# 关于商场工作总结通用

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2025-05-14

*关于商场工作总结通用一正式工作已有一个月天了，每天过的都很充实，因为有太多东西要学，自己仿佛就像一个“零”，需要从头开始，一点点的积累。自己的这种感受，似乎和刘冰总裁那天提到的空杯心态很是贴合 。站在卖场里 ，看着人来人往的顾客，似乎是熟悉...*

**关于商场工作总结通用一**

正式工作已有一个月天了，每天过的都很充实，因为有太多东西要学，自己仿佛就像一个“零”，需要从头开始，一点点的积累。自己的这种感受，似乎和刘冰总裁那天提到的空杯心态很是贴合 。

站在卖场里 ，看着人来人往的顾客，似乎是熟悉而又陌生的。在不久之前，我还和他们一样，自由自在的逛着，找寻着属于自己的目标产品或是潜在商品。而今我已经转换了角色，成为了商场的一名员工为来来往往的顾客们提供服务。

工作的第一天，自己似乎无知的回到了幼年时期，对于产品的陌生，使我无法正常的工作，只是帮着几个姐做些力所能及的事儿，打扫打扫卫生，叠叠衣服，站在门口喊着欢迎光临。这种感觉一下让我踏实了下来，因为自己就是一个“零”，无论你在大学是多么的优秀!

在接下来的几天中，几个姐给了我很多帮助，他们给我讲了很多东西，例如衣服的面料，款式，制作工艺，买点，如何给顾客开票，如何打价签等等。这些东西似乎很小，但却是最基础的东西在我工作的初期扮演了非常重要的基础，几个姐非常耐心的交给了我很多的东西，而他们也扮演了我踏入社会后的第一批老师。

在这几天的工作里也遇到几个作为过来人的学长，他们也给了我很多的建议，让我一定要从最基础的学起，把最基本的一些商品货物知识掌握好了最自己以后的工作是非常有帮助的。

实对于很多大学生来说，第一次步入职场时的心态是很难把控的，那种梦想与现实的差距，使我们不能踏实的从最基础的做起，浮躁的心阻扰着我们的前进。

《空杯心态》一书中有这样一句话，“在职场中和生活中，我们最容易犯的错误之一，就是抓住了什么就不愿意松手。这样导致的结果，往往就是无法继续成长、超越，导致因小失大、后退乃至更严重的错误产生。外在的“松手”，来自内在的“空杯心态”。只有倒出你“杯子”中的水，才可以装进新的水，更不至于让原来“杯子”中的水发臭。“时刻归零”是一流人才的成长之道，更是联想、海尔这些一流团队的成长之道。不要害怕松手，松开的手比紧握的手拥有更多!”

在大学里或许我们曾经非常出色，或许曾经非常优秀，但是那些已经成为过往，面对人生新的阶段，我们要及时将自己清零，这样我们才能再有容量来接受更多的东西，我想这就是有舍才有得吧!

**关于商场工作总结通用二**

为保证商场有序运行，保证收银工作质量，本人现将工作计划总结如下：

（一）作为与现金直接打交道的收银员，我必须遵守超市的作业纪律。

收银员在营业时身上不可以携带现金,以免引起不必要的误会和可能产生的公款私挪现象。收银员在进行收银作业时，不可以擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可以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，收银员不可以放置任何私人物品。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。收银员不可以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。 不启用的收银通道必须用链条拦住，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以看报与谈笑,要随时注意收银台前和视线所见的卖场内的情况,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答。

（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不过的，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情况发生。

（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，钥匙必须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，不可以立即离开，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。

在日常事物工作中，我一定遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

(1)积极参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

(2)向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质。

(3)通过个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：一个人的能力是有限的，但是一个人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自已的个人能力，提高自已的业务水平，那么我们就这个社会淘汰。当然要提升自己，首先要一个良好的平台，我认为公司就是我最好的平台，我一定会把握这次机会，使工作水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

相信照着自己的目标走下去，我一定会都到顶峰，相信在新的一年里我的收获和成长会上一个层次，我会和水利大一起不点的努力、加油相信一定会成功。 最后感谢各位领导这一段时间给我的帮助与支持，再次祝顺利达一年比一年赚得多，相信我们在海拉尔座城市会引领高峰，董事实现我们更多的梦想。

**关于商场工作总结通用三**

20xx年新春佳节即将到来，为确保公司及商家的财产安全，全面提高内部安全防范能力和做好节假日期间的消防安全检查、安全保卫工作，贯彻“预防为主，防消结合”的工作方针，切实做好春节期间商场的消防安全防范工作，以确保在放假期间发生紧急事件时能够及时有效的得到处理。

做到“防患于未然”，根据上级公司指示要求，商场营运部对节日放假事宜进行了专题会议，针对节日的具体工作安排作了明确部署，以确保xx广场的消防安全，让广大员工及所属商铺过上一个欢乐、和谐、吉祥、平安的新春佳节，现结合商场实际情况，特制定如下方案。

组长：xx。

副组长：xx。

成员：安全小组所有值班主管，商场各部门当班工作人员。

1、节日营运期间客服部当班人员必须不定时的对商场内、外部及给类死角进行巡查，发现问题及时予以处理和记录。巡查中督查其他相关部门的工作状态，如有异常和违规行为，必须即刻要求其部门主管人员予以处理与解决，同时做好各类台账录入。

2、节日期间没有特殊情况，保安部人员要求不得脱岗、离岗、串岗，如有突发事件发生时，必须立即通报当日值班主管，同时赶赴现场以保证随时有人响应支援行动，对讲机等通信器材必须处于开机及频道统一状态，以便紧急情况时能够及时联系。

3、禁止上班时间进行酗酒等公司规定以外的活动，各当班队员认真履行职责，交班时做好各项台账与事项的交接工作，听从所属上级主管人员的指挥，不得擅自行动或自作主张。

4、春节期间保安部部各门岗保安值勤人员坚守岗位，严禁无关人员进入商场，监控值班人员重点加强监控系统的监视，发现异常情况，立即向所属上级主管人员汇报。

5、春节营运期间工程部人员必须24小时安排电工值班，并对商场内各重要机房与重点设备进行巡检，并同时予以台账录入，而且要不定时地对商场用电安全进行检查。

6、保洁部人员在春节营运期间的日常工作中，将以地面水渍为主进行清理重点，以确保减少滑到、摔伤为主的意外事件的发生。同时在清理工作中，侧重注意商场所有桶类的防火工作，发现未熄灭的烟蒂等物必须即刻予以处理。

各部门加强组织领导，明确责任分工，采取有力措施，把商场内部安全保卫及防火工作抓紧、抓实、抓好，做到认识到位、组织到位、措施到位、工作到位。节前，对本商场的不稳定因素进行深入排查和调处，排查重点要放在一些敏感和关系到切身利益的问题上，对排查出的苗头、事端、问题、隐患，要认真进行梳理，将维稳责任落实到商场各部门、各班组和个人，努力做到苗头及时灭、问题不积累、隐患不存在。

1、各部门要加大对本部门员工消防安全防范意识的教育，春节前夕，要利用培训会议组织员工（特别是新入职的员工）按照“四个能力”的要求，进行培训和抽查，并督促其遵纪守法，严格执行消防安全管理制度，提高其消防安全意识和自防、自救能力。

2、安保部门要加强春节期间的保卫值班巡逻，根据商场内部的特点，对重点部位要安排人员守护或技防监控，认真做好交接班登记。加强重点商铺和贵重物品的安全保卫工作，杜绝案件事故的发生。

3、春节期间自行开展消防安全检查，疏散通道、安全出口必须保持畅通，严禁在通道上堆放商品、杂物。同时将春节期间各部门值班人员名单报商场营运部备案。

4、人民生命财产高于一切，商场任何部门严禁占用、阻塞安全出口和疏散通道。

1、商场各部门要在春节前组织开展防火、防盗和防各种灾害事故为重点的安全大检查，按照“谁主管，谁负责；谁经营，谁负责。”的工作原则，落实责任制，消除内部的各种安全隐患。对工作马虎，应付了事，存在安全隐患的部门，将予以通报批评，酿成事故后果的要追究当事人和所辖主管人员责任。

2、各楼层如发现有各类隐患需整改的，请及时报填《报修单》，工程部凭单及时落实专人整改。

3、工程部要加强对消防设施、电气设备、水泵等检查维护，特别是对总配、区域配电房、自动扶梯、消防喷淋、报警、消防栓、灭火器、防火分区设施、疏散通道和加压系统等的检查，要做到精细全面，切实保证其良好可靠。同时要严格特殊工种的安全操作规程，全力遏制火灾和其他事故的发生。

4、商场营运部主管在春节期间，将对安保人员和商场的值班巡逻情况、落实安全制度情况以及重点、要害部位的防范情况进行抽查，发现有违规行为的，将严格按照公司相关制度进行处理，造成经济损失的，要追究相关人员责任，构成违法犯罪的，将移交司法机关追究其刑事责任。

保安部要加强春节期间治安管理，加大巡逻值班工作力度，重点巡查本单位重点要害部位、各死角、确保单位内部物资不被盗、不流失。

商场值班主管人员在值班期间保持手机、电话的通信畅通，加强值班期间的督查工作，确保各部门日常工作到位，防止出现随意顶岗、换岗、串岗、脱岗现象，督促当班员工履行职责，发挥作用，做好各项交接班工作。督促各部门严格落实异常情况的报告制度，节假日期间，将当日值班情况进行备案。

1、春节期间，商场营业场所内禁止实施动火、施工、装修和电氧焊作业。

2、商场保安部要做好防火、防盗、防烟花爆竹、防突发事件的安全预防工作，要教育保安人员遵纪守法，文明值勤，掌握消防操作技能和加强商场外围巡逻工作，履行职责，肩负起商场安防工作的责任。

3、春节期间，商场将安排主管级领导值班，保安部的监控室值班人员24小时实行轮值，希望值班人员之间要时刻做好信息沟通，及时掌握安全动态。

**关于商场工作总结通用四**

光阴似箭日如梭，转眼间xx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。xx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、存在的不足和今后的努力方向

回顾大半年来的工作，在取得成绩的同时，我们也清楚地看到自身存在的差距和不足。突出表现在：

1、由于队员来自四面八方，综合素质参差不齐；

2、我们的工作方法还有待进一步的创新和改进；

3、工作上还存在一些不如人意的地方。所有这些，我们将在今后的工作中痛下决心，加以克服和改进，全力以赴把今后的工作做得更好、更出色。

今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”，“两个大提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新；在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升；最后达到让公司领导满意！

以上是我来一年的工作总结，不到、不妥、不对之外，恳请领导批评指正。

**关于商场工作总结通用五**

1、贯彻和落实厦门市公安局关于商场的治安管理规定，实行群防群治，组织商场员工认真学习商场的治安管理制度和相关规定，从自身做起，狠抓落实。

2、加强对商场的巡查力度，防止可疑人员及无关人员进入商场区域，进行偷窃和破坏活动。

3、做好全商场营业场所的治安保卫工作，做到预防为主，防止突发事件的发生。

4、对于重要来宾及大型活动，安保队伍将挑选精干力量，组成专业警卫队伍，以保证各项工作安全有序。

5、对外来装修人员严格加强管理，外来装修人员必须到商场相关部门做好登记，办理相关的手续，接受安全教育和落实有关规定，经同意后方可进入，并对违反规定者给予相应的处罚。

6、加强保安队伍内部管理力度，对外来装修人员的现场施工情况进行监控，杜绝安全隐患;严格执行商场员工凭工号牌进入的相关制度;引导非机动车辆到指定位置停放，严禁乱停乱放的现象;对外出物品进行严格检查。

7、加强员工的培训力度，使其有更好的能力处理各种突发事件，达到工作高效的方针。

1、安保所有员工均为义务消防员，要求每位在职的员工必须做到“四懂”：即懂得火灾的危险性，懂得预防火灾的措施，懂得火灾扑救的方法，懂得火场逃生的方法。懂得“四会”，“四会”即会报火警,会使用灭火器材，会扑救初期火灾，会组织人员疏散。

2、加强和完善安保队伍的管理制度，对员工实行半军事化的管理，针对员工的优势和不足进行全方位的技能培训，来增强员工的全面素质，每周一和周三进行技能培训，并经常性夜班查岗，以督促员工更好的完成工作。

3、树立安保队伍的整体形象，无论是上、下班都严格要求，特别是对客服务、仪容仪表、礼节礼貌方面要做到主动跟客人问好、服务、仪容仪表干净整洁、语言文明礼貌、尽量尽快的满足客人的要求。

1、每日接班前对员工的仪容仪表进行检查，并对文明用语及业务知识进行培训。

2、每日进行安全巡查，并做好相关的记录，开展防盗防火的宣传，制止违反商场安全规定的一切行为。

3、增强安保员工与各部门之间的协调能力，发扬传、帮、带作用，做到取长补短。

4、培养每位员工有良好的上进心及主观能动性，服从领导安排，履行办事高效的方针，以积极的心态完成上级交代的各项任务。

5、做好交接班的记录，使每位员工对上班情况有所了解，安保主管需对记录进行严格的审查。

1、安保部员工宿舍需保持安静整洁，严禁在寝室内乱扔乱放杂物、

2、个人卫生需保持干净整洁，有良好的个人形象，衣物要勤洗勤换，身上不能有异味。

3、寝室设室长一名并实行轮流值日的制度，将每天的卫生工作落实到实处，室长对寝室的卫生及安全状况进行监督和检查，使寝室每天干净整洁、安全。

**关于商场工作总结通用六**

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，以及国芳百盛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，国芳百盛早已是兰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年第四季度——20xx年一季度在兰州率先提倡并实施“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年前三季度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”。

1.加强和规范客服部工作流程，认真审核原始票据，细化与顾客和财务的对接流程，做到实时核算，在办理业务的同时，强化业务的效率性和安全性。

2.倡导人人提高节约的意识，努力做好开源节流，在控制费用方面，加强艰苦奋斗、勤俭节约的作风，不浪费一张纸、一支笔，将办公费用降到最低限度。

3.加强内控与内审工作，让员工每月进行自查、自检工作，并做自我总结，及时发现问题，及时纠正错误，让基础工作进一步完善。

4.为加强客服人员的个人素质，着手对客服人员进行培训，培训内容主要针对‘仪容仪表’‘服务的重要性’‘如何服务’‘播音技巧’等几个环节。争取在最短的时间内让客服人员有较大的转变和提升。

5.去年年底已经对商场vip卡做了积分返利，清除所有积分，从新的一年开始，提高办卡要求，严格控制vip卡的发放，特别是金卡，不能随意发放，严格把关，同时希望今后商场活动加上vip会员活动，能够体现与提升商场vip卡的实用性、重要性，从而真正达到金卡的感觉与享受。

6.针对商场人气不够旺、知名度不够高的问题需尽快解决，但要提升商场知名度需要大量的广告资金投入，为解决和提升商场vip卡的影响力，减少商场广告支出，准备开始长期着手商场外联工作，联系\*\*本地一些知名企业、单位合作，如银行、电信、酒店、旅游、娱乐业等。充分利用当地资源，借力发力，提升商场知名度、影响力，从而达到预期效果。

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！