# 支援赣州商场工作总结(共11篇)

来源：网络 作者：风起云涌 更新时间：2025-03-18

*支援赣州商场工作总结1本次五一活动是继本商场开业以来，投入时间、人力、物力较大的一次活动。从本次活动预案的出台，到各部门积极配合、协作共同努力实施，基本上完成了我们此次活动的预定目标。在此非常感谢总经办、营运部、行政部、客服部、收银部、工程...*

**支援赣州商场工作总结1**

本次五一活动是继本商场开业以来，投入时间、人力、物力较大的一次活动。从本次活动预案的出台，到各部门积极配合、协作共同努力实施，基本上完成了我们此次活动的预定目标。在此非常感谢总经办、营运部、行政部、客服部、收银部、工程部等各部门的各位同仁的大力支持。

在本次五一活动中，我们聘请了几位工读生，在商场各入口统计各时段（10：30、11：30、13：30、14：30、15：30、16：30、17：30、19：30、20：30、21：30共计10个时段）人流量，每个时段15分钟，从而作出此次总结报告：

一、五一活动三天人流量对比

4月30日人流量统计表

5月1日人流量统计表

5月2日人流量统计表

30日进入本商场总人流量达到万人次。 5月1日进入本商场总人流量达到万人次。 5月2日进入本商场总人流量达到2万人次。

二、五一活动四天商场销量对比

4月30日商场销量28万。 5月1日商场销量万。 5月2日商场销量万。

5月3日商场销量23万（因为5月2日活动效果非常好，经研究决定，特将活动延续一天）。

三、活动成本：

活动用券：

三、活动靓点：

1、本次五一活动借助“QQ农场”效应，推出“偷菜”活动，倍受年轻人喜欢，而我们商场又是以年轻人为主流消费人群，自然吸引住了众多年轻人。

2、活动互动性很强，当有消费者在参与时就会产生很多围观者，进而对活动本身作了宣传，又同时刺激了顾客再次消费。

3、B2入口主要人流量为进入沃尔玛消费的人群，该活动放在此区域，可以有效地告之进放商场的客户，该通道为“海纳时尚百货广场”入口。

4、在活动时行中，沃尔玛有效消费人群在通过本活动参与顾客的介绍及示范，使部分沃尔玛顾客对本活动及我们海纳广场产生兴趣，从而到我们海纳以本商场消费。

四、活动不足之处及客观不利因素：

1、布置不到位，商场内临到4月30日下午还有很多布置没有处理好，使整个活动处于被动状态，受到很多顾客的置疑。

**支援赣州商场工作总结2**

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1xx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

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。

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11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xx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

xx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

xx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。

**支援赣州商场工作总结3**

>一、做好20xx年购物广场文化主题巡展活动及购物广场美陈装饰的前期工作

通过20xx年后半年我们对全国的商业模式进行的考察了解到，沈阳一些商场模式让我们深受启发，很值得我们学习和借鉴。这一点我们企划部已经开始学习和贯彻《商业4T营销理论》。把我们20xx年商场文化主题巡展及商场美陈装饰的前期活动做了梳理：

1、引进大连几家专业从事展览器材及展品租赁的供应商，以节省20xx年商场美陈的投入；对3月份店庆时期举办的“中国船文化”主题展览做好提前量工作，确保整个展具和展品的按时到位。

2、为确保年度主题巡展活动的有效性，在活动实施前期，与大连的公司紧密联系，可以请他们到沈阳来进一步深入了解我们的活动和商场的实际情况；

3、确定20xx年整个年度的文化主题，对于20xx年几个重要节日（如春节、三八、五一、国庆、元旦等），将围绕年度文化主题确定各大节日的主题，同时增加了“七一”和“八一”两大节日。组织各种革命历史题材的主题展览，致力于打造非盈利性的文化互动体验平台， 以拉伸品牌形象，强化品牌的正能量。

4、做好公司对外形象宣传工作，即公司主流广告媒体的选定工作，根据前期已收集的各广告公司、广告媒体资料，结合公司实际进行深入分析，确保在20xx年2月份之前，将广告媒体选定方案定稿落实，加快企业对外形象宣传的步伐；

>二、多方企划，举办有益购物广场发展的文化主题巡展活动，提高购物广场知名度，提升购物广场品牌价值。

纵观全国大型商业广场及连锁集团的商业营销模式，几乎千篇一律。如何在众多商家、众多活动中做出突破，吸引更多的消费者，创造更多价值才是我们20xx年第一季度工作的关键所在。借鉴万达的成功模式，在20xx年第一季度，借助商场店庆契机举办文化主题巡展活动，以提高商场知名度，达到促进销售的目的。

>三、策划工作具体规划：

1、整体策划以4T商业营销模式为基础，在策划方案中融入各种展览，旅游，文化教育等诸多元素。并将原来的美陈的投资大量压缩，全部展具采用租赁的模式。

2、3月份是购物广场两周年庆典，企划部主要围绕文化主题巡展活动开展工作，以周年店庆为契机，推出“中国船文化”主题展览活动，旨在将以往的以直接利益为主导的策划重心，转向以公益性服务为重心的休闲体验模式。以文化贯穿商场店庆活动始终，并巧妙的植入品牌营销，通过文化整合，营造出一个轻松愉悦的休闲体验购物环境，提升商场的知名度，促进销售。待店庆活动结束后再对活动进行分析总结，为20xx年年度文化主题巡展活动的策划提供依据。

3、整体DP点美化原计划在广告公司的订做，目前通过友好协商已解除合同。我们正在拟定计划，派人去大连协商进行统一采购，经过测算比原计划投资节省一半。

**支援赣州商场工作总结4**

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。每一天基本上是一种姿势持续十多个小时，应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。应对这一切，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?难道我的人生就不就应和别的女孩子一样有那么多空闲的时刻么?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，我心里十分感动。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。在营业员这平凡的岗位上，平凡的你、我、他也一样能创出一片精彩的天空。人就就应这样，无论工作多么平凡，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平坦大道，伴随我们的还有困难和挫折。流水正因受阻才构成美丽的浪花，人生正因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。

之后我渐渐地认识到：我的岗位不仅仅仅是我履行自己职责的地方，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领导的肯定时，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!

应对新的机遇和挑战，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、爱心和职责心，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

**支援赣州商场工作总结5**

xx年6月底我被应聘到xx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。xx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xx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，“xx商场”、“xx商场”以及新开业的“xx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。

**支援赣州商场工作总结6**

八月十七日，集团培训的最后一天，在集团领导和大学生的座谈会上，XX总裁提到了一本书——《空杯心态》。

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！

20xx年6月底我被应聘到xx时代广场工作，在女装部担任主管。至今短短一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，但通过一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。xx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xx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，“xx商场”、“xx商场”以及新开业的“xx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。

**支援赣州商场工作总结7**

3个多月的运营和历练，商场一直围绕“基础提升、企划点睛、服务优化”的指导思想，全面推行商场规范化管理，促进团队执行力和营运能力的综合提高，经受住了开业以来市场波折等考验，各方面得到长足进步，较好的实现了预期目标。现将20xx年度商场工作总结如下：

>一、商场运营方面

1、各项经营指标完成情况

⑴全年出租率，收缴率。

⑵全年销售额万元，租金收入万元，同比20xx年租金每平米增长0万元，涨幅0%，租金与预算对比完成率0%

⑶全年费用预算万元，实际开支万元，完成率90%。超预算项目无。

⑷共引进品牌430个，其中进口类品牌5个，A+类品牌12个，A类品牌91个，A—类品牌40个，B类品牌57个。品牌优化率0%，全年撤场品牌3个（威乃达、雅士高夫、隆森）。

2、企划营销活动

⑴全年组织活动3次，其中现场促销1次，小区活动拉动商场销售四千多万元。

3、客户服务

⑴全年共受理投诉122件，解决率100%，遗留0件。

⑵全年统计受理先行赔付0件，赔付金额0万元，其中商户赔付0万元，商场赔付0万元。

⑶30天无理由退货128起，退货金额万元。

⑷电话回访3450次，上门回访10次，短信回访0条。

>二、团队建设

1、全年共培养主管级人员4名，经理级人员2名，店长级人员0名，流失中层以上人员0名。

2、全年共进行员工培训49次，培训人数6178人，培训时间共计197余小时。其中员工培训42次，营业员培训7次

3、组织读书分享会1次，员工活动0次，公益活动0次。

4、全年共计上缴礼品礼金12730万元。

>三、营运安全方面

>1、>物业安全

⑴全年共查出用电安全重大问题3处，严重问题9处，一般问题356处。

⑵参加商场外培训2次，比赛1次，取得壹个第二、两个第三成绩。

>2、>消防安全

⑴全年共查出消防重大问题13处，严重问题42处，一般问题137处。

⑵参加商场外培训1次，比赛1次，取得单项第三成绩。

>四、商场主要工作

1、企划方面：

（1）开业营销：从形式到内容到主题到手段到终端布置、人员，从动员到组织到效果评估细节入手，结果导向，取得良好成绩（日人流量在万，日车流量在2200辆），打响红星杀入南通的第一枪。

（2）奢侈品展销：策划并实施南通地区首次奢侈品展销开南通高端消费之门，一举奠定南通红星高端、环保的形象，向南通消费者展示了红星第七代生态环保商场的完美形象。

（3）品牌开业促销：组织协调了部分高端品牌的开业促销（大自然、TOTO、科勒等）拉升了销售，提升商场知名度，增强了商户信心。

2、商场管理：

（1）通过实际运营和工作梳理，制定优化了商场运营各环节的工作流程，修订了各类工作表单、以集团区域制度规定为依据结合商场实际拟定了商场运营制度，明确并细化了各部门各岗位的工作职责，通过抓执行、三级检查等方式，大大提升了管理团队的经营管理水平。

（2）规范利用“会议”管理工具进行制度学习、流程改进、布置工作，责任到人、促使管理不断完善与创新。

（3）理顺基础，勤练内功，完善商场架构建设，新建团购部和检查部，细化部门职责，相互促进、补足，整合集团区域资源结合商场实际，完善和编制相关运营制度，提升商场整体运营管理能力。全面落实“百分百回访”“30天无理由退货”等服务举措。以复合型人才培养为中心，全面提升管理团队综合素质，极大的稳定了员工队伍，增强了员工的凝聚力和归属感。

（4）实施楼层负责制、竞赛制及营业员迎送顾客制度，从商场管理规范入手，实现“三个一”管理，每周一次现场联合检查，每周一次聚焦调研，每周一次现场问题研讨会，结合展厅5S管理，狠抓现场，全面推进商场软环境提升。

>五、商场创新工作

1、奢侈品展的举行：南通地区首次奢侈品展销开南通高端消费之门，一举奠定南通红星环保、高端的形象。

2、综合巡检制度：部门经理与楼层挂钩，实行对应检查、穿插检查、部门互查，日查、周查结合建立检查长效机制，时时监控商场运营情况。

3、5S定位管理：通过规范现场，营造一目了然的工作环境，培养员工良好的工作习惯，提升人的品质。

4、商户座谈会（商户代表管理监督员）：建立沟通平台改善关系，变管理和被管理为合作共赢。每半月召开一次，了解心声、发现问题、交流想法。并在商户中聘请管理监督员，任期半年，监督红星的工作，提出合理化建议。

>六、总经理工作情况

进行员工谈话45次，巡场70次，发现问题142处，处理率，阅读管理书籍10册，拜访工厂4次，拜访顾客4次。

七、存在不足

回顾20xx年，在取得开业成功的同时，新商场的不足之处仍然大量存在：

1、因为服务技能不足、部门配合默契不够、信息共享不到位、顾客要求苛刻等原因引起的投诉居高不下，还需要加强培训，提高员工业务技能，进一步降低投诉率。

**支援赣州商场工作总结8**

xx街道坚决贯彻各级关于新型冠状病毒肺炎疫情防控工作指示要求，坚持精细谋划、精准排查，确保疫情排查到位、辖区和谐稳定。

>一、加强领导，精准施策

街道召开疫情防控专题会、调度会，梳理辖区疫情防控情况，明确排查重点，把握排查方向，区分走访排查、入户调查、情况处置、信息报送、台账建立等情况提出具体要求，并就排查什么、如何排查、怎样处置等开展岗前培训，为整个排查工作奠定坚实基础。社区组织召开防控工作碰头会，总结前日工作，布置当天工作，合理调整排查力量，集中解决遇到的困难问题，确保排查工作有序推进。依托xx街道疫情防控微信工作群、QQ工作群，第一时间发布工作动态，通报走访排查情况，解决遇到的问题，确保排查工作扎实推进。

>二、上下联动，层层落实

>三、明确标准，排查到位

街道严格排查标准，统筹推进排查工作，坚持“分片分区、逐院逐户、精细精准”，做到“不见面不放过、不查清不放过、不登记不放过”;通过小区物业、门卫人员、楼栋骨干等各方力量，着力拓展信息渠道，加强信息梳理汇集;针对湖北籍人员，认真组织现场查验、信息比对，确保排查信息真实可靠;针对排查出的重点对象，加强联系沟通，掌握人员去向，强化动态跟踪了解，确保排查到位有效。

>四、强化宣传，营造氛围

坚持将排查工作与宣传发动同步开展、一体落实，切实将宣传发动贯彻到走访排查全过程。排查过程中，主动向群众宣讲病理知识、预防措施和防控要求，解答居民提出的各种问题，疏导居民心理情绪，争取居民理解与支持，引导居民加强自我防范。同时，采取撰写发布《致辖区居民一封信》，利用小区电子屏、街道居民微信群等线上线下载体，制作发布防范措施、防控标语，进一步浓厚全员防范氛围。

**支援赣州商场工作总结9**

>一、开关门问题。

商场开关门情况整体来说比较正常，在工作人员的共同监督下，加大现场巡场力度，商场正常开关门情况有明显好转。但仍有个别经营户还存在未按时开关门的情况，在工作人员的监督下，大部分经营户都能意识到，不正常开关门影响自身生意和商场整体形象。故开关门现象有明显好转。

>二、消防安全问题。

商场消防栓、灭火器遮挡现象有较大改善。但也有个别经营户把其物品遮挡消防栓灭火器的现象，对于这种情况工作人员及时处理，并警告经营户下次再有类似情况，公司将予以处罚。整个商场的安全是至关重要的，同时消防通道也要随时保持畅通，将各种安全隐患杜绝在萌芽状态，给消费者一个安全舒适的购物环境。

>三、占道问题。

月初我们对楼层占道现象进行全面整改。对于这样不遵守商场管理规定的经营户，我们采取相关的处罚措施，监督其按照商场管理规定要求执行。月底时商场现场占道情况有明显好转。

>四、环境卫生问题。

前期商场的环境卫生刚开始的时候相对较差，后期由于加强了现场管理力度，加强环境卫生监督力度，现整个商场的整体购物环境有较好的改善。主通道环境卫生相对较好，但还有个别经营户乱扔杂物，影响了整个商场的环境形象。卫生道具摆放也仍有不规范的情况，我们将继续督促其按照规定摆放。彻底改进商场的整体卫生状况。

综上所述，商场的日常管理工作都在紧张而有序的进行着，在工作人员的共同努力下，商场现场管理工作，会有一个较大提升。商场的品牌形象会得到消费者的认可，将会以一个崭新的姿态迎接市场竞争。

**支援赣州商场工作总结10**

在做保安的这一年工作当中，我积极学习，认真做好巡查，登记等一些保安工作，同时努力的完成领导安排下来的任务，确保了商场这一年来的安全和稳定秩序，现在就我这一年的工作做如下总结。

>一、在学习上

不只是知识的学习，也有身体上的学习，作为一名保安，不单是要有安保方面的知识，同时也要有一个强健的体魄，这一年来，在工作之余，我不但学习安保方面新的知识，同时也是积极的参加各种运动，学会了打球，游泳，可能看起来这些和工作并无相关，但是这些运动让我的锻炼变得更加丰富，

同时也能让我更加有兴趣的去锻炼身体，让自己有一个强健的身体来做好保安的工作，毕竟只有自己喜欢的运动，才能让自己更加的投入进去，同时也更能锻炼人。在学习安保知识方面，我也是积极的参加商场组织的各种消防演习，各类培训会议，让自己能不断补充新的知识，对安全方面更加的了解全面，也更清楚自己要做的事情，以及更好的去做工作。

>二、在工作上

我积极的配合同事一起做好商场的巡查工作，日常中商场的人流量比较大，对于我们保安的工作压力也是比较大的，也担心出现什么意外或者不可控的因素，这一年来，商场也是出现过几次小偷以及打架的事情，但是由于我们发现及时，没有造成巨大的损失，

同时也是在监控同事的指挥下，以较快的速度赶到现场解决问题，有时候有些争端的事情发生，我们也是及时的去处理，在商场做活动的时候，我们保安也是认真的去维持好秩序，为客户和商家服务。

在商场关门后，及时的检查商场的基础设施，确保电梯，消防设施，其他设施没有问题，可以第二天客户照常进入商场消费，对于损坏的也是及时的拉围栏，并通知维修，在夜晚的巡查中，也是确保商场的财产安全，避免有小偷进入商场偷盗。

一年的工作下来，很多时候商场看起来很安全，但是我也知道，这都是我们准备充分，同时同事之间配合的好，所以才没有出现不安全的事情发生，作为保安，维护好商场的安全是非常重要的，同时我也是积极的去做好工作，让自己的能力得到提升，在新的一年里，我要继续保持，为维护商场的安全工作去做好自身该做的事情。

**支援赣州商场工作总结11**

今年，服装商场紧紧围绕商厦下达的各项任务指标展开工作，在加强管理、强化意识、开展活动等方面取得了显著成绩，为商厦的持续快速发展做了很大的贡献。

自XX年开业以来，服装商场时刻以发展为前提，进行了三次大规模的经营布局调整，提升服装品牌结构，合理利用平效……使得商场能够快步、稳定地发展。

今年，我商场紧紧围绕商厦整体部署及XX年全年工作计划开展工作。商场领导班子走出去考察、调研，反复推敲升级改造计划与实施细则，学习先进的经营理念，合理利用平效，成果十分明显。个性值得肯定的是，今年的升级改造中，我们采取了经营面积扩大，品牌升级，货位调整，店堂改造，加强管理等一系列强有力的措施，全体员工团结一心，共同发奋，取得了必须的经济效益和社会效益。不仅仅提升了企业形象，而且销售业绩不断攀升。

回顾xx年的工作，能够概括为以下几大方面：

适应市场需求升级改造，整体经营布局调整合理，品牌结构日趋成熟，经营成果喜人。

服装商场全年计划任务4400万，实际完成万元；毛利计划330万，实际完成万元，费用。

今年新增收了新品费、广告费、装修管理费和其他收入累计上缴纯利7万余元。取得良好的经营业绩，我们采取了如下做法：

>1、紧跟商厦各种大规模促销活动，不放过任何销售机会。

根据商厦总体部署，在多次大型促销活动中，我商场都能围绕活动主题，用心配合，以活动和节日促进销售。在新发周年店庆、集团店庆、黄金周等重要促销时段，取得了良好的销售业绩和经济效益，日销超百万。配合商厦的活动，我们做了超多的准备工作，用心与厂家联系货源，增加适销品种，灵活促销，保底扣点，力保双赢。

>2、扩大经营面积，合理利用平效，提升经营品牌。

品牌经营采取抓大放小的原则，调整引进了大小品牌80余个，年销售超百万的专柜有10余家。确保了我商厦经营定位的提升。

升级改造时，冯总带领商场班子成员及有关部门反复分析研究、精心策划，扩大了男装和户外休闲的经营面积，将原有服装商场的二层半楼拓展至三层半楼，整个男装和户外休闲的经营面积及经营品牌同步升级。男装由原有品牌20多家发展至61家，引进了培罗成、雅戈尔、九牧王、花—花—公—子、哈雷纳·金狐狸等知名男装品牌30余家，国际户外品牌匡威、kappa入驻我商场；并引进了七匹狼、匹克、康踏、哥仑布、贵人鸟、豪健等国内户外休闲品牌及威鹏、佩吉、劲都人、旗牌王、伊韵儿等中性休闲品牌20余家，顺利完成了今年升级改造任务，受到了商业同仁及消费者的一致好评。

升级改造后，男装、户外调整扣点，平均增长了2%——3%。租金、管理费、人员工资等增加纯利润11万余元，为提高销售业绩打下了良好的基矗

为适应商厦整体形象发展的需要，在兼顾本次经营布局调整重点的同时，采用末位淘汰制先后淘汰了销售业绩不好的女装品牌10余个，并引进了卡琪露茜、雅诺、芙奈尔、蒂澌凯瑞、热度、范奈沙、科尚等10余家女装品牌。顺利地完成了今年的升级改造任务，为计划明年女装品牌的再次升级奠定了良好基矗

改善不合理的经营布局，利用一切可利用的空间出平效，服饰区进行了小规模的调整，新引进了嘉得利、金鑫饰品、金雨绮、美甲、傲诗曼时尚女包等专柜，商场的年利

润增加了14万余元。由于利用空间合理，得到了供应商和顾客的一致好评。

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！