# 超市店长年终总结报告

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-09-13

*超市店长年终总结报告（通用12篇）超市店长年终总结报告 篇1 在即将过去的，有很多美好的回忆浮现在脑海里，在公司的重视好和培养下，个人取得了很大的进步，同时，也觉得有很多的不足之处。 作为一名店长深感到责任的重大，大半年的店面管理，工作经验...*

超市店长年终总结报告（通用12篇）

超市店长年终总结报告 篇1

在即将过去的，有很多美好的回忆浮现在脑海里，在公司的重视好和培养下，个人取得了很大的进步，同时，也觉得有很多的不足之处。

作为一名店长深感到责任的重大，大半年的店面管理，工作经验，让我明白了这样一个道理：

一是对于一个经济效益好的公司来说，一是要有一个专业的管理者;

二是要有的专业知识做后盾;

三是要有一套良好的管理制度。

作为公司的一分子，我要做到以下几点：

一.认真贯彻公司的经济方针，同时将公司的经营理念及策略正确并及时的传达给每个店员，做好承上启下的桥梁作用。

二.做好店员的思想工作的同时团结店员，充分调动和发挥店员的工作积极性，了解每位店员的优美所在，并发挥其特长，做到另才适用，增加增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集团。

三.通过各种渠道了解同行信息，了解顾客的消费心里及习惯，做到知己知彼，心中有数，使我们的工作有针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

四.以身作则做店员的表帅，不断地学习提高自己的同时不断地向店员传输企业文化，教育店员要有全局团队认识，凡事要从公司整体利益出发。

五.以热烈周到及细致的服务去吸引顾客，发挥所有店员的主动性和积极性，为公司创造更多更好的业绩!新的一年即将来临，成绩只能代表过去，我将以更精湛娴熟的业务，同时在公司的领导下来治理好我们枞阳店!力争在xx年再创佳绩!

超市店长年终总结报告 篇2

弹指一挥间，20xx年就已悄然过去。在过去的一年里，学到了很多，收获了很多，临近年终，感觉有必要对自己的工作做一个总结，目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做得更好，之前一直担任广汉店的店长，直到20xx年11月，我被公司外派到新成立的崇州奥康名品空间，正值金融风暴之际，作为一个店长，我深感责任重大，如何带领我的新员工在崇州闯出一片新的天地，不辱公司使命，这是我的首要任务。

细节决定成败，作为崇州奥康名品空间店的具体负责人，我的工作能力、工作态度直接影响到本店的销售业绩。所以，作为一个店长，我十分注意每天的工作细节。每天早晨，我总是提前到达店里，作好营业前的准备工作。为了培养员工的主人翁责任感，我让员工轮流主持召开每天的晨会，总结昨天的工作，分析昨天销售业绩好的原因，以便再接再厉，如果不好，那么原因是什么，我们应该怎样来解决，总之，要想法调动员工的工作热情。还针对当店的情况，制定了店里的奖惩制度表。

作为销售行业，良好的形象是成功的前提。因此，我历来注意以身作则，注意自己的仪容仪表，对工作充满激情，认真做好每天的工作，处理好售后服务。虽然本店刚开张一个多月，但是，针对我们这一月的任务来说，我们在前大半个月就顺利的完成了，并且超额完成了%，同时也为过去的一年画上了一个完美的句号。20xx年，金融风暴还将继续，虽然我们将面临更多意想不到的困难，但是我会随时保持清醒的头脑。面对20xx年的工作，我决定在以下几个方面狠下功夫：

一：建立一支熟悉销售技巧而又相对稳定的销售团队：

人才是企业最宝贵的资源，一切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，合作精神的销售团队是企业的根本

二：完善销售制度：

销售管理是企业老大难问题，销售人员出错，见顾客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动能性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。

具体细节：

1：根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月，每周，每日，以每月，每周，每日的销售目标分解到每个销售人员的身上，完成各个时间段的任务，并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

2：加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理，做好细节工作。

3：加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质

4：充实产品知识，为顾客提供最优质的服务。

5：每周六制作和提交本周工作总结和下周工作计划。

超市店长年终总结报告 篇3

光阴似箭，日月如俊，一晃20xx年就过去了。首先感谢公司给予我这么好的平台、这么好的机会，让我锻炼、学习，同时也感谢各位同事对我工作上的支持和帮助，能学到以前没有学到的知识，使我受益匪浅。

我于20xx年8月来到居安逸，四个月的时间，从做保洁到现在的店长助理。其中有苦也有乐。对于没有专业技能的我，为了能更好的胜任我的工作，我要边学边干，同时还要比别人花更多的时间来努力工作，来回报公司、回报雇主。所以，只有拼命工作才是我最好的选择。

在这样一个大家庭里，以前没有管理经验，除了给员工灌输公司下达的任务外，最重要的是和员工一起学习，沟通心态等方面的问题。让大家了解我们上班的目的和公司对我们的要求，所以要大家除了能学到一些技能外，更重要的是学习做人的道理。要鼓励员工人人做优秀员工，个个都是最棒的。

细节决定事业的成功，所以我们要注重细节，我们在这里上班，主要目的就是做好服务。怎样去做好服务，是我们工作的重点，在服务的过程中，会出现各种各样的问题，而等待我的就是怎样去解决问题。所以我给自己的任务是不怕出现问题，出现了问题要学会怎样去解决问题。

作为一名店长助理，我首先要明确自己的职责，具体归纳为以下几点：

1、配合店长的工作，工作时及时与店长协调沟通，做好统计工作

2、认真贯彻公司的经营方针，同时将店里的的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

3、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体 。

4、通过各种渠道了解同业信息 ，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

5、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

现在，门店的管理正在逐步的走向正规，对店助提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务配合店长治理好我们白金店。

超市店长年终总结报告 篇4

20\_\_马上就要过去，虽然对自己的工作状况不是很满意，但人总要往前看，一年之计在于春，在新的一年来临之际，要为店铺播好种，做好规划，期待明年做年终总结时能更好的表现。

公司在发展进程中，我认为要成为一名优秀的销售店长，首先要调整自己的理念，和公司统一思想，统一目标，明确公司的发展方向，才能充分融入到店铺的发展中，才能更加有条有序的开展工作。

在每次会议当中学到的东西都要带回店铺，以店铺会议的方式强化到店铺每一位员工的脑海里去，有根基有思想的去为店铺某进取，某发展。

做好连带销售的培训课程，开展好店铺细节的跟进工作，用多看，多学，多动手来打造淡雅程列和精美橱窗工作，以制吸引客流，为进店律打下基础。我相信在我与员工的不懈努力下，\_\_店会一年比一年更好，因为我们愿为服务品牌，发展品牌做更多的`贡献。

以上就是我20\_\_年的总结和20\_\_年的展望及规划

超市店长年终总结报告 篇5

回首20--年的工作历程，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅，我经历很多没有接触过的事物和事情;见识了很多从未见识过的新鲜;似乎从一开始，新年带来的一切都是新发展、新要求，摆在我的眼前，昂首只能选择前进。总体观察，这一年对我取得长足进步;不论是与顾客的客情投资，还是销售管理经营与供应商的接洽工作，都在不断的进步中。现就本年度工作情况总结如下：

一、 工作回顾

(一) 门店情况

自从20--年九月份有幸入职好家庭以来，首先在司徒店当职，后因人手不够又去了极乐寺店一段时间，其后再次被调回司徒店做营业员，11月初调入香滨店任代理副店长职务，辅佐店长工作，协助店长使公司的各项规章制度及经营计划在门店得到贯切、落实。

在今年通过自己的努力并且因公司领导的信任给予了我这次机会升任好家庭香滨店的一名店长。做一名店长，初出茅庐没有经验，对于店面的运行、安排以及公关等方面都不是很成熟，但秉承着“勤奋好强，勇攀高峰”的决心与破釜沉舟的勇气，心里想着一定要把店面做好，不只向关心我的领导证明，向质疑自己能力的人证明，更向自己证明“只有不想做，没有做不了”这句话的正确性。接手店面以来，自己如履薄冰，工作学习丝毫没有懈怠，为弥补自己经验不足，在利用有限的学习机会，自己多渠道刻苦学习，不耻下问。也使自己积累的更多，面对诸多问题时解决的方法也一次次的纯熟与专业。

作为一名店长我深感到责任的重大，这段时间的工作经历，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，一是要有一个专业的管理者;二是要有良好的专业知识做后盾;三是要有一套良好的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。

记得领导曾经说过：“如果你不知道如何才能做好一名店长，那么便去执行，认真且努力的去执行上级所做出的决定。”秉承这一原则，在平时认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。企业精神的首要便是团队，当一个拥有共同目标并且愿意为这个目标而努力的这样一群人成功的几率占相当大一部份比值，所以做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。

增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体成为了上任后的首要任务。其次，通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。平时以身作则，做员工的表率。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性。

为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司及门店创作更多的销售业绩，带领员工做好本职工作。清洁工作每时每刻都在进行，看到就做、随时检查，为顾客营造一个舒心的购物环境;积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求;不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客感觉到好家庭的服务质量及受到优质服务后的心满意足感。

在与各部门之间的合作进行的越来越默契。客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。遇到突发问题，冷静对待沉着应对，分析利弊在最快的时间尽可能做出正确的决定，不以私人感情看待事物。在多方面的改进下，香滨店现在的总体水平正在以稳定的形式发展着，人员：大部分人的整体素质有了很大的提高，从最初的要我干，变成了我要干;财务：账目清晰，出入明确，透明化，规范化;事物：处理客情、退换货品、与供应商的关系趋现稳定见好。

(二) 完成的其他工作

1、认真贯彻并完成上级领导的各项决定，对员工进行思想教育工作，每天都有例行早会，会议上大家首先进行企业宣言，然后我交代接下来一天大家所要做的事情。安排好员工的工作，总结昨天的工作以及出现的问题，听取大家的意见和在工作中遇到的问题并且解决这些问题。在例会上有好多潜在的问题被提了出来，使店面更好的发展了起来。

2、最初上任时做得决定因为大家的个人习惯加上对新规定的排斥性，给我的工作造成了很大的阻碍，比如每日例会时的企业宣言，因为几个员工年龄较大并且从来没有这样，尤其是在顾客的面前更加不好意思。但是在我多方面的开导以及对他们陈述早会宣言的优势大家逐渐的能够接受了早会及早会宣言;经过一段时间的沉淀也渐渐的习惯了这种形式。

3、妥善处理顾客投诉和服务工作中所发生的各种矛盾，例如：前段时间顾客拿兑奖商品过来换取奖品，因非本店销售商品且没有购物小票按照公司规定是不可以兑换的，可是顾客却并不这么认为，有的时候碰到蛮横些的顾客，员工有的时候会出现情绪不稳定性，我运用专业的技术与高品质的服务始终保持微笑，认真的为顾客解释原因，并且为顾客想好解决的办法，让顾客满意的离去，处理完这件事马上对员工进行培训，像遇到这种情况的解决方法以及应变技巧，要员工始终保持专业，因为我们的一言一行代表的并不是个人而是好家庭商贸公司的整体形象。

4、自己身先士卒，带领店内员工，整理货架，重新安排排面，吃咸菜啃馒头，总是将最沉的货物留给自己，在采购部、运营部、财务部以及领导的正确方针的支持下我门店的运行正呈现优质化趋势，并且组织上安排的各项规章制度也在一步步的进行这。

5、前段时间因店面缺人，而总部虽然在帮忙招聘人员为我们解决人手紧张的现象，但是在没有招上人来的这段时间里我不计较个人得失，时刻在店里处理店内事物，长时间没有回家，尽全力让香滨店在人员不足的情况下正常且更好的运行下去。

这个时候，领导让我知道我不是一个人，我背后的力量是伟大的，两位李总随时都在关系这我和我们的香滨店，经常放下身份与休息时间帮我带班只为了我能够休息一下，再此感谢李总对我的照顾。

超市店长年终总结报告 篇6

自从到公司来的那天起，感觉每天都学习到很多以前不知道的东西，这段工作期间

虽然还存在很多问题，但还是总结了很多经验，希望对自己工作上的不足能够得以早日改正：

一：观念的转变

观念可以说是一种较为固定性的东西，一个人要改变自己原有的观念，必须要经过长时间的思想斗争。我当初既然有勇气选择了离开三尺讲台，就要改变在学校时的一些观念，由原来的被动学习转变为现在的主动学习等很多观念。

二：做好自己的本质工作

一个人要做好自己的本质工作，就必须全面的认识自己，了解自己的职责是什么。我对自己的工作职责作了几方面的认识。

1 了解工作流程

初次面对这项工作，感觉非常复杂，我认为学习任何一样东西都好像在阅读一篇文章一样，先要了解其大概，然后理清其层次，再是深入到字词句的研究。因此，我对我所做的这项具体工作作了一个简单的概括，我所面对的客体是什么，和谁有工作上的联系，联系的内容是什么，面对这一连串的疑问，我就把自己的工作流程用列表的方式把它罗列出来。

2 注重细节

经过一段时间的工作后，基本流程已经熟悉，但是随之而来的小问题也就多了，比如说在核对订单时，有的经销商不传汇款底单，即使有的传了也不写明公司名称，因为其中有很多汇款金额和订单不一致，很难辨别出是谁家公司的款，遇到问题就要学会用自己的思维去解决问题，对此，我首先想到的是把此类问题出现的情况了解清楚，再是根据问题去找一个好的解决方法。于是，我就在qq群里连续发了几天的通知.(连续几天发的原因是考虑到不是每个经销商都天天上网).通知的内容是根据数学选择题的格式来书写的,我认为这能有利于经销商更能清楚,明了,简单,易懂的看清楚我所要达到的目的.后来又考虑到不是所有的经销商都上网,于是在出现同类问题时我都要特别的提醒他们要注意哪些问题.

任何东西的改进都是在原有基础上进行的,在开始的时候,我按照她们的记录方式来进行记录每天的定单情况,可后来发现有很多不便之处,我根据自己对工作的了解,做了一些改变,这样就减轻自己在工作中不必要的麻烦.

每当订单太多时,我必须要保持清醒的头脑,因为之前有由于订单太多而出现过一次当天没有及时签单的情况,这应该要引起我的注意,就是要注重细节,找出原因,进行改正.

在这项工作中,有很多东西需要自己去发现,去不断的发现与改变.

三:沟通技巧

沟通是一门技巧,善于沟通是一门艺术,从心理学的角度来讲,站在对方的角度去思考问题,可能会收到意想不到的效果,但在与客户沟通时,我忽视了自己的出发点,没有注意到张弛有度,还有在开始时我没有注意到说话时内容上要讲求言简意赅.经过一段时间我发现了自己这方面的不足,既然发现了自己不足,就要找到方法进行纠正.

语气,在沟通时是一个很重要的环节.面带着微笑去和别人沟通,别人也会感受到你的微笑与阳光.

四:善于倾听

学会倾听是一个人所必须具备的素质,在生活工作中,我们往往忽视了这个环节.但后来经过提醒与反思,我注意到了这些方面的不足.在魅族工作的这段时间,我学到了很多的东 西,可以说在思想观念上也有一个小小的改变

超市店长年终总结报告 篇7

一、xx年年度营运绩效分析：

xx年度是公司比较关键的一年，由于我们前期对大学城的销售分析估计不足，到xx年8月份为止，短短半年多时间，我们的亏损额就接近200万元。但是，在门店员工的共同努力下，从xx年下半年开始，大学城开始扭亏为盈。

在这一过程中，我们走得十分艰辛，但门店员工并没有因此而放弃努力，最终，公司仍实现净利润x万元。通过对xx年度的销售指标分析在公司三个门店的管理过程中，蟠凤店的成本控制和指标完成方面是做的比较好的，蟠凤店在这一块值得奖励;大学城的物料费的控制不是很到位，需要改善，但总体管理方面，尤其是在经过调整后，自xx年9月份开始，得到明显改善;梧慈店在指标完成及成本控制方面是做得比较差的，但目前梧慈店已经关店，这里不作过多分析。

二、企业发展方面

xx年年度原计划开发便利店10家，标超2-3家。

在便利店开发过程中，在经过桐社店的操作过程中，发现公司还不具备多渠道扩张的能力。所以最终我们选择了加大力量经营标超这一块，暂时退出便利店的扩张计划。

在xx年年，我们开发了德政店和三溪店两家标超。德政店已于xx年年年底开业，从目前的经营情况来看，会略有赢利，但对公司的影响力还是有一定的效果的。

三溪店预计会在XX年3月或者4月开业。

虽然xx年年度我们成功拿下两家标超，但相对于梧慈店的规模来看，显然两家的标超目前的( )规模，还只能达到梧慈店的规模，所以就目前企业扩张方面来看，我们还要加大力度，从各个方面，进一步加速企业的发展。

在这一过程中，我们也认识到根据实力，务实地发展的重要性，对选址及开发方面进行了慎重的考虑，将稳健、务实、创新、开拓作为公司未来发展的方针，将郊区、开发区的标超或大超纳入公司重点发展的规划，因为实践证明，在温州标超这一块，还是有巨大的潜力可以挖掘的。所以我们的目标很明确，极力发展标超，包括吞并或与人合作经营一些地址较好但对方经营不善的超市，方法有多种，相信XX年在企业开发方面，会得到一个很好的发展。

三、加强了对营运企划的管理

xx年度，在公司各层管理人员群策群力的努力下，我们对门店的形象、营运流程以及动线设计进行了重新的规范，并加强了门店店长的责任管理范畴，加强了门巡制度的落实。

xx年度对会员管理这一块进行了有效推广，并对公司的营运方针进行了重新定位，将低价、实惠的概念宣导给我们的顾客，在这个过程中，除中百公司的产品，我们没有办法做好价格形象之外，其它商品均已根据市场进行了相应的调整，目前公司的价格形象有所好转，然后结合门店氛围的布置，使公司的销售较去年有了极大的提升(xx年销售万，较xx年万的销售提升了42%)。

在促销费用有了一定的提高的情况下，加强了对门店成本的控制，各项成本支出较xx年有了明显的改善，无论是蟠凤店还是大学城店，这也是相同门店经营净绩效较以往有了较大提升的原因之一。

xx年营运企划方面明显不足的地方也很多，将在XX年的工作计划中，提出改善意见。

五、采购部

采购部在营业外收入方面和毛利率控制方面基本达到公司要求：

XX年采购毛利率能够提高同时还能保持一定的价格形象，是因为有部分高毛利商品通过与厂家(如塑料制品、日化用品)直接采购，毛利率提高了一到二倍以上。但是采购部在商品结构上仍不是很理想，所以采购部一定要改变思维，主动寻找并优化商品结构，要把采购的力度进一步推进。

超市店长年终总结报告 篇8

20\_\_去了，在\_\_\_\_的一年时刻里，感悟到了太多，也学到了太多。从开始的保洁到此刻的店长，其中也经历了许许多多，有欢声笑语，也有彷徨迷茫。我们怀疑过，畏缩过，但庆幸的是此刻的我们坚持了下来。在此我就这段时刻的工作心得和一些问题进行一下总结。

一个店就像是一个家，店长就是这个家的一家之长。家长要管理这个家的所有问题，人员、货品、卫生、陈列、设备、安全。各个方面都要照顾周到，任何一个小的细节思考不到，就有可能给工作带来不良影响。店长也是一个店的领导者，是企业文化信息传递的纽带，是公司政策的执行者和具体操作者;是企业产品的代言人，是店铺的核心。

因此，店长需要站在经营者的立场上，综合的、科学的分析店铺运营状况，全力贯彻执行公司做为一名店长不只是需要明白上级下达任务和目标。还要为了到达这一目标需要做什么，怎样做才能到达最佳的效果。

每一位顾客的资料都不就应一成不变，而是要不断丰富，要注意对每一个顾客细节资料点点滴滴地积累，这样，在与顾客沟通中才能让顾客真正感受到关怀。此外，透过对同一名顾客消费资料的连续分析，将为对该顾客制订有针对性的服务与销售策略带给最直接的依据。

总之，要做一名合格的店长，务必要做到顾全大局，里外兼顾，宣传是带动店面发展的命脉，只有有了足够的新客户店面才能活起来。同时，服务质量和对客户的了解也是不容忽视的，否则之前的一切将会白费，将是毫无好处的。

另外，店面的经营管理也要常抓不放，这是店面运营的基础。

第一要建立逐级管理制度，岗位职责分工细化，自上而下。使工作事事有人管，件件能落实，防止死角现象的出现。

第二要注重店内人员的培训工作，培养员工、销售人员的群众荣誉感和主人翁意识，以店为荣，让每位员工、销售人员充分发挥各自的潜能，使之具有爱岗敬业、服务热情周到?懂业务、会管理的高素质人才。

第三要建立分明的奖惩制度，以激励和约束员工、销售人员的工作，使全店成为一支团结协作的群众，在竞争中立于不败之地。

第四要创造良好的外围环境，协调好与政府部门的合作关联，以减少不必要的麻烦。

一句话，市场是良好的，形势是严峻的。假如在短期内没有把市场做好，没有抓住这个机遇，我们很可能失去这个机会，永远没有机会在做这个市场。

我会认真执行公司的品牌策略，全力发挥店长的职能。在以后的工作中要发奋改善，在新的一年里我会更好的做好自己的本职工作，用职责心做事，用感恩的心做人，让盛世的生意做的更大。

超市店长年终总结报告 篇9

20\_\_\_\_年，本人凭着自己的热情和理想应聘于\_\_\_\_公司。几年来，我系统地学习了零售业概论、仓储式连锁超市管理概论、顾客消费心理学与销售技巧等基础知识，如饥似渴地吸收新型的零售业的知识，力图尽快融到\_\_\_\_的发展中去。工作中，我无怨无悔，每天与员工奋战到深夜，直至开店。至此，我开始了开创\_\_\_\_市场的征程。年初\_\_\_\_路北店的销售额每天仅\_\_\_\_余万元，经过一年的努力，市场终于打开，\_\_\_\_在\_\_\_\_的知名度提高，销售额提高了，顾客满意了，员工的脸充满了喜悦，这一年我被评为“公司优秀店长”。

一年来，在这个陌生的城市，我利用一切人际关系，克服地域差别，了解\_\_\_\_市场及各项政策规定，与合作方紧密配合，同相关政府部门建立了良好地合作关系。为了开拓\_\_\_\_市场，我每天与员工一起工作，并听取各项合理化建议，以应对激烈竞争的市场环境。目前，\_\_\_\_有超市\_\_\_\_多家左右，竞争对手们把店开在了\_\_\_\_店的周边，面对这种环境，使20\_\_\_\_完成与提高是一种考验，员工们都存在担心的思想。为此，我对员工们提出20\_\_\_\_年的工作中心是“以服务促销售，以管理降成本”。一年来的服务规范的培训、管理者的培训，大家都不会忘记这个工作中心，这一条已经贯穿到商店每个管理者和员工的脑海中。只要做的好，就会吸引顾客，就能摆脱困境。一年来\_\_\_\_店销售和管理上实现了双盈利的目标，销售额超计划完成。比20\_\_\_\_年增长了\_\_\_\_%，完成了集团下达的任务。

面对闪光的成绩，我并不满足。我认真分析商品结构及市场需求，及时调整商品结构并合理控制库存，避免积压资金。因\_\_\_\_路北店为外埠店，供货商又多为外地供货商，在一定程度上影响销售。年初，公司在\_\_\_\_成立商品组，由我担任组长，为了使店在唐山稳步发展，使其同竞争对手形成差异优势，我对商品组提出了“重宽度、轻深度，重连锁、轻汰换”的谈判原则，使商品组在完善唐山市场的同时，进一步形成了\_\_\_\_连锁的优势。汰换了不适合\_\_\_\_市场的商品，并发展了部分本地特色商品，从根本上解决了蔬菜、水果不能连锁经营的问题。年中，在我的带领下，\_\_\_\_在商品经营上拓宽了电脑、手机、音像、图书、冰鲜、主食厨房等品种，真正形成了仓储超级大卖常商品品种比20\_\_\_\_年增长了近一倍。品种的丰满带来了客流，管理的加强降低了成本，服务水平的提高赢得了顾客。20\_\_20\_\_年度市消协、工商、报社在民意测验中，\_\_\_\_路北店被评为“\_\_\_\_市民最满意超市”。

超市店长年终总结报告 篇10

充满机遇与挑战的20\_\_年已经过去，回首往事，20\_\_年通过上级领导的帮助和指导，加上全年员工的合作与努力，在汗水和智慧的投入中，各方面得以新的发展，全年商场工作的顺利开展和管理水平的提高。盘点20\_\_，有得有失，有关于公司竞争战略上的问题;关于以顾客服务为导向方面的问题;关于企业品牌价值认可的问题;关于顾客忠诚度管理方面的问题;还有居安思危、进军零售速度、整合零售营销传播方面的问题，更有岌岌可危的人力资源管理方面的问题，我经历了从无到有、从小到大的过程。可随着经济的发展和形势的变化，零售市场到处生根发芽，面对这种局面，我深知要完成角色转换，必须抓紧学习，从实际出发，加强调查研究，探求解决错综复杂问题的途径。对于20\_\_年的工作进行反思和总结如下：

一、盘点20\_\_年的工作

A、加强X超市的人力资源、商品缺断货追踪、商场财物管理。

B、完成对X超市的全面整改工作，配合总部做好整改前的商品盘点工作、员工思想工作、财物清查工作;整改中的财物交接工作、商品退货内拨工作、人员加班安排等;整改后的各项交接工作。

C、对超市竞争店的调研及附近消费情况的评估，在尽量做到差异化经营的情况下，避免商品同质化条件的价格竞争，对超市滞销商品进行清退、缩短商品线长度，新型商品品种的引进等。

D、积极组织公司干部和员工进行学习和考核。

二、存在的问题

超市在公司领导下，全年01-12月合计销售：X，全年平均每天客单价：X，平均每天来客数：X位，超市业绩的影响主要来自于以下几个方面：

A：大环境受竞争店生鲜超市开业等影响，客单价、来客数相对减少，特别是在商品同质化的条件下，同种商品的价格往往高于竞争店，一线商品更为严重，购买力严重不足，因X店的主要消费层次为中老年人群，顾客往往在购买来都货比三家、精挑细选，对于高单价商品的需求相对减少。

B：促销场外促销活动全无，在商品没有竞争力的同时，应加大对乡村店的场外促销活动，特别是每月上、下旬，这对于提高商场来客数、客单价起到了较大的推动作用，起到了立竿见影的效果。大型促销活动每次都是一昧地特价促销活动，老生常谈，缺乏预见性和可行性。有的甚至只是形式性化，如：国庆、圣诞、元旦等重大节日促销都没有达到一定的效果，对于日益竞争的零售业没有起到攻城掠地的效果。

C：畅销商品缺货与新品引进速度慢11月至元月份是食品销售旺季时期，顾客需求量大，而畅销商品、特价促销商品经常出现断档，有的畅销商品甚至断档一到两个星期，畅销品牌到货速度慢，周转率低，严重影响超市业绩。新品引进速度较慢，开发新品力度有限，旧品淘汰率低，违背了“X超市商品都是新的”这一经营理念。

D：商品质量问题和顾客投诉高一旦商品发生质量问题，维修期内又不能按时到达商场，导致顾客怨声载道，一方面只能更换新品给顾客，另一方面商场还要承担商品死货的责任，严重影响X超市业绩及对外信誉度。顾客因商品质量引起的投诉率和抱怨普遍，如：小家电商品因质量问题维修时间过长引起的投诉较为严重，大大影响了顾客购买的回头率。

E：人员流失率过高员工入职时间一到两月或者半年时间对其负责的业务知识相对熟悉后出现辞职或自动离职，对商场的损失较大，一支稳定、高效的团队是商场参与竞争的根基。由于公司改革和薪酬体系的原因，员工流失比较严重。同时主管及员工的沟通、指导以及专管员干部的考核力度不够，员工的纪律观念强化有待升级。

F：超市在防损、防盗上把关不严格员工对公司的理念认识较为模糊，防盗意识较弱，专管员干部工作没有一定的计划性和工作目标，对商品的季节性管理不强，对商品及促销商品的库存观念全无，量感陈列不能实现，怕库存引起的退货难。

G：超市目标不够明确目标不明确，导致员工工作的积极性不高，员工在经营理念上未树立起一定的目的，商场的各项培训工作未贯彻到实际工作中去，认知率较低，特别是一些服务理念上只落实在口头上，与实际操作行动程度上还有较大的差距，惰性化的工作态度较为严重，特别是收银员的岗位技能不能完全按标准完成，三唱服务时有时无不能体现在长期工作的行动中去。

三、个人问题：

A：沟通不够本人对于超市管理理论钻研不够，不能将公司所有理念传达给全体员工，对下面管理干部和员工的培养不够，零售竞争形式变化莫测，再也不是单兵做战的年代。

B：创新力能力较差超市的发展需要创新，特别是营销方式需要创新，但由于顾虑到调整带来对商场业绩的影响，求稳怕乱的心里不能克服，以致于创新的路子迈的不大。

C、细节管理不够超市需要细节管理，过于相信人性化管理的观点，相信全体干部的自我约束，工作不全面、不细致。计划性不强、监督不力导致很多细节执行不到位。在新的一年中，希望公司能够相信我做到公司的管理靠的是制度而不是人情。

针对以上问题，明年主要完善以下工作：

A、提升专业技能不断学习和总结，严格要求自己，做到正人先正己，提高自己的工作效率，以强化服务质量、提升总体业绩为己任，以树立良好形象为牵引，在坚持行为影响、示范引路的前提下激发全体员工工作热情，加强对值班长、管理员制度的落实与执行，强化现场管理力度，处理好顾客的投诉与抱怨，把握好顾客的退换货制度，尽量让顾客高兴而来、满意而归。

B、商品管理坚持对商品缺断货的追踪，努力提升商品陈列艺术，做到主力商品的位置，体现较强的季节性陈列、关联性陈列等。认真分析商品结构及市场需求，及时调整商品结构并合理控制库存，避免积压资金。同时做好竞争分析，与竞争对手形成差异优势，对商品提出了“重宽度、轻深度，重连锁、轻汰换”的竞争原则，使商品在完善消费市场的同时，进一步形成了X超市连锁优势。

C、防损大力规范防损员运作流程及制度，加强全员防损理念。

D：员工管理努力提升全体员工士气，用多种方式激励员工。强化领导班子对优秀员工的培养和指导、考核，以及对专管员干部的考核力度，配合采购部对商品的各项管理及断缺货的追踪。认真落实卖场环境、卫生，让员工养成良好的习惯，积极配合公司开展各项现场管理节日促销活动，提升商场业绩。

E、服务管理加强员工服务意识培训，把服务看成企业文化的外在表现和综合竞争力的体现。我和我的同事们将不断努力，向着这个目标一步步迈进，完善服务体系、全程跟踪服务，全面进行客户渗透。

总之，我会系统地学习了超市专业知识、加强沟通、做好顾客消费分析、做好人员的培训，达成全年销售目标的同时，带出一支具有竞争力的超市管理团队。

衷心感谢各位领导一年来对我工作的支持、监督、指导及对我个人的帮助。我将认真地总结经验，发扬成绩，克服不足，以百倍的信心，饱满的工作热情，与公司和全体干部员工一起，勤奋工作，顽强拼搏，为X超市发展和振兴做出应有的贡献!

超市店长年终总结报告 篇11

认真想过。尤其是与顾客的客情和解决纷争以及与各部门和兄弟店面协商时，这个时候就需要沟通，反复的沟通，达到相互的理解和支持。而我在这个方面是做得不够到位的，我的沟通方式比较直接，不太会 引客入境 。我想这与我从事这个职业经历太浅以及个人性格有关。我比较偏向直率的沟通方式，不善于迂回地表达自己的意愿和工作想法。在日后的工作中，我想要加强自己沟通技巧的变换尝试，适时运用恰当的方式方法完善自己在工作中的这方面的能力。

(二)、心思不够细致缺乏创新

管理工作要求管理人员心思的细致，包括对员工状态的敏感度，对卖场商品的熟悉程度从而发现问题，对顾客心情的掌握等。所以心要做到细，随时发现问题，随时检验工作及个人情况。不管是日常生活中还是工作中，人们需要相互协助、相互帮助，只有这样才能更好的做好工作，通过这段时间来，公司里的同事和兄弟店里的大哥大姐们，他们都很热心的及时给予了工作上的理解和帮助，从而使我顺利完成了自己的各项工作。让我提高了对工作的谨慎态度，养成了凡事要问清楚，做事前想要有所借鉴的习惯，本来这是件好事，但是却会产生一定反方向的影响，那就是缺少了创新意识。工作的积极性和主动性是建立在对工作负责的态度上，而不是建立充分地出色完成工作的基础上，这样会限制自己主观新思维的发生。真正的优秀员工是需要有创新意识，在工作。

超市店长年终总结报告 篇12

作为一名店长我深感到责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，一是要有一个专业的管理者；二是要有良好的专业知识做后盾；三是要有一套良好的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。就以一年的工作总结如下：

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将超市的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的让我干到积极的我要干。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。

首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境。

其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

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！