# 2024年商场个人工作计划范文 商场个人工作计划表模板

来源：网络 作者：繁花落寂 更新时间：2024-08-28

*时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。2024年商场个人工作计划范文一在过去的一年里，在院领...*

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

**2024年商场个人工作计划范文一**

在过去的一年里，在院领导、部门领导及同事们的关心与帮助下，我圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面也有了更进一步的提高。

现将一年来的的思想工作情况作工作总结如下：

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

我是六月份来到学院工作，担任学院行政秘书，协助办公室主任做好工作。

行政工作琐碎，但为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了学院的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作行政前台年终总结行政前台年终总结。

在这一年，我本着把工作做的更好这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了以下本职工作：

(1)协助办公室主任做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，给大家查阅文件提供了很大方便。

(2)做好了各类信件的收发工作，xx年底协助好办公室主任顺利地完成了xx年报刊杂志的收订工作。

为了不耽误学院、大家的工作，不怕辛苦每天按时取信取报，把公函，便函及时分发到部门及个人。

(3)协助好办公室主任做好学院的财务工作。

财务工作是学院的一项重要工作，需要认真负责，态度端正、头脑清晰。

我认真学习学校各类财务制度，理清思路，分类整理好各类帐务，并认真登记，年底以前完成了学院xx年办公用品、出差、接待、会议、教材、低值易耗等各类帐务的报销工作行政前台年终总结工作总结。

学院的财务工作正进一步完善规范，我会在新的一年再接再厉把工作做的更好。

(4)做好公章的管理工作。

公章使用做好详细登记，严格执行学院公章管理规定，不滥用公章，不做违法的事情。

(5)做好办公用品的管理工作。

做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要行政前台年终总结行政前台年终总结。

(6)认真、按时、高效率地做好学院领导及办公室主任交办的其它工作。

为了学院工作的顺利进行及部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的.先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为学院及部门工作做出了应有的贡献。

总结一年来的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。

比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进行政前台年终总结工作总结。

在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为学院的发展做出更大更多的贡献。

**2024年商场个人工作计划范文二**

1、巩固现有销售较好品牌的同时继续加大对销售较差品牌的扶持力度。

2、于春节前期举办一场冬季时装秀。

3、专柜人员招聘方面目前存在较大的难度，很多专柜出现缺编现象。于节前协助做好专柜的人员招聘工作。

4、针对场外临时专柜较多，合理规划场外促销位，挖掘场外特卖的销售潜力。

5、重点跟进落实春节期间的货源工作。

6、作好节庆气氛布置工作。

7、全力做好春节期间的各项销售工作。

1、进一步加大品类销售提升方案的制定及实施。

2、加强对管理人员销售分析能力的培养。

3、作好部分专柜的调整更新。例如巴特侬、玩具、精品专柜的空位补充，以及部分较差专柜的更新。

4、标价签检查：每月中对各柜标签(模特磁性标签)进行检查。

5、跟进夏装的新款上货。

6、制订端午节销售计划并落实。

1、对年中销售进行总结及分析工作。

2、作好暑期童用区的销售工作，制订暑期品类提升方案，落实相关工作。

3、提升管理人员的营销策划、组织、实施能力。

4、联合物价部对超范围经营现象进行清查整顿。

5、加强对销售数据熟知度，重点关注部分重点品牌。及时了解专柜的经营动态。

6、制订国庆及中秋节的销售计划。

1、作好国庆及中秋节的各项销售工作。

2、跟进秋冬装的上市工作。

3、重点加强或规范现场管理，提升服务水平。

4、以化妆品作为品类提升区域，推出化妆品护肤月。

5、作好应季商品促销工作，尤其是化妆品、床用、保暖内衣等。

6、作整年工作总结及下年度工作计划。　20xx春节/元宵工作计划，从以下几个方面做工作：

1、货源：详细了解专柜库存及应季货品、款式新旧占比情况，对存在问题

专柜进行跟踪处理，联系供应商解决，根据各类别的情况制定各项标准，安排专人负责跟踪落实，做到库存充足、款式新颖、码数齐全。

2、人员：人员方面主要是从两个方面着手，一方面就是保证人手充足，休假、请假合理安排;另一方面加强培训，就销售技巧和安全两方面进行保证销售高峰期的正常营运。

3、促销：了解竞争对手促销信息，制订有竞争力的促销计划，稳住客流抢占市场份额。并做好促销活动的宣传工作，加大宣传力度是活动成功的关键所在。

4、安排好节前市调工作：及时了解竞争对象的经营动态或促销信息，并作出应对方案。

5、做好商品安全工作：春节期间为商品失窃的高峰期，将与防损部进行沟通，加大百货区的巡查力度。

6、联合防损部加大对员工防盗意识的测试，提高员工防盗意，并对员工进行防盗培训。

7、于节后或元宵节期间加快对秋冬装的清货力度。

8、针对元宵节联合超市区制订共同促销方案。

以上各项工作，需要积极、稳妥加以落实，努力完成XX年度各项工作及公司下达的销售指标。

**2024年商场个人工作计划范文三**

1）年头年月整理、圆满了各部分岗亭职责，包括行政人事类、财务类、店长类、阛阓类、售后类、业务类。

2）正在公司分经理的带领下，取分裁办共同，对公司各项管理制度进行了梳理。

3）规范了人力资流部工做流程，整理、编削、制订了各项人事一样平常使用表格共计26份。

4）正在公司分经理的带领下，按公司的事实状况，对公司的定员、定编进行了核定。

5）依照公司架构的改观，编削各部分管理架构图。

果部分内部分工，年头年月的聘请、培训工做是由盛燕负责，后果盛燕私自收取停业员服拆费被公司开除，接办聘请、培训工做后对盛燕前期的遗留问题，如私自承诺停业员全额退还服拆费、职员档案管理混乱等等进行了从事，对入职培训内容进行了整理，并组织了4月的一次聘请活动。

11年4月刘榛加入公司，将聘请、培训工做转出，并取之进行踊跃共同，使工做顺利交代。10月底刘榛辞职，再次接办聘请工做，整理了刘榛交代的停业员资料，取各聘请公司、猎头公司进行接洽，梳理并对公司的聘请渠道进行了取舍。

11月接办聘请工做后，共办理入职3xxxx，离职1xxxx（均包括商户停业员），共无1xxxx商户要求代聘停业员，其外未落实的无xxxx，其缺为商户要求太高，不到符合的人，或商户给出的待逢低有人情愿去。

1）公司，设计了360°考评表，涉及的部分无：财务部、正常行政管理职员、实习停业员、阛阓管理职员。正在年头年月进行了使用，左旋肉碱，不过随灭公司架构、管理职员的不断变动和我工做量的变迁而没无得到延续。

2）依照公司4月调零的要求，设计了各部分的绩效考核表，包括：副分、售后部、财务部、商管一部、商管二部、招商部、市场部、筹谋部。

3）7月整理了公司绩效管理制度和考核体系，对各项目标进行了再一次的汇分。

4）分的来说，11年的考核工做完成的不是那么抱负，脚踏实地的说，公司的绩效管理体系并没无实反建立起来，那取公司大状况有关，但我的工做做的不敷也是缘由之一，11年将做出改进。

1）正在公司分经理的带领下，编削、圆满了公司薪酬布局表；

2）4月对公司的整体薪酬做出调零，对公司员工的底薪等进行调零，全公司工资部分整年为万元，奖金依照公司销售状况按比例核算；

3）对各部分的奖金方案进行了调零，并随灭公司副分级管理职员的管理部分变迁而不断进行奖金方案的编削，举例：售后部方案从4月到12月共编削了xx。且每次编削都无大量的测算工做。

4）每月对各部分上报的各项报表进行审核，进行薪酬核算，并对各部分薪酬比例进行综合。

5）11年正在薪酬管理方面，只是做了简略的核算及综合工做，没无做到历程控制，没无实反起到为公司决策层提供决策依照的做用，正在11年将做出改进。

1）正在体系外，设计增添了“人事管理体系”，包括了职员基本消息、培训状况、同动状况等，进行其一样平常维护工做，包括：录入员工档案、转反录入、离职录入、同动录入、培训录入等。

2）日凡人事档案的清算。

3）各部分的衔接工做，包括和卖场等部分和谐收取员工服拆费和从事商户关系等。

4）公司内部一样平常劳动让议的从事。

**2024年商场个人工作计划范文四**

时光飞逝，转眼间20xx年马上就要挥手而去，在这一年里我深刻的体会到了策划人的艰辛和快乐。新年将即，针对本职工作的特殊性质及特点，结合自身素质和能力，对下一年度工作进行展望和规划.

1：活动总结

(1)方案制定

根据我店现状，结合市场的实际情况，在策划组的共同努力之下，20xx年度的营销策划工作取得了一点小小的效果。20xx年我们主要运作了救助白血少年的大型公益活动，本次活动得到了多家媒体的一致好评，新华社、新华网、中国文明网、山东商报、齐鲁晚报、青岛日报以及当地电视台等多家媒体均给予大幅报道，活动在当地产生很大的反响;5月28日店庆期间，我店举办的凭购物小票直接参与抽奖活动，新鲜刺激，为公司取得了店庆当天销售突破107万的销售佳绩;元旦春节市场，我们根据市场的实际情况，结合我公司实际的状况，及时强有力的推出了系列活动，由于我们的准备充分，取得了很好的效果;在刚刚结束不久的庆祝集团门店突破50家的活动中，由于我们积极准备，取得了在不是节假日的情况下销售突破了82万销售业绩，为50家门店同庆增添了一抹喜庆。

通过20xx年一年的营销策划运作，基本上确立了规范策划、实用营销、评估介入、调查为先的营销策划过程，坚持了团队策划、群策群力的策划办法，坚定了与营运结合、与市场接轨的策划方向，在营销策划工作上较大程度的前进了一步。

(2)活动评估。原来的策划工作，由于个人能力及工作经验等原因，无法有效地进行活动评估，在20xx年我们初步的建立了活动的事后评估理念，即根据活动起始时间，通过对照往年、前期等，形成有效的同比和环比数据，结合毛利情况对此次营销活动进行系列评估，当然，由于某些客观原因，20xx年的活动评估还停留在简单的销售额对比阶段，但是为我们20xx年建立更为科学的评估体系提供了可借鉴的宝贵经验。

(3)成本概念导入。在领导的直接介入和领导下，我们在20xx年的大型营销策划中，把控制成本作为优先考虑的策划宗旨。尤其是店庆、中秋节抽奖活动，我们都是根据去年的销售总额、往期活动数据等，进行细致、稳妥地测算，保证了促销活动不会出现由于测算不到位而造成的亏损。我们在今后的.策划工作中将继续严格的贯彻。

(4)实用营销。以往的策划活动往往更多的停留在理念的范畴中，某些活动只是根据市场状况思维上进行的整合，没有注意到实际操作过程中的一些具体环节。20xx年整体的营销策划过程中，同样是在领导的直接介入和引导下，我们对活动的所有细节进行了详细的考虑并形成可操作性的极强的策划方案，包括每一个奖项设置、卖场提示牌的设定、广告媒体投入的批次和主题、竞争对手跟进之后的准备措施等等，策划方案直接过渡到可行方案，避免了以往容易造成的方案与执行相互脱节，从而避免活动效果出现折扣。

回首20xx年走上策划工作岗位，已经接近2年的时间了，2年走过的岁月都是在一步步探索，一点点回味，在上级领导和同事们的亲切关怀和帮助下，自己感觉到较之于以往有了一定的进步和提高。

(1)主动意识。

由于个人性格以及其他因素的影响，以往的工作中，会出现主动配合意识不足的问题。个性方面过分的自信，甚至是自负，从而引起了对自己定位不太准确，在经历一些挫折之后，又有些过分的畏缩心态，20xx年我个人在这些方面有了一定的进步，主要是因为在领导的耐心教导、亲切关怀下，让我对待工作充满热情，对自己的定位更加准确，认真体会做人的处事真理，学会宽容、避免狭隘。在主动意识方面，20xx年较之于以往有了一定的进步，但是距离标准和个人的目标还有一定的距离，这些我将会在20xx年的工作生活中更加注意改进。

(2)协调意识。

作为一名策划工作者，协调意识总显得尤为重要，20xx年主要协调媒体关系、部门关系、业务合作伙伴关系。通过协调媒体关系，与新闻界的相关人员交朋友，达成更多的共识，在规避我店负面报道、争取有效支持方面起到了良好的作用;部门的协调多是为了一些日常工作，从而避免了活动的执行不利，让部门之间的协调更多成了一种合作，营造了工作的愉快氛围;与业务合作伙伴通过正面的和侧面的更多交流，掌握了一些动态，获取了一些有用信息。

1、营销策划工作实用化、规范化、可操作化、长效化 市场竞争将越来越激烈，营销策划工作作为一项投入性较为明显而受益性不是太明显的活动，应当更加注意实用、规范、可执行、可操作以及长效运行机制。

(1)在活动方案制定时间方面，保证大型活动方案(如重大节日等)提前15—30天完成定稿，小方案提前10—15天完成，以便各部门有时间做好充分的准备和修改工作;

(2)为确保活动的有效性，在活动实施中，为进一步了解活动本身对我店的实际效果和影响，不定时地对我店进行观察分析，并及时发现问题与相关部门和领导沟通、解决;

(3)执行的力量远远大于策划。3分策划7分执行，这是业内衡量策划与执行的统一标准。为此我们在研究制定策划方案或者执行方案的时候，一定要加大重视力度。例如，今年的中秋活动，我们的营业人员和收款人员没有能够及时地提醒顾客，购物达到标准可以到服务台附近参与抽奖，是造成活动效果产生折扣的一个重要原因，所以，20xx年在抓好策划工作本身的同时，加大执行力度的监督是完全必要的，活动总结中除了对活动效果进行评估之外，对活动执行也要进行评估，形成完整的评估链条，由策划组负责实施此项评估，并将相关数据形成文字性的内容通报全公司。

(4)市场调研是策划的灵魂，是策划的基石。在策划工作开展之前，先期对市场的调查，对竞争对手的揣测，对自身实力的综合评估是必要的也是必须的。通过20xx年运作的实际状况，我们发现，一些好的方案在同行中运用的特别好，但是在我们这里就受制于一些主客观条件而不能实施或者不能完全实施，为避免20xx年的工作中出现类似情况，一定要研究市场、研究竞争，掌握充分的市场数据，用数据作为策划的先导性工作，这既是对工作的负责，更是策划的正确和科学回归。20xx年应当抓好市场调查数据的整理和测算工作。

2、建立市场调查机制，资料实现共享，数据畅通与各个相关部门

市场调查主要根据竞争需要、市场状况对竞争对手以及整个市场状况进行宏观调查，主要包括：竞争对手的营销动态、营销具体举措、现场活动、现场装饰布展、国内同行的重大促销政策等进行集中的整理汇总，其他各部门的调查则主要集中在微观层面的价格信息、落实各实物组的商品情况等等，建议将这两个调查的层面在策划组进行集中整合，即要求各部门的调查能够同时向策划组提供通报，策划组连同宏观层面的信息进行整合形成文件，向各个相关部门及时通报。从而实现信息的联动，提高了我店的竞争核心能力，提升反应效率。

3、深入研究会员制度，通过活动激活会员的效益含量，提高会员积分卡的应用频次，从而有效提升我店形象

(1)开展特约商户的谈判工作。

根据总部制定的会员制度，结合其他兄弟门店的情况，特约商户工作属于共性的一个特点。20xx年3月总部对会员系统进行了升级，并发放了新的会员卡，制定了详细的折扣优惠办法，但是，实事求是地讲，由于各品牌厂家的促销政策，会员积分卡在我店享受不到会员待遇。为此，特约商户作为一个有效的补充和提升，增加顾客对会员积分卡的使用频率，从而客观的增加会员积分卡的功能，提升会员的优越感。根据其他兄弟门店的特约商户情况，我店20xx年应当加大对此项工作的开展力度，尽快的加强会员积分卡在本地的增值服务;

(2)会员活动。

会员是提高门店销售的重要基石，会员活动直接影响着会员消费的次数，20xx年我店举行了会员赠送礼品、会员返利、会员抵现活动等，并在年底为一些活跃会员寄送了新年贺卡，及时的与会员进行沟通，取得了一定效果。20xx年我店结合实际情况，准备经常性、制度化的开展一些会员专属活动;还将尝试开展会员的沟通性活动，比如会员联谊会、会员座谈会、高端会员旅游活动等等。通过系列活动，发挥会员效应，产生更大的效益值。

回首总能够发现差距，展望总能够找到力量，20xx工作年度已经开始，在集团这个大舞台上，我们将通过自己的努力和奋斗，为公司绘出更加美好的明天!

**2024年商场个人工作计划范文五**

20xx年的工作已经结束了，回顾一年来的工作，保安部认真贯彻xxx商场工作会会议精神，按照总经理提出职能管理精细化的要求，以20xx年管理承包责任书为工作总目标，全力以赴的做好安全保卫工作，充分发挥其职能作用，加大管理力度，确保各项指标的完成。在总经理、主管副总经理的正确领导下，在各部室的大力配合下，经过全体安保人员的努力，未发生火灾事故、治安事件、甲方重大交通事故，为全店经营工作的开展起到了保驾护航的作用。综上所述，具体总结如下：

1、安全生产工作

积极推进安全生产工作制度化、标准化管理，巩固成果，抓好落实，坚持依法管理，严格落实xxx号令规定，主要落实好以下工作：

(1)抓好员工培训教育，加强应急疏散演练。为提高员工的安全意识及能力，保安部上半年组织员工培训xxx次，结合实际主要加强了灭火器使用方法、报火警、疏散、如何处理火灾及消防安全“四个能力”等，组织员工安全知识答题xxx次，组织应急疏散演练xxx次，有效的提升了员工的安全意识及能力。

(2)抓好安全检查及时消除不安全隐患。强化全店的安全检查，严查用电设备设施，严查消防设备设施、严格管理火源、严查安全通道、严查死角明面上不易发现的部位，认真检查，落实整改，每逢重大节假日，由主管安全领导带队，组织相关职能部室人查，落实整改，每逢重大节假日，由主管安全领导带队，组织相关职能部室人员开展全店安全检查，按照规定，落实好营业前、营业后，卖场两小时巡查，发现问题及时解诀，并做好记录，确保安全。

2、治安内保工作

由于超市人员流动密度较大，容易被不法分子作为制造混乱和社会不良影响的目标，造成对顾客生命财产和超市员工及财产的损失，创造一个安全、良好有序的购物环境是一切工作的前提，结合实际工作情况有针对性的开展工作，重点部位采取重点防范的措施，加强了汇款室、押送款、营业秩序的监控以及我店的夜间安全防范工作，加强对员工安全教育，提高安全意识，开展群防群治工作，完善各种突发事件预案，做到了有演练、有措施，在全体安保人员的努力下，顺利完成了元旦、春节、五一、国庆等重大节假日促销期间的安全保卫工作，确保了超市安全稳定。

3、停车场管理工作

停车场自实行内部自管以来，岗位人员落实工作认真，运行正常，达到预期目的，切实把为方便驾车顾客车辆停放工作落实到实处，全年办理保险理赔xxx起，截止到20xx年xxx月xxx日，车场收取停车收入xxx万元，后车场收取租金xxx万元，合计xxx万元，即为驾车顾客提供了良好的停车环境同时又为企业创造了经济效益。

4、现场管理工作

为做好商场现场管理工作，解决现场管理工作中存在的问题及不足，商场于xxx月xxx日至xxx月xxx日对现场管理工作进行专项整顿，成立了以总经理助理为组长，各部室负责人为组员的现场管理专项整顿领导小组。明确各部室现场管理负责人员，依据企业规章制度，对本部门员工加强管理。整顿期间，店级检查处罚违纪人员xxx人，对各相关部门均扣部门当月管理考核分。通过努力有效的推动了商场的现场管理工作。

保安人员担负着整个商场财产的安全保卫工作，责任重大，因此需要一支从思想、责任心、业务技能上以及人员相对比较稳定的保安队伍来完成企业的安全保卫工作，适应经营工作的需要，重点强化了队伍的管理，从基础抓起，做好传、帮、带，新到岗的保安员先培训后上岗，从日常养成、礼节礼貌抓起，加强思想教育，组织业务学习，结合各岗位职责尽快熟悉业务，倡导文明执勤，对安保职能定位准确，本着为顾客创造良好安全的购物环境，为经营部室创造良好安全的经营环境，做好本职工作，通过努力，保安队伍的综合素质有了提高，业务能力得到了加强。

1、服务台需加强管理。

2、保安队伍的流动性较大，收入低，招工难，整体水平有待提高。

3、防盗工作需进一步的狠抓落实。

20xx年的工作即将开始，保安部认真分析20xx年工作的不足，结合安全工作中面临的新问题，新要求，决定重点做好以下几个方面的工作：

1、要把稳定保安队伍，提高整体水平，作为重点，思想教育跟得上，管理力度跟得上，激发保安人员的工作热情，思想统一，树立以超市为家的大局观念，做到有力，有礼，有节。把开展岗前培训落到实处。做好传、帮、带，提高整体工作水平。

2、根据xxx号令精神进一步做好安全生产工作，巩固成果抓好落实，推进完成安全生产管理标准化达标工作。严格排查整治安全隐患，确保不出现安全、火灾事故。

3、总结以往的防损经验教训，实施人机结合，对防损工作深入研究探索新思路，继续以打击内盗，防范外盗为主，充分调动保安人员工作积极性，加强后货通道、无购物通道、及重点部位的管理力度。同时改变思路，时时防，日日防，加强对保安人员防盗业务培训，提高业务能力，随时与商品部领导沟通情况，避免工作盲目性。加大打击力度，发现一起处理一起，决不手软。

**2024年商场个人工作计划范文六**

作为商场非常重要的后援部门客服部分，我从来都不会觉得自己是可有可无的存在，毕竟商场所有顾客遇到的一切问题都是有我们去解答和解决的，我们肩上的重任一点也不比商场的售卖人员轻，可以说是有过之而不不及，我现在结合了去年的个人工作情况，以及商场客服部门现在的所遇难题，为自己今年的工作做了以下的工作安排。

我们商场从建立之初，就有了会员制，现如今在我们商场办理会员卡的人数已经高达三千多人，这是这一个十分让人自豪的数字，这意味着我们的商场在本市是最受欢迎的，我们客服部门也应该把普通的顾客跟会员顾客区别对待，让我们的会员顾客不仅在购买商品的时候能享受折扣，还得能享有更高的待遇，我们客服部门特意分出了五个人专门为会员顾客解决问题，以防出现客服繁忙，会员们的问题得不到解决的情况，而我就是这五个人之一，为了能给会员们更好的服务，我会在每一次事件背后总结自身，找出可以增强的地方，力争每一次服务都能更好。

我总结了去年的接到的所有顾客对我们反馈的问题，60%都是商品的价格问题，基本上都是来问商场商品为什么跟外面的价格有所出入，为什么自己享有的折扣比别人的少，为什么两款同价的商品，使用起来效果差距这么大等等。30%是来询问会员积分的问题，大多数都是问自己的卡里现在一共储存了多少积分了，积分都可以用来干嘛，积分多久清空一次，这积分的计算机制是怎么样的等等。10%是其他问题。其实可以总结的出来，我们所要处理的问题其实并不复杂，一个商场的经营模式就是如此，不可能复杂到哪去，但是我还是会针对每一个类型的问题得出一个万能的解决方案，我要今年彻底提高自己解决问题的效率，不断的提升客服服务质量和服务方式方法。

我发现我往年跟同事们的交流少之又少，我完全可以跟同事们交流自己每天遇到的客诉，比如那些比较棘手的问题，我最后又是怎么解决的等等，这样无疑就是给同事们做出来例子，等他们在此遇到诸如此类的问题时，能依葫芦画瓢的迅速做出反应，这是一个提高工作效率的绝佳方案。每个顾客的习性要有所了解，这样在做顾客电话回访的时候，在心里能有点数。我作为客服部的一员，就应该时时刻刻的为整个部分考虑，能做到提高整体实力最好。

**2024年商场个人工作计划范文七**

时间过得很快，我进入商场已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，商场都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几方面做好客服工作：

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为商场贡献自己的微薄之力。

1.作为客服人员，我始终认为把简单的事做好就是不简单。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从商场的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当商场要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使商场的新业务全面、深入的开展起来。

2.在工作中，每个人都应该严格按照顾客至上，服务第一的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3.不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

1.建立客户意见表或投诉登记表

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如商场名称、地址、电话号码、以及原因等；并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2.即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。

3.跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

以上只是我20xx年工作计划，在20xx年的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

**2024年商场个人工作计划范文八**

伴随着万达购物广场创建，市场部一直坚信\"公司的战略是清晰的，定位是准确的，决策是正确的\"，随着发展适时调整适合现阶段中国市场发展的商业营销模式，及时正确的找到最合适的营销理念。

职务分析

\"商场如战场\"，万达购物广场市场部，主要负责购物广场的战略规划与设计，对市场发展趋势做出预测，对目标客户的需求做出预测，对竞争对手和潜在竞争对手的策略做出预测。包括广告宣传、公关活动、促销活动、讲座与展会，以及网上资料、印刷资料、音像资料的制作。一般来说他们并不大量接触零散的客户，而是针对一个目标客户\"群体\"去做工作，去激发他们的潜在需求。

因此，在下一年的工作规划中，将针对以上几点工作来进行。

就现阶段而言，我市各大购物广场的销售额主要是依靠制造各种形式的活动，让利于消费者、吸引消费者，从而达到引导消费者消费、提升自身销售额的目的。作为我们而言，市场的分析是重中之重，如何把握市场发展趋势，在众多商家、众多活动中脱颖而出，吸引更多的消费者，创造更多价值，在招数上出奇制胜非常关键。也是我们在20xx年的工作重点。

20xx年我们着重对全国的商业模式进行了考察，大连万达模式对我们深受启发,我们也通过网络了解和电话咨询等,进一步了解到万达的整体策划也不是他们自己搞的,完全是依赖大连的展览公司。整体策划是以4T商业营销模式为基础,以休闲、体验、互动、娱乐四大元素组成，直击网络购物的致命弱点，他们在策划方案中融入各种展览,旅游,文化教育等,形成互位交叉和资源共享,购物广场在营销策划上逐渐向以服务为轴心的商业综合体转化;将原来的美陈的投资大量压缩,全部采用租赁的模式。他们的策划方案深受启发,很值得我们学习和借鉴.这一点我们市场部已经开始学习和贯彻《商业4T营销理论》。把我们原来的供应商体系重新做了梳理，引进大连几家专业从事展览器材及展品租赁的供应商，这样我们将大大节省了20xx年商业美陈的投入。并随时关注大连万达的发展动向，即时做出调整。

购物广场的壮大，离不开新老顾客不间断的物质资助。不断把潜在顾客变为顾客，把顾客变为老顾客、忠实顾客，也将是购物广场发展的必由之路。因此，发展会员，推行会员卡，同时不断通过相关活动把顾客提升为沈阳大悦城家族的一分子、一部分，应是20xx年战略规划之一，而会员卡也将在下一年的各个活动中具体体现和运用起来。

我们做广告的目的，就是第一在消费者心目中树立良好、牢固的企业形象，提高美誉度和认同度;其二就是借助广告媒体对商业信息进行有效传递，提升实效性。两相结合，才是相对完善的广告宣传。

长期以来，我们的广告媒体主要是以电视字幕广告为主流媒体，从实效性来看，的确具有一定的效果，但是作为主流媒体，欠缺的是无法将形象树立在市民心中，而对于现代广告营销而言，电视字幕、短信等广告媒体也只是起到发布信息的作用，并没有完全发挥出\"广告形象宣传\"的作用。

在20xx年，首要的任务则是根据以往收集来的各广告公司、广告媒体进行深入分析，确定出着实适合我们企业的主流媒体作为宣传平台，并根据该媒体特点制定长期宣传战略，使其切实为我们服务，达到真正广告宣传的目的。

其次，在依托主流媒体进行形象宣传的同时，尽可能多地通过各种方式增加社会影响力，如制造新闻看点、发展大型文化主题巡展等公益性质的活动等，通过社会舆论提升购物广场在市民心中地位和认知度。

重点工作规划

1、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3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;

2、为了更好地提升商业城的知名度、美誉度及社会影响力，新的一年中将开拓、尝试利用舆论宣传，通过新闻报道等低价位宣传形式，促进口碑效应;

3、安排好公司对外广告发布的一切相关手续的申批、审核工作，确保广告发布方面的可靠性、合法性;

4、在网络上大肆宣传本购物广场20xx年度新一轮大型文化巡展活动。

综合起来，购物广场的销售区形象大致包括橱窗、内部氛围布置、商品陈列等方面。其中，作为个人而言，对于橱窗形象方面，在设计及搭配方面均不成熟，而橱窗又相当于购物广场的门脸，对于吸引消费者起着很大的作用，新的一年中，在橱窗方面将下深工夫研究，并结合实际锻炼摸索，把弱项弥补上来。

在新的一年中，购物广场内部布置整个围绕年度文化主题，为消费者创造商品以外的价值空间和值得体验的真实感受。积极策划组织各类带有公益色彩的文化展览及各类主题活动，强调与消费者的情感沟通，在消费决策前便取得认同。在DP点原来的花卉全部取消，从大连购买趣味雕塑作品20件整体分布，提高购物广场整体的艺术氛围和档次。各部门积极沟通、配合，包括货架摆放、商品摆放等尽量多地从各渠道进行学习并具体实施到导购员处。

重点工作规划

1、为弥补在橱窗方面的不足，对于每次橱窗的内容更换，做到提前半个月做好对橱窗设计风格及材料各方面的落实工作，以保证橱窗的正常出样;

2、开拓思想，以人性化、温馨化为基础，结合文化做好购物广场各方面氛围设计工作，如电梯、天花扳、指示牌等，改善购物广场消费环境;

3、配合购物广场活动做好各项有关购物广场活动氛围的设计工作，确保购物广场活动的卖场气氛。

总结：

通过了解市场，分析市场，提高部门工作的准确性，实效性，从而提升市场部整体工作能力，给购物广场带来更大的利益。

**2024年商场个人工作计划范文九**

新年伊始，工作计划还是要做一做的，哪怕我这商场客服的工作随机性那么大，有一份工作计划表，我这一整年的工作还是要有些方向感的！针对去年商场客服工作的一些不足，我将从以下三个方面进行我今年的客服工作：

去年我的客服工作是不够好的，这一点我自己最为清楚。针对去年的客服工作，我将用积极主动的态度来迎接客人。去年是我从事商场客服工作的第一年，我还没有能够完全从消费者的位置转移到商场客服的位置，总在对待客人的时候不怎么主动，更不用提“积极”这个词了。在去年年终总结的时候，我意识到了自己的问题，所以在今年的工作计划中，我首先要求自己的就是要用积极主动的态度来迎接客人。要么就不要做客服的工作，要么就做好客服工作，既然选择了客服这个岗位，那就要转变自己的位置来对待认真工作！

在商场做客服的时候，是要有无私的奉献精神的。这就跟求神拜佛一样，如果你只是祈求平安，说不定菩萨听见了还会赐你平安或者其他更多的东西，但如果你提着东西去向菩萨求着求那，菩萨一看就觉得压力很大，菩萨就不会选择帮你去实现你的请求的。做客服也一样，顾客就是上帝，你只有无私的，用耐心和包容的态度去对待他们，帮助他们的时候，做客服的才会有可能有所收获。我今年就要用这样的耐心和包容继续无私的帮助客人，让他们真正感受到我对他们的好，而给我机会向他们推销产品。

去年我还有一个事情也做的不够好，归根结底还是因为我位置没有转换过来。去年和我不怎么积极主动地迎接客人一样，我也不怎么愿意去维系客人，时常客人买完了东西，我就懒得再去维系了，甚至于有客人找我的话，我还会不再愿意回答他们的话。在今年我要改变这一点，要用友善和平的态度去维系在我手里买过东西的客人，让他们有机会再来我这里光顾！只有对我这里有了好印象，他们才会记得我这里，才会来我这里买我的东西的！

以上这三个方面都是我在商场客服岗位上总结出来的经验，我会在今年的工作中运用下去，让自己今年的客服工作能够有大的起色，也能让自己这一年的付出能够有所收获！

**2024年商场个人工作计划范文十**

非常感谢商场给我这个在客服方面学习和成长的机会，感谢商场领导和同事在我工作中的支持和帮助，让我能够融入到商场的团队建设之中，希望能够和大家一起创造一个良好的工作氛围和工作环境。

1、终端培训

在客服的工作范围之内制定完善的、合理的终端培训计划并认真有效地完成培训；

2、收集小票信息

重视小票基本信息的收集，应尽可能的完善填写，特别是一些重要项目，必须规范填写；

3、建档

利用统一的专业的管理软件分类建立客户档案；

4、数据统计分析

分析，比较客户消费信息，及时反馈到相关部门，并附加初级建设性意见；

5、客情维系

寻找、创造机会采取多种形式与不同类型的客户加强沟通，比如：顾客满意度调查、节日期间的互动，基本的色彩搭配建议，高级的私人形像顾问等等。及时掌握客户需求尽最大努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务，提高顾客满意度，发展提升与客户的关系。

6、客诉处理

根据客户反馈投诉的信息，及时做出反映。以客户为中心，改善处理流程、操作程序。

由于对服装业的客服工作是首次参与，在进入商场短短的5天时间中所做的工作并不是很多，但也发现了自己的很多不足，我会努力，争取把客服工作做得更好。

1、对工作中一些具体要求不是很清楚，导致自己的工作不知道怎样才可以顺利的开展，担心自己在做无用功，浪费商场资源；

2、人事方面也不是很清楚，这样会耽搁到部份同事的宝贵时间；

3、需要一台电话，希望可以配一台，方便与同事之间的沟通交流；由于自己在服饰客服方面，经验上有很多的欠缺和不足，也为了把客服工作高效率地做好，因此，希望商场相关领导及同事在以上问题方面给予一定的建议和帮助，使客服的工作能够得到很好的衔接，谢谢！

【2024年商场个人工作计划范文 商场个人工作计划表模板】相关推荐文章:

2024年最新商场工作计划范文

商场工作计划范文大全 商场工作计划范文模板

商场工作计划范文模板 商场工作计划范文简短

2024年超市商场工作计划范本

2024年商场服装销售工作计划范本

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找