# 社区小超市工作总结(必备36篇)

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2023-12-30

*社区小超市工作总结1员工是一个企业赖以生存和发展的基石，一个企业的问题一般都可归结到人的问题。如何得到一只优秀的员工队伍往往成为困扰管理者的难题。而对于我们来说讲，做一名营业员容易，但要做一名优秀的营业员就难了。一、耐心细致。工作看似简单简...*

**社区小超市工作总结1**

员工是一个企业赖以生存和发展的基石，一个企业的问题一般都可归结到人的问题。如何得到一只优秀的员工队伍往往成为困扰管理者的难题。而对于我们来说讲，做一名营业员容易，但要做一名优秀的营业员就难了。

一、耐心细致。工作看似简单简单，实则不然。比如。员每一天都要核对衣物数量、数量和品种以及提醒存款时间和金额等。任何一个环节的疏忽和纰漏，都会直接影单位及工作伙伴的切身利益。这些都是看似简单的小事，但电访工作正是由这样一些细微琐碎的小事串结而成，所以，只有养成耐心细致的工作作风，才能让客户享受到更优质的服务，从而为双方建立互信平台营造一个和谐的氛围。

二、声音甜美。声音甜美是做好工作的辅助条件……做为一个窗口，所以声音在这样一个场合会有着特殊的作用，甜美的声音能给客户一个先入为主的好印象。每个工作人员每一天早上工作前都要先做一下深呼吸，然后冲着镜子微笑一分钟，这不是孤芳自赏，而是为了提醒自我――如果不能保证自我的声音悦耳动听，那至少要做到甜美柔和。甜美的声音会让客户情绪舒畅，感觉是在一种温暖如家的氛围里，享受真诚的服务。

三、宽容平和。“宽容比原谅更重要”，这是我的工作心得。在某些时候，我们常常会受到客户或。的指责和质问，对此，我们就应以宽容之心对待，不能老想着自我的无辜和委屈。如果我们将心比心、换位思考的话，就会明白他人的不满也在情理之中。如果我们抱着原谅的高姿态，以为自我是在包容对方的过错，长此以往，就会构成一种恶性循环，从而直接影响服务质量和同志之间的亲密关系。

四、复杂的人际关系。在服务活动中，最主要的两种人际关系是顾客关系和同志关系。酒店是一个复杂多变的环境，我们应对的是层次不一样、素养程度不一样、人本身性格也存在很大差异的人群，由于服务行业职业的需要，即使遇到歪曲事实、情绪激动、甚至责骂的顾客，我们也要全身心地投入，持续冷静平和、理解的心态，并帮忙解决问题，以维护良好的关系。但这也无疑会使。的工作压力增加。

一言以蔽之，“真情服务天地宽”，相信只要我们一如既往地付出真心、诚心和细心……的路会越走越宽、越走越远！

**社区小超市工作总结2**

这学期超市在大家的共同努力下，各方面终于逐步完善，逐步步入正轨，虽然有段时间因为楼栋出入情况管理加严，而让大家都在为超市送货方式的改革想得焦头烂额的，虽然在这一路来不断有人退出，当然也有人加入，这一切的摸索过程都是值得了。这学期，每个人都见证了校网超市的艰辛成长过程，从开学最初的每天订单营业额不超过两位数的情况发展到现在每天平均营业额达200左右，6月22日还创下了本学期的最高日营业额元。这都是值得欣慰的方面。同时，大家的工作默契度也增加了不少。这些对校网超市以后的发展都是一些有利的基础。

废话就不多说了哈，现在我就我个人这学期工作中在超市管理方面出现的问题进行一个简要的总结：

1.进货方面：应该多注意货品的生产日期和有效期限;因为得对这块的疏忽，让我偶在这一次去进酸奶的时候吃了大亏，最后导致在酸奶这块亏损了一部分钱。还有就是在贵娃子进货初期，在送货的时候有些货品在贵娃子是没有的，但他们还是用其他货品填补，导致我们的货品管理和售卖出现一些问题，经过一些交涉和处理后，这方面问题慢慢得到改善。

2.招送货员方面：早期还没安置超市副主管一职时，送货员招聘是我负责的。由于我的失误，起初招到一些不合格的送货员，给校网带来了一些负面影响。从这件事里，我试着慢慢去了解怎么在短时间内去看清一个人是否适合当一名超市送货员，是否会适应我们校网发展的需求。

3.上下级工作协调方面：酸奶促销的时候，由于自己对上下级的工作没协调到位，导致在工作中出现了一些工作脱节。经过一段时间的磨合以后，类似问题基本是杜绝了的。

4.工作职责方面：有时可能会分不清超市副主管和超市主管的职责范围，可能会把自己的想法或意见强加到副主管头上，注意到这个问题了的，已经在改进当中了。当然也不会把职责划分得太清，因为一个团队的事，有时该做的.还是要做，该统筹考虑的还是会统筹考虑的。

5.超市亏损方面：这学期开学初期，在力天那边由于门下漏缝太大的原因，使得附近的猫时不时来袭击超市，前后造成近40元的损失;6月初期因酸奶期限短，造成了近50元的亏损;搬到星星水坊后，下水道的老鼠也来作恶，6月28日，发现被老鼠偷走的18支38g的火腿肠，亏损元;随后7月4号又被老鼠遭殃，主要是肠类，亏损元。第一期特价促销(6月22日)亏损元，第二期赠品活动(7月2日)亏损元。另外，下学期面临过期的商品有两包白糖，共约亏损5元。

6.电话回访方面：这学期总共做了两次电话回访，主要反映的问题还是超市货品种类太少。

7.关于校网超市以后的发展：这学期由于各方面原因(资金不足、贵娃子货源不全)，下订单的同学普遍反映超市货品太少，以致一些同学在第一次下订单后就没有继续再在超市下单，而我每次进货也只是增加几个新货品。下学期资金已经到位了，我会把同类的货品牌子尽量增加以满足下单同学的需求。很多同学也在反映增加烟，这学期还不是一个成熟的时机，下学期烟类肯定会加进去的。同时，尽力去联系一些价格低廉的经销商以满足超市的发展需求。

**社区小超市工作总结3**

作为xx超市的一名员工，我深切感到xx超市的蓬勃发展的态势，xx超市人的拼搏向上的精神。祝愿xx超市20xx售业绩更加兴旺!

废话就不多说了哈，此刻我就我个人这一年工作中在超市管理方面出现的问题进行一个简要的总结：

1、进货方面：应当多注意货品的生产日期和有效期限;因为得对这块的疏忽，让我偶在这一次去进酸奶的时候吃了大亏，最终导致在酸奶这块亏损了一部分钱。还有就是在贵娃子进货初期，在送货的时候有些货品在贵娃子是没有的，但他们还是用其他货品填补，导致我们的货品管理和售卖出现一些问题，经过一些交涉和处理后，这方面问题慢慢得到改善。

2、招送货员方面：早期还没安置超市副主管一职时，送货员招聘是我负责的。由于我的失误，起初招到一些不合格的送货员，给超市带来了一些负面影响。从这件事里，我试着慢慢去了解怎样在短时间内去看清一个人是否适合当一名超市送货员，是否会适应我们超市发展的需求。

3、上下级工作协调方面：酸奶促销的时候，由于自我对上下级的工作没协调到位，导致在工作中出现了一些工作脱节。经过一段时间的磨合以后，类似问题基本是杜绝了的。

4、工作职责方面：有时可能会分不清超市副主管和超市主管的职责范围，可能会把自我的想法或意见强加到副主管头上，注意到这个问题了的，已经在改善当中了。当然也不会把职责划分得太清，因为一个团队的事，有时该做的还是要做，该统筹研究的还是会统筹研究的。

5、超市亏损方面：这一年初期，由于门下漏缝太大的原因，使得附近的猫时不时来袭击超市，前后造成近40元的损失;6月初期因酸奶期限短，造成了近50元的亏损;搬到星星水坊后，下水道的老鼠也来作恶，6月28日，发现被老鼠偷走的18支38g的火腿肠，亏损元;随后7月4号又被老鼠遭殃，主要是肠类，亏损元。第一期特价促销(6月22日)亏损元，第二期赠品活动(7月2日)亏损元。另外，下学期面临过期的商品有两包白糖，共约亏损5元。

6、关于超市以后的发展：这一年由于各方面原因，下订单的顾客普遍反映超市货品太少，以致一些顾客在第一次下订单后就没有继续再在超市下单，而我每次进货也只是增加几个新货品。下一年资金已经到位了，我会把同类的货品牌子尽量增加以满足下单顾客的需求。很多顾客也在反映增加烟，这一年还不是一个成熟的时机，下一年烟类肯定会加进去的。同时，尽力去联系一些价格低廉的经销商以满足超市的发展需求。

**社区小超市工作总结4**

20xx年即将过去，我们满怀信心地迎来20xx年，回顾过去的一年，我部在公司领导关心，各部门的配合下，加强大厦的安全防范管理，完善种类制度，安全巡逻检查、创服务品牌。过去一年也是成都市提出的“安全年”活动年，提升企业安全、服务品质的一年。现对一年的工作进行回顾，总结经验、查找不足，以利于在新的一年里扬长避短，做出好成绩，总结如下：

>一、进一步健全和完善安全防范体系，责任第一，安全第一。

1、加强员工内部建设。

公司通过强化管理准则，加强保安部人员管理，严格按照保安员职责要求，强化管理准则，加强现场督促和质量检查，定期培训安全工作条例及消防器材使用知识，规范要求保安部人员的礼节礼貌、着装、卫生等，同时中夜班不间断巡逻物业内重点部位及业主的车辆安全，通过方方面面的努力，逐步完善安全岗位的窗口形象，不断提高自身的优质服务水准，得到了各物业业主和公司员工的好评，赢得了业主的信赖，协助公司出色完成的多次接待工作，保安部获得业主和公司员工优质服务的赞誉。

2、落实各项制度

为了确保大厦的安全，我们从大厦的实际情况出发，建立了一套安全防范的制度，使治安消防安全工作真真做到有章可循、有据可依。为此我们建立了火警火灾处置预案、各重点部位岗位责任制、大门岗职责、巡逻岗位职责、地下车库岗位职责、突发事件保卫工作程序、消防重点部位档案等。同时落实了公安局、派出所规定的各种簿册的登记，做到认真登记。

3、宣传教育落实

为了使消防、安全工作深入人心，增强员工的消防安全意识，我们采取有计划多形式地对员工进行消防安全的宣传、教育、培训，今年以来我部共培训员工怎么样使用灭火器材5次，消防安全知识考试2次，消防安全宣传栏二期，安全生产宣传画10张，同时将消防安全常识发放到各部门、客户单位进行宣传。使员工懂得防止火灾的基本措施和扑救火灾的基本方法，提高预防火灾的警惕性。

4、落实安全检查，确保大厦安全。

为了使消防安全工作落实到实处，我们贯彻落实大厦安全责任制，每周一晨会强调安全防范的指示精神，布置安全防范的内容，加强安全检查。针对楼层装修的施工场地，时间长，任务重，我们落实重点防范，加强巡逻检查次数，在装修中我们派保安专人现场进行监护，同时落实动火审批制度，做到不审批不准动火，没有操作证，不准动火，真正地把安全工作落实到实处。

>二、严格管理、提升品质，改变观念、创新管理，

1、按照项目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。

2、安全管理部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。保安部教育安保人员要有紧迫感、应具有上进心、培养精气神、物业的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键在人的主观能动性和责任心，是对公司的忠诚度和敬业精神、是对管理与服务内涵的真谛的理解及运用。保安部通过树立优秀标兵，激发大家积极进取，在完成项目给的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。

>三、安全工作服务质量

1、严格按照车辆进出管理规定执行，控制小区内的车辆，保证别墅区内环境，保证井然有序、道路畅通。

2、加强保安员的手势、语言方面的培训工作。

3、为保证业主车辆的安全，对外来进出车辆实施登记制度，对带出的大件物品按照出入登记制度，严格规范，要求必须有物业办开具出的门证，查验后方可放行，在严格细致的工作下，全年未发生盗车、丢车事件。

4、严格执行外来人员及施工人员登记制度，及时办理出入证件，对留守工地人员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。

总结过去、展望未来，整改不足并制定部门新一年的提升服务目标，以利于来年保安部各项工作更好的全面展开。以下几项工作是我们在新的一年的工作重点：

1、服从领导的领导和指挥。我们将始终贯彻落实“安全第一、预防为主”的方针，在各项预案具体实施还不尽完美的情况下，保安部将继续跟进落实。

2、骨干人员文化修养、专业知识和管理能力、个人素质等参差不齐，有优有劣，物业保安部项目制定的管理规范尚未全部落实，保安部将针对问题加强教育培训。

3、服务质量的提高：保安部各个岗位保安员的服务质量，保安部将强化管理达到白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在的一个样的服务标准。通过巡查对区域监管,防盗、防破坏成绩显着,协助各职能部门工作,配合管理处完成了日常的后勤保障任务。为保障岗位制度落实明确了岗位责任制,制定了保安员服务质量考核办法,来保障制度落实。

安全工作任重道远，我们将坚定不一的执行“安全第一、预防为主”的方针，把安全工作做好，向公司交一份合格的答卷。

天府绿洲项目服务中心

**社区小超市工作总结5**

教育的工作在后勤领导正确引导和支持下，在各部门积极配合下，在每位员工的辛勤努力下。超市工作在良性循环中度过了20xx年，在这一年中，现将超市工作总结如下：

>一、立足后勤，服务师生：

1、经营范围方面：经营品种的增加，从以前大约两千多个商品种类增加到目前接近四千多个种类，并且通过在销售中不断的淘劣留优，从而增加新品、精品类的销售量，这样不断的丰富货源品种以及更加热情积极的服务意识来扩大销售。

2、商品通过市场调研，货比三家，尽量要做到人有所求，物有所到，既要保证品牌效应又要体现商品及品种多样化。

3、加强宣传，送货到家。

>二、超市的销售额稳中略有上升：

基本每月的毛利额约在7万多元，在个别月份旺季的情况下突破毛利额x万元。

>三、超市管理方面：

1、陆续完善了超市每个工作岗位职能的细则建设。修订完善了《营业员岗位职责》《采购员岗位职责》等共x项制度。

2、为激励员工的工作积极主动性，研究制定了《教育超市奖罚条例》，并上报后勤处党政联系会审议通知，拟在20xx年元月起执行。

3、在商品出入库中严把索证制度，严格执行《食品安全法》并且与超市所有供应商签订了供货协议，保障超市的良好营运。

4、坚持每周例会制定，不断提升员工素质和经营管理水平。

>四、工作中存在的问题：

1、缺少工作的主动性。

2、工作中协作能力。

3、对工作要求做的不够细。

4、对每项工作要落实、要重工作的结果。

5、人员管理方面的不足：

①、在组织员工执行一项细小的任务中，有时只是做了些安排，但没有具体监管整个实施过程。

②、处理员工违反规章制度问题时，没有严格按照条例规定惩罚，让违反规定的员工可能会出现放松麻痹思想，不能认识到违反规章制度的严重性。

20xx年工作计划

一、通过不断的创新与学习，培养员工的服务理念和服务意识，培养员工的集体荣誉感和主人翁意识，以超市为荣，让每个员工充分发挥各自的潜能，使之具有爱岗敬业，服务热情周到的高素质人才。

二、做好销售接待工作，做到一人接待，全面协调，让顾客感到方便快捷的服务。

三、通过市场调研，分析总结存在的差距，及时调整以顺应市场的法则，跟上时代网络交易平台。

四、尽可能降低成本，开源节流，以减开支，抓好基本工作管理。

五、加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质，分明的奖惩制度，以激励和约束员工的工作，使超市成为一支团结协作的集体。树立良好的店面环境，尽最大努力使顾客在优美整洁的环境中享受购物的乐趣。

**社区小超市工作总结6**

我是xxx，进入超市工作已经三年了，这三年之间，我一直都在努力的工作和学习。能够进入超市和这么多有趣的朋友一起工作真的很开心。今年我们一起面对了一个很大的困难，但是我们依旧坚持了下来，这证明了我们的`团结和决心。所以对于今年而言，我认为我们是进步了不少了的，希望领导也能够看到我们这个团体的进步，也能看到我个人的进步。

在收银员这份工作上，我们首先要保持的就是一份细心和谨慎。这是一个直接与金钱打交道的工作，任何一点损失都是对这份工作的不负责，以及对超市给予我们的信任的辜负。所以不管如何，我都时时刻刻的提醒着自己，千万不能出现一些这样的差错，让超市受到损失，也让我自己受到损失。这一年，我时刻鼓舞自己、鞭策自己，让自己能够保持着一个清醒的头脑去工作，去处理好任何一件事情。在我的不断努力之下，我也成功的完成了自己所希望的事情，零失误的好成绩自然也是让我骄傲的。

收银员是一份很谨慎的工作，还记得今年年初，我差一点就造成了一个小问题，当时人太多了，在结账的时候一个防盗栓差点忘记取下来了，好在顾客快要走的时候我发现了，赶快取下来了，不然在大过年的，让被人难堪，也给自己造成了麻烦。所以做事还是要谨慎的，尤其是对于我们这份前台工作来说，更是要保持一个很好的状态，不然自己可能会就容易遇到一些不必要的烦恼。

今年这一年真的过得飞快，度过了一些难关，整个日子就变得飞速起来了。以前对时间的把控不是很好，但是在这一年，我工作的速度和方式都有所改进，所有顾客对于我的工作来说，都是给予了一个认可的。还记得以前因为自己手脚太慢了被很多顾客指责，甚至有时候还会被投诉，但是现在不会了，我在工作上保持着非常精准的速度，既不会让在后面等待的客户感到着急，也不会在自己的工作上出现疏漏。这是我个人这段时间的成长吧。

今年虽然已经画上了句号，但是对于下一年，我想我一定会更好的去实现自己更多的价值，展现出自己更多的能量来，让我继续收获属于这段时光里的光芒和希望。我会加倍努力，往前冲的！

>一、急客人之所急，想客人之所想

我们的服务宗旨就是一切为了客人，让客人称心，使客人满意。顾客就是上帝，用对待亲人的态度对待客人。

>二、对顾客以微笑

给自己微笑，让自己更有自信，给客人微笑，以最有亲切感的一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎，相信再无理的顾客也没道理发脾气。

>三、不要对客人做出没有把握的承诺

答应顾客的一定要做到，不能明确自己是否能做到，就不要给顾客承诺。不然如果没有帮顾客解决好问题，只会让客人降低对酒店的信任程度，也影响了超市的形象。

在这一年的工作时间里，我知道有好多的地方没有作到位，可是这些我都可以在以后的工作的过程中不断改进。我懂得不管以后决定在哪里发展，既然现在选择这里，就好好地做好自己的本职工作。不管做什么工作，都要认真负责，做了就好好做。

虽然在别人眼里收银只是微不足道的工作，但是这里确实让我得到了锻炼。简单的工作都做不好，还提什么理想抱负。在这里，同事也教会了我很多东西。比如热情主动的学习，不懂的要及时询问，做好备忘记录。没有哪个人有义务告诉自己应该做什么，不应该做什么。一切都要自己用心，自己去发现，去总结。

**社区小超市工作总结7**

在过去将进一年的里，我在好又多实习，回想过去的一年… 辛苦！好又多真不是个理想的地方！在经过千辛万苦的十月整改，又接起了沃尔玛的挑战，由于初次接触沃尔玛的系统，使用和操作方法普通的员工(包括我)是一无所知，也无从下手。人力方面减少了大部分，工作量增了几倍，领导有空没空就说换推头，不好就要调排面，好又多最起码一天可以变三个样！领导跟我们讲：这就是标准！所以，我们被所谓的标准骗的团团转！面对这种情况我只好硬着头皮上！回想起谁说转型后会很轻松，感觉又被骗了一次！不过这些问题虽然很严重，但是对于好又多来说，并不是不可跨越的障碍，因为我们一直在努力… 开心！在转型过后，好又多举办的员工大会一次比一次精彩，特别是三月份的员工大会，搞笑，古怪，趣味无穷。还有我们大家一起去旅游，感觉工作再辛苦也是值得的！ 人情方面！转型后，我们部门来了一位新的主管~邬丽香。

她为人和蔼可亲，平易近人，待人和善！是个不错的主管！在她的培养下，我熟悉掌握系统的操作方法！成为一个可以单挑一个班的员工！为了我离职的事和副总说了不少的好话，谢谢你老大！还有余刚，一个资深的员工，平时对我也很照顾，很喜欢和他一起装单车…还有刘璐，我们部门的第二爷们，大姐，以后要斯文点啊！有时候一件很小的事或一个很普通的.打招呼，你的举具都有点夸张，难道这就是传说中的个性吗?典型的粗鲁女！哎~ 玉姐，个性有点幽默，诙谐，人蛮好的！记得生个肥肥胖胖的小子喔！还有和我最好的促销~阿英，看到她，我想起我刚进来也是这个样子，不管是什么事，只要她自己能力所能及的，她都会去做！由于我们年龄相当所以我们感情蛮好的！忘不掉我们一起干活时候的样子，忘不掉我们一起吃饭的样子，忘不掉我们一起逛街的样子。

认识你真好！是你让我感觉到真正的友谊！还有我们部门的很多促销，我们在一起工作就好象一个大家庭一样！ 由于最近大家都不能上同个班，甚至有时候自己一个人单挑一个班！感觉好孤单！即使这样我也挺过来了！不过我还是有些事要声明下的！如：某一天晚班，我和A同事上班，我很清楚的记得我是六点二十分吃完饭上来换他去吃饭，(吃饭时间一个小时)七点三十他打电话给我，叫我去下面收货，那个货很急！当时我正在加货，而且是两板，我叫他去拉，但是A同事说：我吃饭时间还没到。

然后把电话挂了，我有点气！于是我丢下两板货放在卖场，去收货，经过我的细心寻找，收到他说的很急的货，~两小箱！感觉非常的气，心想：我们是搭档，怎么有什么事你都不会帮我分担下，怎么永远都把你的利益放在第一呢?难道真的应验了“人不为己，天诛地灭”这句话吗?你时间没到，这还需要解释吗?如果等到有一天我也说我时间没到的时候，我想我就完了。

不要老是摆出一副事不关己，高高挂起的样子，我们是一个团队！一个团队！虽然这只是一件小事，但是我触感良多，或者是我想多了…不过前几天听了老大的分析，感觉一切的累也值的！ 感觉在最后的几天，我争取把所有主管交待的事都做好，可能是因为过于紧张，总会出现一些问题。可是我都很用心去做！然而让我有点失望的是我感觉不到一个团队的力量，不是你推给我，就是我推给你，从来没有说会主动承担或一起承担的，这让对团队的理解又有了新的认识！可能是因为我要走了，他们对我都有所保留！这次，我真的要走了，很高兴可以和你们共事那么久。

我不会忘记我们一起努力，一起工作的辛酸和汗水，因为这些都留在我心里…

**社区小超市工作总结8**

也许超市工作对大家来说，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，等我自己成为一名超市员工的时候，我才感觉到其中很多的困难，并不是想象中那么简单，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!

时光飞逝，我已经来到超市这个大家庭两个多月了。这两个月里，我有过欢喜，也有过失落。我不知道专业知识学会了多少，但在与人的交往上我确实有了不少的进步。卖场的工作我也可以应付自如了，或许这话有些自满，但当有状况发生时，组里的人总是向我询问，这使我心中不禁万分感动。这两个月中我依然保持着刚上班时的激情，心态上也是平和为主。

我的组长一旦有了烦心的事打不起精神时，她总会向我倾诉一下，而后问一句：“丁丁同志，你的热情什么时候才能减少一些?”这时我总以“我的激情不灭!”来回答她。组里人说看着我好像没有什么烦心的事，整天笑呵呵的。但我深深地知道，作为一名卖场工作人员，坚决不可以把个人情感带到工作中来。顾客永远是对的，这是我工作以来一直信奉的，所以我总会以会心的微笑面对顾客，纵然顾客有时候无理取闹。比如说，有一次，一位女顾客对我说：“哎，那服务员你给我套一把这睡衣。”我说：“对不起，您可以自己套一下。您套没关系，但我们作为员工是不能试卖场的衣服的。”结果那位女顾客却说:“真有意思，这东西也没有洗过，我不爱往身上套，我嫌脏。”待那位女顾客离开，同事过来说：“有病吧，这人，她不爱套，她是人!”我说：“算了，顾客永远是对的，咱们是服务行业。”

有的时候很忙，我从上班一直到下班一直在库房里整理货物，以至于到下班时一见卖场的灯光眼睛就受不了，但我总是信奉“多劳多得”“吃亏是福”的信条。同事对我说“别弄了，等一下别人就弄了!”或者“你现在弄它干啥啊。一会顾客一翻就乱了!”但我认为既然顾客一翻就乱了，我们为什么不可以在顾客翻乱之后就马上整理让它恢复整齐的面貌呢?想起妈妈常说的一句话“今日事今日毕”，我喜欢现在事现在毕。我其实很糊涂，经常犯错，丢三落四，所以我在卖场会手上不离一块小纸壳，上面按顺序记下了我当日要做的工作，做完一项，划掉一项，这样会使我的整个工作井然有序。我的组长说话很艺术，每当我犯了什么错时，她总会安慰我说：“你做的事情太多了，所以会落下一两样。自从你来，我们大家的工作都变得很轻松。”我感谢我的组长，我为我一踏入社会就遇到她这样优秀的人感到非常的幸运。其实，我的工作不是一直都开心，也不是没有烦恼。大概半个月前，我的思想状态进入了低谷期，觉得前途渺茫，每天在卖场永远重复这些琐碎的工作，想想未来，突然觉得病木无春。

“屋漏偏逢连夜雨”，一天下午，我刚收了一个供货商四百多件衣服，在收获部时我还记得哪包是几元的，但是当货拉到了三楼要贴码时，我却忘记了哪个是哪个了!我急了一头汗，同事安慰我说：“别着急，他家不上促销员谁都分不清。再说卖场还有些货呢，明天让厂家自己来分吧!”可是我自己知道，纵然卖场还有货，可是如若把新货也上台面，一定会增加销售的机会。而且我这是延误工作，如果明天厂家有时间还算好，一旦厂家没有时间怎么办?这种损失无人承担。这件事情使我成了没有准备的人，所以销售的机会悄悄地离开了。我在库房里思考了很久，觉得自己是不是不适合这份工作，我是否太糊涂了?我依然打起精神，给厂家打电话，幸运的是，厂家的人马上就来了。晚上睡觉梦了一宿的区分童装，还梦到厂家的人狠狠的埋怨我。

我的压力变得很大。这种心里状态持续了两天，感谢我的同事和师傅，在我情感最低潮的时候，开导我、支持我、鼓励我，给我以继续前行的信心和勇气。就在那个夜晚，我突然想开了，这又何必呢?虽然犯了错误，但还不至于否定自己，甚至觉得自己不适合这份工作吧!如果不适合这份工作，扪心自问，适合什么工作?连这些基础的工作都做不好，还有什么资格去嫌弃它。秋衣进行反季销售，顾客将秋衣从上翻到下，以至于最后秋衣盒、秋衣袋乱七八糟。我是急性子，做不了细致活。我从秋衣筐走过了两次，看了一下表，6：35，心想太好了，下班了，让别人去整理它吧。当我要下班的时候，再一次走过秋衣筐的时候，我发现堆筐下面也是乱七八糟，垃圾很多，于是我径直走向库房，拿出了扫帚，告诫自己，这种活你不干谁干?这个堆筐的形象太影响卖场的形象了。我又开始把秋衣筐依次装袋整理，使堆筐恢复了原貌。店长这时走过来了，说：“这秋衣太容易乱了，这会儿都七点多了，你还没走?”我说：“其实我也是下了两次的决心才过来叠的。”店长说：“你倒是挺诚实!”说完我们都笑了。想想这细致的活有什么啊?店长问我最近工作怎么样，有所得吗?我对她说：“我现在跟别人开玩笑说，我到达高境界了，我是已经不知道自己会什么了!”店长说：“其实卖场的工作还很多，改天你单独按盘点流程做一下盘点。”

紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在乐天玛特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，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。我的成长来自乐天玛特超市这个大家庭，为乐天玛特超市明年更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任。

20\_年11月刚进入乐天玛特超市的时候，一切对我来说都是新鲜的，也是陌生的，许多东西都要老员工来教，我感觉自己需要学习的太多了。他们做什么我都仔细的看，认真的学，从各种面团的配方，做法;从各种面包的炉温，装饰，一点一滴的学，一点一滴的记，一年多的工作，使我得到了锻炼，日常工作逐渐得心应手。由于我的工作认真负责，在20\_年的时候，乐天玛特给了我第一次机会，将我从一名普通员工提升为一名资深员工，这是一种激励，也是一种鞭策，他时刻提醒着我，要时刻的严格要求自己。

我的工作于细节处见真功，所以必须认真仔细。因此，我认真了解每种面包的做法和特性，在遇到面包烤好后有瑕疵的情况发生时，能够第一时间了解是在工作流程中哪一个环节出了问题，从而改善。我始终坚持：做什么事情，做了就一定把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人这是我在乐天玛特超市感受到的，也是希望我能够切切实实做到的。在日常的工作中，对工作认真负责，态度端正，积极主动多干，少说多做，说到做到，对顾客热情，积极完成领导安排的各项工作，与同事们处理好关系，团结协作，共同完成各项工作任务。注重自己在工作中存在的不足，并积极改正。

在20\_年，乐天玛特超市给了我二次机会，将我从一名资深员工转变为一名基层管理人员，工作重点发生了转变，加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升变成了各项工作的中心，俗话说的好“机会是留给有准备的人得”，为了尽快进入角色，抓住机会，一方面加强了专业知识的学习，积极的了解商品的陈列和商品的促销以及新品的开发，虚心的向课长请教。一方面加强人员管理的学习，抓住工作重点，合理有效的安排人力。

在日常的工作中，潜下心来，从头干起，卫生，陈列，仓库，从每一个细节开始严格要求，在此基础之上，给课员更多的思想沟通与技能培训，能够改善员工的精神面貌，让其工作的积极主动性得到更大的发挥。

总结3年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但通过冷静的自省，本身还是有诸多的不足，如：整体上的操作不够自如，商品损耗的控管力度不到位。

面对明年的机遇和挑战，我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的责任，加强学习，勇于实践，使自己的业务水平和管理水平全面提高，为乐天玛特的发展奉献自身全部的能量。

**社区小超市工作总结9**

在充满机遇、竞争、挑战、艰辛中与祥瑞香山缘共同度过了我20xx。通过上级领导的帮助和指导，加上全体员工的合作与努力，在汗水和智慧的投入中，各方面得以有了新的发展。

盘点20xx，有得有失，有关于公司竞争战略上的问题;关于以顾客服务为导向方面的问题;关于企业品牌价值认可的问题;关于顾客忠诚度管理方面的问题;还有居安思危、进军零售开店速度、整合零售营销传播方面的问题，更有岌岌可危的人力资源管理方面的问题，我经历了从无到有、从小到大的过程。可随着经济的发展和形势的变化，零售市场到处生根发芽，面对这种局面，我深知要完成角色转换，必须抓紧学习，从实际出发，加强调查研究，探求解决错综复杂问题的途径。对20xx年的工作总结如下：

一、销售业绩

20xx下半年，我店共计实现651万元的销售业绩，日均客流量1647人，日均客单价元，全年中，12月份销售表现突出，占下半年销售份额的;生鲜鲜肉组从联营转为自营后销售达成最好，生鲜区销售业绩占门店业绩的40%。

下半年、销售业绩亮点主要体现在以下几个方面

1、10月对生鲜的调整和改造，特别是对生鲜区：散装大米、散糖、蜜饯、蔬菜和水果的调整工作调整完成后;同时百货区的.陈列位置调整后让整个超市的视线更开阔，使我店卖场形象得到了极大的提升。对门店销售的增长也产生了重要的影响和推动作用。

2、遵循公司的服务理念惠民、便民、利民制定促销方案突出，围绕民生生活中柴、米、油、盐、酱、醋、茶选择商品。在11月2次超低限时促销活动中，对销售业绩和人气起到了很重要拉动的作用，其力度和频率都很不错，也取得了一些较好的业绩。

祥瑞香山缘百货

3、12月生鲜鲜肉组从联营转为自营后，在12月地方土货“灌香肠”的季节中对全年影响深远。无论是从销售业绩、客流量都起到了带动和增长。但人流量的实际增长幅度很小，主要是买肉使得客单价有了很的提高;超市外路边小贩的清理使得蔬果组都有了很大的业绩提升。因此本店在区域内的市场占有率并不高，还需经一步加强管理提高服务质量。 本年度，销售缺失的原因主要来源于以下几个方面：

1、开业后，对区域内消费者的消费习惯和消费水平分析力不够没有做出我们的经营亮点，9月社区便利店家益在附近开张竞争对手的频频出击，客流量有所下降，以致至10月份销售有大幅度的下降。

2、9月19中秋节特价力度不大，“中秋节”月饼团购客户不多，近年来月饼市场整体下滑企事业单位的团购行为越来越与经销商厂家靠近。在中秋节月饼销售方面，除集团公司外团购，团购笔数屈指可数。更多的是国家对过礼品节的控制，大企业、大单位则向月饼生产企业直接购买，以降低采购成本。

3、DM活动效果总体较差。前期由于我司DM促销活动方案、促销商品选择上没有突出量，准备工作不到位;供货商支持力度不大;进货渠道狭窄，部分供货商结款账期太长;故而大部分DM商品价格吸引力不够。价格高导致了商品销售效果不明显，供应商不愿超低特价上DM，从而导致DM促销品项、价格受到牵制。有的商品长期连续多档做DM促销，从而使DM失去了人气提升和业绩提升的作用。

4、周三双倍积分。下半年公司开展的周三双倍积分活动对销售的提升不大。周三双倍积分活动中存在活动的宣传力度不够，积分兑换没有让顾客感觉到，没有举行过换购活动，不知道到积分的作用。 附：销售数据分析表1、2、3

祥瑞香山缘百货

附表1·月份销售分析表：

附表2·柜组销售分析表： 附表3·客流量、客单价分析表：

**社区小超市工作总结10**

在即将过去的20xx，有很多美好的回忆浮现在脑海里，在公司的重视好和培养下，个人取得了很大的进步，同时，也觉得有很多的不足之处。

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

一是对于一个经济效益好的公司来说，一是要有一个专业的管理者； 二是要有的专业知识做后盾；

三是要有一套良好的管理制度。

作为公司的一分子，我要做到以下几点：

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

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

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

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

五。以热烈周到及细致的服务去吸引顾客，发挥所有店员的主动性和积极性，为公司创造更多更好的业绩！新的一年即将来临，成绩只能代表过去，我将以更精湛娴熟的业务，同时在公司的领导下来治理好我们枞阳店！力争在20xx年再创佳绩！！！

**社区小超市工作总结11**

20xx年对xx超市而言是步入发展快车道的一年吧，在大学城实现扭亏为盈之后，公司基本上实现每店均赢利的目标，而且20xx年公司还计划至少要开发两家能够保证盈利的门店。这是公司短期的计划。

当然，我们也有着长期的计划和打算。对我们超市公司而言，近三年的目标是，在实行独立核算的前提下，在20xx年超市的年净利润要达到xx万左右，要将公司建设为温州本土最顶尖的超市公司之一。

能否实现这一目标，是和董事长的大企业家的风范是分不开的，包括董事会给骨干配股，以及对超市公司发展的全力支持和把关，所以说老板的高度决定企业的高度，如果没有董事长的眼光，超市公司可能不会获得如此的发展。

在此，我作为公司总经理，首先也要向董事会表示诚挚的感谢，感谢董事会给了我们超市公司全体人员这样的一个发展的机会。所以，在20xx年，公司全体人员还要一如既往地鼓足干劲，力争上游，确保公司整体目标的实现。下面我就20xx年的超市公司的工作总结及20xx年超市公司的年度计划与工作重点，作一个简单陈述：

>第一部分：20xx年年度工作总结

一、20xx年年度营运绩效分析：

20xx年度是公司比较关键的一年，由于我们前期对大学城的销售分析估计不足，到20xx年x月份为止，短短半年多时间，我们的亏损额就接近xxx万元。但是，在门店员工的共同努力下，从20xx年下半年开始，大学城开始扭亏为盈。在这一过程中，我们走得十分艰辛，但门店员工并没有因此而放弃努力，最终，公司仍实现净利润xxx万元。通过对20xx年度的销售指标分析在公司三个门店的管理过程中，蟠凤店的成本控制和指标完成方面是做的比较好的，蟠凤店在这一块值得奖励；大学城的物料费的控制不是很到位，需要改善，但总体管理方面，尤其是在经过调整后，自20xx年x月份开始，得到明显改善；xx店在指标完成及成本控制方面是做得比较差的，但目前梧慈店已经关店，这里不作过多分析。

>二、企业发展方面

20xx年年度原计划开发便利店1xx家，标超xx家。

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

在20xx年，我们开发了xx店和xx店两家标超。xx店已于20xx年年年底开业，从目前的经营情况来看，会略有赢利，但对公司的影响力还是有一定的效果的。

>三溪店预计会在20xx年x月或者x月开业。

虽然20xx年年度我们成功拿下两家标超，但相对于xx店的规模来看，显然两家的标超目前的规模，还只能达到梧慈店的规模，所以就目前企业扩张方面来看，我们还要加大力度，从各个方面，进一步加速企业的发展。

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

>三、加强了对营运企划的管理

20xx年度，在公司各层管理人员群策群力的努力下，我们对门店的形象、营运流程以及动线设计进行了重新的规范，并加强了门店店长的责任管理范畴，加强了门巡制度的落实。

20xx年度对会员管理这一块进行了有效推广，并对公司的营运方针进行了重新定位，将低价、实惠的概念宣导给我们的顾客，在这个过程中，除中百公司的产品，我们没有办法做好价格形象之外，其它商品均已根据市场进行了相应的调整，目前公司的价格形象有所好转，然后结合门店氛围的布置，使公司的销售较去年有了极大的提升（20xx年销售xxxx万，较20xx年xxxx万的销售提升了42%）。

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

20xx年营运企划方面明显不足的地方也很多，将在20xx年的工作计划中，提出改善意见。

>五、采购部

采购部在营业外收入方面和毛利率控制方面基本达到公司要求：

20xx年采购毛利率能够提高同时还能保持一定的价格形象，是因为有部分高毛利商品通过与厂家（如塑料制品、日化用品）直接采购，毛利率提高了一到二倍以上。但是采购部在商品结构上仍不是很理想，所以采购部一定要改变思维，主动寻找并优化商品结构，要把采购的力度进一步推进。

采购部在与供应商的合作与沟通过程中，掌握了一定的水准，但有些时候展现灵活度不够，缺乏大企业的气度，相信慢慢也会得到提高。

20xx年度采购部还是公司需要加大力度进行改革和创新的部门，所以在这一块我们还是会继续投入更多的精力进去。

>六、行政监察管理部门

20xx年 月份，自行政部经营xxx过来之后，行政工作才开始步入正轨，对门巡及监察管理有所加强，包括对行政管理制度进行了相应的规范，员工沟通及员工福利方面也进行了一些调整，行政常规工作基本上比较到位。

但行政创新方面的工作还不够强，一些制度化体系的东西还不能够全面实施，所以在20xx年度，对公司行政工作还是会进一步加强。

>七、财务部

财务控制方面基本上还可以，对我这边工作的帮助性很大。

财务部的服务意识较前有所改善，但还需要进一步加强，包括全局观念等。

>八、各个门店工作总结

1、学子家园

在学子家园经营策略上，因为20xx年的定位较高，使得学子家园有学生的心中成了价格高的代名词，在这种情况下，公司进行了价格调整，并将毛利较高的日化用品、塑料制品从台州直接采购的策略，结果不仅重塑了商场的价格形象，同时也在其它的方面提升了毛利率。更为重要的是，采购部成功地运用到了德政店的开办过程之中。同时因为销售的提升，在费用上面，采购部有了更多的谈判筹码，总的利润反而提升很多。

20xx年度，在董事会建议下，公司对大学城的会员发展进行了一定的投入，主要是增加了会员价商品的数量，从20xx年的xx%提高到xx年的50%以上，在实际操作过程中，xx店会员销售由20xx年的xx%提高到了xx%，同时由于将会员积分奖励的力度进行了大幅度的缩减，所以20xx年会员积分支出反而比xx年降低了很多。（xx年会员积分奖励是 %左右的商品，2ox年调整到x%，同时对会员积分奖励改变了会员感兴趣的东西）

在xxx的促销方面，根据大学城的特点，将原先学子家园与工业区采用同一张dm海报的方式进行了改变，对学子家园单独出了几期dm海报，尤其是针对开学期间，连续做了五期海报，对全面提升学子家园的形象及销售，起到了较大的作用。

及时调整了学习家园的年度销售计划，销售计划调整后，员工的士气得到加强，同时精减了人员的数量，降低营运成本，目前学子家园人员结构稳定，对后续的发展，是一个好的开始。

2、xx店、xx店、xx店

xx年度，将原先的会员卡变更为vip积分奖励卡。但由于这两个店会员价的力度不及大学城，目前销售增长有限，这是20xx年需要着重改进的地方。

对门店的形象进行了更新，倡导为顾客创造舒适购物环境的理念。xx月底梧慈店关店，对xx店的形象进行了全面更新，并对招商进行了重新定位，提升了门店形象。

xx关店后，及时在xx店开业，xx店从货架进场到开业只用了一周时间，开业当天创造了xx万的销售业绩，同时开业之后附近一些便利店纷纷关门，显示了xx店的开业策划尤其是商品组织及价格定位方面，是有一定的效果的。xx店的顺利开业，王店长和总部人员连续加班，这种精神是值得大家肯定并继续发扬的。

xx店目前存在问题是员工在销售得到提升后，观念趋于保守，对创新认同感不强，这是蟠凤店XX年必须取得突破的一项工作内容吧。。

虽然xx店关店之后，xx超市及XX年计划开业的xx超市会对xx店的商圈形成一定的影响，但在创新方面如果能够给顾客新的感受，在服务上能够超人一等，预计对20xx年蟠凤店的销售影响不会太大。

>第二部分：20xx年工作计划及工作重点

一、关于20xx年度的营运目标

公司20xx年度总的销售指标是要突破xxxx万元的销售额，在独立核算的前提下实现四店净利润xxx万元（包括xx店，xx店20xx年销售指标是xxx万，要求20xx年度能够盈亏持平，如果再有新开门店另外核算）。具体各门店的销售和营运指标已分达各门店，这里不再一一重述。

从一月份实际的销售数据来看，可能只能够完成计划额的90%，所以在以后的月份中，我们还要弥补一月份的销售的不足，因此压力还是存在的。但我们不能够因为有压力就对指标产生怀疑，而且我们不会再更改销售指标，所以大家都要努力。

当然，我们的最终目标是利润指标。如果年终利润指标没有达到，即使销售指标达到，那么我认为我们还是没有完成计划。

我以及在座的各位作为超市公司这个团队的领导，这意味着我们不仅享有的是一种权力，更是一种责任。所谓领导，就是要勇于承担责任，所以，如果没有完成指标，大家都是要承担责任的，也要有承担责任的心理准备。作为店长，如果该店指标没有完成，除了当月的绩效奖金拿不到之外，更为关键的是，有可能连年终奖也会被扣除（配备股份的管理人员如果绩效达不到甚至会扣除年终分红，当然工资不会有任何的扣除），而其它各部门的管理人员均一样，人人都要为指标承担相应的责任。具体的承担责任的方案，我会和行政部在二月份之前完成并且发放下去。这里也说明一下，如果大家都不愿意承担相关责任，我相信指标的实现，是百分百完不成的。我个人在这里也承诺，如果净利润指标达不到，则达不到净利润指标部分的百分之十五由公司参与经营管理的股东承担，其中我个人承担百分之九，其他人员承担百分之六，该部分承担责任金额在年终奖金及年终分红中扣除。

所以以后我们编列的指标一旦出来之后，希望大家都要极为慎重极为认真地对待，要有坚定的理念的不屈不挠的精神，要有实现指标的坚定的信心和为之奋斗的精神，越战越勇，直至成功为止。

二、向大企业学习，组建公司强有力的团队

一个企业能否获得快速发展，关键取决于其管理团队。20xx年x月份开始，我们就强调组建管理团队的重要性，并为此而不懈努力着。在这个过程中，一些不能适应公司管理压力的人员选择了退出，但留下来的人，在压力中都得到了不同程度的成长。现在我们虽然只有三家门店，但在同等档次的超市经营方面，应该都在同行中位居前列吧，甚至在标超这一块，有一些客户及同行的朋友和我说，公司xx店已经成了xx标超的楷模，无论是门店的商品陈列还是门店购物氛围的设计这一块，都得到了顾客及我们合作伙伴的认同，即使是德政这样的不到七百平米的小店，也成了很多超市参观的目标，这说明我们这个团队还是具备一定的战斗力的。各个门店店长的成绩很大。

但是我们不能因此而认为自己做得很好了，的确，我们有进步，但是我们还有很多地方做得不够，包括我们的服务，我们的商品结构，我们的防损等等，我们的很多细节都做得不够好，甚至是我们总部的服务形象，都离大企业的目标很远。所以，我们越是做到更高的层次，越要对自己要有更高的要求，我们要向那些大企业学习，学习接人待物，有理有节。为什么现在我们在一些供应商眼里形象不是很好，我们要改进的地方还很多。

所以，今年，我们的营销部一定要建立起来，我们的培养人才的机制要加强起来，我们的招聘渠道一定要扩大起来。大家一定要记住，一个企业得不到发展，最主要的原因是人才得不到开发和有效利用；而一个人才得不到有效开发和利用的企业，就没有空间，而没有空间的企业，也留不住人才，更加组建不了自己的团队。这就是企业界的恶性循环。

当然，还有些部门没有大局观念，具有强烈的小团队意识，这也是小企业里的一些通病。很多人只看到自己的成绩，看不到自己的不足，但却盯着别人的不足，看不到别人的成绩，这些，都是我们要克服的，也是我们在进行团队建设过程中，要时时注意的问题。一个团队的成功，是零和游戏，只要一个部门做不好，整个团队都不会成功。当然，人无完人，我们只要本着共同进步的理念，互相勉励，互相进步，互相学习，这样的团队，才会是最优秀的团队。

如果顺利的话，继去年我们为x经理、x店长、x店长配股之后，今年我们将为一些骨干配股，包括我们的行政部、财务部及营运部的管理骨干。所以，我也坚信，在董事长的带领下，我们超市公司的管理团队一定会越来越强，相应地，我们超市的发展，也一定会越来越大，最终实现我们做本土最优秀、最精的超市的目标。

三、加强开发创新管理，成功开发新的门店

曾经有人和我探讨，什么叫开发，开新店叫开发，增加新的品项算不算开发？把一家不成功的店，通过创新，开成一家成功的店，算不算开发？创新，其实也是开发。一个企业，如果缺乏创新精神，即使你不停地开新店，但不见得就会实现扩张的目标。

所以，开发一家店，以及成功地开成一家店，是两个不同的概念。我们所谓的开发，就是成功地开成一家店，或者将一家不成功的店转变成一家成功的店。这样，我们开发的面就会很广了。在温州有很多店面，不是位置很差，但经营得不是很成功，如果我们能成功说服他们和我们合作，用我们的品牌和我们的管理，来让这家店经营得很成功，我想，这同样也是一种成功的开发。

在这里，我希望我们每一个管理，都要有这样的眼光，去发现这样的店，然后用我们专业的知识和眼光，说服他们，加入我们。这样我们的发展就会快很多了。

20xx年，我们除了现有四家店之外，我要求公司至少能够再成功开发两家门店。注意，我是说成功地开店，不是盲目地开店，如果不能确保成功，我们宁愿谨慎地开店。

在这同时，我们要不断地创新，不断地开拓。包括我们的门店形象，我们的服务理念，我们的价格形象，都需要不断地创新。我们公司的网站，也要进一步完善，包括XX年我们推出的供应商销售查询系统，这一些都是xx本土的一些超市所不曾做到的，但我们都要尝试，我们要想办法通过各种途径控制我们的库存管理，让供应商和我们一道，避免断货及过度存货。

四、加强行政控制和人力资源开发

20xx年自x经理过来后，我们的行政部门才开始按照要求进行规划，但是在年底的时候我参加门店的一些员工沟通会，深感我们的行政控制部门还是有很多工作没有深入下去，包括我们的培训制度、我们的人员晋升管理机制、我们员工的职业生涯规划等。

当然，行政控制不是行政部门一个部门就能完成的事情，需要大家共同努力。但是我们的行政部门每天面临着很多琐细的工作，一定要有相应的耐心，我们的制度建设能不能执行到位，我们的绩效考核是否真正落实下去，考验着行政部门的智慧和耐力，当然这里我们也要给予行政部门相应的权力，我会全力支持行政部门的工作。

这里我想将xx公司的用人理念和大家来分享一下。惠普公司因为是一家高科技的公司，所以其招聘人员的要求比较高，一般的员工进去之后，其行政高管就会和员工沟通一个问题：你会在公司呆多长时间？有些员工就会说，大约是三五年之后吧，三五年之后会去寻找更好的空间。这时惠普的行政高管就会启发他，并根据其工作性质的可能，给他列了三个发展空间，并和应聘者作了如下分析：如果你要做到第三个空间，你必须达到二十个条件，而为了达到这二十个条件，你必须拼命地在公司工作三年（注意，是拼命工作）。试想，在现在这样一个年代，拼命工作三年是一个什么样的概念；更为重要的是，在这三年的过程中，惠普提供给他的员工的只是一个概念，但惠普公司却拥有了三年的时候，去为这个员工准备一个空间，到了第三年，这个员工准备跳槽的时候，惠普早就把他的空间准备好了。如此下去，惠普公司的人员流动率不仅很低，而且其发展速度十分迅猛。我今天花这么长时间，讲述别人公司的一个用人的故事，其实也是告诉我们大家一个道理，我们要想留住优秀的员工，有时不只是工资问题，公司同时也要有相应的发展空间；但同时，当你培养出更多优秀人才的时候，也逼着你去发展。一个公司良性的发展，就是公司发展速度，和人才成长速度，成一个正比的关系。如果一个企业，人才不成长了，不学习停滞不前了，那么这个企业将不可能有发展。这也正是我每天对大家不断提出新的要求，永不满足的原因所在。，

因此，我们的行政部门，除了加强行政控制和制度化管理之外，更要有人力资源开发观念，自己也要不断学习，不断成长，在全公司掀起一股不断学习、不断成长、不断进步的企业文化 所氛围。

五、创新营销观念，加强营运企划管理

在20xx年，公司门店的具体执行人是店长，但每个门店的要求和规范化管理会由总部来规范。门店一定按总部的要求执行到位。我们公司将来的操作模式是沃尔玛的模式，强总部。总部的营运督导将会进一步加强。

大家也知道，20xx年，在董事会的支持下，我们门店员工的平均工资提高了15%以上，可以说没有哪一个行业工资涨幅会达到这个水平。目前我们公司的工资和人本的工资是持平的，而温州其它本土超市，平均工资至少要比我们低6-9%左右。所以，在今年，如果门店管理人员还有人说是因为待遇问题招不到员工或者留不住员工，我认为门店的管理，包括我们的行政部门就要检讨自己了。

企业不是慈善机构，我们提高工资，一方面是提高员工福利，另一方面，也是因为我们的目标高于别的公司，所以我们的员工的工作要求相应也会提高，包括我们的管理一样。所以20xx年我们的营运督导会进一步加强，从部门经理、店长到员工，都要更加认真全面地执行公司出台的每一个政策，甚至细到收货的流程及收货时对供应商的服务态度等。

今年的年度促销档期的方案均已出来，因为今年的销售目标是我和店长共同拟订的，指标相对去年，是提高了很多，要100%实现指标，是需要下很大的努力的，所以每一期促销方案，店长和管理人员都要认真对待，要将它当作一场战役来对待，因为每一次失败的促销，就会令我们离成功远了一点。所以促销活动的检讨和准备，是我们大家必须认真对待的问题。

20xx年x月国家出台政策，要求超市不得免费提供超薄塑料袋，我们要提前做好相应的工作准备，包括五月份开始相关的促销规划和准备工作要跟上，如果这一工作能够利用得好，一年下来也可以为公司节省至少十万元以上的成本，所以我们要配合做好相关宣传工作。

这里我要特别说明一点的事，我们的各个营运管理人员，不能每天沉迷于琐事之中，要善于安排，要有时间而且善于分析问题，分析数据。今年我们的考核，还包括库存的考核等（库存考核在20xx年就已经开始了），为什么库存很重要，不仅仅是涉及到资金周转问题，更重要的是，它真实地涉及到了我们的管理水平。

去年梧慈店的损耗一直没有得到有效控制，今年对于损耗问题，大家必须控制好。各个门店的成本控制，是很关键的，如果成本控制不好，哪是要很多销售来抵扣的。大家可以好好算一笔帐，超市净利润，以销售额的3%计算，如果你浪费xx块钱（xx块钱很容易就浪费了），就会冲抵你的xxx元的销售，如果你浪费xx块，就得xx万的销售，那是多么大的一笔销售，大家可想而知。所以今年每月成本管控这一块，也一定要加强。

我们有一个目标，就是做温州最精的超市，何谓最精，即管理成本最精简，销售成本最精简，但服务最精到，形象最精致，这一切，都和营运，是密切相关的。我希望我们的每一个门店，都能做到。

六、加强商品品类管理，加强服务形象管理，塑造优质的采购形象

其实在超市公司里，采购部是一个相当相当重要的部门，这个部门不仅直接关系到公司的品牌形象和利润，也是我们对外关系的一个重要窗口，采购部经营得怎么样，直接关系到公司的成败。

20xx年采购部要将会员价商品当作一件很重要的事情来做。我最担心的一件事情是，我们的会员价商品经常会在一期促销之后，就会消失，所以会员价商品，经常会不知不觉就少了起来，这要求我们的采购要相当重视这个问题。xx年大学城会员销售占比达到35%以上，如果XX年各个门店的会员销售占比都能在这个比例的基础上进一步提高，我想，这对提高我们的销售，包括提升我们的形象，都具有举足轻重的意义。

采购部要加强对商品品类的管理，我们的价格带，我们的商品结构，都是很重要的一环。哪些商品是形象商品，那些商品是可替代商品，哪些商品是高毛利商品，都要认真分析，不能有一点马虎。

加强对商品定价的管理。价格形象在很大程度上决定了一个商场在顾客心中的地位，所以当我们调整价格时，一定要对周边市场做好市调。不能凭感觉，或者供应商说涨价了就涨价。没有调查随便调价，虽然采购这样做是比较方便，但对我们的价格形象的打击，是不可估量的吧。有些不是追求毛利的商品，我们不能追求小利；同时在定价时，要注意批量价和单个价的区别。易初莲花经常除了整件价之外，有时还将一些商品用六个或一打的方式打包，实行优惠价；但反观我们，有时为了怕麻烦，连整件价都做不出来，甚至有时候因为做促销，因为没有及时调整整件价，导致整件价还比单个价高。所以在价格管理一块，希望采购部门一定要慎重对待。

采购部要能经常地市调，并根据市调结果结合自己的分析，做好新品的引进和滞销品的淘汰，做好每期dm海报商品的选择。

在20xx年度整年的运作过程中，我觉得采购部各方面基本上都还是可以的，但是在服务供应商这一块，我建议我们要加强服务意识，如果我们一直停留在超市就是老大的观念，我想，这对我们的发展影响是很大的。所以，我们一定要以沟通至上，不到迫不得已，不能情绪化操作，树立起良好的采购形象。

**社区小超市工作总结12**

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，详细内容请看下文超市客服年终总结 。

客服水平有了一些根本的提高，公司通过开展集中、统一的客户服务活动,进一步整合服务资源,促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型,不断提升服务水平,创造客户价值,积极承担社会责任,为公司永续经营打下坚实的基础 。

客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面 。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度 主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度,树立公司良好的对外形象 。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质 。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚 。

通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用 。

xx年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70% 。

此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量 。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展 为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得;根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告 。

从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性 。

**社区小超市工作总结13**

岁月荏苒，转眼间我在好又多超市工作已近两年。两年内，我学到了很多专业方面的知识，也结交了许多好朋友。犹记得刚来的时候，生活的单调与工作的枯燥却是我始料未及的。工作中，每天基本上是十多个小时的站立姿势，面对的是数不清顾客，其中的艰辛是不言而喻的。曾经，我也迷茫过、困惑过，难道我的青春就是这样黯淡无光、平平淡淡？态度决定高度，付出才能杰出！到最后，我慢慢转变了观念，商场里的工作虽然是单调的，但我们的生活也可以亮丽多彩，我们面前的顾客虽然多数都不认识，但与人接触中流露出的真挚情感却是真实存在的。

一、工作感想

在不同的岗位，都能创造价值。超市工作让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。生活就像一面镜子，当你对着它笑时，它也会对着你笑。当顾客对着我们微笑时，当领导肯定我们的工作时，当同事之间真诚互助时，我就会感到欣喜和自豪。这些将激励我用自己的方式向社会奉献爱心！

二、工作回顾和工作目标

回想以往的工作情况，还有很多地方需要改进和突破。自从提升为组长后，怎么安排人员出色的完成工作，这是一个困扰我的难题。有时候工作安排到位了，却是无人干活。归根到底，怎样处理好同事之间的关系才是处理问题的关键。 有时候细想要生存，就离不开交往，交往无定法，贵在得法。渐渐地我明白与人相处首先是真诚，张良因为真诚为老人拾鞋，故而得到原书《太公兵法》。真诚待人是人际交往得以延续和发展。其次是宽容，雨果曾经说过：“世界上最宽阔的是海洋，比海洋更宽阔的是天空，比天空更宽阔的是人的胸怀。”在与人交往中，如果能心宽似海，那还会有什么令自己不快呢！再者就是乐观，世界上有两种人，一种是乐观的人，一种是悲观的人。乐观的人总能把自己的微笑带给别人。一旦养成达观性情，将会宠辱不惊，不以物喜，不以己悲。践行后，我开始调整自己，改变自己，本着静坐常思己过的原则，我的境况也慢慢得到改善。

在以后的工作中，我将从以下几个方面，力所能及的把自己的本质工作做的更好。第一，提高服务态度。作为一个服务行业，顾客就是上帝。要想获得更多的利润就必须提高销售量。我们要想顾客之所想，急顾客之所急，提高服务质量语言要礼貌文明，热情周到，要尽可能满足顾客的要求。 第二，夯实管理基础，积极应对突发情况。做好管理工作，增加团队凝聚力，提高团队整体效率，并提高应对突发问题的能力。第三，为创新注入新活力。唯有创新，才能实现价值最大化。今后，我将根据超市所处的市场环境和企业自身情况，在业态创新、商品创新，还是制度、管理创新，营销方式等各方面积极与组员探讨创新。第四，积极遵守超市规矩。正所谓：“国有国法，家有家规。”自然，作为一个单位也有相应的规定了。超市制定了很多的规定，比如：不可以串岗、不可以闲谈、不可以在上班时间打电话等等。不破坏规矩，也是增强自身修养。第五，勤付出，少抱怨。牢骚太盛防肠断，风物长宜放眼量。对待工作，积极热情，如果没有货要上的话要找点事情做。比如：补充货物、整理货物，抹货架等。树立超市整洁有序的良好形象。

三、自我总结

人生路不可能永远都是平坦大道，伴随着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。不经历风雨，怎能见彩虹。今后，我将用快乐带动心情， 用真诚对待朋友， 用平淡对待磨难， 用努力追求幸福， 用感恩对待生活！

**社区小超市工作总结14**

尊敬的各位领导、同事们：

大家下午好！

近一年来，超市一部在业务上作了如下几方面工作。

>一、我部凭借六年来积累的工作经验，不墨守陈规。

主动探求市场信息，积极考察异地同业态商超市并参加全国各种商品交易会十余次。

为我部的产品结构调整提供了直接的依据。截止目前，我部共引新4599个，增新商户20家，增加新品类2类。淘汰单品3154个。

>二、我部坚持“善于学习”的某某精神，不因循守旧。

在原来固定不变的节日营销方式上增加新的营销元素。通过改变赠品品种的适用性缩短超市与顾客之间的距离；通过耐心地帮助顾客挑选商品，来解决顾客对产品功能的疑虑；通过一对一对顾客意见反复的讨论，拿出最佳的令宾客满意的方案；通过增加各局部区域的沟通时间，及时控制不良事态的发生或延续，来提高劳动效率。

>三、在市调方面，我部不守株待兔。

积极组织各班组对市场信息的收集和分析。通过间接渠道和生产商摸清变价环节，并积极配合市场部对本市同业态的价格，进行密切关注。在关键时期，响应政府控价政策号召，率先主动和经销商沟通，在兼顾多方利益平衡的基础上，务实的做好xx价格形象工作。

>四、在陈列方面，不照葫画瓢。

我部现经营的品种比同等营业面积的超市要多许多。今年改变以往学其他超市品项管理的方法，转而发挥出我部包装产品经营多的优势，满足顾客挑选需求。

学习诸如沃尔玛等外资超市的优点，改变端架堆头陈列的模式，把新品、促销品直接陈列在顾客最容易发现的地方；改变西区古板式陈列，取而代之的是更加通透、舒适、便捷的细节服务；改变第一磁石的陈列，将糖酒会的效果展示引入我部，更彰显xx个性和气度。

>五、不坐享其成。

我部自编短信，主动回访，敲开了团购这扇大门。从元月份至今，共接下大小团购30余笔，金额总计129万余元。

近一年来，我部运营工作汇报如下。

1、今年我部经历了第二十次新班子的组建。我们发挥一部原有的工作作风，既讲究分工又要求合作，在短短的时间里理顺了日常工作。使得部门工作顺畅进行。

2、针对细节服务，为提升员工的工作的积极性，我部利用员工“千分制考核表”作基础，绘制出“超市一部形象大使笑脸累计统计表”、“一部优秀员工之星累计统计表”、“一部各营销柜组逐月完成比例综合分析表”等等，起到了很好的激励效果。

3、设备设施在今年表现出了问题多发期。5月至8月，我部冷链设备共保修18次，耽误销售21日，造成部门直接经济损失约5万元，物品损失6300元。借此，我们希望有关部门切实将设备的年检工作落到实处，尽量延长设备的使用寿命。

4、常抓安全工作。我部坚持从卫生死角清理开始，注重“防四害”工作的重要性，组织员工培训消防知识，组织员工应对突发事件的演练，为营造一个宽松、安全的购物环境而出谋划策共同。

5、xx“勇于开拓”精神的基础是做扎实团队建设。

我部坚持每年两次的团队活动，如积极参加电脑培训、主动加入知识宣传活动、自编自演文艺晚会、发放免费读书卡等团队活动。

近一年来，我部共评出形象大使是xx、xx、xx等；优秀员工是xx、xx、xx等。优秀班组，休闲食品组。我部针对员工入店、离店均进行沟通。班组推荐的，由部门牵头举行简单的欢送仪式。超市对他们为xx所作出的贡献将载入史册。

从20xx年xx月xx日至20xx年xx月xx日，我部共完成xx万元，已经与今年10月6日提前86天完成了全年任务指标。当然，我们离公司的要求还有一定的距离。我将会带领一部员工为来年的目标而持之以恒的工作。

借新年即将来临之机会，我谨代表一部全体员工祝愿超市生意红红火火，每位xx人身心健康。

**社区小超市工作总结15**

岁月如同沙漏，不知不觉间，我进入新玛特大型购物广场这个大家庭已经（X）年有余，回首过去，有太多的感慨和感动。领导的关怀和指导，同事的友爱和互助，顾客的理解和体谅，每一个让我心暖的瞬间都记忆犹新，未敢忘怀。也因为这些，我一直兢兢业业工作，没有丝毫懈怠，服从领导安排，积极配合同事，热心待客，微笑服务，自认为我们这个大家庭做出了应有的贡献。为更好的做好下一步的工作，总结经验汲取教训，现对一年来的工作总结汇报如下：

>一、工作方面：

作为员工，只要在工作岗位上，我就坚持规范着装，礼貌待客，热情服务，尽自己最大的努力让每一位顾客高兴而来，满意而归。作为一名理货员，我一方面不断加强专业知识的学习，积极阅读相关资料，虚心向经理请教。一方面主动和XX、XX、体育用品、接货、收银等各相关部门同志及时交流问题，争取有问题能尽快解决。卫生、陈列、库房、接货、上货，补货，搬货，每一个细节我都对自己都严格的要求，使所负责商品区域氛围有了明显改观。理货员的工作看似简单，实际上琐碎而复杂。要熟练掌握本岗位所经营商品的性能、用途、使用方法；要经常性记录所经营商品的缺货情况，制定补货计划；要对商品和货架每间隔5-7天必须进行一次清洁；还要搞好市场调查，掌握消费者需求，及时上报主管，制定新产品购销计划等等。每天的工作有辛苦也有收获。

>二、服务方面：

>三、不足方面及努力方向：

俗话说：冰冻三尺非一日之寒。市场的学问与超市零售的知识是如此的深广。在获得不少收获的同时，自己也没有忘记自己本身的不足和今后需要改进的地方。比如创造性的工作思路还不是很多，有时候容易墨守陈规，流于形式，个别工作做的还不够完善；还有就是我就一直为自己的工作深深的困惑着。一直看不到自己人生的前途，不知道自己该往哪个方向走。对今后的生活和工作目标还是一片空白，以至于在和别人的接触中表现得很不自信，抱着的心态也是得过且过，过一天是一天的心态。

总之，一年来，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，积极完成了领导安排给我的各项工作，尽管有了一定的进步，但也存在诸多不足。俗话说：“活到老，学到老。”今后，我还会继续努力，努力发挥自己的优势，把自己的劣势转变成为优势。把和同事的合作当做是自己学习的机会，把别人的理念结合到自己的思想当中，更加注意工作中的细节问题，把自己所负责的各个工作做到更加完美。

**社区小超市工作总结16**

紧张忙碌的一年即将过去，新的挑战即将到来。沉思回顾，在超市的大家庭里，我得到了更多的锻炼，学到了更多的知识，结交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然，通过许多深刻的教训，我发现了自己的缺点。今年是整整一年。我的成长来自超市家庭。为超市明年更好的发展尽我最大的努力是我义不容辞的责任。

现将我的工作总结如下：

>一、在市场建设的工作阶段

在春节后，我仍然负责市场建设的运营。在翟经理的配合下，我经历了节后淡季各商家的经营困难，租金难以收取，托管员工因季节原因多次下岗，通过这些问题的解决，我迅速提高了对服装零售市场的认识，我们城市的市场环境和员工管理。通过与各商户调解工作的联系，协调能力得到进一步锻炼。为适应形势变化，配合公司总体规划，对市场进行了必要的布局调整。一月份，市场超市开始构思，并于一月份开业。我致力于准备工作，包括人员招聘、业务培训、货架安装、商品货架和日常操作维护。在老板的关怀下，在公司各方的支持下，在刘总、李店的指导下，超市市场得以顺利发展和转型，超市最新的商业知识得到了系统的强化。在对市场负责期间，他尽最大努力保持各项业务活动的正常运行，不出现突发事件。然而，市场的整体潜力并没有得到充分发挥以产生效益，这是一个事实。虽然市场的发展受到各方面不成熟客观环境的制约，但市场潜力没有充分发挥，责任重大。这也显示了他们自身技能的局限性，这是在市场上获得的最深刻的理解。同时，市场上各种困难和压力的经历大大提高了我的心理素质。无论困难和压力有多大，我都不会退缩和逃避，能够从容应对和解决，这是我在市场工作所获得的最大收获。

>二、超市工作阶段

由于工作需要，我被调到超市担任店长和非食品经理。在工作中，加强商品管理和人员现场管理，实现绩效提升是各项工作的中心。

虽然我自开业以来就加入了超市大家庭，并且熟悉超市的工作人员，但在具体工作中肯定存在差异。为了尽快进入领导岗位，负起责任，一方面，我们加强了专业知识的学习，取得了进步，阅读了报纸上的文章，谦虚地向刘先生的李店请教。一方面，加强沟通，了解实际情况，与食品、收货、出纳等相关部门负责人进行沟通，与非食品组长文娟进行深入沟通。在短时间内与相关主管建立了和谐的工作关系，并承担了门店值班经理的责任。我们与内阁组长一起对非食品人员进行了整改和培训，并调整了商品的规划和展示。通过非食品员工的共同努力，我们的销售额大幅增长。文娟晋升非食品采购后，我还担任非食品采购组长。我从零开始。卫生、展示、仓储和收货从每个细节开始都有严格的要求，这改变了非食品店的氛围。加强与员工的联系，在严格要求的基础上加强员工的思想交流和业务培训，提高员工的精神面貌，发挥员工的主动性和自主性。在公司各部门的关心和支持下，全体员工齐心协力，非食品的改进得到了公司的认可。

当班门店经理负责协调各部门的工作，维护整个门店的正常运营，处理突发事件。在这个岗位上，他立足自身，全面掌控大局，同时充分利用这个平台，全面提升自己的组织协调和业务水平，对出纳、客服、收货、防损、消防等各个环节都有深入了解，发现问题，消除漏洞，成为一名称职的门店经理。

>三、人事管理培训

作为主管，员工管理是一门高难度的必修课。每个人的经历和个性都不同。如何让部门员工在一个地方思考并努力工作，并不像说话那么简单。通过对相关专业理论知识的学习和在实际工作中的应用，我在人事管理方面做出了很大的努力。采取了严格和关心的方法。

首先，我在心理上真正关心和尊重员工，真正为员工着想，真诚地希望提高员工。在此基础上，对员工进行有针对性的思想沟通和业务培训，解决员工的想法，确立明确的发展目标，真正激发员工的积极性和主动性，通过业务培训让员工了解如何做，如何做得更好。在工作管理上，我们要始终严格，决不能纵容原则上的错误。使员工团队具有内部激励和外部战斗力，从而产生效益。

然而，人在不断变化和发展，人事管理也会随之变化和发展。这需要自我坚持、头脑清醒、不断学习和提高，以便更好地发挥团队的全部潜力。

员工培训也是主管的一项重要工作。从市场的多名员工开始，到市场超市的多名员工，再到6月份超市六部B班的多名员工，经过反复的培训和沟通，从最初的业务基础知识培训，经过积累和学习，初步形成了系统的员工思想、商品知识、销售心理与技能、纪律规则等方面的培训教材，得到了员工的认可，并取得了必要的效果。

>四、专业知识的学习与市场控制的提高

超市零售业的发展趋势势不可挡，但零售业既面临机遇，也面临挑战。我很幸运能够参与到这个时代最发达的行业中来。我必须抓住机会，努力工作。学习、学习和再学习在工作和业余时间都是相同的任务。一方面，掌握超市管理、商品展示、合理库存、季节性商品调整、快递商品选择、运营各环节衔接等基本技能，从书中理论到日常工作实践，真正消化运用所需知识

**社区小超市工作总结17**

20xx年全年已经过去，我在领导的帮助和全体员工的共同努力下及在其他部门的配合下工作进展顺利，较好的完成了上级下达的各项任务，期间经历了元旦、春节、五一、十一等几大节日的旺季销售和三次大盘点，下面工作如下：

1、自身学习：年初单位进行考评，店里对自己提出一些工作中的不足之处，我在接下来的时间里，针对性的进行改善，努力使自己有一个大的提高，积极与各部

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！