# 有关商场员工年终总结

来源：网络 作者：寂夜思潮 更新时间：2024-01-19

*有关商场员工年终总结(精选5篇)员工年度工作总结可以帮助员工了解自己的职业优势和发展机会，制定更个性化的发展计划。以下是小编整理的有关商场员工年终总结，欢迎大家借鉴与参考!有关商场员工年终总结篇120\_\_年度工作总结暨20\_\_年工作计划（摘...*

有关商场员工年终总结(精选5篇)

员工年度工作总结可以帮助员工了解自己的职业优势和发展机会，制定更个性化的发展计划。以下是小编整理的有关商场员工年终总结，欢迎大家借鉴与参考!

**有关商场员工年终总结篇1**

20\_\_年度工作总结暨20\_\_年工作计划（摘要） 武商建二商场总经理张济生 20\_\_年全体建二人紧紧围绕“差异化经营，提升品牌内涵”的经营战略以及“打造企业执行力”的管理战略这两条主线开展工作，并取得了突破性的进展。

一、经营业绩稳步上升，销售突破亿元大关。 实际销售完成年度考核计划的130％，同比增长15％，所实现的纯利同比增长381％。确立了武商建二在青山区域市场的领先市场地位。 经营调整成效凸显。全年引进新渠道1\_\_个，淘汰品牌123个，调整率达70%以上。全场七大品类均实现20%以上的增幅，最高和最低毛坪较去年增长26%和13%。两个工程两手齐抓。“打造20个百万品牌”和“引进10个成熟品牌”的“两手抓”工程，有21个品牌实现了销售过百万的业绩，整体销售同比增长36%，占全场销售总额的27%。扩销增利企划先行。突破常规，通过整合资源，把握热点，推出个性化的营销活动，在营销造势上始终保持区域领先优势。

二、服务体系不断完善，现场管理成效斐然 \_\_年建二狠抓现场管理，全面推行“亲情式服务”体系，在一线员工中开展“服务意识 ”的大讨论。对商场硬件设施进行了全面维修和整改，使卖场形象焕然一新。

三、“执行”观念深入人心，人力资源不断挖潜。 以“打造企业执行力”为指导思想贯穿全年的培训工作。共进行了900多小时，万余人次的各类培训，真正实践了建立学习型组织，培养知识型人才的工作要求。进行了两次较大规模的轮岗，涉及岗位异动37人，在员工中形成了强烈的反响。

\_\_年的工作成绩显著，但也存在以下六点制约企业发展的问题：

问题一：经营结构与发展目标不协调的状况依然非常明显。

问题二：对市场形式的预见性与具体经营举措实施之间存在矛盾。

问题三：促销形式的单一性和不可替代性禁锢了营销工作的发展。

问题四：日常性的销售与热点性的销售差异仍未缩小，反而有扩大的趋势。

问题五：全场性应季商品的货源及结构问题没有改变。

问题六：供应商渠道的整合在\_\_年虽有改变，但效果并不明显。

20\_\_年，青山周边区域的商业竞争将日趋白热化。

面对前有中南销品贸的整装待业，后有青山百货的步步紧追，我们将从以下几个方面重点入手：

一、抓春节市场，确保开门红，誓夺年度目标 以春节营销工作为先导，全面实施旺季市场经营战略，确保一、二月份开门红及年度经营目标的顺利实现。

二、准确把握市场定位，实施差异化经营 略微调高经营档次，跟青商、徐东、销品茂实行整体错位，打造区域时尚百货。特别是在区域市场内实现主流品牌独家经营的格局。

三、组建货品部，实施进销分离，加大招商调整力度 通过组织架构的健全，为加快调整进度提供有力的软环境，使调整工作一步一个脚印地向前发展，从而达到区域百货经典的经营格局。

四、以四楼的改造与经营为契机，全面整合场内资源 做强做大是企业经营的第一要务。以开发扩大四楼经营面积和内容作为\_\_年的首要任务，进一步提升商场的经营功能，开发新的经济增长点。

五、狠抓百万品牌，全面发挥二八效应 要从招商、装修、营销、人员、考核等各方面全面整合，提高百万品牌的成功率、成活率，使已有的百万品牌发挥领军作用。

六、狠抓渠道优化，减小因供应商实力弱对经营造成的制约 在渠道整合上选择有实力的品牌和供应商，淘汰或择优选择一些非厂商或一级代理商的供应商，在营销、价格、货源、退换货等方面争取更多的政策。

七、科学分析，力求突破，全面推行亲情化营销 \_\_年的营销工作要突破较为单一的促销模式，加强情感式营销。通过宣传、陈列、服务整体造势，包装更生活化、时尚化，达到吸引客源，促进销售的目的。

八、实施员工素质工程，实现人才发展战略转型 20\_\_年，我们将加大企业人才的培养和储备力度，实施培训“五个一”工程。同时，加大企业制度的执行力度，进一步规范全场员工的工作行为，形成和谐、规范的良好工作氛围。

**有关商场员工年终总结篇2**

20\_\_年快结束了，回首\_\_年营管工作，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。时间过得飞快，不知不觉中，充满梦想和激情的\_\_年随着新年伊始即将临近，本人自五月份加入到营管部，融为这个集体的一份之以来，本着对工作的热爱，抱以积极，认真学习的态度，用心做好每件事，干好这个营管工作，充分利用这一平台提升自身的组织协调能力，回顾历程，收获和感触颇多，主要有一下几方面;

1 、只有摆正自己的位置才能更好的适应工作岗位。

营管工作本来就是一份兼职的工作，我从一个普通的导购员到实战营管工作，不断学习日常事务，从中明白要做一个有责任感的人，在做一名优秀导购员的基础上再做一名合格的营管员，在这里我要感谢那些在我平淡工作给我快乐和鼓励的人。

2 、只有公平处理每件事才能搞好各方关系。

商场是一个人员很复杂的交际地点，而我的工作就是要在这样一个地方管好所有劳动纪律，要求每个员工做到不准在营业场所吃零食，看书报，玩手机，干私活，捧茶杯，柜台就餐，不准穿拖鞋上班，不准随意打闹，不准擅自离开工作岗位等等要管好每个员工很难，要搞好各商场的关系更是难上加难。因为涉及范围较广，只要你一不小心就会得罪很多人，到时商场的人都会指责你，领导会质疑你的能力，有的导购还会嘲笑你，可见公平处事是何等的重要。

3 、只有保持良好的工作状态才能平衡分配你的工作。

在同一时间即要做导购又要做营管员是一件很容易出错的事，因为做营管员是建立在导购员的基础上的，在我们心中导购员的这份工作早生根发芽恰恰营管员这份工作才刚刚酝酿成行，当你在做导购的同时往往会忽略你的营管工作，导致有的员工纪律下降，这也是我在以后的时间里应该努力改进的环节。

4 、只有坚持原则落实制度才能提高商场形像。

有时当我在巡场中遇到极其难搞的导购，明明她正在犯错可她却偏偏不认为自己有错，还振振有词，或许你还会赏赐到一顿痛骂。虽然有时我的心里存在害怕，但与此同时我还会想到此时此刻的我是一名营管员，我要坚持我的原则，我有责任和义务去监督她，因为她的行为正影响着整个购物中心形像。

5 、只有树立服务意识观加强团队协调才能把分内分外工作做好。

营管部好比是一个充满激情的团队，虽然大家工作都很忙，但我们每个人都没忘自己是一个时刻准备为购物中心服务的人。从不了解到一起并肩作战，最后一起分享战胜的喜悦，我们在一次次的挫折 中不断的成长，我们都在积极的去学习，并渴求进步，当然这些都是为了我们能更好的完成下一个任务做好前期准备，最好的见证还要在日后的工作中去检验，更要感谢领导对我们的指导和教育，使我们将做得更自信和出色，有那么一个口号‘超越自我 勇做第一’除了感激，我们还明白一个人的成绩是微博的，团队优秀才是我们共同努力的目标，因此在日后的营管工作中，我们将更重视团队建设，一起为提高购物中心的劳动纪律而奋斗。

经过这样紧张有序的半年，我感觉自己的工作技能上了一个新的台阶，基本上做到忙而不乱，进而不散，最主要的是经过我们这段时间的努力，大家的劳动纪律有了明显提高，这是值得我们骄傲的，从中我也明白了一个道理;一个良好的心态一份对工作的热诚相形之下的责任是很重要的。

我从无限繁忙中走进这半年又从无限快乐中走出这半年，接触了许多新鲜事也解决了不少事但还是存在一些问题需要我们在以后的工作中改进;比如像个别员工骄傲的情绪，反常的态度，比如像玩手机打发上班时间的事件，比如像在工作场所就餐问题等等虽然逛超市现象有所减少但某些员工还存有侥幸心理，为了进一步提高营管工作质量完善购物中心形象，在以后的工作中我们要更加团结，因为只有团结才有力量，我们要更加合作，也因为只有合作才能成功。

**有关商场员工年终总结篇3**

时间匆匆掠过，恍惚之间，今年的工作已然接近尾声，这一年里我得益于商场的各位上级领导、直系领导的正确工作指导思想，以及各位同事们的不求回报的帮助，我能感觉得到，我的个人能力进步很大，在工作上有有过出色的表现，也因为刚开始的经验不足犯过错，但是在我积极向上的工作态度下，这些早已不会再发生在我身上，回顾这一年的工作，以下就是我的年终工作总结：

一、正确的工作态度，进步迅速

我是今年年初来加入到我们商场的，成为一个导购员也是商场的安排，我从来没有质疑过商场领导对我的工作安排，因为这是通过入职测试之后，领导给我的工作建议，说我更适合成为一个导购员，我自然是绝对的服从。我被分配到了商场的电器区域工作，我的任务就是对有意向购买的顾客进行介绍、推荐他们想要或者是我觉得适合他们的电器，刚开始工作的我，的确是工作经验太少了，光是每种电器的配置、功耗率、价格等等我都没完全记下来，我根本没办法给顾客最专业的导购服务，但是还好，每次我一卡壳的时候，跟我一起负责这块区域的同事们都会来帮我解围，她们可在这工作了不止两三年了，对这里的一切电器都了如指掌了，我在她们的熏陶下，工作经验的传授下，我的.进步是非常大的，不到一个月的时间，已经把这块区域的大部分电器都已经熟记下来了，也能给顾客最为专业的答疑解惑。

二、一年的工作成绩

既然这是我来到商场的第一年，我自然是要我把这一年的业绩都记在心里，这样我才能对自己的工作能力，有个清晰的认识。我这一年一共卖出液晶电视机28台，电风扇51台，热水器十一台，电饭锅电磁炉加起来刚好一百台，除油烟机九台，还有一些吹风机之类的小电器，我就不一一的说出来了，并且我都有跟这些顾客互留联系方式，一旦出现任何的问题，到时候也找到我帮忙。这些都是我这一年中的战绩啊，虽然是比起那些资深的老员工来说，我差的可不止一星半点儿，年会上最佳员工进步奖还不是手到擒来。我每次的成功导购都能让我开心上一天，看着自己一天天的成长，一天天的进步那种滋味是真的很棒。

三、自身存在的不足

人无完人，我觉得我在公司的工作还是存在瑕疵的，比如说，经常没办法顾及到每一个顾客，导致有些顾客收到冷落，就悄然离开了，一定程度上，让我损失了不少业绩。性格太过于高傲，一但遇到那种脾气不好的顾客，两个人只要一言不合，准能吵起来。这种事仅在我刚入职的第一个月发生过两次，这方面我需要改正。

**有关商场员工年终总结篇4**

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，作为\_\_企业的每一名员工，我们深深感到\_\_企业之蓬勃发展的热气，\_\_人之拼搏的精神。

我是\_\_销售部门的一名普通员工，刚到明发时，我对招商方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在公司领导的帮助下，我很快了解到公司的性质及其招商市场，作为销售部中的一员，我深深觉到自己身肩重任。作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己。在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。此外，还要广泛了解整个招商市场的动态，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，我已成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

房地产市场的起伏动荡，公司于20\_\_年与\_\_公司进行合资，共同完成销售工作。在这段时间，我积极配合\_\_公司的员工，以销售为目的，在公司领导的指导下，完成经营价格的制定，在春节前策划完成了广告宣传，为\_\_月份的销售高潮奠定了基础，最后以\_\_个月完成合同额\_\_万元的好成绩而告终。经过这次企业的洗礼，我从中得到了不少专业知识，使自己各方面都所有提高。

20\_\_年下旬公司与\_\_公司合作，这又是公司的一次重大变革和质的飞跃。在此期间主要是针对房屋的销售。经过之前销售部对房屋执行内部认购等手段的铺垫制造出\_\_火爆场面。在销售部，我担任销售内业及会计两种职务。面对工作量的增加以及销售工作的系统化和正规化，工作显得繁重和其中。在开盘之际，我基本上每天都要加班加点完成工作。经过一个多月时间的熟悉和了解，我立刻进入角色并且娴熟的完成了自己的本职工作。由于房款数额巨大，在收款的过程中我做到谨慎认真，现已收取了上千万的房款，每一笔帐目都相得益彰，无一差错。此外在此销售过程中每月的工作总结和每周例会，我不断总结自己的工作经验，及时找出弊端并及早改善。销售部在短短的三个月的时间将二期房屋全部清盘，而且一期余房也一并售罄，这其中与我和其他销售部成员的努力是分不开的。

20\_\_年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。公司在每一名员工的努力下，在新的一年中将会有新的突破，新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，占有一席之地。

**有关商场员工年终总结篇5**

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\_\_个多月的工作时间了。转瞬之间已经过去了好长时间，在这\_\_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。下面就是本人的工作总结：

也许在\_\_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\_\_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\_\_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\_\_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工作总结吧。

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\_\_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！