# 营销部门工作总结与计划(大全11篇)

来源：网络 作者：暖阳如梦 更新时间：2024-06-25

*计划在我们的生活中扮演着重要的角色，无论是个人生活还是工作领域。我们该怎么拟定计划呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。营销部门工作总结与计划篇一我于20xx年xx月底进入，主要负责批发客户，三个月...*

计划在我们的生活中扮演着重要的角色，无论是个人生活还是工作领域。我们该怎么拟定计划呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**营销部门工作总结与计划篇一**

我于20xx年xx月底进入，主要负责批发客户，三个月都完成了销售任务。在这三个月里感谢办事处领导和同事的帮助，能够让我顺利的熟悉工作岗位，圆满完成销售任务。

我主要的工作就是服务经销商和客户，起着沟通与协调的作用。月初我的首要工作就是安排经销商排货打款；然后是按路线拜访客户，运用分销政策和赠品加强分销；及时完成各项数据统计，做好月工作总结。

每月做好销售和开拓计划，抓住工作重点有目的有步骤的实施。班前班后做好工作准备和回顾，多和同事沟通，遇到解决不了的问题向领导请教。

了解客户的需求，主动提出在拜访发现隐藏的问题。关注产品的陈列位置和价位（同竞争对手做比较），有预见性地提出提高销量的建议。

客户就是市场，只要我们赢得客户就赢得市场。拜访八步骤就是百事的精髓。从工作准备到拜访结束都是最理想的，我在工作中感到拜访八步骤是一把金钥匙，可以打开每个客户的大门。

学习了的拜访八步骤后我才发现到一个客户那要做的其实有很多，其中的道理也得在实际工作中来体会。

1、在拜访客户时不卑不亢，妥善处理客户提出的问题。对签有协议的客户严格按照条款执行，不足之处立即调整，杜绝其侥幸心理。

2、培养自己的竞争意识。在拜访客户时关注产品的陈列包括冷冻数pop等（包括同类竞争品牌），要力争的位置。

3、加强自己的语言表达能力。在和客户沟通时准备好陈述的内容，力求条理清晰，言语简洁，通俗易懂。

在以后的工作中希望继续得到大家的支持和帮助，做好个人工作计划，为我们能把工作做的更好加油！

**营销部门工作总结与计划篇二**

在此我深刻的感到，面队即将过去的20xx年，我们迫切的需要对自己这一年来的工作做一次系统的、全面地检查、研究，以发现自我的不足，在以后的工作中可以及时地弥补；总结一年来的成绩，以待来年有更好的提高。

xx公司有着十几年建厂历史、有13亿总资产、拥有xx多员工，现涉足汽油机、柴油机、发电机组、摩托车及摩配、电动（汽油机）车辆、特种车辆、门业、电动（汽油机）工具、太阳能、it、房地产、金融投资等产业这些都给我的工作创造了很好的平台，公司给我们创造了如此优越的办公、生活环境，我想身为销售人员，唯有以更好的工作、更高的销售来回报公司。以下是我个人在这一年来的一些工作以及生活方面的总结，希望各位领导能够就我这一年来的工作给予指导及批评。

进xx公司两年了，随着市场导向的变化，集团公司的决策也在变化，从xx、xx年滑板车的火爆，到如今的卡丁车、沙滩车、摩托车，这些变化也要求我们销售人员的营销理念、专业知识随着转变，不断地要自我学习、自我提高。以前的滑板车应该属于低端的产品，技术含量不是太高，自己对车子的性能以及基本的问题解决方法，都能够在较短的时间内掌握；然而在今年的产品中大多是大排量的摩托车、卡丁车，相对来讲比以前的车子更有难度了，刚刚接触这些产品时，经常有客人问的专业方面的问题，自己都不能回答、理解，这让自己觉得很窘迫，要销售一个产品，而自己却对产品一知半解，这样怎么能够说服客人呢？在接下来与客人的接触当中，我都注意要把客人提出的问题记下来，从工厂的技术员那问出答案 ，因为所接触到的客人大多比较专业，几次下来，大多的产品方面的问题都已了解，这对我以后的产品推销起到了极大的\'帮助，在我介绍产品的时候就已经把客人经常会问到的问题包含进去，客人在不知觉中被说服，也乐意和你交换彼此的意见，再加上好的产品和优质的服务，客人才会下单。经验和知识总是在不段地实践和生活中摸索得到的，这一点是我在今年的工作中得到的最好的经验。

今年的业绩与去年比较有所下降，但我认为还是客观的原因占了很大的比列，随着美国市场的不景气，大家都在努力寻找新的欧洲以及其他地区的客人，上半年基本上比较无序，下半年随着几款车型拿到了欧盟认证，客人的意向逐渐清晰，也尤其是卡丁车以及大排量沙滩车的市场，目前我们公司包括车型的开发设计还是走在比较前面的，在下半年的米兰车展上也取得和很多客人的青睐，现在也有一些客人在商谈当中，等待欧盟的认证，如果我们能抓住这个市场的先机，那我想20xx年又是个大丰收的一年。

20xx年即将过去，以上是我部门的一点总结和心得，有做的不够的地方，请领导指正，以待在以后的工作中有更好的提高。

**营销部门工作总结与计划篇三**

在过去的一年里，我店经历了多个严重影响客源的事件，为了扬长避短，奋发进取，在新的一年里再创佳绩。现对这一年的营销工作进行以下总结。

对于我们服务行业来说，酒店硬件和服务就是我们的生命如果这两方面做不好酒店想要发展壮大想要立足就是纸上谈兵。

积极主动的\'服务意识有待加强，服务缺乏耐心，缺少人情味，尤其是在面对大批量客人时。细节注意不够，凡事没能从自我做起，比如举手之劳，随手清理客人随手丢的垃圾，帮客人拎行李等要时刻注意客人。营业时间无规律性和应变性。技术支持问题：维修范围大，项目多，进度慢，没有应急预案。各部门均各自为政，部门之间的衔接和沟通须加强。

服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

经过一段时间的磨合，营销部已经融合成一支精干，团结，上进的队伍，团队有分工、有合作，人员之间沟通顺利，各相关部门的配合也正日趋加强，能相互理解和支持，好的方面需要再接再励，发扬光大，但问题方面也不少。

和其他部门的沟通配合还须加强;这一点营销部迫切渴望获得其他部门的理解和支持，我们都应本着宾客至上，服务第一的原则真诚待客回报酒店。销售工作得不到大家的认同;没有客人抱怨没生意，客人来啦又抱怨太忙、太辛苦。员工服务中惰性强，缺乏主动性和责任感给营销部员工主动争取客户带来了很大的阻力。部门责任不清，本末倒置，出现过失事件相互指责、推脱责任，导致销售人员不能及时处理客人投诉，降低客人回头率。市场调研不够深入，策划方案缺少创新。

重外轻内。即重视外部营销，忽视内部管理。把大量的人才、物力都投入到酒店销售上，而酒店内部的基础工作差，设备老化、职工缺乏系统培训，职工素质提高缓慢;酒店基础管理混乱，工作效率低、物耗大、效益低。这种“三落后”的内部管理到头来又影响外部营销，使外部营销失去了保证。这种“重外轻内”的结果，酒店所获得的只是暂时的、局部的利益，缺乏持续发展的基础，酒店竞争乏力，酒店内外受困。

为了巩固老客户和发展新客户，建议召开大型客户答谢联络会，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。开拓市场，争取客源，营销代表实行工作日记志，每工作日必须完成拜访新客户和老客户的工作步骤，以月度营销任务完成情况及工作日记志综合考核营销代表。

前厅岗位是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉争取较多的酒店回头客。

为了保障来年营销工作顺利高效地实施，我店还需要通过苦练“内功”来强化关键工作流程、关键制度来培养组织执行力，以更好的发展客户、保留客户!

一、五月份工作总结我是今年三月来到工作的，四月下旬开始接手市场，在缺乏旅游行业销售经验和行业知识的前提下，凭借对营销工作的热情，我一边学习产品知识，一边搜......

**营销部门工作总结与计划篇四**

1、2月5号与2月12号2次从张家港带了18户业主到旭日总部，并现场签了2单设计合同。12号下午与张总对接让我到朗誉别墅装饰负责营销部门，我同意了，并13号到朗誉参加会议并与周燕交接报到。

2、参与营销人员招聘和培训工作。与整个营销部门建立感情连接，与总部相关部门的部分人员熟悉，并学习了解总部整个旭日系统各种流程。

3、制定营销人员考核制度，有待总部确认赶紧。

4、商讨20xx年营销部门整个年度规划

5、熟悉整个苏州地区部分楼盘，

6、对苏州环境地理位置有了初步了解。

7、基本掌握朗誉企业文化和背景及2大核心，4大运营系统。

8、近期重点楼盘的敲定和相关公关方案及核心名单

9、参与朗誉29号新闻发布会。

10、积极推动新人对自己信心加强和对朗誉的信任。

11、激发整个营销团队的士气。

12、让新人初步学会电话营销、楼盘生根。

1、激发整个营销团队的士气、目标营销组上门客户30户。

2、为3月2号冠军.安心居国际生活馆开业做好准备

3、锻炼新人为3月4号旭日活动做实战演习

4、迎接18号朗誉实景样板房整体呈现。

5、电话营销和楼盘生根落实。

6、参与吴江10号、11号体验馆房产会，现场抓客户

7、参与三香体育馆16、17、19号房产会，现场抓客户

8、积极落实别墅名单和重点楼盘怎么跟进生根。

9、日常营销制度的考核和早晚会制度的习惯养成

10、新人和老人上门客户的确认

11、每个人每个月电话量的`落实

12,、了解市场各种情况和竞争对手的动态

13、整个营销部门对朗誉别墅装饰有更加深刻的理解。带动整个朗誉装饰公司积极向上的学习氛围。

14、自己以身作责，做好榜样。咬住目标30户客户，自己8组耶！

**营销部门工作总结与计划篇五**

\*\*\*\*年，本部全体业务人员在公司的领导下，围绕xx年的目标任务展开一切工作，具体总结如下：

一、总体目标完成情况：

销售 1750万元，完成目标计划(2250万)的77.8%

回笼 1100万元，与销售收入比为63%。

(一)在销售方面，主要受以下几方面因素影响：

1、广轻出集团业务下滑比较严重。xx年该客户完成销售1800万元，而xx年由于新领导、新政策，今年广轻出对其铁牌单位进行大整顿和调整，特别是松宝集团、华盛风扇等几大客户被取之有铁牌资格后，使我们的纸箱销售业务大幅度下降，其他铁牌客户的业务也受到不同程度影响，预计今年整个广轻集团销售800万元左右，比年初公司下达的计划xx万相差甚远。

2、能强陶瓷集团年初预计该客户的销售不少于500万，但由于目前我们的质量和售价未能满足客户的需求，我们的业务份额非但没有扩大，而且还在缩小。如果我们能在预印方面做出考虑的，其销售份额将会增大。

3、受质量及交货达成的影响。如能强、强辉、金科、欧神诺等陶瓷厂受纸板强度，印刷色差及套印走位等因素的影响，加上上半年我们的彩印生产饱和，客户落单都无法接下来，使客户对我们的信心产生了动摇，影响了部分的销售。

(二)在资金回笼方面，主要是宏丰玻璃、华盛风扇到期的资金未能及时回笼，加上汇德帮陶瓷、华盛风扇的业务份额做大(两客户合计销售650万)。虽然有部分资金未能到期但占的应收款项颇大。

另外，受社会极大市场环境的影响，普遍客户支付延期，造成我们的回笼计划不准时，影响了公司的整体运作。

二、主要做了以下几方面工作：

1、重点抓工作纪律和职业道德素质。

针对本部个别业务员组织纪律性差及工作效率低等不良现象，一方面采取个别谈心;另一方面，我们加大对制度的落实、执行和监督力度。完善了工作汇报制度，使业务员的精神面貌有了明显改善，工作效率提高了。同时，我们及时地利用一些典型事例去教育和整醒业务人员，养成良好的职业道德和素养，并加大促进和监控力度，防止损害公司利益和损坏公司形象的现象发生。

2、加强对落单的审核以及库存产品的送货工作，最大限度减少库存，降低企业风险。

今年，我们吸取了以往的经验教训，特别是对风扇行业，我们严格履行落单的审批程序，从源头加以控制，面对库存的成品，时刻叮嘱业务员主动与客户沟通，想尽办法处理，取得了一定效果。

3、提高业务员的服务质量和业务能力，使一批老客户的业务能巩固并发展起来。

在平时的日常工作中，我们要求业务员必须做到以下几点：

(1) 加强与客户的沟通联系，多想办法，建立起良好的合作关系;

(5) 积极参加与新业务的开拓。

上半年经过努力，成功开拓了两个客户(江门金瑞宝陶瓷和三水盛路天线有限公司)，有望在下半年成为新的利润增长点。

(6) 加大资金回笼的力度，回避企业风险。

在货款回笼方面，整个部门都形成共识，将该项工作摆在重中之重的位置。一直以来，本部两位主管分工协作，亲自督促和协助业务员接计划去追收货款，从没有松懈过，到目前为止，绝大多数的客户回笼是比较正常的，个别客户由于某些原因，回笼速度较慢。(如宏丰厂，华盛厂等)

三 、存在问题：

1、 部门的日常管理工作需要进一步加强;

2、 整体的资金回笼不理想，未达到预期要求;

3、 压库工作效果不明显;

4、 个别业务员的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高;

5、 新业务的开拓不够，业务增长小;

公司所下达的任务有些脱离实际，业绩考核不合理影响业务员的工作情绪。

一、营销部的工作重点

根据年初的工作认真的落实每一项， 20xx年营销部的工作重点放在商务散客和会议的营销上，由于酒店所处的地理位置所限，散客的入住率偏低，全年的营销部散客入住率为，我们加大商务客人的营销力度，拜访重要公司签署商务协议，同时根据季节的不同制定不同的营销方案，有针对性的走访，比如旅游旺季，我们把地接较好旅行社认真的回访与， 12月份至1月份大部分摩托车会议召开，我们及时的与经销商联系。为旺季的酒店整体营销量做好铺垫。平时在整理顾客档案时，分类定期的回访，同时不断的开发新顾客，截止年底共签署协议454份。

20xx年9月份我到酒店担任营销部经理，20xx年10份酒店正式挂牌三星，这对营销部提供对外宣传筹码，同时也把我们酒店整体水平提高一个档次，有利于酒店的营销工作。

同时在这一年里我们接待了 长江 宗申 蛟龙 恒运多家摩托车公司，科龙电器，伟俊公司 蒙牛乳业中医药大学，铁道与环球国旅等三十多个大中小型会议，对于每个会议的接待，所有部门都能够认真的配合营销部，圆满完成会议的接待工作，客人对我们的工作给予了肯定。在这里由衷的感谢各个部门的领导及员工对我们营销部工作的支持。

二.对内管理

酒店拥有自己的网站，由营销部负责网站的维护和网页内容的更新，通过网络进行宣传扩大影响力，并及时准确的把酒店的动态、新闻发布出去，让的人了解酒店，同时我们提出新的酒店网站建设方案，这为今后酒店网站的发展奠定了基础。

三. 不足之处

1. 对外营销需加强，现在我们散客相对比较少; 对会议信息得不到及时的了解 在接待工作中有时不够仔细，在一些细节上不太注意，考虑的问题也不够全面。 有时由于沟通的不及时信息掌握的不够准确;影响了酒店整体的营销与接待，在今后的工作要认真细致，尽量避免，能够做到及时的沟通，从而减少工作失误。

四、20\*\*年工作计划

1. 营销部的主要的工作以提高散客入住率的基础上，加大会议及旅游团队的营销工作，虽然酒店地理位置不很理想，但我们存在其他优势，因为大型会议可以享受独处的环境旅游团队为其提供合理的价格和优良服务才是最重要的。同时通过网络订房的客人不容忽视，争取今年网络的入住率有一个新的提高， 改变现有的工作方式，增加我们的商务散客的群体，提高顾客质量，加深顾客对我们酒店的了解，所以我们要加强营销部整体营销力量，提高营销水平，为保证酒店一定的出租率和效益，客房的价格也应随行就市，根据淡、平、旺季，与不同的客源市场的特点，制定较为灵活的价格对策首先对哈市同档次酒店进行市场调查，准确的掌握旅游市场的信息和动态，以及其它酒店出租率分析竞争形势，给酒店提供准确的参考数据，调整酒店营销对策，提出酒店价格政策实施方案。适应市场竞争需要。同时根据旅游市场淡旺季做出相应的营销计划，提出自己的促销方案与老顾客加强联系与沟通，同时建立新的顾客，积累会议信息 在旅游淡季的时候，加强餐饮的营销力度，做好招待工作，确保服务质量。 对酒店的网站重新设计，要具有商大酒店特色的网页。同时营销部要及时准确对网页进行更新与维护，让的客人通过网络了解商大酒店 。

最后我相信营销部在总经理的正确的领导与各部门的通力协助下，营销部今年的工作能够再上新的台阶。

**营销部门工作总结与计划篇六**

在这一年的时间中销售部通过努力的工作，也取得了一点收获，临近年终，对销售部的工作做一下总结 ，销售部门年度工作总结。目的在于吸取教训，提高销量，以至于把工作做的更好，以至于有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年来的工作进行简要的总结。

在20xx年当中，坚决贯彻xx厂家的政策。学习、制定销售各环节话术，公司产品的核心竞争优势，和市场部共同策划宣传公司的形象、品牌的形象，在各媒体广告里如，广播电台、报刊杂志等，使我们公司的知名度在太原市场上渐渐被客户所认识。部门全体员工累计发短信三万余条，团队建设方面;制定了详细的销售人员考核标准、销售部运行制度、工作流程、团队文化等。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面工作中我们做的还有很大的差距。

从销量上看，我们的工作做的是不好的，销售业绩的确很不理想。

客观上的一些因素虽然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的问题，目前发现销售部有待解决有主要问题有以下几点：

1、销售人员工作的积极性不高，缺乏主动性，懒散，也就是常说的要性不强 。

2、对客户关系维护很差。销售顾问最基本的客户留资率、基盘客户、回访量太少。一个月的时间里，总共八个销售顾问一天拜访的客户量20余个，手中的意向客户平均只有七八个。从数字上看销售顾问的基盘客户是非常少的，每次搞活动邀约客户、很不理想。导致有些活动无法进行。

3、沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图;对客户提出的一些问题和要求不能做出迅速的反应和正确的处理。在和客户沟通时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受到什么程度，在被拒绝之后没有二次追踪是一个致命的失误。

4、工作没有一个明确的目标和详细的计划。销售人员没有养成一个工作总结和计划 的习惯，销售工作处于放任自流的状态，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。

5、销售人员的素质形象、业务知识不高。

个别业务员的自身素质低下、顽固不化恶习很多、工作责任心和工作计划性不强，业务能力和形象、素质还有待提高。(长久下去会影响公司的形象、和声誉)

市场是良好的，形势是严峻的。通过今年自主品牌汽车的销量下滑，厂家一定会调整应对的策略。明年是大有作为的一年，我们一定要内强素质，外塑形象。用铁的纪律，打造铁的团队，打一场漂亮的伏击战。假如在明年一年内没有把销售做好，我们很可能会失去这个发展的机会。

在明年的工作计划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

1)建立一支熟悉业务，高素质高效率而相对稳定的销售团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切的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，战斗力、高素质的销售团队是企业的根本。只有通过高素质高效率的销售人员不但能提高车的销量，而且能把保险、上户、装潢等附加值上一个新的台阶。在明年的工作中组建一支和谐，高效率的销售团队作为一项主要的工作来抓。

2)完善销售制度，建立一套明确系统的管理办法。

销售管理是企业的老大难问题，销售人员的出勤、见客户时处于放任自流的状态。完善销售管理制度的目的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。强化销售人员的执行力，从而提高工作效率。

3)提高人员的素质、业务能力。

培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，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，业务能力提高到一个新的档次。

4)建立新的销售模式与渠道。

把握好制定好 保险 与 装潢 的销售模式，做好完善的计划。同时开拓新的销售渠道，利用好公司现有资源做好店内销售与电话销售、邀约销售、车展销售等之间的配合。

根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到各个销售顾问身上，再分解到每月，每周，每日;并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。我们将带领销售部全体人员竭尽全力完成目标。

5)顾全大局 服从公司战略。

今后，在做出每一项决定前，应先更多的考虑公司领导的看法和决策，遵守领导 对各项业务的处理决断。工作中出现分歧时，要静下心来互相协商解决，只要能经常总结经验教训、发挥特长、改正缺点，自觉把自己置于公司和客户的监督之下，勤奋工作，以身作则。我相信，就一定能有一个更高、更新的发展。

我认为公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质、公司的战略方针、厂家的政策扶持、和个人的努力是分不开的。提高执行力的标准，建立一支“亮剑”的销售团队与一个好的工作习惯是我们工作的关键。我们销售部在20xx年有信心，有决心为公司再创新的辉煌!

**营销部门工作总结与计划篇七**

我认为公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质、公司的战略方针、厂家的政策扶持、和个人的努力是分不开的。提高执行力的标准，建立一支“亮剑”的销售团队与一个好的工作习惯是我们工作的关键。我们销售部在20xx年有信心，有决心为公司再创新的辉煌！

市场是良好的，形势是严峻的。通过今年自主品牌的销量下滑，厂家一定会调整应对的.策略。明年是大有作为的一年，我们一定要内强素质，外塑形象。用铁的纪律，打造铁的\'团队，打一场漂亮的伏击战。假如在明年一年内没有把销售做好，我们很可能会失去这个发展的机会。

在明年的工作计划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

1、建立一支熟悉业务，高素质高效率而相对稳定的销售团队。人才是企业最宝贵的资源，一切的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，战斗力、高素质的销售团队是企业的根本。只有通过高素质高效率的销售人员不但能提高车的销量，而且能把、上户、装潢等附加值上一个新的台阶。在明年的工作中组建一支和谐，高效率的销售团队作为一项主要的工作来抓。

2、完善销售制度，建立一套明确系统的管理。销售管理是企业的老大难问题，销售人员的出勤、见客户时处于放任自流的状态。完善销售管理制度的目的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。强化销售人员的执行力，从而提高工作效率。

3、提高人员的素质、业务能力。培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，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，业务能力提高到一个新的档次。

4、建立新的销售模式与渠道。把握好制定好保险与装潢的销售模式，做好完善的计划。同时开拓新的销售渠道，利用好公司现有资源做好店内销售与电话销售、邀约销售、车展销售等之间的配合。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到各个销售顾问身上，再分解到每月，每周，每日；并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。我们将带领销售部全体人员竭尽全力完成目标。

5、顾全大局服从公司战略。今后，在做出每一项前，应先更多的考虑公司领导的看法和决策，遵守领导对各项业务的处理决断。工作中出现分歧时，要静下心来互相协商解决，只要能经常总结教训、发挥特长、改正缺点，自觉把自己置于公司和客户的监督之下，勤奋工作，以身作则。我相信，就一定能有一个更高、更新的发展。

回首一年来，我们销售部全体业务人员吃苦耐劳，积极进取，团结协作取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。我们销售部全体业务人员一致表示，一定要在20xx年发挥工作的积极性、主动性、创造性，履行好自己的，全力以赴做好。

20xx的销售工作，要深入了解电子行业动态，要进一步开拓和巩固国内市场，为公司创造更高的销售业绩。

**营销部门工作总结与计划篇八**

在这一年的时间中销售部通过努力的工作，也取得了一点收获，临近年终，对销售部的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高销量，以至于把工作做的更好，以至于有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年来的工作进行简的的总结。在20xx年当中，我们相比20xx年销售量大幅增长，货款回笼率很高，基本没有坏账死账，客户异议很少，顾客对我们产品的评价很好，这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面工作中我们做的还有很大的差距。

客观上的一些因素虽然存在，在工作中其他的.一些做法也有很大的问题，目前发现销售部有待解决有主要问题有以下几点：

1、销售人员工作的积极性不高，缺乏主动性，懒散，也就是常说的主动性不强，没有自动自发的去开发客户，只在那里守株待兔。

2、对客户关系维护很差，终端用户很少。从数据上看销售，我们现有稳定大客户和终端客户是非常少的，由于在销售时销售人员没有及时跟进，导致有些客户只打一个电话就再没有联系过。或者有些客户只合作了一次就结束了。

3、沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们产品的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图；对客户提出的一些问题和要求不能做出迅速的反应和正确的处理。在和客户沟通时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受到什么程度，在被拒绝之后没有二次追踪是一个致命的失误。

4、工作没有一个明确的目标和详细的计划。销售人员没有养成一个工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，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。5.销售人员的素质形象、业务知识不高。

个别业务员的自身素质低下、顽固不化恶习很多、工作责任心和工作计划性不强，业务能力和形象、素质还有待提高。

在明年的工作计划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

1）建立一支熟悉业务，高素质高效率而相对稳定的销售团队。人才是企业最宝贵的资源，一切的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，战斗力、高素质的销售团队是企业的根本。只有通过高素质高效率的销售人员才能能提高产品的销量。在明年的工作中组建一支和谐，高效率的销售团队作为一项主要的工作来抓，让20xx年的销售量在20xx年基础上增加至少50%。

2）完善销售制度，建立一套明确系统的管理办法。销售管理是企业的老大难问题，销售人员的薪酬制度、奖惩制度，绩效考核等，完善销售管理制度的目的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。强化销售人员的执行力，从而提高工作效率。

3）提高人员的素质、业务能力。培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，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，业务能力提高到一个新的档次。

4）建立新的销售模式与渠道。把握好制定好产品的销售模式，做好完善的计划。同时开拓新的销售渠道，利用好现有资源，做好上门拜访销售与电话销售、网络销售等之间的配合。大力开发终端客户数量，增加市场占有率，扩大及产品知名度。根据下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到各个销售人员身上，再分解到每月，每周，每日；并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。我将带领销售部全体人员竭尽全力完成目标。

我认为明年的发展是与整个的员工综合素质、的战略方针、个人的努力是分不开的。提高执行力的标准，建立一支有战斗力的销售团队与一个好的工作习惯是我们工作的关键。我们销售部在20xx年有信心，有决心为再创新的辉煌！

**营销部门工作总结与计划篇九**

光阴任苒，岁月如梭，紧张忙碌的一年即将过去。回顾一年来的各项工作任务，各项工作在酒店领导的正确领导下和全体员工的共同努力下，取得了一定的`成绩（虽然离酒店领导指定的经营目标还相差很远）。特别是从20xx年3月1日任董事长接受酒店以来，不论是在设施改造上，还是在软件服务及酒店整体管理模式上，总体发展有了明显的改善，从表到质到量均有了显著的提高。

为了酒店今后的长期发展，也为了酒店在同行业中有一个更大的发展空间，任董事不惜投入大量的饿资金和精力。像能触手可及看得到的客房房间及餐饮包房，十九楼、二十楼等等各区域的装修改造均得到了客人及街道领导的一致认可。同时，为了规范酒店各办公室、场所和给管理人员创造一个安心舒适的办公场所。目前对相应的办公地点进行着装修。酒店经济效益要提高，在完善硬件设施的改造同时，软件服务的有待于提高也是我们今后酒店发展创业中的量中之量。为此，酒店以董事长为首的高层领导多次外出考察于九月份聘请了济宁香江瑞玛管理公司人员对我们进行了短期的托管管理，并建立了酒店金钥匙贵宾服务和礼宾服务，填补了同行业的这一空白。为此，方方面面的精力投资，见证着任董事长和酒店各阶层领导寄予我们的期望和对酒店今后的发展做出的铺垫，我们为此也充满着信心和决心，相信酒店明天会更好。

做酒店行业多年，我从事过房务、大堂副理、前厅直至今天到营销部工作，多年的工作历程不仅见证了我个人的成长过程、也见证了酒店的发展过程。在营销部工作虽然，不长经验溃乏，但我一直本着勇于创新，奋发向上的精神，以完成经济效益最大化为第一，提高服务质量，开拓销售渠道。尽管目前营销部人员不齐，所要完善的地方还很多,但是我有信心有决心在经营管理、销售收入、市场开拓，优质服务等方面下大功夫。为完成酒店下达的经济任务作出不懈的努力，争取在20xx年的营销工作答卷上迈上一个新台阶。现将20xx年营销主要完成工作，经验体会汇报如下：

1、会议接待方面：

（1）营销部一直认真贯彻酒店领导关于重点维系市场销售的指导思想，对各种不同的会议、喜宴接待，按要求进行一一落实，为使会议的圆满成功，与相关部门进行沟通，协调会议的成功接待，得到了客人的一致好评。

（2）加大宣传力度，尽管目前酒店还存在着自身硬件条件的约束，但我们还是有针对性的着手加强了对会议市场的接待，近一段时间来，我们逐步开拓了一批新的商务会议客源，充分利用他们的会议接待平台宣传自己，争取一定的会议客源。

2、在散客市场方面营销部针对协议客户进行了回访，特别是对现有协议客户的维护和管理方面，通过对客户档案的整理后，对客户进行拜访，采取发放明信片，电话拜访、住客积分卡及金钥匙vip贵宾卡的签约和发放等多种形式进行，一方面加强联系，另一方面及时了解客人反馈信息，注意客户的消费动态。

3、旅游团队市场方面目前是我们管理工作的一项空白，也是我们今后开拓团队市场的量中之量。为此，我们将采取多种形式进行宣传工作，在一定程度上弥补淡季酒店的客房闲置，为酒店发展带来一定的经济效益。

4、根据员工的工作态度和服务质量水准，我们有针对性的对新任人员及在职老员工进行了加强培训，并对所学的业务技能进行了考核，目的是使他们能以最快的速度进入角色。只有通过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

1、信息的捕捉和处理能力有所欠缺，具体表现在：

（1）缺乏把握市场信息的能力，在信息发达的现代社会，信息一纵而过，有一些有效的信息在我们身边流过，但是我们没有抓住。

（2）缺乏信息的交流，使很多有效的信息流失和工作的被动。在今后的工作中应采取有效的措施，发挥信息作用，加大信息的交流，加强信息的处理能力，加强内部的沟通交流。

2、对酒店宣传力度不够大，有待于提高。

1、洗衣房员工年龄偏大，尽管这样，她们对工作的认真劲，努力工作的态度，毫不逊于年轻的员工。特别是在气候炎热的夏季，洗衣房的通风效果差，大量的蒸汽无法排出，造成室内气压低员工呼吸困难。尽管这样，她们从不叫苦按时保质保量将分内的工作完成。

2、随着客房入住数量的浮动及餐饮用餐接待的情况，在目前设备不很完善的情况下，那么，她们从不在工作上大打折扣均能及时将布草洗出，确保了经营。

3、在设备设施保养方面，在领班司玉霞的带领下机器设备运转正常没有出现任何责任事故，好多自己不能解决的问题均能自觉地协调工程部给予配合解决。

4、在节约能源方面合理的进行洗涤剂的调配。在水、电、汽上进行控制无跑、冒、滴、漏现象。

1、pa部清洁工作是酒店各公共区域卫生清理的一个保障。根据pa部工作实际情况对部分人员进行了调整，，目的是提高工作效率，提高酒店的卫生质量。

2、pa部的工作看似简洁，但工作繁重，要求较高。由于目前公共区域装修浮沉较大同时对于新划分的卫生区域在人员少的情况下合理分配。为避免工作的不协调性和工作中的扯皮现象，根据人员情况对pa每个区域进行细致划分，并制定了人员卫生区域划分及周、日计划卫生表，目的是使每个员工明确工作，加强自身的工作责任心，使所有的工作落实到人，责任到人。

3、根据季节变化及工作要求（特别是夏季）对酒店各区域进行了消毒工作，以使卫生防疫工作落到实处。

4、pa工作的管理有待于进一步的提高，特别是在设施的保养及物料消耗上严格控制，避免浪费。

营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好形象的一个重要窗口。它对经营决策，制定营销方案起到参谋和助手的作用，它对酒店疏通营销渠道、开拓市场、提高经济效益起到了重要促进作用，针对本部的工作职能，特制定营销部20xx年工作思路。现作以回报：

1、建立完善的客户档案，对宾馆、会议及有发展潜力的客户进行分类建档。详细记录好客户的档案。建立与保持政府机关团体、企事业单位等重要客户的业务联系，除了日常定期与不定期对客户进行拜访外，在年终岁末或重大节假日及生日，通过电话，发表信息等平台为客户送去我们的祝福，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。

2、树立市场观念。目前我们的客户群体领域或尚有一定潜力可挖。今后，我们将采取灵活机智的营销策略，加大推销力度，拓宽销售渠道，提高经济效益。在团队稳定的基础上，加大散客的开发力度，力争散客市场有一个较大的突破。

3、加强人员素质培训。提高员工的销售能力，培养员工的宣传意识，树立人人争做营销员的工作思想，从而争取更多的顾客。

4、开拓创新。建立灵活的激励销售机制。营销代表实行工作日志。每工作日必须完成拜访两客户新客户及老客户，四个联络电话的二、三、四工作步骤，通过各种方式争取团体和散客客户，稳定老客户，发展新客户在拜访中及时了解宾客意见和建议。

5、强调团队精神，互相合作，互相帮助，营造一个和谐、积极的工作团体。

6、热情接待、服务周到，接待团体、会议、客户做到全程跟踪服务“全天候”服务，注意服务形象和仪表，热情周到最大限度地满足宾客的精神和物质需求。

7、做好市场调查及促销活动策划，经常组织部门人员收集，了解酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店提供全面、真实、及时的信息，以便制定营销决策和灵活的推销方案。

8、密切合作。主动协调与各部门做好业务结合工作，密切配合，根据宾客的要求，主动与酒店其他部门密切联系，互相配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益。

9、加强有关宣传，充分利用多种形式，宣传酒店，提高酒店的知名度，争取公众单位对酒店工作的支持和合作。

10、加强婚宴、米宴、生日宴会等促销。针对散客，客房餐饮捆绑销售。

11、执行好客人积分卡的操作。建立建全vip客户接待程序，对vip金钥匙贵宾卡继续签约发放。

12、做好pa与洗衣房各项工作的管理加强员工工作的督导。

市场纵有千变万变，在充满挑战的20xx年，营销部全体员工在酒店领导正确领导下立志以前瞻的视野，超前的营销，勇于创新，迎难而上，勤勉工作，全身心投入酒店的经营发展中去，为酒店奉献自我，争取完成酒店下达的经济任务指标，创造营销部的新形象、新境界！

**营销部门工作总结与计划篇十**

我是今年三月来到xx工作的，四月下旬开始接手市场，在缺乏旅游行业销售经验和行业知识的前提下，凭借对营销工作的热情，我一边学习产品知识，一边搜索市场。遇到销售和产品方面的难点和问题，我常向上级领导以及有经验的同事请教，从中寻求解决问题的途径。通过此次出差，我对 市场有了一定程度的认识和了解，业务水平也提升了一个档次，从零到现在的能够清晰、流利地应对客户提出的各种问题，准确地把握客户需求，及时地建立沟通，为今后的合作打下了良好的开端。

通过对多家旅行社的走访，我感到自己对市场的了解还不够深入，对同行信息的收集和掌握仍显薄弱，在与客户沟通的过程中过于依赖和相信客户，有时候无法灵活地应对一些突发性事件等。

目前旅游市场尚不景气，但我们的竞争对手却有很多，并且相当一部分如 和 等景区在发展规模和管理模式上都走在我们的前面，如何能够赶上并超越这些竞争对手成为我们当前工作的重心。学习和借鉴是必不可少的，但我们还要有自己的东西，这样才能给游客留下深刻的\'印象，从而在消费者之间形成良好的口碑，其效果将不次于任何一种营销模式所带来的收益。

其次，新产品的开发固然可以提高市场的占有份额，但这必须建立在宣传工作及时到位的基础上，市场营销只是众多营销手段中的一种，此外我们还需要更多样化的营销体系。当前 地区的宣传工作仍不够力度，广告的投放以及宣传彩页的印制不能及时跟进同样会影响到公司全年的销售业绩。总之其方式和方法还有待改进。

还有一点要说明的是，人才是企业最宝贵的资源，企业的发展和企业的战略方针、全体员工的综合素质以及团队的建设是分不开的。一个良好的销售团队可以激活乃至带动一个新市场，因而切实解决员工的实际需求，调动员工的积极性，发挥其主观能动性在今后的工作仍需得以加强。

以上是我个人的一些不成熟的建议和看法，如有欠妥之处敬请谅解。

**营销部门工作总结与计划篇十一**

\_\_x年9月份我到酒店担任营销部经理，\_\_x年10份酒店正式挂牌三星，这对营销部带给对外宣传筹码，同时也把我们酒店整体水平提高一个档次，有利于酒店的营销工作。

同时在这一年里我们接待了长江宗申蛟龙恒运多家摩托车公司，科龙电器，伟俊公司蒙牛乳业中医药大学，铁道与环球国旅等三十多个大中小型会议，对于每个会议的接待，所有部门都能够认真的配合营销部，圆满完成会议的接待工作，客人对我们的工作给予了肯定。在那里由衷的感谢各个部门的领导及员工对我们营销部工作的支持。

一、对内管理

酒店拥有自己的网站，由营销部负责网站的维护和网页资料的更新，透过网络进行宣传扩大影响力，并及时准确的把酒店的动态、新闻发布出去，让的人了解酒店，同时我们提出新的酒店网站建设方案，这为今后酒店网站的发展奠定了基础。

二、不足之处

三、工作计划:

1.营销部的主要的工作以提高散客入住率的基础上，加大会议及旅游团队的营销工作，虽然酒店地理位置不很理想，但我们存在其他优势，因为大型会议能够享受独处的环境旅游团队为其带给合理的价格和优良服务才是最重要的。同时透过网络订房的客人不容忽视，争取今年网络的入住率有一个新的提高，改变现有的工作方式，增加我们的商务散客的群体，提高顾客质量，加深顾客对我们酒店的了解，所以我们要加强营销部整体营销力量，提高营销水平，为保证酒店必须的出租率和效益，客房的价格也应随行就市，根据淡、平、旺季，与不同的客源市场的特点，制定较为灵活的价格对策首先对哈市同档次酒店进行市场调查，准确的掌握旅游市场的信息和动态，以及其它酒店出租率分析竞争形势，给酒店带给准确的参考数据，调整酒店营销对策，提出酒店价格政策实施方案。适应市场竞争需要。同时根据旅游市场淡旺季做出相应的营销计划，提出自己的促销方案与老顾客加强联系与沟通，同时建立新的顾客，积累会议信息在旅游淡季的时候，加强餐饮的营销力度，做好招待工作，确保服务质量。对酒店的网站重新设计，要具有商大酒店特色的网页。同时营销部要及时准确对网页进行更新与维护，让的客人透过网络了解商大酒店。

最后我相信营销部在总经理的正确的领导与各部门的通力协助下，营销部今年的工作能够再上新的台阶。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn