# 商场年终总结范文大全(合集41篇)

来源：网络 作者：空山新雨 更新时间：2024-06-22

*商场年终总结范文大全1  我于20xx年x月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，x个多月来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：  本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工...*

**商场年终总结范文大全1**

  我于20xx年x月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，x个多月来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

  本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

>  1、服务台的工作

  服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年工作计划中详述。

>  2、学习商场工作内容阶段

  20xx年x月8日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，xx经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对xx逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进xx更好的发展。

>  3、初步介入商场工作阶段

  在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

  我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

>  4、自我工作开展阶段

  （1）、服务整顿活动

  4月16日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在xx经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

  服务整顿方案要求各部门于xx月25日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于11月25日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，99%的员工都很认可本次整顿活动，60%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。80%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有20%——30%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

**商场年终总结范文大全2**

>  一、提高思想认识

  年是深入学习贯彻落实^v^十八大精神，加快推进全面建设小康社会的重要一年，也是中国人民感慨万千和无比自豪的一年。在^v^、^v^的正确领导下，我们万众一心，众志成城，既成功抗击了冰雪和地震等灾害和困难，又成功地举办了无与伦比的北京奥运会、发射了神舟七号载人飞船，让世界更清楚地认识了中国，再一次感受到了中国人民的伟大。作为行政中心窗口工作人员在为人民服务的同时，思想要统一到区委、区政府的决策上来，从而提高思想认识。从创建卫生城市到如何加快市区经济发展再到共同创建和谐行政中心，这些和我的工作是密不可分的。同时深入体会十八大报告的深远意义，xx的报告高瞻远瞩，内涵丰富，思想深刻，富于创新，体现了与时俱进的开拓创新精神。不仅仅深入的学习，还要把这个思想结合工作，运用到实际的工作中去。

>  二、明确工作职责

  结合窗口实际工作我应做什么，我想树立责任感和使命感是最重要的，加强服务意识，强化服务职能，提升服务品质，深化服务姿态，做到以亲切、端庄、和谒、热情、主动、耐心、周到的服务。联系我们的工作，主要通过提高行政服务品质，来达到提高人民群众的生活品质。通过健全完善行政审批窗口职能，为我区经济发展服务。履行窗口办事都实行公开、公正、阳光操作，树立政府的良好形象，使群众放心、舒心，这是政治生活品质的组成内容。优质、高效的便民服务，使群众办事放心，解决群众办事难的问题，以营造和谐的社会氛围。

  同时对于纳税户的疑难给予耐心的解决和答复，并且以便民、为民、服务于民做为自己工作的出发点和落脚点，以帮助纳税户解决疑难为目标，明确了自己的工作职责。

>  三、增强业务知识，精益求精

  回想自己来到税务部门工作已经快两年了，对于一个刚毕业参加工作的我仍然还留存对工作的挚爱，从实际工作还是会存在一些小的差错中我深知对于业务知识方面还仍旧需要更多的学习，还是要严格要求自己，从而充实自己的业务知识更好的为纳税户解决难题，从每天的工作中一点点的累积，认真辅导需要办理税务登记证的纳税户如何填写登记表和准备哪些相关材料，尽可能的帮助纳税户如何办理本部门其他业务该报送的材料和相关手续。在这一年中我又被评为一次窗口之星的荣誉称号，这都离不开领导们对我的肯定与鼓励，使我更加不懈努力从而精益求精。

  努力提高思想觉悟和个人综合素质，保持和发扬党员的先进性。我将牢记党的全心全意为人民服务的宗旨，时刻用^v^员的标准严格要求自己，提高素质、改正缺点、弥补不足，永葆党员的先进性，同事积累经验争取在年度工作中取得更多更好的工作肯定。

**商场年终总结范文大全3**

20xx年是经营结构大调整以后，购物中心在新商场经营的第一年。一年来，在公司董事会和总经理室的正确领导下，在中心全体干部员工的共同努力下，创新破难，搞活经营，夺得了社会效益和经济效益的双丰收。全年商品销售总量猛增，年销售达到亿元;新商场在消费者中的认知度、信誉度迅速提高，品牌效应得到更大辐射。

公司对各门店进行经营结构的战略性调整以后，购物中心在新的经营环境下呈现了新的变化也碰到了新的问题：

一是企业规模扩大。营业面积比原来扩大了%，人员增加了%，已经成为xx最大的百货商场。

二是业态特色明显。以百货为主要业态，加大服装经营比重，品牌名牌荟萃。

三是管理难度加大。企业规模迅速扩大，经营成本相应增加，管理难度加大。

四是行业竞争加剧。xx商城的开业，xx的调整，进一步加剧了商场间的经营竞争。

面对新的经营环境和市场竞争，为完成和超额完成今年公司下达的万元的商品销售指标，购物中心各部门从调整商品结构到搞好营销促销，从加强内部核算到保证经营安全，动了不少脑筋，想了许多办法，采取了一系列行之有效的措施，收到了良好的效果。回顾20xx年的工作主要抓了以下几个方面：

抓好营销促销，缩短市场磨合。新开商场从开业到商品适销到消费者认可有一个过程，为尽量缩短这个磨合期，购物中心在营销促销上做文章。在去年底购物中心成功开业以后，各部门乘势而上，抓住元旦、春节两大节日，推出一系列强有力的促销活动，聚集人气，扩大影响，促进销售，实现经营开门红。节日旺季过后，购物中心及时调整思路，把工作的重点从旺季保供应转移到淡季促销售上来。坚持“有节借节，无节造节”，特别是做好“无节造节”的文章。针对商场客流晚上好于白天、双休日好于工作日、节日好于平时的特点，积极争取厂方支持，整合各类营销资源，统一策划营销方案，统分结合地把握好营销活动推出的时间、形式、规模和力度，放大营销资源的促销功能。同时，根据顾客把逛商场、购物作为一种休闲方式的特点，增加促销活动的娱乐性、参与性，努力使商业促销活动具有更多的文化含量。像黄金珠宝部的“助学助残助困镶嵌珠宝、翡翠慈善义卖”活动，妇女儿部“六一”期间推出的一系列喜闻乐见的娱乐赛事，不仅吸引了大批消费者的积极参与，而且取得了良好的社会效益和经济效益。另外，充分利用一楼中庭、五楼特卖场开展内衣秀、时装秀、健身舞等造势活动和文胸内衣、羊毛衫、箱包皮具、名牌服装、运动服饰等换季、断码商品的大特卖。

一年来，购物中心推出大小促销活动不少于次，做到了周周有活动，日日有优惠。购物中心开业一周年期间，公司统一策划推出“六店同庆”促销活动，规模大、范围广、促销资源丰富、优惠力度空前，形成销售高潮。12月16日到18日三天，商品销售多万元，创历史新高。

**商场年终总结范文大全4**

时光荏苒，岁月如梭，不知不觉xx年就这么结束了。回首过去一年来的工作历程，内心不禁感慨万千，xx店开业至今，已有三个年头了，在这几年里，我有欢喜，也有过失落。xx为我们每个员工提供了展示自己的平台，在这里我不但学到了很多专业知识、家电的销售技巧、卖场管理规范、同时也学会了人与人之间的交往，如何尊重领导，服从分配，爱护员工，善待同事。

人只有不断的总结过去，才会有新的发展和进步，如果不懂得总结，那么我们做的永远都只是重复过去，平庸无为，感谢公司领导给我提供这次总结的机会，可以让大家一起分享各自的收获，使我们互相渗透各自成功的经验和不足。总结过去、取长补短、挖掘潜力，为xx年的工作做好充分的准备和规划。

在xx这个平台我一直保持着一份火热的工作热情，心态也是以平和为主。我深深的知道，作为一名卖场的管理人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中去。管理者的言行和规范，也直接影响员工们的工作激情。虽然自己做主管时间不算太长，自身的素质和管理水平还不是很高，深知要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着xx的形象。

作为xx店家电一名主管，主要以人员的管理和销量为核心。经过学习与摸索，我将人员的管理分为两大类：员工制度管理和销量目标管理。

>一、员工制度管理

顾名思义就是按照公司的制度、员工手册来执行管理，用以约束员工工作行为的一种管理方式。没有规矩不成方圆，家有家规，国有国法，厂有厂纪。严格要求自己，身先士卒。把管理好自己放在第一位，树立标杆作用，为下属带个好头。其实，我在工作中发现很多问题，新的一年里我将不断完善各种管理制度和方法，并真正贯彻到行动中去，严格督促员工按制度行事。

>二、销量目标管理

就是根据实际情况，给每个员工制定的销量任务。每个月要给员工制定销量，没有压力就没有动力。带动员工如何利用节假日搞好销售，如何利用人脉关系带动顾客，如何利用人商良好的口碑真正让顾客享受到超值服务。不断激励员工的工作热情，并调动员工的积极性去认真思考要通过哪些通路、方法来尽可能的提高销量。由于自身的素质低下、对工作状态和福利待遇的不满，我有过失落和消极情绪。对领导的批评有时产生不服气的心态，对同事的误会深感委屈。在过去的一段时间里，我茫然不知所措，以往的工作热情消失贻尽，看见违规乱纪装作没有看见，想说的话不敢说，该做的事情不想做，带头在卖场聊天烤火，和同事闲聊。思想不对头，管理方法不得当，差点让自己自暴自弃下去。工作中还有很大的不足，对于自己的管理水平和自身素质还有待提高，在工作之余，自己还应该多学习管理方面的书籍，多请教上级领导，多和同事沟通，多学习关于产品方面的专业知识，我们只有不断的学习，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，只有做好这些，才有足够的资本，才能在这个岗位中脱颖而出，在平凡的工作中作出不平凡的成绩。只有这样，领导才可以考虑你的薪水，论功加薪。

以上只是本人比较肤浅的一些认识，希望在工作中领导们你能够及时纠正我的错误，我定当努力做好本职工作，为做好经理的左膀右臂，力所能及的为上级分担，也希望公司在每一位员工的努力下，在新的一年中会有新的气象与新的突破。在以后的岁月里，我的工作一定会越来越努力的，尽量不会出现任何的差错，这对我是必须要求的，我对自己的要求是最严格的，一定要做到为公司的事业尽出自己最大的努力！xx年努力打开一个工作新局面。

**商场年终总结范文大全5**

  对于刚刚接触销售行业的人来说，学习是无休止的过程。XXXX年是我加入销售大军中的第一年，在这一年里学习的很多东西，先对本年度的工作做如下总结：

  刚到这里的时候，每天浏览过往一些时尚类杂志，并试着把那些美的词句记录下来，思考他们为每件衣服或是鞋子写文案的角度。总有些文字会让我感动，或是引发我体内的某种欲望。这时候会发现自己有诸多不足。不太出色的文字，对时尚圈子的全然陌生，跟生活在那个层次的消费者的距离以及和关于设计和美学的种种。

  在这一年的时间里，我主要负责如下工作：

  1、公司对内、对外的一些文字内容的撰写。如：汤普30周年庆祝致会员的感谢信、公司对外新年贺卡和新年促销短信等等。

  2、根据商场要求，提供统一的商场包装宣传文字，或是企业产品的文案撰写。如：XXXX年春夏汤普流行趋势、b&b春夏流行趋势、dm宣传册文案、春夏新款主要鞋款文案、金基百纳商场文案、女友资讯文案和婚鞋文案撰写等。

  从进公司到现在，通过自己的点点滴滴的学习与积累，还有领导与前辈们的帮助，了解了各部门的作业流程，自己的工作也开始步上轨道。但是离公司要求的和我所追求的一个好的文案者还有一段很长的距离。当然，也有些不足的地方。比如：写的文案并不能打动我自己、存储知识过少，偶尔会觉得脑袋真空、不够细心以及与部门同事之间交流甚少等。XXXX年是充满希望与挑战的一年，我会继续以一个学习者的姿态，去完成所交付我的每一项任务，并努力改正这些不足之处。

  为了使以后工作更加高效、完美，我将努力做到以下几点：

  1、端正态度，积极主动，努力学习，虚心请教并听取各方面意见；

  2、继续用心去看每一份时尚杂志并做认真做好笔记；

  3、收集与公司产品相关的讯息，争取对公司品牌进行全方位的了解。

  4、以学习者的姿态，争取高效完成交付给我的各项作务。

  5、加强对时尚、商场等与工作相关的知识的了解。

  不管怎么样，每个工作日都容不得半点偷懒半点松懈，因为竞争无处不在，竞争者只要看见有一个空子，就一定会手插进来扰乱你的平衡，当然没有竞争就没有动力，没有市场。

  不管明天迎接的是什么，统统接招，积极应战。

**商场年终总结范文大全6**

xxx年的脚步声逐渐远去，特乙甲全球家具广场在商场领导正确的经营思路，大力度的广告推广下，已成为威海家具行业的领航者，也是高端人士购买家具必选之地。在过去的365个日子里，通过商场全体员工团结一致、共同努力，较好地完成了全年各项工作任务，现将全年工作总结如下：

>1、管理水平精益求精，部门结构逐步完善

为适应商场的发展，不断探索有益于商场发展、员工进步的管理模式， xxx年商场修订并确定了《特乙甲全球家具广场员工管理制度》，《营业员管理细则》及各项工作的执行流程等，在良性的规章制度约束下，提高了员工的自律及稳定性，在执行每项工作的时候，都有更好的发挥。在组织架构上对部门进行调整和整合，明确权责范围，细化责任体系，分解落实目标。通过xxx年的实践与修正，商场人员组织架构趋于稳定。

>2、以人为本，打造亲情化管理团队

今年商场对所有员工的生日做了细致的统计和核对，以确保每一位员工都可以准确无误地在生日当天收到商场送上的生日蛋糕，让员工在惊喜之余，面对商业竞争和工作的压力，能更多地感受到商场对自己的重视和无微不至的关怀、温暖。同时也积极组织员工参与集体活动：从xxx年员工新年联欢会、导购员形象礼仪培训、三八节日户外比赛、一折义卖捐助弱势群体、价格诚信颁奖仪式等等，让大家在活动中得到提高，商场的精神在活动得到升华，使商场团队的凝聚力和战斗力得到了进一步加强，为商场文化建设，凝聚力工程出了一份力。

>3、企划推广多元化发展

xxx年商场整合资金200多万用于商场各类广告投放，《威海晚报》广告31个整版，（含商户）广电报12整版；公交车体广告，其中文登荣成5部，市区公交6部，郊区公交18部；出租车顶灯广告200辆（已于xxx年10月份到期）、烟威、青威、威石高速单立柱广告牌12面（含更换画面），其他户外围挡商场40块，商户40余块，遍布市区；在威海电视台、威海广播电台等知名媒体也多次广告宣传及报道。

xxx年商场先后策划举办了“促销活动”“五一买家具送轿车”“端午节放粽一夏”“夏季全场集体裸奔”“中秋店庆国庆三节50根大奖送礼”“元旦家年华”等大型活动，引发了威海家具市场购物狂潮，感恩回馈陪伴我们一路走来的消费者朋友，让特乙甲不仅仅是一个品牌商场，更是威海人民生活中的贴心朋友。

商场的文化建设如火如荼，于xxx年4月份冠名赞助著名钢琴家鲍蕙荞师生独奏及四手联弹讲解音乐会，“五一”举行一折义卖捐助活动，并获得的7万多元收入全部捐给失学儿童和孤寡老人，同月冠名赞助财富纵横论坛，9月独家冠名赞助横渡刘公岛海湾全国游泳邀请赛等等公益性活动，让特乙甲不再是一个生硬的家具商场，而是一个有亲和力的公益大使，使特乙甲不知不觉间融入了百姓生活和工作中。

xxx年小区营销推广采用了电梯广告、灯杆道旗、电梯卡、业主物业手册和准客户短信群发等模式进行宣传，至今已有十余个小区植入不同家具品牌的广告，如：滨海龙城、望海园、华能电厂小区、丽景健康花园、望海名居、伴月湾、阳光小区、田村小区等；植入品牌30家，如：青岛一木、大立华、CBD、慕思、班奴、CAV音响、艾芙迪、金富丽、曲美、红苹果、金富通、格雷威、联邦、年年红、舒达床垫、酷漫居等品牌，商户积极参与，广告效果显著。

平面形象方面，xxx年将商场VI系统全面细化升级，制定了商场常规的平面形象推广系统，如户外广告、围挡立柱、公交车体、形象易拉宝、X展架以及商场促销形象系统等，全面规范化商场的视觉识别，大大提高了消费者对特乙甲品牌的感官认识。

>4>、优化商场品牌，储备品牌资源，稳定老商户关系

老商户方面，xxx年，公司绝大部分商户比较稳定。没有出现重大、恶意拖欠房租撤场商户。因经营不善撤场，后续没有新商户入住的，仅有3例：达利地毯、威创、柏汪源。

在稳固老客户资源的同时，发展挖掘了优质新客户资源。xxx年，共计调整引进商户23 家。其中，调整后，现有品牌明显优于原有品牌共17家，品牌分别是：伊兰格斯、米兰、慕斯凯奇、顾家、MD、施华洛、大自然、穗宝、香柏年、大立华、华丰、凯蒂&波斯猫、伯瑞莎、贵人缘、联邦、鲁木坊、阿瓦伦。调整后，品牌优势有待考察品牌有5家。分别是：珠峰、盛邦、红日、香柏年（新款）。

xxx年新进商场超过三个月的商户，大部分经营状况比较好。能够持续稳定的长期经营。

从楼层分布上看，新引进商户，一层和二层持平各九家，三层较少俩家。

因商家经营不善，需要调整的品牌，一家：汉德兄弟。

在合同履行方面，xxx年，共有85家商铺，续签商户的稳定率在。续签合同商户共62家，未续签合同商户23家。其中，合同未到期撤场的商户，共三家：伊特尼家、威创、达利地毯。其中，伊特尼家因经营不善，老板欠房租后消极经营，最终，达成协议，扣除其押金，商场装修禁止撤出，允许其撤场。威创因经营不善，老板将所有家具撤出商场后，清算所有场租费用后，撤场。达利地毯，因商家经营不善，老板违约无法联系。

租金方面：xxx年，全年租金状况总体上要好于xxx年。xxx年，截至年底，85家商户中，共有82家未出现大规模拖欠租金状况，租金稳定率为：。拖欠租金回收困难商户只有两家：A家 逸彩、达利地毯。其中，A家 逸彩 长期拖欠租金，基本上催缴都是态度良好，就是不交租金；达利地毯，违约撤场后，无法联系负责人，导致所欠场租无法完成。

由于增加了新员工、老商户趋向稳定及部门同事辛勤工作等有利因素引导，xxx年，业务部在商户沟通、信息汇集归纳、商户意见总结等方面都有比较大的改进。由于与商户沟通比较及时有效，德尼尔森鞋柜、库玛沙发及华威家具等品牌合同到期撤场后，我商场原有商户听从业务部建议，及时入住新的产品系列和新的品牌。为商场新老商户衔接创造了良好的典范。并且，由于以上新老商户间衔接比较好，没有造成商户空档，为商场租金收入创造了比较好的利润。信息汇集归纳方面，针对不同档期的促销活动，业务部都回搜集归纳商户的意见，反馈给业务部，以便业务部制定出更为合理的促销计划。

>5、财务工作进一步清晰、有序

根据商场的实际经营情况，财务部下设了五个岗位，分别是财务总监、出纳会计、主管会计、商户返款出纳、总台收款。财务总监负责企业财务的各项支出的审核和总体的财务工作；财务部根据每日商户的缴费情况，设置了“特乙甲（日销售明细）”的日报表，由两位总台收款人员逐笔进行登记，两位人员做到了登记仔细认真并且能够及时地传递日报表；每天的日报表上传到企业财务部后，由分管商户返款的出纳人员进行微机记帐，列出上个周三到下个周二15：30分以前的各商户的缴费情况，然后根据规定的合同期内该商户的缴租情况，及时地开立各商户租金物业及电费的扣款收据，及时催促商户与总台对帐的情况，于星期五的上午或者下午进行返款，在这一年的工作当中，分管商户返款的出纳人员严格认真地进行了商户的返款工作。

**商场年终总结范文大全7**

我于20\_年xx月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，四个多月来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

>一、服务台的工作

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20\_年工作计划中详述。

>二、学习商场工作内容阶段

20\_年xx月x日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，x经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对xx逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进xx更好的发展。

>三、初步介入商场工作阶段

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助x经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在x经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

>四、自己工作开展阶段

x月x日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在x经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于x月x日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于x月x日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，99%的员工都很认可本次整顿活动，60%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。80%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有20%——30%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

**商场年终总结范文大全8**

20xx年x月x日，“xx”班组在科室领导的关怀下，在班组成员的期盼下正式成立了。一年以来，在信息管理部的正确领导下，本着“服务顾客、完善自己、回馈社会”的企业宗旨，圆满的完成了各项工作任务，取得了一定的成绩。现将“xx”班组20xx年的工作情况汇报如下。

>一、20xx年工作回顾

20xx年x月起，截至到x月底，数据显示：“xx”班组的实际接通数为xx个，人工接通率为x%，全年旅客满意率为x%。自x月x日截止至x月底，“xx”班组累计营销机票为：x张，累计成单数为：x单。

在全年qc服务质量课题研究中，“xx”班组《提升xx热线满意率》qc课题喜获XX年xx机场集团——“xx机场qc成果汇报会”二等奖；

>二、安全与生产相结合，强化安全管理

自成立以来，“xx”班组坚持以“安全第一、预防为主、综合治理”的安全理念，将安全工作开展到日常生活与工作中，全力抓好安全管理，为呼叫中心的发展和建设创造了良好的安全环境。

（一）落实责任，确保安全运行

20xx年初，客服第二分队与班组每位成员均签订安全责任书，每位成员熟知各项安全质量指标以及各项保障措施，为确保各项措施的落实，班组会定期进行内部抽查。全年系统不正常情况信息报告率、设备机房、坐席前端设备巡视率等各项安全质量指标均控制在绩效目标控制范围内。

（二）强化闭环管理，提升风险管控能力

进一步推进风险管理，针对每一项风险都要做到闭环，“xx”班组结合生产实际，将安全意识深入到日常工作中，全年总共辨识危险源多达x条，通过对危险源全面系统的风险分析和评估，实施降低风险的措施，目前所有风险均已闭环。同时，“xx”班组积极发动班组成员采用头脑风暴，全年共提出x条合理化建议。

（三）开展应急演练，提升应急处置能力

班组成员积极协助科室制定应急演练方案，不断完善工作流程及应急流程，尤其是在《x涉恐电话处置预案》上出谋划策，具有很强的操作性。制定了不就代表完事了这是“xx”班组对成员的一贯要求，其中班组成员多次协助科室动态修订《呼叫中心客服系统故障演练方案》、《不正常航班服务预案》，积极参加各项应急演练。通过动态增强员工的应急处置能力和抗风险能力，全面提高了员工的安全警觉性，x月x日“xx”班组成员成功处置一起涉恐威胁航空器安全事件。

（四）以制度建设为抓手，全面提升队伍素质

无规矩不成方圆。“xx”班组成立以后迅速建立了各项规章制度，先后制定了《早晚班交接管理制度》、《卫生管理制度》以及《班组会议制度》等规范性文件。

>三、提升服务质量，打造卓越服务窗口

（一）积极推进行动计划，完善工作流程

自xx成立以来，“xx”班组在分公司领导的大力培养下、在企业文化熏陶下，从思想上和行动上对服务意识、服务理念、服务态度等都有了全新的认识和理解。从接听电话的随意性强、口语化严重、处理问题不及时到现在的对待每通电话按照指定的工作流程执行，有了一个质的飞跃；从生疏到熟练掌握再到恰当地解决客户的问题，班组成员付出了极大的努力。为进一步提高我们的服务水平，班组成员积极献计献策，按照“接听-总结需求-解决需求-结束”的步骤，不断地完善每一项工作流程。

（二）用心感受旅客，提供优质服务

作为一线客服代表成员，我们每天的工作内容就是解决旅客问题。呼叫中心是公司对外服务的一个重要窗口，我们的服务质量高低直接关系到公司的声誉。“xx”班组要求每一位成员服务旅客均要做到用心去聆听。正是有了这热情的服务，我们多次受到旅客表扬，截止x月x日仍保持零投诉的骄人业绩。

（三）细化培训工作，切实提高成员业务水平

“xx”班组在完成科室培训的前提下，根据自身实际需求量身定制了沟通常用技巧、营销技巧等培训，截止到x月x日，人均培训课时达到x个。通过培训后我们绩效考核中的业务成绩平均分达到x分。

为了进一步提升整体的服务水平，班组成员集思广益，开展“互帮互助”、“一对一”、“发音练习”以及“大家来找茬”等新举措，自开展这四项举措以来，我们的“互帮互助”共相互听取和分析了上千通的录音。针对录音中的不足和优点我们通过晚班会来分享。本着不抛弃，不放弃的理念，班组开展了“一对一”的举措，由辅导专员针对落后的员工制定培训计划、录音分析、数据分析并进行一期和二期的专项辅导。在开展举措的同时我们通过电话拨测问问题的方法再一次对我们的业务知识进行巩固。在质检专员的检测下，班组的质检低分持续减少，现在班组质检平均分达到x分。

>四、推进班组建设，打造和谐团队

“xx”班组充分发挥班组成员特点，根据每位组员的特长进行职责分工，让组员深入了解班组建设并共同努力建设我们的班组，让每位组员都有归属感。

（一）分工合作，携手共进，共同建设优秀班组

“xx”班组在班组建设中，组员分工明确，各展所长，人尽其能，相互协作。同时在人员管理方面，自主创新，制定《小组长轮岗制度》，让每位轮岗小组长均能感受“在其位、做其事、想其事”。不断的向其他优秀班组学习取经，找出自己班组存在的问题和不足并进行改进，在部门“优秀班组”评比中进步明显，也取得了优异的成绩。

（二）打造团队氛围，开展班组活动

“xx”班组是一支充满活力的队伍，在工作之余我们开展了多次班组活动，增加了彼此间的情感。

>五、存在的不足

在过去的一年里，“xx”班组在全组成员的共同努力下取得了一定的成绩，但还是在很多方面存在不足之处，这要求我们再在今后的工作中进行认真地总结、调研，并在工作中不断的加以改善。

一、班组的成员虽然都很积极努力，但在大量的工作当中，有时候会出现“心有余而力不足”的情况。

二、在“服务意识”、“沟通能力”以及专业理论方面的培训过少。

三、“xx”班组是一支年轻化的队伍，虽然有着年轻人的干劲，但是缺乏经验和在某些方面会表现出不成熟。

>20xx年工作计划：

对于20xx年的发展，我们深知我们任重道远，必须从意识上树立服务意识，必须建立有效地服务规范体系，同时再进一步加强对组员的培训，总结经验，做好班组建设，争取获得“优秀班组”的荣誉。具体计划

一、夯实基础。掌握扎实的专业知识，为优质服务奠定理论基础，我们要做到对于原有的知识信手拈来，对于新的知识能够及时掌握，并有钻研精神。

二、狠抓培训。通过开展各类培训、各类考核，进一步让组员提高服务意识和服务水平。

三、完善班组管理制度。切实落实管理岗位责任制，进一步完善科学有效的激励机制。

四、更深层次开展班组建设工作。及时发现问题，在最短的时间内找到解决疑难问题的最佳途径。

五、营销业务的大力开展。提升组员的营销意识和业务能力，为营销业务的开展，打下扎实的基础

总结不足，肯定付出。对于新一年的工作计划与工作目标，我们要把学习、创新、服务、热情、合作、发展的理念贯穿于我们的日常工作中，协助完成科室年度目标，争创优秀班组，打造团队竞争力。

**商场年终总结范文大全9**

  今年的工作到这里就差不多要结束了，可以说是完美的结束了这一年的工作了。新的一年马上就要到来了，在这一年中自己是有着很多的收获的，同时也看到了自己的不足，在明年的工作中要继续的加油努力才行了。在明年的工作开始之前先为自己这一年的工作做一个总结，这样是能够让自己对这一年的工作更加的了解，也能够知道自己是还有哪些地方是没有做好的。

  这一年工作量是比较的多的，在做总结的时候才知道自己今年原来做了这么多的工作。若是在年初告诉我我今年要完成这样的一个工作量我想我肯定是会觉得自己做不到的，但现在我确确实实是完成了的，所以在工作的时候还是要相信自己，不管自己认为自己能不能够做到，都应该要努力的去完成自己的工作，尽力的去做到。自己在工作的时候还是有很多的问题的，很多的事情都处理的不是太好，自己还是需要去学习更多的知识的。

  作为我们商场的一名客服我的主要工作就是为来商场购物的顾客解决一些问题，还有就是解决顾客和商家之间的纠纷。其实工作说起来是比较的简单的，但在完成工作的过程中还是有很多的困难的。顾客难免的会被自己的情绪控制做出一些不好的行为或者是说一些让人不舒服的话，在工作的时候必须要做到不被自己的情绪控制，要能够稳住自己的情绪去帮助顾客解决问题。其实很多的顾客都是比较好说话的，自己一定要微笑着去面对顾客，在跟顾客说话的时候语气要好，这样才能够更好的去解决问题。

  这一年自己确实是非常的努力的在工作的，所以也有了很大的进步，但我想自己要学习的东西还是有很多的，在新的一年必须要不断的努力，这样才能够成为一名优秀的客服。我觉得自己要多向我的领导学习，她处理很多的事情的方法都比我要好的多，面对一些突发事件也能够很好的处理。虽然自己今年进步是比较的大的，但我也不能骄傲，不能只看到自己做得好的地方，要更多的看到自己的不足，这样才不会变得自负，让自己的工作能力不会再有进步。

  新的一年马上就要到来了，明年要多去学习跟顾客沟通的技巧，更好的去为来到商场购物的顾客服务。明年自己是会继续保持这样的工作态度的，认真努力的去做好自己的所有工作。

**商场年终总结范文大全10**

站在路的交叉口，我不知道选那一条，因为我不知道哪一条路能达到我的目的地，而且我也不清楚我的目的究竟是什么，只是随便挑一条。路上同行的人多了，看的事认识的人多了，才发现这条路原来真的很适自己。心里豁然开朗。

短短两个月的职生涯真的影响了我很多，我开始不断的对身边的人、事和物去思考，去寻找，去理解，去欣赏，去评价，去表达。就像我用两天的时间制作出一张首页效果图，他人往往只能看到完成品。

工作内容：

>1.整体工作：

>2.工作中要完成的任务：

(1)表达一定的艺术效果

(2)使页面结构清晰可读性强

经常可以看到这样的页面，上面堆砌了许多内容，却没有考虑它的空间框架，让人看了无法知晓哪些内容才是最具发言权的。没有流畅的视觉流程，这是典型的没有注意到编排清晰度、可读性的表现。

(3)实现不同的功能

**商场年终总结范文大全11**

  20xx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。

  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104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。

  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。

  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。

  xx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xx年虽有改变，但效果并不明显。

  20xx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05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xx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20xx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。

**商场年终总结范文大全12**

你们好，我是xxxx的xx，xxxx年，是不平凡的一年，回顾过去一年的历程，我们在充满奋斗与坎坷的路上，收获着拼搏的豪情和胜利的喜悦。经过两次整改的xxxx正一步步的走入成功

和辉煌！下面我来谈一下自己在这一年当中的工作：

>一、履行职责状况及工作中的亮点：

xxxx作为xxxx超市的一个大柜组，无论从销售还是陈列面积上讲，对超市都起着举足轻重的作用。在这一年中，在各级领导的带领下，我们xxxx的销售比去年同期增张了％。取得这样的成绩有赖于领导的正确决策和深谋远虑，同样也离不开同事们的辛勤付出。在这一年里，我通过不断的学习和摸索，找准定位，认真坚实地完成本职工作。一是服从领导，虚心学习，领导交办的工作，办成办好；二是扎实肯干，以身作则，努力调动促销员们的工作积极性；三是学以致用，通过促销人员沟通，及时的了解到商品的销售情况，而且丰富了自己的商品知识。

在做好本职工作的同时，我还努力寻求突破，以取得更大的进步。

首先是商品陈列。在黄主管的培训和指导之下，我对本部门的陈列做了一次全面的整理。在这之前，我对于陈列这个概念比较模糊，许多时候都是凭感觉，但是经过主管在晨会上的培训之后，我知道了一些理论上的东西和一些陈列的原则。经过这次调整，我们柜组的陈列较以前有了很大的改观。

其次是库存管理。一直以来，都未注意到库存管理的重要性。更不知道什么库存周转率和库存周转天数，平均库存也是无从得知。有一次吴经理在我们超市的例会上讲了一次，然后杨总还特意为我们安排了一次培训，经过这两次培训，我对库存这个概念有了更加深刻的理解。在实际操作中，对于一些滞销且库存很高的商品，我及时的与供应商联系，实行促销或者直接退货，而对于平时的订货，也不像从前那样随意，查销售，跟促销人员沟通了解商品的销售情况之后再下订单，通过这一系列的举措，使得我们的库存得到了进一步优化。在做好工作的同时，我还积极参加了公司组织的各项活动，读书活动，员工艺术节等等，均取得了不错的成绩。其实成绩是次要的，重要的是参与，只有参与才能得到锻炼和成长，也只有参与才能体味到其中的乐趣！

在取得成绩的同时，我也深刻意识到自己在某些方面的不足。下面我就谈一下：

>二、存在的问题和今后努力的方向

1.加大商品的监管力度，降低商场的一些额外损耗

滞销、临保、过期、破损、丢失的等商品，由于处理的不当或者不及时，占了损耗的很大一部分。如果能控制好这部分额外的损耗，将会在一定程度上改变商场的盈利状况。虽然我们目前对临保的商品采取了一些补救措施，包括收货部将商品的生产日期和保质期录入电脑，但这并不代表我们就可以从此高枕无忧了。对此，我决定从以下方面做起：

⑴ 在商品的来货验收时，做好商品的品质，生产日期、保质期、包装状况、产品质量的检查，并做好纪录，有异常情况，及时请示领导。

⑵ 在商品的搬运和陈列时做到轻拿轻放，经常检查仓库和商场内商品的日期和品质，做好纪录，有问题及时上报。对于一些临保和滞销的产品应及时跟领导和供应商沟通，避免出现商品过期的情况。

⑶ 在防损人员的协同下，管理好自己负责的商品，避免商品的丢失。

2.增强工作责任心，努力学习，提高自身的各方面素质

我觉得一个人工作的好坏责任心很重要，工作上尽职尽责，一丝不苟，是做好工作的前提。一个人有了强烈的责任心，就会始终以如履薄冰，如临深渊的态度对待每一项工作，尽心竭力，唯恐有半点差错和闪失，才能不断加强学习，提高自身素质。领导将一个柜组交给了我，我就要将其管理好，让领导放心。然而，事实却未能如愿。对此，我决定从以下方面做起：⑴增强自己的工作责任心，端正态度，努力做好领班的带头作用。

⑵充分调动柜组员工的工作积极性，增强团队意识和人员管理，而不是一味的孤军奋战。⑶虚心的学习同事们一些好的工作作风和工作方法，并运用到实际的工作中。

⑷利用业余时间，多学习一些理论方面的知识，以更好的指导自己的实际工作。⑸勤于思考，对于自己的不足，多找找原因和方法。

3.规范自己的日常行为，体现我们国货人与众不同的素质和风范

员工上班时间的日常言行，代表着整个商场的形象。一些不经意的言语或举动，会给顾客留下深刻的印象。为了使自己的行为更加规范化和职业化，我决定从下面几点做起：

⑴ 遵守公司的一切规章制度

⑵ 加强自己的时间观念，有事提前请假

⑶ 注意自己的仪容仪表，讲好个人卫生

⑷ 对待顾客服务周到，迎言送语要得体恰当

⑸ 积极参加公司举办的各种活动，发挥自己的特长

展望20xx年，我会更加努力、认真负责的去对待每一天的工作，也力争赢的机会去寻求更好的成绩以实现自己的人生价值个个人梦想。相信自己会完成新的任务，能迎接20xx年新的挑战 。最后祝愿我们的国货能够繁荣昌盛，继续抒写辉煌！

**商场年终总结范文大全13**

在全体队员的共同努力下，在各部门的团结协作下，围绕我市场安全生产标准化的总体目标，按照“四星级文明规范市场”要求，认真贯彻“安全第一，预防为主，全员参与，综合治理”的安全生产方针，始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线，积极做好市场消防安全防范工作，维护市场良好的治安秩序，较圆满地完成了公司各项安保任务。

过去的一年，保安部的各项工作基本步入正规，发展趋势良好，与上一年相比有了很大的提升。但在实际工作中，不足之处也在所难免，在规范部门正规化建设的同时，也深刻查找工作中的不足。现将一年来的工作总结如下：

一、消防安全

市场安全是市场经营的最基本保证，与市场的发展休戚相关，消防安全是市场安全的重要组成部分，消防工作自始至终都是公司工作的重点。为了把消防工作做好，让公司领导放心，我部门根据“预防为主，防消结合”的消防工作方针，制定了一系列工作计划和安全应急预案。每天都要对所有消防器材及设施进行检查，发现问题及时解决，保证设备的合格率及正常运行能力。

1、隐患排查

在公司领导的指导下，在相关部门的配合下，实行群防、群检、群治，以确保市场安全万无一失。针对重点区域及重点部位实行重点监控。每天指定专人严格执行每两小时防火巡查制度以及每月防火巡查制度。

加大市场控烟力度，开具提示单报市场部处以违约金处理，并全部整改到位，直至复查验收合格，确保了市场消防安全。对所有隐患都进行跟踪整改，直至隐患消除。全年未发生火灾，完成了上一年度制定的消防安全生产目标，火灾事故率为零。

2、装修监管

严格按照《消防法》相关条款执行监管，杜绝使用易燃材料或三无产品。对进场施工单位进行严格管控，不具有装修资质或无相关操作证件者，一律不准进场施工。对符合要求的装修公司或个体，实行备案登记，统一管理，杜绝了无证装修行为。装修审批交予市场部执行，保安部一如既往做好装修监管工作，确保市场安全。

3、设施设备

保安部历来重视消防设施设备的管理，每天检查消防设施设备完好情况，由于消防基础设施设备落后，加之年限已久，很多消防设施设备出现问题，影响正常使用，保安部及时联系维保单位进行维修保养，每月定期对消防设施设备进行维护保养，每年定期对消防设施设备进行年度检测。通过对消防设施设备的维护、保养、维修、更换，以完善消防基础设施设备建设，更好地实现安全生产标准化，确保了市场自动消防设施设备的正常运行。

4、软件建设

依照消防大队户籍化管理制度规定，每月定期对市场“四个能力”建设进行自查自改，每天更新消防重点单位的电子录入系统。结合消防主题月活动，加强市场消防知识宣传;增设各类消防标识，安全出口标志，消防地贴标识及禁烟标识，参与人数涉及到全体员工及大部分商户。

二、治安防范

在防盗方面，部门也制定了一系列应对措施，除了加强市场的巡逻频次以外，也充分利用广播系统及各种温馨提示，及时提醒广大商户和顾客严加防范。另外，要求各个队员从思想上引起重视，时刻绷紧“安全”这根弦，经过全体队员的共同努力，一年来没有重大的盗窃案件发生。

在突发事件处臵方面，保安部制定了详细的突发事件应急预案，加强商贸城的治安防范，确保了商贸城四星级文明市场的良好经营秩序。

在应对自然灾害性天气方面，保安部制定了防台防汛应急预案，并让全体队员工熟知应对程序，当灾害性天气到来时，能够及时有效地应对，将自然灾害损失降低到最小程度。根据商贸城建筑结构特点，每逢汛期，百货区漏水现象严重，全体保安做到有备无患，一旦发生险情，便能第一时间进行抗洪抢险，确保商户的财产免受损失，一年来，共排除各种险情多次，出色的抢险救援深得公司领导的认可，以及商户的高度赞赏，提高了商贸城的服务满意度。

三、车辆管理

商贸城是\_\_开发区大型综合市场，地处黄金地段，人多车多，有限的车位难以满足众多车辆的需求，这就给我们的停车管理带来了很大的压力。车辆管理始终是保安部日常工作中的一大难题，但保安部始终都把车辆管理当做一项重大事情来抓，安排专人引导疏散车辆、合理调配岗位，确保\_\_广场以及通道畅通无阻。

严格按照车辆进出管理规定执行，控制市场内的车辆，保证停车场内井然有序、消防通道畅通。加强保安员引导手势、语言方面的培训工作。对外来危险品进出车辆实施登记制度，每次都做好进场登记并跟踪监管。卸货车入场，几乎天天都有，在北通道指定卸货区域，全年无交通事故发生。严格执行外来人员及施工人员登记制度，尤其对夜间进场施工人员及时查验出入证件，严格按照安全工作条例要求，做好人员的登记检查，发现问题及时处理解决。

四、教育培训

为了建设一支高素质的保安队伍，服务好市场广大经营户，保安部制定了严格的管理制度，定期组织队员进行学习，内敛素质，外树形象。通过每天的班前训练及每周的集中培训，提高队员的综合素质。要求做到文明执勤，微笑服务。

按照年初制定的安全培训计划，保安部参照行业规范对保安员进行专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、专业技能、消防知识、突发事件分析等，通过讲解、点评、交流使保安员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。按照各月计划对保安员进行岗位培训，对保安一线岗位做好培训工作。通过培训提高了保安员整体思想素质，服务态度和业务技能。

思想工作是一切工作的生命线，针对保安部的实际情况，引导保安员与时俱进、提升素质、转变观念。教育安保人员要有紧迫感、应具有上进心、培养精气神。通过树标兵，激上进，在日常市场管理工作和服务工作的过程中体现自身价值，并感受人生乐趣。结合安全生产标准化建设，对新入职员工进行上岗前岗位培训及部门培训，确保新入职员工培训率100%，合格率100%。

五、市场纠纷

我市场地处黄金地段，市场经营品种繁多，每天人流量很大，市场里出现的各种纠纷也很多。为此，部门专门组织队员进行交流，相互取经，学习管理方法，本着“大事化小，小事化无”的原则，不论什么原因，先以劝开双方为主，再仔细询问情况，划定责任，尽量使双方的意见达成一致。如确实不能处理的，立即报市场部或相关部门处理，全年累计参与处理市场纠纷百余起，尽量做到公平、公正，让商户满意，让客户满意。切实体现四星级文明市场的良好购物氛围。

总之，一年来，保安部对市场管理工作常抓不懈，严格按照公司要求进行操作，讲安全、讲效率、讲标准，做到了全年无重大安全事故发生。虽然取得了一定的成绩，但仍然有很多不足之处，需要我们去改进、去完善。

新增人员素质参差不齐，服务意识不足。今年部门虽然实行了岗位三级培训，但有些新队员在工作中没有尽到自己的责任，服务不到位，在这点上部门没有及时的进行新员工的思想、服务规范的补充教育。对于部门日常管理工作中查出的问题，管理的不彻底、处理不全面，造成部门在日常工作中，出现的各类问题是此消彼长，整改措施跟踪不足，缺乏力度。消防工作仍然需要加大力度，逐步完善消防基础设施建设及消防设施设备的维护保养及更新换代工作。偷盗案件仍然偏高，给商户及顾客造成的负面影响难以消除。控烟管理力度不够，市场内抽烟现象仍旧严重。

**商场年终总结范文大全14**

一年的收银工作进入了尾声，在收银主管和各层领导的支持帮助下，作为收银员的我在工作上积极主动，更新观念，不断的树立事业心和责任心，围绕着收银的工作性质，能够严格要求自我，求真务实。在“巴黎春天百货有限公司”的一年工作中使我对服务行业有了更深的认知。

收银工作处于商场的最前沿，是体现公司形象的重要部门，做一名收银员要具备良好的思想品质和职业道德，热爱本职，扎实工作。热爱企业，顾全大局。尊重顾客，塌实服务。勤于学习，提高技能。做到对企业负责，对消费者负责。用良好的专业素质，主动热情，耐心周到的服务思想，友善和谐的服务态度，丰富的业务知识，熟练的操作技能，去服务每一位顾客，同时要自觉的遵守本公司的各项规章制度和本岗位的纪律要求。为贯彻百货的优良，周到高效的服务宗旨而努力。

将结算单与销售小票一并订好和所找零钱一起放入托盘内双手递交顾客。扫视收银台确认收银台没有顾客遗忘的物品，用礼貌送语微笑目送顾客离开。如是支票支付要及时核对相关的内容，减少企业的风险。在没有顾客结算付款时，收银员要整理收银台，及时补充各项备品，清点钱款将大额钞票捆好放好或上缴总收银室。早班的工作结束时，要和下午班做好交接，钱款和单据交接清楚方可下班。晚班时要做好送宾工作，闭店时要清点好货款，打出交款单，放入款袋中封好，在给周边柜组打印柜组对帐单，关机，

关闭电源，等收银组长及保安收完款袋后在员工通道撤离。

二零\_\_年八月，我们的收银主管为全体收银员组织了一次信用卡“国际卡”的学习，在此次学习中，我对“国际卡”有了真正的认知，对各种国际卡的号位，仿伪标识，有效期限，签名栏有了明确的认识，清楚了使用假卡消费的多为外地人，并且所购商品为易脱手的商品，此次的学习为我们增添了收银工作的业务知识，使收银员在工作中可顺利准确完成，避免给商场带来损失。

二零\_\_年九月，公司更换了收银机系统，使用了电子送券，为商场活动送券节省了人力，使顾客在愉悦的心情中选购商品，让我们在收取货款时更加方便快捷。同时促进了顾客对商场的认知度，满意度，提高了商场的知名度。在新系统的运行使用中，系统在不断的完善，我们收银员在不断学习新的业务知识，使我们的收银工作更简捷，明确，确保收取款项更准确，无误。

上面是我在今年实践工作中的一些体会和认识，在以后的工作中我会加强学习，更加熟练的掌握收银技能和业务知识，不断提高自己的业务水平，加强收银安全意识，维护公司利益不受损失。做好自己的本职工作，和公司全体员工一起共同发展，新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，更上一层楼。

**商场年终总结范文大全15**

20xx年6月底我被应聘到xx时代广场工作，在女装部担任主管。至今已有五个月的时间作为最基层的一名管理者，我深感自己更是一名最终端的经营者。虽然工作的时间不长，但通过几个月的工作实践与学习，使我对公司的`发展历程及前景有了深一步的了解，对公司领导和蔼可亲、温和待人的态度感到由衷的钦佩。

有句话叫做“入对门、跟对人”，也就是讲一个人在选择自己的事业时，要选择一个好的企业、一个具有前景的行业，并且有一个善于听取意见，熟知经营管理的领导。这些因素是决定一个人事业成败的关键。当我来到公司工作了一段时间后，就已经感觉到自己的确是非常的幸运。

我的主要职责是维护整个女装部现场经营秩序的有序运行，具体到日常工作内容，主要有员工规范化管理；货品质量、品牌管理；商品的售后服务等。xx时代广场开业至今已有四年的时间，其间经历了沟沟坎坎。但是公司的经营决策层的领导们，以其独道的眼光、灵活多变的经营模式，令公司的发展速度与经营规模逐年成上升趋势，如今已成为xx市家喻户晓的理想购物场所。相信这会令同业界人士无比羡慕，商场的经营管理都无不凝聚了公司领导们的心血及对美好前景的乐观信念。因此，我为自己能够来到xx时代广场工作而感到无比的欣慰与自豪。然而，我又不得不将自己放在一个第三者的位置上来客观看待问题。虽然认识比较浅显，对公司也许不会起到很大的帮助，但我认为还是有必要在感受之余提一些个人的看法：

1、各职能部门的相互衔接与配合是促进工作顺利开展、实施、完成的首要前提。

2、上下级之间的层层负责制是对公司员工工作完成情况的一个必要考核标准。

3、人员培训、员工薪酬、监督体制的完善与管理是企业发展的人力资源泉源。

4、企业文化建立是企业竞争，市场化需求的必然趋势。

速度、信誉、质量等是企业赢得胜利的重要筹码。虽然我们在经营速度上赢得了先机，但先入不一定为主。其中，在我们的同业界商圈中，“xx商场”、“xx商场”以及新开业的“xx商场”等所处的位置相对优于我们，或许各自的经营名类及营销模式各有千秋。但归根到底有一个共同特点都是“客户终端产品”服务行业。那么，如何抢占先机，抓住客户的眼球？这就要求我们每位员工不断自己充电，向同行业的“大哥、大姐们”学习，取其长、补其短。努力配合公司经营决策层的领导们将第五经营年的工作做好、做实。因此，我计划以下一年度春节营销做为先导，全面实施旺季经营战略。

1、进一步加强人员管理，从源头上杜绝纪律上自由散漫现象。在纪律方面不能有特别，更没有私情，不提倡对一些表现出色者实行特例，这样会伤害纪律的严明和管理的权威。奖罚公平，做到奖有理、罚有因。

2、提高商品经营档次、主流品牌的经营格局。作为商场的业务主管，必须以其良好的心理素质，以敏锐的观察能力，良好的服务态度和说服能力，晓之以礼、动之以情，做好商户的思想工作。

3、加强商品价格、货品来源管理。杜绝重货，商品以次充好及提供三无产品等现象发生。争取在退换货方面加强细化管理。

4、加强监督管理机制。对于卖场出现的情况及时记录、汇报，做出及时解决，并帮助商户改进工作。

5、加强情感式营销，通过对商户进行宣传、教育，以其规范陈列、诚信服务的管理达到吸引客源，促进销售目的。坚决做到言出必行，出现工作上的失误及时解释或道歉。

本人在各位领导的关心爱护、各位同仁的支持配合及女装全体员工的通力协作下，依靠各个层次坚强的团队，较好地履行了自己的工作职责，圆满完成了领导交给的各项工作任务。我一定会在今后的工作中不断完善自身的素质，尽力适应各种岗位需要。把第五经营年做的更好、更扎实。

**商场年终总结范文大全16**

随着工作的深入，我接触到了许多新的事物，也遇到了许多新的问题，而这些新的经历对于我来说都是一段新的磨练历程。其中，我学会了很多：在遇见困难时，我学会了从容不迫地去面对；在遇到挫折的时候，我学会了去坚强地抬头；在重复而又单调的工作背后，我学会了思考和总结；在公司形象受到破坏的时候，我学会了如何去维护；在被客户误解的时候，我学会了如何去沟通与交流。以上是我在工作方面取得略微突破的地方，但这种突破并不意味着我就能够做好工作，在接下来的工作中我会继续完善自己，在失败中不断总结经验和吸取教训；在和同事配合工作过程中学习他们先进的工作方法和理念；在沟通和交流过程中学会谅解他人。

现将工作总结作如下汇报：

>一、工作方面

1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情况、向工厂反映客户的信息；

2、是做好订单跟踪：在下订单后要确认工厂是否排单，了解订单产品的生产进程，确定产品是否能够按期发货，最后还要确定客户是否准时收到我司产品；

3、是货款回笼，与客户确认对帐清单并确认回传，及时将开票资料寄到财务处，做好开票的事项，最后确认客户财务收到^v^并要求及时安排；

4、维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

>二、工作中存在的问题

1、货期协调能力不够强，一些货期比较急的货经常不能很好地满足客户的需求，货期一退再推，有些产品甚至要二十多天才能完成。这种情况导致了部分客户的抱怨。工作的条理性不够，在工作中经常会出现一些错误；对时间的分配和利用不够合理，使工作的效率大大地降低；不能很好地区分工作内容的主次性，从而影响了工作的整体进程。

2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户。这一方面我还需要继续学习去完善自身的产品知识和提高业务水平。

3、产品质量问题在大货生产中是很难避免的，但是所有人都希望降低产品质量问题的发生率。据统计，上个月客户投诉我司产品存在质量问题的案例达十几起。这使我们和客户的沟通出现空前的尴尬场面。客户对我们的产品质量表示怀疑，也对我们的态度表示怀疑。他们觉得我们没有一点诚意。后来我们工厂采取了相应的措施解决了此次质量问题。但是之前糟糕的质量问题给客户带去了非常不好的影象对我们的信任度和满意度都大幅度降低。服装销售月工作总结对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，如果要求工厂生产的大货不发生质量问题，那时不现实的也是一种幼稚的想法。容忍一定限度的质量问题是每个业务员所必须做到的，如果一味地去埋怨工厂，只会让事情变得更加糟糕。如果说有什么可以弥补质量问题，那就是我们的态度。一旦发生质量问题我们就应该及时有效地去挽回损失和客户对我们的信任，拿出我们的诚意寻找并承认自己的过失之处，这才是首先要做的事情。

>三、自己剖析

在心态方面，我存在两个问题：一是急躁心理、二是责任分散。我还需要进一步去调整和改变。

在紧张的工作中会经常产生急躁的心理状态，我曾尝试着去缓解这种状态，但是效果并不好。心理学解释导致急躁的心理有许多因素：工作环境、自身素质、生活习惯、工作方法等等，而我认为调整急躁的心理状态还需要从自己的生活习惯和工作方法做起，因为工作环境是客观的，而提高自身素质特别是心理方面的素质更不是一朝一夕的事情，现在我能把握的就是调整自己的工作方法和自己的生活习惯。

责任分散是为了提高工作效率的一种重要手段，但是工作分散心理却有着它消极的一面，当一件事情的责任被多个人分担后，没有人认为这件事是自己的事情，久而久之便没有人会去刻意关注这件事，在我身边我能感受到它是存在的。我想克服这种心理的最佳方法就是培养和加强自身的团队合作精神。时刻都要把自己摆在一个团体的位置里，因为这里没有我只有我们。

>四、明年规划

1、维护老客户：主要是订单跟踪，确保xx的大货能够准时出厂。做好xx秋季打样工作。

2、做好货款回笼，上个月我在这一方面做地不好，被人敷衍的感受实在不好受，从现在开始要多长一个心眼，俗话说：口说无凭，什么事情都要确认才行。

3、对于新客户，一定要完全按照合同上的规范行事。尽快地获得新客户对我们的信任和支持。

4、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自己。坚持多出去走走，保持经常与客户的有效沟通和交流，真正了解客户需要什么产品。

**商场年终总结范文大全17**

  \_\_年即将过去，回顾自己在这一年以来的工作，收获和感触颇多。在领导的支持以及各位同事的帮助下，凭着认真负责的工作态度，圆满完成了公司给予的各项工作。现就\_\_年度工作，向上级领导汇报如下：

  一、积极配合部门经理做好每月中旬的各项检查，包括：综合检查、消防设备检查、消防知识检查。在综合检查中，对于员工的仪容仪表、专柜商品摆设、商品经营范围、环境卫生、仓库状况等，发现存在问题，及时处理，不能够及时处理的，后期要跟进，并反映跟进情况;在消防设备检查中，对于应急灯、灭火器、消防栓等消防器材存在问题的，做好记录，向部门经理反映情况，排除安全隐患;在消防知识抽查中，特别是针对新入职员工，要加大力度检查，对于抽查中不合格的，进行重查工作，让所有员工都能掌握“一畅\_\_\_”、会使用灭火器、了解离自己专柜最近的消防通道和灭火器的具体位置，使员工在发生突发事件时，能够及时逃生自救。

  二、积极做好各项培训的组织。对于新入职员工，进入商场工作，都会有两项培训，包括消防培训和岗前培训，让新入职员工完全掌握各项相关知识，再投入工作。其中组织消防培训30期，共119人，由保卫部负责培训，并组织了114人参加了“\_\_年安全生产、消防知识”的考试，同时组织了10人参加学习新《消防法》，种种培训和学习，让员工真正意义上去了解和掌握;从本年度开始，岗前培训由我们部门负责组织，共组织岗前培训18期，由本人负责3期的岗前培训，让员工了解商场各项情况，同时，我们也得到了锻炼。而第一次体验做一个讲师，真的非常不容易。

  三、处理好本部门商品质量、服务质量的投诉。做到耐心听取顾客投诉，保持微笑。我们不希望有投诉，但我们不能回避投诉。我以“严格、认真、主动、高效”的工作作风处理投诉问题，并从中查找原因。这样就可以变坏事为好事，从根本上减少投诉。本年度个人处理9宗的投诉，同时在部门经理的协助下，顾客的满意度达95以上，坚定顾客信心。但是在处理投诉技巧还需进一步学习和积累。

  四、负责召开班会。班会内容包括：公司各项通知、知识培训、各项提醒、总结昨天工作事项、强调安全防范工作、激励小故事等等。及时把公司文件和会议精神传达到每一位员工心中，因此，每天的班会也是非常必要的，每月主持2—3次的班会。

  五、做好现场巡场工作。巡场工作尤其重要，不仅要监督好员工的仪容仪表、服务态度、劳动纪律，并对违反公司规章制度的员工做出扣罚处理和教育，让员工根本上减少或杜绝再犯错误，做到以理服人。还要做好现场安全防范工作，在节假日、星期六日要加大巡场力度，保证商场正常营业，通过早会做好宣传，让员工自己做好自己专柜的安全防范工作，同时做好一楼观光大道和二楼中庭促销的监管工作。

  六、配合公司开展以“优质服务迎国庆”为主题的系列培训活动。通过组织专题班会、服务知识考核等形式，进一步规范服务标准，完善服务机制，提高服务水平。共组织本班组122人参加服务知识考核;于此同时，积极参加以各部门管理人员作培训师的“周一课堂”，而“周一课堂”的开设，为我们提供了一个学习锻炼和展示个人能力的平台，激发了我的积极性，感谢每一位培训师付出辛勤的劳动。相信在以后日子，我也有机会参与。

  七、积极参与公司企业文化建设活动。1月份，为我篮球健儿加油打气，勇夺男女篮球双冠军;在“三.八”妇女节，为全体女员工助兴领操，热情高涨;5月份，参与集团组织的第三届趣味运动会，安排本班组营业员13人参加，我们以饱满的热情和最佳状态，向社会公众展示珠海\_\_人的良好形象和精神风貌;7月份，参加集团组织的一次以“夯实基础，熔炼团队”的户外拓展训练，为我们提供了一个相互沟通与交流的平台，同时也为我们提供一个锻炼身体、磨练意志的机会;为庆祝华诞六十周年，在珠海大会堂隆重上演以“盛世中国，和谐免税”文艺晚会，有幸能够参加表演《鼓舞声声》，受到广大员工一致好评，说明了我们大家真的付出了很大的劳动，那是我们排练了几个月的成果，相信我们会把舞台上展现出来的精神面貌和热情投入到今后的工作中去;10月份，参加集团组织为期4天的民兵训练，在集训中，我深深体会到，越是艰苦的条件，越是能锻炼人的意志，并用行动诠释了作为一名民兵的职责使命。

  八、做好公司团支部组织工作。作为团支部组织委员，积极参加团支部各项活动。组织了“三.五”雷锋便民活动，为广大顾客提供义务服务，取得了良好效果;组织了以“我为团队添风采”的五四青年活动，进一步丰富和活跃青年的精神文化生活，全面提高青年的综合素质，增强团队凝聚力;组织了团员青年观看电影《建国大业》，为庆祝建国60周年，进一步丰富、活跃团员青年精神文化生活，使团员青年对历史有更深的了解和全面提高团员青年的综合素质。本年度的团员活动丰富多彩，在组织活动能做到及时传达，策划活动的`开展，也离不开公司支部团和支部书记的大力支持，使我的组织能力得到了充分的锻炼。

  以上是我一年中力争做到、做好的方面。纵观一年的工作，客观的自我剖析，自己还存在许多不足之处。正因为年轻，工作经验仍需进一步积累，请领导相信我，虽然犯过错，但我能及时意识到问题的严重性，我坚信，在以后的工作中，能够严格要求自己，坚决把公司安全、利益放在首要位置，并在处事方面能够更加成熟稳重。

  \_\_年即将过去，迎来了满怀希望的\_\_年，意味着新的机遇，新的挑战。在这里，提一些个人建议，希望能够更好地为公司的发展做出贡献。有以下几点建议：

  一、希望招商部能逐步引进更高档品牌，甚至一楼也可逐步向这个方向发展，打造高品位的购物商场。

  二、不断完善规章制度，iso文件做到及时更新。各种广告宣传能够及时更新。

  三、加强各部门沟通，传达信息，甚至与收银班之间的沟通。因为每个部门都会有自己的想法，相互学习，共同为免税献计献策。

  四、公司会员逐渐增多，尽可能利用广大会员，利用信息反馈专柜促销信息，帮助专柜销售。

  五、是否每层能设一个固定物品存放处，投币的那种，不需要人员管理，确实有很多顾客带着沉重的东西很不方便。

  六、新恒基与国贸都是集团属下公司，两个停车场是否能共用，使两边都有灵活的车位使用。因为经常有顾客抱怨，既然都属\_\_，为什么不行。

  以上几点纯属个人建议。总而言之，总结这一年以来的工作，我是全心全意为公司服务，竭力做好本职工作。在\_\_年，我将继续为公司的发展贡献自己一份微薄之力。\_\_的成长，由我们见证!

**商场年终总结范文大全18**

  时间一晃而过，弹指之间，20xx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。

>  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。

>  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方案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、明年工作计划

  20xx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20xx年做出更好的工作成绩。

**商场年终总结范文大全19**

  在商场担任客服期间，我认真的完成了领导布置的任务，积极的回答客户的问题，现在就这一年来的工作做下个人的一个总结。

>  一、工作方面

  在商场做客服的工作，和消费者打交道的机会是比较多的，这一年来，我认真接待每一个客户，他们的咨询我也认真的回答，对于领导吩咐的工作，我也是积极的去完成，作为客服，我知道做好服务是非常重要的，在工作的时候，我都是面带微笑，无论是接听电话，或者客户的询问，都礼貌的去回答，有时候有些客户描述的不是很清晰，我也是帮忙给他们确定他们需要的是什么，积极的为他们解决问题。

  同时有些客户有时候也会脾气不好，或者是有一些售后的问题，可能是商家的问题，但是却找到我们客服这里来，我也是尽量委婉的表达，希望他们去找商家处理，但同时我也会尽量的帮助他们，在这个岗位上，我知道礼貌和善的去处理问题，那么就能做好工作，客服的工作是需要要我们有一个好的态度去处理问题的。

  同时对于我们客服沟通的技巧也是有一定的要求的，这一年来的商场客服工作，我没有被投诉过，同时在一些经常来商场的客户眼里，我是一名优秀的客服，很多时候还会找我闲谈，当然当我有事情的时候，他们也是会让我先做事情。

>  二、学习方面

  在做客服期间，处理好工作上面的问题，同时我也是积极的学习，对于商场内的各个商家，尽可能的了解，但同时商家有些退出，也有新进来的，我都是尽可能的去了解他们，知道他们的产品，认识他们的工作人员，通过这种学习，我对客户过来的咨询问题也是能更好的回答了，而不是找一份商场的平面图给到客户就打发了。

  同时在工作之余，我也是会对我们商场去进行了解，一些新的变化，也是积极的适应，了解得更多，那么我的工作就能做的更好，也能更快速的回答客户的问题。

  客服的工作可能有些人看起来觉得很简单，但是其实真的在我们商场做客服，我发觉我要学的方面是有很多的，这一年来，我学了很多，同时也发现自己也有些不足，需要我在今后去改进，去认真完善，让自己能在工作的岗位上做得更好，让自己能有更大的进步。也期待着来年有新的任务，新的机会等待着我。当然我自身的能力也是要去不断的提高。

  在我们

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！