# 2024年商场年终总结及下年计划表(3篇)

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2024-06-27

*制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。商场年终总结及下年计划表篇一半...*

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**商场年终总结及下年计划表篇一**

半年来，在各位领导的关心，同事们的支持配合和员工的通力协作下，较好地履行了自己的工作职责，并成功把\_\_\_品牌服装招商进场。基本完成了领导交办的各项任务。

俗话说“隔行如隔山”。如何做好楼层主管，对我来说依然是一个全新的课题。为此，我要不断学习，充实自我，做到干一行，爱一行，专一行，一方面要读好无字之书。还要虚心向领导，同事，员工学习。学习他们的专业知识，工作方法，营销技巧，为人处事艺术等。同时在日常生活中坚持“多看，多听，多想，多做。”通过学习与实践的有机结合，逐步提高自身理论和业务素质.

注重规范管理，提高员工整体素质.今年来，专柜的营业员调动频繁，新员工对商场纪律和经营业务不够熟悉的状况。我在平时的工作中，加强了监督与执行力度。特别是一楼中厅的羽绒服专柜，营业员多数是临时招来的，人员调动特别勤。这些新员工纪律意识淡薄，上班窜岗，吃东西，带小孩现象时有发生。我从开始的提醒，到警告，最后的罚款来提高员工的纪律意识。使部分新员工较快地进入工作角色，养成良好的职业习惯，维护了商场的良好形象。

加强现场巡视，保证经营秩序良好。楼层主管的工作就是现场，工作内容非常具体，琐碎的工作。这也就要自己有较强的责任心，保证经营现场对各种具体，琐碎的工作当场进行解决。使营业秩序良好运行，给顾客提供一个方便，舒适的购空间。

坚持公正，合理，灵活对待商品投诉事件。商品存在的问题，要做到有章可依。即要维护消费者中良好口碑，同时尽可能做到代理商的理解与支持。在这半年中，我也处理过几次投诉事件，基本上都能让顾客和代理商协商解决成功。每次解决成功一次投诉，我的心里充满成就感，自己的努力没有白费。

工作中的不足与今后的努力方向

一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足。

(一)发扬吃苦耐劳精神。面对督查事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干。

(二)发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”;同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风。力求把工作做得更好

在\_\_年的工作中，我将加强学习业务知识，进一步提高现场管理与自身的管理水平。多配合各柜组长及时将合理化信息和建议传达代理商，提升商场的经营效率与经营形象。希望自己今后能快乐地工作，并在工作中找到更多的快乐!

(四)

时间一晃而过，弹指之间，20\_\_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。

**商场年终总结及下年计划表篇二**

一、20\_\_年工作回顾

二o\_\_年供销社系统大中型商场联合会在各级供销社的支持下，按照市供销社提出的“改革调整，开拓创新，扎实工作，为农服务”的工作要求，把发展农村连锁经营作为工作重点。一年来，全市农村集镇连锁网点不断扩张，规范经营和管理水平进一步提高，连锁企业稳步发展。

(一)积极推进连锁经营，重新塑造供销社形象。全市各级大中型商场把发展农村连锁经营作为改造传统网络，重返农村市场，树立供销社新形象的重要途径来抓，慈溪慈客隆、鄞州新江厦等一批有相当规模的连锁经营企业进一步扩张。通过几年的努力，全市已发展连锁门店70余家，营业面积6万多平方米，20\_\_年仅慈客隆、新江厦二家连锁超市公司的营业额就达5.5亿元，全市70多家门店中，其中有90以上的连锁店开设在乡镇一级。这些连锁店为繁荣农村消费品市场，改善农村消费环境起到了积极的推进作用。同时还确保了商品质量和合理的价格，抵制了假冒伪劣商品的侵害，有效地保护了农民的利益。

(二)发挥连锁网络的作用。将当地农副产品纳入配送渠道。慈溪慈客隆超市公司除了为广大农村居民提供价廉物美的商品和周到的服务外，还利用连锁网络的优势，为农民提供市场信息，将当地的土特产品纳入配送渠道，远销省内外市场，去年该公司实现销售额4.3亿元，其中收购农副产品的经营额约占25。

办的电子商务培训，进一步加快了连锁企业经营管理科学化、决策现代化的进程。慈客隆超市首先贯通光缆联网，建立和完善电子商务系统，使经营决策更直接、更科学、更超前。目前，我会的几家大型连锁超市基本上实现了经营管理电子网络化。

(四)加强信息交流，促进系统联合。为了加强与各会员单位的信息交流，我会秘书处还经常到各商场调查研究，推动各会员单位建立信息网络，并加强与系统内二大连锁超市公司的联络，促进系统内联合。去年五月，由我会牵线搭桥，宁海长街供销大楼与新江厦连锁公司达成联合意向。12月下旬新江厦连锁公司长街店正式开张，不仅受到了当地农村居民的欢迎，同时也改善了长街镇的镇容店貌，并得到了当地政府的赞赏。

过去的一年我们在各会员单位的密切配合和支持下，在发展连锁工作上做了一些组织协调工作。但与先进地区相比，我市供销社系统连锁经营仍处于起步阶段。一是各县(市、区)之间发展不平衡，连锁经营发展得比较好的县市社还不多，不少还是空白。二是连锁经营要实现跨地域的联合，还存在不少障碍，“宁做鸡头，不做凤尾”的传统观念，制约着供销社连锁业的集约化经营。三是基层社绝大多数网点没有通过连锁方式实现连接，还处于各自为战，分散经营的状态。

二、二o\_\_年工作计划

按照市供销社的工作部署，今年我会的工作目标是：以现代流通方式为载体，通过多种经营组织形式，重新构造以连锁超市为主的农村流通体系，在集镇、乡村形成一个简便、快捷、新颖、规范、有效的流通网络。为改善农村居民的生活环境，满足农民的消费需求服务。

1、以慈客隆、新江厦二家连锁企业为龙头，利用供销社现有的商业设施，立足农村集镇，面向系统，面向社会，采取股份制、加盟、租赁等合作方式，大力发展农村连锁超市经营。

2、以中心集镇连锁超市为依托，合理定位，开拓城镇、社区及农村乡村便民店。在经营品种、服务项目和服务质量上下功夫，实现全市连锁超市加便民店的连锁营销网络。

3、加快配送中心的建设，实现低成本、科学化、高效率的社会化配送网络。慈客隆、新江厦二家连锁公司要加快配送中心的建设进度，为公司今后的大规模扩张打好基础。力争在今冬明春建成二个设施现代化、运作规范化、管理科学化的配送中心，面向社会进行全方位的配送服务。

4、加强培训，提高连锁企业经营管理水平。建立一支高素质的经营管理队伍是发展农村连锁超市的关键。在今后几年里，我们将通过引进人材和分级培训相结合的办法，首先抓好企业中、高级管理人员的培训，采取“走出去，请进来”的方法，组织有关人员到国内外著名连锁企业考察学习，并对连锁网点的业务骨干进行轮流培训，以提高他们现代化管理水平。

5、在发展农村日用消费品连锁超市的同时，联合会还将协助各县(市、区)供销社共同探索开拓医药、烟花爆竹等行业的连锁经营。

通过以上几方面的努力，预计到二o\_\_年全市供销社系统的连锁门店将发展到170个。各种便民店500个，新建大型配送中心5万平方米，连锁业销售额力争突破20亿元。

20\_\_年3月31日

**商场年终总结及下年计划表篇三**

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.

一、20xx年工作总结

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。

2、思想意识方面的总结

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。

三、20xx年的个人想法和建议

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!

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