

# 2023年门店总结汇报(实用9篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 门店总结汇报篇一

6□xx年全年资金回笼-----元。

销售部肩负公司产品全部的销售工作，责任重大，任务艰巨，销售部又是我公司企业文化窗口，建立一支能征善战的高素质销售队伍对完成公司年度销售任务至关重要，“工欲善其事必先利其器”加强优质的服务，牢固树立以客户为中心的服务意识，全心全意为客户服务的经营理念，及时了解市场行业动态，诚实守信对待客户，就必须加强业务水平的学习，提高自身素质的规范。老板是率领销售部的最高领导者，希望加强对我们销售部人员的监督、批评和专业指导，为公司创造最大的价值和自我的增值。

销售形势的好坏是直接影响公司经济效益的高低，一年来，销售部坚持巩固老市场，开拓新市场，发展市场空间，挖掘潜在的市场，利用我公司--品牌著名度带动产品销售，建立了以150公里销售半径为主体，辐射到200公里至300公里为半径的销售网络格局。

随着建材行业之间日趋严酷的市场局面，信息在市场销售过程中所起的作用越来越重要，信息就是效益，销售部将密切关注市场动态，把握商机，向信息要效益，并把市场调研和信息的收集、分析、整理工作化，规范化，经常化。销售部通过市场调查、业务洽谈、走访客户等方式与途径建立稳定可靠

的信息渠道，密切关注行业发展趋势，建立客户档案. 厂家档案，努力作好基础信息的收集，根据市场情况积极派驻人员对市场动态跟踪把握。

在平时的日常工作中，销售部要加大对经销商的产品流向，公司的产品质量以及库存的数据。在保质保量供应的前提下，最大限度的减少库存降低企业的风险。加强与客户的沟通联系，先做朋友，再做生意，及时了解客户的生产运作情况和竞争对手的情况，发现问题及时处理，将客户的要求及产品质量情况反馈给有关部门，并加强横向部门的沟通协作，使我们的产品质量 和服务能满足客户的需要，集中精力做好售前. 售中. 售后服务，把业务巩固下来，越做越大，积极参与与新业务的开拓，加大资金回笼的力度，回避企业风险。

回首一年来，我们销售部全体人员吃苦耐劳，积极进取，团结协作起得了良好的销售业绩，成绩属于过去，展望未来，摆在销售部面前的路更长，困难更大，任务更艰巨。我们销售部全体人员一致表示，一定要在xx年发挥公证的积极性. 主动性. 创造性，履行好自己的岗位职责，全力与赴做好xx年的销售工作，深入了解行业动态，进一步开拓和巩固市场，为公司创造更高的销售业绩。

虎去犹存猛劲，兔来更传捷报。祝我们-----有限公司xx年销售业绩更上一层楼，走在同行业的尖端，把---的著名品牌发扬光大，更创辉煌！

祝大家在xx年：突飞猛进，勇往直前！合家欢乐，万事如意！

## 门店总结汇报篇二

xxxx年是我店极不平凡的一年。面对店面租赁到期的重大挑战，我们审时度势，全体员工克服困难，顶住压力，自寻出路，迁出了有着10年根基的广陵路，为门店的未来打开了新

局面，翻开了新篇章。

xxxx年，门店实现销售总额xxx万元，毛利总额xx万元，提成总额xx万元。普通员工年平均月工资xxxx元（不含工龄工资和保险补贴），处于去年公司员工平均工资水平线偏上。虽然销售总额同比总体下降，但我们也欣喜的看到，从6月份乔迁开业至年底，门店也还是出现了每月逐步平稳的增长，且增长后劲十足，增长苗头喜人。

xxxx年，加强员工对企业文化的认识与学习。我们认识到企业文化对员工的影响更深刻、更久远。发挥企业文化引导员工、教育员工、团结员工的功能，增强员工的凝聚力和创造力。加强员工职业道德规范建设，在门店树立员工认同企业文化的共同理想和信念，引导员工更多的参与公益性慈善事业。明确团队理念：帮助团队中每一个成员的进步，是我们团队中每一个成员的责任和义务。

xxxx年，弘扬求真务实的传统，继承厚往薄来的传承。在扎根门店基层工作中，我深刻的领会到务实才能发现现实中存在的问题，也只有务实，才能解决现实中存在的问题。对于门店电脑销售程序中存在的缺陷，发现矛盾，提出问题，并针对性的提出解决方案，使销售程序得到了进一步的完善和功能的扩展，提高了门店的科技化和信息化管理水平。

xxxx年，针对乔迁开业后客流偏低的问题。门店积极响应企划部的每次促销活动，在门店管理部的领导下，门店开展了月月有活动的促销宣传，积极分发活动宣传单，耐心向顾客解释活动内容、促销商品、特惠商品以及赠品的宣传。通过有效的宣传扩大了门店在附近居民区的影响力，拉近了与附近老百姓的距离。由于每次活动的宣传到位，门店搬迁后的客流问题得到有效解决，并逐月上升，其他问题如价格、服务、环境、特色等问题也都有序的在经营中逐步解决。

xxxx年，发展会员队伍建设。以巩固老会员，发展新会员，

带动非会员为思路。在搬迁开业后的半年时间内新发放会员卡306张，继续扩大会员覆盖面和分布面。以老会员的忠诚度为基础，引导发展众多的新会员，并带动更多的非会员加入到门店的`顾客群中来，壮大门店的会员队伍。通过建立会员档案，凝聚了会员队伍，提升了会员卡人气，进一步赢得会员的认可和支

## xxxx年工作思路

xxxx年，我们面临的`任务还十分艰巨。实现门店的销售增长、毛利增长和提成增长以及盈利能力的提升我们还要付出很大的努力。对此，我们要进一步增强员工忧患意识、责任意识和创新意识，认真加以引导、解决、落实。

xxxx年，必须坚持解放思想、勇于创新。在解放思想中统一员工思想，在开阔眼界中拓宽员工销售思路，在创新进取中突破销售瓶颈，以思想大解放，观念大转变，推动销售大进步。

xxxx年，必须坚持科学发展、跨越发展。立足门店实际，大力推动公司自有品牌的宣传与销售，转变员工的销售思维，改变顾客的消费习惯，开创门店盈利能力的新局面。

xxxx年，必须坚持店长带动、员工跟进，抢抓全县药店医保定点的新机遇，千方百计争取医保，优化服务，发展会员，增强门店可持续发展的后劲与活力。

xxxx年，必须坚持把稳定和提高门店的销售作为一切工作的出发点和落脚点，把保障和提高员工的收入作为一切工作的重中之重，做到门店的发展是为了提高员工的收入，员工收入的提高是依靠门店的发展，门店发展的成果能让员工获得利益。

xxxx年，必须坚持加强和创新门店管理，建立健全员工诉求

表达机制，决不去掩盖员工的任何情绪和矛盾，高度重视员工诉求落实解决工作，深入开展员工矛盾纠纷排查、化解工作，维护员工合法权益，不回避矛盾，不掩盖问题，以创造和谐稳定的工作环境为己任。把保证销售增长和促进销售增长作为自己的首要职责，把提高员工收入和门店盈利能力作为自己的中心任务。对顾客：提供优质的产品和服务；对员工：打造实现自我价值体现的平台；对公司：创造合理的最大的利益回报。

## 门店总结汇报篇三

我现将20 xx x月工作总结做如下报告：

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

2、本月xx任务元，实现销售元，完成全年任务占比%。

3、本月xxx任务元，实现销售元，完成全年任务占比。

1、本月创造毛利元，同比增长，增幅为%，环比增长，增幅为%

2、本月纯利润为元，环比增长，增幅为%。

1、本月实际库存为元。

2、本月过期商品元

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：

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：

1、本月员工培训内容：

2、取得效果：

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：

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：

## 门店总结汇报篇四

我现将20xx x月工作总结做如下报告：

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

2、本月xx任务元，实现销售元，完成全年任务占比%。

3、本月xxx任务元，实现销售元，完成全年任务占比。

1、本月创造毛利元，同比增长，增幅为%，环比增长，增幅为%

2、本月纯利润为元，环比增长，增幅为%。

1、本月实际库存为元。

2、本月过期商品元

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：

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：

1、本月员工培训内容：

2、取得效果：

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：

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：

门店工作流程

1、到店时间：提前15分钟；

2、门店周边环境安全检查：水、火、电、门窗；

3、开店门：钥匙是否正常使用；

4、门店内部检查：电路系统、门窗水火电、空调、冷藏柜

1、打开设备：电脑□pos机及播放音乐（以筝、琴等轻音乐为

主)；

2、检查人员考勤：迟到、早退、旷工；

3、仪容仪表的自查和互查：统一制服、工号牌、妆容、发型等；

4、组织早会：团队激励、信息传递、当天工作安排；

5、数据核对：清点备用金、核对前一天营业及费用表及销售系统数据；

6、库存盘点：进行补/退货估算，并确认补/退货单；

7、店面卫生整理：品茗桌、包厢、展示柜、门窗、地板、仓库、卫生间。

3、分时段的店务巡检工作：设备、卫生、陈列、营业物料；

4、交接：交接班会议的召开及物品盘点（不影响正常营业）；

5、学习：公司最新政策、新产品知识及促销推广的学习和销售演练；

6、收集资料：客户资料、市场信息（竞争分析）；

7、根据补/退货单，补/退货；

8、突发事件的应对处理

地板、卫生间等（不能影响正常营业）；

4、关店门，如有防盗设施的应用启用；

5、安排晚班人员安全返回住所。

## 门店总结汇报篇五

本人xxx□xx年毕业于xxx大学xx专业，本科，中共-党员□xx年7月至xx年6月在xxxxxx村任村委会主任助理（大学生村官□□xx年x月x日加入北京xxxx有限公司，现在xxxx店任电脑部门见习督导。

入司三个月的时间里，我先后经历了xx店开业，中秋节、“十一”国庆三个大忙时期□xx店作为新开门店，我参与了整个筹建过程。那段时间虽然辛苦，但是我真正得到了锻炼学到了很多宝贵的经验。筹建期间下小区宣传，联系厂家业务督促促销员到岗，对促销员进行相关培训；开业前期进场装修、上报品管施工进度，要货、出样、摆货架、打价签、美陈布展、商品入库；试营业时发现问题，解决问题；开业期间，抓销量，跟进任务完成情况，解决售后。开业考核期内□xx电脑部门任务xx万元，实际销售xx元，完成率100%。紧接着又是中秋和“十一”双节销售，所有销售人员全体上大班。白天突击销售，晚上闭店后梳理库存和样机，探讨白天出现的问题，加强培训和整顿。中秋三天考核期内，电脑实际销售xx元，；“十一”考核期内，实际销售xx元，全店第一。取得这些成绩是我们电脑部门全体员工共同努力的结果。（详情表1）

（表1）9月我店电脑部门销售额xx元，占全店销售额15.15%；10月电脑部门销售额xx元，占全店销售额14.12%，。（详情表2）

（表2）

共 3 页

xx店是新开门店，主要针对开业至今的三个月进行分析。我

店地理环境优越，跟xx商城合作，属于店中店，有免费停车场以及餐饮购物等，周边紧挨几所大学，有利于电脑品类的销售。所以电脑部门在全店销售占比上始终排在前三位。各项任务指标均能很好的完成，例如清华同方和宏碁的内购会，联想的全线主推，其他品牌每月主推，无线网卡等。就目前各项数据来说，9月份销售额占比稍低，主要原因是紧邻“十一”国庆，部分顾客购买欲望保留到了“十一”，致使9月销售额比10月逊色。而且我店机型种类不够多，一些高端机没有货源，导致了一小部分顾客的流失。

## 一、人员管理：

（一） 要求所有销售人员基础规范方面应该严格按照公司规定执行。

（二） 所有销售人员应该熟练掌握销售流程、退换货、调货及出样转库等。对销售人员做好“三包”政策等培训工作，并且定期检查考核。要求每个促销员对其他品牌也要了解，做到岗位无空岗，顾客都能接待。其次让几个冲量品牌，占比前三的品牌相互竞争，刺激销售。还有形成一帮一，经验老道的促销员带新入司的促销员，传授他们销售经验，共同进步。

（三） 了解每个销售员的脾气性格，工作状态，以及销售业绩等，做好沟通管理工作，尤其是思想方面，及时发现问题，找出问题。因为部门的销量大部分靠他们完成，好的销售人员可以带动周围的人一起进步，形成良性竞争，反之，则影响他人的工作积极性。

（四） 基本确定每个销售人员的工作职责，责任到人，提高办事效率，避免出现相互推诿。

## 二、抓紧完成每月任务和考核：

保证主推任务和考核任务的货源充足，抓销量，跟进任务完成情况，制定奖罚措施，督促销售人员完成任务。争取在每月中旬完成任务，就不会在月末时工作那么被动。

### 三、商品梳理及销售：

作为部门督导要熟知每个品牌及每个型号的机型特别是畅销机型，主推型号。

（一） 有样机无库存的、有货无样机的、有样有货的。

（四） 有货有样的利用好现由资源做好产品销售工作。

### 四、宣传和市调：

共 3 页

保证每星期有两到三天小区宣传时间，及时宣传我司的各种活动；还要了解竞争对手的动态，做好应对措施；做好网络宣传工作，从多方面入手。

### 五、做好各部门沟通：

（一） 做好与其他部门沟通工作，互利互惠，做好连带销售。

（二） 学会尊重身边的每一个人，作为新人要多学、多看、多问、多做，每个人都有自己需要学习的地方，从他们身上发现闪光点，吸取有用的知识和经验。

（三） 平时和采销品管多沟通，多学习，这样在做优惠单时就会方便很多，能及时发现问题。

### 六、客诉处理：

解决顾客投诉是销售督导平时必做的一项工作。我认为在解

决客诉的时候，不能激化矛盾，要站在顾客的立场上尽量帮顾客解决问题，不违背政策的同时让顾客感到我们的真诚。我们可以制作《顾客满意度评价表》让每一位顾客在购买完商品后在销售人员的名字后打分（满意、一般、不满意），根据打分情况对销售服务评级别，不断提升每位营业员和促销的销售水平和服务质量，让每个顾客都放心在我们店购物不会有什么后顾之忧。这样也可以很好的提高店面的知名度和影响力，让更多的顾客来我们店放心购买，回头客自然而然就会多了起来，销量自然就不是问题。同时做好定期回访工作，以便发现顾客需求和潜在销售能力。留好顾客联系方式，方便我司有活动的时候通知顾客，一传十，十传百，起到宣传作用，让顾客感到我司的真诚服务同时达成销售，互利互惠。

XXX

xx年xx月x日

共 3 页

## 一、督导工作总结

1、培训。新店员工开业前培训，三天的脱岗培训，对于新导购员来说是上岗前一次对我品牌文化、企业文化了解的过程；是对服务礼仪、销售技巧再次巩固的过程；是对陈列准则、陈列技巧、搭配技巧学习的过程。而开业后实地培训：边销售边针对各员工、店长培训，这是员工对于产品卖点和销售技巧及服务礼仪的再次温习。

半年来，我一直到每个店铺进行培训，也深有体会，两种培训方式都各有千秋。岗前三天封训，因为没有跟实际结合，我们的导购员往往会忘记培训时所说的礼仪和技巧，而实际培训时又碍于时常有顾客走动不能很系统地培训，所以根据这半年的培训经验，我的心得是：两者一定要相结合，以系

统培训为前提辅以实际培训来加深记忆。这需要督导从开业前封训完一直跟踪店铺开业后两到三天时间，才能完成一整套培训课程。

2、开店工作指导。新店从量尺寸开始、后装修、招人、铺货直至开业，整个程序需要各个部门的全力配合，发现问题，解决问题，最后将最好的形象展示在顾客面前。几家店铺开张，虽然问题不断，但最后都顺利开业了。对于开业工作流程，我的心得是：跟各部门全力配合，大家一条心把事情做好，无论争吵有多厉害，最终只要是为了店铺开好，其他一切都不重要。

## 二、工作中发现的问题及针对诸类问题提出的建议方案

现在回想起去年的那一系列问题，很多基本已经解决，以下有几

共 6 页

点我想要再次提出来，希望以后的工作当中这类的问题不要再出现。

1、装修。我们品牌是以一流品牌的标准来要求自己的，所以装修不仅要有整体的美感，细节方面一定不能被忽视。比如唐山迁安加盟店门头字母间隔太开；比如永康店经过整修，不锈钢毛边仍然将店内一件衣服刮破、又比如西湖银泰店沙发质量太差以至于现在不能坐人等等诸如此类的细节问题，本身就给现场造成了很多不便，且也影响了我们品牌的形象。建议：2011年狠抓装修细节，一点都不能放松，一定要让装修公司精益求精，装修到位！

2、人员招聘。虽然现在公司将导购员的年龄标准定于20—30岁之间，但实际招聘起来还是遇到了一些难题，比如永康市本身招工就非常困难，所以根本就没有选择的机会，而我们

目前的工资水平也并不比别的品牌高，所以这一年龄段我建议：适当放宽至20—38岁之间，有一定工作经验者优先。

共 6 页

另一方面公司需增加仓库整理员，杜绝再次出现一个吊牌两种价格的问题！

4、道具铺货。我们品牌道具中有历史相框、工艺品等均属于易碎品，而我公司的包装实在太不完整。据我半年来到各店铺开业观察，历史相框几乎都会碎掉好几个，永康店连工艺品都碎掉一个。这样一来实在是影响了相框的美观，也会给加盟商造成我们物流不专业的印象。建议：仓库重新包装这些工艺品，玻璃制品应该有专业的包装，这样才能在托运时不被打碎。

5、开业活动及店铺日常活动。在商场内开设专柜，如果只有我们一家单独开业，除非有大量以前积累的vip顾客，不然我们品牌单独做活动是没有太大效果的。比如芜湖店之前开业满送活动，效果并不好。所以建议：应该以商场的大体活动为主，店铺不宜脱离商场而做太低折扣的活动，这样会起到反效果。

店铺日常活动则多种多样，建议以后能针对vip客户单独做一些赠送活动，比如公司可定制一批有纪念价值的礼品（如抱枕、陶瓷套装等）来赠送给vip客户。

以上是我本次提出来的所有工作中的建议，以前所做的报告当中也针对每次的店铺发现的问题而提出来的，我认为那个更具有针对性！所以请领导关注我日常的信息反馈报告！

a类店铺：新款为主，折扣稳定在7折以上，辅以少量旧款予以支持节日商场大型活动。

**b类店铺：**新款、旧款都有，折扣稳定在5折以上，辅以特卖货品作为支持店铺日常的销售业绩。

**c类店铺：**旧款为主，折扣基本在3折左右，以特卖为主，处理滞销货品，为公司减轻库存压力。

2、关于销售业绩，所有直营店铺2015年度销量居第一位的是：温州丹璐店，一年总销售额为1037435元，共销售3284件。但该店铺面临的问题仍然是商场大环境没有改善，人流量日渐变少，目前只能是卖一天算一天，明天没有保障的现状在维持着。相比09年总销售额是呈下降趋势！建议该店铺2011年还是以特卖为主，定格为**c类店铺**，如果销售较2015年继续下滑，那么应该撤掉该店铺，以免得利润不抵房租！

名列第二位的是嘉兴天虹店，总销售额为799162元，1593件，销售以特卖商品为主，也有部分正价商品，一般以5折左右销售。建议该店铺2011年新、旧货一起铺，定格为**b类店铺**。

对于新开业的芜湖侨鸿店，从9月5日开业以来，销售呈明显上升趋势，2015年4个月销售374163元，204件，该店折扣较为稳定，这与侨鸿整个商场的环境息息相关。建议该店铺2011年以新货为主，辅以少量旧货予以支持商场大型活动，定格为**a类店铺**。

2015年4个多月，仅销售249406元，258件。人员问题是很重要的一部分，加上该店铺管理一直很混乱，托管商加入其中，给公司后期营运管理造成很多不便。建议2011年能将该店铺收归公司管理，并派我现场培训指导一个星期甚至半个月，直至改好它为止，我将调查该店铺销售不好的原因到底归结于哪里，并且尽全力整改该店，将其面貌焕然一新。2011年建议将此店定格为**b类店铺**。

铺。

至于萧山开元店、长沙百联东方这两家店铺因为商场原因销售额极少，2011年建议直接撤柜。

其他各店铺不一一分析，2011建议对直营店铺作以下分类：

a类店：芜湖侨鸿、永康太平洋

b类店：嘉兴天虹、武汉武昌、武汉徐东、西湖银泰

c类店：温州丹璐、长沙百联、萧山开元、海口紫荆

以上据为店铺提供的销售数据，而并非回款数据，如领导需要查看更为精确的数据，可直接让财务提供报表。

以上为本次年底总结报告的全部内容！

通过近期对我所负责卖场的了解，发现多数区域人员对于销售工作仅仅停留在单一的送货售后回款的工作方面。工作非常被动，不能主动的找出问题、优化环节，缺少了最重要的客户掌控、渠道掌控和终端拉动。部分销售人员对于自己的工作职责含糊不清，只做了最表面的基本工作。根据一些实际情况，我冒昧阐述一下市场督导岗位的工作职能。督导工作不能仅仅局限于促销员管理方面，一方面督导要提高自身的素养，包括对于销售技巧和手段的认识，处理促销员在销售工作中出现的难题；另一方面提升自身的管理能力与协调能力，善于处理促销员与门店负责人、促销员与其他公司促销员、促销员与店员之间的种种或大或小的矛盾。

我作为一个市场督导人员，下面谈一谈本人的工作体会及经验总结：

### （1）帮助销售

市场督导应该连同培训师一起，对于无促销员渠道的店面，

进行简单有效的销售技能培训。要让经销商和终端门店负责人认识到，我们不仅仅是机器上了柜，同样我们一直关注、关心他们的整体销售。对于销售技能方面，我们给他们进行帮助培训，让他们对我们公司的形象、人员素质留下好印象，并让其感受到我们是实事求是地在帮助他们。同样，他们的感激心理能帮助整体的销量提高。对于合作方面，这些都是保持良性发展的必要条件。

## （2）惯性推销

在帮助销售的同时，认真教会门店店员关于金立机型的独特卖点和销售技巧。通过这样的培训，店员如果能够按照教授的方法卖出机器，肯定在内心有一定的成就感和满足感。这样，在再一次向客人推荐金立的机型时，在信心上都会有一定的提高。通过多次的成功，很容易就会形成：某些店员专会推荐金立的机型，而且成功率非常高；以后有客人上门，都会主动的推荐金立的机型。这就是成功的惯性推销，这对于我们金立手机在终端门店冲量是有效果的。

## （3）灵活促销

目标专一、灵活促销。也就是根据不同情况，在不同场合，用不同方法对待不同的顾客，达成销售。

第一，确实是来买手机的。这个时候，往往要采取先势夺人，以最直接和最有效的方式来吸引顾客的注意，从而达成向他推荐手机的目的。

这里的灵活促销，体现在促销员及督导员如何通过对顾客的第一眼观察并迅速准确地对观察信息作出相对准确的判断，或者根据顾客的信息反馈迅速通过口头语言消除他的一些心理障碍，清除他的一些心理干扰，拉近顾客与手机柜台的距离，进一步打开顾客信与不信的心扉。综上所述，就是巧观顾客，当机立断。

第二，可能是来买手机的。这里，又可分为两种，一种是想买，但没带钱的；另一种是带了钱，但不一定当下就买的。这里的灵活促销，体现在与顾客良好的互动过程中。构建与顾客和谐无障碍的沟通聊天平台，打开顾客情感的心扉，通过情感互动的方式，了解顾客的真实需求以及客观困难，促进这位顾客这一次或者下一次前来消费。简述之，即情感互动，和谐营销。

经过采购中心共同努力□20xx年优质供应商培养快速提高，年销售在1000万元以上的达到4家、在500万元以上的达到家，200万以上的供应商21家，100万以上供应商27家。为企业的后续经营奠定坚实基矗20xx年采购的经营业绩得到了快速提升。全年采购毛利达到了805万元，采购毛利率达到\*\*\*\*\*%，比20xx年\*\*\*\*\*%增加百分点。全年通道费用收入2100万元。通道费率达到\*\*\*\*\*%，接近了外资超市企业水平。

规范管理流程，强化内部管控

1、调整流程抓订货。分离采购订货工作组建物流订货组。总部向供应商要货采用必备商品上下限库存自动要货，非备库商品门店每周要货自动汇总、自动库存对比、自动生成门店订货单，网络传真供应商的新要货流程，提高了要货的准确性，减轻了原来采购订货的工作量，提前实现了无纸化办公，降低了成本。

2、重抓商品配置。

一是通过调整必备商品选择方法，加强对门店每周必备商品无要货跟踪，促进必备商品销售占比的稳步提高。从3、月份销售占比30%上升到现在的50%多。

二是通过按经营面积设定sku单品品项数，从原来按面积确定货架数，再按货架配置单品的传统方法，现逐步推行到按面

积确定总单品数和经营类别，再确定类别单品数，再配置类别货架数的现代方法。宣城三店等新店的商品配置质量提升较大，经营品种数明显减少，从去年的每千平方米2500减少到1800只，货架商品动销率明显提高。

3、组建监督部门，强化内部管理。自今年4月成立防损监察部、审计部，将门店商品防损、盘点监控、问题调查、执行督导等纳入部门工作范畴以来，门店的盘点重视程度、盘点损耗的控制比20xx有改观□20xx年共处理各类问题262余起，处罚金额近\*\*\*\*\*万元。对公司规范化制度的建设起到了促进作用。

4、推进软件应用，提高管理效率。

一是通过对用友erp财务管理软件在全省各门店的全面应用，实现了总部与门店会计帐务的实时管理，财务信息的实时共享。

二是通过对供应商网上供应链软件系统的应用培训与推广使用，实现了供应商与公司经营数据的共享，促进了其参与门店商品经营管理的积极性。

三是通过与\*\*\*\*\*合作，启动了台客隆内部局域网络的组建工作；再通过vpn联网，实现门店与总部数据非人工的畅通传输，实现了公司内部与门店。

## 2分页超市督导实结

### 一、职能工作方面

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

## 1、服务台的工作

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年工作计划中详述。

## 2、学习商场工作内容阶段

8月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于8月3日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于8月6日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20xx年8月8日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对xx逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进xx更好的发展。

## 3、初步介入商场工作阶段

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和

情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

#### 4、自我工作开展阶段

##### (1)、服务整顿活动

9月16日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于11月25日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于11月25日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，99%的员工都很认可本次整顿活动，60%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。80%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和打造有了一个比较深刻的理解和认识。有20%—30%的员工把自己在

整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

## (2)、对营运一部和营运三部服务整顿工作的评比

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运一部和营运三部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期50天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比一部下降了 $(32 : 127) = 396\%$ ，三部下降了 $(21 : 137) = 652\%$ 。工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

## (3)、员工和顾客调查

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务承诺等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步。

### 3分页20xx年11月份连锁超市督导总结

对于经营多年超市还是要求总部对其超市的环境卫生，产品摆放陈列等基本的超市经营管理理念和陈列模式反复一再地提出要求和规范，关于这些基本常识和管理要求的问题不应该再出现在这些超市里。对此总部应该对其提出批评并进一步加强基础知识的培训和管理考核的要求，卫生环境和产品陈列等基本考核同超市店长的工资直接挂钩，结合考核结果制定工资标准形成一定的工资落差，让环境卫生、产品陈列等一些细节性管理成为一种企业文化，成为塑造企业形象的基础要求。

甚至进一步做到培训并出卷考核，形成一种共同学习的氛围，为了加强管理调动干部的积极性，培养和提高管理、经营水平可以将其考核成绩同季度奖金和年度奖金直接挂钩，促进干部带头加强业务知识学习，同时自主为单位培训出优秀的店面员工，带出优秀的干部为企业进一步发展作储备。购物的环境卫生、产品品类的特色，超市的自主产品品牌经营都是作为超市在消费者心目中的树立和宣传企业文化和树立店面自我形象的方式。

总部运转部应该从简单的环境卫生的检查、产品陈列的督查以及超市员工的个人素质考查中走出去，重点进行企业文化产品品类形象的设计宣传，干部员工的业绩考核，节假日等全年促销活动的安排和部分店面的促销收集汇总，对于个店

促销活动的评估，对于一些管理到位经营业绩优秀的店面组织干部人员或一些储备干部人员学习参考等。检查中的超市整体效果还是不错的，下面我就将11月份的督导结果通报一下。

## 一、卫生问题

部分门店的卫生做得不够彻底，那些不太引人注意的角落卫生较差，比如空调机的灰尘较多，堆头筐、货架下面的堆放垃圾杂物等，一些细节性的地方没能引起店内足够的重视。另外，店面的玻璃门窗擦得不够干净，透明效果不够好。当然也有一些做的比较好的门店，例如柳新店。空调机擦拭的干干净净，而且用空调罩盖上。

连锁超市从这一细节就能看出店长的管理水平。

## 二、陈列问题

大多数门店的商品陈列不是很规范，没有严格按照商品陈列的原则进行，导致商品陈列不丰满，分类不明确，关联性不强等问题，不能够迎合消费群体的消费心理，到动企业销售人气的上升。南京徐总对郑集二店的陈列给予了很高的评价，希望各门店店长都能够有时间去参观和学习。

## 三、季节性商品问题

到什么季节卖什么货，我们的商品和陈列要随着季节的更替进行调整，而我们有的门店的店长就没能意识到、做到这一点。季节性商品做到及时调整更换的门店有郑集二店、张庄店。例如棉拖鞋、保暖内衣、羊毛裤、电暖气、加湿器等都做了突出陈列，引导顾客，抢占销售先机。

## 四、管理问题

管理上是否合理和到位从方方面面均能体现出来。比如：卫生、纪律、商品、陈列、库存、销售、促销活动、形象及人员业务素质等。我们的门店店长有哪个人敢拍着胸脯说，我以上所有的方面都做好了？既然没做好，就该严格要求自己争取做好，把自己的门店的管理搞上去。

## 五、生鲜问题

生鲜是最带动人气的，生鲜做得好坏直接关系到整个店的销售额。我们的部分门店的生鲜做的还是不错的，例如：郑集二店、柳新店、三堡店、欢口店、郭集店、中心店和黄集三店。其中郭集店的水产品销售尝试还是成功的，也是我们所有门店里唯一一个有水产品销售的店面。

## 六、考评结果与表扬

1、在这里对河口店提出表扬，自从连着几次排名倒数之后，河口店的王店长严抓管理，从卫生到商品、再到员纪律都有了很大的进步。希望其他做的不够好的门店认真对待，积极改进，向王店长学习，向河口店学习。

2、对吕梁店和郭集店提出表扬。生鲜的亮点在个别门店越来越明显，也有很多店长意识到了这一点，并努力摸索，总结经验教训。其中吕梁店的李国店长和郭集店的郭华德店长在这方面做得不错。

## 七、涉及到圣诞节、元旦等问题

因商业机密暂时保密，恕不可奉告！需要进一步加强处于消费群体有购买力位舫的部分超市“菜篮子惠民”工程，提升和塑造一些形象店的建设，树立苏果连锁超市的品牌，为企业进一步有大的发展打下基础和创造条件。

各位店长年底每人写一份总结述职报告，可以将自己的成功

的管理心得和管理经验写稿上报总部，同时将优秀的管理经验传给各个门店学习与参考；要求每个店长自己的一年来的业绩贡献和自身店面的不足、需要改进的地方提出来形成文字，制订出自己明年的销售目标和参照管理要求自定自身店面管理目标作为每年的考核参照标准。总部根据报告和工作检查等对于做出突出贡献的优秀干部给予一定物资奖励，对于年度业绩较差的干部进行一定的经济制裁，督促其对不足的地方及时改正□20xx年拿出好的成绩单回报企业。

连锁运转部：吴金凤

20xx年11月29日

## 门店总结汇报篇六

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。

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xx男装专卖店工作的，在进入贵店之前我有过女装的销售，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xx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xx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。在与客人的沟通过程中，过分的依赖和相信客人。

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。

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。

## 门店总结汇报篇七

大家好!

我于去年12月入职公司，到2月24日试用期已满，现就试用期间的情况述职如下，请予评议，并提出意见和建议!

## 一、过去工作的回顾

我于20xx年12月23日被公司录用，并于12月24日正式上岗。能被公司录用我感到很荣幸！对我来说，即是个机遇，也是个挑战！我是销售“科班”出身，在大学里所学的专业是“市场营销”，进入公司从事一线销售，正好给我提供了一个展示所学的平台。但另一方面作为应届大学毕业生来说，以前在学校接受的都是理论知识，怎样将理论更好的和实践结合，对自己也是一个挑战，这在另一个侧面也是全面提高自身的过程。

因此，从进入公司一开始，在“苹果”产品没上货这段时间，在门店一线我积极的向主任及其他同事等学习销售各个环节的流程及相关业务知识。期间参加了“总部”的“苹果销售顾问”面试与考试，“分部”的“业务培训”和“新员工培训”，进一步提高了自身的 product 知识和业务能力，也对公司有了更深更全面的了解，尤其是公司的“企业文化”。公司那种“追求卓越、要做第一”的“闯”字精神给了我在工作和生活中以很大鼓劲和鞭策，很给力！

以上成绩的取得离不开“分部”“门店”领导的重视与鼓励。

## 二、试用期的感受与优劣势分析

### 1. 感受

试用期这两个月，经历了“圣诞”“元旦”和“春节”两大销售旺季，自己的业务知识及销售技巧由不懂到逐渐熟练。节后的销售淡季虽说平淡，也有许多细小的工作要做，如产品安全等。同时，怎样在淡季实现一个较好的销售，也是提升的一个方面。

### 2. 优势分析

自己所学的专业是“市场营销”，属“科班”出身，并且在大学期间担任“学生干部”，与人沟通这方面较擅长些，并且也喜欢社交活动。

### 3. 劣势分析

对电脑的技术知识掌握的不是很熟练，销售技巧方面也还有许多要改进和提高的地方。

### 三、转正后的工作计划

“国美”，在我刚走出校园的起步阶段给我提供了一个展现所学的平台。门店一线销售是一个冲锋陷阵的前沿，我愿尽自己所能为公司的发展尽自己的绵薄之力，同时提高自己。

为此，我将从以下方面提高自身：

1. 进一步提升自己的专业知识，多向他人学习
2. 改进工作方法，加强自身的职业素养

刚起步，自己明显感觉到许多方面需要提高，会多向其他同事们学习，“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”！

## 门店总结汇报篇八

长期以来，我一直担任着一名中层管理者的角色，承担着传达指令，承上启下的作用，因此，要做好这一角色，首先就要正确的定位好自己，在工作中，首先我准确定位自己，摆正自己的位置，对于总经理的指令，始终围绕着“贯彻好，执行好”这六个字做好文章，学会理解领导意图，学会正确行使指令，将工作切实的落实到位，对各项指令，设定计划，层层分解，一层抓一层，同时在工作奖罚分明，利用一切途径和形式，调动员工工作积极性，切实增强员工的责任心，

努力完成各项任务计划，确保任务计划能够不折不扣的完成。

## 二、发挥员工价值，创造效益

(3)关心员工，爱护员工;每当员工遇到各种事情或者自身发生一些事情的时候，我总能挺身而出，帮助员工解决一些实实在在的困难，让员工能够感觉你就在身边，能够成为他们的好伙伴，好姐妹，好兄弟。

## 三、多措并举齐下，提高效益

(3)注重服务，以服务求生存，每位员工的服务技能作为日常考核的重要指标，切实通过考核的杠杆，调动员工的积极性和能动性，提升员工的服务技能，让员工不仅能够发挥出价值，更能够增强自身的企业归属感，这样才能在潜移默化之间提升效益。

## 四、提升客户满意，和谐共赢

(4)建立客户回访机制，对于老客户，长期跟踪，如：定期电话，短信回访等，不仅能增强与老客户间的感情，更能实现老带新的目的，拓展酒店的客源等。

以上是个人的一些经验感慨，不足之处请予以批评指正!

## 门店总结汇报篇九

20xx年产品总销售收入225万元，是20xx年的2.6倍，这些成绩的取得，除了我店员工的努力之外，和公司的正确决策以及公司各部门的积极支持和配合是分不开的。

1、平时注意对员工进行业务素质的提高，积极参加公司组织的各项产品知识培训和促销技巧培训。

2、针对不同消费者，采取不同的促销手段，善于抓住顾客消费心理，有针对性地进行产品介绍。

3、会员卡制度的实施，稳定了一部分顾客群，也提升了药店的知名度。

4、及时统计缺货，积极为顾客代购新特药品，还提供送货上门服务。

1、专业化服务水平较低。

2、忠实顾客培养没有具体措施。

3、库存结构不合理，没有疗程用药药品储备，常用品种缺少。

4、免费送药活动存在欠缺。

1、进一步完善会员制度，及时更新丰富会员价商品和积分兑换礼品，争取做到周周有特价，月月有礼品。

2、要保证上架商品种类齐全，数量充足，结构合理，主动为顾客寻医找药，更好地满足不同顾客的需求。