# 2024商场半年工作总结范文三篇

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-10-03

*百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。以下是小编收集整理的2024商场半年工作总结范文三篇，仅供参考，希望能够帮助到大家...*

百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。以下是小编收集整理的2024商场半年工作总结范文三篇，仅供参考，希望能够帮助到大家。[\_TAG\_h2]2024商场半年工作总结篇1

　　时间一晃而过，弹指之间，XX年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

　　>一、工作中取得的收获

　　1、在商场开业前夕，跟进商场开荒工作，并初步熟悉商场物业管理基本知识，努力为商场开业做前期工作。

　　2、配合办公室其他同事开展日常工作、后勤服务和卫生、纪律方面的检查工作，并实行每日跟进商场，办公室等卫生情况进行考核与监督。

　　3、在上级领导的指导下，负责跟进商场开业后每个活动工作，令活动顺利完成。

　　4、与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置。

　　5、根据上级领导给予策划工作，努力完成上级领导的计划内容。

　　>二、工作中存在的不足

　　当然我还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己各项能力。综合看来我觉得自己还有以下的缺点和不足：

　　1、缺乏基本的办公室工作知识，在开展具体工作中，常常表现生涩，甚至有时还觉得不知所措。

　　2、对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解，从而影响到相关工作的进行。

　　3、对管理商场物业还不够成熟，这直接影响工作效果。

　　4、工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏。

　　5、办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等。

　　>三、坚持管理、服务与效能相统一原则

　　营运部不断健全管理职能，完善服务体系，现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题，在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察，去掌握工作中存在的问题和不足，从而去制定相应的改进提高并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正，避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线的现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

　　>四、加强企业精神文明建设，努力提高服务水平

　　1、对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规，树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象；

　　2、弘扬传统，助人为乐。广大员工发扬顾客至上的精神，给顾客一个舒适的购物环境。

　　明年工作计划：

　　XX年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，做好上级领导给予属下的每个工作安排，虚心向其他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，争取在各方面取得更大的进步，一定能在XX年做出更好的工作成绩。

**2024商场半年工作总结篇2**

　　\_年前三个季度的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前三季度的工作任务。具体分以下几方面：

　　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。\_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\_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\_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\_年第四季度——\_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国芳百盛的品牌文化，更能享受到国芳百盛的服务文化。

**2024商场半年工作总结篇3**

　　XX年，我部分当真贯彻落实上级领导的指示精神和详细要求，继承发扬创业时的艰苦奋斗精神、强化步队建设、抓好市场营销、确保安全质量、开源节流、增收节支、大胆勇敢的开拓从而取得了良好成绩。

　　作为刚踏入社会的我，深知自己要学的东西有良多良多，而对即将踏入的工作岗位又有着太多的目生和神秘，在这种矛盾心理的促使下，我满怀着决心信念和期待去迎接它。

　　在工作中，固然我只是充当一名普通而重要的收银员的角色。在这段时间的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，不管工作是繁重、繁忙仍是清闲，要用积极的立场去完成我们的每一份工作，而不是由于工作量比例的大小而去诉苦，由于诉苦是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面队每一天。由于快乐的心态会使我们不觉的工作的疲劳与乏味。

　　>一、XX公司经营概况

　　今年我部分牢牢围绕“规范治理，塑造形象、强力营销、增创效益”的工作指导方针、以市场为向导，树立“三种意识”即全员营销意识、全方位本钱意思、全过程质量意识：实行“三化”即程序化、规范化、数字化治理，经由酒店全体员工的共同努力，取得了较好的成绩。以下是我这一年工作的总结

　　>二、XX工作总结

　　(1)安全创不乱。

　　酒店通过制定“安全第一、质量为主”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导天天召开部分经理反馈会，通报情况提出要求。保安部铺排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部分的配合下，群防群控，确保了各项流动万无一失和酒店忙而稳定的安全不乱。

　　(2)实施了品牌治理，酒店主抓八大工作。

　　1、以效益为目标，抓好销售工作

　　2、以改革为动力，抓好餐饮工作

　　3、以客户为重点，抓好物业工作

　　4、以质量为条件，抓好客房工作

　　5、以“六防”为内容，抓好安保工作

　　6、以降耗为核心，抓好维保工作

　　7、以精干为原则，抓好人事工作

　　8、以“准则”为参照，抓好培训工作

　　(3)员工是酒店的主导。

　　1、为全面了解把握我酒店的市场态势，组织多次营销会议，结合目前客户来酒店的消费情况，进行调查，分析客户的消费档次，建立abc客户，做到全程跟踪服务留意服务形象和仪表，热情殷勤，最大限度的知足客户的要求。我们在治理费上严格控制。行政职员多是身兼数职。在业务招待费上，本着花小钱、办大事、办好事、办实事的原则。采取一切措施避免不必要的开支。

　　2、在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务职员，规范的操纵、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼节文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼节文化不仅使饭店人素质进步，也在有益地影响着客人，晋升着整个社会的素质与修养。

　　3、应该改变传统的对待员工的立场。人是治理中的主体，这是所有的治理者都小、应该掌握住的。治理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系;相反，现代治理理念告诉我们：治理是一种特殊的服务，治理者只有做好对下级的服务，匡助下级在工作中作出优异的成绩，治理者自己才会拥有治理的业绩。

　　>三、归纳

　　酒店缺少一种能够凝结人心的精神性的酒店文化。一个民族有它自己的民族文化，一个酒店同样也需要有它自己的酒店文化。酒店文化的建设不是可有可无的，而是酒店生存发展所必须的。当酒店面对各种各样的挑战时，又需要酒店中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。

　　XX即将成为过去，而过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以他们来夸耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面队即将来临的挫折。人生中有很多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该预备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有收成，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收

　　以上是为我此次工作的一些感慨感染和想法主意，作为一种感慨感染，它可能有良多的主观的痕迹，不外只有员工才能真正体会到这种感慨感染，因此，但愿治理者在做出决议计划前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决议计划才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店能提供这样的工作机会，感谢领导的匡助，在此祝愿酒店能够越办越好，一年比一年赚的多。临汾固然有良多强势的酒店，但是除了我们没有能够超越他们。

　　我是一名入职不久的新员工，虽说是新员工，但在公司已经有将近二个多月的工作时间了。转瞬之间已经过去了好长时间，在这二个月的时间里，我有过欢喜，也有过失落。自己不但学得了很多专业知识，同时也学会了人与人之间的交往，这对自己来说是十分宝贵的。同时也是自己取得的巨大进步。

　　也许世纪百悦的工作对大家来说，都觉得是一件很简单的事情。收银员只负责收银，其他员工各司其职，不会有什么难的。我以前也是这么认为的，可是现在看来，等我自己成为商场员工的时候，我才感觉到其中很多的困难，并没有想象中那么简单，那么容易，我想说，其实做什么工作都会遇到困难，没有一项工作是简单易做的，只有努力才能够做好!

　　通过近二个月的工作和学习，商场的工作我也可以应付自如了，或许说这些话有些自满，但当有状况发生时，公司的同事都会向我伸出援助之手。这使我心中不经万分感动。在这二个月的时间里，自己一直保持着对工作的热情，心态也是以平和为主。我深深的知道，作为一名世纪百悦的工作人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中来。顾客永远是对的，不能与顾客发生任何的不愉快，所以我们要以会心的微笑去接待每一位顾客，纵然顾客有时会无理取闹，但我们也要做到沉着冷静，保持好自己的心态，尽量避免与顾客之间发生矛盾。

　　虽然自己做收银工作的时间不是太长，自身的专业素质和业务水平还有待提高，但是自己觉得只要用心去做，努力去学习，就能够克服任何困难。我们要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着公司的形象。在工作期间我们要积极的向老员工请教和学习，能够踏实认真的做好这份属于我们自己的工作。这是公司的需要更是自己工作的需要。针对自己在工作中遇到的问题，探讨自己的心得和体会，也算是对自己的一个吧。

　　在这段工作期间内，自己感觉到还有很大的不足，对于自己的业务水平和技能还有待提高，这样才能在方便顾客的同时也方便我们自己的工作，使我们的工作效率有所提高。当然自己觉得对顾客的服务才是最重要的，作为服务行业的一员，我们能做的就是服务顾客，让顾客满意而归。这就要求我们自身具备良好的个人素质，做到热情耐心的接待好每一位顾客，不要在工作中将自己的小情绪带进来，更不能在工作时间内聊天、嬉戏，这样会让自己在工作中出现许多不必要的麻烦，为了防止自己与顾客之间产生矛盾，我们必须要保持好自己的心态。

　　在工作之余，自己还应该多学习关于自己工作方面的专业知识，自己只有不断的学习，不断的提高，不断的进步，才能立足于如今如此竞争激烈的社会之中，这也是我们为自己所做的准备，只有做好这些，有足够的资本，才能在这份岗位中脱颖而出，要知道在一份平凡的\'工作中作出不平凡的成绩，这并不是一件易事。

　　时光飞逝，虽然自己在这份岗位中工作了短短二个多月的时间，但给自己的的感受却很深，无论是在自己做人方面，还是在自己的工作当中都给了自己很大的帮助，在今后的工作当中自己应该多学习多进步，做好做精自己的工作。为了美好的明天，我们努力吧。

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！