# 超市企划人员年终工作总结

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2024-06-06

*第一篇：超市企划人员年终工作总结超市企划人员年终工作总结自入职以来，在各级领导的关心下，在诸多同事的帮助下，认真学习和实践了企划部门工作流程，深入贯彻了公司基本，严格遵守了公司制度。经过半年努力，深感获益良多，现将工作开展情况及不足汇报如...*

**第一篇：超市企划人员年终工作总结**

超市企划人员年终工作总结

自入职以来，在各级领导的关心下，在诸多同事的帮助下，认真学习和实践了企划部门工作流程，深入贯彻了公司基本，严格遵守了公司制度。经过半年努力，深感获益良多，现将工作开展情况及不足汇报如下：

一、工作情况

1．服从管理，自觉遵守公司基本

入职后，严格遵守公司仪容仪表规范，常备事物从不敢忘，尊敬领导，团结同事，坚持公司礼仪，不早退不迟到，早会认真，部门会议严谨，积极响应支援任务及迎送宾规定，对顾客热情、友善，各项公司基本坚持情况良好。

2．围绕发展，踏实完成领导部署

入职半年，经历了教师、七夕、中秋、国庆、连锁周年庆、“名品服饰、苏宁”开业、店庆、圣诞等重大节日，也一一接触了本部门各项工作内容，逐步完成从不合格到合格的蜕变。

（1）广告宣传方面：

在部门领导的率领下，深入走访了商场周边各社区、人流聚集区域，大量投放了各档期宣传制品，长期坚持了卖场日限商品广告投放任务，细心探索发掘了宣传热点和盲点，努力巩固了来店客单数。

（2）卖场装饰方面：

在部门领导的指导下，接触了节日氛围营造，看到了营造氛围带来的影响，懂得了营造气氛的目的和形式；除此之外，参与了卖场新品、惊爆商品、企划活动的氛围制作，对运用卖场装饰有了新的认识和了解。

（3）平面设计方面：

在部门领导的指点下，多次实践了常规宣传制品和卖场装饰物的平面设计工作，领悟了常用设计软件的使用技巧。

（4）POP制作方面：

在部门领导的教导下，从卖场POP价签书写入手，历经半年认真汲取和坚持不懈的锻炼，已能初步制作商场日常所需的各类POP。

（5）活动策划方面：

在部门领导的传授下，紧紧围绕实现业绩预算为目标，将提升业绩做为首要任务，结合自身实际，参与策划了一些中、小型活动。认真分析了案例意义，深入观察了案例效果，仔细思考了案例利弊，在一次次实践中不断完善，不断创新，策划能力有了稳定提升。

（6）活动执行方面： 在部门领导的指挥下，多次投入了各类重大活动现场，参与并完成了活动内容，活动过程中严格按照活动部署认真执行，积极反馈了顾客诉求，耐心做好了解释工作，沟通能力得到了显著提高。

（7）卖场巡查方面：

在部门领导的指示下，对卖场POP、装饰进行了多次全面检查，针对不妥、不行、不好等现象对营业部门同事进行了指导，并迅速帮助其更正和改善，有效维护了卖场形象。

（8）财务报账方面：

在部门领导的培养下，一一接触了常规入出过程，对公司财务制度有了清醒的认识，对实施步骤及注意事项有了深刻体会。

（9）文字工作方面：

在部门领导的示范下，每月进行了工作总结，并提前对下阶段工作进行了研究，对数据的敏感性，以及忧患意识有了提高。

二、不足

1．自身主观能动性不强。在工作之余，没有自觉加强各项基本能力锻炼，对未知和不熟悉的领域探索欲望不够迫切。

2．超前意识不强。没有很好的分担领导和同事的重担，思维涣散，做事没有前瞻性。

3．忧患意识不强。在非节假日没有时常关注业绩走势，以致对客单量增跌趋势缺乏思考。

4．时效性认识不强。领导布置的一些任务没有较快完成，在催促之后才产生动力。

5．细节重视程度不足。在一些细节问题上，没有引起足够重视，以致贯彻执行能力大打折扣。

6．有畏难情绪。遇到较繁复的工作，常常心浮气躁，手脚放不开，思维扩散不了，致使工作被动。

半年下来，工作头绪已基本理清，改善工作面貌的行动正在进行。在这个过程中，我逐渐认识到成为优秀企划人员的道路仍很漫长，在新的一年中，我将继续发扬脚踏实地的优良作风，贯彻好精益求精的光荣传统，虚心接受来自各方的建议和意见，将改善不足、提升能力作为重中之重，为公司的发展和进步略尽薄力。

方 辉

二○一○年十二月

**第二篇：企划人员工作总结**

超市168网

www.feisuxs 怎么写年终总结

回顾这一年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将一年来的工作情况总结

如下：

工作量： 工作罗列

工作质量：通过这半年的锻炼，我现在已可以很好的完成工作任务，严格遵守公司的规章制度、工作规范和流程，对客户的意见和建议也能够很好的考虑和分析，设计的作品质量也比去年有所提高，举例！

工作技能：你会什么东东！责任和敬业精神：„„！

团队精神：做为美工，对团队协作要求比较强，及时与同事沟通，有问题及时向他们请教，与他们取长补短，共同完成工作任务。举例！

沟 通能力：和用户沟通、认真听取用户的意见，是增长业务知识、减少工作量、提高能力的最好办法。尤其是当用户的问题不明确或是错误的时候，沟通的重要性更加 体现出来。虚心接受领导在工作上的指导和意见建议，要及时与领导沟通，有问题及时向同事请教，积极的听取他们的意见和建议，不断努力学习调高自己；要积极 和用户进行沟通及时了解他们的需求，不断根据他们的要求修改

自己的设计作品。举例！

当然,工作中有时也存在问题,相信在以后的工作中我会弥补这些不足,努力的提高我的业务技能,完善我的工作,为公司的发展尽自己的绵薄之力!

以下是几位企划人员对自己企划工作及人生的总结：

陈 乐 乐在企划生涯

陈 乐 １９９７年进入北方图书城工作，２００１年进入书城企划部，担任活动策划。２００４年作为企划主管，负责北方图书城企划工作。

个 性 开朗、热情

从业时间 在企划岗位上工作了４年

陈乐走上企划岗位是由于参与了北方图书城六周年庆祝酒会的策划、组织工作，通过这一大型活动的实施，她进入了企划担任活动策划一职。进入企划部后的第一场活动，是崔永元为其作品《实话实说》签名售书。现场有很多年老的读者从很远的地方来参加活动，活动时间为上午１０：００，一位７０多岁的老人一早５点就到书城排队买书，第一次看到这样场面的她，既感动又欣喜。

大型书城企划工作是十分繁忙的，除了根据、季度、每月计划安排工作外，临时的各类突发性活动也非常多。由于书城活动的时间大部分安排在周末，所以几乎没有休息日。

刚刚接手企划工作时，陈乐感觉就是被动的接受，来一个活动就做一个活动，对于活动的目的和意义很少仔细地思考。经过一段间后，她开始学会以数量作为工作的标准，这一段时间对于活动的思考，她主要集中在宣传点、媒体播报等方面。超市168网

www.feisuxs 进入２００３年后，北方图书城企划部在营销方面有了很大的自由度，企划工作进入了一个新的局面。陈乐个人对于企划的内涵有了新的认识和尝试，活动的目的开始以销售为重心，宣传则由提高书城品牌知名度向提升书城品牌美誉度转型。现在，作为企划主管的陈乐对于企划工作，更多的思考应该集中在如何向规律化、规模化、地域特色化等方向发展，通过不同的方式和方法，在提高书城市占率的同时，将书城品牌价值化。

２００４年寒假活动的成功执行、北方书城同比销售增长４２．９％，是书城有史以来的最好成绩，也成为了陈乐企划职业中最为开心得意的一件事。

一个好的企划给自己的定位应该是在书城的营销工作中发挥主导作用，以保障书城在当地市场中的份额和品牌知名度。

要做一个好的企划人，陈乐个人认为应该具备以下几方面的素质：

（１）有良好的口头／书面表达能力；

（２）工作过程中必须拥有很强沟通能力和主动沟通意识；

（３）在企划工作的创意阶段能接受不同的观点和思想；

（４）企划实施过程中有始有终的执行力和临场应变能力；

（５）很好的再学习能力，善于总结成功或不成功的经验和理论；

在大书城的企划工作中，陈乐根据自己经验总结出常会出现的几方面的问题是：

（１）新书推荐工作经常滞后；

（２）营销活动常常脱离市场情况“闭门造车”；

（３）不重视宣传渠道的开发和运用。

要改善以上的情况，需要多了解市场的情况（竞争对手、读者、行业政策）。陈乐觉得工作最困难的地方在于，面对众多性质相近的活动周而复始的进行沟通、落实细节问题，都能始终保持积极、认真的态度完成它们。而一个书店的企划成本应该占到书店经营成本的５％～８％。

企划工作既多姿多彩又枯燥繁复，但通过企划的门，陈乐得以走进一个新的思维方式中，通过不同的人不同的事学到了很多很多……在竞争日益激烈的今天，书店面对着一个产品同质化程度愈来愈严重的市场环境，企划的任务就是树立品牌——让顾客认识我们、记住我们并最终属于我们

佟 桐

以年轻的心应变

佟 桐 中关村图书大厦营销策划主管

个 性 个性独立、性格外向、思维活跃

从业时间 已近２年时间

工作感言 作为一名企划人员需要经常“洗脑”，不断补充新的信息才能更好地开展工作。

希 望 现在社会上有关图书营销方面的书籍和培训大多是针对图书出版、选题策划等方面的，对发行领域来说的资料和指导少之又少，信息比较匮乏。

我，个性独立、性格外向、思维活跃的女孩。２００３年夏天大学毕业后，我应聘到中关村图书大厦从事营销策划工作，至今已近两年时间。

我的日常工作就是对中关村图书大厦营销活动的整体策划，并对外进行媒体宣传的一切事宜。除联系、落实每周末的讲座、签售活动外，大厦还经常结合节日、纪念日及社会热点问题举办一系列主题图书展销或纪念性活动。

由于人员编制有限，大厦现在只有一名策划和一名美工，工作任务之重可想而知，工作很辛苦也很劳累，我经常身兼数职。尤其在落实周末活动时，超市168网

www.feisuxs 数很大，由于活动方沟通问题或作家、主讲人“档期”有变经常出现临时加减一些活动的情况，刚刚敲定的活动要全部重排，所有的宣传品都要重新加工，已发往媒体的活动消息要一一追回„„

除了要有极强的应变能力以外，我认为了解市场、关注业界动态和同行进展，对做好书店企划工作非常重要，正所谓“知己知彼，百战不殆”；其次，要及时掌握门市销售信息，各类新书、畅销书进销情况要烂熟于心，才能在企划工作中言之有物；此外，加强同媒体的联系和沟通，便于开展工作，有利于大厦的媒体宣传；还不能忽视各部门之间的协调、配合以及与员工之间的交流。尤其是一线员工，他们贴近终端读者，获取信息迅速，与他们交谈能获得许多有价值的信息。

一个好的企划人员要有极强的悟性、敏锐的洞察力、良好的沟通能力和团队合作精神，还要具备一定的经营敏感性和文化前瞻性，善于捕捉市场信息和社会热点，并运用到工作中。总之，这是一项既要胆大又要心细的工作，“胆大”是指工作中体现出的魄力与果敢，“心细”是指对工作认真、负责的态度。

企划工作是企业发展的内在驱动力，关系到企业品牌形象的树立及社会影响力的提升。企划部门是一个出点子的部门，有了好想法就要付诸实践，实践就要有开销，因此企划部门是为企业花钱的，销售部门是为企业赚钱的，而企划部门花钱是为了销售部门更好地赚钱。

我认为目前工作中最困难的地方就是由于人力、财力、物力的限制，许多想法暂时无法实现，只能因地制宜、因陋就简，将有限的资源尽可能地优化配置。

出版社、书店、读者分别位于出版发行领域的上、中、下三游，是不可分割的有机整体。业内有句顺口溜“出版社围着书店转，书店围着读者转”。市场经济条件下，出版社也不甘只限于出版，纷纷进入发行领域，服务终端读者，定期与书店举办联展促销活动，扩大出版社及所出版图书的品牌知名度。我们企划人员也与出版社建立了很好的合作关系，经常互通有无、交流信息。

简燕秋 工作并快乐着

简 燕 秋 东莞永正购书中心企划经理

个 性 沉静，坚持自我 从业时间 企划工作两年

工作感言 企划给自已的定位应该是：在做每一项企划时，自己就是企业的老板。、希 望 若有机会与各大书店企划人员一起交流工作心得，相信会有不小收获。

朋友说我是文人，熟知我的说我是怪人。也许是因为表达自我的方式，或是比较沉静的个性，又或是比较坚持自我的处世态度，所以会有这诸多评语。其实，我有很内向的一面，也有很开朗的一面，可以是人堆里最沉静的一个，也可以是圈内最活跃的一个，介乎心情或需要。说到企划，其实我算不上专职的企划人，企划只是我分管的一项工作。永正的总经理曾经是职业企划人，我的企划工作都是他在言传身教。而且由于分店越来越多，每间店的市场都有不同的需求，策划方向也不同，所以很多策划案是需要征询各部门意见的。做上企划工作缘于偶然。两年前我负责拓展部，起草的一份部门营销方案得到总经理嘉许，适逢企划经理职位空缺，就让我在本职工作外暂时协助企划工作，调总办后，企划部门由我分管，负责策划。超市168网

www.feisuxs 在日常工作中，我有三分之一的时间和五分之二的精力在企划工作上。说到企划工作对日常生活的影响，那还真是有的。平时看电视或看书看报，就特别留意别人企业的企划案例；拜访其他企业，在业务之余总是不忘留心他们的活动策划；与朋友和同行交流时，也总少不了向他们打探、请教有关策划的事项。因为企划工作需要灵感，而灵感来源于素材积累。

一个好的企划，给自己的定位应该是：在做每一项企划时，自己就是企业的老板。这样做出来的企划案，才能最符合公司的发展需要和每一个阶段的实际情况，投入和产出才会相对合理。对于企划工作来说，我是名符其实的半路出家。初时，是一路战战兢兢，摸着石头过河，做起来总是放不开手脚，自我局限，出来的企划案也总显得小家气，出不了效果。两年来的磨砺锻炼、公司的实力和已经树立起来的品牌给了我经验和自信，工作起来虽说不上挥洒自如，至少也算应付得过来。

我个人认为，一个好的企划人，最起码需要具备六点基本素质：

一、善于捕捉和利用信息；

二、懂得制造契机和热点；

三、惯于跳跃性思维，反应敏捷灵活，善于变通；

四、对本行业产品和市场的特性了解深透；

五、观点独到，善于创新；

六、懂得坚持和放弃。

最难忘的，是《方与圆》作者丁远峙的签售活动和哈佛女孩刘亦婷的母亲刘卫华的签售活动。丁远峙第一次的签售活动当天，下着倾盆大雨，但是读者纷纷冒雨前来参加，丝毫未减热情，演讲现场十分热烈，很多读者仔细做着笔记，结束后读者强烈要求举办第二次；三个月后再次举办，发现有部分读者真的依照丁远峙老师前次所讲的建议去实施，并且提出了新的问题。东莞读者的好学让丁远峙和出版社工作人员都十分感慨。

刘卫华新书签售活动的两场讲座都座无虚席，很多家长都站着从头听到尾，互动交流时写问题的小纸条络绎不绝地传上台，家长们咨询各种家教问题时的热切面孔让我十分感动。这两件事都留给我非常深刻的印象，也是我最开心的事，为我们的活动能带给读者如此大的收获而开心，让我能真正的“工作并快乐着”。

要做好企划工作，在日常工作中至少需要做好以下几点：１、清晰了解营业一线的相关操作程序；２、熟知客源群体结构，并了解不同时期客源群体的需求和变化；３、深刻理解公司各阶段的发展计划和重点；４、要利用好各项营业或调查数据进行分析，并作为企划工作的重要参考；５、策划工作的计划性很重要，以充分准备，各环节都落实到位；６、策划案不数很大，由于活动方沟通问题或作家、主讲人“档期”有变经常出现临时加减一些活动的情况，刚刚敲定的活动要全部重排，所有的宣传品都要重新加工，已发往媒体的活动消息要一一追回„„

除了要有极强的应变能力以外，我认为了解市场、关注业界动态和同行进展，对做好书店企划工作非常重要，正所谓“知己知彼，百战不殆”；其次，要及时掌握门市销售信息，各类新书、畅销书进销情况要烂熟于心，才能在企划工作中言之有物；此外，加强同媒体的联系和沟通，便于开展工作，有利于大厦的媒体宣传；还不能忽视各部门之间的协调、配合以及与员工之间的交流。尤其是一线员工，他们贴近终端读者，获取信息迅速，与他们交谈能获得许多有价值的信息。

一个好的企划人员要有极强的悟性、敏锐的洞察力、良好的沟通能力和团队合作精神，还要具备一定的经营敏感性和文化前瞻性，善于捕捉市场信息和社会热点，并运用到工作中。总之，这是一项既要胆大又要心细的工作，“胆大”是指工作中体现出的魄力与果敢，“心细”是指对工作认真、负责的态度。

企划工作是企业发展的内在驱动力，关系到企业品牌形象的树立及社会影响力的提升。企划部门是一个出点子的部门，有了好想法就要付诸实践，实践就要有开销，因此企划部门是为企业花钱的，销售部门是为企业赚钱的，而企划部门花钱是为了销售部门更好地赚钱。超市168网

www.feisuxs 我认为目前工作中最困难的地方就是由于人力、财力、物力的限制，许多想法暂时无法实现，只能因地制宜、因陋就简，将有限的资源尽可能地优化配置。

出版社、书店、读者分别位于出版发行领域的上、中、下三游，是不可分割的有机整体。业内有句顺口溜“出版社围着书店转，书店围着读者转”。市场经济条件下，出版社也不甘只限于出版，纷纷进入发行领域，服务终端读者，定期与书店举办联展促销活动，扩大出版社及所出版图书的品牌知名度。我们企划人员也与出版社建立了很好的合作关系，经常互通有无、交流信息。

李鸿雁

“四两拨千斤”

李 鸿 雁 长春联合书城策划部经理

个 性 个性耿直，善恶分明，心直口快，不擅化妆，崇尚自然

从业时间 从事书业工作３年，企划工作１年。

工作感言 应该用商人的头脑去思考和策划活动，这样才能起到实际促销作用。

希 望 最好能有一些适合书店营销的，行之有效的方案、方法、案例（移之即用最好）可供参考及其经验交流。

李鸿雁说，企划每天的工作是繁忙而充实的，在工作中她学到很多从未接触过的知识，增长了许多经验。在同事的眼中李鸿雁是个女强人，好像什么事都难不倒她，可是她自己觉得她的个人生活却一团糟，由于繁忙的工作使她无法享受温馨的家庭生活，家务活也帮不上忙，早出晚归，家简直成为一个晚间休息的场所，个人问题更是无暇顾及。“很消极”——她用了个＾＿＾网络表情：“但这是就是我的现状，无奈呀……。”

什么人才是一个好的企划呢？李鸿雁觉得首先应该是个精明的商人，应该用商人的头脑去思考和策划活动，这样才能起到实际促销作用。与刚做企划时相比，李鸿雁现在所策划的每个活动更加注重与销售相结合，拿自己公司的一条经营理念来说事儿，企划应该做的是“营造大势，创造商机，拉动市场，促进销售”。

做好书城企划工作不是一件容易的事，它要求一名企划人员要具有较强的综合素质，即具有较强的美术设计功底（手绘、电脑设计）、组织协调能力、写作能力、营销策划能力、社交能力，最主要的是创新能力……另外，业务上还要熟练，对图书要有很深的感情，头脑要始终处于敏感、兴奋状态，总之，内在的外在的应该应有尽有，当然人无完人，李鸿雁认为自己也有诸多失误。

企划的日常工作琐碎，要求她平时做事细致严谨、要求严格、头脑灵巧、反映迅速、心理素质良好、不断创新。她自己觉得其中不断创新对她来说是比较难的，俗话说“不怕做不到，就怕想不到，想到就一定能做到”。平时工作中她经常和各连锁店经理商讨，共同策划活动，力求所策划的活动适合每个店的实际情况，也经常与一些出版社策划联系策划活动，但由于精力原因，这部分还做得不够，以后要多多联系。

她认为企划成本能达到“四两拨千斤”的境界最好，但根据不同的情况所占的比例也不同，超市168网

www.feisuxs 视情况而定，但策划活动的基本原则是，所做的活动最好既能促进销售，又能起到很好的宣传作用，次之二者择其一，如果单纯为活动而活动就没有意义了，劳民伤财

**第三篇：超市人员年终工作总结**

超市人员年终工作总结

总结就是对一个时期的学习、工作或其完成情况进行一次全面系统的回顾和分析的书面材料，它在我们的学习、工作中起到呈上启下的作用，让我们来为自己写一份总结吧。那么我们该怎么去写总结呢？以下是小编为大家整理的超市人员年终工作总结，欢迎阅读与收藏。

超市人员年终工作总结1

我是一名超市收银员，天天与钞票和商品打交道，服务对象则是每一位顾客。对于这一行的酸甜苦辣，我有着相当多的体会，趁此机会说出来，期望更多的顾客能理解我们的工作，多给我们一些支持。

工作准则：顾客永远是对的

XX年的五一劳动节，是我上岗的第一天。虽然经过了正规培训，可突然应对排着长队、拎着商品的顾客，缺少“实战经验”的我头脑还是有点发懵。顾客不停地催促声让我的心里不停地打鼓，抬眼看看长长的队伍，我尽量稳定住自我的情绪，反复默念培训时的操作规程，心态一平和，手脚也渐渐麻利起来。

这时，一位中年女士坚持说我少找给她50元钱，我反复回忆，钱明明递到她手上了呀？可这位顾客不听我的解释，仍然坚持己见。为了辨明真相，我只好暂时停下手中的工作，让领班带我和她一齐到监控室看录像，录像显示，钱确实已找，是顾客顺手将钱揣进了衣兜。虽然顾客向我道了歉，但一上岗就遇到这样的事情让我感到很委屈，眼泪也不争气地流了下来。领班亲切地教导我：“谁都免不了有失误，记住：工作中，顾客永远是对的。”

我们的职责不仅仅是简单的收付款，还要负责监督工作。

防损：工作的重要环节

虽然收银员的本职工作是收付款，但同时也要执行重要的防损任务。比如商品实际价格与打印价格不相符时，要及时核对，知晓促销商品价格差异等。一次，有位顾客手提着一袋打好价签的苹果来收银台付款，我在用条码枪扫商品价签时，发现不对头，四斤左右的苹果，价格怎样才1元6角？我对顾客说：“麻烦您重新去称一下，这价格好像不对。”顾客十分不理解：“这价格不是已经打好了吗？难道你认为是我做了手脚？”为了打消他的顾虑，我耐心地进行了解释：我们的职责不仅仅是简单地收款，还要负责监督工作，期望您能够理解，并给予配合。最终，顾客平息了怨气，将商品重新复秤。

在平凡的工作中，我逐渐体会到为顾客服务的乐趣所在，更重要的是学会了怎样与人沟通。

体会：服务于人其乐无穷

一个优秀的收银员要在工作中做到“忙而不乱”，这并不容易。异常是节假日，每一天要接待几百名顾客，不仅仅要求收银员心理素质好，能灵活处理问题，并且还要准确答复顾客对各种商品价格的询问。两年的工作实践让我摸索出了一些收银窍门，如小孩交钱要仔细，青年交钱快又准，老年交钱有耐心，听到抱怨不要争等。

其实，干我们这一行挺辛苦的，工作显得枯燥又乏味。但在平凡的工作中，我逐渐体会到为顾客服务的乐趣所在，更重要的是学会了怎样与人沟通。

职业准则收银员应做到“四勤”

口勤：平时接待顾客要接一答二照顾三，在接待顾客时有迎声，做到唱收唱付，及时回答顾客的疑问。

手勤：扫条码准、装商品快，迅速准确地完成每一次客单。

眼勤：对捆绑商品、促销商品了如指掌，一看便知；散装商品实物与价单是否相符一看便知。充分做好防损监督工作。

脚勤：顾客交款时需要更换商品，需要收银员供给帮忙的，要及时给予更换。残留在收银台前的物品，应及时提醒防损员归还。

超市人员年终工作总结2

20xx年，我部门认真贯彻落实上级领导的指示精神和具体要求，继续发扬创业时的艰苦奋斗精神、强化队伍建设、抓好市场营销、确保安全质量、开源节流、增收节支、大胆的开拓从而取得了良好成绩。

作为刚踏入社会的我，深知自己要学的东西有很多很多，而对即将踏入的工作岗位又有着太多的陌生和神秘，在这种矛盾心理的促使下，我满怀着信心和期待去迎接它。

在工作中，虽然我只是充当一名普通而重要的收银员的角色。在这段时间的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面队每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

一、XX公司经营概况

今年我部门紧紧围绕“规范管理，塑造形象、强力营销、增创效益”的工作指导方针、以市场为向导，树立“三种意识”即全员营销意识、全方位成本意思、全过程质量意识：实行“三化”即程序化、规范化、数字化管理，经过酒店全体员工的共同努力，取得了较好的成绩。以下是我这一年工作的总结

二、XX工作总结

1、安全创稳定。酒店通过制定“安全第一、质量为主”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

2、实施了品牌管理，酒店主抓八大工作。

（1）以效益为目标，抓好销售工作

（2）以改革为动力，抓好餐饮工作

（3）以客户为重点，抓好物业工作

（4）以质量为前提，抓好客房工作

（5）以“六防”为内容，抓好安保工作

（6）以降耗为核心，抓好维保工作

（7）以精干为原则，抓好人事工作

（8）以“准则”为参照，抓好培训工作

3、员工是酒店的主导。

（1）为全面了解掌握我酒店的市场态势，组织多次营销会议，结合目前客户来酒店的消费情况，进行调查，分析客户的消费档次，建立abc客户，做到全程跟踪服务注意服务形象和仪表，热情周到，最大限度的满足客户的要求。我们在管理费上严格控制。行政人员多是身兼数职。在业务招待费上，本着花小钱、办大事、办好事、办实事的原则。采取一切措施避免不必要的开支。

（2）在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼

的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。

（3）应该改变传统的对待员工的态度。人是管理中的主体，这是所有的管理者都小、应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系;相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。

三、归纳

酒店缺少一种能够凝聚人心的精神性的酒店文化。一个民族有它自己的民族文化，一个酒店同样也需要有它自己的酒店文化。酒店文化的建设不是可有可无的，而是酒店生存发展所必需的。当酒店面临各种各样的挑战时，又需要酒店中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。

XX即将成为过去，而过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面队即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有收获，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收

以上是为我此次工作的一些感受和想法，作为一种感受，它可能有很多的主观的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此，希望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店能提供这样的工作机会，感谢领导的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好，一年比一年赚的多。临汾虽然有很多强势的酒店，但是除了我们没有能够超越他们

时光飞逝，又到年关时，精彩的20xx年即将就要过去了，这是一个忙碌而充满回忆的年头，无论是世博生态城的装修还是昆明的房交会，都让人回想起时就有许多感慨，在这忙碌而充实的一年里，让我学到了很多宝贵的经验。

在公司我担任的职位是执行部主观，这一年里由我负责的主要项目就是世博生态城的两栋样板房的装修。由于我们广告公司的很多工作都需要多个部门一起协助完成，因此，在负责世博生态城样板房装修之外我还协助其他部门完成了很多零散的工作。例如在10月份昆明房交会的时候，我就协助制作部完成了站台的设计、布置和搭建。由于我有驾驶证，所以很多时候我更在是充当了驾驶员的角色，这样一来我所驾驶的车辆的维护工作也由我来担任。我很高兴，在这一年快要结束的时候，我主要负责的世博生态城的样板房装修工作已经顺利的完成了。而我们这一组的成员也经受住了磨炼和考验，逐步成长起来。

作为执行部主管，所有的事情就必须落实在实际的工作中，可以说在这个职位，只有付出百分之百的努力才会得到认同。在这一年里，凡事我都脚踏实地地去做，不弛于空想，不骛于虚声，认认真真做好每件事，尊重领导，同事，用户，始终以一个执行部主管的身份来严格要求自己。作为主管，在处处以身作则的同时，时刻注意处理好班组成员之间以及班组成员与施工人员以及其他部门的关系，尽力使他们的个人能力得到最大限度的发挥，让他们团结起来为公司尽心尽力。在工作中，能够及时迅速地分配工程里的具体事项，协调人手，联系人员，分配物资，使工程都能顺利保质地完成。

在这一年里，我细心处理工作中的每一件事，告诫自己不能粗枝大叶。因此，我常常牢记六个字：“细节决定成败”，每一个小细节都有可能影响最后的成功，所以，我在做每一件事时都会细心、耐心、专心。我觉得我们应该把自己所在岗位的每一件小事做好、做到位，接了手的事必须按时、按标准完成，不能完成没有任何解释的理由;已做完的事情，自己要检查认定完全没有错误再上报，不要等检查出了破绽或漏洞再辩解。

超市人员年终工作总结3

我从事超市收银工作的时间不是太长，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有必须的差距，但我能够克服困难，努力学习，端正工作态度，用心的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为超市的发展作出了自己应有的贡献。现针对自己在工作中遇到的问题谈谈自己的心得和体会，也算是对自己工作的一个总结吧。

（1）作为与现金直接打交道的收银员，我认为务必遵守超市的作业纪律。

收银员在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和可能产生的公款私挪的现象。收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可为自己的亲朋好友结算收款，以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的方便，以低于原价的收款登录至收银机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗“现象。在收银台上，收银员不可放置任何私人物品。因为收银台上随时都可能有顾客退货的商品，或临时决定不购买的商品，如果有私人物品也放在收银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。收银员不可任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金。随意打开抽屉既会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。

不启用的收银通道务必用链条拦住，否则会使个别顾客趁机不结账就将商品带出超市。收银员在营业期间不可看报与谈笑，要随时注意收银台前和视线所见的卖场内的状况，以防止和避免不利于企业的异常现象发生。收银员要熟悉卖场上的商品，尤其是特价商品，以及有关的经营状况，以便顾客提问时随时作出正确的解。

（2）认真做好商品装袋工作。

将结算好的商品替顾客装入袋中是收银工作的一个环节，不要以为该顶工作是最容易但是的，往往由于该项工作做得不好，而使顾客扫兴而归。装袋作业的控制程序是：硬与重的商品垫底装袋；正方形或长方形的商品装入包装袋的两例，作为支架；瓶装或罐装的商品放在中间，以免受外来压力而破损；易碎品或轻泡的商品放置在袋中的上方；冷冻品、豆制品等容易出水的商品和肉、菜等易流出汁液的商品，先应用包装袋装好后再放入大的购物袋中，或经顾客同意不放入大购物袋中装入袋中的商品不能高过袋口，以避免顾客提拿时不方便，一个袋中装不下的商品应装入另一个袋中；超市在促销活动中所发的广告页或赠品要确认已放入包装袋中。装袋时要绝对避免不是一个顾客的商品放入同一个袋中的现象；对包装袋装不下的体积过大的商品，要用绳子捆好，以方便顾客提拿；提醒顾客带走所有包装入袋的商品，防止其遗忘商品在收银台上的状况发生。

（3）注意离开收银台时的工作程序。

离开收银台时，要将“暂停收款”牌放在收银台上；用链条将收银通道拦住；将现金全部锁入收银机的抽屉里，钥匙务必随身带走或交值班长保管；将离开收银台的原因和回来的时间告知临近的收银员；离开收银机前，如还有顾客等侯结算，不可立即离开，应以礼貌的态度请后采的顾客到其他的收银台结账；并为等侯的顾客结账后方可离开。

上面就是我在实际工作中的一点想法，请各位领导和同事批评指正。

超市人员年终工作总结4

不知不觉，在超市工作也已经一年了。从刚开始的生疏到后来慢慢的熟练，也经历了一番磨练，这期间感触颇多，我不仅学会了很多专业知识，而且也学会了人与人之间的交往，特别是怎样与顾客沟通。这对我来说是莫大的财富，因为曾经我是一个多么不善于与人沟通的孩子。

在局外人看来，收银是件很容易的事，收银员只负责收银，其他方面不用多考虑。刚开始我也是这么认为的，不过后来等我成为一名超市员工的时候我才发现并不是想象中的那么简单。我们不只是收银，每天早上我们来到店里首先要开会，然后才开始一天的工作。上岗时我们要做好上岗5部曲，工作时我们也不仅仅只是简单的收银，在面对顾客时要真心的为顾客服务，特别是在顾客到收银台的那一刻我们自始至终都要把最美的微笑的心情带给顾客，在与顾客交流的过程中礼貌用语更不可少。如：“您好，欢迎光临“请稍等，请拿好”“请慢走，欢迎下次光临”。

在短短的一个多月收银过程中，虽然有时会有些失落，不过，也有过很多的欢喜，特别是每次听到顾客说这小女孩的态度真好，我心里就特开心......还有，每次有不懂的问题时，老员工都会积极的告诉我应该怎么做这都使我特别感动。其实做什么工作都会遇到困难，难免有些失落，不过只要我们能积极的去问努力的去学习，我相信没有什么做不好的。

在工作的这段期间中，我觉得对顾客的服务态度是极为重要的。作为服务行业中的一员，让顾客满意而归是我们对自身的要求。这就需要我们时刻保持好良好的情绪，做到热情耐心的对待每一位顾客，在工作中不要将自己的小情绪带进来，特别是当顾客对你发火时，我们一定要面带微笑真诚的向顾客解释。结账过程中，当商品标价与电脑不符时，我们要及时通知课组人员并进行核实，然后要积极向顾客解释并请顾客耐心等待。还有，就是一定要运用微笑服务，微笑是最为迷人的表情，一个微笑不费分文却给予甚多，懂得对生活微笑的人，将会拥有美丽的人生。

在收银的过程中难免我们会遇到一些刁蛮的顾客，记得有一次周末，超市人特别的多，当时我就遇到了这么一位刁蛮的顾客，由于她得态度极其的恶劣，还用脏话骂了我，当时我很气愤也很激动，所以并我没有及时通知主管过来解决问题，而是很无所谓的说了一句“如果你对我有什么不满可以到服务台去投诉我”。就因为这么句话那天我就被顾客投诉了。不过后来在主管的细心指导下我吸取了教训，这不仅让我明白了如果以后遇到这种事就不应该正面和她们发生冲突，而应该找主管及时解决。更懂得了“顾客永远是对的”道理。因为我们每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，但在我眼里，它无处不显示着独有的魅力。因为从中教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。只有不断学习才能磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。无论是多么渺小的工作岗位，都会有它自己的领域，散发出属于它的光芒。在茫茫社会中，寻找属于自身的价值，创造美好的未来。

超市人员年终工作总结5

XX年全年连锁超市财务工作在围绕公司春节集训所提出的“连锁超市软件全面升级、管理升级、超市全年实现销售1个亿”的目标开展工作；结合刘总在财务工作会议上部署全年重点工作精神，实现了销售、利润双丰收。现将全年工作汇报如下：

一、连锁超市商品管理软件全面升级

连锁超市经过二0XX年全年的快速发展，发现有些具体问题原有的业务系统软件已无法解决，如：不同门店不能制定不同的售价、同一商品不能实现不同供应商不同进价等等。根据实际现状，公司决定对超市软件进行全面升级，春节集训后迅速安排了连锁超市业务与财务以及信息部相关人员到外地进行了实地考察，对连锁超市经营模式以及超市所使用软件进行了解。在3月初对超市软件升级做了前期大量准备工作后于3月底对业务系统全面切换；切换后运行到现在基本达到了我们的预期要求；原系统无法解决的问题，现已基本解决。如：不同门店可以制定不同的售价、同一商品可以实现不同供应商不同进价等。

我们利用软件的先进功能，对进销存各个环节提高了分析能力和加大了管理手段。如：通过价格带分析确定每一个价格带在销售中所占比重，这样能确定每个门店周边消费水平，为门店组织商品价格定位提供了比较有效的参考数据。（城南新区店在今年5月份时通过价格带分析后，发现6—10元销售比重占到全月销售的27.40%，门店与业务协商后，从中天街调拨一批特价为9.80元的卷提纸（中天街销售已趋于疲软），两天即抢购一空。

通过大半年的正常运行，连锁超市软件升级工作已在全体连锁超市同仁的共同努力下，取得了圆满成功。

二、连锁超市财务管理全面升级

为了使连锁超市财务管理工作更加正规化、制度化、科学化；针对超市财务管理薄弱环节及部分店长微机操作能力较弱等现象，我们规范了各门店电脑操作流程，相应出台了各种管理制度，并汇编成《关于规范东方连锁超市商品流转重点环节的管理规定》的制度来进行规范；并严格按管理规定执行，特别对以下几方面加强了控管。

1、单据流程更加规范、正规化；针对连锁超市业态特殊性，为使企业利润不得流失，我们相应推出了《商品新增条码审批表》、《连锁超市团购出库单》、《连锁超市价格执行审批表》、《连锁超市堆码、端头申报表》，通过用单据流程对各个环节的监管，业务部门操作不再存在随意性，如：1）商品条码新增必须见到手续完善单后方可录入，不存在一个电话即将条码新增；2）规定所有团购商品出库必须填写团购出库单（注明本次团购的毛利、经办人及收款时间）后，收货组方可发货，否则一律不予出货，填明团购出库单的好处在于柜台团购商品都有依据可查，不可能再存在因为无法划清团购责任人而造给公司造成损失；3）所有堆码端头按地理位置排列序号填写堆码端头申报表，在申报表上注明使用时间及扣收费用等情况，通过用堆码端头申报表近一年的`管理，今年堆码端头费用收取比去年增加近45万元。

2、销售环节管理。要求各门店按公司销售管理环节执行并针对连锁超市特殊性实行模糊收银法，门店做好收银员销售登记工作并按收银员上交销货款上报财务科，凡是违例者都作了相应处罚；坚持每两月对门店销货款进行盘点，检查是否存在短款、挪用销货款等现象。由于我们平时检查力度较大，至今未发现有门店挪用销货款现象。对于打折促销根据厂方所提供的要求来制定限量促销活动，活动结束后电脑自动生成退补单扣收。

3、及时与业务部门搞好沟通工作。每周六下午5：30参加业务部门召开的门店店长沟通会议，对于本周各门店所遇到的财务方面新问题在会议上及时解决，对于自已无法解决不了的请示领导后在下次会议上解答。在沟通会议上，指出门店管理薄弱环节并严格按公司的管理规定执行；使各门店在财务的指导下有秩的开展工作。

4、搞好盘点工作。严格加强平时对商品进货出货工作监管，要求各收货员和收银员必须按条码收货和出货，加强防损人员防损意识，做到严禁赊销，一经发现赊销严格按公司制度进行处罚；凡是团购挂帐者，在盘点前团购款未收回者，将团购欠帐挂团购经办人个人欠款等，严格保证盘点时做到帐实相符。通过对商品进货出货管理，现在门店盘点工作大有改观，刚开始每月盘点基本都是通宵并且盘点效果不明显，有时还要几天进行查询核对方可报帐且帐实还不一定相符，通过加强管理，现在当天晚上盘点当天即可上报盘点结果。坚持每月对各门店进行定时或不定时抽盘，对抽盘结果出入较大的，及时请示上级领导后对该门店进行监盘。

5、加强对经理个人往来帐务清理。原先所有外地自采商品都挂在经理个人商品采购借款，造成帐目不清、库存积压过大等现象；针对此状况今年上半年对所有从外外地采购都从个人采购借款中分户，分户后对付款和商品退换货都带来了极大方便，使帐户余额一清二楚。

6、加强对超市物料包装管理；超市物料包装使用是超市一大头开销，如何管理好物料包装，就是如何节约了公司的费用，今年8月份在刘总的指导下，对超市物料包装使用微机管理，视同商品按进销存进行控制，门店领用必须有领用人签字后报财务审核，供应商领用直接记入供应商费用扣收。

7、严格按合同办事。所有超市商品经营都必须凭合同，无合同严禁上柜销售，每月付款扣收费用都严格按合同执行，严格做到不漏扣、少扣每一分钱，确保企业利润化。

8、加强一线员工财务知识培训。今年上半年按公司年初制定的计划，在6月30日之前对超市全体员工进行了财务知识培训和考试工作，使全体员工的财务知识水平有大幅提高。对新合作招聘的新员工进行上岗前财务知识培训，让新员工对超市财务有一定了解，使员工能更好的工作。

三、加强自身服务意识

今年公司推出“阳光服务”工程，掀起了全员学习服务意识，做到了一条龙服务“即科室为一线服务，一线为顾客服务，全员为厂商服务”。就我们而言要服务好一线和为厂商提供好服务。

1、服务好一线员工。在平时工作中，注重细节为一线员工搞好服务。

2、服务好厂商。每月对帐付款时为厂商提供便利、快捷、准确的服务，对于在付款过程中厂商对扣收费用明细有疑问都作详细解释，确确实实为厂商做好服务工作。

超市人员年终工作总结6

工作将近一年了。时间催促我即将告别20xx，憧憬激励我在20xx年开创事业的新高。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，现将20xx年工作情况总结一、工作汇报自20xx年x月xx日工作以来，我认真完成工作，努力学习，积极思考，工作能力逐步提高。伴随着xx的蓬勃发展，特别是20xx年又荣获“xxxxxxxx”，我所工作的策划部作为公司的宣传部门尤为重要。对外宣传的每一篇资料，每一句话都代表着公司的形象。所有，我在实际工作中，时时严格要求本身，做到谨小慎微。

一、20xx年企划工作思路

企划的主要工作思路围绕：有节过节，重大节假日：安排内外场的商家展销活动，热场旺场，创造经济效益；无节造节，保持高度的市场敏感性，以展会经济培养客户定势消费习惯，主动出击，联动各项社会资源，开展一系列造节活动，制造人气效益.（购物节，房展节，婚庆节，车展，饮料节，啤酒节，周年庆，化妆品节……）两大主题展开。

二、20xx年企划工作的主要内容

（一年全年大型活动主要包括：

1月份：元旦大型游园会。

3月份：3.15法制宣传系列活动。

4月份：第二届风筝艺术节。

5月份：xxx义演、捐款、悼念、义卖等活动。

6月份：六一儿童节系列活动。

7月份：首届xxx购物节活动。

8月份：xx银行万达联名卡发卡活动。

9月份：xx广场精品楼盘展活动。

10月份：2万达广场第二届婚博会。

11月份：xx新城-xxx。

12月份：xx周年庆活动。

20xx年企划工作的目的第一是销售，第二是销售，第三还是销售。企划工作必须通过把握市场讯息，掌握市场焦点，充分利用国家资源，社会活动资源，媒体资源，带动各种展会经济，组织公益推广，拉动人气。企划设定宁波广场自我定位不仅仅是简单的购物中心，消费场所，更多的是要扮演一个社会角色，成为一座城市的文化活动中心，成为市民日常生活中必不可少的百姓大广场，成为社会各界人士的信息交流平台。

经过xx年的一系列大型促销活动，为广场聚集人气、营造商业气氛、扩大万达广场在宁波的品牌知名度起到了很大的作用，真正作到了商场前期运营的稳场、旺场的目的。在xx年举办的活动所创下的影响力的基础上，延续以文化为主题的营销方式，20xx年活动的侧重在两个方面：

活动以精品为标准，即举办的每个活动都力求成为精品，因为经过xx年的系列活动，为广场凝聚了很高的人气和知名度，而xx年广场所欠缺的是具有较强影响力和较高美誉度的大型系列活动；

2.20xx年的活动，大部分的活动是自行举办完成，虽然基本上都取得了不错的效果，但就客观的角度来看，一个活动由单一组织来完成，所具备的人力、物力及财力都 有限，没有达到整合营销的最佳运作效果，20xx年企划部工作的重点之一就是把有效调动了各主力店、商家的积极性，整合了主力店、商家的各种资源，达到了与广场内各商家良好互动的效果，充分调动广场自身主力店、商户所具备的潜在资源。

（二）、媒体推广

20xx年媒体投放主要以配合阶段的活动和广场促销为主，以电台广告、自有网络平台为重点，选择x家重点报纸（xx晚报和xx商报）进行活动与促销宣传。

（1）电台广告：广播在xx地区是发展较迅速的.媒体，其低价优势，随着栏目发展的成熟，演变成为一个传播信息的优良载体。所以阶段性选择一个电台广播媒体配合，与电视和报纸媒体形成长线的呼应。主要选择：《xxx》、《xxx》。

（2）报纸广告：20xx年的报纸媒体主要以活动告知、促销信息为主，以彩色半版、整版及专刊的形式主打宁波当地主流报纸《xx晚报》、《xx商报》和《xx》。

（三）、广场内外气氛包装

年的气氛布置仍然延续“无限欢乐、情系万达”主题思想，在不同的季节通过颜色、图案、造型和材质等进行的诠释与演绎。

春季气氛包装：

1.今年是xx的品质年，如同追求精品活动的一样，场内的气氛布置也追求一种较高的品质与品味。春季这一季的气氛包装，主要集中在金座大厅的装饰上。以彩蝶飞舞，春意盎然为主题，采用亚克力加透明写真的雕刻蝴蝶、手编吊篮加花艺等手法来演绎一个春意浓浓的万达金座春天。

2.今年xx又举办了第二节风筝艺术节，虽然今年的全场里没有像去年一样布满了多姿多彩的精品风筝，但是，风筝节举办时不可或缺的主角——风筝，在整个场子里的布置仍然占据了大部分。

体现了xx与时俱进。另考虑到气氛包装的成本控制问题，整个气氛布置可以延续到奥运会举办的x月份，可谓一举两得。

夏季气氛包装：

1.20xx年是xx年，夏季气氛包装延续了风筝节期间的xx气氛包装，上已经提及，在此不赘述。

2.夏季气氛包装的另一个重点，将集中于长期以来的人气不佳的运动区。为了弥补这一点，在运动区设计了一个系列具有动感的运动人物造型。争取以吸引人群眼球的装饰来吸引广场的客流更多光顾这一区域，促进这一区域的销售。

冬季气氛包装：

以圣诞为主题，渲染整场的节日氛围。一共7个项目：xx、xx、xxx门口圣诞树、内饰圣诞树，分别由三家竞标而得，整体圣诞节的美陈设计基调是紫色。

（四）、美陈布置

场内美陈结合主题活动，按照活动VI体系，利用高空吊幔完成美陈渲染。主要的花艺布置主要思路，也主要是围绕追求品质为主，力求制作的花艺为精品。去年的美陈布置延续到今年年初，显得过于陈旧。故上半年企划部请了xx公司进行了三步工作：

翻新原先的花艺：调整几组花艺的位置，把广场内原有的几组花艺进行了清洗与翻新；

重新制作几组花艺：请花艺公司重新设计制作造型新颖、独特的花艺；

3.重新制作楼梯间的花艺：分布在广场内的x部直扶梯的装饰，一直都是广场美陈中的亮点，而原先的花艺过于陈旧，并且容易出现遭到人为的损坏。故采取了铁丝加光亮球、大花等的工艺，对广场内的x部电梯全部进行了重新设计制作。整体的花艺布置，仍然在不停的更新中。

4.大胆的引用了玻璃贴膜，对广场的两部观光梯进行了布置，透明的玻璃贴膜加写真，不仅对原先显得过于单调的观光电梯进行了点缀，而且解决了一些卫生死角无法彻底清洁干净的问题，取得了不错的效果。

5、自有媒体管理及运营

1.平面广告位的招商和管理。截至目前，广告位收入已经达到了xx万，完成了全年指标的75%。

2.公司内部会议和活动的拍摄和制作。20xx年不仅保障了公司的重要会议和活动，还保障了项目公司几个重要活动。为公司广厦奖评定制作视频短片。

3.信息发布平台（xx两块LED大屏幕和步行街xx块液晶电视）的营运和创收。从年初开始，建立起一整套的LED创收机制，并摸索出了新的运营模式，正式开始创收，但现在市场还是没有形成，下半年要攻关的商户还有很多。

7、导视系统的完善

在x年导视系统完善的基础上，在商场实际运行的过程中，仍发现了导视仍然存在许多的不足之处，故须继续完善。增加地下停车场娱乐楼导视，增加了沿河美食一条街通道墙面装饰及导视，对内场二级导视进行改进，增加新入住的主力商户标识。

三、企划工作亮点

深度挖掘了国家资源，有效利用展会经济为提升广场业绩做出了诸多贡献。

超市人员年终工作总结7

沉思回顾，在总站超市这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，积累了更多的经验，当然也发现了自身的不足之处。这半年是充实的，为总站超市更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任。现将自己x年工作总结如下：

一、工作情况

超市的工作琐碎，作为一名总站超市员工，我能熟练掌握了餐车服务、卖场巡视、理货等工作流程。收银服务是超市的第一个形象窗口，收银服务不单单是为旅客购买商品，结账交款的功能，而是要提倡要延伸化服务，要从细节上提高细致化服务，在保证收银区财务安全的同时，还要热情的为旅客介绍淄博特产，旅客购买商品时犹豫时，我们要用服务技巧热情提供合理的建议，通过这样细致的人性化服务，会使销售得到更加稳定的发展。

另外还要加强服务意识和创新，要不间断的巡视卖场，一是提高商品的防患意识，二是为顾客解答商品信息和特产，促进销售额的增长，在客流不多的时候，多与旅客沟通，征求他们的意见和建议，了解旅客的需求动向，及时反馈信息，提升我们的服务水平。同时，多掌握车站班次信息，作为车站超市，尽可能多的为旅客提供便利和指导班次信息。

二、自身不足

在程序化服务和工作中，情绪难免出现消极状态，会给旅客带来负面影响，要及时调整自己的情绪，把快乐与旅客分享，要多与其他科室人员沟通，了解车站动态和发展形式，以第一责任人的思想融入到车站中。

三、工作思路

今后工作中，提升自身工作业务素质，加强业务学习，多阅读营销方面和顾客心里学的书籍，及时与班科长进行工作沟通，使自己的工作有所重点，有利于工作的顺利进行。

超市人员年终工作总结8

一、20xx年企划工作思路

今年企划的主要工作思路围绕：有节过节，重大节假日：安排内外场的商家展销活动，热场旺场，创造经济效益；无节造节，保持高度的市场敏感性，以展会经济培养客户定势消费习惯，主动出击，联动各项社会资源，开展一系列造节活动，制造人气效益。（购物节，房展节，婚庆节，车展，饮料节，啤酒节，周年庆，化妆品节……）两大主题展开。

二、20xx年企划工作的主要内容

（一）、20xx年全年大型活动主要包括：

企划工作的目的第一是销售，第二是销售，第三还是销售。企划工作必须通过把握市场讯息，掌握市场焦点，充分利用政府资源，社会活动资源，媒体资源，带动各种展会经济，组织公益推广，拉动人气。企划设定xxxx广场自我定位不仅仅是简单的购物中心，消费场所，更多的是要扮演一个社会角色，成为一座城市的文化活动中心，成为市民日常生活中必不可少的百姓大广场，成为社会各界人士的信息交流平台。

经过09年的一系列大型促销活动，为广场聚集人气、营造商业气氛、扩大万达广场在xxxx的品牌知名度起到了很大的作用，真正作到了商场前期运营的稳场、旺场的目的。在09年举办的活动所创下的影响力的基础上，延续以文化为主题的营销方法，20xx年活动的侧重在两个方面：

1、活动以精品为标准，即举办的每个活动都力求成为精品，因为经过09年的系列活动，为广场凝聚了很高的人气和知名度，而09年广场所欠缺的是具有较强影响力和较高美誉度的大型系列活动；

2、09年的活动，大部分的活动是自行举办完成，虽然基本上都取得了不错的效果，但就客观的角度来看，一个活动由单一组织来完成，所具备的人力、物力及财力都有限，没有达到整合营销的运作效果，20xx年企划部工作的重点之一就是把有效调动了各主力店、商家的主动性，整合了主力店、商家的各种资源，达到了与广场内各商家优良互动的效果，充分调动广场自身主力店、商户所具备的潜在资源。

（二）、媒体推广

媒体投放主要以配合阶段的活动和广场促销为主，以电台广告、自有网络平台为重点，选择2家重点报纸（xxxx晚报和东南商报）进行活动与促销宣传。

（1）电台广告：广播在xxxx地区是发展较迅速的媒体，其低价优势，随着栏目发展的成熟，演变成为一个传播信息的优良载体。所以阶段性选择一个电台广播媒体配合，与电视和报纸媒体形成长线的呼应。主要选择：《经济娱乐频道》、《交通之声频道》。

（2）报纸广告：报纸媒体主要以活动告知、促销信息为主，以彩色半版、整版及专刊的形式主打xxxx当地主流报纸《xxxx晚报》、《东南商报》和《现代金报》。

（三）、广场内外气氛包装

20xx年的气氛布置仍然延续”无限欢乐、情系万达“主题思想，在不同的季节通过颜色、图案、造型和材质等进行的诠释与演绎。

春季气氛包装：

1、今年是万达的品质年，如同追求精品活动的一样，场内的气氛布置也追求一种较高的品质与品味。春季这一季的气氛包装，主要集中在金座大厅的装饰上。以彩蝶飞舞，春意盎然为主题，采用亚克力加透明写真的雕刻蝴蝶、手编吊篮加花艺等手法来演绎一个春意浓浓的万达金座春天。

2、今年广场又举办了第二节风筝艺术节，虽然今年的全场里没有像去年一样布满了多姿多彩的精品风筝，但是，风筝节举办时不可或缺的主角——风筝，在整个场子里的布置仍然占据了大部分。今年风筝节的气氛包装，除了基本的风筝外，还兼具了”世博\"这个主题，符合举国上下共同期盼08世博会举办的大气候，体现了广场与时俱进。另考虑到气氛包装的成本控制问题，整个气氛布置可以延续到世博会举办的8月份，可谓一举两得。

夏季气氛包装：

1、20xx年是世博年，夏季气氛包装延续了风筝节期间的世博气氛包装，上已经提及，在此不赘述。

2、夏季气氛包装的另一个重点，将集中于长期以来的人气不佳的运动区。为了弥补这一点，在运动区设计了一个系列具有动感的运动人物造型。争取以吸引人群眼球的装饰来吸引广场的客流更多光顾这一区域，促进这一区域的销售。

冬季气氛包装：

以圣诞为主题，渲染整场的节日氛围。一共7个项目：金座、银座、一号门、二号门、三号门、一号门口圣诞树、内饰圣诞树，分别由三家竞标而得，整体圣诞节的美陈设计基调是紫色。

**第四篇：超市人员年终工作总结**

超市人员年终工作总结

一、鑫国发华联超市工作阶段

去年九月份因工作的需要，我被调到超市任店面主管。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 鑫国发华联超市这个大家庭，对鑫国发华联超市的人员也很熟悉，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，虚心向专业人士请教。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。在短时间内，负起了超市主管的职责。与分管经理一起对超市人员进行了整顿培训，对商品的规划与陈列作

四、不足方面与下年工作思路。

俗话说：冰冻三尺非一日之寒。必竟加入到零售行业的时间仅仅二年时间，具体开始超市的工作才近一年，而市场的学问与超市零售的知识是如此的深广。通过冷静的自省，自己还有诸多的不足，整体上因参与营运时间较短，操作不够自如外，具体还体现在：首先，对商品的选择与把控有待加强，由其由于分工不同对食品商品的了解相对更弱。其次，对市场的分析预测不够透辙准确，底气不足，这是由于经验少。

面对后半年机遇与挑战，我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的职责，加强理论业务学习，勇于实践，使自己的业务水平，管理水平全面提高，为公司发展奉献自身全部的能量。

总之，在以后的日子中我更加努力的投入到为之奋斗的 超市鑫国发华联事业中去，用发展用效益来回报公司，实现自身的人生价值。

了调整，经过超市员工的共同的努力，我们的销售有了明显的增长。后来我们又一起努力，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，超市的进步得到了公司的认可。

超市主管负责协调各项工作，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，作一名称职的超市主管。

二、人员管理培训工作

作为一名主管，对员工的管理是一门难度较高的必修课，每个人的经历、性格各不相同，如何使本部门员工心往一处想劲往一处使不是嘴上说说那么简单的事情。通过相关专业理论知识的学习与实际工作中的应用，在人员管理方面下了很大功夫。遵循了严格与关爱并用的方法。

首先自身从心理上真正的关心员工、尊重员工，真正的为员工着想，真心的想让员工有所提高。在这个基础上，有针对性的对员工进行思想沟通与业务培训，解决员工思路，树立明确的发展目标，确实激发员工工作的主动性与积极性，再通过业务培训让员工知道如何去作，如何作的更好。在工作管理上，始终严字当头，只要犯了原则性的错误，决不纵容。

但人是不断变化与发展的，人员的管理也会随之变化与发展，这需要自己保持清醒的头脑，不断学习与提高，更好的发挥出团队的全部潜力。

对员工培训也是一名主管的重要工作，鑫国发华联超市通过一次次对员工的培训与交流，自己从最初的基本商业常识培训，经过积集与学习，初步形成了对员工从思想、商品知识、销售心理与技能、纪律守则等方面的系统培训内容。得到了员工认可收到了一定的成效。

三、专业知识的学习与市场把控能力的提高

超市零售业发展的潮流势不可挡，但零售业同时面临着机遇与挑战并存，自己有幸能够参与进时代最具发展的行业之中，一定要把握机遇努力拼搏。学习、学习、再学习是在工作与业余时间不变的任务。一方面超市管理的基本功，商品陈列、库存合理存量、季节商品的调整、快讯商品的选择、营运各个环节的衔接，自己从书上的理论到日常工作中的实践，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。另一方面，通过各种信息媒介了解最新的市场信息，行业动态，听取相关专业的培训，使自己在全局的思路更加明晰，以更高的角度来审视市场的变化，能够对公司决策层提出出自自己的战略性的建议。

四、不足方面与下年工作思路

俗话说：冰冻三尺非一日之寒。必竟加入到零售行业的时间很短，具体开始超市的工作才近一年，而市场的学问与超市零售的知识是如此的深广。通过冷静的自省，自己还有诸多的不足，整体上因参与营运时间较短，操作不够自如外，具体还体现在：首先，对商品的选择与把控有待加强，由其由于分工不同对食品商品的了解相对更弱。其次，对市场的分析预测不够透辙准确，底气不足，这是由于经验少。

面对后半年机遇与挑战，我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的职责，加强理论业务学习，勇于实践，使自己的业务水平，管理水平全面提高，为公司发展奉献自身全部的能量。

总之，在以后的日子中我更加努力的投入到为之奋斗的 鑫国发华联超市事业中去，用发展用效益来回报公司，实现自身的人生价值。

**第五篇：超市企划项目完成情况总结工作总结**

企划项目完成情况总结 本 XX 店的子项目是“提升单店企划水平”来提高 XX 店的人流量，达到城西人流量最大的卖场。所以对于这个目标，XX 店主要在单店企划方案制定与执行、单店企划人员的培养和单店卖场的形象上作为完成本次子项目的重要途径和手段，从有形的销售数据体现到无形的品牌知名度的提升，文秘部落 人流量的增加最后达到销售数据的最佳体现，这样一个循环过程，我们也做了相应的努力。第一项努力举措： 05 年企划方案制定与执行 05 年 1 月到现在单店在执行总部的活动中，重视度有了明显的提高，在总部的活动中，我们除了很好的执行外，在不同幅度上，我们对于总部活动也做了很多的延伸工作，充分利用总部资源来提高单店销售。比如说宣传，无论是店内还是店外，海报、横幅、宣传单，都是我们加大宣传的主要途径，宣传幅度有了明显的升高。05 年我们除了很好的执行总部活动外，单店根据不同阶段做了相应的企划活动。1、05 年 3 月 2 日到 05 年 3 月 8 日，3 8 妇女节重点做了团购活动 和 3.8 日当天品牌商品 3.8 折，在卖场的气氛装饰上，也做了重点装饰。活动效果可以，团购与 04 年相比提升了 10%。，品牌商品 3.8 折与活动前期相比增长了49%。2、3 15 消费者权益日 XX 店与城区消协委在当日做了一个现场咨询、维修电器、理发、视力测试（洗眼镜、修眼镜架）、量血压、食品测试等公益性活动。消费者的消费意识相应增强了，这就是很好的体现。3、2 月 22 — 23 日品一品团圆，看谁最“谜”人？(元宵节)活动 重点是猜谜活动和供应商的买赠活动，当日客流量提升 20%，销售提升了 15%。4 “、低价狂飙 爱心无限 ”, 此活动是 05 年企划活动品位化的转折点。5、五一劳动节场外大型的服装展，品项统一化。6、六一对智残儿童的慰问。7、六一节 XX 店首届蛋糕制作赛。活动效果无论从有形的数据分析还是无形的公益形象分析，我们的营销模式在随着一个企业的发展而不断探索改变着，明显体现在五一节到现在，我们的营销方向在一步一步转变和一步步的提升，力求品质、品位、创新、满意的方向发展，来提高XX店品牌知名度。第二项的努力举措：培养与提高单店企划人员素质 培养与提高单店企划人员素质主要培养是企划人员对企划方案的执行工作和文化素质的培养。企划方案的执行，包括执行前期，执行中和执行后期。执行前期我们对人员进行分工责任制，每天跟踪，每天汇报，直到活动开始；活动中跟踪检查每个细节，随机应变，针对不良现象和突发时间，进行调整和完善，但对于总部的活动，我们在执行跟踪的过程中出现了门店无法调整的问题。比如说：活动的赠品。量少，没有根据门店的个性情况，缺乏实际操作，即使叫货了，也无法按时到位，门店相对被动，导致门店执行难度大，无法给予顾客提供方便与肯定信息，顾客投诉多，产生了部分活动的负面效应，这对于无形中企业品牌的宣传是不利的。后期主要是活动结束后的财务问题、宣传整理工作和活动效果的分析工作，都一一相应落实。素质在完善与提高，从销售和工作的完成情况是可以体现的，近期的工作执行与到位较为明显。当然，这还远远不够，离始终目标是有一定距离的，所以要再接再厉，进一步完善，与销售同步，与企业品牌同步。第三项努力的举措：维护与提高单店卖场形象 单店卖场形象也就是一个企业的品牌形象。它是有形的，也是无形的。有形的主要体现在卖场的装饰是否美观、文化信息窗口是否整洁、宣传张贴是否到位，销售数据是否明显提高。无形的主要体现在销售数据背后顾客的满意度、媒体与职能部门的关系建筑。无论是有形的还是无形的，我们都在努力与完善，有形的是带动无形的催化剂。所以我们重点在塑造有形。有形方面特别是近期，有了明显改善，当然卖场的 POP 悬挂还是存在问题的，不够整齐，不够美观，不外呼硬件方面的原因：比如说 POP 的挂杆，现象特别严重，装修前没有到位，没有根据大卖场空间特色去设置与改善，致使短期摆脱老卖场不良现象是比较困难的，前期的不到位，致使后期的工作量增大，浪费人力、物力，效果没有保障。其次是 POP 挂牌（红色的一批），美观期限短暂，一个月时间出现 PVC 板翘皮现象，严重影响卖场的美观度和实质的使用度。根据这样的情况，门店本身也做了相应的调整与维护，但由于资金的问题，效果并不好。其次：总部的装饰配送，没有根据大卖场的情况，虽然要总部的活动只能讲究共性，但离门店的个性相距较远，悬挂不协调，小气，致使材料容易浪费，即使照常装饰，如意产生负面影响，不如不挂。根据以上几方面的努力，要想达到客流量的提升，直观的体现在于销售数据的体现。以下是 04 年与 05 年客流量的数据体现 05 年与 04 年相比： 项目 时间段 总交易比数 总天数 每天客流量 提升幅度 A 04.9.17-12.31 1317576 104

12669

53%

B

05.1.1-05.2.1

1317582

19353 05.3.1-05.6.2 1043585 93 04 年 9 月 17 日开张到 12 月 31 日，总交易比数 1317576，总天数 104 天，平均每天客流量 12669 人。05 年 1 月份与 3 月份到现在（中间剔除 2 月份的过年时间，因为特殊节假日，人流量相对提升的较大，故不能与正常时间相比）总交易比数 2361167，总天数 122 天，平均每天客流量 19353 人，与 04 年相比，提升了 53%。从提升幅度分析，幅度明显升高，说明我们的努力是有一定成绩的，努力的幅度也是快速提升的。以上工作，会继续完善与提高，以下是下阶段的重点工作方向：

1、营销模式会随着企业的发展而不断探索改变

2、充分利用各方面资源，加强宣传力度，加大整体活动效果力度。

3、重视、完善和提高活动的细节执行工作。

4、营销活动装饰要有创新思维

5、加强与重视人才素质的培养与提高。

6、不断的从有形提高无形的企业品牌知名度。根据以上总结情况和今后工作的重点需要总部提供方便与配合的几方面：

1、统一配送的装饰物品能有所改善，讲究共性，接近个性。

2、POP 挂牌能有一定措施进行改善或者调整。

3、POP 挂杆，根据 XX 店前期工作的不到位，希望得到总部资金的支持，进行制作。

4、总部对 XX 店争创旗舰店的企划安排能早日出炉，以便门店进行调整与完善。

5、总部的营销活动能多从“顾客是否会投诉的角度出发”特别是活动的赠品，保证量的充裕。

6、加强增设人员素质提高与培养课程。超市企划项目完成情况总结

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！