# 大学商场工作总结范文通用14篇

来源：网络 作者：柔情似水 更新时间：2025-04-05

*大学商场工作总结范文 第一篇20xx年在公司的正确领导下，在各部室的密切配合和鼎力支持下，在全体保洁人员的艰辛努力下，环卫科现已完成了全年的各项工作任务，其总结如下：>一、结合实际，狠抓保洁人员管理，牢固树立主人翁思想一是在公司的正确领导下...*

**大学商场工作总结范文 第一篇**

20xx年在公司的正确领导下，在各部室的密切配合和鼎力支持下，在全体保洁人员的艰辛努力下，环卫科现已完成了全年的各项工作任务，其总结如下：

>一、结合实际，狠抓保洁人员管理，牢固树立主人翁思想

一是在公司的正确领导下，环卫科不断规范和完善各项管理制度，不断加强保洁队伍建设和管理，并制定相应的日常工作检查评比表。二是组织全体保洁人员深入学习公司各项规章制度、遵守制度。三是抓好保洁人员的思想工作、纪律观念和服从意识，工作中树立责任心、事业感，做到干一行、爱一行，认真履行本职工作，牢固树立主人翁思想。

>二、突出重点，明确责任，全面完成保洁区域任务

xx工业园区是一座新城，处于发展和建设之中，环境卫生的好坏，直接体现一座城市人居生活水平的高低。xx火车站既是窗口又是树形象的地方，各级领导都十分关心和重视，站前广场南来北往的客人较多，同时给我们的保洁工作带来了极端的不便，然而我们保洁人员克服了重重困难，时刻牢记自己的职责和肩负的任务，起早摸黑，兢兢业业的清扫着自己的保洁区域。在保洁人员的努力下，站前广场干净卫生受到了各级领导的认可。

由于园区处在建设和发展之中，各施工单位頻繁，需要保洁的面积较宽，任务繁重，然而全体保洁人员能严格要求自己，严格按区域划分，在川流不息的车轮中，克服了漫天灰尘，发扬了不怕苦，不怕累的精神，真正做到了晴天一身灰，雨天一身泥。她们在各自的保洁区域内默默无闻，埋头苦干，做到了不怕苦、不怕脏、不怕累。她们每天都周而复始地在各自的岗位上辛勤劳动，一丝不苟地干好自己的本职工作。总之，是她们用汗水和泪水换来了各区域的卫生整洁。

>三、强化环境卫生管理，狠抓各施工单位路口卫生的管理，为确保各区域卫生奠定了坚实的基础

环卫科严格按照公司领导的指示及要求，狠抓各施工单位路口卫生的管理。在工作中加大了对各施工单位《卫生协议》的签订力度。本年中，环卫科主要对xx等重点施工建设项目签订了卫生协议并按规定缴纳了卫生保证金。同时按规定及要求对工地路口进行了xx米的硬化处理。总之，环卫科已对园区各施工工地路口进行全面的管理，对带泥上路、运煤、运沙等车辆进行了处罚和制止，从而进一步保证了园区路面卫生质量。

>四、严格执行公司各项规章制度，不断提高保洁人员素质，为确保完成各项工作任务打下了坚实的基础

环卫科在工作中严格按照公司的各项规章制度执行。在工作和生活中对全体保洁人员做到一律平等的原则。工作中每月按区域划分实行各区域轮换一次的办法。保洁用品严格按区域所需严格发放，同时不断完善了保洁人员的日常管理制度，在工作中严格管理，严格区域检查考评制度，做到奖惩分明，对工作中出现的问题及时纠正及时处理。

>五、按章办事，及时处理园区垃圾

环卫科按照每x天x次对园区及青杠的垃圾池进行清理，并进行了认真登记，基本做到了垃圾池外无垃圾，确保了整个园区的环境卫生。

>六、存在的问题

20xx年，环卫科在公司的高度重视，全体保洁员工的共同努力下，各项工作开展有序。但问题依然存在，主要是个别人员思想松懈，责任心不强，工作中存有侥幸心、应付心。

七、20xx年的工作目标及打算

环卫科严格执行公司管理规定，明确目标任务，严格按照《保洁人员管理规定》执行，严格按保洁区域划分，狠抓作风纪律，区域卫生质量，严格检查评比制度的落实。同时进一步加强对园区各施工企业的衔接及《卫生协议》的签订，力争做到各区域卫生整洁，加大力度坚决制止带泥工程车上路现象。为确保区域卫生，圆满完成公司领导交办的各项工作任务而努力奋斗。

总之，20xx年环卫科在全体保洁人员的努力下，我们已完成了公司领导交办的各项工作，完成了园区的所有保洁区域任务。最后，我们要以这次年终总结为契机，进一步加强对保洁人员管理，克服工作中的畏难情绪，主动学习，查找差距，积极大胆地开展各项工作，克服以前工作中的缺点，以饱满热情的态度投入到明年的工作中去。

**大学商场工作总结范文 第二篇**

光阴荏苒，弹指间，一年又已过去，在过去的一年里，保安部在公司各级领导的亲切关怀和指导下，在全体队员的共同努力下，在各部门的团结协作下，围绕我市场安全生产标准化的总体目标，按照“四星级文明规范市场”要求，认真贯彻“安全第一，预防为主，全员参与，综合治理”的安全生产方针，始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线，积极做好市场消防安全防范工作，维护市场良好的治安秩序，较圆满地完成了公司各项安保任务。过去的一年，保安部的各项工作基本步入正规，发展趋势良好，与上一年相比有了很大的提升。但在实际工作中，不足之处也在所难免，在规范部门正规化建设的同时，也深刻查找工作中的不足。现将一年来的工作总结如下：

>一、消防安全

市场安全是市场经营的最基本保证，与市场的发展休戚相关，消防安全是市场安全的重要组成部分，消防工作自始至终都是公司工作的重点。为了把消防工作做好，让公司领导放心，我部门根据“预防为主，防消结合”的消防工作方针，制定了一系列工作计划和安全应急预案。每天都要对所有消防器材及设施进行检查，发现问题及时解决，保证设备的合格率及正常运行能力。

1、隐患排查。

在公司领导的指导下，在相关部门的配合下，实行群防、群检、群治，以确保市场安全万无一失。针对重点区域及重点部位实行重点监控。每天指定专人严格执行每两小时防火巡查制度以及每月防火巡查制度。全年累计查处各类消防安全隐患279起，其中灯未关144起，比上一年减少16起，门未锁68起，同比上年增加22起，门缝过大18起，同比上年减少25起，衣物未收49起，同比上年增加29起。

加大市场控烟力度，全年累计查处违规抽烟21起，(其中商户抽烟9起，装修工人抽烟12起)同比上年减少11起，开具提示单报市场部处以违约金处理，累计收取违约金400元整。在总经办牵头下，三部门联合安全隐患大排查2次，共查处隐患138起，并全部整改到位，直至复查验收合格，确保了市场消防安全。其他安全隐患排查中，共查处大客户单位安全隐患5起，开具安全隐患整改单3份，压力不足灭火器37具，发生故障的应急灯2只。对所有隐患都进行跟踪整改，直至隐患消除。全年未发生火灾(含未遂火灾)，完成了上一年度制定的消防安全生产目标——火灾事故率为零。

2、装修监管。

严格按照《消防法》相关条款执行监管，杜绝使用易燃材料或三无产品。对进场施工单位进行严格管控，不具有装修资质或无相关操作证件者，一律不准进场施工。对符合要求的装修公司或个体，实行备案登记，统一管理，杜绝了无证装修行为。截止20xx年x月x日，保安部共装修审批144家，验收合格144家。装修留电275批次，并做好装修监管;动火审批9起。6月x日，装修审批交予市场部执行，保安部一如既往做好装修监管工作，确保市场安全。

3、设施设备。

保安部历来重视消防设施设备的管理，每天检查消防设施设备完好情况，由于消防基础设施设备落后，加之年限已久，很多消防设施设备出现问题，影响正常使用，保安部及时联系维保单位进行维修保养，一年来共更换烟感11只，控制模块1只，消火栓手报一只，手动报警按钮1只，消防主机回路板1套，充灌干粉灭火器2kg726具，4kg167具。每月定期对消防设施设备进行维护保养，每年定期对消防设施设备进行年度检测。通过对消防设施设备的维护、保养、维修、更换，以完善消防基础设施设备建设，更好地实现安全生产标准化，确保了市场自动消防设施设备的正常运行。

4、软件建设。

依照消防大队户籍化管理制度规定，每月定期对市场“四个能力”建设进行自查自改，每天更新消防重点单位的电子录入系统。结合消防主题月活动，加强市场消防知识宣传;增设各类消防标识，安全出口标志，消防地贴标识及禁烟标识，一年来，共更换消防地贴标识275张，安全警示地贴40卷，进行消防知识培训5批次，受益员工或商户680余人次。灭火应急疏散演练2次，参与人数涉及到全体员工及大部分商户。

>二、治安防范

在防盗方面，部门也制定了一系列应对措施，除了加强市场的巡逻频次以外，也充分利用广播系统及各种温馨提示，及时提醒广大商户和顾客严加防范。另外，要求各个队员从思想上引起重视，时刻绷紧“安全”这根弦，经过全体队员的共同努力，一年来没有重大的盗窃案件发生。全年共发生打架事件2起，比上一年减少2起;报警数381起，发案数101起，同比上年报警数减少70起，下降了16%;发案数减少27起，下降21%。数字下降了，但总体不容乐观，与上一年度治安防范要求相差甚远，未完成年初工作计划。

在突发事件处臵方面，保安部制定了详细的突发事件应急预案，加强商贸城的治安防范，一年来共有效阻止或报警处臵打架斗殴、酗酒滋事等社会治安案件30余起。确保了商贸城四星级文明市场的良好经营秩序。

在应对自然灾害性天气方面，保安部制定了防台防汛应急预案，并让全体队员工熟知应对程序，当灾害性天气到来时，能够及时有效地应对，将自然灾害损失降低到最小程度。根据商贸城建筑结构特点，每逢汛期，百货区漏水现象严重，全体保安做到有备无患，一旦发生险情，便能第一时间进行抗洪抢险，确保商户的财产免受损失，一年来，共排除各种险情多次，出色的抢险救援深得公司领导的认可，以及商户的高度赞赏，提高了商贸城的服务满意度。

>三、车辆管理

商贸城是下沙开发区大型综合市场，地处黄金地段，人多车多，有限的车位难以满足众多车辆的需求，这就给我们的停车管理带来了很大的压力。车辆管理始终是保安部日常工作中的一大难题，但保安部始终都把车辆管理当做一项重大事情来抓，安排专人引导疏散车辆、合理调配岗位，确保东门、西南广场以及北通道畅通无阻。

1、严格按照车辆进出管理规定执行，控制市场内的车辆，保证停车场内井然有序、消防通道畅通。

2、加强保安员引导手势、语言方面的培训工作。

3、对外来危险品进出车辆实施登记制度，全年危险品车辆进入80余次，每次都做好进场登记并跟踪监管。卸货车入场，几乎天天都有，在北通道指定卸货区域，全年无交通事故发生。

4、严格执行外来人员及施工人员登记制度，尤其对夜间进场施工人员及时查验出入证件，严格按照安全工作条例要求，做好人员的登记检查，发现问题及时处理解决。

>四、教育培训

为了建设一支高素质的保安队伍，服务好市场广大经营户，保安部制定了严格的管理制度，定期组织队员进行学习，内敛素质，外树形象。通过每天的班前训练及每周的集中培训，提高队员的综合素质。要求做到文明执勤，微笑服务。

1、按照年初制定的安全培训计划，保安部参照行业规范对保安员进行专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、专业技能、消防知识、突发事件分析等，通过讲解、点评、交流使保安员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。

2、按照各月计划对保安员进行岗位培训，对保安一线岗位做好培训工作。通过培训提高了保安员整体思想素质，服务态度和业务技能。

3、思想工作是一切工作的生命线，针对保安部的实际情况，引导保安员与时俱进、提升素质、转变观念。教育安保人员要有紧迫感、应具有上进心、培养精气神。通过树标兵，激上进，在日常市场管理工作和服务工作的过程中体现自身价值，并感受人生乐趣。

4、结合安全生产标准化建设，对新入职员工进行上岗前岗位培训及部门培训，确保新入职员工培训率100%，合格率100%。市场纠纷

我市场地处黄金地段，市场经营品种繁多，每天人流量很大，市场里出现的各种纠纷也很多。为此，部门专门组织队员进行交流，相互取经，学习管理方法，本着“大事化小，小事化无”的原则，不论什么原因，先以劝开双方为主，再仔细询问情况，划定责任，尽量使双方的意见达成一致。如确实不能处理的，立即报市场部或相关部门处理，全年累计参与处理市场纠纷百余起，尽量做到公平、公正，让商户满意，让客户满意。切实体现四星级文明市场的良好购物氛围。

总之，一年来，保安部对市场管理工作常抓不懈，严格按照公司要求进行操作，讲安全、讲效率、讲标准，做到了全年无重大安全事故发生。虽然取得了一定的成绩，但仍然有很多不足之处，需要我们去改进、去完善。归纳起来，有以下几点：

1、新增人员素质参差不齐，服务意识不足。今年部门虽然实行了岗位三级培训，但有些新队员在工作中没有尽到自己的责任，服务不到位，在这点上部门没有及时的进行新员工的思想、服务规范的补充教育。

2、对于部门日常管理工作中查出的问题，管理的不彻底、处理不全面，造成部门在日常工作中，出现的各类问题是此消彼长，整改措施跟踪不足，缺乏力度。

3、消防工作仍然需要加大力度，逐步完善消防基础设施建设及消防设施设备的维护保养及更新换代工作。

4、偷盗案件仍然偏高，给商户及顾客造成的负面影响难以消除。

5、控烟管理力度不够，市场内抽烟现象仍旧严重。

总结过去、展望未来，整改不足之处并制定保安部新一年的提升服务目标，以利于来年保安部各项工作更好的全面展开。相信在公司领导的正确引导下，在全体队员的共同努力下，商贸城的安保工作一定会上一个新台阶。以下是保安部下一年度的工作工作重点：

1、继续加强队员的思想教育及素质教育，注重企业文化的熏陶，提升队员的整体形象。

2、与公司密切配合，结合部门实际情况，有计划、有步骤地开展部门各项工作，有计划、有落实、有跟踪、有记录。使部门管理工作切实做到安全生产标准化，安全生产规范化。

3、继续加强消防安全管理，新的一年将对市场的所有消防设施设备进行全面隐患排查，对年久的消防水带进行整体更换，对感烟探测器进行逐个检查，对自动消防系统进行全面检修，切实做到自动消防系统无故障运行。

4、签订监控系统维保合同，保障设备高效正常运转，并准备对设备进行升级改造。

5、加大防盗管理与打击力度，力争完成年度公司安全生产责任制目标

**大学商场工作总结范文 第三篇**

20xx年是经营结构大调整以后，购物中心在新商场经营的第一年。一年来，在公司董事会和总经理室的正确领导下，在中心全体干部员工的共同努力下，创新破难，搞活经营，夺得了社会效益和经济效益的双丰收。全年商品销售总量猛增，年销售达到xx亿元；新商场在消费者中的认知度、信誉度迅速提高，品牌效应得到更大辐射。

公司对各门店进行经营结构的战略性调整以后，购物中心在新的经营环境下呈现了新的变化也碰到了新的问题：

一是企业规模扩大。营业面积比原来扩大了xx%，人员增加了xx%，已经成为XX最大的百货商场。

二是业态特色明显。以百货为主要业态，加大服装经营比重，品牌名牌荟萃。

三是管理难度加大。企业规模迅速扩大，经营成本相应增加，管理难度加大。

四是行业竞争加剧。XX商城的开业，xx的调整，进一步加剧了商场间的经营竞争。

面对新的经营环境和市场竞争，为完成和超额完成今年公司下达的xx万元的商品销售指标，购物中心各部门从调整商品结构到搞好营销促销，从加强内部核算到保证经营安全，动了不少脑筋，想了许多办法，采取了一系列行之有效的措施，收到了良好的效果。回顾20xx年的工作主要抓了以下几个方面：

>一、抓好营销促销，缩短市场磨合

新开商场从开业到商品适销到消费者认可有一个过程，为尽量缩短这个磨合期，购物中心在营销促销上做文章。在去年底购物中心成功开业以后，各部门乘势而上，抓住元旦、春节两大节日，推出一系列强有力的促销活动，聚集人气，扩大影响，促进销售，实现经营开门红。节日旺季过后，购物中心及时调整思路，把工作的重点从旺季保供应转移到淡季促销售上来。坚持“有节借节，无节造节”，特别是做好“无节造节”的文章。针对商场客流晚上好于白天、双休日好于工作日、节日好于平时的特点，积极争取厂方支持，整合各类营销资源，统一策划营销，统分结合地把握好营销活动推出的时间、形式、规模和力度，放大营销资源的促销功能。同时，根据顾客把逛商场、购物作为一种休闲方式的特点，增加促销活动的娱乐性、参与性，努力使商业促销活动具有更多的文化含量。像黄金珠宝部的“助学助残助困镶嵌珠宝、翡翠慈善义卖”活动，妇女儿部“六一”期间推出的一系列喜闻乐见的娱乐赛事，不仅吸引了大批消费者的积极参与，而且取得了良好的社会效益和经济效益。另外，充分利用一楼中庭、五楼特卖场开展内衣秀、时装秀、健身舞等造势活动和文胸内衣、羊毛衫、箱包皮具、名牌服装、运动服饰等换季、断码商品的大特卖。一年来，购物中心推出大小促销活动不少于 次，做到了周周有活动，日日有优惠。购物中心开业一周年期间，公司统一策划推出“六店同庆”促销活动，规模大、范围广、促销资源丰富、优惠力度空前，形成销售高潮。xx月xx日到xx日三天，商品销售多万元，创历史新高。

>二、抓商品结构调整，适应市场消费需要

一年来，购物中心始终把商品结构调整，组织适销对路商品，提高商场坪效作为一项重要工作来抓落实。节日旺季过后，各部门主动对前期工作进行了分析总结，对商品的销售业绩进行排队，按照优胜劣汰的原则，抓好商品结构的调整。一年来，购物中心各部门淘汰品牌只，引进到位品牌只。如女装部x月份引进韩国休闲品牌“衣恋”，一上柜就受到年轻消费者的青睐，最高日销售超过万元，五月份就成为女装品牌的销量冠军。

>三、支持连锁店经营，扩大品牌影响力

牢固树立一盘棋思想，自觉把支持连锁店抓好经营管理作为自己工作的一部份。业务相关部门的经理能经常到连锁店进行市场调查，听取部门意见，在经营管理上给予必要的指导和支持。一是想方设法落实促销员的工资待遇，理顺用工关系，稳定员工队伍；二是加强与供应商的沟通，争取更多的促销资源。在购物中心开展促销活动时，尽可能在连锁店同步推出活动，扩大品牌影响，推动连锁店的销售。三是结合连锁店所在区域市场的实际，做好品牌的引进和推广工作，及时调整经营商品的结构，使之适应当地市场的消费需求。四是理顺内部渠道，及时做好商品的备货和配送，确保连锁店经营的需要。

>四、层层分解经营指标，调动各方积极性

根据公司下达的年度计划，各部门结合实际认真分析有利因素和薄弱环节，仔细进行测算，根据品牌和季节特性，将销售指标按月、按季层层落实到柜组、品牌，明确目标，落实措施，激发员工的工作积极性和主动性，做到千斤担子共同分担。不少部门在与厂方签订合同时，针对商品特性，采用了保底销售的办法，以保证企业收益。

>五、签订责任书，落实责任制

为确保企业消防、社会治安综合治理和商品质量安全，从制度管理入手，购物中心经理室与各部门、各部门与柜组层层签订了安全责任书、商品质量责任书，明确责任人和责任范围，做到一级抓一级，一级对一级负责。此外，还与技术监督部门签订咨询服务协议，委托权威部门对我们经营商品的质量进行不定期的检测，为员工和消费者提供商品质量方面的咨询服务。

>六、加强资金管理，节约费用支出

坚决贯彻执行公司资金管理制度，特别是在货款支付上强化了计划性，加大了调控力度，做到合理调配和使用好资金。厉行节约，职能部门加强对电话、传真、复印以及营业用具、文具用品、广告宣传用品等的管理，及时将费用核算到部门。保安部合理安排班次，减少了员工的加班加点和费用支出。空调、维修班组加强现场巡查，控制空调温度，调整整理电气线路，灯光、空调尽可能实行分区控制，千方百计节能降耗，减少费用支出。

>七、推进商品准入制，完善合同管理

购物中心坚持做到引进商品由管理小组定期审批，在同意引进并签订厂商合同后，商品才能上柜销售。严格履行商品准入制，上柜商品必须取得合法、有效证件。根据去年实行厂商合同管理的实践，今年对合同条款作了适当的修改，并要求各部门切实把合同签订工作落到实处。一年来，讨论商品引进次多个品牌。各部门签订商品购销合同份。整理建立了客户档案。

>八、进行商品零库存管理试点，探索新的管理方法

为适应经销模式的变化，节约管理成本，购物中心在公司指导下积极探索商品管理新方法，在学习他人经验的基础上，结合购物中心的实际，制订了商品零库存管理办法，并在鞋帽部率先进行了商品零库存管理的试点，在取得一些经验后，扩大到精品服装部进行试点，为逐步推广进行了有益的探索。

>九、抓好业务培训，提高员工素质。一是抓好新工的上岗培训

企管部承担公司新招员工的培训组织工作，全年培训新工期，多人，做到了不培训不上岗。二是抓好在岗员工的星级培训。星级培训的基础知识采用员工自学、例会抽查的方式进行，商品知识集中在x、x月份培训，职业资格和操作技能在x、x月份培训考试。在业务知识培训中，不少部门请来厂方的培训师和专业人士讲课，起点比较高，员工听后反映较好。三是邀请省技术监督局的专家分别在x月x日和x月xx日为服装、食品线上的员工进行了服装标识标注、执行标准，食品安全知识的专题培训。在培训考核的基础上，结合员工平时表现和业绩，经部门推荐、公司星级考评小组审定，购物中心有人被评为20xx年度星级员工。

>十、加强企业精神文明建设，努力提高服务水平

一是针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量，在x、x二个月开展了以文明用语、礼貌服务为主题的“文明礼貌服务月”活动，对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规、文明用语抓起，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。二是积极参与各项创建活动。今年，从市里到公司各项创建活动比较多。为树立“窗口”形象，发挥服务业在创建活动中的示范带动作用，购物中心在公司统一组织下，建立了“青年志愿者”队伍，评选了“文明礼仪使者”，教育和组织广大员工积极投身到公司创建全国文明单位、市“创建国家环保模范城市”等一系列的创建活动当中，通过在店内创造优美购物环境，开展优质服务，在店外组织志愿者到社区整治环境卫生、到街上维护交通秩序等，宣传和弘扬社会主义新风尚，展示员工的新风貌，接受并通过了上级有关创建考评小组对购物中心的多次现场抽查和考核，为各项创建活动作出了贡献。三是弘扬传统，助人为乐。一年来，广大员工发扬拾金不昧精神，主动上交顾客的遗失物品多件；中心员工捐款0多元；黄金珠宝部通过慈善义卖，向市慈善总会捐赠元；购物中心向贫困地区捐献衣服多件。

>十一、抓好消防和安全保卫工作，保障企业无事故

把抓好消防和安全保卫工作，放到与抓业务工作同等重要的位置上来抓落实。思想上重视，安全工作由总经理亲自抓，逢会必讲，常抓不懈。组织上健全，除建立专职保安队伍外，明确各级负责人对所在部门的安全负责。措施上落实，在重要部位安装了巡更器，确保巡查到位，选派保安到辖区派出所跟班学习反扒，通过人防与技防相结合，提高安全防范能力。坚持消防安全巡查，发现问题及时解决，消除安全隐患。对于发生的商品安全事故，吸取教训，举一反三，及时采取防范措施。一年来，没有发生大的消防、安全事故。

20xx年在全体干部员工的共同努力下，购物中心的经营管理工作取得了一定的成绩，但对照公司要求和企业发展需要还有很大的距离，特别是在营销创新、机制创新方面需要进行不断的努力和开拓。我们要在公司董事会的领导下，认真总结经验，学习先进方法，提高管理水平，争创更好业绩，为明年迈上新台阶做出更大贡献。

**大学商场工作总结范文 第四篇**

年似水，光阴如箭，辉煌灿烂的20xx年弹指间将要过去，转眼又到了年终总结的时候。回首我们床上用品组一年来走过的历程，有辛酸也有欢笑，有汗水更有收获……这一年里，在上级领导和部经理的大力支持下，我们组再一次超额完成了商场下达的销售计划，现总结如下：

20xx年共销售约159万元，超全年任务50万，完成全年任务的145%，超去年同期39万。

虽然我们全组超额完成了销售任务，但是对我来说，这一年并不轻松，面对着越来越多的商场和专卖店，我们必须要付出更多的努力和汗水，才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。

我们几个人要负责毛巾，床上用品和丝巾这四大品种的销售和管理工作。虽然销售商品种类多，难于管理，但是无论是在商品管理和日常销售上，我们小组的四个人都能互相协调，互相帮助，共同努力，争取把我们的工作做到最好。在我们几个里，我的年龄最大，所以我常常告诉自己，要以身作则，发挥老大姐的带头作用。

对于我们来说，今年是压力重重的一年，在这一年里，一家又一家的床上用品专卖店不断推出各种各样的促销手段来吸引顾客，而且我们商场给我们带来了更大的挑战：百货无论是在名声和规模上都超过我们、拥有强大的广告策划队伍、的床上用品销售区装修豪华。当开业时，确实给我们带来了很大的冲击。但是经过了这一年的竞争，我们用高质量、低价位的商品，用真诚的服务超额完成了商场下达的销售任务，我可以说，我们没有败下来。

今年床上用品组最大的改变就是重新装修，重新摆放，新的商品展示区经过装修，从格局、位置上变得更加合理，也给人一种回家的感觉，使床上用品销售区变得更加温馨。

为了让更多的百姓走进我们，也为了回报这么多年一直关心，支持着北联的老顾客们，在各大厂家的大力协助和部经理的努力下，北联开始定期在商场正门前搞特价促销活动，一样的质量，不一样的价格，促销的都是物美价廉的商品，所以每天顾客都很多，货销售的多了，来货也勤了，一个人根本忙不过来，这就需要我们全体上岗，而且要站上整整一天，虽然嗓子喊哑了，腿也站酸了，结束一天的工作后，倒在床上也不想动了，但是回到工作岗位上，看到姐妹们忙碌却真诚的笑脸，看到顾客们拿着称心的商品满意而去，就什么疲惫都忘了。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，我们营业员就是他们信任的好参谋，在平时的工作里，我们两个组长互相帮助，互相支持。不管是促销方案，还是要货数量，品种，都在一起认真研究，有时间我们俩就交替着去考察市场，及时了解市场信息，并且反馈给部经理，让我们在商品调整和处理上领先一步，也增加了销售。

虽然今年圆满完成了销售任务，但是我不会骄傲，我们的前景并不乐观，我也有很多不足的地方。这就需要我不断提高自身素质，加强业务知识的学习。

第一、要准确掌握各组的库存和销售情况，把库存降到最低，在畅销商种不断货，滞销商品不积压的基础上，多增加品种，争取在以后的销售中更上一个台阶。

第二、我要经常在闲班的时候去考察市场，了解产品的信息，反馈给部经理，及时对同类商品做促销，处理，我们可以多想一些创意，把我们的商品最独特的方式展示给顾客，以增加销售。

第三、现在的顾客要求越来越高，对商品的质量也有了更高的要求。我要继续学习业务知识，尽快提高自己的业务能力，做好新老顾客的好参谋。

第四、我们组现在商品款式，颜色没有专卖店全，以后我要多与厂家和部经理沟通，增加商品的品种，吸引更多的客流。

北联给了我展示能力的空间，让我在岗位上充分发挥自己的光和热，以后，我要和大家不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流的北联百货。

**大学商场工作总结范文 第五篇**

在商场担任客服期间，我认真的完成了领导布置的任务，积极的回答客户的问题，现在就这一年来的工作做下个人的一个总结。

>一、工作方面

在商场做客服的工作，和消费者打交道的机会是比较多的，这一年来，我认真接待每一个客户，他们的咨询我也认真的回答，对于领导吩咐的工作，我也是积极的去完成，作为客服，我知道做好服务是非常重要的，在工作的时候，我都是面带微笑，无论是接听电话，或者客户的询问，都礼貌的去回答，有时候有些客户描述的不是很清晰，我也是帮忙给他们确定他们需要的是什么，积极的为他们解决问题。

同时有些客户有时候也会脾气不好，或者是有一些售后的问题，可能是商家的问题，但是却找到我们客服这里来，我也是尽量委婉的表达，希望他们去找商家处理，但同时我也会尽量的帮助他们，在这个岗位上，我知道礼貌和善的去处理问题，那么就能做好工作，客服的工作是需要要我们有一个好的态度去处理问题的。

同时对于我们客服沟通的技巧也是有一定的要求的，这一年来的商场客服工作，我没有被投诉过，同时在一些经常来商场的客户眼里，我是一名优秀的客服，很多时候还会找我闲谈，当然当我有事情的时候，他们也是会让我先做事情。

>二、学习方面

在做客服期间，处理好工作上面的问题，同时我也是积极的学习，对于商场内的各个商家，尽可能的了解，但同时商家有些退出，也有新进来的，我都是尽可能的去了解他们，知道他们的产品，认识他们的工作人员，通过这种学习，我对客户过来的咨询问题也是能更好的回答了，而不是找一份商场的平面图给到客户就打发了。

同时在工作之余，我也是会对我们商场去进行了解，一些新的变化，也是积极的适应，了解得更多，那么我的工作就能做的更好，也能更快速的回答客户的问题。

客服的工作可能有些人看起来觉得很简单，但是其实真的在我们商场做客服，我发觉我要学的方面是有很多的，这一年来，我学了很多，同时也发现自己也有些不足，需要我在今后去改进，去认真完善，让自己能在工作的岗位上做得更好，让自己能有更大的进步。也期待着来年有新的任务，新的机会等待着我。当然我自身的能力也是要去不断的提高。

在我们商场担任保安的职位已经有几年的时间了，从我们商场建立到现在，可以说，我是看着商场在一点点的变化和成长的，这些年商场在我们保安人员的努力下，也没有发生什么重大的事情，同时一些偷盗的现象也是在我们的监控下及时的制止了，这一年来，商场也是在平静中度过，对于我们保安人员来说，这是非常好的事情，没有事情发生，才是做好了一个安保工作，就这一年的工作，我也总结下。

>一、日常工作

商场每日的人流量都是非常大的，作为保安，每天的工作可以说慎之又慎，稍微有疏忽，或者遇到事情没有及时的去处理，就可能发生更大的事故，所以作为保安的我们，每天都是认真的巡查，仔细的确认商场没有事情发生，在这一年里，虽然也有顾客和商场店铺的一些冲突，但都是在我们保安及时的赶到，尽量的把事情控制下来，把影响降到最小，尽量理性的去处理事情，让事情得到解决，除了顾客来商场购物的时间做好巡查的工作，在每日早上，以及晚上，我们也是做好巡查和检查好消防设施，确保消防设施能正常的使用，消防通道是可以正常的开关，没有杂物堵塞通道。日常里，积极的和同事一起把保安的工作做好，有时顾客有问题，也是及时的去处理，为他们解决问题。

>二、培训学习

除了做好日常的工作，这一年我也参加了商场组织了培训学习，以及一些消防演习，虽然之前也是做过这些演习，但是还是有新的同事进来，同时多次的演习也是能让我们加深印象，知道如果真的出了事情，知道如何的去处理，而不是事到临头，却没办法好好的处理。在培训学习中，有些是之前学过的，有些是新的一些安保知识，也是让我明白想要做好保安的工作，多了解一些例子如何处理，多知道一些新的安保知识，更有利于我们日常的去处理事情。而不是一直抱着一个老办法，那样的话，遇到新的状况可能就不知道该如何去处理了。

一年的时间，其实是真的过得特别的快，很多时候我们做着工作，一下子日子就过去了，这一年有忙碌，有清闲，但更多的是为了商场的安全，我们做好了自己的工作，也希望明年商场的生意更好，同时安全问题不会发生。

商场的客人每天来来往往，我们的工作也一直忙碌个不停，在这样充实的工作中，20xx年的时间又不知不觉的度过了。回看这一年的工作，我们保安队全年一直严格的遵守领导们的指导，对商场的规定和安排及时的学习，并严格的在商场中执行自己的责任。

**大学商场工作总结范文 第六篇**

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 97、5 %，收缴率96、52%。

⑵全年销售额 5215、76万元，租金收入1579、84万元，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 396、235 万元，实际开支 356、619万元，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 3 ，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 50、23 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：

⑴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1、4万，日车流量在2200辆），打响红星杀入南通的第一枪。

⑵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。

⑶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：

⑴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。

⑵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。

⑶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。

⑷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 95、2 %，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。

**大学商场工作总结范文 第七篇**

时间转瞬即逝，转眼我在xx商场工作已经快半年了。在这半年的时间里有辛酸、有快乐、有欢笑、有泪水。开始的时候我是在二楼巡逻，大概有半个月的时间，后来由于人手的不足我被调到前门协助xxx担任门岗的工作。

每个星期两次的训练和培训让我能更好的熟悉业务和完成工作，锻炼的身体的同时也让我能够正好的融入工作。其中学到了消防的基本知识及火灾发生时的应对措施、指挥车辆的手势等等。

在xxx和领导的帮助下，能较好的完成自己的本职工作。在车辆把控、人员把控方面自认为还是比较出色的。其中一次商场2楼的一个装修工强行把电瓶车开进商场内部后，没有惧怕他们的恐吓以及装修工的胡搅蛮缠，让他把车推出去并登记。当然也有美中不足的地方，比如语气强硬，解释不到位等等。这些都是需要改进的地方。

近半年来电瓶丢失也成为了我头痛的问题，为此领导们也做了大量的工作，比如：发放非机动车出入证、进出电瓶实行贴票管理，最近又在改造自行车库，方便商场店主们的电瓶车充电，也方便了我们商场保安的统一管理。此方面的工作还是有明显的成果的，从开始的一天丢几个电瓶到几天丢一个电瓶到几个月丢一个电瓶再到现在的基本不丢电瓶。都是大家共同努力的结果。

前几天的会议上领导还指出我们工作的不足之处，那就是缺少提醒与告知方面的服务。如果我们在商场店主们停业回家的时候说一句：路上注意安全，您慢走；在天气不好的时候说一句：快下雨了，请您注意外面晾晒的物品；在商场店主们回到家的时候说一句：请把车辆锁好，以免物品丢失。我相信商场店主们肯定十分开心，感觉到只要进了我们xx商场的大门，那么他的安全将得到十分彻底的保障。这一点将是我下一年重点的改进之处，同样的车辆、人员方面的管理我正在向xxx以及队长学习，争取做的更好。

回顾过去一年的工作，虽然取得了不少的成绩，但我仍感自己有不少不足之处：只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等；业务素质提高不够快速，对新业务知识仍然学习得不够多，不够透彻；本人工作与其他同事相比还有差距，服务意识不强。在以后的工作中，，我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成绩。

以上是我个人20xx年度工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了商场的发展做出最大的贡献。

**大学商场工作总结范文 第八篇**

一、实习目的

1实习目的和意义

经过本次在北京华联生活超市实习，了解并熟悉了超市经营管理理念、仓储、营销以及管理等相关知识。在实习中检验，提高自我专业本事和技巧。实习时间、实习单位及本人实习具体岗位与负责事务

实习时间：20\_\_年\_月\_日至20\_\_年\_月\_日

实习单位：北京华联综合超市股份有限公司日照分公司

实习岗位与负责事务：卖场营业员主要是负责向顾客推销并介绍此类商品，需用诚恳热情地态度，销售小票的保存，以及日常卫生，执行公司收退货，保证周转仓内商品码有序的放置，商品管理盘点等等。

每一天整理好自我的着装，淡妆并穿工装上班，两班倒

2实习单位的发展前景

华联最需要士气高昂的员工。华联为每位员工的发展供给了晋升的平台，只要具有商业意识，有本事完成到达目标，并能不断地自我调整和创新，都能成为公司管理干部的机会，同时将在日照市开立许多分店，只要肯努力每个职位上都有晋升的可能。

(二)实习资料

(1)实习对我的影响

社会是迈上社会的基础，社会实践让我们经验丰富。生活中的大小事情每时每刻都在锤炼着我们。在经历了超市的工作之后，我明白了很多事情看起来简单，但实际上与我们的想象是有很大差距的。即使一个小小超市的经营也不容忽视，不但要细心、周全，还要有策略，谋划。总之，任何事情都要全面地研究，认真地对待。

毕竟这是我人生中第一份工作，我很珍惜。开始工作之前，我承诺：我会尽我最大的本事来为我人生中第一份工作留下一个完美的开始。一个人对待工作的态度决定一个人的素质，不论什么样的工作都需要同样认真的心态。从迈进北京华联超市的那一步起，我就明白我已经是一名员工了，我的言行举止不仅仅体现了一个大学生的素质，更代表了我们超市的形象。全心全意为人们服务，百分之百让顾客满意宗旨和礼貌经商，热情服务;提高素质，争创一流准则，用微笑、热情和熟练换取顾客的满意。

(2)实习单位的管理规定

管理规定首先一个企业要有必须的准则、规定和宗旨。我们要按照超市的规定围绕必须的宗旨履行必须的准则来完成必须的任务。我们超市规章条例有很多，在我们开始工作的第一周要全部学会，以后工作过程中不能出现违反规章条例的错误，一旦出现就要受到相应的处罚。

1、门面形象：门头及门面明亮整齐清洁卫生;

2、服务验证及培训工作及是否按工作流程工作验收：进店后的人员的欢迎词要清晰温和，人员的着装整洁干净，人员的工作态度热情;

3、商品齐全：商品分类要正确，分类连接要适合，货架及商品要清洁，务必要做到一物一签，即使排查货物的销售情景并及时写好要货申请单及退货通知书，不能出现货架空缺和某些商品断货的现象。如果有缺断货现象，要对缺断商品评断订货原因并对相应职责人教育及处罚，促销商品处理要明确，促销标价签要放在醒目显眼的地方;

4、商品质量检查：异常是生鲜质量，要求相应职责人明确整改时间，质量较差商品及过期要求店长买走作为处罚;

7、每一天检查工作及资料：主要是检查商品的质量，店内清洁，商品保质期，以加强商品的竞争力及减少商品的损失;

8、每两个月进行一次清资，即统计超市现有货物，与超市微机中的货物信息进行核对，对存货量差距太大的商品再次清查。若核查不出差数所在原因，货区负责人员要对其损失负责;

9、每周四进行一次市场调查，去最有竞争力的超市学习竞争超市的服务质量和货物摆放情景并进行各区负责货物的价格调查，并提出提议价格，以及时更改货区商品价格，减少利润损失;

要使超市有较高的收益单靠做好这两方面是不够的，还要有经营技巧。对此我们超市也采取了比较好的策略。

1、加强陈列效果，使陈列具有艺术性，规划传播策略，提升品牌形象，增加产品附加值，使消费者觉得物有所值。例如，我们超市将牙膏排列成锯齿形，将矿泉水排列成同心圆形，每一个货架上的商品要垂直排列等等;

2、尽可能大、尽可能多、尽可能美观并且风格一致做堆头、端架、货架陈列。

4、消费者在该超市购物满′′元送本公司礼品一份或必须金额的购物劵等;

5、超市庆典(如店庆)供给特价、免费产品等;

8、尽供应商本分，做好售后服务。

本次实践是我人生中第一份正式的工作，工作之初有点累但之后慢慢适应了。本次实践让我明白任何意见看似简单的事情都不是容易的，仅有经历后才明白你所做事情的价值。不论任何事情都需要同样认真的心态，仅有先把小事做好才能成就大事。我会珍惜此次工作给我带来的价值和经验，用最认真的心态对待生活中的每一件事。第一个阶段，每一天都处于学习阶段，这一阶段，一边参加培训学习，一边工作。把学习到的知识立刻应用于工作，在工作中检验，熟悉，改善，使我提升很快。并熟悉各个商品的用途以及介绍，交如何打印价签以及查找商品的售出量。这一阶段主要是经过重复工作进一步熟悉公司相关流程和工作技巧，工作效率实习过程，再者，我便开始模仿同事的表情、语气以及应对问题敏锐的

反应和解决问题的有序与从容，这是事故可信赖我们的前提，饱满的热情、满腹的自信、还有一份坚定的勇敢都是成功的诸多法宝。人与人的相互适应、相互包容、相互理解促成我们良好的人际关系，使我们处在一个和谐的工作环境之中，工作质量自然就稳步上升。如此，不仅仅利于自我的工作利于他人的工作，更重要的是也有利于店主和顾客，营业额升高，顾客满意度上升。和谐的工作环境要靠我们自我去营造，此刻到处充满着竞争，似乎身边少了许多人情味，功利之心人人皆有，但我觉得二者并不完全矛盾，我们应当权衡利弊适度改变一下心态，从而从容的应对当今的就业、从业形势。

(三)实习结果

我还是觉得这次实习时间有限，对于工作还存在很多疑问，例如：顾客的消费心理。我觉得这是很深奥的东西，不是简单的课本知识能够解释的。这必须是我们不断实习不断摸索的，经过丰富的经验，不断总结的。也应给算是一种学问了。从这次实习结束我就要开始计划以后的实习规划，进而更好的丰富自我。挺高自身素质，做社会需要的有用之人的阶梯。

作为培养和提高学生实践，社会实践活动是学校教育向课堂外的一种延伸，也是推进素质教育进程的重要手段。它有助于当代大学生接触社会，了解社会。同时，实践也是大学生学习知识、锻炼才干的有效途径，更是大学生服务社会、回报社会的一种良好形式。多年来，社会实践活动已在我校蔚然成风。这个假期我没有选择自我所学的专业去实践，而是在一个亲戚开的电脑配件柜台帮忙卖货，过的十分充实。在此次实践过程中我学到在书本中学不到的知识，它让你开阔视野、了解社会、深入生活、回味无穷。也对自我一向十分想了解的电脑知识有了更进一步的深入。社会实践作为广大青年学生接触社会、了解国情、服务大众的重要形式，对于青年学生的成长、成才有着极为重要的作用。这次假期实践我以“善用知识，增加社会经验，提高实践本事，丰富假期生活”为宗旨，利用假期参加有意义的社会实践活动，接触社会，了解社会，从社会实践中检验自我。

(四)实习体会

大学是一个小社会，步入大学就等于步入半个社会。我们不再是象牙塔里不能受风吹雨打的花朵，经过社会实践的磨练，我深深地认识到社会实践是一笔财富。社会是一所更能锻炼人的综合性大学，仅有正确的引导我们深入社会，了解社会，服务于社会，投身到社会实践中

去，才能使我们发现自身的不足，为今后走出校门，踏进社会创造良好的条件;才能使我们学有所用，在实践中成才，在服务中成长，并有效的为社会服务，体现大学生的自身价值。今后的工作中，是在过去社会实践活动经验的基础上，不断拓展社会实践活动范围，挖掘实践活动培养人才的潜力。

经过开展丰富多彩的社会实践活动，使我逐步了解了社会，开阔了视野，增长了才干，并在社会实践活动中认清了自我的位置，发现了自我的不足，对自身价值能够进行客观评价。这在无形中使我对自我有一个正确的定位，增强了我努力学习的信心和毅力。我是一名大三学生，即将走上社会，更应当提早走进社会、认识社会、适应社会。“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”。

**大学商场工作总结范文 第九篇**

今年，我商场紧紧围绕商厦整体部署及\_\_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，成果非常明显。特别值得肯定的是，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，共同努力，取得了一定的经济效益和社会效益。不仅提升了企业形象，而且销售业绩不断攀升。

回顾\_\_年的工作，可以总结为以下几大方面

>一、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，积极配合，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，最高日销超百万。配合商厦的活动，我们做了大量的准备工作，积极与厂家联系货源，增加适销品种，灵活促销，保底扣点，力保双赢。

>二、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，领导带领商场班子成员及有关部门反复分析研究、精心策划，扩大了男装和运动休闲的经营面积，将原有服装商场的二层半楼拓展至三层半楼，整个男装和运动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，国际运动品牌匡威、Kappa入驻我商场，并引进了七匹狼、匹克、康踏、哥仑布、贵人鸟、豪健等国内运动休闲品牌及威鹏、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。

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础。

>三、管理上精益求精，查找自身管理工作存在的不足，拟定工作细节的补充计划和实施方案

我们将实际工作中遇到的问题进行讨论，寻求解决方法并予以实施，逐步完善了商场的管理制度。今年升级改造后，商厦为集聚人气举办了多次大规模的促销活动。在工作中我们发现，每天晚上5：00之后是双休日外的销售小高峰。针对这一情况，我们调整了收银员和导购员的作息时间，将早班下班时间由原来的下午1：30分调整至12：30。要求早班员工12：30分后去吃午饭，杜绝了因吃饭空岗现象。既避免了中午顾客购物交不上款，又因下午着急上班而跑单的现象，又避免了顾客购物时没有营业员接待而对商厦有不满现象，进而提高销售业绩。

要求柜长各负其责，每天记录本柜组的销售情况，月末进行汇总，计算出柜组本月的销售利润及费用情况，做到心中有数，商场无论需要哪个数据，柜长都能及时准确地提供出来。做到人人懂经营、会算帐，个个会管理。

>四、全方位培养人才，关心员工生活，增强凝聚力和核心力

1、增强员工素质，向管理要效益

从提高自身素质做起，柜长精通导购员和收银员的业务，现在无论是哪个专柜人员短缺，还是大型活动中顾客排队交款，每名柜长都可以替补到基层工作岗位中去。在方便顾客的同时，提高商场的经济效益。

柜长素质的提高，带动了柜组成员。随着员工素质的整体提高，树立品牌意识，销售业绩不断攀升，取得了利润比去年翻一翻的好成绩。

2、全方位培养人才，各项工作领先其他部门

发现每一名员工的闪光点，并善加利用，使她们都有用武之地。培养出了一支高素质可以参加各种比赛的员工模特队，培养出了多名优秀报道员。

商场无论下达的是促销任务还是举办活动，我们都能超额完成或取得领先的成绩。目前我商场已培养出一支不计得失，不计报酬、过得硬的员工队伍，多次受到了领导及相关部门的表扬。

3、建立员工档案，了解员工家庭状况，关心员工生活

通过建立员工档案，了解了员工的第一手资料。对家里特殊困难的员工予以照顾，动员员工关心和帮助他们。主动从家里拿不穿的衣服和生活必需品给特困员工，员工家里盖房子，我们发动员工利用个人时间去她家帮忙，员工的家中出事，我们问长问短尽量解除员工的后顾之忧。

4、发扬勤俭善持的企业精神，降低费用，节约挖潜，压缩不合理开支

我商场在勤俭善持上，人人有责。以节约为前提，减少小后勤人员，压缩人头工资。原一层楼四个清洁员，现每层楼两名清洁员，洗手间的清洁员应一层楼两名，现两层楼两个清洁员。在人头工资上每人年节省近万元。

因商场大，费用高，我们将可利用的东西修修补补，凡是能用的，可修补的绝不花一分钱。由于我商场托管的专柜多，长途电话及传真较多，费用较高。我们与厂方沟通。动员各厂家自己安装电话，降低商场管理费用。

20\_\_年的工作已近尾声，我们会把今年取得的工作成绩当作明年工作的新起点。总结工作经验，针对不足，在求实、做细、落实上下功夫。我们将继续在领导的带领下，向着新的一年迸发。

**大学商场工作总结范文 第十篇**

我于年月加入商场，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：

职能工作方面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，工作也主要以下重点。

>一、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，再拓展，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20xx年工作计划中详述。

>二、学习商场工作内容阶段

20xx年8月8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实习，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。

>三、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，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题商场客服工作总结工作总结。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。

**大学商场工作总结范文 第十一篇**

我自20xx年3月27日进商场自营发货台工作和学习已近两个月之久了，很感谢上级领导给了我这么一个工作和学习的机会，也更感谢领导们对我进行逐步的培训和指导，使我在两个月的时间里不仅掌握了本职工作的工作内容、对企业的认识和对企业文化的理解，同时也让我感受到了工作的快乐和充实。

在这段试学工作期里，我本着认真、踏实、上进的学习态度，严格按照领导制定的学习计划学习。我勤学好问，做好每一步骤的笔记，努力练习各项业务技能的基本功，每一次在工作中遇到的困难都将此当成学习的机会。下班后抓紧业余时间熟记岗位职责、员工誓词、企业文化和服务理念。在工作时全身心的投入，热情的服务好每一位顾客，让顾客在我们商场有着愉悦的购物心情。在做好顾客服务工作的同时，也具备着一定的防盗防骗意识，上班的时间严格按照公司的制度实行到岗时间和离岗时间，在交班时按照岗位职责的要求，认真、严谨的和同事做好每一项工作的交接以及特殊商品交接。

目前，我的业务技能虽离公司的要求还有一段距离，但已有了相当大的进步，我会一直不懈的努力练习，努力学习，让自已的业务水平与技能快速的提升，而达到甚至超越公司的要求，让自已有能力出色的做好自已的本职工作，将我们公司好的企业形象和优质的服务意识传递给顾客。

这两个月来，我学到了很多，也感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深深地感到能成为的一员而骄傲和自豪，也更加希望能以一名正式员工的身份在工作，实现自已的奋斗目标，体现自已的人生价值，和公司一起成长，我会用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来。

**大学商场工作总结范文 第十二篇**

为期九天的活动已圆满结束（—），由于本次活动为期过长及种种原因导致这次活动的失败。总结原因有以下几点：

1、活动前三天由于工人、学生均没有放假，导致客流稀少，销售自然不景气。

2、银饰本次参加满200送80活动，由于平时均打八折销售，银饰价位在几十至一百居多，大部分不能达到活动标准，导致大部分顾客流失，第三天活动政策放开，销售有明显的好转。

3、为了拉动化妆品的销售，公司本次已贴补方式对化妆品大力支持，但是效果不显著。

4、为了增加销售，新贵一族参加商场抽奖送卡活动，而结果大失所望，用卡消费几乎为零。

5、此次活动最不足之处就是DM彩页剪角参加抽奖活动，由于剪角上没有金额限制，导致顾客购买几元钱的商品抽走公司的二、三等奖品，再者没有限制每天抽奖名额，也对公司奖品造成不必要的损失，还有对抽奖人员没有限制，导致公司内部员工及商户、导购都购买小金额的商品利用剪角参加抽奖活动。

6、其次就是我们最重要的宣传工具后期几天没有起到任何作用。前几天广播不断广播活动规则、内容。后三天几乎听不到任何广播宣传的声音。这不能让我们的顾客感觉到活动的存在，望下次活动能让我们的广播发挥充分的作用。

鉴于这次活动的不理想，建议再次活动时，银饰不参加活动，其

余商品尝试一下买减活动，买减活动第一个能减轻逃单现象。在抽奖活动中，末等奖不建议用券，可用一些实用的价位不高的小礼品，再者就是活动时间最好能与假期日相扣，不要让商户与顾客都有疲惫感。

**大学商场工作总结范文 第十三篇**

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。

5、整顿购物广场广告：20xx年2月大部分商户的合同需要续签，3月开始针对商场内部和外部的所有广告位进行清点，对已经到期的进行续签，撤场的进行转售，破旧的进行更换。提升商场的形象，增加商场的广告收入。

6、创办《文化新世界》杂志企划部与大连展览公司合作，以4T商业营销模式为基础，以20xx年年度文化主题巡展活动为题材，出版发行《文化新世界》杂志，服务商场商户，提升商场在行业的影响力。

**大学商场工作总结范文 第十四篇**

一、实习目的

经过本次毕业实习，了解和熟悉超市物流，仓储，营销以及管理等相关知识。使学到的计算机，营销渠道管理，数据库，物流，市场营销，经济管理等理论知识跟实践相结合，在实习中检验，提高自我专业本事和技巧。

二、实习时间、实习单位及本人实习具体岗位与负责事务

实习时间:20\_\_年3月15日——20\_\_年5月8日

实习单位:深圳市崇尚百货创业购物广场

实习岗位与负责事务:收货部收货员主要负责事物是接收供应商货物，收货单据的保存、整理、分类、归档，执行公司退货或报损工作，保证周转仓内商品码放有序，通道顺畅，重点商品管理盘点等等。

三、实习主要资料

(一)实习单位简介:

人人乐连锁商业集团股份有限公司，成立于1996年4月。20\_年跨入广东省大型连锁商业企业前列，20\_年跃居中国连锁百强第18位，进入中国企业500强，截止20\_年12月，人人乐在全国20多个市级以上城市，已拥有经营门店81家，签约门店100多家，员工人数超过1、8万人，20\_年销售额突破100亿元。20\_年1月13日在深成功上市。

深圳市崇尚百货创业购物广场(现代城店)下属人人乐连锁商业集团股份有限公司。是人人乐第一家集大卖场、百货、生活体验馆于一体大型购物广场。现代城店实行“大百货(高档百货)+小超市(精品超市)”布局，百货为主，超市为辅，以超市促进百货，百货带动超市战略，提升公司整体销售额。现代城店分为一，二，三楼，一楼主要有周大福，肯德基，屈臣氏，蒸功夫等连锁，二楼和三楼一半都是百货区域，三楼另一半是超市区域，营业面积3万平方米。百货和超市均有适量的店铺招租。现代城店有收货部，商品部，防损部，促销部，客服部，人事部，财务部等等部门，部门健全，制度完善。

(二)实习具体过程

实习具体过程能够分为三个阶段:学习，成长，相对成熟期三阶段。

第一个阶段，03月16——-03月31日的学习期阶段，这一阶段，一边参加培训学习，一边工作。把学习到的知识立刻应用于工作，在工作中检验，熟悉，改善，使我提升很快。这一阶段主要学习了接收供应商货物，退货，报损相关流程，学习rf机(无线终端速录机)和无线电子磅称的使用，残损仓和退货仓货物管理，相关单据使用公司泰斯码系统(一种主要使用数据库原理的系统)进行录入保存以及传财务单据等等。第二个阶段，04月1日——-04月20日的成长期。这一阶段主要是经过重复工作进一步熟悉公司相关流程和工作技巧，提高工作效率，同时理解上司布置的一些比较重要工作进行锻炼，比如对制作退货单，报损单等有关单据进行审单，配合商品部进行重点商品盘点等等。

第三个阶段，04月20日—05月7日的相对成熟期。我基本上能够独立完成收货部80%的工作，这个阶段，上司对我比较信赖，能够放手我去做一些相比较较重要的事情。配合总公司对收货部一些工作的改善工作和仓储改造工作，让一个人独立上一个班次等等。这个阶段基本上把工作重心移到早上生鲜的验收，相关单据录入审核以及转送，重点商品管理等等，把相对于一些比较简单如接收供应商商品工作，报损，退货工作移交给新人或是其他员工。

四、实习总结与提议

(一)实习工作的总结

在这段将近2个月的实习时间里，从对超市物流，营销等迷糊的情景下，经过在收货部，由最基础的理解供应商商品到配合总公司对收货部一些工作改善等等相关工作的实践上，使我对超市物流，营销，仓储以及管理相关知识有了相对解和熟悉。现拣一些认识和经验总结如下:

(1)在此刻零售业竞争如林的情景下，零售行业在品牌，服务，商品，素质等相持难分高下情景下越来越需要经过成本这一杀手锏，使自我立于不败之地。作为行业老大沃尔玛总裁就宣称，他们最大的优势就是拥有完善先进的超市物流系统。在实习过程中，使我认识到，收货部是超市物流很重要组成部分。收货部工作的好坏直接影响到公司的经营成本，进而影响到公司其他一系列问题。比如，我在初次退货录单中，由于疏忽，把商品数量录错，在返配回配送中心后，又返配回了门店，在商品一来一去的运输过程中，这就增加了公司的运输成本。

(2)超市仓储是一门大学问，比如既要坚持商品必须库存量保证卖场不会出现缺货少货，又要防止库存量过大加大仓库压力或是导致商品积压，增加商品因发现不及时出现临期过期等事情发生，这会提高公司损耗率，增加公司运营成本和损失。比如在4月份底商品清场转场工作中，就发现到很多因商品库存量大导致的临期过期和盘点难问题。还有仓储管理上要使商品排放有序，易于识别，方便拿取，保重商品安全不能使商品遭到损害，以及合理利用仓储有限的空间等等。

(3)超市所有部门都是核心部门，各个部门之间，经过分工明确，协调工作，为顾客供给一个高质量服务，完美购物环境体验，最终增加超市营业额。零售行业最终收入来自营业额，这也是供给享受购物环境的物质保障。而每一个部门好坏都最终影响着超市销售状况的好坏。比如，商品首先要经过收货部验收，理解质量好的商品，根据商品条码等相关信息录入系统，为财务和收银等等供给相关信息。其次商品被商品部按照相关知识和规定进行上架排放，同时保障商场卫生等等供给一个舒服购物环境，经营管控部，对商品进行检查，防止商品质量出现问题或是标价出现问题。促销部，根据店总安排，举行一些促销活动，对顾客人流进行引导。顾客购买商品，这时候就是收银部的工作了。如果这中间出现什么问题，就需要客服部进行调节。

(二)毕业实习的体会、收获

这次毕业实习，使我受益匪浅，有很多收获和体会:

(1)心态上调整的体会收获学校人向社会人转变，在学校理解了16年的教育，真正的和社会接触并不是太多，而这次毕业实习，则是由学校人走向社会人一个缓冲阶段。在这个过程中最需要调整的就是心态。我们并不是什么天之骄子，也没有什么能够值得炫耀的资本，而从学校走出就直接到一个公司最基层上班，理解公司严格的规章制度约束，以及体力，心力上等等的挑战，当然会使很多同学落差很大。这中间最大的挑战就是我们自我心理上的调整。要有一切归零心态，从零开始，我们不能够改变环境，仅有改变自我来适应这个环境。

(2)相关知识上的收获我由一个不熟悉超市物流，仓储，营销，管理等等，到对这些相关知识的了解熟悉。以及与自我相关知识的进一步学习加强，如数据库，管理学，物流学，计算机，财务会计，营销渠道管理等等。很多工作都是一项需要挑战一个人综合本事的，在工作中，我认识到了自身知识不足和优势，这促使我改善和加强。

(3)人生目标感的清晰经过这次实习，我自身其他各方面都有所提升，如交际，口才，做事情，心理等等，可是最大的收获，是让我认清了我自我身上的优势和不足，以及如何去规划自我的时间，工作，生活，使我的许多目标变的清晰。

(三)提议与想法

这次实习使我提升不少，很感激学校和人人乐供给这样的机会，当然其中也有一些个人想法与提议:

(1)在人人乐工作这两个月，使我接触到了零售业上最先进的制度和技术，可是也发现了公司这样那样的问题，发现绝大多数问题，不是因为制度和技术原因，而是在执行公司规章制度上出现的失误，再好的制度仅有执行下去了才能够说是成功的制度。这需要人人乐加强对管理等知识上头学习，能够把管理做到更好，使得各部门各司其职，井然有序，提高公司效益。

(2)学校方面上，应当实习比较灵活的实习时间，而不是此刻这样的一刀切。有许多同学愿意留在实习单位继续工作下去，可是这实习时间和公司请假规章制度有冲突，所以这时候需要学校比较灵活时间的支持。

(3)对我个人而言，我想以后不管做什么事情的时候，异常是很重要的一些事情上，尤其要冷静理性。如果一件很重要的事情，一时还无法决断，这时候，停停，多听听身边人和有智慧人的的意见，或不要立刻决定，研究一下再决断。

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！