定过与工作人员之间的沟通计划，但是实施一段时间后便抛向脑后，感觉沟通纯粹是在浪费时间，但事实却让我倍感遗憾，__项目7月份施行末尾淘汰制，当时每个人压力都非常巨大，因为每个人会面临着同样一个被淘汰的结局，尤其到月末的时候__主管和两名销售人员都没有业绩，自己也观察到末尾淘汰已经影响到了他们的工作状态，但是自己仍没有主动找到他们与其进行良好的沟通，更谈不上排

解他们的压力，因此最终导致__心态即将达到崩溃的边缘。

通过这件事才让我深刻的意识到及时的沟通是多么的重要，而作为一名销售经理对下属如此漠不关心，导致下属出现这种严重情绪深表自责。

通过团队管理失败的教训让我深刻的领悟到严格是爱，宽松是害这句话的含义。

三、案场管理方面的不足

1、案场谈客监督及把握方面的不足

往往当问题客户出现的时候，自己才想办法给予解决，但是在案场自己很少全程及时的给予销售人员的谈客进行指导，也很少提示或组织其它销售人员给予适当的造势来创造氛围，同时也缺少谈客过程中关键点的把握，从而增加了销售人员的谈客难度也降低了其成交率。

对于销售人员的谈客自己也很少及时给予点评，也很少组织其它销售人员给予及时的旁听来提高自己的谈客技巧。

2、案场问题客户处理方面的不足

当出现问题客户的时候自己往往缺少耐心的给予解释和解决，这样不仅使客户得不到安抚同时更激化了客户与公司之间的矛盾。例如__业主因为自己买的房得不到采光对公司的意见较大，当客户非常急躁的向我们诉说的时候，我反而说出了更加难听的话，致使业主与我公司矛盾更加激化，使问题更加难以解决。为此给公司带来的不好影响深感惭愧。

四、执行力方面的不足

公司一直有种观念叫不在理解中执行就在执行中去理解，强

调的是执行力必须要强。但自我批评的是我的执行力存在严重滞后的问题，我深刻的意识到自己办事比较拖沓，总有一种不到最后一刻绝不完成的想法，因此对领导安排或者其它的事情总是能往后拖就往后拖，例如邓总让把__小区的用材实物展示出来，但是自己不予重视，感觉摆出来也没什么必要，就拖沓的不予及时执行。深知自己拖沓的习惯害人害己，自己也要努力改掉这样拖沓的坏毛病。

五、沟通方面的不足

在团队管理中提到这点不足，但在这我还要着重谈一下沟通中存在的不足。

首先是跟领导之间的沟通存在一定的不足，有时候自己产生某种想法想和领导沟通，但又怕领导否定自己的观点，因此总是在和领导沟通中犹犹豫豫不敢发表自己的观点和见解，当领导否定自己观点的时候自己也就不再为自己的观点找佐证，由于自己的这种心理导致自己不能很好的拿出自己的观点和领导进行沟通。

其次是和策划之间的沟通缺失。

每当项目部举行营销活动的时候总是策划人员和自己主动沟通，自己却不主动和他们进行沟通，总是听从于他们的各种观点和见解，不提自己的意见和建议。可以说和他们之间存在沟通缺失，即使当项目销售遇到难题的时候也不想和他们沟通寻找良好的解决方法。

再次和下属之间的沟通重视程度不够，以及沟通机制缺失。

总以自己的想法去想工作人员的想法，不能完全占到销售人员角度去想问题，再加上跟他们之间很少沟通，因此导致很多销售人员之间的问题不能够及时的发现和解决。例如在__一名主管和销售人员之间产生不愉快的时候，自己没有

及时发现更没有及时和他们双方之间进行沟通，最后导致主管和销售人员之间矛盾激化，自己才意识到问题的严重性。

六、营销策划方面的不足

自己在营销策划知识方面存在严重不足，一个项目销售业绩的好与坏不仅仅和销售人员的谈客能力有关系，更和策划之间有直接的关系，但自己对营销策划知识的了解仅仅是皮毛而已，更谈不上如何组织策划好一个项目。例如在__中秋节感恩老业主活动中，策划工作基本上都是各位领导及专业的策划人员去做的，而自己却没有任的想法。

产生上述众方面的不足归根结底是自己做事不够用心、对工作不够重视、责任心缺失造成的，甚是愧疚公司及邓总对自己的一片良苦用心。同时对自己各方面存在的问题给公司带来不好的影响和造成的损失做出深刻的检讨和提出自我批评。

售楼工作计划和总结 售楼处工作总结篇七

计算机等贵重物品由公司按需要发放，由计算机专职技术人员负责故障排除，由使用者负责保养和保管，发生人为损坏行为，视情节由责任人予以赔偿。

(3) 财务管理

a□收款、催款制度

每天做到及时对帐，对滞后交款者要及时发现，及时催交，交款有变动要及时沟通，收款要完善签收制度。

b□财务制度

(1) 定金制度

销售人员签定认购书后，带客户到财务收款处交款，不得私自收取。

(2) 临时定金制度

由销售人员开具收据交主管签收保管，退定后单据收回并注明。

(4) 售楼部佣金制度

a□激励原则

b□市场原则

c□阶梯原则

一定要依据在同一时间内对不同的销售情况制定不同的佣金标准。

d□差别原则

不同的职位要制定不同的标准，要区别对待。

售楼工作计划和总结 售楼处工作总结篇八

忙碌的七月接近尾声了，七月真的好快，总是觉得时间不够用。

史上最长梅雨季，心情也很烦闷，但是手头的事情不能搁浅。月中项目做了一次推广“一元换购活动”，项目第一次做这样的活动，以活动的形式吸引了近500组客户从四面八方赶过来。活动持续了两天，收获了一些周边小区的业主，通过对项目认识关注我们的产品。北面金融会展中心约80w方的烂尾楼现在蓝城和中融接手联合打造co.c理想城，展示面和售

售楼处做的非常高大上把我们手上辛苦拓来的意向客户吸引过去了总价八十万起对这些投资客非常有吸引力的，刻不容缓他们售楼处开放我们第一时间组织去市调，晚上开会分析他们优势和劣势。做出了一系列的针对性说辞，方便我们以后接待客户能够给出我们专业的意见。

眼看临近开盘了现在最主要的任务就是客户面对自访客户不够的情况下我们不能坐以待毙，要动起来，售楼处没什么自访客户的时候我们安排两个人在案场值班。其他人都出去跑中介门店拓展客户，走访周边小区的物业，希望能联合周边小区物业走进小区，让更多周边客户知道我们的项目。想尽一切办法拓展客户把手上的资源发挥到极致。

临近七月尾声，抓住七月的尾巴，撸起袖子干！

本人所处的x项目的营销部销售人员比较年轻，工作上虽然充满干劲、有激情和一定的亲和力，但在经验上存在不足，尤其在处理突发事件和一些新问题上我觉得存在着较大的欠缺。通过前期的项目运作，作为我们销售人员从能力和对项目的理解上都有了很大的提高，今后我将会通过参加公司组织的销售人员的培训和内部的人员的调整会更进一步地来努力提升自己，以下是今年上半年的工作总结。

由于作为x地产的开发商在企业品牌和楼盘品牌的运作思路上与我公司存在磨合，导致营销部的资源配置未能充分到位，通过前段工作紧锣密鼓的开展和双方不断的沟通和交流，这一问题已得到了解决。如果协调不畅或沟通不畅都会导致工作方向上大小不一致，久而久之双方会在思路和工作目标上产生很大的分歧，这让我颇有些积重难返的感觉，好像有时候有一些建议或意见，但却无从述说，现在知道了问题的严重性，我将会努力改正，力求工作中目标一致、简洁高效。

营销部工作的.责、权方面仍存在着不明确的问题，我认为营销部的工作要有一定的权限，只履行销售程序，问题无论大

小都要请示开发商方面，势必会造成效率低，对一些问题的把控上也会对销售带来负面影响，这样营销部工作就会很被动，建立一种责权明确、工作程序清晰的制度，对我们销售人员来说，无疑是利大于弊。

作为销售人员不仅要在沟通之前对客户的这些心理进行分析，而且在每一次沟通结束之后我也尽量对这些问题展开后续分析，我觉得只有这样才能在接下来的沟通活动中更准确地把握客户的内心需求，从而达到令双方都满意的沟通效果。在每一次与客户进行沟通之后，我觉得自己进行各方面审查的目的就是为了能在今后的沟通过程中取长补短，继续发挥自己的优势，不断使自己的销售技能得到改善。

售楼工作计划和总结 售楼处工作总结篇九

(一)降本增效，强化人力资源管理

20xx年人工成本占经营收入的%。(实际收入万元)

1、积极与绵阳几家星级酒店人力资源负责人沟通，就年初在人力成本控制方面采取的一些好的做法进行了交流借鉴，并结合酒店现状与各部门管理人员交换意见，逐一从岗位设路、人员配路、工作量的饱和度进行过滤、梳理，找到能够挤压的空间，针对个别岗位的人力配路及工作量不饱和的问题提出了跨部门整合的工作思路，并将前期摸底的情况作为岗位整合的参考数据，实现酒店编制人数由人调整为人，减少编制人，大大节约了人力成本，提高了岗位工作的饱和度，较20xx年相比节约人工成本多万元。

2、按酒店定员、定编、定岗及岗位整合的要求与总务部进行宿舍物资交接和宿舍管理员岗位调整；同时减少行政岗位员工2人，进一步降低了人力成本。

3、通过人才招聘市场、网络招聘渠道，全年共招聘新进员工

人，月平均新入职员工人数为人；全年离职人数人，全年期流动率为2.99%。员工离职原因占前三位的是：自身发展67人，占比例51.47%；其他10人，占比例8.17%；家庭原因9人，占比例5.26%。

4、加强校企合作。与大学、财经学校、中医药大学协商，接收三批次实习生在岗实习共人。

5、针对酒店经营忙闲不均的现象，外援需求量较大，及时对绵阳几家星级酒店和社会高端餐饮帮忙补贴情况摸底，结合酒店现状拟订相应补贴措施，进一步改善和提高了外援帮忙补位综合能力。

6、社保缴纳情况。全年新增购买社保人，全年单位缴费共增元；按市社保局文件要求，根据20xx年省平工资调整了失业保险新基数，新基数较去年基数上涨了%，全年失保费用增加元。

7、全年培训围绕夯实基础，练好基本功，共开展培训32批次，参训人员累计达人。除了常规的新员工培训、英语培训、部门月度培训以外，还结合酒店实际情况开展了文明礼貌主题月活动、餐饮技能交叉培训、服务意识培训、普通话培训、自选兴趣班培训、训导员专项培训及管理人员外训交流分享等，进一步夯实了服务的基础，服务质量得到逐步提高，确保了酒店服务质量和品质。

(二)党的群众路线教育实践活动开展情况。

1.宣传动员部署。集团公司党委和文旅集团3月份开展党群教育活动动员会后，酒店立即召开了党群教育活动动员会，并进行了党群教育工作安排部署，成立了党群教育领导小组，由我担任办公室主任，结合酒店实际制定了党群教育活动方案。

2.加强学习，统一党员干部思想认识。根据群教活动方案部

署，购买了党群教育干部读本、系列重要讲话读本、关于党群教育活动论述摘编等通过集中组织和分散自学等方式，撰写学习心得，进一步增强党员干部思想认识；同时还集中组织观看了《苏联20祭》《雷锋在1958》电影兰辉、张勇事迹等，通过身边的事教育身边的人，营造了较为浓厚的学习氛围。

3. 广泛征求群众意见，认真对照“四风”自查整改，撰写班子整改材料，开好班子民主生活和党组织生活会。征求群众意见或建议100条，经过梳理罗列上报集团59条，并制定整改计划和整改清单，截止12月30日已经按计划基本整改到位，并将整改情况及时上报集团党群部。

4. 转变工作作风，密切服务群众最后一公里。转变工作作风，密切联系群众，服务群众最后一公里。在酒店党的群众路线教育实践活动工作中，我作为党群办公室主任，除积极按照酒店领导班子的要求开展党群活动外，还广泛收集员工意见或建议，对员工反应强烈的问题制定限期整改计划，并跟进协调落实了员工宿舍房顶长期漏水问题的处理，全部更换彩钢屋顶；个别寝室卫生间返潮漏水，进行了专业防水处理；宿舍鼠害防治，客房邀请请了专业的“四害”防治公司灭鼠和摆放粘鼠板，收到显著效果；夜班乘车难的问题与公交司负责人沟通调，最终达成协议，切实解决了夜班员工乘车难的问题，节约了酒店车辆运行成本；针对员工反应菜品质量与平时不一样的问题，我不定期到现场检查，发现问题及时纠正，并通过微信及时通报检查情况，饭菜质量得到逐步提高，并定期进行食堂满意度调查，员工满意率保持在90%以上。

5. 建章立制，立改立行立废。按照党的群众路线教育活动要求，新建《党风廉政建设责任制度》《领导班子中心组学习制度》《领导班子联系点制度》《领导班子议事决策制度》等6个制度；完善《领导人员职务消费管理办法》《公务用车管理制度》《公务出差管理规定》《会议管理规定》《接待工作管理规定》等7个制度。建立或完善制度13个，健全了以制度管人，制度管事的工作机制。

6. 认真开展领导干部和中层以上管理人员拒收红包礼金和庸懒散浮拖专项整治活动。按照集团党委要求，酒店成立了领导班子拒收红包礼金和庸懒散浮拖专项整治领导小组，我兼任办公室主任，结合酒店实际制定了专项整治活动方案，集中传达学习集团党委关于领导班子拒收红包礼金和关于开展庸懒散浮拖专项整治活动文件。酒店领导班子和中层以上管理人员作出拒收红包礼金书面承诺；对照关于开展庸懒散浮拖整治方案，制定了领导班子整改计划和清单，并将整改情况及时上报集团党群部，酒店中层以上管理人员进行了工作期间动态公示，接受群众监督。

(三) 质量管理工作开展方面

牵头酒店的质量管理监督工作，通过周报及时反映酒店的质量管理情况，全年编辑质检周报期，早餐抽查次，纠正不同问题次，餐前餐中检查次，纠正不同问题次；ok房抽查间，纠正不同问题次，违纪处罚人/次。收到宾客书面表扬信封，其中餐饮部封、销售部封、客房部封、安全部封、售楼综合部封。服务质量总体趋于平稳，大堂副理处理宾客投诉60多起，其中服务质量方面的投诉48起，占投诉总量的70%左右；产品特色不鲜明，设施设备方面问题比较突出，初步原因分析□20xx年至今已经五年，设备老化问题趋势严峻，酒店需要考虑整体进行维修，才能够逐步解决设备方面的突出问题。夯实服务基础培训，加快设备的改造维修，只有从软硬件方面着手改进，才能够逐步提升酒店整体服务和产品质量，从而进一步提高宾客的满意度。

一是质量管理工作的检查方式的改进。以“抓服务质量，促品质提升”为抓手。结合各部门工作特点，本着帮助部门发现问题和纠偏为出发点和落脚点，不断改进质检方式和提高周报质量，通过质检工作内容深化和检查方式创新，在原来质检的基础上，日常质检例外，周质检确立1-2个部门作为检查侧重点，对照《质检细则》逐条进行，效果较以往有明显的变化，月质检以部门经理为检查成员，对当月行政例会重

点工作和专项工作的执行落实情况进行综合性检查，及时将结果在当期周报上通报，并不断地完善和提高周报质量，从4月份开始周报增加了一些酒店同行业的经典案例分析，以案例分析来丰富周报的内容和增加周报的可读性，通过案例分析来帮助部门管理，提高服务质量，促进品质提升。二是结合部门各岗位实际制定了“微笑待人.和谐工作”的活动主题。将抓服务质量，促品质提升的总要求贯彻到底，结合部门各岗位的工作实际开展“微笑待人和谐工作”主题活动，进一步提高综合协调、改进工作方式，提高质检效率、劳资政策咨询、培训需求服务、后勤管理服务等。(1)把“微笑待人和谐工作”主题活动列入重要议事日程，确保活动有组织、有安排、有部署、有保障、有总结、有分析、有改进措施。

(2)力求工作创新。在开展主题活动过程中，与当前党的群众路线教育实践活动紧密结合起来，与解决工作中的重点、难点问题和员工关心的具体问题结合起来，力求工作方式方法创新，不断提升服务质量，把“微笑待人和谐工作”形成常态化。(3)充分利用酒店现有资源和平台，采取多种形式，做好“微笑待人和谐工作”主题活动宣传，营造良好氛围。通过“微笑待人.和谐工作”的活动的开展，各级员工的心态和工作状有明显的变化，工作效率得到进一步提高。三是持续关注网络评价。1-12月份关注到携程网、艺龙网、去哪儿网等，客人留言242条，其中正面评价212条，中评19条，11条差评。好评率达到88%。其中客人分别在好评和中评里反映设施设备陈旧13条，地点偏远5条，早餐一般待改进8条。负面评价中，有4条涉及酒店服务；4条对酒店早餐不满；3条认为酒店的设施设备存在问题。如体重秤无法使用，花洒头太高，中央空调太热、空调开启不及时等，大堂副理均及时知会部门跟进整改落实，并予以正面回复。四是拾金不昧。全年员工捡到客人手机5部、现金5200余元、ipad平板电脑1个、奥迪车钥匙1套、银行卡若干张等，大堂副理通过多种途径将物品及时归还客人，得到宾客的一致好评。五是客遗物管理。全年大堂副理收到客房及各区域客遗用品共计610件(现金48000余元)，其中贵重物品(包括9块手表、1个笔记本电脑、1个平

板电脑、12部手机以及虫草、玉佛、手串、客人证件等若干)共30余件，客人已经按酒店《客遗物处理程序》领取110件，入库或丢弃低值物品358件。

(四) “真情服务”活动推进落实情况

酒店“真情服务”活动开展近三年以来，感动宾客事迹层出不穷，员工的工作热情激情高涨，个性化服务越来越突出。为将“真情服务，感动宾客”事迹永远传承，感染更多的员工自觉自愿地主动为客人提供惊喜加满意服务，创造更多的服务亮点。为进一步鼓励员工的工作激情，今年再次梳理完善了奖项内容，拓宽了获奖的信息渠道和方式，征集各部门对真情服务徽章兑换奖品的意见和员工的需求，不断改进和调整了奖项设路的合理性和科学性，使“真情服务，感动宾客”活动更加具特点和人性化。

(五) 创建工作开展和落实情况

- 1、按照市文明委文件要求，12月5日是第个“国际志愿者日”组织酒店8名员工参加“保护母亲河志愿服务”活动，增强了母亲河保护意识。
- 2、根据市旅游局的文件精神和集团公司创建办要求，结合酒店创建工作情况，开展了创建自查整改工作12次，通过led屏进行文明城市测评体系核心价值观内容宣传，整理文明城市建设创建知识内容，作为各部门员工的应知应会，并按照测评标准开展相应的检查工作。同时清理了员工两证办理情况(健康证、合格证)均符合要求。经市文明办和集团创建到店检查，重点对7月29日全市创建会议精神的贯彻落实情况及核心价值观招贴画宣传氛围及创建档案进行了检查，总体评价满意，创建工作得到进一步的巩固和落实。酒店全年的创建工作保持在97分以上。

(六) 外租部门管理

1. 租户情况。酒店现有外租户户。
2. 收入情况□20xx年合同或协议金额元。

外租纳入酒店统一管理，从服务规范、产品质量、服务质量监管、安全消防、能耗管理等，严格执行酒店的规章制度，全年运行正常。

3. 关注员工食堂、员工宿舍情况，征询员工意见或建议4次，跟进解决员工最关心最直接的问题，饭菜质量、菜品味道、饭菜保温、宿舍屋顶漏水、宿舍鼠害防治、无线网络等，除网络问题未彻底解决外，其它都一一逐步得到整改。

(七)推进企业文化建设，树立良好形象

1、组织员工开展了“春节团拜、三八节”等趣味活动，进一步增强了员工的凝聚力，丰富了企业文化内容。

2、结合酒店经营情况，分阶段撰稿及时反映酒店经营动态和员工个性化服务亮点。出刊《新韵》3期和宣传栏4期，向员工和客人展示酒店重要活动和接待、员工心声、学习培训、涌现的先进个人和班组等，为树立酒店良好的对外形象起到了应有的作用，同时激发员工积极向上的工作热情，营造了健康和谐的企业文化氛围。

3、根据酒店“真情服务”活动开展情况，发挥正能量及时更换员工食堂橱窗信息，真情服务徽章宣传板，展示酒店店刊、新员工介绍、每周质量管理周报等，使员工及时了解酒店信息。

1、拓宽和创新使用外援方式，有效缓解餐饮婚寿宴人力不足的压力。根据国庆节婚宴预订情况和餐饮人力需求，尝试性地进行了“国庆”长假兼职服务人员招募，并与大学学生会沟通衔接达成共识，前往学校开展了现场兼职服务员招募，

效果超出预期，并针对报名登记入册的学生通过筛选后安排培训老师进行前期基础培训和到店熟悉环境，进一步稳定和缓解了国庆长假服务人员不足的问题。大幅节约或降低了法定假日用工成本，为后期周六周末婚寿宴服务人员不足，奠定了补位基础，全年协调内部参与餐饮婚寿宴帮忙补位近800人/次，协调大学生参与餐饮帮忙补位近600人/次。

2、经过与公交司相关负责人沟通协调，最终达成协议于在5月份尘埃落地，确保每晚末班车从酒店发车，节约了夜班车辆的运行费用，极大地方便了顾客和酒店员工上下班乘车需求。

按照酒店整体工作部署和要求，围绕售楼综合部工作重点，认真制定部门和每个岗位的年度、季度和月度工作计划，把全年工作任务合理分解到每个月和每个岗位。明确各岗位常规工作、重点工作，明确工作职责、内容和要求，明确工作时限和进程，做到保证重点工作、规范常规工作，做到有条理地处理售楼综合部比较繁杂的工作事务。同时也以此作为部门绩效考核的主要依据，完善绩效管理基础工作。

在日常工作中，主动与员工沟通思想，协调指导工作，发挥售楼综合部团队成员的工作积极性，鼓励员工提高自我管理能力和综合业务能力，提高工作效率，抓好对工作的指导、督促和落实，发现和解决工作中的困难和问题，总结工作经验和不足。

在工作、生活中，加强自我约束，从点滴、细小之处着手，严格要求自己，牢记“两个务必”，风清气正，扎实工作。坚持堂堂正正做人，公道正派做事，廉洁自律生活，尽心尽力工作，以身作则，言行一致。

回顾一年来的工作，虽然尽心尽责地做了一些工作，但工作中还是存在一些问题。主要表现在：第一，拟写能力和水平不高，主要在工作思维方式和公文拟写方面还存在不足，需

要加强这方面的学习和提高;第二,部门绩效考核指挥棒发挥作用不强,统筹协调能力不足;第三,工作创新能力还需加强,不少工作都是根据领导要求去开展,主动创新的还比较少;第四,刻苦钻研、精益求精的意识不够,还需要不断的培养;第五,政策和法规方面知识欠缺,理论水平不够。

两年来办公室工作使我深深的体会到:工作随机性、突击性的事务多,尤其是集团公司相关部门事务性工作繁多,要想干好就必须树立五个意识:一是责任意识。高质量的工作来源于强烈的事业心和责任感,责任意识不强,工作就会出现漏洞,任务就不可能完成好。二是要有超前意识,要充分发挥主观能动性,把工作想在前,干在前,做在前,在被动中争取主动,才能够减少工作中的纰漏。三是进取意识。售楼综合部的工作就是要增强工作的积极性、主动性、创造性,各项工作不能满足于一般化,要力争最好。四是效率意识。售楼综合部工作是综合服务性工作,提高效率,就是要准确、迅速、公正、合理地完成每项工作,养成高效、快捷的过硬工作作风。五是全局意识。售楼综合部工作必有通盘运筹,把握大局,始终站在全局的高度谋事,想事,坚持在大局下开展工作,统一调动力量,集中优势资源,才能促进整体工作目标的完成。

20xx年,将以规范质量管理为突破口,紧紧围绕建立办事高效、运转协调、统一思想,牢固树立二线为一线服务的总目标,充分发挥协调沟通、内外兼顾、质量监督检查、帮助部门纠偏的职能作用,在繁杂琐碎的工作中真正做到大事误不了,小事漏不了,尽责尽职做好各项工作,不断提高工作质量和水平,努力使售楼综合部成为店级领导放心,部门、员工满意的好参谋、好助手。

以上是我个人全年来的工作情况,如有不妥之处请领导和同事们予以批评指正!

售楼工作计划和总结 售楼处工作总结篇十

招商工作是项目运营的重要基础。该工作开展顺利与否，也直接影响公司的项目销售。因此，在新的一年里，招商应有计划地、有针对性地开展、适时适量地开展工作。

1、合理运用广告形式，塑造品牌扩大营销

新的一年公司将扩大广告投入。其目的是一是塑造品牌，二是扩大楼盘营销。广告宣传、营销策划方面，应在广告类种、数据统计、效果评估、周期计划、设计新颖、版面创意、色调处理等方面下功夫，避免版面雷同、无效重复、设计呆板、缺乏创意等现象的产生。

2、努力培养营销队伍，逐步完善激励机制

目标市场：高收入家庭，特别注重于男性消费者及各公司，注重于外企。

产品定位：质量高档的外销房。有商用、住家两种。

价格：价格稍高于竞争厂家。

配销渠道：主要通过各大房地产代理公司代理销售。

服务：提供全面的物业管理。

广告：针对市场定位策略的定目标市场，开展一个新的广告活动，着重宣传高价位、高舒适的特点，广告预算增加30%。

研究与开发：增加25%的费用以根据顾客预购情况作及时的调整。使顾客能够得到的满足。

市场营销研究：增加10%的费用来提高对消费者选择过程的了解，并监视竞争者的举动。

1、首先在个人心态方面不仅好好调整，无论在任何的困境下都要和公司团队荣辱与共，共渡难关。用自己的良好的心态去影响身边的人和公司的团队。

2、其次对于个人在团队管理上存在的不足自己要制定出详细的团队管理目标和实施方案。

3、学习招聘面试方面的技巧，重视每次的招聘面试工作，每次在面试之前都要设计出面试的方案，尽可能为公司吸纳和留住优秀人才。

4、在培训工作方面，制定出详细的培训方针和大纲，每个月末都要根据实际情况做出下个月详细的培训计划，针对新人和老人区别做出培训计划。并尽努力严格按照培训计划执行。落实项目部日常的管理制度，并严格按照管理制度去执行，无论任何人只要触犯公司的原则问题都一视同仁绝不姑息，牢牢记住“管理即是严格的爱”。

5、针对自己的沟通不足问题。每周固定两次和置业顾问进行有效沟通。及时的了解并掌握置业顾问的心态和动态。

6、关于监督督促工作在春节前也要形成制度，有奖有罚奖罚分明。

7、关于执行力不足问题，制定出关于执行力不到位的奖罚措施，争取任何事情达到，高质量的去完成。关于做事拖沓问题，自己要从每天上班开始锻炼，要求自己每天上班必提前20分钟到项目部，制定出处罚措施由秘书监督进行处罚。

作为一名销售，我也有很多的不足之处，在执行力方面的欠缺，有时候性格的过于温和，对团队管理经验的不足，以及

和下属沟通的欠缺，都给工作的进行带来了一定的困扰。想好更好的发展，这些缺点和不足都需要克服和解决，我有信心能够很好的解决。