# 沃尔玛超市电商工作总结(共22篇)

来源：网络 作者：前尘往事 更新时间：2024-02-22

*沃尔玛超市电商工作总结1我们讲究给业主提供一个更具保障的生活环境，这是就是从我日常的安保工作开始的，xx小区的日常安全工作全权是我们负责，我们每一个安保工作人员在工作的时候都是打起了十二分的精神，都在为小区的日常工作努力，小区的每一个角落我...*

**沃尔玛超市电商工作总结1**

我们讲究给业主提供一个更具保障的生活环境，这是就是从我日常的安保工作开始的，xx小区的日常安全工作全权是我们负责，我们每一个安保工作人员在工作的时候都是打起了十二分的精神，都在为小区的日常工作努力，小区的每一个角落我们做一个二十四小时的监控，这还不是全部，我们做这个工作为的就是让我们整个小区完全没有这方面的担心，这也是安全工作做好了，自然就得到了业主的信任，这是第一点，我们甚至会实施轮番巡逻这是我们工作范围。

对于小区的消防工作一定保证各方面都到位，现在是炎热的夏季，做好这面的工作个很必要，定时的对我们每一个楼层的消防工作做检查，为了保证我们业主的一个安全生活，我们上一年来确实是把安保工作做的无孔不入了，今后一定会继续的保持的。

在这一次里，让我学到了很多东西，也有了一定的进步与了解，同时也认识到自己的不足。很感谢公司给我们提供一次这么值得珍惜的培训机会，还要感谢培训的各位老师，感谢我们的助教，感谢我的同事们，是你们让我对团队精神有了更深的认识。这次的培训内容丰富，有理论的培训，也有集体的游戏活动。在短短的两天时间里，体验培训安排井然有序，同事们都能全心投入，充满激情，相互关爱，相互信任，相互扶持。使我认识到了什么是团队，什么是团队精神，什么是团队协作，以及如何建立一个好的团队，拓展及磨练我们的意志，培养了我们团结协作，相互进取的精神。

通过这次两天时间的亲身体验，真的感触很多。我想对我的生活，对我的工作，对我的一些为人处事都会有很大的帮忙!学会了感恩所有爱我的人，关心我的人。感谢我们的江总，陈经理给我的机会，给我这个平台，感谢他们对我工作的支持与鼓励，对我的信任及认可。我会尽全心全力去把工作做好，担当起财务所应当负的责任。感谢我的爱人对我的爱及呵护，对我的支持与陪伴，感谢我的家人对我的爱与帮助，感谢我的朋友我的同事对我的帮助与关心。我相信一个人心有多大舞台就有多大，相信一个人的力量是无穷的，只要有心世上没有做不到的事。我曾有时想我的世界没有爱，通过这次的体验我感觉我的世界全是爱，曾有过不自信，曾有放弃过的念头，现在我不会了，经后我要做一个自信，坚强，有激情，负责任，守诺言的女人。我相信我是可以做到的!坚定自己的信念，把握好现在，快乐并幸福的过好每一天。

建议公司以后多组织类似的培训。我们还需要不断学习，不断努力，不断进取。

20xx年，商务局在市委、市政府的正确领导下，在市人大、市政协的监督支持下，紧紧围绕全年目标任务和各项中心工作，深入实施“工业强市”、“商贸活市”战略，创新机制，强化调度，全心全意为企业做好协调服务，着力提高工业、商贸经济发展的质量和效益，推动工业、商贸经济总量做大、结构调优、产业提升，确保顺利完成全年目标任务，现将各项工作情况总结如下：

**沃尔玛超市电商工作总结2**

（一）招商方面：一是进一步营造招商氛围，利用各种媒介，全方位做好招商宣传，最大限度激发全区招商热情。二是进一步优化招商结构，全力打造新型产业集群，努力实现规模效应。围绕特色小镇建设招商，坚持企业主体，加快引进一批符合“特而强”“精而美”要求的大项目、精品项目。围绕PPP合作模式，加快项目入库，推进项目顺利实施。三是进一步发挥平台作用，利用xx国际大学城、常宁新区、引镇现代物流园的主战场、主平台作用，重点紧盯世界xxx强等企业，重点引进科技型、人才型项目和国内外xxx强、央企、国企等项目。四是进一步创新工作方式。优化“走出去、引进来”招商模式，选择北上广等重点城市开展招商引资专场推介，充分发挥“xx招商大使”和校友会资源，拓宽招商渠道，做好以商引商、精准招商文章。五是进一步强化服务保障，深入开展“行政效能革命”，强化各级各部门协调发力，加强对项目的调研指导，深化“店小二”式服务，主动对接联系、研究解决项目实施中存在的困难和问题，推动项目早开工、早落成、早见效。

（二）社消方面：一是加强招商，增加我区商贸发展活力。积极引进xx有限公司奥迪品牌汽车xS店和xxx有限公司奔驰xS店项目，积极引进更多诸如盒马鲜生等知名商贸品牌，增加区域商贸发展后劲。二是紧抓商圈建设机遇，鼓励企业转变经营方式，紧扣大众化消费趋势，提供高质量服务，促进消费增长。全力发展万科生活广场商圈和府东路商圈，促进GOGO街区招商建设，组织系列促销活动，提高商圈商业辐射力、竞争力。三是以全市咖啡地图发布促进咖啡街区建设，积极引进星巴克、瑞幸咖啡等企业，打造咖啡商业氛围。四是做好企业新增限上的入库和储备工作。与各街办、特别是韦曲、郭杜等重点街办密切联系，摸排近限企业。五是加强与市、区统计部门加强对接，确保产业活动单位和限下企业评估反馈数据能够如实反映我区实际情况。

（三）推动电子商务继续发展。一是继续做好区内电子商务示范街道、示范村（社区）建设，以特色产品、“一村一品”为切入口，推动产品上线营销，尽快形成具有一定规模和特色的电子商务街道、村（社区）。二是强化电商服务体系建设，以x个区级运营中心，xx个街道级电商服务站，xx个村级电商服务点为基点，辐射周边。三是大力推进电商扶贫，联系龙头企业设立农副产品报销点，销售农副产品，带动周边村民共同富裕。四是继续引进电商企业，形成规模效应，带动品牌与规模“双提升”，促进我区电商发展。

1连锁企业品牌管理重要意义

创造企业良好形象真正的连锁企业品牌其内涵应主要表现在品牌的知名度和美誉度。要在激烈竞争中取胜，连锁企业塑造品牌的过程必然要严格把守产品质量，精心维护品牌的信誉，不断提高和树立良好企业形象的过程，是扩展连锁企业品牌知名度和提升企业及产品美誉度的过程，而这样的连锁品牌塑造过程也是企业建立良好形象和被消费者认可和接受的过程。

扩大企业无形资产深度挖掘品牌价值，将赋予产品超值形象价值，能满足消费者购买时的多方面利益需要，其中除消费本身的实用价值需要还涵括注重权威、身份形象、地位象征，看重成功等多方面的精神和心理需求。连锁企业品牌作为无形资产就是让消费者真正有一种消费体验，这样的品牌更能贴近消费者，能够培养忠诚顾客。真正体现出了连锁企业品牌是商品质量内涵和市场价值的评估系数和识别徽记，是企业参与竞争的无形资本。

2连锁企业品牌管理重要途径

顾客主导品牌形象良好品牌形象的建立需要一个夯实的基础，与外资连锁企业品牌比较我国的自有连锁企业品牌形象需要飞跃的提升，这个提升要必须针对顾客为导向来进行。我国现有的连锁企业品牌绝大部分投入都是围绕产品或服务进行的，但是从连锁企业未来的发展趋势表明，企业通过消耗有形资产来建立无形资产以及企业资产，特别是核心资产日趋无形化，无形资产尤其是品牌资产已逐步成为企业的价值主体。因此，我国连锁企业要想在激烈的竞争中占据半壁江山，将原有的品牌形象打造成以顾客为主导的品牌形象就尤为重要了。在一系列的品牌形象提升调整过程中，必须获得顾客的认可，品牌价值才有实现的基础。

完善品牌管理机制任何一个连锁企业所处的行业都会成熟，在行业的成熟阶段，行业内各企业的产品、价格、渠道都会趋同，出现同质化竞争的局面。此时，竞争就将在“品牌”这个更高的层面展开。因此连锁企业与独资企业相比有着本质的区别，在品牌的建立和管理过程上也有着不同之处。品牌形象是产品在实际使用价值之外给予顾客的一种印象、感觉和附加价值，比如归属感、身份感、荣耀感等，它实际上是企业文化的升华。这种品牌形象是需要企业在共同价值观基础上形成的所有的思维模式、产品模式和行为模式的总和。主要反映在企业精神、理念、内部管理制度。连锁企业可以通过产品销售、公关事件、广告宣传等传达给顾客的一种企业品牌形象精髓。因此，连锁企业在建立和提升品牌形象中都应该注重品牌的管理，这样才能将连锁企业本身的品牌价值及企业文化清楚、明确、持续地传达给消费者。

注重管理人才培养中国市场学会理事长高铁生曾说，“我国自主品牌的培育、发展和壮大是一项需要承前启后、继往开来的伟大事业，能否取得品牌强国地位并不断地保持发扬下去，不仅取决于各级政府、各个企业和众多的专家学者能否积极贯彻品牌强国战略、协调一致地推动品牌事业发展，还取决于能否不断地培养出大批优秀的品牌管理专业人才，这是关系品牌长远发展的根本性问题”。连锁企业由于自身的特殊经营方式，在品牌管理上与传统企业相比较要求上更为规范。所以，连锁企业建立和提升品牌形象应该有长远的眼光和打算，不能只盯在眼前利益上，要培养和锻造出更多、更优秀的品牌管理人才。

不断增强品牌营销品牌形象是连锁企业整体形象在外部市场上的表现，其目的是在文化价值观上与目标顾客达成共识，获得消费者的认同。从另一方面来说，连锁企业品牌形象的宣传也间接地向顾客提供了产品或服务的信息，以及体验的保证。在产品功能、包装与外观等方面通过市场营销等方式向顾客传达品牌信息。更深一层次说，企业的一切价值活动都要体现连锁企业品牌形象价值，我们可以依靠品牌营销来实现这一目标，通过各种营销活动或公关事件，使之成为公众热议的话题，从而吸引媒体的报道与顾客的参与，迅速提高品牌的知名度和美誉度，从而打造连锁企业良好的品牌形象。换句话说就是在营销活动中，运用品牌形象造势和建立起一种新的产品和品牌需求联系，充分运用品牌力量实现企业战略目标，开展市场营销活动。所以说，正确地实施品牌营销，对企业有效地实现其产品的价值，有效地提升品牌无形资产，从而增强企业自身的竞争力都是功不可没的。

团队合作精神对任何一个组织来讲都是不可缺少的精髓，一只蚂蚁来搬米，搬来搬去搬不起，两只来搬米，身体晃来又晃去，三只来搬米，轻轻抬着进洞里。一个和尚挑水喝，两个和尚抬水喝，三个和尚没水喝。“三个和尚”是一个团体，可是他们没水喝是因为互相推诿、不讲协作;“三只来搬米”之所以能“轻轻抬着进洞里”，正是团结合作的结果。

“有首歌唱得好“团结就是力量”，而且团队合作的力量是无穷尽的，一旦被开发这个团队将创造出不可思议的奇迹，我也真实的体会和领悟到。3月13日为了赶10\*54\*4汞齐和塔形灯管，涂粉、烤管和擦粉的人员都在加班加点，晚上7点多钟厂长和主任打电话给封口工来加班，接到电话的全部到位。绷丝间的姑娘们一直奋战到天亮才下班，排气、老练和总检包装的人员都及时的完成了生产任务，终于在第一时间把灯管交给了客户。在很多情况下，单靠个人能力很难完全处理各种错综复杂的问题并采取切实高效的行动。所有这些都需要员工们组成团体，并要求员工相互关联、共同合作，建立合作团队来解决错综复杂的问题，并进行必要的行动协调，开发团队应变能力和持续的创新能力，依靠团队合作的力量创造奇迹。团队合作往往能激发出团体不可思议的潜力，集体协作干出的成果往往能超过成员个人业绩的总和。小溪只能泛起破碎的浪花，百川纳海才能激发惊涛骇浪，个人与团队关系就如小溪与大海。每个人都要将自已融入集体，才能充分发挥个人的作用。

我们每个人必须统一思想，统一行动，互相信任、互相协作，形成一种积极向上，有集体主义观念，团结有力的工作氛围。

自开工以来，商务合约部在公司领导和合约商务部的正确领导和帮助下，各项工作顺利开展，工作能力有了显著的提高。项目商务合约部人员情况为在岗三人，一人负责商务合约部总体工作安排和外部协调工作；一人负责分包分供合同的的评审和修订；一人负责计量和分包分供商月度结算和日常工作。

**沃尔玛超市电商工作总结3**

一是进出口总量增势猛，龙头带动作用凸显。据海关统计，上半年全县进出口总额1、65亿美元，同比增长266、7%，超额完成全年市下达进出口目标1、6亿美元，目前已超过XX市跃居全省第一。全县重点进出口企业华星化工龙头带动作用显现，出口已经超过1亿美元。

二是对外贸易不断扩大，企业发展外贸愿望强烈。上半年，全县共有13家企业发生进出口实绩。进出口主体不断壮大。目前在建设中的XX星诺化工两个月后投产，生产的双甘膦全部出口到巴西、阿根廷，年内可新增进出口4000万美元。鑫桥户外家俱生产的藤椅出口到法国、德国，年内计划出口xx万美元。久工科技生产的保健椅出口到日本、韩国，今年计划出口1000万美元。我县的外贸进出口总额今年将创新高。为此，我们将采取强势引导、动态跟踪、抓小扶大、全面推进。

**沃尔玛超市电商工作总结4**

1.作为一名入党积极分子，我始终把政治学习放在第一位，积极参加单位组织的各项学习和活动(特别在庆祝建国xx周年文艺活动中贡献出自己一份力量)，在思想上和政治上始终以党员的标准严格要求自己。

2.在业务学习方面，除平时加强财务管理政策法规学习外，x月x日至x月x日，参加了xx培训学习。主要培训了《xx规定》、《xx案例分析》和《xx基本规范》，并参加了《xx扑克》训练，通过这三天的系统学习，我对企业管理的相关法规有了进一步的了解;对如何加强企业内部控制，从而节约成本、增强效益有了更深入的学习;对内部审计与外部审计的区别、重点也更加清晰。随后还积极参加了长江委会计科目扑克大赛，虽然没取得名次，但在平时的训练中业务水平得到了锻炼。通过这些学习，我不仅扩大了知识面、更新了专业知识，对自己在今后的财务管理工作中也有很大的帮助。

**沃尔玛超市电商工作总结5**

在实践中，我们也体会到，没有一支过硬的辅导员队伍，学校的少先队组织就不会有生机与活力。因此，本学期，少先队大队部认真组织班主任培训，大力号召辅导员认真学习少先队理论知识，，积极做好少先队的工作。

总之，一个学期以来，少先队在上级部门领导的关心和各位班主任的大力支持下，做了一些工作，取得了一定成绩。然而，掩卷深思，还存在着很多问题与不足。所以，今后的少先队工作还需不断努力，不断创新。期待下学期的工作更精彩！

年初以来，全县商务工作在县委、县政府的正确领导下，紧紧围绕县委、县政府的工作思路，认真贯彻党的十六届四川、五中全会及全国流通会议精神，积极开拓城乡市场，努力促进国内消费，积极深化流通体制改革，大力发展非公有制经济，全力打造物流产业，认真实施“食放心工程”，加强行业管理与服务，狠抓市场体系建设和整顿规范市场经济秩序，切实加强宏观指导，全县商务事业呈现出快速、健康、协调发展的良好势头。

上半年全县社会消费品零售总额xx亿元，同比增长xx%，完成年度目标的xx%。其中：批发零售业完成销售额xx亿元，同比增长xxx%；餐饮娱乐业完成营业额亿元，同比增长xxx%。第三产业完成入库税金xx万元，同比增长xx%，完成年度目标的xx%。第三产业实现增加值xx亿元，同比增长xx%，占GDP的xx%，拉动经济增长xx个百分点。继续呈现出市场繁荣、贸易活跃、服务业快速发展的良好态势，除成品油供应阶段性紧张外，其他生产、生活资料供应相对过剩，有力地促进了工农业生产的持续增长和人民生活水平的显著提高。

**沃尔玛超市电商工作总结6**

（一）“假日消费”、大型商贸活动促进消费品市场日益活跃。上半年，元旦、春节、“五一”三个居民重要的消费时段，成为市场活跃和零售额大幅增长的重要动力。一个黄金消费时段，全县重点商贸企业实现销售收入近4000万元，同比增长20%。特别是元旦、春节期间，各种中高档、时尚商品销售全面升温，服装类、电器类和食品类商品销售猛增，餐饮娱乐业营业额迅速增长，成为消费市场的亮点。元旦期间，我县组织全县商贸企业、餐饮企业、美容美发业积极参加“20xx四川迎春购物月”活动。县内近20种名优特新产品参加了“20xx四川（南充）迎春购物商品展销会”。展销会期间，现金成交额300余万元，签订合同金额1000余万元。各商贸企业开展了形式多样的促销、酬宾活动，整个购物月活动持续1个月，受到了广大消费者的好评，全县所有参与企业销售额达1。5亿元。

（二）“商旅互动”初显活力。全县商贸企业紧紧抓住“ＸＸ第x届河舒豆腐节、第x届桃花艺术节”和“五一”黄金周，开展形式多样的广告促销活动。特别是经营河舒豆腐的餐饮企业，踊跃参加豆腐节的名菜、名店评选，推出各具特色的豆腐菜品，吸引广大游客前来品尝。短短七天，经营河舒豆腐的餐饮企业营业额突破110万元。节日期间进入桃花村进行促销活动的商家97家，营业额近百万元。桃花村33家农家乐在节日期间营业额达50余万元。“五一”黄金周期间，我县共接待海内外游客人。

（三）农产品收购市场活跃，特别是粮油国家托市收购和春茧收购形势良好。1—6月，全县完成粮油完成托市收购8960吨。全县春茧收购20。5万公斤，收购综合均价达18。5元/公斤。

（四）市场监管力度进一步加强，市场经济秩序运行良好。一是加大了节假日、突发事件等期间的市场监管力度，积极组织货源，做好市场供应，较好地保持了市场稳定。二是对事关人民群众身体健康和财产安全的重点领域、重点商品、重点环节、重点部位依法加大整治力度，开展了生猪屠宰、酒类、农资、蚕茧、食品等专项整治，维护了正常的市场经济秩序，营造了健康安全的消费环境。

**沃尔玛超市电商工作总结7**

我重视加强理论和业务知识学习，在工作中，坚持一边工作一边学习，不断提高自身综合素质水平。

一是认真学习工作业务知识，重点学习公文写作及公文处理和电脑知识。在学习方法上做到在重点中找重点，抓住重点，并结合自己在公文写作及公文处理、电脑知识方面存在哪些不足之处，有针对性地进行学习，不断提高自己的办公室业务工作能力。

二是认真学习法律知识，结合自己工作实际特点，利用闲余时间，选择性地开展学习，学习了《森林防火条例》等相关文献，通过学习，进一步增强法制意识和法制观念。

**沃尔玛超市电商工作总结8**

>一、实习过程

（一）实习时间:20xx年

（二）实习单位:xx沃尔玛

（三）实习目的:充分感受和了解沃尔玛前五百强第一的企业文化和企业工作环境；提前感知社会人所充当的角色，深刻体会它的意义；身处于工作的环境中，感受到工作环境与学校环境之间的明显差异，收获自己的不足之处，找到适合自己快速提升的改进方案，以适应当下的环境；通过自己所学的专业知识，结合自己的工作经历，学会分析和解决问题。

>二、实习中的工作任务

（一）主要部门/职务:前台/迎宾

（二）主要工作内容

1.三楼入口:为顾客和小朋友派发购物车篮、气球；喊欢迎词；提醒顾客出口和收银台都在四楼；提醒小朋友注意安全；为顾客带进来的商品做好标记（捆扎绿胶带）；清理周围的区域卫生，及时提醒保洁人员；注意存包柜处理。

2.四楼出入口:喊欢谢词；及时提醒顾客注意安全；迅速有效地处理EAS（报警器）；为顾客捆扎绿胶带；注意提醒顾客不能将宝宝车、购物篮带出沃尔玛；为顾客简单地打包商品、封贴封口；回收红色标签（小心注意大件商品）；会写退换货标签及登记

3.员工通道:查看小票及敲章；报警门响后的处理；查看是否有带工牌；不允许顾客员工通道入口进来；临时工牌的登记；报警器响后的处理

>三、实习中我所取得的成绩与不足（工作中的犯错违规、完成事务中的不顺利）

（一）成绩:没有获得优秀实习生，也没有受到什么特别的表扬；不过令人比较欣慰的是，在我服务于他人的时候，不管是说了“欢迎光临，谢谢光临”，还是帮他们指路，帮他们作记号，简单打包，善意提醒.....或多或少大部分的顾客都会跟我说谢谢，或是给予迷人的微笑。当然也有不太礼貌的，甚至是粗鲁的一些人，经历多了，也就会开看的。

总结：没有最好的成绩。两个月其实很累，不过不也是坚持下来了，也收获了许多不曾了解的，经历了许多不曾接触的，这就是一笔财富。

（二）不足以及改进

1.做事情总是很被动，主动性较差

2.缺少热情和积极主动的一面。比如说，在喊欢谢词的时候，刚开始一段时间还是蛮有感觉的，但是到后来，尽管是在喊，但是一点也不激情了，死气沉沉的，给人一种很沉闷的感觉。时间长了就会带着一种完成任务的感觉，甚至是有些时候都不想去主动的去做事情，变得越来越懒散，提不起精神。

3.遇到有些事情，发现自己虽然可能是解决了，但是处理得还是很不到位，做事情放得不太开，太过胆怯。

4.在犹豫不决之前，合理的分析问题，解剖问题，以达到有效的解决问题。

5.动脑筋地去说话做事，要把话说得得体，事做得井井有条。

6.学会与他人交流，尤其是那些你不熟悉不了解的，善于沟通技巧。

>四、对成绩与不足的自我分析

（一）粗略分析:马虎、毛手毛脚、腼腆、沟通、三分钟热度、不动脑子

（二）具体分析:为何会导致这些呢？

原因一习惯。想要改掉自己的一些常年积累下来的习惯很难，可是，生活不是一沉不变的，对自己，对生活多一份留意，不要想当然的习惯成自然，要时常注意自己，对自己负责。

原因二不愿主动出击。很多事情不试试又怎能知道结果是什么，总是一味的逃避不是好方法，要始终怀抱一颗谈定的心去面对事物。

原因三胆怯。不够自信，不够有勇气，总是往坏的地方去考虑。经常性的去锻炼自己的胆量。

>五、实习对自己的感悟启发与新认识

与现处环境的截然不同:在学校我们所接触的知识都是书面上的理论意义，纵然有所了解，可真正实践过后，就会发现很多事情都不是想当然的。在学校里和在社会上的陌生环境是不一样的，你遇到的人，遇上的事都是全然不一的，你会碰到从未有过的棘手、难看、委屈...

沃尔玛企业文化的魅力:“企业的文化是一个企业的重要生命力，一个没有文化的企业就像一具行尸走肉，没有思想，没有目标，更谈不上发展。”松下新之助曾这样说。沃尔玛的文化就如树根一样紧扣着这个企业，比如说三项基本信仰：尊重个人、服务顾客、追求卓越。还有“日落原则”“三米微笑”等，这些文化在我们的生活中也同样受用。

工作中经历的酸甜苦辣:每天都受到工作的洗礼，品尝不同的咀嚼味道，感受不同的味蕾刺激。不管来自何种方式，尽情享受当下的一切，在经历中成长起来。有时候很累，难免会有满腹抱怨和牢骚，有时候心情莫名的好，干起活来别提有多带劲。坐公交车也是一种挑战，每天来来回回除了挤还是挤，消耗我们耐心和体力，我也懂，很多人也是每天这样过来的，更何况我们才仅仅两个月。从未经历过这样的拥挤，说不准不久的将来面临的也是这样快速的节奏。

>六、我在实习中的收获

部门的实践体会心得:在宣布个自的部门时，一直祈祷千万不要被安排到前台，本以为可以松一口气了，没想到最后一个报到了我的名字。说实话我也不知道为什么那么排斥它，以至于不太喜欢，后来我选择了迎宾（隶属于前台部门）。或许是认为它应该比较轻松，可几天坐下来发现其实好累，一天到晚都是站，代班要是心情好，想起你的话，还会让休息一会，实在是廉价的劳动。可是你又能怎样呢，有轻松的活，但是绝大多数都是不轻松的，你要想正因为不轻松才能磨练更多，不是吗？是的，很多东西都是相互的，很多东西你都无法选择，除了坦然接受，你还能得到些什么。刚开始上班慌慌张张的，怕做不好，做错事，拿麦克风喊的时候很羞涩，一些事情处理起来毛毛躁躁的，总是手忙脚乱的。万事开头难，熟悉起来就不会这样了，没过几天，渐渐适应起来，感觉上手起来还不错，中途也被说过，但都不是很严厉的那种。日子不紧不慢的悄悄溜走，重复每日的工作，枯燥，盲目。时间久了，或许就是要考验我们的定力、耐力、毅力...生活，经得起时间考验，才行。耐得住，才可。

沃尔玛的经验与反思:之前也在亲戚家打过工，来到沃尔玛也算是短期工了，可总有点不同，见到的人都是陌生的，也不会莫名的来关照你，现在所接触的环境是必须需要自己去建立，该适应的，该面对的，该独自的，该克服和解决的人与事已经由不得你愿不愿意。许多事情的事实就摆在眼前，无需探究些什么，学会适应，学会享受，同时也要会主动出击，动脑筋地说话做事，在犹豫不决之前，合理的分析问题，解剖问题，以达到有效的解决问题。学会同身边的人相处，友善地，热情地对待他人！

**沃尔玛超市电商工作总结9**

我来公司虽然仅有一周多的时间，但其实在公司工作的这几天时间里，自己的主观情绪一直是迷茫与徘徊的，走还是留的问题一直在反复交替的支配着自己，总是找不到一种真正的归属感。经过这一周时间的接触，项目上的同事都能力很不错，大都从乐观、积极向上，对工作认真积极，非常值得去学习研究。我想这或多或少与公司制度、公司文化、公司氛围应该有较大关系，希望公司会不断有新的活力元素融入到这个的队伍中，这样公司才能不断壮大，公司发展也会是发展迅速。

**沃尔玛超市电商工作总结10**

卓越的团队不需要领导提醒团队成员竭尽全力工作，因为他们很清楚需要做什么，他们会彼此提醒注意那些无助于成功的行为和活动。而不够优秀的团队一般对于不可理解的行为采取向领导汇报的方式，甚至更恶劣：在背后说闲话。这些行为不仅仅破坏团队的士气，并且让那些本来容易解决的问题迟迟得不到办理。

承担职责看似简单，但实施起来则很困难。教会领导如何就损害团队的行为批评自我的伙伴是一件不容易的事情。可是，如果有清晰的团队目标，有损这些目标的行为就能够轻易地纠正。

团队合作并非是难以理解的理念，但当所涉及的人是具有坚强意志、自身已经成功的领导时，它极其难以实现。团队合作并非不值得经历这些艰辛，但其回报鲜见且又代价高昂。如果领导没有勇气强迫团队成员去实现团队合作所需的条件，还不如彻底远离这个理念。可是，这又需要另一种勇气——不要团队的勇气。

为期两天的拓展培训已结束，对我来说，最大的收获就是真正理解了什么叫“独木难成林”、“一花独放不是春”。在当今社会，团队合作、相互信任、相互包容比什么都重要。

培训中的个个小项目依然历历在目，印象最深的是信任背摔和七巧板。可能很多人玩过背摔，背摔就是站在高处，捆绑住双手向后直直地倒下，倒在队友伸出的一双双臂弯里。老实说，刚开始时，我是有些怯懦的，严重怀疑我们的同事有没有臂力承接住一个个不算轻的身躯。教练先安排了两个“重型炸弹”。倒下时，接人的队友不仅没有散开，而且镇定自若。轮到我时，也就“大义凛然”地上台拼了。当我大叫着向后倒下，发现这一危险之举原来如此简单，摔在队友的臂弯里一点也不用担心他们散开掉，而且一点不疼，很是舒服踏实。这份信任，让我倍添了格外的勇气，敢于直面困难，敢于付诸行动。

通过七巧板这个游戏、从中懂得了很多。这个游戏一方面能体现同事们们之间的团结、另一方面也提高了我们的动手能力。七巧板虽然做起来很简单，但如果没有各组之间的合作，我想做出来的肯定不是很好。我彻底理解了“没有完美的个人、只有完美的团队，团结就是力量”。当时，我们的问题很多，小组成员都很团结，但小组与小组之间不团结，小组与小组之间都想让自己的小组先完成任务，都想让自己小组的纸板很充足，伸手便可拿到，小组与小组之间互动不是很恰当。半个小时的时间结束后，看到黑板上的数字，大家都傻眼了：要求1000分，可我们才500，都没及格。那时候的我们忽然明白，自己再好，自己小组分再高，也改变不了团队失败的命运。

这次的培训虽然时间不长，但是效果很明显。今天的拓展训练只是我们做为真正新兴铸管人的一个开始。想要成为一名高素质的合格员工，就让我们从今天开始，从此时开始，从我们最基层的班组开始，从我们的微微一笑开始，用我们的热情、用我们的真心、用我们高品质的服务，去创造新兴铸管更辉煌的明天!

大区经理培训-巡店环节总结

注：看到问题，能分析问题，并有专注力和持久力去解决问题，这是公司对高管层的一个原则要求！分析和提出方案，商讨议案后，就去动手！错了再改再做！希望能加上一个具体业绩的预估，及达到的实际操作，人员构架配置的设想及可行性！

分析和发现，执行方面解决上思考，还可以更加深入和深层次思考。多策划，多思考实现的方法！目的简单，就是提升业绩

----张旭

西大区 吴玲枝：

深圳区域巡店问题及整顿建议

今天下午我们随萍姐一起去了深圳区域的中心，前海，南油，西丽四家店面巡视，以下是巡店时发现的一些问题： 中心店灯光太暗，陈列比较空且彩页摆放较凌乱，排行榜没有充分利用到。333回访和交接本不符合公司要求。店面在招人但是没有看到我们的招聘架（商场不让摆），前海店从外面看蛮漂亮的，但是走进来店内陈列太空洞柜子里并不是没有货，店员不擅长陈列。在萍姐的吩咐下我们帮店里重新调了一遍，调整后看起来饱满美观了很多。前海店人流量很大，我们到的时候将近4点，店员在整理老会员资料回访会员。其实在这个时间点趁着趁着人流量高我们更应该做的是站在门口发宣传单招呼顾客拓展新会员而非回访老会员。前海店交接本没有做。

南油的情况和前面两家店差不多。

西丽店虽小但是陈列饱满，人员状态很好有激情，有让人眼前一亮的感觉。其实这几家店的问题都差不多，只是程度不同。我也不敢保证我所管辖区域内的每一家店面都完全符合公司的要求，只能说根据深圳区域所反映出来的问题，来反思自己的工作有否做到位符不符合公司要求，力求完善！像护肤12流程我那边全部是手写的，用哑巴陈列放在收银台上，个人感觉不好看，已和萍姐申请由库房统一做，再打上公司的LOGO，这样既美观又达到了统一。

整顿：

这几个店面都隔得不远，一个店的业绩好坏是和店长的心态成正比的。像这几个店面来去方便可以进行店长一日互换，比如西丽和南油：南油店的店长可以到西丽来上一天班，西丽的去南油。写下去对方店里上班一天的感受和对方店里的优缺点对比自身店面提升改进。对于日常工作及细节方面的落实如交接本，333回访，陈列之类的区域经理可以采用萍姐“对付”我们的方法让店里用彩信的形式发到手机上，这样不说十分的把握，最起码六七分的数心里还是有的。不会调陈列的，可以到陈列好的店面去观摩学习，这样比在店里教印像更深刻，效果更好。反正离的近也不会浪费多少时间。

时间有限一时也想不到更好的方案，一点建议可以参考参考！

北大区 朱训玲

学习中进步 经过学习，经过实战，经过培训，经过考核，这一路走来其实说真的很不容易。今天巡到了深圳区的几家店面，也发现了种种问题，首先去的是中心店前海，南油以及西丽这四家店，从不同店面的情况来说将发生的问题也截然不同。

1：本次看到了很多问题，前海陈列凌乱并稀少，当时我们就帮前海店做了整个店的陈列，与陈列前对比明显多离开几分吸引力，宣传册不整齐。

2：中心店上面灯箱灯管已经黑了很多根，另排行榜没有突出，只是很平凡的，很单调的摆两支上去，其它商品柜陈列的还不错。3：南油333回访本没有坚持回访，检查是看到的都是以前的，同时店面都有一部份外包装退色的产品也陈列在商品柜上，茶树套装把外盒子拆开直接现摆四瓶在柜子上，这样我们的精油就会受到温度而影响变质导致效果。

4：前海店是在下午人流量多的时候做回访，那时候应该是拿彩页招呼顾客的时间段。

店面人员的精神状态，西丽店、前海不错，南油的激情不够。这些问题看似小事，但做起来及没及时。当然，我也知道，目前这种情况和问题在我自己区也同样会有的。所以互相巡店之后才就发现，原来我们平时告诉店长的该怎么怎么做，告诉之后都没有监督和考核，最后得出的结果还是零。

如果要提升店面的业绩，我觉的首先就是要把店面的形象，陈列，人员状态，会员回访，有关销售的有力证明先做好，陈列应分区域让店长店员分开陈列，这样方便看谁进步谁不做，像人员激情方面的，看哪各店的较差的，应该最先做调整，然后自己带动起来，就算原本性格激情性低，但我会要求在销售当中，要达到让顾客满意的情绪，回访的是要监督的，现在短信暂由公司代发的，同时更要做好回访做到位，否则公司为我们着想，为我们代发结果的出来的都一样就会没意义了。同时也最主要的就是像张总所说的，每个店除固定活动外，应每个月举办做一次面对吸引新会员的活动，吸引更多的新会员，只要开发了新会员，只要回访做好，就会成为老会员。

以上的种种问题我都要下店去检查清楚到位，我知道也有的做的不够好，但这次绝对不可心软，一定要把各个店该要求的该做的都落实，也希望同过多次培训与学习的到进步和提升。

东大区 陈静

巡店 时间过得很快，上次开完会离开公司都大半个月了，但是业绩没有提升上去真的感觉很惭愧，每一次回来开会都会吸收不同的东西，也会有不同的收获。15日开完会我们一起去巡了深圳区域四个店面，中心、前海、南油、西丽、在这四个店面中也发现了不少的问题，但这些问题也是自己区域各店面都有发生的。

下面说下自己在这几个店面发现的问题与整改计划：中心店：店面灯光不明亮、排行榜陈列不新颖没有吸引力、宣传册凌乱南油店：333回访没有做、店面产品变色太多、茶树礼盒的外包装灯管坏了一根没有换、店面背柜已已经不知去向店员找了半天找出来一个外包装、背柜已经损坏用上爆炸贴是可以修饰的，但是店面用了一张小白纸把他挡住实在有损店面形象、店员看上去没有激情

前海店：走进前海店有一新人试工，店员很有激情虽然今天是第1天上班但是胆量很大主动上来接待了我们，第一眼看上去是店面太空了没有什么产品、一个地方就几颗像是插秧、店面产品也很凌乱、导柜上的产品也是乱乱的、老员工在该抓销售的时间却在做回访，前海店本来位置就在后面很多顾客都不知道，我们不打广告所以很多顾客就更不知道我们是护肤品了，甚至以为我们是卖的装饰家里的东西，以前在那带店我知道这个人人乐的管理并不是那么严格，所以旁边店面才可以把展架摆在外面，我觉得可以与人人乐协商我们用上一个大的X展架摆放在前面电梯口那里写上我们的品牌打上箭头符号指明我们店面的位置。这样可以让更多的顾客知道我们的店面位置与品牌，知道我们卖的是护肤品。

西丽店：去到店面人流量很大，首先是假扮顾客进店，试工新人也是很大胆的接待，人员状态都非常好，产品陈列很饱满、整齐、货品也比较齐全，就是店面位置小了点给顾客做护理不是很方便。展架没有地方摆放，要是多上几个人进店也就没有地方站了。

中区 王清

细节与执行力的重要性

今天冯总监带我们去深圳区域巡店，主要去了 中心 南油 前海 西丽下面是各店发现的问题。

中心店的问题；

1灯光不明亮。2排行榜摆放不美观，没有吸引力。3宣传册摆放凌乱

南油店的问题；

1变色产品，没有返回库房。2店员的激情不够，要加强。前海店的问题；

1店内陈列不饱满，不整洁。2没有站在门口发传单，人流旺的时候，在回访顾客。

西丽店做的是最好的，人员的壮态激情，陈列饱满 ??

经过这次的巡店，明白了《细节，和执行力》的重要性。有些细节做起来很简单，但是还有很多店没有去做，这就是执行力。公司安排的事没有马上去做。

从这几个店可以分析出，为什么有些店做的好，有些店做不好的原因。

通过这次的巡店，我会把我管理的店面没有做好的，把它做好，做的好的要坚持做下去。没有做不好的事，就看你是否用心去做了。

转眼之间一年又将要过去，回顾一年来的工作，本人在办公室的正确领导下，在各兄弟处室和同志们的大力支持和积极配合下，我与本科室人员团结奋进，开拓创新，为xx的后勤(财务)工作提供了优质的服务，较好地完成了各项工作任务。现将本人一年来的工作情况简要总结：

**沃尔玛超市电商工作总结11**

1、主抓项目到账

20××年，为实现全外资工作“保四争三”的目标，狠抓项目建设，协助召开全县外资资座谈会、推进会、项目过堂会等外资工作专题会10余次，提要求、下任务、排计划、定措施，对项目的到账和建设，实行周通报、月通报，以项目的快建设推进外资的快到账。将9、10月份定为我县“外资突击月”，制定专项计划，责任到人，在原《利用外资工作奖惩办法》的基础上，根据我县利用外资现状，出台了相应的《补充规定》，对“突击月”期间完成注册外资到账和新批注册项目数实绩较好的单位主要负责人给予奖励。

2、强化监督管理

3、狠抓招商成效

今年在县委、县政府主要领导的亲自倡导下，下发了金办发[20××]18号文件，出台了推进产业招商工作方案，从全县各镇、各重点部门抽调了60多名招商骨干组建了庞大的产业招商团队，重点组建了4个产业招商指导组，指导组分别由县委、县人大等四套班子分管领导亲自挂帅督导，每个指导组下设五个产业招商局，全县20个专业产业招商局在县委、县政府的全面协调统筹下。

4、提升服务水平

3月份，我们组织了服务业利用外资专题培训，特邀请专家对全县11个镇、30个部门主要领导或分管领导、项目帮办人员进行培训，10月份，组织各乡镇、重点项目部门赴市参加外资业务培训，为各单位在利用外资工作上理清思路、拓展视野。对有实际困难的项目实行上门帮办，陪同项目单位多次赴市局、省厅报批，多次帮助相关部门和企业与发改、国土、环保、银行、外管等部门协调解决困难，受到了企业的一致好评。

**沃尔玛超市电商工作总结12**

（一）抓目标管理。年初，制定了全县商贸工作的目标任务和措施，并将目标任务层层分解落实，每季有分析，半年有总结。

（二）抓市场开拓。一是抓好假日经济，对元旦、春节、五一各大节日作出周密安排，帮助指导企业组织适销对路的商品，开展优质服务和大型促销活动。二是抓好大型商贸活动，积极组织全县商贸企业参加“20xx四川迎春购物月”活动和“20xx四川（南充）迎春财物展销会”。三是开展“河舒豆腐”名菜名店评选活动，共评出“河舒豆腐”名菜12道，“河舒豆腐”名店4家。

（三）抓招商引资和项目申报。一是引进成都客商在我县新建4星级酒店，已签订意向性协议。二是积极组织申报商品部的“万村千乡”工程项目、“双百市场”工程项目和“东桑西移”工程项目，目前“万村千乡”工程项目已获国家商务部批复，“双百市场”工程项目和“东桑西移”工程两个项目已报省商务厅。

**沃尔玛超市电商工作总结13**

在为期6周的沃尔玛超市实习工作中，每位同学都有了很深刻的心得和体会。

在这六周的实习期间，各位同学主要学习了收银七步曲，上岗五部曲，服务原则，按键操作，折扣计算，售卖条码购物卡，打价签，收集残缺商品，回收整理购物车，散货、喷漆、刷漆、迎宾，存包处换货币，地下车库停车票据开票，出口送货，电梯看守，辨认真假币，彩票销售等多项工作。从收银到理货再到各种超市工作，每位同学都有所了解和掌握。

第一周，大家参加了工作前的培训，熟悉工作文化，了解公司工作规章制度，学习如何进行收银等工作。在这一周的学习中，各位同学对收银工作从陌生到熟悉，很快进入工作状态。

第二周，各位同学跟随前台老员工学习，正式上岗工作，开始进行一定的收银和区域整理。这一周大家经过共同合作，一个负责收银，一个负责帮忙收袋和监督提醒，逐渐共同摸索。大多数同学在这一周都是比较紧张的，都经历着各种困难，朱迎雪同学从打印机不会换纸，多扫、错扫、打不出小票等等困难中逐渐成长起来，经过不断地学习逐渐熟悉工作流程，也逐渐自信起来。

第三周，部分同学放假回家，部分同学仍然坚守在收银的岗位上。在这一周的工作中，大家开始独当一面的收银工作，也学会了平心气和地解决处理问题，和顾客有了更多的沟通和微笑。

第四周，各位同学对于收银工作有了更多的认识，也逐渐开始进行一定的总结和计划，逐渐熟悉工作内容。

第五周，各位同学更加熟悉操作流程，基本掌握整个工作内容。邵一特同学在这一周的收银工作中逐渐找到了乐趣，收购物车、购物篮已经成为他的专项，整理机台的工作也可以做的非常完满。

第六周是实习的最后一周，各位同学继续学习熟悉各种工作，马通同学在这一周已经完全熟悉各种操作流程，在这个基础上他对沃尔玛的企业文化有了更深层次的理解，也明白了一个收银人员讲究实事求是，对企业对顾客都要百分百的诚信。

在为期六周的实习工作中，每一位同学对于收银这份主体工作都有了很多的认识。在同学们的\'报告中，很多同学多次提到“顾客是上帝”这句话，其中吕静思同学很好地总结了这个道理，她说“通过这次实习我明白了对于超市等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线，高水平的服务质量不仅能给顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础，而且能使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象，通过不断的学习和完善，我更能够做到对顾客热心细心耐心地为顾客服务，严格遵守顾客永远是对的原则。”还有很多同学在这个问题上发表了自己的见解，大家都有一定的心得和体会。

六周的共同学习和探索，每一位同学都有自己的成长和收获，都经历了对沃尔玛的陌生到熟悉，沃尔玛文化的独特与温馨，沃尔玛团队的合作与激情，这不仅仅是一次大学期间的实习，更是每一位同学人生道路上的记忆和财富。

**沃尔玛超市电商工作总结14**

1.外资项目数量偏少。大多数外资企业倾向在政策宽松、扶持力度大、落地速度快的开发区投资，作为区县招引外资项目相对处于劣势。

2.关停、退库企业较多，造成零售业下滑，大幅拉低社零总额。前三季度，零售企业（含大个体）上报数占我区限额以上零售额的xx%，xx年x月—xx年xx月停业企业基数xx个，累计增速-xx%，对增速影响较大。

3.区属限上企业负增长较多。上报数据的限上企业中，批发零售企业xx家，负增长的企业有x家，占批发零售企业的；住宿餐饮企业xx家，负增长的企业有xx家，占住宿餐饮企业的，限上企业对区属社零总额增速的带动作用明显减弱。

4.区属限上企业规模较小，缺乏大中型零售企业支撑。我区限上企业中除有x户批发企业规模较大外，零售企业（含大个体）中，年销售额过xx万元的仅x家，供销系统销售额过xx万的企业仅x家；在xx户餐饮企业中，营业额在xx万元以上的仅x户，营业额xxx万元以下的有近xx户。

**沃尔玛超市电商工作总结15**

（一）主要济指标预计完成情况

1、规模工业增加值。20xx年1—9月，我市工业规模增加值增速为，1—12月，增速预计为。

2、社会消费品零售总额。我市现有限上商贸企业90家，二季度社会消费品零售总额为亿元，同比增长，全州排名第12位。1—8月社零限上企业零售额达亿元，同比增长。预计三季度可完成64、5亿元，同比增长，完成全年目标的73%，预计全年可完成85亿元，同比增长。

3、民营经济增加值。20xx年1—9月，XX市民营经济增加值预计完成亿元，同比增长；民营经济增加值预计占全市GDP比重的。

20xx年1—12月，XX市民营经济增加值预计完成151亿元，同比增长；民营经济增加值预计占全市GDP比重的。

（二）各项工作有序推进并取得成效

1、工业经济稳健运行。20xx年1—8月全市工业固定资产投资项目18个，计划总投资亿元。截止8月完成工业固定资产投资亿元，预计今年完成15亿元。

为推动全市工业经济稳步发展，我局：

一是强化责任分解，确保完成目标任务。为了完成州政府下达的目标任务，按照局党工委安排的工作计划和要求，制定全年经济目标任务，认真做好目标任务预安排、早安排，确保各项工作落到实处。

二是抓运行监测，确保目标任务的完成。做好目标任务分解和落实，强化节点控制，加强企业服务，促使企业平稳生产，不出现“大起大落”，确保工业用电量的提高。

三是加强与税收、供电等部门对接，掌握企业税收、用电量等相关数据，重点抓产值和用电大户企业的运行调度，如XX豪龙水泥有限公司、黔南山地车有限公司、梓源玻璃制品有限公司、盛世龙方制药有限公司等，为企业生产经营创造良好的发展环境。四是积极申报专项资金。其中贵州新山地新能源汽车制造有限公司山地汽车产业升级技术改造项目，已获得贵州省工业和信息化发展专项资金160万元；贵州杰傲建材有限责任公司等获工业实体经济发展专项资金预计万元。五是加强工业企业节能监察力度，将企业节能目标分解落实到位，让企业能够严格执行国家和省依法制定的单位产品及设备能耗限额，贯彻落实上级部门下达的节能目标任务，加强能源计量，统计管理，建立能源消耗原始记录的统计台帐；监督企业进一步加强对节能工作的管理。

2、继续推进“千企改造”工程，支持企业技术创新。按照工作要求开展20xx年“千企改造”工程项目摸底调研工作，筛选一批年内具备开工建设改造项目纳入年度改造项目清单，指导企业编制转型升级方案。经筛选，市级“千企改造”工程计划支持改造项目15个，重点服务贵州XX豪龙水泥有限公司电袋复合收尘器及包装装车技术改造升级，贵州灵峰科技产业园有限公司年产1800吨精制红茶及茶粉加工建设改造，贵州省XX市剑江酒业发展有限公司“剑江”啤酒生产改造建设，贵州云河山地汽车有限公司自卸专用汽车生产线升级改造，贵州华昌特色食品有限公司研发项目小引子粑粑系列新产品等，并跟踪督促改造项目实施。目前已上报州级“千企改造”工程项目11个，预计全年完成州下达14户任务目标。我市今年纳入省级“千企改造”工程高成长型企业1户：贵州新山地新能源汽车制造有限公司。20xx年争取到贵州省工业和信息化发展专项资金民营经济（中小企业）发展专项项目3个，项目资金共80万元，同时组织符合条件的企业申报第二批贵州省工业和信息化发展专项资金项目。

3、紧抓企业入规工作，做大规模企业总量。通过摸底调查，积极争取有望入规企业纳入统计上报范围，做大规模企业总量。1—9月^v^确定我市入规企业为14户。即：国电龙源XX风力发电有限公司、贵州匀城管业有限公司、黔南州杰傲门窗有限公司、贵州匀城管业有限公司、黔南海滨供电设备有限公司、中铁十五集团XX构件分公司、XX经开区浩森玻璃制品有限公司、黔南中凯商砼有限公司等企业，10月拟入宏泰伟业建材有限公司、黔南长通水泥电杆有限公司、贵州XX经开区菜园河铅锌矿选矿有限公司、XX杰傲建材有限公司、贵州雄润管业有限公司等企业，全年确保15户以上企业入规。

4、开展服务企业行动。根据相关文件精神提出了服务企业的工作目标、服务方式、工作要求等。截止目前，我市32个服务工作组已全部开展服务工作。目前已收到各工作组报来企业存在问题118个，通过政府、服务专班及帮扶部门共解决75个，其中根据派工单办法，已派出2个工单用于解决问题。还会定期召开服务工业企业联席会。截止目前召开4次服务工业企业联席会，针对参会企业未解决的困难问题，逐一研究并解决，明确了各部门的完成时限。

1餐饮连锁企业管理的发展与前景浅析

管理方面所存在不足和缺失的原因

由于企业主经常把主要的注意放在了连锁店的不断扩张和占领市场份额而绞尽脑汁，常常为了谈判和视察花费了大量的时间精力，毕竟人的精力是非常有限的，这是企业主所造成了这方面的内容缺失较为严重的失策。另外还有一面是管理部门的沟通所带来的滞后性，上下级之间的沟通存在障碍性，无法及时的有效的将工作基层的意见和情况反映到管理部门之中，造成了诸多不良的后果产生，还有就是管理层的职责职能规划得还不够清楚，互相越级报告，甚至遇到问题和困难时候，相互的进行推诿责任，另外管理部门之间的协调性不够流畅，没有形成一个统一的、行之有效的核心，所规定的管理内容朝令夕改，让管理者进退不行，没有形成同德同心的管理心态。

内部员员工的服务水平不高的原因

服务者的服务第一印象对于很多顾客来说是非常之重要的，尤其是服务者在服务顾客时候，第一次的坏印象，直接就决定了很多顾客不满意的情况和下一次是否还回到餐馆消费的主要原因，列如说：服务者怠慢了顾客、对顾客不尊重、抱怨顾客等等行为，都会造成恶劣的影响，还会影响到团队的积极性。假如没有加以重视的话，必将会给企业造成了许多不必的损失，对于品牌和美誉度的打击是致命的，因为好的口碑会不断的传播，而坏的口碑同样也是如此的。在许多的餐饮企业之中，工作企业是非常之辛苦和劳累的，工资上一直以来是被企业所忽视，这就会造成了很多餐饮企业的员工极大的不满，以至于对企业产生了抱怨的因素，这种管理上的失衡更多的是反映出企业的工资激励政策失调所造成的，列如：员工缺乏了积极上进的精神、不够主动招待客人、接待客人的时候懒懒散散无精打采的。由此可见，员工的服务水平与企业的管理是息息相关的，同时没有具备一个服务者所具备的那种饱满的服务心态，而是把工作的抱怨带到了工作之中，就不能够充分发挥自己的职业精神。

2需要不断加强以信息化方式来调整企业内部改革

不断加强以信息化来调整企业内部改革，对于餐饮企业来说，这种企业改革的必不可少的重大的事情。如何形成一个较为严谨和开放的信息平台来优化企业内部的管理以及更加行之有效规范要求是一个重要的课题。这就需要餐饮企业更加注重企业内部信息化的管理和改革了。

加强信息化为指导的人性化管理模式

提升员工道德素质修养与服务理念

在提升员工的道德素质修养与服务的理念，是以一个较为重要的企业课题，如何加强这种培训更加的深入人心呢？首先需要值得注意的是，员工是作为了餐厅里面最为直接和最重要的把手，这就需要通过培训来强化个人的得到素质修养与服务理念，由此形成了相辅相成的良好效果，最终能够达到餐饮企业里面员工都能够执行统一的标准化服务流程，从而能够使得餐厅之中形成较为友好的氛围和具有较高的服务心态，无论是面对什么样子的顾客都能够始终如一的招待和接待，能够满足顾客在餐厅消费的需求，以便能够将顾客把握住，避免顾客的流失。进行这两方面的培训是需要周而复始的进行培训的，并不是说培训一两周两三周就能够得到较大的效果，需要餐饮企业给予员工信心和体贴下属，理解员工的在接受培训时候出现的误差等问题，尤其是在进行培训改革的过程中，企业会出现一些不适合和不良的反应，可是一旦坚持下去了，效果自然会不断的表现在服务之中的各个方面之中，从而使得员工们的道德素质修养与服务理念得到充分的提高，能够产生更多的服务效益和经济效益。

3结论

随着这十几年来我国的经济发展水平不断提高和跨越式增长的推动下，使得众多优秀餐饮连锁企业顺流而上随着改革开放的经济大浪潮中取得了非常瞩目的发展和进步，其中还有待于诸多的餐饮企业不断完善自身的信息化建设管理方面的提高，完善自身的服务心态，调整市场战略目标，最终提升自身竞争力。

根据通知要求，现就我局xx年工作总结及xx年工作计划报告如下：

**沃尔玛超市电商工作总结16**

在恪守以往取得的成绩和好的工作方法外，争取在20xx年能改善去年的不足，使工作再上一个新的台阶。

网络推广能在现实情况中不断的改善是离不开各位领导的悉心关怀和指导及各位同事的大力支持和配合，在告别昨天的时刻，我们将迎来新的一年，对过去取得的成绩，我将不骄不躁，脚踏实地一步一个脚印走下去，对过去的不足，将不懈的努力争取做到最好，我们将会用行动来证明我们的努力，我们更加清楚获取不是靠辉煌的方式,而是靠不断的努力。

为了公司发展得更加壮大，并跻身于国内先进企业行列，让我们携手合作，创造出辉煌的明天!20xx年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我们将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做的更好，为公司的发展前景尽一份力。

两天的课程将人生的五味杂陈展现在我们的面前，带着疲惫的身躯去感受，整个培训下来心灵得到了洗礼，让人如此深刻，痛并快乐着！

我们分成了12个小组，每一个小组都是一个家。在这两天里我们都和我们的家人在一起为我们的家而努力！

我们家有10个女孩，是12个小组中唯一没有男生的，也是平均年龄最小的。一开始大家都显得漫不经心，有的因为提前知道了培训内容人显得满不在乎，她们向自己的死党诉说不满，欣慰的是我们都没有把这些不良情绪传播开来。有的很少表达，当老师让我们一家人总结的时候很少说话。当我们还是倒数第一的时候，我们很团结，这就是团队精神！虽然我们看上去很弱，事实上我们都很坚强，也都很倔强！

助教说想加分就要创意，而且要够没脸皮，我们都不会那么做，都放不开吧，所以我们选择抢第一，避开劣势。在信任这个环节中，我们从一开始就不能完成，能站起来的都有点怨气，大家都心照不宣的继续练习，最终在最后一次我们站起来了有人说我们不是站起来最快的，只是声音大而已，其实又有什么关系呢，我们得到认可了嘛。就算我们的鞋不是最好的，我们推销出去了，这也是事实啊！在此之后我们开始自信，为我们家族挣分！

当我们不认真不仔细我们的队长就要受到惩罚，这多么残酷，而现实就是如此。这个环节中，我感受到责任在肩上的重量，压得人那么沉重！在现实我们营业员的责任是最小的，我们是更能够左右我们的店长责任的重量的，只要我们都以主人翁的态度去认真细心的工作！

感恩，这个永恒的话题。当有人扶着我，就知道我要离开那安逸而又凉意的环境，我是瞎子，她带着我走，她是那么小，可是我却不能认出她来，还是她拉起的我！想想那些帮助过我的人，我要感谢的人是那么的多，从小都是在大家的宠爱下长大的，就连弟弟也是，不熟悉的都以为我是最小的。在工作中也是如此，其实我都可以做的，只是大家都帮着我，真的很感谢，感谢身边的每一个人，感谢来和我买鞋的友女，感谢记住我是人，被你们记住是对我最大的肯定.

第一天结束前，将会有一个人家庭离开，我们是那么的担心，因为一开始我们就很弱。当老师说是5号家庭时，我们都松了一口气。他们因为都在意家人说的早知道是这样就不来了，真没有意思。于是他们泄气了，淘汰了!他们的离开就意味这我们是最后的，我们不甘心，我们都决心在第二天一定要全力以赴。功夫不负有心人，我们做到了，以四分之差我们不是最后一个。当我们一家人全在台上的时候，其他人都才知道我们是唯一一个没有男生组建的家庭，从头到位我们都没有示弱，就算是第一次上台也不会说我是第一次。

培训结束了，培训是残酷的，真的有家庭都解散，他们真的会离开。在现实中，如果我们不努力，不认真我们都将会面临失业。在日后的工作中，我将会认真工作，辅佐店长，也会将我所会的东西教会大家，一起出力，力量才大，团队才是真正意义的团队！

当我们置身于一个团队，我所做的一切都将不是会影响到我，还会影响真个团队，在以后的工作中我会将最好的一面展现在大家面前，不会因为自己不开心而去影响他人，而是要因为我开心所以你也要开心去感染大家！以最好的状态来感染周围的人，提高我们的业绩！

相信在以后的工作中我们会更加默契，我们的团队会更加优秀！

繁忙的20xx年已经过去，这一年里，在中心领导和计财处领导的带领下，在各位同事的帮助下，我通过自己不懈的努力和对待工作认真负责的态度，较圆满地完成了各项工作，同时自身素质也得到了相应提高。为在20xx年的工作中更上一个台阶，我将认真地对20xx年的学习和工作进行总结。

**沃尔玛超市电商工作总结17**

本工程由于前期工程款结算结算依据暂定工程量清单进行的，具体工程量清单单价业主并没有审定。在施工的过程中进行施工预算清单的编制工作，并上报业主，从而产生了与业主长达一年多的拉锯战。然而最终结果迟迟未能确定下来，导致中期计量工程款的支付严重滞后，把项目推入一个进退两难的境地。项目运作后期，清单确定下来，按照每月正常计量，拨付工程款。清单组价的成功与否直接关系到项目的存活，也是创造盈利点的根基所在。

在组价的过程中重点：1、工料机单价；2、费率；3、组价套项；4、现场措施项工程量的确定。

工料机单价的确定是清单组价的基础数据，依据各省交通厅、造价站颁发的预算价格信息确定。本项目材料单价采用20xx年 4月材料价格按照定额规定计取的，是一个静态值。而现场施工过程中、市场上的工、料、机的价格是变化的，无形中给项目带来了一定的风险，虽然总包合同中约定材料价格信息超过正负6%允许调整，但项目更应结合自身的现状，对市场进行详细的调查，并作出定量分析，积极面对突发状况。

在组价过程中，措施费是完成工程项目施工，发生在施工中非工程实体项目的费用。它反应了施工能力和施工方法的高低，可以尽最大可能发挥项目、单位在技术及现场施工管理上的优势，是组价取胜不可或缺的砝码。比如说本项目的承台挖方，实际施工过程中部分承台挖方采用钢板桩施工，组价的时候就应增加此部分的措施费用，并尽可能的扩大成果，创造利润点。钢护筒、模板、脚手架等周转材料的使用方面，现场通过增加这些材料的周转次数和摊销量的办法来降低成本，从而达到盈利的目的。

现场工程量的确定是组价、计量必备条件。依据现场实际签证的工程量进行组价。实际签认的工程量经施工单位、监理单位、业主单位确定。项目部现场签认的工程量包括施工便道、桩基施工平台、钢护筒、钢板桩、承台挖土方等。工程量的签证，一是准确无误，尽可能做到详细，不能笼统含糊其辞，以预算审核部门进行工程量计算方便为原则。二是实事求是的原则，只签认发生的工程量，实际发生多少签认多少。签认工程量之前做好准备，确保现场整洁干净，工程量真实可测。工程量现场签证是预算组价、工程计量重要的手段。

**沃尔玛超市电商工作总结18**

20xx年是我司贯彻执行党风廉政建设﹑争当服务先锋﹑主抓办事效率和提高工作绩效；严格按照党委政府提出的“三看三治三确定”和“推动科学发展﹑促进社会和谐﹑服务人民群众﹑加强基层组织”的总体要求扎实整顿公司作风，主要从以下几方面开展工作：

﹙一﹚认真贯彻执行党风廉政建设责任制。

一年来，按照县委、县政府以及曲靖分公司关于认真贯彻执行党风廉政建设的要求，公司一是结合行业实际及时成立党支部，由经理任支部书记，公司以“科学发展观”为重要思想为指导，紧紧围绕经济建设这个中心，不断强化党风廉政建设、组织建设、作风建设，充分体现了党支部在我司业务工作中的政治核心作用、有力地保证了公司各项工作的顺利开展。二是公司于7月1日开展了先进性教育活动周，并坚持周六下午学习制度，坚持学习政治理论和阶段业务汇报同步进行，制定了相应的学习计划。建立健全了一整套适应本公司实际的制约机制，先后推出《党风廉政建设责任规定》、《领导干部廉洁自律规定》等廉政制度。班子成员都能严以律己，以身作则，廉洁奉公，使公司班子形成一个团结拼搏、务实进取的战斗集体。三是公司通过开展警世教育，先后认真学习了由省保监局和省公司转发关于保险业发生贪污受贿和挪用犯罪案件的情况通报，树立员工超前防范意识，把防范违法犯罪的关口前移，有效地遏制违法犯罪活动。四是在本司内开展精神文明建设活动四次，并制定出台了综合治理考核办法及安全生产工作管理条例，定期不定期的督促、检查落实，通过一年来的工作运行看，我司无重大案件事故发生，无信访投诉案件，内部信息报道及时准确，各项工作有条不紊顺利开展。

（二）争当服务先锋。

随着保险市场的不断发展，保险业内竞争日益激烈，单纯的价格之争虽有一时之功，但绝非长久之计。根据党委政府以及上级公司开展关于开展各种转变工作作风，增强服务意识，创新服务方式的通知。我司通过不断完善各项客户服务制度，取得了广大客户对保险公司的信任和支持。我司始终把“以服务求发展﹑服务求生存”作为公司发展的宗旨，从多方面加强服务质量的建设。主要从以下几个方面体现：

1、建章立制，狠抓落实。建立健全了严格、规范的管理制度，同时按照行业协会公布的保险服务标准，认真进行落实，并针对保险行业的业务特点，制定了六项承保服务制度和八项客户服务措施。公开服务承诺，公布服务监督电话，自觉接受客户的监督。我司工作人员深知，由于人保公司是保险行业的龙头老大，还是唯一一家国企财险公司，自身的一言一行不仅代表了人保财险公司的形象，更代表了整个保险行业的形象，而且服务态度的好坏以及服务质量高低直接关系到客户对人保财险公司以及整个保险行业的满意度，因此更加注重对自己进行严格要求，自觉按照职业道德规范和内部规章制度要求规范自己的行为，展现人保财险员工良好的职业形象。无论是承保或是理赔，重点突出“方便快捷”，用耐心、周到、热情的服务赢得了客户的普遍好评。

2、成立专门机构服务曲交集团。在分公司领导和曲交集团的大力支持下，为了更好地为曲交集团提供及时周到的保险服务，体现人保财险公司的实力，营业部抽调8名工作经验丰富的业务和客服人员，组成曲交业务部和客户服务部，为集团客户提供从签发保单、收取保费到出险报案、查勘定损、受理案件、理赔计算、赔款支付等一站式保险服务，统一了人保财险公司对曲交集团保险业务的管理，树立了人保财险公司在保险运输行业中良好的保险品牌形象。对在承保或理赔工作中遇到有争议的问题协商解决，原则性的问题坚决不让步，同时耐心细致地做好沟通解释，双方本着“平等友好、实现共赢”的原则，通过长期的沟通与协作，建立了融洽的合作关系。

﹙三﹚主抓办事效率。

办事效率，也就是公司能力的一种体现。按照现在比较流行的说法，就是“执行力”，所谓执行力，“就是按时按质按量地完成工作任务”的能力。公司执行能力的强弱取决于两个要素——员工工作能力和工作态度，能力是基础，态度是关键。所以，我们不断提升员工个人执行力，一方面是加强员工学习和实践锻炼来增强自身素质，另外一方面是要求员工端正工作态度，作为公司的行动标杆。

在工作中，我公司严格执行“严、实、快﹑新”四字要求。一是着眼于“严”，要求职工积极进取，增强员工责任意识。责任心和进取心是做好一切工作的首要条件。二是着眼于“实”，脚踏实地，树立实干作风。虽然每个人岗位可能平凡，分工各有不同，但只要埋头苦干、兢兢业业就能干出一番事业。因此，公司加强了提高执行力方面的学习，要求员工必须发扬严谨务实、勤勉刻苦的精神，坚决克服夸夸其谈、评头论足的毛病。真正静下心来，从小事做起，从点滴做起。三是着眼于“快”，只争朝夕，提高办事效率。因此公司领导每次开会都不遗余力强调员工应该具备良好时间观念和效率意识，弘扬“立即行动、马上就办”的工作理念。坚决克服工作懒散、办事拖拉的恶习。每项工作都要立足一个“早”字，落实一个“快”字，抓紧时机、加快节奏、提高效率。做任何事都要有效地进行时间管理，时刻把握工作进度，做到争分夺秒，赶前不赶后，养成雷厉风行、干净利落的良好习惯。四是着眼于“新”，开拓创新，改进工作方法。只有改革，才有活力；只有创新，才有发展。面对竞争日益激烈、变化日趋迅猛的今天，创新和应变能力已成为推进发展的核心要素。

因此，要提高执行力，就必须具备较强的改革精神和创新能力，坚决克服无所用心、生搬硬套的问题，充分发挥主观能动性，创造性地开展工作、执行指令。在日常工作中，我们不断鼓励员工敢于突破思维定势和传统经验的束缚，不断寻求新的思路和方法，使执行的力度更大、速度更快、效果更好。养成勤于学习、善于思考的良好习惯。公司从“慢”变“快”解决了以前出单﹑出险慢；理赔周期长等问题中总结了经验，而后科学合理简化了工作程序，提升理赔速度；使客户在最短的时间内解决问题。

﹙四﹚提高工作绩效。

绩效是一个公司生存与发展的命脉，为很好的让公司较好较快的发展，提高工作绩效，我司针对公司工作情况建立了较为完善的绩效考核系统，为绩效考核建立了一个标准体系，但只有这个还不足够，在实践中，我们发现还需要构筑一套独立的业绩改进系统，通过循环的改进与优化让战略业绩考核真正成为促进企业价值增长的有力工具。这一年，我司从以下两个方面入手：第一，将业绩考核的指标与企业价值紧密相连，第二，将业绩考核与业绩管理相结合，形成不断递进的循环。通过系统性的循环递进，对业绩起到持续促进的作用。并要求公司至上而下进行﹙月度﹑季度﹑年度﹚的计划设定﹑述职和行动改进。为绩效考核能很好落到实处，我司领导干部常常带头深入基层、深入群众、帮助群众解决反应强烈的突出问题，时刻检查客户投诉渠道的顺畅性，以及问题的解决情况，以方便客户反应问题，让公司接受宝贵意见积极改进提高。

**沃尔玛超市电商工作总结19**

（一）市考指标完成良好

五资方面:xx年实际利用国资亿元，完成全年任务的；民资亿元，完成全年任务的；外资xx万美元，完成全年任务的xxx%。

三率方面：开工注册率xxx%，进资到位率，竣工投产率。

社会消费品零售总额及限上企业方面，全年限额以上消费品零售额总量实际完成亿元，增速；区属实际完成亿元，增速。xx年净增限上商贸企业x户。

（二）推介会成果显著。x月，第三届丝博会胜利召开。会上，xx区与融创中国、中建三局、中海地产、x建工、金叶集团等知名企业签订招商项目xx个，签约项目资金亿元。同时，还推出了大樊川文化旅游片区、xx硬科技产业园、xx高品质酒店、常宁商业综合体、七彩沣峪休闲旅游区、xx智慧电商物流园等x个大片区开发、xx个重点招商项目，涉及片区开发、农业、工业、商业、文创、旅游、民宿、特色小镇、PPP等方面，预计总投资达亿元。会上，xx区出台了“黄金十二条”惠企大礼包，聘请xx位商界人士为“xx招商大使”，并与西北工业大学等x所大学的校友会建立战略合作关系。xx月xx日，xx区举行“开启xx新商业打造城南新商圈”盒马鲜生入驻xx区签约仪式及项目促进座谈会。盒马鲜生和澳堡商业现场签约，xx区委书记王青峰为盒马鲜生（xx店）颁发“投资xxVIP项目”证牌，为澳堡时代广场颁发“x市xx区楼宇招商示范基地”证牌。

（三）积极开展招商活动。一是积极践行市委市政府“一号工程”要求，区委区政府主要领导于年初开始，分赴x、x、x等地开展“点对点”招商，拜会了当地知名企业及商会，推介我区重点项目。二是策划组织重大系列招商活动。由区委区政府领导带队赴x、x、x、x等地上门招商，拜访了华夏幸福集团等知名企业。还组织企业赴x参加“xx渝洽会”、首届中国国际进口博览会等展会，向外省客商推介xx的投资环境及招商项目，吸引外资企业投资，推进我区外贸产业发展。

（四）积极做好项目评审。先后组织国土、规划、环保、发改委等部门组织召开入区评审会x次，针对奥达·万景园、中荷马铃薯小镇、xx高品质酒店及国际标准羽毛球馆等x个项目进行了评审。目前，这x个项目均已通过评审，原则同意落户xx，下一步将协调相关部门积极办理项目入区手续。

**沃尔玛超市电商工作总结20**

文/王子威

在已经过去的20\_年，沃尔玛主要在三个方面进行了创新：

在线下，沃尔玛除了为实体店加入了非零售业务以外，也通过沃尔玛实验室（Walmart Lab）让整个购物旅程变得更容易，并同时布局小型店；

在线上，沃尔玛以亚马逊为标杆，开始“山寨”亚马逊一些已经成功的经营思路，同时开始重塑物流体系以适应新的消费习惯；

而在线上与线下之间，沃尔玛以数据为导向，用手机App解决用户痛点，在移动端打了一场翻身仗。

线下实体玩体验

零售最重要一环就是体验，沃尔玛也不例外。为此，沃尔玛在线下做了三件事：

No. 1

提供店内医疗服务，为顾客提供便利的同时，吸引更多顾客

通过技术手段解决结款长龙的痛点

No. 2

No. 3

通过微缩版店铺进入人流密集的城市区域，为顾客提供服务

店内医疗服务

美国的医疗服务有两大特点，其一是在没有保险的情况下极为昂贵，其二是药品通常都是在药店购买。

沃尔玛的顾客一直都是“穷人”居多，咨询机构Kantar Retail的调查显示，在美国，沃尔玛的顾客一般是一个45到54岁的白人妇女，年家庭收入大约53,125美元。

事实上，这一年龄段正是“病找人”的阶段，随着美国医药体系ACA（Affordable Care Act，即“可负担的医疗服务”）走入正轨，越来越多的沃尔玛顾客享受到了医保的服务，那么他么也就更多的买药——既然每周都要来沃尔玛买日用品，那么为什么不能来这里买个药呢？

\*沃尔玛的店内诊所

于是，沃尔玛在20\_年开始一项新的测试，就是店内医疗服务：事实上，享受这一服务的不仅是沃尔玛的顾客，还有不少是沃尔玛自己的员工，这些员工可以享受到更低的折扣。

技术手段解决“结款长龙”

20\_年6月22日，沃尔玛的CEO道格·麦克米伦在Instagram上上传了一张图片，“在沃尔玛实验室中，我同事们正在做一些不可思议的创意”，他在照片下面的评论中写道，“比如说，隐形水印技术将改变未来消费者的结算体验”。

\*沃尔玛CEO道格·麦克米伦的Instagram

这项被称为“隐形水印”的技术可以帮助扫描器从商品包装的任何部位来识别这个商品。沃尔玛未来的目标是将这项技术应用到手推车中，这样顾客只需要将商品放到购物车里，推到结款台就可以直接买单了。

聚焦小型店扩张

目前沃尔玛关掉了不少中型店铺（平均面积10000平方米），在传统的位于郊区的大型店（平均面积约17000平方米）基础上，通过小型店渗透进了人口更为密集的城市区域：>在20\_年1季度到20\_年3季度这段时间，沃尔玛（美国）关闭了409个中型店，同时也开了315个小型店。

自20\_年开始，沃尔玛就开始测试三种小型店，目前最为成功的就是沃尔玛邻里市场店（Walmart Neighborhood Markets）。这种店铺平均面积大约在3700平方米，可以说是传统郊区式购物中心的微缩版。

\*沃尔玛邻里市场店

可怕的是，这些店铺不仅可以像传统沃尔玛一样提供低价商品，而且是很容易找到的：比起传统只在郊区等大空间地区开店的传统沃尔玛店，邻里市场以其小型店的形态很容易在市内开店。这些加在一起，使得沃尔玛邻里市场店的竞争力提升了好几个档次。

从商品看，>邻里市场店基本聚焦于三个品类，即生鲜、医药品和汽油，在任何一个国家，这几乎都不是电商能解决的东西，如果是在城市内开店，其竞争能力绝对不可小觑。

沃尔玛的小型店何以成功？

另外，更为重要的是，>小型店的开店时间比传统店铺快50天，这将更快地实现更高的回报率。

按照沃尔玛的计划，20\_财年180到200家，并在20\_财年达到170亿美元的销售额。

线上“山寨”亚马逊

线上已经成为零售商必争之地，而这方面做的最好的就是亚马逊，为此，沃尔玛从两个方面“山寨”了亚马逊的优势：

第一，打造一个类似于亚马逊金牌服务的订阅体系；

第二，对电商中的物流、仓储配送进行升级。

打造“订阅体系”

从零售业的发展来看，有偿订阅服务不仅成为了企业的超级赢利点，更把消费者拉进了自己打造的一个营销闭环中来，这其中最为成功的就是亚马逊的金牌服务（Prime）。

按照沃尔玛创始人，已故的山姆·沃顿的说法，“从沃尔玛建立的第一天起，沃尔玛一直都在‘借鉴’自己的竞争对手”。

如果再算上沃尔玛通过整条供应链上的强势地位而带来的“天天低价”，那么打造一个“低价的、有偿的订阅服务”也就在情理之中了。

亚马逊的金牌服务牛在何处？

亚马逊： 我是如何用Prime给顾客“挖坑的”？

亚马逊：你对会员卡的理解没有一条是对的！

“从消费者那里，我们得到的反馈是，他们希望服务的价格是可以负担的”，沃尔玛的发言人拉里·贾里瓦拉表示，“我们在测试的订阅服务，目的就是了解这是不是一个可以服务顾客的新角度”。

目前来看，>沃尔玛的这项订阅服务还处于初级阶段，年费50美元，并向消费者承诺对于100余万种商品都可以做到3日内送达，而且没有最低消费限额。贾里瓦拉表示，“这项服务会根据消费者的反馈进行改良”。

提升电商实力

据《华尔街日报》报道，沃尔玛在电商方面的目标是在20\_年将线上销售额翻三番，达到350亿美元。

为此，沃尔玛除了在硅谷设立了“实验室（Walmart Lab）”以外，主要的投资都放在了配送中心的建设。

\*沃尔玛实验室

实际上，在20\_年中期，沃尔玛总共只有1个在线配送中心（Online Fulfillment Center）；

同年10月份，第二家在线配送中心在德克萨斯州落成，面积达到约75000平方米；

20\_年5月份，沃尔玛又宣布将新开4个在线配送中心，每个的面积都超过90000平方米。

\*沃尔玛配送中心内部图

诚然，沃尔玛的物流体系十分出众，但是此类实体店铺的配送中心都是以店铺配送为核心的，其特点是可以大量配送相同产品，进而节约成本。然而，在电商配送方面，这种配送中心的传统特征就成为了桎梏——因为个体顾客的需求通常是小量且零散的，这也是亚马逊在物流方面的优势所在。

此类在线配送中心最大的特点在于，商品的筛选都是通过机器人和电脑控制的流水线操作的，这样，整体的时间才可能被尽可能的缩短，进而为顾客提供更多的收货选项，也才可以和亚马逊的“2日送达服务”进行竞争。

智能设备连接线上线下

多年的经营后，沃尔玛已经积累了大量的数据：沃尔玛总裁道格·麦克米伦（Douglas McMillon）在股东大会上表示，“>沃尔玛每小时都会积累的消费数据，这些帮助我们更好地为顾客提供个性化服务”。

对于沃尔玛来说，这些数据来自于两个方面，其一是传统的网站搜索记录、Cookie等，不过在移动互联网时代，更为重要的数据来自于APP——只要能让顾客多多使用APP，那么最为真实的数据也就十分易得了。

20\_年，沃尔玛在其官方APP中加入了地理围栏（Geo-Fencing）的功能，这项LBS技术可以在顾客进店时就收到店内相关推送和特惠服务，而且顾客可以通过这款APP扫描商品的二维码，进而获得商品的各种信息——包括评分、评价等。

2年后，这款APP有添加了麦克风功能，顾客可以对着软件说出商品名称，然后软件自动生成购物清单，此时，顾客就可以在软件的导航下找到相应的货架。

\*沃尔玛的Savings Catcher

之后，为了实现“天天低价”的承诺，沃尔玛又开发了一个叫做“低价捕手（Savings Catcher）”的APP。顾客在沃尔玛消费后，可以通过这款APP进行比价，如果其他发现其他店铺价格更低，那么沃尔玛将以电子兑换券的形式将差价返给顾客。这样顾客就可以毫无戒心地在店内购物，而不是忙着比价了。

沃尔玛： 如何打造一款2200万用户的APP

\*沃尔玛的Shopycat应用

除了传统的APP以外，沃尔玛实验室为Facebook用户开发了一款叫做Shopycat的应用，旨在于帮助用户为他的家人、朋友选择礼品。这样，沃尔玛就对用户进行了行为画像，不仅了解了用户本身，还了解了他的朋友们。

这样，利用随时搜集的数据，沃尔玛就进行了大数据分析。沃尔玛的主要思路是借助于可视化技术分析社交媒体上的行为，进而掌握那些可能会影响到整体需求的要点，进而对于地区的商品库存进行调整。

从沃尔玛的三个创新角度看，传统零售商在客户体验方面依然有巨大的提升空间，核心就是要找到用户的痛点，然后根据需要为之提供合适的线上、线下或者移动端服务。

对于用户来说，核心诉求就是满足自己的某种需求，而渠道只是满足需求的通道而已，零售商的创新不能完全以渠道为导向，还是要以客户体验、客户需求为核心。

回顾：

沃尔玛的20\_总结

<h2 style=\"text-

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！