# 2024年商场年终工作总结范文多篇 商场年终工作总结精选模板

来源：网络 作者：心上人间 更新时间：2024-08-23

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。相信许多人会觉得总结很难写？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。相信许多人会觉得总结很难写？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

**2024年商场年终工作总结范文多篇一**

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

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。

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。

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。

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。

**2024年商场年终工作总结范文多篇二**

一年来的工作、学习和生活，我们取得了很多的成绩，也得到了锻炼和提高，可以说受益非浅。以下是今年的商场安保工作总结。

首先，\_\_主任身为领导，在各项工作中都能走在前面，干在前，给广大队员树立了榜样，增添了干劲和信心;同时，\_\_主任等领导曾多次亲临保安队，给队员讲形势、讲要求，讲保安业务和物业管理方面的知识，使广大队员深受鼓舞;更重要的是每一次大的活动，张主任等领导，都能亲临现场，组织指挥。所有这一切，都是我们保安队出色完成任务的重要的保证。

我们是在\_\_\_从事保安工作的。商场的特点是：出口多，人员杂。怎样预防公司的财产、人员受侵害，怎样做好消防工作，自己怎样把它做好就成了我不断学习和怎样改进的目标。\_\_\_是一个国际化\_\_产业平台，定位高端、规模宏伟，理念先进，这就要求我们保安工作必须与时俱进，不但要跟上，而且要走在\_\_\_发展的前面，先一步，快一拍，否则就会被动，就会出问题。因此，我们在工作中，尽量不受习惯思维、习惯经验的干扰，从客观实际出发，批判地接受新的思维，坚持不断的创新，将创新作为做好工作的灵魂和动力。

1、工作内容上创新

我们工作中，没有停留在对队员枯燥的制度要求和说教，而是把工作层面渗透到生活层面，从表象渗透到内心。当队员生病，或遇到困难时，只要我们知道的，我们都会尽力关心和帮助的，只要我们能做到的，都会全力去做，做不到的，也尽力想办法帮助。如一位队员的手受伤后，工作、生活受到影响，我们及时去看望他，给他送去饭菜，帮他洗衣服，同时，在工作上帮助调班，好让他安心养伤。当我们了解到队员过生日时，都会提前为他们订好蛋糕，并准时为他们举行小型的生日宴会。这种人性化管理，不仅使受帮助者个人深受感动，更使全体队员都能感到温暖，看到希望。

2、思想观念上的创新

我们采取典型事例的教育方法，全力引导队员不断地更新观念。如在报纸上，在公司内部发生的一些典型的、有一定说服力和教育作用的正反事例，我们都组织队员进行学习，同时，引导他们多问几个“为什么?”，收到了事半功倍的效果。使大多数队员对待工作的态度向敬岗爱业的方向转变。

3、工作方法上创新

工作方法在工作中尤为关键。面对日新月异的工作环境和工作要求，我们在工作方法上不断的创新，使工作的方法从严肃向灵活;从单一向多样;从会议讲向正常化;从说教向谈心，关爱转变。这种有益的创新尝试，事实证明是有效的、成功的。很多队员都能自觉打消临时观念，树立长期作战的思想，从而工作更安心、更用心。

我们的队员大多数是来自部队和警官学校，他们都不同程度地受过严格规范的军事化训练。他们在工作上，都能求同存异，顾全大局，无论工作条件多么艰苦，生活条件多么简陋，工作任务多么艰巨，他们大家都能团结协作，共同拼搏，想方设法尽心尽力完成任务，其精神实在感人。我们之所以能在\_\_\_大型活动多、情况复杂，天气不利的情况下，比较出色地完成各项工作任务，全体队员的共同努力功不可没。这些都凝聚着全体队员的智慧和汗水。

回顾一年来的工作，在取得成绩的同时，我们也清楚地看到自身存在的差距和不足。突出表现在：由于队员来自四面八方，综合素质参差不齐;我们的工作方法还有待进一步的创新和改进;工作上还存在一些不如人意的地方。所有这些，我们将在今后的工作中痛下决心，加以克服和改进，全力以赴把今后的工作做得更好、更出色。明年及今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。

我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”，“两个大提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新;在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升;最后达到让公司领导满意，让\_\_\_领导满意。

**2024年商场年终工作总结范文多篇三**

20xx年保安部在商场各级领导的大力支持与关怀下，在其他部门的积极配合下，经过全体员工的努力，团结协作，任劳任怨，比较圆满地完成了商场各项安全保卫工作，以及部门所承担的日常工作和一些临时性任务，部门的工作水平也有一定的提高，

保安部经理的述职报告。总体而言，保安部已逐步迈向正规化，发展趋势良好，但在工作中还存在一些不足之处。现将一年来我部门的工作做一个总结。

保安部做为商场的形象窗口，是商场保持正常运转的枢纽部门，也是处理商场紧急事务，和顾客打交道最多的一个部门，同时安全保卫工作责任又重于泰山。保安部在商场领导的正确指导和安排下，积极配合其他部门，圆满完成了各项大型活动的安全保卫工作，做到了无一例安全事故，无一起伤亡事件，无一起顾客投诉的要求，受到场领导的一致肯定。

今年在正常的顾客接待中，我部门员工通过商场视频监控系统，时刻抱着对顾客生命财产安全高度负责的态度，高标准严要求完成自己的工作任务。全年未发生大的失窃、失火事件。

消防工作始终都是商场工作的重点。为了把消防工作做好，为安全经营保驾护航，我们本着预防为主的思想，实行消防安全责任制，确定部门经理是部门安全第一责任人。每月组织一次防火检查，及时消除火灾隐患。制定了详细的检修计划，对各种消防设施进行检查、维护、保养，除了对全商场的灭火器进行了年度检查及加压维护，还对商场的消防应急设施进行了及时的更换和补装，确保各项设备正常运行。另外，由我部门牵头，对全商场进行了两次消防知识培训。在各项消防大检查当中，我商场均顺利通过，并受到相关主管部门的称赞。

为了建设一支高素质的保安队伍，配合各部门做好对客服务，一年来保安部积极参与商场组织的集体学习活动，开展了一系列的培训学习和思想教育活动，每个星期我们会定时召开部门通气会，反复强调对仪容仪表、文明用语、行为规范的要求，服务至上的角度出发，我部门规定：个人能解决的问题马上解决，需要其它部门处理的主动和其他部门联系，不让客人多跑路，对客人的意见及时反馈给商场领导，始终笑脸相迎，当好商场第一道靓丽风景线。

保安工作确实存在一定的不足，主要是以下两点：

1、员工综合素质有待加强。由于平常学习培训的时间较少，因而部分保安人员的综合素质有所欠缺，普通话不够标准，个人形象及穿着不注意，影响了商场的整体形象，新的一年，我们将着重强化提高员工的综合素质，通过培训、集中学习、部门经验交流会等来带动工作氛围、态度及个人素质的全方位提高。

2、员工的口头解释能力不强。由于缺乏对商场的了解和相关的专业培训，我部门员工面对顾客的疑问，口头解释能力普遍不强。有时候\"心有余而力不足\"，好心办坏事。新的一年，我们将建立专门的制度，由部门经理带头，学习、了解商场景点的相关知识，力争用最短的时间把商场各方面的精髓都了解清楚，争做商场最熟悉的的\"讲解员\"。

对于这些已经出现的缺点和不足，我们会高度重视，在接下来的工作中，结合部门实际情况，扬长避短，在树立商场形象和完善保安部内部建设上狠下功夫，层层抓起。相信在商场领导的支持下，在部门全体人员的努力下，来年我们一定会取得更好的成绩，以不辜负各级领导的期望与厚爱。

**2024年商场年终工作总结范文多篇四**

20xx年的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了20xx年的工作任务。具体分以下几方面：

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。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单（参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理），现场管理逐级负责、分级管理（服务办公司级→各商品部部门级→班长级→店长—员工），加大力度。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。第三季度服务办对全员的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x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，从而营造最佳服务环境，截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡x余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共x人，起到了以点带面的作用。

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、处理结果落实规范化、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x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。20xx年服务办全体共接待各类投诉x起完结率（质量类：x例，服务类：x例，综合类：x例，突发事件：x例）在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议第三方责任险（保费共x元，三店同保），只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

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。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

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。在20xx年前三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪x人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

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，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的\'开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制，前三季度度服务办内部共计各类培训近20余次。

在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商业服务法规的课程由我主讲，累计20余课时，按时完成培训任务。其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供“尽如您意”的服务。对白银店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理好。

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。总结20xx年服务办工作，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20xx年我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，在xx率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到xx的品牌文化，更能享受xx的服务文化。

**2024年商场年终工作总结范文多篇五**

时间匆匆掠过，恍惚之间，今年的工作已然接近尾声，这一年里我得益于商场的各位上级领导、直系领导的正确工作指导思想，以及各位同事们的不求回报的帮助，我能感觉得到，我的个人能力进步很大，在工作上有有过出色的表现，也因为刚开始的经验不足犯过错，但是在我积极向上的工作态度下，这些早已不会再发生在我身上，回顾这一年的工作，以下就是我的年终工作总结：

我是今年年初来加入到我们商场的，成为一个导购员也是商场的安排，我从来没有质疑过商场领导对我的工作安排，因为这是通过入职测试之后，领导给我的工作建议，说我更适合成为一个导购员，我自然是绝对的服从。我被分配到了商场的电器区域工作，我的任务就是对有意向购买的顾客进行介绍、推荐他们想要或者是我觉得适合他们的电器，刚开始工作的我，的确是工作经验太少了，光是每种电器的配置、功耗率、价格等等我都没完全记下来，我根本没办法给顾客最专业的导购服务，但是还好，每次我一卡壳的时候，跟我一起负责这块区域的同事们都会来帮我解围，她们可在这工作了不止两三年了，对这里的一切电器都了如指掌了，我在她们的熏陶下，工作经验的传授下，我的进步是非常大的，不到一个月的时间，已经把这块区域的大部分电器都已经熟记下来了，也能给顾客最为专业的答疑解惑。

既然这是我来到商场的第一年，我自然是要我把这一年的业绩都记在心里，这样我才能对自己的工作能力，有个清晰的认识。我这一年一共卖出液晶电视机28台，电风扇51台，热水器十一台，电饭锅电磁炉加起来刚好一百台，除油烟机九台，还有一些吹风机之类的小电器，我就不一一的说出来了，并且我都有跟这些顾客互留联系方式，一旦出现任何的问题，到时候也找到我帮忙。这些都是我这一年中的战绩啊，虽然是比起那些资深的老员工来说，我差的可不止一星半点儿，年会上最佳员工进步奖还不是手到擒来。我每次的成功导购都能让我开心上一天，看着自己一天天的成长，一天天的进步那种滋味是真的很棒。

人无完人，我觉得我在公司的工作还是存在瑕疵的，比如说，经常没办法顾及到每一个顾客，导致有些顾客收到冷落，就悄然离开了，一定程度上，让我损失了不少业绩。性格太过于高傲，一但遇到那种脾气不好的顾客，两个人只要一言不合，准能吵起来。这种事仅在我刚入职的第一个月发生过两次，这方面我需要改正。

**2024年商场年终工作总结范文多篇六**

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

商场工作在商场业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关商场商场自身的经济效益和发展，也影响到商场职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在商场管理中，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。

随着商场精细微管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在商场数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使商场管理工作，达到了上级商场的要求。

商场工作中我们坚持实事求是、迅速、及时、准确、合理的原则，狠抓商场和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。

坚持双人查勘，双人定损，限时赔付，不断提高服务质量;坚持24小时值班制度，积极参与三个中心建设，进一步提高了服务水平;加大了考核力度;积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。

我们狠抓商场管理，加快商场速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压商场水分，实现有效降赔，较好的完成了各项商场指标。

商场市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在商场市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商场的发展与生存。

因此，我们部把商场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办理业务，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，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。x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。

我们xx公司的各项工作水平，正在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。衷心祝愿我们的xx事业蒸蒸日上，商场大而富强。

**2024年商场年终工作总结范文多篇七**

我于20xx年x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。

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。

x月初公司安排我去x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。于x月x日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于x月x日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20xx年x月x日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，x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x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x更好的发展。

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。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。

【2024年商场年终工作总结范文多篇 商场年终工作总结精选模板】相关推荐文章:

2024年商场客服年终工作总结范文

2024年设计师年终工作总结范文多篇

2024年司机年终工作总结范文多篇

2024年生产年终工作总结范文多篇

办公室个人年终工作总结2024年范文多篇

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