# 商场综合技工工作总结(实用19篇)

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2025-04-18

*商场综合技工工作总结1时间一晃而过，弹指之间，20x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、工作中取得的收获主要有：1...*

**商场综合技工工作总结1**

时间一晃而过，弹指之间，20x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、工作中取得的收获主要有：

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。

1，针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量。

2，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。

3，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：

20\_\_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20\_\_年做出更好的工作成绩。

**商场综合技工工作总结2**

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20-年x月至x月份的品牌变动记录：

2、截止20-年底商场整体出租情况为：

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。

20-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。

**商场综合技工工作总结3**

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. 工作中取得的收获主要有：

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。

1， 针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量:

2， 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。

3， 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。

**商场综合技工工作总结4**

我于xx年x月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，四个多月来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

1、服务台的工作

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在xx年中详述。

2、学习商场工作内容阶段

x月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。

xx年x月x日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。

因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对xx逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进xx更好的发展。

3、初步介入商场工作阶段

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和去为他们解决这些问题。

解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的`指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

4、自我工作开展阶段

x月xx日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于xx月xx日写出本部门的服务整顿，要求每个员工于xx月xx日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的中，99%的员工都很认可本次整顿活动，60%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。80%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。

有20%——30%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些的应用进行了督促和检查。

**商场综合技工工作总结5**

我于20xx年xx月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，一年来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

>一、服务整顿活动

xx月xxxx日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在xx经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xxxx商厦服务整顿月》活动。

在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于xxxx月xxxx日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于xxxx月xxxx日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，xxxx%的员工都很认可本次整顿活动，xxxx%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。

xxxx%左右的员工从意识上到行为上，在对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有xxxx%至xxxx%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

>二、对营运xx部和营运xx部服务整顿工作的评比

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运xx部和营运xx部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期xxxx天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比xx部下降了xxxx%，xx部下降了xxxx%。

工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。

同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

>三、员工和顾客调查

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务承诺等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步开展做了规划。

**商场综合技工工作总结6**

时间一晃而过，弹指之间，20xx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、工作中取得的收获主要有：

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。

1、针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量：

2、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

3、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：

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，一定能在总结及心得呈现如下。希望各位予在指导建议。

我来百货大楼工作已有几个月了，工作中学会了很多东西，更学会了用自己的头脑来开扩自己语言的不足。还有就是懂得了，作为一名营业员，要想提高自己的销售能力，就得比别人多努力。以下就是我在工作中学到的。

在销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握销售技巧很重要。首先要注意推荐购买技巧。营业员除了将（艾酷：鞋的牌子）产品展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐该种产品，以引起顾客的购买兴趣。

作为营业员，不能只是随意推荐产品，推荐时更要有信心。因为只有自己本身有信心，才能让顾客对他所需要的产品有信任感。也让我懂得了，不是光推荐那么简单。还要学会配合商品的特征，每类产品有不同的特征，价格也不同。如功能，设计，品质等方面的特征。向顾客推荐时更要着重强调它的不同特征。推荐的同时，还要注意观察对方对产品的反映，以便适时促成销售。

不同的顾客购买的心理也不同。同样的价格比质量，同样的质量比价格。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，是销售过程中非常重要的一个环节。

时刻要保持着营业员该有的素质。要以顾客为中心，因为只有顾客满意了，东西才能卖的出去，素质及态度也决定了你会不会拉到回头客的重要因素。谁都想买的开心，用的放心。你得让顾客高兴，愿意买你的产品才行。

以上便是我在工作中的小小心得。在以后的过程中，我将做好，及时总结工作中的不足，力求将艾酷专柜营业工作做到最好。

作为百货大楼艾酷专柜的一名员工，我深切感到百货大楼的蓬勃的态势。百货大楼人的拼搏向上的精神。

最后，祝愿百货大楼在新的一年更上一层楼，更加兴旺。

**商场综合技工工作总结7**

20××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

××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。××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××年虽有改变，但效果并不明显。20××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05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

××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

20××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。

20××年6月底我被应聘到××时代广场工作，在女装部担任主管。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女装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。××时代广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××时代广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：

1、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。

2、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。

3、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。

4、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，“××商场”、“××商场”以及新开业的“××商场”等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第五经营年的工作做好、做实。因此，我计划以下一年度春节营销做为先导，全面实施旺季经营战略。

1、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权威。奖罚公平，做到奖有理、罚有因。

2、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。

3、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。

4、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。

5、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女装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。把第五经营年做的更好、更扎实。

**商场综合技工工作总结8**

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。

**商场综合技工工作总结9**

进入XX商业企业管理有限公司已经满两年，在这两年的时间里，本人在我公司招商XX部的工作中取得了进步。在此，我要感谢公司为我提供了这样一个自我价值实现的平台，感谢公司各位领导对我的支持和信任，同时我还要感谢公司各位同事在工作和生活中对我的帮助和支持。就职于招商XX部主要负责的招商品项有：食品类（烘焙、甜品、水吧、咖啡、冰淇淋、进口食品、特产、珍品、副食、茶叶、烟酒、红酒等）。目前洽谈总资源数量XX户，其中XX类客户XX户、XX类客户XX户、，已来访客户XX户，已拜访客户XX户。现将20xx年具体工作情况总结如下：

>一、工作总结

1、熟悉项目情况

作为一个招商专员，个人认为最基本的就是对自身项目的熟悉度和了解度。个人由于是刚接触招商工作，之前在商业地产方面的知识相当匮乏。但进入公司后，我加紧对本项目情况的学习和了解，并在不久后基本掌握了XXXX这个项目的基本情况。

2、学习招商工作专业技能知识

招商工作要求对从事这方面的工作人员要有相当高的专业技能知识。本人在进入公司后，学习了招商工作的基本流程、招商工作各流程具体工作的开展方式与方法；学习办公所需的各种软件；学习品牌知识；学习与客户谈判的方式与方法等等。

3、进行招商具体工作大致如下：

①参加前期的市场调研工作：主要针对XX市各商圈内本组品项的商铺租金价格、物管费、合同期、付款方式、商业配套等的调查，通过这些市调工作来充分认识市场及商圈情况。共计调研商场XX家，主要有：

a、XX商圈XX家（XXXXXXXX）

b、XX商圈XX家（XXXXXXXX）

c、②参加各市场商户资料收集工作，除以上所调研过的商场外，还包括以下商场及门市：XXXXXXXX。资源收集共计46家商场，7条街道门市。

③与同事共同完成对XXXXXX等商场现有餐饮、服装品牌调查，并制作各个百货公司每楼层已有餐饮、服装品牌分布图，充分了解XX市已引进了哪些餐饮品牌及他们的档次，为本项目后期招商及规划作参考。

④独立完成对XX市本地商家的主动拜访工作，截至本周20xx年12月26日止已拜访客户XX户。主要包括餐饮、食品、娱乐等业态商家，为他们介绍本项目。一方面可以对本项目进行宣传，收集那些对本项目有兴趣的客户资料，另一方面深入市场调查，了解他们目前店铺的租金价格、经营状况等情况。

⑤电话联系本地目标客户共计XX户，邀请其到本项目接待中心深入洽谈，前期主要跟进的是本地餐饮、食品类客户，有意向客户近XX户，已到项目中心洽谈过的有XX家，其他未约见客户后期继续跟进。

⑥在上半年招商规划以百货类为主时，主要针对东街进行各品项规划及图纸设计工作，并为北京华联、家乐福、永辉、华润万家、大润发、哈尔信、星巴克、肯德基、吉野家、COSTA计10家品牌公司绘制我项目规划CAD图纸。

⑦完成公司布置的各项工作。

>二、工作中存在的问题及改进方式

①问题：在我公司两年的工作中，虽然取得了一定进步，但依旧存在不足之处，主要情况如下：

1、通过这段时间的工作，我发现自身的专业技能知识依旧匮乏，主要表现在：品牌了解不深；与商户洽谈方式欠佳；招商流程了解度不够；商户入

驻所需各项准备工作了解欠缺。

2、招商工作经验不足；在与客户洽谈过程中，能明显的感觉到自己招商工作经验不足，如遇到不知道或不清楚的问题该如何回答、各类的客户该以什么样的方式与之谈判为佳、与客户谈判时怎样审时度势察言观色、遇到比较棘手的客户该以什么样的方式继续推进等等。

②改进方式：在以后的工作中我将加大力度对各方面专业技能知识的学习，不断充实自己，以增强自己的实际工作能力，加强与公司领导和同事之间的沟通，这样不仅会提高工作效率，还能学到更多的知识与方法，促使自己能力的迅速提升。

>三、20xx年工作规划

招商XX部在20xx年工作中虽然取得了些许成绩，但也有部分工作尚未完全做好。在即将到来的20xx年里，我们工作任务也很重，也相当具有有压力。为使我部门在20xx年工作任务的顺利进行并完美收官，本人的工作规划大致如下：

1、继续跟进意向性较强的各品项客户，争取在我项目收取意向金时能够成功达成XX家；

2、寻找新的意向性客户，增强客户资源储备量，为后期的招商工作打好基础；

3、按照我项目一期规划设计，将本人所负责的各品项进行数量及面积规划，总招商面积范围450—1300。品项烘焙进口食品咖啡零食店水吧店数（户）单店面积品项3—41—21—22—32—320—4010—3030—7010—20xx—30特产珍品茶叶烟酒红酒店数（户）单店面积5—65—64—51110—20xx—20xx—20xx—20xx—甜品冰淇淋3—52—310—20xx—20副食保健品5—85—610—20xx—15

4、加大力度学习专业技能知识，不断丰富自己，快速提升自己的工作能力，保质保量、按时完成公司及各领导布置的各项工作。

>四、致谢

我是刚入商业地产行业的新人，在工作经验方面还稍有不足。在此，我要再一次感谢XXXX商业公司能提供给我这样一个实现自我的平台，并再一次感谢公司各位领导对我的栽培和指导，感谢公司同事在本年中对我的帮助和照顾。在以后的工作中我将以更高的激情投入到这份工作中，尽自己最大努力去协助公司做好这个项目。

**商场综合技工工作总结10**

转眼间我进xx电器已经一个多月了，这一个月里我在我的部门领导、同事们的关心和帮忙下满的完成了各项工作，并且在思想觉悟方面有了更进一步的提高。收银岗位作为xx电器财务部门的重要岗位，管理好日常日常工作中现金存放、现金交接、风险防范等工作为收银岗位的重要职责。因为刚来我们公司一个月，工作总结谈不上“总结”，所以我此刻就我谈一下个人今后将如何工作、如何克服工作中存在的不足:

>一、端正思想，迎难而上

时刻坚持高效工作状态，工作中严格要求自我。人们常说：“越是艰苦的地方，越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。”来到xx电器工作之后更能感到这句话的意义。每一天都在同一个收银台工作几个小时，应对的是来来往往的顾客，其中的艰辛是不言而喻的。虽然此刻我的自身素质和业务水平离工作的实际要求还有必须的差距，但我相信我必须能够克服困难，努力学习，端正工作态度，进取的向其他同志请教和学习，也必须能踏实、认真地做好本职工作，为xx电器的发展作出了自我应有的贡献

>二、工作中始终坚持人生信条

工作中我始终坚持着“道虽通不行不至，事虽小不为不成”的人生信条。在工作中紧跟领导的步伐，认真的去完成各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。我们收银员的工作不累，但工作起来必须要细心，所以我们收银员必须在任何时候都能坚持良好的心态和旺盛的精力。所以，我作为一个收银员每一天都能坚持既能休息好，并且又不会影响我xx电器收银的工作

>三、履行财务上的“三铁”制度

严格履行财务上的`“三铁”(铁制度、铁算盘、贴账本)制度，时刻坚持账目心中有数，不长短款。始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自我的事来办，急客户之所急，想客户之所想，要求自我对待工作必须有强烈的事业心和职责心，任劳任怨，进取工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都尽心尽力，按时保质的完成，在日常工作中，始终坚持对自我高标准，严要求，顾全大局，不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，经过自我不懈的努力，为自我今后的人生交上一份满意的答卷。

今后我必须会更加以一颗饱满的心来对待我的工作，把xx电器今后的发展当作自我毕生的事业来做!相信在众多同事和我的共同努力下，xx电器的明天必须会更加完美!也相信在全国千万名xx电器人的共同努力下xx电器集团也必须会更加辉煌!相信在推进社会主义现代化建设中今后xx电器必须会做出它更加不可磨灭的贡献!让我们团结一心，众志成城共同为打造世界上最大的电器零售品牌而努力奋斗。

**商场综合技工工作总结11**

随着一年来商场导购工作的完成让我收获不少经验，作为商场员工的我能够在工作中严格遵从领导的指示，用心接待每个前来商场的顾客并体现出自身的良好服务，而且我也始终围绕着商场的经营目标来展开自身的工作，随着工作成就的获得让我明白以往的付出都是有价值的，现对一年来在商场导购员工作中的表现进行简要总结。

认真遵从商场的制度从而在工作中严格要求自己，我明白工作中的成就需要自己去积极争取才能够获得，因此我认真做好本职工作并严格遵守商场的制度，工作中的做法也是基于商场的发展看来考虑，因此我总能认真做好商场的各项工作并以此来提升自身的能力，每次接待顾客也能够展现出商场工作人员的良好服务，在结束当天的工作以后则会反思自己在导购流程中是否存在不足之处，有着这份热爱导购工作的决心让我取得了不少进展，我也应当继续严格要求自己并以此来提升自己的工作能力。

积极引导顾客进行消费从而为商场创造更多的效益，这项工作的完成需要深入挖掘顾客的潜在需求并推销相应的商品，因此对导购工作的展开需要多进行思考才行，至少我能够根据顾客购买的商品类型来分析对方的潜在需求，而且在推销过程中也能够展现出热情的服务，事实上这方面的努力是每个商场导购员都应当在工作中具备的基本素质，而且我在工作中也能够熟练运用推销方面的技巧，这样的话也能够引导顾客在商场产生更多的消费，对于自身业绩与商场效益的提升而言这是很重要的。

对货架进行整理从而补充相应的商品，丰富多样的商品类型是商场用来吸引顾客的优势之一，因此要保证货架上有着充足的货物提供顾客进行选购，因此我会对商场各处进行巡视并查看是否有商品空缺的状况，实际上我在补充商品的过程中也能够强化对这方面知识的学习，通过对价格的分析来了解商品在销售过程中能够产生的利润，而且在各个货架之间巡视也能够查看是否有顾客需要提供帮助，发现顾客在左顾右盼的时候则会询问对方需要购买的商品类型。

导购工作的完成着实让我在这一年积累了不少经验，我也明白工作量的完成与自身的发展息息相关，总之我会认真做好本职工作并为商场的发展而努力，期待在下一年度的导购工作中能够创造更多效益。

**商场综合技工工作总结12**

xx年度前三个季度的工作已经了，在领导的指导下，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前三季度的工作任务。具体工作总结如下：

顾客投诉接待与处理。在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼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，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理果落实规范化、楼层接待及记录规范化，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。

提升服务品质。首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进，对员工服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造服务环境。

卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决(但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进)，杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。

值班经理业务技能及专业化水平的提升。我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项。

人员管理检查范围全面化、制度化。将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。

积极配合公司完成各项工作。从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。

总服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在以后的工作我们会努力提升人员素质，提升工作效率，使顾客可以享受优越的服务文化。

**商场综合技工工作总结13**

不知不觉一年时间悄然飞逝，自20-年x月进入公司以来，我学到了很多，也收获了许多。刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了工作内容还有公司各个部门的职能所在，点点滴滴都让我在工作中进步，受益匪浅。在过去的一年里，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段时期的考验和磨砺。 个人在20-年度取得了不小的进步。现将有关20-年度个人工作情况作如下总结：

一、年度工作情况：

1、 熟悉了解公司各项规章制度和产品知识

我于20-年x月进入公司，为了更快更好地融入公司这个团队，为以后的工作打好铺垫，我加紧对公司的各项规章制度的了解，熟悉公司的企业文化。通过了解和熟悉，我为能进入公司这个团队感到自豪，同时也感到自身的压力。在以后的工作中，我将以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，廉洁自律，在坚持原则的情况下敢于创新，更快更好地完成工作任务。学习了公司相关的产品知识和公司的文化，更有利于日后业务的开展。

2、熟悉业务的流程以及操作

经过一年的工作历练，在工作业务上没有出现大的差错，以高度的责任感做好本职工作，在做好本职工作的基础上，以高度的标准严格要求自己自觉学习业务知识，不断提高自身素质，作为公司的一名业务员，时刻牢记肩负的重任，并严格遵守公司的各项规章制度，在平时工作中认真学习各项制度，提高业务水平，提高工作效率，减少差错，弥补不足之处。懂得认真处理好在接到业务电话，业务咨询，业务信息后，怎样开展以后的跟进到成交、出货、回访的一系列过程。这是对我受益匪浅的经验。从最初的胆怯到利索处理事情，能力上提高了很多。虽然今年个人业务量总额才达到30万左右，但是这对于个人来说是很多的进步了。

3、熟悉现场勘察，现场情况

作为一名销售人员，熟悉和了解现场对以后的工作是相当有利的。为了以后能更好地开展工作，有时不得不多次深入现场，对现场的布置做更深层次的了解。在掌握第一手现场资料之后，我查阅相关技术资料，对工程的结构情况进行研究，对以后施工重难点进行分析，对项目的基础形式进行分析，通过研究和分析，我对项目施工管理的实际情况做较为客观的预测，为下一步方案的编制提供了可靠的依据。不过去外地看工地难免会觉得很累，希望以后尽量少安排我一个女生到外地去勘察现场。

4、行政工作方面

由于接手行政方面的工作，所以这方面也得负责。行政工作是繁琐的，小到复印、扫描、传真、订餐、发快件、印制名片、订阅刊杂志、文件的保管、电子邮件的查收与转发、办公设施环境维护协调、进行投标文件的打印、整理及标书的装订、会议纪要的记录和整理，大到费用结算、订机票……每一项工作的完成都是对责任心和工作能力的考验，如何化繁为简而又能保证万无一失，如何以最小的成本换得最高的效率，这已经不单纯是对现代企业从事业务工作人员的要求了，对行政工作人员也同时适用。另外还有出纳的工作也是由我来掌管的，要登记好每一笔支出和收入，办公室备用金的去向要很仔细地去记录以及核对，做到不出一点错误，这很考验个人的耐性和细心，不过这方面在工作中我做得还是比较好的。

二、存在的不足以及改进措施

20-年即将随风逝去，回想自己在公司将近一年的工作，虽然工作量比较大，但是闪光点并不多，许多工作还有不尽如意之处，总结起来存在的不足主要有以下几点：

1、不能充分利用资源

在工作的过程中，由于对其他专业比较陌生，又碍于面子，不积极向其他同事求教，造成工作效率降低甚至出现错误，不能达到优势资源充分利用。俗话说的好“三人行必有我师”，在以后的工作中，我要主动加强和其他部门同事的沟通，通过公司这个平台达到资源共享，从而提高自己的业务水平。

2、缺乏计划性

在工作过程中，由于缺乏计划性，工作目的不够明确，主次矛盾不清，常常达到事倍功半的效果，领导不满意不说，自己还一肚子委屈。在以后的工作过程中，我要认真制订工作计划，做事加强目的认识，分清主次矛盾，争取能达到事半功倍的效果。

在新一年的工作中，我需要做好以下几个方面的工作：

1、做好办公室内务工作。注意植物的保养、更换及办公室内的清洁、保洁;注意复印机、打印机、热熔装订机等办公设备的保养。做好办公用品的费用控制，维护好各种办公设备的正常运行。在努力做好为各部门服务保障工作的同时，还要做好协助性工作。

2、在日常工作中注意收集信息，以备不时之需。例如快递公司的名片、航空公司订票电话以及饭店订餐电话、业务信息等。

3、团结员工，丰富员工业余生活，协助领导加强团队建设，打造一个业务全面，工作热情高涨的团队，和大家一起创造良好的工作氛围，提高团队的整体素质，加强团队合作精神。积极发现部门员工的长处，使其在工作中得以发挥，增加部门员工的凝聚力，使企业的发展和个人的发展相结合。

4、处理好日常行政事务管理，做好重要活动和外出活动的安排。协助公司领导不断完善各项规章管理制度，使公司趋于规范化的管理。加强公司车辆调度、管理、维修、保养工作，确保公司领导和员工正常工作用车。

**商场综合技工工作总结14**

我是一名不久的新员工，虽说是新员工，但在已经有将近二个多月的了，。转瞬之间已经过去了好长时间，在这二个月的时间里，我有过欢喜，也有过失落。自己不但学得了很多知识，同时也了人与人之间的交往，这对自己来说是十分宝贵的。同时也是自己取得的巨大进步。也许世纪百悦的工作对大家来说，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，等我自己成为商场员工的时候，我才感觉到其中很多的困难，并没有中那么简单，那么容易，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！通过近二个月的工作和，商场的工作我也可以应付自如了，或许说这些话有些自满，但当有状况发生时，公司的同事都会向我伸出援助之手。这使我心中不经万分。在这二个月的时间里，自己一直保持着对工作 的热情，心态也是以平和为主。我深深的知道，作为一名世纪百悦的工作人员，坚决不可以把的情绪带到工作中来。

顾客永远是对的，不能与顾客发生任何的不愉快，所以我们要以会心的去接待每一位顾客，纵然顾客有时会无理取闹，但我们也要做到沉着冷静，保持好自己的心态，尽量避免与顾客之间发生矛盾。虽然自己做收银工作的时间不是太长，自身的专业素质和平还有待提高，但是自己觉得只要用心去做，努力去学习，就能够克服任何困难。我们要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着公司的形象。在工作期间我们要积极的向老员工请教和学习，能够踏实认真的做好这份属于我们自己的工作。

这是公司的需要更是自己工作的需要。针对自己在工作中遇到的问题，探讨自己的心得和，也算是对自己的一个工作总结吧。在这段工作期间内，自己感觉到还有很大的不足，对于自己的业务水平和技能还有待提高，这样才能在方便顾客的同时也方便我们自己的工作，使我们的工作效率有所提高。当然自己觉得对顾客的服务才是最重要的，作为服务行业的一员，我们能做的就是服务顾客，让顾客满意而归。这就要求我们自身具备良好的个人素质，做到热情耐心的接待好每一位顾客，不要在工作中将自己的小情绪带进来，更不能在工作时间内聊天、嬉戏，这样会让自己在工作中出现许多不必要的麻烦，为了防止自己与顾客之间产生矛盾，我们必须要保持好自己的心态。在工作之余，自己还应该多学习关于自己工作方面的专业知识，自己只有不断的学习，不断的提高，不断的进步，才能立足于如今如此激烈的之中，这也是我们为自己所做的准备，只有做好这些，有足够的资本，才能在这份中脱颖而出，要知道在一份平凡的工作中作出不平凡的成绩，这并不是一件易事。时光飞逝，虽然自己在这份岗位中工作了短短二个多月的时间，但给自己的的感受却很深，无论是在自己做人方面，还是在自己的工作当中都给了自己很大的，在今后的工作当中自己应该多学习多进步，做好做精自己的工作。为了的明天，我们努力吧。 篇二：商场收银员工作总结 光阴似剑，时光如梭，转眼XX年已经过去了，我们满怀喜悦迎接新的一年。在以前的工作过程中了许多事情，从工作过程中也总结了许多和教训。我于20xx年6月到xx商场工作，作为一名收银员，我总结了以下内容：

1、作为一名营业员要有良好的工作姿态，良好的待客态度，热情接待顾客，要了解顾客的购物需求，为顾客营造一个温馨的购物。

2、对待顾客要用礼貌用语，语气要尊敬、亲切，不要对顾客大声说话，要注意自己的仪容、仪表，动作要大方，举止，作为一名合格的收银员，要随时注意价格的变动，熟悉卖场的各种，特别是特价商品信息，在收银过程中要做到唱收、唱付、唱找，以免引来不必要的麻烦。扫价时商品价格要与电脑相符，如不相符时，随时通知商管和店助调价，在收银过程中不要漏收、少收、多收。当然也有许多不足之处，有时自己心情不好的时候，对顾客语气稍重一点，有时也顶撞顾客，不过我会尽量注意自己在工作中保持良好的心态。总之，我非常对我的支持和帮助，给我一个工作的机会。我相信，在我以后的工作中，我会越来越努力，让我们共同努力把北山越办越好！

**商场综合技工工作总结15**

xx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%，所完成的纯利同比增长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1xx个，淘汰品牌1x3个，调整率达70%以上。全场七大品类均完成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个品牌完成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，在营销造势上一直保持区域领先优势。

>二、服务体系不断完善，现场管理成效斐然

xx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。对商场硬件设备进行了全面维修和整改，使卖场形象面目一新。

>三、“执行”观念深化人心，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，触及岗位异动37人，在员工中形成了强烈的反响。

xx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特别明显。

问题二：对市场形式的预见性与详细经营举措施行之间存在矛盾。

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1\*年虽有改变，但效果并不明显。

xx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，全面施行旺季市场经营战略，确保一、二月份开门红及年度经营目标的顺利完成。

二、准确把握市场定位，施行差异化经营

略微调高经营档次，跟青商、徐东、销品茂施行整体错位，打造区域时髦百货。特别是在区域市场内完成主流品牌独家经营的格局。

**商场综合技工工作总结16**

xx年转眼间已经过去了，新的一年已经开始。作为百货大楼的一名艾酷专柜营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。希望各位予在指导建议。

我来百货大楼工作已有几个月了，工作中学会了很多东西，更学会了用自己的头脑来开扩自己语言的不足。还有就是懂得了，作为一名营业员，要想提高自己的销售能力，就得比别人多努力。以下就是我在工作中学到的。

在销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握销售技巧很重要。首先要注意推荐购买技巧。营业员除了将(艾酷：鞋的牌子)产品展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐该种产品，以引起顾客的购买兴趣。

作为营业员，不能只是随意推荐产品，推荐时更要有信心。因为只有自己本身有信心，才能让顾客对他所需要的产品有信任感。也让我懂得了，不是光推荐那么简单。还要学会配合商品的特征，每类产品有不同的特征，价格也不同。如功能，设计，品质等方面的特征。向顾客推荐时更要着重强调它的不同特征。推荐的同时，还要注意观察对方对产品的反映，以便适时促成销售。

不同的顾客购买的心理也不同。同样的价格比质量，同样的质量比价格。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，是销售过程中非常重要的一个环节。

时刻要保持着营业员该有的素质。要以顾客为中心，因为只有顾客满意了，东西才能卖的出去，素质及态度也决定了你会不会拉到回头客的重要因素。谁都想买的开心，用的放心。你得让顾客高兴，愿意买你的产品才行。

以上便是我在工作中的小小心得。在以后的过程中，我将做好工作计划，及时总结工作中的不足，力求将艾酷专柜营业工作做到最好。

作为百货大楼艾酷专柜的一名员工，我深切感到百货大楼的蓬勃的态势。百货大楼人的拼搏向上的精神。

最后，祝愿百货大楼在新的一年更上一层楼，更加兴旺。

**商场综合技工工作总结17**

在公司领导及各部室支持下，客户服务部较好的完成了20xx年各项工作，取得了一定成绩。回顾一年来的工作，我们主要做了以下几点：

>一、管理精细化

商场客服工作在商场中具有举足轻重的地位，能否及时解决商场中的一切交易事宜，有效服务顾客决定着顾客对商场的态度和商场今后的发展。为此我们在客服管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。

>二、工作标准化

处理纠纷的工作中我们坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到投诉或疑问，无论时间大小，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照商场运行流程，为客户提供力所能及的方便。

>三、服务规范化

服务竞争在各大商场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把顾客服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门咨询，我们都能提供周到的服务；能一次办好的业务，不让客户跑第二次。一年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

20xx年悄然离开，我们的工作水平在这一年发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。

**商场综合技工工作总结18**

商场销售的四月份工作也是要结束了，回顾这过去的一个月工作，我也是感觉到复苏，不再像之前那样冷冷清清的，毕竟疫情也是得到了很大的缓解，大家也是愿意出门，来到商场购物，对于这一个月的销售工作，我也是要来总结下。

从进入到四月份以来，商场的人流量也是慢慢的增多了，和之前冷清的氛围相比，也是让我们更加的有动力去做好销售的工作，作为商场销售的一员，我也是清楚，没有人流量，那么想要做好销售的工作并不是那么的容易，虽然我也是通过线上的形式去开发一些客户，但是总没有面对面这样的交流来的快捷，同时也是会虽然大家都是带着口罩，但是也是没有影响到大家购物的一个热情，我也是在这个月里面认真的去做好我本职的工作，积极的把商品推荐给客户，尽力的去达成交易，把自己的业绩去完成，经过一个月的努力，我也是完成了四月份的业绩目标，但并没有超出太多，也是和之前的想法有些差距，毕竟觉得还是会有更大的发展，但是终究还是有部分的人暂时还没有出门来购物的打算。

除了做好了自己本职的工作，完成了业绩，我也是多去反思，尝试新的销售方式，不单单只能依靠商场的人流量来把销售做好，同时我也是不断地去开发线上的客户，一些客户也是通过线上的渠道，了解到我的产品，开始有些还不是那么的信任，但是经过我耐心的解答，同时也是知道我做的是商场的销售，也是信任我了，对我的业绩也是有了一些帮助，通过这些方式，我也是不断的尝试，去为业绩目标而努力，不同的方式和方法，来完成业绩，我也是清楚销售的工作是不断变化的，只有自己多熟悉，多了解了不同的方式和方法，那么才能更好的去把工作给做好，而不是等待着客户上门，那样也是不够主动的，自己也是会去看一些相关行业的新闻，对现状有更多的了解，让自己跟上时代，不会落后。

一个月的工作结束，我也是看到了更多的希望，也是相信以后的销售工作能做得更好，人流量也是会更多的，而之前没有完成的业绩，我也是要在以后尽力的去弥补，去达成全年的一个目标，同时自己也是要不断的去学习，去尝试新的方法，来促进销售，把自己的业绩做得更好。

**商场综合技工工作总结19**

现在一个商场做销售人员。每次来，她都给我说说他商场的事，也许她觉得老哥做事不够成熟，给我说说一些故事，好给我启发。这回听说我辞工出来，另谋发展，她比较担心，于是也给我说说话，希望我能周全考虑。

“做什么事情都要好好考虑的，不能说干就干;我在商场里卖东西卖的好，人家说你口才这么好，会卖东西，怎么不自己出来开店啊。如果我开店，要有资金，还要人手啊，要是店开起来了，我有事离开，谁帮忙打理，我又开生小孩了，到时候更是麻烦，所以做什么事情都不是那么简单的。”

妹妹本是说一些道理的，但说着就说到她在商场的经验去了。

“我在商场里，老板给我们服装区销售任务，超过4万就有奖励，我很努力地去做，一个月卖到4万3千，就得到奖金了;以前商场的女孩子，对什么都爱理不理的，货品对方乱七八糟，客人来了不搭理，东西都不好卖，我去之后鞋子衣服都整理摆放好，客人来了也热情去招呼，卖得越来越多了，其他女孩子也跟着积极起来。”妹妹开心地说，她确实是一个工作非常尽心尽力的人，说的起劲，她跟我介绍更多销售心得：

“柜子上摆放的鞋子顾客都当成样品，大家穿的，不愿意买;时间一长，我就把样板鞋装回盒子，把其他盒子里的新鞋子摆出来;后来客人就买样板鞋买走了。”

“鞋子摆放久了卖不掉，我就收起来，换几个新的款式，给顾客新鲜感，鞋子就好卖一点了。”

“以前积压滞销的鞋子一大堆，我就对老板说，这些鞋子放着也是浪费，不如促销卖掉，25元卖了，还能收回一些成本;老板同意了，我就全部摆出来促销，可是鞋子存放时间长了有些脏，旧，我对顾客说，鞋子看起来旧一些，回去一洗就干净了;我自己也买一双床上，洗得干干净净的，顾客一看不错，就买了，他们回去穿得好，又介绍朋友过来买，一大堆鞋子很快给我卖完了。”

“商场的女孩子都是十七八，不会招呼客人，客人来了就呆呆地跟着，卖不了东西;每个客人来了都要抓住他心理，比如我看到一个客人来了，就热情地说：老板，这双不错的，应该适合你;有带着小孩来的女顾客，我就一边给她试穿鞋子，一边哄她的小孩，赞孩子聪明可爱，女人开心了，买东西都爽快。”

妹妹如数家珍的介绍她的生意经，我认真地听着，微笑点头，她确实是一个积极主动，热情周到，勤于思考总结，不断提高销售能力的优秀商场销售员;而对于商场的尽心尽责，从她的话语也可以感受到：

“以前仓库里面，各种货品到处堆放，灰尘满满的，卖不掉，都是浪费啊，我经常去整理那些货品，能卖的拿出来卖，不能卖的打好包装，不让粘灰尘了。”

听妹妹说话，自己也获得许多启示，我赞叹妹妹的精神，积极，努力，热情，用心，虽然是一份报酬低廉的工作，她也当成事业一样认真对待，在她的岗位上，她就是优秀的，成功的。

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！