

## 业务经理年度工作计划和目标（精选 9 篇）

---

### 业务经理年度工作计划和目标【篇 1】

#### 1、提升服务品质。

首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单（参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理），现场管理逐级负责、分级管理（服务办公司级→各商品部部门级→班长级→店长—员工），加大力度。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过 6 次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新

办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境，截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡 4000 余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共 44 人，起到了以点带面的作用。

## 2、顾客投诉接待与处理。

在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年 8 月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。20\_\_年前三季度服务办全体共接待各类投诉 371 起完结率(质量类：224 例，服务类：9 例，综合类：131 例，突发事件：7 例)在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协

议——第三方责任险(保费共 3000 元,三店同保),只要是在我公司发生的突发事件,均属于保险范围,从而为公司减低了损失。

### 3、人员管理检查范围全面化、制度化。

将二线和一线员工管理纳入同步轨道,进行日常监督和管理。依公司相关规章制度,一视同仁,严格落实,做到公平公正,不厚此薄彼,达到监督检查透明化,管理标准化,杜绝执行标准不一的问题,我们还制定了整改通知单,对发现的问题及时进行整改,从而使部分工作得到很大提升,而且我们还加大力度对干部在岗进行检查,从以前的每天两次增加到四至六次,使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前,就要站在员工通道迎接员工进店,通过这种方式,管理人员的亲和力得到加强,使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

### 4、卖场五大管,严格查场制度,对楼层提出查场重点。

在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通,并下发整改通知单,提出整改期限,并检查跟踪,使发现的各类问题能得到及时解决(但也有部分问题得不到落实,主要以硬件问题为主,我们通过查场通报进行跟进),杜绝一面讲,一面不落实的工作被动局面。在 20\_\_年前三季度服务办对卖场进行检查,共计发现处理各类员工

违纪 5823 人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

#### 5、值班经理业务技能及专业化水平的提升。

我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制，前三季度度服务办内部共计各类培训近 20 余次。

#### 6、白银店工作。

在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商业服务法规的课程由我主讲，累计 20 余课时，按时完成培训任务。其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供“尽如您意”的服务。对白银店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

## 7、积极配合公司完成各项工作

从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。

总结：20\_\_年前三季度服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在20\_\_年第四季度——20\_\_年一季度我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到\_\_百盛的品牌文化，更能享受到\_\_百盛的服务文化。

### 业务经理年度工作计划和目标【篇2】

为加强各终端网点的动作能力，并有效贯彻公司对各终端的经营意图，特制定以下计划：

1、业务会议—每日晨听取经理交待工作，每日晚向经理汇报各网点经营情况。每周一中午与店长、副店长开一周工作会。

2、巡店—每日晨会后开始巡店。具体将各终端销售情况了解

清楚，要求终端导购员列出配货清单(原则上一天配一次货品)，并协助终端导购员打理样面，撤出滞销货品。

3、录账—于下午 1:30 分去各网点抄取当天销售报表,并开具当天的补退货单(一式三份终端、会计、本人各一份),录账于每日晨 9:00—10:00、下午 18:00—19:00 完成。

3、竞品—在巡店中,要及时了解竞争品牌的动态,熟悉其畅销货品。便于晚会向经理汇报。

4、导购员—在巡店中,必须与各终端导购员打成一片,但要注意方法(不是拉家常),引导导购员增加对我品牌的信心并能主动作销售日报并及时打理样面。

5、财务—在工作中与财务密切配合,协助财务部每月抽查货品工作。定期与财务部进行核账工作。

6、专卖店—每日不定时检查专卖店样面、环境、人员仪表等。

7、预案—如终端出现较大问题,须作工作预案,便于次日予以解决或寻求经理协助。

### 业务经理年度工作计划和目标【篇3】

光阴似箭,岁月如梭,转眼间已尽年末,蓦然回首,在\_\_\_\_\_岗位上,我已工作了\_\_\_\_\_年月,在这\_\_\_\_\_年的时间中我通过不懈学习和努力工作,得到了有形和无形的进步,今临近年终,思之过去,放眼未来,为了更好的开展新的工作,明确新的目标,理

清新的思路，特对自己在这一年里的工作进行阐述，使自己能够更好的认识自己，鞭策自己，提高自己，以便更好，更出色地完成今后公司赋予的各项工作。

## 一、工作主要完成情况

目前，我主要担任\_\_\_\_职业经理人，负责\_\_\_\_森林公园经营管理、营销、林业林区管理、杜鹃新品种研究组培等方面的工作，今年，在公园全体同仁的共同努力下，我较好的完成了本职工作，截止12月\_\_\_\_日：森林公园及林区林业产值总营业额\_\_\_\_元，与去年同比增长\_\_\_\_%；杜鹃新品种的培育已经进入了\_\_\_\_阶段，森林公园、林业林区的各项管理工作井然有序，职工的凝聚力和战斗力不断增强，为森林公园和林区的科学发展夯实了基础，为区域旅游经济的发展做出了贡献。

## 二、20\_\_年主要工作情况

### (一)提升思想觉悟，培育大局意识

一是通过学习努力促进自我思想认识和业务能力实践的提升，通过加强学习，向老同事们学习经验，使自我的思想内涵得到了提高，二是树立正确的思想价值观，思想是行动的先导，也是干好工作的风向标，因此，在实践工作中，通过树立正确的思想价值观，不断提升自我的大局意识和责任意识，提高自我对待问题、分析问题的能力和水平，注重在工作中认真贯彻落实以工艺塑品

质、以品质求发展的管理思路，全身心扑在工作上，干好工作，促进工作的有效开展。

## （二）努力提高工作管理能力水平

对于森林(林区)管理工作而言，精、细、化服务不仅可以提高工作的质量、更能直接创造出经济效益，一方面，在实践工作中，我本着“尽管不是无所不能。但是要竭尽所能”的思想理念，用实际行动影响和带领广大职工用心做事、用情服务、精心培育每一棵树苗，努力将精、细、化的管理推向深入。另一方面在实践工作中，我们将育树管树工作和任务进行细化，将目标分解落实到位，责任到每位职工，极大的提高了培育和管理工作的效力。

## （三）科学管理、服务效益

一是以人为本，充分调动职工的积极性。本年度，完善了“职工管理绩效考核制度”等一系列规章制度，通过将以林业产值与绩效考核挂钩的方式，不断提高林场职工工作的积极性；二是不断促进管理工作的科学化、规范化和人性化，对于员工在工作的失误，采用交流提醒、戒勉谈话等形式，及时指出，促其改正，同时对于表现优秀的员工，我们给予更多物质和精神奖励，不仅调动了员工工作的积极性，更提高了工作效率的提升。三是强化专业技术培训的力度，今年我们通过小规模集中培训、专项种植技术培训、林业管理培训等方式，促进职工素养和技能水平的大幅度

提升，为科学管理林区，森林公园，更好的培训出新品杜鹃夯实了基础。四是积极提高林场工作人员的服务意识，林场作为区域重要的旅游资源，具有广阔的旅游市场空间，强化林场工作人员的服务意识，才能更好的服务旅游业的发展，因此，在对待游客过程中，我们始终保持“三心”，微笑服务、温馨服务，热情接待每位游客，让游客能够感受到林场的独特文化，享受大自然的独特的风光。

#### （四）努力发挥榜样标杆作用

今年，在工作中，个人始终牢记自己的工作角色，严格遵守单位的各项规章制度和工作纪律，在工作中，时时刻刻都严格要求自我，要求职工做到的，自己首先必须全部做到，在工作中，努力发挥出榜样先锋模范的标杆作用。

#### （五）牢固树立廉洁自律意识

今年，在工作中，我利用各种机会，努力学习党和国家关于反腐倡廉的各项规定，如：“党员干部廉政准则”等，在思想深处，牢固树立反腐倡廉的责任意识，法制意识，在行为实践中，自觉遵守国家法律法规，财经审计制度、反腐倡廉各项规定等，警钟长鸣，严格要求自我，全年无任何违法行为发生。

### 三、20\_\_年工作计划

2017年，在上级单位领导的正确领导下，在同事们的大力帮

助下，我虽然取得了一些成绩，但仍然存在很多不足，离要求标准还有很大差距，在即将来临的 2016 年里，我将鼓足干劲，不断完善自我，力争使自我的工作能力和水平得到更快的提升，使自我的内涵素质得到全面的提升，努力为林场和森林公园的科学发展做出更大的贡献。具体计划如下：

### （一）努力提升自我思想觉悟

一是通过学习努力促进自我思想认识和业务能力素质的提升，通过参加各种学习培训，促进自我的综合素养更上台阶，尤其是提高自我在解决问题，分析问题的大局观和责任观；

二是树立正确的思想价值观，思想是行动的先导，也是干好工作的风向标，因此，在 20\_\_ 年里，我将认真贯彻落实以服务求生存、以品质求发展的管理经营思路，全身心扑在工作上，干好工作，促进森林公园和林区管理各项工作的有效开展。

### （二）努力提高管理的精、细、化水平

精、细、化服务不仅可以提高服务的质量、更能直接反应出工作的水准，它是规范化服务的内涵延伸，主要的表现形式是工作责任意识强、工作热情高、服务灵活、服务体贴人性化等方面，在未来的工作中，我将更加追求和注重精、细、化的管理模式，细化工作任务，科学分配，合理统筹，力争圆满完成年度目标责任任务。

### (三) 努力提高员工的职业素养

在工作中，通过各种形式，不断提高职工工作的积极性，一方面强化职工思想教育工作，不断提高职工的综合素养提升，另一方面，多开展丰富多彩的文体活动，不断增强团队的战斗力和凝聚力，增强职工的归属感和责任感。此外，在工作中，作为负责人，我要多下基层，了解职工需求，帮助职工解决各种难题和困难，与职工打成一片，做职工的贴心人。

### (四) 以人为本、科学管理

严格执行各项规章制度，对于员工在工作的失误，采用交流提醒、戒勉谈话等形式，及时指出，促其改正，同时同时对于表现优秀的员工，我们给予更多奖励和鼓励，努力调动了员工工作的积极性，提高工作的效率。

### (五) 加强培训，提升业务

开展形式多样的专业技术培训活动，促进员工素养和技能水平的提升，为更好的适应森林管理和林场管理经营做好基础。

### (六) 加大反腐倡廉，廉洁自律意识教育

定期组织职工学习各项反腐倡廉规定，严格杜绝各种腐败现象的发生，在心中始终牢固树立反腐的底线，做好榜样。

### 业务经理年度工作计划和目标【篇4】

20\_\_年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充

分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质将对 20\_\_年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素（对背景音乐进行调整），对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

## 2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数（酒吧、管事部的负责人参加），提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

## 3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

20\_\_年将根据\_\_质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/497033023062006041>