# 商场经营者工作总结(通用43篇)

来源：网络 作者：风起云涌 更新时间：2025-03-10

*商场经营者工作总结1俗话说，光阴似箭，日月如梭，一晃XX年就过去了一半，回顾这的历程，我们老黄商超市人，无不感到心慰，因为我们这个店是在的大力\*\*下、事业部的正确下、精心及全面指挥下，于元月26日精彩开业的。众所周知，黄州商场位于老城区，近...*

**商场经营者工作总结1**

俗话说，光阴似箭，日月如梭，一晃XX年就过去了一半，回顾这的历程，我们老黄商超市人，无不感到心慰，因为我们这个店是在的大力\*\*下、事业部的正确下、精心及全面指挥下，于元月26日精彩开业的。

众所周知，黄州商场位于老城区，近几年随着快速发展，城区东移，有限商圈的人口分布越来越稀少，这对我们超市每一笔，每递增一个百分点，的确是举步为煎。困难吓不倒黄商人，人是第一因素，元月26日，我们依托超市事业部这个坚强后盾，创造了黄州商场开超市以来的历史纪录。开业过后疲惫的脚步还未得到恢复，备货，紧锣密鼓的又敲响了，为了确保新开业销售势头，抢占商机，我们通过例会、跟主管个别谈心、共同探讨、出谋划策，力求三个臭皮匠顶个朱葛亮。就在超市事业部下达的腊月xx到正月xx的销售目标后，我们针对各组的销售及潜力将目标逐级分解，使各级向着自己的目标去攀登。春节过后，时已经说过了虽然与目标有些距离，但与我们去年同期比上升了35万，递增幅度为，尤其是日化组比去年同期整整上升了50%，生鲜上升61%。结构是魂，只要有合理的商品结构，才能赢得更多的顾客，从而才能实现销售利润最大化。因刚刚开业有些匆忙，我们店的商品结构有些背离当地的销费\*和，很多顾\_怨买不到他们需要的、实用的商品，那时真是看在眼里急在心里，简直是不知所措，于是立即\*\*各主管将缺货按类别分别记在本子上，对所缺的货是代销、联营还是自采，是哪个供应商，逐个督促到位，使商品的单品数有了较大的填充，超市才有比较合理的商品结构。

三月八日“世界因你而”、“回乡忆故里”、“五月一日黄金周”、“六月一日节”及传统节日等，给了我们无限的商机。此期间，我和我的团队，一手抓商品结构、商品分类、商品阵列;一手抓商品及促销，每一次促销力求优中选优。通过我们的万般努力，今年的黄金周，按7天计算，上升幅度为35%;今年的儿童节，按当天的销售比去年同期上升73%;端午节从初一到初五比去年同期上升26%。特别是生鲜区今年粽子上柜较早、品种相对来说较多，散皮蛋、盐蛋价格上涨，造成行情不稳，供应商不愿提供大量货源，并且摆手表示不跟我们供货，原因是去年退货太多。当务之急，我们勤看市场，并寻求新的供应商，保证了货源，使散皮蛋、咸蛋不但走势好，而且没有库存积压，还与供应商建立了牢固的关系，但礼盒盐蛋、皮蛋备货不足，造成团购时，开出的提货单顾客提不到货，结果东挪西凑。正因为有大家的共同努力，所以的总销售上升幅度为，完成全年销售任务的，完成利润指标占全年的。这里要说明一点就是，今年整个商场全年按定税交纳，去年超市全年承担10万元定税，今年5个月就扣去了10万元的税，这样我们超市不仅背负了超大的折旧费的包袱，而且还双倍承担了税费，另外4月份还额外增加销售成本13420元，这意味着减少利润13420元，所以造成利润没完成好。

目前过半，任务过半的是日化组、酒饮组，未完成的是针纺组。针纺组进超市以来，虽然给我们增添了品类，因为针纺地段在附楼位置较偏，加上孙秀荣的老库存在门口甩卖，所以在销售上没有什么贡献力，反而相对的拖了我们的后腿。

以上的这些数据，跟公司下达的目标任务比不算成绩，但自己跟自己的同期比，成绩是显而易见的，半年的成绩不算成绩，它只完成了全年任务的，余的目标还任重而道远，所以我们倡议在座的各位，今年的目标任务尚未完成，同志们仍需努力。

**商场经营者工作总结2**

有时候真的觉得做营业员很辛苦，特别是做家电的营业员。在日新月异的产品更新变化中，有太多的知识需要学习，在竞争激烈的行业里，想尽一切办法达成销售，完成任务。似乎记忆中没有能静下来的时间，坐下来写点什么，此时此刻我提笔回顾我20xx年整个一年的历程，一种艰辛的感觉油然而生，虽然记忆中的自己总是忙忙碌碌的身影，但在我内心深处依然充满了浓浓的幸福和感激。我做了四年的海信彩电销售，从未看到过像今年这样的情况，一个月调三次价，整千的往下降，而且生意出奇的难做，各大连锁卖场怪招连连活动不断，对我的冲击很大，在严峻的考验面前，我本着不服输不放弃的个性，一步步坚持下来，努力生存。在此形势下，我想到的是：我要做得比往常更好，用更优质的服务，优良的商品，优惠的价格去打动顾客，用\*去感染顾客，用真心\*\*暖顾客，让他们成为我的回头客和追崇者。

作为一名营业员，我的职责就是服务好每一位顾客，在压力面前，我考虑得更多的是如何提高销量，如何能在各个卖场销售评比中立于不败之地。我常常告戒自己不要松懈，做销售最忌讳的就是心态散漫，为了让自己满怀\*，我也会尝试早上起床对着镜子微笑的方法，每次达成一笔销售，总会有一份乐趣在其中。我总是非常留意其它卖场每月的销售情况，因为我相信机会都是留给那些有准备的人，知己知彼才能百战百胜。我非常注意听培训师讲的每堂课，并做好笔记，我认为学习型的营业员更专业，更有说服力。家电行业产品换代很快，尤其是彩电，从普通显象管电视发展到数字纯\*电视，再到数字高清时代，现在是\*板电视逐步化，只有短短两年多时间，彩电品牌十多家，每个品牌都在想尽办法挖掘卖点，打击对手。如何能发扬自身的优势，打击对手的劣势，我也想了很多的办法，下了很多的工夫。

我一直为我们家电城这个优秀的团队而深深自豪，从我们这个团队走出去的人，在其它卖场都是起着领\*\*的作用，我从她们身上学到了每台必争，不放过任何一宗生意的敬业精神。大家都自觉自愿地利用倒班休息的时间来加班提高销量，每天如此!大家想的都是同一件事情，就是想方设法达成每一笔销售，巨大的凝聚力时常感动着我。每到节假日，店堂里每位员工的嗓音都是嘶哑的，但是每个人的面貌都是\*而主动的。

我们海信彩电在整个家电卖场中占有率毫不逊色，遥遥。对于20xx年，我算是交了一份肯定的答卷，商场如战场，在变幻莫测的家电行业里，我还要不断地学习，不断地努力，用更敬业更专业的精神完成我20xx年的答卷，我愿与所有从事营销的朋友们共勉。

**商场经营者工作总结3**

XX商场从创业至今已有四年了，一个广为传诵、受人爱戴的名字，一个经过千锤百炼、经历了风风雨雨的企业，它是我心中的首选。

进入XX商场的那一天，我就鼓励自己：没有做不好的事情，只有做不好事情的人。我虽然不是最棒的，但只要我努力了就问心无愧。当然，这么长的时间，也经历了许多坎坷磨练。比如：要干些自己不愿意干的事或比较难做的事，心里多少有些不愉快，但咬咬牙关都挺过来了。有些人会觉得商场的工作最累、最脏、最忙，都想找份轻松、干净的工作，以至于从开业到现在中间有好多员工走走留留。走了许多人才，都是为商场出力不少的人才，这是商场的损失，也是我们的遗憾。我们有过叹息，但留下的也都是精英和骨干，将继续为商场贡献着自己的青春和心血！我们不由得为他们骄傲，他们永远是我们心中的模范和榜样。

说起来，XX商场的规矩也确实比其他商场严，但是“严师出高徒”嘛。这样也未尝不是一件好事，既可以锻炼我们，使我们走向成熟、走向社会、走向人生，也可以教我们学许多社会上、学校里学不到的东西，这是最难能可贵的。这点我们都深有体会，在此也发自内心地感谢商场对我们的培养。

XX商场是由一个商场逐渐发展成九个门店的大型连锁性企业，其规模大、设备齐全、设施先进等许多优势都是其他小型商场不具备的，还有服务理念、企业文化等方面都是比较正规化的。商场一直把对社会的贡献、对顾客的利益作为企业理念，创新、落实、敬业、团队作为\*\*，为员工也创造了就业、锻炼、提升的机会，在社会上赢得了群众的良好口碑。

作为XX商场一名普通的营业员，我为商场的辉煌而骄傲，我为自己是一个商场人而自豪。我真心祝福商场走向希望的明天！走向美好的未来！

**商场经营者工作总结4**

在这半年里，我在\*\*的耐心指导和每月培训知识下我学到了很多提高了自己的业务水\*，也发现了自己的不足。

要当好一名营业员就要熟记药品的品名，药品的摆放位置，用法用量和功能主治。这是要当一名药店营业员的基本功，可我们往往总是\*\*咧咧的只知其一不知其二，通过经理的耐心指导和长期\*\*来完成我们的基本功是很不应该的。通过这段时间的工作和学习，在思想上，专业技能上都有了较大的提高，现总结如下:

一、收获与认识

对于即将毕业的我来说，从事药房营业员工作是机遇也是挑战。有幸成为公司的一员，在总店实习了一个月。最初的半个月，感觉自己很不适应。多亏了店里店长与师傅的关怀与鼓励，我才能认真学习了公司\*\*，并且在时间中不断的提高自身专业水\*及服务理念，期间主要学习药品的分类，用途及用量等等。作为一名刚刚从事药品行业的实习生，在工作中手前辈的言传身教，积累知识的同时，更是锻炼了工作的耐性，认识到做工作要认真，细心负责，做好每一次营业工作，服务号每一位顾客是及其重要的。

二、存在的不足与努力方向

近半年的实习，虽然收获不少。但是由于刚面临社会，存在的问题也不少。比如经常将同类药的用法，用量弄错，再加上刚从学校出来，在面对顾客的时候还是不能自信的侃侃而谈。有时候对难缠的顾客也

无计可施。这些都是需要在以后的工作中不断改进的。当然，我不会让自己有所松懈的，前面的路还长，我会更加努力的工作和学习，不断提高，尽快考取执业药师资格证书，做一名优秀的药房营业人员。为每一位顾客提供更优质的服务。

——商场营业员个人工作总结

商场营业员个人工作总结

**商场经营者工作总结5**

销售是一门艺术，作为珠宝销售员，要讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝应该时刻考虑的几个方面;1认真的接待顾客做到3米问好，1米询问，微笑服务 是关键，人为的制造一个轻松愉快的购物环境。2充分展示珠宝饰品，由于多数顾客对珠宝知识缺乏了解，因此对珠宝首饰的展示十分重要，顾客对珠宝首饰的了解 越多购买后的满足感越强烈，常言道；“满意|”是顾客最好的广告。3促进成交，由于珠宝首饰价值相对较高，因此，顾客在最后成交前压力重重，所以要营业员 采取分心的方法减轻顾客的压力。4熟悉珠宝的佩戴，保养，使用，产地，质量。5售后服务，当顾客购买后营业员的工作并没有结束，应该详细介绍佩戴与保养知 识，最后说一些祝福的话是顾客的心情愉悦。增进与顾客的感情，期待二次消费的发生。6抓住每一次销售的机会，以最佳的精神状态等待顾客的到来，注重自己的 外表，衣着要干净得体，每天坚持化妆。

**商场经营者工作总结6**

我于20xx年3月参加xx一店工作，十个多月的工作回眸：在生鲜上班不足三月，工作需要，调经营鲜肉至今，时间不长，感受很深。从不懂到精通，是xx培养了我有一技之长，我很感谢xx\*\*和店长，因此我在工作\*\*劳任怨，工作勤勤恳恳，忠实xx事业多作贡献，想方设法把经营搞上去。从销售一头猪、两头猪肉到十头八头，直线上升，收到很好的效益，同时也赢来顾客满意，得到\*\*好评。老实做人，诚信为本，不怕吃亏，协作共赢。

我的为人忠厚已是远近闻名，只要接触过我的人都有很好评价，我对客人是这样，我对老板当自家人，所以我把xx店当自己的事业对待。经商离不开顾客，我把顾客当上帝，尽可能的为他们提供优质服务，让顾客欢喜而来，满意而归。我的顾客来自四面八方，有慕名而来的的新客，有长年信得过的宾主，他们评价xx超市是信得过的门店，说秤很准确，钱不数错，明码实价，店员说话客气、有礼、周到，服务客气，进店如到家，有一位庙咀顾客说：到xx一店买肉，我是“跳过云南吃豆腐”，意思是舍近求远……

xx工作人累瘦了，亲朋们看到眼里，疼在以上，有要我改行的，有要我跳龙门的，我都坚持在xx，我想为人都有良心……只要开门见着顾客源源不断光临xx超市，就是我最大的安慰。

望xx超市xx年更比xx年强!

**商场经营者工作总结7**

这一年来，商场着重对员工的基础管理进行整顿。商场员工上班大多缺乏稳定性，人员调动很频繁，工作意识也不强。新员工不熟悉商场纪律和销售技巧，老员工自持待的时间长销售好不服从管理，开始的时候真的不知道怎么管才好。经过领导和同事一次次的言传身教，我逐渐在工作中加强了卖场巡查力度和管理力度，从开始的提醒，到警告，到最后的罚单慢慢的提高员工的工作意识和纪律意识。现在卖场内虽不能说没任何问题，但相较以前已有较大的改善，我也要继续学习提高自身的理论与专业知识，这样才能更好的管理好员工。

我们身为楼层主管，工作中一定要对各品牌商品进行各方面的了解。比如某品牌市场效应，风格，定位，成分，价位等等。以前我对品牌印象很模糊，以为不过就是一个牌子而已。进入公司经过这一年的工作与学习，我才知道这里面的学问很大。一个商品销售好不好取决于各方面的因素，我们做百货零售就一定要了解这些因素，才能尽可能的避免一些问题，提高销售，创造更大的利益。这些也是我以后还要继续学习的内容。

在商场工作，商品或服务存在问题难免遇到顾客投诉。开始我特别害怕遇到客诉，怕顾客态度恶劣。后来在跟着同事一起处理客诉时，慢慢的学习经练，本着一切以顾客为中心的公司理念，做到有章可依，公正，合理，灵活的解决客诉问题。这一年来，我也独立处理了几起客诉，基本上都能让顾客与供应商协商解决问题。每次解决客诉后我都有种满足感，我自身与人沟通协调的能力也在逐渐提高。

时间过得好快!不知不觉中加入三分部这个团队工作已经一个多月了，暮然回首，有失落时的茫然，也有遇到困难和挫折时的惆怅，不过这一切都过去了!我明白自己从一个普通的防损员能到分部工作，对我来说这是一个难得的历练机会，所以我一定要好好把握这个机会，我要在工作实践中不断的磨练自己，做一名优秀的楼层管理员，在这里我要感谢在我失落与茫然的时候给予我支持和鼓励的领导及同事们!

在分部这一个月的工作实践中，我对自己的.工作成果并不满意，就因为自己的接受能力较差，所以导致了自己工作效率低下，上月的销售任务也没能完成!但是对我个人而言在分部学到的东西，取得的进步。也让我有少许的欣慰，对于接下来的工作我将分以下几点去开展：

>一、关于调整心态方面：

在前月工作中我经常会因为自己没能及时完成上级交付的工作任务而懊恼，有时候甚至看不起自己，对自己没信心!工作性质的转换对我来说是一种磨练，在今后的工作中我一定要学会调整自己的心态，尽快适应三分部这个工作环境，用积极的心态去克服工作中遇到的种种困难，我要让自己成为一个崭新的人：在实战中不断的提升自己，在挫折中不断的成长，用一颗积极的心态去学习，为我能更好的完成下一个工作任务做好前期准备!作为一名楼层管理员只有摆正自己的心态才能更加出色的完成各项工作任务!

>二、关于团队合作方面：

在团队合作方面我做得不是很出色，刚到分部工作。因为忙，乱，一心只想着赶紧完成自己的工作任务，所以没把团队合作能力发挥到极致!我希望今后自己能彻底的融入到三分部这个大家庭里去!和同事们一起并肩作战，一起分享战胜的喜悦，的见证还要在日后的工作中去检验，一个人的成绩是渺小的，团队优秀才是我们共同努力的目标，因此在日后的工作中，我一定要把自己彻底的融入到三分部这个团队中去，一起为提升三分部工作效绩和销售业绩而奋斗。

>三、关于现场管理方面：

现场管理一直是我最头疼的问题!商场是一个人员很复杂的交际地点，有时当我在巡场中遇到个别态度极其恶劣的专柜员工，明明她正在违纪了可她却偏偏不认为自己有错，还振振有词。有时难免会立即火冒三丈!与此同时我会想到此时此刻的我是一名楼层管理者我要坚持我的原则，我有责任和义务去监督每个专柜的员工，因为她的行为正影响着整个商场的形像，只有坚持原则落实制度才能提高商场形像!专柜员工是终端销售人员，也是跟顾客交流的第一桥梁，所以在今后的工作中除了完成上级交付的工作任务外还要加强与专柜员工之间沟通，坚持原则，公平处理每件事情，真正做到以理服人!

>四、关于销售问题：

销售业绩问题是我心里的一大块心病，也是最重要的一点!因前月忙于新柜装修及学习分部工作相关流程等事宜，忽略了销售业绩，导致没能完成当月销售任务目标!接下来的工作中我将虚心向各楼层领导同事请教与学习，探索销售良方，取长补短，通过对影响业绩因素的客观分析，发掘影响销售业绩的潜在因素，克服销售难题，挖掘专柜经营潜质，寻找品类销售亮点，提升专柜员工素质，激励员工斗志，坚定员工销售信心，联合供应商，把握销售时机，待时机成熟，主动出击，通过终端促销在销售中突破自我，打一场销售硬战!

以上想法纯属个人愚见，不足之处还望领导批评指正!今后我一定加倍努力工作，尽心尽责，格守不抛弃不放弃的个人理念，至始至终为嘉兴天虹贡献出自己一份微不足道的力量。

**商场经营者工作总结8**

年年岁岁花相似，岁岁年年人不同。充满机遇与挑战的年已经过去，回首往事，年通过上级\*\*的帮助和指导，加之全部二十多名同志的注重合作及公司各部门的协调努力，在汗水和智慧的投入中，各方面得以新的发展，全年商场工作的顺利开展和管理

水\*的提高，得益于以总经办各位\*\*的正确决策和各级基层员工的共同努力，明年要提高商场总体业绩及商场综合管理水\*，发挥各级\*\*、员工优势，加强 与狼共舞 的竞争优势，争取使我商场的销售得到公司认知，在即将走过的迎来新的一年的日子里，看到公司蒸蒸日上的成绩，祝贺公司在一年里取得的成就与辉煌，不论是雅柏百货的整改，还是新型业态的形成，无一不在业界取得了较大的反响，盘点，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\*\*研究，探求解决错综复杂问题的途径。一年多来，在公司总经办正确指导下，我先后\*\*了雅柏商场及彭田专管员以上\*\*的学习、\*\*活动。通过这些\*\*，了解了我市流通领域现状及我们商场目前所处的实际情况，梳理了在新形势下推进商场建设的新思路;对潜在的危机有了更清楚的认识，增强了风险意识，为规避和化解危机，提供了有益的帮助，今年本着 巩固优势，稳步发展 的原则，总结如下：

盘点工作

a、加强雅柏超市的人力资源、商品缺断货追踪、商场财物管理。

b、完成对雅柏超市的全面整改工作，配合店长做好整改前的商品盘点工作、员工思想工作、财物清查工作;整改中的财物交接工作、商品退货内拨工作、人员加班安排等;整改后的各项交接工作。

c、协助代店长严建\*完成对雅柏生活馆的系列整改问题及其它运营工作。

d：完成对雅柏生活馆的交接及彭田商场的固定资产、人员情况、资金情况的交接手续等。

e、完成对彭田商场人员、固定资产、商场资金等一系列的盘点交接工作。

f、对彭田商场竞争店的调研及附近消费情况的评估，在尽量做到差异化经营的情况下，避免商品同质化条件的价格竞争，对彭田商场滞销商品进行清退、缩短商品线长度，新型商品品种的引进等。

g、配合公司\*\*的专管员以上\*\*的培训考核活动。

**商场经营者工作总结9**

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102。7％，百货部9\_％。

20xx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20xx年度两节销售的主要工作：

>一、经营方面

（一）抓好营销策划工作，求新求变。由于\*\*零售市场形势的变化，20xx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。20xx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108。1％。

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91。3％。

**商场经营者工作总结10**

时间一晃而过，弹指之间，XX年已接近尾声，过去的一年在\*\*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\*\*。

3、在上级\*\*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。

4、与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置。

5、根据上级\*\*给予策划工作，努力完成上级\*\*的计划内容。

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。

4、工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏。

5、办事效率不够快，对\*\*的意图领会不够到位等。

三、坚持管理、服务与效能相\*\*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\*\*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、加强企业精神文明建设，努力提高服务水\*

1、对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规，树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象；

2、弘扬传统，助人为乐。广大员工发扬顾客至上的精神，给顾客一个舒适的购物环境。

明年工作计划：

XX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\*\*给予属下的每个工作安排，虚心向其他\*\*、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XX年做出更好的工作成绩。

**商场经营者工作总结11**

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\*凡的岗位上，\*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\*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\*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\*\*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\*\*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。

**商场经营者工作总结12**

转瞬间，已近年关。回顾这一年的工作历程，在领导和同事的指导与帮助下，我从一名刚接触商场管理的门外汉成长为一名基本熟悉各项业务的管理员。在这段时间里，我认真的履行岗位职责，努力的结果。

>一、工作总结

1、日常管理，不仅要保“量”，更要保“质”

每天的巡场除了保证次数外，更要对巡场中发现的问题及时记录并处理，从店面的卫生、亮照到展员的工服、纪律，我们要时刻按照商场规定严格执行，对于不符合规定的要及时更改，不能立即更改的通知负责人限期整改，以期真正做到“眼之所及，心旷神怡”。当然，日常管理也不仅限于店面管理，我们更要走进店面，深入了解店面的经营情况，及时与商户负责人沟通，把握商户的思想动态，以做到“为我所用”。由于近期展员更换频繁，新老展员交接不畅，也给我们的日常管理带来了一定的不便，如工服领花不齐，对商场规定不了解以及开单不熟练等问题时有发生，我们在日常巡场及周例会上都会强调，并邀请财务部专门开展过单据填收。

2、招商清费要“稳、准、狠”

鉴于各种原因，负一楼空租摊位较多，招商有一定的压力。但是我们在领导的支持和帮助下，实时多渠道的搜集各品牌信息，看准那些有意向的商户，我们时刻跟踪，变有意向为有想法，直到最终确定进驻。由于老合同即将期满，新合同签订在即，这对我们是一个挑战，更是一个机会，我们要利用好这个契机，程度的解决空租问题。清费方面，对于经营确实有压力的，我们要稳住他，促销活动时给予一定的支持，平时经常与商户沟通，为其经营提出一些建议，让其了解到我们的

>二、未来工作计划

通过这一年的工作，我已基本熟悉业务流程，并通过主动与各部门同事的互相沟通，如今已融入了xx。为此，我会在今后的工作中更加严格的要求自己认真履行自己的\'职责，努力做好自己的本分

1、要提高自身业务水平，认真学习建材业务知识，多方面了解行业动态。经常与商户负责人沟通，把握商户的心理动

2、要提高执行力，及时完成领导下达的各项任务并实时沟通、反馈。遇到自己能力无法解决的要及时向上汇报，并学习领悟。

3、要有针对性的向老员工及主管学习一些业务技能，如一些ERP系统。

4、要积极与各部门同事协调、沟通，相互学习、相互帮助。新年新气象，希望在新的一年里通过自己与同事的共同努力，能够为居然带来一片新气象。

**商场经营者工作总结13**

X年全体建二人紧紧围绕“差异化经营，提升品牌内涵”的经营战略以及“打造企业执行力”的管理战略这两条主线开展工作，并取得了突破性的进展。

>一、经营业绩稳步上升，销售突破亿元大关。

实际销售完成年度考核计划的130％，同比增长15％，所实现的纯利同比增长381％。确立了武商建二在青山区域市场的领先市场地位。

经营调整成效凸显。全年引进新渠道1X个，淘汰品牌123个，调整率达70%以上。全场七大品类均实现20%以上的增幅，最高和最低毛坪较去年增长26%和13%。

两个工程两手齐抓。“打造20个百万品牌”和“引进10个成熟品牌”的“两手抓”工程，有21个品牌实现了销售过百万的业绩，整体销售同比增长36%，占全场销售总额的27%。

扩销增利企划先行。突破常规，通过整合资源，把握热点，推出个性化的营销活动，在营销造势上始终保持区域领先优势。

>二、服务体系不断完善，现场管理成效斐然

X年建二狠抓现场管理，全面推行“亲情式服务”体系，在一线员工中开展“服务意识”的大讨论。对商场硬件设施进行了全面维修和整改，使卖场形象焕然一新。

>三、“执行”观念深入人心，人力资源不断挖潜。

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

X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X年虽有改变，但效果并不明显。

X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X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

X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

X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。

**商场经营者工作总结14**

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。

**商场经营者工作总结15**

在刚踏入彩妆督导销售工作中，工作积极性是高的，也能全身心的投入，销售工作也是尽心尽责的，和各级领导相处也是融洽的。然而在上半年工作中心理和自身情绪没调理好，导致工作没能正常开展保持下去。形成了懒散、傲慢、目标不明确，工作的积极性自然也差了很多。在工作中时好时坏，与之前形成了鲜明的对比。工作态度一方面，然而销售中也是有着深刻体会：

>一、要始终保持良好的、培养自己的心理素质

比如说，在工作中会碰到顾客流量少或者一连向几个顾客介绍产品均没有成功，我们很容易泄气，情绪不好，老想今天倒霉等等，这样会注意力不集中，再看到顾客也会反映慢，信心底气不足然而影响销售。另一方面，工作中每天都与行行色色的人打交道，她们来自不同的行业、不同的层次，更是有着不同的需求、不同的心态，如果我们想把每一位顾客服务好，无论买不买东西，都能让顾客满意而归，那就需要当我们面对失败、面对别人说“no”时表现一流的心理素质。

>二、要察言观色，因人而异

对不同顾客使用不同销售技巧，例如学生类顾客比较喜欢潮流的广告性强的名牌产品。所以让其很快接受我们所推荐的产品较为困难，这时候就要考验你耐心和专业知识的时候到了，信任度增强后，最后快速针对其推荐产品，如此成功率较高。

>三、抓到顾客后，切记不要一味的说产品

现在品牌多，促销员更多，促销语言大同小异。只有让顾客信任了你，接受了你这个人，才会接受你所介绍的产品。

>四、用心锻炼自己的销售基本功

人声何处不行销，我觉得任何工作都与销售有关，就连美国竞选总统，总统们都要四处演讲，销售自己。在日常工作中，要学会通过顾客每一个细小动作，每个细微的面部表情，分析出顾客的心理变化及需求。

在过去半年的工作中存在许多不足和困难，不管怎样这都已是过去，新的半年我将不断提高工作素质，加强训练和学习，不断改进工作中的不足，取长补短，做出更好的成绩。我们一天的大部分时间都是在工作岗位上度过的，只有使工作真正的快乐起来，我们的`生活才能真正的快乐，新的半年里，我会以更加饱满的热情投入到工作当中，为公司贡献出我的光和热！更是为了自己。

>五、下半年工作计划

下半年对我来说是一个布满挑战、机遇希望与压力的开始，也是我非常重要的时期。在此，我订立了下半年工作计划，以便使自己在下半年里有更大的进步和成绩。

1、明确自己的工作目标。

2、作为化妆品彩妆督导，必须以身作则。

3、增强责任感、增强服务意识、增强团队意识。

4、在工作中努力拓展自己知识面，不断的学习来充实自己工作的经历有着太多的酸甜苦辣，让我成长着，学习着。

新的工作阶段即将来临，我希望在以后的工作中，快乐着工作。在工作中找到快乐，同时，学到更多的东西，全身心的投入工作，迎接新的挑战，做出更好的成绩！

**商场经营者工作总结16**

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x%，实际完成了x%，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。

xxxx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xx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20xx年度两节销售的主要工作：

一、经营方面

(一)抓好营销策划工作,求新求变。由于xx零售市场形势的变化，20xx年我们xx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。

(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。

**商场经营者工作总结17**

时间一晃而过，弹指之间，上半年的工作已接近尾声，过去的上半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。回顾过去的上半年，现将工作总结如下：

一、工作中取得的收获

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。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。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。与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置。根据上级领导给予策划工作，努力完成上级领导的计划内容。

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。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。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。对管理商场物业还不够成熟，这直接影响工作效果。工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏。办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等。

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、加强企业精神文明建设，努力提高服务水平

针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量：对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规，树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象。弘扬传统，助人为乐。广大员工发扬顾客至上的精神，给顾客一个舒适的购物环境。

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，一定能在下半年做出更好的工作成绩。

**商场经营者工作总结18**

我是xx商场的一名保洁员，每天的工作就是维护整个商场的环境的清洁和卫生的打扫，对于公共区域的维护和处理，经过这段时间的工作，我也感觉自己在工作的过程当中获得了快乐，也收获了一群有爱的同事，我也很喜欢自己工作的环境和氛围，这样的工作也不仅仅让人感到快乐，更是让我感到满足，从而自己也在工作当中付出更多的努力。

我的工作内容也是非常的简单，每天进行两次大型的打扫，在商场开业之前将商场进行一次整体的打扫，之后就在商场关门的时候，将商场的卫生再一次进行打扫，之后就只要随手的维护好商场的卫生，对于商场一些特殊情况需要处理的时候可以及时的到位，及时的打扫干净，保证卫生和环境是干净的，保证顾客和工作人员在干净整洁的环境下购物和工作，也确保他们对于环境的享受，一个商场好的环境和卫生是可以让顾客在第一感觉上面有很大的.感受的，所以我们为了让顾客感到我们工作的严谨和专业，为了让顾客感到我们商场的干净，我们也要坚守在自己的工作岗位上面，保证自己所负责的卫生区域的整洁，并且在自己的工作时间里面，可以随时的维护好商场的整洁和卫生，虽说我们的工作是非常的简单和轻松的，但是还是需要我们有足够的责任心，能够在自己的工作岗位上面尽职尽责，尽全力的完成好自己的工作，保障商场的卫生，保障自己的工作的完成，同时我们也需要热爱自己的这份工作，只有足够的热爱，才会想要去完成好工作，同时也要将商场当成是自己的家一样，完全的将自己很好的融入到商场，从心底里觉得自己是商场的一份子，只有这样，自己才不会觉得工作是一种任务，而是将这个变成自己的习惯，习惯性的将自己的工作完成好，习惯性的将商场的卫生打扫好，习惯性的维护好整个商场的卫生。

一直以来，我都用心的在完成自己的工作，保证商场的卫生，将商场的发展和自己的工作融为一体，将自己和商场融为一体，每天都及时的完成自己的工作，及时的将自己所担任的区域卫生维护好，为顾客和商场都提供一个良好的工作环境。在以后，在自己的工作当中，我也会更加的努力的，为商场贡献出属于自己的一份力量，虽说自己的工作非常的普通，但是我坚信商场的发展是离不开我们保洁员的付出和努力的。

**商场经营者工作总结19**

一、销售前的准备工作

1、熟悉自己店内的货品，能清醒的知道哪件产品适合什么样的顾客，估到每件产品都能记在心里。

2、掌握顾客心理，这一点是最难的，通过顾客进店时的穿着和进店后的浏览，判断出顾客想要什么样的产品。

3、专业度的撑握；做到专业的建议和搭配，让顾客选到不仅自己满意，包括周围朋友都要满意的产品。

4、增加自己的知识面，多掌握与自己工作有关或与顾客群相对有关的知道，和顾客聊天的时候能找到共同话题。

5、顾客档案，留下顾客的资料，便于为顾客更好的服务。

二、了解客户的条件

在推广自己的产品时，潜在的用户往往会出现各种心理变化，如果推销人员不仔细揣摩用户的心理，不拿出“看家功夫”，就很难摸透对方的真正意图。

如何对不同的用户进行产品推广，看其属于哪种类型的人，就可以对不同类型的用户采取不同的措施，做到“有的放矢”，从而能起到事半功倍的效果。

1、自命不凡型：

这类型人无论对什么产品，总表现出一副很懂的样子，总用一种不以为然的神情对待，这类型人一般经济条件优越，以知识分子居多。

●对策：这类人喜欢听恭维的话，你得多多赞美他（她），迎合其自尊心，千万别嘲笑或批评他（她）。

2、脾气暴躁，唱反调型：

脾气暴燥，怀疑一切，耐心特别差，喜欢教训人，常常旁无道理地发脾气，有时喜欢跟你“唱反调”。

●对策：面带微笑，博其好感，先承认对方有道理，并多倾听，不要受对方的“威胁”而再“拍马屁”，宜以不卑不亢的言语去感动他（她），博其好感。当对方在你面前自觉有优越感，又了解了产品的好处时，通常会购买。

3、犹豫不决型：

有购买的意思，态度有时热情，有时冷淡，情绪多变，很难预料。

●对策：首先要取得对方的信赖，这类型的人在冷静思考时，脑中会出现“否定的意念”，宜采用诱导的方法。

4、小心谨慎型：

这种类型的人有经济实力，在现场有时保持沉默观察，有时有问不完的问题，说话语气或动作都较为缓慢小心，一般在现场呆的时间比较长。

●对策：要迎合他（她）的速度，说话尽量慢下来，才能使他（她）感到可信，并且在解说产品的功能时，最好用专家的话或真实的事实，并同时强调产品的安全性和优越性。

5、贪小便宜型：

希望你给他（她）多多的优惠，才想购买，喜欢讨价还价。

●对策：多谈产品的独到之处，给他（她）赠产品或开免费检查单，突出售后服务，让他（她）觉得接受这种产品是合算的。以女性多见。

6、来去匆匆型：

检查时匆匆而过，总说他（她）时间有限，这类型人其实最关心质量与价格。

●对策：称赞他（她）是一个活的很充实的人，并直接说出产品的好处，要抓重点，不必拐弯抹角，只要他（她）信任你，这种类型人做事通常很爽快。

7、经济不足型：

这种类型的人想购买，但没有多余的钱，找一大堆理由，就是不想买。

●对策：只要能够确让他（她）对产品感兴趣或想治疗，又拿不出现钱，要想法刺激他（她）的购买欲望，和同其他人做比较，使其产生不\*衡的心理，也可以让他（她）分批购买。

三、产品相关知识（流行的特点）

1、新颖性

这是流行最为显著的特点。流行的产生基于消费者寻求变化的心理和追求“新”的表达。人们希望对传统的突破，期待对新生的肯定。这一点在产品上主要表现为款式、材质\'\'色彩的三个变化上。因此，企业要把握住人们的“善变”心理，以迎合消费“求异”需要。

2、短时性

“产品”一定不会长期流行；一种款式如果为众人接受，便否定了原有的“新颖性”特点，这样，人们便会开始新的“猎奇”。如果流行的款式被大多数人放弃的话，那么该款式时装便进入了衰退期。

3、普及性

一种款式只有为大多数目标顾客接受了，才能形成真正的流行。追随、模仿是流行的两个行为特点。只有\*\*\*采用，无论如何是掀不起流行趋势的。

4、周期性

一般来说，一种款式从流行到消失，过去若干年后还会以新的面目出现。这样，流行就呈现出周期特点。

四、向顾客推销自己

在销售活动中，人和产品同等重要。据\*\*纽约销售联谊会的统计，71%的人之所以从你那里购买，是因为他们喜欢你、信任你。所以导购员要赢得顾客的信任和好感。

●导购员需要做到以下几点：

1、微笑

微笑能传达真诚，迷人的微笑是长期苦练出来的。

2、赞美顾客

一句赞美的话可能留住一位顾客，可能会促成一笔销售，也可能改变顾客的坏心情。

3、注重礼仪

礼仪是对顾客的尊重，顾客选择那些能令他们喜欢的导购员。

4、注重形象

导购员以专业的形象出现在顾客面前，不但可以改进工作气氛，更可以获得顾客信赖。所谓专业形象是指导购员的服饰、举止姿态、精神状态、个人卫生等外观表现，能给顾客带来良好的感觉

5、倾听顾客说话

缺乏经验的导购员常犯的一个毛病就是，一接触顾客就滔滔不绝地做商品介绍，直到顾客厌倦。认真倾听顾客意见，是导购员同顾客建立信任关系的最重要方法之一。顾客尊重那些能够认真听取自己意见的导购员。

五、销售者的销售方式

1、推荐时要有信心，向顾客推荐服装时，营业员本身要有信心，才能让顾客对服装有信任感。

2、适合于顾客的推荐。对顾客提示商品和进行说明时，应根据顾客的实际客观条件，推荐适合的

3、配合手势向顾客推荐。

4、配合商品的特征。每类产品有不同的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向顾客推荐时，要着重强调产品的不同特征。

5、把话题集中在商品上。向顾客推荐时，要想方设法把话题引到产品上，同时注意观察顾客对产品的反映，以便适时地促成销售。

6、准确地说出各类产品的优点。对顾客进行产品的说明与推荐时，要比较各类产品的不同，准确地说出各类产品的优点。

7、从4W上着手。从适用时间When、适用场合Where、适用对象Who、适用目的Why方面做好购买参谋，有利于销售成功。

8、重点要简短。对顾客说明特性时，要做到语言简练清楚，内容易懂。服装商品最重要的特点要首先说出，如有时间再逐层展开。

9、具体的表现。要根据顾客的情况，随机应变，不可千篇一律，只说：“这产品好”，“这件产品你最适合”等过于简单和笼统的推销语言。依销售对象不同而改变说话方式。对不同的顾客要介绍不同的内容，做到因人而宜。

10、营业员把握流行的动态、了解时尚的先锋，要向顾客说明产品符合流行的趋势。

六、向顾客推销产品

导购员向顾客推销产品有三大关键：一是如何介绍产品；二是如何有效化解顾客异议；三是诱导顾客成交。

（一）产品介绍的方法

1、语言介绍。

（1）讲故事。

通过故事来介绍商品，是说服顾客的最好方法之一，一个精彩的故事能给顾客留下深刻的印象。故事可以是产品研发的细节、生产过程对产品质量关注的一件事，也可以是产品带给顾客的满意度

（2）引用例证。

用事实证实一个道理比用道理去论述一件事情更能吸引人，生动的例证更易说服顾客。可引为证据的有荣誉证书、质量认证证书、数据统计资料、专家评论、广告宣传情况、报刊报道、顾客来信等。

（3）用数字说话。

应具体地计算出产品带给顾客的利益是多大、有多少。

（4）比喻。

用顾客熟悉的东西与你销售的产品进行类比，来说明产品的优点。

（5）\_说服法。

即把顾客购买产品后所能得到的好处和不购买产品的不利之处一一列出，用列举事实的方法增强说服力。

（6）形象描绘产品利益。

要把产品带来给顾客的利益，通过有声有色的描述，使顾客在脑海中想象自己享用产品的情景。

（7）ABCD介绍法。

A（Authority，权威性），利用权威机构对企业和产品的评价；

B（Better，更好的质量），展示更好的质量；

C（Convenience，便利性），使消费者认识到购买、使用和服务的便利性；

D（Difference，差异性），大力宣传自身的特色优势。

2、演示示范

导购员只用语言的方法介绍产品，面临两个问题：一是产品的许多特点无法用语言介绍清楚；二是顾客对导购员的介绍半信半疑。这时，导购员进行演示示范和使用推销工具就很重要。

所谓示范，就是通过某种方式将产品的性能、优点、特色展示出来，使顾客对产品有一个直观了解和切身感受。导购员可以结合产品情况，通过刺激顾客的触觉、听觉、视觉、嗅觉、味觉来进行示范。一个设计巧妙的示范方法，能够创造出销售奇迹。

导购员要经常检查：演示道具是否清洁、爽心悦目？有没有一些有特色的演示方法？一些好的演示方法落实了吗，是不是仍停留在想法上？是否熟练演示的方法？

3、销售工具

销售工具是指各种有助于介绍产品的资料、用具、器具，如顾客来信、图片、像册、产品宣传资料、说明书、POP、数据统计资料、市场\*\*报告、专家内行证词、权威机构评价、生产许可证、获奖证书、经营部门的专营证书、鉴定书、报纸剪贴等。导购员可以根据自己的情况来设计和制作销售工具。一个准备好了销售工具的导购员，一定能对顾客提出的各种问题给予满意的回答，顾客也会因此而信任并放心购买。

方太公司的促销员用台历或产品手册上的效果图展示，体现出产品与橱柜完美的结合，让顾客产生购买欲望；以打击虚假广告为背景，利用产品和宣传单页上标注的二星级标志，说明公司产品是真正的二星级产品。在介绍产品时，促销员都手持宣传单页，边介绍边指明所介绍内容在宣传单页上的位置，最后很郑重地把宣传单页作为礼物送给顾客。这样促销员在讲解时有理有据，有条不紊，可以让顾客很清晰地知道公司产品的几大优点。

（二）消除顾客的异议

异议并不表明顾客不会购买，导购员如果能正确处理顾客异议，消除顾客疑虑，就会促其下定购买决心。

1、事前认真准备。

**商场经营者工作总结20**

今年我被应聘到xx商场工作，在xx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xx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商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xx商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：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。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。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。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，许多商场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以后的工作做好、做实。

因此，我计划以以后以xx营销做为先导，全面实施旺季经营战略。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。奖罚公平，做到奖有理、罚有因。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。

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。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。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xx商场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。把以后的工作做的更好、更扎实。

**商场经营者工作总结21**

20xx年已经过去，新的一年又在展开。作为一名商场服装营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下，期望各位予在指导推荐。在服装销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握服装销售技巧很重要，首先要注意推荐购买的技巧。

营业员除了将服装展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐服装，以引起顾客的购买的兴趣。推荐服装可运用下列方法:

1、推荐时要有信心，向顾客推荐服装时，营业员本身要有信心，才能让顾客对服装有信任感。

2、适合于顾客的推荐。对顾客提示商品和进行说明时，应根据顾客的实际客观条件，推荐适合的服装。

3、配合手势向顾客推荐。

4、配合商品的特征。每类服装有不一样的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向顾客推荐服装时，要着重强调服装的不一样特征。

5、把话题集中在商品上。向顾客推荐服装时，要想方设法把话题引到服装上，同时注意观察顾客对服装的反映，以便适时地促成销售。

6、准确地说出各类服装的优点。对顾客进行服装的说明与推荐时，要比较各类服装的不一样，准确地说出各类服装的优点。

其次要注意重点销售的技巧。重点销售就是指要有针对性。对于服装的设计、功能、质量、价格等因素，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，是销售中十分重要的一个环节。重点销售有下列原则:

1、从4w上着手。从穿着时间when、穿着场合where、穿着对象who、穿着目的why方面做好购买参谋，有利于销售成功。

2、重点要简短。对顾客说明服装特性时，要做到语言简练清楚，资料易懂。服装商品最重要的特点要首先说出，如有时间再逐层展开。

3、具体的表现。要根据顾客的状况，随机应变，不可千篇一律，只说:“这件衣服好”，“这件衣服你最适合”等过于简单和笼统的推销语言。依销售对象不一样而改变说话方式。对不一样的顾客要介绍不一样的资料，做到因人而宜。

4、营业员把握流行的动态、了解时尚的先锋，要向顾客说明服装贴合流行的趋势。

以上是我在工作中的小留意得，在以后的过程中，我将做好工作计划，及时总结出工作中的不足，力求将服装营业工作做到最好。

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，作为xxx服装商场的一名员工，我深切感到京华服装超市的蓬勃发展的态势，京华服装超市人的拼搏向上的精神。祝愿京华服装超市20xx年销售业绩更加兴旺!

**商场经营者工作总结22**

主要写一下工作内容，取得的成绩，以及不足，最后提出合理化的建议或者新的努力方向......

总结的基本要求

1．总结必须有情况的概述和叙述，有的比较简单，有的比较详细。这部分内容主要是对工作的主客观条件、有利和不利条件以及工作的环境和基础等进行分析。

2．成绩和缺点。这是总结的中心。总结的目的就是要肯定成绩，找出缺点。成绩有哪些，有多大，表现在哪些方面，是怎样取得的；缺点有多少，表现在哪些方面，是什么性质的，怎样产生的，都应讲清楚。

3．经验和教训。做过一件事，总会有经验和教训。为便于今后的工作，须对以往工作的经验和教训进行分析、研究、概括、集中，并上升到理论的高度来认识。

今后的打算。根据今后的工作任务和要求，吸取前一时期工作的经验和教训，明确努力方向，提出改进措施等

总结的注意事项

1．一定要实事求是，成绩不夸大，缺点不缩小，更不能弄虚作假。这是分析、得出教训的基础。

2．条理要清楚。总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。

3．要剪裁得体，详略适宜。材料有本质的，有现象的；有重要的，有次要的，写作时要去芜存精。总结中的问题要有主次、详略之分，该详的要详，该略的要略。

总结的基本格式

1、标题

2、正文

开头：概述情况，总体评价；提纲挈领，总括全文。

主体：分析成绩缺憾，总结经验教训。

结尾：分析问题，明确方向。

3、落款

署名，日期

编者语：本文是关于药店营业员的一份工作总结范本，请您在阅读的同时进行参考，全文阅读：

营业员又是药店的核心之一,一个药店的好与不好,一大半就是看这个药店的营业员如何,药店大多数是做回头客的生意,而药店营业员又要做到小病做医生大病做参谋,要给病人以安全感等等,药店的营业员可不是闹着玩的要治好病的同时又要赚到钱,这个才是艺术

营业员的岗位看似很普通，但要把这份工作做好，却并不简单

还有就是多记药品名，药品摆放位置，药店药很多很杂，。

营业员以微笑服务为主题

我学到了不少的有关于药品方面的知识,也从中总结出了一些我认为比较重要的东西,什么重要什么先做,保证工作质量及提高工作效率。说起工作,一般我都会提前10分钟左右到店里,理理情愫,准备这一天的上班。当看到顾客,我都会微笑的说:

“先生,(或其他)您好!”

类似的礼貌用语,如“对不起”

每一位顾客都是抱着某种需求才走进药店的，所以药店营业员要尽快了解顾客的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。

观察+试探+咨询+倾听=充分了解顾客需求－－药店营业员销售方程式

观察+试探+咨询+倾听=充分了解顾客需求－－药店营业员销售方程式

每一位顾客都是抱着某种需求才走进药店的，所以药店营业员要尽快了解顾客的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。那么，怎样才能了解到顾客的购买需求呢？

察颜观色

通过仔细观察顾客的动作和表情来洞察他们的需求，找到顾客购买意愿产生的线索。

1、观察动作。顾客是匆匆忙忙，快步走进药店寻找一件药品，还是漫不经心地闲逛；是三番五次拿起一件药品打量，还是多次折回观看。药店营业员注意观察顾客的这些举动，就可以从中透视出他们的心理了。

2、观察表情。当接过药店营业员递过去的药品时，顾客是否显示出兴趣，面带微笑，还是表现出失望和沮丧；当药店营业员向其介绍药品时，他是认真倾听，还是心不在焉，如果两种情形下都是前者的话，说明顾客对药品基本满意，如都是后者的话，说明药品根本不对顾客的胃口。

店员进行观察时，切忌以貌取人。衣着简朴的人可能会花大价钱购买名贵药品；衣着考究的人可能去买最便宜的感冒药。因此，药店营业员不能凭主观感觉去对待顾客，要尊重顾客的愿望。

试探推荐

通过向顾客推荐一、两件药品，观看顾客的反应，就可以了解顾客的愿望了。例如：一位顾客正在仔细观看消炎药，如果顾客只是简单地应酬了一句，那么药店营业员可以采用下面的方法探测这位顾客：

“这种消炎药很有效。”顾客：“我不知道是不是这一种，医生给我开的药，但已用光了，我又忘掉是哪一种了。”“您好好想一想，然后再告诉我，您也可以去问一下我们这的坐堂医师。”“哦，我想起来了，是这一种。”

就这样，药店营业员一句试探性的话，就达成了一笔交易。顾客所看的闹表为话题，而是采用一般性的问话，如：“您要买什么？”顾客：“没什么，我先随便看看。”药店营业员：“假如您需要的话，可以随时叫我。”药店营业员没有得到任何关于顾客购买需要的线索。所以，药店营业员一定要仔细观察顾客的举动，再加上适当的询问和推荐，就会较快地把握顾客的需要了

**商场经营者工作总结23**

时间一晃而过，弹指之间，XX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。

4、与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置。

5、根据上级领导给予策划工作，努力完成上级领导的计划内容。

>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。

4、工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏。

5、办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等。

>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、加强企业精神文明建设，努力提高服务水平

1、对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规， 树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象；

2、弘扬传统，助人为乐。广大员工发扬顾客至上的精神，给顾客一个舒适的购物环境。

明年工作计划：

XX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XX年做出更好的工作成绩。

**商场经营者工作总结24**

20xx年，是XX的收获年、奋进年、开拓年，在这不平凡的一年里，我们锐意进取，开拓创新，各项工作均有新突破、新业绩、新跨越，在领导的指导及同事的帮助下，我积极主动地完成了各项工作任务，为XX成功运营及发展贡献了自己的一份微薄之力，同

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！