

最新书店店长工作总结和计划(实用7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。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

书店店长工作总结和计划篇一

- 1、认真贯彻公司的经营方针，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。
- 2、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。
- 3、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。
- 4、以身作则，做员工的表帅。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。
- 5、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，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境；其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。
- 6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢

骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

一、规划总结1、通过对人员和货品的分析，了解到其中存在的一些问题并迅速做出解决方案。人员方面新老员工相互学习，相互监督，相互帮助；货品方面展现各店优势，吸取其他店面的优点，同时让每个人明白一句话“目标越大，困难越小”，对目标要有一种不达目的不罢休的信心！2、人员储备方面，因为某些原因，人员一直不够，存在空港现象，但通过大家的努力也坚持到了暑期，因为暑期有兼职人员补充，所以不用担心人员方面。3、与采购配合方面逐渐越来越默契，采购也非常给力，不仅货品供应充足，而且新品力度也大大提高，至今部分新品业绩已占排行首列。4、店面刚合并时第一周主要任务就是整合，通过观察了解其特点与不同，统一思想、声音、行动，发现问题及隐患取长补短，店面优势融合，最终做出结果，业绩提升30%以上！5、通过2个月工作，制定和完善了部分制度及流程，包含即时激励，促销方案，员工规范，滞销品及残次品的处理意见和兼职员工的行为标准等。6。根据上级制定的业绩指标，制定店面业绩的任务及个人分解和具体实施，通过公司的全体人员的共同努力，这几个个月也超额完成了任务，在这里也非常感谢每一位同事。7、在人均消费方面有所提高，起初人均一直在3元左右徘徊，2个月迈上了2个台阶，人均已突破5元，最高时达到7元以上。5。每周的业绩分析，包含各店面的业绩比例销售情况，客流、货品排行，促销品的分析等，每周的人均具体分析和下周的实施计划。

二、团队总结1。近期增加了2名新员工，针对新员工也针对性的做出相应的培训，包括货品和技巧方面的。另外对员工也时刻进行企业文化的培训，早会或者分享会时，对所有员工灌输企业文化和服务、销售等意识。2。主管每天都进行沟通，主管作为店面核心，承担着更大的责任。首先是大局观意识，平和心态，统筹安排员工事宜，目标的管理，激励的重要性和处理突发事件等。3。其次是店面核心员工的培养，

近期各店已选出核心员工，同时也是第二梯队，协助主管做一些事情。核心员工就是首先认同公司的企业文化，程度高；其次要时刻保持积极正面的工作态度，提高店面竞争优势，带动其他同事；最后有助于实现店面和公司的战略目标，将自身优势与公司相结合，来推动目标的实现。1。经常性的组织员工举办文化活动，如模拟演练、魔方比赛、拓展训练等。目的是增强团队凝聚力，并从中发现一些隐患和问题。例如本次的拓展训练，举办的很成功，不仅看到了团队之间的默契，员工中的佼佼者。也发现了现在团队中不足的地方，这都需要我们去改变，去解决。每一次的活动都会让每一位人受益匪浅，得到许多东西，不管是有形的还是无形的，成功的还是失败的。2。新员工的入职培训和转正培训，包括对新员工的考核阶段，入职，实习期，通过严格留下的员工必然是各方面都比较优秀的，同时也能给团队注入一份新鲜血液。文化方面主要是培训公司的企业文化，如核心价值观、面子文化、结果导向等。

近期（暑期）规划：，

一、暑期每月的营业目标店面

二、暑期准备

兼职的储备与培训，快速上岗，融入团队；货品的储备及时递交补货单，保证卖场不断货；协助经理制定及实施促销方案和即时激励，清理滞销品和激发员工士气；合理安排员工工作时间。

三、新店面规划：

a□业绩目标暑期每天达到1万元b□团队编配3人（2名导购和一名收银□c□制定临时讲台，每天3到4场得商品演讲，为后期的大型科学实验讲台奠定基础d□商品做好规划，主打科普类的商品，在实践中不断完善e□后期形成规模之后，作为重点推

广，最终面向全国科技类场馆。总之，暑期时一个繁忙的时期，也是最出业绩的2个月，这短时间不能有任何松懈，业绩我们竭尽全力去完成冲刺，同时在服务方面也要加强，禁止出现客诉现象，时刻保持危机意识，如履薄冰。

书店店长工作总结和计划篇二

时光转瞬即逝，不知不觉的度过了xx年前，但是，我依然清晰的记得，当初刚上任的时候，经历了多么艰辛的过程，压力空前的大，克服很过问题，需要付出比以前更过的劳动和努力，公司安排我接任围场宽广xxx专柜店长一职，而面对激烈挑战，。我有些彷徨，自己是否有能力挑起这副重担，看到专柜品牌齐全，知名度响亮，人员团结，心想既来之则安知，放包袱，一心投入工作中，尽自己所能，完成公司所交给的任务，就这样拼搏完成一个月，又接着挑战新的一个月，后看到更多的顾客认可我们的品牌，使我们特别开心也很欣慰，让我们看到了德丽源会有更好的发展前景，使我对未来有了更大的目标。

1-6月份总体任务xxxxxx[]实际完成xxxxxx.x[]完成任务的96%这经过坚持不懈的努力工作，成绩突出的有两个月，2月份和4月份。完成任务的同时超额24%，其他几个月均在40000-56000左右，5月份柜组导购离职一人，但并没有因此影响销售，虽然没有完成任务，但我们还是坚持了来，1-6月份，二线品牌完成了销售任务的96%，因5月份xxx撤柜，对销售有一部分的影响，回头客来找留了一部分顾客群，但有一部分还是丢失了。

5月份xxx举行大型促销活动，6.4-6.12连续8天，总体任务8000但我们只完成了6000多，任务完成的不是很理想，从中我吸取了很多的教训，1派单不积极，有些顾客都不知道宽广欧诗漫在做活动，2卖场播音不频繁，3赠品供应不及时，4因一人在职盯岗有些力不从心，流失一部分顾客，5连续几天

阴雨天气客流较少，以上因素属人为影响的，在以后的工作中会加以改正。

5月份公司有了新的结账流程，关系到保底与超保底的问题，因从未接触过这类账目，所以到现在还不是很懂，但我知道，努力完成超市达的促销任务(任务完成不超额)来减少公司财务损失，对于不懂的问题，我会努力学习，学会为止。

对于的工作，我知道要做好化妆品导购，要做到一几点。

1始终保持良好的工作心态，比如工作中会碰到顾客流失，或一连几个顾客介绍产品都没有成功，我们很容易泄气，情绪不够好，光想着是今天运气不好，这样注意力会不集中，在看到顾客也会没有积极性，信心不足，更会影响以后的销售。

3当你面对顾客时切忌，不要一味的说产品，现在的品牌种类多，促销员更多，促销的语言大同小异，所以介绍产品时一味的说产品好容易让顾客觉得我们只是为了推销自己的产品，使我们不能很快被顾客信任，事实上顾客只有信任你才会听你的话，从而接受你的产品，我们可以问问他平时怎么护理来拉近关系，再针对性介绍产品。

日常工作中，我们会遇到很多问题，对于联营专柜来说，可能问题会更多，6月份因超市过分的管理，我想过离职，每天上班压力很大，无论自己怎么努力还是得不到认可，但刘姐的一番话给了我信心，她告诉我有问题不能逃避，能自己解决的自己解决，不能自己解决的我帮你解决，我不能解决的公司会出面帮你们解决，给了我很大的鼓励，我知道我不是一个人，我们是一家人，他们会帮助我，使我更有信心努力走去。

我记得有一条短信，对我激励很大，我与大家分享：

1、勤快不懒惰

- 2、找问题不找借口
- 3、积极向上的心态
- 4、遇事不退缩。

书店店长工作总结和计划篇三

回首今年，是播种希望的一年，也是收获硕果的一年，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们xxx橱柜全体同仁的共同努力下，取得了可观的成绩。

- 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。具体归纳为以下几点：

- 1、认真贯彻公司的经营方针，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。
- 2、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。
- 3、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。
- 4、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。

5、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，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。

为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。

首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境；

其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求；

最后，要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们门店。

1. 加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理；

2. 对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；

3. 树立对公司高度忠诚，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。

4. 加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

书店店长工作总结和计划篇四

20xx年的岁末钟声即将敲响，回首20xx年是播种希望的一年，也是收获硕果的一年，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们xx药店全体同仁的共同努力下，取得了可观的成绩。

1. 以药品质量为第一，保障人们安全用药，监督gsp的执行，时刻考虑公司的利益，耐心热情的做好本职工作，任劳任怨。
2. 认真贯彻公司的经营方针，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。
3. 做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动与发挥员工的积极性，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。
4. 通过各种渠道了解同行业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有理放矢，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。
5. 以身作则，做员工的表帅。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。
6. 周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性与创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。

首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境；其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑与礼貌的文明用语(七字真言：请，您好，对不起，谢谢，再见)，使顾客

满意的离开本店。

7. 处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。现在，门店的管理都是数据化、科学化管理，与几年前来比对店长的工作要求更加严格，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。

8. 在本年度虽然业绩不错,但是还是存在客户的流失问题.

1. 加强对客户流失量的调查与总结. 寻找出流失原因, 并且改进.

2. 对药店成本控制, 尽量减少成本, 获得利润最大化.

3. 加强日常管理, 特别是抓好基础工作的管理;

5. 树立对公司高度忠诚, 爱岗敬业, 顾全大局, 一切为公司着想

想, 为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

6. 加强与各部门的团结协作, 创造最良好、无间的工作环境, 去掉不与谐的音符, 发挥员工最大的工作热情, 逐步成为一个最优秀的团队。

书店店长工作总结和计划篇五

伴随着新年钟声的临近, 我们依依惜别了紧张、忙碌的xx年, 满怀热情和期待的迎来了光明灿烂、充满希望和激情的`xx年。

一转眼, 一年马上就过去了, 在今年的工作中, 付出了很多努力, 在自己的工作岗位上也取得过好成绩。

像6店的断码销量条数一直都是几个店当中最好的，22店的断码销量条数也在不断的上升，对与每个月的断品种更是非常的关注，每个月都能完成任务。

对与店面的一日工作流程及公司基本规章制度都在严格的执行中，店面的员工稳定性也比较强，平均都在公司工作了一年以上了，对公司也是比较认可的。

但还是没有用100%的心去工作，所以感到非常惭愧，今年整体来说店面业绩没有完成30%，销售单价虽然比去年是上升了40%，但整体条数只上升了16%。

回顾这一年以来所做的工作，心里颇有几份感触。

在过去的时间里，首先感谢公司给予我这样一个发展的平台，和用心培养；感谢领导给予工作上的鼓励和督促。

让我学到了很多销售和沟通管理技巧，并顺利的为下一步的公司发展迈出了第一步。

其次感谢我的这个团队，感谢同事们在工作上的相互鼓励和配合。

他们所有人都有值得我去学习地方，我从他/她们身上学到了不少知识，让自己更加的成熟。

通过今年来不断与公司销售 管理 模式进行磨合，我也更加的认识到了，一个做销售店长的知识面、社交能力和熟悉产品知识技巧决定了一个店长及销售人员的销售能力。

为此，通过这么久的的工作积累。

我认识到自己现有的不足和长处。

现将全年来的工作和感受总结如下：

1) 销售工作最基本的顾客维护量太少。

记载的贵宾顾客有626个，其中有389个老贵宾今年一年没消费过，加上办过贵宾就来消费一次的概括为100个，从上面的数字上看我们基本的维护工作没有做好。

没能及时的了解贵宾不来的原因。

导致销售量也不是太理想。

2) 沟通不够深入。

员工销售在与顾客沟通的过程中，没能把我们产品的价值十分清晰的介绍给顾客，只是意味的在纠结价位提升，没能说出产品的价值。

也没了解顾客的真正想法和购买意图；对顾客提出的疑义没能及时给予完美的解答。

3) 工作每天/每月没有一个明确的目标和详细的计划。

没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

4) 对店面要求也不严格，特别是门岗这块，站岗不及时，在员工面前缺少说服力，没有起到号召力的作用。

工作责任心和工作计划性不强，这些问题都是下一步需要尽快改进的。

5) 因为个人不够勤快、没有严格要求自己，所以没有好好的关注库存销量。

22店从5.1开业—9月份女裤一直占比都比较高73% 男裤只

占27% 后来意味的要求提高男裤比例，这样想着同样也在提高销量，结果在这后来的几个月男裤是提上去了 女裤却在一直下降，这是自己不关注库存销售导致的，现在就开始改进这一系列的问题。

以上是自己做的好的及不好的和需要改进的问题，望领导给予监督，帮助和提宝贵意见。

伴随着新年钟声的临近，我们依依惜别了紧张、忙碌的20xx年，满怀热情和期待的迎来了光明灿烂、充满希望和激情的20年。

一转眼，来安溪铁观音集团公司已经过了一年了，而担任店长工作。

回顾这一年以来所做的工作，心里颇有几份感触。

在过去的大半年的时间里，首先感谢公司给予我这样一个发展的平台，和用心培养；感谢经理给予工作上的鼓励和督促。

让我学到了很多很多的业务谈判知识和商谈技巧，并顺利的为下一步的公司业务发展迈出了第一步。

其次感谢这个业务团队，感谢同事们在工作上的相互鼓励和配合。

他们所有人都有值得我去学习地方，我从他们身上学到了不少知识，让自己更加的成熟。

通过半年来不断与公司业务模式进行磨合，我也更加的认识到了，一个销售人员的知识面、社交能力和商务谈判技巧决定了销售人员的销售能力。

为此，通过这8个月的工作积累。

我认识到自己现有的不足和长处。

以下我将从专业能力、个人能力、管理能力三个方面总结：

1) 产品知识方面：加强熟悉热铁观音各个系列茶叶产品的生产工艺、加工特点、规格型号。

了解各个产品的特性及冲泡方法；了解本行业竞争的有关情况；

2) 公司知识方面：深入了解本公司和其他竞争厂家的背景、主打茶叶产品、生产技术水平、设备情况及服务方式、发展前景等。

3) 客户需要方面：了解客户的购买心理、购买层次、及买茶的基本要求目的等。

4) 市场知识方面：了解本地茶的市场动向和变化、顾客购买力情况，进行不同区域市场需求分析。

5) 专业知识方面：进一步了解与茶有关的种植、加工、冲泡方面的知识，以便能更好的和不同的客户达成共识和业务范畴的交流，了解不同行业，不同公司在新的一年里思维的转变，以便更好的合作。

6) 服务知识方面：了解接待和会客的基本礼节，细心、认真、迅速地处理客户状况；有效地传递各类市场信息及获得新老客户的信任，建立良好的联系方式。

1) 工作中的心里感言。

谢谢公司给了我一个这样的发展的平台，通过和大家一起工作的机会，让我从大家身上学了不少的销售技巧和谈判能力，有了这些经验做铺垫，相信在以后的工作当中我才能更顺利

的在岗位中独立成长起来。

感谢大家在工作中的给予帮助。

这些都是我财富的积累。

2) 职业心态的调整。

销售员的一天应该从清晨睁开第一眼开始，每天早上我都会从自己定的欢快激进的闹铃声中醒来，然后以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。

如果我没有别人经验多，那么我和别人比态度、比服务。

3) 客户的开发与维护。

我认为攻客户和制定目标是一样的，首先要集中精力去做一个客户，只有这样才能有收效，等重点客户认可了，我再将精力转移到第二重点客户上。

4) 自己工作中的不足。

通过这么长时间的工作积累，整体上对自己的业绩是很不满意，主要表现在业务经验不够丰富，目标不够明确。

韧性能力和业务技巧有待突破，市场开发能力还有待加强，还有就是在谈判上表现的不够强势，还有对自己现有的市场区域表现的没有足够的信心。

希望能够尽快的提高自己的不足，发挥自己的优势，能更好的为自己以后的销售业务和开展打好基础，提高自己的自信心和业务销售技巧。

1) 资料整理：

首先，对于顾客，我们日常通过与顾客交谈中发现，不同层次的顾客对茶的口味有不同需求，铁观音本属于乌龙茶类，但有些初尝茶的顾客并不太清楚了解其中的特点，我公司的茶产品分为韵香、清香、陈香三类，在销售过程中，我们针对不同客户的口味来介绍不同茶品，然后采用excel的数据库功能，对不同层次的顾客信息分类管理，通过自饮、送礼、机关采购、潜在加盟商等不同客源建立分类顾客资料档案，以便在日后联络追踪管理。

其次，对于员工，我店做好分配分配、排班等工作的记录和管理，及时理清工作工程中出现的各种倒班、加班、请假、调岗、培训等事情，对于突发的变化，及时做好协调和调配，并认真记录，避免由于自身员工问题影响我店的营业。

最后，对于产品的记录，我店一般备足日常销售量数倍的货品，或积极与总店和周边附近的店加强联系，积极补货，满足潜在销售能力，每日清点销售量，及时核对数量，避免出现缺货、断货的情况发生。

对于潜在节假日消费高峰期，我店提前进行备货。

2) 订单跟踪：

3) 货款回笼：

4) 了解市场需求：

维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。

另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

在与客户沟通过程中，我们发现，不同客户对于不同层次的茶叶需求非常明显，而且很多时候采用赠送和搭售的方式更

适合他们的选择。

对于新开始品茶不久的顾客面对五花八门的茶产品并不熟识的时候，我月坛店经常积极做讲解，同时邀请客人来我店现场品茗，在品茗过程中不仅推销了产品，更加加强了联络工作，为即将到来的中秋和国庆两节的销售起到了积极的作用。

5) 新员工培养：

人才流动最为我公司新陈代谢的一个重要过程，有利于我公司人才的逐步提升，销售水平的提高，服务水平的提高，采用优胜劣汰的模式是月坛店乃至全公司一直以来最有利的人才管理方式之一。

茶本为消费尚品，档次高，对于我公司而言，北京地区，特别是月坛三里河片区更是国家机关部委林立，购茶顾客往往是高层次有知识文化的人群，因此在销售过程中新人素质必须提高，对于个人而言还有加大提升空间。

整个8~11月份，月坛店人员流动较大，员工进出频繁，为保证服务质量保证员工素质，我店对于新员工采用以点带点和以点带面的方式，采用一对一帮扶带练，以及定期集体培训的方式。

同时还积极选派优秀有潜力的员工送往中心店进行技术培训。

这不仅大大提升了员工的工作素质，更激发了新老员工的工作热情，提升了企业文化内涵，加强的员工之间的沟通交流和团结。

日常卫生以及店面管理工作是月坛店日常必需每日强调的工作，作为连锁经营的企业，更作为销售一线的专营店，我月坛店不仅是公司的一个销售网点，更是我集团的一个重要的对外形象窗口，特别是在月坛南街国家部委及各大金融机构

林立的地方。

因此日常管理过程中，我店积极组织形象建设工作，着力打造精品专营店，努力成为我公司在北京地区的一个旗舰店。

20xx年的展望及规划：

20xx马上就要过去，虽然对自己的工作状况不是很满意，但人要往前看，一年之计在于春，在新的一年来临之际，要为自己播好种，做好规划，期待明年的年终会有更好的表现。

公司在发展过程中，我认为要成为一名优秀的销售经理，首先要调整自己的理念，和公司统一思想、统一目标，明确公司的发展方向，才能充分溶入到公司的发展当中，才能更加有条不紊的开展工作。

第一，从理念上：我应该和公司保持一致的经营思想、经营理念，与公司高层统一目标和认识，协助公司促进企业文化方面的建设。

第二，意识上：无论在铁观音的销售还是产品生产工作知识的学习上，摒弃自私、强势、懒惰的性情，用积极向上的心态，学习他人的长处，学会谦虚，学会与上级、朋友、同事更加融洽的相处；最后我希望公司和及个人都有更大的发展空间。

书店店长工作总结和计划篇六

2、公司知识方面：深入了解本公司和其他竞争厂家的背景、主打叶产品、生产技术水平、设备情况及服务方式、发展前景等。

3、客户需要方面：了解客户的购买心理、购买层次、及买基本要求目的等。

4、市场知识方面：了解本地市场动向和变化、顾客购买力情况，进行不同区域市场需求分析。

5、专业知识方面：进一步了解与有关的种植、加工、冲泡方面的知识，以便能更好的和不同的客户达成共识和业务范畴的交流，了解不同行业，不同公司在新的一年里的思维的转变，以便更好的合作。

6、服务知识方面：了解接待和会客的基本礼节，细心、认真、迅速地处理客户状况；有效地传递各类市场信息及获得新老客户的信任，建立良好的联系方式。

1、工作中的心里感言。谢谢公司给了我一个这样的发展的平台，通过和大家一起工作的机会，让我从大家身上学了不少的销售技巧和谈判能力，有了这些经验做铺垫，相信在以后的工作当中我才能更顺利的在岗位中独立成长起来。感谢大家在工作中的给予帮助。这些都是我财富的积累。

2、职业心态的调整。销售员的一天应该从清晨睁开第一眼开始，每天早上我都会从自己定的欢快激进的闹铃声中醒来，然后以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。如果我没有别人经验多，那么我和别人比态度、比服务。

3、客户的开发与维护。我认为攻客户和制定目标是一样的，首先要集中精力去做一个客户，只有这样才能有收效，等重点客户认可了，我再将精力转移到第二重点客户上。

4、自己工作中的不足。通过这么长时间的工作积累，整体上对自己的业绩是很不满意，主要表现在业务经验不够丰富，目标不够明确。韧性能力和业务技巧有待突破，市场开发能力还有待加强，还有就是谈判上表现的不够强势，还有对自己现有的市场区域表现的没有足够的信心。希望能够尽快的提高自己的不足，发挥自己的优势，能更好的为自己以后的销售业务和开展打好基础，提高自己的自信心和业务销售

技巧。

1、资料整理：

首先，对于顾客，我们日常通过与顾客交谈中发现，不同层次的顾客对口味有不同需求，本属于类，但有些初尝顾客并不太清楚了解其中的特点，我公司的产品分为、三类，在销售过程中，我们针对不同客户的口味来介绍不同品，然后采用excel的数据库功能，对不同层次的顾客信息分类管理，通过自饮、送礼、机关采购、潜在加盟商等不同客源建立分类顾客资料档案，以便在日后联络追踪管理。

其次，对于员工，我店做好分配分配、排班等工作的记录和管理，及时理清工作工程中出现的各种倒班、加班、请假、调岗、培训等事情，对于突发的变化，及时做好协调和调配，并认真记录，避免由于自身员工问题影响我店的营业。

最后，对于产品的记录，我店一般备足日常销售量数倍的货品，或积极与总店和周边附近的店加强联系，积极补货，满足潜在销售能力，每日清点销售量，及时核对数量，避免出现缺货、断货的情况发生。对于潜在节假日消费高峰期，我店提前进行备货。

2、订单跟踪：

3、货款回笼：

4、了解市场需求：

维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。在与客户沟通过程中，我们发现，不同客户对于不同层次的叶需求非常明显，而且很多时候采用赠送和搭售的方式更适合他们的选择。对于新开始品不久的顾客面对五

花八门的产品并不熟识的时候，我月坛店经常积极做讲解，同时邀请客人来我店现场品茗，在品茗过程中不仅推销了产品，更加加强了联络工作，为即将到来的中秋和国庆两节的销售起到了积极的作用。

5、新员工培养：

人才流动最为我公司新陈代谢的一个重要过程，有利于我公司人才的逐步提升，销售水平的提高，服务水平的提高，采用优胜劣汰的模式是月坛店乃至全公司一直以来最有利的人才管理方式之一。本为消费尚品，档次高，对于我公司而言，北京地区，特别是月坛三里河片区更是国家机关部委林立，购买的顾客往往是高层次有知识文化的人群，因此在销售过程中新人素质必须提高，对于个人而言还有加大提升空间。整个8~16月份，月坛店人员流动较大，员工进出频繁，为保证服务质量保证员工素质，我店对于新员工采用以点带点和以点带面的方式，采用一对一帮扶带练，以及定期集体培训的方式。同时还积极选派优秀有潜力的员工送往中心店进行技术培训。这不仅大大提升了员工的工作素质，更激发了新老员工的工作热情，提升了企业文化内涵，加强了员工之间的沟通交流和团结。

6、环境卫生及形象建设工作：

日常卫生以及店面管理工作是月坛店日常必需每日强调的工作，作为连锁经营的企业，更作为销售一线的专营店，我月坛店不仅是公司的一个销售网点，更是我集团的一个重要的对外形象窗口，特别是在月坛南街国家部委及各大金融机构林立的地方。因此日常管理过程中，我店积极组织形象建设工作，着力打造精品专营店，努力成为我公司在北京地区的一个旗舰店。

20xx年的展望及规划：

20xx马上就要过去，虽然对自己的工作状况不是很满意，但人要往前看，一年之计在于春，在新的一年里来临之际，要为自己播好种，做好规划，期待明年的年终会有更好的表现。

公司在发展过程中，我认为要成为一名优秀的销售经理，首先要调整自己的理念，和公司统一思想、统一目标，明确公司的发展方向，才能充分溶入到公司的发展当中，才能更加有条不紊的开展工作。

第一，从理念上：我应该和公司保持一致的经营思想、经营理念，与公司高层统一目标和认识，协助公司促进企业文化方面的建设。

第二，意识上：无论在销售还是产品生产工作知识的学习上，摒弃自私、强势、懒惰的性情，用积极向上的心态，学习他人的长处，学会谦虚，学会与上级、朋友、同事更加融洽的相处；最后我希望公司和及个人都有更大的发展空间。

第三，业务上：首先要规划好自己的市场区域，了解本区域内客户的特性及目标。通过了解客户的资料、兴趣爱好、人脉情况等，挖掘客户需求，投其所好，这样才能更好的服务客户。其次，把握好重点客户与次要客户的轻重缓急。合理处理自己的业务时间，提高自己的工作效率。最后还要了解高端叶销售行业的未来发展趋势及要面临的问题。提前预测，为面临的机遇及挑战做好充足的准备，特别是季节变化、人员流动变化等要提前准备，让自己永远都比别人快一步。

最后，在这新年来临之际，祝公司未来发展一路顺风！大家事业有成，心想事成！

书店店长工作总结和计划篇七

1、精神

一个优秀的店长必须具备强烈的敬业精神，热爱本职工作、精力充沛、勇于开拓。

2、知识

2) 企业知识 要掌握本公司的历史背景、经营理念、生产能力、产品结构、品种系列、技术水平、设备情况及服务方式、发展前景等。了解公司的销售情况及在各地区的销售网络。

3) 用户知识 了解家具购买者（包括潜在客户）的消费心理、消费层次、及对其家居环境布置的基本要求。

4) 市场知识 1. 了解家具市场的环境变化、顾客购买理满足。2. 如实提供顾客所需了解的相关产品知识。3. 在与顾客交流时，有效运用身体语言（如眼神、表情等）传递你的诚意。4. 介绍商品时，以攻击其他同类产品的`方式获取顾客对我们商品的信任，其结果只会适得其反，甚至使顾客产生反感的情绪。5. 谈问题时，尽量站在其他人的角度设身处地考虑具有很强的说服力。

3、了解顾客

店长在与顾客交谈时，可以其购买动机、房屋居住面积、家庭装修风格、个人颜色喜好、大概经济情况等方面着手了解客人的选择意向，从而有针对性的介绍商品。

4、抓住时机

根据顾客不同的来意，采取不同的接待方式，对于目的性极强的顾客，接待要主动、迅速，利用对方的提问，不失时机地动手认真演示商品；对于踌躇不定、正在“货比三家”的顾客，店长要耐心地为他们讲解本商品的特点，不要急于求成，容顾客比较、考虑再作决定；对于已成为商品购买者的顾客，要继续与客人保持交往，可以重点介绍公司的服务和

其他配套商品，以不致其产生被冷落的感觉。

5、引导消费

在顾客已对其较喜欢的产品有所了解，但尚在考虑时，店长可根据了解的家居装饰知识帮助客人进行选择，告知此商品可以达到怎样的效果，还可以无意的谈起此类商品的消费群体的层次都比较高，以有效促成最终的成交。引导消费最重要的一点是店长以较深的专业知识对产品进行介绍，给顾客消费提供专业水平的建议。

6、处理意见

在销售工作中，经常会听到顾客的意见，一个优秀的店长是不应被顾客的不同意见所干扰的，店长首先要尽力为购买者提供他们中意的商品，避免反对意见的出现或反对意见降低至最小程度，对于已出现的反对意见，店长应耐心地倾听，如顾客所提出的意见不正确，应有礼貌的解释；反之，应有诚恳的态度表示感谢。

7、抓好售后

1) 联系客户、保证服务。产品售出后，并不意味着买卖关系的中断，店长应继续定期与顾客接触，保持联系并为其服务。如果顾客对产品表示满意，店长还要充分履行组装、维修和服务等方面的保证，对于顾客的意见，店长应表示愉快接受，并及时采取改进措施。

2) 记录、保存信息资料。企业销售部门通过建立客户档案，做工作记录来了解产品销售市场的变化，为分析和开拓市场提供有益的借鉴和参考，为完善售后服务提供宝贵的资料。店长应保存、记录的信息包括：客户的姓名、住址、联系方式、所购买的产品的名称、型号、规格、购买量、成交金额及顾客交谈的过程中其他有价值的信息（竞争对手投放市场

的产品及其市场营销特点等），销售过程中顾客购买和不购买和原因，对企业的产品提出了何种意见。

3) 分析、管理关键客户。关键客户是所有顾客的核心部分，是那些在商场全部销售利润中占较大比例，在一定社会层面中具有代表性和影响力，在家居选择方面具有品味、崇尚潮流的客户，这些客户可从工作记录和客户档案中选出，店长在售后工作中将这类客户作为重点公共关系对象，是一种重要的营销手段；根据经验，有些在将来某一时间可能成为的客户，且具有关键客户的特征，可认为是潜在关键客户，这类客户也必须引起店长注意。