# 最新商场服务台年终总结 商场服务台上半年工作总结(八篇)

来源：网络 作者：雾花翩跹 更新时间：2025-05-12

*商场服务台年终总结 商场服务台上半年工作总结一商场服务中心是可以对外展示出我们商场的服务水平最直接的窗口，服务中心急顾客之所急提供给顾客诸多服务，在顾客咨询上询问商品位置的最多，工作人员尽快熟悉各楼层商品位置，发挥了商品导购的积极作用，并在...*

**商场服务台年终总结 商场服务台上半年工作总结一**

商场服务中心是可以对外展示出我们商场的服务水平最直接的窗口，服务中心急顾客之所急提供给顾客诸多服务，在顾客咨询上询问商品位置的最多，工作人员尽快熟悉各楼层商品位置，发挥了商品导购的积极作用，并在导购的过程中尽量做好顾客分流，间接促进了销售和客流分散。使顾客及业户都满意，充分利用广播系统为丢失物品及儿童走失的顾客及时提供服务，大大提升了我们的服务质量，树立了商场的形象。

服务中心的设立贴近了与顾客的距离，直接处理完成投诉或预处理投诉后交给楼层运营管理人员进行解决。圆满地处理了各类问题，既通过处理投诉改变了业户的.老旧习惯，又在顾客心目中树立了商场形象。

直面业户及顾客的场内工作人员只有运营部及客服部，全面配合运营部在《六一端午双节庆》活动中负责向商户发放奖券、收取费用、统计信息、收取顾客奖券、广播宣传活动、抽奖现场主持等。周末花车促销广播及时，活动持续稳定，协助运营部为业户办理营业执照，商场设施的维护维修及时通知维修部门。

及时给业户电费，蓝牙充值，帮助外部停泊车辆办理蓝牙，为周围群众提供方便.复印及开发票为广大业户及顾客提供了便利.

商场日常广播包括：清场开业广播、迎宾语、温馨提示、失物招领、人员寻找、协助外围广播违规车辆。及时按照要求更换户外大屏幕图片、文字、视频，发现设备问题及时联系厂家处理。

为方便顾客和商户，服务中心在服务台内设立冷饮柜和存包柜。

20xx年我们要深入学习，规范服务，做好商场各项工作的发起工作，提升服务中心的服务职能作用。既然服务中心是商场服务的窗口，那么工作人员就是商场的形象代言人，我们不但要注重自身形象素质，还应全面熟悉商场商品和品牌位置，了解商品相关知识，熟悉售后服务，提高业务水平，学会运用正确接待投诉与处理技巧、和顾客沟通能力及亲和力，更大发挥现场服务管理作用，提高责任感，为商场的各项发展发挥更大的作用。

**商场服务台年终总结 商场服务台上半年工作总结二**

转瞬间，已近年关。回顾这一年的工作历程，在领导和同事的指导与帮助下，我从一名刚接触商场管理的门外汉成长为一名基本熟悉各项业务的管理员。在这段时间里，我认真的履行岗位职责，努力的结果。

1、日常管理，不仅要保“量”，更要保“质”

每天的巡场除了保证次数外，更要对巡场中发现的问题及时记录并处理，从店面的卫生、亮照到展员的工服、纪律，我们要时刻按照商场规定严格执行，对于不符合规定的要及时更改，不能立即更改的通知负责人限期整改，以期真正做到“眼之所及，心旷神怡”。当然，日常管理也不仅限于店面管理，我们更要走进店面，深入了解店面的经营情况，及时与商户负责人沟通，把握商户的思想动态，以做到“为我所用”。由于近期展员更换频繁，新老展员交接不畅，也给我们的日常管理带来了一定的不便，如工服领花不齐，对商场规定不了解以及开单不熟练等问题时有发生，我们在日常巡场及周例会上都会强调，并邀请财务部专门开展过单据填收。

2、招商清费要“稳、准、狠”

鉴于各种原因，负一楼空租摊位较多，招商有一定的压力。但是我们在领导的支持和帮助下，实时多渠道的搜集各品牌信息，看准那些有意向的商户，我们时刻跟踪，变有意向为有想法，直到最终确定进驻。由于老合同即将期满，新合同签订在即，这对我们是一个挑战，更是一个机会，我们要利用好这个契机，程度的解决空租问题。清费方面，对于经营确实有压力的，我们要稳住他，促销活动时给予一定的支持，平时经常与商户沟通，为其经营提出一些建议，让其了解到我们的

通过这一年的`工作，我已基本熟悉业务流程，并通过主动与各部门同事的互相沟通，如今已融入了xx。为此，我会在今后的工作中更加严格的要求自己认真履行自己的职责，努力做好自己的本分

1、要提高自身业务水平，认真学习建材业务知识，多方面了解行业动态。经常与商户负责人沟通，把握商户的心理动

2、要提高执行力，及时完成领导下达的各项任务并实时沟通、反馈。遇到自己能力无法解决的要及时向上汇报，并学习领悟。

3、要有针对性的向老员工及主管学习一些业务技能，如一些erp系统。

4、要积极与各部门同事协调、沟通，相互学习、相互帮助。新年新气象，希望在新的一年里通过自己与同事的共同努力，能够为居然带来一片新气象。

**商场服务台年终总结 商场服务台上半年工作总结三**

20xx在各种惊喜和挑战中徐徐而去，迎接我们的是一个充满爱和鼓励的年份，那就是我们的20xx年，这一年，无论是从年份的数字上来看，还是从新的开始上来说，这都是值得期望和憧憬的一年。今天在这里，我想对我20xx年商场前台客服的工作做一次总结，为此来为我一年的工作做一次总结升华，也向公司交上我这份一年的工作答卷，如若有什么认识不对的地方希望各位领导作出指点！

作为商场前台的客服人员，我是很骄傲的。虽然说上去只是一名前台客服，但是这是一份十分有标准也有要求的工作。一是需要良好的外貌形象，二是要有温和的气质，三是要有自己的能力。这三者都是对一个人的肯定，而公司能够给我这样的机会让我做前台客服，这无疑是对我的肯定，所以在这年的工作中，我尽自己的能力维护商场的形象，商场是一个人流量很大的公共空间，而我们前台的形象也直接代表了商场的档次。所以我对自己的工作态度或者是自己的个人形象都是非常注重的，我也常常收获到了很多的赞美，很感谢这些鼓励让我变得更好起来！

一名前台人员，最重要的就是服务态度，其次就是我们的一个个人形象。但我们的形象往往是建立在我们的态度上的。面对前台咨询的顾客记得保持微笑，经常微笑会让自己的气质变得更加柔和，也会让自己的形象更加亲易近人。给人的感觉也会更加的和睦友好。这是一名前台人员的必需品。所以，这一年，我都没有出过一次态度不好的错误，这也是对自己努力的又一次肯定。我的性格也变得更好了起来，我想这也就是努力之后的副产品。在此之间，我也为每位顾客耐心的\'解答，尽管有些时候会有顾客故意的刁难，但是我还是保持了一个前台人员应有的水准，从未因为这些事情做出任何冲动的行为，我也更加锻炼了自己。

20xx就这样无声无息地溜走了，幸运的是，我抓住了它的尾巴，侥幸得到了它最后的一些养料，加强了自己的信心，为20xx年做一个更好的铺垫，让自己能够在20xx更加的充满信心，充满希望。希望在新的一年，我可以将这个工作做的更加成功，能够体现出我独有的工作态度，让顾客感受到我独特的服务感受，希望能够给公司带来我独特的价值！让我们好好的望向未来，更勇敢的冲吧！

**商场服务台年终总结 商场服务台上半年工作总结四**

若不是来这里做这份商场客服的工作，我都不知道从一个商场消费者转变成一个商场客服是那么大的转变。经过这三个月的试用期，我明白了商场客服的不容易，也明白了我这份工作的意义。以下是我这几个月试用期的工作总结，写下来以供我自己记下我来这里的初心和更好的展开接下来的工作！

从一个商场消费者转变成一个商场客服，一开始我还真有些不习惯。从前都是别人给我推荐产品或是提供服务，忽然转变成我要去为不认识的每一位顾客推荐产品和提供服务，说实话，我不习惯了两三天，在这个两三天里，因为一种强烈的自尊心而排斥这份工作，认为自己一定做不好这份工作，是自己把这份工作想简单了，当时只想着要逃跑，根本没有想怎么样去面对。但后来因为一位尊重我的服务的顾客的微笑，我给自己下了决心，我告诉自己，我一定可以面对那些不够尊重我的顾客的.，就像我能够面对这位尊重我的顾客一样，自尊是建立在自己的内在价值上的，不能在外界的价值标准面前屈服，变成一个充斥着傲慢与偏见，还有冷漠的人。

作为一个商场客服，首先就要有一个当服务者的觉悟。像我们常说的“为人民服务”一样，我们商场客服要想做好工作，那我们就得做一个真正为人民服务的人，而不是一个为了利益而去给别人服务的人。有了这样的觉悟，作为服务者的我不再产生不平等的负面心理，反而在顾客对我的磨砺中一点一滴的打磨我自己的耐心，我告诉自己只要把这个工作做好了，那我以后也一定能够面对各种各样的生活问题，遇到了再刁难的人也不会就此改变自己微笑对待世界的态度。也就是在这样对自己的告诫中，我挺过了这三个月的试用期，并且已经喜欢上这份工作了，我很享受我成为一个真正为人民服务的人了。

在这个商场客服岗位上试用的三个月，我还是经常去别的商场买东西，为得是给自己过去对商场客服不怎么样的态度来个转变，也为自己做好商场客服的工作不断变化角度去思考工作的开展。后来我发现在心理上的距离消除之后，现在唯一的距离是金钱的距离了。我也不怕提到金钱俗气，正是因为我想要去商场买更多更好的东西，我愿意在商场客服的岗位上更加努力，只有这样才可以消除服务者到消费者最后这个金钱的距离。

我会在未来的工作中继续的！为了有钱买到更好的商品，也为了消除服务者与消费者之间的距离。

**商场服务台年终总结 商场服务台上半年工作总结五**

20xx年的时间终于还是成为了过去，当自己在x月的时候进入公司的那一刻，我就知道这不会是平静的一年。在这一年中，我在客服台跟着同事学习了很多，也锻炼了很多。当自己也适应了基本的工作之后，继而有发现了很多自己过去的缺点。随着自己越来越熟练，工作中的不足也越来越明显。

现在，一年的时间过去，我们即将迎来新一年的工作，我也在这里好好的对过去一年好好的总结一下，让自己在重新总结好这些不足的同时，也能看看自己还有什么地方是还要继续学习的！我对这一年的工作总结如下：

首先在自己基本的工作上，我们作为前台的员工，负责在商场为顾客们提供服务。当顾客们遇上麻烦的时候，第一时间就能通过我们来练习商场的各部门。在一年的工作过中，以询问和寻物为主。所以在上岗不久，我就认识到对商场的路线和分布有个详细的认识是多么的重要。为了填补自己的缺陷，我在空闲的时间，逛遍了整个商场，并牢牢的将各柜台的.位置记住。

在学习的期间，我多次将商场从上逛到下，深刻的记住了所有的柜台位置，当顾客询问柜台或是商品信息的时候，我总是能将最详细的位置信息及时的告知给顾客，让顾客们都能开心顺利的购物。

同时前台也是顾客们存放物品的地方，我们在顾客进入商场的时候也负责顾客的行李看惯工作。在这个工作中，其实没有什么技巧，但是为了在储物柜中尽快的找出顾客的物品，我还是花了一番功夫去熟悉和锻炼。现在的我，能够更加及时的为顾客存取物品，做到效率与准确同在。

前台的工作其实很枯燥，我们要时刻保持的微笑为顾客服务，但是多数的情况下顾客的问题却有很多的重复。这样导致我们需要很高的耐心。

在一年的工作中，我也遇上过不少的麻烦，比如在给顾客取托管物品的时候，居然找不到物品！这着实是给我吓了一跳，也导致自己在工作中越找越慌，还耽误了顾客的时间。直到帮我找，才发现是自己看错了号牌信息。看来自己还是要更加的提高自己的专注力才行。

这一年的工作虽然在不断的学习和错误中度过，但是我也得到了很好的成长。大家在工作中也都很关照我，相信通过自己的努力，我在下一年里能更加优秀的完成自己的工作！给商场和顾客们都带来优秀的服务！

**商场服务台年终总结 商场服务台上半年工作总结六**

我于20xx年x月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，两个多月来，收获良多，感慨也不少。

弹指一挥间，我的工作试用期已接近尾声。通过这两个月的学习与工作，从中熟悉了公司以及有关工作的基本情况，了解物业公司的重要工作内容与职责，对商场的工作有了一个具体的了解。在即将过去的两个月时间里，在公司领导的关心和指导下，在同事们的热情帮助下，较快熟悉了公司环境，适应了新的工作岗位，现将我试用期的工作情况简要小结如下:

1、严格遵守公司各项规章制度，认真学习业务知识，履行岗位职责，服从领导安排。做为一名公司的新进员工，了解公司全新的经营理念和管理模式，明确自己的岗位职责。

2、主动学习、尽快适应，迅速熟悉环境，主动、虚心向领导、同事请教、学习，基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法，顺利完成领导安排的各项工作。

3、做好前台的门面工作，整理好桌面文件，定时擦拭玻璃桌面保持前台整洁和美观。

4、做好日常快递收发工作，签收快递后迅速送达并做好登记。

5、做好电话的接听工作，回绝推销骚扰电话，重要电话及时为相关部门转接，如无人接听做好登记工作，及时向有关部门或相关人员汇报。

6、严格把关进出人员，非公司人员除有公司人员带领的一律先问清楚来意，礼貌应答，然后电话通知内部相关人员允许进入的才可放行。

7、协助其他部门做好临时交托的各项任务。

除了前台应完成的任务外，同时作为一名客服部的人员我还应该做好的有以下几点:

1、对于商户咨询和投诉的处理，应服务热情、周到、礼貌、用语规范，耐心细致的的受理并做好相应的记录，如遇到处理不了的问题时，要先对客户予以耐心安慰和解释，稳定客户情绪并及时汇报上级领导处理解决。

2、对于商户的日常维修工作，接到报修电话后登记好报修人的姓名以及电话，以便维修部门跟进，迅速填写好保修单移交给相关部门，待维修完工商户确认以后将维修单编号归档。

3、协助客户部门的\'其他工作人员完成领导交托的其他工作。

试用期结束后又将是一个崭新的开始，作为xx的一份子，我会尽全力做好自己分内的工作并协助其他部门完成交托的任务，努力学习相关知识，提升自己的工作能力，基本改善自己的不足。最后感谢领导给了我这次机会，我会在今后的工作中努力进取，为做一个称职的人员而不断地提升自己各方面的能力与素质，为公司的发展贡献出自己的一份力！

**商场服务台年终总结 商场服务台上半年工作总结七**

我于20xx年2月19日正式在商场客服部工作，试用期三个月。

时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的三个月，内心不禁感慨万千，这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。

在这段时间的工作学习中，对同方人环有了一个比较完整的认识;对于公司的发展历程和管理以及个人的岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的\'过程中，我也慢慢领会了同方人环“承担、探索、超越”的精神，团结协作、开拓创新，为同方人环的稳步发展增添新的活力。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，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作学习情况作如下汇报。

我的工作主要是行政管理、费用管理、物资管理及办公室内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。因无工作经验，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们的热心帮助，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。工作中不断地总结经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时提交各种报表，做到“主动”工作。经过月中旬去市的培训，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同事们提出讨论的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结合作，这一点很重要，也是加入公司以来同事们给我最深的影响。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。我也不知道自己能否在试用期之后，继续留在这里。不过我在试用期中，表现还是不错的，虽然对客服部的情况没有太大的了解，不过大概情况还是知道的。希望公司能够看到我的潜力，让我继续在现在的工作岗位工作下去，我相信自己有这个能力做好这个岗位。我会尽我的全力来工作，我会为公司的发展做出我的贡献！希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献我全部的力量。

**商场服务台年终总结 商场服务台上半年工作总结八**

从自己开始进入到商场工作就开始慢慢地融入客服的工作，更是每天都尽力地做好我应该要做的事情，对于商场客服的工作更是有了相当深刻的了解。就如今的一年试用期时光而言，我也是对我所进行的工作情况进行了一个工作总结。

作为商场客服我每天都在自己的岗位上坚守着，不断去做好自己应该要做好的事情。在这段工作期间每天做得最多的一件事情就是为各位有疑难的顾客进行问题的解答，但是在这一方面总是会有一些让我摸不着头脑的事情出现，所幸每次都有同事的出面才得以解决。当然对于这份工作的其他方面我都还是有做到较好，每天都是准时出现在工作的地点，更是将每一项任务都完成好，将工作台面都收拾得相当整洁，更是时刻保持着应该有的笑容，将自己的最为精神的一面展现出来，为顾客提供、最暖心的服务。

在开展工作的这些日子中，还是没有办法完全的解答好顾客的问题，更是对整个商场还存在一些不熟悉的情况。对于一些顾客的投诉上更是完全不知道应该要怎样去引导顾客撤销，并且让顾客感到满意。从这些各个方面看来，我应该要去努力的地方还有很多，并且我更是要在平时多花些时间来对自己的工作进行分析检讨，这样才更加知道自己的问题，才能做到更好的学习。

这段试用期工作，更是让我知道了自己所存在的各项缺陷，并且更是明确自己应该要努力奋进的地方。为了使我可以在这份工作上坚定的做下去，我更是给自己制定一个目标，希望能够在工作中逐步去达到这份工作需要的能力，更是成为一名相当优秀的我。我会尽力让自己更多地去熟悉商场的.规章制度等，这样才能够在顾客询问之时不会因为不知而慌张。对于与顾客的交流这方面学问实在太大，平时应该多多观察同事的交流过程，并且向其学习，并且还需要多多交流，这样才能够在实践加上努力的合成之下让自己变得更加的优秀。

在自己日后进行的工作中还会收获到越来越多的东西，并且只要我继续在这个岗位上去磨砺自己，自然就能够将工作内容都完成好，更是让领导能看到我的成长，并且让我可以获得转正的资格。现在我的内心是相当的激动，并且我十分想通过自己的努力，让自己可以在接下来的工作中让自己变得更加的优秀，我更是十分的期待那一天。

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！