# 商场年终工作总结范文大全(优选30篇)

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2023-12-25

*商场年终工作总结范文大全1在今年的春节联欢晚会上，有一个节目深深地打动了我们每位观众的心，那就是《千手观音》，打动我们的，不仅仅是因为那优美的动作和整齐的旋律，更因为舞蹈所迸发出来的一种精神，一种身残志坚的执著和对美好生活的向往和渴望。节目...*

**商场年终工作总结范文大全1**

在今年的春节联欢晚会上，有一个节目深深地打动了我们每位观众的心，那就是《千手观音》，打动我们的，不仅仅是因为那优美的动作和整齐的旋律，更因为舞蹈所迸发出来的一种精神，一种身残志坚的执著和对美好生活的向往和渴望。节目最后的一句话可能大家还记忆犹新：“爱，是我们共同的语言。”

是的，爱是我们共同的语言。一个人生存于这个世界，每时每刻都要面对选择，是选择艰苦还是选择享乐，是选择慷慨还是选择吝啬，是选择坚强还是选择懦弱，就是这众多的选择构成了我们人生的实体，回首昨日，我将永远珍视我的选择——做一名商场营业员。

记得上学时，我曾这样在日记中写道：“越是艰苦的地方越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。”话是这么说的，可来到全福元工作之后，工作的艰苦与生活的单调却是我始料不及的。每天基本上是一种姿势保持十多个小时，面对的是数不清的顾客，其中的辛苦是不言而喻的。每结束一天的工作，倒在床上不想动了，还真觉得累。面对这一切，我也曾动摇过，难道我的青春就要在这人来人往的超市里忙忙碌碌地过下去么？难道我的人生就不应该和别的女孩子一样有那么多空闲的时间么？每当一天的工作一天下来，浑身的骨头像散了架，躺在床上连饭都不想吃，这时，善良、纯朴的大姐们为我买饭买菜，并笑着逗我起来吃饭，望着她们一个个疲惫的身躯和一张张和睦可亲的脸庞，我心里非常感动。是的，商场里的工作虽然是单调的，但我们的生活却是五彩斑斓的；我们面前的顾客虽然多数都不认识，但人与人之间的真挚情感却是真实存在的。

于是我重新振作起来，坚持顾客就是上帝的宗旨，天天认真工作，以累为荣，以苦为乐，这一切使我的思想得到了升华，从此我意识到，工作的单调和艰苦不再是一种负担，而是我们生活的必需。在营业员这平凡的岗位上，平凡的你、我、他也一样能创出一片精彩的天空。人就应该这样，无论工作多么平凡，肩上的担子多重，脚步多沉，都要一步一个脚印地走下去，直到永远。人的一生不可能永远都是平坦大道，伴随我们的还有困难和挫折。流水因为受阻才形成美丽的浪花，人生因为受挫才显得更加壮丽多采。遇到困难我们就要这样，跌倒了再爬起来，用失败来记载自己走过的路程，这才是真正的英雄。

后来我渐渐地认识到：我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。于是我天天给自己加油鼓劲：不管我受多大委屈，绝不能让顾客受一点委屈；不管顾客用什么脸孔对我，我对顾客永远都是一张微笑的脸孔。生活就像一面镜子，当你对着它笑时，它也会对着你笑，当我看到顾客们对我的微笑时，当我的工作业绩得到领导的肯定时，我感到一种从未有过的喜悦和自豪：我是在用这种方式向社会奉献爱。爱，是我们共同的语言！

面对新的机遇和挑战，我要树立更高的目标——\_做行业中的营业员\_！的营业员就是拥有高尚品德、极富诚心、爱心和责任心，具备优秀的职业素养和职业技能的业务精英！这就要求我们坚持承诺是金，坚持勤劳进取，坚持学习创新。我们知道一花独放不是春，百花齐放春满园。我们都是全福元优秀的营业员，让我们以更先进的营销理念、更专业的营销技能、更完善的服务不断增强竞争力，只有这样，全福元才能在强手如林的市场上稳定、健康、持久的发展壮大，为社会、为员工创造财富和价值我深信，全福元将以科学的管理机制、优秀的企业文化、良好的产品、全新的服务来勇敢自信地面对今后的挑战！我们的队伍也将以最专业、效、最真诚的服务面对平安千千万万的客户！让我们共同努力，与全福元同呼吸共命运，携手共筑\_全福元百年老店\_！

同志们，我的演讲即将结束了。最后，让你，让我，让他，让我们大家都来记住这句话吧：爱，是我们共同的语言。

**商场年终工作总结范文大全2**

对付这份职业，我能认认真真，脚踏实地的做好本职职业。固然我只充任一个平常的脚色，这个脚色不但单是收钱这么简略，此中尚有许多杂乱的步骤。在职业时期我接收了不少的阅历，曾添了不少看法。 但是作为收银员必必要具备一颗主动、热情、主动、周到的心态去供职每一位主顾。在职业中偶然会遇到许多不高兴的事，但是我都务必征服，不克带有负面的心思，由于这样不只会影响自己的心思也会影响到对主顾的态度。

每天都邑遇到分别的客人，分别的客人有分别的性情，针对分别的主顾我们应提供分别的供职，由于这一行业不变的宗旨是:“主顾至上”。面临主顾，脸上始终要面带微笑，提供规矩的供职，要让主顾理解到热情感，纵使在供职职业中遇到一些不高兴的事务，若是我们仍然以笑颜相迎，那么再无理的客人也没有原由发性情，所谓“邂逅一笑，百事消”，这样一来主顾快乐自己也舒心。

固然这只是简简略单的一个收银员，在别人看来是那么微不敷道，然则从中却教会人许多原理，进步我们自身的品质。一直地学习，一直地进步自己的德行修养，一直进步自己的供职技能。“只有学习本领一直磨砺一个体的操行，进步德行修养，进步供职技能。哪怕是平常的一个收银员，只要一直的向前走，本领走我们自己想要的一片天!

一年来,在司理的正确带领下,在同事们的主动支持和大举帮助下,我可能严厉要求自己，较好的推行一名工头的职责,圆满完成职业劳动,得到带领肯定和同事们的好评.总结起来成绩许多.

一、在职业中学习，一直进步自己的业务程度，作为一名收银员工头，结果是一名收银员，只有自己的业务程度高了，本领赢得同事们的支持，也才可能带好、管好下面的职员。固然我从事收银员职业已经三年，且取得一了定的成效，但这些成效照旧不敷的，随着超市的成长，对我们收银员的职业提议了新的要求，经过学习，我总能最先掌握电脑操纵技能，总能为下面的同道做指导。

二、做好了员工的治理，指导职业，工头固然不算什么大带领，但也管着一堆人，是带领相信才让我担此重任，因此，在职业中，我总是对他们严厉要求，无论是谁，有了违纪，决不迁就将就，正是由于我能严于律已，大胆治理，在生存中又能无所不至的关心下面的员工，因此他们都非凡尊重我，都听从我的治理，一年下来，我们的职业得到了司理的肯定。

三、公道部署好收银员值班、调班职业，收银员的职业不累，但得仔细，因此收银员务必任何时刻都保留优秀的心态和茂盛的精神。因此，在给几名员职业排班时，我总是千方百计，既要让怍银员停歇好，又不克影响超市的职业，还要照顾好她们的格外情状。

四、抓好一级职业，给带领分忧，做为一个工头，可能在收银员一级处置的题目，我决不去繁难带领，对超市里的大事，又从不失时遇的`向带领求教报告。这一年，固然职业取得了肯定的成效,但尚有许多成长的空间，我信赖，只要我和我们收银员一起勤奋，肯定会把职业做得更好。

无声无息中我已经职业半年,说真话这是我走出学校不入社会的第一份职业.在这职业的时期,让我学会了不少的纪律,也给我增添了不少的看法,同时让我懂得到了社会的杂乱性,当我做理货员的时刻,我知道有很多的地方没有作到位,然则这些我都可以在以后的职业的进程中去改.然而当前站在收银台,是司理对我的相信吧!既然接管了这分职业,就应该对这份职业特别加倍的认真任.

从前的一年之中,让我得到了很多,同时也失去了很多.得到与失去这都是必定的,不外我要从中总结出阅历去逆补那些失去的器材.只有这样才会有所前进!零八离我们是越来越远拉,成为了史籍,就不用多想以往的事务.一年之计在于春,而今已经进来了春天,春天测度是大众向往的季候.新春的到来,就让我们以新的心思,新的面目,新的态度离职业好新的一天.

作为一名收银员来说,我觉的对职业应该是认真仔细,对付前台来说这些是远远不敷的,我知道前台是超市的一大亮点,司理可能把它交给我,阐明你信赖我可能做好!

**商场年终工作总结范文大全3**

20xx年我部在伴随着xx飞速发展的基础上，也在紧张有序的完成了广场的室内工程的改造、维修工作及电气设备的改造、更换任务，保证了所有设备的正常运转。现将我部20xx年的工作总结如下：

>一、加强员工思想道德教育，做好岗位培训工作

企业的发展必定要有一支过硬的团队，这就要求公司上下至所有员工都要尽心尽力去推动企业，所以，思想道德教育必不可少。我部在每周例会上除了总结工作以外，还对企业的长远规划、个人的发展空间做具体分析，让员工切身体会到自己是企业的主人，在自身岗位上不仅要尽职尽责还要在工作中不断学习、总结，将设备彻底学精学透。除

会上以外，领导针对每个员工进行思想道德教育，并针对个人身上存在的缺点加以剖析，使员工深刻认识到自身不足，在日后大半年的工作中逐步改掉自身存在的问题，形成良好的工作生活习惯，使工程部上下思想更加统一、团结、一致，促进了本部门工作顺利开展，奠定了以学习为基础，工作中以剖析自身为已任，从而使工程部在20xx年中有了飞跃性的发展。

今年我部在学习“提升能力、提升标准、提升效率”要求的基础上，还增加了“注重细节”，在提升整体技能的同时，主抓设备维修过程中的细节，领导在各项会中也非常注重对设备细节的维修，往往发生重大事故都是由于对细节的疏忽所造成的，在维修中，一台设备发生故障，我部人员要将其他设备进行检查，发现类似故障，同时解决，避免了许多相同故障频出的问题。这些都是通过在工作中不断学习，总结，相互探讨，相互促进，这与领导经常在会上会下要求员工抓细节重分析是分不开的。

>二、对一零年工作的具体回顾

⑴要使xx集团在我市得到得到合理发展，要把企业做大、做活、做优、做强，首先要给顾客创造一个新鲜良好的购物环境。配合商场改造，原有超市旧地面砖显得暗淡无光，不能够突出商场现代化的整体气息，按照公司领导的要

求进行整改，更换地下一层超市地面砖，将各区整体划分与主通道有明显的分界线，仅用了一个月时间全部完工，更换及修复面积达3000平米。一楼门厅100多平米的白色地面砖由于客流量多造成地板表面多处划痕，经领导指示在夜间将其全部更换。改造完成后将楼内主通道墙壁地角线两侧全部用油漆粉刷，解决了墙皮脱落现象。

⑵今年，随着商场的发展，将优化电力资源、节约电力资源、整合电力资源，使用电更加合理化、规范化列为商场内电力优化的重点。商场布局改造的过程，也是电力资源优化的过程。经过调整，将各个商场厅内的旧格栅灯具换成节能美观的格栅灯。今年共改造节能灯具600余套，还在各楼层的主要位置增设了停电后的辅助照明设备，停电期间商场有了短期照明。各个节前将各商场及超市所有灯具进行整体维修，更换镇流器及灯管，保证了商场照明的合理使用。

⑶xx林园路店配合消防部门对商场内的消防设备进行整体改造，严格按照消防要求对主通道楼梯改造加宽，增设消防补水箱，对消防联动系统进行发行及维护，改造冬季供暖电加热锅炉，并对整个供暖系统进行维护。

⑷去年供暖期间，商场内供暖主管道大面积出现沙眼，跑水现象频出，说明管道严重腐蚀，存在重大的安全隐患。今年夏天经我部工作人员实地勘察、研究、测算，用最短的时间，最快的速度，最省材料的方法重新跑管路与供暖口对接，废除旧管道，解决了主管漏水问题。

⑸在xx及林园路正厅门口新增电子显示屏，用来更新商场的促销信息，使顾客一进门口就能了解到商场所有促销信息，方便了顾客购物。及时修复楼内电子监控系统，改造超市收银台，防盗器。

>三、在工作中节能降耗

⑴广场的改造工程需要的费用非常大，所以在施工过程中最注重节约每一项费用，在建筑材料、工人工资方面为减少公司的资金压，领导亲自与施工方

**商场年终工作总结范文大全4**

一年来，在科长的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，我能够严格要求自己，较好的履行一名领班的职责，圆满完成工作任务，得到领导肯定和同事们的好评.总结起来收获很多.

1.在工作中学习，不断提高自己的业务水平。作为一名收银员领班，首先是一名收银员，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。虽然我从事收银员工作已经三年，且取得一了定的成绩，但这些成绩还是不够的，随着超市的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下面的同志做指导。

2.做好了员工的管理，指导工作，领班虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律已，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工，因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，一年下来，我们的工作得到了领导的肯定。

3.合理安排好收银员值班、换班工作，收银员的工作不累，但得细心，因此收银员必须任何时候都保持良好的心态和旺盛的精力。因此，在给几名员工作排班时，我总是挖空心思，既要让收银员休息好，又不能影响自身的工作，还要照顾好她们的特殊情况。

4.抓好一级工作，给领导分忧，做为一个领班，能够在收银员一级解决的问题，我决不去麻烦领导，对商场里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

通过年终的总结，我有几点感触：

其一是要发扬团队精神。因为公司经营不是个人行为，一个人的能力必竟有限，如果大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。但这一定要建立在每名员工具备较高的业务素质、对工作的责任感、良好的品德这一基础上，否则团队精神就成了一句空话。那么如何主动的发扬团队精神呢？具体到各个部门，如果你努力的工作，业绩被领导认可，势必会影响到你周围的同事，大家以你为榜样，你的进步无形的带动了大家共同进步。反之，别人取得的成绩也会成为你不断进取的动力，如此产生连锁反应的良性循环。其二是要学会与部门、领导之间的沟通。公司的机构分布就象是一张网，每个部门看似独立，实际上它们之间存在着必然的联系。就拿财务部来说，日常业务和每个部门都要打交道。与部门保持联系，听听它们的意见与建议，发现问题及时纠正。这样做一来有效的发挥了监督职能，二来能及时的把信息反馈到领导层，把工作从被动变为主动。其三是要有一颗永攀高峰的进取之心。这就给我们财务人员提出了更高的要求——逆水行舟，不进则退。如果想在事业上有所发展，就必需武装自己的头脑，来适应优胜劣汰的市场竞争环境。

人生能有几回博，在今后的日子里，我们要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。

**商场年终工作总结范文大全5**

>一、处理好商品部与客服部的工作

去年客服部的工作是比较繁忙和辛苦的一年，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。我部\_\_\_主任在年初被任命为商品部主管，一直从事客服部管理工作的她，对商品经营缺乏经验。开始不知从何着手工作，对此顾虑重重，怀疑自己能否胜任此项工作。虽然我对商品经营方面也没有经验，但作为她的主管依然鼓励她并帮助她，和她一起讨论、解决工作上发生的各种问题，其中包括商品的种类及标价问题，并调动本部员工去全力支持商品部的筹备工作。

>二、完成员工培训工作

在员工培训方面，我认为应将此项工作做得更有系统和规范，所以我和领导就以前的培训资料逐项进行了修改，由领导做出一套客服部临时工的培训手册。后来又经领导的指点学习公司工程部的每日早读方法，对临时工进行宣导，使临时工时刻牢记我们的规章制度及操作程序。

>三、在工作中进行学习

我把上级交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，认真努力的完成它。公司让我参与美容美发室及足底按摩室的.装修工程，对于一直没有和外单位洽谈工作经验的我是个考验，也是给我的一次学习的机会。我成功的完成了我的协调任务，从中也学习到了一些协调工作的方法。参与古典家具的选购工作是给我的又一次学习的机会，经过一段时间的学习和选购工作，我学习到了一些识别家具年份、新旧和产地的基本知识使我增长了见识。

时间总是年复一年的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊记载下来。在新的一年中，我将带着我在昔日的工作中积累的所有的所有，投入到新一年的工作中。我将更加努力的进行本职工作，带领客服部的全体同事更好的完成清洁服务任务。并在工作中创造和谐的工作气氛，加强部门内的凝聚力。力争在新一年的工作中超越已经拥有的一切，取得更大进步。

**商场年终工作总结范文大全6**

我是一个对自己严格的人，在工作当中也如此，做这份工作然我也是感觉非常的充实，在工作当中我从从来都不会抱有什么侥幸心理，这份工作时需要绝对的有责任感，我一直都清楚自己的定位，在一直都在认真的做好相关的工作，无论是做什么事情这些都市需要做好落实到位的，不管是在什么时候都是应该对自己有客观的判断，这也是对自己能力最好的证明，我也清楚的意识到了这些细节，安保工作让我感觉非常充实，这段时间以来我也是感觉很有动力，不断的加强自己这方面的工作经验，这是需要有一个客观得票判断，不管是做什么事情都应该认真仔细才是，我一定不会辜负了上级，在未来的工作当中一定要持续下去，我会让自己的做的更好。

回顾这一年来确实还是有许多事情不是非常到位，我相信这些都是可以慢慢的客服，我也是会继续努力保持好心态，这也是非常的关键，我一定会继续保持下去，我真的有着非常多准备，在这上一年来的经历当中，我愿意持续下去做好这些细节上面的事情，商场的`人是非常多的，这也就扩大的我们的安保工作难度，但是这不是太大的问题我们能够做好相关的准备措施，在工作方面还是需要提前做好规划，我也是对自己比价有信心的，做一名商场的保安，商场是二十四小时监控的，我们需要轮流着执勤，上一年来没有出现什么大的事故，商场一切的秩序都是正常的运转，这是我们工作一个成就，总的来说还是做的不错，得到了领导的表扬，当然这上一年问题也是一直都有，但是大家都是能够克服好，我也坚信下一年能完善的更好。

**商场年终工作总结范文大全7**

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工作总结吧。

**商场年终工作总结范文大全8**

20xx年是近十年全国经济最萧条的一年，无疑也是满圆红最难熬的一年，在经济萧条、红木原材料价格波动与国家政策的三重压力下，满圆红每走一步可谓是举步维艰。在这种环境与压力下总公司董事会和满圆红的全体员工紧紧围绕满圆红20xx年全年工作计划开展工作。商场领导走出去考察、调研、学习先进的经营理念并利用到满圆红的日常管理工作当中，特别值得肯定的是，今年我们采取了品牌调整，提高服务，加强管理、整合人力资源等一系列强有力的措施，全体员工团结一心，共同努力，取得了一定的经济效益和社会效益。回顾20xx年可以概括为以下几大方面：

>一、服务与管理齐头并进，越挫越勇

1、收费情况：经济环境影响下的商户经营困难，收费就会更难。20xx年全年租金合同金额约为1600多万元，经过商管部门的多方努力，数次的谈判沟通，实际收回款项约1500万元，完成全年收费任务的85%以上，虽然没有100%的完成工作任务，但是这在今年调整租金并且又遇经济低谷的情况下，我必须对我们的收费部门的工作予以肯定和鼓励，希望其再接再厉，做好商场与商户之间的桥梁工作。

2、商场销售情况

进入20xx下半年期间，全国红木家具销售情况都是一片惨淡，郑州市其他家具商场红木品牌存活率较低，基本处于亏损状态，满圆红虽比其他市场好些，但是也逃脱不了寒冬的命运，虽然满圆红一直利用各种方法来提升满圆红的销售业绩，倡导商户和商户之间抱团取暖，但今年总体销售情况还是出现了开业以来的首次下滑态势，特别是今年十月份以后，红木家具销售量日益递减，部分商户甚至有经营不善的情况。20xx年（截止到20xx年12月底）商场整体出货量为由20xx年的27667件减少至22963件,平均每月出货量由20xx年的件减少至件，较去年下降17%。以下为满圆红20xx年销售状况和20xx年的对比表：

3、商场租赁情况

20xx年满圆红在五月份续签合同时对满圆红租赁价格进行了调整，但伴随着国家政策的变化，红木原材料价格的波动，整个国内红木家具产业深受影响，价格一路下跌，部分商家出现了经营不善的状况，满圆红不得不淘汰掉了部分影响满圆红长久发展的劣质品牌，引进了像古佰年、凌云阁等品牌，好在商管部及时与商户沟通、汇集归纳信息、听取商户意见并积极积累红木品牌，商场在部分品牌撤场后能及时引进，并没有对商场的铺位出租造成很大的影响。但是满圆红一楼出现空租的现象在满圆红历史上还是首次出现，这种现象是非常可怕的，希望董事会予以重视，考虑是否对满圆红的租金予以调整。

4、内部品牌与导购管理情况

20xx年经济形势虽然不及前年，但我们并没有放松时刻提高自己的警惕，在全体员工的积极有效的配合下，商场没有一次突发意外事件产生，同时严格抓商场导购的纪律意识，坚决实行导购早晨点到制，

并不定时查岗，确保商场没有串岗、吃东西等影响商场形象的情况，并通过合理有效的培训使商场导购在完成本身工作的\'同时展现满圆红风采。

>二、内部重调整，外部抓推广，实现满圆红中部红木航母目标

满圆红经过近四年的不断发展和优化，不断调整满圆红内部品牌结构，现在满圆红已经形成很合理的品牌楼层分配，一楼主要以全国知名红木品牌为主例如：国寿、红古轩、明清居、友联为家等，二楼以大红酸枝、小叶紫檀等中高等红木家具品牌为主，三楼以花梨以及其它红木家具为主，四楼则以收藏级红木家具以及服务性机构如红专会、宗教协会、天猫e站等，负一楼则以工艺品及中低端红木家具为主。这样的一个楼层规划在方便顾客选购的同时更体现满圆红的战略规划及主导方针：即将满圆红木城打造成河南规模最大、档次最高、场地最新、服务最优、功能性配套最齐的红木商场作为我们长远的发展方向。

**商场年终工作总结范文大全9**

xxxx年已经过去了，新的一年又已开始。作为一名艾酷专柜营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。希望各位予在指导建议。

我来百货大楼工作已有几个月了，工作中学会了很多东西，更学会了用自己的头脑来开扩自己语言的不足。还有就是懂得了，作为一名营业员，要想提高自己的销售能力，就得比别人多努力。以下就是我在工作中学到的。

在销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握销售技巧很重要。首先要注意推荐购买技巧。营业员除了将(艾酷：鞋的牌子)产品展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐该种产品，以引起顾客的购买兴趣。

作为营业员，不能只是随意推荐产品，推荐时更要有信心。因为只有自己本身有信心，才能让顾客对他所需要的产品有信任感。也让我懂得了，不是光推荐那么简单。还要学会配合商品的特征，每类产品有不同的特征，价格也不同。如功能，设计，品质等方面的特征。向顾客推荐时更要着重强调它的不同特征。推荐的同时，还要注意观察对方对产品的反映，以便适时促成销售。商场专柜营业员工作总结

不同的顾客购买的心理也不同。同样的价格比质量，同样的质量比价格。要因人而宜，真正使顾客的心理由“比较”过渡到“信念”，最终销售成功。在极短的时间内能让顾客具有购买的信念，是销售过程中非常重要的一个环节。

时刻要保持着营业员该有的素质。要以顾客为中心，因为只有顾客满意了，东西才能卖的出去，素质及态度也决定了你会不会拉到回头客的重要因素。谁都想买的开心，用的放心。你得让顾客高兴，愿意买你的产品才行。

以上便是我在工作中的小小心得。在以后的\'过程中，我将做好工作计划，及时总结工作中的不足，力求将艾酷专柜营业工作做到最好。

作为百货大楼艾酷专柜的一名员工，我深切感到百货大楼的蓬勃的态势。百货大楼人的拼搏向上的精神。

最后，祝愿百货大楼在新的一年更上一层楼，更加兴旺。

**商场年终工作总结范文大全10**

20\_\_年转眼间已经过去了，新的一年已经开始。作为百货大楼的一名\_\_专柜营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。

我来百货大楼工作已有几个月了，工作中学会了很多东西，更学会了用自己的头脑来开扩自己语言的不足。还有就是懂得了，作为一名营业员，要想提高自己的销售能力，就得比别人多努力。以下就是我在工作中学到的。

在销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握销售技巧很重要。首先要注意推荐购买技巧。营业员除了将(\_\_：鞋的牌子)产品展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐该种产品，以引起顾客的购买兴趣。

作为营业员，不能只是随意推荐产品，推荐时更要有信心。因为只有自己本身有信心，才能让顾客对他所需要的产品有信任感。也让我懂得了，不是光推荐那么简单。还要学会配合商品的特征，每类产品有不同的特征，价格也不同。如功能，设计，品质等方面的特征。向顾客推荐时更要着重强调它的不同特征。推荐的同时，还要注意观察对方对产品的反映，以便适时促成销售。

不同的顾客购买的心理也不同。同样的价格比质量，同样的质量比价格。要因人而宜，真正使顾客的心理由“比较”过渡到“信念”，最终销售成功。在极短的时间内能让顾客具有购买的信念，是销售过程中非常重要的一个环节。

时刻要保持着营业员该有的素质。要以顾客为中心，因为只有顾客满意了，东西才能卖的出去，素质及态度也决定了你会不会拉到回头客的重要因素。谁都想买的开心，用的放心。你得让顾客高兴，愿意买你的产品才行。

以上便是我在工作中的小小心得。在以后的过程中，我将做好工作计划，及时总结工作中的不足，力求将\_\_专柜营业工作做到。

作为百货大楼\_\_专柜的一名员工，我深切感到百货大楼的蓬勃的态势。百货大楼人的拼搏向上的精神。

最后，祝愿百货大楼在新的一年更上一层楼，更加兴旺。

**商场年终工作总结范文大全11**

我于20xx年月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，一年来，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。

>一、服务整顿活动

月xx日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在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xx月xx日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于xx月xx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，xx%的员工都很认可本次整顿活动，xx%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。

xx%左右的员工从意识上到行为上，在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xx%至xx%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。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

>二、对营运部和营运部服务整顿工作的评比

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运部和营运部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期xx天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的.良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比部下降了xx%，部下降了xx%。

工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。

同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

>三、员工和顾客调查

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务承诺等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步开展做了规划。

**商场年终工作总结范文大全12**

春节后，我依旧负责xxxx市场大厦的各项经营工作，在与xx经理的配合下经历了节后淡季各商户的经营困境租金难收、托管员工因季节性原因大量减员等很具挑战性的问题，通过这些问题的解决，使自己对我市的服装零售行情、市场大气候的了解、及员工人事的管理有了迅速的提高。

通过与各商户的调解工作的接触，协调能力得到了进一步的锻炼。为了适应不断变化的情况，配合公司的整体规划对xxxx市场进行了一定的布局调整。xx月份市场商场开始构想到xx月份开业，自己全身心的投入到了筹建工作中，个人简历人员招聘、业务培训、货架安装、商品上架到日常经营维护，在老总的关心下，公司各方的支持下，在xx总与xx店的指导下，xxxx市场商场得以平稳的发展与过渡，自己对商场最新的业务知识又得了系统的强化。

负责市场期间，尽力维护了各项经营活动的`正常运转，没有发生意外的突发事件。但市场的整体潜力没能全部发挥发来产生效益是事实，虽然市场的发展有各方面的客观环境不成熟的制约，但市场的潜力没能全部发挥自己有很大的责任。这也显出了自身能力的局限，这是在市场工作得到的最深刻认识。同时，市场各种困难压力的经历，使自己的心理素质得到极大的提高，面对再大的困难与压力，我都不会退缩逃避，能够从容冷静的去面对解决，这是我在xxxx市场工作得到最大的收获。

xx月份因工作的需要，我被调到xx商场任店面经理兼非食品经理。在工作中加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升是贯穿各项工作的中心。

虽然自开业就加入了xx商场这个大家庭，对xxxx商场的人员也很熟悉，但到了具体工作上必竟还是有差别的。为了尽快进入角色负起职责，一方面加强了专业知识的学习，积极看书报文章，虚心向xx总xx店请教。一方面加强沟通了解实际情况，向食品、接货、收银等各相关部门负责人沟通，与非食品组长xxxx深入交流。

在短时间内与相关主管建立了溶洽的工作关系，负起了店面值班经理的职责。与柜组长一起对非食品的人员进行了整顿培训，对商品的规划与陈列作了调整，经过非食品员工的共同的努力，我们的销售有了明显的增长。在升任非食品采购后，我兼起了非食品的组长，潜下心来，从头干起，卫生、陈列、库房、接货从每一个细节开始严格的要求，使非食品的卖场氛围有了改观。

与员工有了更多的接触，在严格要求的基础之上，给员工更多的思想沟通与业务培训，使员工的精神面貌有了改观，工作的积极性自主性得到了发挥。在公司各部门的关心支持下，全组员工齐心努力，非食品的进步得到了公司的认可。

店面值班经理负责协调各部门工作，热门思想汇报维护全卖场的正常营运，应对突发事件的处理，在这个岗位上，自己立足全面把控全局，在工作的同时充分利用这一平台全面提升自身的\'组织协调与业务水平，在收银、客服、接货、防损、消防等各个环节深入了解，发现问题，消减漏洞，作一名称职的店面经理。

**商场年终工作总结范文大全13**

  顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。

  作为客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对计算机顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持优良的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

**商场年终工作总结范文大全14**

工作中，提高跟客户的对话技巧，淘宝网店的后台管理，宝贝的描述等等，以及近期做的淘宝推广。俗话说;“活到老，学到老”。在这方面，由于我的工作经验不足，工作时间短暂，任何一个问题对我来说都是一个挑战的。但是，我有信心面对，我会不断努力学习，严格要求自己，提高自己的各项业务水平。不管是份内的工作，还是份外的工作。只有多学，多做，多积累工作经验才能把工作做好。

20xx年6月底我被应聘到××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。××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××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××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，“××商场”、“××商场”以及新开业的“××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我充电，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。

**商场年终工作总结范文大全15**

  当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的`为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。

  售后工作也是锻炼我们心理素质的一个优良平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个优良的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

**商场年终工作总结范文大全16**

我店百货区经过20xx年重大装修调整后，在品牌结构、品牌质量、购物环境等方面均得到了很大的提升，在销售方面也得到了相应的提高，但是与竞争对手(万家)相比，同样也存在着不足。为此，经过市调作出以下分析：

我店具备的优势主要体现在以下方面：

>一、品牌数量及质量方面占据一定的优势，具有较大的品牌聚集效应

我店经过重大调整，无论在品牌质量与数量方面都得到了很大的提升，调整前品牌数量约为一百二余个，调整后品牌数量约为一百七十余个，销售环比上升50%以上，而目前万家百货品牌数量为一百二十多个。在引进品牌上，注重厂商经营性质，提高了厂家直营的比例，根据市场定位引进了具有一定品牌知名度，但价格适中的品牌，例如在20xx年调整中，新引进的艾哲、玛琪雅朵、衣讯、衣本色、洛漫琪等品牌，销售较好，能够符合本地市场需求，价格适中，且属于厂家直营性质，货源、促销等方面均能够达到要求。我店在品牌知名度方面，也具有一定的优势，例如皮鞋区百丽系统(四家)、女装区普普风、摩卡奴、卡佛连、威丝曼、衣本色，运动区阿迪达斯、李宁、乔丹，床用区戴比尔斯、黛富妮等。

>二、促销活动的形式更多样化

xx百货区的促销形式相对比较单一，而我店的促销形式与内容则更多样化。20xx年当中，在做好常规促销的同时，开展了一系列的品类促销及文化宣传或促销。六月份围绕世界杯、父亲节、端午节进行相关的促销活动，针对世界杯期间，重点以运动系列开展促销宣传(尤其是对新进品牌)，并设置体育运动静态展区及电视直播区。在父亲节促销期，联系男装，男士皮鞋，皮具进行场外特卖，突出父亲节的主题特色。在10月份开展了“化妆品美容护肤月”,部门相应推出美丽出游.爱在金秋，送礼无限的主题活动。同时加大营销力度，尝试新的促销方法，例如限时抢购，对销售提升取得了明显的效果。

在文化促销方面，加大主题活动的推广，例如护肤节、欢乐暑期节等。针对暑假期间，推出了“欢乐暑期节”，对童装区进行了气氛布置，模特静态展，童装商品知识长廊等，联合爱德幼儿园共同举办一场儿童服装秀及文艺表演，并进行了宝宝大比拼的亲子活动。在11月份当中，举办了以“我的时尚我做主”为主题的男装时尚装扮竞技活动。同时在圣诞节期间也举行了“快乐圣诞、童梦奇缘”的文艺活动，

>三、促销活动力度相对更大

万家百货区的促销活动频率相对要小，除了重大节假日外，其它时段促销活动较少，甚至有时一个月均无统一促销活动，无法与天虹或我商场相比较。万家百货区近期大型促销活动大都是“买换”的形式，需要凑数，且有尾数，比较容易造成跑单，而我商场的“换倍”因无需凑整，无尾数，实质上折扣力度更大，则顾客更乐于接受。

>四、百货特色更加突出

经过20xx年的重大调整，我店百货区的营业面积进一步扩大，百货商场的概念更加突出，品牌数量增加，品牌质量优化，品牌效应得以显现，市场竞争力进一步增强。而目前万家在多数顾客的心中还是大超市的印象，无论购物环境还是品牌组合、重视程度等与我商场均存在一定差异。

具有优势的同时也存在着不足：

(一)、超市的\'聚客效应无法与万家相比

万家超市区是按照大卖场布局进行规划设计，聚客效应更强，同时场内(百货区)动线设计与超市区的客流流向紧密结合，超市区客流量大，在当地市场具有较大的优势，利用超市区的优势来带动了百货的销售。而我商场实行的是“百货为主，超市为辅”的经营格局，超市的聚客效应无法与万家相提并论，并且在卖场的动线设计方面也无法对百货起到很好的带动作用。

(二)、停车难

随着开车购物的顾客日益增多，停车是否方便成为有车一族衡量的标准，停车难问题使我店高端顾客流失较大，对销售产生了比较大的影响。停车难是制约我商场经营的一大难题,也是我商场一无法回避的竞争劣势。而天虹或万家停车位比较宽裕，也就自然成为了高端顾客购物的首眩

(三)、会员制度

为更好地发挥会员卡的作用，提高会员顾客对于分店的忠诚度，万家的会员顾客可享整个类别甚至全场商品折的优惠，并不定期推出会员日及会员独享商品，完全体现了对会员的重视，而我公司的会员卡虽然也有金卡与银卡之分，但在实际操作中，所有的会员卡都只有积分返利的优惠，虽然在前段时间推出了百货品类会员折扣(金银卡可享折上折)，其主要指正价商品可享受相应的折上折，但百货商品正价的概率相对较少，因此实际意义不大，这样也就失去了金银卡的一大重要意义。建议公司在系统中根据会员级别作好相应设置，不同的会员级别只要刷卡即可享受相应的折扣，系统自动生成，让会员享受到实实在在的优惠。另外在万家，输入电话号码或会员卡卡号就可以积分，而在我商场，必须在收银台刷卡方可积分，为顾客购物带来了不便，这样很容易造成会员顾客的流失。

进一步完善特色服务及配套项目：

应站在顾客的立场，不断的思考顾客所需，完善相应的特色服务，满足顾客需求，体现一种人文关怀，提升商场的内涵。例如天虹商场有推出免费邮寄，便民自助金融服务。服务台增加了部分服务项目：免费提供饮用水、手机加油站、便民伞租用、区域地图、公交线路查询、免费便民箱(针线包、药品箱)等，前台服务员的着装专业、高雅，尽显高档商场的风格与水准。因此适当提高前台服务等形象岗位待遇，是提升该岗位人员素质的必要手段这一。增加部分配套项目，例如票务、干花(鲜花)、水簇、布艺、男士精品、家居饰品，水吧、零食小屋等项目，完善经营品项，满足顾客对购物、休闲、餐饮一站式服务需求，能够吸引众多顾客的脚步，提升卖场的人气。

对厂商管理缺少约束力，已影响到部门的执行力。

由于现场部门权限有限，以及处理过程过于繁琐，使部门在对厂商现场违规行为的处理上，缺少约束力，厂商对于现场管理比较漠视，影响到现场执行力。例如货源或整改事项逾期未完成的行为，部门只能是层层上报、等待处理，处理过程较长，缺乏时效性。这样将会进一步增加了现场管理的难度。公司能否根据问题性质或程度，给予现场部门一定的处理权限，可依照公司相关管理制度，如200元以下的处罚，可由现场部门报分店店长直接处理。这样有助提升现场部门的效率及执行力。

**商场年终工作总结范文大全17**

20xx年的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了20xx年的工作任务。具体分以下几方面：

>一、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x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x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。x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x人，起到了以点带面的作用。

>二、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x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。20xx年服务办全体共接待各类投诉x起完结率（质量类：x例，服务类：x例，综合类：x例，突发事件：x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x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。

>三、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。

>四、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20xx年服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪xx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。

>五、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x余次。

>六、x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x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x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。

>七、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20xx年服务办工作，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20xx年我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，在x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。

20xx年服务办工作主要有以下几个方面：

1、全面提升服务品质，实施“特色化服务”。服务品质提升方面，启用员工奖惩考核体系，进行规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找突破点，坚决取缔商品部二次处罚员工的\'错误做法。抓现场纪律现已基本走入正轨，应抓销售技巧与商品知识，提高营销水平，这样才有利于整体服务水平的提高。今年的服务宗旨和标准，以及xx在顾客心目中应树立什么形象、转变服务观念、顾客需要的，就是我们要做的，国芳百盛早已是x州同行中的龙头老大。商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要有领先对手的观念和措施。因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌摆在重要的工作日程，提升、维护和发展，逐步形成金城知名而特有的“特色化服务”战略十分必要。所以20xx年在x率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，显示我们国芳百盛一种特有的服务品质和服务档次。根据业态的不同提供不同的服务，超市——“无干扰服务”，一楼商品部至四楼商品部“品牌化服务、朋友式服务”五楼商品部——“朋友式服务”，六楼商品部——“技能式服务”，向社会表明，我们追求的是高质量、高品质的服务。达到超越顾客期待的、最完美的服务。

2、开展公司服务技能项目竞赛服务办承办了公司第六届运动会中的服务技能赛区，包括知识竞赛、情景实操模拟、全程消防演习、岗位应知即问即答，通过竞赛丰富员工的业余文化生活；以岗位练兵为目的、以寓教于乐为形式提升各岗位员工素质；以专业到位的素质要求全面升级公司员工服务意识及服务水平。展示公司的服务水平，（内容包括：国芳百盛发展史、企业文化基本知识，专业知识等）

3、相关政府部门联络与沟通。加强与省、市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通，并与之保持良好的协作关系，及时掌握零售业发展动态，建立良好的商誉。

4、顾客投诉接待与处理，全面维护国芳百盛信誉。就20xx年在投诉中存在的问题及三级管理制度执行不到位，以及其他原因引起投诉升级的，第四季度我们将利用部门例会、领班沟通会等形式对楼层基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（原因是因为现在大多数领班都新员工，急需加强培训），重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，作到投诉规范化、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，做到接待一起，处理完结一起，并时刻以顾客的满意度来衡量我们的管理水平，站在消费者的立场上考虑、处理问题，以此赢得更多回头客。因为现在的市场是“顾客的满意才是双赢”。

5、加强部门内部人员综合素质提升几，并对公司五大服务体系进行完善。坚决执行董事长在四季度会议中提出的保持总店稳健发展。带动分店全面提升的指导思想，加强部门间的沟通，消除管理中存在的误区。现场检查不单纯是发现问题，而是针对出现的问题提出改进措施和方法，及时给部门以指导。第四季度服务办的内部培训内容为商品知识（毛织，保暖为主）、消法知识及卖场信息熟知度等方面的基础知识培训。培训手段采讨论的形式，使培训趣味化，生动化，将讨论出的结果，以书面形式下发分店部门，组织相关人员学习，达到三店同步提升的目的，

公司的五大服务体系人员管理、商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理，其中人员管理的各项规定比较详尽，但其余四项管理的具体标准还比较空洞，所以在第四季度，我部结合当前具体情况对商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理标准进行完善。

6、一线管理干部日常行为规范跟进。全力协助集团监管会在日常的工作中，对一线中层管理干部日常行为规范进行跟进，以公司服务为宗旨，以管理规范为目标，工作中坚持创新，现场管理工作中，发现问题及时上报主管领导。部门决不护短，严格执法、努力进取、以身作则、按章办事、团结协作、按时完成上级下达的各项工作目标任务。

在20xx年x月份下旬，本人在工作中情绪化，不能严格要求自己。在经过领导和同事的大力帮助下，及时调整了工作心态，改观目前不良现状，全心投入日常工作。用正确的态度对待工作。态度决定一切，真诚创造卓越。我和我的同事们将不断努力，打造xx“特色化服务”，以真情铸就服务！

**商场年终工作总结范文大全18**

20xx年，xx市审计局在市委、市政府的正确领导和上级审计机关的精心指导下，xx市审计局领导班子团结一心，以开展党的群众路线教育为契机，认真学习贯彻党的十八大、十八届三中、四中全会精神，认真领会和落实自治区、地区审计工作会议精神，紧紧围绕市委、市政府的中心工作，认真履行职责，积极发挥审计在服务政府、保障经济社会健康运行、推动完善监督职能等方面的作用，不断提高审计工作质量和效率，圆满的完成了年初制定的各项审计任务。

一、坚持不懈抓好党的建设，全面开展党的群众路线教育实践活动，自觉维护社会稳定大局。

今年以来，我局党建工作始终坚持“以抓好党建带审计、以狠抓廉政护审计、以加强团结树审计、以树立正气促审计”的工作原则，不断加强xx市审计局党员干部政治思想教育、党风廉政建设、纠正行业不正之风、“访民情惠民生聚民心”、结对共建、扶贫帮困等工作。在工作中积极推进领导班子决策的民主化、科学化，在充分发扬党内民主、保障党员权利的基础上，加强同党员之间的联系，认真倾听他们的意见，保证民主渠道的畅通。 “五重一大”事项在坚持集体领导的基础上，实行个人分工负责，把主要工作分解到人，定岗定责。

在落实党风廉政责任制中，明确审计局党支部的主体责任，制定硬性措施确保主体责任落实到位，一是完善落实党风廉政建设工作责任机制；二是不断完善规章制度，层层签订责任书，制定实施方案，实行责任追究制度；三是着力加强领导班子自身建设；同时，不断加强监督责任，一是开展执法检查；二是开扩大监督范围；三是建立完善科学合理的监督机制。通过落实主体责任和监督责任，真正形成监督合力，构建起内部监督长效机制。

我局严格按照市委的要求，认真组织开展群众路线教育实践活动, 以“访民情惠民生聚民心”工作及结对共建工作为载体，促进党建、党风廉政建设、“访民情惠民生聚民心”、社区结对共建、机关效能等各项工作，在活动中，成立领导小组，制定实施方案，明确工作职责，认真组织学习，广泛征求意见，及时梳理汇总，坚持立查立改。高标准的召开领导班子民主生活会和党员民主评议工作，严格制定整改方案，认真落实整改目标。在结对共建工作中，15名党员按期到社区报到，与32户结了对子，了解帮助社区群众解决困难，累计做好事50余件，资助党团活动经费、办公设备等合计9000元，包括打印机一部，空调一台，电脑两台等；在“访民情惠民生聚民心”工作中，在乡、村的统一安排下，走访入户158家，收集梳理汇总各种信息，协调帮助完成村级道路，农田灌溉，居民饮水，环境卫生等各项工作，并为天山乡各站所及各村财务人员，讲授并解释财务工作中的问题。

在综合治理及平安建设工作中，我局牢固树立“稳定压倒一切”意识，认真贯彻上级文件精神，加强意识形态领域的思想教育，提高认识，加强领导，落实责任，把维护社会稳定工作纳入年度工作目标，与审计工作同安排、同部署、同考核、同奖惩，与各科室签订维稳目标责任书，并进一步健全完善值班、带班、综治、平安创建等工作制度，配置人员，采取措施，做好不稳定因素排查和情况收集、汇总、上报及日常的信访接待工作，积极化解不稳定因素，健全应急预案，妥善处置群体性的事件，强化信息报送工作，做好日常值班工作和定期安全检查，消除一切影响稳定的隐患。

二、坚持党要管党、从严治党、从严管理干部，倡导文明审计，扎实推进审计机关和审计队伍建设。

局领导班子坚持把从严管理干部贯彻落实到干部队伍建设全过程，坚持从严教育、从严管理、从严监督，建设一支高素质的审计干部队伍。

一是加大对审计干部学习的`培训力度，已组织22人参加局机关业务干部集中整训，25人次参加地区审计局组织的ao认证考试，24人通过认证；14人次参加投资管理和投资软件知识培训等，为了激励审计干部的学习热情，出台了《xx市审计局干部考取专业职称奖励办法》，对取得专业职称人员给予一定奖励。今年又有1人取得审计计算机中级资格，3人取得了造价员资格。

二是强化审计风险意识，全面控制审计质量，时刻提醒审计质量是审计工作的生命线，一是严格执行审计组长现场负责制度，在投资审计现场审计中必须保证两人以上，并由建设、施工、监理等部门共同签字。二是实行七级复核制度，加强审计组长、科室负责人审核、法制科、分管领导等审核责任制，层层把关。三是严格执行业务分析及审计业务会议制度，对重点工作及重大事项定期或不定期召开审计业务会议议定后，再出审计报告。四是实行审计整改督查制，将审计中存在的问题整改落实情况进行专门检查，由督查科负责整理汇总审计发现的问题、边审边改的情况，编制审计整改方案和整改结果等工情况进行督查，保证问题整改落实到位。

三是相关规章制度进一步完善，机构职能更加健全。结合党的群众路线教育实践活动，我们加强建章立制工作，完善各项内控制度，

先后修定了《审计过错责任追究制度》、《xx市审计局信息管理制度》、《xx市审计局督查工作办法》、《审计业务会议制度》、《xx市审计局优秀审计项目评选办法》，并进一步完善了《xx市审计局考勤制度》、《审计业务科室干部量化考核标准》、《审计项目复核量化考核标准》等十七项内部控制制度性文件，对考勤、重大事项等进行按期公示，使审计管理工作进一步得到加强，审计工作进一步规范。

四是大力开展计算机辅助审计，提高审计方法的现代化水平。年初根据审计厅的要求， 我局要求使用计算机辅助审计的项目应达到所有项目80%以上，我局李世强同志撰写的《ao在财政预算执行及其他财政收支审计的应用》在自治区审计厅ao应用实例和计算机审计方法评选中获奖励。

五是实行中层干部竞聘上岗，提高审计干部的积极性。为进一步加强审计干部队伍建设，优化干部队伍结构，20xx年对科室负责人岗位在全局范围内实施公开竞争上岗，经过个人自愿报名、组织资格审查、公开竞职演讲、民主测评、人选确定、上报审批等环节，经过竞聘有11名干部上岗，为审计工作增添了活力，为进一步了提高审计工作效率、审计质量奠定了扎实的基础。

**商场年终工作总结范文大全19**

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\_\_\_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。

**商场年终工作总结范文大全20**

经过前一段时间的工作和大干50天的拼搏，我们预计完成全年销售毛利平均计划的\*%，实际完成了\*%，有近50%的销售小组都已超额完成。排名前三位的部门是：生鲜部完成了105%，食品部，百货部。

xx年两节销售额计划的完成，这样的业绩凝聚着全体干部员工的智慧和心血，在此，我谨代表\*\*百货向大家表示衷心的感谢和崇高的敬礼!下面就简要总结一下xx年度两节销售的主要工作：

>(一)抓好营销策划工作, 求新求变。由于\*\*零售市场形势的变化，xx年我们\*\*百货也在营销策划、促销活动上下了功夫，目的是抓住元旦、春节两大节日的销售，我们推出了一系列的促销活动：会员积分兑换奖品、抓奖、买赠、打折、特价、平安夜送平安果、幸运大转轮、大型文艺会演、春节送对联、送福字、送红包、元宵灯会一条街销售、情人节投许愿石羸现金卡、送玫瑰、装饰巧克力一条街等等，这些活动都为商场的聚集人气，扩大影响，促进销售，起到了一定的拉动作用。因为我们在促销策划上面没有什么经验，但经过张经理和同事们的努力，我们的促销活动还是取得了一定的效果，我们相信我们的促销活动会越来越多，越来越好的。良好的开端便是成功的一半。节日旺季过后，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。争取厂商支持，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。xx年个人工作总结

>(二)抓好商品的结构调整、库存管理，争取厂商的`政策支持，适应市场消费需求。由于经济形势的变化，销售市场竞争格局的变化，今年的商品的结构、库存是很难把握的，随着两节销售旺季的到来，各部门经理始终把商品结构调整、组织适销对路商品，库存管理最优化作为一项重要工作来抓落实。各部门经理主动对两节销售形势进行了分析，对商品的结构、库存进行了更加详细的分析，按照优胜劣汰的原则，抓好商品结构的调整、抓好库存管理。

1、生鲜部：部经理与各组组长开会交谈，研究要货方案，最终的要货量基本上是准确的。为了吸引更多的顾客，部经理与供货商勤沟通，基本做到了进价最低、售价低于兴隆的进销策略。另外还补充了不少新产品，例如糕点组的北京特产糕点、糯米糍;干果组的红泥花生，低价位的冰糖、葡萄干;香肠组的十元一只的沟帮子熏鸡、锦江香肠等等，都提高了销售。

2、食品部：根据今年的实际情况，调整了上货量，啤酒、中低档白酒、礼包系列按去年的75%;茅台、五粮液、剑南春等高档酒按去年的50%;食用油随进随买、调料饮料宁多毋少。两节过后，看这个比例是正确的。为丰富商品品种，提高竞争力，又新进了黄金酒、进口品客薯片、好友趣系列薯片，吊炉花生、600g南方黑芝麻糊、砂糖系列、婴儿颗粒面等等。

3、百货部：部经理与各个小组分析现有的库存情况，经营情况，准确要货，保证了节后库存商品，无大量积压、无断档现象。根据民俗，中国人在春节有更换生活日用品的习惯，百货部将日用碗的种类达到了100多个品种，筷子达到了50多种，菜板规格40多种，不锈钢、塑料盆60多种，使销售得到平稳上升。4、针纺部：与厂家沟通，争取了一些特价商品：床上用品组的“108”元特价双人被，销售了近300条，并带动了其它商品的销售。

5、鞋部：加强与各个联销商、供应商的协调，争取更多的优惠政策和促销资源。例如童鞋组新组装了一套货柜，改变了形象，增加了销量，平均完成计划的。

6、服装部：因原材料价格上升，商品价格偏高，购买力下降，整个服装行业都显得冷清，各厂家销售都较去年直线下降，部经理与营业员每天考查市场，共同分析、探讨。童装组的天津童装成了主打商品，价格适中、适合运动。又进了一种时尚的款式，使得童装销售非常乐观，完成了计划的。

**商场年终工作总结范文大全21**

光阴似箭日如梭，转眼间20xx年已经过去,在领导的带领下，我学到了不少知识和社会经验，让我在工作中基本上能独立完成各项工作，首先感谢领导对我的指导和栽培，在以后的工作中我会刻苦学习;不畏困难;更好的工作来回报上级。20xx年在领导的带领下，围绕商场的总体目标，认真贯彻“安全第一、预防为主”和“内紧外松”的工作方针，始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线，积极做好商场的消防安全防范工作，维护商场的治安秩序，总结工作如下：

>一、工作的职责

疏导后院进出货物的车辆，保持后院消防通道的畅通等，登记工作：登记外来人员进入商场施工的检查;巡视工作：白天巡视商场内有无可疑人员;消防通道是否畅通;消防设施是否被占用等;晚上巡视施工区域是否有消防器材，施工证件，施工安全隐患是否存在等等;

>二、消防知识

九月份消防局举行了关于消防安全知识宣传教育四个能力演讲活动，我们去听了别的商场的演讲深受感动，在此之前我们还是“三个能力”“三懂、三会”从那以后实行贯彻消防局的意见，从“三个能力”“三懂、三会”发展到“四个能力，四懂，四会”让我们又学到了好多，紧接着每天的出操、消防演习，从中又学了好多知识和问题，在一次消防局的领导来检查我们的工作，我们在商场消防演习了，演习分两组：一组是组织灭火另一组是组织疏散逃生，消防局的领导看了之后很赞同认可!

>三、商场开业前的商场保安工作总结准备

1、所有人员集合，统一检查各通道，各卷闸有无异常，能否正常开启。

2、按规定时间开放员工通道，让员工进入。

3、按开业时间打开所有通道门，并维持门前的商场保安工作总结秩序，避免刚开业人员集中，发生拥挤现象。

4、密切注视进出人员，因开业人员较杂，容易发生意外事件。

>四、业务素质培训等

现在居民生活素质的综合提高，人们购物的最高境界也发生了翻天覆地的变化，商场的\'硬件已经趋向同质化，而软件方面比如人性的管理却是各有千秋，各自不同，随着保安员的进驻商场，带来的`各种问题和现象也逐渐摆在了每个经营管理者的面前，商场保安的工作职责也渐渐地明朗起来。北京的中高档商场是日益增多，对商场保安的工作也越来越重视，而保安服务公司也明显发觉客户单位的要求越来越理性和规范，保安员的业务水平和技能再一次提上了日程，商场保安员的工作到底需要怎么开展，才能让客户单位满意，让保安公司放心，让北京社会大众对商场保安有个全新的认识?本文将就这方面略作引导，不敢妄言，希望同行批评指正，共同进步。

保安人员保安人员的条件

1、上岗人员的商场保安工作总结条件：

(1)高中以上学历，身高米以上，身体健康，品貌端正;

(2)30岁以下，个别岗位可适当放宽标准;

(3)有保安能力、知识丰富者;

(4)体格健壮、责任心强、能做到诚实的执行任务者;

一般商场的保洁工作归为商管管理，商管有人主要负责保洁队伍的日常工作编排。进行保洁员的卫生区域划分;岗位职能制定;考核标准制定;

例如：

1)保洁员主要负责卖场主要通道，商场门前卫生，厕所卫生，消防通道卫生等，按工作量进行卫生区划分。

2)客流密集或敏感区域的卫生保……

(4)当顾客的眼睛在搜寻时(顾客好象在找什么东西)第三天营业员工作规范为保证商场销售服务工作的连贯有序，避免工作出现遗漏或失误，特制定本工作规范，营业员应严格遵守本规范。一营业准备工作规范二交xxxxxx规范三营业结束工作规范晚班营业员在营业结束前应做好如下工作……

**商场年终工作总结范文大全22**

20\_\_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\_\_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。\_\_商城的开业，\_\_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20\_\_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。

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！