# 超市客服经理工作总结报告

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-06-21

*超市客服经理工作总结报告(（共20篇））由“”投稿提供，以下是©无忧考网为大家整理后的超市客服经理工作总结报告，希望对您有所帮助。篇1：超市年终工作总结报告。这一个月是全年里盈利最高的一个月。由于月前已作好了以“提高商品价格，降低进货价格，...*

超市客服经理工作总结报告(（共20篇））由“”投稿提供，以下是©无忧考网为大家整理后的超市客服经理工作总结报告，希望对您有所帮助。

篇1：超市年终工作总结报告

。这一个月是全年里盈利最高的一个月。由于月前已作好了以“提高商品价格，降低进货价格，欺骗消费者”为总的方针，所以这个月才有这么好的销售成果。这些也主要靠销售部门的努力工作才得来的。是他们每天在办公室里冥思苦想出一套套可行的销售方案，是他们使打了三折的商品都有利可赚，是他们把一件件积压商品包装成国外名牌。请各位都看看他们头上的白发，是他们为了超市献出了青春，再请各位想想那位因欺骗消费者而被送进了监狱的“烈士”，是他们为超市献出了生命，他们每一位都甘愿为超市“抛头颅，洒热血”，这是多么伟大的精神呀！让我们为他们热烈鼓掌吧！ > 五月，报告在这个月我们应感谢宣传部门。是他们使凉鞋成了送给工人们最好的.礼物，从而使很难买出的老旧商品销售一空，这为超市创造了很大的利益。是他们引导了潮流，是他们创造了时尚，没有他们的工作，库中积压商品是无法销售出去的。没有他们的工作，那些三无商品是无法来。

在过去的一年里不只是抓住了成年人的心，也在儿童的身上作足了文章。在四月五日清明节左右，由于学校会组织同学们去春游、扫墓，而且在学生当中浪费攀比之风渐长，这对销售是很有好处的，同时母亲节、父亲节、教师节等，也是我们大赚一笔的好机会，我们把握的相当好。 > 同志们，我们的前途是光明的，好好干，不用考虑是否会被工商部门查到，我们的上级已打通了每一条道。同志们，各显身手的机会来了，我们的创业空间是十分巨大的。

篇2：超市工作总结报告

伴随着平安夜的降临，20xx年的各项工作渐渐进入尾声。我作为xxx超市的一名员工很荣幸得到这次机会，把自己在xxx超市工作的一年总结同大家分享。

把自己在xxx超市所接触的所有事仔细归类，分为两种：一是“公”，二是“私”。

先从“公”谈起，它给我的感觉是一个字“严”。这么说是有原因的，第一，xxx超市公司对下属门店的日常工作都有严格的书面流程。不但收银员、保安员有严格的工作流程，理货、验货中的细节也有明确的规定;第二，处理问题的态度很严肃，大到公司总部的老总经理违纪，小到顾客调换一件商品。针对此类问题，我们的态度都以严肃谨慎为准则。起初员工们认为没有这种必要，但在店长的带领下经过学习实施后，才发现这样做的重要性。它使我们xxx超市在顾客眼中不仅是一个好的购物场所，还是一个经营规范的企业，同时也让供货商觉得xxx超市是一个值得信赖的合作伙伴。

再说一下“私”。在店里那么多人同在一个屋檐下，相互间的言语冲撞肯定是不可避免的。令人欣慰的是，同事之间不管当时有多大的误会，总在下班的一声“路上小心”中消失得无影无踪。大家出来工作挣钱都不容易，在忙时互相帮忙自然就成了一种默契。在这种默契中一团活气，团队精神自然体现的淋漓尽致。

店里处于公私分界线上的便是我们的店长，她是我们的骄傲，因为店长从来都是公私分明。于公，她对属下员工要求严格，处理问题干净利索，决不拖泥带水，但却不会把工作上的情绪带到私下。于私，她关心员工的每一件事，每次下班总不忘问一下家远的员工是否有人结着伴回家。我们有如此好的店长真是上天对我们的眷顾!

或许我的体会不够深，看问题也不太全面，但在新的一年中定要广增阅历，希望自己在xxx超市做得越来越好。

最后祝公司全体同事新年快乐，也希望公司业绩蒸蒸日上，一年胜过一年。

1.最新部门工作总结报告范文(精选版)

2.个人月度工作总结

3.202\_上半年个人工作总结报告范文模板【5篇】

4.关于公司上半年工作总结报告范文【5篇】

5.月度工作总结

篇3：超市月度工作总结报告

20\_\_年的工作即将告一段落。回顾这一年来的工作，我在公司领导及各位同事的关心、指导和帮助下，严格要求自己，认真落实领导交给的各项任务，不管在工作、生活、学习上还是在管理上，都取得较大的进步。现将一年以来的工作情况(我就\_\_月份前任公司采购部经理期间及\_月份后开始任\_\_以来的工作，管理情况)作以下总结：

一、采购工作

1、较好完成采购部日常管理和采购计划。

2、督促本部门人员经常与供应商保持联络及时了解所采购原材料的市场行情。

3、经常在网上了解相关原材料的行情，同时和多个供应商联系，使供应商之间有竞争，我们就有多的选择渠道，在同等质量下选择了价格最低的原材料供应商，与去年同期相比\_\_价格下降\_%，每月为公司节约\_万多元。

4、及时与生产部门人员沟通，了解原材料的需求情况，合理控制库存，使资金最有效的利用。

5、督促本部门人员时刻保持清醒头脑，廉洁奉公、不谋私利，在供应商眼里、心里树立良好的公司形象。

6、做好购货合同的跟踪制度，其中包括何时汇款、何时到货、何时到票，做到心中有数。

7、四月至五月公司进行质量管理体系认证，具体负责本部门的审核管理工作，通过努力学习，取得了内审员资格证书，并按管理体系要求进行管理，使得质量管理体系在本部门有效运行。

二、管理情况

公司快速发展壮大的同时，现有生产场地极大的制约了公司的发展，在这个关键的转折期间，在市委、市政府的高度重视和支持下，公司领导果断的决定，在\_\_购买\_\_余亩土地，筹建新厂区。作为公司的一位老员工被抽调负责新厂区的建设，心理有一种责任感，也有一种无形的压力，因为深知基建的重要性。本人对基建工程是一窍不通，真是硬着头皮接受了任务，现将基建工作、管理情况汇报如下：

1、开工之前的准备，基本上天天和办公室高主任奔走于开发区管委会的各部门和市建设局各部门办理各种手续，规划定点、选址、图纸的设计和图纸的审查以及开工前的各项准备工作。

2、待各种手续基本准备的同时，又根据领导的指示，与\_主任、\_工和开发区建管处袁处等人考察施工队伍，在选拔施工队伍的时候，因本人对基建工程还是不太了解，对这一行还是比较陌生，是摸着石头过河，一步一步小心的过，多方面听取袁处和谢工的意见，但本人的原则是公开、公平、透明的去处理招标，防止暗箱操作，及时向领导汇报情况，报名的施工队伍有十家，当时正是农忙之际，我们工期要求紧，听取袁处的建议，考虑南方的队伍，麦收工人不回家，选择三家南方队伍，\_\_集团。当时\_\_集团承建市重点工程，\_\_展览厅，实力当时比较而言，还是比较强。考察之后，经过研究确定此队伍，然后向董事长汇报，确定了\_\_集团，签订了土建承包合同。

3、在\_日正式开工进场，破土动工，开始了厂房的施工，从施工开始本人坚守岗位，因为自己对施工方面专业知识欠缺，本人在完成本职工作的同时，努力学习施工知识，在现场观察、查看，虚心向专业人员学习。

篇4：超市工作总结报告

已经又到了一年的年底了，今年在超市的工作可以说是结束了。这一年自己一直用一个好的态度去面对自己每一天的工作，虽然超市的.工作是比较的简单的，但不认真的话不管是什么样的工作都是不能够做好的。今年的工作一直都比较的顺利，自己没有遇到过什么困难，在工作中自己也没有出现过错误，还是很不错的。在开始新的一年的工作之前，自己要为今年的工作做一个总结。

一、个人表现

在我自己看来今年我的表现还是很不错的，在工作中基本上是没有出现过错误的。超市的工作是比较的简单的，只要自己平时能够多注意，就不会出现很严重的错误，顶多就是一些没什么影响的小错误。这一年我自己是很认真的在完成工作的，我觉得不管是怎样的岗位只要自己是在这个岗位上工作就是必须要认真的，这是我的工作态度。

我可以说是一个比较勤快的人了，勤快的人不管做什么事情都是能够做好的，在哪里也都能够受到欢迎。自己也因为这样的工作态度受到了很多的夸奖，虽然这样工作是会累一些，但总比出错之后再后悔要来得好。今年自己也能够做到严格的遵守超市的规定，不会去做一些违反规定的人。我的性格就是这样的，是不会去做一些不允许的事情的。所以一年下来我也还没有受到过批评，虽然说工作能力并不是特别的突出吧，但作为一名超市的员工其实也只要做到认真的对待自己的工作就可以了，不需要有很强的工作能力。

二、个人总结

这一年的工作还是比较的累的，在上班的时候是不能坐下休息的，所以站一整天的话是非常的累的，每天下班之后觉得腰酸背痛的。虽然休息一个晚上之后自己又能够恢复，但有的时候也是会有不想做的想法的。其实要不是为了生活我想应该是没有人会喜欢上班的，但既然自己在这里工作也是一定要把工作都完成好的。我想我在工作中遇到的最大的困难就是和其它同事的相处了吧，总有人像闲着没事一样的喜欢找别人的麻烦，这就是我最不喜欢这个工作的地方。毕竟在超市工作的都是年纪比较大的人了，麻烦事确实是挺多的。

新的一年自己也要继续的努力吧，做好自己的工作就行，不用去管其它人的看法。在明年我也会保持现在的一个工作状态的，更好的去完成自己的工作。

超市工作总结报告3

在欧尚超市实习工作有一个月了，这段日子里，我的收获很大。是欧尚超市使我从一个没有什么工作经验的中专生，慢慢成长为一名了解一些收银员知识和银行卡知识，并较好的掌握收银实操工作的实习生。

这一个月里我的体会就是做事都要谨小慎微，不要因为事情简单而掉以轻心。也明白了我们此刻的处境并不是很理想，就应有危机感。常听别人说社会跟校园是两个截然不一样的世界，当时不理解之间到底有什么不一样，经过这次亲身经历，的确明白了其中的差异。

刚刚到这个新的环境中的时候，真的很不适应，每一天的工作，真的觉得很累而且很无趣。可随着时间慢慢的过去，我觉得如果要适应这个社会，务必要克服许许多多的困难，而且要试着改变自我，使自我能够融入这个残酷的社会中去。而且我慢慢的发现其实收银工作也不是那么无聊的。每当想到那里，我就不断的鼓励自我，要好好在那里工作，好好学习相关的知识。来到那里的前几天，每次都会有一个师傅带我，也正因为这样我很快进入收银员这个主角中，同时发现要学习的知识太多了，怕自我学但是来，可慢慢的，我觉得只要把一些重要的知识记住，并时常的温习，经常的操作，并且好好的把理论的知识和实际的工作相互结合起来，其实也不算太难的。虽然开始实操的时候会经常的出现一些错误，但师傅的细心教导使我慢慢的改正这些不正确的操作和一些错误的理解。在师傅的细心教导下，我学会了很多知识，比如信用卡的识别与防伪，顾客使用不一样的信用卡应如何操作，人民币的识别与防伪，会员卡的作用，退换货的一些相关知识，返券期间应如何操作，遇到问题之后该如何处理等等。其实我觉得我要学的东西远不指这些，我要学习的知识实在太多了，心里也有点儿着急了。感觉自我差的很远。

篇5：超市工作总结报告

我从事超市收银工作的时间不是太长，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，但我能够克服困难，努力学习，端正工作态度，积极的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为超市的发展作出了自己应有的贡献。现针对自己在工作中遇到的问题谈谈自己的心得和体会，也算是对自己工作的一个总结吧。

作为与现金直接打交道的收银员，我认为必须遵守超市的作业纪律。收银员在营业时身上不可带有现金,以免引起不必要的误解和可能产生的公款私挪的现象。收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可为自己的亲朋好友结算收款，以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的方便，以低于原价的收款登录至收银机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗现象。在收银台上，收银员不可放置任何私人物品。

因为收银台上随时都可能有顾客退货的商品，或临时决定不购买的商品，如果有私人物品也放在收银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。收银员不可任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金。随意打开抽屉既会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。不启用的收银通道必须用链条拦住，否则会使个别顾客趁机不结账就将商品带出超市。收银员在营业期间不可看报与谈笑,要随时注意收银台前和视线所见的卖场内的情况,以防止和避免不利于企业的异常现象发生。收银员要熟悉卖场上的商品，尤其是特价商品，以及有关的经营状况，以便顾客提问时随时作出正确的解答。

篇6：客服工作总结报告

来到xx的工作时间虽然不是很长，但是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没有接触甚至没有想过要接触的工作内容，这一切都是对自己的一种挑战、一种提升、更是一种成长。

回顾十月份的工作情况，我主要负责两方面的内容：一是网站内容的更新，二是53客服，因为没有将这两项内容很出色的完成，所以我对自己的表现还不是很满意。下面具体的来说明一下工作的完成情况：

一、网络工作内容

1、更新xx网站沈阳校区的新闻，包括校内动态、考试信息和出国留学的信息，让浏览我校网页的人一睹我校学员风彩、掌握我校每日动态、学习与英语考试和出国留学相关的相关知识。

2、在新浪、搜狐、网易、百度、和讯、凤凰网、博客网等网站的博客频道发表文章，宣传xx英语。

3、向搜索引擎提交更新的文章和博客，争取被搜索引擎抓取。

4、查看百度贴吧、百度知道中涉及到xx英语学校的相关信息，掌握大家对xx英语的最新看法和需求，如果遇到有恶意中伤和广告及时向贴吧提出申述，申请删除帖子。(这段时间没有发现恶意问题)

5、在培训网站、分类广告的外语培训和出国留学培训等相关分类，留学论坛和沈阳本地论坛，百度贴吧等地方发布广告。

6、撰写xx英语公益活动——高中建设的文章。

7、编写xx英语网站新增版块——雅思保分计划的相关内容。

二、53客服咨询情况

在学校众多来访人员中有一项来访方式就是通过网络咨询来约访学员，这也就是和53客服能否有效咨询直接挂钩的，所以也对我的工作内容有了更高的要求，除了将网站整理好，也必须提高和客户在网上交流的能力。

网络是虚拟的，我不知道在与我对话的人是什么性格的人，到底有什么真正的想法，也不知道他是好意还是恶意，所以在存在这些未知数的前提下，如何能够真正揣测好对方的心里，用什么样的语言来吸引他对我们学校有极高的兴趣甚至真正想来我校学习，这都是需要很好的研究。通过这一个月以来，53客服工作的完成我对自己并不是很满意，主要存在一下问题：

1、咨询量本身与上月相比有所降低。

2、针对咨询的人约访数量降低。

3、咨询者的学习意向并不强烈、我缺少一种十足的能力让他又只是想先咨询看看转变到被我们学校真正所吸引。

针对以上问题，在下个月的工作中，我计划从几个方面进行改进：

1、分析上个月客服咨询内容，找出沟通中存在的问题，变化交流方式、交流语气，努力揣测说话人的心里活动，提高咨询能力，这也是重中之重。

2、加强在网站上对xx英语的宣传力度，将53客服的连接尽可能多的加入到所发文章的网页，提高点击率。

3、提高自身业务素质能力，有时偶尔会因为对咨询人所问问题的一些反感，从而心态有所转变，今后转变自己的心态，完善业务能力、提高咨询量。

下个月即将到来，针对上述提到的问题，有则改之无则加勉，出色的完成接下来的工作。

看了客服工作总结报告的读者还看了：

篇7：客服工作月度总结报告

我想一个人只有经过不断努力，不断奋斗，才能克服自身的缺点，才能不断超越自我，实现理想和人生的价值。

在\*\*公司\*\*总经理的领导下，负责接待电话业务，用高标准严格要求自我，不断学习、刻苦追求，加强自身素质和品质的修养，提高自身潜力，做好客服工作。虽然工作有很多地方做的不够到位，但是我会在以后的工作中忠实履行职责，不断自查、反省自我，不断开拓进取，把自我全身心地投入到各项工作实践中。我的信念是“只要自我能够胜任本职工作，就是称职的。”现将xx月的主要工作状况述职如下:

一、每一天上班之前永远记住(1)客户满意第一；(2)客户永远是对的；(3)如果客户错了，任然记住客户永远是对的；

二、加紧跟踪车辆行驶位置，做到服务客户最优化，让客人无论在何时何地只要查货物位置，

我们总能在第一时光准确无误的答复客人，不要感到失望。

三、为了货物能够准时的到达客户手中，及时的查看到车货物中转状况，尽力做到不让客户

打电话催货物。

四、及时上报货损，让发货公司第一时光明白货物的状况。

五、上下班时光清点库房的货存。

六、每一个电话都关系到我们的业绩，做好电话记录，客户信息记录。

回顾以往的工作，我感到有所得也有所失，不足不之主要表现以下几个方面:首先，在工作中，工作方法过去简单，不够全面细致，处事不够冷静。其次，在接待客户电话潜力上还有待于进一步提高。这些不足之外，有待于在下步工作中加以克服和改善。因此，在下一步的工作中，我要虚心向领导和其他同事学习管理和工作经验，借鉴好的工作方法，努力学习，提高自身的素质。要进一步学习相关的理论知识，与实践经验相结合，有效的完成各项任务指标，工作要得心应手，有驾驭全局的潜力。强化敬业精神，增强职责意识。关心、爱护同事，我们是一向强大的团体，必须能够做的更好，最好。我必须能够做到业务内勤就应具有最基本的素质:有强烈的事业心与职责感。

篇8：客服经理个人总结报告

我是\_\_\_\_年6月来到公司，经过几个月的证券知识培训，通过考试，然后入职，在这一年来的学习与工作的时间里，让我学到了很多东西，同时感谢各位领导和同事的帮助，下面我将汇报我一年以来的工作情况。

首先，我觉得证券是一个压力性的工作，特别是对于我这种刚刚毕业，身在异地，没有经过生活厉炼的新一批社会青年来说更是一种艰难的考验!作为客户经理，我认为开发客户与客户维护是非常重要的，如今的市场行情，开发一个新客户真是难上加难，第一个月通过自己的努力，时间紧任务重，尽力克服重重困难，让自己佣有一个良好的开端!

其次，在维护客户方面，第一，常常给他们讲解一些股票技术方法，第二，力所能及的回答他们咨询的问题，第三，亲情服务，与他们认真交心交朋友，同时在他们身上学习一些知识。在此之间，也发现了开发客户是不容易的，维护客户是更不容易的，现在证券公司很多，竞争压力大，一不小心客户就很可能被转到其他公司，所以与客户之间建立良好的关系也是非常重要的，而我自己也在不断地学习，学习新的知识来充实自己，因为知识永远不熊市，这样才会获取客户的认可与接纳!

面临着这些种.种问题首先是自己思考，再通过网络搜索查看一些相关资料参考，回想当初同事在处理这类事件的做法，最后请教领导的看法。经过以上方法，也成功的处理了几单客户投诉案，从中得到了一些方法，在此给大家作一个简单分享。

客户投诉问题整体可以分为四个步骤：

一、倾听客户诉说，控制自己的情绪，平息客户的怨气

客户来电投诉，一开始肯定很激动和恼火，这时我们应采取全方位倾听是非常重要的，充分调动自己左右脑，直觉和感觉来听，比较自己所听到、感到和想到的内容的一致性。用心体会、揣摩听懂弦外之音。此时千成别打断客户的话，让客户把心里想说的话全说出来。如果中途打断顾客的陈述，可能遭遇顾客更大的反感。在这个时候我们除了倾听外，还需要控制自己的反应情绪。总之坚持一项原则：可以不同意客户的投诉内容，但不可以不同意客户的投诉方式。

由于客户的投诉多数属于发泄性质，消除了怨气，心理平衡后事情就容易解决了。因此，作为一名客户服务人员，在面对客户投诉时，一定要先倾听，设法搞清楚客户的怨气从何而来，以便对症下药，有效地平息客户的抱怨。只有认真听取客户的投诉，才能发现实质性的原因。千万不要争辩那只会火上加油，适得其反。

二、建立与顾客共鸣，站在客户的立场上将心比心

当客户投诉时，他最希望自己的意见能得到对方的认同，自己能被别人尊重。我们听完客户陈述后，用自己的话重述顾客的恼火原因，描述并稍微夸大客户的感受。对感受做出回应，把你从顾客那里感受到的情绪说出来。以换位来思考：“如果我是顾客，碰到这种情况，我会怎么样呢?”。取得客户的信任，也就是建立与客户共鸣，得到对方的信任。

三、道歉，向客户表示歉意

真诚的说声“是我们的错，给您造成了损失，对不起!” 语气一定要表现出真诚，这时候不要太吝啬道歉的话，因为主动道歉并不是主动承认错误，而道歉是客户这时候需要的。有道是，伸手不打笑脸人，你已经道歉了，客户很可能也会退让一步。因此，对所有客户投诉的处理，无论已经被证实还是没有被证实的，都不是先分清责任，而是先表示歉意，这才是最重要的：否则，后果将会难以想象。

四、正确及时地解决客户问题

对于客户的投诉应该及时正确地处理，若拖延时间，只会使客户的怨气变得越来越强烈， 使客户感到自己没有受到足够的重视。应迅速做出应对，要针对这个问题提出应急方案;同时，提出杜绝类似事件发生或对类似事件进行处理的预见性方案，而不仅仅是修复手头的问题就万事大吉。如果经过调查，发现责任的确在于我们身上，我们应该给予适当的补偿，尽快告诉客户处理的结果。

在处理各种客户投诉时，总结两大原则：

第一是顾客至上，永远把顾客的利益放在第一位。

第二是迅速补救，及时研究对策， 给予补救，重新获得顾客的信赖，引以为戒。

在工作上我还存在很多不足，需要进一步学习与提高。特别是团队管理经验，还很缺乏，请公司多给予批评与指教。

如今我逐渐的喜欢上了证券行业，虽然有压力有困难，一切事在人为，我不怕，有压力才会形成动力!客户经理是一项长期的工作，需要的是要有足够的耐心，平时工作的细心，坦诚的与客户交流和沟通，相信自己可以!我的工作与热情一切尽在行动中!

总之，上半年我的职业规划及目标是：按照公司的规定，开发足够的客户，累积一定的资产，完成领导的要求!

篇9：超市客服工作年度总结

通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足，这一年是充实的一年，我的成长来自xx超市这个大家庭，为xx超市明年更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任。

一、xx市场大厦工作阶段

xx年春节后，我依旧负责xx市场大厦的各项经营工作，在与翟经理的配合下经历了节后淡季各商户的经营困境租金难收、托管员工因季节性原因大量减员等很具挑战性的问题，通过这些问题的解决，使自己对我市的服装零售行情、市场大气候的了解、及员工人事的管理有了迅速的提高。通过与各商户的调解工作的接触，协调能力得到了进一步的锻炼。为了适应不断变化的情况，配合公司的整体规划对xx市场进行了一定的布局调整。3月份xx市场超市开始构想到4月份开业，自己全身心的投入到了筹建工作中，人员招聘、业务培训、货架安装、商品上架到日常经营维护，在老总的关心下，公司各方的支持下，在刘总与李店的指导下，xx市场超市得以平稳的发展与过渡，自己对超市最新的业务知识又得了系统的强化。

负责xx市场期间，尽力维护了各项经营活动的正常运转，没有发生意外的突发事件。但xx市场的整体潜力没能全部发挥发来产生效益是事实，虽然xx市场的发展有各方面的客观环境不成熟的制约，但xx市场的潜力没能全部发挥自己有很大的责任。这也显出了自身能力的局限，这是在xx市场工作得到的最深刻认识。同时，xx市场各种困难压力的经历，使自己的心理素质得到极大的提高，面对再大的困难与压力，我都不会退缩逃避，能够从容冷静的去面对解决，这是我在xx市场工作得到最大的收获。

二、xx超市工作阶段

6月份因工作的需要，我被调到xx超市任店面经理兼非食品经理。在工作中加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升是贯穿各项工作的中心。

虽然自开业就加入了xx超市这个大家庭，对xx超市的人员也很熟悉，但到了具体工作上必竟还是有差别的。为了尽快进入角色负起职责，一方面加强了专业知识的学习，积极看书报文章，虚心向刘总李店请教。一方面加强沟通了解实际情况，向食品、接货、收银等各相关部门负责人沟通，与非食品组长文娟深入交流。在短时间内与相关主管建立了溶洽的工作关系，负起了店面值班经理的职责。与柜组长一起对非食品的人员进行了整顿培训，对商品的规划与陈列作了调整，经过非食品员工的共同的努力，我们的销售有了明显的增长。在文娟升任非食品采购后，我兼起了非食品的组长，潜下心来，从头干起，卫生、陈列、库房、接货从每一个细节开始严格的要求，使非食品的卖场氛围有了改观。与员工有了的接触，在严格要求的基础之上，给员工的思想沟通与业务培训，使员工的精神面貌有了改观，工作的积极性自主性得到了发挥。在公司各部门的关心支持下，全组员工齐心努力，非食品的进步得到了公司的认可。店面值班经理负责协调各部门工作，维护全卖场的正常营运，应对突发事件的处理，在这个岗位上，自己立足全面把控全局。

三、总结

我深知：一个人的能力是有限的，但是一个人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自已的个人能力，提高自已的业务水平，那么我们就这个社会淘汰。 在未来，我一定会为超市贡献自己微弱的力量。

篇10：超市客服工作职责

1、注重礼仪礼貌，树立顾客至上的观念

2、熟练掌握商场的有关服务规则和项目

3、严格按公司规定履行自己的职责，不可以公徇私

4、耐心服务，善待顾客

篇11：超市客服工作职责

超市客服工作职责

1、为顾客寄存物品，方便顾客购物，也方便超市管理。

2、以便顾客咨询：超市的经营项目、促销活动内容。

3、发票的开取。

4、退换货的处理，成为一个接待处，再通过服务台要求各部门负责人来处理。

5、接受顾客的投诉处理，处理不了知会其部门负责人或更高层管理人员。

6、广播的宣传：活动促销、突发事件广播、寻人寻物、公司内部宣传或政府宣传。

7、赠品的发放与管理。

超市客服工作职责范文

1、每天营业开始时，迎接顾客

2、接受符合会员资格的单位或个人的办卡申请

3、大宗会员、顾客登门拜访和接待

4、顾客投诉的处理和记录

5、顾客存/取包

6、负责促销商品的赠品发放

7、为大件家电购买者检测、试机

8、接受顾客咨询

9、超市快讯的追踪、分发

10、全店的广播服务工作

11、使用规范用语

超市客服工作职责

1. 每日检查员工礼仪服饰规范

2. 检查员工的客服工作流程，确保服务质量

3. 安排做好顾客投诉和接待工作

4. 做好员工的招募和大宗顾客的拜访

5. 监督指导赠品发放、顾客存包和退换货标准化作业。

篇12：超市工作分析总结报告

超市工作分析总结报告

盘点是衡量门店营运业绩的重要指标，也是对目前本超市开业到现在的营运管理的综合考核和回顾。因为盘点的数据直接反映的是损耗，所以门店的盈利在盘点结束后才可以确定。超市在营运过程中存在各种损耗，有的损耗是可以看见和控制的，但有的损耗是难以统计和计算的，如偷盗、账面错误等。因此需要通过盘点来得知超市的盈亏状况。

通过盘点，可以达到如下目标：

1． 超市在本盘点周期内的亏盈状况。

2． 超市最准确的目前的库存金额，将所有商品的电脑库存数据恢复正确。

3． 得知损耗较大的营运部门、商品大组以及个别单品，以便在接下来加强管理，控制损耗。

4． 发掘并清除滞销品、临近过期商品，整理环境，清除死角。

5． 反映门店营运上的失误和管理上的漏洞，发现问题，改善管理，降低损耗。

本超市于5月31日百货，6月22日食品大盘点。通过整理完盘点数据后，发现此次盘点结果不尽人意。以下罗列出存在的问题：

1、串码（收货、销售、收银环节）；

2、单据管理；

3、盘点错误；

4、条码管理混乱；

5、收货管理不到位与供应商欺诈（品质、数量等）；

6、偷盗（内盗、外盗）；

此外，变质报损、虫鼠害等因素也会造成损耗。

具体分析如下：

一、属于电脑系统中操作不当的：

1、前期商品条码录入错误，导致销售的数据记录在了其他商品的头上，盘点时形成两个商品一个盘盈，一个盘亏。

解决办法：规范所有商品条码，特别是在收货上进行严格把关，最好验货的时候仔细检查有问题的商品条码和系统中对应的该商品的条码是否一致以及品名是否准确一致；

2、商品已经退货给供应商，但是没有及时登记退货单或者审核退货单，造成系统里面的库存没有及时扣除，而货物已经拉走，形成商品的盘亏。

解决办法：规范商品退货流程，把握几个原则：（1）退货必须由采购和供应商协商好；（2）仓库退货人员必须看到商品入库退货单才能退货；（3）凡是出卖场的商品，必须由防损员检查供应商是否有退货单以及检查退货单的商品和实际货品是否一致；

3、进货单因为操作失误，录入重复，造成盘亏，或者未录，造成盘盈。

解决办法：这是属于操作性失误，只能在平时操作多注意，同时通过系统也可以减少和避免此类错误发生：所有进货单必须有对应的采购订单，否则不允许直接录入进货单，同时限制电脑员直接录入商品入库单（赠品入库单除外），限制电脑员修改单价和数量。

4、前期内部领用的商品没有通过 POS 机销售的情况下，也没有在系统里面及时登记报损单，造成盘亏。

解决办法：所有内部领用都必须在后台系统做领用单。

5、由于操作疏忽，造成货品和标价签不一致，造成盘点人员盘点时候出现货品张冠李戴现象。

解决办法：（1）对于所有商品重新规范规类（类别、货品名称、规格）；（2）平时超市人员凡是发现有不规范，条码和货品张冠李戴现象的，一定要立即修改正确。

二、属于盘点过程中操作不当的：

1、盘点的人员不熟悉商品和盘点流程，造成漏点、重点，或者不同规格的商品按照一个商品来盘点。

解决办法：（1）所有卖场人员平时多熟悉商品结构；（2）对于卖场人员的培训不仅仅是盘点前进行培训，培训工作应该贯穿整个平时的工作流程中；（3）盘点的工作人员应该端正态度，加强责任感；（4）盘点实行交叉盘点复查制度；

2、有些商品外观极其类似，价格也一样，但是规格不同，比如口味、颜色，前期在入库验收的时候仓管人员没有很好的区分，只把总数量确认就通过了，事实上供应商把几种规格的商品混在一起送货，实际各自的\'数量和送货单均有偏差，造成这一系列的商品在盘点的时候均出现盈亏，实际上总数是不赢不亏的，但是由于每个货品的价格不一致，导致差异的产生；

解决办法：（1）加强仓管人员对于商品结构的熟悉；（2）验货工作人员验货一定要仔细拆箱验收；（3）实行验货监督机制，如果出现此类现象，则实行责任到人；

3、抄盘点表时候，理货员对商品的不熟悉。没有分开大小包装的抄写。

解决办法：（1）加强理货员对所管的商品销售熟悉度。（2）盘点前确认好，哪些是整箱销售，那些是拆箱销售。拆箱销售的一律只抄写小包条码。

三、属于盘点后的问题

1、盘点差异查找时不够主动，不能及时有效地找出来。盘点要明确目的，要通过盘点反映门店营运上的失误和管理上的漏洞，发现问题，改善管理，降低损耗，不是例行公事。

2、差异原因有较多是盘点条码错误、漏盘。说明部门经理对盘点工作不重视，协调、管理、跟踪不到位。

四、根据盘点目前出现的问题，特建议从以下方面入手进行改进：

1、 平时更要加强员工培训，并且贯穿于整个工作流程中；

2、 对于贵重、易盗物品实行台帐建立制，由于该类物品品类少，实行每天盘点交接制；

3、 对目前的卖场商品重新规范，主要检查条码、品名、价格、标价卡、规格等是否正确；

5、 加强库存管理，营运部最好建立循环盘点计划，以便掌握库存情况，及时做出调整。

希望各部门能从盘点结果中发现问题，以求改进。

篇13：学校超市工作总结报告

记得上学时，我曾这样在日记中写道：越是艰苦的地方越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。话是这么说的，可来到XX工作之后，工作的艰苦与生活的单调却是我始料不及的。每天基本上是一种姿势保持十多个小时，面对的是数不清的顾客，其中的辛苦是不言而喻的。每结束一天的工作，倒在床上不想动了，还真觉得累。面对这一切，我也曾动摇过，难道我的青春就要在这人来人往的超市里忙忙碌碌地过下去么?难道我的人生就不应该和别的女孩子一样有那么多空闲的时间么?每当一天的工作一天下来，浑身的骨头像散了架，躺在床上连饭都不想吃，这时，善良、纯朴的大姐们为我买饭买菜，并笑着逗我起来吃饭，望着她们一个个疲惫的身躯和一张张和睦可亲的脸庞，我心里非常感动。是的，商场里的工作虽然是单调的，但我们的生活却是五彩斑斓的;我们面前的顾客虽然多数都不认识，但人与人之间的真挚情感却是真实存在的。

于是我重新振作起来，坚持顾客就是上帝的宗旨，天天认真工作，以累为荣，以苦为乐，这一切使我的思想得到了升华，从此我意识到，工作的单调和艰苦不再是一种负担，而是我们生活的必需。在营业员这平凡的岗位上，平凡的你、我、他也一样能创出一片精彩的天空。人就应该这样，无论工作多么平凡，肩上的担子多重，脚步多沉，都要一步一个脚印地走下去，直到永远。人的一生不可能永远都是平坦大道，伴随我们的还有困难和挫折。流水因为受阻才形成美丽的浪花，人生因为受挫才显得更加壮丽多采。遇到困难我们就要这样，跌倒了再爬起来，用失败来记载自己走过的路程，这才是真正的英雄。

后来我渐渐地认识到：我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。于是我天天给自己加油鼓劲：不管我受多大委屈，绝不能让顾客受一点委屈;不管顾客用什么脸孔对我，我对顾客永远都是一张微笑的脸孔。生活就像一面镜子，当你对着它笑时，它也会对着你笑，当我看到顾客们对我的微笑时，当我的工作业绩得到领导的肯定时，我感到一种从未有过的喜悦和自豪：我是在用这种方式向社会奉献爱。爱，是我们共同的语言!

面对新的机遇和挑战，我要树立更高的目标--做行业中的营业员!的营业员就是拥有高尚品德、极富诚心、爱心和责任心，具备优秀的职业素养和职业技能的业务精英!这就要求我们坚持承诺是金，坚持勤劳进取，坚持学习创新。我们知道一花独放不是春，百花齐放春满园。我们都是全福元优秀的营业员，让我们以更先进的营销理念、更专业的营销技能、更完善的服务不断增强竞争力，只有这样，全福元才能在强手如林的市场上稳定、健康、持久的发展壮大，为社会、为员工创造财富和价值

我深信，XX将以科学的管理机制、优秀的企业文化、良好的产品、全新的服务来勇敢自信地面对今后的挑战!我们的队伍也将以最专业、效、最真诚的服务面对平安千千万万的客户!让我们共同努力，与全福元同呼吸共命运，携手共筑XX百年老店!

务来勇敢自信地面对今后的挑战!我们的队伍也将以最专业、效、最真诚的服务面对平安千千万万的客户!让我们共同努力，与全福元同呼吸共命运，携手共筑XX百年老店!

学校超市工作总结报告

篇14：年度客服个人工作总结报告

20\_\_年我的工作是在前台做导诊护士，前台导诊是一项非常有挑战性在过去的几年里，本人以务实、开拓、进娶创新的精神，在领导和同事们的关心、支持下，坚持学习，完善自我，在各方面严格要求自己，爱岗敬业、廉洁奉公，努力工作，争创佳绩。较好地完成了各项工作任务。现就过去一年中的思想和工作情况汇报如下：

第一、在思想政治方面，努力提高理论修养。努力提高自己的理论，用正确的理论来指导自己的工作实践，指导自己不断改造自己的世界观、人生观和价值观，加快了向党组织靠拢的步伐。自觉用理论指导工作。拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律。

本人自觉提高学习积极性，以积极的态度参加“深入学习实践科学发展观”的教育活动;认真学习和领会中央的路线和各项方针政策，及时把思想认识统一到中央的精神上来，并以此指导个人的言行。树立了“讲工作、讲团结、讲奉献”，“只为成功找方法，不为失败找理由”的个人工作信念，成为自己“基础工作做牢、创新工作突破”的动力，不仅自己能认真学习、深刻领会，而且还利用多种渠道和途径，经常向工作对象作宣传引导工作。在学习中，能联系思想工作实际，努力做到围绕主题、把握灵魂、领会精髓。对全面建设小康社会的目标更加充满信心，同时增强了深入学习实践科学发展观活动，推进我县农业产业化纵深发展的主人翁责任感。

第二、在学习方面，做学习型职工。一年来，不但学习政治理论，还学习征费业务知识和相关的法律法规。向先进人物学习，向身边的好人好事学习，提高自己解决实际问题的能力。在人力资源和社会劳动保障所(合医办)的这几年工作中，我认真学习各项惠农政策，收费政策，法律法规，坚决保证群众的各项优惠能切实得到落实。把业务理论学习作为搞好本职工作的立足点和突破口，做到在学习中提高，以实际需求增强学习的自觉性，不断提高业务理论水平，增强业务处理能力。认真学习中央、全省经济工作会议精神及相关的业务知识，进一步增强了做好本职工作的责任感和紧迫感。经过一年来的不懈努力，业务理论知识更加全面，业务能力有了进一步的提高。

第三、在服务态度方面，我知道这个工作是与基层群众打交道最多的岗位，所以每次都按照要求着装整齐的上岗，工作时我时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语，这个岗位接触到的都是各型各色的群众，每次我都以最热情的心情去接待他们，为他们答疑解惑，遇到这些出口不逊群众，我都忍住，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作，因为我们这个岗位是需要与他们好好沟通，让他们知道自己应该交那些费用，应该享受那些优惠政策的最直接的岗位。群众的为难和工作的难处我们都能理解，只要群众能享受到他们该享受的优惠政策，这是我们的收获。在工作的这段时间里，虽然发生有群众不理解的时候，也有群众不了解政策、规章制度的时候，但是我们都能做到细心为群众解释，请求他们对我们工作的理解，从来没有发生争吵的现象。

第四、自觉履行岗位工作职责，努力完成本职工作任务。在工作中，注意认真收集各项信息资料，全面、准确地了解和掌握各基层单位工作的开展情况，分析工作存在的主要问题，总结工作经验，及时向领导汇报，让领导尽量能全面、准确地了解和掌握最近工作的实际情况，为解决问题作出科学的、正确的决策。

有强烈的事业心和责任感，注重提高工作质量和办事效率，模范遵守劳动纪律和各项规章制度，按时上下班，从没请假和迟到早退现象，加班加点，从不计较报酬，有奉献精神，在加强机关作风建设方面能做出表率。在工作中严格要求自己低调做人，高调做事，求真务实，善于与人共事，团结合作，分工不分家，能主动配合有关部门负责人完成工作，服从领导和组织的安排，有大局意识和全局观念。

对领导交办的每一项工作，能够按时完成任务。在收费工作方面，在收费工作中我就勤学苦练，不懂就问，能熟练掌握操作规程。首先向领导和同事认真学习，熟悉我们的工作流程，其次认真学习各项政策、各项规章制度，将这些收费标准，收费表格熟记于心，认真做好分类和归档，例如每年新农村合作医疗费用的收取和发放，农村享受低保人员的名单核对汇总和低保金的发放，以及各项惠农政策中各项收费的规章、制度。

第五、在日常生活方面，在单位里大家都喊我一声“老大姐”，作为大姐姐的我时时刻刻的关心着弟弟妹妹们，在他们面前无论在工作中还是在生活中，我都严格要求自己，多干活少计较，做出表率，而且热心帮助同志。办公室新来的同志们我带着他们了解我们的各项工作流程，以及帮助他们熟悉各种规章制度，各种涉农资金的群众人员名单的收集、核对和资金的发放，表册的制作和分类、核对上报等。如为了我们能有一个干净整洁的工作环境，每次清扫卫生我都不顾疲劳困倦，带头去做，认认真真地清扫卫生。

我知道，无论在哪个方面我离领导要求都有很大差距。今后，我将继续听从领导安排，积极配合领导同事的工作，通过不断学习来提高自己业务水平和业务能力，提高自身素质。本人决心，在今后的工作中，更加刻苦地学习，加倍努力地工作，力争取得更大的进步，取得更好的成绩。做一名领导放心，群众满意，爱岗敬业的优秀收费员。

篇15：电话客服工作总结报告

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，那里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不一样。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地理解各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户供给切实有效地咨询和帮忙，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户供给咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一向以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有时情绪急躁，急于求成。所以，在下一步工作中，我需要加以克服和改善，努力做到以下几点：

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅仅是任务，并且是一种职责，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自我，为公司贡献自我的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

1.作为客服人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是进取、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自我总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，仅有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2.在工作中，每个人都应当严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自我能解决的就进取、稳妥的给予解决，对自我不能解决的问题，进取向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮忙。

3.不迟到，不早退，不懒惰。能够认真进取的完成领导安排的各项任务。

三、微笑服务——客服基本素质之一

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，能够融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心境愉悦的一种表现，当客户需要我们供给帮忙时，我们及时地传递一份微笑，收获一份期望。微笑服务是一种力量，它不仅仅能够产生良好的经济效益，还能够创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉惧加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅仅是缩细心理距离、达成情感交流的阶梯，并且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、礼貌服务的主径，又是到达服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。仅有热爱生活、热爱顾客、热爱自我工作的人，才能坚持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

一、做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，所以对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

1.尽力了解客户需求，主动帮忙客户解决问题。

2.有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。

3.个人交际本事好，口头表达本事好，对人有礼貌，明白何时何地应对何种情景适合用何种语言表达，懂得必须的关系处理，或处理经验丰富，具有必须的人格威力，第一印象好能给客户信任。

4.头脑灵活，现场应变本事好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

5.外表整洁大方，言行举止得体。

6.工作态度良好，热情，进取主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

二、处理顾客投诉与抱怨

1.建立客户意见表或投诉登记表

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等;并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2.即时经过电话、传真或到客户所在地进行应对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的资料后讨论解决方案并及时答复客户。

3.跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

三、处理客户抱怨与投诉需注意的方面

四、平息顾客的不满

1.认真听取顾客的每一句话。

2.充分的道歉，让顾客明白你已了解他的问题。

3.收集事故信息，以找出最恰当的解决方案。

4.提出有效的解决办法。

5.询问顾客的意见。

6.跟踪服务。

7.换位思考，站在客户的立场上看问题。

以上只是我作为一个新人的浅薄见解，在\_\_年的工作中我必须会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一齐做好工作并共同应对新的挑战。

篇16：客服实习工作总结报告

客服实习工作总结报告

实习是一种对用人单位和实习生都有益的人力资源制度安排。对接受实习生的单位而言，是发展储备人力资源的措施，可以让其低成本、大范围的选择人才，培养和发现真正符合用人单位要求的人才，亦可以作为用人单位的公关手段，让更多的社会成员（如实习生）了解用人单位的文化和理念，从而增强社会对该组织的认同感并赢得声誉。

实习基本情况

1、实习时间和地点

时间：20××年7月1号至20××年9月31号

地点：天津“实心眼”食品销售有限公司

2、实习目的

实习是每个即将毕业的大学生的重要经历，通过实习，不仅培养了我的实际动手能力，也增加了我的实际操作经验，对实际的财务工作也有了新的认识。实习让我学到了很多在课堂上学不到的知识，也让我更加看清自己的不足之处。通过这次会计实习，我对今后的学习、发展方向有了更进一步的认识：学习不仅仅学的是理论知识，更重要的是学习如何将理论知识应用于实践，学习将工作做到尽善尽美。

3、实习单位简介

天津实心眼食品有限公司（北京美味东方食品有限公司）是一家全新理念的电子商务公司。公司本着以人为本的原则共创辉煌的理想。我们致力于打造中国最大、最安全的特色食品购物平台。我们坚持的使命是让更多消费者享受到更便捷的购物，吃上更放心的食品。我们的商品包括：坚果系列、精品枣系列、果干果脯系列、休闲零食系列、特产系列、养生果菜果蔬系列、礼品系列、厨房宝贝等百种品类，是办公室白领、居家生活和年轻一族的首选食品网络购物平台。公司旗下打造的购物平台有：

1、实心眼干果店：

2、实心眼旗舰店：

其中“实心眼干果店”在淘宝食品类目名列前茅，荣誉五皇冠，已成为天津第一淘宝店铺；20××年销售额超过两千万！我们今年销售额的目标是突破一亿元！随着公司的不断发展和壮大，公司已入驻东丽工业园区；为员工创造一个良好的发展环境和平台！

我们是一个充满活力和激情的团队，目前公司处在高速发展的时期，我们希望更多有能力，有经验，有激情的优秀人才加盟我公司！同时我们拥有完善的薪酬和晋升制度，只要你的努力足够，你的热情足够，我们就能给你提供足够宽广的平台帮助你提升自己、发展事业！让我们一起在和谐愉快的工作氛围中，本着诚信、务实、创新的态度，在广阔的发展空间中高效工作，和企业共同成长提高！

4、工作岗位情况

（1）语言能力

这是一个淘宝客服应该具备的最基本的能力，也是最重要的能力，淘宝是一个虚拟的网购平台，所有交易过程都需要也只能通过旺旺工具进行沟通，这种沟通的方式不是面对面的，具有一定的难度，不能准确的表达实际情况，文字在这个过程中起到关健作用，所以，一个合格的客服必须具备良好的语言组织能力和表达能力，能通过文字让对方正确的理解和掌握商品信息，同时也让买家了解卖家的服务态度和服务水平，一次愉快的交易往往是从售前咨询到售中协商，再到售后服务，最后到评价都离不开良好的沟通，任何一个环节都不能留给买家不好的印象，更不能得罪买家，任何情况下都不能说脏话和激怒买家的\'言语，适当的情况下可以引用淘宝规则来处理。

（2）专业能力

一个合格的淘宝客服，必须对店铺的商品了如指掌，这样才能做到胸有成竹，解释起来才更有说服力，而不是当买家咨询一些专业的知识时，回答的牛头不对马嘴，这不尽会让买家笑话，更有可能直接导致退货或中差评。但这种专业的能力不是一天两天就能掌握的，需要在平时和买家交流中，以及宝贝描述中不断的积累和总结，遇到问题多上百度搜一下答案，同样的错误不允许重复！从与买家的交流中是可以学到很多知识的，淘宝很多买电脑配件都是具有一定水平的，作为一名淘宝客服不懂的地方完全可以请教买家，这样不仅自己学了东西也会更容量搞好与买家的关系。

（3）心理素质

在淘宝各种各样的人都有，任何事情都有可能发生，没有一个良好的心理素质是很难胜任的，这里的心理素质不仅仅是指自己的心理，还要具有洞察买家心理的本领，随时抓住买家的心，了解买家的想法和动机，非常重要，这就要求客服具备敏锐的洞察分析能力，从而引导交易成功，比如说：讨价还价，其实这是任何一个正常的人都会想到的，买卖当然可以还价！这已经是买家的一种习贯，不要理解为别人难缠，这时候可以用委婉一点的语气让买家接受，而不是一句“我们的商品都不讲价的”了之！

（4）服务态度

态度可以决定一切，这一点都不夸张，作为一名客服，态度是非常重要的，由于买卖双方均是在虚拟的环境下进行的交易，整个过程都只能通过语言文字交流来进行，其中客服的态度会给买家最直接的印象，是决定买家是否愿意购买的关健因素，不管什么情况，都要记得“买家是上帝”，不要冷落任何一名买家，对于自己的过失，应该主动向买家道谦，对于买家的过错，应该积极引导。

（5）应变能力

一个淘宝客服综合素质是否过硬，应变能力相当重要，对于买家所提出的问题，除了要真实克观地进行回答外，有时候也需要客服灵活应对，思路清晰，在长期与买家的对话中，可以不断的积累与各种各样买家打交道的经验，在实际中灵活运用。

（6）交际能力

虽然淘宝是一个虚拟的购物环境，但同样是人与人之间的交际活动，所以，如何处理好这个关系同样值得重视，特别是对于一些老客户，不要一开口就是“价格”“数量”等与生意有关的东西，这样会让他觉得你不把他当朋友，没有人情味，所以，对于经常光顾的买家，应该以朋友式的语气与其交谈，适当的时候可以聊聊与生意不相关的东西，拉近彼此的距离，这样更容易锁定一个长期的客户，对于价格方面，应当主动对其进行优惠，而不是等到他开口后，对于个别的问题，可以灵活的应对，适当的宽松一点，不要因为一点点利益上的损失而损失一个长期的客户，当然，那种不值得长期交往的客户除外。

篇17：客服培训工作总结报告

20\_\_年度已平稳度过，在日常对客户及业主服务的工作中，客服咳嗽倍钥突Ъ耙抵鞯淖裳⑻岢龅奈侍夂屠炎龅搅四托摹⑾钢陆獯稹⒉⒏韬侠斫ㄒ椋抵髋庞墙饽选T诮哟抵魍端摺⒈ㄐ奘笨头抗ぷ魅嗽蹦芄换鞫室抵鞫源砉痰穆獬潭龋镆倒炯跋鄄棵盘峁┯屑壑档目突意见和信息，表现出客服部员工应有的待客技能。日常工作中配合销售部门有理有序的完成每周交房工作。并且，客服部依据北方地域条件，全力配合小区的吹水工作安排，同时对小区楼宇内部的公共区域开展了全面的巡视检查工作，对所发现的问题给予立即转达相关部门进行整改，做到在客户之前事先发现问题、解决问题，从而为业主提供了良好的居住养生环境。

在内部管理工作中，在领导的殷切帮助下，客服部逐步做到了工作职责分工明确，员工各司其职，因此工作较为顺畅，执行的力度、工作效率有所提高。今年利用最后一季度在相对住户较少情况下，组织培训相关物业实际案例、员工服务标准及行为准则，逐步行成以制度管理、以程序办事、以规范服务的良好工作氛围。切实的贯彻与落实了公司的各项制度与要求。现工作总结如下：

一、小区收房、入住情况

一期累计办理交房手续及钥匙发放1086户。剩余117户未交房。

二期累计办理交房手续及钥匙发放800户。 剩余425户未交房。

小区旺季(夏季)入住业主一、二期累计510户。 小区淡季(冬季)入住业主一、二期累计20户。

二、日常报修工作及完成情况

接报一期业主日常报修投诉共2371起，共计完成1678起，完成率为71%。未完成原因主要为墙面油漆色差居多，(冬季已停工)、墙面裂缝(冬季已停工)、外墙墙角起皮(冬季已停工)、窗户及飘窗漏雨严重多次维修效果不明显、入户门碰痕要求换门、晾衣架脱落、木地板泡水(木地板采购不及时无法维修)、部分房间钥匙业主带走等明年修、一期可视对讲线路不好用。

接报二期业主日常报修投诉共2129起，共计完成1422起，完成率为67%。未完成原因主要为墙面油漆色差居多(冬季已停工)、墙面裂缝(冬季已停工)、外墙墙角起皮(冬季已停工)、窗户及飘窗漏雨严重多次维修效果不明显、入户门碰痕要求换门、晾衣架脱落、木地板泡水(木地板采购不及时无法维修)、部分房间钥匙业主带走等明年修。

客服部楼管员全年巡楼发现并报修公共部位问题612起，并基本处理完毕。问题主要集中于公共部位窗户缺纱窗、月牙锁坏、楼道感应灯不亮、楼道内墙面污染、墙面泡水、公共管井门损坏。

本年度，客服部共计张贴各类通知47份。做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。张贴通知主要为：停水通知、停电通知、组织各类活动通知。

除此之外客服部就今年小区然气开通等事项最好配合工作。

三、配合销售部借用钥匙

每周配合各地销售部门看房借用钥匙，累计借用钥匙560余次，累计配合威海销售部门借用钥匙210余次。

四、冬季吹水配合工作

一期吹水通知以挂号信形式发送598封，退回92封。 二期无钥匙房间电话通知业主吹水共计 ：282户。

五、空置房检查

客服人员利用巡查楼栋公共部位期间，巡检楼内空置房，检查水表的运行情况，门窗的完好情况，室内有无异常(包括室内各种管线有无渗、漏、滴、跑、冒等问题)，发现异常情况应予以立即解决，如遇问题较大及时向部门主管报告，并全程跟踪处理情况。

六、学习培训

第三季度由综合部组织员工学习物业管理教学视频，拓宽客服人员知识面，能尽快熟悉物业行规及相关工作办理流程，对物业行业有较深了解和深刻解读。第四季度利用住户较少情况下组织员工学习相关物业实际案例、员工服务标准及行为准则，物管人员应具备基本素质及巡楼内容及注意事项等相关培训，进一步增强客服人员的专业功底，为来年入住高峰提前做好准备。

七、业主褒奖

在一年时间里，楼管员与业主由陌生到熟悉，在为业主日常服务中深得业主的认可及肯定，并受到业主多次口头及书面表扬，其中：

8#、9#楼管员\_\_\_，先后收到业主表扬信2封，口头表扬多次。

6#、7#楼管员\_\_\_，收到业主表扬锦旗1面。

21#、22#、23#楼管员\_\_\_，业主论坛中受到业主表扬1次。

八、目前存在问题

主要是钥匙管理问题，人员配不足及室内维修问题较多，导致钥匙与楼管员分离，造成较多安全隐患。

回顾即将过去的一年，我们虽取得了一些成绩，但每一个发展和进步，都与公司领导的关怀指导和本部门员工的`积极努力是分不开的。但我们深知：工作中还存在很多不足，离品牌物业管理的要求还有很大差距。新的一年，面临新的挑战和考验，我们将振奋精神，鼓足干劲，努力提高物业管理的水平，满足业主及使用人的要求，为\_\_物业谱写新 篇章。

篇18：客服员工工作总结报告

为了“全员客服、百分百履约”更加深入到实际工作中，根据周例会要求各部门进行工作细化，部门员工要对自身找出问题，经过数日思考，发现个人在工作中存在几点问题：

1. CCER项目执行过程中与业主的联系有时不够到位，材料无法顺利获取。 2. 一个CCER项目在执行过程中缺乏一个明确完整的时间规划。 3. 每周的工作计划有时忘记编写，导致工作有时有些紊乱。

经过仔细检讨，决定对自己上述问题作出整改，具体措施如下：

1. CCER项目执行过程中应当时刻保持与业主的联系，业主拖延资料的时候要厚脸皮多催促。

2. 在接到一个CCER项目的初始，就应当对项目有一个整体的时间规划，何时签订审定合同，如何选定OE，并且在制定计划的同时要给意外情况出现留出弹性空间。 3. 每周的工作计划一定要按时编写，并每周及时发给黄经理。

个人工作概况：

目前我主要负责“山东青岛小涧西垃圾填埋气”“新疆盾安鄯善一期风电”“宁夏盾安固原风电二期”“上海宝钢金太阳光伏发电一期”4个CCER项目，其中：

新疆盾安鄯善一期风电项目进展良好，初版PDD已经提交，等待后续审核员审核。 上海宝钢光伏项目进展良好，初版PDD也已经完成，等待业主与OE签合同开始审定。 山东青岛小涧西项目进展良好，OE正在进行审核。 宁夏盾安固原项目进展较缓慢。

宁夏固原风电项目进展缓慢的原因是由于业主资料无法及时提供，业主本身没有对应资料，需要向其他公司索取，索取过程中出现困难，因此项目进展缓慢，且固原业主资料缺失较多，在后续过程仍有可能出现上述情况。

解决办法：近日已经多次催促业主，并向业主阐明由于资料拖延可能带来的项目停滞的后果，业主已经比较重视，情况应会有所改善。

篇19：超市经理工作职责

1、岗位标准岗位标准相当于本科学历；5年以上相应岗位工作经验，3年以上商业企业采购管理工作经验；熟悉商业企业运作流程及当地商品采购流通渠道，具备丰富的食品、百货、生鲜类商品知识及商业运作的相关财务、统计知识；具备领导管理才能，能有效地开展本部门工作；具备较强的语言文字表达能力，良好的心理素质，熟练掌握各类谈判技巧；熟悉电脑操作；具备较强的责任心和事业心，认真细致的工作作风及良好的职业道德，保密意识强。

2、岗位职责

2.1在总经理的领导下，负责超市部的全面管理工作；

2.2负责协助公司制订年度采购指标、毛利指标及阶段性工作计划并组织实施；

2.3负责建立、健全本部门的各项规章制度，理顺各项工作流程，制订相关的工作规范；

2.4协助公司根据当地市场状况规划、确定合理的商品结构，并组织采购；

2.5负责统筹安排季节性商品引进促销及清退工作并统筹安排特色经营项目； 2.6负责监督指导各采购小组商品的进货、退货、缺货及滞销品处理工作；

2.7负责安排各采购人员对市场进行调查，了解有关商品价格，经营情况及促销活动信息；

2.8负责监督指导各采购小组对商品进售价格的制订工作；

2.9定期主持部门例会，检查各项工作计划完成情况，评估考核商品部人员业绩及业务素质；

2.10定期组织超市部人员学习有关采购作业程序和操作规程；

2.11负责公司采购成本及本部门采购费用、办公费用的控制；

2.12负责指导各类采购协议、合同及供应商资料等采购业务方面档案管理工作；

2.13负责确定部门统计项目，规范统计方法及相关要求，定期向相关部门和人员提供统计分析资料及结果；

2.14定期向部经理反映和汇报本部门工作情况；

2.15负责协调部门内部关系及本部门与其它部门的工作、业务关系；

2.16完成总经理交办的其他工作。

篇20：超市经理工作职责

超市经理工作职责

1.全面负责超市的经营管理工作。

2.负责向集团公司领导汇报工作，接受监督。

3.负责制订年度经营计划和管理目标。

4.保证超市在信守道德、提高服务质量的同时，全面实行服务规范化，提高企业社会效益。

5.保证超市的安全，教育员工牢固树立法制观念，增强安全意识。

6.兑现承诺的经济指标，否则按协议处罚。

7.完成公司领导交办的其它任务。

超市经理岗位职责范文

一、岗位名称：采购部经理

二、直接上级：总经理

三、直接下级：采购员

四、本职工作：全面负责商品采购、促销等工作、完成各项经营任务

五、工作职责：

1、 对采购员的工作进行监督和检查，确保采购工作顺利开展。

2、 审核采购员所签合同是否符合要求，确认供应商及终止供应商。

3、 审核单品是否调价(进/售价) ，并进行确认，促销单品是否合格;日期段内商品排行、 费用收取是否合理。

4、 每月分析一次销售情况， 审核各部组滞销商品的淘汰以及畅销商品的调整和新商品的导 入。

5、 随时掌握商品的毛利率和费用率的比例，进行及时调整。

6、 每周根据销售报表， 分析部组的销售及平均加价率是否合理， 以便及进行供应商的筛选、 单品调整。

7、 根据报表，掌握各部组大分类、中分类、小分类的加价率，进行店内毛利率的调整及商 品组织结构表的调整。

8、 每天对各部组的工作安排完成情况进行监督和检查。

9、 每周组织采购员召开一次业务分析会，进行交流与培训。

10、 加强与供应商的沟通，每季度召集一次供应商洽谈会，及时解决工作中存在的问题。

11、 随时掌握店内排面调整后对销售额的影响，并及时反馈至营运部。

12、 每周参加一次与营运部的沟通会，及时解决采购与营运存在的问题。

13、 定期或不定期制定促销计划，并对每期促销进行评估、总结。

14、 审批并确认促销协议;确定商品促销时间。 及时传达上级的指示，对上级布置的工作任务，必须在四小时内复命。

15、 完成好副总经理交办的其它工作

六、领导责任：

1、对培养下级负责，使其胜任本职工作。

2、对本部门经营指标的完成负责。

超市经理岗位职责

职责：

1.维持全店良好的后勤服务，保障商场的正常销售;

2.建立完善的管理制度，确保人、财、物的严格管理和供应;

3.控制全店费用预算和支出，加强成本观念和效益观念;

4.负责办公区及生活区的环境布置和卫生。

主要工作：

1.指导全店人事编制和管理，加强对员工的招聘、培训、考核等各项工作管理;

2.严格审核店内各项预算和支出，做好物品的供应，保障商场的正常运作;

3.建立健全保安的各项制度，做好消防、治安、防盗工作的指导和管理;

4.维护店内各项设施，保证公司财产安全;

5.为店内各部门提供良好的工作秩序和工作环境;

6.负责部门正、副主管的排班和业绩考核;

7.负责搞好员工食堂及其它员工福利工作，做好后勤保障工作;

8.传达公司政策及店长、副店长的各项指示，落实执行情况;

9.负责与其他部门及总公司的沟通协调工作;

10.负责店内轮值班，在正、副店长不在店内时，根据授权代表店经理作出决定，并在值班簿内登记报告给店 长。

辅助工作：

1.负责办公区域和生活区域的清洁卫生;

2.接洽政府有关职能部门;

3.协调各部门人力调配。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！