# 2025商场运营工作总结范文5篇

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2025-01-25

*定期工作总结可以保持工作的前瞻性，及时跟踪行业动态和趋势，保持竞争优势，写工作总结是一件能够提高我们工作积极性的事情，下面是小编为您分享的2024商场运营工作总结范文5篇，感谢您的参阅。回首过往的招商工作，作为一名招商员我对商场有太多的感情...*

定期工作总结可以保持工作的前瞻性，及时跟踪行业动态和趋势，保持竞争优势，写工作总结是一件能够提高我们工作积极性的事情，下面是小编为您分享的2025商场运营工作总结范文5篇，感谢您的参阅。

回首过往的招商工作，作为一名招商员我对商场有太多的感情，因为我们共同经历过不平凡的历程，我们共同努力创造我们的人生之路，带给我更多的是一种经历和历练。

在这大半年的时光，我看到我们的客户从无到有，看到展厅的开业与歇业，看到品牌的进驻与流失，心里真的感触很多，回顾大半年来的招商工作有以下几点总结：

一、招商工作需要更加的努力和创新

1、招商工作需要更多的坚持。商场品牌进驻与流失规律不定，短时间内取得的成效不能从根本上说明什么。因此，招商工作不是一朝一夕的事情，对我来说需要很大的耐心和毅力，需要坚持不断地总结招商经验。

2、招商工作需要不断学习。招商员必须要熟悉相关招商理论知识，一定要在原有的知识上有所突破，提高自身素质修养，通过学习各种知识，从而拓宽自己的视野，增加实际工作的可行性，提高自身的综合素质。

3、招商工作需要不断改进创新，不断拓宽发展渠道。品牌进驻初期工作中出现的问题要及时解决，因本部门相关不完善规定导致的错误要及时发现及时纠正。作为商场对外招商的窗口，需要从不同渠道大力宣传商场的优势，展示形象、提高商场知名度。

二、进一步加大招商力度，提升场地出租率

1、从空置率分析20xx年5月至12月份的品牌变动记录：5月份空置率为4%、6月份空置率3.2%、7月份7.7%、8月份5.9%、9月份5.6%、10月份5%、16月份10.1%，12月份10.5%，其中不难看出受进驻影响，品牌流失率较5、6月份双倍增加，16月份受整体市场竞争影响，品牌流失率较10月份双倍增加。

2、截止20xx年底商场整体出租情况为（下表）：

目前对手商场一家接着一家进驻（本地），群雄逐鹿必然引发更加白热化的竞争，从目前情况看，整个行业资深的经销商眼里从之前单一的\'选择到明年的各种渠道，各个方面进行的对比，从而将更明确的分析出各种市场行情的优劣之势。所以我们商场一定要全方位的完善我们的优势，只要有一个方面差强人意，那么我们就没有绝对的优势，客户也就有了挑选的余地及抛弃我们的理由。

20xx年已将过去，我商场招商工作取得的成绩较为一般，年底与年中相比商场整体的出租率没有得到实质性的提升，作为招商部来说各方面都需要大幅度提升，在坚持商场招商政策，提高服务水准的同时需要更努力的确保商场招租率在明年的竞争中稳步提升，提高招商部整体实力。

招商是一个商场成立之后要面对的一项重要工作。招商人员首先要具备良好的心理素质和专业知识。对于商场的情况要做详细的了解。在招商过程中可能会遇到许多事先没有准备的问题，要灵活变通，把客户的利益放在第一位。招商是以合作双赢为目的的。如果其中一方没有利益，他不会决定要投资，只有双方都有利益，才可能谈成。

招商谈判过程中，要有充分的自信，说话要有底气。如果客户提出质疑，要耐心详细的讲解客户的疑问，给客户分析当地市场的消费群体和市场目前的占有份额，和我们商场的优点和前景给客户树立起对我们商场的信心。尽量不要和客户正面争论一个问题，可以用变通的.说法争取客户的认同。有的客户会不间断的来商场实地查看，要用耐心和客户沟通，并加以引导要让客户清楚的知道，他如果来我们商场投资会给他带来多大的利益。

在谈判过程中，观察对方反应充分了解对方的心理需求。不要一次性的给他太多的选择余地，针对他的需求只提供几个不一样的位置或者不同的面积给他让他在几个之间做一个选择。要适时的让对方知道他所选择的这个位置同时几个客户有意向。更加让他确定自己选择的正确性。

商场开业筹备的一项重要工作是招商，但绝不仅仅是招商。招商只是开业筹备工作的一项重要内容。在商场开业筹备过程中，与招商工作同等重要的还有市场定位、商业规划、组织建设、制度建设、工作流程设计、员工招聘培训、空间环境美陈、二次商装管理、信息系统建设、企业文化建设、企业形象推广、营销方案制定、竞争策略制定等等。我们可以设想一下，如果对商场没有一个明确的业态定位、市场定位、商品定位、客层定位，我们知道招什么品类的商品？招什么品牌档次的商品？各品类和品种的比例结构是多少？如果对商场没有一个科学的卖场规划、合理的商品布局，我们招的品牌和商品放在哪个区位？不同楼层和区域之间的品种、品牌关系是什么？我们再想：如果没有一套那样现代的商业管理体系、制度体系、流程设计，我们又怎能保障招商、营销、管理、运营和服务的成功呢？还有，即使招商完成了，但卖场如何美化？专柜如何装修？商品如何陈列？从基层营业员到中高层管理干部要不要培训？开业的庆典方案、促销方案要不要制定和实施？……等等，诸如此类问题，绝不仅仅是招商的问题！

所以，我们说，商场的开业筹备工作，是一项系统工程，必须全面考虑、统筹设计、系统实施、整体保障。因此，要保证一个商场的成功招商和成功开业，一定要做到以下几点：

1、进行充分的市场调查、准确的市场定位、合理的卖场布局；

2、建立现代的商业组织体系、管理体系、制度体系和流程体系；

3、建立一支有现代商业管理意识、服务意识、训练有素、岗职明确的管理团队和基层员工队伍；

4、成功的招进一批符合业态定位、市场定位、客层定位的品牌和商品；

5、严格地进行品牌专柜的设计、装修和商品陈列，营造浓郁、现代的卖场氛围，美化卖场内部空间环境和商场外观商业环境；

6、建立一套适合现代商业管理、现代商业营销和现代商业服务的商业pos和mis系统；

7、建立一套那现代商业文化体系、营销体系，制定阶段性的系列营销推广策略和开业促销方案。

只有这样，才能真正实现商场的招商成功、开业成功，也才能真正保障商场今后的运营、管理和服务。

20xx年xx商场紧紧围绕“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104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

20xx年狠抓现场管理，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。

20xx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20xx年虽有改变，但效果并不明显。

20xx年，xx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xx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20xx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、退换货等方面争取的政策。

七、科学分析，力求突破，全面推行亲情化营销20xx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。20xx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。

一、20xx年工作总结

招商部自20xx年10月初成立以来，一直积极地朝着良好的轨道发展，在公司领导的正确指引下，正有条不絮地开展工作并发挥功能价值，其年前主要的工作可以体现在如下四个方面：

（一）筹备与组建

自招商部组建以来，全体成员积极接收公司企业文化的熏陶，时刻努力地要求自己做明合格“升华人”，并对公司整个项目及项目的规划做了详细的了解。在充分的学习后，招商部制订了一系列的部门管理制度和规范，如《招商部组织架构》、《招商部岗位职责》等有效的管理办法，正所谓，“没有规矩，不成方圆”，招商部想在逆境中创造良好的招商佳绩，就必须修炼自身，以身作则。

（二）与商业策划公司的接触及选择

招商部成立后首先以公开投标方式先后选择了多家商业合作公司，最后通过招投标选择了三家深入接触，经过资质审核及项目考察，其中两家符合要求，先后驻场短期合作一段时间，但最终都因为这两家商业公司均不能最后确定与我公司约定的合同条款内容，因此两家公司已先后退场，目前正与新公司洽谈中。

（三）商业规划及推广计划的制订

俗话说的好：“兵马未到，粮草先行”，招商部为了能顺利开拓招商渠道为后期招商减轻压力，在制订招商推广策略上利用一切可以利用的资源充分发挥集体的力量，在领导的指示下，做出了一套合理并且有效的方案，而商业规划及定位也已形成初稿，目前正对黄州市场进行详细的\'分析中，以验证规划的可行性。招商和销售的营销节点和推广计划已经初步完成，待商业合作单位进场后，将按此计划逐步实施并完成销售和招商目标。

（四）市场调研

古人有云：“知己知彼，方能百战百胜“，招商部全体成员在充分了解自身项目的同时，也花了大量的精力去做市场调研，并且对黄州区域内的各大商业楼盘进行了深入的了解，力求做到多了解、多学习、多掌握、多运用。

二、20xx年的工作计划

展望20xx年，招商部将会由青涩逐步走向成熟，在公司领导的关心和指引下，一步一个脚印，运用自身的能力和经验，借助商业公司的资源，打造出近乎完美的商业街，引进符合本项目商业定位的商家主力店，营造高端大气的商业氛围，以更好的完成2.5个亿的年度销售任务。

各位领导，同事：

20xx年让我依依不舍。在这一年里，曾流过辛勤的汗水，也流过泪水。正因为经验了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成长，进步着。在20xx年的工作中，我将加强学习业务知识，进一步提高现场管理与自身的管理水平。多配合各柜组长及时将合理化信息和建议传达代理商，提升商场的经营效率与经营形象。希望自己今后能快乐地工作，并在工作中找到更多的快乐。

本人自x月中旬份加入到x部落，融为这个大集体以来，本着对服装品牌工作的充分热爱，用心做好每件事，做好这个直营运营管理工作，充分利用精英部落这一平台提升自身的组织协调能力，回顾历程，收获和感触颇多。

一、强化品牌形象，提高业务素质

直营部工作最大的规律就是“无规律”，因此，我正确认识自身的工作和价值，坚持奉献、诚实敬业，细心学习他人长处，并能很好的虚心向领导、同事学习关于精英部落品牌文化，在不断学习中使自身的专业素质有所提高。

二、严于律已

从进了公司这个大家庭以来，始终对自己严格要求，将耐得平淡、舍得付出作为自己的准则，在工作中，以制度、流程规范自己的一切言行，严格遵守各项规章制度，主动接受来自各方面的意见，积极维护公司良好形象。

三、强化运营工作职能

工作中，注重团队建设等工作，在这短短一年里，都能和同事积极配合做好店铺及销售工作，不会计较干得多，干得少，只希望把工作圆满完成。

通过领导的培养与工作各方面的.支持，以及自己的努力，这一年以来自己的营运工作，还是取得了一定的突破。在精英部落直营部， 这半年来取得的工作成绩得到了领导的肯定，在第三季度安排我代为管理营运一组的组长一职，这些都离不开公司领导的严格要求与培养，对我来说这将是一个很大的机遇与挑战，对于20xx年的工作，我罗列了以下的工作计划及安排：

1、不定期组织本组工作会议和每日早晚例会，传达上级指示精神，反映员工及柜组情况，起承上启下的作用;

2、认真协助营运总监工作，落实每天的工作内容，发现违规及时纠正;

3、了解本组人员思想状况，排除不良倾向，即时汇报，研究予以解决;

4、严格落实本组员工遵守工作流程、工作要点和规章制度，培养高度的责任感和工作热情。

5、熟悉本组员工的工作状况，分析容易出现的问题并提出解决问题的基本要领;

6、不定时巡视各岗位，指导本组员工工作并督促完成;

7、宣传团队精神，弘扬企业文化，牢记公司宗旨，增强员工的凝聚力和向心力;

8、组织市场调查，反映卖场存在的问题及顾客的真正需求，定期进行总结报告;

在三季度完成主通道的招商工作，并对南广场的空铺进行招商;

以及对于明年公司品牌升级，对一些意向商户的储备。

9、努力学习有关知识，对复杂的要领能考虑到每个细节，对员工能采用不同的领导方式和督导方式。

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！