

# 护理院运营方案 商业运营管理个人工作计划(优秀5篇)

为了确保事情或工作得以顺利进行，通常需要预先制定一份完整的方案，方案一般包括指导思想、主要目标、工作重点、实施步骤、政策措施、具体要求等项目。怎样写方案才更能起到其作用呢？方案应该怎么制定呢？以下是小编精心整理的方案策划范文，仅供参考，欢迎大家阅读。

## 护理院运营方案篇一

新的一年，新的起点，运营管理部将紧紧围绕旅客吞吐量550万、货邮行吞吐量10.5万吨的工作目标，认清形势，理清思路，落实责任，扎实推进各项运行保障工作。

针对运管部的部门职能、资源配置实际，今年部门将把“三思三创”活动融入并贯穿于我部的日常工作中，在“理念”、“意识”、“能力”、“成效”四个方面下功夫，力争圆满完成机场布置的各项任务。

### 一、以“穿针引线”理念搭平台培养和树立两个意识

运营管理部的职责可以概括为“统筹、协调、监督、指挥”八字。重点在于板块内外的沟通协调，关键在于板块各部门的运行顺畅、有序，进而促进板块运行效率和服务质量的提升。要做好这些工作，就要在梳理好层层关系的基础上，进行“抽丝剥茧”，将板块各单位之间、机关职能部门与板块各单位之间、板块与其它单位之间串连、协调起来，运用“穿针引线”的理念，以全局视角，统筹协调促进各项运营保障工作。

一是要牢固树立全局意识。从全局看问题，从大局想问题，服务全局，服从大局。主动加强与各保障单位、驻场单位的

协作配合，事事、时时、处处为旅客、货主、航空公司着想，加强沟通协调，密切配合，积极主动，全力抓好运营保障，为机场战略实现和长远发展出谋划策。

二是要树立真情服务意识。就是在充分调研的基础上，争取做好领导的参谋助手，替领导担当、为领导分忧，认真履行领导下达的任务。其次，为板块内各单位、板块全员服务，首先要做好各类信息的上传下达。从明确优质服务标准，要求领导干部以身作则，注重员工培训，关心员工日常生活，制定合理的奖惩措施等五方面逐步培养树立良好的服务意识，努力提升整体的服务层次和水平；其次，通过走访、调研、撰文等途径和方法，寻找容易被忽视的问题，探索相应的解决办法；第三引入督办制度，及时收集各有关单位对机场下达各项任务的执行落实情况或未能落实的原因，并建立跟踪抽查机制，督促整改责任落实到位，使板块的安全保障有实实在在的效果。

## 二、尝试施行绩效考核全面提升科员的三个能力

今年，我部将在总结以往经验的基础上，以绩效考核为抓手，不断提高干部员工的工作效能和工作标准，增强全员风险意识和责任意识，转被动管理为自动自发，在提升干部员工的三个能力(系统思维能力、挖掘并解决问题能力、指挥协调能力)上下功夫。

在绩效考核方面：

四是严格考核兑现，通过年度绩效考核评估，把评估结果与干部员工管理规定对接，兑现并保持考核的严肃性、持续性。

以绩效考核为抓手，着重推进三个能力建设：

三是指挥协调能力，即在总结以往经验的基础上，统筹兼顾做好各项协调指挥工作，做好安全关口前移，做到风险预警、

风险防范，防止临阵磨枪，使协调指挥工作的流程和程序更为合理。

### 三、细化流程、注重培训实现四个进步

指导实践的基础工作是规章、程序和制度，作为薄弱环节的基础建设仍是我部20xx年的工作重心：

二是注重培训，强化日常管理和监督，重点突出细节管理和全过程的有效监督，规范培训和考核机制，在关键业绩上、主要任务上突出量化，逐步实现考核的全面化、常态化和规范化。

以务实、精细化管理为主旨，以安全顺畅优质为目标，力促四个成效：一是运营管理有突破；二是安全保障有进步；三是统筹兼顾有成效；四是办事效率有提高。

### 四、扎实抓好党建和思想政治工作。

充分利用我部人员的结构优势，发挥虚职人员资历老、经验丰富、党员覆盖面广的特点，开展党建和思想政治工作。紧紧围绕本部中心任务，通过责任和制度并重，努力消除老同志的“短期思想”；通过谈心检查兼下，努力促使老同志的观念转变；通过落实党建责任制，规范支部各项工作，严格党员教育管理；通过精细帮扶，进一步做好入党积极分子培养考察工作，努力为党组织输送新鲜血液；通过德建先行，制度配套，努力保持党员干部的廉政防线。

### 运营管理部年度工作计划(二)

一、召开部门半年工作会议，传达落实机场半年工作会议精神。

7月7日，运营管理部在运保部会议室召开全员大会，总结回

顾上半年工作并对下半年工作进行动员部署，部门全体员工参加了会议，会议通报了上半年机场运输生产的有关情况及下半年工作的具体安排及机场挂牌、改制的最新进展情况，要求大家团结一心，为顺利完成机场各项运输生产指标做出自己应有的贡献。

## 二、编订完成iso9000部门管理手册。

《手册》对运营管理部的部门职能和权限、岗位设置和标准、岗位职责和条件作了明确阐述；对部门的工作程序、规章制度作了明文规定；对所使用的工作台帐与表格作了具体规定。

《手册》还涵盖包括收发文程序，工作流程、服务质量巡查制度、机坪巡查制度、运行督导检查手段、运行督导模式、考勤制度、培训管理制度等一系列部门管理制度，为实现部门各项工作规范化、标准化、科学化管理奠定坚实基础。

## 三、强化候机楼卫生、服务质量及机坪督察工作。

按照年初制定的“创新提升年”总体目标与部署，结合实际，创新制定了“3检查+双督导”模式，督导员对照检查单逐项落实，在确保周而全的同时又兼顾针对性，做到流程规范化管理。该模式运作以来，已累计下发整改通知单30余份，候机楼卫生、服务质量进一步提升，机坪运行进一步规范。

## 四、组织开展板块各单位隐患排查治理专项行动。

为认真贯彻国务院办公厅文件精神，全面落实机场《20xx年度安全生产隐患排查治理暨百点排摸细查治隐患工作实施方案》的要求，针对高温、台风汛期临近、航延多发等情况，根据机场安委会部署，运营板块各单位开展了为期近一个月的安全生产隐患排查治理专项行动。各单位在接到通知后，立即成立相关工作领导小组，重点梳理各项安全措施落实情况，认真排查事故隐患，此次活动各单位共检查出83处问题和隐患，其中64项已完成整改，其余19项需上级解决的项目正抓

紧制定完善相应整改措施，力争尽快完成整改，确保活动取得实效。

## 五、积极做好安全大检查。

根据机场部署，运营管理部结合实际，开展了以“查思想认识、查资源配置、查规章制度、查安全链条、查设施设备、查重点科室和人员、查责任落实、查隐患整改落实”为内容的安全大检查活动。通过开展安全大检查，进一步落实了安全领导责任、监管责任以及员工的岗位安全责任；通过深入查找安全生产隐患和管理薄弱环节，制定了切实可行的整改措施，确保部门各项安全工作平稳过渡。

## 六、完成机坪现场监管整改工作。

根据浙江局发明电(20xx)116号电报精神，对其中“机坪现场监管工作落实不到位，部门职责、人员配置及台帐记录需要改进，缺乏有效的绩效考核机制”的部分进行整改，经过前期的调研和摸排，在原安全服务督导室的基础上，制订了《运行督导室工作职责》、《安全督查工作职责》、《机坪巡视督查制度》等有关督导室日常工作的规范性文件，并立即纳入机场iso9000管理体系，正式实施。之后在明确部门相关职责的基础上，考察了杭州萧山机场和温州机场机坪监管工作，督导室根据宁波机场机坪运行实际，制定了《机坪安全综合检查单》、《作业时限专项检查单》、《设备车辆专项检查单》、《人员着装佩证检查单》等四种日常督查所需的检查单，并于6月份正式开始试运行。在运行过程中，部门对实际操作情况进行了跟踪，实行动态管理。为便于操作，9月初对检查单进行了适度调整，最终形成《机坪综合检查单》、《航班抽检单》。目前来看，此项工作对完善台帐、弥补督查员业务缺陷、及时发现处理运行当中存在的问题起到了积极推动作用。

## 七、收集汇总板块各单位“创新提升年”工作情况，并督导

下一步安排。

为贯彻落实20xx年机场工作会议精神，积极响应宁波市政府“创新提升”活动有关要求，运营管理部年初制定了“创新提升年”活动的整体方案，将活动的目的、内容及有关要求发至所属板块各单位。日前，我部对板块各单位活动开展情况进行检查，并将活动阶段小结通报各单位。

八、部署开展支部创先争优活动，制定活动主题、载体及活动各阶段的部署安排。

九、积极开展“诚信与敬业”、“世博安保”、“安康杯”、“规范化服务达标竞赛”、“爱心捐款”等活动。

十、计量管理移交。

机场计量工作职能划入我部，日前相关资料、文件等台账已移交本部，下一步将着手准备10月份以及11月份的计量设备周检。

十一、会同安服部参加职工代表安全巡视活动，督促抓好整改项目的落实。

下一年工作计划

一、部门工作：

(三)、新员工培养:以创新提升、创先争优为目标，做好新员工的各项培训教育；

(三)、计量工作:在熟悉原有业务操作流程的基础上，做好完善提高。

二、板块工作：

(二)、拟出台板块绩效管理实施原则；

(四)、进一步调研板块运作的方法途径，使板块运作与明年的集团化运作接轨。

## 护理院运营方案篇二

20xx年新的一年，我们的护理工作也应该走上一个新台阶，特别制定我在今年的护理个人工作计划：

1、重点加强对新入医院护士，合同护士，低年资护士的评估重点，并加强他们的学习意识，护理部上半年计划加强基础护理知识，增加评估数量，提高评估标准。

2、加强专业技能培训：各专业科目周期开展理论和技能培训和评估方案，每年组织考试，考核2—3次，理论考试应闭卷进行，需要注意考试效益，杜绝“走形式”。为自身护士工作打下了坚实的基础。

3、基本技能评估：属于规范化的护士培训，每年开展16项基本技能考核，考核要求与实际工作相结合。

4、加强相关知识的学习掌握，组织和规则实际考试，更深入了解工作规则，结合临床应用学习。

1、组织学习医院服务文化礼仪，加强现代护理的文化意识，遇到礼仪疑问先在护士工作会议中讨论，达成共识后在全院范围内开展。

2、更新专业理论知识，提高专科护理技术水平。

(一)，医院护士在早期管理班举行，其主要思路是更新人类精神的管理，管理技能和护理服务，在当今社会，人们保健服务需求的新的一年和护理长期前景情感交流等。

（二）加强护士的目标考核，评价和年度对与护士的照顾和评价指标的质量和其他管理部门评价相结合端到端管理。

（三），促进跨部门之间的沟通和护士学习，跨组织的关怀和护士工作经验交流会议质量季度检查，了解如何提高护理管理。

（一），继续实行护理质量二级管理体系，护理工作中发现了问题，提高解决问题的能力，部门开设质量控制团队，同时发挥了质量控制的作用，负责人明确自己的质量控制点，督促提高护理质量。

（二），检查，评价，反馈体系的建立，建立可追溯系统，护士长经常到各区检查，监督和评价。评价方法多样：现场评估，看看病人，查看记录，听取医生意见，发现护理工作，及时提出纠正措施。

（三），进一步规范护理工具，加强质量控制手段，利用“控员—护士长—护理部”的三层定期缺陷分析体系，及做好医疗记录。年终考核评出集体第一、二、三名。

## 护理院运营方案篇三

在新的一年里，医院感染管理将坚持预防为主的方针，以加强医院感染管理，提高医疗护理质量，保障病人安全的目标认真抓好医院感染管理的各项工作，所以，特制定20xx年院感工作计划如下：

- 1、科室每个月组织一次医院感染相关知识培训，并做好记录。
- 2、院感科全年组织院感知识讲课两次，采取多种形式进行全员培训，试卷考核，提高医务人员医院感染防范意识。
- 3、落实新职工岗前的培训



4、对卫生员进行医疗废物收集及职业防护知识培训。

5、院感专职人员参加省、市级举办的院感继续教育培训班，以了解全省及全国医院感染管理工作发展的新趋势，新动态，提高我院感染管理水平。

1、各科使用的消毒液根据性能按时更换，器械按规定及时消毒灭菌，合格率达100%。使用中的各种导管按规定进行消毒更换。

2、加强医务人员手卫生的管理工作，不定期下科室检查医务人员洗手的依从性。

1、严格《医院手术部位管理规范》执行，每个月进行手术切口感染监测。

2、充分发挥临床监控管理小组的作用，及时发现医院感染病例，落实24小时报告制度。

3、临床出现医院感染聚集性病例（同类病例3例）实行医院感染暴发预警报告，分析并调查传染源，采取有效措施控制传播途径，杜绝恶性院感案件的发生。

4、做好医务人员的职业防护工作，各科室将每次出现的职业暴露及损伤的人员上报院感科，院感科做好登记，保护易感人群，有效控制医院感染。

1、医疗废物按要求分类放置，密闭，包装袋有标识，出科有登记，专人回收有签字，送医疗废物暂存处集中放置。

2、医疗废物转移单由专职人员填写，并保存存根备查。

## 护理院运营方案篇四

在新的一年里，医院感染管理将坚持预防为主的方针，以加强医院感染管理，提高医疗护理质量，保障病人安全的目标认真抓好医院感染管理的各项工作，特制定2016年院感工作计划如下：

### 一、加强教育培训

- 1、科室每月组织一次医院感染相关知识培训，并做好记录。
- 2、院感科全年组织院感知识讲课两次，采取多种形式进行全员培训，试卷考核，提高医务人员医院感染防范意识。
- 3、落实新职工岗前培训。
- 4、对卫生员进行医疗废物收集及职业防护知识培训。
- 5、院感专职人员参加省、市级举办的院感继续教育培训班，以了解全省及全国医院感染管理工作发展的新趋势，新动态，提高我院感染管理水平。

### 二、落实消毒隔离制度，加强消毒灭菌效果监测与评价

- 1、各科使用的消毒液根据性能按时更换，器械按规定及时消毒灭菌，合格率达100%。使用中的各种导管按规定进行消毒更换。
- 2、加强医务人员手卫生的管理工作，不定期下科室检查医务人员洗手的依从性。

### 三、加强院感监测，实行医院暴发预警报告

- 1、严格《医院手术部位管理规范》执行，每月进行手术切口

感染监测。

2、充分发挥临床监控管理小组作用，及时发现医院感染病例，落实24小时报告制度。

3、临床出现医院感染聚集性病例（同类病例3例）实行医院感染暴发预警报告，分析并调查传染源，采取有效措施控制传播途径，杜绝恶性院感案件的发生。

4、做好医务人员的职业防护工作，各科室将每次出现的职业暴露及损伤的人员上报院感科，院感科做好登记，保护易感人群，有效控制医院感染。

四、严格医疗废物分类、收集、运送、储存、外运管理，杜绝泄漏事件

1、医疗废物按要求分类放置，密闭，包装袋有标识，出科有登记，专人回收有签字，送医疗废物暂存处集中放置。

2、医疗废物转移单由专职人员填写，并保存存根备查。

计划二：科室院感年度工作计划

为提高我院院感管理质量，进一步搞好院感管理、传染病管理工作，保障医疗、护理安全，特制定20xx年工作计划：

一、医院感染控制

1、每月下到各个科室监测住院病人院感发生情况，督促临床医生及时报告院感病例，防止医院感染暴发或流行。

2、每月对手术室、产房、血透室等重点部门的空气、物体表面、工作人员手、消毒剂、灭菌剂、消毒灭菌物品等进行消毒灭菌效果及环境卫生学监测一次。发现不合格处，严加整

改，直至监测结果合格为止。

3、每季度对临床科室、重点部门进行消毒隔离质量检查一次，对检查结果进行反馈，并提出改进措施。

4、根据本年度院感监控管理要求，配合全国院感监控管理培训基地，开展医院感染横断面调查一次。

## 二、抗菌药物应用：

1、按照相关规定对抗菌药物实行分级管理，定期调查住院病人抗菌药物使用情况。

2、协助检验科定期公布全院前五位感染细菌谱及其耐药菌，为临床医生合理使用抗菌药物提供依据。

## 三、传染病管理：

1、每天收集全院各科室的传染病报告卡、死亡医学诊断证明书、居民恶性肿瘤报告卡，做好全院疫情报告和死亡、肿瘤病例报告工作。

2、每天对收集的传染病报告卡进行审核，保证其内容完整、真实。

3、收到疫情报告卡和死亡病例报告后，按照规定时限，通过网络直报。

4、每月末，查阅全院本月的门诊日志、出入院登记、出院病历、放射科检查结果及检验科阳性结果登记本，发现漏报及时补报。

5、每月与医务科核定死亡病例登记，发现漏报及时补报。

6、认真做好上级卫生行政部门对医院的疫情管理、报告的检

查工作，配合疾病预防控制部门搞好疫情调查工作。

#### 四、医疗废物监督管理

- 1、每月到医院临床支持中心检查一次，督促医疗废物分类、收集、运送等制度执行情况，避免发生医疗废物流失。
- 2、每月查阅医疗废物交接登记本一次、发现漏项及时填补。

#### 五、手卫生及职业暴露防护

- 1、将手卫生消毒列入科室质量检查项目，每季度抽查医务人员进行手卫生消毒技术考核一次。
- 2、加强职业暴露防护知识宣传教育，减少职业暴露风险。
- 3、发生医务人员职业暴露后，严格根据有关规定进行妥善处理。

#### 六、院感知识培训

- 1、本年度协同医教科组织新进人员进行院感、传染病知识岗前培训一次。
- 2、分层次开展全院医务人员院感知识培训两次，提高医务人员院感知识水平。

#### 计划三：科室院感年度工作计划

结合上级卫生行政部门及我院院内感染控制工作要求，为提高我科院内感染管理质量为目标，我科根据《医院感染管理规范》、《消毒技术规范》和《传染病防治法》等有关文件与规定，制定相应的院内感染控制计划如下：

##### 一、完善管理体系，发挥体系作用

1. 为进一步加强医院感染管理工作，明确职责，落实任务，重新调整充实临床科室感染监控小组，完善三级网络管理体系。

一、门诊院内感染控制小组 组长 副组长：

医生院内感染控制成员： 护士院内感染控制成员：

2. 将医院感染管理部分加入了本科医疗护理质量督察中，制订相应奖惩办法。

3. 制定月计划、周安排，日重点，在实施的同时做好记录备案。

## 二、医院感染监测方面

1、病历监测：控制感染率并减少漏报

2、环境监测方面；对门诊环境、空气、衣物、医务人员手、消毒液、无菌物品定期监测。

3、消毒灭菌监测：每日对全科使用中消毒液进行监测；对使用中的紫外线灯管进行监测，并执行照射小时数登记，定期更换，以确保消毒质量。每周对我科使用的消毒剂及一次性医疗器械和物品进行自查。

4、抗生素使用调查

定期对全科抗生素使用情况进行检查，防止滥用抗生素。

三、门诊严格实行分诊制度。

四、严格执行医疗废物分类、收集、运送等制度杜绝泄漏事件。

七、多渠道开展培训，提高医务人员院感意识。

八、对发生的院内感染及时完成上报。

九、采取多种形式的感染知识的培训：将集中培训与晨会科室培训有机结合，增加医务人员的医院感染知识，提高院感意识。

十、将手卫生与职业暴露防护问题纳入我科院内感染控制工作中的重点，加强手卫生及职业暴露防护。

计划四：科室院感年度工作计划 为加强我院医院感染的预防与控制工作，保障病人安全、提高医疗质量、维护医务人员职业安全，使医院感染管理工作逐步走向科学化、系统化、规范化，结合我院实际，制定20xx年医院感染管理工作计划如下：

一、依据国家及卫生部颁布的有关医院感染的法律、法规、规范性文件，不断修订、完善我院的医院感染预防与控制的相关制度、措施、流程等。

二、开展医院感染预防与控制知识的培训与教育。本年度院感科组织全院培训至少4次（每季度一次）。本年度全院重点培训消毒隔离相关知识、手卫生、医务人员职业防护、医疗废物分类处置等；各科室结合实际制定本部门培训计划，提高全体人员预防、控制医院感染的知识和业务水平。

三、开展医院感染监测

1、开展医院感染的全院综合性监测。

临床科室的医护人员及时发现医院感染病例，临床科室医师填写报告卡，按规定的时限和途径上报院感科。院感科对上报的医院感染病例进行确认、核实，及时对监测资料进行汇

总，反馈给相关科室，联合相关科室制定控制措施，减少医院感染发病率。

2、年内开展一次医院感染现患率调查。

四、加强对呼吸道、导尿管相关尿路、皮肤软组织等主要部位医院感染的预防与控制。

各临床科室自查相关制度与措施的落实情况，及时发现问题，进行改进。

院感科定期到各临床科室进行督查、指导，对存在的问题及时反馈，提出整改建议。

五、执行手卫生规范，实施依从性监管与改进。配置便捷的手卫生设备和设施，为执行手卫生提供必需的保障。对医院全体员工进行手卫生培训，并考核。

院感科、科室定期对规范洗手进行督导、检查、总结、改进。

六、加强对医院的清洁、消毒。

## **护理院运营方案篇五**

贵州梦香园餐饮管理有限公司营运部

为工作能顺利开展及井然有序，现特将个人工作计划安排如下： 对个人：

（一）熟悉公司规章制度，商业模式，管理模式及营运模式

（二）熟悉各部门工作及工作流程

（三）熟悉公司企业文化与品牌知识 时间：三个工作日 对



内：

一、熟悉部门同事及工作内容

二、熟悉部门已有内部资料及外部资料（包括直营店和加盟店）

三、发现问题，提出整改措施及方案

四、取长补短，扬长避短，规范部门管理工作

五、部门工作的规范化

六、部门工作标准化

七、建立部门高效运作机制

八、辖区门店的统一管理 时间：5—80个工作日 对外：

6. 协助市场部做好品牌的营销及推广 时间：长期

周而复始又过了一年，在这一年里，非常感谢上级领导对我的信任，既是对我履行职责的监督，也是对我个人的关心和爱护，更是对我的极大帮助，让我得以学习、成长、进步。我将利用本次总结的契机，认真回顾检查自己履行职责的情况，诚恳听取上级领导的审议和批评，不断改进工作，更好地履行职责。回顾今年，我部门紧紧围绕目标的整体部署及全年工作计划开展工作。为完成每期目标，为了提升自我，完成业绩，商场基层领导班子加强了人员管理及导购员的服务意识、服务状态、陈列等的管理。特别值得肯定的是，今年的团队竞赛中我们精百部的凝聚力都取得了名次，全体员工团结一心，共同努力，在郊游活动中也表现出比其他部门更和谐团结的一面。不仅提升了精百部形象，而且销售业绩也有攀升。去年13年1月至12月15日总销售量元，今年14年同

期销售量为元（扣除周六福：339748、电信：198232、眼镜店：1197），今年的发展速度是去年同期的陪，比去年同比增长25%。回望我xx部在13年到12月15日前的区域销售情况，如下：

化妆品区： 女装区： 鞋区： 3991056 童装： 床  
品： 1443288 内衣区： 皮具： 饰品： 460260 钟表： 周六  
福： 448358 烟酒： 电子： 134102 其他男装： 328116 合计：  
图1 回顾我xx部在14年到12月15日前的区域销售情况，如下  
图2： 化妆品区： 女装区： 9466380 鞋区： 6120910 内衣区：  
1750298 皮具： 1512967 饰品： 钟表： 1477370 周六  
福： 339748 烟酒： 其他： 6270 合计： 图2 对比图1和图2  
总占比，我们可以明显的看到给整个区域在这整年的一个总的  
总体占比，可以直观了解到我们今年比去年，童装区、内衣  
与鞋区在总体占比上有了一定的提升，而女装区、烟酒和钟  
表的总占比则是下滑了，这主要跟国家的八项规定与整个市  
场消费定向有一定的关系；但是总体细化来说我们今年同期  
要比去年是有所提升的，主要是今年领导有方，加大了一定的  
活动力度，再加上我们基层的管理人员和基层员工的努力  
紧密相结合的结果，这一值得高兴的体现可以通过下图3来看  
到这一变化。

一、在工作找出问题并对问题做出处理。

我们商场在xxx来说是唯一个环境和氛围整体营造较好的百货，我们xx部这样的经营业态，形成多品牌多选择的格局，我也对这一现象感到可喜；有着优越性但是还有不少的需要加强改进，还需要在工作中加强改进处理。

1、人员的不定性与销售知识的突显给我们部门整体的销售带来了较大影响。

人员的不定性主要取决于这边地方文化的差异和人群所决定的，这边大量的年轻劳动力向外地流出，导致招到的人员大

部分都是有家庭的中年人，部分的年轻人刚刚大学毕业或是无心学习后迫不得已参加工作，思想尚未稳定。这两种人员成家中年人员思想稳定，但是容易倚老卖老对于新的事物较难接受，学习新事物能力较差，不愿意去听从成体的领导和指引；年轻点的人员因为刚涉及社会和销售，没有销售经验，在领导和指引时心比较浮躁不愿意学习，使得发生了人员的不稳定性和销售知识的问题凸显。出现这样的问题也和吴经理协商，在聘用时了解好应聘者的真实求职意图，杜绝临时性入职人员。对新入职人员统一培训，并在早会上也加强了宣导和巩固性的提问，公司也外聘讲师对员工进行了培训，在多方努力下这类问题得到了一定的改进，但是仍然需要加大管理监督力度。

## 2、导购员销售服务意识淡薄。

导购员的销售服务意识不强，缺少主动性，使得整体的服务下降。有这样的现象主要是因为这边的人员觉得主动和顾客打招呼是件有失颜面的事，所以都只能等顾客上专柜，主动性少，三声服务缺少。纪律性散漫主要原因是服务意识的薄弱、自我管理能力强和我们管理层少巡场不开处罚单等原因所致。